



MIELENTERVEYSASIAKKAIDEN ASUMISPALVELUT

PALVELUKUVAUS

1. Hankinnan taustaa
2. Hankittavat palvelut
3. Asiakkaan ohjautuminen palveluun
4. Hankittavien palvelujen sisältö ja tavoitteet
 - 4.1. Yleistä
 - 4.2. Mielenterveysasiakkaiden tuettu asuminen
 - 4.3. Mielenterveysasiakkaiden palveluasuminen
 - 4.4. Mielenterveysasiakkaiden tehostettu palveluasuminen
5. Palvelujen laatuvaatimukset
 - 5.1. Tilat, varusteet ja välineet
 - 5.1.1. Tiloja, varusteita ja välineitä koskevat yhteiset vaatimukset
 - 5.1.2. Tuetun asumisen tilat, varusteet ja välineet
 - 5.1.3. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen tilat, varusteet ja välineet
 - 5.2. Toimilupa
 - 5.3. Ateriapalvelu
 - 5.4. Siivous ja vaatehuolto
 - 5.5. Asiakasturvallisuus
 - 5.6. Henkilöstö
 - 5.6.1. Henkilöstöä koskevat yhteiset vaatimukset
 - 5.6.2. Tuetun asumisen henkilöstömitoitus ja -rakenne
 - 5.6.3. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen henkilöstömitoitus ja -rakenne
 - 5.7. Laadunhallinta ja johtaminen
 - 5.8. Kuntoutussuunnitelma
 - 5.9. Asiakkaan hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukeminen
6. Palvelujen vuorokausihintaan sisältyvät tuotteet ja palvelut
7. Palveluille asetetut lait ja viranomais määräykset / suositukset
8. Salassapito ja asiakastietojen käsittely



1 Hankinnan taustaa

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston mielenterveysasiakkaille järjestämiä asumispalveluja ovat tukiasuminen, kuntouttava asuminen, palveluasuminen ja perhehoito.

Tukiasuminen on usein kuntouttavan asumisen tai palveluasumisen seuraava vaihe. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto järjestää tukiasumista omana toimintana 44 paikkaa ja ostaa Helsingin kaupungin in-house toimijalta Niemikotisäätiöltä jälleenvuokraustoimintaa 1044 paikkaa ja tukiasumisyksikkötoimintaa 21 paikkaa.

Kuntouttavaan asumiseen ohjataan etupäässä nuoria kuntoutujia tavoitteena asiakkaiden suunnitelmallinen valmentaminen selviytymään avohoidossa mahdollisimman itsenäisesti. Kuntouttava asuminen koostuu eritasoisesti tuetuista asumispalveluista. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto järjestää kuntouttavaa asumista 144 paikkaa omana toimintana ja ostaa Helsingin kaupungin in-house toimijalta Niemikotisäätiöltä 190 paikkaa.

Palveluasumiseen ohjautuvat asiakkaat ovat pitkäaikaisesti erilaisia tukitoimia tarvitsevia mielenterveysasiakkaita. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto ostaa tällä hetkellä mielenterveysasiakkaiden palveluasumista puitesopimuksilla 396 paikkaa. Palveluasumisen paikoista suurin osa on ympärivuorokautista palveluasumista.

Perhehoidossa on 57 asiakasta. Perhehoito on vähitellen lakkautuva palvelumuoto. Perhehoidon asiakkaiden hoitoisuus vastaa palveluasumisen asiakkaiden hoitoisuutta.

Tavoitteena on, että asumispalvelut muodostavat toimivan palvelukokonaisuuden, missä asiakkaalla on mahdollisuus saada tarpeidensa mukaista palvelua. Palvelujärjestelmää kehitetään siten, että kukin asiakas saa yksilöllisen tuen tarpeensa mukaiset palvelut mahdollisimman itsenäisen asumisen tueksi mm. luomalla itsenäisen asumisen ja palveluasumisen välimaastoon sijoittuvia asumispalveluja.

