KESKI-
SUOMEN
HYVINVOINTI-
ALUE

Keski-Suomen hyvinvointialue

Vammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteleiden sääntökirja 1.1.2027

Sisältö

1. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palveluseteli 4
1.1. Henkilökohtainen apu vammaispalvelulaissa (1987/380) 4
1.2. Henkilökohtainen apu vammaispalvelulaissa (675/2023) 5
1.3. Käytettävät käsitteet 6
2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit 6
2.1 Myönnettävät palvelusetelituotteet 7
2.1.1 Henkilökohtainen apu 7
2.1.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu 8
2.2 Palvelutarpeen arviointi 8
3. Palvelun järjestäminen 9
3.1 Palvelun tilaaminen 9
3.2 Palvelun peruutus tai viivästyminen 10
3.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus 10
3.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus 10
3.2.3 Palvelun viivästyminen 10
4. Palvelun sisältövaatimukset 10
4.1 Kirjaaminen 11
4.2 Palvelusopimus 12
5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen 12
5.1 Henkilöstön rikostaustan selvittäminen 12
5.2 Henkilökohtainen apu 13
5.3 Ammatillinen henkilökohtainen apu 13
5.4 Palveluntuottajan vastuuhenkilö 14
5.5 Palveluntuottajan rekisteröityminen 14
6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen 14
6.1. Palvelusetelin arvo 14
6.1.1 Henkilökohtainen apu 15
6.1.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu 15
6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen 15
6.3. Matkakorvausten määräytyminen 15
7. Palse.fi-portaalin käyttäminen 16
7.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin 16
7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa 16
8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot 16

8.1 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 §)...16
8.2 Palautteet ja reklamaatiot 17

1. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palveluseteli

Palveluseteleiden sääntökirja koostuu erillisestä yleisestä osiosta (Palveluseteleiden sääntökirjan yleinen osa), palvelukohtaisesta osasta sekä sääntökirjan yleisen osan liitteistä. Hakeutuessaan palveluntuottajaksi tuottaja hyväksyy sääntökirjat liitteineen ja sitoutuu noudattamaan niitä.

1.1. Henkilökohtainen apu vammaispalvelulaissa (1987/380)

Vammaispalvelulain 8 c §:n mukaisesti hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnosta.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön tarvitsemaa välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella:

1. Päivittäisissä toimissa
2. Työssä ja opiskelussa
3. Harrastuksissa
4. Yhteiskunnallisessa osallistumisessa; tai
5. Sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä henkilökohtaisia toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikavälein. Päivittäisiä toimia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtaisen hygienian hoito, WC-toiminnot, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi esimerkiksi virastoissa. Päivittäisiin toimiin luetaan myös asiakkaan huollossa tai hoidossa olevan lapsen tai lasten päivittäisiin toimiin osallistuminen tai asiakkaan tekemät asuinpaikkakunnan ulkopuolelle suuntautuvat työ-, opiskelu- tai lomamatkat. Vammaispalvelulain 8 d §:n mukaan henkilökohtaisena avustajana ei voi toimia vaikeavammaisen henkilön omainen tai muu läheinen henkilö, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009). Henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille vaikeavammaisille henkilöille, jotka täyttävät vammaispalvelulaissa määritellyt henkilökohtaisen avun saamisen edellytykset ja joilla on mahdollisuus ja kyky palvelusetelin käyttämiseen joko itsenäisesti tai tuettuna.

1.2. Henkilökohtainen apu vammaispalvelulaissa (675/2023)

1.1.2025 voimaan astuneen vammaispalvelulain 9 §:n mukaan *vammaisella* henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua: 1) päivittäisissä toimissa; 2) työssä tai opiskelussa; tai 3) vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että vammainen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä. Jos vammainen henkilö tarvitsee toisen henkilön apua edellä mainituissa toimissa eikä hänen yksilölliseen avun ja tuen tarpeisiin voida vastata sopivin palveluin muun lain nojalla, tulee hyvinvointialueen järjestää asiakkaalle henkilökohtaista apua.

