



VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN HANKINTA

PALVELUKUVAUS JA EHDOTTOMAT VÄHIMMÄISLAATUVAATIMUKSET

Sisällys

1.	Palvelun sisältö.....	2
1.1.	Hankinnan taustaa	2
1.2.	Henkilökohtainen apu.....	3
1.2.1.	Palveluluokka 1: Henkilökohtainen apu.....	4
1.2.2.	Palveluluokka 2: Vaativa henkilökohtainen apu	5
1.3.	Henkilökohtaisen avun myöntäminen, arvioiminen ja tuntien käyttö.....	5
1.3.1.	Päivittäiset toimet, työ ja opiskelu	6
1.3.2.	Välttämättömän henkilökohtaisen avun määrän arviointi	6
1.3.3.	Vuorovaikutus, vapaa-ajan toiminta ja yhteiskunnallinen osallistuminen	7
1.3.4.	Omaishoito ja henkilökohtainen apu	7
2.	Palvelun aloitus	8
2.1.	Asiakassuhteen aloitus	8
2.1.1.	Palveluntuottajan yhteydenotto asiakkaaseen.....	8
2.1.2.	Palveluntuottajan asiakaspalvelu asiakkaille	8
2.1.3.	Avustuskäynnin tilaaminen	9
2.2.	Palvelun vastuuhenkilö	9
2.2.1.	Tilaajan ja Palveluntuottajan välinen yhteydenpito	10
2.3.	Muutokset käynnin ajankohdassa	10
2.3.1.	Avustuskäynnin peruminen tai siirtäminen	10
2.3.2.	Avustajan vaihtuminen	11
3.	Palvelun aikana	11
3.1.	Asiakkaan palvelu- ja toteuttamissuunnitelmat.....	11
3.2.	Avustuskäynnin sisältö ja pituus	12
3.3.	Kirjaaminen.....	12
3.4.	Tilaajan toteuttama arviointijakso	12
4.	Palvelun hinnoittelu ja laskutus	13
5.	Palveluntuottajan velvoitteet ja palautekanavat	14
5.1.	Henkilöstö	14
5.1.1.	Avustajan henkilöllisyyden todentaminen.....	15
5.1.2.	Avustajien rikostaustan selvittäminen	16
5.2.	SOTERI-rekisteri	16
5.3.	Omaavontaohjelma ja -suunnitelma	16
5.4.	Palvelun kehittäminen ja laadun seuranta	18
5.5.	Asiakastietojärjestelmä	18
5.5.1.	Asiakkaan oikeus nähdä omat tietonsa	19
5.6.	Reklamaatiot, muistutukset ja palautteet.....	19



1. PALVELUN SISÄLTÖ

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue (jatkossa *"Tilaaja"*) hankkii, tässä palvelukuvauksessa kuvastusti, ostopalveluina yksityisiltä Palveluntuottajilta vammaispalvelulain (675/2023) (jatkossa *"vammaispalvelulaki"*) mukaista henkilökohtaista apua vammaispalvelulaissa määritellyille vammaisille henkilöille.

Hankinta koskee kaikkia Tilaajan nykyisiä ja uusia asiakkaita. Tilaaja varaa oikeuden siirtää kaikki nykyiset ja uudet asiakkuudet kilpailutuksen myötä syntyneen etusijajärjestyksen sekä tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvatun asiakkuuksien jakautumisen mukaisesti niille Palveluntuottajille, jotka tulevat valituiksi sopimuskaudelle.

Tässä palvelukuvauksessa on kuvattu hankinnan sisältö ja vähimmäislaatuvaatimukset, joiden tulee toteutua koko sopimuskauden ajan.

1.1. HANKINNAN TAUSTAA

Vammaispalvelulakia sovelletaan lain 2 §:ssä määritellyyn vammaiseen henkilöön. Oikeus vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin on henkilöllä, joka täyttää kaikki vammaisen henkilön määritelmässä mainitut edellytykset. Vammaispalvelulaissa säädetään palvelukohtaisista myöntämisedellytyksistä, jotka vammaisen henkilön (jatkossa *"Asiakas"*) on myös täytettävä ollakseen oikeutettu kyseiseen palveluun.

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on tarkoitettu Asiakkaalle, joka tarvitsee toisen henkilön apua yhdessä tai useammassa toimessa, eikä hänen yksilöllisen avun tai tuen tarpeisiinsa voida vastata sopivin palveluin muun lain nojalla.

Henkilökohtaista apua on oikeus saada vamman tai sairauden aiheuttamasta pitkäaikaisesta toimintarajoitteesta johtuvan yksilöllisen tarpeen mukaan. Yksilöllisen tarpeen määrittelyssä otetaan huomioon henkilön elämäntilanne kokonaisuudessaan eli muun muassa asumis- ja muut elinolosuhteet, perhetilanne sekä opiskelu, työelämä ja vapaa-ajan toiminnot.

Tilaajan on järjestettävä henkilökohtainen apu, jos kyseessä oleva Asiakkaan kannalta tärkeä asia, tehtävä tai toiminta jäisi muutoin kokonaan tekemättä tai esimerkiksi päivittäisten henkilökohtaisten toimien suorittaminen olisi kohtuuttoman hidasta tai hankalaa.

Henkilökohtainen apu saattaa olla tarpeen myös tilanteissa, joissa Asiakas tarvitsee sitä voidakseen liikkua tai muuten toimia turvallisesti. Henkilökohtainen apu kattaa ne asiat ja tehtävät, jotka Asiakas muutoin tekisi itse kulloinkin kyseessä olevassa ympäristössä. Asiakkaalla on oikeus saada henkilökohtaista apua myös silloin, kun hän tarvitsee palvelua kyetäkseen toimimaan itselleen vieraassa ympäristössä.

Tilaajan on toteutettava henkilökohtaista apua vähintään yhdellä hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) (jatkossa *"hyvinvointialuelaki"*) 9 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tuottamistavoista, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009) (jatkossa



”palvelusetelilaki”) tarkoitetulla palvelusetelillä ja vammaispalvelulain 11 §:ssä tarkoitetulla työnantajamallilla.

