

MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEKUNTOUTUJIIEN ASUMISPALVELUJEN HANKINTA PALVELUKUVAUS JA EHDOTTOMAT VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET

Tarjotun palvelun tulee täyttää tässä palvelukuvauksessa asetetut vähimmäislaatuvaatimukset koko sopimuskauden ajan.

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Hankittava palvelu	3
2.	Asiakasvalinta.....	3
3.	KUNTOUTTAVAN ASIAKASTYÖN VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET	4
3.1	Asiakas- ja kuntoutussuunnitelma ja raportointi.....	4
3.2	Kuntouttava työote.....	6
3.3	Turvallisempi tila.....	8
3.4	Palvelun päättymisen ja loppuarvio	9
4.	OSATARJOUSMAHDOLLISUUDET	9
4.1	TUETTU ASUMINEN	9
4.1.1	Tuettu asuminen asiakkaan omaan kotiin (TUOTE 1.).....	10
4.1.2	Tuettu asuminen palveluntuottajan järjestämään asuntoon (TUOTE 2.).....	10
4.1.3	Tuettu asuminen mielenterveyskuntoutujille palveluntuottajan järjestämään asuntoon (TUOTE 3.)	11
4.1.4	Tuettu asuminen päihdeettömille yhteisömuotoisena (TUOTE 4.).....	12
4.1.5	Tuettu asuminen Asunto-ensin periaatteella asumisyksikössä (TUOTE 5.).....	13
4.1.6	Tuettu asuminen rikostaustaisille henkilöille palveluntuottajan järjestämään asuntoon (TUOTE 6.)	14
4.2	YHTEISÖLLINEN ASUMINEN	15
4.2.1	Yhteisöllinen asuminen mielenterveyskuntoutujille (TUOTE 7.)	15
4.2.2	Yhteisöllinen asuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 8.)	17
4.3	YMPÄRIVUOROKAUTINEN PALVELUASUMINEN.....	18
4.3.1	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen mielenterveyskuntoutujille (TUOTE 9.).....	18
4.3.2	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 10.).....	19
4.3.3	Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 11.)	20
4.4	LYHYTAIKAINEN ARVIOIVA ASUMINEN (TUOTTEISSA 7., 8., 9., 10. JA 11.).....	22
5.	MUUT PALVELUJA KOSKEVAT VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET	23
5.1	Henkilöstö	23

5.1.1	Henkilöstömitoitus.....	25
5.2	Palveluntuottaja vuokranantajana	26
5.2.1	Palveluntuottajan asiakkaalle vuokraama yksittäinen asunto	28
5.2.2	Asuminen yhteisöissä ja asumisyksiköissä.....	29
5.3	Tukipalvelut	29
5.3.1	Asiakkaiden ateriointi	29
5.3.2	Hoitotarvikkeet ja lääkehoito	30
5.3.3	Siivous ja vaatehuolto.....	31
5.4	Laadunhallinta, johtaminen, asiakasturvallisuus ja yhteistyö	31
5.4.1	Laadunhallinta ja johtaminen	31
5.4.2	Asiakasturvallisuus.....	33
5.4.3	Omavalvontasuunnitelma.....	34
5.4.4	Yhteistyö laadun kehittämisessä	35
5.4.5	Yhteistyö ja avustamisvelvollisuus kun asiakas siirtyy palveluntuottajalta toiselle	35
6.	SITOUTUMINEN YHTEISKUNTAVASTUUN HUOMIOON OTTAMISEEN	35

1. HANKITTAVA PALVELU

Palvelun tavoitteena on auttaa asiakasta toimimaan normaalielämässä mahdollisimman itsenäisesti. Asumispalveluja järjestetään asiakkaille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista sekä sisältävät asumisen ja palvelut. **Palvelut ovat lähtökohtaisesti määräaika**isia. Asiakkuus palvelussa alkaa, kun asiakas muuttaa palveluntuottajan asuntoon/yksikköön tai kun sovitaan tuen aloittamisesta asiakkaan omaan kotiin.

Asiakkaat ovat yli 18-vuotiaita, osa palveluista on suunnattu ikääntyneille tai varhain ikääntyneille. Asiakkailta voi esiintyä mielenterveyden häiriöiden lisäksi neuropsykiatrisia sairauksia, somaattisia sairauksia, päihdeongelmia ja sosiaalisia ongelmia.

Tuettua asumista järjestetään henkilöille, jotka tarvitsevat tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla. Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja huolenpidon tarve on kohonnut. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Ympäri vuorokautista palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla huolenpidon tarve on ympärivuorokautista.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä ja sen alihankkijoilla on palveluntuottamiseen tarvittavat ajantasaiset nykyistä toimintaa ja tarpeita vastaavat valvontaviranomaisen luvat ja/tai todistukset rekisteröitymisestään. Lupien ja rekisterimerkintöjen tulee olla voimassa koko sopimuskauden ajan. Luvat tulee päivittää toiminnan olennaisesti muuttuessa.

2. ASIAKASVALINTA

Tilaaaja tekee asiakasvalinnan ja osoittaa palvelun piiriin tulevat asiakkaat ja maksaa vain itse osoittamistaan asiakkaista.

Palvelu myönnetään asiakkaille, jotka täyttävät asumispalveluihin pääsyn kriteerit, eli heille on tehty sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi. Tilaaaja ei sitoudu täyttämään tiettyä määrää paikkoja, vaan palveluista maksetaan niiden käytön mukaan. **Tilaaaja määrittelee asiakkaan palvelun tason ja palvelun kestoajan.** Asumispalveluun muuttaminen valmistellaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa, ja heidän toiveensa mm. sijainnista otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon.

Palveluntuottajaa valittaessa otetaan huomioon asiakkaiden oikeus saada palvelua omalla äidinkielellään. Mikäli palveluntuottaja tarvitsee omassa asiakastyössään tulkia, palveluntuottaja vastaa palvelun tilaamisesta ja ensisijaisesti palveluntuottajan tulee käyttää tilaajan kilpailuttamia tulkkauspalveluja, tilaaja hyväksyy ja vastaa kustannuksista.

3. KUNTOUTTAVAN ASIAKASTYÖN VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET

3.1 Asiakas- ja kuntoutussuunnitelma ja raportointi

Palvelu perustuu yksilölliseen asiakassuunnitelmaan ja kuntoutussuunnitelmaan.

Tilaaaja laatii asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelma voidaan toimittaa palveluntuottajalle myös puhelinneuvottelussa. Asiakassuunnitelmassa määritellään asiakkaan palvelun taso ja palvelun kesto aika. Tukitasossa tapahtuvista muutoksista sovitaan tilaajan kanssa.

Asiakassuunnitelman osana on yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jossa määritellään asiakkaan yksilölliset kuntoutuksen ja tuen tarpeet sekä tavoitteet. **Palveluntuottaja laatii kuntoutussuunnitelman** asiakkaan ja tilaajan kanssa yhteistyössä. Asiakas osallistuu aina suunnitelman laadintaan ja asiakasta rohkaistaan osallistumaan omaa kuntoutumistaan koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaan osallisuus kuntoutussuunnitelman laadinnassa tulee vahvistaa aina asiakkaan allekirjoituksella. Tarvittaessa kuntoutussuunnitelmakokoukseen kutsutaan myös asiakkaan läheisiä ja muita asiakkaan palveluverkostoon kuuluvia. Tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa kutsutaan myös tilaaja. Palveluntuottaja kutsuu osallistujat.

Kuntoutussuunnitelma jakaantuu asiakkaan elämänhallinnan tukemiseen, terveydenhuollolliseen seurantaan ja asiakkaan kokonaistilanteesta huolehtimiseen.

Asiakaskohtaisessa kuntoutussuunnitelmassa tulee ottaa kantaa vähintään seuraaviin kohtiin:

- Taloudellisten asioiden selvittäminen ja hoito: esimerkiksi etuuskien hakeminen, suunnitelmallinen raha-asioiden hoito, vuokran ja laskujen maksu.
- Itsenäisen asioiden hoito ja omatoimisuus ilman ohjaajan apua. Määritellään asiakkaan tarpeen mukaiset konkreettiset tavoitteet asumiseen, asiointiin, itsestä huolehtimiseen (mm. ravitsemus, hygienia, siisteys) sekä omatoimiseen liikkumiseen liittyen.
- Asiakkaan motivoiminen oman hyvinvoinnin seuraamisessa sekä oman fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin edistämisessä. Asiakkaan tukeminen mahdollisten sairauden oireiden tunnistamisessa ja sairauden hallitsemisessa. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi tavoitteena, että hän sitoutuu hoitosuunnitelmaan ja sairauden hoitoon sekä lääkärin määräämään lääkitykseen hoitosuunnitelman mukaisesti. Palvelun saamisen edellytyksenä ei kuitenkaan voi olla lääkitykseen sitoutuminen (asumisen on onnistuttava).
- Sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutuksen kehittäminen. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi tavoitteena läheis- ja sosiaalisen verkoston luominen sekä/tai sosiaalisten taitojen parantaminen, esimerkiksi uusilla harrastuksilla ja yksilöllisillä keskusteluilla.

Kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa sovitut lyhyen ja pitkän aikavälin realistiset tavoitteet. Tavoitteiden tulee olla selkeitä ja todennettavissa olevia. Suunnitelmassa otetaan myös aina huomioon

muun palvelun tarve, kuten päihdeongelman kanssa yhtäaikaaisesti esiintyvien mielenterveysongelmien tai somaattisten sairauksien hoidon järjestäminen. **Kuntoutussuunnitelmaan kuvataan myös asiakaskohtaisten tavoitteiden seuranta ja vastuunjako. Palveluntuottajan nimeämä asiakkaan vastuuhenkilö huolehtii, että asiakas on tilanteen tasalla omista asioistaan ja motivoi asiakasta tavoitteiden saavuttamiseen.**

Kaiken toiminnan tavoitteena on asiakkaan vahvuuksien löytäminen ja voimavarojen hyödyntäminen, sekä itsenäisen toimintakyvyn tukeminen ja vahvistaminen. Kuntoutustoiminnan tavoitteena on tukea asiakkaan hyvinvointia, omatoimisuutta ja osallisuutta erilaiseen toimintaan. Kuntoutuksessa hyödynnetään vertaistukea ammatillisen koulutuksen saaneen henkilöstön ohella sekä yksilötoimintamuotojen lisäksi yhteisö- ja ympäristöpainotteisia toimintamuotoja.

Yksilöllisessä palveluohjauksessa annetaan ohjausta ja tukea asumis- ja arkielämän asioissa, sekä mahdollisimman päihdehaitattoman elämäntavan omaksumisessa. Menetelmiä ovat mm. vastuutyöntekijäkäytäntö, kuntoutussuunnitelman laatiminen ja suunnitelman mukainen toiminta, sovitut säännölliset tapaamiset, kotikäynnit, raportointi, tarvittaessa asiakkaan kuntoutumista tukevan verkoston luominen ja vuokraseuranta.

Tuetussa asumisessa kuntoutussuunnitelma laaditaan viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa tuen aloittamisesta ja sitä tarkistetaan viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua tuen aloittamisesta. Palveluntuottajan tulee täyttää asiakaskohtainen tavoitteiden määrittely jokaisen asiakkaan osalta ja arvioida konkreettisten tavoitteiden toteutumista vähintään kolmen (3) kuukauden välein. Suunnitelman toteutumista sekä tuen riittävyyttä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Suunnitelma kirjataan ja toimitetaan tiedoksi asiakkaalle ja tilaajalle. Asiakas saa moniammatillisesta kuntoutussuunnitelmasta oman kappaleensa ja kopio suunnitelmasta toimitetaan palvelun tilaajalle. Palveluntuottajan tulee toimittaa asiakastapaamisia koskevat päivittäiskirjaukset tilaajan edustajalle oma-aloitteisesti sähköisesti kolmen (3) kuukauden välein ja aina pyydettyäessä.

Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa kuntoutussuunnitelma laaditaan viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa tuen aloittamisesta ja sitä tarkistetaan viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluttua tuen aloittamisesta. Palveluntuottajan tulee täyttää asiakaskohtainen tavoitteiden määrittely ja seurantalomake jokaisen asiakkaan osalta ja arvioida konkreettisten tavoitteiden toteutumista vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Suunnitelman toteutumista sekä tuen riittävyyttä seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Suunnitelma kirjataan ja toimitetaan tiedoksi asiakkaalle ja tilaajalle. Asiakas saa moniammatillisesta kuntoutussuunnitelmasta oman kappaleensa ja kopio suunnitelmasta toimitetaan sähköisesti palvelun tilaajalle. Palveluntuottajan tulee toimittaa päivittäiskirjaukset tilaajan edustajalle sähköisesti aina pyydettyäessä.

Kuntoutuksen kulku ja tehdyt arvioinnit kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin kuntoutustyön tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaan tyytyväisyyttä seurataan ja se kirjataan asiakirjoihin.

Yksikön asiakastyötä tekevän henkilöstön tulee olla tarvittavin osin tietoinen palvelussa olevien asiakkaiden kuntoutussuunnitelmasta ja tuen tarpeesta.

Asiakkaan tuen sisältö tulee olla kaikissa palveluissa asiakassuunnitelman ja kuntoutussuunnitelman mukaisista.

3.2 Kuntouttava työote

Palveluntuottajan henkilöstön työskentelyotteen tulee olla toipumisorientoitunutta. Palveluntuottajan työntekijä on sitoutunut ja perehtynyt toipumisorientaation periaatteisiin sekä toteuttaa näitä ajattelussaan ja toiminnassaan työtä tehdessään. Toipumisorientoituneessa työskentelyotteessa työntekijöillä on ymmärrys toipumisorientaation mukaisesta henkilökohtaisen toipumisen käsitteestä. Toipumisorientoituneessa työotteessa korostuvat voimavarakeskeisyys, yksilökeskeisyys, toivon ylläpito, osallisuuden lisääminen, tasavertainen kumpuunussuhde, vertaistuen ja kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyntäminen sekä tukeminen elämänhallinta ja itseohjautuvuus -taidoissa.

Toipumisorientoituneessa työskentelyotteessa työntekijän tehtävänä on tukea asiakasta omassa henkilökohtaisessa toipumisessaan. Toipumisorientaatiossa voidaan nähdä viisi henkilökohtaisen toipumisen prosessia, jotka ovat yhteys, toivo ja optimismi, elämän tarkoitus, identiteetti ja voimaantuminen. Työntekijän tulee pyrkiä edistämään asiakkaan toipumista ja tukea asiakasta edellä mainituissa henkilökohtaisen toipumisen prosesseissa.

