

27.8.2024

Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen hankinnan kohteen kuvaus

Sisällys

Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen hankinnan kohteen kuvaus	1
1 Määritelmät	3
2 Esittely ja toimintaympäristön kuvaus	3
3 Hankinnan kohde	4
4 Hankinnan kuvaus	5
4.1 Palvelun käyttäjät.....	5
4.2 Henkilökohtainen apu.....	6
4.3 Erityisen osallisuuden tuki.....	6
5 Maantieteelliset osa-alueet	7
6 Palveluntuottajan soveltuvuus	8
6.1 Yleiset ehdot.....	8
6.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle.....	8
7 Palvelun sisältö ja laatu	10
8 Palveluntuottajana toimiminen	11
8.1 Ostopalveluna järjestettävän henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palveluprosessi.....	11
8.2 Asiakassuunnitelma, palvelupäätös ja palvelun toteuttamissuunnitelma.....	12
8.3 Palvelun saatavuus.....	12
8.4 Sijaisjärjestelyt.....	13
8.5 Tilatun avustamisen peruuttaminen.....	13
8.6 Palvelun päättyminen.....	13
8.7 Kirjaaminen ja raportointi.....	14
9 Hankinnan ja sopimuskauden tavoitteet ja niiden seuranta	14
10 Keskeiset asetetut lait ja viranomaissäännökset	14
11 Palvelun ja sopimusehtojen muuttaminen	14
12 Palvelun hinnoittelu	15
13 Asiakaspalaute ja seurantamittarit	16

14	Mahdolliset muutokset tai lisähankinnat	16
15	Ostoprosessi	16
15.1	Parasta palvelua.fi (PSOP) -järjestelmä	17

1 Määritelmät

Tähän asiakirjaan sovelletaan Sopimukseen kirjattuja määritelmiä.

2 Esittely ja toimintaympäristön kuvaus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut kymmenessä kunnassa. Hyvinvointialueella asuu lähes puoli miljoonaa ihmistä, joista 73 prosenttia on suomenkielisiä, 12 prosenttia ruotsinkielisiä ja 15 prosenttia vieraskielisiä. Hyvinvointialueella on 9 500 työntekijää. Hyvinvointialueen kunnat on esitetty oheisessa kuvassa.



Kuva 1: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kunnat

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen väestömäärän odotetaan kasvavan voimakkaasti Espoossa ja Kauniaisissa ja jonkin verran Kirkkonummella, Vihdissä ja Siuntiossa. Muilla alueilla väestömäärän odotetaan supistuvan. Väestönkasvu perustuu lähes täysin vieraskielisen väestön määrän kasvuun.

Väestö ikääntyy ja 75 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa samalla, kun työikäisen väestön määrä supistuu.

Hyvinvointialue muodostuu Pelastuslaitoksesta ja neljästä sote-palvelualueesta: Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, Ikääntyneiden palvelut ja Vammaispalvelut. Palvelutuotantoon kuuluvat myös erikoissairaanhoidon ohjaus, ruotsinkieliset palvelut ja TKI-yksikkö (tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot). Palvelualueet jakaantuvat palvelulinjoihin ja

palveluyksiköihin, jotka voivat toimia yhdessä tai useamassa fyysisessä toimipisteessä sekä etäpalveluina.

Konsernipalvelut kattaa talous-, HR-, hallinto-, hankinta-, tila-, digi- ja tukipalvelut. Tukipalvelut järjestävät ja tuottavat palveluita myös suoraan asukkaille, kuten yleiset asiakaspalvelu ja ateria- ja kuljetuspalvelut. Konsernipalvelut jakaantuvat vastuuyksiköihin, joilla on vain harvoja fyysisessä toimipisteessä tarjottavia palveluita. Strategia ja johdon tuki -yksikkö tukee hyvinvointialueen ylintä johtoa.

Taulukko 1: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen organisaatio- ja johtamisrakenne



3 Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on vammaispalvelulain 8 c-d §:n (tai kulloinkin voimassa olevan lain) mukaiset henkilökohtaisen avun palvelut ja näillä näkymin 1.1.2025 voimaan tulevan vammaispalvelulain 12 §:n mukaiset erityisen osallisuuden tuen palvelut. Hankinnan kohteena olevilla palveluilla tarkoitetaan avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta joista ei hän vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain selviä.

Hankinnan tavoitteena on hankkia laadukkaita ja kustannustehokkaita henkilökohtaisen avun sekä erityisen osallisuuden avun palveluja niitä tarvitseville vammaisille henkilöille.