1.2. HENKILÖKOHTAINEN APU

Asiakkaalla on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua:

- päivittäisissä toimissa
- työssä tai opiskelussa tai
- vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.

Henkilökohtainen apu on:

- toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaisen elämän toimissa, joita Asiakas ei pysty kokonaan tai osittain itse vamman tai sairauden vuoksi tekemään
- itsenäisen elämän mahdollistaja Asiakkaalle.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että Asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että Asiakas kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä.

Henkilökohtainen apu tukee Asiakkaan omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Asiakas määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä.

Lähtökohtaisesti Asiakas perehdyttää avustajan niihin tehtäviin, joita tämän tulee tehdä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajilla on riittävä osaaminen ja että nämä saavat riittävän perehdytyksen tehtäviin.

Henkilökohtaisena avustajana voi erityisestä syystä toimia Asiakkaan perheenjäsen, jos se on vammaisen henkilön edun mukaista. Perheenjäsenellä tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta tai sisarusta.

Henkilökohtainen apu ei ole pääosin hoitoa, hoivaa eikä valvontaa. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa Asiakkaaseen, eikä henkilökohtainen apu korvaa kotihoitoa tai muita terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinällisestä kuntoutuksesta vastaa Tilaaajan perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.



Henkilökohtaista apua voidaan tuottaa joko Asiakkaan kotona tai kodin ulkopuolella, kuitenkin lähtökohtaisesti Asiakkaan asuinkunnan lähialueella.

- Kotona tuotettava henkilökohtainen apu on tarkoitettu kotona tapahtuviin päivittäisiin toimiin, jotka voivat liittyä esimerkiksi liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteydestä huolehtimiseen.
- Kodin ulkopuolella tapahtuva henkilökohtainen apu voi liittyä mm. työhön ja opiskeluun, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, asiointiin, harrastustoimintaan, elämyksiin tai sosiaalisten suhteiden ylläpitoon. Kodin ulkopuoliset avustustehtävät liittyvät usein liikkumiseen, tavaroiden kantamiseen, kommunikointiin tai erinäisiin järjestelyihin.

1.2.1. Palveluluokka 1: Henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtainen apu tarkoittaa avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka Asiakas tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain selviä. Palveluluokka 1 sisältää tavanomaisia avustustehtäviä, jotka voivat sisältää myös itsehoidollisia toimenpiteitä.

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Vammaispalvelulaissa tarkoitetut itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ovat sellaisia, jotka Asiakas tekisi itse, jos toimintarajoite ei olisi esteenä. Vastaavia toimenpiteitä tekevät myös vammaisen lapsen vanhemmat, omaishoitajat ja perhehoitajat.

Itsehoidollisia toimenpiteitä voivat olla muun muassa

- lääkkeiden jakaminen ja ottaminen, (Asiakkaan valvonnassa ja ohjauksessa)
- käsikauppalääkkeiden antamista, (Asiakkaan pyynnöstä ja käyttöohjeen mukaisesti).
- verenpaineen mittaaminen,
- haavanhoito,
- ravinnonsiirtoletkun liittäminen ravintoliuospulloon tai -pussiin tai ravintoliuoksen tiputusnopeuden säätäminen
- CPAP-hoitolaitteen käyttö uniapnean hoidossa,
- Cystofix virtsapussin tyhjentämistä tai vaihtamista
- kaikki suihkussa käyntiin ja peseytymiseen liittyvät toimet,

jotka Asiakas voisi tehdä itse, mikäli hänellä ei olisi vammasta tai sairaudesta johtuvia toimintarajoitteita.

Avustaja voi tehdä näitä toimenpiteitä, jos Asiakas pystyy ohjaamaan häntä näiden tekemisessä. Vastuu on tällöin Asiakkaalla. Edellä luetellut tehtävät ovat osa henkilökohtaisen avustajan työnkuvaa Asiakkaan niin pyytäessä ja Tilaaajan edustajan kanssa erikseen sovittaessa.



1.2.2. Palveluluokka 2: Vaativa henkilökohtainen apu

Palveluluokka 2 sisältää erityistä osaamista tai muuten vaativia avustustehtäviä, jotka eivät kuitenkaan edellytä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutusta. Asiakkaan sosiaalityöntekijä arvioi saatujen selvitysten perusteella avustustehtävien vaativuuden.

Vaativa avustaminen voi sisältää esimerkiksi:

- puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttö ja esim. puhe-tulkkaus, taktiili, pistekirjoitus, viittomakielen tai viitotun puheen käyttäminen
- erityistä osaamista vaativa vuorovaikutus asiakkaan kanssa
- hengitysteiden toimivuudesta huolehtimisessa avustaminen
- hengityskoneen käytössä avustaminen
- hengitysteiden imujen suorittaminen imulaitteen avulla
- PEG-ruokintaletkun vaihtaminen
- diabeteksen hoidossa pistoksena annettavan lääkkeen annostelu, verensokerin mit-taus ja seuranta.
- työntekijän suorittama katetrointi ja avanteeseen liittyvät työtehtävät
- saattohoitovaiheessa olevan asiakkaan avustaminen.

**Avustaja voi tehdä näitä toimenpiteitä, jos Asiakas pystyy ohjaamaan häntä näiden tekemi-
sessä. Vastuu on tällöin Asiakkaalla.** Edellä luetellut tehtävät ovat osa henkilökohtaisen avus-
tajan työnkuvaa Asiakkaan niin pyytäessä ja Tilaajan edustajan kanssa erikseen sovittaessa.

1.3. HENKILÖKOHTAISEN AVUN MYÖNTÄMINEN, ARVIOIMINEN JA TUNTIENTEN KÄYTTÖ

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan Asiakkaan välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaisen avun toteuttamistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettä-
essä Tilaaja ottaa huomioon Asiakkaan oman mielipiteen ja toivomukset, sekä palvelusuunni-
telmassa määritellyn yksilöllisen avun tarpeen ja elämäntilanteen kokonaisuudessaan.

Henkilökohtainen apu on pysyvä luontoista ja toistuvaa avustamista, jonka määrä ja käyttö-
kohde voivat vaihdella Asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan. Palvelun myöntäminen perus-
tuu laaja-alaiseen palveluntarpeen arviointiin, joka laaditaan Tilaajan sosiaalihuollon ammat-
tilaisten toimesta. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että Asiakas henkilö
kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä.

