



12.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

28 §

Lastensuojelun ja erityistä tukea tarvitsevien lasten avopalvelujen sopimuksen irtisanominen

HEL 2023-006176 T 02 08 02 00

Päätös

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja päätti irtisanoa Mahistuki Oy:n ja Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan välisen lastensuojelun ja erityistä tukea tarvitsevien lasten avopalvelujen sopimuksen HEL 2020-007602-20.

Sopimuksen irtisanomisaika on kuusi (6) kuukautta, joten sopimus päättyy 12.11.2023.

Päätöksen perustelut

Taustaa

Sosiaali- ja terveyslautakunta on hyväksynyt lastensuojelun ja erityistä tukea tarvitsevien lasten avopalvelujen hankintaa koskevat keskeiset periaatteet ja ehdot päätöksessään 15.9.2020, § 157. Samalla sosiaali- ja terveyslautakunta on päättänyt oikeuttaa perhe- ja sosiaalipalvelujen johtajan tekemään hankinnasta päätöksen, päättämään optiokauden käyttöönotosta, allekirjoittamaan tämän päätöksen perusteella solmittavat sopimukset sekä päättämään sopimusten irtisanomisista ja purkamisista.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja on päättänyt 21.9.2022 § 62 lastensuojelun ja erityistä tukea tarvitsevien lasten avopalvelujen hankinnan optiokauden käyttöönotosta ajalle 1.2.2023–31.5.2024. Sopimusehtojen mukaan tilaaja voi irtisanoa sopimuksen noudattaen kuuden (6) kuukauden irtisanomisaikaa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Palvelussa ilmenneet virheet

Tilaaajan sosiaalityöntekijät ovat raportoineet tapauksia, joissa palveluntuottajan henkilökunta on vaihtunut useasti tai käyntejä on peruuntunut toistuvasti. Myös yhteydenpito sosiaalityöntekijän kanssa on ollut puutteellista. Puutteet asiakassuhteen hoitamisessa ja siihen liittyvässä yhteistyössä ovat olleet omiaan heikentämään asiakkaan luottamusta palveluun ja vaikeuttamaan olennaisesti palvelun tavoitteiden toteutumista.

Toistuvilla tai viime hetken asiakastapaamisten peruutuksilla, muutosten puutteellisella viestimisellä, palvelun aloittamisen oleellisella viivä-



12.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

tymisellä ja ennakoimattomilla työntekijävaihdoksilla on ollut ilmeinen, eri toimijoiden välistä luottamusta ja yhteistyötä sekä perheiden motivaatiota ja sitoutumista heikentävä vaikutus. Palvelua ei ole tuotettu tarjouspyynnön liitteenä olleiden palvelukuvausten mukaisesti yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa, työntekijöiden vaihtuvuus minimoiden ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä edistään, ja palvelukuvauksen vastaisuudesta aiheutuneet seuraukset asiakkaalle ja tilaajalle ovat olleet huomattavia.

Palvelukuvauksissa on edellytetty, että palveluntuottaja toimittaa asiakkaan vastuusosiaalityöntekijälle työskentelysuunnitelman ja loppuyhteenvedon. Velvollisuudesta kirjata asiakastiedot säädetään lisäksi sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain (254/2015) 4 §:ssä. Tilajalle on raportoitu sekä työskentelysuunnitelman että loppuyhteenvedon toimittamisessa toistuvia puutteita, jotka heikentävät tilaajan edellytyksiä sosiaalihuollon tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen. Palveluntuottaja on lisäksi viivästynyt toimittaessaan palvelukuvauksessa edellytetyjä asiakirjoja valvontaa varten.

Perustelut sopimuksen irtisanomiselle

Sopimus Mahistuki Oy:n kanssa irtisanotaan, koska palvelun laadussa on sopimuskaudella ollut palvelukuvausten vastaisia olennaisia puutteita. Palvelu on ollut laadultaan merkittävän epätasaista. Palvelu on osittain alittanut palvelukuvauksessa asetetut laatuvaatimukset tai sitä ei ole pystytty lainkaan tarjoamaan kohtuullisessa ajassa.

Tilaja on saamiensa epäkohtailmoitusten perusteella reklamoinut palveluntuottajaa useasti kirjallisesti. Puutteita on lisäksi käsitelty useassa yhteisessä tapaamisessa. Tilaja katsoo valvontaprosessin myötä toteennäytetyksi, että palvelutaso on alittunut. Puutteita on ollut sekä tehostetun perhetyön, sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön että ammatillisen tukihenkilötyön palvelussa.