Hankinta täydentää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelutarjontaa. Tilaajalla on henkilökohtaisen avun kohdalla ensisijaisesti käytössä muita tapoja tuottaa henkilökohtaista apua, esim. työnantaja- ja palvelusetelimalli, jota täydennetään hankinnan kohteena olevalla ostopalvelulla vaihtoehtoisen järjestämistavan varmistamiseksi.

Tilaaja perustaa kilpailutuksella dynaamisen toimittajarekisteri, jolla tarkoitetaan hankintalain mukaista hankintayksikön itsensä suunnittelemaa hankintamenettelyä. Hankintamenettely on kuvattu osallistumispyynnön liitteellä 3, Hankintamenettelyn kuvaus.

Hankinnan ennakoitu arvo on noin 60 000 000 €.

Ostopalvelun piirissä arvioidaan olevan noin 300 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasta.

Tilaaja arvioi jo palvelun piirissä olevien asiakkaiden osalta, jatkavatko he olemassa olevien palvelujen piirissä vai tarjotaanko asiakkaille palvelua tämän hankinnan perusteella jatkossa. Asiakkaat, joille tehdään uusi palvelupäätös, ohjataan ensisijaisesti tämän hankinnan palveluihin.

Tämän hankinnan kohteena olevaa palvelua voivat hyödyntää myös muut Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelualueet kuin vammaispalvelut.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana eikä palvelu ole toimitustakuullista.

4 Hankinnan kuvaus

4.1 Palvelun käyttäjät

Henkilökohtaisen avun palvelua hankitaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Vammaispalvelujen asiakkaille, joille on palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehty päätös henkilökohtaisen avun palvelusta.

Erityisen osallisuuden tuki on suunnattu pienelle joukolle vammaisia henkilöitä, joille vuorovaikutuksessa oleminen ja osallistuminen on erityisen haastavaa. Usein kyseessä ovat henkilöt, joilla on kommunikaation ja käyttäytymisen sekä stressitilan säätelyn haasteita. Tämä tuki mahdollistaa yhteydenpidon vammaiselle henkilölle itselleen tärkeisiin ihmisiin ja itselle tärkeiden asioiden tekemisen. Tukea

voi saada itsenäisesti tai lapsuuden perheensä kanssa asuva, perhehoidossa oleva taikka ryhmämuotoista asumisen tukea saava vammaisen henkilö, jolle on palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehty päätös henkilökohtaisen avun palvelusta.

4.2 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtainen avustaja auttaa Asiakasta toteuttamaan hänen itsensä määrittelemiä tehtäviä ja toimintaa. Henkilökohtainen apu tukee ja turvaa vammaisen henkilön henkilökohtaista vapautta, yksityisyyden suojaa, omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Palvelun toteutus perustuu Asiakkaan omaan käsitykseen hänen avun- tai palveluntarpeestaan. Asiakas määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin Asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa Asiakkaaseen, eikä henkilökohtainen apu korvaa kotihoitoa.

Palvelun myöntäminen Asiakkaalle perustuu hyvinvointialueen palvelutarpeen arvioon ja edellyttää voimassa olevan vammaispalvelulain mukaisten kriteerien täyttymistä (vammaispalvelulain 8 c §) mukaisen henkilökohtaisen avun kriteerien täyttymistä (vaikeavammaisuus, välttämätön, pitkäaikainen ja toistuva avun tarve). Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijan päätös. Palvelun on päätöksen antamien raamien ja hyvinvointialueen Palveluntuottajalle asettamien vaatimusten ohella vastattava henkilökohtaisen avun yleisiä edellytyksiä.

4.3 Erityisen osallisuuden tuki

Erityinen osallisuuden tuki on uusi vammaispalvelulain mukainen palvelu, jossa vammaiselle henkilölle annetaan hänen tarpeidensa ja toivomusten mukaista yksilöllistä osallisuuden tukea.

Erityisen osallisuuden tuen tarkoitus on varmistaa, että myös ne vammaiset henkilöt, jotka eivät kykene muodostamaan ja ilmaisemaan tahtoaan henkilökohtaisen avun sisällöstä, voivat kuitenkin saada tarvitsemansa

osallisuuden tuen. Vammaisen henkilö ei kuitenkaan voi saada samanaikaisesti henkilökohtaista apua ja erityistä osallisuuden tukea.

