

Palveluntuottajan käsikirja

TyöHäme

TyöHämeen työllisyysalue

Dynaamiset pienhankinnat

28.9.2026

Sisällys

1	Johdanto	1
2	TyöHämeen ostopalvelut	2
3	Palveluntuottajaksi hakeutuminen	4
4	Osallistumishakemuksen tekeminen	6
5	Palveluprosessi	9
6	Palvelukuvaus ja palvelun toteuttaminen	9
7	Asiakaskohtainen palveluraportointi ja asiakaspalaute	13
8	Laskutus ja laskutusohjeet	14
9	Palveluntuottajan muistilista	16

1 Johdanto

Tämä käsikirja on tarkoitettu TyöHämeen työllisyysalueen ostopalveluja tuottaville ja palveluntuottajiksi hakeutuville toimijoille.

Käsikirjan tavoitteena on tukea sujuvaa yhteistyötä TyöHämeen, palveluntuottajien ja työnhakija-asiakkaiden välillä sekä varmistaa palvelujen yhdenmukainen, laadukas ja vaikuttava toteuttaminen.

TyöHäme hankkii palveluntuottajilta erilaisia valmennus-, koulutus- ja asiantuntijapalveluja työnhakijoiden työllistymisen, osaamisen kehittämisen ja työelämäosallisuuden tukemiseksi. Palveluntuottajat ovat tärkeä osa työllisyyspalvelujen kokonaisuutta, ja niiden tuottamilla palveluilla on merkittävä rooli asiakkaiden työ- ja koulutuspolkujen edistämisessä.

Käsikirjaan on koottu keskeiset toimintatavat, vastuut, palveluprosessit sekä raportointi- ja laskutusohjeet. Lisäksi se sisältää ohjeet dynaamiseen pienhankintajärjestelmään osallistumisesta sekä palvelujen toteuttamiseen liittyvistä käytännöistä. Käsikirjan tarkoituksena on toimia palveluntuottajan arjen tukena koko palvelun elinkaaren ajan, aina palveluntuottajaksi hakeutumisesta palvelun päättämiseen ja laskutukseen saakka.

Palveluntuottajia edellytetään tutustuvan käsikirjan sisältöön huolellisesti ja noudattavan siinä kuvattuja toimintatapoja. Käsikirja täydentää palvelukohtaisia kuvauksia, sopimusasiakirjoja sekä muita TyöHämeen antamia ohjeita. Yhteisenä tavoitteena on tarjota asiakkaille laadukkaita, asiakaslähtöisiä ja tuloksellisia palveluja, jotka tukevat työllistymistä ja osaamisen kehittymistä koko TyöHämeen alueella. TyöHämeen työllisyysalue kattaa Hämeenlinnan, Forssan, Hattulan, Humppilan, Jokioisen, Tammelan ja Ypäjän kunnat. Hämeenlinna toimii työllisyysalueen vastuukuntana.

2 TyöHämeen ostopalvelut

Valmennukset

Valmennusta voidaan järjestää työn hakemisessa (työnhakuvalmennus), ammatinvalinta- ja uravaihtoehtojen selkeyttämisessä, ammatilliseen koulutukseen hakeutumisessa ja työelämävalmiuksien kehittämisessä (uravalmennus) ja työhön sijoittumisessa (työhönvalmennus). Yrittäjyydestä kiinnostuneille voidaan järjestää myös yrittäjyysvalmennusta.

Valmennuspalveluiden toteutuksessa korostuvat asiakaslähtöisyys, tavoitteellisuus ja yhteistyö TyöHämeen työväälittäjien kanssa. Palveluntuottaja vastaa palvelun sisällöllisestä toteutuksesta palvelukuvauksen mukaisesti sekä raportoi palvelun etenemisestä ja tuloksista TyöHämeen ohjeiden mukaisesti. Hinnoittelussa voidaan huomioida tulosperusteisuus. Valmennuksen tavoitteena on tukea asiakkaan etenemistä kohti työelämää, koulutusta tai muuta hänen tilanteeseensa soveltuvaa ratkaisua. Valmennukset tilataan yksilö- tai ryhmäpalveluna.

