

ASUNNOTTOMIEN ASUMISPALVELU PALVELUNKUVAUS

Liite 1

Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto

1 JOHDANTO

1.1 Palvelun järjestäminen

Helsingin kaupunki on mukana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisojelmassa, josta on tehty valtion ja kaupungin välinen aiesopimus vuosille 2012-2015. Aiesopimuksen tarkoituksena on vähentää pitkäaikaisasunnottomuutta valtion ja kaupungin yhteisin toimenpitein.

Pitkäaikaisasunnottomien asumispalvelun tavoitteena on parantaa ja vakiinnuttaa palvelua saavan asukkaan edellytyksiä kohentaa ja säilyttää toimintakykyään sekä mahdollistaa hänelle pysyvä asuminen ja oma koti sekä selviytyminen yhteiskunnassa. Palvelulla pyritään helpottamaan myös asukkaan muiden sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisemista.

Tässä kilpailutuksessa on kaksi hankinnankohdetta:

- 1) asunnottomien asumispalvelu, jossa palveluntuottaja järjestää sekä asunnon että tuen (n. 650-725)
- 2) asunnottomien asumispalvelu, jossa palveluntuottaja järjestää tuen kaupungin osoittamaan kiinteistöön (n. 100).

Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden virasto on kilpailuttanut erikseen päihdehuollon ja mielenterveysasukkaiden asumispalvelut, asunnottomien tuetun asumisen hajasijoitetuissa asunnoissa ja alle 65-vuotiaiden monisairaiden asumispalvelut.

1.2 Asumispalveluun ja asumispalveluyksikköön liittyvät määritelmät

Asunnottomien asumispalvelu on tarkoitettu niille henkilöille, joilla asunnottomuus on pitkittynyt tai uhkaa pitkittyä ja joilla asunnottomuuteen liittyy erilaisia sosiaalisia ongelmia.

Kohderyhmään kuuluvat ovat syrjäytyneitä ja palvelujärjestelmän reunoille tai kokonaan sen ulkopuolelle ajautuneita eikä heillä aina ole edellytyksiä hoitaa omia asioitaan. Helsingissä tähän ryhmään kuuluvat voivat olla mm. ulkona ja tilapäiseen asumiseen perustuvissa asumisyksiköissä olevia, vapautuvia vankeja ja riskivyöhykkeellä olevia nuoria. Ryhmään kuuluu eri-ikäisiä henkilöitä sekä miehiä että naisia. Asumispalvelua järjestettäessä heidän kohdallaan tulee huomioida useampia seikkoja, kuten päihteiden käyttö, käytöshäiriöt, sairaalabakteerin kantajuus, hiv-infektio, tuberkuloosi, alentunut fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky.

Asukkaiden tuen tarve vaihtelee. Osa asukkaista kykenee henkilökunnan tuella huolehtimaan itsestään ja asioistaan, kuten aterioistaan, hygieniastaan ja siivouksesta. He saattavat tarvita ohjausta ja tukea elämäntilanteensa hallinnassa ja arkipäivän elämisen taidoissa (esim. siivouksessa he voivat tarvita henkilökunnan opastusta). Heillä asumisen tavoitteena on varmistaa asumisen pysyvyys ja huolehtia asukkaiden turvallisuudesta.

Osalla asukkaista toimintakyky on alentunut siten, etteivät he kykene kaikilta osin omatoimisesti huolehtimaan asioistaan, vaan he tarvitsevat apua asioidensa hoidossa. Usein asukkaat tarvitsevat apua tukipalveluiden ja avopalveluiden järjestämisessä. Näitä palveluja voi olla esim. sosiaali- ja terveysviraston järjestämä kotihoito. Lisäksi useimmat asukkaat tarvitsevat apua ja ohjausta raha-asioidensa hoitamisessa.

Palveluntuottaja järjestää palvelun toimintayksikkönä ("*asumispalveluyksikkö*"), jossa on riittävät valmiudet palvelun antamiseen. Yksikössä tulee olla pääsääntöisesti valvontaa ympärivuorokauden.

1.3 Palvelun toimintamalli ja -periaatteet

Asumispalvelun järjestäjänä ja koordinoijana toimii Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysvirasto. Asumispalvelun järjestäminen perustuu kaupungin ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen.