Avun tarve ei aiheudu ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Vamma tai
sairaus todennetaan lääkärin tai muun asiantuntijan lausunnolla. Ikääntyneen ihmisen koh-
dalla vammaisuus tulee erottaa normaalista ikääntymisestä. Toimintakykyä verrataan aina sa-
man ikäisten tavanomaiseen toimintakykyyn. Ikääntymisestä johtuva voimien hiipuminen ei
ole peruste henkilökohtaisen avun myöntämiselle.



Vammaispalvelulain 29 §:n mukaan Asiakkaan liikkumisen tuki voidaan toteuttaa myös henkilökohtaisen avun avulla. Tämä on mahdollista silloin, kun Asiakas henkilö pystyy käyttämään julkista joukkoliikennettä avustajan avustamana tai liikkumaan muuten avustajan avustamana.

Henkilökohtaista apua myönnetään tuntiperusteisesti Asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja elämäntilanteen mukaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Asiakkaalle myönnetyt tunnit käytetään palvelupäätöksen mukaisesti.

Asiakkaalle tuotetut tunnit eivät saa ylittää palvelupäätöksessä määriteltyä enimmäistuntimäärää. Palveluntuottajan vastuulla on seurata Asiakkaalle tuotettuja avustustunteja sekä viipymättä tiedottaa Tilaaajan edustajaa Asiakkaan palvelutarpeen muutoksista.

1.3.1. Päivittäiset toimet, työ ja opiskelu

Asiakkaalla on oikeus saada henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa sen verran kuin hän välttämättä tarvitsee. Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko päivittäin tai harvemmin mutta kuitenkin toistuvasti tietyn aikavälein.

Päivittäisiä toimia ovat esimerkiksi

- liikkuminen,
- pukeutuminen,
- henkilökohtaisen hygienian hoito,
- vaate- ja ruokahuolto,
- kodin siisteydestä huolehtiminen,
- asiointi ja
- Asiakkaan huollossaan tai hoidossaan olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen.

Henkilökohtaisen avun tunteja voidaan myöntää työhön ja opiskeluun.

- Työ voi olla virka- tai työsuhteista tai yritystoimintaa.
- Opiskelun pitää tähdätä tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tai vahvistaa ammattitaitoa sekä parantaa mahdollisuuksia työllistyä.
- Muu opiskelu katsotaan harrastukseksi. Harrastusluonteinen opiskelu ja vapaaehtoistoiminta sisältyvät yhteiskunnalliseen osallistumiseen myönnettävään henkilökohtaiseen apuun.

1.3.2. Välttämättömän henkilökohtaisen avun määrän arviointi

Henkilökohtaisen avun välttämättömyyden arvioinnissa otetaan huomioon myös, että Asiakas voi tarvita apua yksittäisessä Asiakkaalle välttämättömässä asiassa. Asiakkaan toimintarajoite



voi aiheuttaa sen, että Asiakas ei ilman toisen henkilön apua esimerkiksi kykene hoitamaan asioitaan, ymmärtämään ajan kulkua tai liikkumaan asunnostaan ulos.

Tarvittavan avun määrän tulee olla riittävää Asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen nähden. Keskeistä on myös varmistaa palvelun saannin oikea-aikaisuus Asiakkaan tarpeiden ja palvelun tarkoituksen näkökulmasta.

Asiakas saattaa tarvita toisen henkilön apua ja paikalla oloa jatkuvaluonteisesti myös turvallisuussyistä, esimerkiksi asennon vaihtelujen tai hengityksen turvaamiseksi taikka henkilön vaarantajun puuttumisen takia.

Jos Asiakas ei itse halua eikä tosiasiallisesti tarvitse henkilökohtaista apua säännöksen mukaista minimimäärää, voidaan hänelle myöntää tätä pienempi tuntimäärä. Tämä on aina perusteltava asiakassuunnitelmassa ja -päätöksessä.

Henkilökohtaisen avun tarvetta arvioitaessa myös muut Asiakkaalle järjestetyt palvelut otetaan huomioon. Esimerkiksi asumiseen liittyvissä palveluissa lähtökohtana on, että palveluyksikössä asuessaan Asiakas saa päivittäisissä toimissa kotona tarvittavan avun tai tuen pääsääntöisesti yksikön henkilökunnalta. Palveluyksikön palvelut ja henkilökohtainen apu olisivat toisiaan täydentäviä tai vaihtoehtoisia palveluita.

1.3.3. Vuorovaikutus, vapaa-ajan toiminta ja yhteiskunnallinen osallistuminen

Harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen on järjestettävä henkilökohtaista apua vähintään kolmekymmentä (30) tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan Asiakkaan välttämätöntä avuntarvetta.

Henkilökohtaista apua vuorovaikutukseen, vapaa-ajan toimintaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen on kuitenkin myönnettävä enemmän kuin kolmekymmentä (30) tuntia kuukaudessa silloin, kun se on Asiakkaan yksilöllinen tarve ja yhdenvertaisuus huomioon ottaen perusteltua ja välttämätöntä.

1.3.4. Omaishoito ja henkilökohtainen apu

Tilaajan on huolehdittava omaishoidon turvin läheistensä kanssa asuvien Asiakkaiden mahdollisuudesta saada henkilökohtaista apua tai tarvittaessa muuta osallisuutta tukevaa palvelua. Sama henkilö ei voi toimia sekä henkilökohtaisena avustajana että omaishoitajana, koska omaishoitajan tehtävänä ei ole huolehtia osallisuuden toteutumisesta.

Asiakkaan avun ja tuen tarvetta on aina arvioitava yksilöllisesti siten, että palvelut muodostavat Asiakkaan henkilön tarpeita vastaavan kokonaisuuden.



2. PALVELUN ALOITUS

2.1. ASIAKASSUHTTEEN ALOITUS

Palveluntuottajan ja Asiakkaan välinen asiakassuhde alkaa siitä, kun Tilaaja lähettää tietoturvallisesti kirjallisen tilauksen Asiakkaan palvelusta palveluntuottajalle ja palveluntuottaja hyväksyy tilauksen. Palveluntuottaja hyväksyy tilauksen kirjallisesti (esim. salatulla sähköpostilla) lähettämällä tilausvahvistuksen palvelusta Tilaajan edustajalle.

