



Vaikeavammaisten palveluasumisen hankinta Palvelukuvaus

Sisällys

| | |
|---|----|
| 1. Hankittava palvelu..... | 2 |
| 1.1. Asiakkaat..... | 3 |
| 1.2. Palveluluokat..... | 4 |
| 2. Palveluasumisen laatukriteerit | 5 |
| 2.1. Palvelusuunnitelma ja -sitoumus..... | 5 |
| 2.2. Asunto..... | 6 |
| 2.3. Avustaminen | 8 |
| 2.3.1. Avustamisen vasteajat..... | 8 |
| 2.4. Ateriat..... | 9 |
| 2.5. Siivous ja vaatehuolto | 9 |
| 2.6. Henkilöstö | 9 |
| 2.6.1. Vastuuhenkilöt | 10 |
| 2.6.2. Henkilöstön koulutusrakenne ja osaaminen..... | 10 |
| 2.6.3. Henkilöstön määrä..... | 11 |
| 2.7. Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen | 11 |
| 2.7.1. Terveysten- ja sairaanhoito, kuntoutus ja lääkehoito | 13 |
| 3. Laadun hallinta ja johtaminen | 14 |
| 3.1. Asumisyksikön toiminta-ajatus | 14 |
| 4. Palvelun edellyttämät luvat ja selvitykset..... | 15 |
| 5. Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset | 15 |
| 5.1. Vuokra ja elämismenot..... | 15 |
| 5.2. Palvelumaksu | 16 |
| 5.3. Ateriamaksu | 16 |
| 5.4. Asiakkaan poissaolot..... | 17 |
| 6. Toiminnan ohjaus, seuranta ja tietojen antaminen..... | 17 |
| 6.1. Asiakasreklamaatiot | 18 |
| 6.2. Palveluluokan muutos | 18 |
| 6.3. Hinnat ja hinnan tarkistaminen | 18 |
| 6.4. Taloustietojen antaminen | 19 |
| 6.5. Salassapito ja asiakastietojen käsittely | 20 |



1. Hankittava palvelu

Hankinnan tavoitteena on saada helsinkiläisille vaikeavammaisille henkilöille heidän vammansa toimintarajoitteiden mukaisia asumispalveluja vammaispalvelulain mukaisena palveluasumisena, jotta henkilöt voisivat elää kodissaan omaehtoista elämää ja toimia aktiivisena osallistujana tavanomaisessa toimintaympäristössä yhdessä muiden ihmisten kanssa. Tässä palvelukuvauksessa esitetyt vaatimukset ovat ehdottomia vähimmäisvaatimuksia.

Vammaispalvelulain mukaiseen vaikeavammaisten palveluasumiseen kuuluu esteetön asunto ja ne jatkuvat tai toistuvat palvelut asumisessa, jotka ovat vamman tai sairauden vuoksi välttämättömiä asiakkaan päivittäisessä suoriutumisessa. Kokonaisuuteen kuuluu myös asumisturvallisuus ja riittävä avunsaannin varmuus vuorokauden eri aikoina.

Hankinnassa olevalla vammaispalvelulain mukaisella palveluasumisella tarkoitetaan ympärivuorokautisen tai muutoin pysyvästi runsaan ja monimuotoisen avuntarpeen vuoksi välttämättömää keskitettyä palvelukokonaisuutta. Asumiseen ja päivittäiseen tavanomaiseen elämään ja asumiseen liittyvät toiminnot sekä niissä avustaminen ja ohjaaminen kuuluvat palveluasumisen sisältöön ja kaupungilta perittävään palvelumaksuun.

Palveluasumista järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa erityisen runsaasti tai ennakoimatta vuorokauden eri aikoina, jolloin henkilöstön jatkuva varallaolo on välttämättömää. Asiakas voi tällöin asua yksittäisessä asunnossa, joka sijaitsee tietyssä asuntoryhmässä, palvelutalossa tai satelliittiasuntona samassa korttelissa varsinaisen asumisyksikön kanssa riippuen asumisessa tarvittavista välttämättömistä palveluista. Joskus kyseeseen tulee myös ryhmäkoti, jossa asiakkaalla on yksityisessä käytössään oma asuinhuone yhteisten asumistilojen lisäksi. Kyse on ensisijassa asumisesta ja aktiivisesta omasta elämästä; ei hoidosta, hoivasta tai valvonnasta. Kyseessä on avopalvelu.

Yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi vaikeavammaisilla ihmisillä tulee olla mahdollisuus asua muun väestön kesellä ja samalla vastata itse asumiseensa liittyvistä käytännön asioista; sekä oikeuksista että velvollisuuksista toimintakykynsä sallimissa rajoissa. Todellisen toimintakyvyn käyttöön saamisessa saataan tarvittaessa asumisessa myös yksilöllisiä palveluja, apua tai tukea.

Palvelutuottajan järjestämässä vaikeavammaisten palveluasumisessa tulee noudattaa voimassaolevaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muuta kyseisten palvelujen järjestämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Toiminnan pitää perustua asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaiden omaan tahtoon, jota heillä on oikeus toteuttaa omassa kodissaan. Asunto on asiakkaan yksityinen tila, jossa henkilöstö avustaa asiakasta hänen toimollaan tavalla.

Vaikeavammaisten palveluasumisen hankinta toteutetaan puitejärjestelyinä. Helsingin kaupunki ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin. Tarjoukset esitetään palveluluokittain.



1.1. Asiakkaat

Palvelua hankitaan vaikeavammaisille yli 18-vuotiaille henkilöille; ensisijaisesti vaikeavammaisille nuorille tai työikäisille ihmisille. Erityisesti palveluasumista tarvitaan aivovammaisille henkilöille, erilaisia lihas- tai neurologisia sairauksia omaaville sekä muilla tavoin fyysisesti vaikeasti vammautuneille ihmisille. Palvelu on avustamista tavanomaisissa päivittäisissä toimissa, joita vammaisen henkilö tarvitsee ja haluaa, mutta ei vammansa vuoksi kykene tekemään itse.

Osalla asiakkaista toimintakyvyssä on siinä määrin puutteita, että palvelussa on oltava mukana myös hoidon ja huolenpidon elementtejä. Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta johtuvia kognitiivisten taitojen puutteita tai vaikeita kommunikaatio-ongelmia. Vaikeavammaisten palveluasumisessa asuvat asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan hyvin erilaisia, joten asiakkaiden välttämätön apu ja tuki asumisessa vaihtelevat yksilöllisesti. Tästä johtuen myös asumisen mahdollistamiseksi tarvittava palvelukokonaisuus eroaa määrällisesti, sisällöllisesti ja ajallisesti eri tilanteissa samallakin ihmisellä.

Aivovammaiset henkilöt

Fyysisen vamman lisäksi, osalla henkilöistä on vakavia puutteita toiminnan säätelyssä, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa sekä sosiaalisissa taidoissa.

Henkilöt, joilla on neurologisia ja/tai lihassairauksia

Kyseiset sairaudet ovat usein eteneviä. Asiakkaiden tilanne muuttuu ajan myötä heikompaan suuntaan. Fyysisten toimintarajoitteiden lisäksi paheneva tilanne voi aiheuttaa ahdistusta ja mielenterveysongelmia. Neurologiset sairaudet voivat aiheuttaa puutteita muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa, kommunikaatiossa ja toimintakyvyssä.

