



24.02.2020

Asia/21

## § 136

### Valtuutettu Anna Vuorjoen toivomusponsi ympärivuorokautisen hoidon kilpailutuksesta

HEL 2019-010196 T 00 00 03

#### Päätös

Kaupunginhallitus merkitsi tiedoksi selvityksen kaupunginvaltuuston 25.9.2019 hyväksymän toivomusponnen (Anna Vuorjoki) johdosta tehdyistä toimenpiteistä ja toimitti selvityksen ponnen ehdottajalle sekä tiedoksi muille valtuutetuille.

#### Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

#### Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Sosiaali- ja terveystoimialan lausunto 14.1.2020

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Otteet

##### Ote

Ponnen ehdottaja

##### Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Liite 1

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Käsitellessään 25.9.2019 Vasemmistoliiton valtuustoryhmän ryhmäloitetta vanhusten hoivasta kaupunginvaltuusto hyväksyi samalla seuraavan toivomusponnen: "Kaupunginvaltuusto edellyttää, että selvitetään mahdollisuutta tulevissa ympärivuorokautisen hoidon hankinnoissa tarkistaa kilpailutuskriteereitä siten, että laatu korostuu niissä nykyistä



vahvemmin ja varmistaa riittävät keinot puuttua laiminlyönteihin." (Anna Vuorjoki).

Hankittavat palvelut ja niiden mitattavat laatuvaatimukset määritellään yksityiskohtaisesti tarjouspyyntöön kuuluvassa palvelukuvauksessa. Tehostetun ympärivuorokautisen palveluasumisen tulevan hankinnan palvelukuvaus sisältää hankinnan kohteen kuvauksen ja ostettavan palvelun ehdottomat laatuvaatimukset. Laatuvaatimusten osa-alueita ovat hoito, elämän sisältö, henkilöstö ja tilat. Hankintaa on valmisteltu työpajoissa yhteistyössä kuntalaisten, ikääntyneiden palvelujen ja eläkeläisjärjestöjen edustajien sekä palveluntuottajien kanssa.

Laadukkaiden palvelujen järjestäminen ostopalveluna edellyttää tilaajan ja palveluntuottajan välillä saumatonta ja avointa kumppanuutta sekä tiukkaa palvelun toteutumisen seurantaa ja sopimusohjausta.

Tilaaaja ja palveluntuottaja tekevät vuosittain sopimuskatselmusten yhteydessä palveluntuottajaa koskevan laatuarvioinnin. Siinä käydään läpi laatumittarit, sovitut laaturaportit ja palveluista kerätty palaute. Lisäksi tilaaaja valvoo sopimusta sekä seuraa ja tarvittaessa ohjaa palveluntuottajan toimintaa jatkuvasti ja reagoi välittömästi, mikäli sopimuspoikkeamia havaitaan. Tilaaaja ei esimerkiksi ohjaa uusia asiakkaita palveluun, mikäli tuottajan palvelussa on toistuvasti laatuongelmia. Tilaukset jatkuvat vasta sitten, kun palvelu täyttää laatuvaatimukset. Kuluvan vuoden aikana aloitetaan tilaajan tekemien valvontaraporttien julkaiseminen.

Toivomusponnen johdosta on saatu liitteenä oleva sosiaali- ja terveystoimialan lausunto.

Hallintosäännön 30 luvun 14 §:n mukaan kaupunginhallituksen on toimitettava ponnien ehdottajalle kirjallinen selvitys toivomusponnen johdosta tehdyistä toimenpiteistä viimeistään vuoden kuluttua ponnien hyväksymisestä. Selvitys on toimitettava erikseen myös muille valtuutetuille.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

**Liitteet**

1 Sosiaali- ja terveystoimialan lausunto 14.1.2020

**Muutoksenhaku**

**Postiosoite**  
PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

**Puhelin**  
+358 9 310 1641  
**Faksi**  
+358 9 655 783

**Y-tunnus**  
0201256-6

**Tilinro**  
FI0680001200062637  
**Alv.nro**  
FI02012566



24.02.2020

Asia/21

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Otteet

### Ote

Ponnen ehdottaja

### Otteen liitteet

Esitysteksti

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Liite 1

## Tiedoksi

Kaupunginvaltuusto

## Päätöshistoria

Kaupunginhallitus 10.02.2020 § 113

HEL 2019-010196 T 00 00 03

Päätös

Kaupunginhallitus päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

10.02.2020 Pöydälle

Kaupunginhallitus päätti yksimielisesti panna asian pöydälle Anna Vuorjoen ehdotuksesta.

