

Helsinki

PALVELUKUVAUS Vaikeavammaisten palveluasumisen hankinta

Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala

HEL 2019–005067

Liite 1



Alkusanat

Tämä on Helsingin kaupungin vaikeavammaisten palveluasumisen palvelukuvaus. Hankinnan valmistelu on tehty tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden, omaisten ja palveluntuottajien kanssa. Tällä on pyritty edistämään palvelun tasalaatuisuutta ja saamaan asiakkaan ääni paremmin esiin hankintaprosessissa. Palvelukuvauksessa olevat sitaatit on koottu työpajoista, asiakkaille tehdystä luotain -tutkimuksesta sekä asiakasraadilta.

Palvelukuvaus toimii sopimusehtoina kaupungin ja tuottajan välillä. Palvelukuvausta on lisäksi kehitetty auttamaan erityisesti arjen työssä ja tätä varten vaikeavammaisten palveluasumisen asiakkaiden ääntä on nostettu esiin palvelukuvauksella.

Kannustamme pohtimaan työyhteisöissä ja omassa työssä, kuinka asiakkaille tärkeät seikat huomioidaan entistä paremmin. Sivuilta 5 ja 6 löydät hyvän palvelun ja asumisen määritelmät, jotka on tuotettu asiakasosallisuusprosessin aikana.

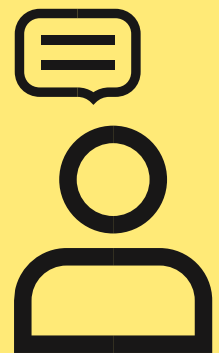
Palautetta?

Jokainen asiakas, läheinen ja työntekijä voi lähettää asumista tai palvelua koskevaa palautetta ja huomioita kaupungille seuraavilla tavoilla:

Oman sosiaalityöntekijän kautta tai

sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi

! Mikäli välität palautteen eteenpäin asiakkaan puolesta, huolehdi, että hän pystyy seuraamaan palautteen käsittelyn etenemistä ja ettei hänen kertomansa muutu matkan varrella.



Tiivistelmä sisällöstä

- Mihin hankinta perustuu?
 - Mitä palvelua hankitaan?
 - Kenelle palvelua hankitaan?
 - Miten palvelukokonaisuus muodostetaan?
- Mitä suunnitelmia asiakkaalle tehdään?
- Mitä palveluasumiseen sisältyy?
 - Mikä on palvelun tavoite?
 - Mitä palveluntuottajalta vaaditaan?
- Millainen asunnon tulee olla?
 - Miten tukipalvelut toteutetaan?
- Millaisia vaatimuksia liittyy henkilöstön koulutukseen ja osaamiseen?
 - Millaisia vaatimuksia liittyy työhyvinvointiin?
- Mitä tuottajan tulee ottaa huomioon laadunhallinnassa?
 - Millaisia ohjeita ja suunnitelmia tulee ylläpitää ja päivittää osana laadunhallintaa?
 - Kuinka asiakasosallisuutta tulee huomioida toiminnassa?
- Vaadittavat luvat ja selvitykset
- Millaisia korvauksia palveluntuottajalle maksetaan?
 - Mitä palveluntuottajalle maksettavaan palvelumaksuun sisältyy?
 - Mitä maksuja asiakkaalle kuuluu?
- Miten toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa?
 - Miten laatua valvotaan?

Sisällys

Hyvän palvelun rakennuspalikat	5
Hyvän asumisen elementit	6
1. Hankittava palvelu.....	7
1.1 Asiakkaat	9
1.2 Palveluluokat	10
2. Palvelusuunnitelma/asiakassuunnitelma, palvelun toteuttamissuunnitelma ja jatkuva arviointi	12
2.1 Palvelusuunnitelma / Asiakassuunnitelma.....	13
2.2 Asumisen palvelun toteuttamissuunnitelma.....	13
2.3 Jatkuva palvelutarpeen ja palvelun toteutumisen arviointi	15
3. Palveluasumisen osa-alueet ja sisältö	16
3.1 Itsemäärääminen ja perusoikeudet	19
3.2. Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen.....	21
3.3. Terveysten- ja sairaanhoito, kuntoutus ja lääkehoito.....	23
3.4 Avustaminen	24
4. Asumisyksikköä ja asuntoa koskevat vaatimukset.....	26
4.1 Asunto.....	27
4.2 Ateriat	28
4.3 Siivous ja vaatehuolto.....	28
5. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito.....	29
5.1 Vastuuhenkilöt.....	30
5.2. Henkilöstön koulutus rakenne ja osaaminen.....	30
5.3. Henkilöstön määrä.....	32
6. Laadun hallinta ja johtaminen	33
6.1. Asumisyksikön toiminta-ajatus.....	36
7. Palvelun edellyttämät luvat ja selvitykset.....	37
8. Asiakasmaksut ja palveluntuottajalle maksettavat korvaukset	38
8.1. Vuokra, elämismenot ja asiakasmaksut	39
8.2. Palvelumaksu	39
8.3. Ateriamaksu	40
8.4. Asiakkaan poissaolot.....	41
9. Yhteiskehittäminen ja laadunvalvonta	42
9.1. Yhteiskehittäminen	43
9.2. Laadunvalvonta	43

HYVÄN PALVELUN RAKENNUSPALIKAT*



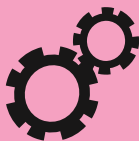
ODOTUSTEN YLITTÄMINEN

ARJEN JOUSTAVUUS JA YKSILÖLLISYYS



Yksilöllisiä ja välillä muuttuvia toiveitani ja tilanteitani kunnioitetaan ja palvelu mukautuu niihin.

ARJEN SUJUUVUUS



Taritsemani palvelut toimivat päivittäin ja odottamattomissa tilanteissa. Kommunikaatio on hyvää, fyysinen ja henkinen turvallisuuteni on taattu ja perustarpeistani huolehditaan.



KUNNIOITTAVA KOHTAAMINEN

Minut huomioidaan omista lähtökohdistani käsin, minua kohtaan ollaan hienovaraisia ja tilanteisiin tullaan oikealla tavalla.

Kunnioittava kohtaaminen ja arjen sujuvuus muodostavat hyvän ja turvallisen arjen perustan. Niiden pitää toteutua aina ja joka tilanteessa.

Arjen joustavuus ja yksilöllisyys mahdollistaa omannäköisen, asiakkaan hyvinvointia edistävän elämän toteutumisen.

Odotusten ylittäminen on jotain erityistä, mikä tuo joskus odottamatontakin lisäarvoa asiakkaalle. Odotusten ylittäminen on merkityksellistä vasta, kun arjen muut perusasiat toteutuvat.

** Malli on laadittu asiakastutkimuksen ja osallistavien työpajojen tulosten pohjalta.*

HYVÄN ASUMISEN ELEMENTIT*



ASUNTO

Asunnon fyysiset ominaisuudet tukevat itsenäistä toimintaani ja arkeani, eivät rajoita. Asunnossa on tilaa tehdä minulle tärkeitä asioita. Myös pyörätuolilla liikkuvat ystäväni pystyvät kyläilemään luonani.



KOTI

Koti on mielentila. Se on paikka, joka näyttää minulta ja jossa koen oloni turvalliseksi. Kotiini tulevat kunnioittavat sääntöjäni ja tapaani elää. Kukaan ei ryntää sisään ilmoittamatta. Kun jokainen työntekijä on perehdytetty tapoihini, yhteistyö sujuu mutkattomasti.



SIJAINTI JA YMPÄRISTÖ

Pääsen liikkumaan itsenäisesti kodin ulkopuolella ja sijainti ei rajoita minulle tärkeää kodin ulkopulista elämää. Minun luokseni on myös helppo tulla. Minulle tärkeät virkistysmahdollisuudet (kuten luonto) ovat lähellä. Hyvä naapuruston ilmapiiri tuo turvaa ja virkistää.

Hyvä asuminen koostuu tasavertaisesti kolmesta eri osa-alueesta: asunnon ominaisuuksista ja tiloista, fyysisestä ja sosiaalisesta ympäristöstä sekä viihtyistystä, omannäköisestä ja turvallisesta kodista.

* Malli on laadittu asiakastutkimuksen ja osallistavien työpajojen tulosten pohjalta.

1. Hankittava palvelu

Tässä kappaleessa kerrotaan

- Mihin hankinta perustuu?
- Mitä palvelua hankitaan?
- Kenelle palvelua hankitaan?
- Miten palvelukokonaisuus muodostetaan?

Hankinnan tavoitteena on saada helsinkiläisille vaikeavammaisille henkilöille heidän vammansa toimintarajoitteiden mukaisia asumispalveluja joko vammaispalvelulain tai sosiaalihuoltolain* mukaisena palveluasumisena, jotta henkilöt voisivat elää kodissaan omaehtoista elämää ja toimia aktiivisena osallistujana tavanomaisessa toimintaympäristössä yhdessä muiden ihmisten kanssa. Tässä palvelukuvauksessa esitetyt vaatimukset ovat ehdottomia vähimmäisvaatimuksia. (Sosiaalihuoltolaki, vammaispalvelulaki, YK:n yleissopimus vammaisten oikeuksista)

Hankinnassa olevalla palveluasumisella tarkoitetaan runsaan ja monimuotoisen avuntarpeen vuoksi välttämätöntä keskitettyä palvelukokonaisuutta. Asumiseen ja päivittäiseen tavanomaiseen elämään liittyvät toiminnot, niissä avustaminen ja ohjaaminen kuuluvat palveluasumisen sisältöön ja kaupungilta perittävään palvelumaksuun.

Palveluasumista järjestetään vaikeavammaiselle henkilölle, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toiminnoissa erityisen runsaasti tai ennakoimatta vuorokauden eri aikoina, jolloin henkilöstön jatkuva varallaolo on välttämätöntä. Asiakas voi tällöin asua yksittäisessä asunnossa, joka sijaitsee tietyssä asuntoryhmässä, palvelutalossa tai satelliittiasuntona samassa korttelissa varsinaisen asumisyksikön kanssa riippuen asumisessa tarvittavista välttämättömistä palveluista. Joskus kyseeseen tulee myös ryhmäkoti, jossa asiakkaalla on yksityisessä käytössään oma asuinhuone yhteisten asumistilojen lisäksi. Kyse on ensisijaisesti asumisesta ja aktiivisesta omasta elämästä; ei hoidosta, hoivasta tai valvonnasta. Kyseessä on avopalvelu. Joidenkin asiakkaiden kohdalla korostuu vamman laadusta riippuen vahva hoidollisen osaamisen tarve ja tämä tulee palvelutarjoajan ottaa huomioon palvelua suunniteltaessa.

Palveluasumiseen voi liittyä myös asumisvalmennusta, jolloin asukkaan palvelutarvetta ja mahdollista tulevaa tuen tarvetta kartoitetaan. Ennen asumisvalmennuksen alkamista asiakas, palvelutarjoaja ja sosiaalityöntekijä tekevät suunnitelman asumisvalmennuksen tavoitteiksi ja kestoksi.

Yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi vaikeavammaisilla ihmisillä tulee olla mahdollisuus asua muun väestön keskellä ja samalla vastata itse asumiseensa liittyvistä käytännön asioista; sekä oikeuksista että velvollisuuksista toimintakykynsä sallimissa rajoissa. Todellisen toimintakyvyn käyttöön saamisessa saatetaan tarvita asumisessa myös yksilöllisiä palveluja, apua tai tukea.

