

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

NIEMIKOTISÄÄTIÖN MIELENTERVEYSASIAKKAIDEN PALVELUT

Palvelukuvaus

1. Hankinnan taustaa
2. Hankittavat palvelut
3. Asiakkaan ohjautuminen palveluun
4. Hankittavien palveluiden sisältö ja tavoitteet
 - 4.1 Yleistä
 - 4.2 Mielenterveysasiakkaiden jälleenvuokrausasuminen
 - 4.3 Mielenterveysasiakkaiden tuettu asuminen ja tuettu hajasijoitettu asuminen
 - 4.4 Mielenterveysasiakkaiden tehostettu palveluasuminen
 - 4.5 Mielenterveysasiakkaiden päiväkeskustoiminta
 - 4.6 Mielenterveysasiakkaiden työkeskustoiminta
 - 4.7 Mielenterveysasiakkaiden koulutus- ja tuettu työllistämistoiminta
 - 4.8 Mielenterveysasiakkaiden loma- ja virkistystoiminta
5. Palvelujen laatuvaatimukset
 - 5.1 Toimilupa
 - 5.2 Asiakkaan hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukeminen
 - 5.3 Kuntoutussuunnitelma
 - 5.4 Tilat, varusteet ja välineet
 - 5.4 Ateriapalvelu
 - 5.5 Siivous ja vaatehuolto
 - 5.6 Asiakasturvallisuus
 - 5.7 Henkilöstö
 - 5.8 Laadunhallinta ja johtaminen
6. Palvelutuottajan yhteiskunnallinen vastuu
7. Palveluille asetetut lait ja viranomaismääräykset / suositukset
8. Salassapito ja asiakastietojen käsittely
9. Sopimusasiat

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

1. Hankinnan taustaa

Niemikotisäätiö tuottaa sääntöjensä mukaan sosiaalipsykiatrista kuntoutustyötä ja ehkäisevää mielenterveystyötä järjestämällä helsinkiläisille avohoidossa oleville mielenterveyskuntoutujille eriasteisesti tuettua ja ohjattua kuntoutusta. Säätiön kuntoutusjärjestelmä muodostuu asumiskuntoutuksesta, päivätoiminnasta, työkeskustoiminnasta ja työhön valmennuksesta. Säätiö järjestää myös ruokapalvelua ja loma- sekä virkistystoimintaa.

Niemikotisäätiö kuuluu Helsingin kaupunkikonserniin. Säätiö on hankintayksikköinä toimivan Helsingin kaupungin sidosyksikkö (Laki julkisista hankinnoista 2007/348). Hankintayksikkönä Helsingin kaupunki voi tehdä sidosyksikkö-hankintoja Niemikotisäätiöltä niitä kilpailuttamatta, jos hankintayksikkö yksin tai yhdessä muiden hankintayksiköiden kanssa valvoo sidosyksikköä samalla tavoin kuin se valvoo omia toimipaikkojaan ja jos sidosyksikkö harjoittaa pääosaa toiminnastaan niiden hankintayksiköiden kanssa, joiden määräysvallassa se on.

2. Hankittavat palvelut

Helsingin kaupunki hankkii helsinkiläisille mielenterveyskuntoutujille helsinkiläisten tuettua ja ohjattua kuntoutusta.

Hankinnan kohteena olevat palvelut:

Tehostettu palveluasuminen	38 paikkaa
Tuettu asuminen	170 paikkaa
Jälleenvuokratut asunnot	1094 asuntoa
Päiväkeskustoiminta	80 paikkaa
Työkeskustoiminta	160 paikkaa
Koulutus- ja tuettu työllistämistoiminta	30 paikkaa
Loma- ja virkistämistoiminta	33 paikkaa

3. Asiakkaan ohjautuminen palveluun

Helsingin kaupunki osoittaa asiakkaat asumispalveluun, tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää palvelun. Palvelu myönnetään asiakkaille, jotka täyttävät asumispalveluiin pääsyn kriteerit. Asiakkaille on tehty palvelutarpeen arviointi (SAP) ja siihen perustuva SAS-ratkaisu mielenterveysasiakkaiden asumispalveluun.