Erityisen osallisuuden tuella on tarkoitus ottaa huomioon vammaisen henkilön erityiset tarpeet ja tukea tarvittaessa vuorovaikutusta, osallisuutta sekä omien valintojen tekemistä. Erityisen osallisuuden tuen avulla voidaan varmistaa, että jokainen vammaisen henkilö saa mahdollisuuden tehdä toisen ihmisen antaman yksilöllisen tuen turvin itselleen mieluisia asioita. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun vuorovaikutuksen ja osallisuuden toteutuminen vaatii erityistä huomiota, ammattitaitoa, osaamista tai paljon aikaa.

Vammaiset henkilöt, joiden osallistumista ja osallisuutta ei voida tukea henkilökohtaisen avun palvelulla, voivat saada erityisen osallisuuden tuen palvelua. Palvelua myönnetään sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteisiin ja vapaa-ajan toimintaan. Palvelu sisältää tarvittavan ohjauksen sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä asiakkaalle mieluisan toiminnan valintaan.

Erityinen osallisuuden tuki -palvelun keskeinen arvo on siinä, että ilman palvelua vammaisen henkilö ei pääsisi vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa tai osallistumaan vapaa-ajan toimintaan eikä siten osalliseksi näissä tilanteissa. Erityistä osallisuuden tukea myönnetään vammaisen tarpeiden mukaan joko kotona tai kodin ulkopuolella. Käytännössä kotona annettava tuki voisi olla esimerkiksi erilaisten teknisten laitteiden avulla kommunikointia, taiteen tai liikunnan harrastamista, ruoanlaittoa tai leipomista, tai muuta aktiivista tai pienimuotoista toimintaa omaksi iloksi.

Erityistä osallisuuden tukea voidaan myöntää uuden vammaispalvelulain voimaantulosta 1.1.2025 alkaen.

5 Maantieteelliset osa-alueet

Hankinta jaetaan kolmeen maantieteelliseen osa-alueeseen:

- Osa-alue 1: Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi
- Osa-alue 2: Lohja, Vihti, Karkkila, Siuntio
- Osa-alue 3: Inkoo, Raasepori, Hanko

Jokainen maantieteellinen osa-alue on jaettu edelleen kahteen erilliseen palvelukohteeseen:

- Palvelukohde 1: Henkilökohtainen apu
- Palvelukohde 2: Erityisen osallisuuden tuki

Osa-alueiden sisäiset osatarjoukset sallitaan kaikilla osa-alueilla. Palveluntuottaja voi tarjota yhtä tai useampaa osa-aluetta ja yhtä tai molempia osa-alueiden sisäisiä palvelukohteita.

Tilaaaja varaa oikeuden lisätä, muokata tai poistaa dynaamiseen toimittajarekisteriin osa-alueita sopimuskauden aikana dynaamisen toimittajarekisterin ehtojen mukaisesti, mikäli Tilaaajan tarve muuttuu.

6 Palveluntuottajan soveltuvuus

6.1 Yleiset ehdot

Palveluntuottaja ilmoittaa nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän palvelukuvauksen mukaisen palvelun toteuttamisessa. Henkilöiden tiedot tulee ilmoittaa osallistumispyynnön liitteenä olevalla yhteystietolomakkeella.

Palvelun tuottamiseen ei voi saada Veikkauksen tukea (STEA) eikä hyvinvointialueiden järjestö- tai kohdeavustusta.

6.2 Vaatimukset henkilöstön soveltuvuudelle

Henkilöstön osaamisen tulee olla Asiakkaiden avustuksen tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilöstö tekee yhteistyötä Asiakkaan, hänen omaistensa / läheistensä sekä muiden Asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa. Henkilöstön ja asiakkaan lähipiirin kanssa tehtävästä yhteistyöstä sovitaan asiakkaan palvelusuunnitelmassa.

Palveluntuottaja noudattaa seuraavia henkilöstöä koskevia vaatimuksia:

1. Palveluntuottaja nimeää palvelulle vastuuhenkilön.
2. Palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on vähintään 2 vuoden työkokemus vastaavasta tehtävästä.
3. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään hankinnan kohteena olevan palvelun tuntemusta, kokemusta ja sopivuutta palvelun tuottamiseen sekä mahdollisuus vaikuttaa palvelun laatuun ja toteuttamiseen.
4. Palveluntuottaja nimeää vastuuhenkilölle varahenkilön yhteystietolomakkeella.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön sijaisjärjestelyistä sekä siitä, että sijaiset täyttävät palvelukuvauksessa määrätyt henkilöstövaatimukset.

Palveluntuottaja huolehtii, että Asiakkaalla on tieto henkilökohtaisen avustajan henkilöllisyydestä ennen Asiakkaan luo saapumista. Henkilöstön tulee pyydettyessä todistaa henkilöllisyytensä avustettavalle (Asiakkaalle).