Sosiaalipalvelujen tuottavuuden parantaminen ja palvelujen kehittäminen edellyttävät julkisen alan uudistumiskykyä. Julkisen ja yksityisen sektorin kumppanuus ja julkisten hankintojen innovatiivisuus ovat tässä muutoksessa elementtejä. Tämän hankinnan tarkoituksena on uudistaa julkisia palveluja vahvistamalla yksityisen ja julkisen sektorin kumppanuutta, innovatiivisuutta ja palvelujen käyttäjälähtöisyyttä mielenterveysasiakkaiden asumispalvelujen tuottamisessa.

Tässä asiakirjassa kuvataan Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston ostopalveluna hankittavat mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut.



2 Hankittavat palvelut

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

Hankinnan kohteena on kolme eritasoista palvelumuotoa:

- a) Mielenterveysasiakkaiden tuettu asuminen
- b) Mielenterveysasiakkaiden palveluasuminen
- c) Mielenterveysasiakkaiden tehostettu palveluasuminen

Hankittavat palvelut on määritelty tarkemmin tämän palvelukuvauksen luvuissa 4 ja 5. Luvussa 4 kuvataan hankittavien palvelujen sisältö ja tavoitteet (palvelukonsepti) sekä arvioitu palvelun tarve. Luvussa 5 kerrotaan hankittavien palvelujen laadulle asetetut ehdottomat vähimmäisvaatimukset.

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

Kaikki palvelujen sisällölle ja laadulle asetetut vaatimukset sisältyvät palvelun hintaan.

Toiminta tulee aloittaa viimeistään 31.12.2015. Mikäli uuden asumisyksikön käyttöönotto viivästyy palveluntuottajasta riippumattomasta, ennalta arvaamattomasta syystä (esim. tehty valitus hanketta koskevaan viranomaispäätökseen), voidaan toiminta Tilaaajan kanssa erikseen sovittaessa aloittaa myöhemminkin.

3 Asiakkaan ohjautuminen palveluun

Helsingin kaupunki osoittaa asiakkaat asumispalveluun, tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää palvelun. Palvelu myönnetään asiakkaille, jotka täyttävät asumispalveluihin pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi (SAP-arviointi) ja siihen perustuva SAS-ratkaisu.

Palveluntuottaja perii asiakkaalta asiakasmaksun. Mikäli sopimuskaudella tulee asiakasmaksuihin liittyviä lainsäädännön uudistuksia tai valtakunnallisia suosituksia, toimitaan niiden edellyttämällä tavalla.

Asumispalveluun muuttaminen valmistellaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa ja heidän toiveensa mm. sijainnista otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asumispaikkaa valittaessa huomioidaan ruotsinkielisten asiakkaiden mahdollisuus saada palvelu omalla äidinkielellään.

4 Hankittavien palvelujen sisältö ja tavoitteet

4.1. Yleistä



Asumispalvelun tavoitteena on tarjota mielenterveysasiakkaalle mahdollisuus aktiiviseen asumiseen kodinomaisessa ja turvallisessa asuinympäristössä. Palvelussa tulee korostua asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yhteisön arkeen. Asiakkaan sosiaalisten verkostojen säilymistä ja laajenemista tuetaan. Asiakasta ohjataan osallistumaan työtoimintaan tai päivätoimintaan edellytystensä mukaan.

Asumispalvelujen avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan kuntoutumista. Palvelu on asiakaslähtöistä ja joustavaa. Palvelussa huolehditaan asiakkaan sijoittumisesta kuntoutumisen kannalta tarkoituksenmukaisimpaan asumismuotoon ja palvelujen käyttöön.

Palvelussa tulee toteutua asiakkaan, hänen omaistensa ja henkilökunnan välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito sekä hoidon jatkuvuus.

Asumispalveluja hankitaan 18 vuotta täyttäneille eri-ikäisille mielenterveysasiakkaille. Asiakkailla voi esiintyä mielenterveyden häiriöiden lisäksi neuropsykiatrisia sairauksia, somaattisia sairauksia, päihdeongelmia ja sosiaalisia ongelmia.

Arvioitu palvelun tarve on yhteensä noin 430 paikkaa.

