

Palvelukuvausta on päivitetty lisäkysymysten yhteydessä. Ks. muutokset lisäkysymyksiin annetut vastaukset ja tässä asiakirjassa punaisella oleva teksti.

## Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden hankinta

### 1 Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena ovat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle (jäljempänä myös ”Hankintayksikkö” tai ”Tilaaja”) tuotettavat päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut, joihin sisältyvät seuraavat palvelut:

- a) tuettu asuminen
- b) ensisuoajapalvelut
- c) yhteisöllinen asuminen
- d) ympärivuorokautinen palveluasuminen

Tavoitteena on, että asumispalvelut muodostavat toimivan palvelukokonaisuuden, missä asiakkaalla on mahdollisuus saada tarpeidensa mukaista palvelua. Kaikessa asumisessa toteutetaan kuntouttavaa työtettä ja tavoitteellisuutta niin, että asiakkaat voivat siirtyä itsenäisempään asumiseen. Palvelurakennetta kevennetään lisäämällä yhteisöllisen asumisen ja tuetun asumisen paikkamäärää ja samalla vähennetään ympärivuorokautista palveluasumista.

Hankinnan tavoitteena on hankkia asiakkaille heille sopivaa asumispalvelua, jossa kuntoutuspolun selkeys ja uskottavat työkalut kuntoutusetenemisen toteuttamiseksi ovat tärkeitä elementtejä. Tavoitteena on, että asiakas edistyy ja siirtyy kevyemmän palveluasumisen portaalle heti, kun kykenee. Asumisetenemiselle asetetaan tavoitteet ja tuloksia seurataan.

Alla on kuvattu Hankintayksikön arvioitu palvelutarve:

Tuettu asuminen (henkilömäärä vuosittain)	Ensisuoajapalvelut (henkilömäärä vuosittain)	Yhteisöllinen asuminen (henkilömäärä vuosittain)	Ympärivuorokautinen palveluasuminen (henkilömäärä vuosittain)
184	50	43	126

Hankintayksikkö ei sitoudu ostamaan tiettyä määrää eivätkä yllä kuvatut arviot sido Hankintayksikköä. Tarjoajan ei edellytetä sitoutuvan tiettyihin paikkamääriin tai palvelumääriin sopimuskauden aikana.

Hankintayksikkö hankkii päihde- ja mielenterveysasiakkaiden asumispalveluja tässä palvelukuvauksessa kuvatuin ja tarjouspyynnössä liitteineen tarkemmin määritellyin ehdoin.

Kaikki palvelujen sisällölle ja laadulle asetetut vaatimukset sisältyvät palvelun hintaan.

Tarjoajan tulee tarjouksessaan ilmoittaa, pystyykö tarjoamaan palvelua ruotsin kielellä.

### 3 Asiakkaan ohjautuminen palveluun

Tilaajaa edustava sosiaalityöntekijä laatii yhdessä moniammatillisen verkoston ja asiakkaan kanssa palvelutarpeenarvion. Sen perusteella tehdään palvelusuunnitelma ja palvelupäätös, jossa on määritelty käytettävä palveluntarjoaja, ostettava palvelu ja sijoitusaika. Sijoituspäätösten pituus vaihtelee asiakkaiden tilanteen mukaan.

Asumispalveluun muuttaminen valmistellaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa ja heidän toiveensa mm. sijainnista otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon. Asumispaikkaa valittaessa otetaan huomioon ruotsinkielisten asiakkaiden oikeus saada palvelu omalla äidinkielellään.

Asiakaskohtainen palvelusopimus laaditaan palveluntuottajan ja asiakkaan ja/tai asiakkaan edustajan kesken. Myös asiakkaan oma sosiaalityöntekijä osallistuu laadintaan. Vastuu sopimuksen laadinnasta on palveluntuottajalla. Asiakaskohtaisessa palvelusopimuksessa sovitaan asiakkaan tarvitseman avustamisen sisältö. Sovitaan mm. aterioinnin järjestämisen pelisäännöistä ja otetaan huomioon asiakkaan omat toiveet ja ajatukset palvelunsaajana. Asiakaskohtainen palvelusopimus tulee olla tehtynä viimeistään 30 vuorokauden kuluttua asiakkaan muutosta.

Asiakas ja palveluntuottaja sitoutuvat noudattamaan tehtyä sopimusta. Sopimuksen sisältöä tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina tilanteen niin vaatiessa. Palveluntuottaja toimittaa asiakaskohtaisen palvelusopimuksen asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa palveluntuottaja raportoi asiakkaan tilanteesta Tilaajalle vähintään kuuden (6) kuukauden välein. Lyhytaikaisissa, alle kuuden (6) kuukauden sopimuksissa raportointi tulee tehdä sijoituksen päättyessä.