Mikäli Palveluntuottajalla on alaikäisiä Asiakkaita, selvittää Palveluntuottaja työntekijöidensä rikostaustan (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämistä 504/2002).

Vammaisten ja iäkkäiden Asiakkaiden kanssa työskenteleviltä Palveluntuottaja selvittää työntekijöidensä rikostaustan valvontalain (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottajia veloitetaan noudattamaan kulloinkin ajantasaista lainsäädäntöä sekä viranomais määräyksiä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät ovat soveltuvia henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon. Avustajalla on oltava hyvät valmiudet asiakkaan huomaavaiseen ja asiakaslähtöiseen ja turvalliseen avustamiseen eri ympäristöissä, kotona ja kodin ulkopuolella. Palveluun kuuluu hyvä osaaminen vammaisuudesta ja sen erilaisista vaihtelevista taustoista. Työntekijät ovat pääsääntöisesti täysi-ikäisiä henkilöitä, poikkeustilanteista sovitaan Tilaajan kanssa. Asiakkaalla on tietyissä tilanteissa oikeus vaihtaa työntekijä (esim. jos työntekijä on toistuvasti poissa tai saa perustellusti toistuvasti negatiivista palautetta). Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito sekä tarvittaessa jonkin muun kielen taito (esim. englanti). Asiakkaan on saatava palvelu joko suomen tai ruotsin kielellä tai mikäli Asiakkaan kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voivat Asiakas ja Palveluntuottaja sopia palvelun toteuttamisesta tällä tai jollain muulla kielellä. Lisäksi suositellaan, että Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön riittävästä ensiapuvalmiuksista.

Vammaispalvelulain mukaan omainen tai muu läheinen henkilö ei voi toimia henkilökohtaisena avustajana, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Ratkaisun omaisen oikeudesta toimia avustajana tekee Tilaaja. Mikäli Asiakkaan omainen työskentelee Palveluntuottajan yrityksessä, huolehtii Palveluntuottaja, ettei Asiakkaan omainen toimi avustajana Asiakkaalle. Omaisella tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta tai sisarusta.

Erityisen osallisuuden tuen palvelua koskevat lisävaatimukset:

Erityisen osallisuuden tuen palvelua voi antaa näillä näkymin 1.1.2025 voimaan tulevan vammaispalvelulain (675/2023) 13 §:n mukaiset pätevyysvaatimukset täyttävä henkilö.

Henkilöä valittaessa tulee ottaa huomioon turvallisuus ja vammaisen henkilön haavoittuva asema.

Tukea antava henkilö toimii vammaisen henkilön aktiivisen osallisuuden mahdollistajana. Tarkoitus on, että tukea antava henkilö tunnistaa osallisuuden toteutumisen esteet ja löytää keinoja sopeuttaa ja mukauttaa ympäristöä, toimintaa tai tekemistä sopivaksi vammaiselle henkilölle. Kyse voi olla esimerkiksi keinoista, joilla henkilölle mieluisaa tekemistä tuodaan hänelle sopivaan paikkaan. Vuorovaikutustilanteissa tukea antava henkilö voi varmistaa, että vammaisen henkilö saa ilmaistua itseään ja toiveitaan esimerkiksi siitä, mitä hän haluaa tehdä ja mistä hän pitää.

Lisäksi edellytetään osaamista osallisuuden vahvistamisen suunnitelman laadintaan ja toimivan toteutuksen turvaamiseen.

7 Palvelun sisältö ja laatu

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän palvelukuvauksen mukainen.

Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palvelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon Asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Palvelua järjestettäessä on pyrittävä siihen, että avustaminen toteutuisi pääsääntöisesti saman / samojen avustajien toimesta. Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä Asiakkaan kanssa on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon Asiakkaan etu.

Asiakas määrittelee itse tai tuetusti missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas tai hänen valitsemansa henkilö, joka on perehtynyt asiakkaan yksilöllisiin avuntarpeisiin, ohjaa ja neuvoo avustajaa, toimii työnjohdollisessa roolissa sekä perehdyttää avustajan työtehtäviin. Mikäli Palveluntuottaja ja Asiakas sopivat, että kokeneempi avustaja perehdyttää uuden avustajan työhön, ei palvelusta voi veloittaa enempää kuin yhden avustajan mukaisen korvauksen. Tästä voidaan poiketa perustellusta syystä, joka tulee sopia etukäteen kirjallisesti Tilaajan kanssa.