Toipumisorientoituneessa työotteessa työntekijä auttaa asiakasta löytämään, hyödyntämään ja rakentamaan omia vahvuuksia, voimavaroja ja resilienssiä. Työntekijän tehtävä on toimia fasilitaattorina voimaantumisen ja onnistumisen kokemuksille tarjoamalla asiakkaalle erilaisia resursseja kuten tietoa, verkostoja ja taitoja elämän hallintaan ja voimavarojen hyödyntämiseen arjessa. Toipumisorientoituneessa työssä keskitytään asiakkaan vahvuuksiin ja positiivisiin piirteisiin eikä kliinisiin oireisiin ja vammoihin. Työntekijä toimii asiakkaan rinnalla tarjoten vaihtoehtoja eikä valmiita ratkaisuja. Työntekijän tärkeä tehtävä on tukea asiakkaan osallisuutta ja itsenäisyyttä. Tuettaviin taitoihin sisältyy vastuunotto omasta toipumisesta ja sen edistämisestä, tunne mahdollisuudesta vaikuttaa omaan elämäänsä, kyky hakea apua ja tukea muilta sekä hyödyntää palveluita tarvittaessa. Toipumisorientoitunut työote on yksilöllisesti räätälöity ja työntekijän tulee ottaa huomioon työssään asiakkaan arvomaailma ja yksilölliset tarpeet, tavoitteet ja olosuhteet. Toiveikkuuden edistäminen ja ylläpitäminen sekä vertaistuen mahdollistaminen ovat osa toipumisorientoitunutta työtettä.

Palveluntuottajan henkilöstöllä ja tilaajalla tulee olla yhteinen käsitys siitä, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella tarkoitetaan. Palveluntuottajalla tulee olla kuvaus kuntouttavasta työotteesta. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta ohjataan itsenäisessä toiminnassa (esim. pukeutumisessa, hygieniassa ja ruokailussa), jotta hänen elämänhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa edistyisivät. Tarvittaessa asiakkaat saavat riittävästi tukea näissä toiminnoissa.

Tavoitteena on aina asiakkaan mahdollisimman itsenäinen toiminta ja asuminen, sekä asiakkaan siirtyminen kevyemmän palvelun piiriin ja itsenäiseen elämään. Asiakkaan kanssa määritellään hänen vahvuutensa, joiden avulla pyritään yhdessä asetettuihin tavoitteisiin. Kuntouttavan työotteen tulee olla vaikuttavaa.

Asiakas saa tarpeellista yksilöllistä ohjausta ja neuvontaa, jonka tarkoituksena on tukea hänen elämänhallintaansa. Palveluntuottajalla on keinoja ja valmius vastuuttaa asiakasta, ja asiakkaalla on mahdollisuus kokeilla

itsenäistä selviytymistä erilaisissa toiminnoissa, ja siten harjoitella tulevaa omatoimisempaa suoriutumista. Tällaisia ovat esimerkiksi itsenäisen arjen, asumisen taitojen ja itsenäisen lääkeshoidon harjoittelu. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan omaa kuntoutumistaan koskevaan päätöksentekoon. Palveluntuottajan tulee vahvistaa asiakkaan osallistamista ja itsemääräämisoikeutta, sekä oman äänen esiintuomista. Asiakasta tulee osallistaa oman päivittäisen toimintakykynsä ja kuntoutumisensa seuraamiseen esimerkiksi osallistavalla kirjaamisella.

Palveluntuottaja ohjaa asiakasta aterioiden suunnittelussa ottaen huomioon monipuolisuuden, terveellisuuden ja asiakkaan riittävän ravinnonsaannin. Asiakkaita kannustetaan omatoimiseen liikuntaan ja osallistumaan erilaiseen ryhmämuotoiseen liikuntaan. Asiakkaita kannustetaan itsenäiseen toimintaan, esimerkiksi liikkumaan julkisilla kulkuvälineillä ja käyttämään lähialueen palveluita. Asiakasta ohjataan vertaistoimintaan sekä yleisten kulttuuri- ja sivistyspalveluiden käyttämiseen. Asiakasta tuetaan osallistumaan ympäröivän yhteiskunnan toimintaan ja hänen sosiaalisten verkostojensa säilymistä ja laajenemista tuetaan.

Asiakasta ohjataan ja tarvittaessa saatetaan vertaistuen piiriin ja sosiaaliseen toimintaan. Asiakkaille järjestetään mahdollisuus elämänhallintaa tukevaan toimintaan esimerkkinä retket, leirit, ohjattu liikunta ja kulttuuritapahtumat. Mikäli asiakas käyttää palveluntuottajan ulkopuolisia palveluja, esim. teatterikäynti, uimahalli, muut harrastukset ja vapaa-aikaan liittyvät toiminnot, asiakas vastaa itse näistä aiheutuvista kustannuksista. Asiakas on itse vastuussa kaikista jokapäiväiseen elämiseen kuuluvista menoistaan esim. henkilökohtainen hygienia, vaatehuolto ja vaatehankinnat, puhelin-, parturi- ja kampaamomenot, terveydenhuolto (myös lääkkeet) ja matkustamisen menot.

Palveluntuottaja kannustaa ja avustaa asiakkaita osallistumaan erilaisiin psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistäviin toimintoihin (esim. erilaiset toiminnalliset aktiviteetit ja keskusteluryhmät) joko palveluntuottajan itsensä toteuttamana tai yksikön ulkopuolisena toimintana.

Asiakasta tulee rohkaista ylläpitämään yhteyksiä läheisiinsä. Läheisillä tulee olla asiakkaan suostuessa mahdollisuus saada henkilökunnalta tukea ja ohjausta, miten he pystyvät halutessaan osallistumaan läheisensä kuntoutukseen. Palveluntuottaja on laatinut palvelun sisällöstä tiedotteen läheisille.

Asiakasta tuetaan huolehtimaan etuuksistaan kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Asiakasta ohjataan ja avustetaan hakemaan hänelle kuuluvia etuuksia ja avustetaan tarvittavien lomakkeiden täyttämisessä, esim. etuudet tai veroilmoitukset.

Asiakasta tuetaan huolehtimaan asumiseensa liittyvistä maksuista kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Palveluntuottajalla on kuukausittainen seurantamenetelmä, jolla ehkäistään maksujen viivästymistä ja velkaantumista esim. vuokravelan ja asiakasmaksujen velan ym. syntymistä. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä tilaajaan heti esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaalla on vuokravelkaa tai muita taloudellisia velkoja tms. Palveluntuottaja tekee tarvittaessa asiakkaan kanssa rahankäyttösuunnitelman, jolla varmistetaan, että asiakkaan varat riittävät tavanomaisiin, asiakkaan vastuulla oleviin menoihin. Tarvittaessa asiakkaalle haetaan välitystili tai edunvalvoja. Tarvittaessa asiakasta tuetaan käyttämään velkaneuvonnan palveluja.

Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa palveluntuottaja on sopinut menettelytavoista, miten asiakkaiden raha-asoiden hoito järjestetään yhteistyössä asiakkaan kanssa, mikäli asiakas ei

kykene itse huolehtimaan raha-asioistaan. Asiakkaan käteisvaroista huolehditaan yhdessä sovitulla tavalla, jolloin palveluntuottajalla tulee olla kirjanpidosta käytäntö ja ohjeistus, joiden avulla varoista vastataan asiakkaalle tai hänen edunvalvojalleen. Asiakkaita tuetaan ja ohjataan taloudellisten asioiden hoitamisessa ja rahojen hallinnassa. Palveluntuottaja toimii yhteistyössä asiakkaan asioiden hoitajan tai edunvalvojan kanssa.

Asiakasta tuetaan käyttämään ja hyödyntämään digitaalisista tietotekniikkaa arkielämän toiminnoissa. Asiakkaita informoidaan julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä kolmannen sektorin toiminnasta. Asiakkaalla on tiedossa sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot. Palvelut järjestetään asiakkaiden tarpeiden mukaisesti sekä tämän kuntoutusta tukien tiiviissä yhteistyössä paikallisten toimijoiden kuten psykiatrian poliklinikan, terveydenhuollosta vastaavien tahojen, sosiaalitoimen, päihdepalvelujen, Kelan, työllisyyspalveluista vastaavien tahojen, vapaaehtoistoimijoiden ja paikalliset järjestöt kanssa.

Palveluntuottajan tulee hyödyntää digipalveluja osana tukijärjestelyä esim. asiakkaat ohjataan hyödyntämään digitaalisia alustoja kuten asukkaiden yhteiset sosiaalisen median ryhmät. Tällä ei voi korvata välitöntä asiakastyötä.

Palveluntuottajan tulee hyödyntää palveluntuottamisessa tapaaminenkoulutettua kokemusasiantuntijuutta, mutta tällä ei voi korvata välitöntä asiakastyötä. Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta jostakin psyykkisestä tai fyysisestä sairaudesta, vammasta tai muusta vaikeasta elämäntilanteesta, sekä sotepalvelujen käytöstä ja on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen. Kokemusasiantuntijat kehittävät palveluja paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, lisäävät ihmisten ymmärrystä, muuttavat asenteita ja antavat toivoa muille samaa kokeneille. Koulutettu kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä on auttanut ja on valmis käyttämään omaa kokemustaan ammattilaisten rinnalla sotepalvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä läpi organisaation.

Yhteisöllisessä asumisessa, ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja tuetussa asumisessa asiakkaille on järjestetty hänen tarpeidensa mukainen säännöllinen, monipuolinen sosiaalinen kuntoutus. Toiminta on järjestetty joko palveluntuottajan itsensä toteuttamana tai yksikön ulkopuolisena toimintana asiakkaan yksilöllisen kuntoutussuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden kanssa laaditaan heidän toiveisiinsa ja tarpeisiin perustuva yksilöllinen päivä-, viikko- ja vuosiohjelma.

3.3 Turvallisempi tila

Toimintayksikössä tulee noudattaa turvallisemman tilan periaatteita. Turvallisemman tilan periaatteilla ja toimintatavoilla pyritään luomaan tila, jossa kaikki pyrkivät omalla toiminnallaan rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä ja keskustelua.

Turvallisempi tila on paikka, joka tarjoaa paikallaolijoille tunteen fyysisestä, henkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. Tavoitteena on, että kenenkään ei tarvitse kohdata minkäänlaisia syrjinnän, kiusaamisen, häirinnän tai väkivallan muotoja. Jokaisella on myös oikeus tuntea olonsa turvallisesti ilman pelkoa minkäänlaisesta syrjinnästä, häirinnästä, seksuaalisesta, fyysisestä tai verbaalisesta ahdistelusta. Tämä tarkoittaa ennen kaikkea aktiivista toimintaa tämän ehkäisemiseksi ja puuttumista tilanteisiin, joissa näin tapahtuu.

On tärkeää, että turvallisemman tilan periaatteet kootaan yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Niihin kirjataan tärkeimmät asiat, joiden mukaan toimitaan. Asiakkaiden kanssa käydään keskustelua, mitä tarkoittaa toista kunnioittava kohtaaminen ja turvallisuuden takaaminen jokaiselle. Turvallisemman tilan periaatteet ja niiden toimeenpano kuvataan toimintayksikön omavalvontasuunnitelmassa.

3.4 Palvelun päättyminen ja loppuarvio

Asiakaskohtainen palvelu päättyy tilaajan päätöksen mukaisesti. Tilaajalla on oikeus katkaista sovittu asiakas-kohtainen palvelujakso noudattamalla kolmen (3) viikon irtisanomisaikaa.

Palveluntuottajan on laadittava asiakkaan palvelujakson päättyessä loppuarvio. Arvio on laadittava yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisten tai läheisten kanssa sekä tarvittaessa tilaajan kanssa. Palveluntuottajan on toimitettava loppuraportti tilaajalle ja asiakkaalle kahden (2) viikon sisällä palvelun päättymisestä.

Loppuarvion on sisällettävä vähintään:

- asiakkaan taustatiedot
- asiakkaan palvelun tarkoitus ja tavoitteet
- arvioinnin menetelmät ja käytetyt mittarit
- kuvaus asiakkaan ja tarvittaessa läheisten osallistumisesta arviointiin
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio asiakkaan toimintakyvystä palvelujakson alkaessa ja päättyessä
- palveluntuottajan ja asiakkaan arvio tavoitteiden toteutumisesta
- muutostarpeet jos tavoitteet eivät ole toteutuneet
- asiakkaan jatkosuunnitelma palveluntuottajan ja asiakkaan näkemys jatkosuunnitelmasta.

4. OSATARJOUSMAHDOLLISUUDET

4.1 TUETTU ASUMINEN

Tuetussa asumisessa tavoitteena on asiakkaan kuntoutuminen itsenäiseen asumiseen. **Tuettu asuminen on pääsääntöisesti määräaikaista.** Tuettua asumista voidaan hankkia myös lyhytaikaisena palveluna tai intervallityyppisesti tukitoimena esim. jos asiakkaan toimintakyky on tilapäisesti alentunut tai hän on palaamassa takaisin asuntoonsa jakson jälkeen.

Asiakkaan tuen tarve eli asiakkaan luo tehtävien tukituntien määrä on yksilöllinen ja perustuu asiakkaan toimintakykyyn **ja asiakassuunnitelmaan.** Palveluntuottajan tulee nimetä asiakkaalle oma työntekijä. Tukea tarjotaan pääsääntöisesti virka-aikaan, mutta kuitenkin aina huomioon ottaen asiakkaan tuen tarpeen ja elämäntilanteen.

Tuettu asuminen koostuu neuvonnasta ja palveluohjauksesta (mm. harrasteet, sosiaaliset suhteet, opiskelu, työllistymisen tukeminen, etuuksien hakemisen vahva tuki). Asiakasta tuetaan talouden hallinnassa, harjoittamaan päivittäisiä toimintoja kuten ruoanlaittoa, siivousta, pyykinpesua, terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi, käyttämään kodin ulkopuolisia julkisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan ja tuetaan sosiaalisissa suhteiden luomisessa ja ylläpidossa. Asiakasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan työelämään tai opiskelemaan.

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan asiakkaalle annettavaa tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan asiakkaan kykyä selviytyä vuorovaikutussuhteissa ja arkipäivän toiminnoista. Palvelujen tarkoituksena on, että asiakkaan palvelutarve niiden avulla vähenee ja asiakkaan itsenäinen toimintakyky edistyy.

Asiakkaat tavataan ensisijaisesti läsnä tapaamisilla. Asiakasta tavataan asiakkaan kotona tai muualla hänen toimintaympäristössään asiakassuunnitelman ja hänen tarpeidensa mukaisesti. Etätapaamiset ovat mahdollisia, niistä tulee aina sopia etukäteen (suunnitelmassa) tilaajan ja asiakkaan kanssa. Etätapaamisten tulee sopia asiakkaan suunnitelmaan ja yhdessä asetettuihin tavoitteisiin. Palveluntuottajan tulee huolehtia tietoturvasta. Etätapaamisen hinta on 80 % läsnä tapaamisen hinnasta. Mikäli etätapaaminen ei järjestetty asiakkaasta johtuneesta syystä (esim. asiakkaan etäyhteys ei toimi) palveluntuottajan tulee ottaa yhteyttä asiakkaaseen puhelimitse.

