

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:

**ASUMISPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS**

Puitesopimus voimassa:  
**31.12.2020 SAAKKA**

### **3. PALVELUKUVAUS ASUMISPALVELUT**

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

Tarjouspyyntö Dnro 351/2016 /Liite 3

## **1 Asumispalvelut**

Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tulee olla rekisteröity aluehallintoviraston (AVI).

Ympärivuorokautisia yksityisiä sosiaalipalveluja antavalla palveluntuottajalla on oltava yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) mukainen lupa toiminnalleen tarjouksen mukaisesta toiminnasta.

Yhden aluehallintoviraston alueella toimivalle palvelujen tuottajalle lupaviranomainen on aluehallintovirasto. Kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella toimivalle palvelujen tuottajalle lupaviranomainen on Valvira.

Tarjoaja on merkitty yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin (Valveri).

### **1.1 Tuettu asuminen**

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille mielenterveys- ja/tai päihdekuntoutujille, joille kotiin annettava tuki ei ole riittävä. Asiakkaat tarvitsevat yhteisöllistä tuetta asumista soluasunnossa tai asunnossa, jossa asukkaalla on käytössä oma huone ja yhteiset tilat. Tuetun asumisen tavoitteena on arkisten asioiden ja asumisen taitojen harjaantuminen, päihdeettömän elämäntavan omaksuminen ja ylläpitäminen sekä lääkehoidosta ja omasta terveydentilasta itse vastuun ottaminen. Asiakasta tulee ohjata aktiivisesti kodin ulkopuoliseen toimintaan. Asiakkaalle tulee tehdä yksilöllinen viikko-ohjelma, jonka toteutumista arvioidaan ja tarkistetaan säännöllisesti. Tavoitteena on itsenäiseen asumiseen siirtyminen. Palvelu toteutetaan palveluntuottajan järjestämissä tiloissa ja tarpeen mukaan muualla, kuten erilaisissa asiointipalveluissa (esimerkiksi virasto, kauppa, apteekki, terveyskeskus tai jokin muu asiointipaikka).

Palvelu sisältää työntekijän tapaamisia asiakkaan tarpeen mukaan yhteistyössä tilaajan kanssa 1-5 kertaa viikossa. Käyntiaika on asiakkaan henkilökohtaista aikaa työntekijän kanssa, jolloin työntekijä ei ole muiden asukkaiden käytettävissä. Asiakkaan tuen tarpeen muuttuessa käyntikerroista neuvotellaan tilaajan kanssa. Asumisesta tehdään 6-12 kuukauden määräaikainen päätös. Asumisen kesto ja tuen tarve harkitaan aina yksilölliseen arvioon perustuen. Tavoitteet ja tuen tarve määritellään kuntoutus-/ palvelusuunnitelmassa. Viimeistään kaksi

kuukautta ennen määräaikaisuuden päättymistä palveluntuottaja ottaa yhteyttä tilaajan yhteyshenkilöön, jolloin tarkistetaan asiakkaan palvelun tarve ja sitoutuminen kuntoutus /palvelusuunnitelmaan. Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet päihdeseuloihin.

Hinta ilmoitetaan euroina ilman arvonlisäveroa. Hinta sisältää kuntoutus-/ palvelusuunnitelman mukaisen tuen/palvelun. Hinta pyydetään euroa/1 käynti arkisin/per tunti/1 asiakas.

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

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

Henkilökunta on tavoitettavissa arkipäivisin 7-16 välillä sekä asiakkaalla on mahdollisuus tukipuheluihin iltaisin ja viikonloppuisin.

## **1.2 Kuntouttava palveluasuminen**

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille mielenterveys- ja/tai päihdekuntoutujille, jotka tarvitsevat päivittäistä, mutta ei ympärivuorokautista tukea arjen toiminnoissa selviytymisessä. Asumispalvelut on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky ja itsestä huolehtimisen taidot ovat puutteellisia. Palvelun tavoitteena on tukea asiakasta tuettuun asumiseen tai itsenäiseen asumiseen. Palvelu toteutetaan palveluntuottajan järjestämissä tiloissa ja tarpeen mukaan muualla, kuten erilaisissa asiointipalveluissa (esimerkiksi virasto, kauppa, apteekki, terveyskeskus tai jokin muu asiointipaikka).

