



Servicebeskrivning för upphandling av verksamhet dagtid för personer med funktionsnedsättning

Innehåll

1. Beskrivning av upphandlingsobjektet	3
2. Delområden för upphandling.....	4
2.1 Arbeträning.....	4
2.1.1 Olika skeden i arbetsträningen	4
2.2 Arbetsverksamhet	5
2.2.1 Arbetsverksamhetens serviceklasser	5
2.3 Verksamhet dagtid	6
2.3 Serviceklasser för verksamhet dagtid.....	7
3. Klientens servicebehov och uppföljning av serviceleveransen.....	8
3.1 Definition av servicebehovet.....	8
3.2 Servicens genomförandeplan	9
3.3 Stärkande av självbestämmanderätten	10
Uppföljning och anteckning av servicen	11
4. Personalens kompetens och yrkeskunskap	11
4.1 Ansvarspersoner	11
4.2 Personal.....	12
5. Kvalitetskrav på klientens service	13
5.1 Klienternas delaktighet	13
5.2 Klientrådets funktion	14
5.3 Servicens övriga kvalitetskrav	14
6. Ersättningar som betalas till serviceproducenten.....	17
7. Serviceproducentens egenkontroll	18
7.1 Krav på kvalitetshanteringen och ledarskapet	18
8. Verksamhet under avtalsperioden	19

1. Beskrivning av upphandlingsobjektet

Upphandlingen gäller tjänster för verksamhet dagtid åt helsingforsbor med funktionsvariation, intellektuell funktionsnedsättning eller autismsprektumtillstånd. Verksamhet dagtid är aktiviteter som ordnas utanför hemmet och som stärker vardagsfärdigheterna och stödjer förutsättningarna för ett självständigt liv hos den som anlitar tjänsten.

Verksamhet dagtid ordnas huvudsakligen för personer över 18 år och i vissa fall åt personer som fyllt 16 år och genomgått grundskolan. Tjänsterna inom verksamhet dagtid är dagaktiviteter, arbetsverksamhet och arbetsträning. Verksamhet dagtid kan även vara en halv dag, då är aktiviteternas längd högst fyra timmar.

Målen för verksamheten baserar sig på önskemålen och behoven hos dem som anlitar servicen, och beroende på tjänsten kan målen omfatta exempelvis att bibehålla och främja personens funktionsförmåga, stöd för delaktighet och att erbjuda olika upplevelser eller sysselsättning. Servicens innehåll och leverans avtalas gemensamt med klienten i genomförandeplanen. Klientens funktionsförmåga och stödbehov utvärderas kontinuerligt.

Lokalerna för verksamheten dagtid ska lämpa sig för användarna och i dem ska man ta hänsyn till fysisk tillgänglighet och överkänslighet. Verksamheten kan även ordnas utanför enheten i olika miljöer.

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.

Helsingfors stad förbinder sig inte att upphandla vissa mängder. Offerten ska ges till varje del per serviceklass.

Verksamheten dagtid ska följa gällande lagstiftning om social- och hälsovården samt annan lagstiftning som gäller organisering av tjänsterna i fråga.

Tjänsten skaffas från hela Finland. Kraven i denna servicebeskrivning är absoluta minimikrav.

2. Delområden för upphandling

2.1 Arbetsträning

Den huvudsakliga målsättningen är att klienten ska få ett avlönat heltids- eller deltidsjobb. Arbetsträning är individuellt arbete där arbetstränarens stöd utgår från klientens individuella stödbehov. I arbetsträningen kartlägger man klientens färdigheter och stödbehov, söker tillsammans en lämplig arbetsplats, skickar arbetsansökningar och deltar i arbetsintervjuer. Klienten får stöd i frågor som gäller arbete och sysselsättning samt även på arbetsplatsen. I början av anställningsförhållandet kan man exempelvis ge arbetsgivaren råd om lönesubvention, rimliga anpassningar och utformning av arbetet. Arbetstränarens stöd är vid behov tillgängligt i senare skeden av anställningsförhållandet.

