



Asiakkaiden ja järjestöjen rooli

vammaispalvelujen järjestämisessä ja hankinnassa

VANE-päivät
28.11.2019

Martina Nygård ja
Sirkka Sivula
THL

Päivän teemat



- Palvelun käyttäjien huomioiminen vammaispalvelujen järjestämisessä
- Asiakkaan rooli hankintaprosessissa ja osallisuus
- Järjestöt ja vammaisneuvostot vammaisen henkilön edustajina, tukena, puolesta puhujina



Vammaisneuvosto (Kuntalaki 28 §)

- Vammaisten henkilöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi kunnanhallituksen on asetettava vammaisneuvosto.
- Vammaisneuvosto voi olla useamman kunnan yhteinen.
- Vammaisilla henkilöillä sekä heidän omaisillaan ja järjestöillään tulee olla vammaisneuvostossa riittävä edustus.
- Kunnanhallituksen on huolehdittava vammaisneuvoston toimintaedellytyksistä.
- Vammaisneuvostolle on annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toimialojen
 - toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä vammaisten henkilöiden
 - hyvinvoinnin, terveyden, osallisuuden, elinympäristön, asumisen, liikkumisen tai päivittäisistä toiminnoista suoriutumisen taikka heidän tarvitsemiensa palvelujen kannalta.



Kunnan tiedottaminen

Kuntalaki 29 §

Toiminnasta on tiedotettava

- asukkaille
- palvelun käyttäjille
- järjestöille ja muille yhteisöille

Käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä

- huomioon eri asiakasryhmien tarpeet

Tiedotettava, millä tavoin voi

- osallistua ja
- vaikuttaa päätösten valmisteluun

Riittävästi tietoa

- palveluista
- taloudesta
- valmistelussa olevista asioista ja niiden suunnitelmista
- asioiden käsittelystä
- tehdyistä päätöksistä
- päätösten vaikutuksista

Esityslistan valmistuttua

- annettava yleisessä tietoverkossa
- yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja

Huolehdittava

- yksityisyydestä ja
- tietosuojasta

Keskeinen asiakasta koskeva lainsäädäntö, jota on noudatettava



YK:n
vammaissopimus
ja
Perustuslaki



Sosiaalihuoltolaki
(1301/2014)



Laki sosiaalihuollon
asiakkaan asemasta
ja oikeuksista
(812/2000)



Laki vammaisuuden
perusteella annettavista
palveluista ja tukitoimista
(380/1987)



Laki kehitysvammaisten
erityishuollosta
(519/1977)



Sosiaalihuollon
asiakasasiakirjalaki
(254/2015)

Perusoikeudet

- Yhdenvertaisuus (6 §)
- Oikeus elämään sekä henkilökohtaiseen vapauteen (fyysinen vapaus, tahdonvapaus, itsemääräämisoikeus), koskemattomuuteen ja turvallisuuteen (7 §)
- Liikkumisvapaus (9 §)
- Yksityiselämän suoja (10 §)
- Oikeus sosiaaliturvaan (19 §)
 - Ihmisarvoinen elämä, oikeus välttämättömään huolenpitoon, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut, lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu
- Perusoikeuksien turvaaminen (22 §)



YK- vammaissopimus

Ihmisoikeusnäkökulma vammaisten ihmisten kohteluun ja palveluihin.

- Ihmisoikeudellisessa mallissa yksilöitä tuetaan, jotta heistä tulee **yhteisöidensä aktiivisia kansalaisia**.
 - subjektiivisia oikeuksia
 - vammaisen ihminen tekee **itse päätöksiä**.
 - **kohti yksilön valinnanvapautta, itsenäisyyttä ja osallisuutta**

Asiakkaiden ja järjestöjen rooli vammaispalvelujen järjestämisessä ja hankinnassa