4.2. Mielenterveysasiakkaiden tuettu asuminen

Tuetussa asumisessa asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta kyetäkseen asumaan mahdollisimman itsenäisesti. Asiakkaan luo tehtävien tukikäyntien määrä on yksilöllinen ja perustuu asiakkaan toimintakykyyn. Asiakkaan tilannetta tulee kuitenkin arvioida asiakasta tapaamalla vähintään kaksi kertaa viikossa. Yksilökäyntien vähimmäistuntimäärä on kolme tuntia viikossa. Ilta- ja yöaikaan henkilökunta on tavoitettavissa tarvittaessa (puhelin, turvaranneke tms.).

Asiakasta tuetaan harjoittamaan päivittäisiä toimintoja kuten ruoanlaittoa, siivousta, pyykinpesua, lääkityksestä huolehtimista sekä käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan työelämään tai opiskelemaan.

Tuettu asuminen järjestetään asumisyksikön ulkopuolella sijaitsevassa hajasijoitetussa itsenäisessä asunnossa, soluasunnossa tai yhteisömuotoisesti asumisyksikössä, jossa asiakkaalla voi olla itsenäinen asunto tai ryhmäkotityyppinen asunto. Hajasijoitetun itsenäisen asunnon tai soluasunnon tulee olla palveluntuottajan tai palveluntuottajan konsernin toisen osapuolen omistama. Tuetun asumisen tuottajan on järjestettävä myös palveluasumista ja /tai tehostettua palveluasumista. Tuettu asuminen on palveluasumisesta tai tehostetusta palveluasumisesta kuntoutuvalle asiakkaalle tarjottava, vähemmän tuettu asumisvaihtoehto. Helsingin kaupunki voi ostaa vapaana olevan tuetun asumisen paikan tarvittaessa muualta tulevan asiakkaan käyttöön.

4.3. Mielenterveysasiakkaiden palveluasuminen

Palveluasumisessa asiakas tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä kuntoutusta mielenterveysongelmansa vuoksi sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua. Henkilöstöä on paikalla päivisin vähintään klo 8.00 -20.00 välillä. Ilta- ja yöaikaan henkilökunta on tavoitettavissa tarvittaessa (puhelin, turvaranneke tms.).



Toiminnan painopisteenä on monipuolinen kuntoutus ja asiakkaan toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Häntä ohjataan harjoittelemaan sairauden kanssa selviytymistä ja hankkimaan tarvittavia toimintavalmiuksia. Asiakasta tuetaan lääkärin määräämän lääkehoidon toteutuksessa. Harjoittelu kohdistuu itsenäistä asumista tukeviin taitoihin, kuten ruoanlaittoon, siivoukseen ja pyykinpesuun. Lisäksi asiakasta ohjataan tekemään itsenäisesti päätöksiä, hoitamaan raha-asioitaan ja muita asioitaan sekä muutenkin toimimaan asumisyksikön ulkopuolella. Asiakasta ohjataan ja tuetaan koulutusta ja työelämää koskevissa suunnitelmissa ja tuetaan näihin.

Palveluasuminen järjestetään asumisyksikössä, jossa asiakkaalla voi olla itsenäinen asunto tai ryhmäkotityyppinen asunto.

4.4. Mielenterveysasiakkaiden tehostettu palveluasuminen

Tehostetussa palveluasumisessa vaikeasti toimintarajoitteinen asiakas tarvitsee jatkuvasti hoivaa ja huolenpitoa sekä ympärivuorokautista tukea. Henkilöstöä on paikalla ympäri vuorokauden.

Asiakasta avustetaan ja tuetaan hänen päivittäisissä toiminnoissaan, kuten henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta, ruokailun järjestämisestä, siivouksessa ja pyykinpesussa sekä lääkärin ohjeiden mukaisessa lääkehoidossa.

Palveluasuminen järjestetään asumisyksikössä, jossa asiakkaalla voi olla itsenäinen asunto tai ryhmäkotityyppinen asunto.

