

Liite 1 Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän väliseen YTA-alasopimukseen laitoshuoltopalvelujen tuottamisesta

**HUS Runkopalvelujen tuottamat laitoshuoltopalvelut
Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle
Palvelukuvaus**

Sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Laitoshuoltopalvelun toimipisteet
3. Laitoshuoltopalvelut
 - 3.1 Laitoshuollon palvelukokonaisuudet
 - 3.2 Palvelukokonaisuuksien huoltopalvelut
 - 3.3 Laitoshuollon lisätilattavat palvelut (erikseen laskutettavat)
4. Puhtaustasot
5. Ruokahuoltoa avustavat palvelut
6. Palvelusuunnitelma
 - 6.1 Työohje
 - 6.2 Työjärjestys
7. Laitoshuoltopalvelun tarpeesta ilmoittaminen, tilaaminen ja hyväksyminen
8. Vastuunjakotaulukko
9. Yhteistyö, palautteet ja reklamaatiot

Liite 1 Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän väliseen YTA-alasopimukseen laitoshuoltopalvelujen tuottamisesta

1. Johdanto

Tässä palvelukuvauksessa kuvataan HUS Runkopalveluiden (jäljempänä HUS) Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle (jäljempänä Helsinki) tuottamat laitoshuoltopalvelut.

Palvelukuvaus toimii yhteistyösopimuksen liitteenä.

2. Laitoshuoltopalvelun toimipisteet

HUS Runkopalvelut tuottaa sopimuksen allekirjoitushetkellä palvelukuvauksen mukaista laitoshuoltopalvelua seuraaviin Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimipisteisiin;

1. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut (SKH):
 - Helsingin sairaalaan (4)
 - Seniorikeskus / Palvelutalo (9)
 - Apuvälinelainaamo (1)
2. Terveys- ja päihdepalvelut (TEPA):
 - Psykiatrinen sairaala (1)
 - Suun terveydenhuolto (1)
 - Terveys- ja hyvinvointikeskus (3)
 - Terveysasema (2)
3. Perhe- ja sosiaalipalvelut (PESO):
 - Perhekeskus (3)
 - Lastensuojelu (1)

Toimipisteet ovat eriteltynä tarkemmin sopimuksen liitteessä 2.

3. Laitoshuoltopalvelut

HUSin tuottamat laitoshuoltopalvelut koostuvat palvelukokonaisuudesta, huoltopalveluista, lisätilattavista palveluista sekä ruokahuoltoa avustavista tehtävistä. Laitoshuoltopalvelut suunnitellaan toimipisteen tarpeen pohjalta ja tuotetaan kuukausiveloitettavina palvelukokonaisuuksina tai tuntiveloitteisina lisätöinä. HUS tuottaa laitoshuoltopalvelut pääsääntöisesti omana tuotantona, lisätilattavien palveluiden osalta voidaan käyttää alihankintaa erityisosaamista vaativien palveluiden osalta esimerkiksi ikkunan pesut. HUS noudattaa kulloinkin voimassa olevia ja tarpeenmukaisia HUSin infektiio- tai muita erityisohjeita.

3.1 Laitoshuollon palvelukokonaisuudet

Palvelukokonaisuudet on jaoteltu kolmeen eri kokonaisuuteen;

- Laitoshuoltopalvelu 1 (LHK901)
- Laitoshuoltopalvelu 2 (LHK902)
- Laitoshuoltopalvelu 3 (LHK903)

Liite 1 Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän väliseen YTA-alasopimukseen laitoshuoltopalvelujen tuottamisesta

Laitoshuollon palvelukokonaisuudet sisältävät alla olevan taulukon mukaiset palvelut;

Palvelu	Kuvaus
Ylläpitosiivous	Säännöllisin väliajoin käsi- tai konemenetelmin tehtävä siivous, joka on määritelty palvelukuvauksessa tai työohjeissa. Tavoitteena on ylläpitää sovittu puhtaustaso.
Jaksottainen siivous	Ylläpitosiivousta harvemmin mutta säännöllisesti tehtävä siivous, jolla varmistetaan sovittu puhtaustaso. Jaksottainen siivous tehdään kohteen palvelusuunnitelman mukaisesti.
Välisiivous kevyt, likaantuneet kohteet	Kevyt välisiivous tehdään tarvittaessa hoitotoimenpiteiden välillä ennen seuraavaa hoitotoimenpidettä. Puhdistetaan vain likaantuneet kohdat hoitotoimenpidealueelta.
Välisiivous	Välisiivous tehdään tarvittaessa hoitotoimenpiteiden välillä ennen seuraavaa hoitotoimenpidettä. Tehdään leikkaussaliin tai toimenpidehuoneeseen tilan toiminnan mukaisesti.
Eristyssivous	Eristyssivous tehdään noudattaen tavanomaisia varotoimia. Ennen siivousta selvitetään, mikä eristys on kyseessä. Siivous tehdään HUS:in hygieniaohteiden mukaan.