Palvelutuottajan järjestämässä vaikeavammaisten palveluasumisessa tulee noudattaa voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muuta kyseisten palvelujen järjestämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Toiminnan pitää perustua asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaiden omaan tahtoon, jota heillä on oikeus toteuttaa omassa kodissaan. Asunto on asiakkaan yksityinen tila, jossa henkilöstö avustaa asiakasta hänen toivomallaan tavalla.

Vaikeavammaisten palveluasumisen hankinta toteutetaan dynaamisella menettelyllä, jolloin hankinta voidaan avata sopimuskaudella myös uusille tuottajille. Helsingin kaupunki ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin. Tarjoukset esitetään palveluluokittain.

*** Vaikeavammaisten palveluasumiseen kuuluu asiakkaan toimintakyvyn kannalta esteetön asunto sekä ne jatkuvat tai toistuvat palvelut asumisessa, jotka ovat vamman tai sairauden vuoksi välttämättömiä asiakkaan päivittäisessä suoriutumisessa. Kokonaisuuteen kuuluu myös asumisturvallisuus ja riittävä avunsaannin varmuus vuorokauden eri aikoina.**

1.1. Asiakkaat

Palvelua hankitaan vaikeavammaisille yli 18-vuotiaalle henkilöille; ensisijaisesti vaikeavammaisille nuorille tai työikäisille ihmisille. Palveluasumista voidaan tarvita myös ihmisille, joilla on oman toiminnan ohjauksen tarvetta. Palvelu on avustamista tavanomaisissa päivittäisissä toimissa, joita vammaisen henkilö tarvitsee ja haluaa, mutta ei vammansa vuoksi kykene tekemään itse.

Osalla asiakkaista on oltava mukana myös hoidon ja huolenpidon elementtejä. Palvelun käyttäjillä saattaa olla vammasta johtuvia kognitiivisten taitojen puutteita tai vaikeita kommunikaatio-ongelmia. Vaikeavammaisten palveluasumisessa asuvat asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan hyvin erilaisia, joten asiakkaiden välttämätön apu ja tuki asumisessa vaihtelevat yksilöllisesti. Tästä syystä myös asumisen mahdollistamiseksi tarvittava palvelukokonaisuus eroaa määrällisesti, sisällöllisesti ja ajallisesti eri tilanteissa samallakin ihmisellä.

“Pienet asiat luovat turvallisuutta ja antavat tunteen, että minua arvostetaan. Kunpa minulle puhuttaisiin aina vertaisena ja oltaisi ystävällisiä. Meillä kaikilla on oma elämäntarinamme.”

Palvelun tarjoajan tulee osoittaa tarpeenmukainen ja viihtyisä vuokra-asunto. Palvelut voidaan myös järjestää omistusasuntokantaan, jolloin asukas voi halutessaan ostaa itselleen asunnon. Asunto voidaan hankkia myös alihankintana. Pelkkää huonetta ei pidetä asuntona. Asunnon tulee sijaita HSL:n A-D -vyöhykkeiden sisäpuolella, esteettömien julkisten joukkoliikenneyhteyksien varrella. Asunnon tulee sijaita päivittäistavarakaupan läheisyydessä tai palveluntuottajan tulee muuten mahdollistaa päivittäistavarakaupan käyttö.

Asuminen voidaan järjestää yksittäisissä asunnoissa, asuntoryhmissä, palvelutalossa tai ryhmäkoti -tyyppisesti kunkin asiakkaan tarpeiden mukaan. Asunto voi olla myös ns. satelliittiasunto, johon palvelut tuotetaan keskitetysti lähellä olevasta asumisyksiköstä. Palvelutarve ja asumismuoto arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa kotikunnan vammaisten sosiaalityössä.

”Ymmärrän, ettei hoitajallakaan aina ole hyvä päivä. Olemme kaikki ihmisiä ja se on inhimillistä. Toivoisin silti, etten joutuisi kärsimään siitä. Hoitajalle kohtaamiseni on yksi hetki päivässä muiden joukossa, mutta minulle se hetki voi olla juuri se ratkaiseva.”

” Jos on jokin ongelma, monesti helpottaa, kun sen syyt selitettäisiin minulle. Se monesti laukaisee tilanteen. Kunnioittava kohtaaminen ja arjen sujuvuus voivat olla pieniä tekoja.”

1.2 Palveluluokat

Palvelu on porrastettu viiteen eri luokkaan asiakkaan tarvitseman välittömän, henkilökohtaisen, yksilöllisen tarpeen mukaisesti (aktiivinen yksilöllinen avun tarve). Kuhunkin palveluluokkaan voi kuulua henkilöitä kaikista edellä mainituista asiakasryhmistä. Palveluluokan perusteena on asiakkaan keskimääräinen, pitkäaikainen hoivan, tuen ja ohjauksen tarve. Asiakkaan palveluluokka perustuu asiakkaan palvelusuunnitelmaan / asiakkasuunnitelmaan ja asumisen palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat asiakkaan palveluluokasta asiakkaan palvelun alkaessa. Palveluluokat muodostavat palvelun hinnoittelun perustan. Asiakkaan palveluluokkapäätöksestä tai sen muuttumisesta päättää Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan vammaisten sosiaalityö.

Palveluluokan mukainen tuntimäärä ei muodosta asiakkaan jaksokohtaista enimmäistuntimäärää, vaan palveluntuottajan on huomioitava palvelun joustava luonne ja varauduttava palveluntarpeen lyhytaikaiseen vaihteluun.

Asiakkaan palveluluokan mukainen keskimääräinen palveluntarve tasoittuu viikon jaksossa, palvelusuunnittelun yhteydessä kanssa sovittavalla tavalla. Asiakkaan yksilöllinen palvelutarve, palvelu- tai asiakkasuunnittelun määrä ja muoto vaihtelevat runsaasti asiakkaan elämäntilanteen mukaisesti ja jopa päivittäin. Palvelun toteuttamisessa on huomioitava asiakkaiden monimuotoisuus ja vaihtelevat tarpeet. Tarvittaessa voidaan käyttää harkinnanvaraista lisäresurssia sovitulle ajalle tiettyyn tarpeeseen kohdennettuna.

PALVELULUOKKA 1

- Asiakas tarvitsee henkilökunnalta tukea ja apua, mutta ei yöaikaista hoitoa ja läsnäoloa.
- Asiakkaalla on mahdollisuus tavoittaa henkilökunta puhelimitse ympäri vuorokauden yöaikaisella hälytysmahdollisuudella.
- Asiakas kykenee avustettuna selviytymään arkielämän toimista ja myös osallistumaan sosiaaliseen elämään.
- Asiakkaalla voi olla vaativia somaattisia sairauksia, toimintakyvyn puutteita sekä toistuvaa psyykkisen tuen tarvetta.
- Asiakasta autetaan päivittäisissä toiminnoissa, sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa.
- Ei välttämättä joka päivä käyntiä. Laskutus toteutuneiden käyntien mukaan.

Asiakkaan aktiivisen, yksilöllisen avun tarve:

2-4 tuntia vuorokaudessa tai kerralla.

Pääsääntöisesti enintään 28 tuntia viikossa.

PALVELULUOKKA 2

- Asiakas tarvitsee henkilökunnalta päivittäistä tukea ja apua.
- Asiakkaalla on säännöllinen yöaikainen avuntarve, esimerkiksi sovittu säännöllinen yöaikainen käynti. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus tavoittaa henkilökunta puhelimitse ympäri vuorokauden yöaikaisella hälytysmahdollisuudella.
- Asiakas kykenee avustettuna selviytymään arkielämän toimista ja myös osallistumaan sosiaaliseen elämään.
- Asiakkaalla voi olla vaativia somaattisia sairauksia, toimintakyvyn puutteita, muistihäiriöitä ja toistuvaa psyykkisen tuen tarvetta.
- Asiakasta autetaan päivittäisissä toiminnoissa, sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa.

Asiakkaan aktiivisen, yksilöllisen avun tarve:

2-4 tuntia vuorokaudessa ja yöaikainen apu.

Pääsääntöisesti enintään 28 tuntia viikossa sekä yöaikaisen avun tarve.

PALVELULUOKKA 3

- Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea lähes kaikissa arkielämän toiminnoissa, mutta selviää osittain itsenäisesti.
- Palvelua on saatavilla kaikkina vuorokauden aikoina.
- Asiakkaan avuntarvetta ei voi aikatauluttaa etukäteen ja apua on hälytettäessä oltava saatavilla nopeasti. Avustaminen saattaa edellyttää myös kahta avustajaa tai vaatia erilaisten apuvälineiden kuten esimerkiksi nostolaitteiden käyttöä.
- Asiakas kykenee itse opastamaan avustajia, mutta ei toimintarajoitustensa vuoksi pysty itse toteuttamaan toimintaa.
- Asiakkaalla on jonkin verran sairaanhoidollisia tarpeita esimerkiksi lääkkeitä huolehtimista, katetripussin vaihtamista tai katetrointia.
- Palvelua saatetaan tarvita kaikkina vuorokauden aikoina.

Asiakkaan aktiivisen, yksilöllisen avun tarve:

Yli 4 tuntia vuorokaudessa.

Pääsääntöisesti enintään 42 tuntia viikossa.

PALVELULUOKKA 4

- Asiakas tarvitsee avustamista jatkuvasti lähes kaikissa toiminnoissa.
- Asiakas saattaa tarvita jatkuvaa valvontaa esimerkiksi vamman tai sairauden aiheuttaman hengityksen tukihoidojen tai epilepsian vuoksi.
- Avustaja käy asunnossa useita kertoja vuorokauden aikana asiakkaan ollessa valveilla. Avustaminen saattaa edellyttää myös kahta avustajaa tai vaatia erilaisten apuvälineiden kuten esimerkiksi nostolaitteiden käyttöä. Avustaminen voi olla fyysisesti raskasta työntekijälle.
- Palvelua on oltava saatavissa kaikkina vuorokauden aikoina.
- Asiakkaalla on säännöllisesti sairaanhoidollisia tarpeita esimerkiksi lääkkeitä huolehtiminen, katetripussin vaihtaminen tai säännöllinen katetrointi.
- Asiakkaalla on runsaasti tuen/ohjauksen/ ja valvonnan tarvetta, jotka voivat esimerkiksi johtua psyykkisistä syistä, kehitysvammasta tai epilepsiasta.
- Asiakkaalla voi olla kognitiivisia ongelmia tai puutetta aloitekyvyssä.
- Asiakkaalla on säännöllinen yöaikaisen avuntarve.

Asiakkaan aktiivisen yksilöllisen avun tarve:

Yli 6 tuntia vuorokaudessa.

Pääsääntöisesti enintään 63 tuntia viikossa.

PALVELULUOKKA 5

- Asiakas tarvitsee avustamista ja tukea kaikissa arkielämän toiminnoissa jatkuvaluonteisesti eri vuorokauden aikoina.
- Asiakas ei välttämättä kykene itse hälyttämään apua.
- Asiakkaalla saattaa olla haastavaa käyttäytymistä.
- Asiakkaalla on erityisen runsas avun ja hoidon tarve esimerkiksi asiakkaan hengitystä tulee seurata tai asiakkaalla on nielemisvaikeuksia.
- Yöaikaan asiakas tarvitsee säännöllisesti apua esimerkiksi asentohoitoon tai kuivutukseen.
- Asiakkaalla on säännöllisesti ja runsaasti sairaanhoidollisia tarpeita ja toimenpiteitä. Asiakkaan aktiivisen yksilöllisen avun tarve on yli 9 tuntia vuorokaudessa ja yli 63 tuntia viikossa.

