

Palveluntuottajan käsikirja

TyöHäme

Ohje / TyöHämeen työllisyysalue

10.2.2026

Sisällys

1	Ostopalvelut TyöHäme	1
2	Palveluntuottajan muistilista	2
3	Palveluprosessi.....	5
4	Palvelukuvaus ja palvelun sisältö	6
5	Raportointi ja asiakaspalaute.....	7
6	Palveluntuottajaksi hakeminen dynaamisiin pienhankintoihin.....	8
7	Osallistumishakemus dynaamisiin pienhankintoihin	9
8	Laskutustiedot ja -ohjeet.....	11

1 Ostopalvelut TyöHäme

Valmennukset

- Tulosperusteinen työhönvalmennus
- Teema - työhakuvalmennus
- Ryhmävalmennukset

Koulutukset

- Kotoutumiskoulutus
- Ammatillinen työvoimakoulutus (ml. yhteishankintakoulutus työnantajien kanssa)
- Muutosturvakoulutus

Lisäksi

- Koulutuskokeilut
 - Asiantuntija-arvioinnit
 - Lupa- ja korttikoulutukset
 - Työllisyystavoitteiset työpajat
-

2 Palveluntuottajan muistilista

Lähtökohtaisesti kaikki valmennuspalvelut TyöHämeellä tilataan [HankintaSampon](#) kautta

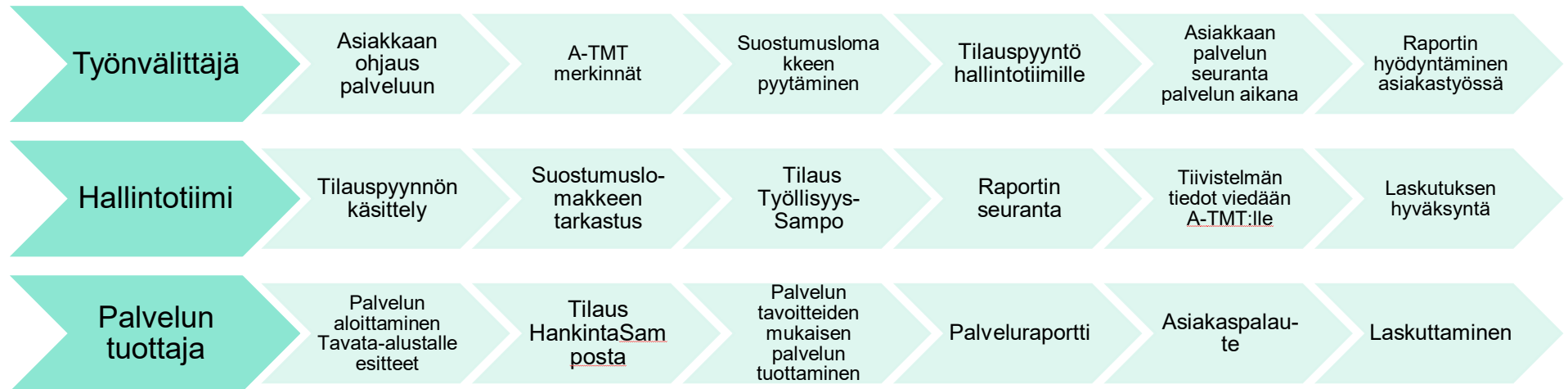
Palvelut, joita tilataan HankintaSampoa hyödyntäen ovat:

- Tulospohjainen työhönvalmennus
 - Teema - työnhakuvalmennus
 - Työkyvyn tutkimus ja arviointi
 - Neuropsykologin konsultaatio
 - Osaamis- ja ammattitaitokartoitus
 - Käytännön työtehtävissä toteutettava työkyvyn arviointi
 - Lupa- ja korttikoulutukset
 - Koulutuskokeilu
 - Ammatillinen työvoimakoulutus
 - Muutosturvakoulutus
-
- Tilauksen saapuessa, allekirjoita tilaussopimus sähköisesti HankintaSampossa ja ota yhteyttä asiakkaaseen viikon sisällä tilauksen saapumisesta. Palvelua ei voi aloittaa ennen tilauksen allekirjoittamista.
 - Kaikilta asiakkailta kerätään Suostumuslomake. Lähtökohtaisesti työnvälittäjä pyytää asiakasta allekirjoittamaan suostumuslomakkeen ([suostumuslomake](#))
-