Hankinta koskee palvelujen piirissä olevia nykyisiä asiakkaita (kunnilta hyvinvointialueelle siirtyvät sopimukset) siinä määrin kuin he asuvat tämän kilpailutuksen perusteella valituiksi tulevissa yksiköissä. Tilaaaja pidättää harkintavallan itselleen tämän kilpailutuksen soveltamisessa vanhoihin asumispalveluiden asiakkuuksiin. Vanhojen asiakkaiden osalta harkitaan asiakaskohtaisesti, jatkuuko nykyinen asumispalvelusuhde nykyisellä palveluntuottajalla vai siirtyykö asiakas tarjouskilpailussa valitun uuden palveluntuottajan palvelujen käyttäjäksi.

Tämän tarjouspyynnön perusteella solmittujen puitesopimusten alaisten asiakaskohtaisten palvelusopimusten voimassaolo jatkuu puitesopimuksen voimassaolon päättymisen jälkeen, mikäli sopijaosapuolet eivät muusta sovi.

Siinä tapauksessa, että tällä kilpailutuksella valittu palveluntuottaja menestyy uudessa, tämän puitesopimuskauden jälkeisessä kilpailutuksessa, Tilaaja ja palveluntuottaja solmivat puitesopimuksen ja voivat sopia, että asiakaskohtaisiin sopimukseen sovelletaan uuden puitesopimuksen hintoja ja muita ehtoja, mikäli muutoksella ei ole vaikutusta asiakkaan oikeudelliseen asemaan.

#### 4 Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

Palvelumaksun suuruus riippuu asiakkaan palveluluokasta. Tilaaja maksaa palvelumaksun palveluntuottajalle korvauksena asiakkaan avustamisesta palvelusopimuksen mukaan. Mikäli sopimuskaudella tulee asiakasmak suihin liittyviä lainsäädännön uudistuksia tai valtakunnallisia suosituksia, toimitaan niiden edellyttämällä tavalla.

Vuokranantaja tai tämän alihankkija laskuttaa vuokran suoraan asiakkaalta. Vuokranantaja ja vuokralainen solmivat huonevuokralain mukaisen vuokrasopimuksen. Vuokran määrä ei saa ylittää missään tilanteessa niitä kustannuksia, jotka on määrätty asumistuen enimmäismääräksi laissa eläkkeensaajan asumistuesta ja valtioneuvoston asetuksessa eläkkeensaajan asumistuen määräytymisperusteista tai laissa yleisestä asumistuesta, jos asukas ei ole oikeutettu eläkkeensaajan asumistukeen. Asiakkaan vuokraan jyvitetään asukkaiden yhteiskäytössä olevat tilat. Palveluntuottajan ja työntekijöiden käytössä olevia tiloja, kuten toimisto- tai sosiaalityötiloja ei jyvitetä asiakkaan vuokraan.

Palveluntuottajan on liitettävä tarjoukseensa selvitys siitä, mitä ateriamaksu sisältää.

#### 5 Asiakkaan poissaolot

Asiakkaan poissaoloista sairaalahoidon tai laitospäästämisen ajalta Tilaaja maksaa 14 hoitovuorokaudelta täyden palvelumaksun ja seuraavalta 14 vuorokaudelta puolet palvelumaksusta. Mikäli poissaolo jatkuu pidempään kuin 30 vuorokautta, neuvotellaan asiasta Tilaajan ja palveluntuottajan kesken. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan mahdollisesta sairaalahoidosta tai kuntoutuksesta asiakkaan sosiaalityöntekijälle välittömästi. Jos poissaolo tiedetään aiemmin, neuvotellaan maksuista Tilaajan ja palveluntuottajan kesken.

Asiakkaan vuokra määräytyy poissaoloaikana huoneenvuokralain ja vuokrasopimuksen mukaisesti.

Asiakkaan palvelutarpeen päättyessä päättyy kyseisenä päivänä myös Tilaajan velvollisuus palvelumaksun suorittamiseen.

#### 6 Hankittavien palvelujen sisältö ja tavoitteet

Hankinnan tavoitteena on hankkia yli 18-vuotiaille päihdeongelmallisille ja mielenterveyskuntoutujille heidän tarpeidensa mukaista pitkä- tai lyhytaikaista asumispalvelua.

Asumispalvelun tavoitteena on tarjota päihde- ja mielenterveysasiakkaalle mahdollisuus aktiiviseen asumiseen kodinomaisessa ja turvallisessa asuinympäristössä. Palvelussa tulee korostua asiakkaan itsenäisyys, yksilöllisyys, arvokkuus ja yksityisyys. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua yhteisön arkeen. Asiakkaan sosiaalisten verkostojen säilymistä ja laajenemista tuetaan. Asiakasta ohjataan osallistumaan työtoimintaan tai päivätoimintaan edellytyksensä mukaan.