Asiakkaan aktiivisen yksilöllisen avun tarve:

Yli 9 tuntia vuorokaudessa.

Yli 63 tuntia viikossa.

2. Palvelusuunnitelma/ asiakassuunnitelma, palvelun toteuttamissuunnitelma ja jatkuva arviointi

Tässä kappaleessa kerrotaan asiakkaalle tehtävistä suunnitelmista.

2.1. Palvelu-/ asiakas- suunnitelma



Mitä palveluita tarvitsen?
Toimii pohjana kaikille
muille asiakkaan
suunnitelmille.

2.2. Palvelun toteuttamis- suunnitelma



Miten asiakassuunnitelmaani
kirjatut asiat toteutetaan
käytännössä, toiveitani
kunnioittaen?

2.3. Jatkuva palvelutarpeen ja palvelun toteutumisen arviointi



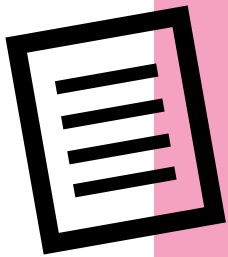
Ovatko tilanteeni ja
tarpeeni muuttuneet?
Onko suunnitelmia tarvetta
päivittää?

2.1. Palvelusuunnitelma/Asiakassuunnitelma

Palvelu perustuu asiakkaalle sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti laadittavaan palvelusuunnitelmaan/asiakassuunnitelmaan ja tilaajan tekemään palvelupäätökseen. Tilaaja laatii palvelusuunnitelman/asiakassuunnitelman yhdessä vammaisen henkilön kanssa ja tarvittaessa tämän läheisten kanssa. Palvelun aikana myös palveluntuottaja tarvittaessa osallistuu palvelutarpeen arviointiin ja suunnitelman laatimiseen.

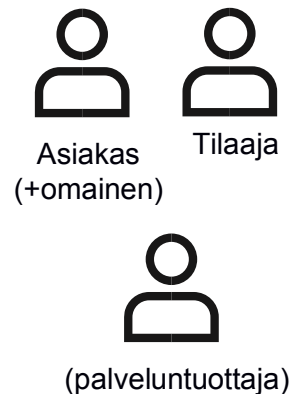
Palvelusuunnitelman/asiakassuunnitelman tavoitteena on sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakkaan oma näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Palvelusuunnitelma/asiakassuunnitelma toimii perustana tarkemmalle palvelun toteuttamissuunnitelmalle, jonka laatimisesta vastaa palveluntuottaja.



ASIAKASSUUNNITELMAAN/ PALVELUSUUNNITELMAAN SISÄLTÄVÄT VÄHINTÄÄN TIEDOT

- Palveluuni liittyvät **tarpeet**
- Palveluuni liittyvän palveluni **tavoitteet**
- **Palveluni määrä ja laatu** eri vuorokauden eri aikoina



2.2. Asumisen palvelun toteuttamissuunnitelma

Palveluasumisen laadukas toteuttaminen perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä laatimaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Suunnitelmassa sovitaan, mitä asiakokonaisuuksia avustamiseen kunkin asiakkaan kohdalla säännöllisesti kuuluu. Suunnitelmassa täsmennetään eri palvelut, niiden määrät ja toteutus eri vuorokauden aikoina. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan aktiivinen toiminta, voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen. Suunnitelmassa huomioidaan terveydentilaan, ravitsemukseen, hygieniaan, kommunikaatioon, ohjauksen tarpeeseen sekä emotionaaliseen tukeen liittyvät asiat. Vastuu palvelun toteuttamissuunnitelman tekemisestä ja sen päivittämisestä on palveluntuottajalla.

Palvelun toteuttamissuunnitelman on sisällettävä tarkemmat tiedot siitä, miten palvelu vastaa asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toteuttaa hänen omia elämän tavoitteitaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Suunnitelma on konkreettinen toteutussuunnitelma, josta selviää miten asiakkaan palveluun sisältyvät eri elementit toteutuvat.

Mikäli palveluille asetetut tavoitteet eivät toteudu tai suunnitelma ei vastaa asiakkaan tarpeita, palveluntuottaja laatii tilaajan pyynnöstä yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman siitä, miten tavoitteisiin päästäisiin. Suunnitelma tarkistetaan tarpeen mukaan, vähintään kerran vuodessa.

Asiakas ja palveluntuottaja laativat lisäksi asiakkaan pyynnöstä viikko- tai vastaavan jakson suunnitelman asiakkaan etukäteen tiedossa olevasta avun ja tuen tarpeesta. Suunnitelma laaditaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti ja sen tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle vapaus suunnitella omaa arkeaan ja tehdä valintoja.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan asiakkaalle mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta. Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään puolen vuoden välein sekä aina asukkaan tilanteen muuttuessa. Vastuu tästä on palveluntuottajalla. Palveluntuottaja toimittaa kopion allekirjoitetusta suunnitelmasta sosiaali- ja terveystoimialalle asukkaan omalle vammaistyön sosiaalityöntekijälle.

Asiakastietojen dokumentoinnin tulee olla ajan tasalla olevaa. Päivittäisen kirjaamisen tulee olla asiakkaan tilannetta kuvaavaa ja asiakasta kunnioittavaa. Asiakkaan osallisuus päivittäiskirjauksissa on mahdollistettava, mikäli tämä niin haluaa.

Mikäli suunnitelmaa ei ole laadittu kahden kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta, pidättää sosiaali- ja terveystoimiala maksatuksen tämän asukkaan osalta. Mikäli suunnitelmaa ei ole laadittu kuuden kuukauden kuluessa palvelun alkamisesta, voidaan sopimus irtisanoa tämän asukkaan osalta.

ASUMISEN PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMASSA TÄSMENNETÄÄN ESIMERKIKSI:

- Miten palveluuni ja terveydenhuoltooni liittyvät toimet toteutuvat konkreettisesti
- Suunnitelma, kuinka vamman aiheuttamaan rajoitteeseeni liittyvä ja mahdollisesti tarvitsemani terveyden ja sairaanhoito järjestetään
- Miten mahdollisia kommunikaation apuvälineitäni käytetään ja vuorovaikutustani tuetaan, miten mahdollinen puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio toteutuu.
- Miten muita apuvälineitäni käytetään
- Miten mahdollinen päivätoimintani tai työssä käyntini toteutuu
- Miten minulle on tarjolla virkistys- ja harrastustoimintaa
- Miten muuhun yksilölliseen tuen tarpeeseeni vastataan



Asiakas
(+omainen)



Palvelun-
tuottaja

2.3. Jatkuva palvelutarpeen ja palvelun toteutumisen arviointi

Palvelusuunnitelma ja palvelun toteuttamissuunnitelma perustuvat asiakkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi on fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn arvio sekä oman elämän ympäristötekijät ja tavoitteet huomioiva. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan toimintakyvyn mittaamiseksi ja tarvittavien palvelujen suunnittelun apuna käytetään RAI- tai muuta toimintakykyä määrittävää järjestelmää sekä tarvittaessa muita palvelutarvetta kuvaavia mittareita (TOIMIA tms).

Palveluntuottaja tekee vähintään vuosittain ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa asumisen arvioinnin ja päivittää toteuttamissuunnitelman, ellei erikseen muuta sovita. Arvioinnissa on huomioitava se, että esimerkiksi toimintakykymittarin käyttö on vai osa kattavampaa palvelutarpeen arviointia. Asumisen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan läheisten kanssa. Arviointi laaditaan aina ennen asiakkaan asiakassuunnitelman laatimista tai päivittämistä ja toimitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle. Mikäli edellä mainitut seikat eivät ole toteutuneet suunnitelman mukaan, sosiaalityöntekijä informoi asiasta Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalvelutiimiä.

Palveluntuottaja sitoutuu Helsingin kaupungin jatkuvan palvelutarpeen arvioinnin käytännön mukaan toimittamaan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin sosiaali- ja terveystoimialalle tilaajan erikseen nimeämälle taholle vähintään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Palveluluokkia uudelleen arvioitaessa ja aina palvelutarpeen muuttuessa palveluntuottaja toimittaa tilaajalle pyydetyltä, vähintään 2 viikon, ajalta tiedot asiakkaan saamasta avusta suhteessa ajankäyttöön ja käyntikertoihin asiakkaan luona. Samalla toimitetaan uusittu palvelun toteuttamissuunnitelma, josta avuntarpeen muuttuminen ilmenee.



PALVELUTARPEEN JA PALVELUN TOTEUTUMISEN ARVIOINNISSA

- Arvioidaan asiakkaan toimintakykyä, suoriutumista, ja tarpeita
- Selvitetään asiakkaan asumiseensa ja elämäänsä liittyviä toiveita ja tavoitteita
- Selvitetään muita vastaavia asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen liittyviä seikkoja



Asiakas
(+omainen)



Palvelun-
tuottaja

3. Palveluasumisen osa-alueet ja sisältö

Tässä kappaleessa kerrotaan:

- Mitä palveluasumiseen sisältyy?
- Mikä on palvelun tavoite?
- Mitä palveluntuottajalta vaaditaan?

Asumispalvelujen tarkoituksena on edistää asiakkaan päivittäisissä toiminnoissa suoriutumista, hyvinvointia, turvaa ja elämän laatua. Asumisen järjestämiseen kuuluu asunto sekä asumiseen liittyvät palvelut ja riittävä yksilöllinen tuki. Asukkaan tarvitseman tuen määrä saattaa vaihdella, joten asukkaalle annettavan tuen tulee olla joustavaa ja muokattavissa vastaamaan kulloiseenkin tarpeeseen. Ympäri vuorokautisen asumisen peruspalveluun sisältyy ympärivuorokautinen tuki ja suunnitelman mukainen henkilökohtainen ohjaus. Kotiin vietävään asumisen peruspalveluun kuuluu riittävä apu ja suunnitelman mukainen henkilökohtainen tuki. Kaikkeen asumisen peruspalveluun kuuluu asukkaan vuorovaikutus ja kommunikaation tukeminen sekä vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien ja apuvälineiden käyttö, mikäli asukas niistä hyötyy.

Palvelun tavoitteena on tukea asumisessa asukkaiden omatoimisuutta, ohjata ja auttaa heitä suoriutumaan kykyjensä mukaisesti päivittäisissä toiminnoissa (perustarpeista huolehtiminen, vuorovaikutus, toimintakyvyn ylläpito ja päivittäinen selviytyminen), fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista huolehtiminen, lisätä heidän osallisuuttaan yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan ja toteuttamaan omia, yksilöllisiä vahvuuksiaan ja toiveitaan yhteisön jäsenenä.

Asuminen pitää tässä hankinnassa sisällään sekä asunnon sisällä tapahtuvaa, että kodin ulkopuolista toimintaa. **Palvelussa korostuu asukkaan** yksilöllinen elämä, itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus tehdä valintoja. Palvelussa toteutuu asukkaan, hänen valitsemansa lähi-ihmisten ja henkilökunnan välinen yhteistyö ja hyvä ammattitaito.

