

Keravan kaupunki
Sosiaali- ja terveystalveluiden toimiala

Kaupungin kilpailuttama puitesopimus eri palveluntuottajien kanssa

Puitesopimus koskee seuraavaa palvelua:
**PÄIHDE- JA
MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN
PALVELUT**

Tämän palvelukuvauksen sisältö koskee em. puitesopimuksen osa-
aluetta:

KOTIIN ANNETTAVIEN PALVELUIDEN PALVELUKUVAUS

Puitesopimus voimassa:
31.12.2020 SAAKKA

1. PALVELUKUVAUS KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT

PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIEK KOTIIN ANNETTAVIEN PALVELUIDEN, ASUMISPALVELUIDEN JA SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN HANKINTA

Tarjouspyyntö Dnro 351/2016 /Liite 1

1 Kotiin annettavat palvelut

Tarjoajan tarjouksen mukainen toiminta tulee olla rekisteröity aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen rekisteriin (Valveri).

Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan laajentamista kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Kunta ilmoittaa aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten.

1.1 Kotiin annettavat palvelut, mielenterveyskuntoutujat

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat tukea arjessa selviytymisessä ja kuntoutumisessa. Kotiin annettavan asumisen tuen tarkoituksena on tukea asiakasta kuntoutus-/ palvelusuunnitelman mukaisesti vahvistaen ja ylläpitäen asiakkaan arjessa selviytymistä ja elämänhallintaa, ehkäistä syrjäytymistä ja asunnon menettämistä. Palvelun tavoitteena on tukea asiakasta itsenäiseen asumiseen. Palvelu toteutetaan asiakkaan omassa asunnossa tai tarpeen mukaan muualla, kuten erilaisissa asiointipalveluissa (esimerkiksi virasto, kauppa, apteekki, terveyskeskus tai jokin muu asiointipaikka).

1.1.1 Palvelun sisältö

Palvelu sisältää työntekijän käynnit asiakkaan luona 1-3 kertaa viikossa ja enintään 5 tuntia viikossa. Asiakasta tuetaan mm. taloudellisten asioiden hoitamisessa, omaan terveyteen, lääkitykseen ja sen seuraamiseen, tarvittaessa hoitokontaktien luomiseen ja ylläpitämiseen sekä hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Tavoitteet ja tuen tarve määritellään kuntoutus-/palvelusuunnitelmassa. Asiakkaalle tulee tehdä yksilöllinen viikko-ohjelma, jonka toteutumista arvioidaan ja tarkistetaan säännöllisesti. Palvelusta tehdään 3-6 kuukauden määräaikainen päätös. Viimeistään kuukausi ennen määräaikaisuuden päättymistä tarkistetaan asiakkaan palvelun tarve, sitoutuminen kuntoutus-/palvelusuunnitelmaan ja tarpeen mukaan varmistetaan hoito/palveluketjun jatkuvuus, mikäli palvelu päättyy.

1.2 Kotiin annettavat palvelut päihdekuntoutujat

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille päihdekuntoutujille, jotka tarvitsevat tukea arjessa selviytymisessä ja kuntoutumisessa. Kotiin annettavan asumisen tuen tarkoituksena on tukea asiakasta kuntoutus-/ palvelusuunnitelman mukaisesti vahvistaen ja ylläpitäen asiakkaan arjessa selviytymistä ja elämänhallintaa, ehkäistä syrjäytymistä ja asunnon menettämistä. Palvelun tavoitteena on tukea asiakasta itsenäiseen asumiseen. Palvelu toteutetaan asiakkaan omassa

17.5.2016

asunnossa tai tarpeen mukaan muualla, kuten erilaisissa asiointipalveluissa (esimerkiksi virasto, kauppa, apteekki, terveyskeskus tai jokin muu asiointipaikka).

1.2.1 Palvelun sisältö

Palvelu sisältää työntekijän käynnit asiakkaan luona 1-3 kertaa viikossa ja enintään 5 tuntia viikossa. Asiakasta tuetaan mm. taloudellisten asioiden hoitamisessa, omaan terveyteen, lääkitykseen ja sen seuraamiseen, tarvittaessa hoitokontaktien luomiseen ja ylläpitämiseen sekä hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Tavoitteet ja tuen tarve määritellään kuntoutus-/palvelusuunnitelmassa. Asiakkaalle tulee tehdä yksilöllinen viikko-ohjelma, jonka toteutumista arvioidaan ja tarkistetaan säännöllisesti. Palvelusta tehdään 3-6 kuukauden määräaikainen päätös. Viimeistään kuukausi ennen määräaikaisuuden päättymistä tarkistetaan asiakkaan palvelun tarve, sitoutuminen kuntoutus-/palvelusuunnitelmaan ja tarpeen mukaan varmistetaan hoito/palveluketjun jatkuvuus, mikäli palvelu päättyy. Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet päihdeseuloihin kotona.