Henkilökohtaista apua on oikeus saada vamman tai sairauden aiheuttamasta pitkäaikaisesta toimintarajoitteesta seuraavan yksilöllisen tarpeen mukaan. Tarpeen määrittelyyn vaikuttaa henkilön elämäntilanne kokonaisuudessaan eli muun muassa asumis- ja muut elinolosuhteet, perhetilanne sekä opiskelu, työelämä ja vapaa-ajan toiminnot.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua. Vammainen henkilö tekisi henkilökohtaisen avun turvin tehtävät asiat itse, jos toimintarajoite ei sitä estäisi. Henkilökohtainen apu tukee myös vammaisten lasten ja nuorten osallistumismahdollisuuksia ikäkauden mukaiseen toimintaan sekä edistää lasten ja nuorten itsenäistymistä, oman identiteetin muodostumista ja osallisuutta. Henkilökohtainen apu ei korvaa kuitenkaan esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaista tukihenkilötoimintaa.

Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Hyvinvointialueen on järjestettävä vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa avustajalle näiden toimenpiteiden edellyttämää ohjausta. Henkilökohtaisella avulla ei kuitenkaan ole tarkoitus korvata esimerkiksi kotihoidon, kotisairaanhoidon tai terveydenhuollon järjestämisvastuulle kuuluvia palveluita.

Vammaispalvelulain mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa sen verran kuin hän 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. Vammaispalvelulain mukaan vammaisen henkilön perheenjäsenen toimimiseen vammaisen henkilön avustajana tulee olla erityiset syyt ja sen on oltava vammaisen henkilön edun mukaista. Hyvinvointialue ei mahdollista vammaisen henkilön avustajaksi sellaista palveluntuottajan työntekijää, joka on vammaisen henkilön omainen tai läheinen.

Hyvinvointialueen on toteutettava henkilökohtaista apua vähintään yhdellä hyvinvointialueesta annetun lain 9 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tuottamistavoista, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa tarkoitetulla palvelusetelillä ja vammaispalvelulain 11 §:ssä tarkoitetulla työnantajamallilla. Päättäessään henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta hyvinvointialueen on otettava huomioon vammaisen henkilön oma mielipide, elämäntilanne ja asiakassuunnitelmaan kirjattu avun tarve. Henkilökohtaisen avun sijaisjärjestelyjen tuottamis- ja toteuttamistavat avustajan poissaolotilanteiden varalta on kirjattava asiakassuunnitelmaan ja palvelua koskevaan päätökseen.

1.3. Käytettävät käsitteet

1. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä sääntökirjassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta, joka on oikeutettu vammaispalvelulain (380/1987) 8 c §:n / vammaispalvelulain (675/2023) 9 §:n tarkoittamaan henkilökohtaiseen apuun
2. Järjestäjällä tarkoitetaan Keski-Suomen Hyvinvointialuetta
3. Palveluntuottajalla tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaiset vaatimukset. Järjestäjä hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.

2. Palvelun kuvaus ja myöntämiskriteerit

Henkilökohtaista apua voidaan järjestää vammaiselle henkilölle joko työnantajamallilla, ostopalveluna, hyvinvointialueen omana palvelutuotantona tai palvelusetelillä. Palvelun myöntäminen perustuu asiakkaalle laadittavaan palvelutarpeen arvioon ja viranhaltijan päätökseen. Henkilökohtaista apua myönnetään, mikäli vammainen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Yleislainsäädännön mukaiset palvelut ovat ensisijaisia. Esimerkiksi vammaisen henkilön välttämättä tarvitsemasta lääkehoidosta vastaa ensisijaisesti kotihoito. Lääkehoidon toteuttaminen voi kuitenkin olla osa henkilökohtaista apua, mikäli näin on määritetty viranhaltijan laatimassa palvelupäätöksessä. Huomioitavaa on, että uuden vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua myös sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon.

Henkilökohtaisen avun palveluseteliä voidaan käyttää esimerkiksi:

- tilanteissa, joissa henkilökohtaisen avun järjestäminen työnantajamallilla tai ostopalveluna ei ole tarkoituksenmukainen tapa järjestää palvelua

- turvaamaan välttämätön apu päivittäisissä toimissa työsuhteessa olevan vakituisen avustajan sairastuessa
- vammaisen henkilön itse toivoessa, että hänelle myönnetty henkilökohtainen apu järjestetään palvelusetelillä, mikäli vammaispalveluiden viranhaltija arvioi palvelusetelin olevan asiakkaalle sopiva järjestämisen tapa

Henkilökohtainen apu lähtee vammaisen henkilön omasta tarpeesta. Asiakas itse ilmaisee omia kommunikaatiokeinojaan käyttäen, mitä haluaa vamman tai sairauden aiheuttamasta toimintarajoituksesta huolimatta tehdä. Henkilökohtaisen avun sisällön määrittää asiakas, ei häntä avustava työntekijä.

