



---

# PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA PALVELUKOHTAINEN OSA

---

Henkilökohtainen apu ja muu kotiin annettava palvelu

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Hyväksytty aluehallituksessa x.x.2026 § xxx

Voimassa x.x.2026 alkaen

## Sisällysluettelo

1	Sääntökirjan palvelukohtainen osa .....	1
2	Palvelun kuvaus .....	1
2.1	Henkilökohtainen apu .....	1
2.2	Muu kotiin annettava palvelu .....	2
2.3	Palvelun sisältöön liittyvät vaatimukset .....	2
3	Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen .....	4
4	Palvelusetelin arvo .....	5
5	Palveluprosessi .....	6
5.1	Yhteydenpito .....	7
6	Henkilöstö .....	8
7	Kirjaaminen, raportointi ja palvelupalaute .....	10
8	Palvelukohtaiset erityisehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	11
8.1	Palvelun keskeytys .....	11
8.2	Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen .....	12
8.3	Palvelun virhe ja viivästys .....	12

## 1 Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Jokaisessa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Kanta-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajia.

Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia

## 2 Palvelun kuvaus

### 2.1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain (675/2023, 9 §) mukainen palvelu, johon vammaisella henkilöllä on oikeus, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Hyvinvointialueen on järjestettävä henkilökohtainen apu, jos vammaisen henkilö tarvitsee toisen henkilön apua yhdessä tai useammassa edellä mainitussa toimessa, eikä hänen yksilöllisen avun tai tuen tarpeisiinsa voida vastata sopivin palveluin muun lain nojalla.

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

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Hyvinvointialue järjestää vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa avustajalle näiden toimenpiteiden edellyttämää ohjausta.

Henkilökohtaista apua on oikeus saada vamman tai sairauden aiheuttamasta pitkäaikaisesta toimintarajoitteesta johtuvan yksilöllisen tarpeen mukaan. Päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa henkilökohtaista apua voi saada sen verran kuin henkilö välttämättä tarvitsee. Lisäksi vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa yhteensä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan henkilön välttämätöntä avuntarvetta.

Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, jossa henkilön avun tarve

muodostuu pääasiassa hoidosta, hoivasta ja valvonnasta. Avustettavan henkilön tulee olla läsnä avustustilanteissa. Henkilökohtaista apua ei ole tarkoitettu vastaamaan tilanteisiin, jotka edellyttävät henkilökohtaisen avustajan toimimista vaikeavammaisen henkilön puolesta ilman tämän läsnäoloa tilanteessa.

## 2.2 Muu kotiin annettava palvelu

Henkilökohtaista apua vastaavaa muuta kotiin annettavaa palvelua voidaan myöntää myös tilanteessa, jossa asiakas tarvitsee toisen henkilön apua kotonaan tai muussa arjen ympäristössä, mutta palvelua ei ole myönnetty vammaispalvelulain 9 §:n mukaisena henkilökohtaisena apuna. Tällä palvelusetelillä voidaan järjestää myös muuta kotiin annettavaa palvelua, johon sisältyy asiakkaan huolenpito ja avustaminen päivittäisissä toimissa, vuorovaikutuksessa ja itsehoidollisissa toimenpiteissä. Palveluun voi sisältyä myös valvontaa ja ohjausta. Kyseessä voi olla esimerkiksi vammaisen lapsen hoitaminen, jotta vanhemmat voivat irrottautua hetkeksi hoitotyöstä. Näissä tapauksissa palvelu myönnetään tavallisesti vammaispalvelulain 24 §:n mukaisena lyhytaikaisena huolenpitoa, osana 18 §:n mukaista asumisen tukea tai omaishoitolaain (937/2005) mukaisena omaishoitajan vapaan aikaisena hoitona. Muun kotiin annettavan palvelun asiakkaat voivat olla lapsia, työkäisiä tai ikääntyneitä henkilöitä, jotka tarvitsevat apua ja huolenpitoa varsinaisen hoitajan ollessa estynyt huolehtimaan läheisestään.

## 2.3 Palvelun sisältöön liittyvät vaatimukset

Hyvinvointialueen palvelusetelien yleiset vaatimukset on määritelty palvelusetelin sääntökirjan yleisessä osassa. Lisäksi palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista.

Palveluntuottaja voi valita, tuottaako palvelusetelillä sekä henkilökohtaisen avun palvelua että muuta kotiin annettavaa apua, vai vain jompaakumpaa palveluista.

Henkilökohtaisen avun ja muun kotiin annettavan palvelun järjestäminen asiakkaalle perustuu Kanta-Hämeen hyvinvointialueen vammaissosiaalityössä asiakkaalle tehtyyn yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin ja sen pohjalta laadittuun asiakassuunnitelmaan sekä palvelupäätökseen. Palvelupäätökseen ja asiakassuunnitelmaan kirjataan myönnettävien avustustuntien määrä ja kohdentuminen sekä asiakkaan avustamisessa mahdollisesti huomioon otettavat erityispiirteet.