Työvoimakoulutus

Työvoimakoulutus on työnhakijoille suunnattua koulutusta, jonka tavoitteena on parantaa ammatillista osaamista, tukea työllistymistä sekä vastata työmarkkinoiden osaamistarpeisiin. Koulutuksen avulla voidaan hankkia uusi ammatti, päivittää osaamista tai täydentää aikaisempaa koulutusta. Työvoimakoulutusta toteutetaan yhteistyössä TyöHämeen, koulutuksen järjestäjien ja työnantajien kanssa, ja se voi sisältää myös työpaikalla tapahtuvaa oppimista.

Yhteishankintakoulutus

Yhteishankintakoulutus on työvoimakoulutusta, joka suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä työnantajan ja TyöHämeen kanssa, esim. Rekrytoiva koulutus. Koulutuksen tavoitteena on kehittää työntekijöiden osaamista, rekrytoida uutta henkilöstöä tai tukea

henkilöstön muutostilanteita. Koulutuksen sisältö räätälöidään työnantajan tarpeiden mukaan, ja työnantaja osallistuu koulutuksen rahoittamiseen.

Muutosturvakoulutus (laajennettu muutosturva)

Muutosturvakoulutus on koulutusta, jonka tavoitteena on tukea ituotannollista ja taloudellisista syistä irtisanottujen 55-vuotta täyttäneiden työntekijöiden nopeaa uudelleentyöllistymistä ja osaamisen päivittämistä.

Muut hankittavat palvelut

Lupa- ja korttikoulutukset ovat työelämässä tarvittavia koulutuksia, joiden avulla työntekijä hankkii lakisääteisen pätevyyden, turvallisuussluvan tai osaamisen osoittavan kortin tiettyihin työtehtäviin.

Asiantuntijapalvelut ovat asiakkaan tilanteen, osaamisen, työ- ja toimintakyvyn tai työllistymisedellytysten arviointiin tarkoitettuja palveluja. Niiden tavoitteena on tuottaa tietoa asiakkaan jatkopalveluiden, koulutuksen tai työllistymisen suunnittelun tueksi. Asiantuntijapalveluja ovat esimerkiksi työkyvyn arvioinnit, neuropsykologiset arviot sekä osaamis- ja ammattitaitokartoitukset.

Koulutuskokeilu on lyhytkestoinen palvelu, jonka avulla asiakas voi tutustua kiinnostavaan koulutusalaan, oppilaitokseen tai koulutuksen sisältöihin ennen varsinaisten koulutusvalintojen tekemistä. Tavoitteena on tukea asiakkaan urasuunnittelua ja koulutukseen hakeutumista.

3 Palveluntuottajaksi hakeutuminen

TyöHämeen työllisyyspalveluissa käytetään dynaamista pienhankintamallia, joka tarjoaa palveluntuottajille joustavan ja helpon tavan liittyä mukaan palvelutuotantoon. TyöHämeen kuntien dynaamisen pienhankinnan järjestelmänä toimii [HankintaSampo](#).

Toimi näin

- Seuraa HankintaSamossa julkaistavia osallistumispyyntöjä.
TyöHäme (vastuukuntanaan Hämeenlinna) julkaisee HankintaSamossa palvelukohtaisia osallistumispyyntöjä.
 - Jätä osallistumishakemus.
Voit jättää osallistumishakemuksen koko osallistumispyynnön voimassaoloajan.
 - Sitoudu palvelun ehtoihin.
Osallistumishakemuksen jättämällä sitoudut noudattamaan osallistumispyynnössä, palvelukuvauksessa ja niiden liitteissä määriteltyjä ehtoja.
 - Odota hakemuksen käsittelyä.
TyöHäme käsittelee kaikki osallistumishakemukset. Palveluntuottajan hyväksymisestä järjestelyyn tehdään viranhaltijapäätös.
 - Ota Tavata-alusta käyttöön hyväksymisen jälkeen.
Hyväksymispäätöksen jälkeen palveluntuottajan yhteyshenkilölle lähetetään sähköpostitse käyttöoikeus ja muokkauslinkki Tavata-alustalle.
-

Palvelutietojen ylläpito Tavata-alustalla

Tavata on TyöHämeen palvelutarjotin, jonka kautta asiakkaat sekä asiakasohjausta tekevät asiantuntijat voivat tutustua tarjolla oleviin palveluihin ja palveluntuottajiin.

