

Liite 5 PALVELUKUVAUS/Hyvinvointia ja työelämävalmiuksia kehittävä muutosvalmennus

PALVELUN TAUSTA JA TAVOITTEET

Hankinta liittyy Uudenmaan ELY-keskuksen hallinnoimaan valtakunnalliseen Perhevapaalta työelämään – hankkeeseen, jonka **tavoitteena on tukea perhevapaalla olevien joustavaa siirtymistä työelämään tai koulutukseen heille räätälöityjen palvelujen avulla sekä samalla luoda uusi toimintamalli sille, miten työllisyyspalveluja tarjotaan perheiden lähipalveluina perhekeskuksissa**. Palvelussa tarjotaan asiakkaille muutosvalmennusta, jonka avulla pyritään lieventämään perhevapaalta työelämään siirtymisen aiheuttamaa epävarmuutta. Siten kyseessä on asiakkaiden hyvinvoinnin ja voimavarojen lisäämiseen keskittyvä palvelu.

Hankittavan palvelun yleisenä tavoitteena on sujuvoittaa asiakkaiden paluuta perhevapaalta työmarkkinoille yksilö- ja ryhmäpalveluna siten, että asiakkailta on palvelun jälkeen selkeät tiedot työelämään palaamista sujuvoittavista vaihtoehtoista. Lisäksi palvelulla halutaan tarjota asiakkaille tukea urasuunnitteluun ja ammatinvalintaan liittyvissä kysymyksissä sekä antaa tietoa mahdollisista koulutusvaihtoehtoista. Palvelun lopputuloksena asiakas on saanut selkeyttä osaamiseensa ja yleisen hyvinvointinsa lisäämiseen sekä tarvittavat työkalut onnistuneeseen työelämään siirtymiseen. Asiakkaalle on laadittava palvelun aikana asiakirja, johon kirjataan hänelle löytyneet ratkaisut työelämään paluun tukemiseksi. Palvelun tarkoituksena on pohtia asiakkaiden työuraa omien unelmien, tavoitteiden ja arvopohjan sekä työllistämispalveluiden ja koulutusvaihtoehtojen tarjoamien mahdollisuuksien näkökulmasta. Asiakaslähtöisyys ja ratkaisujen löytäminen asiakkaiden omista lähtökohdista on palvelun tulokulman ydin.

Asiakkaille hankittavan palvelun lisäksi hankkeen keskeinen osa-alue on luoda uusi toimintamalli, jossa perhekeskuksissa tällä hetkellä tarjottavien palveluiden yhteyteen tuodaan mukaan työhallinnon palveluita. Samalla pyritään luomaan uusia yhteistyöverkostoja paikallisten perhekeskusten, neuvoloiden, palveluntarjoajien sekä järjestöjen välille. Palveluntarjoajat tulevat toimimaan läheisessä yhteistyössä muiden sidosryhmien kanssa ja toimivat siten osana uutta toimintamallia.

KOHDERYHMÄ

Palvelun kohderyhmänä ovat perhevapaalla olevat vanhemmat pois lukien vanhemmat, jotka eivät kykene kielitaitonsa puolesta osallistumaan kotimaisilla kielillä järjestettävään palveluun. Kohderyhmää yhdistää merkittävä muutos ennen perheen perustamista vallinneeseen elämäntilanteeseen verrattuna ja usein myös muutoksen aiheuttama epävarmuus omasta kyvykkyydestä työelämässä. Myös työ- ja perhe-elämän yhteensovittamisen haasteet ovat yhteisiä koko kohderyhmälle. Toisaalta kohderyhmä on hyvin heterogeeninen ja siihen kuuluvat asiakkaat vaihtelevat taustojensa ja palveluntarpeensa osalta huomattavasti. Pitkään perhevapaalla olleiden asiakkaiden kohdalla työelämävalmiuksiin liittyvä epävarmuus nousee usein pitkästä poissaolosta työmarkkinoilta tai olemassa olevan koulutuksen puutteesta tai sen soveltumattomuudesta työmarkkinoille.