Tilausvahvistus tarjottavasta palvelusta on lähetettävä Tilaajan edustajalle **kolmen (3) arkipäivän kuluessa** tilauksesta. Tilauksessa kerrotaan asiakkuuteen ja henkilökohtaiseen apuun liittyviä olennaisia asioita asiakassuhteen sisällöstä.

2.1.1. Palveluntuottajan yhteydenotto asiakkaaseen

Palveluntuottaja ottaa yhteyttä Asiakkaaseen **seitsemän (7) arkipäivän sisällä** siitä, kun palveluntuottaja on vahvistanut Tilaajan edustajalle Tilaajan palveluntuottajalle lähettämän tilauksen. Palvelun tulee alkaa **viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa** siitä, kun palveluntuottaja on ottanut yhteyttä asiakkaaseen ensimmäistä kertaa paitsi, jos asiakas itse toivoo toisin.

Palveluntuottajan tulee toimittaa palvelun alkaessa asiakkaalle kirjallinen tietopaketti, jonka tulee sisältää tietoa

- asiakkaan saamasta palvelusta,
- palveluntuottajasta,
- yhteyshenkilöistä,
- käyntien tilaamisesta ja perumisesta.

Asiakkaalle kommunikoidut ehdot tulee olla vähintään tämän palvelunkuvauksen mukaiset. Tietopaketti tulee toimittaa asiakkaan pyytämässä muodossa, joko paperisena tai sähköisenä.

2.1.2. Palveluntuottajan asiakaspalvelu asiakkaille

Palveluntuottajalla tulee olla maksuton asiakaspalvelu, joka on avoinna arkisin kello 8–16. Asiakaspalvelun tulee palvella sekä puhelimitse että sähköpostin välityksellä.

Asiakaspalvelun tulee ottaa vastaan

- asiakkaan käyntitilauksia,
- käyntien siirtoja ja -peruutuksia
- sekä palautteita että reklamaatioita.

Asiakaspalvelun ollessa suljettuna, tai mikäli asiakaspalveluun ei esimerkiksi ruuhkan takia saa yhteyttä, tulee asiakkaalla olla mahdollisuus jättää viesti. Palveluntuottajan asiakaspalvelun



tulee ottaa asiakkaaseen yhteyttä tilanteen rauhoituttua tai vastata asiakkaan viesteihin viipymättä asiakaspalvelun avauduttua.

Palveluntuottaja voi tarjota asiakkaalle mahdollisuutta esimerkiksi maksuttomaan ajanvarausportaaliin, mutta asiakasta ei voida velvoittaa käyttämään sitä.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus tiedustella asiakaspalvelusta tulevien avustuskäyntiensä ajankohdat.

2.1.3. Avustuskäynnin tilaaminen

Avustuskäynnit tilataan Palveluntuottajan ilmoittaman ohjeistuksen mukaisesti. Avustuskäynnin voi tilata joko säännöllisesti tapahtuvaksi (*päivittäin, viikoittain tai kuukausittain*) tai epäsäännöllisesti tapahtuvaksi, jolloin jokaisen avustuskäynnin ajankohta ja sisältö vaihtelevat asiakkaan tarpeen mukaan tai näiden kahden sekoituksena.

- Esimerkiksi asiakkaalle on myönnetty viisikymmentä (50) tuntia henkilökohtaista avustusta kuukaudessa. Hän päättää käyttää avustustuntinsa kahden (2) tunnin avustuskäynneillä joka arkipäivä. Loput kahdeksan (8) avustustuntia hän käyttää illalla harrastustoimintaan.
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaalle myönnetyt tunnit käytetään palvelupäätöksen mukaisesti.

Avustuskäynnin ajankohta sovitaan palveluntuottajan kanssa viimeistään **kaksi (2) viikkoa ennen** avustuskäynnin ajankohtaa. Myöhemmin, kuin kaksi (2) viikkoa ennen sovitut avustuskäynnit, palveluntuottaja toteuttaa mahdollisuuksiensa mukaan. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan avustajapalvelun, mikäli se tilataan kaksi (2) viikkoa ennen avustusajankohtaa.

2.2. PALVELUN VASTUUHENKILÖ

Palveluntuottajalla tulee olla vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettava palvelu täyttää sille voimassa olevassa lainsäädännössä asetetut vaatimukset (Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ”*sosiaalihuoltolaki*” ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ”*valvontalaki*”). Palveluntuottajan vastuuhenkilöltä edellytetään hyvää suomen tai ruotsin kielen taitoa.

Palveluntuottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä tulee olla tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Lisäksi vaaditaan kokemusta vammaisten henkilöiden palvelusta laadukkaan palvelun ja asiakaskokemuksen varmistamiseksi.

Vastuuhenkilö

- vastaa palvelun käytännön toteuttamisesta,
- vastaa Palveluntuottajan työntekijöiden työnjohdosta



- huolehtii palvelun toteuttamisesta Asiakkaan luona, sisältäen sijaisjärjestelyt ja viivytyksettömän palvelun toteuttamisen kaikissa tilanteissa
- toimii Palveluntuottajan yhteyshenkilönä asiakasasioissa Tilaajan edustajan suuntaan.
- vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille lainsäädännössä asetetut vaatimukset.

Vastuuhenkilön tehtävänä on perehtyä Asiakkaan tilanteeseen ja järjestää Asiakkaalle sopiva, osaava ja tehtävien suorittamisen valmiudet omaava työntekijä.

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että Asiakkaalle palvelua antava Palveluntuottajan työntekijä saa riittävän perehdytyksen asiakaskohtaisiin tehtäviin.

2.2.1. Tilaajan ja Palveluntuottajan välinen yhteydenpito

Palveluntuottajan tulee nimetä vastuuhenkilö asiakasasioissa, joka ottaa vastaan Tilaajan edustajan lähettämät ostotilaukset.