Tilaajan edustaja määrittää tehdäänkö työtä yksin vai työparityönä. Parityöstä sovitaan aina erikseen tilaajan kanssa. Työparityöskentelyssä hintakerroin on 2.

4.1.1 Tuettu asuminen asiakkaan omaan kotiin (TUOTE 1.)

Asiakas asuu omassa asunnossaan, joka sijaitsee Vantaalla tai Keravalla. Palveluntuottajalla tulee olla virka-aikaan puhelintuki. Palvelua tuotetaan pääosin arkisin klo 8.00–18.00. Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelua myös iltaisin ja viikonloppuisin silloin kun asiakkaiden tarve sitä edellyttää ja tästä on erikseen sovittu tilaajan kanssa etukäteen.

Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma tullaan valmistelevaan asiakastarpeen mukaisesti: perustason tuki (max. 16 h/ kk) tai vahva tuki (17-35 h/kk). Asiakkaan asiakassuunnitelmassa määritellään tarvittava tuntimäärä ja asiakastyön ajankohta. Tuntihinta molemmissa tuen tasoissa sama.

Tarjoushinta €/tunti/asiakas (alv0%) arkisin klo 8.00–18.00. Tarjoushinta annetaan välittömästi asiakastyöstä, joka sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Matka-aika ei sisälly välittömään asiakastyöhön ja sitä ei voida laskuttaa erikseen. Iltaisin ja viikonloppuisin maksetaan tarjoushinnan lisäksi sopimuksessa määritellyt lisät. Asiakas maksaa itse vuokransa ja ateriansa.

4.1.2 Tuettu asuminen palveluntuottajan järjestämään asuntoon (TUOTE 2.)

Asiakas asuu palveluntuottajan järjestämässä asunnossa omalla vuokrasopimuksellaan. Palveluntuottajalla tulee olla virka-aikaan puhelintuki. Palvelua tuotetaan pääosin arkisin klo 8.00–18.00. Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelua myös iltaisin ja viikonloppuisin silloin kun asiakkaiden tarve sitä edellyttää ja tästä on erikseen sovittu tilaajan kanssa etukäteen.

Tuetun asumisen tavoitteena on vahvistaa ja ylläpitää asiakkaan selviytymistä ja elämänhallintaa, ehkäistä syrjäytymistä ja vahvistaa asumisen taitoja. Asiakkailla on taustallaan asunnottomuutta tai vakavia haasteita itsenäisessä asumisessa, ja he tarvitsevat tukea vahvistaakseen itsenäisen asumisen- ja elämänhallintataitojaan. Tuetussa asumisessa tavoitteena on aina asiakkaan mahdollisimman itsenäinen toiminta ja asuminen, sekä asiakkaan siirtyminen itsenäiseen, pysyvään asumiseen.

Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma tullaan valmistelemaan asiakastarpeen mukaisesti: perustason tuki (max. 16 h/ kk) tai vahva tuki (17-35 h/kk). Asiakkaan asiakassuunnitelmassa määritellään tarvittava tuntimäärä ja asiakastyön ajankohta. Tuntihinta molemmissa tuen tasoissa sama.

Tarjoushinta €/tunti/asiakas (alv0%) arkisin klo 8.00–18.00. Tarjoushinta annetaan välittömästä asiakastyöstä, joka sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Matka-aika ei sisälly välittömään asiakastyöhön ja sitä ei voida laskuttaa erikseen. Iltaisin ja viikonloppuisin maksetaan tarjoushinnan lisäksi sopimuksessa määritellyt lisät. Asiakas maksaa itse vuokransa ja ateriansa.

4.1.3 Tuettu asuminen mielenterveyskuntoutujille palveluntuottajan järjestämään asuntoon (TUOTE 3.)

Asiakas asuu palveluntuottajan järjestämässä asunnossa omalla vuokrasopimuksellaan. Palveluntuottajalla tulee olla virka-aikaan puhelintuki. Palvelua tuotetaan pääosin arkisin klo 8.00–18.00. Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelua myös iltaisin ja viikonloppuisin silloin kun asiakkaiden tarve sitä edellyttää ja tästä on erikseen sovittu tilaajan kanssa etukäteen.

Tuettu asuminen mielenterveyskuntoutujille tai vastaaville asiakkaille on kuntoutusta ja osittain hoidollista. Asiakasryhmän huomioiden, palveluntuottajalla tulee olla osaamista liittyen mielenterveyden häiriöihin, lääkahoitoon ja voinnin seurantaan.

Mielenterveyskuntoutujien tuettuun asumiseen liittyy intensiivinen kuntoutus, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti. Asiakkaalle tarjottavan tuen määrä vaihtelee asiakkaan tarpeen mukaan. Tuettua asumista voidaan hankkia myös lyhytaikaisena palveluna tai intervallityyppisesti tukitoimenä, kun asiakkaan toimintakyky on tilapäisesti alentunut ja on palaamassa takaisin esim. omaan vuokra-asuntoonsa jakson jälkeen.

Palvelussa korostuu arjen toimintakyvyn ja asumisen taitojen tukemisen lisäksi mielenterveyserityisyys ja palvelun pitkäaikaisuus. Asiakkaiden tarpeita huomioidaan yksilöllisesti jokaisen voimavarat huomioiden. Lääkehoidon lisäksi myös esim. Psykoedukaatio-osaaminen palvelussa keskeistä. Palvelussa oltava menetelmäosaamista ja keinoja asiakkaan arjen haasteiden selvittämiseen esimerkiksi liittyen pakko-oireisiin, nepsy-problematiikkaan ja ahdistuksen hallintaan. Mielenterveysosaaminen näkyy palveluntuottajan koulutussuunnitelmassa

ja henkilöstön erityisosaamisena tuetun asumisen arjessa. Erityisosaamista voi olla esimerkiksi psykofyysinen fysioterapian menetelmät ja motivoiva haastattelu. Palvelussa toteutetaan lääkkeellistä ja lääkkeetöntä hoitoa terveydenhuollon antamien määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Mielenterveyskuntoutujien tuetussa asumisessa korostuu aktiivinen kuntoutusote, yhdessä sovitun suunnitelman mukaisia tavoitteita seurataan säännöllisesti arjessa. Palvelussa hyödynnetään aktiivisesti olemassa olevaa koulutustarjontaa ja materiaalia, esim. Mielenterveystalon materiaalia ja muuta koulutustarjontaa.

Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma tullaan valmistelevaan asiakastarpeen mukaisesti: perustason tuki (max. 16 h/ kk) tai vahva tuki (17-35 h/kk). Asiakkaan asiakassuunnitelmassa määritellään tarvittava tuntimäärä ja asiakastyön ajankohta. Tuntihinta molemmissa tuen tasoissa sama.

Tarjoushinta €/tunti/asiakas (alv0%) arkisin klo 8.00–18.00. Tarjoushinta annetaan välittömästä asiakastyöstä, joka sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Matka-aika ei sisälly välittömään asiakastyöhön ja sitä ei voida laskuttaa erikseen. Iltaisin ja viikonloppuisin maksetaan tarjoushinnan lisäksi sopimuksessa määritellyt lisät. Asiakas maksaa itse vuokransa ja ateriansa.

4.1.4 Tuettu asuminen päihteettömille yhteisömuotoisena (TUOTE 4.)

Asiakas asuu palveluntuottajan järjestämässä asunnossa omalla vuokrasopimuksellaan. Yhteisömuotoista päihteetöntä tuettua asumista asumisyksikössä järjestetään henkilöille, jotka hyötyvät yhteisömuotoisesta asumisen tarjoamasta vertaistuesta ja joilla on pyrkimys päihteettömyyteen. Yhteisöllä tarkoitetaan yhdessä asuvaa ryhmää, jossa toimitaan yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteisöllisyyden kantavia teemoja tulee olla osallisuus, läheisyys, sitoutuminen, motivaatio ja luottamus.

Yhteisöllisyyden tulee olla asumisyhteisön toiminnan perusta ja asumisyhteisöön tulee kuulua vähintään kahdeksan (8) asukasta, jotka asuvat samassa talossa tai samassa pihapiirissä. Asumisyksikön, joka tuottaa yhteisömuotoista päihteetöntä tuettua asumista, tulee olla suunnattu ainoastaan päihdekuntoutujille ja heidän käytössään olevien tilojen tulee olla erillään muista asiakasryhmistä. Yhteisömuotoisessa päihteettömässä tuetussa asumisessa asukkaita yhdistää pyrkimys päihteettömään elämäntapaan. Asiakkaalla voi olla kuitenkin lääkärin määräämä säännöllinen lääkitys (esim. korvaushoito). Asumisyksikössä asukkailla on omat huone/asunnot ja lisäksi asukkailla tulee OLLA yhteiseen käyttöön soveltuvia yhteisöllistä toimintaa tukevia tiloja.

Yhteisömuotoisessa päihteettömässä tuetussa asumisessa tavoitteena on tukea asiakkaan päihteettömyyttä, omatoimisuutta ja osallisuutta erilaiseen toimintaan. Asumisyhteisöllä tulee olla yhteiset tavoitteet ja säännöt, joiden laatimiseen asukkaat yhdessä osallistuvat ja jotka esitellään uusille asukkailla. Yhteisössä yksilö kokee yhteisön tärkeäksi ja yhteisö kokee yksilön tärkeäksi. Yhteisössä opitaan elämisen ja itsensä huolehtimisen taitoja, sekä toipumista tukevia asenteita päihteettömässä ympäristössä. Palveluntuottajan tulee järjestää tarvittaessa yhteisötoiminnan valmennusta yhteisölle esim. CABLE-yhteisövalmennus. Kaikilta asukkailla tulee edellyttää osallistumista ja vastuuta yhteisön toimivuudesta mm. säännölliset viikkorutiinit esimerkkinä yhteisten tilojen siivousvuorot/-alueet, kaupassa käynti tms. Asukkailla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa yhteisön toimintaan. Yhteisökokoukset tulee pitää viikoittain, joissa mm. suunnitellaan viikko-ohjelma. Yhteisöllisyyttä tukevia asioita asumisyhteisössä ovat esimerkiksi yhteiset tilat, piha-alue, harrastusvälineet, ryhmä- toiminta ja erilaiset

kokoukset. Palvelussa tulee hyödyntää vertaistukea sekä yhteisöpainotteisia toimintamuotoja. Yksilöllisessä palveluohjauksessa annetaan ohjausta ja tukea asumisen ja arkielämän asioissa sekä päihteettömän elämäntavan omaksumisessa.

Asumisyksikössä tuetaan aktiivisesti kunkin asukkaan asumisen onnistumista ja pyritään etsimään ongelmiin ratkaisu. Palveluntuottajalla on toimintamalli siitä, miten he toimivat mahdollisessa asiakkaan päihteidenkäytötilanteessa ilman, että asiakas heti ulos kirjoitetaan.

Yhteisömuotoisessa asumisessa henkilökunta on paikalla klo 8.00–18.00 arkipäivisin. Kun henkilökunta ei ole paikalla, asiakkailla on palveluntuottajan järjestämä puhelintuki. Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,15. Asiakkaan luokse tehdään kotikäynti vähintään kerran viikossa.

Tarjoushinta €/vuorokausi/asiakas (alv0%). Tarjoushinta annetaan välittömästä asiakastyöstä, joka sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Asiakas maksaa itse vuokransa ja ateriansa.

4.1.5 Tuettu asuminen Asunto-ensin periaatteella asumisyksikössä (TUOTE 5.)

Asunto ensin on asunnottomuustyön malli, jonka keskeinen näkemys on, että asunnottomuustyössä asunnon hankkiminen on etusijalla muihin tukitoimiin nähden. Kun asunnottomalle mahdollistetaan asuminen omassa asunnossa, auttaa se muiden sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisemista. Toisin sanoen muiden ongelmien ratkaiseminen ei ole edellytyksenä asumisen järjestämiselle, vaan malli toimii toisinpäin.

Asiakas asuu palveluntuottajan järjestämässä asunnossa omalla vuokrasopimuksellaan. Tuetussa asumisessa Asunto -ensin periaatteella asumisyksikössä on kyse asiakkaista, joilta ei edellytetä päihteettömyyttä tai hoitokontaktia, jotta hän saisi tarvitsemansa palvelut esim. terveydenhuolto- ja sosiaalipalvelut sekä taloudellinen tuki. Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet ohjata asiakasta mm. päihdehaitattomaan elämään ja hänelle sopiviin palveluihin ja häiriöttömään asumiseen. Työotteen tulee olla haittoja vähentävää ja kannattelevaa.

Palveluntuottajan tulee laatia yhdessä asiakkaiden kanssa asumisen säännöt, joiden noudattamista käydään säännöllisesti läpi asukaskokouksessa. Palvelu koostuu yksilöohjauksesta, yhteisöllisestä asiakastyöstä ja ympäristötyöstä. Palveluntuottaja laatii ympäristötyön suunnitelman, jossa tarkemmin selvitetään mitä ympäristötyöhön kuuluu ja miten sitä toteutetaan asumisyksikön läheisyydessä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asumisesta ei ole haittaa lähiympäristölle. Häiriöihin tulee puuttua välittömästi ja ehkäisevästi.

Asiakasta voidaan tavata asumisyksikön ulkopuolella ja tehdään myös säännöllisiä kotikäyntejä asumisen taitojen varmistamiseksi. Asiakasta motivoidaan tarpeidensa mukaiseen päihdehoidon tai psykiatrisen hoidon piiriin. Palveluntuottajan henkilöstön tulee ehkäistä aktiivisella asumisen ohjauksella asiakkaan asunnottomuuden esteiden poistamista ja vahvistaa asiakkaan valmiuksia itsenäiseen asumiseen.

Henkilökunta on paikalla klo 8.00–20.00 arkipäivisin ja viikonloppuisin. Yhden työntekijöistä tulee olla paikalla klo 20.00–8.00. Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,20.

Tarjoushinta €/vuorokausi/asiakas (alv0%). Tarjoushinta annetaan välittömästi asiakastyöstä, joka sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Asiakas maksaa itse vuokransa ja ateriansa.

4.1.6 Tuettu asuminen rikostaustaisille henkilöille palveluntuottajan järjestämään asuntoon (TUOTE 6.)

Asiakas asuu palveluntuottajan järjestämässä asunnossa omalla vuokrasopimuksellaan. Asunnot tulee olla pääosin hajasijoitettuja. Lähtökohtana on oletamus siitä, että tavanomainen asuminen edesauttaa liittymistä tavallisiin yhteisöihin. Palveluntuottajalla tulee olla virka-aikaan puhelintuki. Palvelua tuotetaan pääosin arkisin klo 8.00–18.00. Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelua myös iltaisin ja viikonloppuisin silloin kun asiakkaiden tarve sitä edellyttää ja tästä on erikseen sovittu tilaajan kanssa etukäteen.