PALVELUN SISÄLTÖ

Hankittava palvelu on valmennuspalvelua, jolla tavoitellaan asiakkaiden hyvinvoinnin ja voimavarojen vahvistamista tarjoamalla heille työelämään liittyviä epävarmuuksia ratkovia työhallinnon palveluita. Perinteisten työhallinnon palvelusisältöjen ohella valmennuksessa korostuu voimavarojen vahvistamiseen sekä työ- ja perhe-elämän yhteensovittamiseen liittyvät sisällöt. Alla kuvataan palvelun pääasiallinen

sisältö. Työmarkkina- asemansa puolesta kohderyhmään kuuluvat henkilöt ovat keskenään hyvin erilaisissa lähtötilanteissa ja siksi alla kuvattuja palvelusisältöjä on aina räätälöitävä ja yhdisteltävä asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi kokonaisuuksiksi. Voimavarojen vahvistaminen sekä työ- ja perhe-elämän yhteensovittaminen sisältyvät kaikkien asiakkaiden valmennukseen.

Palvelu perustuu seuraaviin palvelusisältöihin:

Voimavarojen vahvistaminen: hyvinvointi ja terveys; voimaannuttaminen; itsetunnon ja itsetuntemuksen kehittäminen; muutoksen kohtaaminen ja vastoinkäymisten sietäminen; läheiset ihmissuhteet ja turvaverkostot; omien osaamisten ja vahvuuksien esiintuonti; positiivinen psykologia; pystyvyyden tunteen vahvistaminen

Työ- ja perhe-elämän yhteensovittaminen: lastenhoidon järjestämiseen liittyvät kysymykset ja erilaisten vaihtoehtojen selventäminen paikallisella tasolla; työn joustavuuden mahdollisuudet (esim. lyhennetty työviikko, etätyö, osittainen hoitovapaa, joustava työaika, poissaolot lapsen sairastuessa); oma jaksaminen, arjen sujuvuus ja arjen järjestämisen taidot työtä ja perhe-elämää yhteen sovitettaessa; ajankäytön, työmäärään ja kuormittuneisuuden hallinta sekä kotona että työpaikalla

AmmatINVALINNAN ohjaus ja opiskelumahdollisuuksien selvittäminen: omien osaamisten ja vahvuuksien kartoitus; ammattialavaihtoehdot ja ammatinvalinta; ammatinvaihdon harkinta; realistiset opiskeluvaihtoehdot (ml. oppisopimus); lisä- ja täydennyskoulutus (esim. osatutkinnot); vierailut yrityksissä ja oppilaitoksissa; opintojen rahoitukseen ja niihin hakemiseen liittyvät asiat; tarvittaessa perustaitojen kehittämiseen tähtäävä koulutus

Työnhakuvalmennus: yleisten työnhakutaitojen vahvistaminen; työnhakuasiakirjojen kehittäminen ja tarvittaessa niiden laatiminen; oman osaamisen markkinointi; työnhakuun kuuluvien it-taitojen kehittäminen; työnhaun eri kanavat (sosiaalinen media, piilotyöpaikat, omien verkostojen hyödyntäminen, TE-palvelujen mahdollisuudet); työpaikkahaastatteluihin valmistautuminen

Yrittäjyys vaihtoehtona: yrittäjävalmiudet; yritysmuodot (ml. osuuskunnat, laskutuspalvelut ym. kevytyrittäjävaihtoehdot); rahoitus; yrittäjäkoulutukset; franchising-yrittäjyys

Kaikille asiakkaille on palvelun alussa tehtävä kokonaistilanteen kartoitus, joka tapahtuu kahdenkeskisellä keskustelulla asiakkaan kanssa. Tarvittaessa asiakkaille on myös tiedotettava TE-palvelujen tarjoamista mahdollisuuksista, jotka eivät sisälly tämän palvelun valikoimaan, mutta joista asiakkaat hyötyisivät työelämään siirtymisessä. Työelämään ja koulutusmahdollisuuksiin tutustuminen tulee tehdä tiiviissä yhteistyössä hankinta-alueiden yritysten ja oppilaitosten kanssa (vierailut oppilaitoksissa ja yrityksissä ja/tai oppilaitosten ja yritysten edustajien vierailut valmennusryhmissä).