Asukas asuu asumispalveluyksikössä vuokralaisena. Asukkaan ja palveluntuottajan/kaupungin välillä on vuokrasuhde. Asumispalveluun liittyvistä palvelumaksun omavastuuosuudesta ja vuokrasta vastaa asukas. Palveluntuottaja vastaa vuokranmaksun seurannasta sekä mahdollisten vuokra- tai palvelumaksuvelkojen takaisinmaksusuunnitelmien laatimisesta sekä seurannasta.

Asukkaat ovat julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä. Heidät rinnastetaan kotona asuviin kuntalaisiin ja palvelut järjestetään heille normaaliusperiaatteen mukaisesti.

Asuminen ja siihen liittyvä palvelu on toteutettava siten, että se tukee mahdollisimman hyvin palvelun tavoitteiden toteutumista. Palvelu järjestetään asunto ensiperiaatteella. Periaatteen mukaan asunto on päämäärän sijasta vasta ensimmäinen lähtökohta ja perusedellytys sosiaalisen kuntoutumisen käynnistämiseksi ja onnistumiselle. Yksilön asuminen turvataan tarvittaessa tukipalveluin ja tarvittavat sosiaalisen kuntoutumisen prosessit käynnistetään asumisen vakiinnuttua. Pysyvän asumisen voidaan katsoa olevan edellytys asukkaalle annettavan tuen tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaali- ja terveysvirasto ja palveluntuottaja toimivat yhteistyössä asukkaiden vuokrasuhteiden hallinnassa.

Palveluntuottajan on toteutettava palvelu siten, että siinä voidaan joustavasti ottaa huomioon asukkaiden muuttuvat tarpeet ja että käytävissä olevan henkilökunnan voimavara on tehokkaasti kohdennettavissa niin toiminnan kuin talouden kannalta.

Palvelun järjestäminen, tuottaminen ja kehittäminen perustuvat sosiaali- ja terveysviraston ja palveluntuottajan sekä asukkaan väliseen yhteistyöhön. Sosiaali- ja terveysvirasto ja palveluntuottaja pyrkivät toimillaan myötävaikuttamaan myös toiselle kuuluvien, tässä palvelunkuvauksessa tarkoitettujen tehtävien toteuttamista.

2 ASUMISPALVELU

2.1 Toimintayksikön koko ja varustus

Hankinnakohteessa 1 palveluntuottajalla on oltava asunnottomien tarpeisiin soveltuvat toimitilat. Yksikkö voi olla palveluntuottajan omistama tai vuokraama. Asumisyksikön tulee olla vähintään 20-paikkainen. Yksikössä on oltava esteetön kulku eli yksikössä tulee pystyä liikkumaan pyörätuolilla tai rollaattorilla.

Tilojen on täytettävä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARAN asunnottomien asumiselle asettamat vaatimukset esim. asunnon koon, hygienia-tilojen ja yhteistilojen osalta sekä muiden viranomaisten, kuten palo- ja pelastusviranomaisten sekä rakennusvalvontaviranomaisten määräykset ja vaatimukset.

2.2 Asukkaiden käytössä olevat tilat

Asukkaalla on oltava käytössään yhden hengen huone, jossa on vähintään suihku / wc inva-mitoituksella ja keittonurkkaus. Osa asunnoista on tarkoituksenmukaista suunnitella siten, että ne ovat yhdistettävissä kaksioiksi pariskuntien käyttöön. Asumisyksikköön kuuluvista asunnoista vähintään 20 % on oltava inva-mitoitukset täyttäviä.

Asumisyksikössä on oltava yhteistiloja, joissa asukkailla on mahdollisuus tavata toisiaan.

Asukkaan käyttöön on asumisyksikössä varattava pölyimuri, pesukone ja kuivausrumpu tai kuivauskaappi.

2.3 Asukkaiden valinta

Asunnottomien tuettu asuminen asumisyksikössä myönnetään asiakkaille, jotka täyttävät ko. asumispalveluun pääsyn kriteerit eli heille on tehty palvelutarpeen arviointi ja siihen perustuva SAS-ratkaisu asumisen tuki -yksikössä. Asukkaiden valinta tapahtuu sosiaali- ja terveystieteiden alustavan tarvekartoituksen perusteella yhteistyössä sosiaali- ja terveystieteiden ja palveluntuottajan kesken.

Sosiaali- ja terveystieteiden maksaa vain itse ohjaamistaan asiakkaista.