Tuettu asuminen rikostaustaisille on tarkoitettu asunnottomana vankilasta vapautuville ja muille rikostaustaisille, jotka hyötyvät asumisen tuen osaamisen lisäksi vahvasta osaamisesta rikollisesta elämäntavasta irrottautumisen tukemiseen. Tuetun asumisen tavoitteena on itsenäinen ja häiriötön asuminen.

Luottamukseen perustuvien yhteistyösuhteiden luominen, vaikeiden elämäntilanteiden selvittäminen sekä vankeudesta, päihde- ja mielenterveysongelmista ja traumaattisista kokemuksista toipuminen vievät aikaa ja vaativat palveluntuottajalta osaamista ja kärsivällisyyttä.

Asiakkaat tarvitsevat arjessaan konkreettista arjen tukea asioidensa hoitoon, esimerkiksi virastoasioinnissa, laskujen maksussa, kodista huolehtimisessa sekä muissa arjen asioissa. Asiakasta tuetaan digitaalisten taitojen ja -palvelujen käytössä. Työskentelyssä korostuu verkostotyö: Tuetun asumisen työntekijä on tarvittaessa vahvasti asiakkaan tukena hänen tarvitsemissaan palveluissa, kuten Kelassa, sosiaalipalveluissa tai Rikosseuraamuslaitoksen tapaamisissa. Palveluntuottajan tulee perehtyä riittävässä määrin asiakaskunnan palveluihin ja erityistarpeisiin ja velvoitteisiin, esimerkiksi valvotun koevapauden asioihin (kuten toimintavelvoite, tukipartion käynnit, seulat, päivittäiset soitot, liikkumisalue) tai vankeuteen liittyvän valvonnan velvoitteisiin.

Rikollisuudesta irrottautuminen eli desistanssi on asteittainen prosessi ja edellyttää myös asumiselta sallivuutta. Tuetun asumisen tehtävänä on arjen asumisen tuen lisäksi tukea asiakasta löytämään mahdolliselle rikos- ja päihdekeskeiseen elämäntavalle vaihtoehtoja, ohjaamalla asiantuntijajärjestöjen tuen piiriin sekä löytämään merkityksellistä toimintaa arkeensa esimerkiksi koulutuksen tai työn kautta. Työssä tärkeää on myös sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Merkitykselliset sosiaaliset suhteet voivat olla sekä lähisuhteita että erilaisia ammattilais-, viranomais- ja vertaistukisuhteita.

Palveluntuottaja tarjoaa tarvittaessa intensiivisempää tukea asumisen alkuvaiheessa, jolloin asunto, ympäristö ja yksinolo sekä asioiden hoitaminen itsenäisesti ovat vieraita esimerkiksi vankeustuomion jälkeen. Alkuvaiheen tukeen kuuluu myös tarvittaessa asiakkaan muistuttelu sovituista asioista tekstiviestein ja puheluin tai muulla sovitulla tavalla.

Palvelupäätös ja asiakassuunnitelma tullaan valmistelevaan asiakastarpeen mukaisesti: perustason tuki (max. 16 h/ kk) tai vahva tuki (17-35 h/kk). Asiakkaan asiakassuunnitelmassa määritellään tarvittava tuntimäärä ja asiakastyön ajankohta. Tuntihinta molemmissa tuen tasoissa sama.

Tarjoushinta €/tunti/asiakas (alv0%) arkisin klo 8.00–18.00. Tarjoushinta annetaan välittömästi asiakastyöstä, joka sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Matka-aika ei sisälly välittömään asiakastyöhön ja sitä ei voida laskuttaa erikseen. Iltaisin ja viikonloppuisin maksetaan tarjoushinnan lisäksi sopimuksessa määritellyt lisät. Asiakas maksaa itse vuokransa ja ateriansa.

4.2 YHTEISÖLLINEN ASUMINEN

Yhteisöllistä asumista järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja huolenpidon tarve on kohonnut. Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. Asuminen yhteisöllisessä asumisessa on pääsääntöisesti väliaikaista asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Tukipalveluna palveluntuottajan tulee tuottaa ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalvelut asiakkaiden tarpeen mukaisesti. Tukipalvelujen tarve, sisältö ja määrät määritellään tilaajan toimesta asiakassuunnitelmassa. Tukipalveluista maksetaan toteutuman mukaan.

Pääsääntöisesti asiakkaalla on aina palveluntuottajan järjestämä ateriapalvelu. Palveluntuottaja vastaa vaatehuollon ja siivouksen järjestämisestä asiakkaan tarpeen mukaan. Tukipalvelut laskutetaan tilaajalta erikseen toteutuman ja raportin mukaan. Yhteisöllisessä asumisessa tilaajalla oikeus tuoda yksikköön yllä olevia tukipalveluja ja muita sosiaali- ja terveyspalveluja myös omana toimintana tai alihankkijan toimesta. Palvelukuvauksen kappaleessa 3. kuvatut kuntouttavan asiakastyön vähimmäislaatuvaatimukset eivät ole erikseen laskutettavia tukipalveluja vaan sisältyvät vuorokausihintaan.

4.2.1 Yhteisöllinen asuminen mielenterveyskuntoutujille (TUOTE 7.)

Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan. Elämän asumisyksikössä tulisi lähtökohtaisesti olla samanlaista, kuin asumisyksikön ulkopuolella. Asiakkaalla tulee olla oikeus ja mahdollisuus tehdä muiden mielestä itselleen haitallisia tai epäedullisia valintoja elämässään. Nämä valinnat eivät kuitenkaan saa olla elämää määrittäviä, vaan palveluntuottajalla on velvollisuus ohjata ja tukea asiakasta tekemään oman psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin kannalta kestäviä päätöksiä.

Mielenterveyskuntoutujien ja vastaavaa palvelua tarvitsevien asumisessa tavoitellaan asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä ja kuntoutumista kevyempään asumispalvelun muotoon, palveluntuottajan tuki-asuntoon tai itsenäiseen asumiseen. Palveluntuottajan tulee ohjata ja tukea asiakasta hänen siirtymisessään

kevyempään palveluun. **Päihteiden käyttö ei oikeuta purkamaan vuokrasuhdetta, tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä tilaajan kanssa ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin.** Palvelun tulee olla tavoitteellista ja sitä arvioidaan kuukausittain. Arvioinnista tehdään kirjaukset asiakastietoihin.

Yhteisöllistä asumista hankitaan pitkäaikaisempaa kuntouttavaa asumista tarvitseville ja arvioivana lyhytaikaisena asumisena. Yhteisöllinen asuminen on tarkoitettu niille asiakkaille, joiden toimintakyky on alentunut niin, että se ei riitä omassa kodissa tai tuetussa asumisessa selviytymiseen. **Henkilöstöä tulee olla paikalla päivisin vähintään klo 8.00–20.00 välillä.** Ilta- ja yöaikaan henkilökunnan tulee olla tavoitettavissa tarvittaessa (puhelin, turvaranneke tms.). Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,3.

Palvelun hankinnassa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen kehittämissuosituksia (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13).

Asiakas, joka siirtyy yhteisölliseen asumiseen, tarvitsee paljon ohjausta ja tukea päivittäisissä toiminnoissaan. Hän hyötyy yhteisöllisestä asumisesta. Hänellä on myös tarve intensiiviseen ja pitkäjänteiseen kuntoutukseen mm:

- omatoimisuuden, asumistaitojen ja elämäntaitojen harjoittelussa
- toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistamisessa
- itsenäisen asioimisen ja ulkopuolisiin palveluihin hakeutumisen tukemisessa
- sairauden kanssa selviytymisessä
- valvonnan ja avun tarve lääkehoidossa
- kognitiivisten taitojen vahvistamisessa
- terveellisen ja säännöllisen ravitsemuksen turvaamisessa sekä ravitsemuksen merkityksen ymmärtämisessä

Tavoitteena on, että asiakas pystyy siirtymään kevyemmin tuettuun asumismuotoon ja mahdollisesti myöhemmin omaan asuntoon ja selviytymään jatkossa itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissa (esim. hygienia, siivous, ruuanlaitto, asiointi, lääkehoito). Palveluntuottajan tulee olla aktiivisesti yhteydessä tilaajaan, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia (toimintakyvyn muutokset).

Asiakkaat voivat olla päivisin asiakassuunnitelman mukaisesti esim. opiskelemassa, työtoiminnassa jne. Mikäli asiakas ei ole arkena työ- tai päivätoiminnassa, tai vain joinakin päivinä tai ei osallistu ollenkaan, tulee hänellä olla mahdollisuus elää tavallista arkea myös päiväsaikaan. **Asumiseen kuuluu palveluntuottajan järjestämä toimintakykyä ja -taitoja ylläpitävä toiminta. Palveluntuottajan tulee huomioida tilat tälle toiminnalle.**

Asiakkaat otetaan aktiivisesti mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toiminta voi olla esimerkiksi kädentaitoja, keskustelua, liikuntaa, retkeilyä tai sosiaalisten taitojen harjoittelua. Toiminnassa tulee hyödyntää asiakkaiden kiinnostuksen kohteita, erityisosaamista ja vahvuuksia (vertaistuki). Toiminnan tarkoituksena ei ole tuottaa myytävää tavaraa tai palveluja, eikä siihen osallistumisesta makseta asiakkaalle toimintarahaa kaupungin toimesta. Palveluntuottajan on mahdollista maksaa toimintarahaa/ahkeruusrahaa (esim. pihan hoito tms.). Asiakkaalla on oikeus valita mihin toimintaan hän osallistuu.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin säännöllisesti järjestettävien asukaspalavereiden, asiakastyöryhmien, palautelaatikkojen tai asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta.

Tarjoushinta €/vuorokausi/asiakas (alv0%). Tarjoushinta sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Ateriat eivät sisälly vuorokausihintaan. Ateriat laskutetaan erikseen tilaajalta toteutuman mukaan. Muista asiakkaille myönnettyistä tukipalveluista tilaaja maksaa toteutuman mukaan. Asiakas maksaa itse vuokransa. Lyhytaikaisesta arvioivasta asumisesta maksetaan vuorokausihinta korotettuna. Korotus on +30 % ja se sisältää vuokran.

4.2.2 Yhteisöllinen asuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 8.)

Asunto ensin on asunnottomuustyön malli, jonka keskeinen näkemys on, että asunnottomuustyössä asunnon hankkiminen on etusijalla muihin tukitoimiin nähden. Kun asunnottomalle mahdollistetaan asuminen omassa asunnossa, auttaa se muiden sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisemista. Toisin sanoen muiden ongelmien ratkaiseminen ei ole edellytyksenä asumisen järjestämiselle, vaan malli toimii toisinpäin. Palvelussa ei voida edellyttää asiakkaalta päihteettömyyttä.

Yhteisöllistä asumista ikääntyneille järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut ja huolenpidon tarve on kohonnut. Asiakkaat ovat usein hyvin moniongelmaisia. Heillä saattaa olla haastavaa käytöstä, psykiatrinen tai muistisairaus tai runsasta päihteiden käyttöä. Asiakkaan haasteet eivät ikääntymisen ohella mahdollista asiakkaan kotona asumista palvelujenkaan turvin. Asiakkaan haasteet ovat pitkäaikaisia ja pysyviä, sekä vaikuttavat asiakkaaseen itseensä ja hänen ympäristöönsä. Asiakkaiden kyky huolehtia itsestään on alentunut ja asiakkaat tarvitsevat ohjaamisen lisäksi konkreettista apua (ruokailu, liikkuminen, henkilökohtainen hygienia) arjesta selviytymiseen.

Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, sekä sairauksien oireiden hyvä hallinta. Tavoitteena on, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja hyväksytyksi sekä voi elää mahdollisimman aktiivista elämää. Asiakkaalle annettava hoiva vastaa hänen toimintakykynsä puutteisiin, mutta tukee asiakkaan omatoimisuutta. Tavoitteena on myös käytösoireiden hallinta ja vähentäminen. Palveluntuottaja tuottaa asiakkaille yhteisöllistä toimintaa, jonka tulee olla kuvattuna yksikön nettisivuilla. Asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa toimintaa.

Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaiden lääkehuollon toteuttamisesta. Toteuttamistapa on sovittava asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa. Ja tämä tulee kuvata asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee olla aktiivisesti yhteydessä tilaajaan asiakkaan elämäntilanteen tai palvelutarpeen muuttuessa. Asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisia terveydenhuollon palveluja. Tilaajalla on kuitenkin oikeus tuottaa palveluntuottajan yksikköön omana toimintana tai valitsemallaan alihankkijalla asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut.

Osalla asiakkaista saattaa olla kuntoutumismahdollisuuksia ja mahdollisuus siirtyä kevyempään palveluun. Osalla asiakkaista kuntoutuminen ei ole enää mahdollista tai ei ole halua kuntoutua, tällöin asiakkaalla tulee olla mahdollisuus asua asumisyksikössä elämänsä loppuun saakka. Palveluun kuuluu tarvittaessa saattohoidon toteuttaminen ja mahdollistaminen asiakkaan omassa kodissa esim. tilaajan järjestämä kotisairaanhoidon tuki. Saattohoidon toteuttamisesta sovitaan tilaajan kanssa erikseen ja kustannuksista vastaa tilaaja.

Yhteisöllinen asuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,3. Henkilöstöä tulee olla paikalla päivisin vähintään klo 8.00–20.00 välillä. Ilta- ja yöaikaan henkilökunnan tulee olla tavoitettavissa tarvittaessa (puhelin, turvaranneke tms.).

Asiakkailla voi olla käytössään erilaisia apuvälineitä tai hoitotarvikkeita (esim. liikkuminen, inkontinenssi), joten palvelussa korostuu palvelun hoidollisuus verrattuna muihin yhteisöllisen asumisen palveluihin.

Tarjoushinta €/vuorokausi/asiakas (alv0%). Tarjoushinta sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Ateriat eivät sisälly vuorokausihintaan. Ateriat laskutetaan erikseen tilaajalta toteutuman mukaan. Muista asiakkaille myönnettyistä tukipalveluista tilaaja maksaa toteutuman mukaan. Asiakas maksaa itse vuokransa. Lyhytaikaisesta arvioivasta asumisesta maksetaan vuorokausihinta korotettuna. Korotus on +30 % ja se sisältää vuokran.

4.3 YMPÄRIVUOROKAUTINEN PALVELUASUMINEN

4.3.1 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen mielenterveyskuntoutujille (TUOTE 9.)

Asuminen on pääsääntöisesti väliaikaista asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti. Palveluihin sisältyvät asiakkaan tarpeen mukainen huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan. Elämän asumisyksikössä tulisi lähtökohtaisesti olla samanlaista, kuin asumisyksikön ulkopuolella. Asiakkaalla tulee olla oikeus ja mahdollisuus tehdä muiden mielestä oikeus ja mahdollisuus tehdä muiden mielestä itselleen haitallisia tai epäedullisia valintoja elämässään. Nämä valinnat eivät kuitenkaan saa olla elämää määrittäviä, vaan palveluntuottajalla on velvollisuus ohjata ja tukea asiakasta tekemään oman psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin kannalta kestäviä päätöksiä.