Palveluntuottajana vastaat siitä, että:

- palvelutiedot lisätään Tavata-alustalle
- palveluesittelyt laaditaan ja pidetään informatiivisina
- tiedot ovat ajantasaisia ja niitä päivitetään tarvittaessa.

Palveluiden näkyvyys

Tavata toimii TyöHämeen palveluiden ensisijaisena esittely- ja markkinointikanavana. Erillisiä palveluesitteitä ei julkaista TyöHämeen verkkosivuilla.

Asiakkaat voivat tutustua palveluihin:

- suoraan Tavata-alustalla
 - TyöHämeen verkkosivujen (www.tyohame.fi) kautta, joilta ohjataan Tavata-alustalle.
-

4 Osallistumishakemuksen tekeminen

1. Rekisteröidy ja kirjaudu HankintaSampoon

Rekisteröidy ja kirjaudu HankintaSampo-järjestelmään osoitteessa

<https://hankintasampo.fi/tyollisyyspalvelut/>

Huom! Ilmoita puhelinnumerot aina kansainvälisessä muodossa, esimerkiksi **+358 40 123 4567**.

2. Tutustu osallistumisilmoitukseen

HankintaSampon etusivulla näkyvät kaikki voimassa olevat osallistumisilmoitukset.

1. Avaa haluamasi palvelu.
2. Tutustu huolellisesti palvelun kuvauksiin, ehtoihin ja vaatimuksiin.
3. Palvelun tiedot löytyvät perustietojen jälkeen palvelun nimellä nimetyillä välilehdellä.

3. Tee osallistumishakemus

Osallistumishakemus jätetään erikseen jokaiseen palveluun, johon palveluntuottaja hakee.

Valitse **Osallistumishakemuksen teko** ja aloita hakemuksen täyttäminen.

Huom! Hakemuksen jättäminen tarkoittaa sitoutumista palvelukuvauksessa, osallistumisilmoituksessa ja niiden liitteissä määriteltyihin ehtoihin ja toimintatapoihin.

4. Täytä hakemus huolellisesti

Täytä kaikki hakemuksen tiedot ja liitä mukaan vaaditut asiakirjat.

Jos pyydettyä asiakirjaa ei ole saatavilla tai toimijalla ei toiminnan luonteen vuoksi ole lakisääteistä velvollisuutta esimerkiksi tiettyyn rekisteriin liittymiselle, liitä hakemukseen kirjallinen selvitys asiasta.

5. Liitä tarvittavat dokumentit

Liitä hakemukseen seuraavat asiakirjat tai selvitykset:

- tilaajavastuuraaportti (suositeltava, ei pakollinen)
 - selvitys työterveyshuollon järjestämisestä (voidaan ilmoittaa lisätietokentässä)
 - tieto sovellettavasta työehtosopimuksesta (TES) tai muu vastaava selvitys
 - todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus (Vero.fi)
 - tieto ennakoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisäverorekisteriin kuulumisesta
 - todistus eläkevakuutusten ottamisesta ja vakuutusmaksujen suorittamisesta (yksityisellä elinkeinonharjoittajalla voimassa oleva YEL-vakuutus)
 - kaupparekisteriote tai vastaavat tiedot
 - viimeisin tilinpäätös
 - todistus voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutuksesta.
-

Luotettava Kumppani -palvelu

Mikäli palveluntuottaja kuuluu Luotettava Kumppani -palveluun, kannattaa tilaajavastuuraportti liittää hakemukseen. Raportin avulla suuri osa vaadittavista tiedoista voidaan todentaa suoraan, mikä nopeuttaa hakemuksen käsittelyä.

