



Upphandling av boendetjänster för personer med funktionsnedsättning Servicebeskrivning

Helsingfors

Innehåll

1. Beskrivning av upphandlingen.....	3
2. Delområden för upphandling.....	4
2.1 Stödboende.....	4
2.2 Gemenskapsboende	4
2.3 Serviceboende med heldygnsomsorg	5
2.4 Kortvarig omsorg.....	5
3. Serviceklasser	5
4. Klientens planer	10
4.1 Klientplan	10
4.2 Servicens genomförandeplan	10
4.3 Plan för självbestämmanderätt och stöd för att klara sig självständigt.....	11
5. Kvalitetskrav på klientens service.....	12
5.1 Klienternas delaktighet	12
5.2 Klientrådets funktion.....	13
5.3 Kommunikation	13
5.4 Självbestämmanderätt.....	13
5. 5 Hälso- och sjukvård.....	14
5.6 Hjälpmedel.....	14
5.7 Servicens övriga kvalitetskrav.....	15
6. Krav på boendeenheten.....	18
6.1 Bostaden.....	18
6.2 Måltider	19
6. 3 Städning och klädvård.	19
7. Personalens kompetens och yrkeskunskap.....	20
7.1 Ansvarspersoner	20
7.2 Personalens utbildning och kompetens.....	21
Personalmängd.....	22
8. Egenkontroll.....	24
Krav på kvalitetshanteringen och ledarskapet.....	24
9. Avgifter som debiteras av klienterna	26
9.1 Hyra	26
9.2 Måltidsavgift	26
9.3 Underhållsavgifter	27
Klientavgift för kortvarig omsorg	27
10. Ersättning till och fakturering av serviceproducenten	28
11. Verksamhet under avtalsperioden	28

1. Beskrivning av upphandlingen

Syftet med upphandlingen är att erbjuda boendetjänster och kortvarig omsorg åt klienter inom funktionshindersservicen i Helsingfors med hänsyn till deras funktionsnedsättningar och -begränsningar, så att de kan leva ett sådant liv de vill och vara aktiva i samhället. Kraven i denna servicebeskrivning är absoluta minimikrav.

Boendeservice för personer med funktionsnedsättning omfattar ett boende som är tillgängligt och tryggt med tanke på klientens funktionsförmåga, tillräckligt med hjälp och stöd samt de tjänster som är nödvändiga för att klienten ska klara sig i vardagen.

Boendeservice ordnas för personer med fysisk och intellektuell funktionsnedsättning samt personer inom autismspektrumet. Boendeservice för barn och unga ordnas alltid på enheter för serviceboende med heldygnsomsorg. Även barnskyddet kan vid behov köpa en plats inom boendeservicen, och då avtalar man vid behov separat om separata kostnader (t.ex. dispositionsmedel, läkemedel för personer över 16 år). Service kan ges på finska eller svenska. Boendetjänster ordnas med beaktande av klientens individuella behov, antingen som långvarigt boende eller som kortvarig omsorg. Den nödvändiga servicen kan ordnas antingen i klientens egen bostad, en stödbostad, enhet för gemenskapsboende eller enhet för serviceboende med heldygnsomsorg.

Inom boendeservicen ska man följa gällande lagstiftning om social- och hälsovården samt annan lagstiftning som gäller organisering av tjänsterna i fråga. Tjänsten skaffas från hela Finland. För klienten ordnas service endast på ett område som han eller hon har godkänt.

2. Delområden för upphandling

2.1 Stödboende

Stödboende ger personer med funktionsnedsättning möjlighet att bo i en egen bostad. Den hjälp och det stöd som klienten behöver ordnas enligt klientens individuella behov.

Den som bor i ett stödboende behöver stöd och handledning för att kunna bo självständigt i sitt eget hem. Stödboende innebär att klienten bor i sitt eget hem (hyres-, ägar- eller annan motsvarande bostad). Stödbostaden kan också finnas i en enhet för serviceboende eller i dess omedelbara närhet så att klienten kan erbjudas det stöd som han eller hon behöver från serviceboendet. Klienten behöver stöd regelbundet, men inte nödvändigtvis dagligen. Klienten ska få kontakt med personalen t.ex. med tekniska hjälpmedel vid de tider som han eller hon behöver.

Personalen ger den handledning, stöd och hjälp som klienten behöver. Klienten får stöd exempelvis med personlig hygien, hushållssysslor, motion, sociala kontakter och ärenden utanför hemmet. Personalens stöd anpassas efter klientens behov, såsom att göra saker tillsammans, påminna, coacha, samordna vardagen, motivera, ledsaga eller stötta.

2.2 Gemenskapsboende

Till gemenskapsboende hör en bostad som lämpar sig för klienten och verksamhet som främjar social samvaro, vilket förutsätter gemensamma lokaler. Om det inte finns gemensamma lokaler ska enhetens anställda ordna verksamhet utanför enheten. Dagtid finns det personal på enheten på de tider som motsvarar klienternas behov, och personalen stödjer och hjälper klienterna enligt planen för boendeservicen. På natten är personalen inte närvarande i enheten. Handledning och stöd under natten kan vid behov erbjudas med hjälp av tekniska hjälpmedel, t.ex. telefon eller surfplatta.

En person med funktionshinder deltar enligt förmåga exempelvis i boendets städning och klädvård. Om en klient inte p.g.a. funktionsnedsättning eller hälsotillstånd inte kan delta, ska serviceproducenten ordna de stödtjänster som behövs.

En boendeenhet kan vid behov vara utan närvarande personal om alla anställda som är i arbete just då befinner sig utanför boendeenheten med klienter. Då ska de klienter som är kvar på boendeenheten veta hur de kan kontakta personalen, och alla som blir kvar på enheten ska ha en faktisk möjlighet att nå personalen.

Boendeserviceenhetens personal ger den handledning, stöd och hjälp som klienten behöver. Klienten får stöd exempelvis med personlig hygien, hushållssysslor, motion, sociala kontakter och ärenden utanför hemmet. Personalens stöd anpassas efter klientens behov, såsom att göra saker tillsammans, påminna, coacha, samordna vardagen, motivera, ledsaga, ge fysisk assistans eller vård. I enheten ska ordnas verksamhet som främjar socialt umgänge.

2.3 Serviceboende med heldygnsomsorg

Vid ett serviceboende med heldygnsomsorg finns alltid personal på plats och servicen ordnas dygnet runt enligt behov.

Klienten i ett serviceboende med heldygnsomsorg behöver handledning, stöd, hjälp, omsorg och vård i alla eller nästan alla dagliga funktioner. Klienten behöver stöd exempelvis i att kommunicera, upprätthålla funktionsförmågan och sköta ärenden utanför hemmet. Klienten kan behöva åtgärder som begränsar självbestämmanderätten.

Klienten kan behöva stöd med att göra saker tillsammans eller för klientens räkning, fysisk assistans, kommunikationsstöd, påminnelser, coachning, stöd i vardagssysslor, motivation, ledsagning, vård och omsorg eller övervakning.

2.4 Kortvarig omsorg

Målet med kortvarig vård och omsorg är att systematiskt stödja klientens närstående, underlätta vårdansvaret och möjliggöra exempelvis ledighet för närståendevårdare. Kortvarig omsorg kan ge möjlighet att öva på att bo utanför hemmet och därmed stödja klientens självständighet. Kortvarig omsorg kan ordnas även när klienten inte kan bo hemma på grund av någon plötslig orsak.

Kortvarig omsorg och vård omfattar tjänster enligt klienternas individuella behov på en enhet för serviceboende med heldygnsomsorg. Servicen omfattar vård och omsorg enligt klientens behov, verksamhet som upprätthåller och främjar funktionsförmågan, måltider, klädvård, och städservice samt tjänster som främjar delaktighet och socialt umgänge.

Kortvarig omsorg kan ordnas på heltid eller deltid utifrån klienternas behov. Det stöd som klienten behöver definieras i genomförandeplanen som serviceproducenten utarbetar i samarbete med klienten och de anhöriga. Kortvarig omsorg under halva dygnet (dag eller natt) är kortare än 12 timmar.