Asumispalvelujen avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan kuntoutumista. Palvelu on asiakaslähtöistä ja joustavaa. Palvelussa huolehditaan asiakkaan sijoittumisesta kuntoutumisen kannalta tarkoituksenmukaisimpaan

asumismuotoon ja palvelujen käyttöön. Palvelussa tulee toteutua asiakkaan, hänen omaistensa ja henkilökunnan välinen yhteistyö, hyvä ammattitaito sekä hoidon jatkuvuus.

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien palveluasumiseen kuuluu asunto ja asumiseen liittyvät palvelut, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan jokapäiväiselle suoriutumiselle. Asumiseen liittyviä palveluja voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa kuten, henkilökohtaisessa hygieniassa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä ne palvelut, joita tarvitaan asiakkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi.

Palveluasuminen tukee henkilön mahdollisimman itsenäistä selviytymistä, fyysisen ja psyykkisen toimintakyvyn edistämistä ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä. Päivittäiset normaaliin asumiseen liittyvät toiminnot kuten siivous, henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, pyykinpesu ja ruoanvalmistus ovat osa palveluasumista. Edellä mainituissa toiminnoissa avustaminen ja ohjaaminen ja niiden toteuttaminen kuuluvat palvelun hintaan.

Mielenterveyskuntoutujien toimintakyvyssä, kognitiivisissa taidoissa ja kommunikoinnissa voi olla yksilöllisiä eroja sekä tasovaihtelua. Näin ollen heidän tuen- ja palveluntarpeensa vaihtelee yksilöllisesti ja myös asumisen tueksi tarvittavat palvelut vaihtelevat määrällisesti, sisällöllisesti ja ajallisesti.

Avustamispalvelua tulee olla saatavilla vuoden jokaisena päivänä kaikkina vuorokauden aikoina.

Palveluntuottajan järjestämässä palvelussa tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon ja muuta lainsäädäntöä.

## 7 Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden tuettu asuminen

Tuetussa asumisessa asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta kyetäkseen asumaan mahdollisimman itsenäisesti. Tuella tarkoitetaan tavoitteellista valmentamista esim. kohti itsenäistä asumista. Asiakkaan luo tehtävien tukikäyntien määrä on yksilöllinen ja perustuu asiakkaan toimintakykyyn. Tuettu asuminen on jaettu kahteen (2) portaaseen tarjottavan tuen määrän perusteella:

- a) Perustason tuki = vähintään 2 asiakastapaamista kuukaudessa, sisältäen kotikäyntejä ja palvelusuunnitelman mukaista muuta toimintaa. Lisäksi on järjestetty mahdollisuus puhelintukeen/-päivystykseen.
- b) Erityistason tuki = Asiakasta tavataan päivittäin (myös viikonloppuisin) ja lääkehoito onnistuu valvotusti. Tapaamiset sisältävät kotikäyntejä ja palvelusuunnitelman mukaista muuta toimintaa. Lisäksi on järjestetty mahdollisuus puhelintukeen/-päivystykseen. Tuen määrä on viikossa vähintään seitsemän (7) tuntia suoraa asiakastyötä (ei sisällä matka-aikaa).

Tarjouksessa annetaan hinta palvelulle arkipäivisin. Viikonloppuisin ja öisin suoritettavista palveluista ja niiden hinnoista voidaan sopia erikseen.

Asiakasta tuetaan harjoittamaan päivittäisiä toimintoja kuten ruoanlaittoa, siivousta, pyykinpesua, lääkityksestä huolehtimista sekä käyttämään kodin ulkopuolisia palveluja sekä löytämään mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan. Asiakasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan työelämään tai opiskelemaan.

Palveluntuottaja järjestää asumiseen liittyvät palvelut, esim. avustaa liikkumisessa, pukeutumisessa, henkilökohtaisessa hygieniassa, ulkoilussa, ruokataloudessa ja asunnon siivouksessa sekä asukkaan terveyden, kuntoutuksen ja viihtyvyyden edistämiseksi tarvittavat palvelut.

Tuettu asuminen järjestetään joko asiakkaan omassa asunnossa, palveluntuottajan järjestämässä

mahdollisista palveluasumisyksiköistä erillään sijaitsevassa itsenäisessä asunnossa, soluasunnossa tai yhteisömuotoisesti asumisyksikössä, jossa asiakkaalla voi olla itsenäinen asunto tai ryhmäkotityyppinen asunto.