Den som anlitar servicen har många färdigheter men behöver arbetstränarens stöd i olika skeden av sysselsättningen, såsom med arbetssökning och introduktion i arbetet samt i förändringar i arbetet. Stödet och handledningen kan vara psykiskt och/eller socialt. Med hjälp av tillräckligt stöd har personen färdigheter att sysselsättas i lönearbete.

2.1.1 Olika skeden i arbetsträningen

1. Inledande kartläggning: en karriärplan utarbetas, anmälan som arbetssökande till sysselsättningstjänsterna, dokument för arbetssökning skrivs eller uppdateras, en plan för att söka jobb utarbetas. Mötena är huvudsakligen minst varannan vecka.
2. Arbetssökning: planmässig arbetssökning tillsammans och separat, förberedelse inför arbetsintervjuer och vid behov deltagande i dem tillsammans. Mötena är huvudsakligen minst varannan vecka.
3. Inledande träning/stöd: vid behov övning av arbetsresan, deltagande när arbetet inleds och stöd för introduktionen. Efter den inledande träningen stöd enligt klientens och arbetsplatsens behov.
4. Bibehållande: anställningen bibehålls.

Servicen omfattar arbetstränarens stöd till klienten vid arbetssökningen, introduktionen i arbetet och anpassningen av arbetsuppgifterna. Träningen fortsätter efter sysselsättningen om klienten behöver stöd för att upprätthålla

arbetslivsfärdigheterna och anställningsförhållandet. Arbetslivstränaren samarbetar aktivt med både arbetsgivaren och klienten vid behov under hela sysselsättningsprocessen och så länge arbetsavtalet varar.

SK 1	Inkluderar arbetstränarens stöd i högst två timmar per dag
SK 2	Inkluderar arbetstränarens stöd i över två timmar per dag

2.2 Arbetsverksamhet

Arbetsverksamhet sker i grupp. Arbetsverksamhet stödjer social delaktighet och ett aktivt medborgarskap. Målet med verksamheten är att hitta uppgifter som motsvarar klientens resurser, önskemål och förmåga samt att främja klientens arbetsförmåga och sysselsättning. Verksamhetens viktigaste mål är att bygga upp klientens karriär utifrån hans eller hennes egna intressen och färdigheter samt erbjuda stöd för livskompetensen. Arbetsverksamheten kan inkludera även individuell träning.

Syftet med arbetsverksamheten är att stödja personens funktions- och arbetsförmåga samt främja tillträdet till arbetslivet. Arbetsverksamheten stöder personens styrkor när det gäller deltagande i arbetslivet.

Arbetsersättning kan betalas för arbetsverksamheten. Betalning av arbetsersättning grundar sig på Social- och hälsovårdsnämndens beslut 2.12.2014 (§ 417 Työosuusrahan maksaminen kehitysvammahuollossa).

Resorna till och från arbetsverksamheten ingår i tjänsten och är avgiftsfria för klienten. Klienten kan få ett resekort om hen anlitar kollektivtrafiken för arbetsverksamhetens resor.

2.2.1 Arbetsverksamhetens serviceklasser

Serviceklass 1

Klienten fungerar i grupp och vill förstärka sin kompetens och lära sig nya arbetssätt. Personens kapacitet, interaktions- och samarbetsförmåga samt självständiga beslutsfattande bibehålls och främjas. Verksamheten utgår från personens resurser, intressen och kunskaper. I verksamheten kan ingå att man utforskar den närmaste omgivningen eller aktuella och sociala frågor.

Klienten klarar nästan helt själv av vardagsfunktionerna under arbetsverksamheten. Behovet av stöd och handledning är inte kontinuerligt på alla delområden, men klienten kan behöva kortvarig fysisk hjälp (exempelvis

förflyttning) eller psykiskt stöd i vissa frågor, handledning i växelverkan och sociala situationer samt exekutiva funktioner.

Serviceklass 2

Klienten kan arbeta i grupp. Klienten vill förstärka sin kompetens och lära sig nya arbetssätt. Personens kapacitet, interaktions- och samarbetsförmåga samt självständiga beslutsfattande bibehålls och främjas. Verksamheten utgår från personens resurser, intressen och kunskaper. I verksamheten kan ingå att man utforskar den närmaste omgivningen eller aktuella och sociala frågor.