Henkilökohtaisessa avussa asioita ei tehdä asiakkaan puolesta, vaan häntä avustetaan niissä toimissa ja tilanteissa, joissa hän vammastaan tai sairaudestaan johtuen välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua. Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Henkilökohtaiseen apuun voi myös liittyä fyysistä voimaa vaativia tehtäviä (esimerkiksi nostoja) ja asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden käyttöä.

Palveluasumisyksiköissä asuville asiakkaille henkilökohtainen apu on tarkoitettu lähtökohtaisesti harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Asumisyksikön henkilöstö vastaa asiakkaan avustamisesta päivittäisissä toiminnoissa. Esimerkiksi kotityöt, kotona tapahtuva viriketoiminta (esim. leipominen ja askartelu) ja lähiympäristöön tapahtuva ulkoilu katsotaan kuuluvan asumisyksikön toimintaan. Myös normaaliin asumiseen liittyvät asioinnit ovat asumispalvelun tuottajan vastuulla.

2.1 Myönnettävät palvelusetelituotteet

Henkilökohtaista apua järjestetään kahdella palvelusetelituotteella: henkilökohtaisella avulla ja ammatillisella henkilökohtaisella avulla.

2.1.1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu sisältää asiakkaan tarvitseman välttämättömän avustamisen kotona ja kodin ulkopuolella. Lisäksi henkilökohtainen apu voi sisältää asiakkaan avustamista lääkinnällisissä hoitotoimenpiteissä, jotka asiakas tekisi itse, mikäli hänellä ei olisi vammasta tai sairaudesta johtuvia toimintarajoitteita. Asiakkaan tulee itse pystyä ohjaamaan ja vastaamaan näistä tehtävistä. Tällaisia omahoidollisia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi:

- verensokerin tai verenpaineen mittaaminen
- asiakkaan tai apteekin jakaman lääkkeen antaminen
- insuliinin pistäminen asiakkaan ohjeen mukaan

- katetroinnissa avustaminen
- avannepussin tyhjentäminen; tai
- PEG-ravinnonsiirtoletkun liittäminen ravintoliuospulloon tai -pussiin ja tiputusnopeuden säätäminen.

2.1.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu

Ammatillinen henkilökohtainen apu voi sisältää edellä määriteltyjen henkilökohtaisen avun tehtävien lisäksi tehtäviä, joihin liittyy palveluntuottajan työntekijän itsenäistä vastuuta henkilökohtaisen avun suunnittelemisesta ja toteuttamisesta tai asiakkaan erityistä osaamista vaativan kommunikaatiomenetelmän hallitsemisesta.

Ammatillinen henkilökohtainen apu sisältää päivittäisissä toimissa avustamisen lisäksi palveluntuottajan työntekijän pitkäaikaista vastuuta esimerkiksi seuraavissa tehtävissä:

- työnjohdollinen vastuu asiakkaan tarvitseman avustamisen toteutumisesta
- erikseen sovitusti turvallisen lääkehoidon kokonaisuuden toteuttaminen, sisältäen lääkkeiden jakamisen pakkauksista dosettiin ilman avustettavan henkilön antamaa ohjeistusta sekä lääkkeiden antamisen asiakkaalle lääkityksestä vastaavan lääkärin ohjeiden mukaisesti
- insuliinin annosteleminen insuliinikynään ja pistäminen lääkityksestä vastaavan lääkärin ohjeen mukaisesti ilman asiakkaan antamaa ohjausta
- niin kutsuttua itsehoitoa vaativampi haavanhoito;
- itsenäinen vastuu katetroinnin toteuttamisesta
- kystofixin juuren puhdistaminen ja katetrin kautta tehtävän huuhtelun suorittaminen
- avanteen pohjalevyn vaihtaminen tai PEG-letkun vaihtaminen

2.2 Palvelutarpeen arviointi

Palvelusetelin myöntäminen perustuu aina asiakkaan toimintakyvystä ja palvelutarpeesta tehtyyn arvioon. Järjestäjä vastaa asiakkaan henkilökohtaisen avun palvelutarpeen arvioinnista yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan toimintakyvystä saatavien selvitysten perusteella. Järjestäjä vastaa yhdessä asiakkaan kanssa hänelle soveltuvan henkilökohtaisen avun järjestämistavan valinnasta.