Palvelusetelillä tuotetun palvelun tulee vastata asiakkaan palvelupäätöstä ja laadittua asiakassuunnitelmaa. Asiakassuunnitelmaan ei kuitenkaan kirjata kaikkia avustajan toimenkuvaan liittyviä asioita. Henkilökohtaisella avulla on tarkoitus mahdollistaa vammaisen henkilön omien valintojen toteutumista, joten asiakas päättää arjessa avun sisällöstä. Palveluntuottajan tulee käydä avustajan toimenkuva läpi yhdessä asiakkaan kanssa ennen palvelun aloittamista, jotta asiakkaalle osataan valita oikeanlainen avustaja. Palveluntuottajan tulee asiakaskohtaisia henkilöstövalintoja tehdessään ottaa huomioon asiakkaan yksilöllinen palvelutarve.

Mikäli asiakkaan tilanteessa tai olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai asiakkaan palvelutarve selvästi muuttuu palvelusetelin voimassaoloaikana, on

palveluntuottajan oltava yhteydessä palvelusetelin myöntäjään vammaissosiaalityössä.

Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät toimet, kuten liikkuminen, asiointi, kotityöt, pukeutuminen, henkilökohtaisen hygienian hoito ja wc-käynnit. Asiointia on esimerkiksi asiointi kodin ulkopuolella tai asioiden hoitaminen kotona internetin välityksellä. Kotitöitä ovat esimerkiksi ruuan valmistaminen, siivoaminen tai vaatteiden ja kodin tekstiilien huoltaminen sekä muut tavanomaisesti itse tehtävät kotityöt. Henkilökohtaisella avulla voidaan tukea myös vanhemman mahdollisuutta huolehtia hoidossaan olevan lapsen jokapäiväisestä huolenpidosta ja hänen asioidensa hoidosta.

Vuorovaikutuksessa avustamiseen sisältyy muun muassa tarvittava apu ystävien ja sukulaisten tapaamisessa tai muussa yhteydenpidossa vammaisen henkilön omien valintojen mukaisesti. Yhteiskunnallinen osallistuminen sisältää esimerkiksi järjestötoimintaan, vapaaehtoistyöhön ja poliittiseen toimintaan osallistumisen. Vapaa-ajan toimintaan kuuluvat esimerkiksi harrastukset.

Palveluun voi kuulua myös avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Hyvinvointialue järjestää vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa hänen avustajalleen näiden toimenpiteiden edellyttämää ohjausta. Itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ovat sellaisia, jotka vammaisen henkilö tekisi itse, jos toimintarajoite ei olisi esteenä. Vastaavia toimenpiteitä tekevät myös vammaisen lapsen vanhemmat, omaishoitajat ja perhehoitajat. Henkilökohtaisella avulla ei korvata kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluita tai muita terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä, joiden ei katsota olevan itsehoitoa. Itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi lääkkeen antaminen, katetrointi ja haavanhoito. Tilanteissa, joissa hengityslaitetta käyttävän henkilön avustaminen toteutetaan henkilökohtaisella avulla, henkilökohtaiseen apuun voi kuulua hengityslaitteen käytöstä ja toimivuudesta huolehtiminen.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada henkilökohtaista apua yksilöllisen tarpeensa ja palvelupäätöksensä mukaisesti niinä ajankohtina, joihin palvelu on hänelle kohdennettu, eli arkipäivien lisäksi tarvittaessa viikonloppuisin, yöaikaan sekä sunnuntaisin ja juhlapyhinä. Palveluntuottajan tulee palveluseteliportaalissa ilmoittaa mahdolliset rajaukset palveluaikoihinsa, jotta asiakas pystyy valitsemaan palveluntuottajan, joka kykenee tuottamaan palvelun niitä aikoina, joina asiakas palvelua tarvitsee. Palveluntuottajan on kyettävä tuottamaan palvelua kuitenkin vähintään arkipäivisin. Palveluntuottajan pitää pystyä tuottamaan palvelua lyhimmillään yhden (1) tunnin avustamisjaksoina.

Palvelu edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä vaikeavammaisen henkilön kanssa. Palvelua toteutettaessa tulee ottaa huomioon avustettavan asiakkaan yksilölliset toiveet ja itsemääräämisoikeus.

Avustajan tehtäviin voi liittyä nostoja, fyysistä voimaa vaativia tehtäviä ja asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden käyttöä (esimerkiksi pyörätuolilla liikkumisen avustamista, nosto-, limaimu- ja happilaitteiden käytössä avustamista). Palveluntuottajan tulee huolehtia, että avustaja saa näiden toimenpiteiden edellyttämän ohjauksen. Mikäli asiakas ei itse kykene antamaan avustajalle riittävää ohjausta, on ohjauksen järjestämisestä sovittava erikseen asiakkaan hoitotahon kanssa.