Tilaajan edustajan ja Palveluntuottajan välinen yhteydenpito asiakasasioissa tapahtuu salatun sähköpostin kautta. Palveluntuottajan vastuuhenkilön tulee olla tavoitettavissa maanantaista perjantaihin kello 8–16 välisenä aikana ja hänellä tulee olla nimettynä sijainen. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava Tilaajan edustajalle viipymättä.

Vastuuhenkilön vastuulla on informoida Tilaajan edustajaa, mikäli palvelun toteuttamisessa on ongelmia. Tilaajan edustajan yhteydenottoon on vastattava viipymättä.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö on velvollinen osallistumaan ilman eri kustannusta mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseen, ratkaisemiseen ja ennaltaehkäisemiseen yhteistyössä Tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö on velvollinen ilmoittamaan välittömästi Tilaajan edustajalle muun muassa tilanteista, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelun laajuuteen, tarpeeseen tai sisältöön ja tilanteista, joissa palvelua ei voida asiakkaalle järjestää. Kyseisissä tilanteissa palveluntuottaja on velvollinen selvittämään asiaa yhdessä Tilaajan edustajan kanssa ja edesautta-
maan omalta osaltaan palvelun järjestämistä.

2.3. MUUTOKSET KÄYNNIN AJANKOHDASSA

2.3.1. Avustuskäynnin peruminen tai siirtäminen

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun avustuskerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee viipymättä ilmoittaa asiakkaalle peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun



toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii peruutetun avustuskerran korvaamisesta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla Palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään kaksikymmentäneljä (24) tuntia ennen avustuskerran alkamista. Tilaaja ei maksa näin peruista avustuskertoista Palveluntuottajalle.

Mikäli Asiakas ei peruuta avustuskertaa edellä mainituin ehdoin, on Palveluntuottajalla oikeus laskuttaa Tilaajaa täysimääräisesti. Tällöin perutun avustuskerran tunnit vähennetään asiakkaalle myönnettyistä tunneista.

Palveluntuottajan on ilmoitettava viipymättä Tilaajalle, jos Asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut palvelukerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa Palveluntuottajan peruutuksesta Tilaajalle mahdollisimman pian.

Palvelun peruutukseksi ei katsota, Asiakkaan ja Palveluntuottajan yhdessä sopimia, vähäisiä muutoksia palvelun toteuttamisen sisällössä ja aikatauluissa.

2.3.2. Avustajan vaihtuminen

Palveluntuottajan tulee pyrkiä siihen, asiakkaan niin toivoessa, että avustuskäynnit toteuttavat aina samat henkilöt sekä asiakkaalle järjestyy pitkäaikainen työntekijä/työntekijärinki.

Asiakkaalla on aina oikeus vaihtaa työntekijää. Palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa asiakkaan vakituista avustajaa tarpeen vaatiessa. Palveluntuottajan tulee pyrkiä siihen, että Asiakkaan avustajien vaihtuvuus on mahdollisimman pientä.

Palveluntuottajan on järjestettävä työntekijän poissaoloajalle sijainen, ellei asiasta ole Asiakkaan kanssa sovittu toisin, ja siitä on kirjaus Asiakkaan asiakassuunnitelmassa.

3. PALVELUN AIKANA

3.1. ASIAKKAAN PALVELU- JA TOTEUTTAMISSUNNITELMAT

Henkilökohtaisen avun määrästä, sisällöstä ja toteuttamistavasta päätettäessä on otettava huomioon asiakassuunnitelmaan kirjattu Asiakkaan yksilöllinen avun ja tuen tarve, omat toivomukset, elämäntilanne sekä muu palvelukokonaisuus.

Henkilökohtaisen avun sijaisjärjestelyjen tuottamis- ja toteuttamistavat avustajan poissaolon varalta on kirjattava Asiakkaan asiakassuunnitelmaan sekä henkilökohtaisen avun palvelua koskevaan päätökseen.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Asiakkaalle myönnetyt tunnit käytetään Tilaajan antaman henkilökohtaisen avun palvelupäätöksen mukaisesti. Asiakkaalle tuotetut tunnit eivät saa ylittää palvelupäätöksessä myönnettyjen avustustuntien enimmäismäärää. Palveluntuottajan vastuulla on seurata Asiakkaalle tuotettujen avustustuntien määrää. Palveluntuottajan tulee



viipymättä olla yhteydessä Asiakkaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia palveluntarpeeseen vaikuttavia muutoksia. Mikäli Asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on päätöstä tehtäessä arvioitu tarpeelliseksi, tulee asiakassuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

Palveluntuottaja tekee palvelun alkaessa Asiakkaan kanssa henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelman ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.

Toteuttamissuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja vähintään vuosittain asiakastapaamisella. Tapaaminen on välttämätöntä, jotta Asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat riittävällä tavalla huomioitua ja hänelle voidaan järjestää mahdollisimman hyvin tarpeitaan vastaava avustaja. Suunnitelman teon yhteydessä tulee käydä läpi annettavan palvelun periaatteet ja sisältö, Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet sekä kartoitettava avustamiseen liittyvät riskit.

Toteuttamissuunnitelma sisältää kuvauksen asiakkaan tarvitsemasta avusta ja palvelun toteuttamisesta, maksusitoumuksen/palvelupäätöksen sisällön, voimassaoloajan ja yhteystiedot sekä yhteydenottotavat. Lisäksi siihen tulee kirjata kodin ulkopuolisiin asiointeihin ja itsehoidollisiin toimenpiteisiin liittyvät asiakkaan kanssa sovitut käytännöt. Asiakkaan kanssa tulee sopia, miten poikkeustilanteisiin varaudutaan henkilökohtaisen avun osalta.

3.2. AVUSTUSKÄYNNIN SISÄLTÖ JA PITUUS

Asiakkaan päätöksessä eritellään tarkasti, minkä verran tunteja käytetään mihinkin tehtävään. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Asiakkaalle myönnetyt tunnit käytetään Tilaajan antaman palvelupäätöksen mukaisesti.

Avustuskäynnin pituus on asiakkaan avustustarpeen mukainen. Käynnin minimipituus on kaksi (2) tuntia (a' 60 min) ja avustuskäynnit varataan sekä toteutetaan täysinä tehollisina puolituntisina (30 min). Tehollisilla työtunneilla tarkoitetaan avustajan olemista tosiasiallisesti asiakkaan käytettävissä.