Mielenterveyskuntoutujien ja vastaavaa palvelua tarvitsevien asumisessa tavoitellaan asiakkaan mahdollisimman itsenäistä selviytymistä ja kuntoutumista kevyempään asumispalvelun muotoon, palveluntuottajan tukiasuntoon tai itsenäiseen asumiseen. Palveluntuottajan tulee ohjata ja tukea asiakasta hänen siirtymisessään kevyempään palveluun. **Päihteiden käyttö ei oikeuta purkamaan vuokrasuhdetta, tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä tilaajan kanssa ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin.** Palvelun tulee olla tavoitteellista ja sitä arvioidaan kuukausittain. Arvioinnista tehdään kirjaukset asiakastietoihin.

Ympäri vuorokautista palveluasumista hankitaan pitkäaikaisempaa kuntouttavaa asumista tarvitseville ja arvioivana lyhytaikaisena asumisena. Palvelu on tarkoitettu niille mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat ympärivuorokautista huolenpitoa, turvallisuutta, valvontaa ja tukea tai niille, joiden toimintakyky on alentunut niin, että yhteisöllisessä asumisessa annettava tuki ja valvonta eivät ole riittävää. **Henkilökuntaa tulee olla paikalla yksikön tiloissa 24h/vrk.** Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,4.

Palvelun hankinnassa noudatetaan sosiaali- ja terveysministeriön mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen kehittämissuosituksia (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:13).

Asiakas, joka siirtyy palveluun, tarvitsee paljon ohjausta ja tukea päivittäisissä toiminnoissaan. Hän hyötyy yhteisöllisestä asumisesta. Hänellä on myös tarve intensiiviseen ja pitkäjänteiseen kuntoutukseen mm:

- omatoimisuuden, asumistaitojen ja elämäntaitojen harjoittelussa
- toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistamisessa
- itsenäisen asioimisen ja ulkopuolisiin palveluihin hakeutumisen tukemisessa
- sairauden kanssa selviytymisessä
- valvonnan ja avun tarve lääkähoidossa
- kognitiivisten taitojen vahvistamisessa
- terveellisen ja säännöllisen ravitsemuksen turvaamisessa sekä ravitsemuksen merkityksen ymmärtämisessä

Tavoitteena on, että asiakas pystyy siirtymään kevyemmin tuettuun asumismuotoon ja mahdollisesti myöhemmin omaan asuntoon ja selviytymään jatkossa itsenäisesti päivittäisissä toiminnoissa (esim. hygienia, siivous, ruuanlaitto, asiointi, lääkehuolto). Palveluntuottajan tulee olla aktiivisesti yhteydessä tilaajaan, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia (toimintakyvyn muutokset).

Asiakkaat voivat olla päivisin asiakassuunnitelman mukaisesti esim. opiskelemassa, työtoiminnassa jne. Mikäli asiakas ei ole arkena työ- tai päivätoiminnassa, tai vain joinakin päivinä tai ei osallistu ollenkaan, tulee hänellä olla mahdollisuus elää tavallista arkea myös päiväsaikaan. **Asumiseen kuuluu palveluntuottajan järjestämä toimintakykyä ja -taitoja ylläpitävä toiminta. Palveluntuottajan tulee huomioida tilat tälle toiminnalle.**

Asiakkaat otetaan aktiivisesti mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toiminta voi olla esimerkiksi kädentaitoja, keskustelua, liikuntaa, retkeilyä tai sosiaalisten taitojen harjoittelua. Toiminnassa tulee hyödyntää asiakkaiden kiinnostuksen kohteita, erityisosaamista ja vahvuuksia (vertaistuki). Toiminnan tarkoituksena ei ole tuottaa myytävää tavaraa tai palveluja, eikä siihen osallistumisesta makseta asiakkaalle toimintarahaa kaupungin toimesta. Palveluntuottajan on mahdollista maksaa toimintarahaa/ahkeruusrahaa (esim. pihan hoito tms.). Asiakkaalla on oikeus valita mihin toimintaan hän osallistuu. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin säännöllisesti järjestettävien asukaspalavereiden, asiakastyöryhmien, palautelaatikkojen tai asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta.

Tarjoushinta €/vuorokausi/asiakas (alv0%). Tarjoushinta sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Ateriat sisältyvät vuorokausihintaan. Asiakas maksaa itse vuokransa. Lyhytaikaisesta arvioivasta asumisesta maksetaan vuorokausihinta korotettuna. Korotus on +30 % ja se sisältää vuokran.

4.3.2 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 10.)

Asunto ensin on asunnottomuustyön malli, jonka keskeinen näkemys on, että asunnottomuustyössä asunnon hankkiminen on etusijalla muihin tukitoimiin nähden. Kun asunnottomalle mahdollistetaan asuminen omassa

asunnossa, auttaa se muiden sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisemista. Toisin sanoen muiden ongelmien ratkaiseminen ei ole edellytyksenä asumisen järjestämiselle, vaan malli toimii toisinpäin. Palvelussa ei voida edellyttää asiakkaalta päihteettömyyttä.

Henkilökunnan tulee olla paikalla yksikön tiloissa 24h/vrk. Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,5.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa asiakkailla on moninaisia tuen tarpeita somaattisesti monisairaille mielenterveys- ja päihde (+ muut riippuvuudet) ongelmaisille / asiakkaille, joiden asuminen muissa asumisratkaisuissa useista yrityksistä huolimatta ei ole onnistunut. Asiakkaiden fyysinen ja psyykkinen terveydentila sekä sosiaalinen toimintakyky on huomattavasti alentunut, ja he tarvitsevat apua päivittäisissä toiminnoissa. Lisäksi asiakkaat tarvitsevat erityistä tukea sairauksista ja vammoista johtuvien käytöshäiriöidensä vuoksi. Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen sisältyy asuminen, ateriapalvelu, siivouspalvelu, henkilökunnan antama tuki ja apu mm. Taloudellisten asioiden hoidossa, kuten vahva tuki ensisijaisten etuuksien hakemisessa ja seuraamisessa, vuokranmaksuvelvoitteen toteutumisessa, lääkityksen toteutumisessa, hygienian hoidossa, terveydenhoidossa, asiointissa jne. Asiakkaille tulee tarjota tiivistä tukea ja ohjata käyttämään julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja.

Palvelun lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Palveluntuottajan toiminnan tulee perustua asiakkaan, henkilökunnan ja yhteisön muiden toimijoiden luottamuksen rakentamiseen ja asiakkaan voimavarojen esiin nostamiseen ja tukemiseen. Asiakkailta ei edellytetä elämäntapojen muutosta, mutta asiakkaita tulee tukea päihteiden käytön hallintaan. Palvelun tulee korostaa kodinomaisuutta, turvallisuutta, yhteisöllisyyttä ja yksilöllistä huolenpitoa ja tukea. Asiakkaita tulee auttaa ottamaan vastuuta itsestään, asuinyhteisön toimivasta arjesta sekä asuinympäristöstään. Asiakkaiden liikkumista ei saa rajoittaa tarpeettomasti. Mikäli yksikössä on perusteltu syy ovien lukitsemiselle, tulee turvata asiakkaiden liikkuminen esim. digitaalisin järjestelyin.

Asumiseen kuuluu palveluntuottajan järjestämä toimintakykyä ja -taitoja ylläpitävä toiminta. Palveluntuottajan tulee huomioida riittävä henkilöstö ja tilat tälle toiminnalle. Asiakkaat otetaan aktiivisesti mukaan toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin säännöllisesti järjestettävien asukaspalaverien, asiakastyöryhmien, palautelaatikkojen tai asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta.

Tarjoushinta €/vuorokausi/asiakas (alv0%). Tarjoushinta sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Ateriat sisältyvät vuorokausihintaan. Asiakas maksaa itse vuokransa. Lyhytaikaisesta arvioivasta asumisesta maksetaan vuorokausihinta korotettuna. Korotus on +30 % ja se sisältää vuokran.

4.3.3 Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 11.)

Asunto ensin on asunnottomuustyön malli, jonka keskeinen näkemys on, että asunnottomuustyössä asunnon hankkiminen on etusijalla muihin tukitoimiin nähden. Kun asunnottomalle mahdollistetaan asuminen omassa

asunnossa, auttaa se muiden sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisemista. Toisin sanoen muiden ongelmien ratkaiseminen ei ole edellytyksenä asumisen järjestämiselle, vaan malli toimii toisinpäin. Palvelussa ei voida edellyttää asiakkaalta pähteettömyyttä.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa ikääntyneille palveluun kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen vuorokaudenajasta riippumaton hoito ja huolenpito, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, ateriat, vaatehuolto, siivous sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa ikääntyneille asiakkaat ovat usein hyvin moniongelmaisia. Heillä saattaa olla haastavaa käytöstä, psykiatrinen tai muistisairaus tai runsasta pähteiden käyttöä. Asiakkaan haasteet eivät ikääntymisen ohella mahdollista asiakkaan kotona asumista palvelujenkaan turvin. Asiakkaan haasteet ovat pitkäaikaisia ja pysyviä, sekä vaikuttavat asiakkaaseen itseensä ja hänen ympäristöönsä. Asiakkaiden kyky huolehtia itsestään on alentunut ja asiakkaat tarvitsevat ohjaamisen lisäksi konkreettista apua (ruokailu, liikkuminen, henkilökohtainen hygieniä) arjesta selviytymiseen.

Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, sekä sairauksien oireiden hyvä hallinta. Tavoitteena on, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja hyväksytyksi sekä voi elää mahdollisimman aktiivista elämää. Asiakkaalle annettava hoiva vastaa hänen toimintakykynsä puutteisiin, mutta tukee asiakkaan omatoimisuutta. Tavoitteena on myös käytösoireiden hallinta ja vähentäminen. Palveluntuottaja tuottaa asiakkaille yhteisöllistä toimintaa, jonka tulee olla kuvattuna yksikön nettisivuilla. Asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa toimintaa.

Osalla asiakkaista saattaa olla kuntoutumismahdollisuuksia ja mahdollisuus siirtyä kevyempään palveluun. Palveluntuottajan tulee vastata asiakkaiden lääkehuollon toteuttamisesta. Toteuttamistapa on sovittava asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa. Ja tämä tulee kuvata asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee olla aktiivisesti yhteydessä tilaajaan asiakkaan elämäntilanteen tai palvelutarpeen muuttuessa. Asiakkaat käyttävät pääasiassa julkisia terveydenhuollon palveluja. Yksikössä tulee olla valmius sairaanhoidollisiin palveluihin riippumatta vuorokaudenajasta. Tilajalla on kuitenkin oikeus tuottaa palveluntuottajan yksikköön omana toimintana tai valitsemallaan alihankkijalla asiakkaan tarvitsemat lääkäripalvelut.

Osalla asiakkaista kuntoutuminen ei ole enää mahdollista tai ei ole halua kuntoutua, tällöin asiakkaalla tulee olla mahdollisuus asua asumisyksikössä elämänsä loppuun saakka. Palveluun kuuluu tarvittaessa saattohoidon toteuttaminen ja mahdollistaminen asiakkaan omassa kodissa esim. tilaajan järjestämä kotisairaanhoidon tuki. Saattohoidon toteuttamisesta sovitaan tilaajan kanssa erikseen ja kustannuksista vastaa tilaaja.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella henkilöstömitoituksen tulee toteutua kulloinkin voimassa olevan vanhuspalvelulain (980/2012) mukaisesti.

Asiakkailla voi olla käytössään erilaisia apuvälineitä tai hoitotarvikkeita (esim. liikkuminen, inkontinenssi), joten palvelussa korostuu palvelun hoidollisuus verrattuna muihin ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluihin.

Tarjoushinta €/vuorokausi/asiakas (alv0%). Tarjoushinta sisältää palvelukuvauksen mukaisen palvelun. Ateriat sisältyvät vuorokausihintaan. Asiakas maksaa itse vuokransa. Lyhytaikaisesta arvioivasta asumisesta maksetaan vuorokausihinta korotettuna. Korotus on +30 % ja se sisältää vuokran.

4.4 LYHYTAIKAIKAINEN ARVIOIVA ASUMINEN (TUOTTEISSA 7., 8., 9., 10. JA 11.)

Mikäli palveluntuottaja tuottaa seuraavia palveluja:

- Yhteisöllinen asuminen mielenterveyskuntoutujille (TUOTE 7.)
- Yhteisöllinen asuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 8.)
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen mielenterveyskuntoutujille (TUOTE 9.)
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 10.)
- Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella (TUOTE 11.)

tulee palveluntuottajan tuottaa myös lyhytaikaista arvioivaa asumista ko. palvelussa.

Asiakkaat eivät maksa lyhytaikaisen arvioivan asumisen aikana vuokraa palveluntuottajalle. Lyhytaikaisesta arvioivasta asumisesta maksetaan vuorokausihinta korotettuna. Korotus on +30 %.

Lyhytaikainen arvioiva asuminen on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat lyhytaikaista yhteisöllistä asumista, ympäri vuorokautista palveluasumista ja/tai toimintakyvyn arvioimista.

Lyhytaikaista arvioivaa asumista voidaan hyödyntää sopivan palvelun löytämiseksi tai intervallityyppisesti tukitoimena esim., jos asiakkaan toimintakyky on tilapäisesti alentunut tai hän on palaamassa takaisin asuntoonsa jakson jälkeen. **Lyhytaikainen arvioiva asuminen on kestoltaan enintään kuusi (6) kuukautta.**

Arvioivan asumisen aikana palveluntuottaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa kattavan ja selkeän kirjallisen arvion asiakkaan toimintakyvystä, tuen tarpeista ja vahvuuksista tilaajalle. Arvioivan asumisen tarkoituksena on löytää asiakkaalle jatkossa tarkoituksenmukainen tuen ja asumisen muoto, joka tukee asiakasta kohti mahdollisimman itsenäistä elämää ja asumista. Arvioivan asumisen jakson aikana tilaaja yhdessä asiakkaan kanssa päättää jatkoasumisesta ja tarvittavista toimenpiteistä. Asuminen ei välttämättä jatku arvioinnin tehneessä yksikössä.

Lyhytaikaisen arvioivan asumisen **kirjallinen arviointi** sisältää asiakkaan tulotilanteen kuvauksen, väliarvion ja loppuarvion asiakkaan toimintakyvystä ja tuen tarpeista. Asiakkaan tulotilanteen kuvauksessa tulee olla: mistä, milloin ja miksi tullut ko. yksikköön, diagnoosit, allergiat, verkosto, arviointijakson suunniteltu kesto (sovittu tilaajan kanssa), päihteiden käyttö, lääkehoito. Väliarviossa tulee olla: asiakkaan tilanne yksikössä asuessa ja mahdolliset muutokset. Loppuarviossa tulee olla: arviointi asiakkaan tilanteesta verrattuna tulotilanteeseen. Arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa koko asumisen ajan ja kirjaukset ovat helposti saatavilla tarvittaessa.