Asiakas asuu asumisyksikössä vuokralaisena. Asiakkaan ja palveluntuottaja/kaupungin välillä on vuokrasuhde. Asumispalvelusta peritään palvelumaksu. Vuokrasopimuksen liitteessä tulee olla kuvaus palvelumaksuun sisältyvästä palvelusta. Asumispalveluun liittyvistä palvelumaksun omavastuuosuudesta ja vuokrasta vastaa asiakas. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden vuokrasuhteiden hallinnasta. Palveluntuottaja vastaa vuokranmaksun seurannasta sekä mahdollisten vuokramaksuvelkojen takaisinmaksusuunnitelmien laatimisesta sekä seurannasta.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Mikäli sopimuskaudelle tulee asiakasmaksuihin liittyviä lainsäädännön uudistuksia tai valtakunnallisia suosituksia, toimitaan niiden edellyttämällä tavalla.

Asiakasohjaus päiväkeskustoimintaan, työkeskustoimintaan, koulutus- ja tuettu työllistämistoimintaan sekä loma- ja virkistämistoimintaan tulee Niemikotisäätiön ja verkostojen kautta.

4. Hankittavien palveluiden sisältö ja tavoitteet

4.1 Yleistä

Niemikotisäätiö – Stiftelsen Uddhemmet toteuttaa sääntöjensä mukaan sosiaalipsykiatrista kuntoutustyötä ja ehkäisevää mielenterveystyötä helsinkiläisille avohoidossa oleville mielenterveyskuntoutujille. Säätiö on vuodesta 2011 lähtien ollut Helsingin kaupungin tytäryhteisö, osa kaupunkikonsernia. Niemikotisäätiö toimii yleishyödyllisiä periaatteita noudattaen ja säätiön tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa.

4.2 Mielenterveysasiakkaiden jälleenvuokratut asunnot

Jälleenvuokraus tarjoaa helsinkiläisille mielenterveyskuntoutujille itsenäisen, henkilökohtaisen ja turvallisen asumismuodon. Jälleenvuokrauksen tuetut asunnot ovat pääsääntöisesti yksiötä tai kaksioita, soluasuntoja on kymmenkunta. Jälleenvuokrausasunnoissa asuvan tukena ovat jälleenvuokrauksen työryhmät sekä oma isännöitsijä. Työryhmiä on kaksi, toinen Helsingin läntisen osan asukkaille, toinen itäisen osan asukkaille. Molemmissa työryhmissä työskentelee kaksi sosiaalialan ja kaksi terveydenhuoltoalan koulutuksen saanutta ammattilaista. Olennaisena tukimuotona jälleenvuokrauksessa ovat asukkaan ja ohjaajien tapaaminen kotona ns. kotikäynneillä. Jälleenvuokrauksen henkilökunnan tavoittaa virka-aikana. Lisäksi asukkaiden käytettävissä on kriisitilanteissa yöaikaan Niemikotisäätiön yöpäivystys joka yö klo 19 – 5.30.

Jälleenvuokrauksen toiminnan tavoitteena on itsenäisesti asuvien mielenterveyskuntoutujien elämänlaadun kohottaminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja itsenäisyyden tukeminen. Jälleenvuokrausasumisessa asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta kyetäkseen asumaan mahdollisimman itsenäisesti. Asiakkaan luokse tehtävien tukikäyntien määrä on yksilöllinen ja perustuu asiakkaan toimintakykyyn. Asumisen ensimmäisen vuosi sisältää useita tukikäyntejä. Kaikki asiakkaat tavataan vuosittain.

4.3 Tuettu asuminen ja tuettu hajasijoitettu asuminen

Tuettu asuminen järjestetään palveluntuottajan järjestämässä hajasijoitetussa itsenäisessä asunnossa, ryhmämuotoisessa asunnossa tai asumisyksikössä. Kaikilla tuetun asumisen asiakkailla on käytössä Niemikotisäätiön yöpäivystys. Osassa tuetun asumisen yksiköistä on henkilökunta paikalla myös viikonloppuisin ja öisin.

Tuetussa asumisessa asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta kyetäkseen asumaan mahdollisimman itsenäisesti. Asiakkaan luokse tehtävien tukikäyntien määrä on yksilöllinen ja perustuu asiakkaan toimintakykyyn. Asiakasta tavataan kuitenkin vähintään 1-5 krt. / vko. Asiakasta tuetaan harjoittamaan päivittäisiä toimintoja kuten ruuanlaittoa, siivousta, pyykinpesua, lääkityksestä huolehtimista sekä käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan opiskelu ja työelämään.