Kohderyhmä huomioiden kaikkien asiakkaiden kohdalla perhe- ja työelämän/opiskelun yhteensovittamiseen liittyvien ratkaisujen löytäminen on keskeinen osa palvelusisältöä. Sen lisäksi kaikkien asiakasryhmien palveluun on integroitava asiakkaiden yleistä hyvinvointia lisääviä elementtejä. Yleisen hyvinvoinnin luomisessa on keskeistä vahvistaa asiakkaiden tunnetta siitä, että he voivat vaikuttaa valinnoillaan omaan elämäänsä. Siksi palvelun on oltava hyvin asiakaslähtöistä ja on tärkeää, että asiakkaat saavat itse mahdollisimman pitkälle määrittää omat tulevaisuuden suunnitelmansa, joita palveluntuottajan tulee tukea valmennuksen palveluvalikoimalla. Lisäksi palveluntuottajien tulee tukea asiakkaiden omien vahvuuksien tunnistamista ja hyödyntämistä tulevaisuuden suunnittelussa. Omiin vahvuuksiin sisältyy ammatillisten valmiuksien lisäksi vanhemmuuden mukanaan tuomat taidot ja valmiudet sekä muut olemassa olevat voimavarat, kuten läheiset ihmissuhteet ja niiden luomat turvaverkostot. Palvelussa on myös hyödynnettävä kaikin mahdollisin tavoin ryhmämuotoisen palvelun tarjoamat mahdollisuudet

vertaistuen käyttöön. Palveluntuottajan on pyrittävä saamaan aikaan positiivinen ja asiakkaasta itsestään liikkeelle lähtevä prosessi, jossa asiakas saadaan voimaantumisen kautta sitoutumaan palveluun ja sen tavoitteisiin. Palvelussa asiakkaille löydettävät ratkaisut lisäävät asiakkaiden voimaantumisen tunnetta sekä lisäävät heidän voimavarojaan ja siten parantaa yleistä hyvinvointia.

Osalla kohderyhmään kuuluvista asiakkaista perhevapaa tulee todennäköisesti päättymään työttömyyteen. Erityisesti pitkään perhevapaalla olleilla esiintyy runsaasti epävarmuutta työelämään liittyen ja asiakkaat kokevat usein työelämään siirtymisen suurena ponnistuksena. Heidän osaltaan palvelun on fokusoiduttava asiakkaiden voimaannuttamiseen, ja valmennuksen tulee lisätä asiakkaiden itseluottamusta ja kyvykkyyden tunnetta.

Monella kohderyhmään kuuluvalla saattaa olla työelämää kohtaan näköalattomuutta ja/tai heikot pohjatiedot työelämän eri vaihtoehtoista. Valmennukseen on sisällyttävä laaja tietopaketti työelämän eri uravaihtoehtoista ja niihin liittyvistä edellytyksistä ja koulutuksista. Uravaihtoehtojen selvittelyssä on keskeistä huomioida asiakkaan omat kiinnostuksen kohteet ja olemassa olevien osaamisten tuomat valmiudet. Samalla tavalla on toimittava asiakkaiden kohdalla, joilla ei ole työmarkkinoille soveltuvaa koulutusta tai olemassa oleva tutkinto ei enää työllistä. Palveluntuottajan on myös tarjottava työnhakuvalmennusta niille asiakkaille, joilla on puutteita esimerkiksi työnhakuasiakirjoissa ja yleisissä työnhakutaidoissa sekä annettava valmiudet oman osaamisen markkinointiin ja eri työnhakukanavien käyttöön (sosiaalinen media, omat verkostot ym.).