Kirjallisessa arvioissa (tulotilanne, väliarvio ja loppuarvio) kuvataan konkreettisesti seuraavat asiat:

- fyysinen toimintakyky (mm. liikkuminen, ruokailu, peseytyminen, kotityöt, asiointi)
- kognitiivinen toimintakyky (mm. muisti, keskittyminen, ongelmien ratkaisu)

- psyykkinen toimintakyky (mm. itsearvostus, mieliala, voimavarat sekä erilaisista haasteista selviytyminen, elämänhallinta, tyytyväisyys, psyykkinen hyvinvointi)
- sosiaalinen toimintakyky (mm kyky toimia ja olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toisten kanssa: suhteet omaisiin ja ystäviin, vastuu läheisistä, osallistuminen sekä oman elämän mielekkyys)
- riippuvuuksiin liittyvät elämänhallinnan haasteet

Arvioinnissa tulee ottaa kantaa kaikkiin osa-alueisiin. Jokaiseen arvioinnin osa-alueeseen kuuluu oleellisena osana myös asiakkaan itsensä kuvailema tilanne. **Kirjallinen arviointi tulee toimittaa tilaajalle ennen arviointijakson päättymistä.**

5. MUUT PALVELUJA KOSKEVAT VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET

5.1 Henkilöstö

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilökunnalla tulee olla tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio. **Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.**

Asiakastyötä tekevältä henkilöstöltä edellytetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015 ja (559/1994) mukaista pätevyyttä, eli sosiaali- ja/tai terveydenhuollon opisto- tai korkeakoulututkintoa tai lähihoitajan tai mielenterveyshoitajan tutkintoa. **Henkilöstörakenne asiakastyössä tulee olla moniammatillinen (esim. sosionomi, lähihoitaja, toimintaterapeutti, sairaanhoitaja).**

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto pitää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta annetun lain (669/2008) mukaisten valvontatehtävien hoitamiseksi. Laillistettujen ja nimikesuojattujen ammattinimikkeiden käytön edellytyksenä on, että Valvira on ne myöntänyt. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstö on merkitty Valviran ylläpitämiin keskusrekistereihin (JulkiTerhikki ja JulkiSuosikki).

Kuntouttavaa asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä tulee olla osaaminen erilaisista mielenterveysongelmista, niiden vaikutuksista asiakkaan elämään sekä tietotaitoa asiakkaiden tukemiseen ja kuntouttamiseen. Henkilöstöltä edellytetään lisäksi erilaisiin riippuvuuksiin liittyvää osaamista ja palveluohjauksellista työtettä. Asiakastyötä tekevästä henkilöstöstä vähintään 33 prosentilla tulee olla vähintään yksi (1) vuosi kokemusta päihde- ja/tai mielenterveystyöstä.

Kuntouttavaa asiakastyötä tekevällä henkilöstöllä tulee olla ajantasainen tieto, osaaminen ja ohjaustaito asumisen esteiden poistamisesta, asuntojen hakemisesta ja asuntohakemuksien laadinnasta. Henkilöstöllä tulee lisäksi olla ajantasainen tieto, osaaminen ja ohjaustaito etuuksien hakemisesta ja talousasioissa.

Palvelua antavien työntekijöiden tulee olla luotettavia, eivätkä he saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla tarvittava lääkehoidon osaaminen, koulutus ja voimassa olevat luvat. Vakituisealta henkilöstöltä ja pitkäaikaisilta sijaisilta edellytetään voimassa olevaa ensiaputodistusta EA1. Jokaisessa työvuorossa tulee olla voimassa olevan ensiaputodistuksen omaava työntekijä.

Sairaanhoitajan tulee olla käytettävissä vähintään maanantaista perjantaihin virka-aikaan. Ympärivuorokautinen palveluasuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella yksikössä tulee olla valmius sairaanhoidollisiin palveluihin riippumatta vuorokaudenajasta. Sairaanhoitajan kelpoisuudesta säädetään laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994).

Asiakkaalla tulee olla **nimettynä vastuutyöntekijä** ja tämän sijainen palvelun aloittamishetkestä lähtien. Vastuutyöntekijän tehtävien tulee olla määriteltynä kirjallisesti. Asiakkaan ja hänen nimeämänsä verkoston on tiedettävä vastuutyöntekijä, tämän sijainen, sekä heidän tehtävänsä.

Lähiesimiehellä tulee olla työkokemusta esimiestehtävistä yli vuosi ja alan työkokemusta vähintään kolme (3) vuotta. Alle kuuden (6) kuukauden sijaisuuksissa voi toimia yksikön esimiehenä sellainen henkilö, jonka työkokemus esimiestehtävistä on alle vuosi. Esimiehellä tulee olla vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon korkea-koulututkinto (AMK- tai yliopistotasoinen). Asumisyksikössä lähiesimiehen tulee työskennellä fyysisesti yksikössä.

Henkilökunnalla tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Työsuhteissa tulee noudattaa alan valtakunnallisia työehtosopimuksia. Vakituiseissa työsuhteissa työskentelevillä tulee olla lain mukainen edellytys harjoittaa ammattia ja ammattitutkinto.

Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma henkilöstön saatavuudesta poikkeavia tilanteita varten (kuten lomaajat, äkilliset sairauslomat), jotta häiriötön toiminta voidaan varmistaa. **Yhteisöllisessä asumisessa ja ympäri- vuorokautisessa palveluasumisessa poissaoloista tulee sijaistaa vähintään 90 prosenttia.** Tuetussa asumisessa tulee varmistaa aina, että asiakas saa suunnitelman mukaisen palvelun henkilökunnan poissaoloista huolimatta.

Pitkäaikaisilla (yli 3 kk) sijaisilla tulee olla vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkinto ja henkilön tulee olla merkittynä Valviran ylläpitämiin keskusrekistereihin.

Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon opiskelijoita voi käyttää satunnaisesti sijaisena, mutta ei yksin vuorossa eikä vastuutehtävissä. Sosiaali- ja/tai terveydenhuollon opiskelija voi toimia tilapäisesti ammattihenkilönä esim. kesälomasijaisena. Tällöin esimerkiksi lähihoitajalla tulee olla vähintään hoivan- ja huolenpidon osio hyväksytysti suoritettuna tai sairaanhoitajalla tulee olla 140 opintopistettä suoritettuna ennen sijaisuuden alkua. Vakiomitoitukseen ei voi laskea opiskelijoita. Oppisopimusopiskelijat lasketaan tilapäisesti mitoitukseen vasta kun he ovat suorittaneet opinnoistaan 2/3. Esimiehen tulee varmistaa opiskelijan ja oppisopimusopiskelijan ammattitaito ja osaaminen.

Palveluntuottajan tulee järjestää lakisääteiset työterveyspalvelut omalla kustannuksellaan. Palveluntuottajan tulee huolehtia osallistumisesta edistävästä ja kannustavasta johtamisesta, työn tarkoituksen mukaisesta organisoinnista sekä turvallisesta ilmapiiristä, jotka lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä.

Palveluntuottajalla tulee olla sovitut menettelytavat, joilla varmistetaan henkilöstön perehdytys (perehdytys-suunnitelma), lisä- ja täydennyskoulutus (vähintään 3 pv/vuosi henkilöä kohden) sekä työssä jaksaminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Henkilökunnan työhyvinvointia edistetään järjestelmällisellä työkykyä ylläpitävällä (Tyky) toiminnalla. Henkilökunnalle on järjestettävä säännöllinen ja jatkuva ammatillinen työnohjaus. Työnohjaajalla tulee olla pätevyys antaa työnohjausta. Henkilöstön terveyden, työkyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja edistämiseksi tulee tehdä kirjallinen suunnitelma ja sen toteutumista seurataan. Seurannasta vastaa nimetty vastuutyöntekijä. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi. Selvityksen tuloksia tulee käyttää hyväksi toimintaa kehitettäessä.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa olevat lakisääteiset tapaturma-, oikeusturva- ja työttömyysvakuutukset. Palveluntuottaja vastaa kaikkien lakisääteisten työnantajamaksujen suorittamisesta lomakorvaukset mukaan lukien. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että palvelutoiminnassa olevat henkilöt sitoutuvat noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuus- ja hyväksikäyttökieltositoumista, tietoturva- ja tietosuojaohteita. Palveluntuottajan henkilöstöltä edellytetään tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen allekirjoittamista.

5.1.1 Henkilöstömitoitus

Yhteisömuotoisessa päihdeettömässä tuetussa asumisessa henkilökunta on paikalla klo 8.00–18.00 arkipäivisin. Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,15.

Tuetussa asumisessa Asunto-ensin periaatteella asumisyksikössä henkilökunta on paikalla klo 8.00–20.00 arkipäivisin ja viikonloppuisin. Yhden työntekijöistä tulee olla paikalla klo 20.00–8.00. Henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,20.

Mielenterveyskuntoutujien yhteisöllisessä asumisessa ja Yhteisöllinen asuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,3. Henkilökunta on paikalla vähintään klo 8.00–20.00 välillä. Ilta- ja yöaikaan henkilökunnan tulee olla tavoitettavissa tarvittaessa (puhelin, turvaranneke tms.).

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa tulee olla sosiaali- tai terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilökunta paikalla yksikössä 24 h/vrk. Mielenterveyskuntoutujien ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,4 ja päihteitä käyttävien ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,5. Henkilökunnan henkilöstömitoituksen lisäksi yksikössä (omana toimintana tai alihankintana) tulee olla muuta henkilökuntaa vähintään 0,1 työntekijää asukasta kohden: esim. kiinteistöpalvelut ja tukipalvelut (ruokahuolto, siivous ja vaatehuolto).

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella henkilöstömitoituksen tulee toteutua kulloinkin voimassa olevan vanhuspalvelulain (980/2012) mukaisesti. Toteutuneesta henkilöstömitoituksesta tulee olla vähintään 0,5 mitoituksen edestä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutettua henkilöstöä. Toteutuneeseen henkilöstömitoitukseen 0,5 lasketaan mukaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät kuten sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lähi- ja perushoitajat, sosiaalialan ohjaajat, sosionomit, geronomit sekä kuntoutushenkilökunnasta fysioterapeutit ja toimintaterapeutit niiltä osin, kun he osallistuvat hoitotyöhön. Toteutuneen 0,5 henkilöstömitoituksen ylittävään osaan mitoituksesta (1/2022 alkaen 0,09 ja 4/2023 alkaen 0,2) voidaan käyttää geronomeja, fysio- ja toimintaterapeutteja, kuntoutuksen ohjaajia, sosiaalialan ohjaajia ja kasvattajia, sosionomeja, kotiaavustajia ja kodinhoitajia, hoivaavustajia, hoitoapulaisia, viriketoiminnan ohjaajia ja muita vastaavia asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitoon osallistuvia työntekijöitä.

Vähimmäismitoitukseen lasketaan **työsuhteessa oleva sosiaali- tai terveysalan koulutuksen saanut Valviran ylläpitämässä ammattirekisterissä oleva henkilökunta**. Muun koulutuksen omaavaa henkilökuntaa, pelkästään hallinnollisia tehtäviä tekevää esimiestä, oppisopimuskoulutettavia, vapaaehtoistyöntekijöitä, siviilipalvelushenkilöitä, harjoittelijoita, opiskelijoita tms. ei lasketa mitoitukseen esim. lähihoitaja katsotaan valmistuneeksi, kun hänellä on Valviran antama oikeus käyttää sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattinimikettä (*nimikesuojattu ammattihenkilö*).

Asumisyksikön lähiesimies lasketaan henkilöstömitoitukseen, sillä osuudella, kun hän tekee välitöntä asiakastyötä ja työskentelee fyysisesti yksikössä, mutta korkeintaan 50 prosenttisesti. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen ikääntyneille Asunto ensin -periaatteella asumisyksikön lähiesimiestä ei lasketa henkilöstömitoitukseen, koska lähiesimies työn katsotaan kohdentuvan esimiestehtäviin ja hallinnollisiin tehtäviin.

Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään yksi sosiaali- tai terveydenhuollon ammatillisen koulutuksen saanut henkilö.

Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevien työntekijöiden osuus korvataan sijaisilla. Henkilökuntamäärä lasketaan **toteutuneista** työvuorolistoista. Tällöin selviää todellinen mitoitus. Mitoitukseen lasketaan mukaan vapaapäivillä olevat työntekijät. **Mitoitus lasketaan suhteessa todenmukaisen asiakasmäärän mukaan.**

Mitoitukseen ei voida laskea osuutta henkilöstön työpanoksesta, joka käytetään muuhun kuin yksikön välittömään asiakastyöhön, esim. työsali-, päiväpalvelu-, tukiasunto- tai kotipalveluasiakkaille kohdennettu työ. Todellisten työvuorototeumien mukaan lasketaan viikkokohtainen henkilöstömitoitus. Laskentakaava: Työntekijöiden yhteenlasketut viikkotunnit jaettuna viikkotyöajalla (38,25) ja luku jaettu asukasmäärällä (esim. 16).

5.2 Palveluntuottaja vuokranantajana

Lyhytaikaisessa arvioivassa asumisessa vuokra kuuluu tilaajan maksamaan palvelumaksuun, jolloin asiakkaan kanssa ei tehdä vuokrasopimusta. Muissa osa-alueissa asiakkaan kanssa tehdään vuokrasopimus, mikäli palveluntuottaja tarjoaa asunnon.

Sosiaalipalvelujen osalta asiakkaan asema ja oikeudet määräytyvät sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslain) perusteella. Asumisen osalta asiakkaan asema ja oikeudet määräytyvät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (AHVL 481/95) perusteella.

Asuntojen tai asumisyksikön sijainnin tulee olla asiakkaiden tarpeiden mukainen, kodikas ja viihtyisä sekä mahdollistaa sosiaalisen kanssakäymisen.

Tuettu asuminen: Palveluntuottajan toimintayksikön, tilojen tai/ja vuokra-asuntojen tulee sijaita Vantaalla tai Keravalla tai näiden rajakunnissa (yhteinen maantieteellinen raja Vantaan tai Keravan kanssa: Helsinki, Espoo, Nurmijärvi, Tuusula, Sipoo). Toimintayksiköstä/- tiloista ja asunnoista tulee olla Vantaalle tai Keravalle päivittävät säännölliset julkiset kulkuyhteydet.

Yhteisöllinen asuminen ja ympärivuorokautinen palveluasuminen: Palveluntuottajan toimintayksikön tulee sijaita Suomessa korkeintaan 200 km päässä osoitteesta Ilmailutie 1, 01530 Vantaa (Google maps).