Behovet av stöd och handledning är inte kontinuerligt inom alla delområden, men klienten kan behöva fysisk hjälp eller psykiskt stöd, handledning i växelverkan och sociala situationer samt exekutiva funktioner. Hen klarar självständigt av vissa vardagsfunktioner men behöver hjälp och stöd t.ex. vid måltider, toalettbesök och rörligheten.

Serviceklass 3

Klienten kan arbeta i en liten grupp. Hen vill förstärka sin kompetens och lära sig nya arbetssätt. Personens kapacitet, interaktions- och samarbetsförmåga samt självständiga beslutsfattande bibehålls och främjas. Verksamheten utgår från personens resurser, intressen och kunskaper. I verksamheten kan ingå att man utforskar den närmaste omgivningen eller aktuella och sociala frågor.

Behovet av stöd och handledning är inte kontinuerligt inom alla delområden, men personen behöver personalens aktiva stöd för växelverkan och sociala situationer samt exekutiva funktioner. Hen klarar självständigt av vissa vardagsfunktioner men behöver hjälp och stöd t.ex. vid måltider, hygien, toalettbesök och rörligheten. Problematiskt beteende kan förekomma.

Personligt stöd

Dessutom erbjuds behovsprövat och timbaserat personligt stöd för 38 euro/timme. Personligt stöd är alltid tidsbundet och gäller ett visst motiverat behov, såsom följeslagare på resan till arbetsverksamheten.

2.3 Verksamhet dagtid

Verksamhet dagtid är planmässig verksamhet som ordnas utanför hemmet i syfte att stödja personens egen aktivitet, vuxenhet, delaktighet och självständighet. Verksamheten dagtid kan omfatta olika aktiviteter som upprätthåller den fysiska, psykiska och sociala funktionsförmågan samt stöder och utvecklar klientens egna resurser. Verksamheten fokuserar på interaktion med andra människor, stöd för egna val, glädje och delaktighet. I verksamheten betonas särskilt användningen av kommunikationsmetoder som stödjer och ersätter tal samt att öva användningen av dem. Klienten erbjuds aktivt olika alternativ och uppmuntras

och stöds i att uttrycka sin åsikt. Klienter i alla serviceklasser kan ibland behöva hjälp av två arbetstagare för att klara av de dagliga sysslorna.

Klientens önskemål, behov, färdigheter och resurser ska beaktas och klienten uppmuntras att lära sig nytt och agera självständigt. Verksamheten gör det möjligt för var och en att fungera och vara delaktig socialt och i samhället, enligt sin egen förmåga. Klienten erbjuds olika upplevelser, och intressen reds ut exempelvis med olika kommunikationshjälpmedel samt med hjälp av observation, videor, tolkning och personer som känner klienten.

Ingen arbetsersättning betalas för deltagarna i verksamheten.

2. 2.3 Serviceklasser för verksamhet dagtid

Serviceklass 1

Klienten kan vara i grupp och behöver inte översikt hela tiden. Klienten klarar vissa dagliga sysslor självständigt, men behöver kortvarig fysisk hjälp av en arbetstagare (till exempel för rörlighet) eller psykiskt stöd för växelverkan, sociala situationer, exekutiva funktioner eller upprätthållande av psykiskt välbefinnande. Klienten kan ha någon sjukdom men dessa förutsätter inte översikt hela tiden. Verksamhetens innehåll är klart strukturerat och i omgivningen beaktas bland annat klientens överkänslighet.

Serviceklass 2

Klienten kan vara i grupp och behöver inte översikt hela tiden. Klienten kan behöva personalens fysiska hjälp eller psykiska stöd, handledning i växelverkan och sociala situationer samt exekutiva eller i samband med hälsan såsom epileptiska anfall eller att mäta blodsockret. Behovet av stöd och handledning gäller flera dagliga sysslor, till exempel påklädning, måltider, hygien- och toalettfunktioner och rörlighet. Klienten behöver tidvis psykiskt och/eller socialt stöd, t.ex. i svåra situationer. Verksamheten dagtid är klart strukturerad och klienten kan behöva stöd för att fatta beslut. I omgivningen beaktas bland annat klientens överkänslighet.