3.3. KIRJAAMINEN

Tilaaja saa Palse.fi- palvelusetelijärjestelmästä tiedot asiakkaan henkilökohtaisen avun toteutuneista avustustunneista. Tämä riittää tiedoksi asiakkaan henkilökohtaisen avun palvelun toteutumisesta. Tilaaja ei edellytä henkilökohtaisen avun palveluntuottajilta tai avustajilta päivittäiskirjaamista asiakastietojärjestelmään.

3.4. TILAAJAN TOTEUTTAMA ARVIOINTIJAKSO

Tilaajalla on oikeus toteuttaa asiakkaalle arviointijakso. Tilaajan toteuttaman arviointijakson ajankohdasta ilmoitetaan asiakkaalle ja palveluntuottajalle viimeistään kaksi (2) viikkoa ennen arviointijakson aloittamista. Arviointijakson jälkeen, asiakkuus jatkuu päivitetyn tarpeen mukaisesti.



4. PALVELUN HINNOITTELU JA LASKUTUS

Palveluntuottajalle maksetaan Palveluntuottajan tarjouksellaan antama tuntihinta maanantai – perjantai klo 7–18.

Lisätyökorvaukset tuntipohjaisessa hinnoittelussa maksetaan seuraavasti:

- Arki-iltaisoin klo 18.00-22.00 välillä tuntihintaan lisätään iltatyökorvaus, joka on + 15 %.
- Arki öisin klo 22.00-07.00 välillä tuntihintaan lisätään yötyökorvaus, joka on + 30 %.
- Lauantaisin tuntihintaan lisätään klo 07.00-18.00 välillä lauantaityökorvaus, joka on + 20 %.
- Lauantai-illasta klo 18.00 lähtien sunnuntaihin klo 24.00 maksetaan sunnuntaityökorvausta, joka on tuntihinta kerrottuna kahdella.
- Arkipyhänä klo 00.00 lähtien klo 24.00 maksetaan arkipyhäkorvausta, joka on tuntihinta kerrottuna kahdella.
- Aattopäivinä klo 00.00 lähtien klo 18.00 maksetaan aattokorvausta, joka on tuntihinta kerrottuna kahdella.

Jokainen korotus on erikseen mainittu yllä, joten samanaikaisesti ei makseta useampia korotuksia.

Pyhiksi katsotaan KVTES:n mukaiset pyhät sekä pääsiäislauantai.

Palveluntuottaja laskuttaa Tilaajaa enintään maksusitoumuksessa määritellyn hinnan mukaisesti. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa maksusitoumusta. Palveluntuottajan vastuulla on seurata myönnettyjen tuntien käyttöä.

Tilaaja ei korvaa palveluntuottajalle muita kuluja kuin sopimuksessa sovitun hinnan. Asiakkaalle voidaan korvata välttämättömät avustamiseen liittyvät kustannukset. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan minimissään kahden (2) tunnin pituisia avustusjaksoja tai tapaamisia. Avustusaika voi olla myös lyhyempi, jos asiasta on sovittu yhdessä avustettavan asiakkaan kanssa. Asiakkaalle myönnettyä palvelun tuntimäärää ei voi ylittää tai siirtää seuraavalle jaksotusajalle. Jaksotusaika on määritelty asiakkaan palvelupäätöksessä esim. yksi (1) viikko tai yksi (1) kuukausi.

Tilaajalla on käytössä palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (Palse.fi) ja palveluntuottaja merkitsee sähköiseen järjestelmään asiakkaan toteutuneet tunnit. Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat. Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu palveluntuottajan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään kirjaamien toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti.



5. PALVELUNTUOTTAJAN VELVOITTEET JA PALAUTEKANAVAT

Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa.

5.1. HENKILÖSTÖ

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun tuottamiseksi määrällisesti ja rakenteellisesti riittävä määrä soveltuvaa henkilökuntaa. Avustajilla tulee olla tehtävien hoitamisen edellyttämä ammattitaito, osaaminen ja motivaatio. Palvelua antavat työntekijät ovat täysi-ikäisiä, luotettavia ja soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan tehtäviin. Työntekijöiltä edellytetään hyviä yhteistyötaitoja, kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, kuunnella ja toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Henkilöstön tulee kunnioittaa asiakasta ja olla luotettavia, palveluhenkisiä ja heidän tulee omata hyvät vuorovaikutustaidot.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että

- sen henkilökohtaisen avun avustajat soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan ja taidoiltaan vammaisen henkilön avustamistehtäviin sekä itsenäiseen työntekoon.
- henkilökohtaisina avustajina toimivat työntekijät tuntevat vammaispalvelulain sisällön ja lain tarkoituksen sekä tietävät mihin toimiin apu on lain mukaan tarkoitettu.
- avustaja toimivat työntekijät ymmärtävät roolinsa nimenomaan henkilökohtaisena avustajana, jonka tehtävä on auttaa vammaista henkilöä tekemään asioita, joita hän ei vammaan tai sairauden vuoksi pysty ilman apua tekemään.
- avustajana toimivat työntekijät ovat suorittaneet ensiapukoulutuksen. Riittävänä ensiapukoulutuksena pidetään työnantajan järjestämää ensiapukoulutusta. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöiden riittävästä ensiapuvalmiuksista.

Avustajalla tulee olla yhteinen kieli avustettavan kanssa. Pääsääntöisesti kielivaatimus on suomen, ruotsin tai englannin kielen taito, mutta asiakkailla voi olla erityistarpeita kuten muut kielet tai korvaavat kommunikaatiomenetelmät, esimerkiksi puhetulkkaus, taktiili, viittomakieli tai pistekirjoitus. Avustajalla ja avustettavalla katsotaan olevan yhteinen kieli, mikäli avustaja pystyy kommunikoimaan sujuvasti avustettavan kielellä avustamiseen liittyvissä asioissa.

Mikäli asiakkaan kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voivat asiakas ja palveluntuottaja sopia palvelun toteuttamisesta tällä kielellä.



