

Keravan kaupunki
Sosiaali- ja terveystalveluiden toimiala

Kaupungin kilpailuttama puitesopimus eri palveluntuottajien kanssa

Puitesopimus koskee seuraavaa palvelua:
**PÄIHDE- JA
MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN
PALVELUT**

Tämän palvelukuvauksen sisältö koskee em. puitesopimuksen osa-
aluetta:

SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN PALVELUKUVAUS

Puitesopimus voimassa:
31.12.2020 SAAKKA

2. PALVELUKUVAUS SOSIAALINEN KUNTOUTUS

PÄIHDE- JA MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN KOTIIN ANNETTAVIEN PALVELUIDEN, ASUMISPALVELUIDEN JA SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN HANKINTA

Tarjouspyyntö Dnro 351/2016 /Liite 2

1 Sosiaalinen kuntoutus arkipäivisin

Tarjoajan tarjouksen mukainen toiminta tulee olla rekisteröity aluehallintoviraston (AVI) ja Valviran ylläpitämään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen rekisteriin (Valveri).

Yksityisen palvelujen tuottajan, joka harjoittaa muuta kuin ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa, on tehtävä ennen toiminnan laajentamista kirjallinen ilmoitus sille kunnalle, jossa palveluja annetaan. Kunta ilmoittaa aluehallintovirastolle (AVI) tiedot rekisterin pitoa varten.

1.1 Palvelun sisältö

Palvelun tarkoituksena on tukea asiakkaan kuntoutumista mielekkään tekemisen avulla. Palvelun tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä selviytymistä/tai päihteettömyyttä, lisätä tai ylläpitää asiakkaan toimintakykyä, tukea asiakkaan työllistymistä, opiskelua ja selviytymistä arkipäivän elämässä. Palvelun sisältönä on tarjota ohjattua palvelu-/kuntoutussuunnitelman mukaista päivä- ja työtoimintaa arkipäivisin. Palvelu-/kuntoutussuunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet ja keinot tavoitteisiin pääsemiseksi. Palvelu on aina määräaikaista ja määräaikaisuuksia voidaan jatkaa maksimissaan kaksi vuotta. Tämän jälkeen asiakas ohjataan muihin palveluihin. Mikäli asiakkaalle ei ole puolen vuoden aikana löytynyt muuta soveltuvaa palvelua tai toimintaa esim. opiskelu tai työ, niin asiakas voi hakea päivä- ja työtoimintapalvelua uudelleen. Palveluntuottaja järjestää päivän aikana aamupalan, lounaan ja päiväkahvin. Asiakas vastaa itse matka- ja ateriakustannuksista palveluntuottajalle.

1.2 Päivätoiminta

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille itsenäisessä asumisessa tai tuetussa asumisessa oleville mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Päivätoimintapalvelulla tuetaan asiakkaan sosiaalisten ja toiminnallisten valmiuksien kehittämistä arki-toimintoja harjoittamalla sekä yksilö- että ryhmätoimintana. Toiminnan tulee sisältää monipuolista vuorovaikutus- ja elämänhallintataitojen harjoittamista. Päivätoimintapäivän kesto on vähintään 5 h (ellei kuntoutussuunnitelmassa toisin sovita) sisältäen ruokatauot. Asiakas vastaa itse matkakustannuksista sekä ateriamaksuistaan palveluntuottajalle.

1.3 Työtoiminta

Palvelu on tarkoitettu täysi-ikäisille itsenäisessä asumisessa tai tuetussa asumisessa oleville mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Työtoiminnassa harjoitetaan erityyppisiä töitä esim. pesula- ja siivouspalvelut, puuverstas ja keittiö kuntoutujan yksilöllisten edellytysten mukaisesti. Työtoimintaan tulee sisältyä koulutus- ja avotyömahdollisuuksien selvittäminen ja etsiminen. Työvalmentaja tai vastaava on asiakkaan tukena koulutus- ja avotyöpaikkaan siirty-

misessä. Työtoimintapäivän kesto on vähintään 5 h (ellei kuntoutussuunnitelmassa toisin sovita) sisältäen ruokatauot. Asiakas vastaa itse matkakustannuksista sekä ateriamaksuistaan palveluntuottajalle.