## 8 Ensisuojapalvelut

Ensisuojapalveluissa kyse on tilapäisistä yöaikaisista majoituspalveluista, jonne voi tulla myös päihtyneenä. Palvelun tarkoituksena on edistää asunnottomien ja päihtyneiden henkilöiden turvallisuutta. Palvelun tarkoituksena on myös tarjota asiakkaille tukea, ohjausta ja neuvontaa, joka edistää elämänhallintaa ja auttaa hakeutumaan palvelutarvetta vastaavaan palveluun. Palvelussa noudatetaan soveltuvin osin päihdepalvelujen laatusuosituksia.

Ensisuojassa työskentelee ensisuojan valvoja, jolta asiakkaat saavat tarvittaessa apua ja ohjausta. Ensisuojassa on paikalla myös palveluohjaajia, jotka voivat auttaa esimerkiksi asuntolapaikan saamisessa.

## 9 Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden yhteisöllinen asuminen

Palveluasuminen järjestetään asumisyksikössä, jossa asiakkaalla voi olla itsenäinen asunto tai ryhmäkotityyppinen asunto.

Palveluasumisessa asiakas tarvitsee intensiivistä ja pitkäjänteistä kuntoutusta mielenterveysongelmansa vuoksi sekä omatoimisuuden ja asumisen tiivistä harjoittelua. Henkilöstöä on paikalla päivisin vähintään klo 8.00 -20.00 välillä. Ilta- ja yöaikaan henkilökunta on tavoitettavissa tarvittaessa (puhelin, turvaranneke tms.)

Toiminnan painopisteenä on monipuolinen kuntoutus ja asiakkaan toimintakyvyn ja sosiaalisten suhteiden vahvistaminen. Häntä ohjataan harjoittelemaan sairauden kanssa selviytymistä ja hankkimaan tarvittavia toiminta- valmiuksia. Asiakasta tuetaan lääkärin määräämän lääkehoidon toteutuksessa. Harjoittelu kohdistuu itsenäistä asumista tukeviin taitoihin, kuten ruoanlaittoon, siivoukseen ja pyykinpesuun. Lisäksi asiakasta ohjataan tekemään itsenäisesti päätöksiä, hoitamaan raha-asioitaan ja muita asioitaan sekä muutenkin toimimaan asumisyksikön ulkopuolella. Asiakasta ohjataan ja tuetaan koulutusta ja työelämää koskevista suunnitelmista ja tuetaan näihin.

## 10 Päihde- ja mielenterveysasiakkaiden ympärivuorokautinen palveluasuminen

Ympärivuorokautinen palveluasuminen järjestetään asumisyksikössä, jossa asiakkaalla voi olla itsenäinen asunto tai ryhmäkotityyppinen asunto.

Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa vaikeasti toimintarajoitteinen asiakas tarvitsee jatkuvasti hoivaa ja huolenpitoa sekä ympärivuorokautista tukea. Henkilöstöä on paikalla ympäri vuorokauden. Asiakasta avustetaan ja tuetaan hänen päivittäisissä toiminnoissaan, kuten henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta, ruokailun järjestämisestä, siivouksesta ja pyykinpesusta sekä lääkärin ohjeiden mukaisessa lääkehoidossa.

## 11 Palvelujen laatuvaatimukset

Alla kuvatut asiat ovat vähimmäisvaatimuksia, joiden tulee täytyä jokaisen tarjotun palvelun kohdalla koko sopimuskauden ajan. Tuetun asumisen osalta tilavaatimukset koskevat vain tilanteita, joissa asiakas asuu palveluntuottajan asunnossa.

## Toimilupa

Ei-ympäri vuorokautisen asumispalvelun palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen ilmoitus toiminnasta sijaintialueen hyvinvointialueelle ja rekisteröityä Etelä-Suomen aluehallintoviraston yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajarekisteriin. Ympäri vuorokautisen palveluasumisen palveluntuottajilla tulee olla Valviran tai aluehallintoviraston myöntämä toimilupa.