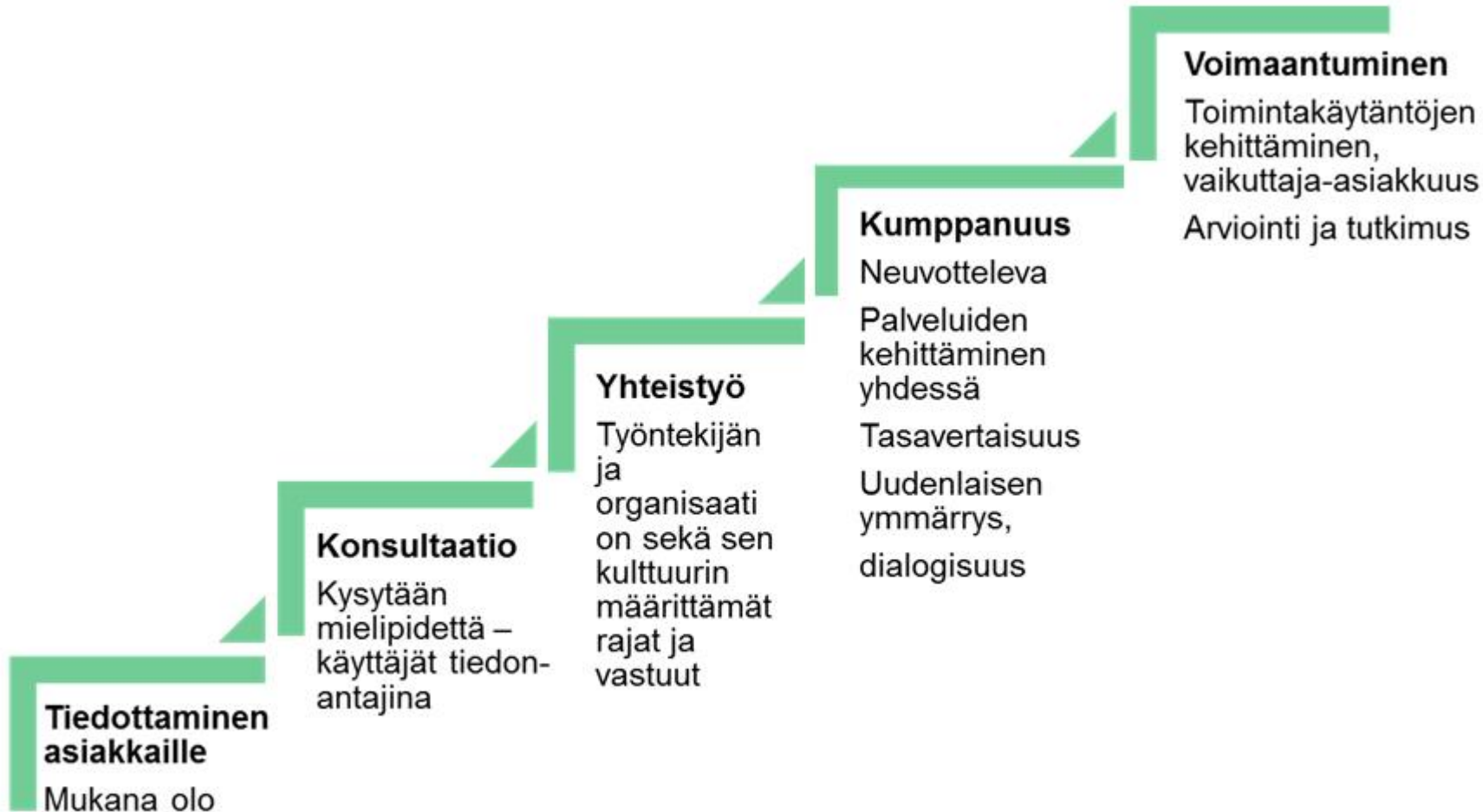
- [YK:n vammaissopimuksen tarkoitus \(youtube-video, 16 sek\)](#)
- [YK:n vammaissopimus: Artikla 19 Osallisuus ja itsenäinen elämä yhteisössä \(youtube-video, 1 min 45 sek\)](#)
- [Vammaispalvelujen järjestäminen - asiakas mukana \(youtube-video, 1 min\)](#)
- [Vammaispalvelujen järjestäminen - positiivinen erityiskohtelu ja kohtuullisen mukautukset \(youtube-video, 39 sek\)](#)

Osallisuus vammaispalvelujen järjestämisessä



- Vammaispalvelujen tarkoitus toteutuu vain, jos palveluja järjestettäessä otetaan huomioon vammaisen henkilön yksilöllinen tarve ja mielipiteet.
- Asiakkaalle on tarjottava tietoa hänelle ymmärrettävässä muodossa
- Asiakkaita on kuultava läpi koko prosessin
- Asiakkailta on oltava tieto oikeusturvakeinoista.