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen Linja 4 A
00530 Helsinki
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015

Faksi
+358 9 310 42504

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

4.4 Mielenterveysasiakkaiden tehostettu palveluasuminen

Tehostetussa palveluasumisessa asiakas tarvitsee jatkuvasti ympärivuorokautista tukea, hoivaa ja huolenpitoa. Henkilöstö on paikalla ympäri vuorokauden. Tehostetun palveluasumisen tavoitteena on ylläpitää asiakkaan toimintakykyä ja kuntouttaa asiakasta tarvittaessa kevyempiin asumisen ratkaisuihin vaiheittain. Asumista tuetaan yksilöllisen suunnitelman pohjalta. Asiakasta avustetaan ja tuetaan päivittäisissä toiminnoissa, arkielämässä selviytymisessä ja asioiden hoidossa. Tehostettu palveluasuminen järjestetään asumisyksikössä, jossa asiakkaalla voi olla itsenäinen asunto tai ryhmäkotityyppinen asunto.

4.5 Mielenterveysasiakkaiden päiväkeskustoiminta

Niemikotisäätiöllä on käytössä kolme päiväkeskusta. Päiväkeskukset tarjoavat monipuolista toimintaa, jonka lähtökohtana ovat jokaisen asiakkaan omat kiinnostuksen kohteet ja voimavarat. Mielekkään tekemisen kautta voi kehittää elämän hallintaa ja oppia uutta. Toiminnassa korostuvat voimavarakeskeisyys, toiminnallisuus, osallisuus ja yhteisöllisyys. Päiväkeskustoiminta on toimintakykyä ylläpitävää ja asumista tukevaa, jossa tehdään yhteistyötä eri verkostojen kanssa.

4.6 Mielenterveysasiakkaiden työkeskustoiminta

Työkeskustoiminnassa on mahdollisuus osallistua monipuoliseen hoitoa ja kuntoutusta tukevaan toimintaan. Kuntoutuksen tavoitteena on toimintakyvyn edistäminen/ylläpitäminen, itsetunnon ja omatoimisuuden ja sosiaalisten taitojen vahvistaminen sekä itseilmaisun ja luovuuden kehittäminen. Kuntoutumisen päämääränä voi olla esimerkiksi työharjoittelu tai siirtyminen opiskelemaan tai työelämään.

Työkeskustoiminta jaksosta tehdään asiakkaan kanssa suunnitelma, jota seurataan työtoiminnan aikana. Haagan toimintatalon ja Ompelimo & olohuoneen työtoiminta on toimintakykyä ylläpitävää ja valmennustoiminta Valtin työtoiminta on tavoitteellisempaa ja työelämään suuntaavaa.

Työtoiminta sisältää pakkaus-, postitus- ja kokoonpanotöitä sekä erilaisia toimisto- ja varastointitehtäviä, ompelimoitöitä ja tieto- ja viestintätekniikkataitojen valmennusta.

4.7 Mielenterveysasiakkaiden koulutus- ja tuettu työllistämistoiminta

Mielenterveysasiakkaiden koulutus- ja tuettu työllistämistoiminta koostuu Mieli-töihin valmennus toiminnasta. Mieli Töihin -valmennus tarjoaa palveluitaan helsinkiläisille mielenterveyskuntoutujille. Tavoitteena on auttaa palveluiden käyttäjiä tieto- ja viestintätekniikkataitojen kohentamisessa sekä työllistymiseen ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Yksikkö on erikoistunut tietotekniikkapainotteiseen valmennukseen.

4.8 Mielenterveysasiakkaiden loma- ja virkistystoiminta

Niemikotisäätiöllä on Kesäharjun loma- ja kurssikeskus, joka sijaitsee Iitin Vuolenkoskella Kymijoen rannalla. Loma- ja kurssikeskuksessa järjestetään viikonloppu ja viikko leirejä. Loma- ja kurssikeskuksessa työskentelee kaksi vakiinista työntekijää. Kesäharjussa on mahdollisuudet monipuoliseen vapaa-ajan toimintaan. Loma- ja kurssikeskus on kaikkien Niemikotisäätiön palveluissa olevien käytössä.

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen Linja 4 A
00530 Helsinki
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015

Faksi
+358 9 310 42504

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

5. Palveluiden laatuvaatimukset

Seuraavat edellytykset määritellään tässä hankinnassa vähimmäisvaatimuksiksi, joiden on täyttyvä ja pysyttävä palvelukohtaisesti sopimuskauden aikana.

