



Vammaisten henkilöiden asumispalvelujen hankinta Palvelukuvaus

Helsinki

Sisällys

1. Hankinnan kuvaus	3
2. Hankinnan osa-alueet	4
2.1 Tukiasuminen.....	4
2.2 Yhteisöllinen asuminen.....	4
2.3 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen.....	5
2.4 Lyhytaikainen huolenpito	5
3. Palveluluokat	6
4. Asiakkaan suunnitelmat	11
4.1 Asiakassuunnitelma	11
4.2 Palvelun toteuttamissuunnitelma	11
4.3 Suunnitelma itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi	12
5. Asiakkaan palvelua koskevat laatuvaatimukset	13
5.1 Asiakkaiden osallisuus	13
5.2 Asiakasraatitoiminta	14
5.3 Kommunikaatio	14
5.4 Itsemääräämisoikeus.....	14
5.5 Terveysten- ja sairaanhoito	15
5.6 Apuvälineet	16
5.7 Asiakkaan palvelua koskevat muut laatuvaatimukset	16
6. Asumisyksikköä koskevat vaatimukset	20
6.1 Asunto.....	20
6.2 Ateriat	20
6.3 Siivous ja vaatehuolto.....	21
7. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito	22
7.1 Vastuuhenkilöt.....	22
7.2 Henkilöstön koulutus rakenne ja osaaminen	22
7.3 Henkilöstön määrä	24
8. Omavalvonta	25
8.1 Laadunhallintaa ja johtamista koskevat laatuvaatimukset.....	25
9. Asiakkaalta perittävät maksut	27
9.1 Vuokra	27
9.2 Ateriamaksu	27
9.3 Ylläpitomaksut.....	28
9.4 Lyhytaikaisen huolenpidon asiakasmaksu	28
10. Palveluntuottajalle maksettava korvaus ja laskutus	29
11. Sopimuskauden aikainen toiminta	30

1. Hankinnan kuvaus

Hankinnan tavoitteena on saada helsinkiläisille vammaispalvelujen asiakkaille heidän vammansa ja toimintarajoitteidensa huomioivia asumispalveluja ja lyhytaikaista huolenpitoa, jotta he voisivat elää omannäköistään elämää ja toimia aktiivisina osallistujina osana yhteiskuntaa. Tässä palvelukuvauksessa esitetyt vaatimukset ovat ehdottomia vähimmäisvaatimuksia.

Vammaisten henkilöiden asumispalveluun kuuluvat asiakkaan toimintakyvyn kannalta esteetön ja turvallinen asuminen, riittävä apu ja tuki sekä ne palvelut, jotka ovat vamman tai sairauden vuoksi välttämättömiä asiakkaan päivittäisessä suoriutumisessa.

Asumispalvelua järjestetään vammaisille ja kehitysvammaisille sekä autismitietäjien henkilöille. Lasten ja nuorten asumispalvelut järjestetään aina ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä. Myös lastensuojelu voi tarvittaessa ostaa asumispalvelupaikan ja tällöin erillisistä kustannuksista (esim. käyttövarat, yli 16 v lääkkeet) sovitaan tarvittaessa erikseen. Palvelu voi olla suomen- tai ruotsinkielistä. Asiakkaan asumispalvelut järjestetään hänen yksilölliset tarpeensa huomioiden, joko pitkäaikaisena asumisena tai lyhytaikaisena huolenpitoa. Asiakkaan tarvitsema palvelu voidaan järjestää joko hänen omaan asuntoonsa, tukiasuntoon, yhteisöllisen palveluasumisen yksikköön tai ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikköön.

Asumispalveluissa tulee noudattaa voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muuta kyseisten palvelujen järjestämiseen liittyvää lainsäädäntöä.

Palvelua hankitaan koko Suomen alueelta. Asiakkaalle järjestetään palvelua kuitenkin vain hänen hyväksymältään alueelta.

2. Hankinnan osa-alueet

2.1 Tukiasuminen

Tukiasuminen mahdollistaa vammaisen henkilön asumisen erillisessä asunnossa. Asiakkaan tarvitsema apu ja tuki järjestetään hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien.

Tukiasumisessa asuva asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta, jotta itsenäinen asuminen omassa kodissa onnistuu. Tukiasumisessa asiakas asuu omassa kodissaan (vuokra-, omistus- tai muussa vastaavassa asunnossa). Tukiasunto voi olla myös osana palveluasumisyksikköä tai sen välittömässä läheisyydessä niin, että asiakas saa tarvitsemansa tuen asumispalveluyksiköstä. Asiakkaan tuen tarve on säännöllistä, mutta ei välttämättä päivittäistä. Asiakkaan tulee saada yhteys henkilökuntaan esimerkiksi teknisillä apuvälineillä tarvitseminaan aikoina.

Asiakas saa henkilökunnalta tarvitsemaansa ohjausta, tukea ja apua. Asiakas saa tukea esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian hoitoon, kodinhoidollisiin askareisiin, liikkumiseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja asiointiin kodin ulkopuolella. Henkilökunnan antama tuki mukautuu asiakkaan tarpeisiin ja voi olla esimerkiksi yhdessä tekemistä, muistuttamista, valmentamista, arjen koordinoitua, motivointia, saattamista tai tukemista.

2.2 Yhteisöllinen asuminen

Yhteisölliseen asumiseen kuuluu asiakkaalle soveltuva asunto ja sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa, mikä edellyttää yhteisiä tiloja. Jos yhteisiä tiloja ei ole, tulee yksikön työntekijöiden järjestää yksikön ulkopuolista toimintaa. Päiväaikaan asiakkaiden tarpeiden mukaisina aikoina yksikössä on henkilökuntaa, joka tukee ja auttaa asiakkaita asumispalvelun toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Yöllä yksikössä ei ole läsnä olevaa henkilökuntaa. Yöaikainen ohjaus ja tuki voidaan tarvittaessa toteuttaa teknisten apuvälineiden esimerkiksi puhelimen tai tabletin avulla.

Vammaisen henkilö osallistuu yhteisöllisen asumisen palvelussa mahdollisuuksiensa mukaan itse esimerkiksi siivoamiseen ja vaatehuoltoon. Mikäli asiakas ei kykene vammansa tai terveydentilansa takia osallistumaan, tulee palveluntuottajan järjestää tarvittava tukipalvelu.

Asumisyksikkö voi lyhytaikaisesti olla ilman paikalla olevaa henkilöstöä, jos kaikki työvuorossa olevat työntekijät ovat asioimassa asiakkaan/asiakkaiden kanssa asumisyksikön ulkopuolella. Tällöin asumisyksikköön jäävien asiakkaiden tulee tietää, miten henkilökuntaan saa yhteyden ja kaikilla yksikköön jäävillä tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus tavoittaa työntekijä.

Asiakas saa asumispalveluyksikön henkilökunnalta tarvitsemaansa ohjausta, tukea ja apua. Asiakas saa tukea esimerkiksi henkilökohtaisen hygienian hoitoon, kodinhoidollisiin askareisiin, liikkumiseen, sosiaaliseen kanssakäyntiin ja asiointiin kodin ulkopuolella. Henkilökunnan antama tuki mukautuu asiakkaan tarpeisiin ja voi olla esimerkiksi yhdessä tekemistä, muistuttamista, valmentamista, arjen koordinoimista, motivointia, saattamista, fyysistä avustamista tai hoitoa. Yksikössä tulee järjestää sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa.

2.3 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Ympäri vuorokautisen palveluasumisen yksikössä henkilöstöä on aina paikalla ja palveluja järjestetään asiakkaan tarpeen mukaisesti ympärivuorokautisesti. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakas tarvitsee ohjausta, tukea, apua, hoivaa ja hoitoa kaikissa tai lähes kaikissa päivittäisissä toiminnoissa. Asiakas tarvitsee tukea myös esimerkiksi vuorovaikutuksessa, toimintakyvyn ylläpitämisessä ja asiointissa kodin ulkopuolella. Asiakkaalla saattaa olla tarve itsensä määräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin.

Asiakkaan tarvitsema tuki voi olla yhdessä tai puolesta tekemistä, fyysistä avustamista, kommunikaation tukemista, muistuttelua, valmentamista, arjen toimintojen tukemista, motivointia, saattamista, hoitoa ja hoivaa tai valvontaa.

2.4 Lyhytaikainen huolenpito

Lyhytaikaisen huolenpidon ja hoidon tavoitteena on suunnitelmallisesti tukea asiakkaan läheisten jaksamista, helpottaa hoitovastuuta ja mahdollistaa esimerkiksi omaishoidon vapaiden pitäminen. Lyhytaikainen huolenpito voi antaa mahdollisuuden harjoitella asumista kodin ulkopuolella ja täten tukea asiakkaan itsenäistymistä. Lyhytaikaista huolenpitoa voidaan järjestää myös silloin, kun asiakas ei voi asua kotona jonkin äkillisen syyn takia.