Epävarmuus lastenhoidon laadusta on vanhempia merkittävästi huolettava tekijä. Palveluntuottajan tulee antaa kattava tietopaketti työnteon joustavuutta lisäävistä mahdollisuuksista, kuten etätyömahdollisuuksista, lyhennetyistä työviikosta ja osittaisesta hoitovapaasta. Tarvittaessa palveluntuottaja voi olla asiakkaan tukena hänen keskustellessa/neuvellessa työnantajansa kanssa työn joustavuuteen ja suunnitteluun liittyvistä asioista. Moni perhevapaalta vanhaan työhönsä palaava kaipaa runsaasti tietoa esimerkiksi lastenhoitomahdollisuuksista sekä sen laadusta ja eri vaihtoehtoista. Palvelussa on pyrittävä löytämään konkreettisia ratkaisuja yhteistyössä alueen varhaiskasvatuksen toimijoiden kanssa lastenhoidon järjestämiseksi asiakkaan palatessa työhön tai esimerkiksi opintoihin siirryttäessä.

Pitkän perhevapaan seurauksena asiakkailla esiintyy usein epävarmuutta omaan osaamistasoon ja ammattitaitoon liittyen. Epävarmuus on seurausta työelämän nopeista muutoksista, jolloin pitkä poissaolo työmarkkinoilta aiheuttaa monesti tarpeen päivittää ja kehittää asiakkaan ammatillista osaamista sekä luoda samalla itseluottamusta työhön palaamisen sujuvoittamiseksi. Asian huomioimiseksi palveluvalikoimassa tulee olla sisällytettynä ohjausta, jossa huomioidaan asiakkaan ammattitaidon päivittämisen tarpeet työhön paluun näkökulmasta. Epävarmuus saattaa monen kohdalla heijastua myös yleisen hyvinvoinnin puutteina, ja siksi palvelussa onkin tärkeää kiinnittää erityistä huomioita hyvinvoinnin lisäämiseen tärkeisiin toimenpiteisiin. Tarvittaessa asiakas on ohjattava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piiriin.

Perhevapaa saattaa muuttaa vanhempien asenteita ja arvoja työelämää kohtaan ja siksi osa kohderyhmästä suunnittelee uuden uran aloittamista, riippumatta siitä onko heillä olemassa olevaa työsuhdetta. Palvelussa on myös tuettava ammatinvaihtoa harkitsevia asiakkaita mahdolliseen alanvaihtoon liittyvissä kysymyksissä, kuten tiedotettava eri toimialoista ja niiden työllistävyydestä sekä tuoda tutuksi toimialoihin liittyviä opiskelumahdollisuuksia. Ammatinvaihto saattaa tulla monelle eteen myös siksi, ettei nykyinen koulutus enää työllistä asiakasta.

Yrittäjäksi ryhtyminen tai itsensä työllistäminen saattaa monella alueella ja toimialalla olla työvoiman kysynnän vähäisyyden vuoksi lähes ainoa keino saada osaamistaan hyödynnettyä työmarkkinoilla. Yrittäjyyttä perhevapaan päätyessä harkitseville on tarjottava yrittäjäksi valmentavia palveluita, jotka antavat asiakkaille tarvittavia tietoja, taitoja sekä valmiuksia itsensä työllistämiseen yrittäjänä.

Palveluntuottajan on annettava yritystoimintaa harkitseville asiakkaille kattavat tiedot erityisesti kevytyrittäjyyden eri vaihtoehtoista, kuten laskutusosuuskunnista ja -palveluyrityksistä.

ASIAKASOHJAUS

Ensisijaisesti asiakasohjaus tapahtuu hankkeen markkinoinnin kautta. Prosessissa keskeisellä sijalla on perhekeskusten henkilöstön ja asiakkaiden välillä käydyt keskustelut henkilöiden asioidessa perhekeskuksissa ja neuvolassa. Palveluntarjoaja on yhteydessä perhekeskukseen nimettyyn hankkeen vastuuhenkilöön, joka toimii yhteyshenkilönä palvelun tarjoajan ja perhekeskuksen toimijoiden välillä. Vastuuhenkilöt vastaavat siitä, että asiakasohjaus palveluun huomioidaan neuvolan toiminnassa sekä kaikessa perhekeskuksen muussa työssä. Palvelusta kiinnostuneet asiakkaat ilmoittautuvat itse palveluun sitä varten luodun internetlinkin kautta. Asiakkaat voivat ilmoittautua palveluun myös asioidessaan perhekeskuksessa, jolloin perhekeskuksen vastuuhenkilö tai työntekijä ilmoittaa asiakkaan palveluntuottajalle sekä tiedottaa ELY-keskusta asiasta.