Palvelun tarkoituksena on tukea asiakasta kuntoutus-/palvelusuunnitelman mukaisesti mm. asiakkaan henkilökohtaisen hygienian, lääkityksen ja oman terveydentilan, kodinhoidon, virasto- ja raha-asioiden hoidossa. Asiakkaalle tulee tehdä yksilöllinen viikko-ohjelma, jonka toteutumista tarkistetaan säännöllisesti. Tavoitteet ja tuen tarve määritellään kuntoutus-/ palvelusuunnitelmasa. Asiakasta tulee ohjata aktiivisesti kodin ulkopuoliseen toimintaan, jolloin mahdollinen palveluntuottajan järjestämä päivä- ja työtoiminta tulee sisältyä hoitovuorokauden hintaan. Mikäli palveluntuottaja ei tarjoa omaa sosiaalista kuntoutusta, on asiakkaalle järjestettävä asumisyksikössä muuta monipuolista ja säännöllistä viriketoimintaa. Päihdepalveluja tarjoavalla palveluntuottajalla tulee olla valmiudet päihdeseuloihin tarvittaessa.

Hinta ilmoitetaan euroina ilman arvonlisäveroa. Hinta pyydetään euroa/hoitovuorokauden hinta/1 asiakas.

Asumispalveluyksikössä henkilökuntaa on paikalla kahdessa vuorossa klo 8-21 välisenä aikana. Yöaikaan asiakkailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä päivystä-

vään työntekijään. Henkilökuntamitoitus tulee olla vähintään 0,3 työntekijää/1 asiakas (STM 2007:13, Asumista ja kuntoutusta, Mielensterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus).

### **1.3 Tehostettu palveluasuminen**

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille mielensterveys- ja/tai päihdekuntoutujille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista tukea arjessa selviytymisessä. Palvelun tavoitteena on tukea asiakasta kuntouttavaan asumispalveluun, tuettuun asumiseen tai itsenäiseen asumiseen.

Palvelun tarkoituksena on tukea asiakasta kuntoutus-/palvelusuunnitelman mukaisesti mm. asiakkaan henkilökohtaisen hygienian, lääkityksen, terveydentilan ja sairauksien, kodinhoidon, virasto- ja raha-asioiden hoidoissa. Palvelussa on huomioitava jatkuvaa hoitoa, turvallisuutta, valvontaa ja tukea tarvitsevat henkilöt. Tavoitteet ja tuen tarve määritellään kuntoutus-/ palvelusuunnitelmassa. Asiakasta tulee ohjata aktiivisesti kodin ulkopuoliseen toimintaan, jolloin mahdollinen palveluntuottajan järjestämä päivä- ja työtoiminta tulee sisältyä hoitovuorokauden hintaan. Mikäli palveluntuottaja ei tarjoa omaa sosiaalista kuntoutusta, on asiakkaalle järjestettävä asumisyksikössä muuta monipuolista ja säännöllistä viriketoimintaa. Päihdepalveluja tarjoavalla palveluntuottajalla tulee olla valmiudet päihdeseuloihin tarvittaessa.

Hinta ilmoitetaan euroina ilman arvonlisäveroa. Hinta pyydetään euroa/hoitovuorokauden hinta/1 asiakas.

Asumispalveluyksikössä henkilökuntaa on paikalla 24 tuntia/vuorokaudessa. Henkilökuntamitoituksen tulee olla laatusuositusten mukainen, mielensterveys- ja päihdeasumispalveluissa 0.4.-0.6 työntekijää / kuntoutujan tarpeen mukaan (STM suositus 2007:13).

### **1.4 Erityistä tukea tarvitsevien palveluasuminen**

Palvelu on tarkoitettu erityistä tukea tarvitseville mielensterveys- ja päihdekuntoutujille, jotka ovat vaikeasti toimintarajoitteisia eivätkä ole saaneet tarvitsemaansa tukea muista palveluista. Asiakas tarvitsee palveluasumisen palveluiden lisäksi erityistä tukea esim. päihteettömyyden ylläpitämisessä, väkivaltaisen käyttäytymisen ehkäisemisessä ja/tai asiakkaan korvaushoidon järjestämisessä asumispalveluyksikössä. Palvelun tavoitteena on saada asiakas kuntoutumaan niin, että häntä voidaan hoitaa kevyemmän palvelun yksikössä.

Asiakasta tulee ohjata aktiivisesti kodin ulkopuoliseen toimintaan, jolloin mahdollinen palveluntuottajan järjestämä päivä- ja työtoiminta tulee sisältyä hoitovuorokauden hintaan. Mikäli palveluntuottaja ei tarjoa omaa sosiaalista kuntoutusta, on asiakkaalle järjestettävä asumisyksikössä muuta monipuolista ja

säännöllistä viriketoimintaa. Päihdepalveluja tarjoavalla palveluntuottajalla tulee olla valmiudet päihdeseuloihin.