Mikäli vaikeavammaisen henkilö asuu asumispalveluyksikössä, hänen avun tarpeeseensa päivittäisissä toimissa kotona vastataan kyseisillä asumispalveluilla. Näissä tilanteissa henkilökohtaista apua voidaan tarvita lähinnä asumisyksikön ulkopuolisiin harrastuksiin tai yhteiskunnalliseen osallistumiseen.

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Avustajien tulee käyttäytyä asiakkaita kohtaan kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaiden perusoikeuksia, joiden toteutuminen palveluntuottajan tulee huomioida. Hankittavalla tuella edistetään vammaisen henkilön perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Asiakkailla on yhdenvertaisesti muiden ihmisten kanssa oikeus turvallisuuteen ja vapauteen. Asiakkaiden avustamisessa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan.

Palveluntuottajan on huomioitava asiakkaan toivomukset, mielipide, etu sekä yksilölliset tarpeet. Asiakasta on aina kuultava kaikissa häntä koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on palvelua toteuttaessaan taattava asiakkaalle päätöksenteko itseään koskevissa asioissa ja mahdollisuus tehdä omat valintansa. Asiakkaan kotiin ei saa mennä ilman lupaa. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta. Asiakkaalla on oikeus päättää asunnossaan vieraillevista ihmisistä. Mahdollisissa ristiriitatilanteissa palveluntuottaja voi neuvotella palvelun sisällöstä vammaissosiaalityön kanssa. Mikäli palveluntuottaja arvioi, että avustaminen ei ole mahdollista turvallisuusnäkökohdat huomioiden, tulee tilanne arvioida tapauskohtaisesti ja harkita sekä suunnitella jatkotoimet yhteistyössä vammaissosiaalityön kanssa.

Kaikilla avustajilla tulee olla palveluun nähden riittävä suomen kielen suullinen taito. Jos avustettavan äidin- tai asioimiskieli on jokin muu, palveluntuottaja osoittaa hänelle ensisijaisesti työntekijän, joka puhuu kyseistä kieltä. Palvelussa voidaan tarvita myös puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen tai tukiviittomien käyttöä. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön osaamisesta ja perehdyttämisestä.

### 3 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen

Palvelun asiakkaat ovat pääsääntöisesti vammaispalvelulain 2 §:n tarkoittamia vammaisia henkilöitä, jotka tarvitsevat vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen, sosiaalisen tai aisteihin liittyvän toimintarajoitteen johdosta välttämättä apua tai tukea tavanomaisessa elämässä, eivätkä muussa laissa tarkoitetut palvelut ole henkilön yksilöllisen palvelutarpeen ja edun kannalta sopivia ja riittäviä. Lisäksi edellytetään, että toimintarajoitteesta johtuva välttämätön avun ja tuen tarve poikkeaa kyseessä olevaan elämänvaiheeseen tavanomaisesti kuuluvasta avun ja tuen tarpeesta.

Asiakkaiden toimintarajoitteet voivat johtua esimerkiksi kehitysvammasta, näkövammasta, liikuntavammasta, aivovammasta, etenevästä neurologisesta sairaudesta, lihassairaudesta tai muusta pitkäaikaisesta sairaudesta tai vammasta. Asiakkailla voi olla myös puutteita toiminnan säätelyssä, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa, sosiaalisissa taidoissa, vaihtelevasti psyykkisiä ongelmia tai vaikeuksia kommunikaation ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa. Palvelun käyttäjiin

voi kuulua henkilöitä, jotka tarvitsevat kommunikoinnissaan puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja tai tukiviittomia.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen vammaissosiaalityön viranhaltija arvioi asiakkaan palveluiden tarpeen sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa on tarvittaessa mukana asiakkaan läheinen, omainen sekä muita toimijoita. Palvelutarpeen arviointi tehdään moniammatillisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan näkemykset, toimintakyky sekä asiakkaan lähipiiriltä ja muilta toimijoilta saatu tieto. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella viranhaltija tekee päätöksen palvelusta ja sen toteuttamistavasta. Henkilökohtaisen avun, lyhytaikaisen huolenpidon, omaishoitajan vapaan aikaisen hoidon tai asumisen tuen palvelun toteuttamistavaksi voidaan päättää palveluseteli, jos asiakas niin haluaa ja se todetaan hänelle soveltuvaksi toteuttamistavaksi. Päätös palvelusetelin myöntämisestä sisältyy tällöin em. palvelupäätökseen, eikä siitä tehdä erillistä päätöstä.

