

Hautauspalvelujen hankinta

1. Määritelmät

Hankinnan kohteen kuvauksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

”Tilaaaja” tarkoittaa Sipoon kuntaa.

”Palveluntuottaja” tarkoittaa Palvelun tuottavaa yritystä.

2. Hankinnan kuvaus ja tavoitteet

Hankinnan kohteena on Sipoon kunnalle tuotettavat vähävaraisten hautauspalvelut.

Hautauspalvelut Palvelu sisältää Tilaaajan toteamien vähävaraisten sipoolaisten vainajien polttohautauksen ja polttohautaukseen liittyvän kuljetuksen. Hautaukset ovat polttohautauksia eli tuhkauksia. Hautauspalvelu alkaa vainajan luovutuksesta (sairaalan kylmiöstä, muusta yksiköstä, oikeuslääketieteen laitokselta tai vastaavasta säilytyspaikasta) ja päättyy hautaustoimitukseen.

Hautaustoimistolta edellytetään seuraavaa palvelua; hautaustoimisto hoitaa vainajan kuljetuksiin ja hautaukseen liittyvät käytännön järjestelyt ja sopii seurakunnan kanssa kulloinkin tarvittavat toimenpiteet (esim. Uurnan lasku). Hautaustoimisto pukee ja laittaa vainajan arkkuun sekä tuhkausten jälkeen uurna.

Polttohautauksessa uurnan on oltava maatuva materiaalia, joka lasketaan maahan tuhkiin. Polttohautauksissa kukkalaitetta ei kunnan toimesta tilata.

Hautaustoimistossa omaiset saa hautauspalveluihin liittyvää neuvontaa käytännön järjestelyissä. Palvelu on vainajaa ja omaisen surua kunnioittavaa.

Kuljetuskalustona hautaustilaisuudessa on hautausautoksi rekisteröity, musta tai tummasävyinen hautausauto.

Sopimuskaudella hautaustoimiston tulee toimia Itä-Uudellamaalla.

Käsiteltyään Tilaaajalle saapuneen pyynnön vähävaraisen henkilön hautauskustannusten kattamiseksi Tilaaaja antaa toimeksiannon Palveluntuottajalle. Hautaustoimistolle kirjataan tiedoksi vainajan sijaintipaikka sekä omaisen tai muun yhteyshenkilön tiedot. Jos omaisia ei ole, tilaaaja ilmoittaa, saako hautaustoimisto ryhtyä heti hautaustoimenpiteisiin.

Tilaaajan palveluntuottajalle maksamaan korvaukseen sisältyvät seurakunnalle edelleen maksettava uurnan laskupaikka. Tilaaajan suorittamiin kustannuksiin eivät kuulu kukkalaitteet, kappelin tai muistotilaisuuden tilavuokra, tarjoilut, kuolinilmoitus lehdessä, hautakivi, haudan hoito yms.

3. Suomen Hautaustoimistojen liiton eettisiin ohjeisiin sitoutuminen

Palveluntuottajan on noudatettava seuraavia Suomen Hautaustoimistojen liiton eettisiä ohjeita

- eettinen ja ammatillinen suhde asiakasperheiden kanssa
- asiakkaiden vakaumuksen ja tapojen vilpittömä kunnioittaminen
- hautausjärjestelyjä tekevän / tekevien henkilöiden oikeus päättää hautaustapa joko arkkuhautaus tai tuhkaaminen

- asiakasperheiden oikeus saada tietää hautajaisten arvioitua kokonaiskustannukset
- täydellinen luottamuksellisuus turvattu aina, riippuvainen ainoastaan lain vaatimuksista
- hautauspalveluhenkilöstön rehellisyys, lojaalisuus ja lahjomattomuus heidän suorittaessaan tehtäviään
- sovellettavien lakien, sääntöjen ja määräysten, niin kansallisten kuin kansainvälistenkin, ehdoton noudattaminen
- puolueeton, rehellinen ja hienotunteinen tiedotus

Palveluntuottajan tulee lisäksi:

- muistaa ehdoton vaitiolovelvollisuus
- kohdella surevia perheitä olosuhteiden vaatimalla kunnioituksella
- muistaa aina, ettei hautaustoimiston omistajan eikä hänen palveluksessaan olevien henkilöiden käytös saa antaa epäedullista kuvaa heistä itsestään eikä ammattikunnasta
- osoittaa kunnioitusta palveluksia tarvitsevien uskonnoille ja tavoille
- hoitaa huolella kaikkien kuolintapaukseen ja hautaukseen liittyvien tehtävien yksityiskohtia
- osoittaa rehellisyyttä ja pidättyvyyttä kaikissa tilanteissa, myös ilmoittelussa
- osoittaa ammattiin kohdistuvan luottamuksen kunnioittamista - ammattialaa koskevien kansallisten ja kansainvälisten lakien, säädösten ja määräysten ja sopimusten noudattaminen

4. Tilaaminen

Sopimuskaudella Tilaaja voi tilata tuotteita ja palveluita tarpeensa mukaan ilman määräostovelvoitetta sopimuksen mukaisin hinnoin ja sopimusehdoin.