Vaikeavammaiset nuoret tai työikäiset henkilöt

Ryhmään voi kuulua hyvin erilaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita, joiden vammat ovat seurausta erilaisista syistä. Tässä ryhmässä on edellä lueteltuihin ryhmiin kuuluvia sekä henkisen toimintakyvyn alenemisen vuoksi tukea ja ohjausta asumiseensa tarvitsevia henkilöitä. Tyypillisesti asiakkaat opiskelevat tai käyvät työssä. Osalla tavoitteena on kuntoutuminen mahdollisimman itsenäiseen elämään, kuten asua itsenäisesti henkilökohtaisen avun turvin.

Muut vamma-ryhmät

Tähän ryhmää voi kuulua hyvin monella tavoin vammautuneita henkilöitä, joiden toimintarajoitteet voivat vaihdella merkittävästi. Ryhmän asiakkaiden vammat voivat olla seurausta onnettomuuksista, sairauksista tai asiakkaat voivat olla syntymästä asti vammaisia henkilöitä. Ryhmään kuuluu muun muassa vaikeasti kuulovammaisia, näkövammaisia sekä näkö-kuulovammaisia ihmisiä. Erityisesti kuulovammaisten henkilöiden palveluissa vertaistuen ja viittovan yhteisön merkitys korostuu.

Kaikkiin ryhmiin kuuluvilla asiakkailla saattaa esiintyä masennusta ja muita mielenterveyden ongelmia, muistihäiriöitä sekä haastavaa käyttäytymistä.

Palvelun tarjoajan tulee osoittaa tarpeenmukainen ja viihtyisä vuokra-asunto. Palvelut voidaan myös järjestää omistusasuntokantaan, jolloin asukas voi halutessaan ostaa itselleen asunnon. Asunto voidaan hankkia myös alihankintana. Pelkkää huonetta ei pidetä asuntona. Asunnon tulee sijaita Helsingissä tai Helsingin rajanaapurikunnissa hyvien, esteettömien julkisten joukkoliikenneyhteyksien varrella ja päivittäispalvelujen läheisyydessä.

Asuminen voidaan järjestää yksittäisissä asunnoissa, asuntoryhmissä, palvelutalossa tai



ryhmäkoti-tyyppisesti kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan. Asunto voi olla myös ns. satelliittiasunto, johon palvelut tuotetaan keskitetysti lähellä olevasta asumisyksiköstä. Palvelutarve ja asumismuoto arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa kotikunnan vammaisten sosiaalityössä.

1.2. Palveluluokat

Kuhunkin palveluluokkaan voi kuulua henkilöitä kaikista edellä mainituista asiakasryhmistä. Asiakkaan palveluluokka määritellään sosiaali- ja terveysviraston, palveluntuottajan ja asiakkaan yhteistyönä. Asiakkaan palveluluokkapäätöksestä tai sen muuttumisesta päättää sosiaali- ja terveysvirasto.

Vaikeavammaisten palveluasumisessa asiakkaiden palvelutarve, määrä ja muoto vaihtelevat runsaasti jopa päivittäin. Keskitetysti asumispalveluyksikössä toteutettu vammaispalvelulain mukainen palveluasuminen on kohdistettu erityisesti niille vaikeavammaisille henkilöille, joilla on pitkäkestoinen, monimuotoinen tai ennakoimaton palvelutarve, jolloin tarvittavan palvelukokonaisuuden tulee toimia hyvin joustavasti ja varmasti. Avuntarvetta, avun määrää tai toteuttamisaikaa on usein hankala arvioida etukäteen, joten avun on oltava saatavilla lyhyellä varoitusajalla. Yleensä pelkkä henkilökohtainen apu yksittäisessä asunnossa ei tällöin turvaa välttämättömiä palveluja ja tukitoimia.

Palveluluokissa kerrotun henkilökohtaisen avun lisäksi kaikkien asiakkaiden toimintarajoitukset edellyttävät henkilöstön varallaoloa ja tarvittaessa aktiivista työntekoa kaikkina vuorokauden aikoina. Lähes kaikki asiakkaat tarvitsevat vähintään viikoittain apua esim. kodinhoidossa, pyykinpesussa, ruokatarvikkeiden hankinnassa ja ruoanvalmistuksessa, saunassa, suihkussa tai asioidensa hoidossa puhelimitse.

Palveluluokka 1: ajoittainen tai säännöllisesti toistuva avuntarve

Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea lähes kaikissa arkielämän toiminnoissa. Palvelua tarvitaan vuorokauden eri aikoina, mutta avuntarvetta ei voi aikatauluttaa etukäteen. Avustaminen saattaa edellyttää kahta avustajaa tai vaatia apuvälineiden kuten nostolaitteiden käyttöä. Asiakas kykenee opastamaan avustajia, mutta ei toimintarajoitustensa vuoksi pysty itse toteuttamaan toimintaa. Toinen asiakas saattaa tarvita jatkuvaa valvontaa esimerkiksi vamman tai sairauden aiheuttaman muistihäiriön, hengityksen tukihoidon tai epilepsian vuoksi. Palvelua saatetaan tarvita kaikkina vuorokauden aikoina ja aktiivisen avun tarve on enintään kuusi tuntia vuorokaudessa.

Palveluluokka 2: runsas avuntarve

Asiakas tarvitsee avustamista tai tukea ja joissain tapauksissa myös tarkkailua kaikissa arkielämän toiminnoissa jatkuvasti. Avustaja on tai käy asunnossa useita kertoja vuorokauden aikana asiakkaan ollessa valveilla. Kukin avustamistettava saattaa kestää pitkään / vaatii kahden työntekijän yhdessä työskentelyä. Avustaminen voi olla fyysisesti ja henkisesti raskasta. Palvelua on oltava saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina. Pääsääntöisesti aktiivisen avun tarve on keskimäärin yli kuusi, mutta enintään yhdeksän tuntia vuorokaudessa.

Palveluluokka 3: jatkuva avuntarve

Asiakas tarvitsee aktiivista apua yli yhdeksän tuntia vuorokaudessa.

Kuhunkin palveluluokkaan voi kuulua henkilöitä kaikista edellä mainituista asiakasryhmistä. Palveluluokkien tai asiakasryhmien kokoa ei vuositasolla arvioida.



2. Palveluasumisen laatukriteerit

2.1. Palvelusuunnitelma ja -sitoumus

Palveluasumisen laadukas toteuttaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä laatimaan palvelusitoumukseen. Palvelusitoumuksessa sovitaan, mitä asiakokonaisuuksia avustamiseen kunkin asiakkaan kohdalla säännöllisesti kuuluu. Vastuu palvelusitoumuksen tekemisestä ja sen päivittämisestä on palveluntuottajalla.

Helsingin kaupungin vammaistyön sosiaalityöntekijä määrittelee ja päättää asiakkaan palveluluokan vaikeavammaisten palveluasumisessa pohdittuaan asiaa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Vammaistyössä laaditaan asiakkaan vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma, jonka pohjalta palveluntuottaja laatii asiakkaan / tarvittaessa hänen lähipiirinsä kanssa yksilöllisen ja toteuttamiskelpoisen palvelusitoumuksen. Myös asiakkaan oma vammaisten sosiaalityöntekijä voi osallistua palvelusitoumuksen tekoon. Palvelusitoumuksessa sovitaan asiakkaan tarvitseman avun määrästä, sisällöstä ja toteuttamistavoista sekä esim. ruokailun järjestämisestä. Allekirjoitettu palvelusitoumus sitoo sekä palveluntuottajaa että asiakasta.

Palvelusitoumus laaditaan asiakkaalle välittömästi, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Palvelusitoumus tarkistetaan ja päivitetään vähintään vuoden välein sekä aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Vastuu sitoumuksen tekemisestä on palveluntuottajalla. Palveluntuottaja toimittaa kopion allekirjoitetusta sitoumuksesta sosiaali- ja terveysvirastoon asukkaan omalle vammaistyön sosiaalityöntekijälle.