5.1 Toimilupa

Ympäri vuorokautisen tehostetussa palveluasumisessa tulee olla Valviran tai aluehallintoviraston myöntämä toimilupa. Ei-ympäri vuorokautisen asumispalvelun tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnasta sijaintikunnalle ja rekisteröityä Etelä-Suomen aluehallintoviraston yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajarekisteriin.

5.2 Asiakkaan hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukeminen

Niemikotisäätiön palveluita käyttäville asiakkaille annetaan tuki palvelujen sisältöön ja toimintatapoihin vaikuttamiseen, valintojen ja suunnitelmien tekemiseen, muutoksiin ja siirtymävaiheisiin, osallisuuteen ja yhteiskuntaan kiinnittymiseen, työllistymiseen ja opintoihin, itseilmaisuuksiin ja luovuuteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä terveyteen ja hyvinvointiin.

Niemikotisäätiön palveluissa luodaan olosuhteet, joilla tuetaan ja vahvistetaan asiakkaiden hyvän elämän edellytyksiä. Asiakkaat saavat apua ja tukea yksilöllisten tavoitteidensa ja voimavarojensa mukaisesti. Kaikessa toiminnassa toteutetaan toimintakykyä edistävää työtettä, jolla tuetaan asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja vahvistetaan omatoimisuutta kannustamalla ja tukemalla omien voimavarojen käyttöön.

Lisäksi asiakkaan kuntoutumisen ja hyvinvoinnin tukemiselle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Asiakkaat saavat tarvitsemaansa kannustusta ja aktivointia päivittäisistä toiminnoista selviytyäkseen. Toimintakykyä tukevan ja kuntoutumista edistävän työotteen periaatteiden mukaisesti asiakasta tuetaan ja autetaan toimimaan mahdollisimman pitkälle itsenäisesti (esim. liikkuminen, pukeutuminen, peseytyminen, syöminen, vaatehuolto, lääkehoito, siivoaminen, osallisuus, sosiaalinen kanssakäyminen, opiskelu, työtoiminta), jotta hänen elämänhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa paranevat tai säilyisivät.
2. Asumispalvelussa asiakkaille järjestetään päivätoimintaa ja virkistystoimintaa. Toimintoihin tulee sisältyä esim. sosiaalisten taitojen harjoittelua, keskusteluryhmiä, liikunnallisia aktiviteetteja, yhteisiä retkiä. Palveluntuottaja laatii asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioivat kirjalliset päivä- ja virkistystoiminnan viikko- ja vuosisuunnitelmat.
3. Asiakkaita aktivoidaan osallistumaan ympäröivään yhteiskuntaan. Heidän sosiaalisten verkostojen säilymistä ja laajenemista tuetaan. Asiakkaita ohjataan hakeutumaan palveluntuottajan omaan ja ulkopuoliseen työtoimintaan, päivätoimintaan ja harrastuksiin oman kiinnostuksensa mukaisesti. Asiakkaita saatetaan tarvittaessa yksikön ulkopuolisiin toimintoihin.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

4. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta yksikön työntekijöille ja esihenkilöille sekä osallistua yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.
5. Asumispalveluissa asuvien omaisten osallistumista asiakkaiden arkipäivään tuetaan ja omaisten tapaaminen järjestetään vähintään kerran vuodessa.
6. Asiakkailta on mahdollisuus kieli- ja kulttuuritaustansa huomioivaan huolenpitoon.
7. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Asumispalveluissa palveluntuottajan tulee huolehtia, että lääkäri arvioi asiakkaiden terveydentilaa säännöllisesti ja tarkistaa lääkkeet vähintään kerran vuodessa.
8. Tehostetussa palveluasumisessa ja osassa tuetun asumisen yksiköistä palveluntuottaja vastaa asiakkaiden lääkehoidosta (varmistetaan asiakkaan lääkehoidon toteutuminen). Henkilöstöllä tulee olla sovitut toimintatavat lääkehoidon toteutumisen valvomiseksi ja varmistamiseksi.
9. Asiakkaiden kuntoutuksen kulku ja tehdyt arvioinnit kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvaavaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin kuntoutumisen tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan ja se kirjataan asiakirjoihin.
10. Tehostetussa palveluasumisessa ja osassa tuetun asumisen yksiköistä palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden palvelutarpeen mukaisten omahoitotarvikkeiden hankinnasta. Asumispalvelun piirissä olevat asiakkaat rinnastetaan kotona asuviin ja he saavat sosiaali- ja terveysvirastosta maksuttomia omahoitotarvikkeita samoin perustein kuin kotona asuvat.
11. Palveluntuottaja huolehtii tarvittaessa asiakkaiden yksilöllisten apuvälineiden hankinnasta. Asumispalvelussa olevat asiakkaat rinnastetaan kotona asuviin ja he saavat sosiaali- ja terveysvirastosta apuvälineitä yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuvat.
12. Asiakkaita autetaan asioiden hoidossa eri viranomaisten kanssa ja varmistetaan asiakkaille kuuluvien etuuksien saanti. Asumispalveluissa palveluntuottaja huolehtii, että asiakkaille on haettu heille kuuluvat Kelan etuudet.
13. Asiakkaiden asuminen, kuntoutuminen ja perushoiva turvataan kaikissa tilanteissa. Asiakkaiden vaihtelevaan palveluntarpeeseen pystytään vastaamaan. Asiakasta ei siirretä pois palvelun piiristä ilman neuvoteltua kaupungin edustajan kanssa ja hoitovastuussa olevan tahon hyväksymää jatkosuunnitelmaa.
14. Asiakkaan kuntoutumisen edettyä siirtyminen kevyempään palvelumuotoon valmistellaan asiakkaan, hänen läheisensä, hoitotahon ja kaupungin edustajan kanssa.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

Vuosittain pidettävässä tilaajan ja palveluntuottajan välisessä, toteuttamisohjelmaa koskevassa neuvottelussa käsitellään palvelujen toteuttamiseen, sisältöön, laatuun, reklamaatioihin, asiakaspalautteisiin ja tuleviin palvelutarpeisiin liittyviä asioita. Palvelun laadun valvomiseksi sopijapuolet tapaavat tarvittaessa useammin.

5.2. Kuntoutussuunnitelma

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia ja perustua asiakkaalle laadittuun kuntoutussuunnitelmaan. Lisäksi suunnitelmalle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty asumispalveluissa oma/vastuutyöntekijä muuttopäivästä alkaen.
2. Asumispalvelun piiriin siirtyvälle asiakkaalle laaditaan kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta asiakkaan tarpeisiin perustuva tarkentuva kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma tehdään yhteistyössä tarvittaessa kunnan edustajan, hänen edunvalvojan ja läheisten sekä palveluntuottajan ja hoitotahon kanssa suunnitelman. Suunnitelmat tarkistetaan asiakkaan tarpeiden mukaan, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.
3. Kuntoutussuunnitelma perustuu asiakkaan monipuoliseen palvelutarpeen arviointiin. Suunnitelma tehdään asiakkaan tarpeiden, voimavarojen ja riskitekijöiden pohjalta ja siinä huomioidaan asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset voimavarat ja tarpeet.
4. Asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi. Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan sairauksien hyvä hoito sekä asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn säilyttäminen ja kuntoutuminen. Suunnitelmassa otetaan myös huomioon asiakkaan hyvän perushoidon toteutuminen ja suun terveydenhoito.
5. Palveluntuottaja seuraa palvelun laatua myös omilla laatumittareilla (asiakastyytyväisyyskysely).

5.3 Tilat, varusteet ja välineet

Mielenterveysasiakkaiden tuetussa asumisessa, tehostetussa palveluasumisessa ja jälleenvuokrausasumisessa.

1. Palveluntuottaja tekee asukkaan kanssa asuinhuoneiston vuokraamisesta annetun lain tarkoittaman vuokrasopimuksen. Vuokra ei saa ylittää asumismenojen ylärajaa eli enimmäisasumismenoja, jotka voidaan enintään hyväksyä asumismenoiksi asumistukea laskettaessa. (lisätietoja: www.kela.fi)
2. Jälleenvuokrausasunto, tuettu asuminen, tuettu hajasijoitettu asuminen ja tehostettu palveluasuminen sijaitsevat Helsingissä.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