Lyhytaikainen huolenpito ja hoito sisältävät asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaiset palvelut ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Lyhytaikaista huolenpitoa voidaan järjestää kokopäiväisesti tai osapäiväisesti asiakkaiden tarpeista lähtien. Asiakkaan tarvitsema tuki määritellään palvelun toteuttamissuunnitelmassa, jonka palveluntuottaja laatii yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Osavuorokautinen (päivällä tai yöllä tapahtuva) lyhytaikainen huolenpito on alle 12 tuntia.

3. Palveluluokat

Palvelu on porrastettu kahdeksaan eri luokkaan asiakkaan tarvitseman välittömän, henkilökohtaisen, yksilöllisen tarpeen mukaisesti (aktiivinen yksilöllinen avun tarve). Palveluluokat muodostavat palvelun hinnoittelun perustan. Palveluluokan perusteena on asiakkaan tuen, ohjauksen, avun, hoidon ja hoivan tarve. Tuntimäärä sisältää asiakkaan saaman välittömän ja välillisen työn.

Asiakkaan päivittäinen avun tarve voi vaihdella suuresti. Pitkäaikaisessa asumisessa avun tarvetta arvioidaan viikkotasolla (keskimääräinen avun tarve viikossa). Lyhytaikaisessa asumisessa avun tarvetta arvioidaan joko vuorokausi- tai viikkotasolla.

Tilaaaja ja palveluntuottaja arvioivat palvelun käyttäjän palvelutarpeen perusteella palveluluokan. Palveluluokka perustuu asiakassuunnitelmaan ja palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tilaaaja päättää palveluluokasta.

Palveluntuottaja on yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, mikäli asiakkaan palvelutarve muuttuu. Kun asiakkaan palveluluokkaa arvioidaan, palveluntuottajan tulee tarvittaessa seurata ja kirjata asiakkaan saaman palvelun tuntimääriä ja sisältöä. Palveluntuottajan tulee toimittaa palvelun toteuttamissuunnitelma ja päivittäiskirjaukset palveluluokan arvioinnin tueksi.

Palveluluokka 1

Asiakas kykenee toimimaan monissa asioissa itsenäisesti, mutta tarvitsee joissain asioissa henkilökunnan apua, tukea ja muistuttelua. Asiakasta autetaan arkisissa toiminnoissa sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa. Palveluntuottaja ja asiakas voivat sopia päivittäiset tai viikoittaiset asiakkaan tarpeen mukaiset käynnit. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus yhteydenpitoon palveluntuottajaan esimerkiksi puhelimitse.

Palvelussa on kiinteä vuorokausihinta, enimmäistuntimäärä viikossa on 10 tuntia.

Palveluluokka 2

Asiakas tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea ja apua. Asiakkaalla saattaa olla toiminnanohjauksen haasteita joillakin elämän osa-alueilla, joihin tarvitaan henkilöstöltä ajoittain aktiivista ohjausta ja tukea. Asiakasta autetaan päivittäisissä toiminnoissa sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa.

Asiakas tarvitsee henkilökunnalta säännöllistä tukea ja apua, mutta ei läsnä olevaa yöaikaista henkilökuntaa. Yöllinen tuki voidaan tarvittaessa järjestää teknisten apuvälineiden avulla.

Palvelussa on kiinteä vuorokausihinta, enimmäistuntimäärä viikossa on 18 tuntia. (noin 2–3 tuntia vuorokaudessa)

Palveluluokka 3

Asiakas tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea ja apua. Asiakkaalla on joillakin elämänalueilla toiminnanohjauksen haasteita, joihin tarvitaan henkilöstöltä ajoittain aktiivista ohjausta ja tukea. Asiakasta autetaan päivittäisissä toiminnoissa sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa.

Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea monissa arkielämän toiminnoissa, mutta selviää osittain itsenäisesti. Asiakkaalla voi olla satunnainen yöaikainen avuntarve. Palveluntarve saattaa olla henkistä tukemista ja ajoittain vahvaa ohjausta esimerkiksi uusissa tilanteissa toimimisessa.

Palvelussa on kiinteä vuorokausihinta, enimmäistuntimäärä viikossa on 32 tuntia. (noin 4–5 tuntia vuorokaudessa)

Palveluluokka 4

Asiakas tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea, ohjausta, avustamista ja/tai valvontaa lähes kaikissa toiminnoissa sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa. Asiakkaalla on joillakin elämänalueilla toiminnanohjauksen haasteita, joihin tarvitaan henkilöstöltä aktiivista ohjausta ja tukea.

Asiakas saattaa tarvita valvontaa esimerkiksi vamman tai sairauden tai epilepsian vuoksi. Asiakkaan avustaminen saattaa vaatia erilaisten apuvälineiden kuten esimerkiksi nostolaitteiden käyttöä. Palvelua on oltava saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina. Asiakkaalla voi olla säännöllisesti sairaanhoidollisia tarpeita. Asiakkaalla on säännöllinen yöaikaisen avun tarve. Asiakkaalla voi olla kausittaista psyykkisen tuen tarvetta, jolloin henkilökunnan läsnäolo asiakkaan arjessa on asiakkaan toimintakykyä tukevaa.

Palvelussa on kiinteä vuorokausihinta, enimmäistuntimäärä viikossa on 45 tuntia. (noin 6–7 tuntia vuorokaudessa)

Palveluluokka 5

Asiakas tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea, ohjausta, avustamista ja/tai valvontaa lähes kaikissa toiminnoissa sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa. Asiakkaalla on toiminnanohjauksen haasteita, joihin tarvitaan henkilöstöltä aktiivista ohjausta ja tukea.

Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea arkielämän toiminnoissa jatkuvaluonteisesti eri vuorokauden aikoina. Asiakas ei välttämättä kykene itse hälyttämään apua. Asiakkaalla saattaa olla satunnaisesti haastavaa käyttäytymistä tai erityisiä psykososiaalisen tuen tarpeita, jotka edellyttävät henkilökunnalta erityisosaamista. Asiakkaalla voi olla sairaanhoidollisen avun ja

hoidon tarve. Asiakkaalla saattaa olla neuropsykiatriseen häiriöön tai mielenterveyteen tai päihteiden käyttöön liittyviä haasteita. Asiakas tarvitsee säännöllisesti yöaikaista apua.

Palvelussa on kiinteä vuorokausihinta, enimmäistuntimäärä viikossa on 60 tuntia (noin 8–9 tuntia vuorokaudessa).

Palveluluokka 6

Asiakas tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea, ohjausta, avustamista ja/tai valvontaa lähes kaikissa toiminnoissa sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa. Asiakkaalla on toiminnanohjauksen haasteita, joihin tarvitaan henkilöstöltä aktiivista ohjausta ja tukea.

Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea lähes kaikissa arkielämän toiminnoissa eri vuorokauden aikoina. Asiakas ei välttämättä kykene itse hälyttämään apua. Asiakkaalla saattaa olla haastavaa käyttäytymistä tai erityisiä psykososiaalisen tuen tarpeita, jotka edellyttävät henkilökunnalta erityisosaamista. Asiakkaalla voi olla sairaanhoidollisen avun ja hoidon tarve. Asiakkaalla saattaa olla neuropsykiatriseen häiriöön tai mielenterveyden tai päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia. Asiakas tarvitsee säännöllisesti yöaikaista apua.

Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen voi vaatia työntekijän läsnäoloa ja tukea, jotta asiakas ei vahingoita itseään tai ympäristöään tai toisia ihmisiä. Asiakkaalla saattaa olla satunnaisesti esiintyvää aggressiivista käytöstä.

Henkilökunnalta vaaditaan erityisosaamista (esimerkiksi valmiuksia kohdata haastavaa käyttäytymistä, mielenterveysosaamista, päihdeosaamista, autismiosaamista).

Joissain tilanteissa asiakas tarvitsee useamman kuin yhden henkilön apua. Asiakas tarvitsee henkilökunnan tukea ryhmässä toimimiseen. Henkilökohtaisen ohjauksen turvin hän voi osallistua pienryhmän toimintaan.

Palvelussa on kiinteä vuorokausihinta, enimmäistuntimäärä viikossa on 77 tuntia (noin 10–11 tuntia vuorokaudessa).

Palveluluokka 7

Asiakas tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea, ohjausta, avustamista ja/tai valvontaa kaikissa toiminnoissa sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa. Asiakkaalla on toiminnanohjauksen haasteita, joihin tarvitaan henkilöstöltä aktiivista ohjausta ja tukea.

Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea kaikissa arkielämän toiminnoissa eri vuorokauden aikoina. Asiakas ei välttämättä kykene itse hälyttämään apua. Asiakkaalla saattaa olla haastavaa käyttäytymistä tai erityisiä psykososiaalisen tuen tarpeita, jotka edellyttävät henkilökunnalta erityisosaamista (esimerkiksi valmiuksia kohdata haastavaa käyttäytymistä, mielenterveys-, päihde- ja

autismiosaamista). Henkilöstöllä tulee olla käytynä haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyn koulutukset (esimerkiksi Avekki- tai MAPA-koulutus).

Asiakkaalla voi olla sairaanhoidollisen avun ja hoidon tarve. Asiakkaalla saattaa olla neuropsykiatrisia häiriöitä tai mielenterveyden tai päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia. Asiakas tarvitsee säännöllisesti yöaikaista apua.

Asiakkaalla saattaa esiintyä haastavaa käytöstä, joka voi ilmetä mm. itsensä tai toisten vahingoittamisena ja aggressiivisena käytöksenä. Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen voi vaatia työntekijän jatkuvaa läsnäoloa ja tukea, jotta asiakas ei vahingoita itseään tai ympäristöään tai toisia ihmisiä. Asiakkaan tuen tarve saattaa johtua myös asiakkaan psyykkisen voinnin nopeista muutoksista.

Asiakas saattaa tarvita useamman kuin yhden henkilön apua. Asiakas tarvitsee henkilökunnan tukea ryhmässä toimimiseen. Henkilökohtaisen ohjauksen turvin hän voi osallistua pienryhmän toimintaan.

Toimitiloilta edellytetään erityistä turvallisuutta ja asiakkaalle suunniteltuja yksilöllisiä turvallisuutta lisääviä ratkaisuja.

Palvelussa on kiinteä vuorokausihinta, enimmäistuntimäärä on viikossa 91 (noin 12–13 tuntia vuorokaudessa).

Palveluluokka 8

Palvelu on tarkoitettu vammaisille henkilöille, joiden tuen ja hoidon tarve on monella eri osa-alueella vaativaa tai erityistä.

Asiakas tarvitsee henkilökunnan läsnäoloa, kokoaikaista avustamista ja tukea kaikissa arkielämän toiminnoissa eri vuorokauden aikoina. Asiakas ei välttämättä kykene itse hälyttämään apua.

Asiakkaalla voi olla haastavaa käyttäytymistä, erityisiä psykososiaalisen tuen tarpeita tai sairaanhoidollisen avun ja hoidon tarve. Asiakkaalla saattaa olla neuropsykiatrisia häiriöitä tai mielenterveyden tai päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia. Asiakas tarvitsee säännöllisesti yöaikaista apua.

Asiakkaan, muiden ihmisten tai ympäristön turvallisuuden varmistaminen vaatii työntekijän jatkuvaa läsnäoloa ja tukea. Asiakkaan tuen tarve saattaa johtua myös psyykkisen voinnin nopeista muutoksista.

Monissa tilanteissa asiakas tarvitsee useamman kuin yhden henkilön apua. Asiakas kykenee toimimaan ryhmässä vain lyhyitä aikoja henkilökunnan tuella.

Henkilökunnalta edellytetään erityisosaamista (esimerkiksi sairaanhoidollista, mielenterveys-, päihde- tai autismiosaamista tai valmiuksia kohdata haastavaa käyttäytymistä). Henkilöstöllä tulee olla tarvittaessa käytynä haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyn koulutukset (esimerkiksi Avekki- tai MAPA-koulutus). Toimitiloilta edellytetään erityistä turvallisuutta ja asiakkaalle suunniteltuja yksilöllisiä turvallisuutta lisääviä ratkaisuja.

Palvelussa on kiinteä vuorokausihinta, enimmäistuntimäärä on viikossa 112 tuntia (noin 14–16 tuntia vuorokaudessa).

Yksilöllisesti suunniteltu palvelu

Yksilöllisesti suunnitellut palvelut tulevat kyseeseen silloin, kun asiakkaan tuen tarve on niin vaativaa, että edellä mainittu palveluluokka 8 ei ole asiakkaan tuen tarpeeseen nähden riittävä. Palvelu suunnitellaan moniammatillisesti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja vaatimusten mukaisesti.

Palvelu on pääsääntöisesti määräaikaista ja tavoitteena on siirtyminen kevyemmän tuen palveluihin. Asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta on arvioitava yhdessä omatyöntekijän kanssa säännöllisesti, mutta vähintään puolivuositain. Palvelun hinnoittelu sovitaan asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Henkilökohtainen tuki

Tuntiperustaista henkilökohtaista tukea voidaan käyttää esim. tukiasumisessa palveluluokkakohdaisen hinnoittelun sijaan, kun tuen tarve ei ole päivittäistä. Henkilökohtainen tuki voi olla tarpeellinen myös muussa asumispalvelussa, jos asiakkaan palvelutarve vaatii tiettyyn asiaan oman työntekijäresurssin. Palvelua voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaan saattamiseen. Palvelun hinta on 38 €/tunti.

4. Asiakkaan suunnitelmat

4.1 Asiakassuunnitelma

Palvelu perustuu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan laatimaan asiakassuunnitelmaan, johon kirjataan vammaisen henkilön yksilöllinen avun ja tuen tarve ja näihin perustuvat tavoitteet sekä vammaispalveluissa annettavat sosiaalipalvelut, joilla tuen tarpeeseen ja tavoitteisiin pyritään vastaamaan. Lisäksi palvelu perustuu Tilaajan tekemään palvelupäätökseen.

Palvelun aikana myös palveluntuottaja tarvittaessa osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan oma näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakassuunnitelmaan sisältyvät vähintään tiedot

- asiakkaan asumispalveluun liittyvistä tarpeista,
- asiakkaan asumispalveluun liittyvän palvelun tavoitteista ja
- palvelun määrästä ja laadusta vuorokauden eri aikoina.

Asiakassuunnitelma toimii perustana tarkemmalle palvelun toteuttamissuunnitelmalle, jonka laatimisesta vastaa palveluntuottaja.

4.2 Palvelun toteuttamissuunnitelma

Asumispalvelun laadukas toteuttaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä laatimaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelmassa sovitaan, mitä toteutettavaan palveluun kunkin asiakkaan kohdalla kuuluu. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat. Suunnitelmaan kirjataan keinot osallisuuden tukemiseksi. Palveluntuottaja ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja tukee asiakasta saavuttamaan omat tavoitteensa.

Palvelun toteuttamissuunnitelman on sisällettävä tarkemmat tiedot siitä, miten palvelu vastaa asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan näkemys ja toiveet esimerkiksi seuraavista asioista:

- miten asiakkaan mahdollisia kommunikaation apuvälineitä käytetään ja vuorovaikutusta tuetaan ja kuinka puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio toteutuu
- asiakkaan terveydentilaan, ravitsemukseen, hygieniaan liittyvät asiat
- emotionaalinen tuki
- miten asiakkaan apuvälineitä käytetään
- miten mahdollinen päiväaikainen toiminta toteutuu
- miten asiakkaan vapaa-ajan toiminta toteutuu
- miten asiakkaan muuhun yksilölliseen tuen tarpeeseen vastataan
- miten asiakkaan kuntoutukseen ja terveydenhuoltoon liittyvät toimet toteutuvat konkreettisesti

- asiakkaan yksilöllinen varautumissuunnitelma kriisi- ja häiriötilanteiden varalle.

Palvelun toteuttamissuunnitelma tulee laatia yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan läheisillä on mahdollisuus osallistua suunnitelman laatimiseen, mikäli asiakas niin haluaa. Suunnitelman laatimisen yhteydessä asiakkaan kanssa keskustellaan, mitkä ovat asiakkaan toiveet ja asumispalvelun tavoitteet. Tavoitteeksi voidaan asettaa esimerkiksi päivittäinen ulkoilu. Palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjataan, miten palveluntuottaja toimii tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Tavoitteen toteutumista on mahdollista seurata päivittäiskirjauksista.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakkaalle mahdollisimman nopeasti, niin että se on valmis viimeistään kolmen kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään vuoden välein sekä aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Vastuu tästä on palveluntuottajalla.

4.3 Suunnitelma itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi

Palveluntuottaja tekee erityishuollon asiakkaille yhdessä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa tai hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä sekä tarvittaessa asiakkaan muun verkoston kanssa suunnitelman Itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ja itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi eli IMO-suunnitelman (kehitysvammalaissa asiakassuunnitelma). Suunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelma on tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. IMO-suunnitelma tehdään myös lyhytaikaisen huolenpidon palvelussa.

Jos yksikössä on lain mukaan mahdollista käyttää rajoitustoimenpiteitä, toimintayksiköllä on oltava käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seurantaa varten sekä rajoitustoimenpiteiden käytön edellytysten täyttymisen arviointia ja seurantaa varten.