Mikäli suunnitelmaa ei ole laadittu kahden kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta, pidättää sosiaalivirasto maksatuksen tämän asukkaan osalta. Mikäli suunnitelmaa ei ole laadittu kuuden kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta, sosiaalivirasto voi irtisanoa sopimuksen tämän asukkaan osalta.

Palvelusitoumusta koskevat laatuvaatimukset:

1. Asiakkaan kirjallisessa palvelusitoumuksessa suunnitellaan asumispalvelun tavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Palveluntuottaja laatii palvelusitoumuksen yhdessä asiakkaan kanssa. Sitoumus on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen ja siinä huomioidaan asiakkaan aktiivinen toiminta, voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen. Sitoumuksessa otetaan huomioon tarvittaessa myös asiakkaan hyvän perushoidon toteuttaminen.
2. Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle / hänen lähipiirilleen palvelusitoumuksesta neuvottelun kuukauden kuluessa palveluasumisen alkamisesta ja aina tarvittaessa. Jos asiakas itse ei halua osallistua neuvotteluun, vastuuhenkilö neuvottelee asiakkaan kanssa hänelle suunnitelluista palvelun tavoitteista ja niiden sisällöstä.



3. Palveluntuottaja tarkistaa sitoumuksen asiakkaan tilanteen muuttuessa, kuitenkin vähintään vuoden välein.
4. Palvelusuunnitelma ja -sitoumus perustuvat asiakkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi on fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arvio sekä oman elämän ympäristötekijät ja tavoitteet huomioiva. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan toimintakyvyn mittaamiseksi ja tarvittavien palvelujen suunnittelun apuna käytetään RAI-järjestelmää sekä tarvittaessa muita käytettävissä olevia asiakkaan toimintakykyä ja asumisen palvelutarvetta kuvaavia mittareita (TOIMIA tms).
5. Palveluntuottaja kykenee antamaan asiakkaiden toimintakykyä ja välttämättömän palvelutarvetta koskevat ajantasaiset tiedot tilaajalle RAI-järjestelmän laajuudessa. Palveluntuottajalla tulee olla RAI-järjestelmä käytössä viimeistään 12 kuukauden kuluttua sopimuksen allekirjoittamisesta. Palveluntuottaja sitoutuu Helsingin kaupungin jatkuvan palvelutarpeen arvioinnin käytännön mukaan toimittamaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin Helsingin kaupungin vammaistyöhön tilaajan erikseen nimeämälle taholle vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

2.2. Asunto

Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan tulee vuokrata asiakkaalle esteetön asunto. Asiakas voi myös ostaa esteettömän asunnon samasta talosta tai korttelista. Pelkkää huonetta ei pidetä asuntona. Asunnon tulee olla riittävän tilava asiakkaalle ja välttämättömille apuvälineille sekä hänen avustamiselleen. Asunnossa pitää pystyä viettämään omannäköistä elämää turvaamalla kotirauha sekä toimimaan aktiivisesti ja mahdollisimman itsenäisesti. Mikäli asunnon käyttöön tai asumiseen liittyy joitain tavanomaisesta poikkeavia, palveluntuottajan asettamia rajoituksia, niistä sovitaan etukäteen asiakkaan kanssa ennen palvelun aloittamista. Palveluntuottaja ei saa kuitenkaan rajoittaa asiakkaan perusoikeuksia.

Asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa vaihtaa asuntoa palveluntuottajan samassa yksikössä sijaitsevaan toiseen vapaaseen asuntoon, vaikka palvelutarve ei ole muuttunut. Asunnon vaihdosta sovitaan asiakkaan, asiakkaan sosiaalityöntekijän ja palveluntuottajan kesken.

Asunnon tulee sijaita Helsingissä tai Helsingin kaupungin rajakunnissa julkisen joukkoliikenteen varrella ja tavanomaisten peruspalvelujen läheisyydessä. Asuintalon lähiympäristön ja ulkoalueiden tulee olla esteettömiä ja liikkumisapuvälineillä omatoimisesti saavutettavissa. Asunto voi olla myös ns. satelliittiasunto. Asunnossa on oltava valmiudet yksilöllisten apuvälineiden asentamiselle ja käytölle tarpeen mukaan. Palveluntuottajan tulee järjestää jokaiselle asiakkaalle avunkutsujärjestelmä yksilöllisin kytkimin, jota hän kykenee omatoimisesti käyttämään sekä kotona, että asuinrakennuksen yhteistiloissa. Asuintalon ulko-ovessa ja myös asunnon ulko-ovessa on oltava valmiina sähköinen oviautomaatiikka, mikäli asiakas sitä tarvitsee ilman apua liikkeessaan.

Asunnot voivat olla tyypiltään yksittäisiä asuntoja, asuntoryhmiä, asuntoja erillisessä palvelutalossa tai ryhmäkoteja. Muissa kuin ryhmäkodeissa asuntoon kuuluu oma keittiö tai erityistapauksissa valmius keittiön asentamiseen. Tarjottavien asuntojen neliömäärät voivat vaihdella kuten normaalissa asuntokannasakin vaihtelee.

Jos palveluasumisyksikössä on asukkaille yhteisiä oleskelutiloja, palveluntuottaja kalustaa ja huolehtii tilojen viihtyisyydestä, sisustuksesta sekä siisteydestä.

Yksittäinen asunto



Asunnot voivat olla yksiöitä tai kaksioita, joissa on keittiö/keittiösyvennys ja esteettömäksi mitoitettu kylpyhuone.

Uudisasuntokannassa asunnon tulee olla vähintään 35 m² jos asunto sijaitsee erillisessä palvelutaloksi/palveluasunnoksi rakennetussa talossa. Kun asunnot on integroitu tavalliseen vuokra/omistusasuntokohteeseen tai asunnot ovat vanhassa asuntokannassa, hyväksytään myös vähintään 30 m² suuruinen asunto edellyttäen, että asunto sopii asiakkaan tarpeisiin (asiakkaalla ei ole käytössä liikkumisen apuvälineitä tai muita välttämättömiä tilaa vieviä välineitä). Asunnon tulee olla pinta-alaltaan vähintään 39,5 m² tai suurempi, mikäli asiakkaalla on tilaa vieviä yksilöllisiä apuvälineitä tai hän tarvitsee runsaasti toisen henkilön apua päivittäisissä toimissaan. Asunnossa on oltava oma esteetön saniteettitila, jonka pinta-ala on vähintään neljä neliometriä (4m²). Saniteettitila sisältyy vähimmäispinta-alaan. Asuntoon kuuluu erillinen nukkumapaikka.

Asuntoryhmä

Asuntoryhmän asunnot voivat olla yksiöitä tai kaksioita, joissa on keittiösyvennys ja esteettömäksi mitoitettu kylpyhuone, jotka sijaitsevat lähellä toisiaan (esim. samassa korttelissa sijaitsevilla kerrostaloissa). Avustamispalvelut asumisessa voidaan toteuttaa kokonaan tai osittain keskitetysti yhteisen henkilöstön avulla. Pinta-alavaateiltaan ja toiminnollisuudeltaan asunto on kuten yksittäinen asunto. Asuntoryhmän läheisyydessä sijaitsee henkilöstön toimisto- ja sosiaalitalat, joiden kustannuksia ei vyörytetä asiakkaan vuokraan.