Vammaispalvelulain mukaiset palvelupäätökset tehdään lähtökohtaisesti toistaiseksi voimassa oleviksi, elleivät henkilön oma etu, yksilöllinen tilanne tai palvelun luonne edellytä määräaikaista päätöstä. Palvelusetelin voimassaolo noudattaa lähtökohtaisesti palvelupäätöksen voimassaoloa.

## 4 Palvelusetelin arvo

Hyvinvointialue on määritellyt henkilökohtaisen avun ja muun kotiin annettavan palvelun palvelusetelille enimmäishinnan, jolla palvelu on tuotettava. Palvelun enimmäistuntihinta on 25 euroa kello 6.00–21.00 välisenä aikana. Yölisä on kello 21.00–06.00 välisenä aikana 30 prosenttia. Sunnuntaillisä on 80 prosenttia arkihinnasta kaikkina vuorokauden aikoina. Sunnuntaillisät maksetaan myös arkipyhinä, juhannus- ja jouluaattona sekä itsenäisyyspäivänä.

Hinnat ovat arvonlisäverottomia. Palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta palvelusta omavastuusuutta. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa palvelusetelin arvon.

Laskutettavat tunnit eivät saa ylittää palvelusetelissä määriteltyä avustustuntien määrää. Palveluntuottaja ei voi muuttaa tilattujen tuntien määrää, vaan palveluntuottajan on kyettävä tuottamaan kaikki tilatut avustustunnit. Aina myönnettyt tunnit eivät toteudu palvelupäätöksen mukaisesti, vaan ne voivat alittua asiakkaasta johtuvasta syystä, eikä palveluntuottaja voi laskuttaa toteutumattomista tunteista. Katso luku 7.1 palvelun keskeytykset. Palvelusetelillä laskutettava avustusaika on minimissään yksi (1) tunti. Palveluntuottaja ei voi asettaa palvelun tuottamisen ehdoksi suurempaa avustamiskertakohtaista tuntimäärää.

Palveluntuottaja vastaa, hankkii ja kustantaa avustajien tarvitsemat suojavaikineet ja henkilösuojaimet (kuten suojakäsineet, hengityssuojaimet, kertakäyttöiset esiliinat). Asiakkaan henkilökohtaiset hoitotarvikkeet ovat asiakkaan itsensä vastuulla.

Palvelusetelin hinta sisältää kaikki palvelun tuottamisesta aiheutuvat kulut lukuun ottamatta tiettyjä kohtuullisia, avustamisesta ja työntekijästä aiheutuvia kuluja, jotka ovat välttämättömiä avustamisen mahdollistamiseksi, ja joiden ei voida katsoa sisältyvän palvelun tuntihintaan. Tällaisia kuluja voivat olla asiakkaan työ-, loma- ja

kilpailumatkoilla syntyvät avustajan välttämättömät, tavanomaiset ja kohtuulliset majoitus- ja matkakulut sekä pääsylippukulut tai osallistumismaksut.

Matkakulujen, pääsylippujen ja osallistumismaksujen osalta edellytetään, että asiakas ensin selvittää, onko matkustus tai sisäänpääsy tapahtumaan avustajalle maksuton kuljetuksen tai tilaisuuden järjestäjän toimesta, vammaiskortilla tai muulla vastaavalla menettelyllä. Lisäksi arvioidaan kustannuksen kohtuullisuus ja välttämättömyys. Kohtuullisuus voi liittyä esim. matkustustapaan. Välttämättömyyden suhteen arvioidaan mm. sitä, tarvitseeko asiakas avustamista jatkuvasti koko tilaisuuden ajan (esim. asennon korjauksissa, lääkityksen tai voinnin seurannassa), vai riittääkö, että avustaja avustaa häntä siirtymisissä ja väliajalla, jolloin avustaja itse ei tarvitse tapahtuman pääsylippua.

Jos matkaan liittyy yöpymisiä, korvataan avustajan välttämätön ja kohtuullinen majoitus. Jos vammainen henkilö ja hänen avustajansa yöpyvät samassa huoneessa tai majoituksessa, voidaan avustajan osuus majoituksesta korvata.

Kun avustaja matkustaa asiakkaan kanssa kotimaassa tai ulkomailla, ei avustajalle makseta päivärahaa. Harkinnanvaraisesti avustajalle voidaan korvata matkustuspäiviltä aiheutuneita ateriakuluja noudattaen Heta-liiton ateriakorvauskäytäntöjä. Ateriakorvaus määräytyy verottajan ateriakorvauksen enimmäismäärän mukaan (13,50 € vuonna 2026).

Asiakkaan tulee hakea matkoista aiheutuvia kustannuksia vammaispalveluilta lähtökohtaisesti etukäteen. Kustannusten korvaamisesta tehdään vammaissosiaalityössä erillinen päätös. Myönnetty korvaus maksetaan kuitteja/tositteita vastaan joko asiakkaalle itselleen tai palveluntuottajalle. Mikäli korvaus maksetaan palveluntuottajalle, palveluntuottajan tulee tehdä kustannuksista lasku hyvinvointialueen laskutuskäytäntöjen mukaan <https://omahame.fi/laskutus>.