Suunnitelma voi olla osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa tai erillinen suunnitelma. Jos asiakas käy päiväaikaisessa toiminnassa, asumispalvelun palveluntuottaja vastaa IMO-suunnitelman tekemisestä ja huolehtii siitä, että suunnitelma tehdään yhteistyössä päiväaikaisen toiminnan kanssa.
<https://www.hel.fi/static/sote/vamty/kasikirjat/imo-kasikirja.pdf>
<https://www.hel.fi/static/sote/vamty/IMO-handbok.pdf>

5. Asiakkaan palvelua koskevat laatuvaatimukset

Asiakkaiden osallisuuden mahdollistaminen ja varmistaminen ovat keskeisellä osalla tässä palvelukuvauksessa ja tulevan sopimuskauden aikaisessa toiminnassa. Alla on lueteltuna avainkohtia, joiden avulla vammaisten asiakkaiden osallisuutta palvelujen käyttäjinä ja osana palvelujärjestelmää voidaan vahvistaa.

5.1 Asiakkaiden osallisuus

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tulee olla yhdenvertaisia ja asiakaslähtöisiä. Asiakkailla on oikeus osallistua ja vaikuttaa omiin palveluihinsa, mutta myös laajemminkin palveluihin, palvelukokonaisuuksiin ja -ketjuihin. Palvelunjärjestäjillä ja -tuottajilla taas on velvollisuus edistää asiakkaiden osallisuutta ja parantaa vaikutusmahdollisuuksia. Osallisuudesta säädetään eri lainsäädännöissä, kuten perustuslaissa, hyvinvointialueissa, sosiaalihuoltolaissa ja asiakaslaissa.

Oikeus osallisuuteen ja asioihin vaikuttamiseen tulee mahdollistaa kaikille asiakkaille. Palveluissa tuetaan asiakkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa oman elämänsä ja palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen.

Asiakasosallisuus voidaan käsittää siten, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/tai arviointiin. Osallisuuden edellytyksenä on, että asiakas pääsee vaikuttamaan palveluunsa ja arkeensa. Asiakkaalta kysytään ja hänen kokemuksensa ja mielipiteensä huomioidaan ja niillä on vaikutusta.

Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan muun muassa kehittää ja parantaa palveluiden laatua, tehokkuutta ja tavoitteiden saavuttamista.

Jotta asiakkailla on mahdollisuus osallistua ja kokea osallisuutta, tarvitaan erilaisia keinoja sen toteuttamiseksi. Asiakasosallisuus ei tapahdu itsestään, vaan siihen on sitouduttava ja luotava edellytyksiä sen toteuttamiselle organisaation eri tasoilla.

Asiakkaiden kanssa yhdessä kehittäminen, ideointi ja palveluiden arviointi tuottavat tarpeita vastaavia asiakaslähtöisiä palveluita. Yhteiskehittäminen parhaimmillaan tukee osallisuutta, vahvistaa yhteisöllisyyttä ja luo mahdollisuuksia vaikuttamiselle.

5.2 Asiakasraatitoiminta

Asiakasraati on yhteiskehittämisen ja vaikuttamisen tapa, jolla tuetaan asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Asiakasraadeilla tarkoitetaan asiakkaiden osallisuutta lisääviä säännöllisiä asiakaskokouksia. Asiakkailla tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja palvelujen kehittämiseen. Asiakasraadeissa ehdotetut ja esiin tuodut asiat tulee viedä jatkokäsittelyyn toimintayksikköön ja sen johdolle.

Asiakasraatitoiminnan tavoitteet:

- vaikuttaa asiakkaille tärkeisiin asioihin
- kehittää palvelun sisältöä
- arvioi palvelun laatua
- tuottaa ja välittää tietoa päätöksenteon tueksi
- edistää asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja toimijuutta voimaantumisen näkökulmasta

Asiakasraatien tulee olla ennakkoon suunniteltuja ja aikataulutettuja, ja niistä tehdään muistiot.

Palveluntuottaja järjestää asiakasraateja säännöllisesti, kuitenkin vähintään kuusi kertaa vuodessa. Asiakasraadin tarkoituksena on toimia yhtenä välineenä palveluiden laadun mittaamiseen, kehittämiseen ja johtamiseen sekä asiakastyytyväisyyden lisäämiseen.

5.3 Kommunikaatio

Oikeus kommunikaatioon ja vuorovaikutukseen toisen ihmisen kanssa kuuluu ihmisten perusoikeuksiin. Palveluntuottajan tulee tukea asiakkaiden kommunikaation ja ilmaisunvapauden vahvistamista. Mikäli asiakkaalla on vaikeuksia kommunikoida puheella, tulee hänen kanssaan käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä.

5.4 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus kuuluu Suomen perusoikeusjärjestelmään ja on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Vammaispalveluissa itsemääräämisoikeuden sisältönä on ennen muuta vammaisen ihmisen oikeus osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden lakiin perustumaton rajoittaminen on kielletty. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asumisyksikössä ei saa olla voimassa sellaisia järjestys- tai vastaavia sääntöjä tai käytäntöjä, joilla tosiasiallisesti rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai henkilökohtaista vapautta.

Vammaispalveluissa itsemääräämisoikeus tai sen puute tulee usein esille tavallisen arjen keskellä pienissä päivittäisissä asioissa. Esimerkiksi asumisyksikössä saattaa olla ruokailuun, herkkujen syöntiin, hygieniaan, yksityisyyden suojaan tai rahankäyttöön liittyviä pelisääntöjä, joita pitää arvioida itsemääräämisoikeuden kannalta.

Palveluntuottajan on mahdollistettava asiakkaalle aito mahdollisuus elää omassa rytmissään ja tehdä valintoja. Asiakkaalla täytyy olla mahdollisuus herätä ja mennä nukkumaan haluamanaan aikana, ruokailla haluamaansa aikaan tai kutsua vieraita. Palveluntuottajan on myös tuettava asiakkaan oman näköistä elämää tarjoamalla vaihtoehtoja tai tukemalla esimerkiksi sosiaalisten suhteiden muodostamista tai ylläpitoa.

Itsemääräämisoikeus ei tarkoita asiakkaan jättämistä yksin tekemään valintoja ilman tukea. Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus saada tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen ja tukea tärkeiden päätösten tekemiseen. Jos asiakas tarvitsee tukea kommunikoinnissaan, palveluntuottajan on huolehdittava, että asiakkaan tarvitsemat puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot suunnitellaan ja otetaan käyttöön.

5.5 Terveiden- ja sairaanhoito

Asiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin. Vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä kuntoutuksesta on terveysasemalla, kotihoidossa, asiakasta hoitavalla yksityisellä lääkäriin tai erikoissairaanhoidossa.

Kiireellistä hoitoa on annettava potilaalle hänen asuinkunnastaan riippumatta siellä, missä hän on apua tarvitessaan. Kiireettömässä terveydenhuollossa potilaalla on mahdollisuus valita terveysasema ja erikoissairaanhoidon yksikkö kaikista Suomen julkisista terveysasemista ja sairaaloista.

Asiakkaalla on oikeus saada apua ja tukea tarvitsemiinsa hoitotoimenpiteisiin ja mahdollisiin sairaanhoidollisiin tehtäviin. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa mahdollistaa asiakkaalle sairaanhoidollinen apu ja tuki. Yksikössä tulee olla nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavan sairaanhoitajan tulee työskennellä yksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava voi olla myös sellainen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka koulutukseen sisältyy sairaanhoitajan opinnot, kuten terveydenhoitaja, kättilö tai ensihoitaja AMK. Asiakkaalla on oikeus saada tarvittaessa kotiinsa kotihoidon tai kotisairaalan palveluja.

Palveluntuottaja järjestää välttämättömän saattaja-avun lääkäriin, sairaanhoitoon, terveydenhoitoon, apuvälinehuoltoon tai kuntoutukseen ja tilaa asiakkaan tarvitseman kuljetuksen. Asiakas maksaa itse kuljetuksen ja käynnistä aiheutuvat terveydenhuollon asiakasmaksut. Tarvittaessa palveluntuottaja avustaa Kelan matkakorvausten ja muiden etuuksien hakemisessa.

5.6 Apuvälineet

Työssä tarvittavat henkilöstön työskentelyä helpottamaan tarkoitetut apuvälineet kuten nostolaitteet, suihkutuolit, istumavaaka tms. tulee palveluntuottajan hankkia ja kustantaa. Palveluntuottaja työnantajana hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen. Mikäli asiakas tarvitsee sähkösenkyä, tulee palveluntuottajan hankkia sellainen.