7. Lähetä hakemus

Kun kaikki tiedot on täytetty ja tarvittavat liitteet lisätty, lähetä hakemus valitsemalla:

Lähetä → OK

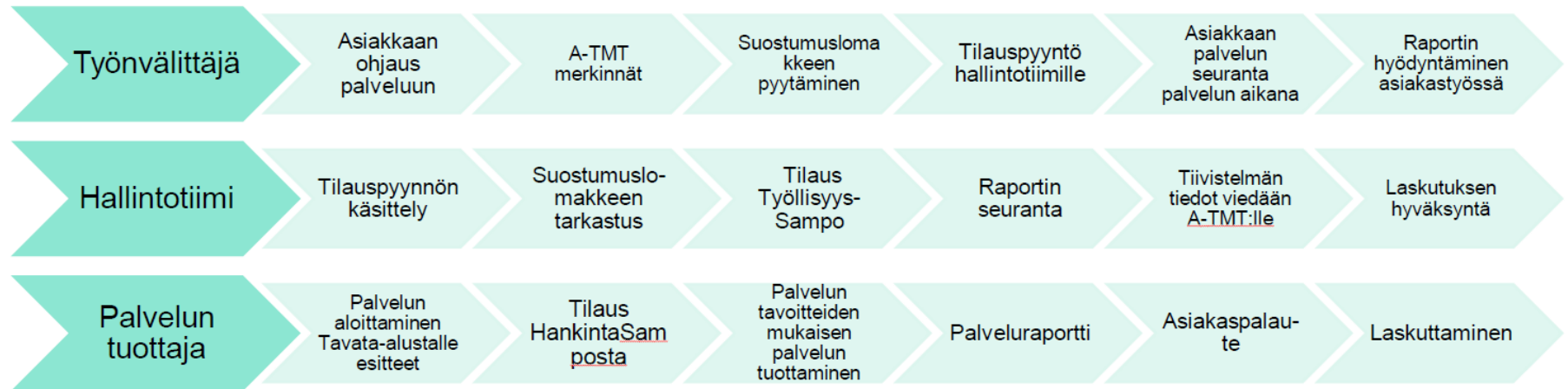
Hakemuksen muuttaminen lähetyksen jälkeen

Lähetetyn hakemuksen voi tarvittaessa palauttaa muokattavaksi hakuaikana.

- Valitse **Peru lähetys**.
- Tee tarvittavat muutokset.
- Lähetä hakemus uudelleen.

Hakemuksen uudelleenlähettäminen on mahdollista, kunnes osallistumishakemus on hyväksytty.

5 Palveluprosessi



Kuva 1 TyöHämeen ostopalveluprosessi

6 Palvelukuvaus ja palvelun toteuttaminen

HankintaSamossa oleva palvelukuvaus toimii palvelun toteuttamisen raamittavana asiakirjana.

Palvelukuvaus määrittelee:

- palvelun tavoitteen

-
- palvelun sisällön
 - palvelun keston
 - palveluntuottajaa koskevat vaatimukset ja toimintatavat.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua palvelukuvauksen mukaisesti sekä noudattamaan siinä määriteltyjä käytäntöjä, kuten raportointia ja tiedonkulkua koskevia vaatimuksia.

Palveluntuottaja vastaa oman palvelunsa räätälöinnistä, tuotteistamisesta ja brändäämisestä Tavata-alustalle.

[Tavata-alustalle](#)

Saman palvelukuvauksen puitteissa palvelua voidaan toteuttaa usealla eri tavalla.

1. Palvelun käynnistäminen

- Saatuasi tilauksen allekirjoita tilaussopimus sähköisesti HankintaSampossa.
- Ota yhteyttä asiakkaaseen viimeistään 7 vuorokauden kuluessa tilauksen saapumisesta.
- Palvelun tulee käynnistyä viimeistään 14 vuorokauden kuluessa tilauksesta.
- Palvelua ei saa aloittaa ennen tilaussopimuksen allekirjoittamista.
- Tutustu myös
 - Työmarkkinatorin palveluihin ja koulutuksiin: **Henkilöasiakkaat - Työmarkkinatori** [Henkilöasiakkaat - Työmarkkinatori](#)
 - TyöHämeen työnantajan tukiin: [Työnantajien tuet - TyöHäme](#)

2. Keskeytykset ja palvelun alkamattomuus

Jos asiakas keskeyttää palvelun tai palvelu ei käynnisty lainkaan:

-
- ilmoita asiasta välittömästi asiakkaan työnvälittäjälle
 - työnvälittäjän yhteystiedot löytyvät HankintaSampon tilaussopimuksesta kohdasta **3. Tilauksen tiedot / Lisätietojen antaja**.