3. Serviceklasser

Servicen är graderad i åtta olika klasser enligt klientens omedelbara, personliga, individuella behov (aktivt individuellt hjälpbehov). Serviceklasserna utgör grunden för prissättningen av tjänsterna. Serviceklassen baserar sig på klientens behov av stöd, handledning, hjälp, vård och omsorg. Timantalet inkluderar det direkta och indirekta klientarbetet.

Klientens dagliga behov av hjälp kan variera mycket. Vid långvarigt boende bedöms hjälpbehovet på veckonivå (genomsnittligt behov av hjälp per vecka). I kortvarigt boende bedöms hjälpbehovet antingen per dygn eller per vecka.

Beställaren och serviceproducenten bedömer serviceklassen utifrån klientens servicebehov. Serviceklassen baserar sig på en klientplan och en genomförandeplan för servicen. Beställaren beslutar om serviceklassen.

Serviceproducenten står i kontakt med klientens medarbetare, om klientens servicebehov ändras. Vid bedömningen av klientens serviceklass ska serviceproducenten följa upp och anteckna innehållet i den service som klienten får. Serviceproducenten ska lämna in genomförandeplanen och de dagliga anteckningarna som stöd för bedömningen av serviceklassen.

Serviceklass 1

Klienten kan agera självständigt på många sätt, men i vissa frågor behövs personalens hjälp, stöd och påminnelser. Klienten får hjälp med vardagssyslor samt med att anlita tjänster utanför hemmet och ärenden. Serviceproducenten och klienten kan komma överens om dagliga eller veckovisa besök hos klienten enligt behov. Klienten ska ha möjlighet att kontakta serviceproducenten exempelvis per telefon.

Servicen har ett fast dygnspris, det maximala antalet timmar per vecka är 10 timmar.

Serviceklass 2

Klienten behöver dagligen stöd och hjälp av personalen. Klienten kan ha svårigheter med exekutiva funktioner på vissa områden, vilket tidvis kräver aktiv handledning och stöd av personalen. Klienten får hjälp med dagliga aktiviteter samt med att anlita tjänster utanför hemmet och ärenden.

Klienten behöver regelbundet stöd och hjälp av personalen, men inte personal närvarande under natten. Nattetid kan stöd vid behov ordnas med tekniska hjälpmedel.

Servicen har ett fast dygnspris, det maximala antalet timmar per vecka är 18 timmar. (ca 2- 3 timmar per dygn).

Serviceklass 3

Klienten behöver dagligen stöd och hjälp av personalen. Klienten har svårigheter med exekutiva funktioner på vissa områden, vilket tidvis kräver aktiv handledning och stöd av personalen. Klienten får hjälp med dagliga aktiviteter samt med att anlita tjänster utanför hemmet och ärenden.

Klienten behöver fortlöpande hjälp och stöd i många av vardagslivets funktioner under olika tider på dygnet, men klarar sig delvis själv. Klienten kan ha ett tillfälligt behov av hjälp nattetid. Servicebehovet kan bestå av psykiskt stöd och ibland mycket vägledning exempelvis i nya situationer.

Servicen har ett fast dygnspris, det maximala antalet timmar per vecka är 32 timmar. (ca 4- 5 timmar per dygn).

Serviceklass 4

Klienten behöver daglig support, handledning, assistans och/eller personalens övervakning i nästan alla funktioner samt i att anlita tjänster och sköta ärenden utanför hemmet. Klienten har svårigheter med exekutiva funktioner på vissa områden, vilket kräver aktiv handledning och stöd av personalen.

Klienten kan behöva övervakning till exempel på grund av en skada, sjukdom eller epilepsi. Olika hjälpmedel, t.ex. lyftanordningar kan vara nödvändiga för att assistera klienten. Tjänsten ska finnas tillgänglig vid alla tider på dygnet. Klienten kan ha ett regelbundet behov av sjukvård. Klienten har ett regelbundet hjälpbehov under natten. Klienten kan ha behov av psykiskt stöd periodiskt, varvid personalens närvaro i kundens vardag stödjer klientens funktionsförmåga.

Servicen har ett fast dygnspris, det maximala antalet timmar per vecka är 45 timmar. (ca 6- 7 timmar per dygn).

Serviceklass 5

Klienten behöver daglig support, handledning, assistans och/eller personalens övervakning i nästan alla funktioner samt i att anlita tjänster och sköta ärenden utanför hemmet. Klienten har svårigheter med exekutiva funktioner vilket kräver aktiv handledning och stöd av personalen.

Klienten behöver fortlöpande hjälp och stöd i vardagslivets funktioner under olika tider på dygnet. Klienten kanske inte själv kan lämna hjälp. Klienten kan ibland ha ett utmanande beteende eller särskilt behov av psykosocialt stöd som kräver specialkompetens från personalen. Klienten kan ha ett behov av sjukvård och hjälp. Klienten kan ha problem med neuropsykiatrisk störning, psykisk ohälsa eller beroende. Klienten behöver regelbundet hjälp under natten.

Servicen har ett fast dygnspris, det maximala antalet timmar per vecka är 60 timmar (ca 8 till 9 timmar per dygn).

Serviceklass 6

Klienten behöver daglig support, handledning, assistans och/eller personalens övervakning i nästan alla funktioner samt i att anlita tjänster och sköta ärenden utanför hemmet. Klienten har svårigheter med exekutiva funktioner vilket kräver aktiv handledning och stöd av personalen.

Kunden behöver hjälp och stöd i nästan alla vardagsfunktioner under olika tider på dygnet. Klienten kanske inte själv kan larma hjälp. Klienten kan visa utmanande beteende eller särskilt behov av psykosocialt stöd som kräver specialkompetens från personalen. Klienten kan ha ett behov av sjukvård och hjälp. Klienten kan ha problem med neuropsykiatrisk störning, psykisk ohälsa eller beroende. Klienten behöver regelbundet hjälp under natten.

För att säkerställa klientens trygghet kan det krävas att en anställd är på plats som stöd för att klienten inte ska skada sig själv, sin omgivning eller andra människor. Klienten kan tillfälligt bete sig aggressivt.

Personalen behöver ha specialkompetens (t.ex. färdigheter för att bemöta utmanande beteende eller kunskap om psykisk ohälsa, missbruk eller autism).

I vissa situationer behöver klienten hjälp av mer än en person. Klienten behöver stöd från personalen för att kunna fungera i grupp. Klienten kan delta i smågrupper med hjälp av personlig handledning.

Servicen har ett fast dygnspris, det maximala antalet timmar per vecka är 77 timmar (ca 10 till 11 timmar per dygn).

Serviceklass 7

Klienten behöver daglig support, handledning, assistans och/eller personalens övervakning i alla funktioner samt i användningen av tjänster och ärenden utanför hemmet. Klienten har svårigheter med exekutiva funktioner vilket kräver aktiv handledning och stöd av personalen.

Klienten behöver hjälp och stöd i alla vardagliga funktioner under olika tider på dygnet. Klienten kanske inte själv kan larma hjälp. Klienten kan visa utmanande beteende eller ha särskilda behov av psykosocialt stöd, som kräver specialkompetens av personalen (t.ex. färdigheter för att bemöta utmanande beteende eller kunskap om psykisk ohälsa, missbruk eller autism). Personalen ska ha genomgått kurser i förebyggande av situationer (till exempel Avekki eller MAPA).

Klienten kan ha ett behov av sjukvård och hjälp. Klienten kan ha problem med neuropsykiatrisk störning, psykisk ohälsa eller med droger och alkohol. Klienten behöver regelbundet hjälp under natten.

Klienten kan uppvisa utmanande beteende, exempelvis genom att klienten skadar sig själv eller andra eller uppför sig aggressivt. För att säkerställa klientens trygghet kan det krävas fortlöpande personal på plats som stöd för att klienten inte ska skada sig själv, sin omgivning eller andra människor. Stödbehovet kan även bero på att klientens psykiska hälsa ändras snabbt.