2.4 Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma laaditaan sosiaali- ja terveystieteiden alustavan tarvekartoituksen perusteella yhteistyössä sosiaali- ja terveystieteiden, palveluntuottajan sekä asukkaan kanssa kolmen kuukauden kuluttua asumisyksikköön muuton jälkeen. Tämän jälkeen palveluntuottaja ja asukas päivittävät palvelusuunnitelman tarvittaessa kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Palvelusuunnitelma lähetetään sosiaali- ja terveystieteiden asumisen tuki -yksikköön.

Suunnitelmassa määritellään asukkaan tarvitsema tuki ja hänelle annettavan palvelun tavoitteet sekä asukkaan tilanteen seuranta. Suunnitelmassa kuvataan asumis- palveluyksikön ja muun palveluverkoston asukkaalle antama tuki.

Palveluntuottaja vastaa palvelusuunnitelman toteuttamisesta.

2.5 Asuminen yksikössä

Palvelun ensisijaisena tavoitteena on turvata asukkaalle mahdollisuus omaan kotiin. Lähtökohtina ovat asumisen pysyvyys, kodinomaisuus, turvallisuus ja yhteisöllisyys sekä yksilöllinen tuki, ohjaus ja huolenpito. Lisäksi tavoitteena on asukkaan elämäntilanteen ja toimintakyvyn parantaminen.

Jokaiselle asukkaalle on nimetty vastuutyöntekijä.

Asumispalveluyksikössä on mahdollistettava asukkaiden keskinäisen yhteisöllisyyden toteutuminen, mutta siinä on myös turvattava asukkaalle mahdollisuus yksityisyyteen.

Päihteiden käytöstä luopuminen ei ole edellytys asumiselle ja tuen järjestämiselle eikä se ole ensisijainen kuntoutumisen tavoite. Asukasta tuetaan aktiivisesti päihteiden käytön vähentämisessä ja lopettamisessa, jos hän sitä haluaa.

Palveluntuottajan tehtävänä on palvelusuunnitelman mukaisesti vastata asukkaan päivittäisestä perushuolenpidosta, sen arvioimisesta ja kehittämisestä.

Palveluntuottaja neuvoo, ohjaa ja auttaa asukasta käytännön asioiden omatoimisessa hoitamisessa sekä arkipäivän elämisen taidoissa, kuten esim. ruuanlaitossa, siivouksessa, vaatehuollossa. Tarvittaessa palveluntuottaja huolehtii asiakkaan puolesta asioiden hoidosta.

Palvelussa on huolehdittava siitä, että asukkaalle järjestyvät heille kuuluvat toimeentulo- ja asumistukietuudet, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut sekä muut yksilöllisesti määräytyvät tukipalvelut. Palveluntuottajan tehtävänä on auttaa asukasta yksilöllisesti näiden palvelujen piiriin ja toimia tarvittaessa yhteyksien rakentajana sekä saattaa tarvittaessa asukas palveluiden piiriin.

Palveluntuottaja tukee tarvittaessa asukkaan lääkehoidon toteutumista.

Yksikössä noudatetaan kuntouttavaa työtettä. Asukkaille järjestetään erilaisia harrastus- ja virkistystoimintoja asukkaiden toiveiden mukaan. Lisäksi palveluntuottaja ohjaa asukkaita aktiivisesti erilaisen aktiviteettien piiriin.

Palveluntuottaja vastaa vuokranmaksun ja palvelumaksun seurannasta ja perimisestä.

2.6 Asunnon vuokraaminen

Asuminen perustuu asukkaan ja palveluntuottajan/kaupungin väliseen vuokrasuhteeseen. Tässä kohdassa määritellään vuokrasopimusta tehtäessä noudatettavat periaatteet.

Palvelua saava asukas asuu palveluntuottajan/kaupungin järjestämässä huoneessa tai huoneistossa, joka sijoittuu palveluntuottajan/kaupungin asumisyksikköön. Sosiaali- ja terveystieteiden edustajalle on varattava oikeus vuokrakohteen tarkastamiseen vuokrakauden aikana.

Huone tai huoneisto vuokrataan kalustettuna. Kalusteiden on oltava paloturvallisia ja täytettävä paloviranomaisten vaatimukset ja määräykset. Kalusteina on oltava ainakin sänky ja liinavaatteet (patja, tyyny, lakanat ja peitto), ruokapöytä, 2 tuolia, verhot, kattovalaisin, ruokailuvälineet ja vaatekaappi.

Vuokrasopimuksessa on määriteltävä yhteistilat ja niiden käyttö.