Puutteet ovat olleet olennaisia, sillä ne ovat kohdistuneet palvelukuvauksen keskeisiin velvoitteisiin koskien tapaamisten toteutumista, niiden raportointia ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiseen vaikuttavia keskeisiä laatutekijöitä. Ensimmäiset epäkohtailmoitukset on tehty elo–syyskuussa 2022 ja palvelussa oli vuoden 2022 lopussa toteutetun seurantakyselyn mukaan edelleen laatuongelmia. Olennaiset ja toistuvat virheet ovat olleet omiaan vaarantamaan asiakkaiden oikeuksien ja tilaajan sopimukseen liittyvien tarkoitusten toteutumisen, minkä vuoksi tilaajan ei voida kohtuudella edellyttää pitäytyvän sopimuksessa.

Järjestämisvastuullisena tahona tilaja vastaa palvelun asianmukaisuudesta asiakkaalle. Hyvinvointialueen ohjaus- ja valvontavelvollisuus-



12.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

desta, mukaan lukien velvollisuudesta ohjata ja valvoa järjestämisvastuulle kuuluva palveluntuotantoa, säädetään hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 10 §:ssä ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 41 §:ssä. Järjestämislain 41 §:n 3 momentin mukaan jollei yksityinen palveluntuottaja korjaa epäkohtia tai puutteita hyvinvointialueen asettamassa määräajassa, hyvinvointialueen on tarvittaessa ryhdyttävä sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin korvauksen alentamiseksi tai sen maksamisesta pidättymiseksi. Jos rikkomukset ovat olennaisia tai toistuvia, hyvinvointialueen on ryhdyttävä toimenpiteisiin sopimuksen irtisanomiseksi tai purkamiseksi. Palveluntuottajalle on toimitettu tarkemmat irtisanomisperustelut sähköpostitse 19.4.2023. Virheiden luonteen ja toistuvuuden vuoksi vaihtoehdoksi jää sopimuksen irtisanominen.

Lisätiedot

Timo Turpeinen, sosiaalityöntekijä, puhelin: 310 38223
timo.turpeinen(a)hel.fi

Outi Pohjois-Koivisto, hankinta-asiantuntija, puhelin: 310 35795
outi.pohjois-koivisto(a)hel.fi

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta

Otteet**Ote**

Palveluntuottaja

Perhe- ja sosiaalipalvelut
Hankintapalvelut**Otteen liitteet**

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta



12.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

MUUTOKSENHAKUOHJEET

1

OHJEET OIKAISUVAATIMUKSEN TEKEMISEKSI

Pöytäkirjan 28 §.

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä

- se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen)
- kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksaannista.

Oikaisuvaatimuksen on saavuttava Helsingin kaupungin kirjaamoon määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi postitse, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa.

Mikäli päätös on annettu tiedoksi sähköisenä viestinä, asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmen päivän kuluttua viestin lähettämisestä.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusanajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulukuun 26 päivä tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen asiointiosoite on seuraava:



12.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Suojattu sähköposti: <https://securemail.hel.fi/>

Käytähän aina suojattua sähköpostia, kun lähetät henkilökohtaisia tietoja.

Muistathan asioiden yhteydessä mainita kirjaamisnumeron (esim. HEL 2021-000123), mikäli asiasi on jo vireillä Helsingin kaupungissa.

Sähköpostiosoite: helsinki.kirjaamo@hel.fi
Postiosoite: PL 10
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
Käyntiosoite: Pohjoisesplanadi 11-13
Puhelinnumero: 09 310 13700

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin klo 08.15–16.00.

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisena. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava

- päätös, johon oikaisuvaatimus kohdistuu
- miten päätöstä halutaan oikaistavaksi
- millä perusteella päätöstä halutaan oikaistavaksi
- oikaisuvaatimuksen tekijä
- millä perusteella oikaisuvaatimuksen tekijä on oikeutettu tekemään vaatimuksen
- oikaisuvaatimuksen tekijän yhteystiedot

Pöytäkirja

Päätöstä koskevia pöytäkirjan otteita ja liitteitä lähetetään pyynnöstä. Asiakirjoja voi tilata Helsingin kaupungin kirjaamosta.



12.05.2023

Perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja

Leena Luhtasela
perhe- ja sosiaalipalvelujen joh-
taja

Päätös on sähköisesti allekirjoitettu.

Pöytäkirja on pidetty nähtävänä yleisessä tietoverkossa osoitteessa
www.hel.fi 17.05.2023.