Henkilökohtaiset yksilöllisesti valitut apuvälineet asiakas saa käyttöönsä Helsingin kaupungin terveydenhuollon apuvälineyksiköstä tai HUS:n tai sijaintikunnan hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä. Henkilökohtaisten hoitolaitteiden tai hoitovälineiden hankinta-, korvaus- ja huoltovastuu kuuluvat terveydenhuollon vastuulle. Palveluntuottajan vastuulla on tilata asiakkaan henkilökohtaisille apuvälineille huolto, mikäli asiakas ei pysty tätä itse tekemään.

5.7 Asiakkaan palvelua koskevat muut laatuvaatimukset

Asiakkaan tasavertainen ja arvostava kohtaaminen on laadukkaan palvelun perusedellytys. Palveluntuottajan tulee keskustella arvostavan kohtaamisen tavoista säännöllisesti koko henkilöstön kanssa. Jokaiselle asiakkaalle voidaan nimetä vastuutyöntekijä, jos se on hänelle tarpeen ja hän sen haluaa.

1. **Palvelun sisältö.** Palveluntuottajalla tulee olla sovitut toimintatavat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseksi: Asiakkaiden tulee päästä halutessaan suihkuun vähintään joka toinen päivä, asiakkaiden tulee saada riittävää ja oikea-aikaista apua hygienian hoidossa, suuhygienian hoidossa, WC-toiminnoissa, siirtymisissä, pukeutumisessa ja ruokailussa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus halutessaan myös viikoittaiseen saunomiseen, mikäli palveluyksikössä on sauna käytettävissä. Palveluntuottajan tulee tarjota asiakkaalle mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun asiakkaan niin halutessa. Lähtökohtaisesti liikuntavammaiset asiakkaat avustetaan päivittäin ylös vuoteesta, ja ruokailu tapahtuu istuma-asennossa muualla kuin asiakkaan sängyssä. Asiakasta avustetaan tarvittavien lomakkeiden täyttämässä, esim. hakemukset, etuudet tai veroilmoitus. Palveluntuottaja järjestää asiakkaan päivittäistoimiin liittyvän lyhytkestoisen asiointiavun ja saattajaavun (ruokaostokset, lääkärikäynnit, apteekki yms.) ilman erillistä korvausta. Palveluun kuuluu myös asiakkaan kommunikaation ja vuorovaikutuksen tukeminen sekä emotionaalinen tuki.

Palveluntuottaja järjestää perinteisinä juhlapäivinä arjesta poikkeavaa ohjelmaa ja juhlistaa juhlapäiviä. Palveluntuottaja huolehtii, että jokaisen asiakkaan syntymäpäivää juhlistetaan, jos hän sitä toivoo. Palveluntuottaja pitää yhteyttä asiakkaiden läheisiin esimerkiksi pitämällä vuosittain tilaisuuden asiakkaiden läheisille.

2. **Kirjaaminen.** Asiakastyötä tekevät työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja

valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakastietojärjestelmään vähintään vuorokohtaisesti. Kirjausten tulee olla asiakasta kunnioittavia.

Päivittäiskirjauksista tulee käydä ilmi, minkälaista apua, tukea ja ohjausta asiakas on saanut. Kirjauksista tulee selvittää, miten asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman keinot ja tavoitteet ovat toteutuneet toiminnassa. Tärkeää on kirjata asiakkaan omat toiveet, tavoitteet, mielipiteet ja kokemukset eri toimintoihin ja tapahtumiin liittyen. Päivittäiskirjaukset ovat tärkeitä sekä työntekijän että asiakkaan oikeusturvan kannalta. Tämän vuoksi erityisesti ristiriitatilanteissa tulee kirjata tarkasti asiakkaan ja työntekijän mahdolliset eriävät näkemykset.

- 3. Lääkehoito.** Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidon käytännön toteutuksesta. Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2021:6). Lääkehoidon turvallisesta toteutuksesta vastaa sairaanhoitaja. Kaikilla yksikössä lääkehoitoa toteuttavilla henkilöillä tulee olla sosiaali- tai terveysalan tutkinto, johon sisältyy riittävät lääkehoidon opinnot. Osassa tutkinnoista (esimerkiksi sosionomi AMK) sisältyy vaihteleva määrä lääkehoidon opintoja. Tällöin työnantajan vastuulla on selvittää opintojen laajuus, ja kyseiselle henkilölle määritettävän lääkeluvan laajuus.

Ammatilliseen tutkintoon sisältyneiden tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön täydennyskoulutuksena hankitun lääkehoidon koulutuksen lisäksi työntekijällä tulee olla suoritettuna lääkelupa. Lääkelupaa varten ammattihenkilön tulee suorittaa lääkehoidon osaamisen koulutus esimerkiksi LOVE. Tähän koulutuskokonaisuuteen kuuluu teoriaopintoja ja lääkelaskuja. Vaativan lääkehoidon toteuttaminen edellyttää myös PKV-osion suorittamista. Koulutusmateriaalien läpikäynnin jälkeen työntekijä osoittaa lääkehoidon osaamisen suorittamalla teoriaopintoihin kuuluvan tentin sekä lääkelaskukokeen. Lääkehoidon teoria osaaminen on voimassa viisi vuotta ensimmäisestä suoritusmerkinnästä lähtien. Lisäksi työntekijä osoittaa käytännön osaamisen käytännön näytöillä. Käytännön osaamisen todentaa kokenut ja laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja). Näytön vastaanottaja myös perehdyttää työntekijän yksikkökohtaiseen lääkehoitoon. Varsinaisen lääkeluvan myöntää toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkelupa on voimassa enintään viisi vuotta lääkelupaprosessin ensimmäisestä suorituksesta lukien.

Lääkehoidon toteuttamisesta ja vastuista on sovittava asiakaskohtaisesti. Lähtökohtaisesti vastuu lääkehoidon toteuttamisesta ja seurannasta on aina palveluntuottajalla. Kuvaus lääkehoidon toteuttamisesta ja vastuusta tulee olla kirjattuna jokaisen asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, mikäli asiakkaan lääkehoidosta vastaa muu kuin palveluntuottaja. Lääkkeet säilytetään asiakkaan omassa kodissa (mikäli asiakas vastaa itse lääkehoidostaan) tai lukollisessa kaapissa erillisessä lääkehuoneessa tai tiloissa, joihin vain henkilökuntaan kuuluvilla lääkeluvallisilla henkilöillä on

pääsy. Tilojen tulee olla lääkkeiden säilytykseen soveltuvat ja määräysten mukaiset. Jokaisen asiakkaan omat lääkkeet on selkeästi nimikoitu ja ne säilytetään erikseen siten, että sekaantumisen mahdollisuutta ei ole. Mahdollisuuksien mukaan käytetään apteekin annosjakelua, jonka kustannuksista vastaa palveluntuottaja.

4. **Omavalvonta.** Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuudet. Omavalvonta on ennakoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen. Omavalvontasuunnitelman tulee olla näkyvillä ja asukkaiden saatavissa yksikön yhteisissä tiloissa.
5. **Henkilökohtainen apu.** Asumisyksikön asiakkaalle voi olla myönnetty vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua harrastuksia, yhteiskunnallista osallistumista ja sosiaalista kanssakäymistä varten. Tämän avun käytöstä asiakas päättää itse ja se on tarkoitettu pääasiassa asumisyksikön ulkopuolisiin toimintoihin. Asiakkaalle mahdollisesti myönnetty henkilökohtainen apu ei vähennä palveluntuottajan velvollisuutta järjestää asiakkaalle edellä mainittua lyhytkestoista asiointi- ja saattoapua sekä mahdollisuutta ulkoiluun. Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu päivittäistoiminnoissa avustamiseen (esim. ruuanlaitto, hygienianhoito) asiakkaan asunnossa tai muissa asumisyksikön tiloissa. Tällaisesta avustamisesta huolehtii palveluntuottaja.
6. **Yhteistyö.** Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan verkostotyöhön asiakkaan ja Tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Moniammatillinen yhteistyö toteutuu esimerkiksi asiakkaan omatyöntekijän, kuntoutuksen tai päiväaikaisen toiminnan kanssa. Palveluntuottaja osallistuu Tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokouksiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin. Palveluntuottaja on velvollinen edistämään moniammatillisen tiimin koollekutsumista, mikäli asiakkaan muuttunut tilanne sitä vaatii.
7. **Asiakasvarat.** Asiakkaat huolehtivat pääsääntöisesti itse rahavarojensa, korujen tai arvoesineiden turvallisesta säilytyksestä. Kaikkien asukkaiden kohdalla tämä ei ole mahdollista, joten niissä tilanteissa palveluntuottajan tulee vastata asiakasvarojen käsittelystä. Mikäli palveluntuottaja käsittelee asiakasvaroja, tulee niitä säilyttää lukitussa kassakaapissa tai vastaavassa. Palveluntuottajan tulee pitää kirjanpitoa asiakasvaroista, tarkistaa kirjanpidon oikeellisuus ja toimittaa säännöllisesti kirjanpito asiakkaan edunvalvojalle. Suositellaan, että asiakasvarojen kirjanpidosta vastaavat vain siihen tehtävään nimetyt työntekijät. Asiakasvarojen ja/tai arvotavaroiden käsittelystä tulee olla kirjallinen toimintaohje henkilöstölle.