Palvelua tuotetaan ja valvotaan Palveluntuottajan laatiman omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antamien ajantasaisten määräysten mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmassa tulee huomioida keskeiset uuden valvontalain palveluntuottajan omavalvonnalliset veloitteet. Omavalvontasuunnitelma perustuu palveluntuottajan omavalvontaohjelmaan, sikäli kun palveluntuottajalta

edellytetään valvontalain perusteella omavalvontaohjelmaa. Valvira on uudelleen ohjeistanut ja päivittänyt sosiaalihuollon omavalvonnan lomakepohjaa 15.3.2023. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Palveluntuottajan on varmistettava, että omavalvontasuunnitelma on käyty läpi henkilökunnan ja alihankkijoiden kanssa ja että sitä noudatetaan. Palveluntuottaja vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon tai hyvinvointialueen lähettämään selvityspyyntöön kirjallisesti ja viivytyksettä (viimeistään kahden viikon sisällä sen vastaanottamisesta tai hyvinvointialueen määrittämässä aikarajassa).

Palveluntuottajalla tulee olla valmius Kanta-yhteensopivuuteen lain ja palvelun mukaisesti.

Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta säännöllisesti ja suunnitelmallisesti ja laatii siitä koosteen hyvinvointialueelle pyydettäessä. Asiakaspalautteen voi antaa anonymisti. Palveluntuottaja hyödyntää palautetta toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Tilaajaa sekä Asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

8 Palveluntuottajana toimiminen

8.1 Ostopalveluna järjestettävän henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palveluprosessi

1. Asiakas hakee palvelua vammaispalveluista (vammaispalvelut = Tilaaja).
2. Tilaaja arvioi Asiakkaan tarpeen ostopalveluna järjestettävään henkilökohtaiseen apuun tai erityisen osallisuuden tukeen. Tilaaja valitsee asiakkaalle soveltuvimman Palveluntuottajan yhteistyössä Asiakkaan kanssa pyrkien kuitenkin noudattamaan etusijajärjestystä.
3. Tilaaja tiedustelee Palvelun saatavuutta Palveluntuottajalta, joka pystyy toteuttamaan palvelun Asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
4. Tilaaja sopii Palveluntuottajan ja Asiakkaan kanssa palvelun aloitustapaamisen, jossa käydään läpi sovittavat asiat, kuten palvelun sisältö, peruutus käytännöt, sijaisjärjestelyt ja palvelun toteuttamisen ajankohdat. Sovitut em. asiat kuvataan

yhteisesti laaditussa palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Aloitustapaaminen voidaan pitää etänä tai paikan päällä. Kyseessä on ei-laskutettava tapaaminen.

5. Tilaaja tekee palvelun myöntämisestä päätöksen. Tilaaja lähettää Asiakkaalle päätöksen.

6. Tilaaja tekee Palveluntuottajalle tilauksen sopimuksessa sovitulla tavalla. Tilauksessa ilmenee Asiakkaan nimi, osoite, yhteystiedot, myönnetyn palvelun määrä ja myönnetyn palvelun ajankohta.

7. Palveluntuottaja ottaa yhteyttä Asiakkaaseen ja sopii yhdessä Asiakkaan kanssa, milloin palvelu käynnistyy. Palvelu on aloitettava viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun Palveluntuottaja on saanut tilauksen.

8. Palveluntuottaja tuottaa palvelun. Palveluntuottaja kirjaa toteutuneen palvelun tilauksen mukaisesti tilaajan kulloinkin käyttämään sähköiseen järjestelmään. Palveluntuottaja toteuttaa Asiakkaalle palvelua, kunnes päätöksessä myönnettyt tunnit on käytetty tai tilauksen voimassaoloaika päättyy.

9. Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa kuukausittain sovitusti sähköisen järjestelmän kautta.

8.2 Asiakassuunnitelma, palvelupäätös ja palvelun toteuttamissuunnitelma

Asiakkaan yksilöllinen palvelu perustuu Asiakkaalle sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti laadittavaan palvelutarpeen arviointiin ja/tai asiakassuunnitelmaan ja/tai tilaajan tekemään palvelupäätökseen. Vammaispalvelujen sosiaalityö laatii asiakassuunnitelman yhdessä Asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. Asiakassuunnitelman tavoite on ammattilaisen ja asiakkaan yhteisymmärrys asiakkaan toimintakyvystä ja palvelujen tarpeesta. Asiakkaan oma näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaan ja/tai palvelupäätökseen kirjataan asiakkaan henkilökohtaisen avun tarkoitus ja pääsisältö ja mahdolliset tehtävät.