## 5 Palveluprosessi

Palveluprosessi käynnistyy, kun henkilökohtaisen avun / muun palvelukuvauksessa tarkoitetun palvelun asia tulee vireille vammaissosiaalityössä. Vammaissosiaalityössä kartoitetaan asiakkaan palvelun ja avun tarve ja laaditaan asiakassuunnitelma. Vammaissosiaalityön viranhaltija määrittelee asiakaskohtaisesti, mihin tarkoitukseen henkilökohtainen apu tai muu kotiin annettava palvelu voidaan myöntää ja missä laajuudessa ja millä tavalla apu toteutetaan.

Vammaissosiaalityö tekee viranhaltijapäätöksen, jossa määritellään myönnettävän avun tarkoitus, määrä, ajankohdat, palvelusetelin voimassaoloaika ja tarvittaessa muut asiaan vaikuttavat seikat. Päätöksen perusteella asiakkaalle laaditaan palveluseteli Effector-järjestelmään. Palveluseteliin kirjataan riittävät tiedot palvelun toteuttamiseksi, kuten:

- tieto avustettavasta asiakkaasta
- tieto palvelun sisällöstä ja mahdollisista rajauksista
- tieto avustettavan asiakkaan edustajasta, mikäli asiakas ei edusta itse itseään

Asiakkaan valittua palvelusetelituottajan tämä ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Palveluntuottaja solmii sopimuksen asiakkaan kanssa palvelusetelisääntökirjan

yleisen osan mukaisesti. Palveluntuottaja valitsee sopivan työntekijän asiakkaan avustajaksi ja esittelee hänet asiakkaalle. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa työntekijän valintaan. Palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa palvelun aloittamisesta ja avustajan työajoista.

Toteutettavassa palvelussa tulee noudattaa palvelusetelin lisäksi asiakkaan palvelupäätöksessä ja asiakassuunnitelmassa määriteltyä sisältöä, laajuutta ja ajankohtia. Myönnettyä tuntimäärää ei saa ylittää.

Mikäli asiakkaan avun tarve muuttuu (avustustuntien tarve vähenee tai lisääntyy), tulee palveluntuottajan olla yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään vammaissosiaalityössä ja ohjata asiakasta ottamaan yhteyttä vammaissosiaalityöhön, jotta asiakkaan palvelutarve arvioidaan uudestaan. Muuttuneista tarpeista annetaan asiakkaalle uusi palvelupäätös ja palveluseteli, mikäli palvelun järjestämistapa ei muutu.

Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseen, ratkaisemiseen ja ennaltaehkäisemiseen yhteistyössä vammaissosiaalityön ja asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan vammaissosiaalityölle muun muassa tilanteista, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelun laajuuteen, tarpeeseen tai sisältöön ja tilanteissa, joissa palvelua ei voida asiakkaalle järjestää.

Palveluntuottajan tulee huolehtia palvelun jatkuvuudesta. Palveluntuottajan tulee järjestää avustajalle sijainen tarpeen ilmaannuttua tai uusi avustaja pois jäävän tilalle. Asiakas ei saa jäädä vaille tarvitsemaansa palvelua palveluntuottajasta johtuvasta syystä, vaan palveluntuottajan tulee osoittaa asiakkaalle uusi avustaja viivytyksettä. Sijaisina toimivia avustajia koskevat samat vaatimukset kuin tässä palvelukuvauksessa edellytetään vakinaisilta avustajilta.

## 5.1 Yhteydenpito

Palveluntuottajan on toteutettava asiakkaalle ja vammaissosiaalityön henkilöstölle monikanavaiset ja joustavat yhteydenpitomahdollisuudet palvelun peruuttamiseen, asiakaspalautteen antamiseen ja muuhun tarvittavaan yhteydenpitoon palveluprosessin eri vaiheissa. Yhteydenpidon tulee olla mahdollista vähintään puhelimitse, tekstiviestillä ja kirjeitse.

Asiakkaiden ja palveluntuottajan välisten yhteydenpitokanavien tulee olla selkeitä, helppokäyttöisiä ja saavutettavia eri tavoin aistivammainen ja toimintarajoitteisten henkilöiden näkökulmasta.

Palveluntuottajan asiakaspalvelun, jonne asiakas voi soittaa/ottaa yhteyttä mahdollisessa ongelmatilanteessa tai halutessaan perua palvelun, tulee olla avoinna joka päivä vähintään klo 8–18 välisenä aikana. Asiakaspalvelun tulee pystyä ratkaisemaan palvelun järjestämiseen liittyvät mahdolliset ongelmatilanteet. Asiakaspalvelun puhelinnumero ja muut yhteydenottokanavat tulee tiedottaa asiakkaille selkeästi asiakaskohtaisen palvelun käynnistyessä. Puhelinnumero ei saa olla lisämaksullinen palvelunumero.