Hautauspalveluiden tilaamisen palveluprosessi Tilaajan, Palveluntuottajan ja vainajan/perikunnan välillä on seuraava:

1. Tilaajalle saapuu pyyntö vähävaraisen henkilön hautauskustannusten kattamiseksi.
2. Tilaaja tekee päätöksen kohtuullisten hautauskustannusten kattamisesta asiakkaan uskontokunnasta tai kirkkoon kuulumisesta riippumatta.
3. Tilaaja toimittaa toimeksiannon hautaustoimistoon. Toimeksianto on Sipoon kunnan virallinen tilaus Palveluntuottajalle. Toimeksiannon myötä alkaa kappaleessa 6 määritellyt Palveluntuottajan vastuut.
4. Hautaustoimisto hoitaa sovitut järjestelyt ja laskuttaa Tilaajaa sekä huolehtii, että pitää kirjaa vuosittaista tilausten raportointia varten.
5. Hautaustoimisto sopii seurakunnan kanssa hautapaikalla suoritettavat toimenpiteet ja maksaa seurakunnalle näistä palveluista.

Tilauksiin liittyvistä käytännön asioista sovitaan tarkemmin sopimuksenteon yhteydessä.

5. Laskutus

Sipoon kunta vastaanottaa ainoastaan verkkolaskuja. Sipoon kunnalle lähetettävien laskuissa on ilmentävä laskutuksen syy. Virheelliset, puutteelliset tai laskuohjeiden vastaiset laskut palautetaan toimittajalle.

Tarkemmat laskutusohjeet toimitetaan sopimuksenteon yhteydessä.

6. Osapuolten vastuut

Tilaaaja (Sipoo) vastaa

- hautauspalveluiden toimeksiantojen ja niihin liittyvien yhteydenottojen välittämisestä hautaustoimistoon

Palveluntuottaja vastaa siitä, että

- sillä on riittävä määrä asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa hautauspalvelun tuottamiseen
- henkilöstöllä on hyvä suomen ja ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito
- hautauskuljetuksiin käytetään vain hautauskuljetuksiin rekisteröityjä mustia tai tumman sävyisiä autoja
- työntekijöiden pukeutuminen ja käytös on asiallista ja vainajaa kunnioittavaa kaikissa palvelun vaiheissa
- omainen/läheinen saa hautauspalveluihin liittyvää neuvontaa käytännön järjestelyissä sekä vastaa kaikesta vainajan omaisen/läheisen kanssa käytävästä kommunikoinnista
- palveluntuottajalla on maatuvia arkkuja ja uurnia
- vainaja puetaan ja asetetaan arkkuun arvokkaasti ja vainajaa kunnioittaen
- seurakuntien kanssa selvitetään uurnan sijoituspaikka ja hautaukseen liittyvät käytännön asiat

7. Asiakaspalaute ja seurantamittarit

Sopimuksen toteutumista seurataan säännöllisesti. Mikäli Tilaaajalla on palveluun tai tuotteisiin liittyvää reklamoitavaa, on asian havainnut henkilö/taho mahdollisimman pian puhelimitse tai sähköpostilla yhteydessä Palveluntuottajan yhteyshenkilöön. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viipymättä ja ilmoittaa, mihin korjaaviin toimenpiteisiin Palveluntuottaja ryhtyy tai on ryhtynyt palautteen johdosta. Sopimuskaudella kaikki reklamaatiot tulee kirjata. Mikäli reklamaatioita tapahtuu toistuvasti, pidetään tilanteesta tarvittaessa yhteistyöpalaveri.

8. Raportointi

Sopimustoimittajan tulee toimittaa ilman erillistä korvausta vuosittain raportit / tilastot / seurantatiedot kunnalle toimitetuista palveluista:

- raportissa tulee näkyä kuluva vuosi ja sopimuksen jatkuessa myös edellinen vuosi.
- raportti toimitetaan joulukuussa Sipoon kunnan yhteyshenkilölle