Asiakkaan yksilöllinen tuen ja avustamisen tarve kirjataan asiakkaalle laadittavaan asiakassuunnitelmaan ja viranhaltijapäätökseen. Palveluseteliä voi käyttää ainoastaan asiakassuunnitelmassa ja viranhaltijapäätöksessä määritettyyn tuen ja avun tarpeeseen. Asiakassuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

3. Palvelun järjestäminen

Henkilökohtaisen avun palveluseteli myönnetään asiakkaan käyttöön viranhaltijan tekemällä päätöksellä. Järjestäjä päättää palvelusetelin myöntämisestä. Henkilökohtaisen avun asiakkaan tukena hyvinvointialueella toimii henkilökohtaisen avun keskus, joka vastaa henkilökohtaiseen apuun liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta.

Palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun sisältö määritellään palvelutarpeen arviossa, asiakassuunnitelmassa ja palvelusetelipäätöksessä. Järjestäjä antaa palvelusetelipäätöksen tiedoksi palveluntuottajalle. Asiakas antaa palveluntuottajalle esimerkiksi kommunikaatiota, apuvälineiden käyttöä, lääkitystä ja toimintakykyä koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen laadukkaan avustamisen ja turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Palveluseteli myönnetään määräaikaisesti. Asiakkaan yksilöllistä asiakassuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin. Asiakassuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Asiakassuunnitelman tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palvelusetelipalveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta.

Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, järjestäjä voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida, onko palveluseteli edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Tarvittaessa asiakkaan henkilökohtainen apu voidaan järjestää myös muulla tavoin. Palvelusetelipäätöksen jatkoa arvioidaan vähintään 1 vuoden välein.

Asiakkaalle myönnetyllä henkilökohtaisen avun palvelusetelillä ei voida laskuttaa muita palveluja, kuin henkilökohtaista apua. Mikäli asiakas itse hankkii samalta palveluntuottajalta omakustanteisesti muita palveluja, esimerkiksi siivouspalvelua, tulee palveluntuottajan laskuttaa suoraan asiakasta.

3.1 Palvelun tilaaminen

Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun kestosta, sisällöstä ja aikataulusta siten, että ne ovat asiakkaan asiakassuunnitelman mukaisia.

Lyhin tilattava palveluaika on 30 minuuttia. Tilausta tehdessä palveluaika tilataan puolen tunnin tarkkuudella. Asiakas voi tilata palvelua korkeintaan kolmeksi viikoksi eteenpäin.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu. Asiakassuunnitelman tarkistamista varten asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä omaan työntekijäänsä vammaispalvelussa.

3.2 Palvelun peruutus tai viivästyminen

3.2.1 Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua tilatun palvelun maksutta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelua. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palvelu katsotaan kokonaan toteutuneeksi, ja palveluun varatut tunnit vähennetään asiakkaan palvelusteliltä.

Asiakkaan sairastumisesta tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuva palvelun peruminen tulee ilmoittaa palveluntuottajalle välittömästi. Keski-Suomen hyvinvointialue ei maksa asiakkaan äkillisen sairastumisen vuoksi peruuntunutta palvelua.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa järjestäjälle, jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat.

3.2.2 Palveluntuottajan tekemä peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun palvelusopimuksen mukaisesti mutta viimeistään seitsemän päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle palvelusopimuksen mukaisella tavalla.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

3.2.3 Palvelun viivästyminen

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

4. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tehtävänä on järjestää henkilökohtainen apu asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevalla tavalla sekä huolehtia asiakkaan hyvästä kohtelusta. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan. Palvelun toteuttaminen ei kuitenkaan voi olla ristiriidassa viranhaltijan palvelusetelipäätöksen kanssa.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa kykynsä mukaan. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottaja järjestää henkilökohtaisen avun siten, että asiakkaalle nimetään vähintään yksi varsinainen työntekijä sekä vähintään yksi asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen perehdytetty työntekijä, joka voi tarvittaessa toimia varsinaisen työntekijän sijaisena. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan työntekijää. Asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan olla mukana työntekijöiden rekrytointiprosessissa.