Laitoshuoltopalvelu 1, ma-pe (Tuotetunnus LHK901)

Palvelua tarjotaan yhteisiin ja yleisiin tiloihin, kuten toimistot, pukutilat, neuvottelutilat, aulatilat ja käytävät. Palvelu sisältää kyseisten tilojen puhtaanapidon sekä jäte- ja likapyykkihuollon.

Kohteessa tehdään säännöllinen ylläpitosiivous arkipäivisin ja jaksottaiset siivoustehtävät sovittu mukaisesti. Tilat puhdistetaan asiakkaan toiminnasta riippuen 1- 5 kertaa viikossa. Siivouskerrat vaikuttavat palvelun kokonaishintaan.

Ylläpitosiivous tehdään kohteessa säännöllisesti arkipäivisin.

Ei sisällä palveluita arkipäivinä.

Laitoshuoltopalvelu 2, ma-la (Tuotetunnus LHK902)

Palvelua tarjotaan päiväosastoille ja toimenpideyksiköihin. Se sisältää puhtaanapito- ja huoltopalvelut, pyykin tilaamisen ja paikalleen laittamisen.

Kohteessa tehdään säännöllinen ylläpitosiivous ma-la ja jaksottaiset siivoustehtävät sovittu mukaisesti.

Ei sisällä palveluita arkipäivinä.

Laitoshuoltopalvelu 3, ma-su (Tuotetunnus LHK903)

Palvelua tarjotaan mm. vuodeosastoille.

Ylläpitosiivous tehdään kohteessa päivittäin. Jaksottaiset siivoustehtävät tehdään kohteessa erillisen palvelusuunnitelman mukaisesti.

Kohteessa tehdään säännöllinen ylläpitosiivous päivittäin ja jaksottaiset siivoustehtävät sovittu mukaisesti.

Arkipäiviin osuvat pyhäpäivät käsitellään kuten sunnuntaityö.

3.2 Palvelukokonaisuuksien huoltopalvelut

Palvelukokonaisuuksiin sisältyvät huoltopalvelut koostetaan alla olevista palveluista. Palvelut valitaan toimipisteen tarpeenmukaisesti sekä kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Huoltopalvelun osa-alueet	Palvelut
Tavaroiden ja laitteiden puhdistus	<ul style="list-style-type: none">• Potilastossujen ja kenkien puhdistus• Pyörätuolien ja kelkkojen puhdistus• Viihde-elektroniikan, lelujen yms. puhdistus• Atk-laitteiden ja mobiiliyksikön pintapyyhintä (ei näppäimistö, ei kuvaruutu, ei keskusyksikön imurointi)• Kukkamaljakkojen puhdistus• Huuhtelu- ja desinfektiolaitteet
Hoitovälineet puhdistus ja huolto	<ul style="list-style-type: none">• Tippalaitteiden ja laskijoiden puhdistus• Sovittujen monitorien, lääkintälaitteiden ja sähköjohtojen pyyhintä ja palautus omille paikoilleen
Pyykki- ja tekstiilihuolto	<ul style="list-style-type: none">• Pyykkitilausten tekeminen• Pyykkien lajittelu• Puhtaiden tekstiilien vastaanotto• Puhtaiden tekstiilien hyllyttäminen varastoon
Vaihtomattopalvelu	<ul style="list-style-type: none">• Sisääntuloaulojen matot HUS-sopimukseen perustuen
Muut	<ul style="list-style-type: none">• Vuodehuolto