-
- Mikäli asiakas keskeyttää palvelun tai palvelu ei ala ollenkaan, ilmoita tästä välittömästi työnvälittäjälle. Lataamalla tilaukselta sopimustekstin, löydät kohdasta 3. Tilauksen tiedot, lisätietojen antaja -kohdalta työnvälittäjän yhteystiedot.
 - Palvelu on toteutettava tilaussopimuksen mukaisessa aikataulussa. Ole heti yhteydessä työnvälittäjään, mikäli palvelu uhkaa venyä.
 - Mikäli asiakas jättää saapumatta 2 ensimmäiseen aikavaraukseen, eikä hänellä ole saapumatta jättämiselle perusteltua syytä (esim. sairastuminen tai työhaastattelu), eikä hän ole perunut aikavarausta (24 h ennen) on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa näistä 2 peruuntuneesta tapaamisesta. Peruuntumisista on kuitenkin välittömästi ilmoitettava työnvälittäjälle, jonka kanssa otetaan harkintaan palvelun peruminen.
 - TyöHämeen vakuutukset asiakkaille ovat voimassa vain allekirjoitetun tilauksen ajanjakson ajan, tästä syystä tilauksessa oleva ajanjakso on jo lähtökohtaisesti pidempi kuin oletettu palvelun toteutusaika. Mikäli palvelun toteutus menee silti tilauksessa olevan ajanjakson yli, palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan lähettäneeseen työnvälittäjään ja pyytää uutta tilausta, joka kattaisi oikean ajanjakson.
 - Palvelun päätyttyä tee palveluntuottajan asiakaskohtainen palveluraportti [e-lomakkeella](#) (muista raportteja ei hyväksytä). Raportit arkistoidaan ja niiltä poimitaan tietoja palvelujen seuranta varten.
 - Palveluntuottajan tulee pyytää myös palveluun osallistuneelta asiakkaalta palaute palvelusta. [Asiakaspalautetta](#) varten asiakas tarvitsee HankintaSamposta saatavan tilausnumeron.
 - Laskuttaa voit vasta, kun palveluraportti on hyväksytty tilaajan toimesta. Palvelusta tulee laskuttaa 14 päivän sisällä palvelun päättymisestä
-

-
- Mikäli teillä on mahdollisuus palvelubonukseen asiakkaan työllistyessä, todennathan työllistymisen Työllistymisen ja koulutusratkaisun todentamisen e-lomakkeella. Asiakkaan työllistymiseen perustuva bonus voidaan laskuttaa erillisellä laskulla, kuitenkin siten, että palvelun päättymisestä on kulunut maksimissaan 2 kuukautta.
-

3 Palveluprosessi



Kuva 1 TyöHämeen ostopalveluprosessi

4 Palvelukuvaus ja palvelun sisältö

HankintaSampossa oleva palvelukuvaus on palvelun raami

- Kuvaava palvelun tavoitteen
 - Rajaa sisällön ja palvelun keston
 - Ohjaa palveluntuottajaa
 - Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelukuvauksen mukaista palvelua ja toimimaan palvelukuvauksen vaatimalla tavalla esim. raportointiin ja tiedonkulkuun liittyen
 - Palveluntuottaja itse räätälöi, brändää ja tuotteistaa oman palvelunsa [Tavata-alustalle](#)
 - Yhden palvelukuvauksen alla on mahdollista tarjota palvelua monella eri tavalla
 - Tutustu myös Työmarkkinatoriin: [Henkilöasiakkaat - Työmarkkinatori](#)
-