Henkilöstöä koskevat lisälaatuvaatimukset:

- Palveluntuottajan tulee kiinnittää erityistä huomiota henkilöstön luotettavuuteen.
- Palveluntuottajan tulee viivytyksettä ja veloituksetta vaihtaa työntekijänsä, jolta puuttuu riittävä ammattitaito tai jotka eivät ole sopivia kyseiseen tehtävään. Riitilanteessa Tilaajan näkemys on määrävä.
- Palveluntuottaja vastaa henkilöstön asianmukaisesta tarvittavien suojavälineiden käytöstä ja kustannuksista viranomaisten ohjeistuksen ja tartuntatautilain (1227/2016) nojalla asiakkaan ja henkilökuntansa suojelemiseksi.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutus perustuu työntekijän henkilökohtaiseen koulutussuunnitelmaan, jossa on huomioitu työssä tarvittava erityisosaaminen ja tietotekniikkaosaamisen ylläpitäminen. Koulutuksista on pidettävä rekisteriä.
- Palveluntuottaja vastaa, että sen henkilöstö sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuussitoumusta sekä tietoturva- ja tietosujoaohjeita. Henkilöstö ei saa aiheuttaa asiakkaalle vahinkoa tai hyötyä asiakkaasta taloudellisesti.
- Työntekijöiltä edellytetään voimassa olevan tartuntatautilainsäädännön ja tartuntatautiviranomaisten määräysten noudattamista.
- Suositellaan, että kaikilla asiakastyötä tekeillä henkilöstön jäsenillä on tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja (rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan, sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan).
- Palveluntuottajan henkilökunta tekee yhteistyötä asiakkaan, hänen läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.
- Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työlainsäädäntöä. Koko henkilökunnalla on kirjalliset voimassa olevat työsopimukset.
- Palvelua ei voi tuottaa kevytyrittäjänä. Kevytyrittäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka tekee töitä omiin nimiinsä ilman y-tunnusta ja laskuttaa tekemästään työstä laskutuspalvelun avulla. Kevytyrittäjä ei voi tuottaa sosiaalipalveluja, eikä palvelujen tuottaja voi käyttää kevytyrittäjiä palveluidensa tuottamisessa.

5.1.1. Avustajan henkilöllisyyden todentaminen

Palveluntuottajan tulee huolehtia, että avustaja toimivalla työntekijällä on käytössään palveluntuottajan henkilökortti, johon on merkitty yrityksen nimi, y-tunnus, työntekijän nimi ja mahdollinen logo. Työntekijällä tulee olla henkilökortti mukana asiakastapaamisella ja hänen



tulee esittää se asiakkaalle. Henkilökortti voi olla digitaalisessa muodossa tai konkreettisena korttina.

5.1.2. Avustajien rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottaja vastaa, että sen henkilöstöllä on nuhteeton tausta. Palveluntuottajan tulee noudattaa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annettua lakia (504/2002). Palveluntuottaja vastaa siitä, että sen palvelua suorittavien ja lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostausta on lain mukaisesti selvitetty ja että kyseiset henkilöt täyttävät lain asettamat vaatimukset.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, 28§) mukaan vammaispalveluja tuottavan palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilaissa (770/1993) tarkoitettu rikosrekisteriotte. Velvollisuus rikosrekisteriotteen pyytämiseen koskee palveluntuottajaa, kun työntekijä ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

5.2. SOTERI-REKISTERI

Palveluntuottajan tulee olla Soteri-rekisterissä. Soteri-rekisteri on Valviran ja aluehallintovirastojen yhteinen rekisteri, joka kokoaa yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio- ja palvelutiedot. Hankittavan palvelun tuottajaksi voidaan hyväksyä vain palveluntuottaja, joka täyttää lainsäädännössä määritellyt ehdot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

5.3. OMAVALVONTAOHJELMA JA -SUUNNITELMA

Palveluiden saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi Palveluntuottajan tulee laatia omavalvontaohjelma ja sen osana omavalvontasuunnitelma ja lääkehoidosuunnitelma sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023, "valvontalaki") mukaisesti.

Omavalvonnalla tarkoitetaan Palveluntuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Valvontalain 26 §:n mukaan Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Palveluntuottajan on laadittava valvontalain 27 §:n mukaisesti palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut.



Omavalvontasuunnitelma on tehtävä sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Omavalvontasuunnitelma tulee laatia ennen toiminnan aloittamista.

Omavalvontasuunnitelman tulee sisällöllisesti vastata Valviran määräystä 1/2024 tai mikäli valvontaviranomainen antaa aiheesta uuden määräyksen, joka kumoaa kyseisen määräyksen, tulee omavalvontasuunnitelman noudattaa kulloinkin voimassa olevaa määräystä.

Omavalvontasuunnitelmaa koskevat laatuvaatimukset:

- Omavalvontasuunnitelman laadinnassa tulee ottaa huomioon valvontaviranomaisen kulloinkin voimassa olevat ohjeet ja määräykset.
- Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattu Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja toimintaa ohjaavat arvot, joihin Palveluntuottajan työntekijät ovat sitoutuneet.
- Suunnitelman toteutumista on seurattava säännöllisesti ja sitä tulee päivittää, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
- Omavalvontasuunnitelmassa on selkeät toimintaohjeet tilanteille, joissa palvelua ei pystytä tuottamaan sille määritettyjen laatuvaatimusten mukaisesti. Palveluntuottajalla on kuvattuna asiakasturvallisuutta varmistava riskienhallintajärjestelmä sekä menettelytapa, kirjalliset ohjeet ja toimintamallit, joiden mukaan se suorittaa tarvittavat korjaavat toimenpiteet alihankkijoiden ja työntekijöiden toiminnan mahdollisiin epäkohtiin tai sen uhkiin puututtaessa.
- Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla valvontalain 29 §:n mukaiset menettelyohjeet koskien palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta: Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden



5.4. PALVELUN KEHITTÄMINEN JA LAADUN SEURANTA

Palvelun laatua seurataan sekä asiakas- että ammattilaispalautteen perusteella. Palveluntuottaja sitoutuu välittömiin sopimuksen mukaisiin toimenpiteisiin, jos palvelussa todetaan laatu- poikkeamia.