Palveluntuottaja järjestää asumispalveluun siirtyville asukkaille ja heidän omaisilleen **tutustumisen** hyvissä ajoin ennen muuttoa. Tutustuminen sisältää asumisyksikön ja toiminnan esittelyä ja asukkaan toiveiden ja tarpeiden kartoitusta. Tarvittaessa palveluntuottaja käy tutustumassa tulevan asukkaan aiempaan asuinympäristöön ja järjestää tavoitteellisen aikataulutetun muuttovalmennuksen. Muuttovalmennuksen järjestämisestä on sovittava aina etukäteen palvelun tilaajan kanssa.

Asumispalvelu on aina **yksilöllisesti suunniteltua ja sisältää asiakkaan tarvitseman tuen, ohjauksen, avun ja perushoidon.** Palveluun kuuluu valmentava toiminta, jolloin asukas voi siirtyä aikanaan vähemmän tuettuun asumismuotoon, mikäli se on hänen tavoitteensa. Asukkaan tuen tarpeen kasvaessa saa asiakas tarpeensa mukaisen tuen ja tarvittaessa voi siirtyä vahvemman tuen asumismuotoon. Palveluun kuuluu tarvittaessa myös saattohoito. Saattohoidon myötä muuttuneesta asukkaan palvelutarpeesta ja mahdollisen lisäresurssin tarpeesta keskustellaan aina palvelun tilaajan kanssa.

Asukkaat voivat olla päivisin asumisen suunnitelman mukaisesti koulussa, opiskelemassa, työssä tai päivätoiminnassa. **Yhteistyö asiakkaan verkostojen kanssa on oltava säännöllistä ja toistuvaa yhteisen toimintakulttuurin takaamiseksi asukkaalle.** Palveluntuottaja pitää yhteyttä yhteistyökumppaneihin tarpeen mukaan, mutta vähintään vuosittain. Asumisessa on huomioitava, että mikäli asiakas asumisen suunnitelman mukaisesti osallistuu päiväaikaiseen toimintaan vain osittain tai ei ollenkaan, tulee hänellä olla mahdollisuus saada suunnitelman mukaista toimintaa asumisyksikössä tai asumisyksikön henkilökunnan tukemana jossain muualla. Asumiseen kuuluu asumisyksikön järjestämä virikkeellinen ja taitoja ylläpitävä toiminta sekä talon sisällä että sen ulkopuolella. Virikkeellisellä toiminnalla tarkoitetaan esimerkiksi retkiä, erilaisia teemailtoja tai asukaskokouksia.

Palvelu tuotetaan siten, että asukkailla on tarvittaessa saatavilla henkilökunnan apua ja tukea 24 /7 suunnitelman mukaisesti. Ei-ympäri vuorokautisessa asumispalvelussa yöaikainen tuki voi olla saatavissa esim. etälaitteiden avulla. Niille asukkaille, jotka tarvitsevat turvaa ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti, henkilökunnan tulee olla saatavilla samassa asumisyksikössä, huoneistossa tai kerroksessa.

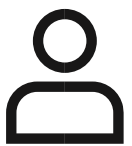
Palveluntuottajalla on oltava käytössään monipuolinen valikoima erilaisia yksilöllisesti muokkautuvia tukitoimia, välineitä ja työmenetelmiä, jotka kuuluvat palveluun. Näiden avulla esimerkiksi tuetaan asiakkaan vuorovaikutusta, päivärytmiä, uusien taitojen opettelua, kokonaisvaltaista hyvinvointia ja vastaavia asioita. Palveluntuottajan tehtävänä on palvelua toteuttaessaan valita kulloinkin asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin vastaavat ja vaikuttavat yksilölliset menetelmät ja työtavat.

Palveluntuottaja tukee asiakkaita asiakkaan tarpeen mukaan esimerkiksi seuraavilla elämän alueilla:



KOMMUNIKAATIO

Asukkaan kanssa ollaan päivittäin vuorovaikutuksessa ja kommunikoidaan käyttäen hänen ymmärtämiään ja käyttämiään vuorovaikutustapoja ja keinoja. Jotkut asukkaat tarvitsevat osaavan kommunikaatiokumppanin tukea vuorovaikutustilanteissa. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että henkilökunnalla on riittävä koulutus ja taito tarvittavien vuorovaikutusta tukevien tai korvaavien keinojen ja/tai laitteiden käyttöön.



ITSENÄINEN ELÄMÄ

Palveluntuottajan tulee tukea ja mahdollistaa asukkaan oikeus mahdollisimman itsenäiseen ja toisista riippumattomaan elämään asukkaan mahdollisuuksien mukaan. Asukkaan toiveita oman elämän suunnitteluun ja toteuttamiseen tulee kunnioittaa. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asukkaalle mahdollisuuksien mukaan asukkaan toiveiden mukainen elämä.



OPINNOT JA TYÖLLISTYMINEN

Palveluntuottajan tulee tukea asukkaan pyrkimyksiä opiskella tai työllistyä. Mikäli asukas tarvitsee apua esimerkiksi opintoihin hakeutumiseen tai työllistymiseen palveluntarjoaja ohjaa asukkaan oikean palvelun piiriin.

Suhde henkilökohtaiseen apuun

Asiakas voi saada palvelun lisäksi vammaispalvelulain tarkoittamaa henkilökohtaisen avun palvelua silloin, kun henkilökohtaisen avun palvelun myöntämisedellytykset täyttyvät. Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan käyttää työhön ja opiskeluun myös silloin, kun se toteutuu asiakkaan kotona.

Kodin ulkopuolelle tarkoitettu henkilökohtainen avustaja voi hakea asiakkaan asunnosta ja tuoda asiakkaan sisälle asuntoon, mutta palveluasumisen sisältöön kuuluu asiakkaan avustaminen lähtöön valmistautumisessa ja takaisin tulossa. Henkilökohtaisen avun palvelun osalta asiakas itse määrittää, milloin ja mihin hän käyttää hänelle myönnetty henkilökohtaisen avun tunnit.

3.1 Itsemäärääminen ja perusoikeudet

Palveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön itsemääräämisoikeutta sekä oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus perhe-elämään ja seksuaaliseen identiteettiin. Yksityiselämänsuoja pitää sisällään kirje- ja puhelinsalaisuuden ja tietosuojan. Jokaisella on lupa pitää yksityiselämänsä omana tietonaan ilman, että kukaan puuttuu siihen oikeudettomasti.

Sopimuksen kohteena olevilla palvelulla on merkittävä vaikutus asiakkaan vapauden, yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja niissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan oma käsitys avun ja palvelun tarpeestaan. Jotta tämä olisi mahdollista, palvelussa on huolehdittava siitä, että asiakas on osallisena oman palvelunsa suunnittelussa ja toteuttamisessa. Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta riittävästi oikeaa ja ajankohtaista tietoa mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa mahdollisuutta osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on oikeus määrätä omasta elämästään ja oikeus päättää itseään koskevista asioista yhdenvertaisesti muiden kanssa. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun ja syrjimättömyyteen.

Itsemääräämisoikeus ei tarkoita asiakkaan jättämistä yksin tekemään valintoja ilman tukea. Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus saada tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen ja tukea tärkeiden päätösten tekemiseen. Mikäli asiakkaalla on vaikeuksia kommunikaatiossa esimerkiksi yhteisen kielen puuttumiseen, kielellisten tai kommunikaatioon liittyvien erityisvaikeuksien, kehityksen viivästymisen, vammaisuuden tai vastaavan syyn vuoksi, on palveluntuottajan suunniteltava yhdessä tilaajan kanssa keinot, joilla asiakkaan kommunikaatio mahdollistetaan ja käytettävä niitä aktiivisesti.

Itsemääräämisoikeuteen kuuluu mahdollisuus tehdä valintoja, yrittää ja erehtyä ja saada näihin tarvittaessa tukea. Itsemääräämiseen kuuluu myös mahdollisuus ottaa riskejä. Asumispalveluun kuuluu, että asiakkaalle tarjotaan apua myös riskien ja seurausten arviointiin ja punnitsemiseen.

Palveluntuottajalta asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen tukeminen edellyttää aktiivista vuoropuhelua asiakkaan ja joskus myös läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeuden tukeminen edellyttää myös sitä, että palvelussa ymmärretään ja kunnioitetaan asiakkaan elämän arvoja ja tavoitteita. Joskus palveluntuottajan tehtävänä voi olla tukea asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta suhteessa läheisiin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden lakiin perustumaton rajoittaminen on kielletty. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asumisyksikössä ei saa olla voimassa sellaisia järjestys- tai

vastaavia sääntöjä tai käytäntöjä, joilla tosiasiallisesti rajoitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta tai henkilökohtaista vapautta..

Asiakas määrittelee itse tarvitsemaansa palvelua toimintakykynsä mukaan. Palveluntuottajan on mahdollistettava asiakkaalle aito mahdollisuus elää omassa rytmissään ja tehdä valintoja. Tämä pitää sisällään muun muassa mahdollisuuden herätä ja mennä nukkumaan haluamaansa aikana sekä ruokailla haluamaansa aikaan.

Mikäli asiakas haluaa muodostaa parisuhteen, solmia avioliiton ja perustaa perheen, tulee palveluntuottajan tukea ja mahdollistaa tämä. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa se, että asiakkaan ystävä tai kumppani voi yöpyä asiakkaan asunnossa vapaasti. Mikäli asiakkaalla on lapsia, palveluntuottajan on huomioitava palvelun toteuttamisessa myös lapset. Työntekijöillä on tällöin oltava valmiudet hyvää vuorovaikutukseen myös lasten kanssa. Vastuu lasten kasvatuksesta on vanhemmilla, mutta palveluntuottajan on tuettava vammaista vanhempaa vanhemman roolissa tarvittavalla tavalla.

Tiivistelmä elämiseen, asumiseen ja palveluasumiseen liittyvistä oikeuksista:



Minulla on oikeus

- Osallistua palveluni suunniteluun
- Saada tietoa ymmärrettävässä muodossa
- Tehdä valintoja
- Ottaa riskejä, yrittää ja erehtyä
- Määrätä itseäni koskevista asioista
- Osallistua ja vaikuttaa omiin asioihini
- Saada tukea mielipiteeni muodostamiseen ja ilmaisemiseen
- Saada tukea tärkeiden päätösten tekemiseen
- Muodostaa parisuhde, solmia avioliitto ja perustaa perhe
- Seksuaaliseen identiteettiin
- Elää omassa rytmissäni
- Majoittaa vieraita kotonani
- Yksityiselämänsuojaan
- Yhdenvertaisuuteen ja syrjimättömyyteen
- Vapauteen ja turvallisuuteen
- Kunnioittavaan kohtaamiseen

3.2. Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen

Asiakkaan avustaminen toteutetaan toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työtavalla korostaen asiakkaan omaa aloitekykyä, toiveita ja aktiivisuutta sekä tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa. Asiakkaan tulee saada hänen palvelutarpeeseensa perustuvaa tuotekonseptin mukaista apua ja tarvittaessa myös välttämätöntä huolenpitoa. Asiakasta rohkaistaan aina omien voimavarojensa löytämiseen ja käyttämiseen sekä omatoimisuuteen.

Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakyvyn tukemista koskevat laatuvaatimukset:

Yhteinen ymmärrys

Palveluntuottaja on yhteisesti keskustellut henkilökuntansa kanssa, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella ymmärretään ja miten toimintakykyä tukevaa työtettä toteutetaan ja arvioidaan kunkin asiakkaan kotona.

Asiakkaan tarvitsema tuki, kannustus ja aktivointi

Asiakkaat saavat tarvitsemaansa apua, kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta rohkaistaan ja tuetaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkumisessa, pukeutumisessa ja ruokailussa sekä omassa asunnossa tai ulkona toimimisessa).