Vuokrasuhteen syntymisen ja olemassaolon edellytykseksi on asetettava se, että asukas sitoutuu yhteistyöhön palvelulle asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi palvelusuunnitelman mukaisesti palveluntuottajan kanssa.

Vuokrasopimus on laadittava olemaan voimassa toistaiseksi.

Asukas vastaa vuokran maksamisesta. Vuokran tulee olla suuruudeltaan kohtuullinen ja sosiaali- ja terveystieteiden hyväksymä.

Palveluntuottaja, jonka asunnot ovat ara-kohteita, tulee tehdä ja toimittaa asukkaaksi hyväksytystä hakemuksesta ja varallisuusselvitys Helsingin kaupungin tilakeskuskelle.

2.7 Vuokrasuhteeseen liittyvät tapahtumat

Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava sosiaali- ja terveystieteiden asianomaiselle sosiaaliohjaajalle ja asumisen tuen sijoittajalle kaikista asumiseen ja vuokrasuhteeseen olennaisesti vaikuttavista tapahtumista, kuten esim. kun asukkaan käyttäytymisestä on pääteltävissä, ettei hän enää asu asumispalveluyksikössä.

2.8 Vuokrasuhteen päättäminen

Palveluntuottajan on ennen vuokrasuhteen päättämistä otettava yhteyttä sosiaali- ja terveystieteiden asianomaiseen sosiaaliohjaajaan sekä asumisen tuen sijoittajaan ja selvitettävä vuokrasuhteen päättämisen perusteiden asianmukaisuus.

2.9 Yhteistyö ympäristön kanssa

Asumispalveluyksiköllä on oltava kirjallinen ympäristötyönsuunnitelma. Suunnitelmassa on kuvattava mm. miten yhteistyö ympäristön asukkaiden ja toimijoiden sekä yksikön kesken järjestetään, kuten esim. yhteiset tapaamiset, yksikön toiminnasta tiedottaminen, jalkautuva ympäristötyö ja palautejärjestelmä (joka pystyy välittömästi ottamaan palautteet vastaan ja reagoimaan nopeasti syntyneisiin tilanteisiin).

Ympäristöstä tulleeseen palautteeseen on reagoitava ja vastattava heti.

Jalkautuvassa ympäristötyössä on asumispalveluyksikön läheisyydessä tehtävä tarvittaessa säännöllisiä ympäristökierroksia. Ympäristökierrosten yhteydessä on pyrittävä vähentämään asumispalveluyksiköstä mahdollisesti ympäristölle aiheuttamia haittavaikutuksia, kuten esim. yksikön asukkaiden häiritsevää käyttäytymistä, siisteyttä jne.

Palveluntuottajan tulee nimetä ympäristötyölle vastuuhenkilö, joka samalla toimii yhteyshenkilönä ympäristön suhteen.

Palveluntuottaja vastaa ympäristötyönsuunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä.

3 PALVELUUN LIITTYVÄT MAKSUT

3.1 Toimintamalli

Asukas vastaa palvelumaksun asiakasmaksuosuuden ja vuokran maksamisesta palveluntuottajalle/kaupungille.

Palvelumaksun kuntaosuudesta vastaa sosiaali- ja terveysvirasto.

3.2 Palvelumaksu

Palveluntuottajalla on oikeus periä asumispalvelusta palvelumaksu. Palvelumaksun suuruus on määriteltävä sosiaali- ja terveysviraston ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa.

Asukas maksaa palvelumaksun omavastuuosuuden palveluntuottajalle kuukausittain etukäteen.

3.3 Asukkaan poissaolo

Mikäli asukas poistuu asumispalveluyksiköstä eikä käytä asumispalvelua, vastaa asukas ja sosiaali- ja terveysvirasto palvelumaksun maksamisesta kahden viikon ajalta. Palveluntuottaja toimittaa kuukausittain em. tiedot muutostietolomakkeella sosiaali- ja terveysvirastolle.

4 TURVALLISUUS JA YMPÄRISTÖTYÖ

4.1 Turvallisuuksuunnitelma

Asumispalveluyksikköä varten on laadittava kirjallinen turvallisuussuunnitelma, joka perustuu toimintaan liittyvien riskien kartoitukseen. Suunnitelmassa on kuvattava turvallisuusjärjestelyt yksikön sisällä ja sen välittömässä lähiympäristössä. Suunnitelman tulee sisältää myös lakisääteinen palo- ja pelastussuunnitelman.