8. **Hoitajakutsujärjestelmä.** Asiakkaalla tulee tarvittaessa olla käytössään hoitajakutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti kaikkina vuorokauden aikoina. Hoitajakutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi käyttää sitä vammastaan huolimatta. Hoitajakutsujärjestelmällä tulee asiakkaan tarpeen mukaan saada henkilökohtainen keskusteluyhteys henkilökuntaan tai muuhun sopimuksen mukaiseen henkilöön tarpeen vaatiessa. Palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa hoitajakutsujärjestelmän. Palveluntuottaja luovuttaa tilaajalle aina pyydettyä hoitajakutsujärjestelmän vasteaikaraportin.

Kutsujärjestelmän käyttäminen ei ole mahdollista tai välttämätöntä kaikille asiakkaille. Tällöin palveluntuottajan tulee varmistaa muilla keinoin, että asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus saada yhteys henkilökuntaan.

9. **Työ- ja päivätoiminnan kuljetukset.** Tilaaja tai sen nimeämä toimija järjestää työ- ja päivätoiminnan kuljetukset, organisoii kuljetusten aikataulut ja reitit ja mahdolliset muutokset niihin. Työ- ja päivätoiminnan matkat ovat asiakkaan kodin (/asumisyksikön) ja työ- ja päivätoimintayksikön välisiä matkoja. Palveluntuottaja on velvollinen tekemään yhteistyötä Tilaajan kanssa, ja myötävaikuttamaan kuljetusten sujuvuuden mahdollistamiseksi. Asiakaskuljetusten noutoajat ja reitit suunnitellaan huomioiden asiakkaiden työ- tai päivätoiminta-ajat. Koska kuljetukset toteutetaan pääsääntöisesti ryhmäkuljetuksina tai kyytejä yhdistelemällä, tulee reittisuunnittelulle jättää joustovaraa kuljetusaikojen suhteen. Mikäli asiakas ei mene työ- ja päivätoimintaan, matka tulee aina peruuttaa. Asumisyksikkö tai asiakas eivät voi vaihtaa työ- ja päivätoiminnan matkojen kellonaikoja tai reittejä. Tilaaja järjestää kuljetukset ja maksaa ne kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Tilaajalle asiakastiedot kuljetusten järjestämistä varten. Tilaaja järjestää kuljetukset parhaaksi katsomallaan tavalla. Asiakkaan mahdollinen saattaja kulkee ajoneuvossa vain asiakkaan kanssa, saattajaa ei kuljeteta tai noudeta erikseen.

Päiväaikaisen toiminnan kuljetukset järjestetään tarvittaessa Matkapalvelukeskuksen kautta. Kuljetukset ovat pääsääntöisesti ryhmäkuljetuksia. Palveluntuottaja voi tukea ja opettaa asiakkaita julkisten kulkuvälineiden käyttöön asiakkaiden tavoitteiden mukaisesti. Matkojen opettelemiseen voidaan käyttää tarvittaessa harkinnanvaraista tuntiperusteista henkilökohtaista tukea.

10. **Salassapito.** Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot Helsingin kaupungin tietosuojaja- ja salassapitoliihteen mukaisesti.

6. Asumisyksikköä koskevat vaatimukset

6.1 Asunto

Asunnon tulee olla tarvittaessa esteetön ja riittävän tilava asiakkaan apuvälineille ja avustamiselle.

Asuintalon ulko-ovessa ja myös asunnon ulko-ovessa on oltava sähköinen oviautomatiikka, mikäli asiakas tarvitsee sellaista. Palveluntuottaja vastaa näiden asentamisesta ja kustannuksista. Jos asumispalveluyksikössä on asukkaille yhteisiä oleskelutiloja, palveluntuottaja kalustaa ja huolehtii tilojen viihtyisyydestä, sisustuksesta sekä siisteydestä.

Asumispalvelut voivat olla tyypiltään yksittäisiä asuntoja, asuntoryhmiä tai ryhmäkoteja.

Asunnossa on oma keittiö tai keittiösyvennys sekä kylpyhuone.

Asuntoryhmän asunnoissa on keittiö tai keittiösyvennys ja kylpyhuone. Asuntoryhmän yhteydessä sijaitsevat henkilöstön toimisto- ja sosiaalitilat, joiden kustannuksia ei jyvitetä asiakkaan vuokraan. Asuntojen lisäksi yksikön käytössä voi olla yhteisiä tiloja kuten pyykkitupa tai kerhuhuone.

Ryhmäkodissa asiakkaalla on oma huone, jonka yhteydessä tai välittömässä läheisyydessä on kylpyhuone. Ryhmäkodissa oleva asunto koostuu asiakkaan yksityisestä tilasta ja oleskelutiloista. Kustannukset asiakkaiden käytössä olevista yhteistiloista voidaan jyvittää asiakkaan vuokraan.

6.2 Ateriat

Palveluntuottaja mahdollistaa asiakkaille päivittäisen ruokailun joko omana tuotantona tai alihankintana. Ruokailu järjestetään asiakkaan asunnossa tai yhteisissä tiloissa. Ruokailuun kuuluvat seuraavat ateriat: aamiainen, lounas, päivällinen ja iltapala sekä tarvittaessa välipalat. Palveluntuottaja järjestää erityisruokavaliot niitä tarvitseville asukkaille ilman erillistä korvausta.

Asiakkaalla on oikeus valmistaa asunnossaan ruokaa joko itse tai palveluntuottajan henkilöstön avustamana ja ohjaamana. Ruokatarvikkeiden hankintaan ja ruoan valmistukseen tarvitsemansa avun ja tuen hän saa yksikön henkilökunnalta. Asiakas voi halutessaan hankkia tarvitsemansa ateriapalvelun myös muulta palveluntuottajalta, jolloin häntä tulee avustaa sen tilaamisessa.

Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaavilla henkilöillä tulee olla riittävä kokemus ja osaaminen. Ateriasuunnittelussa noudatetaan terveellisestä ravitsemuksesta annettuja ohjeita.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa keskitetyn ateriapalvelun itse, palveluntuottajalla tulee olla terveydensuojelulakiin (1326/2010) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat. Edellä sanottu koskee myös mahdollisia alihankkijoita.

6.3 Siivous ja vaatehuolto

Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Kaikki siivousaineet tulee säilyttää lukkojen takana. Yksikössä on kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on ohjeistettu jätteiden lajittelu sekä ongelmajätteiden asianmukainen käsittely sekä jätteiden keräyksen toimittaminen.

Palveluntuottaja huolehtii tarpeenmukaisen ja riittävän viikkosiivouksen toteuttamisesta asiakkaiden asunnoissa sekä huolehtii yleistilojen puhtaanpidosta asianmukaisesti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada yksilöllistä apua oman asuntonsa ylläpitosiivoukseen viikoittain ja siistimiseen useamminkin tarvittaessa.

Palveluntuottajan tulee hankkia ja kustantaa asiakkaan asunnon ylläpitosiivous, mikäli asiakas ei pysty sitä itse tekemään tai osallistumaan siivoukseen henkilökunnan ohjauksen avulla.

Ylläpitosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, vapaiden pöytäpintojen pyyhinnän, tiskipöydän siistimisen sekä saniteettitilojen puhdistuksen. Palveluntuottaja huolehtii ylläpitosiivouksen lisäksi myös riittävästä perussiivouksesta (jääkaapin ja pakastimen sulatus, lattiakaivon puhdistus, vuosittainen ikkunanpesu).

Yksittäisissä asunnoissa asiakas hankkii itse omat siivousvälineet ja siivoustarvikkeet. Ryhmäkodeissa siivousvälineet ja –tarvikkeet voivat kuulua käyttöperusteiseen, asiakkaalta perittävään sosiaali- ja terveyslautakunnan määrittelemään maksuun. Jos asiakas käyttää yhteisesti hankittuja siivousaineita oman asuntonsa siivoamiseen, peritään ylläpitomaksu. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa yleistilojen siivoamisesta ilman asiakkaalta perittävää korvausta.

Pyykinpesuun ja vaatehuoltoon asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta.

7. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Asumisyksikön henkilökunnalla on tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen sekä riittävä suomen tai ruotsin kielen taito. Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä.