Palveluasumisyksikkö

Palveluasumisyksikkö koostuu edellä kuvatuista yksittäisistä asunnoista, jotka sijaitsevat yleensä samassa talossa tavanomaisen asuntokannan seassa. Avustamispalvelut asumisessa toteutetaan tällöin keskitetysti yksikköön palkatulla henkilöstöllä. Asuntojen lisäksi yksikön käytössä voi olla yhteisiä tiloja muiden talon asukkaiden kanssa, kuten sauna, pyykkitupa tai kerhohuone, joiden käyttämisestä asiakas maksaa erikseen korvauksen asiakkaan ja palveluntuottajan välisen vuokrasopimuksen perusteella. Henkilöstön toimisto- ja sosiaalitalojen kustannuksia ei vyörytetä asiakkaan vuokraan.

Palvelutalo

Talo on suunniteltu ja rakennettu erityisryhmien asumista varten ja siellä asuu pääsääntöisesti vain vaikeavammaisia henkilöitä. Talon oma henkilökunta avustaa asukkaita asunnoissa päivittäisissä toiminnoissa. Asuntoa koskevat vaatimukset ovat kuten yksittäisessä asunnossa.

Ryhmäkoti

Ryhmäkodissa oleva asunto koostuu asiakkaan yksityisestä tilasta ja oleskelutiloina tai vastaavina toimivista yhteistiloista. Asiakkaan omassa käytössä olevan tilan tulee olla pinta-alaltaan vähintään 25 m², esteetön ja varustettu saniteettitilalla, jonka pinta-ala on vähintään neljästä kuuteen neliometriä. Saniteettitila sisältyy vähimmäispinta-alaan. Yksityisessä tilassa tulee olla kahvinkeittomahdollisuus. Kustannukset asukkaiden käytössä olevista yhteistiloista vyörytetään asiakkaan vuokraan.



2.3. Avustaminen

Avustamispalvelua tulee olla tarvittaessa saatavilla jokaisena päivänä kaikkina vuorokauden aikoina. Asiakas määrittelee kulloinkin tarvitsemansa palvelut ja niiden toteuttamistavan toimintakykynsä mukaan. Työnteko asiakkaan kotona edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä vaikeavammaisen henkilön kanssa. Toiminnan on oltava asiakasta kunnioittavaa. Palvelua tulee saada suomeksi ja/tai ruotsiksi. Asiakkaat käyttävät mahdollisesti myös muita kommunikointikeinoja kuin puhetta. Palvelu on pääsääntöisesti fyysistä avustamista ja ohjausta jokapäiväisissä toimissa. Palveluntuottajalla tulee kuitenkin olla valmius tiettyihin sellaisiin hoidollisiin toimenpiteisiin, jotka asiakas tekisi kotioloissa itse, mikäli vamma ei rajoittaisi toimintakykyä ja jotka eivät vaadi erityistä ammattipätevyyttä. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi insuliinikynän käyttö, toistokatetrointi, lääkkeiden anto lääkeannostelijasta tai asiakkaan voinnin seuranta. Asiakasta avustetaan päivittäin myös tukisukkien, ortoosien tai proteesien päälle pukemisessa ja riisumisessa. Näiden toimenpiteiden suorittaminen kuuluu palvelun hintaan.

Pääsääntöisesti asiakkaat huolehtivat itse varojensa, korujen tai arvoesineiden turvallisesta säilytyksestä. Varojen ja/tai arvotavaroiden käsittelystä tulee olla kirjallinen toimintaohje henkilöstölle.

Palveluntuottaja avustaa asiakasta asumisen, terveyden ja kuntoutuksen kannalta välttämättömässä asiainnissa ilman erillistä veloitusta. Tämä avustaminen kuuluu tilaajalta laskutettavaan palvelumaksuun.

Mikäli asiakkaat haluavat yhdessä järjestää esim. yleisinä juhlapyyhinä vapaa-ajantoimintaa tai yhdessä-oloa, palveluntuottajan tulee edistää asiaa varmistamalla tapahtumaan käytännön puitteet ja riittävän avunsaannin asiakkaiden viihtyvyyden edistämiseksi vaikeavammaisten palveluasumiseen liittyvänä toimintana.

2.3.1. Avustamisen vasteajat

Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytössään avunkutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta. Kutsujärjestelmällä tulee asiakkaan tarpeen mukaan saada henkilökohtainen keskusteluyhteys henkilökuntaan tai muuhun sopimuksen mukaiseen henkilöön tarpeen vaatiessa. Palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa kutsujärjestelmän. Palveluntuottaja luovuttaa tilaajalle aina pyydettyä kutsujärjestelmän vasteaika raportin.

Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujärjestyksessä, mutta kiireellinen avustaminen (esim. wc-käynnit) hoidetaan välittömästi.

Palveluluokka 1: etukäteen sovitusti tai viimeistään 30 minuuttia kutsusta.

Palveluluokka 2: etukäteen sovitusti tai viimeistään 20 minuuttia kutsusta.

Palveluluokka 3: etukäteen sovitusti tai viimeistään 10 minuuttia kutsusta.

Kaikissa kiireellisissä tapauksissa palveluluokasta riippumatta apua on saatava niin pian kuin se käytännössä on mahdollista muiden asiakkaiden turvallisuutta vaarantamatta.



2.4. Ateriat

Asiakkaalla on oikeus valmistaa lämmin ruoka / aamupala tai välipalat itse omassa asunnossaan. Ruoka-atarvikkeiden hankintaan ja ruoan valmistukseen hän saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta. Asiakas voi halutessaan tilata ateriansa valmiina myös muulta palveluntuottajalta ja häntä avustetaan tässä.

Palveluntuottajalla tulee silti olla tarvittaessa valmius kattavan ateriapalvelun tarjoamiseen joko alihankintana tai omana tuotantona. Erytysruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Ateriapalvelu koostuu aamiaisesta, lounaasta, päivällisestä, iltapalasta ja tarvittaessa välipaloista. Asiakas voi valita kuinka moneen ateriaan hän päivässä osallistuu. Tilatut ateriat tulee peruuttaa 48 tuntia aikaisemmin. Peruuttamattomat ateriat veloitetaan asiakkaalta.

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 (763/94) ja elintarvikelakiin (26/2006) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat. Edellä sanottu koskee myös mahdollisia alihankkijoita.

2.5. Siivous ja vaatehuolto

Palveluntuottaja huolehtii palvelusitoumuksen mukaisesti 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.

Pyykinpesuun ja vaatehuoltoon asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta.

Ylläpitosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, vapaiden pöytäpintojen pyyhinnän, tiskipöydän siistimisen sekä saniteettitilojen perusteellisen puhdistuksen. Asunnoissa suoritetaan vuosittain perussiivous, joka sisältää muun muassa jääkaapin sulatuksen ja puhdistuksen, ikkunoiden pesun sekä muita vastaavia asiakkaan kanssa yhteisesti sovittuja asioita.

Yksittäisissä asunnoissa asiakas hankkii itse omat siivousvälineet ja siivoustarvikkeet. Ryhmäkodeissa siivousvälineet ja –tarvikkeet kuuluvat perusmaksuun. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa yleistilojen siivoamisesta ilman asiakkaalta perittävää korvausta.

2.6. Henkilöstö

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Asumisyksikön henkilökunnalla on tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio. Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksen mukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä.



2.6.1. Vastuuhenkilöt

Palvelutuotannosta vastaavalla henkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 10§:n 4 momentin mukaisesti tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Yksikön palveluesimies vastaa palveluasumisen toiminnasta ja hänellä on soveltuva, vähintään ammattikorkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto tai siirtymäsäännösten perusteella aikaisempi vähintään opistotasoinen tutkinto. Esimieheltä edellytetään alan tuntemusta sekä riittävää (vähintään 2 vuoden) johtamiskokemusta.