Klienten kan behöva hjälp av mer än en person. Klienten behöver stöd från personalen för att kunna fungera i grupp. Klienten kan delta i smågrupper med hjälp av personlig handledning.

Särskild säkerhet krävs i lokalerna samt individuellt planerade lösningar som ökar klientens trygghet.

Service har ett fast dygnspris, det maximala antalet timmar per vecka är 91 timmar (ca 12 till 13 timmar per dygn).

Serviceklass 8

Tjänsten är avsedd för personer med funktionsnedsättning vars behov av stöd och vård är krävande eller speciellt på flera olika delområden.

Klienten behöver personalens närvaro, heltidshjälp och stöd i alla vardagsaktiviteter under olika tider på dygnet. Klienten kanske inte själv kan lämna hjälp.

Klienten kan uppvisa ett utmanande beteende, ha särskilda behov av psykosocialt stöd eller behöva sjukvård. Klienten kan ha problem med neuropsykiatrisk störning, psykisk ohälsa eller med droger och alkohol. Klienten behöver regelbundet hjälp under natten.

För att garantera klientens, andra människors och omgivningens säkerhet kan det krävas fortlöpande personal på plats som stöd. Stödbehovet kan även bero på att klientens psykiska hälsa ändras snabbt.

I många situationer behöver klienten hjälp av mer än en person. Klienten kan endast delta i en grupp under korta perioder med stöd av personalen.

Personalen förutsätts ha specialkompetens (t.ex. kompetens inom sjukvård, mentalhälsa, beroende eller autism eller förmåga att bemöta utmanande beteende). Personalen ska vid behov ha genomgått kurser i förebyggande av situationer (till exempel Avekki eller MAPA). Särskild säkerhet krävs i lokalerna samt individuellt planerade lösningar som ökar klientens trygghet.

Service har ett fast dygnspris, det maximala antalet timmar per vecka är 112 timmar (ca 14 till 16 timmar per dygn).

3.1 Individuellt planerad service

Service kan planeras individuellt när klientens stödbehov är så krävande att klass 8 som beskrivs ovan inte är tillräcklig med hänsyn till klientens stödbehov. Tjänsten planeras multiprofessionellt utifrån klientens individuella behov och krav.

Service är i regel tidsbunden och målet är att övergå till tjänster med lättare stöd. Klientens funktionsförmåga och servicebehov ska bedömas regelbundet, minst

varje halvår, tillsammans med medarbetaren. Servicens pris avtalas enligt klientens behov.

Personligt stöd

Personligt stöd per timme kan användas exempelvis i stödboende i stället för prissättning enligt serviceklass, när klienten inte behöver stöd varje dag. Personligt stöd kan också vara nödvändigt i andra boendetjänster, om klientens servicebehov kräver en egen personalresurs i ett visst ärende. Servicen kan exempelvis användas för att ledsaga klienten. Servicen kostar 38 €/ timme.

4. Klientens planer

4.1 Klientplan

Servicen ordnas utifrån en klientplan som utarbetats av en socialarbetare eller socialhandledare, i vilken antecknas personens behov av individuell hjälp och stöd och målsättningar på basis av dessa, samt socialtjänster som ges med stöd av funktionshindersservicelagen i syfte att svara mot stödbehovet och målsättningarna. Dessutom grundar sig servicen på Beställarens servicebeslut.

Serviceproducenten deltar vid behov i att utarbeta klientplanen. Klientens syn, önskemål och åsikter om de tjänster och stödåtgärder som behövs antecknas i planen.

Minimikrav på innehållet i klientplanen

- Behov i samband med klientens boendeservice
- Mål för klientens boendeservice, och
- Mängden och kvaliteten på service under olika tider på dygnet.

Klientplanen är grunden för den närmare genomförandeplanen som serviceproducenten utarbetar.

4.2 Servicens genomförandeplan

Boendeservice av god kvalitet baserar sig på en genomförandeplan som klienten och serviceproducenten har utarbetat tillsammans. I planen avtalar man om vad som ska ingå i servicen för varje klient specifikt. Planen utgår från klientens behov, är individuell och konkret. I planen beaktas klientens resurser. I planen antecknas vilka medel som ska användas för att stödja delaktigheten. Serviceproducenten upprätthåller och främjar klientens funktionsförmåga och stödjer klienten att nå sina mål.

Servicens genomförandeplan ska innehålla närmare uppgifter om hur tjänsterna uppfyller klientens individuella behov. I planen antecknas även klientens åsikter och önskemål om till exempel följande:

- hur man använder klientens eventuella kommunikationshjälpmedel och stöttar interaktionen och hur man i praktiken stödjer eller ersätter tal.
- frågor om klientens hälsotillstånd, diet och hygien.
- emotionellt stöd
- hur man använder hjälpmedlen
- hur ordnas eventuell verksamhet dagtid
- hur ordnas klientens fritid
- hur möter man klientens övriga individuella stödbehov
- hur utförs klientens rehabilitering och hälsovård rent konkret
- klientens personliga beredskapsplan inför kriser och störningar

Servicens genomförandeplan ska utarbetas tillsammans med klienten. Klientens anhöriga kan vara med och utarbeta planen om klienten så önskar. När man gör upp planen ska man diskutera med klienten vilka önskemål han eller hon har och vilka målen för boendeservicen är. Daglig utomhusvistelse kan till exempel vara ett mål. I servicens genomförandeplan antecknas vad serviceproducenten ska göra för att nå detta mål. Det är möjligt att följa måluppfyllelsen genom de dagliga anteckningarna.

En genomförandeplan görs upp så snart som möjligt, så att den är klar senast inom tre månader från det att tjänsten inleddes. Genomförandeplanen ska uppdateras minst en gång per år och alltid när klientens situation förändras. Ansvaret för detta ligger hos serviceproducenten.

4.3 Plan för självbestämmanderätt och stöd för att klara sig självständigt

Serviceproducenten gör upp en plan som stöd för självständighet och självbestämmanderätt (självbestämmanderättsplanen) för klienter inom specialomsorgen tillsammans med klienten och dennas lagliga företrädare eller klientens anhöriga eller närstående som deltar i planeringen och leveransen av servicen, samt vid behov med klientens övriga nätverk (klientplan enligt specialomsorgslagen). De metoder som används för att stödja och främja personens självständiga agerande och självbestämmanderätt ska antecknas i planen. Självbestämmanderättsplanen ska justeras vid behov, dock minst var sjätte månad, om det inte är uppenbart onödigt. SBR-planen görs upp även för kortvariga omsorgstjänster.

Om enheten enligt lag kan använda begränsningsåtgärder, ska enheten ha tillräcklig sakkunskap inom medicin, psykologi och socialarbete för krävande vård och omsorg samt för bedömning och uppföljning av att förutsättningarna för att vidta begränsningsåtgärder uppfylls.

Planen kan vara en del av genomförandeplanen eller en separat plan. Serviceproducenten ansvarar för att göra upp självbestämmanderättsplanen och

ser till att den görs upp i samarbete med serviceproducenten för klienter inom verksamheten dagtid.

<https://www.hel.fi/static/sote/vamty/IMO-handbok.pdf>

5. Kvalitetskrav på klientens service

I denna servicebeskrivning och i verksamheten under den kommande avtalsperioden betonas möjliggörande och säkerställande av klienternas delaktighet. Nedan presenteras avgörande punkter för att förstärka de funktionshindrade klienternas delaktighet i att anlita tjänsterna och som en del av servicesystemet.

5.1 Klienternas delaktighet

Social- och hälsovårdstjänsterna ska vara jämlika och kundorienterade. Klienten har rätt att delta i och påverka sin service, men även i vidare bemärkelse i tjänsternas helheter och kedjor. Serviceorganisatörerna och -producenterna är skyldiga att främja klienternas delaktighet och förbättra möjligheterna att påverka. Bestämmelser om delaktighet finns i olika lagar, såsom grundlagen, lagen om välfärdsområden, socialvårdslagen och klientlagen.

Alla klienter ska ha möjligheter att delta och påverka. Tjänsten stödjer klientens rätt att delta i och påverka sitt liv samt planeringen av service och hur den tillhandahålls.