Palvelun aloitustapaamisessa laaditaan yhteistyössä Tilaajan, Palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelma. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan keskeiset asiat, kuten palvelun sisältö, peruutuskäytännöt, sijaisjärjestelyt ja palvelun toteuttamisen ajankohdat. Koska henkilökohtaisella avulla on tarkoitus mahdollistaa vaikeavammaisen henkilön omien valintojen toteutuminen, asiakas päättää arjessa avun tarkemman sisällön. Palvelun toteuttamissuunnitelmaa tarkennetaan ja päivitetään tarvittaessa.

8.3 Palvelun saatavuus

Tilaaaja tiedustelee palveluntuottajalta Asiakkaan tarpeen mukaisen avustajan saatavuutta sovitun tilaamisen käytännön mukaisesti. Tilausprosessi on kuvattu osallistumispyynnön liitteessä 3. Hankintamenettelyn kuvaus.

8.4 Sijaisjärjestelyt

Asiakaskunta ja palvelun luonne edellyttävät palvelun tuottamisessa pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Palveluntuottajalla on oltava sijaisjärjestelmä, jolla avustajapalvelut voidaan toimittaa luotettavasti ja keskeytyksettä, palvelukuvauksen, osakohtaisten ehtojen ja Asiakkaiden tilausten mukaisesti. Sijaisien on täytettävä henkilöstöä koskevat vähimmäisvaatimukset. Sijaiset on perehdytettävä ennen Asiakkaan palvelun alkamista. Palveluntuottajan on Tilaaajan näin vaatiessa näytettävä työntekijän perehdyttäminen toteen esimerkiksi perehdyttämistä koskevalla muistiolla. Asiakkaalle on ilmoitettava etukäteen siitä, että sovitun avustamisen hoitaa sijainen. Asiakkaalle on kerrottava myös, kuka sijaisena toimii. Asiakkaalla on näin halutessaan oikeus peruuttaa muun kuin nimetyn sijaisen toimesta toteutettava tilaus seuraamuksetta. Sijaisjärjestelmän on lisäksi täytettävä osakohtaiset vaatimukset.

8.5 Tilatun avustamisen peruuttaminen

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilattu avustamiskäynti ilmoittamalla siitä viimeistään 24 tuntia ennen Palveluntuottajan vahvistamaa avustamiskäynnin alkamisaikaa. Palveluntuottajan on mahdollistettava peruuttaminen samoilla kanavilla kuin avustamiskäynnin tilaus. Jos asiakas peruuttaa sovitun avustamiskäynnin myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sen alkua, Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa palvelusta hintaliitteen mukaisesti. Palveluntuottajan on ilmoitettava tällaisista peruutuksista kohdan Kirjaaminen ja raportointi mukaisesti. Tilaaaja harkitsee tämän jälkeen, onko peruutuksella vaikutusta asiakkaan käytettävissä oleviin avustustunteihin.

8.6 Palvelun päättyminen

Tilaaajalla on oikeus päättää asiakaskohtainen palvelu noudattamalla yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa. Asiakkaan menehtyessä irtisanomisaikaa ei noudateta ja Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa kolmesta suunnitellusta työvuorosta. Mikäli asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluntuottajan aloitteesta, palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia Asiakkaan palvelusta, kunnes Asiakkaalle järjestynyt hänen tarpeensa mukainen muu palvelu. Edellä mainittu jakso voi kestää enintään kaksi (2) kuukautta.

8.7 Kirjaaminen ja raportointi

Palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Lisäksi palvelun kannalta keskeisiä kirjattavia tietoja ovat mm. poikkeamat palvelun tuottamisessa tai muut ennalta suunnittelemttomat riskitilanteet.

Tietojen luovuttamisesta Asiakkaalle tai muille tahoille päättää Tilaaja. Kirjaamisessa on huomioitava Asiakkaan yksityisyyden suoja. Kirjattavia tietoja ovat vähintään toteutuneet käynnit ja ajat tilaajan osoittamaan sähköiseen järjestelmään ja muuten riittävät ja oleelliset poikkeamat sekä epäselvät tilanteet kuitenkin siten, että kirjaukset toteutetaan aina ajantasaisen lainsäädännön mukaan.

9 Hankinnan ja sopimuskauden tavoitteet ja niiden seuranta

Hankinnan tavoitteena on hankkia Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palveluita ostopalvelumallilla kustannusvaikuttavasti, huomioiden palveluiden saatavuus sekä laatu.