Palveluntuottaja vastaa turvallisuussuunnitelman toteuttamisesta ja päivittämisestä. Lisäksi tulee olla omavalvontasuunnitelma.

4.2 Turvallisuusjärjestelyt

Lääkkeet ja muut turvallista säilyttämistä edellyttävät hoitotarvikkeet on säilytettävä lukituissa tiloissa niiden säilytyksestä säädetyllä tavalla. Yksikössä tulee olla lääkehoidosuunnitelma.

Asumispalveluyksikössä on järjestettävä pääsääntöisesti ympärivuorokautinen valvonta.

Yksikössä valvonta on järjestettävä siten, että yksikössä on paikalla henkilökuntaa.

4.3 Tietoturva ja tietosuoja

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sopimuksen aikana ja sen päättymisen jälkeen tämän palvelun piirissä olevien asioiden, asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä määräyksiä salassapidosta, henkilöiden yksityiselämän ja yksityisyyden tietosuojasta sekä tietoturvasta, kuten lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.2.1999/621, lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, liikenneministeriön päätöstä yksityisyyden suojasta televiestinnässä ja teletoinnin tietoturvasta 11.6.1999/723 sekä henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat tai siihen toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt noudattavat edellä olevia lakeja ja määräyksiä ja että tämä on huomioitu sopimuksissa ja sitoumuksissa (esim. salassapitositoumukset).

Palveluntuottaja sitoutuu suojaamaan tietojenkäsittelyyn käyttämänsä tekniset laitteet, verkot ja järjestelmät palvelutoiminnan laatu huomioon ottaen asianmukaisilla ja ajan tasaisilla tietoturvaratkaisuilla. Virustorjunnan ja palomuuriratkaisujen lisäksi on huolehdittava siitä, että käyttöjärjestelmiin, varusohjelmistoihin ja tietojärjestelmiin tehdään tietoturvapäivitykset niiden toimittajien osoittamalla tavalla

Palveluntuottajan on kerättävä kaikesta asiakastietojen käytöstä lokitiedot ja hänellä on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

4.4 Asiakirjojen säilyttäminen ja luovuttaminen

Palveluntuottaja järjestää sille toimitettujen ja sen omassa toiminnassa syntyneiden asukasasiakirjojen sekä niihin sisältyvien tietojen säilytyksen ja ylläpidon sosiaali- ja terveystieteiden lukuun.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tietojen käsittelyssä henkilötietolain vaatimuksia. Palveluntuottaja säilyttää asukasasiakirjat sekä niihin sisältyvät tiedot huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakasasiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Asukasasiakirjojen ja niihin sisältyvien tietojen käsittelyyn osallistuvat palveluntuottajan työntekijät antavat erillisen vaitiolo- ja salassapitositoumuksen.

Palveluntuottaja luovuttaa korvauksetta asukasasiakirjoja ja niihin sisältyviä tietoja sosiaali- ja terveystieteiden käyttöön pyydettyä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sosiaali- ja terveystieteiden ilmoittamat tietojen muutokset rekisteritietoihin tehdään välittömästi.

Asukasasiakirjojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan sosiaali- ja terveystieteiden määräyksiä ja ohjeita, arkistolakia ja arkistolaitoksen antamia määräyksiä ja ohjeita sekä sosiaali- ja terveystieteiden arkistosääntöä ja arkistonmuodostussuunnitelmaa.

Kun sopimus päättyy palveluntuottaja siirtää kaikki sosiaali- ja terveystieteiden toimittamat ja palveluntuottajan toiminnassa syntyneet asiakasasiakirjat korvauksetta sosiaali- ja terveystieteiden toiminnalle.

Palveluntuottaja maksaa asiakirjojen siirtämisestä ja hävittämisestä aiheutuvat kustannukset.

5 PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNTA

5.1 Koulutus ja osaaminen sekä mitoitus

Toiminnasta vastaava henkilö

Asumispalveluyksikön toiminnasta vastaavalla henkilöllä on oltava soveltuva vähintään AMK-tason tai siirtymäsääntösten perusteella aikaisempi vastaava opistotason sosiaali- ja terveystieteiden koulutus (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005). Lisäksi hänellä tulee vähintään yhden vuoden

kokemus esimiestyöstä sekä vähintään kolmen vuoden kokemus syrjäytyneiden päihdeongelmaisten parissa tehtävästä työstä.

