



22.5.2013

ASUNNOTTOMIEN TUETTU ASUMINEN PALVELUNTUOTTAJAN ASUNNOSSA JA PÄIHDEHUOLLON ASUMISPALVELUT PUITEJÄRJESTELYLLÄ, JONKA KAIKKI EHDOT VAHVISTETAAN

PALVELUKUVAUS

1. Hankinnan taustaa
2. Hankittavat palvelut
3. Asiakkaan ohjautuminen palveluun
4. Hankittavien palvelujen sisältö, tavoitteet ja vähimmäisvaatimukset
 - 4.1 Tuettu asuminen palveluntuottajan asuntoon
 - 4.2 Päihdehuollon asumispalvelut
5. Laadunhallinta ja johtaminen
6. Palvelujen vuorokausihintaan sisältyvät tuotteet ja palvelut
7. Palveluille asetetut lait ja viranomais määräykset/suositukset
8. Salassapito ja asiakastietojen käsittely



22.5.2013

1. HANKINNAN TAUSTAA

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman tavoitteena on ollut parantaa asunnottomien asumisolosuhteita. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto on hankkinut asumisyksiköissä annettavaa tuettua asumista. Lisäksi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto on ostanut asunnottomille yksittäisillä maksusitoumuksilla tuettua asumista palveluntuottajan asunnossa. Jatkokaudella tavoitteena on lisätä tuettua asumista hajasijoitettuihin asuntoihin.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto tuottaa päihdehuollon asumispalveluita yhdessä omassa toimintayksikössä (Toukolakoti) ja ostaa niitä puitesopimuksilla.

2. HANKITTAVAT PALVELUT

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto hankkii asumispalveluja tässä palvelukuvauksessa kuvatuin ja myöhemmin tarjouspyynnössä tarkemmin määritellyin ehdoin.

Hankinnankohteena on kaksi kategoriaa:

- a) asunnottomien tuettu asuminen palveluntuottajan hajautettuihin asuntoihin
- b) päihdehuollon asumispalvelut

Hankittavat palvelut on määritelty tarkemmin tämän palvelukuvauksen luvuissa 4 ja 5.

Sekä luvussa 4 että 5 asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden on täyttyvä jokaisen tarjotun palvelun kohdalla.

Kaikki palvelujen sisällölle ja laadulle asetetut vaatimukset sisältyvät palvelun hintaan.

3. ASIAKKAAN OHJAUTUMINEN PALVELUUN

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto osoittaa asiakkaat asumispalveluun, tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää palvelun. Asunnottomien tuetun asumisen palvelu myönnetään asiakkaille, jotka täyttävät ko. asumispalveluun pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi ja siihen perustuva SAS-ratkaisu asumisen tuki -yksikössä.

Päihdehuollon asumispalveluihin palvelutarpeen arvioinnin ja palvelun myöntämisen tekee asiakkaan avopalvelun työntekijä.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto maksaa vain itse ohjaamistaan asiakkaista. Palveluntuottaja perii asiakkaalta asiakasmaksun ja tuetussa asumisessa lisäksi vuokran. Mikäli sopimuskaudella tulee asiakasmaksuihin liittyviä lainsäädännön uudistuksia tai valtakunnallisia suosituksia, toimitaan niiden edellyttämällä tavalla.



22.5.2013

Asumispalveluun muuttaminen valmistellaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asumispaikka valittaessa huomioidaan ruotsinkielisten asiakkaiden mahdollisuus saada palvelu omalla äidinkielellään.

4. HANKITTAVIEN PALVELUIDEN SISÄLTÖ, TAVOITTEET JA VÄHIMMÄISVAATIMUKSET

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto hankkii kilpailutuksessa täysi-ikäisille helsinkiläisille asunnottomille seuraavia palveluja:

4.1 Tuettu asuminen palveluntuottajan hajautettuihin asuntoihin

Palvelun tarve

Arvioitu palvelun tarve: 150-175 tuettua asuntoa

Yleinen määritelmä ja vaatimukset

- Tuetussa asumisessa palvelu tuotetaan palveluntuottajan asuntoon (sisältää asuinhuoneen keittomahdollisuudella, wc:n ja suihkutilan). Asunnon tulee olla palveluntuottajan tai palveluntuottajan konsernin toisen osapuolen omistama.
- Samassa kiinteistössä voi olla vain muutama hajasijoitettu asunto.
- Tuettu asuminen on omatoimista suoriutumista tukeva ja kuntoutumista edistävä asumismuoto. Asuminen on tilapäistä ja tavoitteena on siirtyminen itsenäiseen asumiseen.
- Tuetun asumisen osalta palveluntuottajan tulee olla merkitty yksityisten palveluntuottajien rekisteriin lain edellyttämällä tavalla ennen palvelun aloittamista.
- Toiminta tulee aloittaa viimeistään 31.12.2014. Mikäli vuokrattavien uusien asuntojen käyttöönotto viivästyy palveluntuottajasta riippumattomasta, ennalta arvaamattomasta syystä (esim. tehty valitus hanketta koskevaan viranomaispäätökseen), voidaan toiminta aloittaa myöhemminkin Tilaaajan kanssa erikseen sovittavana ajankohdana.

Tukeen liittyvät vaatimukset

- Tuettu asuminen perustuu yksilölliseen palvelusuunnitelmaan ja kuntoutussuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmassa määritellään asukkaalle hankittavat palvelut ja sen toteutumista arvioidaan säännöllisesti asukkaan, palveluntuottajan ja tilaaajan kesken. Asukkaalle laaditaan kuukauden kuluessa tuen aloittamisesta kirjallinen kuntoutussuunnitelma, jossa on määritelty tuen tarve, sisältö ja määrä, ja johon dokumentoidaan asukkaalle annettu tuki. Suunnitelma on asukkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmaa tarkistetaan asukkaan tarpeen mukaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein.
- Asukasta ohjataan ja tuetaan kotikäynneillä elämänhallinnassa ja arkielämän taidoissa. Tuettuun asuntoon tehtävien tukikäyntien määrä on yksilöllinen ja perustuu asiak-



22.5.2013

kaan toimintakykyyn. Tukikäyntien vähimmäismäärä on 1 kerta viikossa. Vähimmäistuntimäärä on 1 tuntia viikossa.

- Arkisin virka-aikana (klo 8.15-16.00) tulee olla saatavissa puhelintukea.
- Palveluntuottaja dokumentoi asiakaskohtaisesti asiakkaille annetun määrän (kotikäynnit, puhelintuki ym.) ja sisällön.
- Palveluntuottaja toimittaa asiakkaan asumisjaksoa koskevan yhteenvedon asumisen tuki –yksikön viranhaltijalle asumisen päättymisen jälkeen.

Henkilöstö

- Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilökunnalla on tehtävien edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio. Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä.
- Tuetun asumisen vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva vähintään AMK- tai opistotasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Lisäksi hänellä tulee olla vähintään kolme vuotta kokemusta syrjäytyneiden asunnottomien parissa työskentelystä ja vuoden kokemus esimiestyöstä.
- Henkilökunnalla tulee olla tehtävään soveltuva vähintään AMK- tai opistotasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus.
- Henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työ sopimukset. Työsuhteissa noudatetaan alan valtakunnallisia työehtosopimuksia.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Koulutus perustuu yksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu tarvittava erityisosaaminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.
- Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
- Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.
- Työilmapiiriä selvitetään vähintään joka toinen vuosi. Selvityksiä käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä.

Asunnot

- Asunnon tulee sijaita Helsingissä.
- Asunnon (vähintään huone, wc ja suihkutila) tulee olla kooltaan vähintään 25 m².
- Asunto on ns. normaali vuokra-asunto (asunto ei voi olla soluasunto).
- Palveluntuottaja tekee asukkaan kanssa asuinhuoneiston vuokraamisesta annetun lain tarkoittaman vuokrasopimuksen. Asiakkaalta perittävä vuokra ei saa ylittää paikallakunnan keskimääristä vuokratasoa.
- Asukas maksaa vuokran palveluntuottajalle, joka seuraa vuokranmaksua ja puuttuu vuokranmaksun laiminlyöntiin välittömästi. Asukas on itse vastuussa jokapäiväiseen elämiseen kuuluvista menoistaan.



22.5.2013

- Asunnot vuokrataan kalustettuna. Peruskalusteisiin kuuluu sänky, yöpöytä, tuoli, pöytä, vaatekaappi ja ikkunaverhot.