Sopimuskauden tavoitteena on tasainen ja hyvä palvelujen laatu sekä yhdenmukainen alueellinen toteutus. Lisäksi tavoitteena on Tilaajan ja Palveluntuottajan välinen toimiva yhteistyö ja palvelun kehittäminen.

Sopimuskohtaisia tavoitteita arvioidaan ja tarkennetaan tarvittaessa yhdessä Palveluntuottajan kanssa sopimuskauden aikana.

10 Keskeiset asetetut lait ja viranomaissäännökset

Palveluntuottajan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistusta.

11 Palvelun ja sopimusehtojen muuttaminen

Tilaajalla on oikeus muuttaa Palvelun kohdetta ja sopimusehtoja kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaissuosituksia ja -ohjeistusta vastaavaksi.

Tilajalla on oikeus muuttaa Palvelun kohdetta osallistumispyynnön liitteessä 3. Hankintamenettelyn kuvaus esitetyllä tavalla.

12 Palvelun hinnoittelu

Palvelu hinnoitellaan tuntiperusteisesti €/h. Tuntihinnat annetaan perusarkitunnille klo 6–18. Tilaja laskee muiden tuntien hinnat perusarkituntihinnasta seuraavan taulukon kertoimien mukaisesti:

	Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su + Pyhä
0-1	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40
1-2	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40
2-3	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40
3-4	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40
4-5	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40
5-6	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40
6-7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
7-8	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
8-9	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
9-10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
10-11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
11-12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
12-13	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
13-14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
14-15	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
15-16	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
16-17	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
17-18	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,25	2,00
18-19	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,40	2,15
19-20	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	1,40	2,15
20-21	1,15	1,15	1,15	1,15	1,15	2,15	2,15
21-22	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40	2,40
22-23	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40	2,40
23-24	1,40	1,40	1,40	1,40	1,40	2,40	2,40

Palvelun minimilaskutusaika on 30 minuuttia. Palvelu laskutetaan toteuman mukaan.

Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa. Hintojen tarkistamisessa sopimuskaudella sovelletaan sopimuksessa luvussa "Hinta ja sen tarkistaminen" sovittuja ehtoja.

Palveluntuottajan tulee tuottaa tarjoamansa palvelut osallistumishakemuksessaan antamillaan hinnoilla.

13 Asiakaspalaute ja seurantamittarit

Palveluntuottajalla on velvollisuus vastata Asiakkaiden antamiin palautteisiin ja reklamaatioihin viiveettä. Palveluntuottaja ilmoittaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle välittömästi kirjallisesti Asiakkailtaan tulleista palvelutoimintaa koskevista valituksista sekä mahdollisista muille tahoille tehdyistä vahinkoilmoituksista samoin kuin niitä koskevista ratkaisuista ja toimenpiteistä.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä asiakaspalautteen. Palveluntuottaja toimittaa keräämänsä asiakaspalautteen pyydettyä hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä asiakaspalautteen ja hyödyntää palautetta toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja ilmoittaa oma-aloitteisesti hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelujen muutoksista.

14 Mahdolliset muutokset tai lisähankinnat

Sopimuskaudella voi tulla muutoksia tai lisähankintoja palveluihin. Palvelua on tarkoitus kehittää palveluntuottajan kanssa.

Palveluntuottajan on ilmoitettava Tilaajalle muutoksista palveluissa. Palvelumuutokset edellyttävät Tilaajan hyväksyntää. Muutettujen palvelujen on täytettävä osallistumispyynnössä esitetyt ko. muutettujen palvelujen vaatimukset. Jos korvaava palvelu on kalliimpi, se tulee saada osallistumispyynnön mukaisen palvelun hinnalla, tai jos se on edullisempi, se tulee saada edullisemmalla hinnalla.

Tilaajalla on oikeus hylätä tai hyväksyä Palveluntuottajan esittämä korvaava palvelu.

15 Ostoprosessi

Tilaaaja voi tilata palveluita tarpeensa mukaan Sopimuksen mukaisin hinnoin ja sopimusehdoin.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tavoitteena on toteuttaa digitaalisia ja automatisoituja ratkaisuja. Tässä hankinnassa on myös tavoitteena tehdä tilaus sähköisesti, pääasiassa Tilaaajan järjestelmän kautta. Tilaus- ja laskutusprosessia pyritään automatisoimaan ja tilaamisen toteuttamista varten noudatettavat tilaustavat sovitaan Palveluntuottajan kanssa.