Uudenmaan ELY-keskus on laatinut hankkeelle esitemateriaalia, jonka avulla se markkinoi palvelua yhdessä sidosryhmiensä kanssa. Myös palveluntuottajilta edellytetään aktiivista palvelun markkinointia ja palveluntuottajien edustajien tulee itse jalkautua perhekeskuksiin markkinoimaan palvelua ja osallistua asiakashankintaan ja -ohjaukseen siten, kun perhekeskuksen kanssa sovitaan.

Palveluntuottaja kontaktoi asiakkaan viimeistään viikon sisällä ilmoittautumisesta, ja ohjaaja sekä asiakas sopivat keskenään valmennuksen aloittamisajankohdan. Palvelun tulee alkaa kuukauden sisällä asiakkaan ilmoittautumisesta tai välittömästi asiakkaan kannalta sopivan ryhmän alkaessa. Palvelu katsotaan alkaneeksi asiakkaan aloitettua ryhmäkohtaisen palvelun. Palvelun alettua ohjaaja ilmoittaa palvelun alkamispäivämäärän hankkeen hanketyöntekijöille Uudenmaan ELY-keskukseen. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta hyödyntää toiminnassaan palvelusta muodostuvaa asiakastietorekisteriä.

PALVELUN TOTEUTUSMALLI

Palvelu toteutetaan yksilö- ja ryhmäohjauksena siten, että valmennuksessa huomioidaan aina asiakaskohtaiset tarpeet. Palvelu alkaa ryhmäkohtaisella palvelulla, jonka aikana käydään jokaisen asiakkaan kanssa alkukartoituskeskustelut asiakkaiden tilanteen ja palvelutarpeen kartoittamiseksi. Ryhmäkohtaisessa palvelussa kaikille asiakkaille valmennuksen sisältö on yhteistä. Ryhmäkohtaisen palvelun sisältö on suunniteltava siten, että kaikki ryhmän asiakkaat hyötyvät palvelusta. Siihen on sisällytettävä ainakin voimavarojen vahvistamista, työ- ja perhe-elämän yhteensovittamista sekä alueen työmarkkinoita ja työelämän muutosta käsittelevää valmennusta. Lisäksi ryhmäkohtaisessa valmennuksessa asiakkaita on tiedotettava käsillä olevan palvelun ulkopuolisesta työhallinnon palveluvalikoimasta.

Ryhmäkohtaista palvelua seuraa asiakaskohtainen valmennus, jossa sisältö räätälöidään aina asiakkaan tarpeen mukaan. Ryhmä- ja asiakaskohtaisen palvelun jälkeen asiakkaille on vielä järjestettävä yksi seurantapäivä, jonka tarkoituksena on käydä läpi sitä, miten asiakkaan tilanne on kehittynyt asiakaskohtaisten valmennuskertojen jälkeen. Sekä ryhmä- että asiakaskohtaiset valmennuskerrat ja seurantapäivä on järjestettävä asiakkaiden kanssa kontaktipalveluna.

Palvelun aikana jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen, työelämään siirtymistä tukeva jatkosuunnitelma. Suunnitelma on tarkoituksenmukaista laatia palvelun loppupuolella, jotta palvelun aikana tarjottava sisältö saadaan hyödynnettyä suunnitelman laadinnassa. Suunnitelmaan on kirjattava

ainakin asiakkaan lähtötilanne ja merkittävimmät palvelutarpeet sekä palvelun aikana asiakkaalle löydetty konkreettiset ratkaisut.