Delaktighet kan innebära att klienten aktivt deltar i att planera, ordna, producera, utveckla eller bedöma tjänsterna. En förutsättning för delaktighet är att en person har möjlighet att påverka sin service och vardag. Man frågar klienten om erfarenheter och åsikter, och dessa beaktas och har inverkan.

Genom att öka delaktigheten kan man bland annat utveckla och förbättra tjänstens kvalitet och effektivitet samt främja måluppfyllelsen.

Det behövs olika metoder för att klienten ska ha möjlighet att delta och uppleva delaktighet. Delaktighet uppstår inte av sig själv, utan man måste förbinda sig till den och skapa förutsättningar för den på olika nivåer i organisationen.

Genom utveckling, förslag och utvärdering tillsammans med klienterna kan man skapa tjänster som motsvarar och utgår från klienternas behov. Gemensam utveckling understöder i bästa fall delaktighet, stärker gemenskapen och skapar möjligheter att påverka.

5.2 Klientrådets funktion

Ett klientråd är ett sätt att påverka och utveckla tillsammans, vilket stödjer delaktighet och möjligheter att påverka. Med råd avses innebär regelbundna möten som ökar klienternas delaktighet. Klienterna ska ha en faktisk möjlighet att påverka enhetens verksamhet och utvecklingen av tjänsterna. De frågor som föreslås och framförs vid klientråden ska föras till verksamhetsenheten och dess ledning för fortsatt behandling.

Målsättningar

- påverka sådant som är viktigt för klienterna
- utveckla tjänstens innehåll
- utvärdera servicekvaliteten
- producera och förmedla info som beslutsstöd
- främja klienternas välfärd, delaktighet och handlingskraft med tanke på kapaciteterna

Rådslagen ska planeras i förväg med ett tidsschema och protokollföras. Serviceproducenten ordnar klientråd regelbundet, dock minst sex gånger om året. Klientrådets syfte är att fungera som en mätare för servicekvalitet, utveckling och ledarskap samt för att öka klienternas nöjdhet.

5.3 Kommunikation

Rätten till kommunikation och interaktion med en annan människa är en grundläggande mänsklig rättighet. Serviceproducenten ska stödja klienterna att förstärka sin kommunikation och yttrandefrihet. Om en klient har svårigheter att kommunicera med tal ska man använda kommunikationsmetoder som stödjer och ersätter talat språk.

5.4 Självbestämmanderätt

Självbestämmanderätten hör till de grundläggande rättigheterna i Finland och är en ledande princip inom social- och hälsovården. Självbestämmanderätten innebär att en individ har rätt att bestämma över sitt eget liv och fatta beslut i frågor som rör honom eller henne själv. Inom funktionshindersservicen innebär självbestämmanderätt framför allt personens rätt att delta i planeringen och genomförandet av tjänster som berör den egna vården och omsorgen.

Det är förbjudet att begränsa klientens självbestämmanderätt utan att stödja sig på lagen. Detta innebär t.ex. att det inte i boendeenheten får finnas ordningsregler eller liknande regler eller praxis som i praktiken begränsar klientens självbestämmanderätt eller personliga frihet.

Självbestämmanderätten eller brister i den kommer vanligen fram i funktionshindersservicens vardag i allmänhet. En boendeenhet kan exempelvis ha spelregler för måltider, godis, hygien, skydd av privatlivet eller ekonomi, som man måste se över med tanke på självbestämmanderätten.

Serviceproducenten ska ge klienten en verklig möjlighet att leva i sin egen rytm och göra val. Klienten måste ha möjlighet att själv bestämma om tidpunkten för att vakna och att lägga sig, måltider eller bjuda in gäster. Serviceproducenten ska också ge klienten möjlighet att leva som han eller hon vill genom att erbjuda alternativ eller stödja klienten i att bland annat skapa nya sociala relationer och upprätthålla dem.

Självbestämmanderätt innebär inte att man lämnar klienten ensam för att fatta beslut utan stöd. Klienten har vid behov rätt att få stöd för att bilda och uttrycka sina åsikter och för att fatta viktiga beslut. Om klienten behöver stöd för kommunikation, ska serviceproducenten se till att planera och använda kommunikationsmetoder som stödjer och ersätter tal.

5. 5 Hälso- och sjukvård

Klienterna omfattas av öppen hälso- och sjukvård. Ansvaret för klientens hälso- och sjukvård samt rehabilitering ligger hos hälsostationen, hemvården, privata läkare som behandlar klienten eller den specialiserade sjukvården.

Akutvård ska ges till patienten där han eller hon befinner sig när hjälpbehovet uppstår, oberoende av boendekommun. För hälso- och sjukvård som inte är akut kan patienten välja hälsostation eller enhet för specialiserad sjukvård bland alla offentliga hälsostationer och sjukhus i Finland.

Klienten har rätt att få hjälp och stöd för de vårdåtgärder och den eventuella sjukvård som han eller hon behöver. Serviceproducenten ska vid behov ge klienten möjlighet att få hjälp och stöd från sjukvården. Enheten ska ha en utsedd sjukskötare som ansvarar för den övergripande läkemedelsbehandlingen. Den sjukskötare som ansvarar för den övergripande läkemedelsbehandlingen ska arbeta i enheten så att hen kan ingripa i missförhållanden när hen upptäcker dem. Den person som ansvarar för den övergripande läkemedelsbehandlingen kan också vara en legitimerad yrkesperson inom hälsovården vars utbildning innehåller sjukskötarstudier, till exempel en hälsovårdare, barnmorska eller förstavårdare YH. Klienten har rätt att vid behov få hemvårdstjänster eller hemsjukhustjänster.

Serviceproducenten ordnar nödvändig följeslagare till läkare, sjukvård, hälsovård samt hjälpmedelsservice eller rehabilitering och beställer den transport som klienten behöver. Klienten betalar själv för transporten och för hälso- och sjukvårdens klientavgifter. Vid behov hjälper serviceproducenten klienten att ansöka om reseersättningar från FPA och andra förmåner.

5.6 Hjälpmedel

Nödvändiga hjälpmedel som är avsedda att underlätta personalens arbete, såsom lyftanordningar, duschstolar, sittvagnar osv. skaffas och bekostas av serviceproducenten. Serviceproducenten skaffar och betalar sådana skyddskläder för personalen som är nödvändiga i hjälparbetet. Om klienten behöver en elektrisk säng, ska serviceproducenten skaffa en sådan.

Klienten får individuellt utvalda personliga hjälpmedel från hjälpmedelsenheten hos hälso- och sjukvården i Helsingfors, HUS eller det välfärdsområde som kommunen hör till. Hälso- och sjukvården ansvarar för att skaffa, ersätta och underhålla personlig vårdutrustning. Serviceproducenten ansvarar för att beställa underhåll av klientens personliga hjälpmedel, om klienten inte själv kan göra det.

5.7 Servicens övriga kvalitetskrav

En grundläggande förutsättning för service av hög kvalitet är att klienterna möts jämlikt och respektfullt. Serviceproducenten ska regelbundet diskutera sätten för respektfullt bemötande med hela personalen. Åt varje klient kan utses en ansvarig arbetstagare, om klienten behöver och vill det.

1. Tjänstens innehåll Serviceproducenten ska ha överenskomna tillvägagångssätt för att tillgodose klientens behov: Klienterna ska få duscha minst varannan dag om de så önskar, och de ska få tillräcklig hjälp i rätt tid med att sköta sin hygien och munhygien samt med toalettbestyr, förflyttningar, påklädning och måltider. Om serviceenheten har en bastu ska klienten också ha möjlighet att bada bastu en gång i veckan, om han eller hon så vill. Serviceproducenten ska erbjuda klienten möjlighet till daglig vistelse utomhus om klienten så önskar. Klienter med funktionshinder ska i regel dagligen få hjälp med att stiga upp ur sängen, och inta måltider i sittande ställning någon annanstans än i klientens säng. Klienten får hjälp med att fylla i nödvändiga blanketter för t.ex. ansökningar, förmåner eller skattedeklaration. Serviceproducenten ordnar kortvarig hjälp och följeslagare för klientens dagliga aktiviteter (inköp, läkarbesök, apotek osv.) utan separat ersättning. I servicen ingår även stöd för interaktion och kommunikation samt emotionellt stöd åt klienten.