Itselaskutuksen (self-billing) mahdollisesta käytöstä sovitaan sopimuksenteon yhteydessä Tilaaajan ja Palveluntuottajan välillä. Itselaskutuksessa (self-billing) palvelutilausten tekeminen voidaan toteuttaa Tilaaajan selainpohjaisen tilausjärjestelmän kautta. Tilaaajan vastuulla on toimittaa Palveluntuottajalle tilausjärjestelmän käyttöä varten käyttäjätunnus, salasana ja muut tiedot kirjautumista varten. Palveluntuottajan vastuulla on käsitellä tilausjärjestelmään tulleet tilaukset ja lisätä niihin tarvittavat tiedot laskun maksua varten. Myöhemmin Tilaaajan tilausjärjestelmässä voidaan ottaa käyttöön vahva tunnistautuminen, jolloin Palveluntuottaja kirjautuu pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai varmennekortilla (suomi.fi-kirjautuminen).

Noudatamme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laskutusohjetta. Laskutusohje on osoitteessa <https://www.luvn.fi/fi/laskutusohjeet>. Laskutusohjeessa ovat Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen noudattamat ja vaatimat tekniset laskutusvaatimukset. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue edellyttää sähköisiä verkkolaskuja.

Palveluntuottaja saa ottaa vastaan vain sovitulla tilaustavalla tehdyt tilaukset.

Tilaaajalla on oikeus muuttaa tilaus- ja laskutustapaa sopimuskauden aikana.

Jos sähköisen tilaustavan toteuttaminen on, järjestelmistä johtuen teknisesti mahdotonta, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen laskutuskäsittely on mahdollista automatisoida. Osapuolet sopivat automaattisen laskunkäsittelyn toteuttamista varten noudatettavista yksilöivistä viitetiedoista sopimuskauden alkaessa.

15.1 Parasta palvelua.fi (PSOP) -järjestelmä

Tilaaaja kutsuu hankintasopimuksen solmineet Palveluntuottajat palveluntuottajiksi sähköisen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta (<https://parastapalvelua.fi>). Tunnistautuminen järjestelmään tapahtuu Suomi.fi-tunnisteen avulla.

Palvelujen laskutus toteutetaan PSOP-järjestelmässä.

Palveluntuottaja tekee tapahtumakirjaukset suoraan järjestelmään, josta ne ovat Tilaajan tarkistettavissa. Palveluntuottaja on itse vastuussa tietojensa ajantasaisuudesta ja oikeellisuudesta. Palveluntuottajan tulee käyttää järjestelmässä virallista nimeään.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää oma-aloitteisesti yritystään, toimipaikkojaan ja palvelujen saatavuutta koskevia tietoja ajan tasalla järjestelmässä.

Palveluntuottajan tulee antaa lisätietoja toiminnastaan seuraavasti:

- kielitaito (kielet, joilla pystytään tuottamaan Palvelua)
- mahdollinen erityisosaaminen (esim. lisäkoulutuksella hankittu osaaminen),

Tietojen lisääminen on pakollista, koska ne auttavat palveluntuottajan valinnassa. Tilaaja tarkentaa erillisellä ohjeella hyväksytyille yrityksille, mitä tietoja Palveluntuottajan tulee ylläpitää.

Tilaajalla on mahdollisuus muuttaa sopimuskaudella järjestelmää, missä Palveluntuottajan tulee päivittää tietojaan.

Tilaaja ei sitoudu osoittamaan asiakkaita Palveluntuottajalle.

Tilaaja korvaa Palveluntuottajalle vain Asiakkaalle myönnetyn Palvelun mukaisen kustannuksen toteutuneen käyntiajan mukaisesti. Tilaaja toimii palvelujen järjestäjänä.

Laskutus tapahtuu takautuvasti kerran kuukaudessa PSOP:n kautta. Tilaaja tekee palveluvarauksen myönnettyyn palveluun ja tarkistaa palvelun voimassaolon ja sisällön. Palveluntuottajan tulee kirjata PSOP-järjestelmään jokainen palvelutapahtuma (käynti) erikseen. Palvelutapahtumat on oltava kirjattuna seuraavan kuun alussa, sovittuun ajankohtaan mennessä.

Laskutus tapahtuu toteutuneiden käyntiaikojen mukaisesti. Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Palvelun sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Mikäli Palveluntuottajan huolimattomuudesta aiheutuneet väärät kirjaukset aiheuttavat normaaleja korjaustoimenpiteitä suuremman työmäärän, Tilaajalla on oikeus periä Palveluntuottajalta korjauksesta aiheutuneet kulut.

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE PB 33, 02033 VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE | luvn.fi