2.6.2. Henkilöstön koulutusrakenne ja osaaminen

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutettua, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Henkilöstöllä on sosiaalihuollon henkilöstöstä annetun kelpoisuuslain 272/2005 ja asetuksessa 608/2005 tai laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 mukainen kelpoisuus. Avustavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävään soveltuva toisen asteen tutkinto.

Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä olla luotettavia ja yhteistyökykyisiä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa. Henkilöstön vuorovaikutustaitojen tulee olla hyvät. Henkilöstö ei saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti. Palveluntuottajan tulee viivytyksettä vaihtaa palveluhenkilöstönsä, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei ole soveltuva kyseiseen tehtävään.

Henkilöstöllä tulee olla tehtäviin riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito. Henkilökunnalla tulee kielitaidollisesti olla edellytykset ymmärtää ja käyttää asiakkaiden vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa henkilökunnan määrässä ja koulutustasossa tapahtuneet muutokset välittömästi tilaajalle ja valvontaviranomaisille.

1. Jokaisessa työvuoressa tulee olla vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö.
2. Palveluasumisyksikön henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työsopimukset.
3. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdyttämissuunnitelma.
4. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutus perustuu palveluasumisyksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vammaistyössä tarvittava erityisosaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.
5. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
6. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.



7. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi toimintayksikön toimintaa kehitettäessä

Tuottaja vastaa mahdollisten alihankkijoiden toiminnasta kuin omastaan. Alihankkijat tulee hyväksyttävä tilaajalla.

2.6.3. Henkilöstön määrä

Henkilöstön määrän ja koulutusrakenteen tulee vastata asiakkaiden tarpeita. Palveluyksikön henkilöstöstä tulee löytyä asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista ja yksikössä tulee varautua tilanteisiin, joissa asiakkaan palvelutarve tilapäisesti tai pidempiaikaisesti lisääntyy. Palveluntuottaja sitoutuu muuttamaan henkilöstöä ja sen mitoitusvaadetta tarvittaessa vastaamaan asiakkaiden välttämättä tarvitsemaa palvelutarvetta. Missään vaiheessa henkilöstön määrä tai koulutustaso ei saa alittaa aluehallintoviranomaisen vaatimaa tasoa. Suositeltu henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusvaadetta, jossa poissaolot korvataan sijaisella.

Asumisessa välttämätön palvelukokonaisuus ja asiakkaiden yksilöity palvelutarve määrittävät sopivan henkilöstömäärän. Jos asiakkaat ovat pääsääntöisesti osan vuorokaudesta muualla (työssä, opiskelemissa, päivä- tai harrastustoiminnassa) tai heillä on käytössään henkilökohtaisia avustajia, henkilökuntamitoitus on 0,4. Esimerkiksi seuraavan taulukon mukaisesti laskettuna palveluasumisen yksikössä tulisi olla vähintään 0,78 henkilöstömitoitus.

| Palveluluokka | Asiakkaiden tarvitseman aktiivisen avun määrä tuntia/vuorokausi | Mitoitusvaade | Asiakkaita | Työntekijöitä yksikössä |
|-----------------|---|---------------|------------|-------------------------|
| Palveluluokka 1 | alle 6 tuntia | 0,4 | 4 | 1,6 |
| Palveluluokka 2 | 6 < tuntia/vrk <= 9 | 0,8 | 10 | 8 |
| Palveluluokka 3 | 9 < tuntia/vrk | 1,0 | 6 | 6 |
| | | | 20 | 15,6 |

Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan palveluntuottajaan työsuhteessa oleva välittömään avustamistyöhön osallistuvat työntekijät. Lähiesimiehet luetaan myös mitoitukseen siltä osin, kun he osallistuvat avustamistyöhön.

Henkilökunnan poissaolojen ajaksi palveluntuottaja järjestää sijaisen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaiden käytössä on riittävä määrä henkilöstöä kaikissa tilanteissa. Sijaisena voidaan käyttää myös vuokratyövoimaa ja nämä lasketaan henkilöstömitoitukseen siltä osin, kuin he sijaistavat avustamistyössä olevaa henkilöstöä.

2.7. Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen



Asiakkaan avustaminen toteutetaan toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työtavalla korostaen asiakkaan omaa aloitekykyä, toiveita ja aktiivisuutta sekä tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa. Asiakkaan tulee saada hänen palvelutarpeeseensa perustuvaa tuotekonseptin mukaista apua ja tarvittaessa myös välttämätöntä huolenpitoa. Asiakasta rohkaistaan aina omien voimavarojensa löytämiseen ja käyttämiseen sekä omatoimisuuteen.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakyvyn tukemista koskevat laatuvaatimukset:

1. Palveluntuottaja on yhteisesti keskustellut henkilökuntansa kanssa, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella ymmärretään ja miten toimintakykyä tukevaa työtettä toteutetaan ja arvioidaan kunkin asiakkaan kotona.
2. Asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua, kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan ja tuetaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa sekä omassa asunnossa tai ulkona toimimisessa).
3. Erittäin vaikeavammaisten asiakkaiden kohdalla toimintakykyä tukeva ja kuntoutumista edistävä työote näkyy mm. siinä, että asiakkaat avustetaan päivittäin ylös vuoteesta, heidän edellytetään pukeutuvan päivävaatteisiin, heidän kanssaan kommunikoidaan ja ruokailu tapahtuu istuma-asennossa.
4. Palveluntuottajalla tulee olla sovitut toimintatavat asiakkaan fyysisten tarpeiden tyydyttämiseksi hyvän palvelun periaatteiden mukaisesti: 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 asuintalossa on sauna olemassa. Yksilöllisen avun toteuttamisessa tulee ottaa huomioon mm. ummetuksen, virtsainkontinenssin, painehaavaumien, nivelten jäykistymien tai kivun ja unettomuuden hoito.
5. Asiakkaan palvelukokonaisuudessa huomioidaan myös masennuksen ehkäisy ja mahdollinen hoitoon ohjaus.
6. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidon käytännön toteutuksesta. Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2005:32). Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa joko asiakkaan omassa kodissa tai erityistapauksissa henkilöstön hallinnollisissa tiloissa. Jokaisen asiakkaan omat lääkkeet säilytetään erikseen. Yleensä käytetään apteekin annosjakelua. Lääkehuollon lisäkoulutuksen saanut lähihoitaja voi toteuttaa lääkehuoltoa, kun hänellä on tehtävän edellyttämät tiedot sekä kirjallinen lupa lääkehoidon toteuttamiseen.
7. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus säännölliseen ulkoiluun. Asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet ulkoilun toteuttamisessa tulee olla kirjattuna asiakkaan palvelusitoumukseen.
8. Palvelun sisällöstä on olemassa perustiedote asiakkaille ja asiasta kerrotaan tarvittaessa myös asiakkaan lähipiirille.
9. Palveluasumisyksikkö ja sen henkilöstö toimivat Suomessa vallitsevan kieli- ja kulttuuritaustan mukaisesti.
10. Palveluntuottaja järjestää asiakkaan päivittäistoimiin liittyvän lyhytkestoisen asiointiavun ja saat-taja-avun (ruoka-ostokset, lääkärikäynnit, apteekki yms.) kyseisellä asuinalueella ilman erillistä korvausta.
11. Asiakasta avustetaan tarvittavien lomakkeiden täyttämässä, esim. hakemukset, etuudet tai veroilmoitus.



12. Yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 6 §:n mukaan laadittava omavalvontasuunnitelma asumisyksikön palvelujen tarkoituksenmukaiseksi toteuttamiseksi.

2.7.1. Terveiden- ja sairaanhoito, kuntoutus ja lääkehoito

Asiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin ja vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä kuntoutuksesta on kunnallisella terveysasemalla, kotihoidossa, asiakasta hoitavalla yksityisellä lääkärillä tai erikoissairanhoidossa.