Asumispalveluyksikössä henkilökuntaa on paikalla kahdessa vuorossa klo 8-21 välisenä aikana. Yöaikaan asiakkailla on mahdollisuus ottaa yhteyttä päivystävään työntekijään. Henkilökuntamitoitus tulee olla vähintään 0,3 työntekijää/1 asiakas (STM 2007:13, Asumista ja kuntoutusta, Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus).

Hinta ilmoitetaan euroina ilman arvonlisäveroa. Hintaa pyydetään euroa/vuorokauden hinta/1 asiakas.

### **1.5 Intensiivinen arviointijakso asumispalveluyksikössä**

Intensiivinen arviointijakso on mielenterveys- tai päihdekuntoutujalle ennalta sovittu toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointijakso, jonka aikana asiakkaan toimintakykyä arvioidaan arjen taitojen, arjen hallinnan, välinetoimintojen, omatoimisuuden, psyykkisen ja fyysisen toimintakyvyn, tuen tarpeiden, sosiaalisen toiminnan ja voimavarojen näkökulmasta sovitulla menetelmällä. Jakson pituus voi olla maksimissaan kaksi (2) kuukautta.

Arviointia toteutetaan asumispalveluyksikössä moniammatillisesti ja kokonaisvaltaisesti. Arvioinnin aikana kartoitetaan kotona asumisen edellytyksiä ja mukaan arviointiin osallistuu myös asiakkaan tukiverkosto.

Arviointijakson tavoitteena on lisätä tietoa asiakkaan tarvitsemasta tuesta. Palveluntuottaja laatii kirjallisen yhteenvedon tilaajalle ja järjestää ennen jakson päättymistä verkostokokouksen, jossa yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa sovitaan kuntoutumisen jatkosta.

Tilaaja käyttää arvioinnissa soveltuvaa ja testattua toimintakykymittaria (esim. Tuva mittaristo) ja edellyttää, että palveluntuottaja tekee yhteistyötä tilaajan kanssa arvioinnin toteutuksessa. Vähintään kahden viikon välein palveluntuottaja toimittaa tilaajalle raportin asiakkaan kanssa työskentelystä. Raportissa kuvataan asiakkaan toimintakykyä ja siinä tapahtuneita muutoksia, kuntoutumisen voimavaroja, sairauden oireita, päihteiden käyttöä ja mahdollisia käytöshäiriöitä esim. aggressiivisuus. Arviointijakson jälkeen asumispalveluiden tarpeen arviointi tehdään tilaajan toimesta yhdessä palveluntuottajan kanssa.

Hinta ilmoitetaan euroina ilman arvonlisäveroa. Hintaa pyydetään euroa/vuorokauden hinta/1 asiakas.

## **2 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 asiakas 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 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.

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.

<b>Palvelusuunnitelma sisältää vähintään seuraavat asiat:</b>	
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, päivähoidon, 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
	pitkätähhtäimen tavoitteet
	keinot, palvelut ja vastuutaho
5.	asiakkaan jatkosuunnitelma
6.	asiakkaan suostumus
7.	palvelusuunnitelman hyväksyntä ja allekirjoitus
8.	palvelusuunnitelman tarkistus ja lähettäminen tilaajalle

#### **4 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 palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma poikkeustilanteita varten, kuten esimerkiksi loma-ajat, äkilliset sairauslommat.

Yksikön vastaavalla/vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 29.4.2005/272 mukainen korkeakoulutasoinen sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus. Lisäksi vastaavalla/vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään kolmen (3) vuoden kokemus esimiestyöstä, josta vähintään yksi (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, (esim. lähihoitaja, mielenterveyshoitaja, sosionomi, sairaanhoitaja). Palveluntuottajan henkilökunnasta 40%:lla työntekijöistä täytyy olla mielenterveys- ja/tai päihdetyön koulutus. Lisäksi jokaisessa yksikössä tulee olla käytettävissä arkipäivisin sairaanhoitajan työpanos.

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.

Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan vain palveluntuottajan työsuhteessa oleva hoito- ja hoivatyötä tekevä henkilöstö. Lähiesimies luetaan henkilöstömitoitukseen siltä osin kuin hän osallistuu hoito- ja hoivatyöhön ja hänellä on hoito- ja hoivatyöhön ammatillinen pätevyys.