Palveluntuottajan tulee määritellä tuottamalleen henkilökohtaisen avun palvelulle keskeiset laatuvaatimukset ja laatuavoitteet sekä seurata niiden toteutumista laadunvalvontajärjestelmällään.

Laadun seurannan osana Palveluntuottajan tulee vuosittain toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely vuosittain elo-syyskuussa. Koostetta asiakastyytyväisyyskyselystä käytetään osana Palveluntuottajan ja Tilaajan välistä palvelun laadunvarmistusta, sekä palvelun kehittämistä yhteistyössä. Se tulee lähettää Tilaajalle sähköpostitse osoitteeseen laadunvalvonta@vakehyva.fi vuosittain 31.10. mennessä.

Tavoitteena on asiakkaiden erityisistä tarpeista johtuvan yksilöllisen ja ystävällisen palvelun toteuttaminen. Palveluntuottaja sitoutuu vuorovaikutukselliseen yhteistyöhön Tilaajan edustajan kanssa palvelun laadun varmistamiseksi. Yhteydenpito on jatkuvaa siten, että mahdollisiin ongelmiin etsitään välittömästi ratkaisut ja että palvelun edelleen kehittäminen on osa normaalia toimintaa. Palveluntuottajan ja Tilaajan edustajan välillä järjestetään säännöllisesti yhteistyökeskusteluja.

Palveluntuottaja kehittää omaa laadunhallintaansa kokonaisvaltaisesti. Hyvän avustamispalvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla on määritelty toimintaa ohjaavat arvot ja toiminta-ajatus, joihin koko yksikön henkilökunta on sitoutunut. Palveluntuottaja on keskustellut henkilökuntansa kanssa, mitä toimintakykyä tukevalla ja kuntoutumista edistävällä työotteella ymmärretään ja miten tämän avulla asiakkaita voidaan tukea heidän jokapäiväisessä elämässään.

5.5. ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä asiakastietojen tallentamiseen ja kirjaamiseen tietojärjestelmä, jonka tiedot löytyvät sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmärekisteristä.

Palveluntuottaja ei saa käyttää yleiskäyttöistä tietojärjestelmää asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen tai tallentamiseen. Jos yrityksellä ei ole käytössä asiakastietolain mukaista asiakasjärjestelmää, palveluntuottaja voi säilyttää esim. asiakkaiden palvelusuunnitelmia ja sopimuksia paperisena versiona lukollisessa säilytyspaikassa.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot sopimuksen ja sen liitteiden mukaisesti. Palveluntuottajan tulee huolehtia asiakkaan salassa pidettävien tietojen huolellisesta käsittelystä. Esimerkiksi maksupäätteellä maksaminen tai rahan nostaminen pankkiautomaatilla on toteutettava niin, ettei



tietosuoja vaarannu. Maksukortti, tunnusluvut ja verkkopankkitunnukset ovat aina henkilökohtaisia eikä niitä pankkien ohjeistusten mukaan saa luovuttaa ulkopuolisille henkilöille.

5.5.1. ASIAKKAAN OIKEUS NÄHDÄ OMAT TIETONSÄ

Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä tietosuojalainsäädännön asettamista velvoitteista kuten asiakkaiden informoinnista henkilötietojen käsittelyssä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttamisesta.

Tilaajan asiakkaista kerätään hoitoon ja huoltoon liittyvää tietoa asiakas- ja potilasrekistereihin. Asiakkailla on lähtökohtaisesti oikeus saada pääsy näihin tietoihin. Lisäksi asiakkailla on oikeus pyytää Tilaajaa korjaamaan tai oikaisemaan tietoja, jos ne ovat epätarkkoja tai virheellisiä. Tarpeettomat tai virheelliset tiedot voidaan pyytää myös poistamaan. Tietojen korjaamisen ja poistamisen mahdollisuus arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa omat rekisteritietonsa EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Tarkastusoikeus on henkilökohtainen eikä sitä voi käyttää toisen puolesta valtakirjalla. Tarkemmat ohjeet löytyvät Tilaajan sivuilta www.vakehyva.fi.

5.6. REKLAMAATIOT, MUISTUTUKSET JA PALAUTTEET

Palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua. Toiminnan johtamisessa on oltava sellaista asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä.

Yksityisten sosiaalipalvelujen palveluntuottaja vastaa siitä, että

- sen Tilaajan asiakkaalle järjestämä palvelukokonaisuus täyttää sille asetetut vaatimukset.
- palvelussa noudatetaan kaikilta osin sitä ohjaavaa lainsäädäntöä ja,
- annettava palvelu on tarjouspyyntöasiakirjojen, toimittajan tarjouksen ja sopimuksen mukainen koko sopimuskauden ajan.

Palveluntuottaja on ensisijainen palautteiden, muistutusten ja reklamaatioiden vastaanottaja ja käsittelijä. Palveluntuottajan tulee antaa, sopimuksen mukaisesti, kirjallinen vastine jokaiseen reklamaatioon, vaikka reklamaatio olisikin saapunut puhelimitse. Palveluntuottaja on velvollinen korjaamaan reklamoidut puutteet, sopimuksen mukaisesti, viipymättä. Ensisijaisesti palveluntuottaja antaa kirjallisen vastineen asiakkaalle sekä tiedoksi Tilaajan edustajalle. Vastineessa tulee ilmetä aikataulu puutteiden korjaamiselle.

Palveluntuottaja on velvollinen kirjaamaan kaikki reklamaatiot ja palautteet sekä näiden takia tehdyt toimenpiteet. Kooste niistä tulee lähettää puolivuositain sähköpostitse osoitteeseen laadunvalvonta@vakehyva.fi seuraavan aikataulun mukaisesti



- Kuukausien 1–6 kooste toimitetaan 31.7. mennessä
ja
- Kuukausien 7–12 kooste toimitetaan 31.1. mennessä.

Koostetta käytetään osana palveluntuottajan ja Tilaajan välistä palvelun laadunvarmistusta, sekä palvelun kehittämistä yhteistyössä. Tilaajalla on oikeus pyytää palveluntuottajan asiakkaille laatimat vastineet epäselvissä tilanteissa. Riitatilanteissa on aina mukana Tilaajan edustaja.