4.2 Päihdehuollon asumispalvelut

Palvelun tarve

Arvioitu palvelun tarve: 155 paikkaa

Päihdehuollon asumispalveluiden hankinnan kohteet

1. Ei ympärivuorokautinen asumispalvelu ilman aterioita
2. Ympärivuorokautinen asumispalvelu aterioilla

Yleinen määritelmä ja vaatimukset

- Päihdehuollon asumispalveluissa asiakas saa joko ei-ympärivuorokautista tai ympärivuorokautista kuntoutusta/tukea joko hoitokodissa tai huoltokodissa tai näihin rinnastettavassa asumisyksikössä. Palvelut on tarkoitettu asunnottomille päihderiippuvaisille, jotka pyrkivät päihteettömyyteen.
- Päihdehuollon asumispalvelut tukevat asukkaiden pyrkimyksiä päihteettömään elämään ja myös itsenäistä selviytymistä, fyysisen sekä psyykkisen toimintakyvyn edistämistä ja sosiaalisia suhteiden rakentamista. Asuminen on luonteeltaan tilapäistä ja kuntoutumisen myötä edetään itsenäiseen asumiseen. Asumispalveluun sisältyy asuminen ja kuntoutus tai asuminen, kuntoutus ja ateriat.
- Asukkaan kotikuntana säilyy Helsinki. Päihdehuollon asumispalveluissa asukas on samojen sosiaali- ja terveyspalvelujen piirissä kuin kotona asuva.
- Palveluntuottajan järjestämässä päihdehuollon asumispalvelussa tulee noudattaa voimassaolevaa sosiaali- ja terveydenhuollon ja muuta lainsäädäntöä. Kaiken asumispalvelun toiminnan ja sisällön ohjauksen tulee perustua asiakkaan elämäntilanteesta lähtevään toimintatapaan. Palvelun tulee olla asiakasta kunnioittavaa ja sen tulee tukea hänen osallisuuttaan asumisyhteisössä sekä ylläpitää ja edistää hänen toimintakykyään.
- Yksikkö on suomen- ja/tai ruotsinkielinen.
- Päihdehuollon ei-ympärivuorokautisen asumispalvelun osalta palveluntuottajan tulee olla merkitty yksityisten palveluntuottajien rekisteriin lain edellyttämällä tavalla ennen palvelun aloittamista.
- Palveluntuottajalla tulee olla päihdehuollon ympärivuorokautisen asumispalvelun osalta toimintayksikköä koskeva sosiaalipalvelujen valvonnasta annetun lain mukainen lupa päihdehuollon ympärivuorokautiseen toimintaan ennen palvelun aloittamista.
- Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan yhdessä yksikössä tulee tuottaa vain yhtä sosiaalipalvelua eikä eri palvelua tuottavia yksiköitä saisi sijaita edes kovin lähekkäin.
- Toiminta tulee aloittaa viimeistään 31.12.2014. Mikäli uuden asumisyksikön käyttöönotto viivästyy palveluntuottajasta riippumattomasta, ennalta arvaamattomasta



22.5.2013

syystä (esim. tehty valitus hanketta koskevaan viranomaispäätökseen), voidaan toiminta aloittaa myöhemminkin Tilaajan kanssa erikseen sovittavana ajankohtana.

Kuntoutuspalvelut

- Asiakkaalle nimetään oma vastuutyöntekijä.
- Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia ja perustua asiakkaalle laadittuun kuntoutussuunnitelmaan.
- Asukkaalle laaditaan kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta asukkaan tarpeisiin perustuva tarkentuva kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma tarkistetaan asukkaan tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.
- Kuntoutussuunnitelma perustuu asukkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Suunnitelma tehdään asukkaan tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asukkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet.
- Asukkaan kuntoutussuunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asukkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen.
- Asumispalvelussa luodaan olosuhteet, joilla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaiden hyvän elämän edellytyksiä. Asiakkaat saavat apua ja tukea yksilöllisten tavoitteidensa ja voimavarojensa mukaisesti. Kaikessa toiminnassa toteutetaan toimintakykyä edistävää työtettä, jolla tuetaan asukkaan itsenäistä selviytymistä ja vahvistetaan omatoimisuutta kannustamalla ja tukemalla omien voimavarojen käyttöön. Sen avulla tuetaan asukkaan päihteettömyyttä, psyykkistä, sosiaalista ja fyysistä suoriutumista ja toimintakykyä.
- Seuraavat toimintakykyä edistävät palvelut tulee sisällyttää asukaskunnan tarpeita vastaavasti asumispalveluun:
 - mahdollisuus osallistua yksilö- ja ryhmäkuntoutukseen
 - lääkityksestä huolehtiminen
 - päivittäisissä toiminnoissa avustaminen

Toimitilat

- Asumisyksikkö sijaitsee Uudenmaan maakunnassa.
- Toimitilat soveltuvat asunnottomien päihderiippuvaisten asiakkaiden tarpeisiin ja ovat aluehallintoviraston hyväksymät.
- Yhteistilat ovat viihtyisät ja tukevat sosiaalista kanssakäymistä.
- Asukkaalla on käytössään yhden tai kahden hengen huone.
- Palveluntuottaja kalustaa huoneen.
- Asukkaiden ulkoilualue on viihtyisä ja turvallinen liikkua kaikkina vuodenaikoina.