2 Toimintayksikön sijainti

Palvelujen tulee sijaita Keravan lähi- tai naapurikunnissa, enintään 50 kilometrin etäisyydellä osoitteesta Kultasepänkatu 7, 04250 Kerava, julkisen liikenteen varrella ja palveluiden lähellä. Palveluntarjoaja tarkistaa etäisyyden Google Maps -palvelulla.

3 Ateriapalvelu

Ateriamaksu peritään enintään todellisten kustannusten suuruisena. Ateriapalvelun hinnan on oltava kohtuullinen verrattuna vastaavan palvelun hintaan paikkakunnalla ja yleiseen hintatasoon verrattuna. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan aterioiden hinnat palveluntilaajalle ja asiakkaalle. Viikon ruokalistojen ja aterioiden hintojen on oltava toimintayksikössä nähtävillä.

Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Palveluntuottajalla on laadittu omavalvontasuunnitelma ja se toteutuu ateriapalvelussa.

Helposti pilaantuvia pakkaamattomia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöstöllä on oltava osaamistodistukset ja hygieniapassit elintarvikelain (23/2006) vaatimusten mukaisesti.

4 Hinta ja laskutus

Palveluntuottaja on oikeutettu laskuttamaan tilaajaa vain niistä toteutuneista työ- ja päivätoiminnan käyntipäivistä, jolloin asiakas on tosiasiallisesti paikalla ja saa tilaajan ostaman palvelun. Palvelun määrä määritellään asiakaskohtaisessa maksusitoumuksessa. Hinta ilmoitetaan euroina ilman arvonlisäveroa. Hinta pyydetään euroa/toimintapäivä/1 asiakas.

5 Asiakas- ja henkilöstöturvallisuus

Palveluntuottaja on vastuussa asiakkaan turvallisuudesta, josta on huolehdittava lainsäädännön määräysten mukaisesti. Palveluntuottajalla on pelastustoimesta annetussa asetuksessa (787/2003 Valtioneuvostonasetus pelastustoimesta 9 § 2. kohta) tarkoitettu ajan tasalla oleva pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitys. Henkilökunta ja asiakkaat harjoittelevat niiden toimivuutta säännöllisesti järjestettävissä paloturvallisuuskoulutuksissa.

Palveluntuottajan on huolehdittava työturvallisuuslain (738/2002) 46 § mukaan yksikön työntekijöiden ja muiden työpaikalla olevien henkilöiden ensiavun järjestämisestä. Palveluntuottajalla tulee olla ohjeet ensiavun toteuttamiseksi. Lisäksi työpaikalle tai sen välittömään läheisyyteen tulee olla varattu riittävä määrä asianmukaisia ensiapuvälineitä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys ovat ajan tasalla ja ne tulee esittää Keravan kaupungille pyydettyä.

6 Asiakkaan ohjautuminen palveluun

Keravan kaupunki tekee asiakasvalinnan ja osoittaa palvelun piiriin tulevat asiakkaat, tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin, myöntää palvelun sekä päättää palvelun lopettamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa on mukana kaupungin edustaja. Keravan kaupunki kustantaa vain itse ohjaamiensa asiakkaiden maksuja. Asiakasta ei voi siirtää palvelusta toiseen ilman, että asiasta on ensin neuvoteltu ja sovittu tilaajan edustajan kanssa. Mikäli asiakas siirretään ilman neuvottelua ja tilaajan lupaa, Keravan kaupungilla ei ole maksuvelvoitetta ennen kuin siitä päivästä lähtien, kun kaupungin edustaja on käynyt toteamassa palvelun tarpeen tai asiasta on muulla tavoin yhdessä sovittu.

Palveluntuottajan valintaa ohjaa ensisijaisesti kilpailutuksen perusteella määräytyvä etusijajärjestys, mutta palveluntuottajan valinnassa otetaan huomioon myös asiakkaan erityistarpeet, palveluntuottajien erityisosaaminen sekä palveluiden laatu.