2 Hinta ja laskutus

Hinta sisältää kuntoutus-/ palvelusuunnitelman mukaisen tuen/palvelun. Hinta ilmoitetaan euroina ilman arvonlisäveroa.

Hinta pyydetään euroa/per tunti/1 asiakas klo 8-18 välisenä aikana arkena.

Käynti tarkoittaa 1-2 työntekijän käyntiä, hinta on riippumaton työntekijöiden määrästä. Käyntiaika ei sisällä matkoja asiakkaan luokse eikä kirjauksia. Työntekijän matkakustannukset sisältyvät käyntihintaan.

Asiakas vastaa itse vuokrasta, aterioista sekä muista asumisesta aiheutuvista kuluista.

Palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan tilaajaa vain niistä toteutuneista käynneistä, joissa asiakas on paikalla ja saa tilaajan ostaman palvelun.

3 Palvelulle asetettavat ehdottomat vähimmäisvaatimukset

3.1 Asiakkaan ohjautuminen palveluun

Keravan kaupunki tekee asiakasvalinnan ja osoittaa palvelun piiriin tulevat asiakkaat, tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin, myöntää palvelun sekä päättää palvelun lopettamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa on mukana kaupungin edustaja. Keravan kaupunki kustantaa vain itse ohjaamiensa asiakkaiden maksuja. Asiakasta ei voi siirtää palvelusta/yksiköstä toiseen ilman, että asiasta on ensin neuvoteltu ja sovittu kaupungin edustajan kanssa. Mikäli asia-

17.5.2016

kas siirretään ilman neuvottelua ja tilaajan lupaa, Keravan kaupungilla ei ole maksuvelvoitetta ennen kuin siitä päivästä lähtien kun kaupungin edustaja on käynyt toteamassa palvelun tarpeen tai asiasta on muulla tavoin yhdessä sovittu.

Palveluntuottajan valintaa ohjaa ensisijaisesti kilpailutuksen perusteella määräytyvä etusijajärjestys, mutta palveluntuottajan valinnassa otetaan huomioon myös asiakkaan erityistarpeet, palveluntuottajien erityisosaaminen sekä palveluiden laatu.

3.2 Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja kuntoutujan kanssa yhden kuukauden kuluessa palvelun piiriin tultua palvelu-/kuntoutussuunnitelma, jota tarkistetaan sovittuina määräaikoina vähintään 2 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Tilaajan on saatava päivitetty palvelu- /kuntoutussuunnitelma kirjallisena viimeistään kahden viikon kuluttua suunnitelman laatimisesta. On suositeltavaa että, palveluntuottajalla on salattu sähköinen asiakastietojärjestelmä, jonne palvelu-/kuntoutussuunnitelma on tallennettu.

Palveluntuottaja arvioi säännöllisesti kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja raportoi asiakaskohtaisesti 1-6 kuukauden välein kirjallisesti tilaajalle. Raportista selviää miten asiakkaan kuntoutuminen on edistynyt suhteessa palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovittuihin asioihin.

3.2.1 Palvelusuunnitelmaan sisältyvät asiat

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa on selvitettävä keskeiset asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, sekä keinot ja arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Suunnitelmasta on käytävä ilmi, miten henkilön hoidon ja tuen tarve on otettu huomioon ja miten hoidon jälkeinen tuki järjestetään.

Palvelusuunnitelma sisältää vähintään seuraavat asiat:	
1.	palvelusuunnitelmaan laatimiseen osallistuneet henkilöt
2.	asiakkaan taustatiedot
	perhetausta ja sosiaaliset suhteet
	asuminen ja arki
	asumisen haasteet/ vaikeudet
	käytössä olevat palvelut (Kela, TE-toimisto, terveyskeskus, velkaneuvonta, edunvalvonta, kotihoito, poliisi, seurakunnan diakoniatyö, psykiatrian poliklinikka, psykiatrisen laitoshoidon, A-klinikka, päihdehoito/laitoshoidon, jälkihuolto, lastensuojelu, perheneuvola, päivähoito, jokin muu)
	lista käytettävistä lääkkeistä
	terveydentila
	muut sairaudet
	päihteidenkäyttö
	opinto- ja työhistoria
	taloudellinen tilanne
3.	asiakkaan nykytilanne
	asiakkaan toiveet palvelusuunnitelmaan
4.	asiakkaan tavoitteet
	lähiajan tavoitteet
	pitkätähtäimen tavoitteet
	keinot, palvelut ja vastuutaho
5.	asiakkaan jatkosuunnitelma
6.	asiakkaan suostumus
7.	palvelusuunnitelman hyväksyntä ja allekirjoitus
8.	palvelusuunnitelman tarkistus ja lähettäminen tilaajalle