3.3 Laitoshuollon lisätilattavat palvelut (erikseen laskutettavat)

- Perussiivous
- Ikkunanpesut
- Käyttöönottosiivous
- Vesivahinkosiivous
- Homepölysiivous
- Rakennusten ja saneerausten käyttöönottosiivous
- Eristyssiiuokset
- Apuvälineiden puhdistus
- Jätteiden keräys- ja pakkauspalvelu: sopimuskohteessa syntyneen jätteen vieni sille kuuluvaan keräyspisteeseen (esim. jätehuoneeseen)

4. Puhtaustasot

Siisti: Yleisjärjestys on hyvä. Pinnat on hyvin hoidetut. Kosketuspinoilla ei saa olla tahroja eikä pölyä. Siivouskertojen välillä voi lattialle ja ulottuvuuskorkeudella oleville vapaille tasopinoille kertyä jonkin verran likaa ja pölyä.

Puhdas: Hyvä puhtaustaso ja hyvin hoidetut hygieeniset pinnat. Kosketuspinoilla ei ole tahroja eikä pölyä. Siivouskertojen välillä ei saa olla lattialla ja ulottuvuuskorkeudella olevilla vapailta tasopinoilla havaittavissa olevaa pölyä. Yllätasopinoille voi kertyä jonkin verran pölyä.

Erittäin puhdas: Vaativa hygienia- ja puhtaustaso. Pinnat erittäin hyvin hoidetut. Kosketuspinoilla ei saa olla tahroja eikä pölyä. Lattialla ja ulottuvuuskorkeudella ei saa olla tahroja eikä pölyä. Yllätasopinoilla ei ole havaittavissa olevaa pölyä.

Liite 1 Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän väliseen YTA-alasopimukseen laitoshuoltopalvelujen tuottamisesta

5. Ruokahuoltoa avustavat palvelut

Laitoshuoltaja osallistuu tuotetilauksen tekemiseen, ruoan jakeluun ja tarjoiluun, jos se potilaan hoidon tai tilan osalta on mahdollista. Laitoshuollon palvelu voi olla myös tarjoilun valmistamista, tarjottimen kattamista, keräystä ja siivousta, ruoan esille laittoa ja jälkisiivousta ja astiahuoltoa. Laitoshuoltaja täyttää nestelistan.

Ruokahuoltoa avustavat palvelut sovitaan yhdessä toimipisteen tarpeenmukaisesti ja kirjataan palvelusuunnitelmaan.

Ruokahuoltoa avustavien palveluiden hinnoittelu perustuu mitoitettuun työtuntimäärään ja hinnoitellaan palvelukokonaisuuksien LKH902 ja LHK903 mukaan.

6. Palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelmassa sovitaan toimipisteeseen tuotettavat laitoshuoltopalvelut. Palvelusuunnitelma sisältää kuvauksen toimipisteen laitoshuoltopalvelun kokonaisuudesta, kirjattuna ovat palvelut, puhtaustaso, poikkeukset palvelussa ja yhteisesti sovitut asiat sekä molempien osapuolien yhteyshenkilötiedot. Palvelusuunnitelma tarkistetaan vuosittain yhdessä toimipisteen kanssa.

6.1 Työohje

Työohje sisältää tarkasti ohjeet, miten yksittäinen työ/työtehtävä suoritetaan. Ohje sisältää lisäksi kattavasti laitoshuoltajan työhön liittyviä asioita, kuten tehtävät, menetelmät, asiakaspalvelu, aseptinen työtapo. Työohje on tarkoitettu palveluvastaavalle ja työntekijälle perehdytykseen ja työn laadukkaaseen toteutukseen.

6.2 Työjärjestys

Työjärjestys on vuorokohtainen ohje tehtävistä, mitkä työntekijä suorittaa vuoronsa/päivän aikana. Tehtävien ajankohta voi mahdollisesti muuttua toiminnan mukaan. Työjärjestyksen laatii palveluvastaava työn tueksi ja se määräytyy kohteen mukaan ottaen huomioon palveluajan ja siivoustiheydet.

7. Laitoshuoltopalvelun tarpeesta ilmoittaminen, tilaaminen ja hyväksyminen

Kohteessa voi ilmetä laitoshuoltopalvelun lisätarve, joka voi olla ylläpitosiivouksen muutos, perussiivousta, ikkunoiden tai välilasiain pesua tai erikoissiivousta. Lisätarpeesta tehdään lisätilaus ja laskutetaan erikseen hinnaston mukaisesti.