På traditionella högtidsdagar ordnar serviceproducenten program som avviker från vardagen för att fira högtiden. Serviceproducenten ser till att varje klients födelsedag firas, om klienten önskar det. Serviceproducenten håller kontakt med klienternas närstående till exempel genom att årligen ordna ett evenemang för dem.

2. Anteckning Arbetstagarna som jobbar med klienterna är skyldiga att i klientdatasystemet minst per arbetsskift anteckna uppgifter som är nödvändiga och tillräckliga med tanke på att ordna, leverera, följa upp och övervaka socialvården. Anteckningarna ska respektera klienten.

Av de dagliga anteckningarna ska framgå hurdan hjälp, stöd och handledning klienten har fått. I anteckningarna bör framgå hur metoderna och målsättningarna för klientens genomförandeplan har förverkligats. Det är viktigt att anteckna klientens önskemål, målsättningar, åsikter och erfarenheter för olika funktioner och händelser. De dagliga anteckningarna är viktiga med tanke på både arbetstagarens och klientens rättsskydd. Därför ska man i synnerhet i konfliktsituationer noggrant anteckna klientens och arbetstagarens eventuella avvikande åsikter.

3. **Läkemedelsbehandling** Serviceproducenten ansvarar för klientens läkemedelsbehandling i praktiken. Vid boendeenheten ska det finnas en skriftlig plan för läkemedelsbehandling (Säker läkemedelsbehandling, STM 2021:6). En sjukskötare ansvarar för att läkemedelsbehandlingen är säker. Alla personer som utför läkemedelsbehandling vid enheten ska ha en examen inom social- eller hälsovård samt tillräckliga studier i läkemedelsbehandling. Vissa examina (t.ex. socionom YH) innehåller en varierande mängd studier i läkemedelsbehandling. I detta fall ansvarar arbetsgivaren för att utreda studiernas omfattning och omfattningen av det läkemedelstillstånd som fastställs för personen.

Utöver en kurs i läkemedelsbehandling som ingått i en yrkesinriktad examen eller fortbildning för yrkespersoner inom social- och hälsovården ska arbetstagaren även ha ett läkemedelstillstånd. För att få läkemedelstillståndet ska yrkespersonen göra en kurs i färdigheter i läkemedelsbehandling till exempel Love. I detta kurspaket ingår teoristudier och medicinkalkylering. Krävande läkemedelsbehandling förutsätter även prestationen "PKV". Efter att ha läst kursmaterialet visar arbetstagaren sina kunskaper i läkemedelsbehandling genom ett teoriprov samt ett prov i läkemedelskalkylering. Den teoretiska kunskapen inom läkemedelsbehandling gäller i fem år räknat från den första prestationsanteckningen. Dessutom visar arbetstagaren sin praktiska kompetens genom ett yrkesprov. Den praktiska kompetensen verifieras av en erfaren och legitimerad yrkesperson inom hälso- och sjukvården (sjukskötare eller hälsovårdare). Den som tar emot yrkesprovet introducerar också arbetstagaren i den enhetsspecifika läkemedelsbehandlingen. Det egentliga läkemedelstillståndet beviljas av den läkare som ansvarar för läkemedelsbehandlingen vid verksamhetsenheten. Läkemedelstillståndet gäller i högst fem år från den första prestationen under processen för att få läkemedelstillstånd.

Man ska komma överens om läkemedelsbehandling och dess ansvar för varje klient. I princip har serviceproducenten alltid ansvaret för läkemedelsbehandlingen och uppföljningen av den. Varje klients genomförandeplan ska innehålla en beskrivning av läkemedelsbehandlingen och ansvaret för den, om någon annan än serviceproducenten ansvarar för klientens läkemedelsbehandling. Läkemedlen förvaras i klientens eget hem (om klienten själv ansvarar för sin läkemedelsbehandling) eller i ett låst skåp i ett separat läkemedelsrum eller i ett rum som endast personal med läkemedelstillstånd har tillträde till. Lokalerna ska vara lämpliga för förvaring av läkemedel och uppfylla bestämmelserna. Varje klients läkemedel ska tydligt märkas ut med namn och förvaras separat så att det inte finns någon risk för förväxling. Om det är möjligt används apotekets doseringstjänst, för vars kostnader serviceproducenten står.

4. **EGENKONTROLL** Offentliga och privata serviceproducenter inom social- och hälsovården är enligt lagen om tillsyn över social- och hälsovården (741/2023) skyldiga att utarbeta och publicera en enhetsspecifik plan för egenkontroll. Planen för egenkontroll ska omfatta serviceproducentens alla servicehelheter av socialtjänster. Egenkontroll innebär riskhantering och att ingripa i missförhållanden, proaktivt och aktivt. Egenkontrollplanen ska vara synlig och tillgänglig för invånarna i enhetens gemensamma lokaler.
5. **Personlig assistans** En klient på en boendeenhet kan ha beviljats personlig assistans enligt lagen om funktionshinderservice för hobbyer, delaktighet i samhället och social samvaro. Klienten beslutar själv om assistansen och den är huvudsakligen avsedd för aktiviteter utanför boendeenheten. Eventuell personlig assistans som beviljats klienten minskar inte serviceproducentens skyldighet att ordna kortvarig hjälp med ärenden och ledsagning samt möjlighet för klienten att vistas utomhus. Personlig assistans är inte avsedd för hjälp med dagliga sysslor (t.ex. matlagning, hygien) i klientens bostad eller i boendeenhetens övriga lokaler. Sådant bistånd sköts av serviceproducenten.
6. **Samarbete** Serviceproducenten deltar i behövligt samarbete på det sätt som avtalas med klienten och beställaren. Multiprofessionellt samarbete utförs med till exempel klientens kontaktperson, rehabiliteringen eller boendeservicen. Tjänsteproducenten deltar på inbjudan av Beställaren i behövliga samarbets- och kundförhandlingar, nätverkssammankomster, utarbetande av en medicinsk rehabiliteringsplan och motsvarande. Serviceproducenten ska bidra till att ett multiprofessionellt team sammankallas, om klientens situation kräver det.
7. **Klientmedel.** Klienterna ansvarar i regel själva för att förvara sina pengar, smycken eller värdesaker på ett säkert sätt. Det är inte möjligt för alla klienter, och då ska serviceproducenten ansvara för hanteringen av klientens tillgångar. Om serviceproducenten hanterar klientens tillgångar ska de förvaras i ett låst kassaskåp eller motsvarande. Serviceproducenten ska bokföra klienternas tillgångar, kontrollera att bokföringen är korrekt och regelbundet lämna den till klientens intressebevakare. Det rekommenderas att endast de anställda som utsetts för uppgiften ansvarar för att bokföra klienternas tillgångar. Det ska finnas skriftliga anvisningar för personalen om hanteringen av klienternas tillgångar och/eller värdesaker.
8. **System för att kalla på vårdare** Klienten ska vid behov ha tillgång ett system för att kalla på vårdpersonal, med hjälp av vilket man enkelt når personalen alla tider på dygnet. Systemet ska vara sådant att klienten kan använda det oberoende av sin funktionsnedsättning. Med anropssystemets hjälp ska klienten kunna tala med personalen eller någon annan överenskommen person om det behövs. Serviceproducenten skaffar, underhåller och serverar anropssystemet för vårdpersonal. Serviceproducenten ska på begäran ge beställaren en rapport om anropssystemets svarstider.

Det är inte möjligt eller nödvändigt att alla klienter använder anropssystemet. Då ska serviceproducenten se till att klienten på ett annat sätt har en faktisk möjlighet att få kontakt med personalen.