Palvelu on luonteeltaan asiakaslähtöistä, voimavaroja vahvistavaa, ohjaavaa, neuvovaa ja tiedottavaa. Palvelussa tulee hyödyntää sekä toiminnallisia ja käytännönläheisiä että voimavarakeskeisiä menetelmiä. Henkilökohtaisen palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalta edellytetään riittäviä henkilöstöresursseja ja palvelun monimuotoista toteutusta.

Palvelu toteutetaan ensisijaisesti palveluun osallistuvien perhekeskusten tiloissa. Palveluntuottajan on sovittava tarkemmin perhekeskusten tilojen käyttämisestä ja muista palvelun käytännön järjestämiseen liittyvistä asioista yhdessä perhekeskuksen kanssa. Tarvittaessa palveluntuottaja voi järjestää vähintään osan palvelusta myös omissa tiloissaan, mikäli perhekeskusten tarjoamat tilat eivät mahdollista palvelun järjestämistä tarkoituksenmukaisella tavalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelun tuottamiseen liittyvät välineet ja laitteet ovat palvelun tavoitteeseen nähden tarkoituksenmukaisia, riittäviä ja ajantasaisia.

Palveluntuottajalta edellytetään mahdollisuutta järjestää palvelua myös verkkopohjaisesti. Verkkopohjaisena palveluna saa tarjota ainoastaan kasvotusten tapahtuvien palvelukertojen (sekä ryhmä- että asiakaskohtaiset valmennuskerrat) välissä asiakkaille annettavia välitehtäviä. Muutoin palvelu tulee järjestää kontaktivalmennuksena. Palveluntuottajan on sovittava asiakkaiden kanssa palvelun järjestämisestä verkon välityksellä ja varmistuttava siitä, että jokaisella verkkopohjaiseen palveluun osallistuvalla asiakkaalla on käytössään palveluun soveltuvat laitteet ja muut valmiudet, kuten käytettävien sovellusten ja järjestelmien riittävä osaaminen.

Kohderyhmän mahdollisuus osallistua palveluun edellyttää, että asiakkaiden lapsille on järjestetty lastenhoito palvelun ajaksi. Lastenhoito tullaan järjestämään palvelun ajaksi Uudenmaan ELY-keskuksen toteuttamalla erillisellä hankinnalla. Palveluntuottajan tulee toimia tarkemmin sovitulla tavalla yhteistyössä lastenhoidon järjestävän organisaation kanssa.

Palvelu toteutetaan pääosin suomen kielellä. Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet toteuttaa palvelu myös ruotsin kielellä. Ruotsinkielinen palvelu voidaan toteuttaa joko yksilöohjauksena ryhmän sisällä tai kokonaan ruotsinkielisenä ryhmänä.

PALVELUN KESTO

Jokaiselle ryhmälle tulee järjestää ryhmäkohtaista palvelua kuusi kertaa. Yksi ryhmäpalvelun kerta kestää kolme tuntia ja se tulee järjestää aina kohderyhmän tarpeiden mukaan. Yhdelle ryhmälle pitää järjestää kaksi ryhmäkertaa per viikko ja kaikki ryhmäkerrat peräkkäisinä viikkoina. Siten jokaisen ryhmän ryhmäkohtainen palvelu kestää kolme viikkoa. Ryhmäkertojen välissä asiakkaille on annettava välitehtäviä, jotka asiakas saa tehdä kotonaan hänelle parhaiten sopivana ajankohtana. Välitehtävät on mahdollista järjestää verkkopohjaisesti.

Ryhmäkohtaista palvelua seuraavaa asiakaskohtaista valmennusta on järjestettävä jokaiselle asiakkaalle kerran viikossa ja kaikki kerrat peräkkäisinä viikkoina. Yksi asiakaskohtainen valmennuskerta kestää kaksi tuntia. Asiakaskohtainen valmennus tulee aloittaa välittömästi ryhmäkohtaisen palvelun päättymistä seuraavalla viikolla. Asiakaskohtaisen valmennuksen jälkeen asiakkaille on vielä järjestettävä yksilökohtainen seurantapäivä, joka tulee pitää noin kuukausi viimeisen asiakaskohtaisen valmennuskerran jälkeen. Siten asiakkaan palvelun kokonaiskestoksi muodostuu noin kolme kuukautta.