## Tilat, varusteet ja välineet

### Tiloja, varusteita ja välineitä koskevat yhteiset vaatimukset:

1. Palveluntuottaja tekee asukkaan kanssa asuinhuoneiston vuokraamisesta annetun lain tarkoittaman vuokrasopimuksen.
2. Palveluntuottaja tarjoaa asunnon peruskalusteet. Peruskalusteisiin kuuluu sänky, yöpöytä, tuoli, pöytä, lukittava säilytysmahdollisuus, vaatekaappi ja ikkunaverhot. Asiakkaalla on mahdollisuus tuoda omia huonekalujaan ja muita tavaroitaan. Palveluntuottaja huolehtii asunnon asumisvalmiuteen saattamisesta.
3. Asiakkaan käytössä on päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat kodinkoneet ja laitteet. Palveluntuottaja huolehtii tilojen, laitteiden ja koneiden (esim. hellat, jääkaapit, pesukoneet) ylläpidosta ja huollosta.
4. Asiakkaan yksityisyys turvataan haastatteluiden, tutkimusten ja päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana.
5. Palveluntuottaja vastaa yhteiskäytössä olevien varusteiden ja hoitovälineiden sekä ergonomista työskentelyä tukevien välineiden hankinnasta ja kustannuksista. Tällaisia hoitovälineitä ovat mm. stetoskooppi, verenpainemittari, verensokerimittari tai vaaka. Yhteiskäyttöön tarkoitettuja ja ergonomista työskentelyä tukevia apuvälineitä ovat mm. suihkutuoli, henkilönostin, kuljetuskäyttöön tarkoitettu pyörätuoli tai sähköisesti säätävä hoitosänky. Henkilökohtaiset apuvälineet asiakas voi saada yksilöllisen tarveharkinnan perusteella samoin perustein kuin kotona asuva.
6. Henkilökunta toimii asuinympäristön viihtyvyyden ja kodikkuuden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.

### Tuetun asumisen tilat, varusteet ja välineet

1. Tuettu itsenäinen asunto ja soluasunto sekä tuetun asumisen asumisyksikkö sijaitsee Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella tai enintään 100 kilometrin päässä osoitteesta Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo. Etäisyys lasketaan Google Maps ohjelmalla valitsemalla henkilöauto ja nopein reitti (<https://www.google.com/maps/>).
2. Tuetun hajasijoitetun itsenäisen asunnon koko on vähintään 20 m<sup>2</sup>. Kahden hengen huoneen koko on vähintään 30 m<sup>2</sup> (kahden hengen huoneeseen sijoitetaan erityistapauksissa, tilaajan kanssa sopien). Tuetussa hajasijoitetussa soluasunnossa on asukkaalla oma vähintään 13 m<sup>2</sup> kokoinen huone ja jaettu wc- ja pesutila sekä keittiötila muiden asukkaiden kanssa.
3. Asumisyksiköiden asukkailla on yhden hengen huoneet, joissa on oma wc ja suihku. Poikkeuksena vanhalla toimiluvalla toimivat yksiköt, joissa on yhteiset wc- ja suihkutilat. Huonekoko on vähintään 13 m<sup>2</sup> (ei sisällä wc- ja pesutilaa).
4. Asumisyksiköissä on yhteisiä oleskelutiloja ja yhteisöllistä kuntoutumista tukevat keittiö- ja kodinhoitotilat.
5. Tilat ovat kodinomaiset ja rauhalliset. Tilaratkaisuissa on huomioitu yksityisyys erottamalla yhteisön käytössä oleva tila ja yksityinen tila.
6. Asunnossa pitää pystyä viettämään omannäköistä elämää turvaamalla kotirauha sekä toimimaan aktiivisesti ja mahdollisimman itsenäisesti. Mikäli asunnon käyttöön tai asumiseen liittyy jotain tavanomaisesta poikkeavia, palveluntuottajan asettamia rajoituksia, niistä tulee sopia etukäteen asiakkaan

kanssa ennen palvelun aloittamista. Palveluntuottaja ei saa kuitenkaan rajoittaa asiakkaan perusoikeuksia.

7. Palveluntuottaja vastaa mahdollisista, asiakkaan tarpeen mukaisista asuntoon asennettavista apuvälineistä Niiden käytöstä on aina sovittava asiakaskohtaisessa palvelusopimuksessa yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa eikä niiden käyttö saa rajoittaa henkilön perusoikeuksia.
8. Asumisyksikössä on riittävät toimistotilat ja henkilökunnan sosiaalilat.

#### Ensisuojapalveluiden tilat, varusteet ja välineet

1. Ensisuoja sijaitsee enintään 100 kilometrin päässä osoitteesta Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo. Etäisyys lasketaan Google Maps ohjelmalla valitsemalla henkilöauto ja nopein reitti (<https://www.google.com/maps/>).
2. Ensisuojassa tulee olla mahdollisuus nukkua, käydä suihkussa sekä saada puhtaat ja ehjät vaatteet tilalle.

#### Yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen tilat, varusteet ja välineet

1. Asumisyksikkö sijaitsee Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella tai enintään 100 kilometrin päässä osoitteesta Mannerheiminkatu 20 K, 06100 Porvoo. Etäisyys lasketaan Google Maps ohjelmalla valitsemalla henkilöauto ja nopein reitti (<https://www.google.com/maps/>).
2. Asumisyksiköiden asukkailla on yhden hengen huoneet, joissa on oma wc ja suihku. Poikkeuksena vanhalla toimiluvalla toimivat yksiköt, joissa on yhteiset wc- ja suihkutilat. Huonekoko on vähintään 13 m<sup>2</sup> (ei sisällä wc- ja pesutilaa).
3. Asumisyksiköissä on yhteisiä oleskelutiloja ja yhteisöllistä kuntoutumista tukevat keittiö- ja kodinhoitotilat.
4. Tilat ovat kodinomaiset ja rauhalliset. Tilaratkaisuissa on huomioitu yksityisyys erottamalla yhteisön käytössä oleva tila ja yksityinen tila.
5. Asumisyksikössä on riittävät toimistotilat ja henkilökunnan sosiaalilat.