Osallisuuden portaat



Tapoja vahvistaa asiakasosallisuutta

- Kokemusasiantuntijuus
- Itsearviointit
- Kehittäjäasiakkuus
- Asiakasraadit
- Asiakaskahvilat
- Asiakaskyselyt
- Asiakaspalaute
- Vertaisryhmät

Ruohonjuuritason kokemustiedon arvostaminen:

- Itsearviointi, esim. Kykyri ja Hyvän elämän palapeli
 - Vuorovaikutus- ja kommunikaatiomenetelmät
- Alueelliset ja valtakunnallinen asiakasosallisuusryhmä
- Asiakaspalautteen kerääminen hyvien käytäntöjen kehittämiskokeiluista



Osallisuus lähtee asenteesta

- Unohdettava liika virallisuus.
- Annettava lapsen kertoa mitä hänellä on kerrottavana.
- Muistettava, että kommunikointia on muutakin kuin puheena tuotettu.
- Myös lapsille tarjottava tietoa heitä koskevassa asiassa.
- Yleisesti lapsille suunnittelemaat menetelmät sopivat myös vammaisille lapsille.



Kuva: Sergio Palao / CATEDU, muokkaus Papunet, papunet.net



Kuva: Sclera, papunet.net



Asiakas osallistuu palvelujensa järjestämiseen



Palvelut tulee suunnitella yksilöllisesti

- ei ole olemassa ”one size fits for all” -ratkaisua
- ratkaisevaa kyky aidosti ymmärtää toisen ihmisen näkökulma ja tukea häntä oman näköisen ratkaisun löytämiseen





Vammais- palvelun järjestäminen julkisena hankintana

Miksi hankintalaki?

- Tarvitaan syrjimätön tapa, jolla valitaan palveluntuottajat
- Kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava hyvää hallintoa
- Palvelusta on aina solmittava sopimus, jossa on määritelty palvelun sisältö, hinnat ja muut keskeiset ehdot
- Tarvitaan tapa, jolla varmistetaan, että uudetkin palveluntuottajat pääsevät mukaan
 - Valinnan mahdollisuudet
 - Uudet ideat



Julkisessa hankinnassa kunta ostaa palvelun

- Tuottaminen julkisena hankintana voi täydentää kunnan omaa tuotantoa tai toimia yhdistettynä palvelusetelituottamiseen
- Tuottaminen julkisena hankintana voi olla yksinomainen järjestämistapa
- Julkisessa hankinnassa **kunta** tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa

HUOM!

Ostopalvelut on toteutettava hankintalain mukaisesti **kilpailuttamalla tai suora-** hankintana

Hankintapäätös ja asiakkaan palvelupäätös ovat eri asioita



Hankintasopimus
tilaajan ja palvelun-
tuottajan välillä

Sopimus, joka
sisältää palvelun
sisällön ja ehdot

Hankintapäätös

- Hankintapäätös
- Suorahankintapäätös
- **Palveluntuottajilla** on valitusoikeus

Asiakkaan palvelupäätös

- Perustuu palvelu-
suunnitelmaan
- Määrittää asiakkaan
palvelujen sisältöä
- **Asiakkaalla** on
valitusoikeus



Palvelun käyttäjien huomioiminen vammais- palvelun hankinnassa

Vammaispalvelun käyttäjien tarpeiden huomioiminen hankinnassa ja sopimuskaudella



Vammaispalvelujen hankinnat on järjestettävä käyttäjien tarpeet huomioiden:

Palveluja koskevaa lainsäädäntöä noudatetaan kokonaisuudessaan

Käyttäjärühmien erityistarpeet ja kuuleminen huomioidaan kaikissa hankinnan vaiheissa:

1.
Hankinnan valmistelu-
vaihe



2.
Tarjouspyynnön
ja sopimusehtojen
laatiminen



3.
Sopimuksen
soveltaminen
ja valvonta

Sote-palvelun käyttäjien tarpeiden huomioiminen hankinnassa ja sopimuskaudella



Palvelujen käyttäjien tarpeiden huomioon ottamisesta säädetään hankintalain 108 §:ssä

- Säännös on uusi ja sen tarkoituksena on muistuttaa hankintayksiköitä velvollisuudesta noudattaa palvelujen sisältöä koskevaa lainsäädäntöä
- Säännös on laadittu palvelun käyttäjien **yksilöllisten ja pitkäaikaisten sekä toistuvien hoito- tai sosiaalipalvelujen** turvaamiseksi
- Hankintayksikön otettava huomioon **käyttäjien erityistarpeet ja kuuleminen** siten kuin muualla laissa säädetään.



Hankintalaki 108 §: Sote-palvelun käyttäjien tarpeiden huomioiminen hankinnassa ja sopimuskaudella

- Hankintayksikön on myös otettava huomioon seuraavat tekijät
 - palvelujen laatu
 - jatkuvuus
 - esteettömyys
 - kohtuuhintaisuus
 - saatavuus ja kattavuus
 - eri käyttäjäryhmien erityistarpeet
 - käyttäjien osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen
 - innovointi
- **Pitkäkestoisia hoito- ja asiakassuhteita** koskevan sosiaali- ja terveystalouden hankinnassa hankintayksikön on määritettävä **sopimusten kesto ja muut ehdot** siten, että **sopimuksista ei muodostu kohtuuttomia tai epätarkoituksenmukaisia seurauksia** palvelun käyttäjille



Palvelun käyttäjien huomioiminen vammaispalvelun hankinnassa

- ✓ Tilaajalla on velvollisuus huomioida palvelun käyttäjät kaikissa hankinnan vaiheissa
- ✓ Erityisesti on huolehdittava niistä, joiden palvelut on tarkoitettu pitkäkestoisiksi ja niillä on vaikutusta itsemääräämisoikeuden toteutumiseen
- ✓ Pitkäkestoisiin palvelutarpeisiin on vastattava pitkäkestoisilla palveluilla
- ✓ Monipuoliset palvelujen järjestämistavat edesauttavat käyttäjien huomioimista
- ✓ Erikokoisten ja -laatuisten palveluntuottajien pääseminen mukaan edesauttaa käyttäjien huomioimista

Palvelujen jatkuvuuden tarve on huomioitava

- Kilpailuta pitkäkestoiset palvelut ”eteenpäin” siten, että kunkin asiakkaan palvelut kilpailutetaan vain kerran
- Tee toistaiseksi voimassa oleva sopimus, kun kilpailutat asumispalvelut tiettyyn asumisyksikköön
- Asunto ja palvelut ovat eri asia
- Ota sopimukseen mekanismit, joilla palvelu mukautuu asiakkaan elämäntilanteeseen ja erityistilanteisiin joustavasti



Sosiaalihuoltolaki 38 §

Henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista.

Erilaiset hankinnat eri tarkoituksiin

Peruspalvelua monille – samanlaisiin tarpeisiin

- Hyvä peruspalvelu sopii useimmille, puitejärjestelytyyppinen menettely
- Asiakaskohtaisen palvelun valintaa helpottavia elementtejä: osia, osaamisloukkia jne.
- Asiakkaan lainsäädännön mukaisesti arvioitu palvelutarve valinnan taustana
- Asiakas valitsee palvelun