5 Raportointi ja asiakaspalaute

- Palveluntuottajan asiakaskohtainen palveluraportti [e-lomake](#) tulee kirjata kaikki lomakkeella pyydetyt asiat
- Palveluntuottajan tulee käyttää valmista raporttipohjaa. Muita raportteja ei hyväksytä.
 - Palveluraportti tulee täyttää asiakaskohtaisesti, kuvata palvelun aikaiset konkreettiset toimet ja tulokset. Raportti toimii työnvälittäjän tukena asiakastyössä.
- Palveluntuottajan tulee huolehtia [Asiakaspalaute](#) -lomake täytettäväksi jokaiselle palvelun päättäneelle asiakkaalle. Asiakaspalautteeseen asiakas itse kirjaa näkemyksensä ja liittää tilausnumeron palautteeseen. Asiakaspalautteiden avulla kootaan suosituksia palvelun laadusta Tavata-alustalle. Palautekoosteet toimitetaan kaksi kertaa vuodessa palveluntuottajille palveluiden kehittämisen tueksi.
- Laskutusluvan ehtona on asiakaspalautteen lähettäminen asiakkaalle

6 Palveluntuottajaksi hakeminen dynaamisiin pienhankintoihin

- Työllisyyspalvelujen käytössä on dynaaminen pienhankintamalli, jonka avulla palveluntuottajana toimiminen on helppoa ja yksinkertaista.
 - [HankintaSampo](#) on TyöHämeen kuntien dynaamisen pienhankinnan järjestelmä
 - TyöHäme vastuukuntanaan Hämeenlinna julkaisee HankintaSamossa osallistumispyynnön palvelusta, ja palveluntarjoajat voivat osallistua osallistumispyyntöihin koko pyynnön voimassaolon ajan.
 - Jättämällä osallistumishakemuksen, palveluntuottaja sitoutuu palvelukuvauksen ja liitteiden ehtoihin.
 - Kaikki osallistumishakemukset käsitellään TyöHämeen/kaupungin toimesta, palveluntuottaja hyväksytään järjestelyyn viranhaltijapäätöksellä.
 - Palveluntuottajan yhteyshenkilö saa meilitse muokkauslinkin [TyöHämeen palvelutarjotin työnhakijoille](#) Tavata-alustalle, jonne palveluntuottajat lisäävät omat palveluesitteensä. [TyöHämeen](#) verkkosivuille ei erikseen viedä palveluesitteitä, Tavata on palveluiden pääasiallinen markkinointikanava asiakkaillemme. Tavata-alustaa hyödynnetään osana asiakasohjausta ja asiakkaat itse pääsevät verkkosivujen kautta tutustumaan palveluihin ja palveluntuottajiin.
-

7 Osallistumishakemus dynaamisiin pienhankintoihin

- **Rekisteröidy ja kirjaudu** hankintajärjestelmään osoitteessa <https://hankintasampo.fi/tyollisyyspalvelut/>. **HUOM! Palvelussa puhelinnumerojen pitää olla aina muodossa +358...**
 - HankintaSampon etusivulla näet kaikki voimassa olevat tarjouskilpailut eli osallistumisilmoitukset.
 - Perustietojen jälkeisellä välilehdellä (välilehti, jossa on palvelun nimi) näkyy koko palvelun kuvaus. Tutustu palvelun kuvaukseen hyvin.
 - Jätä osallistumishakemus kuhunkin palveluun erikseen
 - Jättämällä osallistumishakemuksen sitoudut palvelukuvauksen ehtoihin ja toimintatapoihin
 - Mikäli haluat jättää osallistumishakemuksen klikkaa **Osallistumishakemuksen teko**
 - Täytä kaikki kohdat huolellisesti ja liitä hakemukselle kaikki vaaditut liitteet. Mikäli toimijalla ei ole kaikkia dokumentteja tai toimintamuodon/yrittäjyyden sivutoimisuuden tms. takia lakisääteistä velvoitetta esim. johonkin rekisteriin liittymiseksi ei ole, lisää hakemukselle selkeä selvitys tilanteesta.
 - Hakemuksen tekemiseen tarvittavat liitedokumentit:
 - Tilaajavastuuraaportti (ei pakollinen)
 - Työterveyshuollon järjestäminen (lisätietokenttään info miten järjestetty organisaatiossanne)
-