3. Palvelun toteutusaika

- Palvelu tulee toteuttaa tilaussopimuksessa sovitun aikataulun mukaisesti.
- Palveluja tuotetaan lähtökohtaisesti ympäri vuoden ilman keskeytyksiä.
- Mikäli palvelun tuottamiseen tulee taukoja (esimerkiksi loma-aikoina), niistä on ilmoitettava TyöHämeelle vähintään kaksi kuukautta etukäteen.
- Tilatut palvelut tulee tuottaa loppuun ennen taukojen alkamista
- Jos palvelun toteutusaika uhkaa pitkittyä, palveluntuottajan tulee olla viipymättä yhteydessä asiakkaan työnvälittäjään.

4. Asiakkaan peruuntuneet tapaamiset

Mikäli asiakas:

- jättää saapumatta ensimmäiseen sovittuun tapaamiseen
- ei ole ilmoittanut esteestä etukäteen (vähintään 24 tuntia ennen tapaamista) ja
- poissaololle ei ole hyväksyttävää syytä (esimerkiksi sairastuminen tai työhaastattelu)

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa yksi peruuntunut tapaamisaika. (pl. työvoimakoulutus, lupakorttikoulutus ja muutosturvakoulutus).

Peruuntumisista tulee kuitenkin ilmoittaa välittömästi työnvälittäjälle, jonka kanssa arvioidaan palvelun mahdollinen keskeyttäminen tai peruuttaminen.

5. Palvelun voimassaolo

- Jokaisen palvelun palvelukuvauksessa määritellään palvelun voimassaoloaika.
- Asiakasohjaus palveluun suljetaan hyvissä ajoin ennen palvelun päättymistä, jotta asiakkaiden palvelut voidaan toteuttaa loppuun ja laskutus käsitellä asianmukaisesti.

6. Vakuutukset ja toteutusajan muutokset

- TyöHämeen asiakkaiden vakuutusturva on voimassa vain allekirjoitetun tilauksen mukaisella ajanjaksolla.
- Tämän vuoksi tilauksessa määritelty voimassaoloaika on yleensä pidempi kuin arvioitu palvelun toteutusaika.
- Mikäli palvelun toteutus kuitenkin jatkuu tilauksessa määritellyn ajanjakson yli, palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä asiakkaan lähettäneeseen työnvälittäjään ja pyytää uusi tilaus oikealle ajanjaksolle.

7. Palvelun päättäminen ja raportointi

- Palvelun päätyttyä palveluntuottajan tulee laatia asiakaskohtainen palveluraportti sähköisellä [e-lomakkeella](#).
 - Palveluntuottajan tulee käyttää raportoinnissa ainoastaan valmista raporttipohjaa, muita raportointitapoja ei hyväksytä.
 - Raportit arkistoidaan, ja niiden tietoja hyödynnetään palveluiden seurannassa, arvioinnissa ja kehittämisessä.
-

7 Asiakaskohtainen palveluraportointi ja asiakaspalaute

Palveluntuottajan tulee laatia jokaisesta asiakkaasta asiakaskohtainen palveluraportti palvelun päättyessä.

Palveluraportin laatiminen

- Palveluraportti täytetään sähköisellä Palveluntuottajan asiakaskohtainen palveluraportti -e-lomakkeella.
- Kaikki lomakkeella pyydytyt tiedot tulee täyttää huolellisesti.

Raportti laaditaan asiakaskohtaisesti, ja siinä tulee kuvata:

- Palvelun aikana toteutetut konkreettiset toimenpiteet
- Asiakkaan eteneminen palvelun aikana
- Palvelun tulokset ja saavutetut tavoitteet
- Muut asiakkaan jatkopolun kannalta olennaiset havainnot.

Raportti toimii työvälineenä tukena asiakkaan jatko-ohjauksessa ja palvelutarpeen arvioinnissa.

Asiakaspalautteen kerääminen

- Palveluntuottajan tulee huolehtia, että jokainen palvelun päättänyt asiakas saa täytettäväkseen **Asiakaspalaute-lomakkeen** [Asiakaspalaute](#).
 - Asiakas täyttää palautteen itse ja merkitsee palautteeseen tilausnumeronsa.
 - Asiakaspalautteita hyödynnetään palvelujen laadun arvioinnissa
 - Asiakaspalautteista laaditut palautekoosteet toimitetaan palveluntuottajille kaksi kertaa vuodessa palveluiden kehittämisen tueksi.
 - Asiakaspalautelomake tulee lähettää asiakkaalle ennen laskutusta.
-

-
- Asiakaspalautteen lähettäminen asiakkaalle on laskutusluvan saamisen edellytys.