Mikäli asiakas asuu palveluntuottajan asunnossa, palveluntuottaja ja asiakas tekevät asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (AHVL 481/95) mukaisen vuokrasopimuksen, joka on vähintään voimassa asiakkaan tuen tarvetta vastaavan ajan. Asunto ensin -periaatteen mukaiset palvelut: Vuokrasopimukset toistaiseksi voimassa olevia.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus irtisanoa vuokrasopimus yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla myös määräaikaisessa vuokrasopimuksessa. Palveluntuottajan tulee myös huomioida vuokrasopimusta laadittaessa, että palveluntuottajan, tilaajan ja asiakkaan yhdessä näin sopiessa, asiakkaalla tai hänen edustajallaan on mahdollisuus irtisanoa vuokrasopimus myös yhtä (1) kuukautta lyhyemmällä irtisanomisajalla. Esimerkiksi tällainen tilanne voi tulla asiakkaan palvelutarpeen äkillisesti ja oleellisesti muuttuessa.

Vuokranantaja voi irtisanoa vuokrasopimuksen irtisanomisaikaa noudattaen. **Päätätisperuste ei saa olla hyvän vuokraustavan vastainen esim. päihteiden häiriötön käyttö ei oikeuta purkamaan vuokrasuhdetta, vaan vuokrasuhteen irtisanominen tai purkaminen edellyttävät AHVL:n mukaista perustetta.** Järjestyssäännöt ovat taloyhtiön päättämiä määräyksiä terveyden, turvallisuuden ja järjestyksen säilyttämiseksi. Järjestyssäännöt koskevat kaikkia asukkaita ja eivät saa rajoittaa tavanomaista asumista.

Asuminen voi jatkua palveluntuottajan järjestämässä asunnossa tavanomaisena vuokra-asumisena tuen päätymisen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ja asiakas siihen näin sopivat. Asunnon tulisi ensisijaisesti olla pysyvä koti, josta ei tarvitse muuttaa asiakkaan tilan muuttuessa. Asuminen päättyy, kun asiakas saa oman vuokra-asunnon tai ko. palvelun tarve päättyy. Asuminen voi myös jatkua palveluntuottajan järjestämässä asunnossa tavanomaisena vuokra-asumisena tuen päätymisen jälkeen, mikäli palveluntuottaja ja asiakas niin sopivat. Mikäli palveluntuottaja ei itse tarjoa asiakkaalle pysyvää asuntoa, asiakasta neuvotaan ja ohjataan vuokra-asuntojen hakuun yksityisiltä ja yleishyödyllisiltä asunnon tarjoajilta. Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa asunonäyttöihin yhdessä asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla tarvittaessa myös esteettömiä asuntoja. Erityisesti yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asuntojen ja yhteisten tilojen esteettömyys on tärkeää. Palveluntuottajan tulee huolehtia asuntojen kohtuullisesta sisälämpötilasta talvella ja kesällä.

Asiakas käyttää lähtökohtaisesti omia huonekalujaan asunnossaan. Palveluntuottaja järjestää **tarvittaessa** asiakkaan peruskalustuksen (sänky, patja, vaatekaappi, pöytä, tuoli, lukittu säilytysmahdollisuus) ja vastaa niistä aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntuottaja vastaa asunnon laitteiden ja koneiden (esim. hellat, jääkaapit, pesukoneet) ylläpidosta ja huollosta. Mikäli asiakkaalla on omia laitteita ja koneita, asiakas vastaa itse näiden ylläpidosta ja huollosta. Palveluntuottajalla tulee olla kunnossapitosuunnitelmat, joiden toteutumista seurataan vuosittain ja palveluntuottaja on nimennyt vastuutyöntekijät.

Asiakkaita kannustetaan savuttomuuteen, mutta asiakkaille tulee olla halutessaan mahdollisuus tupakoida. Asumisyksikkömuotoisessa asumisessa asiakkaille tulee olla osoitettuna tupakointia varten katettu tupakka- paikka piha-alueella, josta savu ei kulkeudu sisälle. Tupakkapaikka tulee olla esteettömästi saavutettavissa.

Palveluntuottaja perii vuokran asiakkaalta. Yhteisömuotoisessa asumisessa vuokraan sisältyvät asiakkaan omassa käytössä olevat huonetilat sekä luvan mukaisten asukaspaikkojen määrän mukainen osuus yhteistiloista. Vuokravakuus voi olla enintään kahden (2) kuukauden vuokran suuruinen ja perustellusta syystä kolmen (3) kuukauden vuokran suuruinen.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan vuokran suuruudessa tapahtuvat muutokset myös tilaajalle. **Vuokra ei saa ylittää perustoimeentulotuessa hyväksyttävien vuokramenojen kuntakohtaista rajaa. Kela määrittelee tämän vuosittain.** Palveluntuottajan tulee avustaa asiakasta Kelan asumistuen hakemisessa.

Vuokra ei sisällä sähköä, vettä tai saunamaksua. Sähkö-, vesi- ja saunamaksujen tulee olla asiakkaalle kohtuulliset ja vastata todellisia kustannuksia (erillisissä asunnoissa taloyhtiön määrittelemien maksujen suuruinen). Asiakas vastaa näistä kuluista.

Asiakasta tulee ohjata ottamaan kotivakuutus, mutta mikäli asiakas ei saa kotivakuutusta, se ei voi olla esteenä asunnon saamiselle. Palveluntuottajalla on mahdollisuus ottaa huoneistoturvavakuutus.

Palveluntuottajalla tulee olla ymmärrys tuholaiden havaitsemisesta ja vastuu tuholaiistorjunnan järjestämisestä ja kustannuksista.

5.2.1 Palveluntuottajan asiakkaalle vuokraama yksittäinen asunto

Palveluntuottajan asiakkaalle vuokraaman asunnon tulee olla vähintään 20m². Samassa kiinteistössä voi olla vain muutama hajasijoitettu asunto.

5.2.2 Asuminen yhteisöissä ja asumisyksiköissä

Asiakkaille, jotka tarvitsevat yhteisön tukea valitaan yhteisöllinen asuminen. Normaalisuutta ja integraatiota tulee edistää sijoittamalla myös yhteisöllinen asuminen tavanomaiseen asuntokantaan esim. osaksi asuinkerrostaloa.

Yhteisöllisessä asumisessa asukkaalla tulee olla oma vähintään 12 m² kokoinen huone ja jaettu wc- ja pesutila sekä keittiötila muiden asiakkaiden kanssa. Asumisyksiköiden asiakkaila on yhden hengen huoneet, joissa on oma wc ja suihku. Poikkeuksena vanhalla toimiluvalla toimivat yksiköt, joissa on yhteiset wc- ja suihkutilat. Yksikössä tulee olla yleisiä tiloja esim. toimistotila ja henkilökunnan sosiaalitilat. Kahden hengen huoneita voidaan käyttää vain erityisistä asiakkaan tarpeista lähtevistä syistä, jolloin kahden hengen huoneen koko on vähintään 30 m².

Asiakkaiden yhteisessä käytössä tulee olla riittävät oleskelu-, saniteetti-, pyykinpesu- ja keittiötilat. Yhteistilojen pinta-ala ja varustetaso tulee vastata asumisen normaalitasoa. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa tulee olla hissi. Asiakkaiden käytössä tulee olla ilman erillistä korvausta internet-yhteys ja TV. Asumisyksikössä tulee olla oleskelupiha tai terassi/patio, turvallinen parveke, eikä ympäristössä ole olennaisia asukkaiden viihtyisyyttä rajoittavia tekijöitä. Yksikössä tulee olla nimetty henkilö tai työryhmä, jonka tehtävänä on ylläpitää, edistää viihtyvyyttä ja kodikkuutta.

Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa liikuntarajoitteisten ja aistivammaisten asiakkaiden toimintamahdollisuuksia on huomioitu rakenteilla (esimerkiksi kaiteet ja selkeät värit). Tällöin asiakkaan tulee mahtua liikkumaan pyörätuolilla peseytymis- ja wc-tiloissa.

5.3 Tukipalvelut

5.3.1 Asiakkaiden ateriointi

Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys. Ensisijaisesti asiakkaita tulee kannustaa omatoimiseen ruokailun hoitamiseen tai osallistumaan ruokailun yhteiseen valmistamiseen. Aterioista on tehty monipuolinen 5-6 viikon kiertävä ruokalista ja ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Asiakkaat tulee osallistaa myös ruokalistan suunnitteluun. Ruokailuajat on määritelty ja myös ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

Ateriapalveluun kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala (viisi ruokailukertaa päivässä tasaisesti rytmitettyinä). Yöpaasto ei saa olla yli 11 tuntia. Tarvittaessa asiakkaalle on tarjottava välipalaa. Tarvittavat erityisruokavaliot (terveydelliset ja eettiset) on järjestetty ja ne ovat myös monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.

Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma, miten ravitsemuksellisuudesta huolehditaan ongelmatilanteissa kohderyhmä huomioiden. Palveluntuottaja on sopinut menettelytavoista, miten heikkokuntoisten asiakkaiden riittävä nesteiden ja ravinnonsaanti turvataan.

Elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä tulee olla hygieniapassit elintarvikelain (23/2006) vaatimusten mukaisesti.

Ympäri vuorokautiseen palveluasumiseen sisältyy ateriapalvelu. Ateriat sisältyvät tilaajan palveluntuottajalle maksamaan vuorokausihintaan.

Yhteisöllisessä asumisessa palveluntuottaja tarjoaa ateriapalvelun asiakkaan tarpeen mukaan. Tilaaja päättää ateriapalvelun järjestämisestä asiakkaalle. Ateriat laskutetaan tilaajalta erikseen toteutuman ja raportin mukaan. Tilaaja määrittelee laskutettavat ateriamaksut vuosittain. Vuonna 2023: aamiainen 1,60 €, lounas 6,50 €, päivällinen 4,00 €, päiväkahvi 1,10 € ja iltapala 1,60 €.

Muissa palveluissa ei vaadita ateriapalvelua, vaikka palveluntuottajan tulee palvelukuvauksen mukaisesti ohjata ja tukea aterioihin liittyvissä asioissa.

5.3.2 Hoitotarvikkeet ja lääkehoito

Palveluntuottaja seuraa asiakkaan terveydentilaa ja ohjaa hoitoon tarvittaessa terveydentilan muuttuessa. Päivystystapauksissa lääkärinpalvelut järjestetään viiveettömästi kunnallisen terveydenhoidon tai erikoissairaanhoidon toimesta.

Asiakasta ohjataan käyttämään julkisen terveydenhuollon palveluja (somaattinen- ja psykiatrinen hoito, hoitotarvikkeet jne.). Palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaalla on tiedossa hoitovastuuhenkilö. Palveluntuottaja huolehtii ja seuraa, että asiakas hoitaa tarpeellisen lääkehoitonsa ja lääkärissäkäyntinsä. Asiakas saatetaan ajanvarausvastaanotolle, mikäli asiakas ei kykene itsenäisesti tai läheistensä tukemana käymään vastaanotolla. Palveluntuottaja ohjaa asiakasta huolehtimaan, että asiakkaan lääkitykseen liittyvät pakolliset laboratoriokokeet toteutuvat.

Palveluntuottaja vastaa Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa tavanomaisien hoitotarvikkeiden kustannuksista, jotka eivät ole asiakkaiden reseptituotteita ja näitä ovat esim. laastarit, puhdistusaineet, desifiointiaineet, verenpainemittari, vaaka, kuumemittari, ensiapuvälineet jne. Palveluntuottaja vastaa asumisyksikössä käytettävien tarvikkeiden ja välineiden puhdistamisesta ja huollosta.

Jos palveluntuottaja huolehtii asiakkaan lääkehoidosta, palveluntuottajalla tulee olla asianmukainen lääkehoidosuunnitelma. Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa. Jokaisen asiakkaan omat lääkkeet säilytetään erikseen. Lääkehuollosta/lääkkeiden jaosta vastaa sairaanhoitaja tai muu lääkeluvan saanut työntekijä tai yksikössä on käytössä apteekin annosjakelu. Mikäli lääkkeenjakoa suoritetaan yksikössä, sitä varten on yksikössä varattu oma tila. Lääkehuoltoon liittyvät vastuut on määritelty kirjallisesti. Lääkehuoltoon sisältyy myös varautuminen asiakkaan mahdollisiin huumelääkkeisiin. Palveluntuottajalta ei edellytetä korvaushoidon toteuttamista. Lääkepoikkeamia koskien tulee määritellä kirjallinen toimintamalli, joka on kaikkien työntekijöiden tiedossa.

5.3.3 Siivous ja vaatehuolto

Palveluntuottaja tukee ja opastaa asiakasta kodinhoidollisissa töissä, kuten siivouksessa, liinavaatehuollossa ja tavanomaisessa vaatehuollossa, jos siitä on erikseen asiakassuunnitelmassa sovittu.

Ryhmäasunnoissa ja asumisyksiköissä tulee olla yleisten tilojen osalta kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määriteltä puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Asiakkaat voivat osallistua yksikön siivoukseen, ruokahuoltoon ja vaatehuoltoon sekä yksikön tilojen huoltoon / ylläpitoon kuntonsa mukaan.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa palveluntuottaja vastaa siivouksen ja vaatehuollon järjestämisestä. Palveluntuottajan toimesta liinavaatehuolto ja tavanomainen vaatehuolto on järjestetty niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät kykene sitä itse hoitamaan. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määriteltä puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen. Palveluntuottajalla on kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määriteltä vastuut ja tehtävät.

Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa ja yhteisöllisessä asumisessa palveluntuottaja hankkii kustannuksellaan normaalit hygieniatuotteet asukashuoneisiin esim. WC-paperi ja yleisiin tiloihin peseytymistuotteet.

Yhteisöllisessä asumisessa palveluntuottaja vastaa siivouksen ja vaatehuollon järjestämisestä asiakkaan tarpeen mukaan. Tilaaaja päättää siivous- ja vaatehuoltopalvelun järjestämisestä asiakkaalle. Siivous sisältää asiakkaan tarpeen mukaan mm. lattioiden siivous, imurointi ja kosteapyyhintä sekä mattojen imurointi, wc tilat/ kylpyhuoneen siivous, keittiön (tasot, ulkopinnat, liesi jne.) siivous, roskien vienti ja eritetahrat, pölyjen pyyhintä, lakanoiden vaihto, astioiden pesu, välttämätön vaatehuolto (esim. pyykinpesu, silitys). **Siivous- ja vaatehuoltopalvelu laskutetaan tilaajalta erikseen toteutuman ja raportin mukaan. Siivous- ja vaatehuoltopalvelusta voi veloittaa tilaajalta 24,00 €/tunti. Laskutus 15 minuutin tarkkuudella.**

5.4 Laadunhallinta, johtaminen, asiakasturvallisuus ja yhteistyö

5.4.1 Laadunhallinta ja johtaminen

Asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Asiakslain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvää kohteluun. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, perustuslain mukainen liikkumisvapaus, yksityiselämän suoja ja oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia.

Palveluntuottaja vastaa asiakkaaksi tulon ja/tai asiakkaan tulomuuton yhteydessä seuraavasta tiedottamisesta asiakkaalle: asuinyksikön hoidon/kuntoutuksen periaatteet ja työtavat (esimerkiksi kirjallinen opas)

sekä valituskanavat/yhteystahot (viranomaiset), mikäli palvelussa ilmenee tai koetaan puutteita tai laiminlyöntejä.