9. Transporter till arbets- och dagverksamhet. Beställaren eller någon som den utsett ordnar transporter till arbets- och dagverksamhet, organiserar och ändrar tidtabeller och rutter. Arbets- och dagverksamhetens resor är resor mellan klientens hem (boendeenhet) och arbets- och dagverksamhetsenheten. Serviceproducenten är skyldig att samarbeta med beställaren och främja smidiga transporter. Avhämtningstiderna och rutterna för klienttransporter planeras med beaktande av tidtabellerna för klienternas arbets- eller dagverksamhet. Planeringen av rutterna ska vara flexibel, eftersom transporterna i regel är grupptransporter eller samordnade resor. Om klienten inte går till arbets- och dagverksamhet ska resan alltid avbokas. Boendeenheten eller klienten kan inte byta klockslagen eller rutterna för resorna för arbets- eller dagverksamhet. Beställaren ordnar transporterna och betalar dem i sin helhet. Serviceproducenten är skyldig att lämna klienternas uppgifter till Beställaren för att ordna transporterna. Beställaren ordnar transporterna på det sätt som den anser vara bäst. Klientens eventuella ledsagare kan använda fordonet endast med klienten, hen transporteras eller hämtas inte separat.

Transporter till Verksamhet dagtid ordas vid behov via Resetjänsten. Transporterna sker huvudsakligen i grupp. Serviceproducenten kan stöda och lära klienterna att anlita kollektivtrafiken i enlighet med målsättningarna. För att öva resorna kan man få behovsprövad timbaserad personlig assistans.

10. Sekretess Serviceproducenten förbinder sig att iaktta sekretess och omsorg i enlighet med Helsingfors stads dataskydds- och sekretessbilaga vid behandlingen av de konfidentiella klientuppgifter som den fått.

6. Krav på boendeenheten

6.1 Bostaden

Bostaden ska vid behov vara tillgänglig och tillräckligt rymlig för klientens hjälpmedel och assistans.

Både bostadshusets ytterdörr och bostadens dörr ska ha elektronisk automatik, om klienten behöver sådant. Serviceproducenten svarar för installationen och kostnaderna. Om boendeserviceenheten har gemensamma allrum för invånarna,

ska serviceproducenten möblera inreda och städa lokalerna och se till att de är trivsamma.

Inom boendetjänsterna kan det finnas enskilda bostäder, bostadsgrupper eller grupphem. Lägenheten har ett eget kök eller kokvrå och ett eget badrum.

Lägenheterna i bostadsgruppen har kök eller kokvrå och ett badrum. I anslutning till bostadsgruppen finns personalens kontor och socialutrymmen, vars kostnader inte inkluderas i klientens hyra. Utöver bostäder kan enheten ha gemensamma lokaler, såsom tvättstuga eller klubbрум.

I grupphem har varje klient ett eget rum och ett badrum i anslutning till rummet eller i dess omedelbara närhet. En bostad i ett grupphem består av klientens privata rum och allrum. Kostnaderna för de gemensamma lokaler som klienterna har tillgång till kan ingå i hyran.

6.2 Måltider

Serviceproducenten erbjuder klienterna dagliga måltider antingen som egen produktion eller underleverans. Måltiderna ordnas i klientens bostad eller i gemensamma lokaler. Måltiderna omfattar följande: frukost, lunch, middag och kvällsmål samt mellanmål enligt behov. Serviceproducenten ordnar specialdieter för dem som behöver, utan separat ersättning.

Klienten har rätt att laga mat i sin bostad, antingen på egen hand eller med assistans och handledning av serviceproducentens personal. Enhetens personal hjälper till med att skaffa varor till matlagningen och tillreda maten. Klienten kan också välja att köpa de måltidstjänster som han eller hon behöver från en annan serviceproducent, och ska då få hjälp med beställningen.

De personer som ansvarar för planeringen av måltiderna och matlagningen ska ha tillräcklig erfarenhet och kompetens. Vid planeringen av måltiderna iakttas anvisningarna om hälsosam kost.

Om serviceproducenten har en centraliserad måltidsservice, ska det finnas en egenkontrollplan för denna, i enlighet med hälsoskyddslagen (1326/2010) och livsmedelslagen (297/2021), med behövliga hygienpass och andra tillstånd. Detta gäller även eventuella underleverantörer.

6. 3 Städning och klädvård.

En boendeenhet ska ha en skriftlig städplan i vilken anges renhetsnivå, ansvar, uppgifter och en tidsplan för städningen. Alla rengöringsmedel ska förvaras inlåsta. Enheten har en skriftlig avfallshanteringsplan med anvisningar om avfallssortering, lämplig hantering av problemavfall och avfallsinsamling.

Serviceproducenten sörjer för att behövlig och tillräcklig veckostädning utförs i kundernas bostäder samt ser till att de allmänna lokalerna rengörs på behörigt sätt. Klienten ska ha möjlighet att få individuell hjälp med att städa sin egen bostad varje vecka och städa oftare vid behov.

Serviceproducenten ska skaffa och bekosta underhållsstädning av klientens bostad, om klienten inte själv kan göra det eller delta i städningen under handledning av personalen.

Underhållsstädningen omfattar dammsugning av golv och mattor, våttorkning av golv, rengöring av fria bordsytor, rengöring av diskbordet och rengöring av sanitetsutrymmen. Serviceproducenten sköter inte bara underhållsstädningen utan också en tillräcklig basstädning (tinar kylskåp och frysar, rengöring av golvbrunnen, årlig fönstertvätt).

Klienten skaffar egna städredskap och städtillbehör till enskilda bostäder. I grupphem kan städredskap och -tillbehör ingå i en avgift som social- och hälsovårdsnämnden fastställer och som debiteras av kunden. Om kunden använder gemensamma städtillbehör för att städa sin bostad, debiteras en underhållsavgift. Serviceproducenten ser till och ansvarar för att de allmänna lokalerna städas utan att detta debiteras klienten.

Klienten får nödvändig hjälp och stöd för att tvätta och vårda kläder av personalen.

7. Personalens kompetens och yrkeskunskap

Serviceproducenten ska ha tillräcklig personal till antalet och strukturen i relation till den service som erbjuds. Boendeenhetens personal har den yrkesskicklighet och kompetens som krävs för att sköta uppgifterna samt tillräckliga kunskaper i finska eller svenska. Ledarskap som främjar och uppmuntrar delaktighet, ändamålsenlig organisation av arbetet och en trygg atmosfär ökar personalens ork och arbetstillfredsställelse.

7.1 Ansvarspersoner

Den som ansvarar för serviceproduktionen ska enligt 46 a § i socialvårdslagen (22.4.2016/292) ha lämplig högre högskoleexamen, kännedom om branschen och tillräcklig ledarförmåga som lämpar sig för uppgiften.

Enhetens chef ansvarar för serviceboendet och har en lämplig examen inom social- eller hälsovården på minst yrkeshögskolenivå eller tidigare examen på minst institutnivå i enlighet med övergångsbestämmelserna. Av chefen krävs kännedom om branschen och tillräcklig ledarskapskompetens.

Serviceproducenten ska säkerställa tillräckligt stöd för de närmaste chefer som arbetar inom serviceproducentens organisation. Ledningens stöd ska vara regelbundet och chefen ska utgå från enhetens behov.

7.2 Personalens utbildning och kompetens

Serviceproducenten ser till att den i alla situationer har tillräckligt med personal med utbildning inom social- och hälsovården som är sakkunnig och lämplig för serviceproduktionen och betjäningen (lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (817/2015)).

Personalen ska lyssna till klientens vilja och önskemål samt vara pålitlig och visa samarbetsförmåga i växelverkan med klienten och dennas närstående. Personalen ska ha god interaktionsförmåga. Personalen får inte skada eller dra ekonomisk nytta av klienten.

Personalen ska ha tillräckliga muntliga och skriftliga kunskaper i finska och/eller svenska för att kunna sköta sina uppgifter, kommunicera muntligt med klienten och samarbetspartner samt göra skriftliga anteckningar i klientdatasystemet. Personalen ska kunna använda kommunikationsmetoder som stödjer och ersätter tal.