Henkilökohtaiseen apuun ei kuulu kodin tekniseen ylläpitoon tai remontoimiseen liittyvät tehtävät tai laitteiden ja koneiden korjaaminen. Siivous voi olla osa henkilökohtaista apua, mutta henkilökohtaisen avun palvelusetelillä ei myönnetä pelkkää siivousapua. Myös siivousavun toteuttamisessa tulee huomioida asiakkaan omat voimavarat ja hänen kykynsä osallistua siivoamiseen omien voimavarojensa mukaisesti.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi kaupassa käyntiä tai muuta asioiden hoitamista asiakkaan puolesta.

Henkilökohtainen apu ei sisällä kuljetuspalvelua. Palveluntuottajan työntekijä ei voi kuljettaa asiakasta omalla tai palveluntuottajan autolla. Työntekijä voi ajaa asiakkaan autoa, mutta sitä ei edellytetä. Henkilökohtainen avustaja voi toimia asiakkaan saattajana asiakkaan liikkuessa esimerkiksi joukkoliikennevälineillä tai liikkumisen tuen palvelua käyttäessään.

Vammaispalvelulain mukainen liikkumisen tuen palvelu voidaan myös toteuttaa henkilökohtaisen avun palvelulla tai henkilökohtainen apu voi olla yksi osa sitä.

Palveluntuottaja vastaa välttämättömien kertakäyttöhanskojen ja muiden työturvallisuutta turvaavien välineiden hankkimisesta ja kustannuksista silloin, kun kertakäyttöhanskojen käyttäminen on välttämätöntä huomioiden työntekijän työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvät tekijät.

Työntekijän on esitettävä kuvallinen henkilökortti asiakkaan luo tullessa henkilöllisyyden varmistamiseksi.

4.1 Kirjaaminen

Ammatillinen henkilökohtainen apu rinnastetaan sosiaalihuoltolain (SHL, 1301/2014) 18 a §:n mukaiseen kotipalveluun. Ammatillisen henkilökohtaisen avun toteuttamisesta tulee näin ollen tehdä asianmukaiset kirjaukset palveluntuottajan käytössä olevaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, myöhemmin asiakastietolaki, 703/2023). Jokainen asiakaskäynti on dokumentoitava riittävällä tarkkuudella.

Henkilökohtainen apu rinnastetaan kotiin annettavien palvelujen tukipalveluihin (SHL 19 §). Asiakastietolain 17 § mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.

4.2 Palvelusopimus

Asiakkaan ja palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus sen jälkeen, kun palveluntuottaja on aktivoinut asiakkaan palvelusetelin palse.fi-portaalissa.

Palvelusopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Palvelusopimukseen kirjataan myös vastuut ja velvollisuudet sekä asiakkaan että palveluntuottajan osalta esimerkiksi asiakkaan kodin avaimen luovuttamiseen ja käyttämiseen liittyen.

Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta henkilökohtaisen avun lisäksi omakustanteisesti muita palveluja (esimerkiksi siivouspalvelua), kirjataan tämä palvelusopimukseen.

5. Palveluntuottajan henkilöstön pätevyysvaatimukset ja osaaminen

Henkilökohtaisella avustajalla tulee olla palvelun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Avustajaa valitessa on arvioitava muun muassa sitä, suoriutuuko avustaja työtehtäviin mahdollisesti sisältyvistä nostoista ja siirroista tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia avustustehtäviä; omaako työntekijä riittävät taidot asiakkaan käyttämän kommunikaatiomenetelmän käytöstä; kykeneekö avustaja menemään kotiin, jossa on lemmikkieläimiä tai vakavasti allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton ja hajusteeton eikä hänellä saa olla lemmikkieläimiä).

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ja osaamisen kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia ~~kansalaistaitojen tasolla~~ hätätilanteissa.

Työntekijöillä tulee olla riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito tulee pyydettäessä todistaa.

Ammatillisen henkilökohtaisen avun palveluntuottajalla tulee olla lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti ja sisältää myös ohjeen lääkepoikkeamien dokumentoinnista, seurannasta ja toimenpiteistä.

