



14.1.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

Toimialan lausunto kaupunginhallitukselle valtuutettu Anna Vuorjoen toivomusponteen koskien ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen kilpailutusta

HEL 2019-010196 T 00 00 03

Sosiaali- ja terveystoimiala antaa seuraavan lausunnon kaupunginhallitukselle valtuutettu Anna Vuorjoen toivomusponteen koskien ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen kilpailutusta:

Kilpailutuskriteerien valmistelu

Tulevassa ikääntyneiden tehostetun palveluasumisen kilpailutuksen valmistelussa on kiinnitetty erityistä huomiota hankittavan palvelun korkeaan laatuun sekä laadun valvontaan. Hankittavat palvelut ja niiden mitattavat laatuvaatimukset määritellään yksityiskohtaisesti tarjouspyyntöön kuuluvassa palvelukuvauksessa. Palvelukuvaus sisältää palveluasumisen hankinnan kohteen kuvauksen ja ehdottomat laatuvaatimukset kaupungin ostamalle palvelulle. Laatuvaatimukset voidaan jakaa neljään osa-alueeseen, joita ovat hoito, elämänsisältö, henkilöstö ja tilat. Palveluasumisen tulee edistää asiakkaan hyvinvointia, turvallisuutta ja hyvää elämänlaatua. Kilpailutuksessa edellytetään sataprosenttisesti laatuvaatimusten toteutumista. Laatutason on pysyttävä asetulla, korkealla vaatimustasolla koko sopimuskauden ajan.

Tehostetun ympärivuorokautisen palveluasumisen tulevaa hankintaa on valmisteltu työpajoissa yhteistyössä kuntalaisten, ikääntyneiden palvelujen ja eläkeläisjärjestöjen edustajien sekä palveluntuottajien kanssa. Tällä on pyritty saamaan asiakkaan ääni ja laadukas palvelu paremmin esiin hankintaprosessissa. Tehostetun ympärivuorokautisen palveluasumisen tavoitteena on asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja mielekäs arki. Asiakasosallistamisen perusteella on myös tehty palvelun laadun ympyrä, joka tiivistää minkälaista laatua Helsingin kaupunki odottaa ikääntyneiden ympärivuorokautiselta palveluasumiselta. Palveluntuottaja voi hyödyntää sitä omaa toimintaansa kehittäessään ja arvioidessaan.

Edellä mainittujen laatuvaatimusten lisäksi hankinnassa huomioidaan esimerkiksi ympäristövaikutukset (mm. cleantech ja hygieniatuotteiden kulutuksen vähentäminen) sekä työllistämisehdot.

Sopimusohjaus ja keinot valvoa hankittavan palvelun laatua

Laadukkaiden palvelujen järjestäminen ostopalveluna edellyttää tilaajan ja palveluntuottajan välillä saumatonta ja avointa kumppanuutta,



14.1.2020

Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja

mutta myös tiukkaa palvelun toteutumisen seurantaa ja sopimusohjausta. Lähtökohtana hyvin toimivalle kumppanuudelle on yhteinen ymmärrys sopimuksen sisällöstä sekä hyvät sopimuksen seurannan käytännöt.

Tilaaaja ja palveluntuottaja suorittavat vuosittain sopimuskatselmusten yhteydessä palveluntuottajaa koskevan laatuarvioinnin. Laatuarvioinnissa käydään läpi laatumittarit, sovitut laaturaportit sekä palveluista kerätty palautetieto. Lisäksi tilaaaja valvoo sopimusta sekä seuraa ja tarvittaessa ohjaa palveluntuottajan toimintaa jatkuvana valvontana ja reagoi välittömästi, mikäli sopimuspoikkeamia havaitaan. Jos sopimuskauden aikainen palvelun laadun valvonta osoittaa, että palvelun laatu ei vastaa sitä, miten palvelu on palvelukuvauksessa sekä palveluntuottajan tarjouksessa määritelty, tilaaaja ei ohjaa palveluun uusia asiakkaita. Asiakastilaukset jatkuvat vasta kun tuottaja on todentanut palvelun täyttävän laatuvaatimukset. Uusien asiakkaiden ohjaamatta jättäminen on sarkkoa tehokkaampi tapa puuttua tuottajan palvelulaadun toistuviin ongelmiin.

Lisäksi avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisäämiseksi jokainen palveluntuottaja veloitetaan julkaisemaan tilaaajan tekemä valvontaraportti internetsivuillaan. Myös tilaaaja julkaisee valvontakäyntien raportit sekä yhteenvedon omilla internetsivuillaan. Valvontaraporttien julkaiseminen alkaa jo vuonna 2020.

Lisätiedot

Tuulikki Siltari, arviointitoiminnan johtaja, puhelin: 040 3345396
tuulikki.siltari(a)hel.fi

Eeva-Liisa Rintala, hankinta-asiantuntija, puhelin: 040 5098498
eeva-liisa.rintala(a)hel.fi

Juha Jolkkonen
sosiaali- ja terveystoimialan
toimialajohtaja

Liitteet

1 [Vuorjoki Anna, toivomusponsi 2, Kvsto 25.9.2019 asia 38](#)