Palveluasumisen yksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito-suosituksia. Siellä pitää olla henkilökunnalle kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voinnin heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista.

Kun asiakas tarvitsee erityisiä sairaanhoidollisia tarvikkeita, tulee palveluasumisen yksikön henkilökunnan avustaa asiakasta reseptin ja tuotteiden hankinnassa, mutta asiakas vastaa näiden tarvikkeiden kustannuksista.

Asiakas saa vaikeavammaisten palveluasumisessa apua ja tukea päivittäisiin kotiloissa tehtäviin hoitotoimenpiteisiin ja välttämättömän avun lääkehuoltoon. Jos erityistilanteissa tällöin tarvitaan sairaanhoidon erityisosaamista, asiakkaalla on oikeus saada tarvittaessa kotiinsa kunnallisen kotihoidon tai kotisairaalan palveluja. Palveluntuottaja laatii STM:n oppaan (2005:32) mukaisen kirjallisen lääkehuoltosuunnitelman ja asumisyksikössä on nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluntuottajan vastuulle kuuluu lääkkeiden turvallinen säilytys, valvonta ja lääkehoidon vaikutusten seuranta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lääkejako järjestetään apteekin tarjoamana koneellisena annosjakeluna. Koneellisen lääkejaon kustannukset kuuluvat palveluasumisen maksuttomiin erityispalveluihin, mikäli asiakas ei vammansa vuoksi kykene toteuttamaan lääkejakoa itsenäisesti.

Työssä tarvittavat henkilöstön työskentelyä helpottamaan tarkoitettut ergonomia- apuvälineet kuten nostolaitteet, suihkutuolit, istumavaaka tms. tulee palveluntuottajan hankkia ja kustantaa, mikäli ne ovat asiakkaiden yhteiskäytössä tai apuvälineen tarve on ainoastaan henkilöstön työturvallisuuden vaatimaa. Palveluntuottaja työnantajana hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen tai suojavälineet lukuun ottamatta kertakäyttöisiä hygieniakäsineitä, joita jokaisella asiakkaalla tulee olla kotonaan henkilökohtaisia avustamistilanteita varten.

Henkilökohtaiset yksilöllisesti valitut apuvälineet asiakas saa käyttöönsä Helsingin kaupungin terveydenhuollon apuvälineyksiköstä tai Hyksin apuvälineyksiköstä kuten muutkin avopalvelujen piirissä asuvat vammaiset henkilöt, mikäli asiakas tarvitsee näitä itsenäisyyden tai omatoimisuuden turvaamiseksi päivittäisissä toimissaan. Henkilökohtaisten hoitolaitteiden tai hoitovälineiden hankinta- korvaus- ja huoltovastuu kuuluvat terveydenhuollon eri hoitoyksiköille.

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.

Mikäli vaikeavammaisten palveluasunto sijaitsee kotikunnan ulkopuolella, asiakkaalla on oikeus saada terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinehuolto halutessaan valitsemaltaan kunnalliselta yksiköltä palveluasunnon sijaintikunnassa ilman maksusitoumusta.



3. Laadun hallinta ja johtaminen

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

Laadunhallintaa ja johtamista koskevat laatuvaatimukset:

1. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.
2. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen asumisyksikön toimintasuunnitelma.
3. Palveluntuottajalla on vaikeavammaisten palveluasumisen palvelukokonaisuuden ja laatuvaatimusten mukaiset menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena.
4. Palveluntuottajalla on työnjakosuunnitelma, jolla henkilökunta on sitoutettu tehtäviin ja työntekijöillä on nimetyt vastualueet.
5. Palveluntuottajalla on käytössä asiakastietojärjestelmä, joka koskee kullakin hetkellä palvelujen piirissä olevia asiakkaita.
6. Palveluntuottaja arvioi asumisyksikön toiminnan tuloksia asiakas-, prosessi-, henkilöstö- ja talousnäkökulmista.
7. Palveluntuottajalla on käytössä RAI- järjestelmä viimeistään 12 kuukauden kuluttua sopimuksen allekirjoittamisesta. Asumisyksikön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa hyödynnetään RAI- järjestelmää. Henkilöstö on koulutettu RAI:n käyttöön ja yksikössä on nimetty RAI-vastaava. Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakkaista ensimmäisen RAI-arvion yhden (1) kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta ja vähintään puolen vuoden välein. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan toimintayksikön RAI-tulokset Helsingin kaupungin vammaistyön käyttöön.
8. Asumisyksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt työntekijöille säännölliset asukaskokoukset asukkaiden kanssa.
9. Palveluntuottaja kerää jatkuvaa asiakaspalautetta sekä toteuttaa asiakas- /omaistyytyväisyyskyselyn vähintään joka toinen vuosi. Palveluntuottaja myös sitoutuu osallistumaan Helsingin kaupungin tekemiin asiakas- / omaistyytyväisyyskyselyihin. Kyselyiden tulokset käsitellään asukkaiden kanssa ja niitä hyödynnetään asumisyksikön toiminnan kehittämisessä.
10. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan asiakasosallisuutta palveluasumisyksikössä palvelun kehittämisessä ja toimintakäytänteiden sopimisessa.
11. Palveluntuottajan tulee toteuttaa asumisyksikön omavalvonta aluehallintoviranomaisen tekemän "Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet ja toteutus" - oppaan mukaisesti. Palveluntuottajalla on kirjallinen omavalvontasuunnitelma toiminnan laadun valvonnasta. Palveluntuottajan tulee jatkuvasti täyttää laissa säädetyt toimintaedellytykset ja tästä johtuen myös jatkuvasti arvioida toimintaedellytyksiään. Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa toimintayksikön toimintaa. Omavalvonnan kehittäminen ja toteuttaminen on syytä liittää organisaation/yksikön laadunhallintajärjestelmään. Omavalvonnan kehittämisessä voidaan käyttää apuna myös vertaisarviointia, jossa toimintayksiköt arvioivat toistensa toimintaa.

3.1. Asumisyksikön toiminta-ajatus

Hyvän palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määritelty toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus, joihin koko yksikön henkilökunta on sitoutunut. Toiminnassa tulee toteuttaa toimintakykyä edistävää



ja tukevaa työtettä, jolla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja vahvistetaan omatoimisuutta sekä omien voimavarojen käyttöä. Toimintakykyä edistävällä työotteella tuetaan ja ohjataan päivittäisiä toimintoja. Asiakasta motivoidaan mahdollisuuksien mukaan omatoimiseen liikkumiseen ja aktiiviseen elämäntapaan. Ulkoilumahdollisuus on järjestettävä joustavasti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Asumisyksikön toiminta-ajatusta koskevat laatuvaatimukset:

1. Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka yksikön työntekijät ovat sisäistäneet, ja jotka ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän lähiyhteisönsä tiedossa ja näkyvillä.
2. Toiminta-ajatus perustuu asiakkaan voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn edistämiseen ja tukemiseen sekä asiakkaan mahdollisuuteen elää aktiivista elämää.
3. Toiminta-ajatuksessa huomioidaan läheisten mahdollisuus osallistua asiakkaan aktiiviseen elämään mikäli asiakas niin haluaa.
4. Jokaiselle asiakkaalle voidaan nimetä vastuutyöntekijä, jos se on hänelle tarpeen ja hän sen haluaa.

4. Palvelun edellyttämät luvat ja selvitykset

Palvelun tuottajalla tulee olla aluevalvontaviraston lupa ympärivuorokautiselle toiminnalle koko palvelun toteuttamisen ajan.