5.1 Henkilöstön rikostaustan selvittäminen

Sosiaali- ja terveydenhuollosta annetun valvontalain (741/2023) 28 §:n mukaan palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi rikosrekisterilain 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta ja johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu vammaispalvelulain 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa vammaisen henkilön kanssa. Sama koskee annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

Alaikäisten osalta ensisijainen laki on laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa lasten ja nuorten avustajina työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella.

Halutessaan järjestäjän edustaja voi pyytää tiedon palveluntuottajan työntekijöiden rikosrekisteriotteiden tarkastuksesta. Merkintä rikosrekisterissä on este vammaisten kanssa työskentelyyn laissa mainituissa tehtävissä.

5.2 Henkilökohtainen apu

Koska henkilökohtainen apu rinnastetaan kotiin annettavien palvelujen tukipalveluihin (sosiaalihuoltolaki 19 §), ei henkilökohtaisen avun työntekijöiltä edellytetä muodollista koulutusvaatimusta.

Työntekijöillä tulee olla vähintään hätäensiapukoulutuksen sisältöä vastaavat ensiaputaidot.

5.3 Ammatillinen henkilökohtainen apu

Työntekijän koulutusvaatimuksena on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Työntekijän tulee olla Valviran rekisteröimä ammattihenkilö ja hänellä tulee olla riittävä lääkehoidon osaaminen ja lääkeluvat STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti sekä EA1-koulutusta vastaavat ensiaputaidot. Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden ja tilaajan kanssa sujuvasti suomenkielellä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto suomeksi.

Työntekijöillä tulee olla osaamista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttämisessä tai valmiudet omaksua asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät perehtymisen jälkeen.

Asiakkaan käyttäessä ainoana kommunikaatiomenetelmänä viittomakieltä, tulee työntekijällä olla riittävä suomen viittomakielen osaaminen asiakasturvallisuuden ja kommunikaation varmistamiseksi.

5.4 Palveluntuottajan vastuuhenkilö

Valvontalain myötä henkilökohtainen apu on rekisteröitävä sosiaalipalvelu. Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Kun yksikössä työskentelee vähintään kolme (3) työntekijää vastuuhenkilö mukaan lukien, edellytetään vastuuhenkilöltä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 46 a §:n mukaista pätevyyttä. Tällöin hänellä tulee olla soveltuva (sosiaali-kasvatus- tai terveysalan) korkeakoulututkinto tai ylempi korkeakoulututkinto. Lisäksi vastuuhenkilöltä edellytetään riittävää kokemusta johtamisesta ja alan tuntemusta sekä työkokemusta. Lupaviranomainen vahvistaa aina vastuuhenkilön sopivuuden, esimerkiksi toiminnan ollessa pienimuotoista voidaan vastuuhenkilöksi hyväksyä lähihoitaja.

5.5 Palveluntuottajan rekisteröityminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) annetun lain mukaan sosiaali- ja terveyspalveluja saa tuottaa vain palveluntuottaja, joka on kyseisen lain 11 §:ssä tarkoitetussa Valviran ylläpitämässä valtakunnallisessa palveluntuottajien rekisterissä (Soteri) ja jonka palveluyksikkö on rekisterissä lain 21 §:n mukaisesti. Sosiaali- ja terveyspalvelutuotannon aloittamisen tai muutoksen edellytyksenä on, että palvelutoiminnan rekisteröinnistä tai sen muutoksesta on tehty lain 21 §:ssä tarkoitettu päätös. Valvontaviranomainen rekisteröi palveluyksikön palveluntuottajien rekisteriin palveluntuottajan ilmoittamien ja lain 18 §:n mukaisesti hankkimiensa tietojen sekä 20 §:n 1 momentin mukaisesti suorittamansa tarkastuksen perusteella.

Palveluntuottaja, joka on tehnyt yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 11 §:ssä tarkoitetun ilmoituksen valvontaviranomaiselle ennen 1.1.2024 tulleen lain voimaantuloa, saa jatkaa toimintaansa noudattaen tämän lain säädöksiä, kunnes tässä laissa tarkoitettu rekisteröintipäätös on tehty.