Ateriapalvelut (yksiköissä, joihin sisältyy ateriat)



22.5.2013

- Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu valtion ravitsemusneuvottelukunnan www.ravitsemusneuvottelukunta.fi antamien voimassa olevien ravitsemussuositusten mukaisella ateriarhythmillä. Lisäksi aterioille asetetaan seuraavat vaatimukset:
 1. Aterioihin kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala eli viisi ruokailukertaa päivässä tasaisesti rytmitettyinä niin, että lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia. Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Tarvittaessa asiakas saa välipalaa.
 2. Erityisruokavaliot tulee järjestää niin, että ne ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.
 3. palveluntuottajalla on laadittu omavalvontasuunnitelma ja se toteutuu ateriapalvelussa.
 4. Helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on oltava osaamistodistukset (hygieniapassit) elintarvikelain (23/2006 ja 1137/2008) vaatimusten mukaisesti.

Siivous

- Palveluntuottajalla on kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivoussuunnitelma. Siivousaineet ovat ympäristöystävällisiä. Wc-paperit, siivousvälineet ja -tarvikkeet hankkii palveluntuottaja.
- Pääsääntöisesti asukkaat siivoavat oman huoneensa, mutta tarvittaessa asukkaan kunnan mukaan palveluntuottaja järjestää siivouksen tai avustaa siinä.
- Palveluntuottaja vastaa yleisten tilojen siivouksesta. Siivousta hoitavalla henkilöstöllä tulee olla riittävä osaaminen. Yhteistilojen ja asiakashuoneiden yleisilmeen tulee olla siisti.
- Palveluntuottajalla on kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa palveluntuottajan tulee määrittää kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa.

Asiakasturvallisuus

- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan turvallisuudesta.
- Lisäksi asiakasturvallisuudelle asetetaan seuraavat vaatimukset:
 1. Päihdehuollon asumispalvelussa henkilökunta on tavoitettavissa tarvittaessa myös ilta- ja yöaikaan (puhelin, turvaranneke yms.). Henkilökunnalla on valmius saapua yksikköön 30 minuutin kuluessa tilanteen niin vaatiessa.
 2. Yksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2005:32).
 3. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet.
 4. Palveluntuottajalla on pelastustoimesta annetussa asetuksessa (787/2003 Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 9 § 2. kohta) tarkoitettu ajan tasalla oleva



22.5.2013

pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Henkilökunta on harjoitellut niiden toimivuutta ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

5. Palveluntuottajan on huolehdittava Työturvallisuuslain (738/2002) 46 § mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.
6. Henkilöstön työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu mm. työkäytännöissä ja tilojen varustelussa.

Henkilöstö

- Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilökunnalla on tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio. Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä.
- Lisäksi henkilöstölle asetetaan seuraavat vaatimukset:
 1. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Henkilöstömitoituksen tulee perustua valvontaviranomaisen myöntämään lupaan yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta. Palvelujen vastaava työntekijä (lähiesimies) lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen vähintään puolella kokoaikaisesta työpanoksesta sillä osuudella kuin työntekijä on yksikön käytössä. Henkilökunta on pääasiassa pysyvää henkilökuntaa. Henkilökunnan (asukkaan palvelusuunnitelman toteuttamisesta vastaavan henkilöstön) mitoitus on vähintään 0,1.
 2. Palvelusta vastaavalla työntekijällä (lähiesimies) on soveltuva vähintään AMK- tai opistotasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus, vähintään vuoden kokemus esimiestyöstä ja kolmen vuoden kokemus syrjäytyneiden, päihdeongelmaisten asunnottomien parissa tehtävästä työstä.
 3. Kuntoutushenkilökunnan koulutus on soveltuva vähintään lähihoitajan tai vastaava sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinto.
 4. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveyshuollon koulutus.
 5. Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.
 6. Henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työsopimukset.
 7. Palveluntuottajalla on kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.
 8. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutus perustuu yksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu tarvittava erityisosaaminen, kuten lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden



22.5.2013

ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.

9. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
10. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.
11. Työilmapiiriä selvitetään vähintään joka toinen vuosi. Selvityksiä käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä.