5 Palvelujen laatuvaatimukset

Seuraavat edellytykset määritellään tässä hankinnassa vähimmäisvaatimuksiksi, joiden on täytettävä jokaisen tarjotun palvelun kohdalla sopimuskauden alkuhetkestä lähtien ja pysyttävä vähintään samanlaatuksena koko sopimuskauden ajan.

5.1. Tilat, varusteet ja välineet

5.1.1. Tiloja, varusteita ja välineitä koskevat yhteiset vaatimukset:

1. Palveluntuottaja tarjoaa asunnon peruskalusteet. Peruskalusteisiin kuuluu sänky, yöpöytä, tuoli, pöytä, lukittava säilytysmahdollisuus, vaatekaappi, ikkunaverhot ja kiinteä valaisin. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan. Palveluntuottaja huolehtii asunnon asumisvalmiuteen saattamisesta.
2. Asiakkaan käytössä on päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat kodinkoneet ja laitteet. Palveluntuottaja huolehtii tilojen, laitteiden ja koneiden (esim. hellat, jääkaapit, pesukoneet) ylläpidosta ja huollosta.
3. Asiakkaan yksityisyys turvataan haastatteluiden, tutkimusten ja päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
4. Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien varusteiden ja hoitovälineiden hankinnasta kuten stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari, vaaka, suihkutuoli, nosturi, wc-korokkeet. Henkilökohtaiset apuvälineet asiakas voi saada sosiaali- ja terveyskeskuksen apuvälinepalvelusta yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuva. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden yksilöllisten apuvälineiden hankinnasta.



5. Henkilökunta toimii asuin ympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

5.1.2 Tuetun asumisen tilat, varusteet ja välineet

1. Tuettu itsenäinen asunto ja soluasunto sekä tuetun asumisen asumisyksikkö sijaitsee Helsingissä.
2. Tuetun hajasijoitetun itsenäisen asunnon koko on vähintään 25 m². Tuetussa hajasijoitetussa solu-asunnossa on asukkaalla oma vähintään 13 m² - kokoinen huone ja jaettu wc- ja pesutila sekä keittiötila muiden asukkaiden kanssa.
3. Tuetun asumisen asumisyksikössä asiakkaila on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc-tilat. Huonekoko on vähintään 13 m² (ei sisällä wc- ja pesutilaa).
4. Asumisyksiköissä on yhteisiä oleskelutiloja ja yhteisöllistä kuntoutumista tukevat keittiö- ja kodinhoitotilat.
5. Tilat ovat kodinomaiset ja rauhalliset. Tilaratkaisuissa on huomioitu yksityisyys erottamalla yhteisön käytössä oleva tila ja yksityinen tila.
6. Asumisyksikössä on riittävät toimistotilat ja henkilökunnan sosiaalitilat. Yksikössä on faksi asiakastietojen siirtämiseen SAS-yksiköstä.

5.1.3. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen tilat, varusteet ja välineet

1. Palveluasumisen asumisyksikkö sijaitsee Helsingissä
2. Asumisyksiköiden asiakkaila on yhden hengen huoneet sekä riittävät hygieni- ja wc-tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Huonekoko on vähintään 13 m² (ei sisällä wc- ja pesutilaa).
3. Asumisyksiköissä on yhteisiä oleskelutiloja ja yhteisöllistä kuntoutumista tukevat keittiö- ja kodinhoitotilat.
4. Tilat ovat kodinomaiset ja rauhalliset. Tilaratkaisuissa on huomioitu yksityisyys erottamalla yhteisön käytössä oleva tila ja yksityinen tila.
5. Asumisyksikössä on riittävät toimistotilat ja henkilökunnan sosiaalitilat. Yksikössä on faksi asiakastietojen siirtämiseen SAS-yksiköstä.

5.2. Toimilupa

Ei-ympäriverokautisen asumispalvelun palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnasta sijaintikunnalle ja rekisteröityä Etelä-Suomen aluehallintoviraston yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajarekisteriin. Ympäriverokautisen palveluasumisen palveluntuottajilla tulee olla Valviran tai aluehallintoviraston myöntämä toimilupa.