Palveluntuottajan asiakaspalvelun on palveltava asiakasta ja vammaissosiaalityötä

viiveettä. Odotusaika yhteydenottoon vastaamiseen saa olla enintään kaksi (2) tuntia. Ennen klo 18 tulleisiin yhteydenottoihin on vastattava samana päivänä. Asiakaspalvelun aukioloaikojen ulkopuolella saapuneisiin yhteydenottoihin on vastattava viimeistään seuraavana päivänä ennen klo 10:tä. Puhelinpalvelun ollessa ruuhkautunut on yhteydenottajalla oltava mahdollisuus palveluntuottajan takaisinsoittoon tai sujuvaan viestinjättöön. Palveluntuottajan asiakaspalvelun on hoidettava yhteydenotot ja asiat niiden vaatimassa laajuudessa ja kiireellisyysjärjestyksessä.

Palveluntuottajalla on oltava selkeä ja saavutettava asiakasohje, jossa kuvataan tilaus- ja peruutusmenettely, asiakaspalvelun palveluajat ja yhteydenotokanavat, palautteen antaminen ja käsittely sekä muut tarvittavat asiat. Palveluntuottajan tulee antaa asiakasohje ja käydä se läpi yhdessä asiakkaan kanssa palvelun käynnistyessä.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta periä asiakkaalta tai hyvinvointialueelta erillistä maksua palveluntuottajan asiakaspalvelun käytöstä. Asiakkaan maksettavaksi voi tulla ainoastaan operaattorin perimä, tavanomainen puhelun paikallisverkkomaksu tai vastaava.

## 6 Henkilöstö

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi riittävä määrä asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa, joilla voidaan vastata kohdassa edellä kuvattujen palvelun käyttäjien tarpeisiin.

Palveluntuottajalla on velvollisuus perehdyttää ja kouluttaa avustajansa siten, että avustajalla on riittävä osaaminen asiakkaan palvelutarpeeseen vastaamiseksi ja valmiudet toimia hätätilanteissa. Palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen perehdyttämissuunnitelma.

Palveluntuottajan tulee järjestää kaikille avustajilleen vähintään seuraavat koulutukset:

- henkilökohtainen apu – tarkoitus ja tavoitteet
- avustettavan asema ja oikeudet
- henkilökohtaisen avustajan tehtävät ja asema
- työturvallisuus.

Tapauskohtaisesti avustajalla tulee olla palveluntuottajan järjestämän täydennyskoulutuksen mahdollisuus muun muassa seuraaviin osa-alueisiin:

- riittävä ensiapukoulutus
- ergonomia
- puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointikeinot, tukiviittomat
- tarpeen mukainen muu koulutus.

Palveluntuottajan on tuettava avustajia sujuvan palvelun ylläpitämiseksi ja annettava apua mahdollisissa ongelmatilanteissa. Palveluntuottajan on järjestettävä avustajille:

- mahdollisuus yhteisöllisyyteen
- tukea työssä jaksamiseen ja
- tarvittaessa mahdollisuus työnohjaukseen

Avustaja ei ole työsuhteessa asiakkaaseen, mutta asiakas määrittelee avustajan tehtävät palvelupäätöksen ja -suunnitelman mukaisesti. Palveluntuottaja ei saa tehdä omia kahdenvälisiä sopimuksia tai sitoumuksia palvelusetelin kohteena olevasta palvelusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja vastaa työntekijän toiminnasta mukaan lukien työntekijän toteuttamat itsehoitoa vastaavat toimenpiteet. Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Avustajalta ei edellytetä toimenpiteiden osaamista ennalta, mutta hänellä täytyy olla valmius opetella toteuttamaan sellaisia asiakkaan itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä. Itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ovat sellaisia, jotka vammaisen henkilö tekisi itse, jos toimintarajoite ei olisi esteenä. Vastaavia toimenpiteitä tekevät myös vammaisen lapsen vanhemmat, omaishoitajat ja perhehoitajat. Itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi lääkkeen antaminen, katetrointi ja haavanhoito. Tilanteissa, joissa hengityslaitetta käyttävän henkilön avustaminen toteutetaan henkilökohtaisella avulla, henkilökohtaiseen apuun voi kuulua hengityslaitteen käytöstä ja toimivuudesta huolehtiminen.

Tarvittaessa hyvinvointialue järjestää avustajalle ohjausta, jota itsehoidon toimenpiteiden suorittaminen edellyttää. Vastuu ohjauksen antamisesta on terveydenhuollolla ja ohjausta antaa yleensä tehtävään soveltuva terveydenhuollon ammattihenkilö. Koska kyse on toimenpiteistä, jotka vammaisen henkilö ilman toimintarajoitetta tekisi itse, myös vammaisen henkilö voi joissain tapauksissa antaa avustajalle toimenpiteiden edellyttämän ohjauksen.