Erittäin vaikeavammaisten asiakkaiden kohdalla toimintakykyä tukeva ja kuntoutumista edistävä työote näkyy mm. siinä, että asiakkaat avustetaan päivittäin ylös vuoteesta, heitä autetaan pukeutumaan päivävaatteisiin, heidän kanssaan kommunikoidaan ja ruokailu tapahtuu istuma-asennossa.

Yksilölliset toimintatavat fyysisten tarpeiden tyydyttämiseksi

Palveluntuottajalla tulee olla sovitut toimintatavat asiakkaan fyysisten tarpeiden tyydyttämiseksi hyvän palvelun periaatteiden mukaisesti: asiakkaiden tulee saada riittävää ja oikea-aikaista apua hygienian hoidossa, suuhygienian hoidossa, WC-toiminnoissa, siirtymisissä, pukeutumisessa ja ruokailussa. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus halutessaan myös viikoittaiseen saunomiseen, mikäli asuintalossa on sauna olemassa. Yksilöllisen avun toteuttamisessa tulee ottaa huomioon mm. ummetuksen, virtsainkontinenssin, painehaavaumien, nivelten jäykistymien tai kivun ja unettomuuden hoito.

Masennuksen ehkäisy ja hoitoon ohjaus

Asiakkaan palvelukokonaisuudessa huomioidaan myös masennuksen ehkäisy ja mahdollinen hoitoon ohjaus.



Lääkehoidon käytännön toteutuminen

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidon käytännön toteutuksesta tarpeen mukaan. Asumisyksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2005:32). Lääkehoidon turvallisesta toteutuksesta vastaa riittävän koulutuksen saanut sairaanhoitaja/lähihoitaja. Sairaanhoitajat voivat koulutuksensa perusteella toteuttaa lääkehoitoa monipuolisesti. Lähihoitajan tutkintoon sisältyneestä lääkehoidon koulutuksesta riippuen lähihoitaja voi esimerkiksi jakaa lääkkeitä asiakas- ja potilaskohtaisiin annoksiin ja antaa lääkkeitä luonnollista tietä. Lähihoitajat tarvitsevat lisäkoulutuksen ja kirjallisen luvan vaativamman lääkehoidon toteuttamiseen (mm. pkv-lääkkeet). Luvan myöntää toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkkeet säilytetään asiakkaan omassa kodissa tai lukollisessa kaapissa henkilöstön tiloissa. Tilojen tulee olla lukitut, lääkkeiden säilytykseen soveltuvat ja määräyksien mukaiset. Lääkkeiden säilytys tiloihin on pääsy ainoastaan henkilökunnalla. Jokaisen asiakkaan omat lääkkeet säilytetään erikseen siten, että sekaantumisen mahdollisuutta ei ole. Lääkkeenjaon dokumentointi ja tarkastukset toteutetaan määräysten mukaisesti. Mahdollisuuksien mukaan käytetään apteekin annosjakelua.



Yksilölliset toiveet ja tarpeet

Asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet sekä ulkoilun toteuttaminen tulee olla kirjattuna asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan.



Palvelun sisällön perustiedote

Palvelun sisällöstä on olemassa perustiedote asiakkaille ja se käydään asiakkaan kanssa selkeästi läpi hyvissä ajoin ennen asiakkaan muuttoa yksikköön ja aina tarpeen mukaan. Asiasta kerrotaan tarvittaessa myös asiakkaan lähipiirille.



Lyhytkestoinen asiointi- ja saattaja-apu

Palveluntuottaja järjestää asiakkaan päivittäistöimiin liittyvän lyhytkestoisen asiointiavun ja saattaja-avun (ruokaostokset, lääkärikäynnit, apteekki yms.) kyseisellä asuinalueella ilman erillistä korvausta.



Lomakkeiden täytön apu

Asiakasta avustetaan tarvittavien lomakkeiden täyttämässä, esim. hakemukset, etuudet tai veroilmoitus.



Omavalvontasuunnitelma

Yksityisten sosiaalihuollon palveluntuottajien on yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011) 6 §:n mukaan laadittava omavalvontasuunnitelma asumisyksikön palvelujen tarkoituksenmukaiseksi toteuttamiseksi. Omavalvontasuunnitelman tulee olla näkyvillä ja asukkaiden saatavissa yksikön yhteisissä tiloissa.



Henkilökohtainen apu

Palveluasumisyksikön asiakkaalle voi olla myönnetty vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua harrastuksia, yhteiskunnallista osallistumista ja sosiaalista kanssakäymistä varten. Tämän avun käytöstä asiakas päättää itse ja se on tarkoitettu pääsääntöisesti asumisyksikön ulkopuolisiin toimintoihin. **Asiakkaalle mahdollisesti myönnetty henkilökohtainen apu ei vähennä palveluntuottajan velvollisuutta järjestää asiakkaalle edellä mainittua lyhytkestoista asiointi- ja saattoapua sekä mahdollisuutta ulkoiluun. Henkilökohtainen apu ei missään tilanteessa ole tarkoitettu päivittäistöiminnoissa avustamiseen asiakkaan asunnossa tai muissa asumisyksikön tiloissa. Tällaisesta avustamisesta huolehtii palveluntuottaja.**



Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma

Yksikössä on oltava voimassa oleva turvallisuus- ja pelastussuunnitelma.

3.3. Terveyden- ja sairaanhoito, kuntoutus ja lääkehoito

Asiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin ja vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä kuntoutuksesta on kunnallisella terveysasemalla, kotihoidossa, asiakasta hoitavalla yksityisellä lääkäriellä tai erikoissairaanhoidossa.

Palveluasumisen yksikössä käytetään yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten Käypä hoito-suosituksia. Siellä pitää olla henkilökunnalle kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voimien heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista.

Kun asiakas tarvitsee erityisiä sairaanhoidollisia tarvikkeita, tulee palveluasumisen yksikön henkilökunnan avustaa asiakasta reseptin ja tuotteiden hankinnassa, mutta asiakas vastaa näiden tarvikkeiden kustannuksista.

Asiakas saa vaikeavammaisten palveluasumisessa apua ja tukea päivittäisiin kotioloissa tehtäviin hoitotoimenpiteisiin ja välttämättömän henkilökunnalta tarvitsemaansa avun lääkehuoltoon. Jos erityistilanteissa tällöin tarvitaan sairaanhoidon erityisosaamista, asiakkaalla on oikeus saada tarvittaessa kotiinsa kunnallisen kotihoidon tai kotisairaalan palveluja. Palveluntuottaja laatii STM:n oppaan (2021:6) mukaisen kirjallisen lääkehuoltosuunnitelman ja asumisyksikössä on nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Palveluntuottajan vastuulle kuuluu lääkkeiden turvallinen säilytys, valvonta ja lääkehoidon vaikutusten seuranta yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lääkejako järjestetään pääsääntöisesti apteekin tarjoamana koneellisena annosjakeluna. Koneellisen lääkejaon kustannukset kuuluvat palveluasumisen maksuttomiin erityispalveluihin, mikäli asiakas ei vammansa vuoksi kykene toteuttamaan lääkejakoja itsenäisesti.

Henkilöstön ergonomisen työskentelyn tueksi tarkoitetut apuvälineet ja hoitovälineet, kuten henkilönostin, sähkötoiminen sänky, suihkutuoli, istumavaaka ym., tulee palveluntuottajan hankkia ja kustantaa. Nämä apuvälineet kuuluvat palveluntuottajan hankintavastuulle riippumatta siitä, ovatko ne yhteiskäytössä tai jonkun asiakkaan yksilöllisessä käytössä.

Henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettujen lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden tarpeen arvioinnista ja luovutuksesta vastaa Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan apuvälinepalvelu tai HUS Apuvälinekeskus. Henkilökohtaisten hoitolaitteiden tai hoitovälineiden hankinta-, korvaus- ja huoltovastuu kuuluvat terveydenhuollon eri hoitoyksiköille.

Palveluntuottaja työnantajana hankkii henkilöstölle riittävän suojavaatetuksen.

Palveluntuottaja järjestää välttämättömän saattaja-avun lääkäriin, sairaanhoitoon, terveydenhoitoon apuvälinehuoltoon tai kuntoutukseen ja tilaa asiakkaan tarvitseman kuljetuksen. Asiakas maksaa itse kuljetuksen ja käynnistä aiheutuvat terveydenhuollon asiakasmaksut. Tarvittaessa palveluntuottaja avustaa Kelan matkakorvausten ja muiden etuuksien hakemisessa.

Mikäli vaikeavammaisten palveluasunto sijaitsee kotikunnan ulkopuolella, asiakkaalla on oikeus saada terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälinehuolto halutessaan valitsemaltaan kunnalliselta yksiköltä palveluasunnon sijaintikunnassa ilman maksusitoumusta.

3.4. Avustaminen

Avustamispalvelua tulee olla tarvittaessa saatavilla jokaisena päivänä ja kaikkina vuorokauden aikoina, mikäli kyseessä on ympärivuorokautinen palvelu. Asiakas määrittelee kulloinkin tarvitsemansa palvelut ja niiden toteuttamistavan toimintakykynsä mukaan. Palvelun sisältö kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Työnteko asiakkaan kotona edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä vaikeavammaisen henkilön kanssa. Toiminnan on oltava asiakasta kunnioittavaa. Palvelua tulee saada suomeksi ja/tai ruotsiksi. Asiakkaat käyttävät mahdollisesti myös muita kommunikointikeinoja kuin puhetta, ja henkilöstöllä tulee olla valmiudet tarvittaessa käyttämään vaihtoehtoisia kommunikointikeinoja. Palvelu on pääsääntöisesti fyysistä avustamista ja ohjausta jokapäiväisissä toimissa. Palveluntuottajalla tulee kuitenkin olla valmius tiettyihin sellaisiin hoidollisiin toimenpiteisiin, jotka asiakas tekisi kotioloissa itse, mikäli vamma ei rajoittaisi toimintakykyä ja jotka eivät vaadi erityistä ammattipätevyyttä. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi insuliinikynän käyttö, toistokatetointi, lääkkeiden anto lääkeannostelijasta tai asiakkaan voinnin seuranta. Asiakasta avustetaan päivittäin myös tukisukkien, ortoosien tai proteesien päälle pukemisessa ja riisumisessa. Näiden toimenpiteiden suorittaminen kuuluu palvelun hintaan.

Perustason toimenpiteet kuuluvat avustamiseen, suurempaa osaamista vaativat toimenpiteet sovitaan yhdessä kotihoidon kanssa.

Pääsääntöisesti asiakkaat huolehtivat itse varojensa, korujen tai arvoesineiden turvallisesta säilytyksestä. Varojen ja/tai arvotavaroiden käsittelystä tulee olla kirjallinen toimintaohje henkilöstölle.

Palveluntuottaja avustaa asiakasta asumisen, terveyden ja kuntoutuksen kannalta välttämättömässä asioinnissa ilman erillistä veloitusta. Palveluun sisältyy myös kodin ulkopuolinen asiointi. Tämä avustaminen kuuluu tilaajalta laskutettavaan palvelumaksuun.

Mikäli asiakkaat haluavat yhdessä järjestää esim. yleisinä juhlapyhinä vapaa-ajantoimintaa tai yhdessäoloa, palveluntuottajan tulee edistää asiaa varmistamalla tapahtumaan käytännön puitteet ja riittävän avunsaannin asiakkaiden viihtyvyyden edistämiseksi vaikeavammaisten palveluasumiseen liittyvänä toimintana.

Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan monialaiseen työhön asiakkaan ja tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Monialainen työ liittyy esimerkiksi asiakkaan kuntoutukseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja muuhun vastaavaan asiakkaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa ja tiiviydellä. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit, oppilaitokset, työvoimahallinto ja harrastustoimintaa järjestävät tahot.

**”Kotini on minun kotini.
Elän siellä joka päivä.
Ei kenenkään kotiin
voi vain marssia
ilmoittamatta. Jokaisen
pitää koputtaa ja
ilmoittaa tulosta.”**

**”Suihkussa olen herkässä
tilassa ja toisen ihmisen
armoilla. Tilanteesta
selvitään yhdessä, kun
kommunikoidemme mitä
pesen itse ja mitä avustaja
pesee ja koen, että minua
arvostetaan.”**

Asiakkaan suostumuksella palveluntuottaja osallistuu tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokoontumisiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytössään avunkutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Kutsujärjestelmän tulee olla sellainen, että asiakas voi sitä käyttää vammansa laadusta riippumatta. Kutsujärjestelmällä tulee asiakkaan tarpeen mukaan saada henkilökohtainen keskusteluyhteys henkilökuntaan tai muuhun sopimuksen mukaiseen henkilöön tarpeen vaatiessa. Palveluntuottaja hankkii, ylläpitää ja huoltaa kutsujärjestelmän. Palveluntuottaja luovuttaa tilaajalle aina pyydettyä kutsujärjestelmän vasteaika-reportin.

Avustaminen hoidetaan pääsääntöisesti kutsujärjestyksessä, mutta kiireellinen avustaminen (esim. wc-käynnit) hoidetaan välittömästi. Kaikissa kiireellisissä tapauksissa palveluluokasta riippumatta apua on saatava niin pian kuin se käytännössä on mahdollista muiden asiakkaiden turvallisuutta vaarantamatta.

**Jos ystävä tulee
pyörätuolilla kylään,
olisi tärkeää, että häntä
autettaisiin muussakin
kuin ruokailussa ja takin
pukemisessa.
Näin yhdessäolosta ei
jää ikävä fiilis ja
pystymme keskittymään
toisiimme kuten muutkin
ystävyykset”**

4. Asumisyksikköä ja asuntoa koskevat vaatimukset

Tässä kappaleessa kerrotaan:

- Millainen asunnon tulee olla?
- Miten tukipalvelut toteutetaan?

4.1. Asunto

Palveluntuottajan tai tämän alihankkijan tulee vuokrata asiakkaalle esteetön asunto. Asiakas voi myös ostaa esteettömän asunnon samasta talosta tai korttelista. Pelkkää huonetta ei pidetä asuntona. Asunnon tulee olla riittävän tilava asiakkaalle ja välttämättömille apuvälineille sekä hänen avustamiselleen. Asunnossa pitää pystyä viettämään omannäköistä elämää turvaamalla kotirauha sekä toimimaan aktiivisesti ja mahdollisimman itsenäisesti. Mikäli asunnon käyttöön tai asumiseen liittyy joitain tavanomaisesta poikkeavia, palveluntuottajan asettamia rajoituksia, niistä sovitaan etukäteen asiakkaan kanssa ennen palvelun aloittamista. Palveluntuottaja ei saa kuitenkaan rajoittaa asiakkaan perusoikeuksia.

Asiakkaalla on mahdollisuus tarvittaessa vaihtaa asuntoa palveluntuottajan samassa yksikössä sijaitsevaan toiseen vapaaseen asuntoon, vaikka palvelutarve ei ole muuttunut. Asunnon vaihdosta sovitaan asiakkaan, asiakkaan sosiaalityöntekijän ja palveluntuottajan kesken.

Asunnon tulee sijaita HSL:n A-D-vyöhykkeiden sisäpuolella julkisen joukkoliikenteen varrella ja tavanomaisten peruspalvelujen läheisyydessä. Asuintalon lähiympäristön ja ulkoalueiden tulee olla asiakkaalle esteettömiä ja esim. liikkumisapuvälineillä omatoimisesti saavutettavissa. Asunto voi olla myös ns. satelliittiasunto. Asunnossa on oltava valmiudet yksilöllisten apuvälineiden asentamiselle ja käytölle tarpeen mukaan. Palveluntuottajan tulee järjestää jokaiselle asiakkaalle tarvittaessa avunkutsujärjestelmä yksilöllisin kytkimin, jota hän kykenee omatoimisesti käyttämään sekä kotona, että asuinrakennuksen yhteistiloissa. Asuintalon ulko-ovessa ja myös asunnon ulko-ovessa on oltava valmiina sähköinen oviautomaatiikka, mikäli asiakas sitä tarvitsee ilman apua liikkuaan.

Asunnot voivat olla tyypiltään yksittäisiä asuntoja, asuntoryhmiä, asuntoja erillisessä palvelutalossa tai ryhmäkoteja. Muissa kuin ryhmäkoteissa asuntoon kuuluu oma keittiö tai erityistapauksissa valmius keittiön asentamiseen. Tarjottavien asuntojen neliömäärät voivat vaihdella kuten normaalissa asuntokannassakin vaihtelee. Jos palveluasumisyksikössä on asukkaille yhteisiä oleskelutiloja, palveluntuottaja kalustaa ja huolehtii tilojen viihtyisyydestä, sisustuksesta sekä siisteydestä. Asunnot voivat olla yksiöitä tai kaksioita, joissa on keittiö/keittiösyvennys ja esteettömäksi mitoitettu kylpyhuone.

4.2. Ateriat

Asiakkaalla on oikeus valmistaa lämmin ruoka, aamupala tai välipalat itse omassa asunnossaan. Ruokatarvikkeiden hankintaan ja ruoan valmistukseen hän saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta. Asiakas voi halutessaan tilata ateriansa valmiina myös muulta palveluntuottajalta ja häntä avustetaan tässä.

Palveluntuottajalla tulee silti olla tarvittaessa valmius kattavan

ateriapalvelun tarjoamiseen joko alihankintana tai omana tuotantona. Erityisruokavaliot järjestetään niitä tarvitseville asiakkaille. Ateriapalvelu koostuu aamiaisesta, lounaasta, päivällisestä, iltapalasta ja tarvittaessa välipaloista. Asiakas voi valita kuinka moneen ateriaan hän päivässä osallistuu. Tilatut ateriat tulee peruuttaa 48 tuntia aikaisemmin. Peruuttamattomat ateriat veloitetaan asiakkaalta.

Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaavilla henkilöillä tulee olla riittävä kokemus ja osaaminen. Ateriasuunnittelussa noudatetaan terveellisestä ravitsemuksesta annettuja ohjeita.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa keskitetyn ateriapalvelun itse, palveluntuottajalla tulee olla terveydensuojelulakiin (763/94) ja elintarvikelakiin (26/2006) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat. Edellä sanottu koskee myös mahdollisia alihankkijoita.

”Täällä palvelu toimii – jos en ehdi illalliselle, voin syödä sen palattuani kotiin eikä tarvitse mennä nälkäisenä nukkumaan”

”Gourmet -ruoka on merkityksetöntä, jos arjen perustarpeet eivät ole kunnossa.”

4.3. Siivous ja vaatehuolto

Palveluntuottaja huolehtii palvelusitoumuksen mukaisesti tarpeenmukaisen ja riittävän viikkosiivouksen toteuttamisesta asiakkaiden asunnoissa sekä huolehtii yleistilojen puhtaanpidosta asianmukaisesti. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada yksilöllistä apua oman asuntonsa ylläpitosiivoukseen viikoittain ja siistimiseen useamminkin tarvittaessa.

Pyykinpesuun ja vaatehuoltoon asiakas saa tarvitsemansa avun ja tuen henkilökunnalta.

Ylläpitosiivous sisältää lattioiden ja mattojen imuroinnin, lattioiden kosteapyyhinnän, vapaiden pöytäpintojen pyyhinnän, tiskipöydän siistimisen sekä saniteettitilojen perusteellisen puhdistuksen. Asunnoissa suoritetaan vuosittain perussiivous, joka sisältää muun muassa jääkaapin sulatuksen ja puhdistuksen, ikkunoiden pesun sekä muita vastaavia asiakkaan kanssa yhteisesti sovittuja asioita.

Yksittäisissä asunnoissa asiakas hankkii itse omat siivousvälineet ja siivoustarvikkeet. Ryhmäkodeissa siivousvälineet ja –tarvikkeet voivat kuulua käyttöperusteiseen, asiakkaalta perittävään sosiaali- ja terveyslautakunnan määrittelemään maksuun. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa yleistilojen siivoamisesta ilman asiakkaalta perittävää korvausta.

5. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

Tässä kappaleessa kerrotaan:

- Millaisia vaatimuksia liittyy henkilöstön koulutukseen ja osaamiseen?
- Millaisia vaatimuksia liittyy työhyvinvointiin?

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Asumisyksikön henkilökunnalla on tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen, motivaatio sekä riittävä suomen kielen taito. Osallistumista edistävää ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksen mukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri lisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Henkilöstön tulee olla rekisteröitynä Valviran ammattihenkilörekisteriin, palveluntarjoajan tulee huolehtia, että jokaisessa työvuorossa on riittävä määrä nimikesuojattuja ammattihenkilöitä työvuorossa.

5.1. Vastuuhenkilöt

Palvelutuotannosta vastaavalla henkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) 10§:n 4 momentin mukaisesti tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Yksikön palveluesimies vastaa palveluasumisen toiminnasta ja hänellä on soveltuva, vähintään ammattikorkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto tai siirtymäsäännösten perusteella aikaisempi vähintään opistotasoinen tutkinto. Esimieheltä edellytetään alan tuntemusta sekä riittävää (vähintään 2 vuoden) johtamiskokemusta.

5.2. Henkilöstön koulutusrakenne ja osaaminen

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi annetun luvan mukainen määrä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutettua, asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Henkilöstöllä on sosiaalihuollon henkilöstöstä annetun kelpoisuuslain 272/2005 ja asetuksessa 608/2005 tai laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994 mukainen kelpoisuus. Tuki- ja avustavalla henkilöstöllä tulee olla tehtävään soveltuva osaaminen.

Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä olla luotettavia ja yhteistyökykyisiä asiakkaan ja hänen lähiyhteisönsä kanssa. Henkilöstön vuorovaikutustaitojen tulee olla hyvät. Henkilöstö ei saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti. Palveluntuottajan tulee viivytyksettä vaihtaa palveluhenkilöstönsä, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai joka ei ole soveltuva kyseiseen tehtävään.

Henkilöstöllä tulee olla tehtäviin riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito. Henkilökunnalla tulee kielitaidollisesti olla edellytykset ymmärtää ja käyttää asiakkaiden vaihtoehtoisia kommunikaatiomenetelmiä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa henkilökunnan määrässä ja koulutustasossa tapahtuneet muutokset välittömästi tilaajalle ja valvontaviranomaisille.

HENKILÖSTÖN OSAAMISTA JA AMMATTITAITOA KOSKEVAT LAATUVAATIMUKSET

Työvuorokohtainen kelpoisuus

Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään sosiaali- tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittanut henkilö, jolla on Valviran hyväksymä ammattihenkilökelpoisuus.

Työsopimukset

Palveluasumisyksikön henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

Perehdyttämissuunnitelma

Palveluntuottajalla on kirjallinen henkilöstön perehdyttämissuunnitelma.