Serviceklass 3

Verksamhet dagtid kan ordnas i smågrupper när klienten behöver handledning och översikt hela tiden. Klienten behöver personalens hjälp och stöd i växelverkan, sociala situationer samt för exekutiva eller i samband med hälsan såsom epileptiska anfall eller att mäta blodsockret. Klienten behöver fysisk hjälp eller kontinuerlig övervakning av arbetstagaren, t.ex. vid påklädning, måltider, toalettbesök eller med att röra på sig. Verksamheten dagtid är klart strukturerad och klienten behöver stöd för att fatta beslut. I omgivningen beaktas bland annat klientens överkänslighet.

Serviceklass 4 - medarbetare under hela dagen

Klienten behöver hjälp, stöd, en egen arbetstagare och övervakning hela tiden. Klienten behöver personalens hjälp och stöd i växelverkan, sociala situationer samt för exekutiva eller i samband med hälsan såsom epileptiska anfall eller att mäta blodsockret. Klienten behöver fysisk hjälp eller kontinuerlig övervakning av arbetstagaren, t.ex. vid påklädning, måltider, toalettbesök eller med att röra på sig. Verksamheten dagtid är klart strukturerad och klienten behöver stöd för att fatta beslut. I omgivningen beaktas bland annat klientens överkänslighet. Om klienten behöver en följeslagare till verksamheten dagtid, ingår detta i serviceklassens pris.

Individuellt planerad service

Servicen kan planeras individuellt när klientens stödbehov är så krävande att klass 4 som nämns ovan inte är tillräcklig med hänsyn till klientens stödbehov. Tjänsten planeras multiprofessionellt utifrån klientens individuella behov och krav.

Servicen 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 socialarbetaren. Servicens pris avtalas enligt klientens behov.

Personligt stöd

Dessutom erbjuds behovsprövat och timbaserat personligt stöd för 38 euro/timme. Personligt stöd är alltid tidsbundet och gäller ett visst motiverat behov, såsom följeslagare på resan till verksamhet dagtid.

3. Klientens servicebehov och uppföljning av serviceleveransen

3.1 Definition av servicebehovet

Servicen ordnas utifrån en klientplan som utarbetats av en (egen) socialarbetare eller socialhandledare, och i planen antecknas personens behov av individuell hjälp och stöd och målsättningar utifrån dessa, samt socialtjänster 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.

Klientplanen är grunden för serviceproducentens genomförandeplan. Klientens servicebehov bedöms innan servicen inleds.

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 tjänst klienten får. Serviceproducenten ska lämna in genomförandeplanen och de dagliga anteckningarna som stöd för bedömningen av serviceklassen.

3.2 Servicens genomförandeplan

Innehållet i, målen för och genomförandet av verksamheten dagtid antecknas i servicens genomförandeplanen. Den första planen görs upp tillsammans med klienten och de närstående som klienten eventuellt väljer senast efter tre månader från det att tjänsten inleddes. Genomförandeplanen uppdateras minst årligen eller när klientens situation förändras.

I servicens genomförandeplan antecknas vad klienterna tycker att är trevligt och viktigt och vilka förhoppningar de har inför framtiden. Det är särskilt viktigt att hitta saker och aktiviteter som personer som behöver mycket stöd tycker om och anser vara meningsfulla. Man hittar meningsfullheten genom att observera vardagen, lyssna på de anhöriga och prova på nya saker.

I planen ingår åtminstone följande:

- Beskrivning av nuläget
- Kunskaper och resurser
- Stödbehov
- Servicens målsättning
- Metoder för att nå målet
- Önskemål inför framtiden
- Uppföljning och utvärdering

Det är synnerligen viktigt att klienten är delaktig då man gör upp planen. Palveluntuottajan tulee osata käyttää erilaisia menetelmiä saadakseen asiakkaan omat mielipiteet ja toiveet esille.