5. LAADUNHALLINTA JA JOHTAMINEN

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti ja huolehtii siitä, että yksikkö johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palveluntuottaja on laatinut lakisääteisen omavalvontasuunnitelman, joka toimitetaan kaupungille ennen sopimuksen allekirjoitusta. Hyvän palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määritelty toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus, joihin koko yksikön henkilökunta on sitoutunut. Yksikössä on käytössä vastuuhoidtajajärjestelmä.

Lisäksi laadunhallinnalle ja johtamiselle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka yksikön työntekijät ovat sisäistäneet, ja jotka ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän omaistensa tiedossa, näkyvillä ja havaittavissa.
2. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.
3. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen yksikön toimintasuunnitelma.
4. Palveluntuottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä. Päihdehuollon asumispalvelussa sovelletaan yleisesti hyväksyttyjä hoitosuosituksia. Lisäksi huomioidaan Valviran valtakunnallinen valvontaohje 2012-2014 *Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoidto*.
5. Työntekijöillä on nimetyt vastualueet.
6. Palveluntuottaja arvioi säännöllisesti yksikön toiminnan tuloksia.
7. Yksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt. Asiakkaan hoitoon liittyvästä ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedon siirrosta on sovittu.
8. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua. Palveluntuottaja sitoutuu sosiaaliviraston koordinoimaan kaikkien palveluntuottajien ja kokemusasiantuntijoiden kanssa yhdessä laadittavan hyvinvointi- ja asiakastyytyväisyysmittarin kehittämiseen ja sen käyttöönottoon ja säännölliseen toteuttamiseen. Mittari kehitetään



22.5.2013

vuoden 2014 aikana. Ensimmäinen kysely toteutetaan vuonna 2015 ja sen jälkeen vuosittain. Kyselyt käsitellään asiakkaiden kanssa ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

9. Asiakasreklaamiot, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet kerätään järjestelmällisesti ja raportoidaan tilaajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.
10. Tilaajalla on oikeus pyytää selvityksiä ja suorittaa tarkastuskäyntejä tuottajayksiköissä todetakseen palvelun laadun olevan sovitun palvelukuvauksen mukaista.

6. PALVELUJEN VUOROKAUSIHINTAAN SISÄLTYMÄTTÖMÄT TUOTTEET JA PALVELUT

Hankittavien palvelujen vuorokausihintaan eivät sisälly seuraavat tuotteet ja palvelut:

1. Päivittäisessä elämisen toiminnoissa tarvittavat kulutustarvikkeet, henkilökohtaiset hygieni- ja hoitotuotteet ja kestokulutustarvikkeet kuten vaatteet.
2. Hoitotarvikkeet kuten inkontinenssituotteet, haavanhoitotuotteet ja -välineet
3. Henkilökohtaiset apuvälineet kuten rollaattori, hammasproteesi, silmälasit
4. Lääkkeet, lääkärin ja hammaslääkärin vastaanotto
5. Asumiseen kuulumattomat palvelut kuten parturi, jalkojenhoitaja, asiointimatkakulut, pankkiasian hoito, teatteri- ja elokuvakäynnit ym.

7. PALVELUILLE ASETETUT LAIT JA VIRANOMAISMÄÄRÄYKSET/SUOSITUKSET

Tarjottavan palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvoitettu perehtymään.

Luettelossa on keskeiset toimintaa ohjaavat lait ja säädökset:

- Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja -asetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (6/1972) ja asetus (802/1992)
- Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)



22.5.2013

- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki (734/1992) ja asetus (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Pelastuslaki 468/2003 ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003)
- Elintarvikelaki (23/2006 ja 1137/2008)
- Työsopimuslaki (55/2001)
- Työaikalaki (605/1996)
- Vuosilomalaki (162/2005)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Kielilaki (423/2003)
- Arkistolaki (831/1994)
- Laki (17.1.1986/41) ja asetus(29.8.1986/653) päihdehuollosta

8. SALASSAPITO JA ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamia tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Helsingin kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava ja laadittu henkilötietolain mukainen rekisteri-/tietosuojaseloste.

Palveluntuottaja ja Helsingin kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Helsingin kaupunki. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella Helsingin kaupungin ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä asiakirjat (atk- ja



22.5.2013

manuaalinen aineisto) toimitetaan Helsingin kaupungille erillisen arkistointiohjeen mukaisesti.¹

¹ Arkistointiohje löytyy osoitteesta http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/palveluseteli/asiakastietojen_rekisterinpito , kohdasta "Lisätietoja: Yksityisten palveluntuottajien asiakasasiakirjat".