Koulutus

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutus perustuu palveluasumisyksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu vammaistyössä tarvittava erityisosaaminen, lääkehoidon osaaminen, asiakastyön dokumentoinnin osaaminen, tietotekniikkaosaaminen sekä ensiapu-, ja turvallisuusvalmius ja niiden ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.

Tulos- ja kehityskeskustelut

Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.

Työkyky- ja työhyvinvointi

Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.

Työtyytyväisyys selvitys

Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vuosittain. Selvitysten on oltava esitettävissä tilaajalle pyydettyä. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi toimintayksikön toimintaa kehitettäessä.

Palveluntuottaja vastaa mahdollisten alihankkijoiden toiminnasta kuin omastaan. Alihankkijat tulee hyväksyttävä tilaajalla.

Palveluun kuuluu laaja-alainen osaaminen palvelun asiakkaiden erilaisiin vaihteleviin tarpeisiin ja taustoihin liittyvistä tilanteista ja diagnooseista. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sillä on tarvittaessa käytettävissään hyvä asiantuntemus tarvittavilla erityisosaamisen osa-alueilla.

5.3. Henkilöstön määrä

Henkilöstön määrän ja koulutusrakenteen tulee vastata asiakkaiden tarpeita. Palveluyksikön henkilöstöstä tulee löytyä asiakkaiden tarpeiden edellyttämää erilaista osaamista ja yksikössä tulee varautua tilanteisiin, joissa asiakkaan palveluntarve tilapäisesti tai pidempiaikaisesti lisääntyy. Palveluntuottaja sitoutuu muuttamaan henkilöstöä ja sen mitoitusta tarvittaessa vastaamaan asiakkaiden välttämättä tarvitsemaa palvelutarvetta. Missään vaiheessa henkilöstön määrä tai koulutustaso ei saa alittaa aluehallintoviranomaisen vaatimaa tasoa.

Suositeltu henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolot korvataan sijaisella.

Asumisessa välttämätön palvelukokonaisuus ja asiakkaiden yksilöity palvelutarve määrittävät sopivan henkilöstömäärän. Henkilöstömitoitukseen lasketaan mukaan palveluntuottajaan työsuhteessa oleva välittömään avustamistyöhön osallistuvat työntekijät. Lähiesimiehet luetaan myös mitoitukseen siltä osin, kun he osallistuvat avustamistyöhön.

Henkilökunnan poissaolojen ajaksi palveluntuottaja järjestää sijaisen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaiden käytössä on riittävä määrä henkilöstöä kaikissa tilanteissa. Sijaisena voidaan käyttää myös vuokratyövoimaa ja nämä lasketaan henkilöstömitoitukseen siltä osin, kuin he sijaistavat avustamistyössä olevaa henkilöstöä.

“Ymmärrän, että meillä ei ole aina jokaisen hoitajan kanssa yhteistä äidinkieltä. Väliä tulee kuitenkin vaaratilanteita, kun toinen vain nyökkää ‘joo, joo’, vaikka ei oikeasti ymmärtänyt mitä sanoin. Tämä pelottaa minua.”

6. Laadun hallinta ja johtaminen

Tässä kappaleessa kerrotaan:

- Mitä tuottajan tulee ottaa huomioon laadunhallinnassa?
- Millaisia ohjeita ja suunnitelmia tulee ylläpitää ja päivittää osana laadunhallintaa?
- Kuinka asiakasosallisuutta tulee huomioida toiminnassa?

Asumisyksikköä johdetaan hyvän henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palveluntuottaja toimittaa pyydettyä asiakkaan suunnitelmat ja tavoitteet tilaajalle.

Laadunhallintaa ja johtamista koskevat laatuvaatimukset:

Laatutavoitteet

Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa. Palvelun laatutavoitteet ovat palveluntuottajalla kaikille nähtävillä ja ne toimitetaan tilaajalle pyydettyä.

Asumisyksikön toimintasuunnitelma

Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen asumisyksikön toimintasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Toimintasuunnitelma on kaikille nähtävillä ja se toimitetaan tilaajalle pyydettyä.

Menettely- ja työohjeet

Palveluntuottajalla on vaikeavammaisten palveluasumisen palvelukokonaisuuden ja laatuvaatimusten mukaiset menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena.

Henkilöstösuunnitelma

Palveluntuottajalla on selkeä henkilöstösuunnitelma, jossa on esitettyä henkilökunnan erityisvastuualueet ja erityistehtävät. Palveluntuottajan henkilöstörakenne palvelee toimintaa.

Asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajalla on käytössä asiakastietojärjestelmä, joka koskee kullakin hetkellä palvelujen piirissä olevia asiakkaita. Tietojärjestelmä sisältää kaikki sellaiset tiedot mitä tarvitaan varmistamaan asiakastyön turvallisuus, jatkuvuus sekä luotettavuus.

Asiakastietojen dokumentointi

Asiakastietojen dokumentointi on ajan tasalla olevaa ja asiakasta kunnioittavaa. Kirjaamisen laatua ja osaamista arvioidaan säännöllisesti ja henkilökunnalle järjestetään kirjaamiskoulutusta säännöllisesti. Asiakkaille mahdollistetaan osallisuus itseään koskevien asioiden kirjaamiseen.

Toiminnan tulosten arviointi

Palveluntuottaja arvioi asumisyksikön toiminnan tuloksia asiakas-, prosessi-, henkilöstö- ja talousnäkökulmista.



RAI- tai vastaava järjestelmä

Palveluntuottajalla on käytössä RAI- tai vastaava järjestelmä viimeistään 12 kuukauden kuluttua sopimuksen allekirjoittamisesta. Asumisyksikön toiminnan kehittämisessä ja johtamisessa hyödynnetään RAI- tai vastaavaa arviointijärjestelmää. Henkilöstö on koulutettu järjestelmän käyttöön ja yksikössä on nimetty vastaava. Palveluntuottaja sitoutuu tekemään asiakkaista ensimmäisen arvion yhden (1) kuukauden kuluessa asumisen alkamisesta ja vähintään puolen vuoden välein. Palveluntuottaja sitoutuu antamaan toimintayksikön tulokset Helsingin kaupungin vammaistyön käyttöön.



Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma

Palveluntuottajan tulee huolehtia turvallisuus- ja pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta ja noudattaa toiminnassaan sen toimintaan liittyviä periaatteita.



Työpaikka- ja asukaskokouskäytännöt

Asumisyksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt työntekijöille sekä säännölliset asukaskokoukset asukkaiden kanssa.



Asiakaspalaute ja asiakastyytyväisyyskysely

Palveluntuottaja kerää jatkuvaa asiakaspalautetta sekä toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn vähintään joka toinen vuosi. Asiakaspalautteen antaminen on helppoa ja käsitellään luottamuksellisesti. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan Helsingin kaupungin tuottamat asiakastyytyväisyyskyselyt. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden kanssa ja niitä hyödynnetään asumisyksikön toiminnan kehittämisessä. Tulokset on toimitettava pyydettyä.



Asukasosallisuus

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan asiakasosallisuutta palveluasumisyksikössä palvelun kehittämisessä ja toimintakäytänteiden sopimisessa järjestämällä yhteisiä asukastilaisuuksia/asukaskokouksia vähintään kaksi kertaa vuodessa ja niin usein, kuin asukkaat haluavat.



Omavalvonta ja sen kehittäminen

Palveluntuottajan tulee toteuttaa asumisyksikön omavalvonta aluehallintoviranomaisen tekemän "Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet ja toteutus" -oppaan mukaisesti. Palveluntuottajalla on kirjallinen omavalvontasuunnitelma toiminnan laadun valvonnasta. Palveluntuottajan tulee jatkuvasti täyttää laissa säädetyt toimintaedellytykset ja tästä johtuen myös jatkuvasti arvioida toimintaedellytyksiään.

Omavalvonnan toteuttaminen on olennainen osa toimintayksikön toimintaa.

Omavalvonnan kehittäminen ja toteuttaminen on syytä liittää organisaation/yksikön laadunhallintajärjestelmään. Omavalvonnan kehittämisessä voidaan käyttää apuna myös vertaisarviointia, jossa toimintayksiköt arvioivat toistensa toimintaa.

6.1. Asumisyksikön toiminta-ajatus

Hyvän palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määritelty toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus, joihin koko yksikön henkilökunta on sitoutunut. Toiminnassa tulee toteuttaa toimintakykyä edistävää ja tukevaa työtettä, jolla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja vahvistetaan omatoimisuutta sekä omien voimavarojen käyttöä. Toimintakykyä edistävällä työotteella tuetaan ja ohjataan päivittäisiä toimintoja. Asiakasta motivoidaan mahdollisuuksien mukaan omatoimiseen liikkumiseen ja aktiiviseen elämäntapaan. Ulkoilumahdollisuus on järjestettävä joustavasti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan.

Asumisyksikön toiminta-ajatusta koskevat laatuvaatimukset

Arvot

Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka yksikön työntekijät ovat sisäistäneet, ja jotka ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän lähiyhteisönsä tiedossa ja näkyvillä.

Asiakas

Toiminta-ajatus perustuu asiakkaan voimavarojen tunnistamiseen, toimintakyvyn edistämiseen ja tukemiseen sekä asiakkaan mahdollisuuteen elää aktiivista elämää.

Läheiset

Toiminta-ajatuksessa on huomioitu läheisten mahdollisuus osallistua asiakkaan aktiiviseen elämään, mikäli asiakas niin haluaa.

Vastuutyöntekijä

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuutyöntekijä, jos se on hänelle tarpeen ja hänen haluaa.

7. Palvelun edellyttämät luvat ja selvitykset

Palvelun tuottajalla tulee olla Aluehallintoviraston lupa ympärivuorokautiselle toiminnalle koko palvelun toteuttamisen ajan, mikäli kyseessä on ympärivuorokautinen palvelu.

Palveluntuottajan tulee laatia seuraavat suunnitelmat:

- lääkehoitosuunnitelma
- turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joka toimitetaan alueen pelastusviranomaisille (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787)
- turvallisuusselvitys yhdessä pelastusviranomaisten kanssa.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa ateriapalvelun itse, palveluntuottajalla tulee olla terveydensuojelulakiin (763/94) ja elintarvikelakiin (26/2006) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat. Edellä sanottu koskee myös mahdollisia alihankkijoita.

8. Asiakasmaksut ja palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

Tässä kappaleessa kerrotaan:

- Millaisia korvauksia palveluntuottajalle maksetaan?
- Mitä palveluntuottajalle maksettavaan palvelumaksuun sisältyy?
- Mitä maksuja asiakkaalle kuuluu?

8.1. Vuokra, elämismenot ja asiakasmaksut

Asiakas maksaa itse asunnon vuokran, ateriat, perusmaksua käytön mukaan ja omat elämismenonsa.

Elämismenoilla tarkoitetaan kaikkia niitä normaaleja ja jokapäiväisiä menoja, joita jokainen tavanomaisissa päivittäisissä toimissaan tarvitsee; ruokatarvikkeet, sähkön kulutus, ATK- ja puhelinkulut, lääkkeet, henkilökohtainen hygienia, terveydenhuollon menot, parturikampaamokulut, harrastukset, vaatemenot ja matkakustannukset.