3.3 Stärkande av självbestämmanderätten

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. Självbestämmanderätten eller brister i den kommer vanligen fram i funktionshindersservicens vardag i allmänhet.

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 stöder och ersätter tal.

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. 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.

Om enheten enligt lag kan använda begränsningsåtgärder, ska enheten ha tillräcklig sakkunskap inom medicin, psykologi och socialt arbete 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 boendetjänsten. Om det inte är frågan om en klient inom boendeservice, ansvarar serviceproducenten för verksamheten dagtid för att göra upp självbestämmanderättsplanen. Serviceproducenten förutsätts samarbeta med producenterna för verksamhet dagtid och boendeservicen så att klienten får en gemensam självbestämmanderättsplan (eller alternativt två självbestämmanderättsplaner som dock för det mesta har samma innehåll).

Uppföljning och anteckning av servicen

Arbetstagarna är skyldiga att i klientdatasystemet anteckna aktuella uppgifter som är nödvändiga och tillräckliga med tanke på att ordna, planera, följa upp, övervaka och leverera 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.

Beställaren av tjänsten ska på begäran få servicens genomförandeplan samt de dagliga anteckningarna.

4. Personalens kompetens och yrkeskunskap

4.1 Ansvarspersoner

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

Enhetens chef ansvarar för verksamheten 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.

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.

4.2 Personal

Personalen och dess antal ska uppfylla de lagstadgade professionella kraven och myndigheternas rekommendationer. Serviceproducenten ska registrera sig i registret över serviceproducenter Soteri och säkerställa att det personalantal som fastställs där uppfylls. Serviceproducenten ser till att den i alla situationer har tillräckligt med personal med utbildning inom social- och hälsovården för serviceproduktionen, i synnerhet för att bestämma om och vidta begränsnings- åtgärder.

Enheten ska ha en utsedd sjukskötare som ansvarar för den övergripande läkemedelsbehandlingen. Tämän tulee työkennellä yksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. 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.

Enhetens personal är anställd av serviceproducenten och de har giltiga arbetsavtal. Kortvariga vikarier kan vara inhyrda.

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.

Brottsbakgrunden hos arbetstagare som arbetar med minderåriga skall alltid utredas (Lag om utredning av brottslig bakgrund hos personer som arbetar med barn 504/2002).

Personalen ska lyssna till klientens vilja och önskemål samt samarbeta med klientens nätverk.

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. Personalens kunskaper i kommunikationsmetoder som stödjer och ersätter tal ska motsvara klienternas behov.

Serviceproducenten ska göra upp en skriftlig utbildningsplan och introduktionsplan för personalen. Serviceproducenten sörjer för kompletteringsutbildning och fortbildning för personalen i enlighet med fortbildningsskyldigheten. I utbildningsplanen ska man beakta den specialkompetens som behövs i arbetet, kompetens i läkemedelsbehandling samt upprätthållande av första hjälpen-beredskap och anteckningsfärdigheter.

Utvecklingssamtal förs årligen med personalen. Samtalen inkluderar en bedömning av arbetstagarens kompetens.

Serviceproducenten ordnar aktiviteter som främjar personalens arbetsförmåga och välmående i arbetet. Personalens nöjdhet bör bedömas regelbundet.

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 i planeringen av service och hur den tillhandahålls.

Delaktighet kan innebära att klienten aktivt deltar i att planera, ordna, producera, utveckla och/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 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. **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 klienterna i enhetens gemensamma utrymmen.

Läkemedelsbehandling Serviceproducenten ansvarar för klientens läkemedelsbehandling i praktiken. Enheten ska ha en skriftlig plan för läkemedelsbehandling (Säker medicinsk behandling, STM guider 2021:6).

En sjukskötare ansvarar för att läkemedelsbehandlingen är säker. Alla personer som utför läkemedelsbehandling i enheten ska ha en examen inom social- eller hälsovården och dessutom 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 avlägga läkemedelstillståndet.

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.