#### Ateriapalvelu

Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa palveluntuottaja vastaa ja päättää ateriapalvelun järjestämisestä ja kustannuksista. Aterioiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon monipuolisuus ja terveellisyys sekä varmistaa asiakkaan riittävä ravinnonsaanti. Asiakkaille järjestetään päivittäinen ruokailu valtion ravitsemusneuvottelukunnan ([www.ravitsemusneuvottelukunta.fi](http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi)) antamien voimassa olevien ravitsemussuosituksen mukaisella ateriaruokailulla. Lisäksi ateriapalveluille asetetaan seuraavat vaatimukset:

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

## Siivous ja vaatehuolto

Siivoukselle ja vaatehuollolle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Asiakas hankkii itse käyttö- ja liinavaatteensa. Palveluntuottaja järjestää asiakkaan tavanomaisten käyttö- ja liinavaatteiden huollon. Asiakas vastaa ja maksaa arkojen tekstiilien ym. erityishuoltoa tarvitsevien vaatteiden huollosta.
2. Asiakasta ohjataan ja tarvittaessa autetaan vaatehuollossa ja huoneensa siivoamisessa. Yhteisöllisessä asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen 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 perussiivouksesta tarpeen mukaan.
4. 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.

## Asiakasturvallisuus

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan turvallisuudesta. Lisäksi asiakasturvallisuudelle asetetaan seuraavat vaatimukset:

1. Tuetussa asumisessa sekä yhteisöllisessä asumisessa henkilökunta on tavoitettavissa tarvittaessa myös ilta- ja yöaikaan (puhelin, turvaranneke yms.). Ympärivuorokautisen palveluasumisen yksikössä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden.
2. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito - opas lääkehoito suunnitelman tekemiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa, THL 2016). Lääkkeet säilytetään lukullisessa 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.

## Henkilöstö



Palveluntuottajalla tulee olla määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä henkilöstö suhteessa tuotettavaan palveluun. Henkilökunnalla on tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio. Osallistumista edistävä ja kannustava johtaminen, työn tarkoituksenmukainen organisointi sekä turvallinen ilmapiiri liisäävät henkilöstön jaksamista ja työtyytyväisyyttä. Lisäksi henkilöstölle asetetaan seuraavat vaatimukset:

### Henkilöstöä koskevat yhteiset vaatimukset

1. Palvelusta vastaavalla työntekijällä (lähiesimies) on päihde- ja mielenterveystyöhön soveltuva vähintään AMK- tai opistotasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon koulutus, vähintään yhden (1) vuoden kokemus esimiestyöstä ja kolmen (3) vuoden kokemus mielenterveys- ja/tai päihdeasiakkaiden parissa tehtävästä työstä.
2. Sairaanhoidajan palvelut ja asiantuntijuus tulee olla käytettävissä kaikkina päivinä.
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. Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus.
5. Jokaisessa työvuorossa tulee olla vähintään sosiaali- ja/tai terveydenhuollon perustutkinnon suorittaneita työntekijöitä.
6. Henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Sijaisilla tulee olla riittävä sosiaali- tai terveysalan koulutus.
7. Hoitoavustajia ei lasketa henkilömitoitukseen.
8. Henkilökunta on suorassa työsuhteessa palveluntarjoajaan ja heillä on voimassaolevat työ sopimukset. Sijaisena voidaan käyttää myös vuokratyövoimaa ja heidät lasketaan henkilöstömitoitukseen siltä osin kuin he sijaistavat avustamistyössä olevaa henkilöstöä.
9. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen henkilöstön perehdytys suunnitelma ja perehdytys arvioidaan yhdessä perehdytettävän kanssa.
10. 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.
11. Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain tulos- ja kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.
12. Yksikössä on sovitut työpaikkakokouskäytännöt ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedonsiirrosta on sovittu.
13. Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa.
14. Palveluntuottaja selvittää henkilöstön työilmapiiriä tai työtyytyväisyyttä vähintään joka toinen vuosi. Selvityksen tuloksia käytetään hyväksi yksikön toimintaa kehitettäessä ja tulokset esitetään tilaajalle.
15. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaiden käytössä on riittävä määrä koulutettua henkilöstöä kaikissa tilanteissa ja työvuoroissa.