8 Laskutus ja laskutusohjeet

Palvelu voidaan laskuttaa vasta, kun tilaaja on hyväksynyt palvelusta laaditun palveluraportin.

- Palvelu tulee laskuttaa viimeistään 14 vuorokauden kuluessa palvelun päättymisestä.
- Jos palvelun korvaus perustuu pelkästään tulospäätökseen, palkkio laskutetaan joko palvelun päättyessä tai sen jälkeen, kun sopimusehtojen mukainen tulos on syntynyt sopimuskauden aikana.
- Jos palvelusta maksetaan peruskorvaus ja työllistymiseen perustuva tulospalkkio, laskutus tapahtuu sopimusehtojen mukaisesti siten, että peruspalkkio laskutetaan palvelun päättyessä ja tulospalkkio laskutetaan tuloksen toteututtua.

Laskutustiedot ja -ohjeet

Verkkolaskuosoite (OVT-tunnus)

003701469214

Operaattoritunnus: **BAWCFI22**

Välittäjä : **Basware Oyj**

Laskulla näkyvät osoitetiedot

Hämeenlinnan kaupunki

(TyöHäme / yhteyshenkilön nimi)

PL 9974

00026 BASWARE

Laskuilla vaadittavat lisätiedot

Laskulla tulee olla vähintään seuraavat tiedot:

- tilaaja (yksikkö ja yhteyshenkilö)
- tieto siitä, mihin palvelut tai tuotteet on tilattu
- tilaajan ilmoittamat muut tiedot, kuten palvelun tilausnumero
- palvelun nimi
- tieto palveluraportin hyväksymisestä

Lisätietoja laskutuksesta löytyy Hämeenlinnan kaupungin verkkolaskutusohjeista

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

Laskutusohjeet

Palvelu laskutetaan kokonaisuudessaan palvelun päätyttyä verkkolaskulla Hämeenlinnan kaupungin verkkolaskutusohjeiden mukaisesti.

- Lasku tulee lähettää kahden viikon kuluessa palvelun päättymisestä.
- Maksuehto on 21 päivää.
- Laskussa tulee eritellä palvelun asiakaskohtaiset kustannukset asiakkaan kotikunnan mukaan.

Henkilötietojen käsittely laskutuksessa

- Asiakkaiden nimiä tai muita henkilötietoja ei saa merkitä laskulle.

-
- Mahdolliset henkilötietoja sisältävät liitteet tulee toimittaa suojattuna sähköpostina osoitteeseen olli.lundahl@hameenlinna.fi.

9 Palveluntuottajan muistilista

Tutustu ensin TyöHämeen verkkosivujen **Tietoa palveluntarjoajille** -osioon [Tietoa palveluntarjoajille - TyöHäme](#) sekä ohjevideoon [Näin tarjoat palveluitasi HankintaSampossa](#).

Uusia dynaamisella pienhankintamenettelyllä kilpailutettavia palveluja avataan palvelutarpeiden mukaan. Tulevista hankinnoista tiedotetaan muun muassa kuukausittain järjestettävissä **Palveluntuottajien etäiltapäiväkahvi-tilaisuudessa**. Tilaisuudet ovat avoimia kaikille aiheesta kiinnostuneille, joten olet lämpimästi tervetullut mukaan myös silloin, kun et toimi TyöHämeen palveluntuottajana. Lisätietoja ja liittymislinkki löytyvät TyöHämeen verkkosivulta: [TyöHämeen etäiltapäiväkahvit palveluntarjoajille ja yhteistyöverkostoille - TyöHäme](#)

Muista nämä 5 asiaa

Tavata-tiedot ajan tasalle

Yhteydenotto asiakkaaseen 7 vrk:ssa

Keskeytyksistä ilmoitus heti

Raportti e-lomakkeella

Asiakaspalaute ennen laskutusta

Päivitetty	28.9.2026 Tuula Kinnunen & Tea Roine TyöHämeen hankinta-asiantuntijat
	tuula.kinnunen@tyohame.fi tea.roine@tyohame.fi