Ryhmäkoot voivat vaihdella kuudesta osallistujasta kymmeneen osallistujaan tilanteesta riippuen. Tavoiteryhmäkoko on 8 asiakasta. Alle 8 hengen ryhmät voivat aloittaa palvelun, mikäli tavoiteryhmäkoon saavuttamisessa on haasteita ja viimeisimmän ryhmän alkamisesta on kulunut vähintään 30 vuorokautta. Palveluntuottajan on kuitenkin aina sovittava erikseen ostajan kanssa alle 8 henkilön ryhmien aloittamisesta.

Mikäli asiakkaalle on löytynyt palvelun tavoitetta konkreettisesti tukeva ratkaisu tai käy ilmi, että hän ei hyödy palvelun jatkamisesta, voidaan valmennus kyseisen asiakkaan kohdalla päättää jo ennen suunnitellun palvelun enimmäisajan täyttymistä.

HANKINTAKAUSI, -MÄÄRÄ JA -ALUEET

Palvelun hankintakauden sitoumukseton arvio on 1.10.2019-31.10.2020.

Hankintakauden sitoumukseton arvioitu maksimiasiakasmäärä on noin 500 asiakasta. Asiakasmäärä vaihtelee hankinta-alueittain: Uudellamaalla arvioitu suurin mahdollinen asiakasmäärä on 240, Lapissa 80, Kymenlaaksossa 40, Etelä-Savossa 60 ja Keski-Pohjanmaalla 80. Arviot asiakasmääristä on tehty laskemalla yhteen palvelun järjestämisaikakunnilla vuonna 2017 syntyneiden lasten lukumäärä ja jakamalla se kymmenellä. Hankinnan arvioitu kokonaisarvo on noin puoli miljoonaa euroa.

Palveluun valitaan 1 palveluntuottaja per palvelun järjestämisaikakunta. Kunkin palveluntuottajan tulee toimia jokaisella hankinta-alueella, mihin tarjouksensa jättää. Palveluntuottaja voi tarjota palvelujaan koko hankinta-alueelle tai vaihtoehtoisesti tehdä tarjouksen haluamilleen järjestämisaikakunnille hankinta-alueen sisällä.

Hankinta-alueet (palvelun järjestämisaikakunnat):

- 1) Uusimaa (Lohja, Vihti, Keusoten toiminta-alue (palvelu järjestetään Järvenpäässä))
- 2) Kymenlaakso (Kotka)
- 3) Keski-Pohjanmaa (Kokkola)
- 4) Etelä-Savo (Mikkeli, Savonlinna)
- 5) Lappi (Rovaniemi, Sodankylä, Kemijärvi, Tornio, Kittilä)

PALVELUN MARKKINOINTI

Palveluntuottaja markkinoi palvelua sovitulla tavalla yhdessä perhekeskusten kanssa sekä osallistuu tarvittaessa palveluun liittyviin asiakas- ja asiantuntijatilaisuuksiin. Tarjouksessa on esitettävä markkinointisuunnitelma. Palvelun markkinoimista varten palveluntuottaja laatii palvelusta erillisen palveluesitteen, johon on sisällyttävä palvelun sisällön ja palveluntarjoajan osaamisprofiilin esittely. Esite toimitetaan sähköisessä muodossa (pdf-tiedostoina) ostajalle suomen- ja ruotsinkielisenä. Palvelua koskevan esitteen laajuus on yksi A4-sivu ja siinä tulee olla kuvattuna palvelun yleiset tavoitteet ja sisältö, toteutuspaikka sekä palveluntuottajan yhteystiedot. Tarvittaessa ostaja antaa palveluntuottajalle tarkempia ohjeita esitteeseen merkittäviin tietoihin ja logomerkintöihin liittyen.