### Tuetun asumisen henkilöstömitoitus ja – rakenne

1. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Henkilöstömitoituksen tulee perustua valvontaviranomaisen myöntämään lupaan

yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta. Palvelujen vastaava työntekijä (lähiesimies) lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen enintään puolella kokoaikaisesta työpanoksesta.

~~2. Tuetun asumisen henkilöstömitoitus on vähintään 0,10 työntekijää/asiakas.~~

3. Tuetun asumisen henkilöstöllä vähintään 1/3:lla on korkeakoulu- tai opistotasoinen tutkinto. Muilla on vähintään lähihoitajan tutkinto tai muu vastaava päihde- tai mielenterveysalan koulutus.

### Ensisuojapalveluiden henkilöstömitoitus ja -rakenne

1. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Henkilöstömitoituksen tulee perustua valvontaviranomaisen myöntämään lupaan yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta. Palvelujen vastaava työntekijä (lähiesimies) lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen enintään puolella kokoaikaisesta työpanoksesta.
2. Ensisuojapalvelujen henkilöstömitoitus on vähintään 0,10 työntekijää/asiakas.
3. Ensisuojapalvelujen henkilöstöllä on vähintään lähihoitajan tutkinto tai muu vastaava päihde- tai mielenterveysalan koulutus.

### Yhteisöllisen asumisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen henkilöstömitoitus ja -rakenne

1. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asiakkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan. Henkilöstömitoituksen tulee perustua valvontaviranomaisen myöntämään lupaan yksityisten sosiaalipalvelujen antamisesta. Palvelujen vastaava työntekijä (lähiesimies) lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen enintään puolella kokoaikaisesta työpanoksesta.
2. Yhteisöllisessä asumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,30 työntekijää/asiakas.
3. Ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoitus on vähintään 0,50 työntekijää/asiakas.
4. Yhteisöllisessä palveluasumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstöllä vähintään 1/3:lla on korkeakoulu- tai opistotasoinen tutkinto. Muilla on vähintään lähihoitajan tutkinto tai muu vastaava päihde- tai mielenterveysalan koulutus.

### Laadunhallinta ja johtaminen

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti ja huolehtii siitä, että yksikköä johdetaan hyvän, henkilöstöä osallistavan johtamistavan mukaisesti. Palveluntuottaja on laatinut lakisääteisen omavalvontasuunnitelman, joka toimitetaan Tilaaajalle ennen sopimuksen allekirjoitusta. Hyvän palvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määriteltä 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.
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. Asiakkaan hoitoon liittyvästä ja työpaikan toimintaan liittyvästä tiedon siirrosta on sovittu.
8. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua.
9. Asiakasreklamaatiot, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan tilaajalle vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä. Palveluntuottajalla on järjestelmä palautteen keräämiseen ja käsittelyyn.
10. Tilaajalla on oikeus pyytää selvityksiä ja suorittaa tarkastuskäyntejä tuottajayksiköissä todetakseen palvelun laadun olevan sovitun palvelukuvauksen mukaista.
11. Palveluntuottaja toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn asiakkaille ja omaisille vähintään kerran vuodessa. Kyselyn tulokset käydään läpi tilaajakunnan kanssa.

### Kuntoutussuunnitelma

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

1. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma/vastuuhoitaja muuttopäivästä alkaen.
2. Palvelun piiriin siirtyvälle asiakkaalle laaditaan kuukauden kuluessa yksikköön saapumisesta asiakkaan tarpeisiin perustuva tarkentuva kuntoutussuunnitelma. Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan/hänen edunvalvojansa ja läheisten kanssa. Tilaajakunnan edustajalle varataan mahdollisuus osallistua laadintaan. Suunnitelmat tarkistetaan asiakkaan tarpeiden mukaan, kuitenkin vähintään kaksi (2) 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 huomioon myös asiakkaan hyvän perushoidon toteutuminen ja suun terveydenhoito.
5. Asiakkaan kuntoutussuunnitelma toimitetaan Tilaajan edustajalle automaattisesti kaksi kertaa vuodessa (tai erikseen sovitusti). Suunnitelmassa kuvataan selkeät tavoitteet ja arvioidaan, onko niihin päästy. Suunnitelmassa tulee näkyä eri ammattiryhmien antama tuki asiakkaalle, tai/sekä asiakkaan verkosto.