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).

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.

## **5 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.

## 5.1 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 päivärytmi, asuin- ympäristö 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.

## 5.2 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 kunnan edustajan välillä. Vastuutyöntekijä ilmoittaa asiakkaalle ja kunnan 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 asioinnissa ilman 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 palvelun-

tuottajan kanssa. Tilaajalle on salassapitosäännösten estämättä esitettävä kaikki hänen pyytämänsä asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä arvioinnin toteuttamiseksi. Lisäksi tilaajalle on annettava maksutta hänen pyytämänsä jäljennöksen 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.

## **6 Toimintayksikön sijainti**

Palvelujen tulee sijaita enintään sadan (100) kilometrin etäisyydellä osoitteesta Kultasepänkatu 7, 04250 Kerava, julkisen liikenteen varrella ja palveluiden lähellä. Toimintayksikön etäisyys ja liikenneyhteydet mahdollistavat asiakkaan omaisten ja läheisten mahdollisuuden vierailla henkilön asunnossa sekä tilaajan valvontavelvollisuuden toteuttamisen. Palveluntarjoaja tarkistaa etäisyyden Google Maps -palvelulla.

## **7 Vastuut ja tavoitteet**

Vastuunjakotaulukko on tarjouspyynnön liitteenä 3a.

## **8 Asiakas- ja henkilöstöturvallisuus**

Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaan turvallisuudesta lainsäädännön määräysten mukaisesti. Palveluntuottajalla on pelastustoimesta annetussa asetuksessa (787/2003 Valtioneuvostonasetus pelastustoimesta 9 § 2. kohta) tarkoitettu ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Henkilökunta ja asiakkaat harjoittelevat niiden toimivuutta säännöllisesti järjestävissä paloturvallisuuskoulutuksissa.

Palveluntuottajan on huolehdittava Työturvallisuuslain (738/2002) 46 § mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun

järjestämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun toteuttamiseksi. Lisäksi työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen tulee olla varattu riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä. Yksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2005:32). Palveluntuottajalla tulee olla riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat suojavälineet.

Suunnitelmat/selvitykset on esitettävä Keravan kaupungille pyydettyäessä.

## **9 Asunnot ja vuokra**

Palveluntuottaja on vuokranantaja ja asukas vuokralainen. Vuokrasuhteeseen sovelletaan asuinhuoneiston vuokrauksesta annettua lakia (AHVL, 481/1995).

Asuinhuoneiston vuokraamisesta laaditaan voimassa olevan lain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asumispalveluyksikössä asuvan asukkaan kesken. Vuokra sisältää sähkön, veden, saunamaksun ja yhteisöllisten tilojen maksun. Maksut on annettava tiedoksi asiakkaalle eriteltynä.

Asunto voi olla yksiö, kaksio tai soluasunto. Tarjouksen tulee sisältää tiedot asuntojen kunnosta, koosta, varustuksesta (pesutilat, WC, sauna), yhteisistä tiloista ja niiden käyttömahdollisuuksista (pesutupa/pyykinpesumahdollisuus) sekä muista vuokran määräytymisperusteista. Tarjouksen tulee myös sisältää tiedot, mikäli pariskuntien asuttaminen yhteiseen asuntoon ei ole mahdollista.

Asumisen on oltava pääsääntöisesti esteetöntä. Palveluntuottajan tulee mainita, jos kohteessa esimerkiksi osa ei sovellu liikuntarajoitteisille.

Asukas maksaa vuokran palveluntuottajalle, joka seuraa vuokranmaksua ja puuttuu vuokranmaksun laiminlyöntiin välittömästi. Asukas tai hänen edunvalvoja on vastuussa jokapäiväiseen elämiseen kuuluvista menoistaan.

Asunnon neliövuokra ei saa ylittää KELAN asumistukeen huomioon otettavaa neliövuokraa kuin enintään 20 %. Vuokraan ei saa jyvittää yleisiä tiloja enempää kuin 75 % asunnon varsinaisen pinta-alan päälle.

Selvyyden vuoksi todetaan, että tilaaja hankkii vain palvelun. Tilaaja ei tule vuokrasopimuksen osapuoleksi eikä vastaa vuokrasta, sähkö-, vesi- tai ateriamaksun suorittamisesta eikä muista mahdollisesti perittävistä maksuista.