7 Palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja kuntoutujan kanssa yhden kuukauden kuluessa palvelun piiriin tultua palvelu-/kuntoutussuunnitelma, jota tarkistetaan sovittuina määräaikoina vähintään 2 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Tilaajan on saatava päivitetty palvelu- /kuntoutussuunnitelma kirjallisena viimeistään kahden viikon kuluttua suunnitelman laatimisesta. On suositeltavaa että, palveluntuottajalla on salattu sähköinen asiakastietojärjestelmä, jonne palvelu-/kuntoutussuunnitelma on tallennettu.

Palveluntuottaja arvioi säännöllisesti kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja raportoi asiakaskohtaisesti 1-6 kuukauden välein kirjallisesti tilaajalle. Raportista selviää miten asiakkaan kuntoutuminen on edistynyt suhteessa palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovittuihin asioihin.

Palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa on selvitettävä keskeiset asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, sekä keinot ja arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Suunnitelmasta on käytävä ilmi, miten henkilön hoidon ja tuen tarve on otettu huomioon ja miten hoidon jälkeinen tuki järjestetään.

| Palvelusuunnitelma sisältää vähintään seuraavat asiat: | |
|---|--|
| 1. | palvelusuunnitelmaan laatimiseen osallistuneet henkilöt |
| 2. | asiakkaan taustatiedot |
| | perhetausta ja sosiaaliset suhteet |
| | asuminen ja arki |
| | asumisen haasteet/ vaikeudet |
| | käytössä olevat palvelut (Kela, TE-toimisto, terveyskeskus, velkaneuvonta, edunvalvonta, kotihoito, poliisi, seurakunnan diakoniatyö, psykiatrian poliklinikka, psykiatrisen laitoshoidon, A-klinikka, päihdehoito/laitoshoidon, jälkihuolto, lastensuojelu, perheneuvola, päivähoidon, jokin muu) |
| | lista käytettävistä lääkkeistä |
| | terveydentila |
| | muut sairaudet |
| | päihteidenkäyttö |
| | opinto- ja työhistoria |
| | taloudellinen tilanne |
| 3. | asiakkaan nykytilanne |
| | asiakkaan toiveet palvelusuunnitelmaan |
| 4. | asiakkaan tavoitteet |
| | lähiajan tavoitteet |
| | pitkätähhtäimen tavoitteet |
| | keinot, palvelut ja vastuutaho |
| 5. | asiakkaan jatkosuunnitelma |
| 6. | asiakkaan suostumus |
| 7. | palvelusuunnitelman hyväksyntä ja allekirjoitus |
| 8. | palvelusuunnitelman tarkistus ja lähettäminen tilaajalle |

7.1 Palvelua tuottavan ammatinharjoittajan/henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajalla täytyy olla riittävästi henkilökuntaa palvelun laadun varmistamiseksi. Palveluntuottajalla tulee olla toimintasuunnitelma ja sovitut menettelytavat, joilla varmistetaan henkilöstön perehdytys- ja täydennyskoulutus. Henkilökunnan ja vastuuhenkilön lääkeosaamisen seuranta ja osaamisen päivittäminen on ehdotonta. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.

Yksikön vastaavalla/vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 272/2005 mukainen korkeakoulutasoinen sosiaali- ja terveydenhuollon koulutus. Lisäksi vastaavalla/vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään kahden (2) vuoden kokemus esimiestyöstä, josta vähintään yksi (1) vuosi mielenterveys- ja/tai päihdetyötä.

Palveluntuottajan palveluun/hoitoon osallistuvalla henkilöstöllä tulee olla tehtävään soveltuva vähintään sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain 29.4.2005/272 mukainen sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammatillinen tutkinto, joka sisältää mielenterveys- ja/tai päihdetyön koulutusta (esim. lähihoitaja, mielenterveyshoitaja, sosionomi, sai-

raanhoitaja, fysioterapeutti) tai työntekijällä on vaadittavan tutkinnon lisäksi mielenterveys- ja/tai päihdetyön työkokemusta. Mikäli mielenterveys- ja/tai päihdetyön koulutus tai työkokemus puuttuu, palveluntuottaja ohjaa työntekijän ko. alan lisäkoulutukseen.