3.3 Palvelua tuottavan ammatinharjoittajan/henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajalla täytyy olla riittävästi henkilökuntaa palvelun laadun varmistamiseksi. Palveluntuottajalla tulee olla toimintasuunnitelma ja sovitut menettelytavat, joilla varmistetaan henkilöstön perehdytys- ja täydennyskoulutus. Henkilökunnan ja vastuuhenkilön lääkeosaamisen seuranta ja osaamisen päivittäminen on ehdotonta. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan kaupunkia, mikäli palvelua tarjoavan henkilökunnan koulutukseen tai työkokemukseen tulee merkittäviä muutoksia henkilökunnan vaihdosten myötä. Palvelun toiminnan varmistamiseksi palve-

17.5.2016

luntuottajalla tulee olla suunnitelma poikkeustilanteita varten, kuten esimerkiksi loma-ajat, äkilliset sairauslomat.

Yksikön vastaavalla/vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 29.4.2005/272 mukainen korkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus. Lisäksi vastaavalla/vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään kahden (2) vuoden kokemus esimiestyöstä, josta 1 vuosi mielenterveys- ja/tai päihdetyötä.

Palveluntuottajan palveluun/hoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla tehtävään soveltuva vähintään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 29.4.2005/272 mukainen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammatillinen tutkinto, joka sisältää mielenterveys- ja/tai päihdetyön koulutusta (esim. lähihoitaja, mielenterveyshoitaja, sosionomi, sairaanhoitaja) tai työntekijällä on vaadittavan tutkinnon lisäksi mielenterveys- ja/tai päihdetyön työkokemusta. Mikäli mielenterveys- ja/tai päihdetyön koulutus tai työkokemus puuttuu, palveluntuottaja ohjaa työntekijän ko. alan lisäkoulutukseen.

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilökunnalla on oltava tehtävien edellyttämä ammattitaito ja osaaminen. Jokainen työntekijä on käynyt EA-koulutuksen. Lisäksi jokaisella työntekijällä täytyy olla ajantasainen lääkehoidon koulutus, esim. Love. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sekä EA- että lääkehoidon koulutukset päivitetään tarvittaessa.

Kaikki sosiaalihuollon laillistetut ja nimikesuojatut ammattihenkilöt merkitään Valviran ylläpitämään sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Rekisteri on käytössä viimeistään 1. päivänä elokuuta 2016. <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-ammattioikeudet>. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstö rekisteröityy asianmukaisesti. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Palveluntuottajan hoito- ja hoivatyöhön osallistuvilta henkilöstöltä edellytetään tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen allekirjoittamista. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluja annettaessa ja toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.

Kaikissa palvelukokonaisuuksissa palvelu on annettava suomenkielisenä. Henkilöstön kielitaitovaatimuksena on hyvä suullinen suomen kielen taito ja tyydyttävä kirjallinen taito. Ruotsinkielisille asiakkaille palvelu ostetaan palveluntarjoajalta, jossa palvelua annetaan ruotsinkielisenä. Palveluntuottajan ja Keravan kaupungin välinen yhteydenpito ja muu asiointi tapahtuu suomen kielellä.

17.5.2016

4 Palvelun laatu, seuranta ja vaikuttavuus

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja valtakunnallisia laatusuosituksia (STM 2007:13, Asumista ja kuntoutusta, Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus, STM oppaita 2002:3, Päihdepalvelujen laatusuositukset). Palvelun tuottajalla on laadun hallinnasta ja omavalvonnasta suunnitelmat. Suunnitelmat on esitettävä Keravan kaupungille pyydettäessä.