Toimipisteen yhteyshenkilö ilmoittaa palvelutarpeen muutoksesta riittävän hyvissä ajoin HUS palveluportaalissa sähköisellä ”Laitoshuoltopalvelujen palvelutarpeen tilaus/muutos” – lomakkeella osoitteessa <https://huspalvelu.microsoftcrmporals.com/fi-FI>. Tämän pohjalta tehdään tarjous lisätarpeen hoitamiseksi, tarjous tulee hyväksyä ennen työn aloittamista.

Ennen työn aloittamista palveluntuottaja sopii ja varmistaa kohteen yhteyshenkilöltä lisätarpeen aloitusajankohdan ja arvioi työn keston. Lisätilauksesta tuotettujen palveluiden hyväksyminen tapahtuu palveluportaalissa ohjeistetun mukaisesti.

8. Vastuunjakotaulukko

Palvelu	Toiminta	Vastuu käyttökustannuksista		Vastuu investointikustannuksista	
		Helsinki	HUS	Helsinki	HUS
Laitoshuolto- palvelut	Työ- ja sosiaalityöt	X		X	
	Sähkö	X		X	
	Vesi	X		X	
	Jätehuolto	X		X	
	Siivouslaitteet, kestokulutuslaitteet (imurit, yhdistelmäkoneet jne.)		X		X
	Siivousvälineet		X		
	Laitoshuollon käyttämät siivous- ja pesuaineet. Asiakkaan edellyttämistä erityisistä siivous- ja pesuaineista vastaa asiakas.	X	X		
	WC- ja käsipyyhepaperit, käsiinpesunesteet ja käsihuuhteet	X			
	Jätesäkit; sekajäte		X		
	Jätesäkit; biologinen jäte, biojäte (huom! vain sopimuksen mukaan)	X			
	Verhot ja niiden pesettäminen	X			
	Vaihtomatot (sisääntulomatot)		X		
	Muut matot	X			
	Henkilökohtaiset suojaimet, esim. suojakäsineet. Paikallisissa tilanteissa (esim. toimipisteessä infektio/epidemia) asiakas vastaa ja laajemmissa pandemiatilanteissa Runkopalvelut vastaa.	X	X		
	Avaimet- ja kulkuluvat	X		X	

Liite 1 Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän väliseen YTA-alasopimukseen laitoshuoltopalvelujen tuottamisesta

	Henkilökortti		X		X
	Työvaatetus		X		X

Tyypillisesti siivouskeskusten vuokrat maksaa HUS ja siivoushuoneiden tilakustannukset maksaa Helsinki. Siivoushuoneet ovat tyypillisesti yhteiskäyttöisiä. Helsinki osoittaa palveluntuottajalle siivouspalvelulle tarvittavat tilat palvelun toteuttamiseksi.

9. Yhteistyö, palautteet ja reklamaatiot

HUS huolehtii riittävästä henkilöstöresursoinnista ja siitä, että sillä on käytettävissään ammattitaitoista ja palveluhenkistä henkilöstöä. HUS seuraa palvelun laatua aktiivisesti ja säännöllisesti.

Palvelun toimivuutta ja sisältöä seurataan ja koordinoidaan Helsingin Sotepen ja HUSin Runkopalvelujen välisessä YTA-alasopimuksessa kuvatulla tavalla. Raportoinnista ja muusta operatiivisen tason yhteistyöstä sovitaan ohjausryhmässä. Lisäksi ohjausryhmässä keskustellaan laskutukseen liittyvät asiat. Toimipistekohtaiset palvelusuunnitelmat käsitellään yhteistyötapaamisissa vuosittain ja lisäksi tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.

HUSille voi antaa palautetta HUSin internetsivuilta löytyvän palautelinkin kautta [Verkkosivujen avoin palaute, Sivu 1 / 3 - My Roidu](#)

HUSin Runkopalvelujen tai Helsingin sotepen toimintaan kohdistuvat reklamaatiot ilmoitetaan kirjallisesti yhteistyösopimuksessa ilmoitetuille yhteyshenkilöille. Reklamaatioiden käsittely aloitetaan välittömästi ja kaikkia osapuolia tiedotetaan sekä asian etenemisestä että ratkaisusta kohtuullisessa ajassa. Osapuolille raportoidaan vastaanotetuista ja käsitellyistä reklamaatioista ohjausryhmä- ja yhteistyötapaamisissa sekä tarvittaessa myös erikseen.