3. Tehostetussa palveluasumisessa ja osassa tuetun asumisen yksiköitä. Palveluntuottaja tarjoaa asunnon peruskalusteet. Peruskalusteisiin kuuluvat sänky, yöpöytä, tuoli, pöytä, lukittava säilytysmahdollisuus, vaatekaappi ja ikkunaverhot. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan. Palveluntuottaja huolehtii asunnon asumisvalmiuteen saattamisesta.
4. Tehostetussa ja tuetussa asumisessa asiakkaan käytössä on päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat kodinkoneet ja laitteet. Palveluntuottaja huolehtii tilojen, laitteiden ja koneiden (esim. hellat, jääkaapit, pesukoneet) ylläpidosta ja huollosta.
5. Tilat ovat kodinomaiset ja rauhalliset. Tilaratkaisuissa on huomioitu yksityisyys erottamalla yhteisön käytössä oleva tila ja yksityinen tila.
6. Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien varusteiden ja hoitovälineiden sekä ergonomista työskentelyä tukevien välineiden hankinnasta ja kustannuksista. Tehostetusta palveluasumisesta ja tuetusta asumisesta löytyy perushoitovälineet, kuten verenpainemittari, verensokerimittari tai vaaka. Yhteiskäyttöön tarkoitettuja ja ergonomista työskentelyä tukevia apuvälineitä ovat mm. henkilökohtaiset apuvälineet, joita asiakas voi saada sosiaali- ja terveysvirastosta yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuva.
7. Henkilökunta toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.
8. Asumisyksiköiden asukkailla on yhden hengen huoneet, joissa kaikissa on oma wc ja suihku paitsi yhdessä tehostetun asumisen yksikössä. Huonekoko on vähintään 13 m² (ei sisällä wc- ja pesutilaa).
9. Asumisyksiköissä on yhteisiä oleskelutiloja ja yhteisöllistä kuntoutumista tukevat keittiö -ja kodinhoitotilat, jos ei omaa.
10. Asumisyksikössä on riittävät toimistotilat ja henkilökunnan sosiaalilat.

5.4 Ateriapalvelu

Tehostetussa palveluasumisessa palveluntuottaja vastaa ja päättää ateriapalvelujen järjestämisestä ja kustannuksista. Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Asiakkaalle järjestetään päivittäinen ruokailu valtion ravitsemusneuvottelukunnan www.ravitsemusneuvottelukunta.fi antamien voimassa olevien ravitsemussuositusten mukaiselle ateriarytmillä.

Ateriapalveluvaihtoehto on käytössä myös osassa Niemikotisäätiön tuetun asumisen yksiköitä.

1. Tehostetussa palveluasumisessa. Ateriapalveluun kuuluu aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala eli viisi ruokailukertaa päivässä tasaisesti rytmittynä, niin että lounaan ja päivällisen väli on vähintään 5 tuntia (täyshoidossa). Yö päästö ei saa olla yli 11 tuntia. Tarvittaessa asiakas saa välipalaa.
2. Ruokalistat laaditaan ennakoon ja ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä. Ruokailuajat on määritelty ja myös ne ovat asiakkaiden ja omaisten nähtävillä.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

3. Erityisruokavaliot tulee järjestää, niin että ne ovat monipuoliset ja ravitsemuksellisesti riittävät.
4. Palveluntuottajalla on laadittu omavalvontasuunnitelma ja se toteutuu ateriapalvelussa.
5. Helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on oltava osaamistodistukset (hygieniapassit) elintarvikelain (23/2006) vaatimusten mukaisesti.

5.5 Siivous ja vaatehuolto

Siivoukselle ja vaatehuollolle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Tehostetussa palveluasumisessa ja Kallion tuetussa asumisessa Niemikotisäätiö tarjoaa asukkaille tekstiilialoituspaketin, muissa asumispalveluissa asiakas hankkii itse käyttö- ja liinavaatteensa. Tehostetussa palveluasumisessa ja tuetussa asumisyksikkö sekä ryhmämuotoisessa asumisessa palveluntuottaja järjestää asiakkaan tavanomaisten käyttö- ja liinavaatteiden huollon. Asiakas vastaa ja maksaa arkojen tekstiilien ym. erityishuoltoa tarvitsevien vaatteiden huollosta. Jälleenvuokrausasunnossa asukas vastaa tekstiilien huollosta itse.
2. Asiakasta ohjataan ja tarvittaessa autetaan vaatehuollossa ja huoneensa siivoamisessa. Tehostetussa palveluasumisessa ja osassa Niemikotisäätiön tuetun asumisen yksiköistä asiakashuoneiden wc-paperit, siivousvälineet ja -tarvikkeet hankkii palveluntuottaja.
3. Palveluntuottaja vastaa yhteisten tilojen ylläpitosiivouksesta, huoneiden/asuntojen ikkunoiden pesusta vähintään kerran vuodessa ja muusta niin sanotusta suursiivouksesta tarpeen mukaan.
4. Tehostetussa palveluasumisessa ja tuetussa asumisessa palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen siivoussuunnitelma, jossa on määritelty puhtaustaso, vastuut, tehtävät ja siivousaikataulu. Siivousta hoitavalla henkilökunnalla tulee olla riittävä osaaminen. Yhteisten tilojen sekä asiakashuoneiden yleisilmeen tulee olla siisti.
5. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen jätehuoltosuunnitelma, jossa on määritelty vastuut ja tehtävät. Osana jätehuoltosuunnitelmaa palveluntuottajan tulee määrittellä kestävä kehityksen mukaiset toimintaperiaatteet jätteiden synnyn ehkäisyssä ja jätteiden lajittelussa.