## **10 Ateriapalvelut (yksiköissä, joihin sisältyy ateriat)**

Ateriapalvelulta edellytetään, että se täyttää soveltuvan ruokasuosituksen kriteerit. Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu valtion ravitsemusneuvottelukunnan

([www.ravitsemusneuvottelukunta.fi](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi)) antamien voimassa olevien ravitsemussuositusten mukaisella ateriaritmillä.

Ateriapalvelu sisältää aamupalan, lounaan, päiväkahvin, päivällisen ja iltapalan. Ateriat ovat tarjolla tasaisesti rytmittynä niin, että lounaan ja päivällisen välinen aika on enintään viisi tuntia. Iltapalan ja aamupalan välinen aika ei saa olla yli 11 tuntia. Tarvittaessa asiakas saa välipalaa. Palveluntuottajalla on laadittu omavalvontasuunnitelma ja se toteutuu ateriapalvelussa.

Helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on oltava osaamistodistukset ja hygieniapassit elintarvikelain (23/2006 ja 1137/2008) vaatimusten mukaisesti.

Ateriamaksu peritään enintään todellisten kustannusten suuruisena. Ateriapalvelun hinnan on oltava kohtuullinen verrattuna vastaavan palvelun hintaan paikkakunnalla ja yleiseen hintatasoon verrattuna. Kaupungilla on oikeus vertailla hintoja vastaavan palvelun hintaan paikkakunnalla. Mahdollisten erityisruokavalioiden tulee sisältyä hintaan.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan aterioiden hinnan palvelun tilaajalle ja asiakkaalle. Viikon ruokalistojen on oltava palveluyksikössä nähtävillä.

## **11 Siivous**

Palveluntuottajalla on kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Pääsääntöisesti asukkaat siivoavat omat huoneensa, mutta tarvittaessa asukkaan kunnon mukaan palveluntuottaja järjestää siivouksen tai opastaa ja avustaa siinä. Siivouksen järjestäminen tai siinä avustaminen kuuluvat vuorokausihintaan.

Palveluntuottaja vastaa yleisten tilojen siivouksesta. Yhteistilojen ja asiakas-huoneiden yleisilmeen tulee olla siisti. Palveluntuottajalla on kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa palveluntuottajan tulee määritellä kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa. Suunnitelmat on esitettävä Keravan kaupungille pyydettyä.

## **12 Hinta ja laskutus**

Hinta sisältää hankittavan tuen/palvelun, palvelun tuottamiseen liittyvät matka- ja majoituskustannukset, päivärahat, ylityökorvaukset ja palveluun liittyvät dokumentoinnit. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä laskutuslisää.

Asiakas vastaa vuokran, aterioiden sekä muusta asumisesta aiheutuvista kuluista. Asiakas vastaa itse henkilökohtaisen hygienian, vaatehuollon, vaatehankintojen, terveydenhuollon, lääkkeiden, matkustamisen ja kulttuuripalve-

luiden menoista. Asiakas huolehtii asuntonsa puhtaudesta ja siihen liittyvistä menoista.

Yhtäjaksoisista poissaolopäivistä (sairaalahoido) sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan hyväksytyistä suunnitelluista poissaoloista (kotilomat) palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan tilaaja seuraavasti:

1-3 vrk: täysi hoitovuorokauden hinta

4-10 vrk: 50 % hoitovuorokauden hinta

11- vrk: 0 % hoitovuorokauden hinta

Poissaolosta täytyy ilmoittaa tilaajalle sovitulla tavalla (ts. mainituille henkilöille sähköpostilla) viimeistään seuraavana arkipäivänä. Mikäli ilmoitusta ei tule edellä mainitulla tavalla, tilaajalla ei ole lainkaan maksuvelvollisuutta asiakkaan poissaolon ajalta.

Jos poissaolo jatkuu yhtäjaksoisesti yli 10 vuorokautta, päättyy tuottajan hoivapalvelun laskutusoikeus. Asukkaan palvelun jatkumisesta neuvotellaan erikseen tilaajan kanssa. Ateriapalvelumaksua ei peritä yhtä poissaolovuorokautta ylittävältä ajalta.

Asiakas maksaa vuokran asuinhuoneiston vuokrauksesta säädetyin lain mukaisesti. Asukkaan asunnon irtisanomisajassa noudatetaan huoneenvuokralakia. Samasta asuinpaikasta ei saa periä kahdelta eri asukkaalta yhtä aikaa vuokraa. Jos asiakas muuttaa yksiköstä toiseen, asiakas maksaa vuokran muuttopäivänään ainoastaan siihen yksikköön, johon hän muuttaa.