5.3. Ateriapalvelu

Palveluasumisessa ja tehostetussa palveluasumisessa palveluntuottaja vastaa ja päättää ateriapalvelun järjestämisestä ja kustannuksista. 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 ateriaritmillä.

Lisäksi ateriapalveluille asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Ateriapalveluun kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala eli viisi ruokailukertaa päivässä tasaisesti rytmittettynä niin, että lounaan ja päivällisen väli on vähintään viisi tuntia. Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Tarvittaessa asiakas saa välipalaa.
2. Ruokalistat laaditaan ennakoon ja ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruokailuajat on määritetty ja myös ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.
3. Erityisruokavaliot tulee järjestää niin, että ne ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.
4. Palveluntuottajalla on laadittu omavalvontasuunnitelma ja se toteutuu ateriapalvelussa.
5. Helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on oltava osaamistodistukset (hygieniapassit) elintarvikelain (23/2006 ja 1137/2008) vaatimusten mukaisesti.

5.4.Siivous ja vaatehuolto

Palveluntuottaja vastaa siivouksen ja vaatehuollon järjestämisestä ja niistä aiheutuvista kustannuksista.

Lisäksi siivoukselle ja vaatehuollolle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Asiakas hankkii itse käyttö- ja liinavaatteensa. Palveluntuottaja järjestää asiakkaan tavanomaisten käyttö- ja liinavaatteiden huollon. Asiakas vastaa ja maksaa arkojen tekstiilien ym. erityishuoltoa tarvitsevien vaatteiden huollosta.
2. Asiakasta ohjataan ja tarvittaessa autetaan vaatehuollossa ja huoneensa siivoamisessa. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen sekä ryhmämuotoisen tuetun asumisen wc-paperit, siivousvälineet ja -tarvikkeet hankkii palveluntuottaja.
3. Palveluntuottaja vastaa yhteisten tilojen ylläpitosiivouksesta, huoneiden/asuntojen ikkunoiden pesusta vähintään kerran vuodessa ja muusta niin sanotusta suursiivouksesta tarpeen mukaan.
4. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritetty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen. Yhteisten tilojen sekä asiakashuoneiden yleisilmeen tulee olla siisti.
5. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritetty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa palveluntuottajan tulee määritellä kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa.



5.5. Asiakasturvallisuus

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan turvallisuudesta.

Lisäksi asiakasturvallisuudelle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Tuetussa asumisessa sekä palveluasumisessa henkilökunta on tavoitettavissa tarvittaessa myös ilta- ja yöaikaan (puhelin, turvaranneke yms.). Henkilökunnalla on valmius saapua yksikköön 30 minuutin kuluessa tilanteen niin vaatiessa. Tehostetun palveluasumisen yksikössä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.
2. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2005:32). Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa.
3. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsiaineet ym. suojavälineet.
4. Palveluntuottajalla on pelastustoimesta annetussa asetuksessa (787/2003 Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 9 § 2. kohta) tarkoitettu ajan tasalla oleva 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.

5.6. 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:

5.6.1. Henkilöstöä koskevat yhteiset vaatimukset

1. Palvelusta vastaavalla työntekijällä (lähiesimies) on mielenterveystyöhön soveltuva vähintään AMK- tai opistotasoinen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon koulutus, vähintään vuoden kokemus esimiestyöstä ja kolmen vuoden kokemus mielenterveysasiakkaiden parissa tehtävästä työstä.
2. Sairaanhoidajan palvelut ja asiantuntijuus tulee olla käytettävissä kaikkina päivinä.
3. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005. Hoitohenkilökunnan tulee olla merkitty Valviran ylläpitämään terveydenhuollon ammattihenkilöstön keskusrekisteriin.



4. Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.
5. Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita työntekijöitä.
6. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus.
7. Henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työ sopimukset.
8. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdytysuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.
9. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusvelvoitteen mukaisesti. Koulutus perustuu yksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu tarvittava erityisosaaminen, kuten lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.
10. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
11. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.
12. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä ja tulokset esitetään tilaajalle.