Avustettavaa ja avustajaa saattaa allergioiden vuoksi häiritä toisen osapuolen tupakointi, kotieläimet tai muu allergiaoireisiin vaikuttava asia, mikä palveluntuottajan on otettava huomioon palvelua järjestettäessä.

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa työntekijän valintaan. Perustellusta syystä palveluntuottajan tulee vaihtaa avustajaa asiakkaan tai hyvinvointialueen vaatimuksesta. Vaihtamista pidetään perusteltuna, mikäli yksittäinen palvelun tuottamiseen osallistuva henkilö saa toistuvaa, perusteltua negatiivista palautetta esimerkiksi palvelun osaamisen tai asiakaspalvelukykyjensä vuoksi, eikä henkilön toiminta palautteesta huolimatta korjaannu. Asiakkaalla on perustellusta syystä oikeus hyväksyä tai hylätä palveluntuottajan ehdottamat uudet henkilöt. Avustajalle asetetut vaatimukset koskevat myös uusia avustajia.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että avustajaksi ei palkata avustettavan lähiomaista. Avustajana ei voi toimia asiakkaan puoliso, avopuoliso, elämänkumppani, lapsi, vanhempi, isovanhempi tai muu läheinen, ellei sitä erityisen painavasta syystä olisi pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Asiasta on neuvoteltava etukäteen vammaissosiaalityön kanssa.

Palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisteriote sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 28 §:n ja lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivalla on henkilökortti, jossa on palveluntuottajan tunniste. Ilman henkilökorttia avustaja ei voi mennä asiakkaan luo. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että asiakkaan luona työskentelevillä on henkilökohtainen tunniste, johon on merkitty henkilön nimi ja työnantaja. Asiakkaan

pitää pystyä todentamaan avustajan henkilöllisyys ja työnantaja. Vastaava ehto on otettava palveluntuottajan tekemiin alihankintaa ja työvoiman vuokrausta koskeviin sopimuksiin.

Palveluntuottaja vastaa työntekijöidensä riittävästä rokotussuojasta.

Palveluntuottajalla on oltava järjestämislain (612/2021) ja valvontalain (741/2023) mukainen vastuuhenkilö/-henkilöt. Vastuuhenkilöiden tiedot Soteri-rekisterissä ovat ajantasaiset. Palveluntuottaja ilmoittaa vastuuhenkilöiden vaihtumisesta hyvinvointialueelle sähköpostitse [omahame@omahame.fi](mailto:omahame@omahame.fi) viitteenä vammaispalvelu.

Vastuuhenkilöllä tulee olla erinomainen suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Vastuuhenkilöllä tulee olla määritelty sijainen, joka vastaa vastuuhenkilön tehtävistä tämän poissaolojen aikana. Sijaisen on kyettävä palvelemaan vammaissosiaalityötä, asiakkaita ja avustajia sujuvasti ja katkottomasti vastuuhenkilön poissaolojen aikana.

Vastuuhenkilön tulee olla

- yhteistyökykyinen, asiakaspalveluhenkinen ja perehtynyt työnantajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin
- perehtynyt henkilökohtaiseen apuun sosiaalipalveluna
- kyvykäs hallinnoimaan yhteistyökenttää, joka muodostuu hyvinvointialueen vammaissosiaalityön työntekijöistä, asiakkaista ja avustajina toimivista työntekijöistä
- valmis auttamaan ja ratkaisemaan ongelmatilanteet viipymättä.

Vastuuhenkilö toimii yhteistyössä hyvinvointialueen vammaissosiaalityön, avustajien ja avustettavien asiakkaiden kanssa. Vastuuhenkilön tai muun nimetyn yhteyshenkilön tulee olla hyvinvointialueen vammaissosiaalityön tavoitettavissa arkisin (ma-pe) virka-aikaan, vähintään klo 9–15 välillä. Puhelinnumero ei saa olla lisämaksullinen palvelunumero.

Yksittäisen asiakkaan palvelussa hyvinvointialueen yhteyshenkilönä toimii kyseisen asiakkaan omatyöntelijä vammaissosiaalityössä seudullisen asiakasjaon mukaisesti. (Toimitilat)

## 7 Kirjaaminen, raportointi ja palvelupalaute

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä säädetyn lain (703/2023) 17 §:n mukaan sosiaalihuollon palvelun antamiseen osallistuvan työntekijän tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Kirjaamisvelvoite koskee niin henkilökohtaisen avun palvelua apua kuin muuta kotiin annettavaa palvelua.