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimukset ja keskeiset laatutavoitteensa. Palvelun laatua seurataan sekä asiakas- että ammattilaispalautteen perusteella. Palveluntuottaja sitoutuu välittömiin toimiin, jos laatupoikkeamia todetaan. Hyvän hoidon toteuttamiseksi yksiköllä on kirjattuna toiminta-ajatus ja pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma, johon koko henkilökunta on sitoutunut. Toiminta-ajatus on sisällöltään konkreettinen ja sisältää toimintaa ohjaavat keskeiset periaatteet, selkeät tavoitteet hoidolle ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Toiminta-ajatuksen tavoitteet ja keinot korostavat asiakkaan toimintakyvyn tukemista ja edistämistä sekä omaisten tukemista.

Palveluntuottaja seuraa ja arvioi asiakkaille annettavaa tukea. Palveluntuottajalla on kokous-, raportointi- ja tulostittarikäytännöt. Palveluntuottajalla on sovittu menettelytapa, jolla yksikön johto ja työntekijät ovat selvillä yksikön toiminnan laatutuloksista.

Palveluntuottajalla on käytössä asiakaspalautejärjestelmä oman toiminnan kehittämiseksi. Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuosittain. Yhteenveto kyselyn tuloksista käydään asiakkaiden kanssa läpi.

Palveluntuottaja ja tilaaja seuraavat yhteistyössä palvelun laatua ja vaikuttavuutta. Tavoitteena on asiakkaiden erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen. Palveluntuottaja sitoutuu vuorovaikutukselliseen yhteistyöhön tilaajan kanssa palvelun laadun varmistamiseksi. Yhteydenpito on jatkuvaa siten, että mahdollisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut ja että palvelun edelleen kehittäminen on osa normaalia toimintaa. Palveluntuottajan ja tilaajan välillä järjestetään säännöllisesti yhteistyökeskusteluja. Tilaajalla on oikeus tehdä valvontakäyntejä palveluntuottajan tiloihin myös ennalta ilmoittamatta.

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti. Hyvän palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määritelty toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus, joihin koko yksikön henkilökunta on sitoutunut. Palveluntuottaja on keskustellut henkilökuntansa kanssa, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella ymmärretään ja miten tämän avulla asiakkaita voidaan tukea heidän jokapäiväisessä elämässään.

Palveluntuottajalla tulee olla lain vaatimusten mukainen järjestelmä asiakas- ja potilastietojen kirjauksiin. Palveluntuottaja vastaa annetun hoidon ja palvelun dokumentoinnista palveluntuottajan järjestelmään. Palveluntuottajan toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Lisäksi laadunhallinnalle ja johtamiselle asetetaan seuraavat vaatimukset:

- Työntekijät ovat sisäistäneet palveluntuottajan toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka ovat kirjallisesti asiakkaiden ja heidän omaistensa nähtävillä.
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa.
- Palveluntuottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä.
- Palveluntuottajalla on työnjakosuunnitelma, jolla henkilökunta on sitoutettu ja työntekijöillä on nimetyt vastualueet.
- Palveluntuottaja kehittää aktiivisesti palvelua, toimintaa ja johtamistyötä.
- Palveluntuottajan tulee toteuttaa omavalvonta valvontaviranomaisten ohjeiden mukaisesti. Oma-valvonnan kehittäminen ja toteuttaminen on syytä liittää organisaation laadunhallintajärjestelmään.
- Palveluntuottajalle tulleet asiakkaan palvelua koskevat reklamaatiot ja sen takia tehdyt toimenpiteet ilmoitetaan nopeasti ja kirjallisesti tilaajalle. Palveluntuottaja varmistaa, että asiakastiedot palveluntuottajan ja tilaajan välillä kulkevat tietoturvallisen yhteyden kautta.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain tiivis yksikköä koskeva toimintakertomus, joka sisältää muun muassa toimintakertomusvuoden toiminnan toteuman, asiakaspalautteet, asiakastytytyväisyyskyselyn tulokset, henkilöstön vaihtuvuus määrät, lääkepoikkeamat sekä itsenäisempään asumismuotoon siirtyneiden asiakkaiden määrät sekä arvion keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta. Lisäksi toimintakertomuksessa tulee olla henkilöstön työhyvinvoinnin seurannan tulokset ja koulutetun kokemusasiantuntijan osaamisen hyödyntäminen toiminnassa. Lisäksi toimintakertomuksessa tulee olla kuvattuna, miten ympäristöstävälliset toimintatavat huomioidaan ja mitä ne ovat käytännössä. Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti toimittaa toimintakertomus edelliseltä vuodelta aina tammikuun loppuun mennessä.

5.4.2 Asiakasturvallisuus

Palveluntuottajalla on kirjallinen ohjeistus menettelytavoista, miten asiakkaiden kaltoin kohteluun puututaan ja vastaavia vaaratilanteita ennaltaehkäistään. Palveluntuottajalla on toimintamalli uhka- ja vaaratilanteissa toimimiseksi. Toimintamalli on määritelty kirjallisesti ja ohje on koko henkilökunnan tiedossa. Palveluntuottaja on laatinut kirjallisen suunnitelman, miten toimitaan asiakkaiden käyttäytyessä aggressiivisesti. Lisäksi on sovittu, miten asia selvitetään asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden turvallisesta asumisesta kaikissa tilanteissa.

Lääkäripalvelut järjestetään viiveettömästi kunnallisen terveydenhoidon tai erikoissairaanhoidon toimesta, palveluntuottaja tukee asiakasta hoitokontaktin ylläpitämisessä.

Palveluntuottajalla on pelastuslain (379/2011) mukaan laadittu ja ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys (18–19§). Henkilökunta on harjoitellut niiden toimivuutta käytännössä ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti. Asiakkaille järjestetään pelastautumiskoulutusta ja -harjoituksia. Palveluntuottajan tulee opastaa asiakkaita pelastautumaan asunnosta ja opastaa asiakkaita toimimaan vaaratilanteissa.

Palveluntuottajalla on toiminnan alkaessa ja toiminnan aikana kaikki asianmukaiset viranomaislausunnot ja -asiakirjat (pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys, terveystarkastajan lausunto ja lääkehoitosuunnitelma). Pyydettyäessä yhden (1) viikon sisällä kyseiset viranomaislausunnot ja -asiakirjat on toimitettava tilaajalle.

Palveluntuottajalla on suunnitelma toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi poikkeusolojen varalta, esimerkiksi sähkön- tai vedenjakelun katkos tai pandemia.

Palveluntuottajan tulee noudattaa sosiaali- ja terveysministeriön suosituksia mielenterveyskuntoutujien asumisen järjestämisestä.

5.4.3 Omavalvontasuunnitelma

Valvira on antanut 25.7.2012 määräyksen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja laatimisesta. Määräyksen mukaan uusien luvanvaraisten palvelujen tuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma ennen toiminnan aloittamista.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Asiakasturvallisuuden lisäksi asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva ovat keskeisiä omavalvonnassa seurattavia asiakokonaisuuksia.

Omavalvontasuunnitelmaa koskevat laatuvaatimukset:

- Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat

ja heidän läheisensä voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma tulee pyydetessä lähettää tilaajalle sähköisesti.

- Omavalvontasuunnitelman laatimisessa suositellaan käytettäväksi viimeisintä Valviran lomakepohjaa.
- Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu palveluntuottajan toiminta-ajatus ja toimintaa ohjaavat arvot, joihin palveluntuottajan työntekijät ovat sitoutuneet.
- Suunnitelman toteutumista on seurattava säännöllisesti ja sitä tulee päivittää, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia
- Omavalvontasuunnitelmassa on selkeät toimintaohjeet tilanteille, joissa palvelua ei pystytä tuottamaan sille määritettyjen laatuvaatimusten mukaisesti. Palveluntuottajalla on kuvattuna asiakasturvallisuutta varmistava riskienhallintajärjestelmä sekä menettelytapa, kirjalliset ohjeet ja toimintamallit, joiden mukaan se suorittaa tarvittavat korjaavat toimenpiteet alihankkijoiden ja työntekijöiden toiminnan mahdollisiin epäkohtiin tai sen uhkiin puututtaessa.
- Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista sekä käynnistää toimenpiteet epäkohtien poistamiseksi. Nämä menettelyt tulee olla kuvattuna omavalvontasuunnitelmassa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että näistä toimenpiteistä tehdään viipymättä ilmoitus tilaajalle.

5.4.4 Yhteistyö laadun kehittämisessä

Palveluntuottaja sitoutuu vuorovaikutteiseen yhteistyöhön tilaajan kanssa palvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluntuottajalta odotetaan aktiivista otetta palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Palveluntuottaja on kehittänyt palvelua, kun hän on luonut uusia tapoja ja välineitä, joilla lisätään asiakkaiden hyvinvointia ja toimintatapoja mukautetaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Palveluntuottajan ja tilaajan yhteistyökeskustelut pidetään säännöllisesti esim. yhteistyötapaamisten, ohjaus- ja valvontakäyntien muodossa. Tällöin arvioidaan palvelutuotannon toteutumista mm. kuntouttavan työotteen onnistumista, yhteenvedoa reklamaatioista ja niiden hoidosta, sekä palvelun kehittämistä.

5.4.5 Yhteistyö ja avustamisvelvollisuus kun asiakas siirtyy palveluntuottajalta toiselle

Palveluntuottaja sitoutuu yhteistyöhön tilaajan mahdollisten muiden tilaajalle palveluja sopimuksen perusteella tuottavien palveluntuottajien kanssa siten, että palvelujen muodostama kokonaisuus toimii tilaajan ja tämän asiakkaiden kannalta mahdollisimman joustavasti ja keskeytyksettä. Palveluntuottaja sitoutuu avustamaan tilaajaa ja/tai toista palveluntuottajaa asiakkuuden alkaessa tai päättyessä, jotta asiakkaan palvelussa voidaan hyödyntää edelliselle palveluntuottajalle kertynyttä tietoa asiakkaan palvelutarpeesta ja yksilöllisistä toimintatavoista, jotta voidaan taata asiakkaalle häntä kunnioittava ja sopiva palvelu.

6. SITOUTUMINEN YHTEISKUNTAVASTUUN HUOMIOON OTTAMISEEN

Yhteiskuntavastuuvelvoite aktivoituu, kun tilausraja 100.000€ ylittyy. Tilausraja on palveluntuottajakohtainen. Tilausrajan ylittyessä palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti rekrytoida tai tarjota oppisopimuskoulutuspaikka heikossa työmarkkina-asemassa olevalle.

Palveluntuottaja sitoutuu osana sopimusta työllistämään heikossa tai muita haastavammassa työmarkkina-asemassa olevan henkilön/henkilöitä vähintään yhdeksäksi (9) kuukaudeksi / sopimuskausi. Työajan tulee olla vähintään 18 tuntia / viikko. Työllistettävä henkilö voi sijoittua mihin tahansa tehtävään palveluntuottajan tai sopimuksessa mainitun alihankkijan palvelukseen. Vaihtoehtoiset tavat yhteiskuntavastuun toteuttamiseen ovat oppisopimuskoulutus tai työharjoittelu.

Mikäli työllistettävä irtisanoutuu tai sopimus loppuu, tulee palveluntuottajan työllistää uusi kolmen (3) kuukauden aikana ja palveluntuottajan työnantajana tulee raportoida työllistämisestä tilaajalle heti työllistämisehdon täyttyttyä.

Tämän on veloitteen laiminlyönnistä, palveluntuottaja joutuu maksamaan sopimussakkona 5.000 euroa. Sopimussakko peritään, mikäli työllistettävää ei ole rekrytoitu tilausrajan täyttymisestä kolmen (3) kuukauden sisällä tai työllistämiseen tulee yli kolmen (3) kuukauden tauko. Sopimussakko voidaan vähentää palveluntuottajan laskusta.

Palveluntuottajan tulee nimetä työllistämisehdon täyttämistä vastaava yhteyshenkilö. Yhteyshenkilön tehtävänä on koordinoita työllistämisehdon täyttymistä ja raportoida oma-aloitteisesti vuosittain tilaajan sopimusyhteyshenkilölle työllistämisehdon täyttämistä. Tilaaja varaa oikeuden pyytää sopimusaikana tietoja em. rekrytointitilanteesta.

Työllistämisehto on keino palkata kohdennettua työvoimaa esimerkiksi sellaiselle toiminnan osa-alueelle, joille työntekijän löytäminen on muuten haastavaa. Työllistämisehto on myös yritykselle keino toteuttaa yhteiskuntavastuutaan ja lisätä työyhteisön monimuotoisuutta.

Hankinnan kautta tulevat työ- tai oppisopimuskoulutus mahdollisuudet on tarkoitettu haastavassa työmarkkinatilanteessa oleville, kuten:

- pitkäaikaistyöttömille (yli 25-vuotta, yli 12 kk työttömänä)
- nuorille työttömille (alle 25-vuotta, 6 kk työttömänä)
- vieraskielisille
- osatyökykyisille
- Ikääntyneille

Palveluntuottaja voi toteuttaa rekrytoinnin vapaavalintaisella tavalla: sopiva tekijä voi löytyä esimerkiksi omien verkostojen ja/tai rekrytointikanavien kautta.

Rekrytointiin on saatavissa apua työllisyyspalveluista. Tarjottavan työtehtävän ei tarvitse kohdistua suoraan tuotettavaan palveluun, vaan työllistettävä(t) voidaan sijoittaa yrityksen sisällä myös muihin tehtäviin (Y-tunnus

perusteena). Työsuhde solmitaan palveluntuottajan ja työntekijän välille. Tavoitteena on kokoaikainen työsuhde. Mikäli työllistettävä sijoittuu asumisyksikön tehtäviin, häntä ei voi laskea henkilöstömitoitukseen.

Mikäli haluat hyödyntää työllisyyspalveluita, suosittelemme olemaan yhteydessä Vantaan kaupungin työnantajapalveluihin sähköpostilla tyonantajapalvelut@vantaa.fi. Rekrytointia varten työnantajapalvelut tarvitsee tiedon työllistämisehdon sisällöstä sekä alustavan työpaikkailmoituksen. Ennen yhteydenottoa on siis tärkeää, että tehtävä, johon työllistettävä halutaan työllistää, on tarkkaan määritelty. Työnantajapalvelut välittävät rekrytointi-ilmoituksen eteenpäin, ja ovat yhteydessä sopivien kandidaattien löydyttyä. Työllistämiseen on saatavissa myös taloudellista tukea.

Mikäli työllistämisen edellytykset eivät täyty esimerkiksi yrityksen YT-tilanteen vuoksi, sopimuskauden aikaisista työllistämisaikatauluista voidaan neuvotella. Yrityksen mahdolliset YT-neuvottelut eivät ole este tarjouksen jättämiselle.