Esittelijä

kansliapäällikkö  
Sami Sarvilinna

Lisätiedot

Marja-Liisa Rautanen, kaupunginsihteeri, puhelin: 310 36184  
marja-liisa.rautanen(a)hel.fi

Sosiaali- ja terveystoimiala 14.1.2020

HEL 2019-010196 T 00 00 03

Sosiaali- ja terveystoimiala antaa seuraavan lausunnon kaupunginhallitukselle valtuutettu Anna Vuorjoen toivomusponteen koskien ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen kilpailutusta:

### Postiosoite

PL 1  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
kaupunginkanslia@hel.fi

### Käyntiosoite

Pohjoisesplanadi 11-13  
Helsinki 17  
<http://www.hel.fi/kaupunginkanslia>

### Puhelin

+358 9 310 1641

### Faksi

+358 9 655 783

### Y-tunnus

0201256-6

### Tilinro

FI0680001200062637

### Alv.nro

FI02012566



24.02.2020

Asia/21

## Kilpailutuskriteerien valmistelu

Tulevassa ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen kilpailutuksen valmistelussa on kiinnitetty erityistä huomiota hankittavan palvelun korkeaan laatuun sekä laadun valvontaan. Hankittavat palvelut ja niiden mitattavat laatuvaatimukset määritellään yksityiskohtaisesti tarjouspyyntöön kuuluvassa palvelukuvauksessa. Palvelukuvaus sisältää palveluasumisen hankinnan kohteen kuvauksen ja ehdottomat laatuvaatimukset kaupungin ostamalle palvelulle. Laatuvaatimukset voidaan jakaa neljään osa-alueeseen, joita ovat hoito, elämänsisältö, henkilöstö ja tilat. Palveluasumisen tulee edistää asiakkaan hyvinvointia, turvallisuutta ja hyvää elämänlaatua. Kilpailutuksessa edellytetään sataprosenttisesti laatuvaatimusten toteutumista. Laatutason on pysyttävä asetulla, korkealla vaatimustasolla koko sopimuskauden ajan.

Tehostetun ympärivuorokautisen palveluasumisen tulevaa hankintaa on valmisteltu työpajoissa yhteistyössä kuntalaisten, ikääntyneiden palvelujen ja eläkeläisjärjestöjen edustajien sekä palveluntuottajien kanssa. Tällä on pyritty saamaan asiakkaan ääni ja laadukas palvelu paremmin esiin hankintaprosessissa. Tehostetun ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja mielekäs arki. Asiakasosallistamisen perusteella on myös tehty palvelun laadun ympyrä, joka tiivistää minkälaista laatua Helsingin kaupunki odottaa ikääntyneiden ympärivuorokautiselta palveluasumiselta. Palveluntuottaja voi hyödyntää sitä omaa toimintaansa kehittäessään ja arvioidessaan.

Edellä mainittujen laatuvaatimusten lisäksi hankinnassa huomioidaan esimerkiksi ympäristövaikutukset (mm. cleantech ja hygieniatuotteiden kulutuksen vähentäminen) sekä työllistämisehdot.

## Sopimusohjaus ja keinot valvoa hankittavan palvelun laatua

Laadukkaiden palvelujen järjestäminen ostopalveluna edellyttää tilaajan ja palveluntuottajan välillä saumatonta ja avointa kumppanuutta, mutta myös tiukkaa palvelun toteutumisen seurantaa ja sopimusohjausta. Lähtökohtana hyvin toimivalle kumppanuudelle on yhteinen ymmärrys sopimuksen sisällöstä sekä hyvät sopimuksen seurannan käytännöt.

Tilaaaja ja palveluntuottaja suorittavat vuosittain sopimuskatselmusten yhteydessä palveluntuottajaa koskevan laatuarvioinnin. Laatuarvioinnissa käydään läpi laatumittarit, sovitut laaturaportit sekä palveluista kerätty palautetieto. Lisäksi tilaaaja valvoo sopimusta sekä seuraa ja tarvittaessa ohjaa palveluntuottajan toimintaa jatkuvana valvontana ja reagoi välittömästi, mikäli sopimuspoikkeamia havaitaan. Jos sopimuskauden aikainen palvelun laadun valvonta osoittaa, että palvelun laatu



24.02.2020

Asia/21

ei vastaa sitä, miten palvelu on palvelukuvauksessa sekä palveluntuottajan tarjouksessa määritelty, tilaaja ei ohjaa palveluun uusia asiakkaita. Asiakastilaukset jatkuvat vasta kun tuottaja on todentanut palvelun täyttävän laatuvaatimukset. Uusien asiakkaiden ohjaamatta jättäminen on sakkoa tehokkaampi tapa puuttua tuottajan palvelulaadun toistuviin ongelmiin.

Lisäksi avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisäämiseksi jokainen palveluntuottaja veloitetaan julkaisemaan tilaajan tekemä valvontaraportti internetsivuillaan. Myös tilaaja julkaisee valvontakäyntien raportit sekä yhteenvedon omilla internetsivuillaan. Valvontaraporttien julkaiseminen alkaa jo vuonna 2020.

Lisätiedot

Tuulikki Siltari, arviointitoiminnan johtaja, puhelin: 040 3345396  
tuulikki.siltari(a)hel.fi

Eeva-Liisa Rintala, hankinta-asiantuntija, puhelin: 040 5098498  
eeva-liisa.rintala(a)hel.fi