Palveluntuottajan tulee laatia seuraavat suunnitelmat: lääkehoitosuunnitelma, pelastussuunnitelma, joka toimitetaan alueen pelastusviranomaisille (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787) ja turvallisuusselvitys yhdessä pelastusviranomaisten kanssa.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa ateriapalvelun itse, palveluntuottajalla tulee olla terveydensuojelulakiin (763/94) ja elintarvikelakiin (26/2006) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat. Edellä sanottu koskee myös mahdollisia alihankkijoita.

5. Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

5.1. Vuokra ja elämismenot

Asiakas maksaa itse asunnon vuokran, muut asumisen kustannukset (esim. saunavuoro) ja omat elämismenonsa.

Elämismenoilla tarkoitetaan kaikkia niitä normaaleja ja jokapäiväisiä menoja, joita jokainen tavanomaisissa päivittäisissä toimissaan tarvitsee; ruokatarvikkeet, sähkön kulutus, ATK- ja puhelinkulut, lääkkeet, henkilökohtainen hygienia, terveydenhuollon menot, parturi-kampaamokulut, harrastukset, vaatemenot ja matkakustannukset.

Asiakkaan vuokran tulee vastata alueella tavallisesti vastaavista asunnoista maksettavaa vuokratasoa. Asiakkaan vuokraan jyvitetään asukkaiden yhteiskäytössä olevat tilat. Ryhmäasumisessa vuokraan sisältyy myös yhteisten tilojen (esim. olohuone ja muut yhteiset tilat) jyvitys. Palveluntuottajan ja työntekijöiden käytössä olevia tiloja kuten toimisto- tai sosiaalitylöitä ei jyvitetä asiakkaan vuokraan.



Asuinhuoneistosta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asiakkaan kesken. Sosiaali- ja terveysvirasto ei ole tämän sopimuksen osapuoli. Vuokran määrittelyssä huomioidaan ne kustannukset, mitkä Kansaneläkelaitos hyväksyy asumistukilain mukaisesti eläkkeensaajille asumisen välttämättömiksi kuluiksi. Asiakkaan asumismenojen tulee pysyä kohtuullisina. Vuokrien tarkistus voi olla enintään pääkaupunkiseudun asuntojen vuokrien vuosimuutosprosentin mukainen (www.stat.fi/til/asvu).

Asiakas maksaa vuokran poissaoloajaltaan vuokrasopimuksen voimassaoloajan mukaisesti. Palveluntuottaja perii asiakkaalta vuokran ja asiakas vastaa vuokran maksusta palveluntuottajalle. Kaupunki ei vastaa maksamattomista vuokrista. Asiakas ei maksa ateriamaksuja poissaoloajaltaan. Ateriamaksuja poissaolopäiviltä ei voi periä myöskään Helsingin kaupungilta.

5.2. Palvelumaksu

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveysvirasto maksaa palvelumaksun palveluntuottajalle korvauksena asiakkaan tarvitsemista vaikeavammaisten palveluasumisen palveluista sopimuksen mukaan. Palvelumaksu sisältää asiakkaan henkilökohtaisen avustamisen ja huolenpidon kustannukset, yleisten tilojen siivouksen sekä kaikki tässä palvelukuvauksessa mainitut päivittäisen elämisen toiminnoissa tarvittavan avun:

- Kodissa, yhteistiloissa, asuinrakennuksen yleistiloissa ja piha-alueella liikkuminen, ruuan valmistus ja syöminen, henkilökohtainen hygienia (iho, hiukset, kynnet, suu, erittäminen ym.), pukeutuminen, vaatteiden ja asunnon kunnosta huolehtiminen, seurustelu, virkistys, yksityisyyden turvaaminen, lepo ja uni sekä omais- ja ystäväverkoston ylläpitäminen.
- Kodin ulkopuolella tapahtuvassa asioinnissa avustaminen, esim. lääkärikäynnit ja kuntoutukseen avustaminen sekä ruokatarvikkeiden osto ja asiointi virastoissa (saattoapu).
- Aktiivisessa käytössä olevien henkilökohtaisten apuvälineiden kunnan tarkistaminen päivittäin ja tarvittavien huoltotoimenpiteiden tekeminen/vireille laitto muualla.
- Muu asiakkaan päivittäisessä asumisessaan tarvitsema apu, joka sovittu palvelusitoumuksessa.
- Välttämättömän avun tulee olla saatavilla ympäri vuorokauden toteutettuna kyseistä asumisyksiköstä tai sen lähiympäristöstä.
- Avun tulee olla jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpitävää ja asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaista, oikein mitoitettua ja osaavaa.
- Turvallinen lääkehoito
- Palveluntuottajalla tulee olla valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöönottoon kun kyse on työntekijöiden ergonomiaseikoista johtuvat tarpeet, kuten ei-henkilökohtaiset päivittäisten toimintojen ja liikkumisen apuvälineet sekä erilaiset nostolaitteet ja hoitovuotteet. Palveluntuottaja vastaa varusteiden hankinnasta ja niistä aiheutuvista kustannuksista sekä huollosta.

5.3. Ateriamaksu

Palveluntuottajalla tulee olla valmius kattavan ruokapalvelun tarjoamiseen. Ateriapalvelu koostuu aamiaisesta, lounaasta, välipalasta, 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. Asiakkaalta laskutetaan ateriamaksuja vain siinä tapauksessa ja siinä laajuudessa, kun hän on palveluja tosiasiallisesti käyttänyt.

Mikäli asiakas valmistaa itse ateriansa henkilökunnan avustuksella, maksaa hän itse aterioiden valmistukseen käytettävät tarvikkeet ja ruoan valmistamiseen tarvittavat muut menot kodissaan, jolloin ateriamaksut eivät koske häntä.

Täysihoidon ateriapakettiin kuuluu aamiainen, lounas, päivällinen ja iltapala. Erityisruokavaliosta ei peritä eri hintaa. Aterioista peritään asiakkaan palvelusitoumusta laadittaessa tehdyn suunnitelman mukaan sovittu, aterioiden käytön mukainen, palveluntuottajan määräämä hinta. Ateriamaksu voi kuitenkin olla korkeintaan sosiaali- ja terveyslautakunnan päättämä täysihoidon maksu tai puolihoitoateriamaksu vammais- ja terveyspalvelulain mukaisessa vaikeavammaisten palveluasumisessa. Ateriamaksu sisältää vain raaka-ainekustannukset, palveluntuottaja ei veloita asiakkaalta ruoan kuljetus- ja valmistuskuluja tms. Kuukaudessa asiakkaan maksama ateriamaksu ei saa ylittää sosiaali- ja terveyslautakunnan määrittelemää enimmäismäärää.

Yksittäisistä aterioista laskutetaan asiakkaalta palveluntuottajan määrittämä aterialkohtainen maksu.

5.4. Asiakkaan poissaolot

Helsingin kaupunki suorittaa palveluista korvauksen toteutuneiden vuorokausien mukaan. Yhtäjaksoisista poissaolopäivistä (esim. matka, loma, sairaala- tai kuntoutusjakso), tilaaja maksaa täyden palvelumaksun enintään 14 vuorokauden ajalta. Poissaolon jatkuessa yli 14 vuorokautta palvelumaksua ei makseta. Asiakkaan lähtöpäivä ja saapumispäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä.

Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajan erikseen ilmoittamalle yhteyshenkilölle asukkaan lähtö ja saapuminen sekä olennainen palvelutarpeen muutos. Jos asiakkaan lähtö- ja/tai saapumisilmoitus on jäänyt tekemättä, on laskutus poissaolopäiviltä 50 % siitä vuorokausihinnasta, joka muutoin olisi laskutettavissa.