6. Palvelusetelin arvot ja matkakorvausten määräytyminen

6.1. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelille on määritelty tuntiarvo, joka kattaa palveluntuottajalle palvelun toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalta mitään erillis- tai lisäkustannuksia. Palvelun hinta on sama kuin palvelusetelin arvo, eikä asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuuosuutta.

Palveluntuottajalle korvataan asiakkaan saama henkilökohtainen apu. Työntekijän matka-aikoja asiakkaan luokse ja luota ei erikseen korvata.

Palvelusetelin tuntiarvon lisäksi palveluntuottajan työntekijän osuus välttämättömistä ja kohtuullisista matka- ja majoituskuluista sekä ateriakorvauksista voidaan korvata palveluntuottajalle tilaajalle toimittaman tarkan erittelyn perusteella.

6.1.1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo on:

26,50 euroa tunnilta arkisin klo 6–18
30,48 euroa tunnilta arkisin klo 18–21
33,13 euroa tunnilta lauantaisin klo 6–20
34,58 euroa tunnilta yöajalta klo 21–6 ja
53 euroa tunnilta lauantaisin klo 20–24 ja sunnuntaitunneilta

6.1.2 Ammatillinen henkilökohtainen apu

Ammatillisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo on:

35 euroa tunnilta arkisin klo 6–18
40,25 euroa tunnilta arkisin klo 18–21
43,75 euroa tunnilta lauantaisin klo 6–20
45,50 euroa tunnilta yöajalta klo 21–6 ja
70 euroa tunnilta lauantaisin klo 20–24 ja sunnuntaitunneilta

6.2 Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Järjestäjä määrittää palveluseteleiden arvot. Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti muuttaa hintaa.

6.3. Matkakorvausten määräytyminen

Kilometrikustannukset sisältyvät palveluntuottajan tuntihintaan siltä osin, kun kyse on palveluntuottajan toimipaikan ja asiakkaan kodin välisistä matkoista. Kilometrikorvaus maksetaan, kun yhden suuntainen matka asiakkaan luokse ylittää 10 kilometriä. Kilometrikorvaus maksetaan 10 kilometriä ylittävältä osalta. Kilometrikorvauksissa lähtöpisteeksi katsotaan asiakkaan asuinkunnan keskusta. Palveluntuottajalle maksetaan kilometrikorvaus Verohallinnon kulloinkin voimassa olevan korvauksen mukaisesti.

7. Palse.fi-portaalin käyttäminen

7.1 Tapahtumien kirjaaminen Palse.fi-portaaliin

Palveluntuottaja kirjaa asiakaskäynnin palse.fi-portaalissa 5 vuorokauden kuluessa toteutuneesta käynnistä. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu puolen tunnin (30 min) tarkkuudella.

Asiakaskohtaiseen palvelutapahtumaan kirjataan päivämäärän lisäksi palvelun alkamis- ja päättymisaika sekä mahdolliset poikkeamat. Tapahtumakirjaukset ovat ehto palvelun laskuttamiselle. Palvelutapahtumaan ei kuitenkaan kirjata toteutuneen avustamisen sisältöä.

Mikäli palvelusetelillä myönnetty tuntimäärä on ylittymässä, tulee palveluntuottajan ohjata asiakasta ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään vammaispalvelussa.

7.2. Laskutusaineiston muodostaminen Palse.fi-portaalissa

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneen palvelun tilaajalta kuukausittain jälkikäteen palse.fi-portaalin ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi-portaalissa palvelusetelikohtaisen laskuviitteen, ja lähettää hyvinvointialueelle verkkolaskun omasta laskutusjärjestelmästään.

Laskulle merkitään portaalista saatu viite ja loppusumma. Lasku ei voi sisältää laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivästyskoron osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden ja hyväksyttyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle korvauksen kerran kuukaudessa.

8. Palvelukohtaiset lisätiedot ja erityisehdot

8.1 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 §)

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.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa 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.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

8.2 Palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot, ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Asiakkaan tulisi ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa niiden havaitsemisesta. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät palautteet on esitettävä ensisijaisesti suoraan palveluntuottajalle.

Jos asiakas on tehnyt kirjallisen reklamaation, palveluntuottajan tulee antaa vastaus reklamaatioon viivytyksettä, mutta viimeistään kahden viikon sisällä, sekä asiakkaalle että järjestäjän yhteyshenkilölle.