4.1 Asiakkaan kokemus ja hyöty palvelusta

Palveluilta edellytetään, että asiakas osallistuu oman elämänsä ja palvelutarpeidensa arviointiin ja suunnitteluun kykyjensä mukaisesti. Asiakas kokee arkinsa mahdollisimman turvallisena ja hallittuna. Asiakkaan päivrytmi, asuinympäristö ja palvelut mahdollistavat osallistumisen yhteiskunnan toimintaan. Asiakas löytää elämälleen mielekästä sisältöä opiskelun, työn tai päivätoiminnan avulla ja asiakas kykenee huolehtimaan mahdollisimman itsenäisesti, voimavarojensa rajoissa arkielämän askareista ja hyvinvoinnistaan. Palvelun laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan mm. kuntoutussuunnitelmia päivitettäessä sekä asiakaskohtaisissa raporteissa, jotka palveluntuottaja toimittaa tilaajalle säännöllisesti ja erilaisia mittaristoja hyödyntäen. Lisäksi edellytetään tiivistä yhteistyötä asiakkaan, tilaajan, palveluntuottajan ja asiakkaan muun läheis- ja viranomaisverkoston välillä.

4.2 Tilaajan palvelulta edellyttämä laatu ja vaikuttavuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia palvelun jatkuvuudesta ja laadusta kaikissa tilanteissa. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen vastuutyöntekijän, jolla on asiakkaan tarpeiden mukainen osaaminen. Vastuutyöntekijä vastaa ja huolehtii palvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumisesta ja seurannasta. Hän antaa asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa. Vastuutyöntekijä tukee asiakasta pääsemään kohti kuntoutussuunnitelmassa yhteisesti sovittuja tavoitteita ja pyrkii vahvistamaan asiakkaan voimavaroja. Vastuutyöntekijä huolehtii tiedonkulusta asiakkaan ja tilaajan edustajan välillä. Vastuutyöntekijä ilmoittaa asiakkaalle ja tilaajan edustajalle, jos vastuutyöntekijä vaihtuu. Palvelua tulee olla saatavilla jokaisena päivänä kaikkina vuorokauden aikoina sopimuksessa edellytetyllä tavalla. Palvelun tulee olla asiakasta kunnioittavaa. Palvelua tulee saada suomeksi ja tarvittaessa ruotsiksi.

Vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta on kunnan perusterveydenhuollolla, asiakasta hoitavalla lääkärillä tai erikoissairanhoidossa. Asiakasta ei hoida pelkästään palveluntuottajan oma hoitava lääkäri, vaan tilaajalla on oikeus pyytää toista mielipidettä asiakkaan voinnista. Palveluntuottaja avustaa asiakasta asumisen ja terveyden kannalta välttämättömässä asiointissa ilman

17.5.2016

erillistä veloitusta. Tämä avustaminen sisältyy tilaajalta laskutettavaan palvelumaksuun.

Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytettävissään puhelin tai kutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilökunta vastaa siitä, että asiakas osaa käyttää puhelinta tai kutsujärjestelmää.

Tilaaja seuraa palvelun toteutumista ja laatua säännöllisesti. Tilaaja arvioi palveluntuottajan toiminnan sopimuksen mukaisuuden säännöllisesti 1-2 kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa ja antaa palvelun tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa sekä seuraa toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Tilaajalle on salassapitosäännösten estämättä esitettävä kaikki hänen pyytämänsä asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä arvioinnin toteuttamiseksi. Lisäksi tilaajalle on annettava maksutta hänen pyytämänsä jäljennökset arvioinnin toimittamiseksi välttämättömistä asiakirjoista. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011). Tapaamisiin osallistumisesta palveluntuottaja ei saa laskuttaa tilaajaa.

Palveluntuottaja dokumentoi tilaajalle asiakaspalautteen yksikössä ja hyödynnä sitä toiminnan kehittämiseen. Palveluntuottaja kerää palautetta säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, ja toimittaa kyselyjen tulokset tilaajalle. Lisäksi tilaaja voi tehdä muita asiakaskyselyjä laadun varmistamiseksi.

Tilaajalle tulleet palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot toimitetaan palveluntuottajan tietoon kahden viikon kuluessa reklamaatiosta. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio saatettava palveluntuottajan tietoon välittömästi. Palveluntuottajan edellytetään toimittavan hänelle tulleet tilaajan sijoittamia asiakkaita koskevat reklamaatiot tilaajalle tietoon kahden viikon kuluessa reklamaatiosta. Mikäli tapahtumasta on aiheutunut vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio saatettava tilaajan tietoon välittömästi. Reklamaatiosta aiheutuneet toimenpiteet on raportoitava tilaajalle kirjallisesti.