7.1 Vastuuhenkilöt

Palvelutuotannosta vastaavalla henkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön vaatimuksista annetun sosiaalihuoltolain 46 a § (22.4.2016/292) mukaisesti tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Yksikön esihenkilö vastaa palveluasumisen toiminnasta ja hänellä on soveltuva, vähintään ammattikorkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto tai siirtymäsäännösten perusteella aikaisempi vähintään opistotasoinen tutkinto. Esihenkilöltä edellytetään alan tuntemusta sekä riittävää johtamisosaamista.

Palveluntuottajan tulee turvata lähijohtamiselle riittävä tuki, joka on kaikkien palveluntuottajan organisaatiossa työskentelevien esihenkilöiden saatavilla. Johtamisen tuen tulee olla säännöllistä ja esihenkilön sekä yksikön tarpeista lähtevää.

7.2 Henkilöstön koulutusrakenne ja osaaminen

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutettua, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015).

Henkilöstön tulee kuulla asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä olla luotettavia ja yhteistyökykyisiä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa toimiessaan. Henkilöstön vuorovaikutustaitojen tulee olla hyvät. Henkilöstö ei saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti.

Henkilöstöllä tulee olla tehtäviin riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito, niin että työntekijät pystyvät kommunikoimaan asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kanssa suullisesti ja kirjaamaan asiakastietojärjestelmään. Henkilökunnan tulee osata käyttää asiakkaiden puhetta tukevia ja korvavia kommunikaatiomenetelmiä.

1. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että jokaisessa työvuorossa työskentelee riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, jotka ovat Valviran ammattihenkilörekisterissä.
2. Mikäli yksikössä toteutetaan lääkehoitoa, jokaisessa työvuorossa tulee olla riittävästi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä, joilla on yksikkökohtainen voimassa oleva lääkelupa.
3. Henkilöstöstä vähintään 70 %:lla tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon tutkinto. Näitä työntekijöitä voivat olla laillistetut terveydenhuollon ammattihenkilöt, laillistetut sosiaalihuollon ammattihenkilöt sekä nimikesuojatut terveydenhuollon ammattihenkilöt. Nimikesuojattujen ammattihenkilöiden tehtäviä voivat tehdä muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Heillä ei kuitenkaan ole oikeutta käyttää suojattua ammattinimikettä. Loput 30 % työntekijöistä voi olla muita kuin edellä mainittuja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Näitä ammattiryhmiä voivat olla esimerkiksi hoiva-avustajat, yhteisöpedagogit, kommunikaatio-ohjaajat tms. Vähintään 10 %:lla henkilökunnasta tulee olla ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto.
4. Oppisopimusopiskelu on tärkeä väylä kouluttaa alalle uusia osaajia ja saada yksiköihin toimintatavat ja asiakkaat tuntevaa henkilökuntaa. Opiskelijoiden osaamisen varmistaminen on palveluntuottajan vastuulla. Kun palveluntuottaja katsoo, että oppisopimusopiskelijan osaamisen taso on riittävä, hänet voidaan laskea henkilöstömitoitukseen 80 %:n osuudella. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että oppisopimusopiskelijalle on nimetty työpaikkaohjaaja, joka tuntee hyvin alan ja joka ohjaa ja opastaa opiskelijaa. Työpaikkaohjaajalla tulee olla se tutkinto, mitä opiskelija opiskelee. Yksi työpaikkaohjaaja voi ohjata kerrallaan vain yhtä opiskelijaa.
5. Sairaanhoitajaopiskelija voi toimia sairaanhoitajan määräaikaissa tehtävässä suoritetuun vähintään 140 opintopistettä ja lääkehoidon opinnot.
6. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdyttämissuunnitelma.
7. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa työntekijää esittämään rikosrekisteriotteen, mikäli työsuhde on vuoden aikana vähintään kolmen kuukauden mittainen. Työnantajan tulee pyytää esittämään rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran nimetään tai otetaan sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon pysyväisluontoisesti tai olennaisesti kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Alaikäisten kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostausta tulee aina selvittää. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)

8. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutus perustuu palveluasumisyksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen

koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vammaistyössä tarvittava erityisosaaminen, lääkehoidon osaaminen, asiakastyön dokumentoinnin osaaminen, tietotekniikkaosaaminen sekä ensiapu-, ja turvallisuusvalmius ja niiden ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.

9. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
10. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.
11. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vuosittain. Selvitys on esitettävä tilaajalle pyydettyä. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi toimintayksikön toimintaa kehitettäessä.
12. Tuottaja vastaa mahdollisten alihankkijoiden toiminnasta kuin omastaan. Alihankkijat tulee hyväksyttävä tilaajalla.

7.3 Henkilöstön määrä

Henkilöstön määrän ja koulutusrakenteen tulee vastata asiakkaiden tarpeita. Palveluyksikön henkilöstöllä tulee olla asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista ja yksikössä tulee varautua tilanteisiin, joissa asiakkaan palvelutarve tilapäisesti tai pidempiaikaisesti lisääntyy. Palveluntuottaja sitoutuu muuttamaan henkilöstörakennetta ja henkilöstön määrää tarvittaessa vastaamaan asiakkaiden tarvitsemaa palvelutarvetta. Missään vaiheessa henkilöstön määrä tai koulutustaso ei saa alittaa aluehallintoviranomaisen yksikölle määrittelemää vähimmäistasoa. Yksikön luvanmukainen henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolot korvataan sijaisella.

Asumisessa välttämätön palvelukokonaisuus ja asiakkaiden yksilöity palvelutarve määrittävät sopivan henkilöstömäärän. Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan palveluntuottajaan työsuhteessa olevat välittömään asiakastyöhön osallistuvat työntekijät.

Tavoitteena on, että esihenkilö voi keskittyä täysipainoisesti johtamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Esihenkilö voidaan laskea mitoitukseen mukaan, jos hän tosiasiallisesti osallistuu välittömään tai välilliseen asiakastyöhön, kuitenkin enintään 50 % osuudella, ja edellyttäen, että yksikön luvassa on näin määritelty.

Henkilökunnan poissaolojen ajaksi palveluntuottaja järjestää sijaisen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaiden käytössä on riittävä määrä henkilöstöä kaikissa tilanteissa. Sijaisena voidaan käyttää myös vuokratyövoimaa. Palveluntuottaja varmistaa, että sijaiset täyttävät kelpoisuusvaatimukset.

8. Omavalvonta

Asumisyksikköä johdetaan hyvän henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä asiakkaan suunnitelmat ja tavoitteet tilaajalle.

8.1 Laadunhallintaa ja johtamista koskevat laatuvaatimukset

1. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen asumisyksikön toimintasuunnitelma.
2. Palveluntuottajan tulee olla Soteri-rekisterissä. Palveluntuottajalla tulee olla seuraavat suunnitelmat laadittuina ja ajantasaisina: Omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma.
3. Palveluntuottajalla on käytössä Valviran hyväksymä asiakastietojärjestelmä. Palveluntuottajalla on velvoite liittyä Kanta-palveluun viimeistään siinä vaiheessa, kun lainsäädäntö siihen velvoittaa.
4. Asiakastietojen dokumentointi on ajan tasalla olevaa ja asiakasta kunnioittavaa. Kirjaamisen laatua ja osaamista arvioidaan säännöllisesti ja henkilökunnalle järjestetään kirjaamiskoulutusta säännöllisesti. Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen itseään koskevien asioiden kirjaamiseen.
5. Asumisyksikössä on sovitut säännölliset työpaikkakokoukset.
6. Palveluntuottaja kerää jatkuvaa asiakaspalautetta sekä toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyn vähintään joka toinen vuosi. Asiakaspalautteen antamisen tulee olla helppoa ja saatu palaute käsitellään luottamuksellisesti. Tulokset on toimitettava pyydettyä tilaajalle.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan Helsingin kaupungin tuottamat asiakastytyväisyyskyselyt. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden kanssa ja niitä hyödynnetään asumisyksikön toiminnan kehittämisessä.

7. Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien tulee laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman

osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

8. Omavalvonta on osa suunnitelmallista laadunhallintaa. Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, tuotettujen palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla esitettyinä, kuinka edistetään asiakkaiden turvallisuutta, palvelun laatua, asiakkaiden hyvää kohtelua ja itsemääräämisoikeutta. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että toiminta on lainsäädännön, lupaehtojen ja tilaajan laatuvaatimusten mukaista kaikissa tilanteissa. Omavalvonta on osa yksikön jokapäiväistä työtä ja siihen osallistuu koko henkilökunta.
9. Omavalvontasuunnitelma on laadittava toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmassa esiin nostettujen tavoitteiden toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palveluntuottajan tulee julkaista omavalvontasuunnitelma julkisessa tietoverkossa. Palveluntuottajan tulee pitää omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä palveluyksikössä siten, että asiakkaat, heidän läheisensä ja yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.
10. Palveluntuottajan tulee huolehtia turvallisuus- ja pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta ja noudattaa toiminnassaan sen toimintaan liittyviä periaatteita.
11. Palveluntuottajalla tulee tehdä paljon apua ja tukea tarvitseville asiakkaille yksilöllinen varautumissuunnitelma. Suunnitelma on palveluntuottajan yhdessä asiakkaan kanssa tekemä suunnitelma niitä keinoista, joilla tuetaan ja turvataan asiakkaan selviytymistä vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

9. Asiakkaalta perittävät maksut

9.1 Vuokra

Asiakas maksaa itse asunnon vuokran ja muut omat menonsa.