Ruokapalveluissa (esim. työtoiminnan keittiö) työskentelevällä henkilöstöllä on oltava alalle soveltuva koulutus tai tehtävässä tarvittavaa työkokemusta (esim. kokki, ruokapalvelutyöntekijä tai keittiöapulainen) sekä mielellään kokemusta erityisryhmien kanssa työskentelemisestä.

Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilökunnalla on oltava tehtävien edellyttämä ammattitaito ja osaaminen. Jokainen työntekijä on käynyt EA-koulutuksen. Lisäksi jokaisella työntekijällä täytyy olla ajantasainen lääkehoidon koulutus, esim. Love. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sekä EA- että lääkehoidon koulutukset päivitetään tarvittaessa.

Kaikki sosiaalihuollon laillistetut ja nimikesuojatut ammattihenkilöt merkitään Valviran ylläpitämään sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Rekisteri on käytössä viimeistään 1. päivänä elokuuta 2016. <http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-ammattioikeudet>. Palveluntuottaja varmistaa, että henkilöstö rekisteröityy asianmukaisesti. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Palveluntuottajan hoito- ja hoivatyöhön osallistuvalla henkilöstöllä edellytetään tietosuojaja tietoturvasitoumuksen allekirjoittamista. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluja annettaessa ja toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja tietoturvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä.

Palveluntuottaja sitoutuu tiedottamaan kaupunkia, mikäli palvelua tarjoavan henkilökunnan koulutukseen tai työkokemukseen tulee merkittäviä muutoksia henkilökunnan vaihdosten myötä. Palvelun toiminnan varmistamiseksi palveluntuottajalla tulee olla suunnitelma poikkeustilanteita varten, kuten esimerkiksi loma-ajat ja äkilliset sairauslomat.

Palvelu on annettava suomenkielisenä. Henkilöstön kielitaitovaatimuksena on hyvä suullinen suomen kielen taito ja tyydyttävä kirjallinen taito. Ruotsinkielisille asiakkaille palvelu ostetaan palveluntarjoajalta, jossa palvelua annetaan ruotsinkielisenä. Palveluntuottajan ja Keravan kaupungin välinen yhteydenpito ja muu asiointi tapahtuu suomen kielellä.

8 Palvelun laatu, seuranta ja vaikuttavuus

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä ja valtakunnallisia laatusuosituksia (STM 2007:13, Asumista ja kuntoutusta, Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus, STM oppaita 2002:3,

Päihdepalvelujen laatusuosituksia). Palvelun tuottajalla on laadun hallinnasta ja omavalvonnasta suunnitelmat. Suunnitelmat on esitettävä Keravan kaupungille pyydettyä.

8.1 Asiakkaan kokemus ja hyöty palvelusta

Palveluilta edellytetään, että asiakas osallistuu oman elämänsä ja palvelutarpeidensa arviointiin ja suunnitteluun kykyjensä mukaisesti. Asiakas kokee arkinsa mahdollisimman turvallisena ja hallittuna. Asiakkaan päivärytmi, asuinympäristö ja palvelut mahdollistavat osallistumisen yhteiskunnan toimintaan. Asiakas löytää elämälleen mielekästä sisältöä opiskelun, työn tai päivätoiminnan avulla ja asiakas kykenee huolehtimaan mahdollisimman itsenäisesti, voimavarojensa rajoissa arkielämän askareista ja hyvinvoinnistaan. Palvelun laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan mm. kuntoutussuunnitelmia päivitettyinä sekä asiakaskohtaisissa raporteissa, jotka palveluntuottaja toimittaa tilaajalle säännöllisesti ja erilaisia mittaristoja hyödyntäen. Lisäksi edellytetään tiivistä yhteistyötä asiakkaan, tilaajan, palveluntuottajan ja asiakkaan muun läheis- ja viranomaisverkoston välillä.