### Asiakkaan hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukeminen

Asumispalvelussa 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), jotta hänen elämönhallintansa ja toimintakykynsä päivittäisissä toiminnoissa paranevat tai säilyvät.
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 asumisyksikön ulkopuoliseen työtoimintaan tai päivätoimintaan ja harrastuksiin oman kiinnostuksensa mukaisesti. Asiakkaita saataan tarvittaessa yksikön ulkopuolisiin toimintoihin.
4. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta yksikön työntekijöille ja esimiehille sekä osallistua yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.
5. Omaisten osallistumista asiakkaiden arkipäivään tuetaan ja omaisten tapaaminen järjestetään vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa.
6. Asiakkailla on mahdollisuus kieli- ja kulttuuritaustansa huomioivaan hoitoon ja huolenpitoon.
7. Vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä kuntoutuksesta on hyvinvointialueen terveysasemalla, asiakasta hoitavalla yksityisellä lääkärillä tai erikoissairaanhoidossa. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan ja arvioidaan. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että lääkäri arvioi asiakkaiden terveydentilaa säännöllisesti ja tarkistaa lääkkeet vähintään puolivuositain.
8. Palveluntuottaja toteuttaa asiakkaiden lääkehoidon. Kaikissa asumisen muodoissa varmistetaan asiakkaan lääkehoidon toteutuminen. Henkilöstöllä tulee olla sovitut toimintatavat lääkehoidon toteutumisen valvomiseksi ja varmistamiseksi.
9. Asiakkaiden hoidon kulku ja tehdyt arvioinnit kirjataan asiakkaan asiakirjoihin. Kirjaamisen sisältö on asiakkaan tilaa kuvailevaa ja arvioivaa suhteessa asetettuihin hoitotyön tavoitteisiin ja valittuihin auttamismenetelmiin. Asiakkaiden tyytyväisyyttä seurataan ja se kirjataan asiakirjoihin.
10. Asiakas maksaa henkilökohtaiset lääkkeensä ja hoitotarvikkeensa.
11. Asiakas maksaa henkilökohtaiset hoito- ja apuvälineensä itse, ellei hänellä ole oikeus saada niitä kotikunnalta. Palveluntuottaja selvittää mahdollisuuksia saada ne kotikunnan maksamina ja auttaa niiden hankinnassa.
12. Asiakkaita autetaan asioiden hoidossa eri viranomaisten kanssa ja varmistetaan asiakkaille kuuluvien etuuksien saanti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaille on haettu heille kuuluvat Kelan etuudet.
13. Asiakkaiden asuminen ja hoito turvataan kaikissa tilanteissa. Asiakkaiden vaihtelevaan palveluntarpeeseen pystytään vastaamaan. Asiakasta ei siirretä pois palvelun piiristä ilman neuvottelua tilaajan edustajan kanssa ja hoitovastuussa olevan tahon hyväksymää jatkosuunnitelmaa.
14. Toimintakykymittaus ja palvelutarvearvio tehdään asiakkaille vähintään puolivuositain ja aina, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Tulokset raportoidaan Tilaajalle.
15. Asiakkaan kuntoutumisen edettyä siirtyminen kevyempään palvelumuotoon valmistellaan asiakkaan, hänen läheistensä, palvelun tuottajan ja Tilaajan edustajan kanssa.
16. Palveluntuottajalla on menetelmä, jolla mitataan ja seurataan asiakkaan kuntoutumisen etenemistä. Raportti kuntoutuksen etenemisestä toimitetaan Tilaajan edustajalle automaattisesti kaksi kertaa vuodessa (tai erikseen sovitusti).

## Reklamaatiot ja asiakasmuistutukset

Palveluntuottajan saamat reklamaatiot ja asiakasmuistutukset tulee toimittaa välittömästi Tilaajalle. Saapuneet palveluntuottajan toimintaa koskevat reklamaatiot toimitetaan palveluntuottajan tietoon kahden (2) viikon kuluessa reklamaation saapumisesta. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, reklamaatio saatetaan palveluntuottajan tietoon välittömästi. Palveluntuottaja antaa Tilaajalle vastineen reklamaatioon tai asiakasmuistutukseen viimeistään kahden (2) viikon kuluessa. Mikäli tapahtumasta aiheutuu vaaraa tai vahinkoa, vastine annetaan välittömästi. Tilaaja arvioi tämän jälkeen onko reklamaatio tai asiakasmuistutus ollut aiheellinen.

## 12 Salassapito ja asiakastietojen käsittely

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät, palvelusuhteen laadusta riippumatta sekä opiskelijat, sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille. Sitoumusten tulee olla voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelu-paikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä Tilaajan antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten nimetty tietosuojavastaava ja laadittu henkilötietolain mukainen rekisteri-/tietosuojaseloste.

Palveluntuottaja ja Tilaaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asiakkaista ja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Tilaaja. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetun lain 5.2 §:n perusteella toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja. Tämän perusteella Tilaajan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä asiakirjat (sähköinen ja manuaalinen aineisto) toimitetaan Tilaajan erillisten omien arkistointiohjeiden mukaisesti.

## 13 Hankittaville palveluille asetetut lait ja viranomaismääräykset sekä suositukset

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