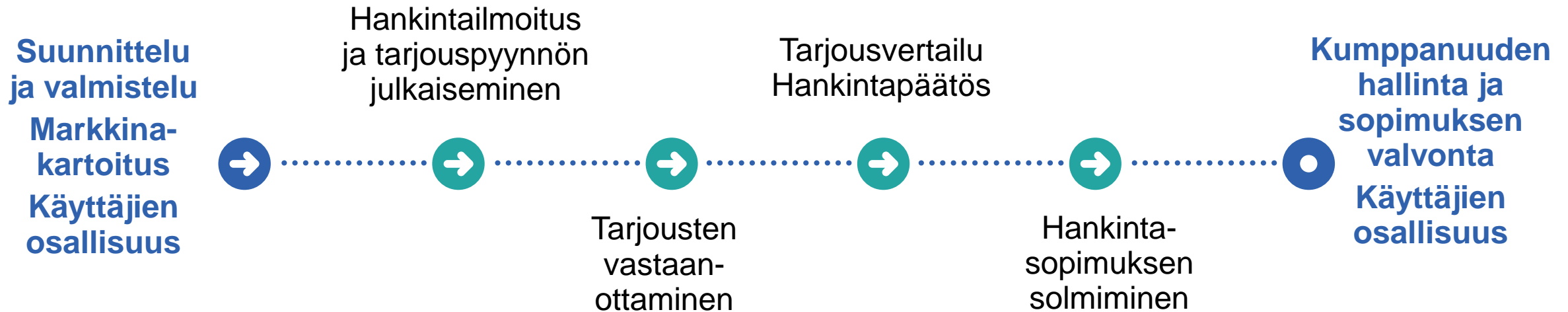
Tarkennettua palvelua – ei aivan peruspalvelua

- Tarkkarajaisempi palvelun kilpailutus, esim. toistaiseksi voimassa oleva sopimus asumisyksikköön, kumppanuussopimukset

Yksittäiselle asiakkaalle

- Asiakaskohtaiset suoramarkinnat
Hankintalaki 110 §

Vammaispalvelun hankinnan toteuttamisen vaiheet



Palvelun käyttäjien huomioiminen käytännössä: Valmistelu ja tarjouspyynnön laatiminen



Suunnittele asiakkaiden osallisuusmalli

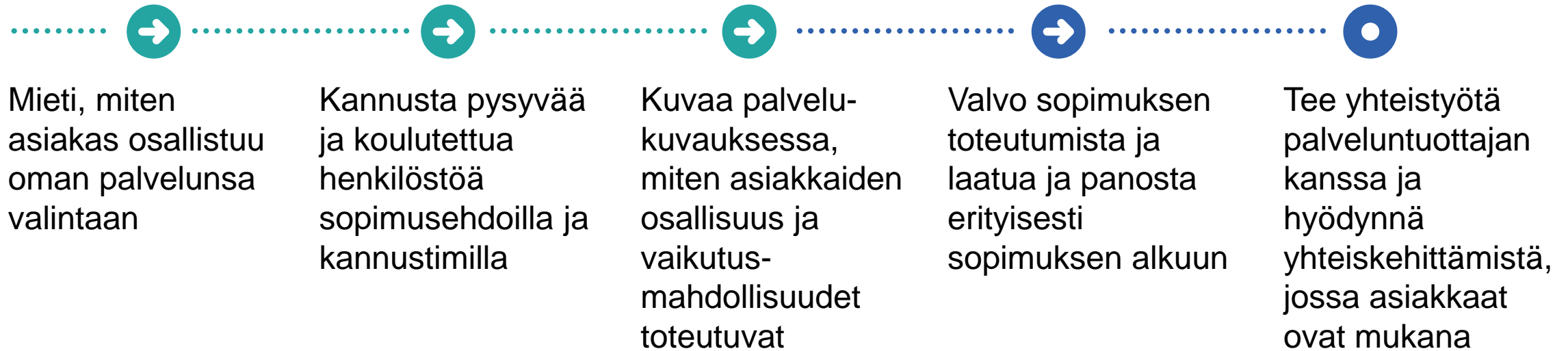
- Infot ja esittelyt, työpajat
- Osallistuminen markkinavuoropuheluun
- Osallistuminen valmisteluryhmään
- Vammaisneuvoston ja järjestöjen hyödyntäminen
- Haastattelut

- Hyödynnä palvelusuunnitelmien laatimisen yhteydessä saatua tietoa
- Toteuta hankinta siten, että erikokoiset ja -lajiset palveluntuottajat voivat osallistua
- Kuvaa palvelun käyttäjän asema ja oikeudet tarjouspyynnössä
- Panosta vertailuperusteisiin, jotka tuovat palvelun käyttäjälle lisäarvoa