Muu sosiaali- tai terveydenalan henkilökunta

Palveluun osallistuvan henkilökunnan mitoituksen tulee olla vähintään 0,15. Mitoitus ilmaisee sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneen henkilökunnan määrän suhteessa asumisyksikön paikkalukuun. Mitoitukseen lasketaan asiakastyöhön osallistuvat sosiaali- ja terveysalan tutkinnon suorittaneet työntekijät ja enintään 0,5 vastaavan henkilön työpanoksesta.

Henkilöstöllä 50 %:lla tulee olla vähintään kahden vuoden työkokemus asunnottomien, päihde- tai mielenterveysasiakkaiden kanssa tehtävästä työstä.

Asumisyksikössä on oltava saatavilla sairaanhoitajan palvelut (laki terveydenhoidon ammattihenkilöistä 559/1994).

Asumispalveluun osallistuvalla ohjaavalla henkilökunnalla on oltava vähintään soveltuva lähihoitajan tai muu vastaava sosiaali- tai terveysalan tutkinto (laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005).

Henkilökunnalla tulee olla monipuolinen osaaminen (esim. päihde- ja mielenterveystyö, sairaudenhoito- ja huolenpito, kuntoutus).

Henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassa olevat työsuhteet. Työsuhteissa noudatetaan alan valtakunnallisia työehtosopimuksia. Jokaisessa työvuorossa tulee olla sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita työntekijöitä. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat korvataan sijaisilla.

Tukipalveluista vastaava henkilökunta

Palveluntuottajan tukipalveluista vastaavalla henkilökunnalla on oltava toiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen riittävä koulutus ja ammatillinen pätevyys.

5.2 Osaamisen kehittäminen

Henkilökunnan osaamisen on oltava asukkaiden palvelutarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilökunnalla on monipuolista osaamista mm. asunnottomuudesta, sosiaalisista ongelmista. Palveluntuottajalla on kirjallinen perehdytysuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa. Palveluntuottaja käy kehityskeskustelun henkilökuntansa kanssa ja laatii siinä yhteydessä kullekin henkilökohdaisen koulutussuunnitelman. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Työilmapiiriä selvitetään vähintään joka toinen vuosi. Selvityksiä käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä.

6 LAADUN HALLINTA JA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

6.1 Laadunhallintajärjestelmä

Palveluntuottajalla on oltava laadunhallintajärjestelmä tai muu dokumentoitu menetelmien ja toimintatapojen kuvaus, jolla asumispalvelujen laatua seurataan ja jolla sen toteutuminen varmistetaan sekä sitä kehitetään systemaattisesti.

Laadunhallintajärjestelmässä on lisäksi määriteltävä kirjallisesti palveluntuottamisen arvot ja toimintaperiaatteet sekä johtamisen vastuut ja valtuudet.

6.2 Asiakaspalaute ja -osallisuus

Laadunhallintajärjestelmässä tulee kuvata asiakaspalautteen kerääminen, käsittely ja dokumentointi. Asiakaspalautetta on hyödynnettävä toiminnan kehittämisessä.

Asukkailla on mahdollisuus osallistua asumispalveluyksikön ja itseään koskevaan päätöksentekoon. Asukkaat voivat valita keskuudestaan asukasedustajan, joka osallistuu yksikön toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen.

6.3 Arviointi- ja kehittämiskeskustelu

Sosiaali- ja terveystieteiden viraston ja palveluntuottajan edustajat käyvät ainakin kerran vuodessa toiminnan arviointi- ja kehittämiskeskustelun, jossa arvioidaan asumispalvelun laadun ja sovittujen kehittämiskohteiden toteutumista. Kehittämiskohteet sovitaan vuosittain.

6.4 Raportointi

Palveluntuottajan on raportoitava toiminnastaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystieteiden virastolle ja annettava muut viraston pyytämät palveluun liittyvät toiminnalliset ja taloudelliset tiedot. Lisäksi tilaajalle tulee toimittaa toiminnasta saatua palautetta. Kerran vuodessa on toimitettava toimintakertomus.

Asumispalveluyksikön toimintaan tulee kuulua myös jatkuva raportointi uhka- ja vaaratilanteista.

6.5 Tietojen antaminen ja tarkastuskäynti

Tilaajalla on oikeus saada selvityksiä ja suorittaa tarkastuskäyntejä asumispalveluyksikössä todetakseen palvelun laadun olevan sovitun palvelukuvauksen mukaista. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan selvitykset korvauksetta tilaajalle.