8.2 Tilaaajan palvelulta edellyttämä laatu ja vaikuttavuus

Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia palvelun jatkuvuudesta ja laadusta kaikissa tilanteissa. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen vastuutyöntekijän, jolla on asiakkaan tarpeiden mukainen osaaminen. Vastuutyöntekijä vastaa ja huolehtii palvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumisesta ja seurannasta. Hän antaa asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa. Vastuutyöntekijä tukee asiakasta pääsemään kohti kuntoutussuunnitelmassa yhteisesti sovittuja tavoitteita ja pyrkii vahvistamaan asiakkaan voimavaroja. Vastuutyöntekijä huolehtii tiedonkulusta asiakkaan ja kunnan edustajan välillä. Vastuutyöntekijä ilmoittaa asiakkaalle ja kunnan edustajalle, jos vastuutyöntekijä vaihtuu. Palvelua tulee olla saatavilla jokaisena päivänä kaikkina vuorokauden aikoina sopimuksessa edellytetyllä tavalla. Palvelun tulee olla asiakasta kunnioittavaa. Palvelua tulee saada suomeksi ja tarvittaessa ruotsiksi.

Vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta on kunnan perusterveydenhuollolla, asiakasta hoitavalla lääkärillä tai erikoissairanhoidossa. Asiakasta ei hoida pelkästään palveluntuottajan oma hoitava lääkäri, vaan tilaajalla on oikeus pyytää toista mielipidettä asiakkaan voinnista. Palvelun-tuottaja avustaa asiakasta asumisen ja terveyden kannalta välttämättömässä asiointissa ilman erillistä veloitusta. Tämä avustaminen sisältyy tilaajalta laskutettavaan palvelumaksuun.

Jokaisella asiakkaalla tulee olla käytettävissään puhelin tai kutsujärjestelmä, jonka avulla henkilökunnan tavoittaa helposti ja turvallisesti kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilökunta vastaa siitä, että asiakas osaa käyttää puhelinta tai kutsujärjestelmää.

Tilaaaja seuraa palvelun toteutumista ja laatua säännöllisesti. Tilaaaja arvioi palveluntuottajan toiminnan sopimuksen mukaisuuden säännöllisesti 1-2 kertaa vuodessa ja lisäksi tarvittaessa ja antaa palvelun tuottamisessa tarpeellista ohjausta ja neuvontaa sekä seuraa toiminnan kehitystä yhteistyössä palveluntuottajan kanssa. Tilaaajalle on salassapitosäännösten estämättä esitettävä kaikki hänen pyytämänsä asiakirjat, jotka ovat välttämättömiä arvioinnin toteuttamiseksi. Lisäksi tilaaajalle on annettava maksutta hänen pyytämänsä jäljennöksen arvioinnin toimittamiseksi välttämättömistä asiakirjoista. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011). Tapaamisiin osallistumisesta palveluntuottaja ei saa laskuttaa tilaaajaa.

Palveluntuottaja dokumentoi tilaaajalle asiakaspalautteen yksikössä ja hyödynnä sitä toiminnan kehittämiseen. Palveluntuottaja kerää palautetta säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, ja toimittaa kyselyjen tulokset tilaaajalle. Lisäksi tilaaaja voi tehdä muita asiakaskyselyjä laadun varmistamiseksi.

Tilaaajalle tulleet palveluntuottajaa koskevat reklamaatiot toimitetaan palveluntuottajan tietoon kahden viikon kuluessa reklamaatiosta. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio saatettava palveluntuottajan tietoon välittömästi. Palveluntuottajan edellytetään toimittavan hänelle tulleet tilaajan sijoittamia asiakkaita koskevat reklamaatiot tilaaajalle tietoon kahden viikon kuluessa reklamaatiosta. Mikäli tapahtumasta on aiheutunut vaaraa tai vahinkoa, on reklamaatio saatettava tilaajan tietoon välittömästi. Reklamaatiosta aiheutuneet toimenpiteet on raportoitava tilaaajalle kirjallisesti.