5.6 Asiakasturvallisuus

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan turvallisuudesta. Lisäksi asiakasturvallisuudelle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Tuettu asumisessa henkilökunta on tavoitettavissa tarvittaessa myös ilta- ja yöaikaan (yöpäivystys). Henkilökunnalla on valmius saapua yksikköön 30 minuutin kuluessa tilanteen niin vaatiessa. Tehostetun palveluasumisen yksikössä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

2. Asumispalvelussa tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoitosuunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. THL 2016). Lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa ja jokaisen asukkaan lääkkeet säilytetään erikseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on asianmukaiset lääkeluvat.
3. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä ohjeistus hygieniasta mm. käsihygieniasta. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet.
4. Palveluntuottajalla on ajan tasalla oleva pelastuslain (379/2011 § 15) mukainen pelastussuunnitelma ja pelastuslain (379/2011 § 18 ja § 19) mukainen poistumisturvallisuusselvitys. Henkilökunta on harjoitellut suunnitelman toimivuutta. Paloturvallisuuskoulutusta ja poistumisharjoituksia järjestetään säännöllisesti. Palveluntuottajalta edellytetään suunnitelmaa millä keinoin palvelujen jatkuminen turvataan poikkeusoloissa ja tavallisimmissa normaaliolojen häiriötilanteissa (kuten sähkö-, vesi- tai lämpökatko), jotka voivat tehdä tilat lyhemmäksi tai pidemmäksi aikaa käyttökelvottomiksi. Kyseinen suunnitelma voi sisältyä pelastussuunnitelmaan.
5. Palveluntuottajan on huolehdittava Työturvallisuuslain (738/2002) 46 § mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun saamiseksi sekä varattuna työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.
6. Henkilöstön työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu mm. työkäytännöissä ja tilojen varustelussa.

5.7 Henkilöstö

Henkilöstön osaamisen on oltava asiakkaiden palvelutarpeiden edellyttämällä tasolla. Henkilöstöllä tulee olla monipuolista osaamista mm. päihde- ja/tai mielenterveystyöstä sekä sosiaalisista ongelmista ja toipumisorientaatiosta.

1. Palvelusta vastaavalla työntekijällä (lähiesihenkilöillä) on mielenterveystyöhön soveltuva vähintään AMK- tai opistotasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus, vähintään vuoden kokemus esihenkilötyöstä ja kolmen vuoden kokemusta mielenterveysasiakkaiden parissa tehtävästä työstä.
2. Sairaanhoidajan palvelut ja asiantuntijuus tulee olla käytettävissä asumispalveluissa.
3. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa 272/2005 ja asetuksessa 608/2005 ja laissa 817/2015. Hoitohenkilökunnan tulee olla merkitty Valviran ylläpitämään terveydenhuollon tai sosiaalihuollon ammattihenkilöstön keskusrekisteriin.
4. Palveluntuottajan toimintoihin tuleville sosiaali- ja terveyshuollon alan opiskelijoille tulee olla suunnitelma harjoittelujakson vastaanottamisesta ja ohjaamisesta. Yksiköstä nimetään opiskelijalle ohjaaja.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

5. Sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijat voidaan laskea asumisyksikön henkilöstömitoitukseen, mikäli heidät on palkattu toimintayksikköön sijaisiksi. Opiskelijoilla tulee olla opintojen kautta riittävästi hankittua osaamista alan tehtäviin.
6. Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus. Niemikotisäätiö voi käyttää myös omaa kuntouttavan työtoiminnan palvelua siivoukseen.
7. Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään sosiaali- ja terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita työntekijöitä.
8. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- tai terveystoiminnan koulutus.
9. Henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työsopimukset.
10. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehtymissuunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa. Perehdytysuunnitelma sisältää vakituiseen palvelusuhteeseen sekä lyhytaikaiseen sijaisuuteen tulevan työntekijän perehdyttämisen. Perehdyttämiseen osallistuu lähiesihenkilön lisäksi koko muu henkilöstö.
11. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutus perustuu yksikön tai työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu tarvittava erityisosaaminen, kuten lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.
12. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
13. Yksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedonsiirrosta on sovittu.
14. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.
15. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä ja tulokset esitetään tilaajalle.
16. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Henkilöstömitoitukseen tulee perustua valvontaviranomaisen ohjeisiin yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta. Palvelujen vastaava työntekijä (lähiesihenkilö) lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen enintään puolella kokoaikaisesta työpanoksesta, sillä osuudella, kun on yksikön käytössä. Henkilökunta on pääasiassa pysyvää henkilökuntaa.
17. Tuetun asumisen henkilöstömitoitus on vähintään 0,1 työntekijää/asiakas. Tehostetussa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,40 työntekijää/asiakas.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

5.8 Laadunhallinta ja johtaminen.

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti ja huolehtii siitä, että yksiköjä johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palveluntuottaja on laatinut lakisääteisen omavalvontasuunnitelman, joka toimitetaan kaupungille ennen sopimuksen allekirjoitusta. Hyvän palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määritelty toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus, joihin koko yksikön henkilökunta on sitoutunut. Lisäksi laadunhallinnalle ja johtamiselle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Palveluntuottaja on kirjannut toiminta-ajatuksen ja toimintaa ohjaavat arvot, jotka yksikön työntekijät ovat sisäistäneet, ja jotka ovat kaikkien asiakkaiden ja heidän omaistensa tiedossa ja näkyvillä.
2. Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa (SHQS-laaturjestelmä käytössä).
3. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen yksikön toimintasuunnitelma.
4. Palveluntuottajalla on menettelytapa- ja työohjeet kirjallisena/sähköisenä. Asumispalvelussa sovelletaan yleisesti hyväksytyjä hoitosuosituksia.
5. Työntekijöillä on nimetyt vastualueet.
6. Palveluntuottaja arvioi säännöllisesti yksikön toiminnan tuloksia.
7. Yksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt.
8. Asiakkaan kuntoutukseen liittyvästä ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedon siirrosta on sovittu.
9. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua.
10. Asiakasreklamaatiot, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan tilaajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä. Palveluntuottajalla on järjestelmä palautteen keräämiseen ja käsittelyyn.
11. Tilaajalla on oikeus pyytää selvityksiä ja suorittaa tarkastuskäyntejä tuottajayksiköissä todetakseen palvelun laadun olevan sovitun palvelukuvauksen mukaista.

6 Palveluntuottajan yhteiskunnallinen vastuu

Palveluntuottaja pyrkii edistämään positiivisia yhteiskunnallisia vaikutuksia toiminnassaan yli perustehtävänsä. Positiivisilla yhteiskunnallisilla vaikutuksilla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan elämään vaikuttavaa vapaaehtoistyön edistämistä tai ympäristöasioiden hoitamista suunnitelmallisesti ja kestäväen kehityksen periaatteita noudattaen tai muuta sellaista toimintaa, jonka palveluntuottaja katsoo tuottavan positiivisia yhteiskunnallisia vaikutuksia. Palveluntuottaja sitoutuu tilaajan niin pyytäessä raportoimaan muista yhteiskuntavastuutaan edistävästä toimista.

SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMIALA

7 Palveluille asetetut lait ja viranomaismääräykset / suositukset

Tarjottavan palvelun tulee täyttää lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on veloitettu perehtymään.

Luettelossa on keskeiset toimintaa ohjaavat lait ja säädökset:

- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja -asetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (6/1972) ja asetus (802/1992)
- Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Henkilötietolaki (2018/1050)
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) ja asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
- Laki (734/1992) ja asetus (912/1992) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Pelastuslaki (379/2011) ja valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (407/2011)
- Elintarvikelaki (23/2006)
- Työsopimuslaki (55/2001)
- Työaikalaki (2019/872)
- Vuosilomalaki (162/2005)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Kielilaki (423/2003)
- Arkistolaki (831/1994)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023