3. **Lunch** Serviceproducenten ordnar lunch för klienterna antingen genom egen produktion eller underleverans. I lunchen ingår kaffe, som kan serveras antingen i samband med lunchen eller vid en annan tidpunkt. Serviceproducenten ordnar specialdieter för dem som behöver, utan separat ersättning. 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 själv har en centraliserad måltidsservice, ska det finnas en egenkontrollplan för detta som grundar sig på hälsoskyddslagen

(1326/2010) och livsmedelslagen (297/2021) och innehåller behövliga hygienpass och andra tillstånd. Detta gäller även eventuella underleverantörer.

4. **Samarbete** Serviceproducenten deltar i behövt samarbete på det sätt som avtalas med klienten och beställaren. Multiprofessionellt samarbete utförs med till exempel klientens medarbetare, rehabiliteringen eller boendeservicen. Tjänsteproducenten deltar på inbjudan av Beställaren i behövliga samarbets- och kundförhandlingar och nätverkssammankomster. Serviceproducenten ska bidra till att ett multiprofessionellt team sammankallas, om klientens situation kräver det.
5. **Hjälpmedel** Nödvändiga hjälpmedel som är avsedda att underlätta personalens arbete, såsom lyftanordningar skaffas och bekostas av serviceproducenten. Serviceproducenten skaffar och betalar sådana skyddskläder för personalen som är nödvändiga i hjälparbetet.
6. **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 grupptranporter 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.
7. **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.
8. **Beredskapsplan** Serviceproducenten ska göra upp en individuell beredskapsplan för klienter som bor självständigt eller med en anhörig. 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 exceptionella situationer.

6. Ersättningar som betalas till serviceproducenten

Beställaren betalar åt serviceproducenten för att denna producerar avtalsenlig verksamhet dagtid. Serviceavgiften täcker det stöd, den hjälp och den handledning som antecknats i klientens genomförandeplan för servicen.

Verksamheten ska vara gratis för klienten. Serviceproducenten ansvarar också för kostnaderna för utflykter, resor som görs under verksamheten och deltagande i evenemang.

Serviceproducenten har rätt att fakturera endast faktiska aktiviteter. Vid plötslig frånvaro har Serviceproducenten rätt att fakturera beställaren för den första frånvarodagen till fullt belopp, med de därpå följande frånvarodagarna får inte faktureras.

Helsingfors stad fakturerar måltidsavgifterna av klienten 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.

7. Serviceproducentens egenkontroll

7.1 Krav på kvalitetshanteringen och ledarskapet

1. Serviceproducenten har en skriftlig och uppdaterad verksamhetsplan.
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. Dokumentation 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. Enheten har avtalat om regelbundna möten på arbetsplatsen.
6. Serviceproducenten samlar kontinuerligt in klientrespons samt genomför en enkät om klientnöjdhet minst vartannat år. Det är lätt att ge feedback och den behandlas konfidentiellt. Serviceproducenten åtar sig att genomföra Helsingfors stads kundnöjdhetssenkäter. Resultaten från enkäterna går igenom med klienterna och resultaten nyttjas vid utvecklingen av enhetens verksamhet. Resultaten ska ges på begäran.
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 servicen samt dess säkerhet, kvalitet och jämlikhet 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. Serviceproducenten ska hålla planen för egenkontroll 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 förbinder sig att iaktta sekretess och omsorg i enlighet med Helsingfors stads dataskydds- och sekretessbilaga vid behandlingen av de konfidentiella klientuppgifter som den fått.

8. Verksamhet under avtalsperioden

Avtalsperiodens mål är att serviceproduktionen för Helsingfors stads funktionshinderservice 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 sina egna klienters egentliga behov och förmågor.

Klienternas och de närståendes upplevelser om 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 de närstående ordnas årligen möten där man bland annat behandlar klientsäkerheten i servicen, kvaliteten samt klient-, närstående- och personalupplevelsen.

The logo for Helsinki, featuring the word "Helsinki" in a blue, sans-serif font, enclosed within a blue speech bubble shape.

Helsinki

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

www.hel.fi