Henkilökohtaisen avun sisältö ja työtehtävien vaativuus voivat vaihdella hyvinkin paljon, jolloin myös kirjattavan tiedon määrä ja sisältö voivat vaihdella. Henkilökohtaisen avustajan tehtävänä on kirjata pääasiassa sellaiset tiedot, jotka liittyvät henkilökohtaisen avun tavoitteiden toteutumiseen. Samalla on noudatettava tietojen minimoinnin periaatetta niin, että asiakkaan yksityisyyden suoja ei vaarannu ja hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu silloinkin, kun hän tarvitsee toisen henkilön apua.

Kirjaamisen tulee sisältää vähintään tieto avustustuntien ajankohdasta, jotta palvelunjärjestäjä voi todentaa, että palvelua on annettu sopimuksen mukaan. Lisäksi tulee kirjata avustamisen kohdentuminen yleisellä tasolla (esim. avustaminen päivittäisissä toimissa / asioinnissa kodin ulkopuolella / harrastukseen osallistumisessa). Huomiot mahdollisesta asiakkaan toimintakyvyn oleellisesta heikentymisestä on palvelun järjestäjälle oleellista tietoa, joka tulee kirjata. Lisäksi asiasta tulee olla yhteydessä vammaissosiaalityön omatyöntekijään.

Vammaissosiaalityö voi palvelutarpeen arvioimiseksi pyytää palveluntuottajaa kirjaamaan avustamisen sisällön edellä kuvattua tarkemmalla tasolla määrättyä tarkasteluajanjaksolta (esim. 1-2 viikon ajalta). Tällaisesta tarkastelujaksosta sovitaan asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa etukäteen.

Palveluntuottajan tulee hyvinvointialueen pyynnöstä osallistua palvelun seurantapalaveriin tai muuhun palvelua koskevaan yhteistyöneuvotteluun.

Palveluntuottajalta edellytetään sähköistä asiakastietojärjestelmää, joka toimii nykylainsäädännön mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan erillisen tietoturvallisuussitoumuksen ehtoja ja määräyksiä (palvelusetelisääntökirjan yleisen osan liite). Tietoturvallisuussitoumuksessa määritellään muun muassa asiakastietojen käsittelyä, tietosuojaa, tietoturvaa ja salassapitoa koskevia asioita.

Mikäli kirjaamisen käytänteisiin tulee esimerkiksi lainsäädännöllisiä muutoksia, niin palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan ne käyttöön.

## 8 Palvelukohtaiset erityisehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

### 8.1 Palvelun keskeytys

Asiakkaan poissaolojen ajaksi avustustehtävä voidaan keskeyttää. Asiakkaan tulee ilmoittaa keskeytyksestä palveluntuottajalle 24 tuntia ennen keskeytymisen alkamista asiakaspalvelun puhelinnumeroon soittamalla tai tekstiviestillä. Ilmoituksessa ilmoitetaan keskeytymisen alkamisajankohta, syy ja keskeytyksen kesto tai arvioitu kesto. Palveluntuottaja ei voi veloittaa maksua keskeytyksen ajalta, mikäli siitä on ilmoitettu edellä mainitulla tavalla.

Mikäli asiakas peruu palvelun alle 24 tuntia ennen sovittua avustamista ilman pätevää syytä, palveluntuottaja voi veloittaa peruuntuneen avustuskäynnin kustannukset hyvinvointialueelta. Perusteltu syy on sairastuminen tai muu äkillinen muutos tilanteessa. Ilman perusteltua syytä peruuttamatta jäänyt tai liian myöhään peruttu avustuskäynti kuluttaa vastaavasti asiakkaalle myönnettyjä avustustunteja, eikä asiakas voi käyttää niitä myöhemmin. Mahdolliset ongelmatilanteet selvitetään tapauskohtaisesti vammaissosiaalityön kanssa. Mikäli asiakas toistuvasti peruu avustajan käynnin tai ei ole paikalla avustajan saapuessa, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä vammaissosiaalityöhön.

## 8.2 Palvelusopimuksen sopimuskausi ja irtisanominen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa sopimuksen palvelusta. Sopimus ja sen sisältö perustuvat viranomaispäätökseen ja asiakassuunnitelmaan, jossa on määritelty asiakkaan palvelun määrä ja sisältö.

Sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimus tulee tehdä ennen palvelun alkamista.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan tehdä määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä. Asiakkaan ja tuottajan välinen sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on asiakkaan puolelta yksi (1) kuukausi ja tuottajan puolelta kolme (3) kuukautta.

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Palveluntuottajan on ilmoitettava irtisanomisesta välittömästi hyvinvointialueen ilmoittamalle yhteyshenkilölle.

## 8.3 Palvelun virhe ja viivästys

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu tämän sääntökirjan sekä asiakaskohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan, siinä on virhe. Palveluntuottaja on velvollinen todistamaan, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muutoin ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.