5.6.2. Tuetun asumisen henkilöstömitoitus ja -rakenne

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 enintään puolella kokoaikaisesta työpanoksesta sillä osuudella, kun on yksikön käytössä. Henkilökunta on pääasiassa pysyvää henkilökuntaa.
2. Tuetun asumisen henkilöstömitoitus on vähintään 0,1 työntekijää/asiakas.
3. Tutun asumisen henkilöstöllä vähintään 1/3:lla on korkeakoulu- tai opistotasoinen tutkinto. Muilla on vähintään lähihoitajan tai mielenterveyshoitajan tutkinto.

5.6.3. Palveluasumisen ja tehostetun palveluasumisen henkilöstömitoitus ja -rakenne

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 enintään puolella kokoaikaisesta työpanoksesta sillä osuudella, kun on yksikön käytössä. Henkilökunta on pääasiassa pysyvää henkilökuntaa.
2. Palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,30 työntekijää/asiakas.
3. Tehostetussa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,40 työntekijää/asiakas.



4. Palveluasumisessa ja tehostetussa palveluasumisessa henkilöstöllä vähintään 1/3:lla on korkeakoulu- tai opistotasoinen tutkinto. Muilla on vähintään lähihoitajan tai mielenterveyshoitajan tutkinto.

5.7.Laadunhallinta ja johtaminen

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti ja huolehtii siitä, että yksikö 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 vastuuhoitajajärjestelmä.

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 ja näkyvillä.
2. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.
3. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen yksikön toimintasuunnitelma.
4. Palveluntuottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä. Palveluasumisyksikössä sovelletaan yleisesti hyväksyttyjä hoito-suosituksia, kuten Käypä hoito-suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan ja THL:n suosituksia sekä Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen laatusuosituksia (STM 2007). Lisäksi huomioidaan Valviran valtakunnallinen valvontaohje 2012-2014 *Mielenterveys- ja päihdehuollon ympärivuorokautiset asumispalvelut sekä päihdehuollon laitoshoido*.
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 Helsingin sosiaali- ja terveysviraston koordinoimaan puitesopimustuottajien ja kokemusasiantuntijoiden kanssa yhdessä laadittavaan hyvinvointi- ja asiakastytyväisyysmittarin kehittämiseen ja sen käyttöönottoon. Mittari kehitetään vuoden 2014 aikana. Ensimmäinen kysely toteutetaan vuonna 2015 ja sen jälkeen vuosittain. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Lisäksi Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto voi tehdä muita asiakaskyselyjä laadun varmistamiseksi.
9. Asiakasrekламаatit, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan tilaajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä. Palveluntuottajalla on järjestelmä palautteen keräämiseen ja käsittelyyn.
10. Tilaajalla on oikeus pyytää selvityksiä ja suorittaa tarkastuskäyntejä tuottajayksiköissä todetakseen palvelun laadun olevan sovitun palvelukuvauksen mukaista.



5.8.Kuntoutussuunnitelma

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia ja perustua asiakkaalle laadittuun kuntoutussuunnitelmaan.

Lisäksi suunnitelmalle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Asumispalvelun piiriin siirtyvälle asiakkaalle laaditaan kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta asiakkaan tarpeisiin perustuva tarkentuva kuntoutussuunnitelma. Kunnan edustaja laatii yhdessä asiakkaan/ hänen edunvalvojan ja läheisten sekä palveluntuottajan ja hoitotahon kanssa suunnitelman. Suunnitelmat tarkistetaan asiakkaan tarpeiden mukaan, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.
2. Kuntoutussuunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Suunnitelma tehdään asiakkaan tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet.
3. Asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen. Suunnitelmassa otetaan huomioon myös asiakkaan hyvän perushoidon toteutuminen ja suun terveydenhoito.

5.9.Asiakkaan hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukeminen

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 työtä, jolla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja vahvistetaan omatoimisuutta kannustamalla ja tukemalla omien voimavarojen käyttöön.