Asiakkaan vuokran tulee vastata alueella tavallisesti vastaavista asunnoista maksettavaa vuokratasoa. Asiakkaan vuokraan jyvitetään asukkaiden yhteiskäytössä olevat tilat. Ryhmäasumisessa vuokraan sisältyy myös yhteisten tilojen (esim. olohuone ja muut yhteiset tilat) jyvitys. Palveluntuottajan ja työntekijöiden käytössä olevia tiloja kuten toimisto- tai sosiaalitylöitä ei jyvitetä asiakkaan vuokraan.

Asuinhuoneistosta laaditaan huoneenvuokralain mukainen vuokrasopimus palveluntuottajan ja asiakkaan kesken. Sosiaali- ja terveystoimiala ei ole tämän sopimuksen osapuoli. Asiakkaan asumismenot tulee pysyä kohtuullisina. Vuokrien tarkistus voi olla enintään pääkaupunkiseudun asuntojen vuokrien vuosimuutosprosentin mukainen (www.stat.fi/til/asvu).

Asiakas maksaa vuokran poissaoloajaltaan vuokrasopimuksen voimassaoloajan mukaisesti. Vuokranantaja perii asiakkaalta vuokran. Kaupunki ei vastaa maksamattomista vuokrista. Mikäli vuokranmaksussa tai muihin vuokrasopimukseen liittyvien ehtojen noudattamisessa on toistuvia ongelmia, palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan tästä sosiaali- ja terveystoimeen.

Palveluntuottaja ilmoittaa Helsingin kaupungille asukkaiden syömät ateriat, ja ateriamaksun asukkailta perii kaupunki. Ateriamaksut perustuvat sosiaali- ja terveystoimialan päätökseen ja ovat vuonna 2021 seuraavat: aamiainen, välipala ja iltapala 2,60 euroa, lounas ja päivällinen 5,15 euroa ja täydet ateriat 13,40 euroa/päivä.

Jos asiakas käy asumisyksiköstä päiväaikaisessa toiminnassa ja syö siellä, asumisen osapäivän aterioista peritään 8,25 euroa vuorokaudelta. Osapäivän ateriat sisältävät aamiaisen, päivällisen ja iltapalan.

Kaupunki perii asukkailta käyttöperusteista ylläpitomaksua (perusmaksua). Maksut muodostuvat sen perusteella, mitä palveluja palveluasumisyksikössä on tarjottavana ja mitä palveluja asiakas tosiasiallisesti käyttää. Palveluntuottaja ilmoittaa kaupungin asiakasmaksuyksikköön asiakkaan käyttämistä perusmaksua edellyttävistä palveluista.

- Sähkö enintään 12 euroa/kk niissä asunnoissa, joissa ei ole sähkömittaria tai jos sähkö ei sisälly vuokraan
- Yhteiskäytössä olevat siivoustarvikkeet ja –aineet sekä mahdolliset hygieniatuotteet enintään 5 euroa/kk
- Saunamaksu enintään 10 euroa/kk (sauna vähintään kerran viikossa)
- Yhteisissä tiloissa olevan pyykinpesukoneen tai pyykkituvan käyttö sekä mahdolliset pesuaineet enintään 5 euroa/kk (aina tarvittaessa ja asukaskohtainen maksu myös pestäessä pyykkejä samassa koneessa)

Palvelujen määrää ei voi vaihtaa kesken kuukauden vaan mahdolliset muutokset tehdään seuraavan kuukauden alusta yhtenevästi muun laskutuksen kanssa.

8.2. Palvelumaksu

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala maksaa palvelumaksun palveluntuottajalle korvauksena asiakkaan tarvitsemista vaikeavammaisten palveluasumisen palveluista sopimuksen mukaan.

Palvelumaksu sisältää:

- Asiakkaan henkilökohtaisen avustamisen ja huolenpidon kustannukset
- Yleisten tilojen siivouksen sekä
- Kaikki tässä palvelukuvauksessa mainitut päivittäisen elämisen toiminnoissa tarvittavan avun:
- Kodissa, yhteistiloissa, asuinrakennuksen yleistiloissa ja piha-alueella liikkuminen, ravitseminen, ruuan valmistus ja syöminen, henkilökohtainen hygienia (iho, hiukset, kynnet, suu, erittäminen ym.), terveydentilan seuranta, ja muutoksiin reagointi tarvittavalla tavalla, pukeutuminen, vaatteiden ja asunnon kunnosta huolehtiminen, lepo ja uni sekä yksityisyyden turvaaminen.
- Aktiiviteetti ja toiminnallisuus ja emotionaalinen tuki.
- Kodin ulkopuolella tapahtuvassa asioinnissa avustaminen, esim. lääkärikäynnit ja kuntoutukseen avustaminen sekä ruokatarvikkeiden osto ja asiointi virastoissa (saattoapu).
- Aktiivisessa käytössä olevien henkilökohtaisten apuvälineiden kunnan tarkistaminen päivittäin ja tarvittavien huoltotoimenpiteiden tekeminen/vireille laitto.
- Muu asiakkaan päivittäisessä asumisessaan tarvitsema apu, joka sovitun palvelusitoumuksessa.
- Välttämättömän avun tulee olla saatavilla tarvittaessa ympäri vuorokauden toteutettuna kyseistä asumisyksiköstä tai sen lähiympäristöstä.
- Avun tulee olla jäljellä olevaa toimintakykyä ylläpitävää ja asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaista, oikein mitoitettua ja osaavaa ja asiakasta kunnioittavaa.
- Turvallinen lääkehoito

Palveluntuottajalla tulee olla valmius uusien varusteiden hankintaan ja käyttöönottoon, kun kyse on työntekijöiden ergonomiaseikoista johtuvat tarpeet, kuten ei-henkilökohtaiset päivittäisten toimintojen ja liikkumisen apuvälineet sekä erilaiset nostolaitteet ja hoitovuoteet. Palveluntuottaja vastaa varusteiden hankinnasta ja niistä aiheutuvista kustannuksista sekä huollosta

8.3. Ateriamaksu

Palveluntuottajalla tulee olla valmius kattavan ruokapalvelun tarjoamiseen. Ateriapalvelu (täydetyt ateriat) koostuu aamiaisesta, lounaasta, välipalasta, päivällisestä ja iltapalasta.

Asiakas saa halutessaan ateriapalvelut palveluntuottajalta. Asiakas päättää itse oman ateriapalvelunsa tarpeen ja laajuuden. Ateriamaksut laskutetaan kunnalta sosiaali- ja terveyslautakunnan määrittelemien hintojen mukaisesti siinä laajuudessa, kuin asiakas on palveluja tosiasiallisesti käyttänyt. Erityisruokavaliosta ei peritä eri hintaa. Kunta perii asiakkaalta ateriamaksut sen mukaisesti, mitä palveluntuottaja on ilmoittanut.

Mikäli asiakas valmistaa itse ateriansa henkilökunnan avustuksella, maksaa hän itse aterioiden valmistukseen käytettävät tarvikkeet ja ruoan valmistamiseen tarvittavat muut menot kodissaan, jolloin ateriamaksut eivät koske häntä.

8.4. Asiakkaan poissaolot

Helsingin kaupunki suorittaa palveluista korvauksen toteutuneiden vuorokausien mukaan. Yhtäjaksoisista poissaolopäivistä (esim. matka, loma tai sairaus) palvelusta laskutetaan enintään seitsemältä (7) vuorokaudelta. Asiakkaan lähtöpäivä ja saapumispäivä ovat palveluntuottajalle laskutettavia päiviä.

Palveluntuottajan on ilmoitettava tilaajan erikseen ilmoittamalle yhteyshenkilölle asukkaan lähtö- ja saapuminen sekä olennainen palvelutarpeen muutos. Jos asiakkaan lähtö- ja/tai saapumisilmoitus on jäänyt tekemättä, on laskutus poissaolopäiviltä 50 % siitä vuorokausihinnasta, joka muutoin olisi laskutettavissa.

Asiakas maksaa vuokran poissaoloajaltaan vuokrasopimuksen voimassaoloajan mukaisesti. Ateriamaksuja asiakas ei maksa poissaoloajaltaan eikä ateriamaksuja voi periä myöskään Helsingin kaupungilta.

Kuolemantapauksissa laskutus keskeytetään tapahtumaa seuraavana päivänä.

Tilaaja päättää palvelun lopettamisesta asiakaskohtaisella päätöksellä selvitettyään asiakkaan ja palveluntuottajan mielipidettä. Mikäli asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluntuottajan aloitteesta, on palveluntuottajalla kuitenkin velvollisuus huolehtia palvelusta, kunnes asiakkaalle on löydetty hänen etunsa ja tarpeensa mukainen toinen asumispalvelu.

9. Yhteiskehittäminen ja laadunvalvonta

Tässä kappaleessa kerrotaan:

- Miten toimintaa kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa?
- Miten laatua valvotaan?

Palveluntuottaja sitoutuu sopimuskauden aikana kehittämään tuottamaansa palvelua osana sen toteuttamista. Palveluntuottajan on kehitettävä omaa toimintaansa palvelun tavoitteiden saavuttamiseksi sekä tuotava tietoa sopimukseen kuuluvaan yhteistyöhön.

9.1. Yhteiskehittäminen

Palveluntuottajan on osallistuttava aktiivisella ja osaavalla panoksella tilaajan järjestämiin, alueellisesti toimiviin palvelujen seuranta- ja kehittämissyihin, tutkimus- ja kehittämistoimintaan sekä muuhun alueelliseen yhteistyöhön (yhteiskehittäminen) vähintään kaksi kertaa vuodessa. Palveluntuottajan on osallistuttava yhdessä sovittujen uusien menettelytapojen, innovaatioiden ja muiden hyvien käytäntöjen kehittämiseen ja levittämiseen. Vuosittain valitaan yhteiskehittämisen teema, ja palvelun käyttäjät osallistetaan kehittämistyöhön. Asiakasraatia niin ikään hyödynnetään sekä kehittämisteemojen valinnassa että kehittämistyössä.



9.2. Laadunvalvonta

Kunta valvoo ja seuraa palvelun laatua ja sopimuksen mukaisen toiminnan toteutumista. Palveluntuottajan on pyydettäessä toimitettava pyydetyjä dokumentteja (esim. omavalvontasuunnitelma, henkilöstöluettelo ja toteutuneet työvuorolistat) tilaajalle. Lisäksi vuosittain pyydetään joidenkin palvelun käyttäjien suunnitelmat ja päivittäiskirjaukset tietyltä ajanjaksolta, jotta voidaan yksilötasolla seurata palvelun toteutumista. Sopimuskauden aikana toteutetaan myös ristiin auditointeja kunnan oman toiminnan ja tuottajien toimintojen kesken. Asiakasraati on keskeisessä roolissa laadunvalvonnan toteuttamisessa.

Palautetta?

Jokainen asiakas, läheinen ja työntekijä voi lähettää asumista tai palvelua koskevaa palautetta ja huomioita kaupungille seuraavilla tavoilla:

Oman sosiaalityöntekijän kautta tai

sote.vammaistenostopalvelut@hel.fi



Mikäli välität palautteen eteenpäin asiakkaan puolesta, huolehdithan, että hän pystyy seuraamaan palautteen käsittelyn etenemistä ja ettei hänen kertomansa muutu matkan varrella.

The Helsinki logo, featuring the word "Helsinki" in a bold, black, sans-serif font, enclosed within a black outline that resembles a speech bubble or a stylized frame.

Helsinki

LIITE 1:
PALVELUKUVAUS
Vaikeavammaisten palveluasumisen hankinta
Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala

HEL 2019-005067