- Työhön sovellettava työehtosopimus (Riittää maininta TES:stä tai muu selvitys)
 - Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus (vero.fi)
 - Ennakkoperintärekisteriin tai työnantajarekisteriin sekä Alv rekisteriin kuuluminen
 - Todistus eläkevakuutusten ottamisesta ja maksujen suorittamisesta (yksityisellä elinkeinonharjoittajalla tulee olla voimassa oleva YEL-vakuutus)
 - Kaupparekisteriote tai vastaavat tiedot
 - Tilinpäätös
 - Toiminnan vastuuvakuutus
-
- Mikäli toimija kuuluu Luotettava kumppani –palveluun, voit lisätä hakemukselle tilaajavastuuraportin, jolloin hakemuksen täyttäminen helpottuu huomattavasti.
 - Allekirjoittajaksi valikoituu automaattisesti kirjautunut henkilö, kannattaa olla yhteydessä HankintaSampon toimittajaan eli SCSoftwareen tai TyöHämeeseen mikäli allekirjoittajia pitää muuttaa esim. henkilöstön vaihtuessa.
 - **Lähetä osallistumishakemus: Lähetä, OK**
 - Lähetysten voi myös perua, mikäli hakemukseen halutaan tehdä muutoksia:
Peru lähetys: palaa takaisin muokkaus tilaan, tee muutokset ja lähetä uudelleen (uudelleen lähettäminen on mahdollista niin kauan kuin osallistumisilmoituksessa on vastausaika jäljellä)
-

8 Laskutustiedot ja -ohjeet

Verkkolaskuosoite:

Verkkolaskuosoite: 003701469214 (OVT-tunnus)

Operaattoritunnus: BAWCFI22

Välittäjä : Basware Oyj

Laskulla näkyvät osoitetiedot:

Hämeenlinnan kaupunki

(TyöHäme / yhteyshenkilön nimi)

PL 9974

00026 BASWARE

Laskuilla vaadittavat lisätiedot:

tilaaja: yksikkö ja yhteyshenkilö, mihin/kenelle palvelut/tavarat on tilattu

muut tilaajan ilmoittamat tiedot (esim. tilausviitenumero)

Lisätietoja: <https://www.hameenlinna.fi/hallinto-ja-talous/talous-ja-hankinnat/laskutus-ja-verkkolaskuosoite/>

Laskutusohjeet

Palvelu laskutetaan kokonaisuudessaan palvelun päätyttyä verkkolaskulla Hämeenlinnan kaupungin verkkolaskutusohjeiden mukaisesti. Palvelu tulee laskuttaa 2 viikon kuluessa palvelun päättymisestä. Maksuehto 21 päivää. Laskulle merkitään vähintään palvelun tilausnumero, palvelun nimi, raportin hyväksyntä.

Laskussa tulee eritellä palvelun asiakaskohtaiset kustannukset asiakkaan kotikunnan mukaan. Huomioitahan ettei laskuun tule lisätä asiakkaiden nimiä, vaan henkilötietoja sisältävät liitteet tulee toimittaa salattuna sähköpostina olli.lundahl@hameenlinna.fi

Kotoutumiskoulutus laskutetaan kvartaaleittain (4 kertaa vuodessa) toteutuneiden opiskelijatyöpäivien mukaan. Lasku laaditaan toteutuneiden opiskelijatyöpäivien määrän × sovitun päiväkohtaisen hinnan mukaan ja laskussa eritellään kustannukset palveluun osallistuneen asiakkaan kotikunnan mukaan.

Päivitetty	10.2.2026 Tuula Kinnunen & Tea Roine
	tuula.kinnunen@tyohame.fi tea.roine@tyohame.fi