1. Serviceproducenten ska säkerställa att det i varje arbetsskift arbetar tillräckligt många yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården som finns i Valviras register över yrkesutbildade personer.
2. Om enheten tillhandahåller läkemedelsbehandling ska det i varje arbetsskift finnas tillräckligt många yrkesutbildade personer inom social- och hälsovården som har ett enhetsspecifikt giltigt läkemedelstillstånd.
3. Minst 70 % av personalen ska ha en examen inom social- och hälsovården. Dessa arbetstagare kan vara legitimerade yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården, legitimerade yrkesutbildade personer inom socialvården samt yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården med skyddad titel. Andra personer med tillräcklig utbildning, erfarenhet och yrkeskompetens kan också utföra uppgifter som annars skulle utföras av personer med skyddade titlar. De har emellertid inte rätt att använda en skyddad titel. Resterande 30 procent av arbetstagarna kan vara andra än sådana yrkespersoner inom social- och hälsovården. Dessa yrkesgrupper kan till exempel vara vårdbiträden, samhällspedagoger, kommunikationshandledare osv. Minst 10% av personalen ska ha en yrkeshögskoleutbildning.
4. Läroavtalsstudier är en viktig led i att utbilda nya experter i branschen och att få personal som känner rutinerna och klienterna. Det är serviceproducentens ansvar att säkerställa de studerandes kompetens. När serviceproducenten anser att en läroavtalsstuderandes kompetensnivå är tillräcklig, kan den studerande räknas med i personaldimensioneringen med en andel på 80 procent. Serviceproducenten ska se till att den läroavtalsstuderande har en utsedd arbetsplatshandledare, som känner till branschen väl och som handleder och instruerar den studerande. Arbetsplatshandledaren ska ha den examen som den studerande studerar för. En arbetsplatshandledare kan handleda endast en studerande åt gången.

5. En sjukskötarstuderande kan arbeta som sjukskötare på viss tid efter att ha avlagt minst 140 studiepoäng och studier i läkemedelsbehandling.
6. Serviceproducenten ska ha en skriftlig plan för introduktion av personalen.
7. Enligt lagen om tillsyn över social- och hälsovården (741/2023) är en arbetstagare skyldig att visa upp ett straffregisterutdrag när anställningen under ett års tid varar i minst tre månader. Arbetsgivaren ska be om ett straffregisterutdrag när en person för första gången anställs i eller utnämns till ett sådant arbets- eller tjänsteförhållande som permanent och huvudsakligen omfattar assistans, stöd, vård eller annan omsorg om äldre eller personer med funktionsnedsättning eller annat arbete i personlig kontakt med en äldre person eller en person med funktionsnedsättning.

Kriminell bakgrund hos arbetstagare som arbetar med minderåriga ska alltid kontrolleras (lagen om kontroll av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2002)

8. Serviceproducenten sörjer för tilläggsutbildning och fortbildning för personalen i enlighet med fortbildningsskyldigheten. Utbildningen baserar sig på serviceboendeenhetens eller arbetstagarens personliga utbildningsplan, där man har beaktat den specialkompetens som behövs i funktionshindersservicearbetet samt kompetens inom läkemedelsbehandling, dokumentation av klientarbete, IKT samt första hjälpen och säkerhet, samt i att bibehålla dessa. Utbildningarna ska registreras.
9. Utvecklingssamtal förs årligen med personalen. Samtalen inkluderar en bedömning av arbetstagarens kompetens.
10. Serviceproducenten ordnar aktiviteter som främjar personalens arbetsförmåga och välmående i arbetet.
11. Serviceproducenten utreder arbetsklimatet och tillfredsställelsen bland personalen varje år. Utredningen ska ges åt beställaren på begäran. Utredningens resultat nyttjas vid enhetens verksamhetsutveckling.
12. Producenten ansvarar för eventuella underleverantörers verksamhet som för sin egen. Beställaren ska godkänna underleverantörer.

7.3 Personalmängd

Personalens mängd och struktur ska svara mot klienternas behov. Serviceenhetens personal ska ha den kompetens som klienternas behov kräver och enheten ska vara beredd på situationer där en klients servicebehov ökar tillfälligt eller på sikt. Serviceproducenten förbinder sig att vid behov ändra personalstrukturen och antalet anställda för att motsvara klienternas servicebehov. Under inga omständigheter får antalet anställda eller utbildningsnivån underskrida den miniminivå som regionförvaltningsmyndigheten fastställt för enheten. Enhetens personaldimensionering enligt tillståndet avser den faktiska dimensioneringen, där frånvaro ersätts av en vikarie.

Den servicehelhet som är nödvändig för boendet och klienternas individuella servicebehov avgör vilket personalantal som är lämpligt. I personaldimensioneringen räknar man med de arbetstagare som är anställda hos serviceproducenten och arbetar med direkt klientarbete.

Målet är att chefen helt och hållet ska kunna koncentrera sig på att leda och utveckla verksamheten. Chefen kan räknas med i dimensioneringen om hen faktiskt deltar i det direkta eller indirekta klientarbetet, dock högst med 50 procents andel förutsatt att detta anges i enhetens tillstånd.

Serviceproducenten ordnar vikarier när personalen är frånvarande. Serviceproducenten ser till att klienterna har tillräckligt med personal i alla situationer. Vikarierna kan även vara inhyrda. Serviceproducenten ser till att vikarierna uppfyller behörighetskraven.

8. Egenkontroll

Boendeenheten leds enligt goda principer för ledarskap så att personalen inkluderas. Serviceproducenten lämnar på begäran klientens planer och mål till beställaren.

8.1 Krav på kvalitetshanteringen och ledarskapet

1. Serviceproducenten har en skriftlig och uppdaterad verksamhetsplan för boendeenheten.
2. Serviceproducenten ska vara registrerad i Soteri. Serviceproducenten ska ha följande planer som ska vara uppdaterade: Plan för egenkontroll, läkemedelsbehandlingsplan, säkerhets- och räddningsplan samt plan för egenkontroll enligt hälsoskyddslagen (763/1994) och livsmedelslagen (297/2021).
3. Serviceproducenten har ett klientdatasystem godkänt av Valvira. Serviceproducenten ska ansluta sig till Kanta-tjänsten senast när det enligt lag måste göras.
4. Dokumentationen av uppgifter är uppdaterad och respekterar klienten. Anteckningarnas kvalitet och anteckningsfärdigheterna bedöms regelbundet och personalen undervisas regelbundet i journalföring. Klienterna ges möjlighet att delta i anteckningen av deras angelägenheter.
5. Boendeenheterna har avtalat om regelbundna möten på arbetsplatsen.
6. Serviceproducenten samlar kontinuerligt in klientrespons samt genomför en enkät om klientnöjdhet minst vartannat år. Det ska vara lätt att ge respons och responsen behandlas konfidentiellt. Resultaten ska ges åt beställaren på begäran.

Serviceproducenten åtar sig att genomföra Helsingfors stads kundnöjdhetssenkäter. Resultaten från enkäterna går igenom med klienterna och resultaten nyttjas vid utvecklingen av enhetens verksamhet.

7. Privata serviceproducenter inom social- och hälsovården som ordnar tjänster i fler än en serviceenhet ska göra upp ett program för egenkontroll för sin verksamhet. I programmet fastställs de sätt genom vilka serviceproducenten säkerställer att tjänsterna ordnas och genomförs i enlighet med avtalen och lagstiftningen. I programmet för egenkontroll anges hur genomförandet av tjänsterna samt säkerheten, kvaliteten och jämlikheten inom dem följs upp och hur brister avhjälpas. Programmet för egenkontroll innehåller de lagstadgade planerna för egenkontroll och läkemedelsbehandling.