Lisäksi asiakkaan kuntoutumisen ja hyvinvoinnin tukemiselle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Asiakkaat saavat tarvitsemaansa kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta tuetaan ja autetaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkuminen, pukeutuminen, peseytyminen, syöminen, vaatehuolto, lääkehoito, siivoaminen), jotta hänen elämänhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa säilyisivät ja/tai paranevat.
2. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuuhoitaja muuttopäivästä alkaen.
3. Asiakkaita aktivoidaan osallistumaan ympäröivään yhteiskuntaan. Heidän sosiaalisten verkostojen säilymistä ja laajenemista tuetaan. Asiakkaita ohjataan hakeutumaan työtoimintaan tai päivätoimintaan ja harrastuksiin oman kiinnostuksensa mukaisesti. Asiakkaita saatetaan tarvittaessa yksikön ulkopuolisiin toimintoihin.
4. Asiakkaille on mahdollisuus kieli- ja kulttuuritaustansa huomioivaan hoitoon ja huolenpitoon.
5. Asiakkaille järjestetään virkistystoimintaa ja yhteisiä juhlahetkiä. Virkistystoiminnan järjestämisestä on kirjallinen suunnitelma. Suunnitelma sisällössään otetaan huomioon asiakkaiden toiveet.
6. Omaisten osallistumista asiakkaiden arkipäivään tuetaan ja omaisten tapaaminen järjestetään vähintään kaksi kertaa vuodessa.



7. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden lääkehoidosta. Jokaisen asiakkaan omat lääkkeet säilytetään erikseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat. Jokaisessa työvuorossa tulee olla työntekijä, jolla on oikeus jakaa lääkkeitä.
8. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että lääkäri arvioi asiakkaiden terveydentilaa säännöllisesti ja tarkistaa lääkkeet vähintään puolivuosittain.
9. Sairaanhoitaja valmistelee asiat lääkärin käyntiä varten ja on läsnä suunnitelluissa yksikössä tapahtuvissa asiakkaan ja lääkärin tapaamisissa sekä varmistaa, että annetut hoito-ohjeet toteutuvat.
10. Asiakkaiden hoidon kulku ja tehdyt arvioinnit kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan ja se kirjataan asiakirjoihin.
11. Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden palvelutarpeen mukaisten omahoitotarvikkeiden hankinnasta. Asumispalvelun piirissä olevat asiakkaat rinnastetaan kotona asuviin ja he saavat sosiaali- ja terveyskeskuksesta maksuttomia omahoitotarvikkeita samoin perustein kuin kotona asuvat.
12. Asiakkaita autetaan asioiden hoidossa eri viranomaisten kanssa ja varmistetaan asiakkaille kuuluvien etuuksien saanti. Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaille on haettu heille kuuluvat Kelan etuudet.
13. Asiakkaiden asuminen ja hoito turvataan kaikissa tilanteissa. Asiakkaiden vaihtelevaan palvelutarpeeseen pystytään vastaamaan. Asiakasta ei siirretä pois palvelun piiristä ilman hoitovastuussa olevan tahon hyväksymää jatkosuunnitelmaa. Mikäli asiakkaan vointi heikkenee, palveluntuottaja neuvottelee asiakkaan, hänen läheistensä, hoitavan lääkärin ja kaupungin edustajan kanssa siirrosta toiseen hoitopaikkaan.
14. Asiakkaan kuntoutumisen edettyä siirtyminen kevyempään palvelumuotoon valmistellaan asiakkaan, hänen läheisensä, hoitotahon ja kaupungin edustajan kanssa.

6. Palvelujen vuorokausihintaan sisältyvät 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 ja kuntoutuksen terapiapalvelut
5. Asumiseen kuulumattomat palvelut kuten parturi, jalkojenhoitaja, asiointimatkakulut, pankkiasian hoito, teatteri- ja elokuvakäynnit ym.

7. Palveluille asetetut lait ja viranomaismääräykset/suosituks

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)
- 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)

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 saamiaan 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 viranomaisten 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.

Palvelun tuottaja ja Helsingin kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaisista 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 väli-



sen sopimuksen päättyessä asiakirjat (sähköinen ja manuaalinen aineisto) toimitetaan Helsingin kaupungille erillisen arkistointiohjeen mukaisesti.