Muista nämä:

- ✓ Hanki esteettömät tilat ja mieti tarvitaanko avustamista
- ✓ Toteuta monipuoliset osallistumisen mahdollisuudet, kuten striimaus
- ✓ Huomio kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat asiakkaat
- ✓ Huomioi eri ikäryhmät
- ✓ Huomioi läheiset

Palvelun käyttäjien huomioiminen käytännössä: Sopimuskausi





Keskeistä vammaispalvelun hankintamenettelyissä

- ✓ Joustavat hankintamenettelyt ovat mahdollisia sote-hankinnoissa
- ✓ Niiden käyttämisellä voidaan vaikuttaa asiakkaan asemaan, palvelun laatuun ja vaikuttavuuteen
- ✓ Erilaisiin hankintoihin sopivat erilaiset menettelyt
- ✓ Myös toistaiseksi voimassa olevat sopimukset ovat mahdollisia (pois lukien puitejärjestelyt)
- ✓ Asiakaskohtaisia suoraankintoja tarvitaan muiden menettelyjen rinnalla
- ✓ Joustavien menettelyjen käyttäminen vaatii työtä ja panostamista, mutta kannattaa

Miten teen laadukkaan hankinnan?

Palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset

- Asetetaan yleensä palvelukuvauksessa
- Hankinnan kohde eli hankittavan palvelun sisältö, joka kaikkien palveluntuottajien pitää toteuttaa



- Palveluntuottajan tehtävät ja velvollisuudet
- Rajapinnat tilaajan tehtäviin
- Rajapinnat muihin palveluihin



- Palvelun aloitus
- Palvelun päätyminen
- Asiakas- ja palvelusuunnitelma
- Palveluntuottajan suunnitelma



- Asiakkaan saama ohjaus ja tuki
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen
- Esteettömyys
- Tilat