Asiakas maksaa vuokran poissaoloajaltaan vuokrasopimuksen voimassaoloajan mukaisesti. Ateriamaksuja asiakas ei maksa poissaoloajaltaan eikä ateriamaksuja voi periä myöskään Helsingin kaupungilta.

Kuolemantapauksissa laskutus keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä.

6. Toiminnan ohjaus, seuranta ja tietojen antaminen

Tilaaja suorittaa halutessaan omalta osaltaan vuosittaisia valvontatarkastuksia palveluntuottajan tiloissa. Valvontaa toteutetaan lainsäädännön ja aluehallintoviraston (AVI) ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja toteuttaa palvelun noudattaen kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä ja viranomaisten antamia ohjeita ja määräyksiä. Tilaajalla on oikeus seurata toimintaa sopimuskauden aikana laadunvalvontamenetelmin



(asiakaspalautteet, -kyselyt tai arviointikäynnit ja muut tarvittavat toimintaa kuvaavat asiakirjat). Palveluntuottajan tulee sitoutua mittauksen ja arvioinnin menetelmiin, joita tilaaja edellyttää. Palveluntuottaja ja tilaaja tapaavat sovituin väliajoin palveluseurantakokouksissa.

Lisäksi sosiaali- ja terveysvirasto voi tehdä muita asiakaskyselyjä laadun varmistamiseksi.

6.1. Asiakasreklamaatiot

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle reklamaatiot. Asiakasreklamaatiot käsitellään välittömästi tilaajan ja palveluntuottajan kesken viikon sisällä reklamaation saapumisesta.

6.2. Palveluluokan muutos

Tilaaja arvioi ja määrittelee palveluluokan muutokset

6.3. Hinnat ja hinnan tarkistaminen

Alkuperäiset tarjoushinnat ovat voimassa kiinteinä vähintään 31.12.2017 asti. Hintoja voidaan tarkistaa molempien sopijapuolten esityksestä sopimuksen voimassaoloaikana. Hinnantarkistusesitykseen on sisällytettävä selvitys niistä muutoksista, joita kustannusrakenteessa on tapahtunut. Hintojen tarkistaminen sopimuskauden aikana on mahdollista ainoastaan kiinteän kauden jälkeistä aikaa koskien todellisia kustannusten muutoksia vastaavasti ottaen. Vetoamista yleiseen kustannustason nousuun ei voida pitää hyväksyttävänä perusteena hintojen korottamiselle. Hinnoissa on huomioitava myös kustannusten lasku.

Mahdollisia hinnantarkistusesityksiä, jotka koskevat 31.12.2017 jälkeistä aikaa, voidaan tehdä kerran kalenterivuodessa edellisen vuoden kesäkuun loppuun mennessä. Hinnantarkistusesitys on tehtävä kirjallisesti ja siinä on selvitettävä hinnanmuutoksen perusteet. Uusista hinnoista sovitaan kirjallisesti ja uudet hinnat astuvat voimaan aikaisintaan kalenterivuoden alusta.

Esimerkiksi ensimmäinen mahdollinen hinnantarkistusesitys on tehtävä 30.6.2017 mennessä. Tämän määräajan jälkeen tulleita hinnantarkistusesityksiä ei käsitellä. Hinnantarkistusesitykseen on sisällytettävä selvitys niistä muutoksista, joita kustannusrakenteessa on tapahtunut. Hintoja tarkistetaan vain lainsäädännön, viranomaispäätösten, työehtosopimuksen ja elinkustannusindeksin muutosten johdosta.

- Sosiaalialan palveluyksiköitä koskeva yleissitova työehtosopimus huomioidaan maksumuutoksena enintään 70 %:n osuutta hoitovuorokausimaksun hinnasta. Jollei ole olemassa voimassa olevaa työmarkkinasopimusta, muutos lasketaan työnantajaliiton arvioimasta tai päättämästä tulevan kalenterivuoden palkkaratkaisun kustannusvaikutuksesta.
- Kuluttajahintaindeksin muutos edeltävänä vuonna korottaa enintään 30 %:n osuutta hoitovuorokausimaksun hinnasta. Muutos lasketaan käyttäen indeksin alkutasona tammikuun 2017 kuluttajahintaindeksin pistemäärää.
- Hintoja voidaan yhteisellä sopimuksella korottaa, jos lainsäädännön tai viranomaisvaatimusten muutokset edellyttävät kustannuksia lisääviä muutoksia palvelun sisältöön.



Hintoja voidaan kuitenkin korottaa tai laskea enintään 2 %:a yhden hinnantarkastuksen yhteydessä.

Uudet hinnat tulevat voimaan, kun niistä on sovittu. Kaupungilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään hinnantarkistuksen voimaantulopäivänä.

Palveluntuottaja toimittaa kaupungille vuosittain edellisen vuoden vahvistetun tilinpäätöksen liitetietoineen, tilintarkastajien kertomuksen ja toimintakertomuksen. Tilinpäätöksessä tulee ilmetä tässä sopimuksessa tarkoitetun yksikön palvelutoiminnan toteumatiedot. Palveluntuottaja toimittaa ennen seuraavan vuoden hintaneuvotteluja kaupungille tässä sopimuksessa tarkoitetun yksikön palvelutoimintaa koskevan talousarvion.

Tilajaalla on pyydettyessä oikeus saada Toimittajalta kaikki tarvittavat tiedot hinnanmuutosten tarkistamista varten. Toimittajan tulee ennen sopimuksen allekirjoittamista ja sopimuskauden aikana pyydettyessä esittää kustannusrakenteensa mikäli Tilaja niin vaatii.

Mikäli hintojen muutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, on molemmilla sopijapuolilla oikeus kirjallisesti irtisanoa sopimus päättymään kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaikana sovelletaan irtisanomishetkellä voimassa olleita hintoja.

6.4. Taloustietojen antaminen

Sosiaalivirastolla on oikeus valvoa sopimuskauden aikana palveluntuottajan taloudellisia edellytyksiä sopimuksen täyttämiseen.

Palveluntuottaja toimittaa vuosittaisen toimintakertomuksen ja tilinpäätöstiedot ja muut sosiaaliviraston tarvitsemat tiedot sosiaalivirastolle.

Palveluntuottajan on toimitettava sosiaalivirastolle 12 kuukauden välein sopimuskauden aikana seuraavat selvitykset:

- todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus taikka selvitys siitä, että verovelkaa koskeva veronsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty
- todistus eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma on tehty sekä
- selvitys asumisyksikön henkilöstö- ja koulutusrakenteesta.

Todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea kuukautta vanhempia niiden sosiaalivirastolle jättämispäivästä laskettuna.

Lisäksi palveluntuottajan on toimitettava sosiaalivirastolle sopimussuhteen aikana sen vaatimuksesta ja vaatimuksessa esitetystä määräajassa edellä esitetyn mukaiset todistukset.

Sosiaalivirastolla on oikeus purkaa sopimus, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä.



Ennen sopimuksen purkamista sosiaaliviraston tulee kirjallisesti huomauttaa palveluntuottajaa laiminlyön-
nistä ja ilmoittaa sopimuksen purkamisen uhasta, ellei laiminlyöntiä korjata sosiaaliviraston vaatimassa
kohtuullisessa ajassa.

6.5. Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asia-
kas- 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- / tietosuoja-seloste.

Palvelun tuottaja ja Helsingin kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asukkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista. Henkilötietolain tarkoitamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Helsingin kaupunki. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella Helsingin kaupungin ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä asiakirjat (ATK- ja manuaalinen aineisto) toimitetaan Helsingin kaupungin arkistoon.