8. Egenkontroll är en del av systematisk kvalitetsstyrning. Serviceproducenten ansvarar för att verksamheten är ändamålsenlig samt för klientsäkerheten och kvaliteten på de tjänster som produceras. I planen för egenkontroll ska serviceproducenten ange hur den främjar klienternas säkerhet, tjänstens kvalitet, ett gott bemötande av klienterna samt deras självbestämmanderätt. Serviceproducenten ska se till att verksamheten i alla situationer är förenlig med lagstiftningen, tillståndsvillkoren och beställarens kvalitetskrav. Egenkontroll är en del av enhetens dagliga arbete som hela personalen deltar i.
9. Egenkontrollplanen ska utarbetas i samarbete mellan verksamhetsenhetens ledning och personal. De mål som lyfts upp i egenkontrollplanen ska följas upp och tjänsterna utvecklas utifrån den respons som regelbundet samlas in från klienterna, deras närstående och personalen. Serviceproducenten ska publicera egenkontrollplanen i det offentliga datanätverket och planen ska hållas offentligt framlagd i enheten på så sätt att klienter, deras anhöriga och de som är intresserade av enhetens egenkontroll kan utforska planen utan att behöva be om den.
10. Serviceproducenten ska se till att säkerhets- och räddningsplanen är uppdaterad och följa principerna i den.
11. Serviceproducenten ska göra upp en individuell beredskapsplan för klienter som behöver mycket hjälp och stöd. Det är fråga om en plan som serviceproducenten utarbetar tillsammans med klienten för hur man ska stödja och trygga klientens möjligheter att klara sig vid allvarliga störningar och i exceptionella situationer.

9. Avgifter som debiteras av klienterna

9.1 Hyra

Klienten betalar själv hyran och sina egna utgifter.

Klientens hyra ska högst motsvara den hyresnivå som normalt betalas för motsvarande bostäder i området. Kostnaderna för de gemensamma lokaler som klienterna har tillgång till kan ingå i hyran. Lokaler som används av serviceproducenten, såsom kontor och personalrum inkluderas inte i klienternas hyra.

För bostadslägenheten gör ett hyresavtal i enlighet med lagen om hyra av bostadslägenhet mellan serviceproducenten eller annan hyresvärd och klienten. Boendekostnaderna bör hållas på en rimlig nivå.

Klienten betalar hyra för frånvaro enligt hyresavtalets giltighetstid. Staden ansvarar inte för obetalda hyror. Om klientens hyra inte betalas till serviceproducenten ska detta meddelas till beställaren senast inom två månader.

9.2 Måltidsavgift

Serviceproducenten ska vara beredd att erbjuda en omfattande måltidsservice. Måltiderna består av frukost, lunch, middag och kvällsmat.

Den som vill kan köpa måltider av serviceproducenten. Klienten bestämmer själv behovet och omfattningen av måltidsservicen. Klienten kan välja hur många måltider han eller hon deltar i per dag och betalar då enligt antalet måltider. I fullpension ingår måltiderna frukost, lunch, middag och kvällsmål. Specialdiet kostar inte extra.

Helsingfors stad fakturerar klientavgifterna i enlighet med avgifterna som social-, hälsovårds- och räddningsnämnd har bestämt. Serviceproducenten ska fylla i uppgifterna om klientens måltider på en blankett och skicka den till klientavgiftsenheten varje vecka. Serviceproducenten fakturerar Helsingfors stad i samband med den månatliga faktureringen, i enlighet med avgifterna som Helsingfors stads social-, hälsovårds- och räddningsnämnd har bestämt.

Om klienten själv lagar sin måltid med hjälp av personalen, betalar hen för de förnödenheter som används för att laga måltiderna.

9.3 Underhållsavgifter

Med underhållsavgiften täcker man sådana dagliga utgifter som uppstår oavsett om en person har ett funktionshinder, och som inte beror på personens behov av hjälp eller stöd. Underhållsavgifterna är per enhet och baserade på användning.

Avgiften baserar sig på vilket av följande som klienten faktiskt använder (social- och hälsovårdsnämnden 15.2.2022 § 26):

- El i bostäder utan elmätare eller om el inte ingår i hyran
- Städredskap och -medel i gemensam användning och eventuella hygienartiklar
 - Bastuavgift (bastu minst en gång i veckan)
 - Användning av tvättmaskin i gemensamma lokaler eller tvättstuga samt eventuella tvättmedel (alltid enligt behov och invånarspecifik avgift även då man tvättar i samma maskin)

Eventuella ändringar i klientens underhållsavgift görs från och med början av följande månad. Serviceproducenten meddelar uppgifter för att debitera denna avgift till socialbyrån med en blankett.

Klientavgift för kortvarig omsorg

För kortvarig omsorg debiteras klientavgift som bestämts av social-, hälsovårds- och räddningsnämnden. För ledigheter inom stöd för närståendevård debiteras den självriskandel som fastställs i klientavgiftslagen. Serviceproducenten informerar Beställaren om klientavgiften som ska debiteras för klientens kortvariga omsorg.

10. Ersättning till och fakturering av serviceproducenten

Serviceproducenten fakturerar Beställaren för boendeservicen och de måltider som klienten äter, i enlighet med klientens serviceklass.

Helsingfors stad betalar ersättning enligt faktiska dygn. För frånvarodagar utan avbrott (t.ex. resor, semester eller sjukdom) debiteras högst för fjorton (14) dygn. Kundens avrese- och ankomstdag är de dagar som debiteras serviceproducenten.

Frånvaro i överraskande situationer, fakturering:

- 1 - 14 dygn 100 %
- Frånvaro i över en månad diskuteras med Beställaren per kund.

Vid dödsfall kan serviceproducenten fakturera dagen för dödsfallet och följande dag.

Beställaren beslutar om att avsluta tjänsten efter att ha utrett klientens och serviceproducentens åsikter. Om klientens tjänster upphör på serviceproducentens initiativ är denna dock skyldig att ansvara för serviceproduktionen tills en annan boendetjänst som motsvarar klientens intressen och behov har hittats.

11. Verksamhet under avtalsperioden

Avtalsperiodens mål är att serviceproduktionen för Helsingfors stads funktionshindersservice och privata serviceproducenter utvecklar tjänsterna tillsammans. Tjänsterna utvecklas tillsammans i fråga om utvalda teman vid årliga gemensamma möten som beställaren ordnar. Under avtalsperioden ordnas gemensamma möten om utvalda teman, till exempel självbestämmanderätt, journalföring och läkemedelsbehandling.

Metoderna för att stärka klientens delaktighet och konceptet med klientråd utvecklas i samarbete under avtalsperioden. De grundläggande principerna och målen för konceptet är samma för alla aktörer, men varje enhet beaktar de egna klienternas behov.

Klienternas och de närståendes erfarenheter av tjänsterna samlas in årligen genom enkäter som Beställaren utarbetar. Serviceproducenten och dess underenheter är skyldiga att genomföra dessa enkäter om klienternas och deras närståendes nöjdhet. Samma krav gäller de egna verksamhetsenheterna. Serviceproducenten ska regelbundet samla in information om personalens upplevelser och genomföra en enkät om personalens nöjdhet varje år. Samma krav gäller stadens serviceproduktion. Serviceproducenten ska ge beställaren enkätens resultat på begäran. Om beställaren under avtalsperioden utarbetar en personalenkät som gäller hela serviceverksamheten, ska serviceproducenten genomföra den. I så fall behöver serviceproducenten inte låta göra en egen årlig personalenkät.

Handboken om kvalitet och stöd för delaktighet i funktionshindersservicens boendetjänster och verksamhet dagtid har bifogats servicebeskrivningen. Den beskriver de värderingar som styr avtalsperioden och principerna för en god service samt visionen för framtida kvalitet. Handboken styr både tjänster som Helsingfors stad producerar och köpta tjänster. Guiden ska även vara tillgänglig för klienterna och deras anhöriga. Uppföljningen av egenkontrollen av verksamheten och tjänsterna under avtalsperioden är öppen och transparent. För dem som anlitar servicen och deras närstående ordnas årligen möten där man bland annat behandlar klientsäkerheten i servicen, kvaliteten samt klient-, närstående- och personalupplevelsen.



Helsingfors stad
Social-, hälsovårds- och
räddningssektorn
Norra esplanaden 11–13
00170 Helsingfors
PL 1
00099 Helsingfors stad
Växel (09) 310 1641

www.hel.fi