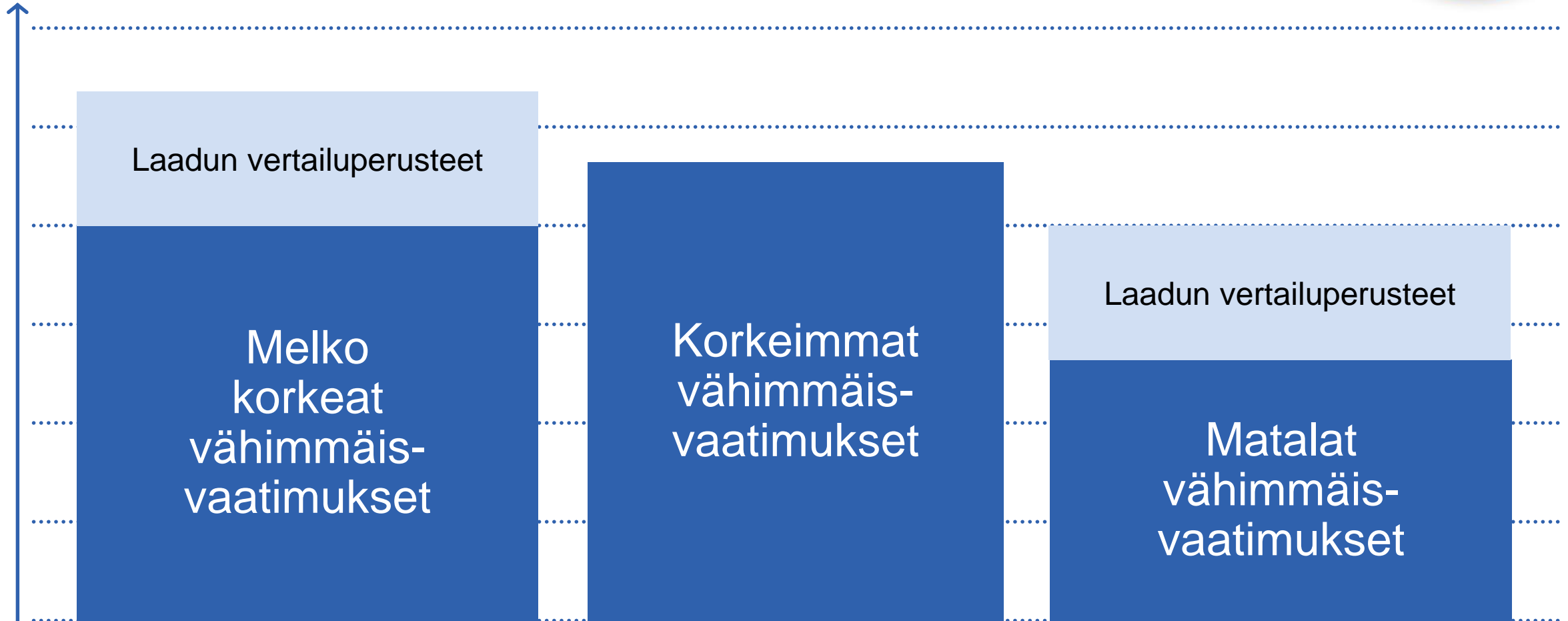


- Palvelun tarkoitus ja tavoitteet
- Palvelun hyvä lopputulos



- Toiminta jos tavoitteet eivät toteudu
- Toiminta asiakkaan palveluntarpeen muuttuessa
- Raportointi

Kokonaislaatu riippuu ennen kaikkea vähimmäisvaatimusten tasosta ja kilpailuolosuhteista





Hankinnassa huomioon otettavia asioita

- Työntekijöillä on oikeanlaista osaamista
- Palveluntuottajilla on paljon pysyviä työntekijöitä
- Asiakkaalle tärkeät palvelut (kaupat, kahvilat, kirjasto jne.) ovat lähellä ja niihin pääsee kulkemaan itse tai avustajan kanssa
- Palveluntuottaja toimii yhteistyössä muiden kanssa ja järjestää toimintaa (vertaistuki, liikunta tms.)
- Palveluntuottaja järjestää asumisyksikössä yhteisöllistä toimintaa
- Asiakkaille on tarjolla monipuolisia tapoja osallistua oman arjen toimintoihin, päättää niistä ja saada tukea

Asiakas- ja työntekijäraadin hyödyntäminen

Palveluntuottajan valinnassa

- Palveluntuottajan valinta tiettyyn palveluyksikköön; asiakastahon, johdon ja työntekijöiden edustajat voivat olla mukana raadissa, jolle tarjoajat esittelevät ratkaisuja pyydetyistä aiheista
- Rajoitettua menettelyä mukaileva kaksivaiheinen menettely rajaamassa laatuvertailuun valittavien tarjoajien määrää
- Hinta voi olla kiinteä, jos hintatasosta on hyvä käsitys

Palautteen antajana ja kehittämässä palvelua sopimuskauden aikana

- Palaute asiakkailta, läheisiltä ja omatyöntekijöiltä
- Palautteen pyytämisen systemaattisuus ja määrämuotoisuus; muokkaaminen yhdessä palveluntuottajan ja niiden tahojen kanssa, joilta palautetta pyydetään
- Palautteen merkitys hinnan tietyn osan perusteena; esim. vuosittainen lisähinta
- Palautteen merkitys palveluntuottajan laatupalkitsemisessa

Palautteen merkitys palvelun kehittämisessä



Mahdollisuus kuvattava jo tarjouspyynnössä

Mitä, jos palvelua ei valvo?

- Hyvät palveluntuottajat jatkavat laadun tuottamista (ainakin jonkin aikaa)
- Osa alkaa lipsua
- Valvomattomuus mahdollistaa halvemmän hinnan tarjoamisen
- Hyvät palveluntuottajat eivät enää pärjää hintakilpailussa
- Hyvät palveluntuottajat ja monipuolinen tarjonta kärsivät
- Jos ei valvota, ei virheistä voida reklamoida (tehdä virheilmoitusta)
- Virheisiin vetoamisen mahdollisuus menetetään
- Sopimussakkoja ei saada perittyä
- Huonoista palveluntuottajista ei päästä eroon

Laatua ei
saada ilman
sopimuksen
valvontaa ja
yhteistyötä



Kiitos!