Esitteen laatimisen lisäksi palveluntuottajan edellytetään osallistuvan myös muilla tavoin palvelun markkinointiin asiakasvolyymin lisäämiseksi. Palveluntuottajan tulee jalkautua vähintään kerran viikossa tai tarkemmin perhekeskusten kanssa sovitusti perhekeskuksiin ja muihin kohderyhmän tavoittamisen kannalta oleellisiin tiloihin markkinoidakseen palvelua kohderyhmälle. Määrällisesti perhekeskuksissa tai vastaavissa paikoissa tehtyä markkinointia tulee tehdä vähintään 50 tuntia koko hankkeen aikana. Lisäksi

palveluntuottajan tulee ottaa osaa palvelun kohderyhmälle järjestettäviin yleisö- ja keskustelutilaisuuksiin palvelun näkyvyyden lisäämiseksi. Soveltuvista tilaisuuksista sovitaan aina erikseen ELY-keskuksen kanssa. Palveluntuottajalta edellytetään vielä palvelun aktiivista markkinointia sosiaalisen median eri kanavissa (ainakin Facebook, Twitter ja LinkedIn). Edellä kuvatut markkinointitoimenpiteet tulee sisällyttää tarjoukseen liitettävään markkinointisuunnitelmaan.

PALVELUN HINTA- JA PALKKIOMALLI

Palvelusta maksettava hinta muodostuu kolmesta osasta: kahdesta suoriteperusteisesta palkkiosta ja yhdestä palvelun laatuun perustuvasta tulosperusteisesta palkkiosta. Palvelun hinta- ja palkkiomalli on esitetty tarkemmin tarjouspyynnön liitteessä 1.

SEURANTA, RAPORTOINTI JA OHJAUS

Palveluntuottajalta edellytetään asiakaskohtaista seuranta ja raportointia Uudenmaan ELY-keskukselle ja KEHA-keskukselle (maksatus). Palveluntuottaja pitää palvelusta päiväkirjaa, josta käy ilmi asiakkaiden läsnäolotiedot. Asiakkaiden edistymisestä raportoidaan Uudenmaan ELY-keskukselle aina kunkin ryhmän palvelun (sisältäen asiakaskohtaisen valmennuksen ja seurantapäivät) päätyttyä. Hankintakauden päättyessä toimitetaan raportti hankintakauden toiminnasta ja tuloksista. Seurantaan ja raportointiin liittyvät kustannukset sisältyvät hankintahintaan. KEHA-keskukselle lähetetään laskun yhteydessä ostajan laatima palvelun toteutuksen seurantalomake, josta ilmenee asiakkaiden läsnäolotiedot.

Palvelun laatua seurataan ensisijaisesti asiakaspalautteiden kautta. Lisäksi laadunseuranta tehdään jatkosuunnitelmien sisällön, asiakkaiden mahdollisesti tuottamien aineistojen (esim. työnhakuasiakirjat), palveluntuottajalta saatujen tietojen sekä hanketyöntekijöiden palvelun järjestämispaikoilla tekemien vierailujen perusteella. Palveluntuottajat, ostaja ja perhekeskusten yhteyshenkilöt voivat tarvittaessa järjestää sopimuskauden aikana yhteistyökokouksia, joiden tarkoituksena on palvelun laadun ja tuloksellisuuden kehittäminen.

Palvelun tuloksellisuuden seuranta tehdään ostajan kyseistä tarkoitusta varten laatimalla Webropol-pohjaisella asiakaspalaute-kyselyllä (Liite 1). Uudenmaan ELY-keskus toimittaa linkin Webropol-kyselyyn viikon sisällä siitä, kun palveluntuottaja on ilmoittanut asiakkaan palvelun päättyneen. Kaikkien asiakkaiden on annettava asiakaspalaute palvelusta. Vähintään 50 % ryhmän asiakkaista on annettava palaute, jotta palveluntuottajalle muodostuu mahdollisuus asiakaspalautetta koskevaan lisäpalkkioon. ELY-keskuksen hanketyöntekijät osallistuvat palautteen keräämiseen kontaktoimalla aktiivisesti asiakkaita, jotka eivät ole ohjeistuksesta huolimatta palautettaan antaneet.

LIITTEET: 1) Hinta- ja palkkiomalli