Asiakkaan vuokran tulee vastata korkeintaan alueella tavallisesti vastaavista asunnoista maksettavaa vuokratasoa. Asiakkaan vuokraan voidaan jyvittää asukkaiden yhteiskäytössä olevat tilat. palveluntuottajan ja työntekijöiden käytössä olevia tiloja kuten toimisto- tai sosiaalitylöjä ei jyvitetä asiakkaan vuokraan.

Asuinhuoneistosta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan tai muun vuokranantajan ja asiakkaan kesken. Asiakkaan asumismenojen tulee pysyä kohtuullisina.

Asiakas maksaa vuokran poissaoloajaltaan vuokrasopimuksen voimassaoloajan mukaisesti. Kaupunki ei vastaa maksamattomista vuokrista. Mikäli asiakkaan vuokramaksut jäävät maksamatta palveluntuottajalle on niistä ilmoitettava Tilaajalle viimeistään kahden kuukauden kuluessa.

9.2 Ateriamaksu

Palveluntuottajalla tulee olla valmius kattavan ruokapalvelun tarjoamiseen. Ateriapalvelu koostuu aamiaisesta, lounaasta, päivällisestä ja iltapalasta.

Asiakas hankkii halutessaan ateriapalvelut palveluntuottajalta. Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Asiakas voi valita kuinka moneen ateriointiin hän päivässä osallistuu ja maksaa tällöin vain käytettyjen aterioiden lukumäärän mukaan. Täysihoidon ateriapakettiin kuuluu aamiainen, lounas, päivällinen ja iltapala. Erityisruokavaliosta ei peritä eri hintaa.

Helsingin kaupunki laskuttaa asiakkaalta asiakasmaksut Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan lautakunnan määrittelemien maksujen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee täyttää suoritelmakkeella tiedot asiakkaan syömistä aterioista ja toimittaa se viikoittain asiakasmaksuyksikköön. Palveluntuottaja laskuttaa kuukausilaskutuksen yhteydessä Helsingin kaupunkia korkeintaan Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan määrittelemien maksujen mukaisesti.

Mikäli asiakas valmistaa itse ateriansa henkilökunnan avustuksella, hän maksaa itse aterioiden valmistukseen käytettävät tarvikkeet.

9.3 Ylläpitomaksut

Ylläpitomaksu kattaa sellaisia jokapäiväisiä kuluja, jotka syntyvät riippumatta siitä, onko henkilö vammaisen vai ei, ja joilla ei ole yhteyttä henkilön avun tai tuen tarpeeseen. Ylläpitomaksut ovat yksikkökohtaisia ja käyttöperusteisia.

Maksu muodostuu sen perusteella, mitä seuraavista asiakas tosiasiallisesti käyttää (sosiaali- ja terveyslautakunta 15.2.2022 § 26):

- Sähkö niissä asunnoissa, joissa ei ole sähkömittaria tai jos sähkö ei sisälly vuokraan
- Yhteiskäytössä olevat siivoustarvikkeet ja -aineet sekä mahdolliset hygieniatuotteet
- Saunamaksu (sauna vähintään kerran viikossa)
- Yhteisissä tiloissa olevan pyykinpesukoneen tai pyykkituvan käyttö sekä mahdolliset pesuaineet (aina tarvittaessa ja asukaskohtainen maksu myös pestäessä pyykinpesukoneessa)

Mahdolliset muutokset asiakkaan ylläpitomaksuun tehdään seuraavan kuukauden alusta. Palveluntuottaja ilmoittaa ylläpitomaksulomakkeella tiedot ylläpitomaksun perimistä varten sosiaalityöhön.

9.4 Lyhytaikaisen huolenpidon asiakasmaksu

Lyhytaikaisesta huolenpidosta peritään sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan määrittelemä asiakasmaksu. Omaishoidon tuen vapaista asiakkaalta peritään asiakasmaksulaissa määritelty omavastuuosuus. Palveluntuottaja toimittaa Tilaajalle tiedot asiakkaan käyttämästä lyhytaikaisesta huolenpidosta asiakasmaksun perimistä varten.

10. Palveluntuottajalle maksettava korvaus ja laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan palveluluokan mukaisesti asumispalvelusta ja asiakkaan syömistä aterioista Tilaajaa.

Helsingin kaupunki suorittaa palveluista korvauksen toteutuneiden vuorokausien mukaan. Yhtäjaksoisista poissaolopäivistä (esimerkiksi matka, loma tai sairaus) palvelusta laskutetaan enintään neljältätoista (14) vuorokaudelta. Asiakkaan lähtöpäivä ja saapumispäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä.

Poissaolopäivien äkillisissä tilanteissa, laskutus:

- 1 – 14 vrk = 100 %
- Pidemmistä yli kuukauden poissaoloista keskustellaan Tilaajan kanssa asiakaskohtaisesti

Kuolemantapauksissa palveluntuottaja voi laskuttaa kuolinpäivän ja sitä seuraavan päivän.

Tilaaja päättää palvelun lopettamisesta selvitettyään asiakkaan ja palveluntuottajan mielipidettä. Mikäli asiakkaan palvelu päättyy palveluntuottajan aloitteesta, on tällä kuitenkin velvollisuus vastata palvelun tuottamisesta, kunnes asiakkaalle on löydetty hänen etunsa ja tarpeensa mukainen toinen asumispalvelu.

11. Sopimuskauden aikainen toiminta

Sopimuskauden aikana tavoitteena on, että Helsingin kaupungin vammaispalveluiden palvelutuotanto ja yksityiset palveluntuottajat kehittävät yhdessä palveluita. Yhteiskehittämistä toteutetaan valittujen teemojen osalta vuosittaisissa yhteisissä tilaisuuksissa, jotka Tilaaaja järjestää. Sopimuskauden aikana järjestetään yhteisiä tilaisuuksia valituista teemoista esimerkiksi itsemääräämisoikeudesta, kirjaamisesta ja lääkähoidosta.

Sopimuskauden aikana asiakkaan osallisuuden vahvistamisen menetelmiä ja asiakasraati-konseptia kehitetään yhteistyönä. Konseptin peruseriaatteet ja tavoitteet ovat yhtenäiset kaikille toimijoille, mutta jokainen yksikkö huomioi oman asiakaskuntansa tarpeet.

Palvelujen asiakas- ja läheiskokemusta kerätään vuosittain toteutettavilla Tilaaajan laatimilla kyselyillä. Palveluntuottajalla ja sen alaisilla yksiköillä on velvollisuus toteuttaa omalta osaltaan nämä asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt. Sama vaade on myös oman toiminnan yksiköillä. Palveluntuottajien tulee kerätä henkilöstökokemustietoa säännöllisesti ja toteuttaa henkilöstön tyytyväisyyskysely vuosittain. Sama vaade koskee kaupungin omaa palvelutuotantoa. Palveluntuottajan tulee toimittaa kyselyjen tulokset tilaajalle pyydettyä. Mikäli tilaaja laatii sopimuskaudella koko palvelutoimintaa koskevan yhteisen henkilöstökyselyn, tulee palveluntuottajan toteuttaa se omalta osaltaan. Tuolloin palveluntuottajan ei tarvitse toteuttaa omaa vuosittaista henkilöstökyselyä.

Vammaispalveluiden asumisen ja päiväaikaisen toiminnan laatu ja osallisuuden tuki -opas on palvelukuvauksen liitteenä. Siinä kuvataan sopimuskautta ohjaavat arvot ja laadukkaan palvelun toimintaperiaatteet sekä tulevaisuuden laadun visio. Opas ohjaa sekä Helsingin kaupungin tuottamaa että ostettua palvelutoimintaa. Oppaan tulee olla myös asiakkaiden ja heidän läheistensä käytössä. Palvelutoiminnan ja palvelujen järjestämisen omavalvonnan seuranta on sopimuskaudella avointa ja läpinäkyvää. Palvelujen käyttäjille ja läheisille järjestetään vuosittain tilaisuuksia, joissa käsitellään mm. palvelutoiminnan asiakasturvallisuutta, laatua sekä asiakas-, läheis- ja henkilöstökokemusta.

Helsinki

Helsingin kaupunki
Sosiaali, -terveys- ja
pelastustoimiala

Pohjoisesplanadi 11–13
00170 Helsinki
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihte 09 310 1641

www.hel.fi