



Sääntökirja 19.12.2019

# Vammaispalvelut, henkilökohtainen apu

## Sääntökirjan palvelukohtainen osa

## Sisällys

1	Palvelun sisältö .....	3
2	Palvelusetelin arvo ja myöntäminen .....	3
3	Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	4
3.1	Palvelukerran peruutus .....	4
3.2	Palvelun virhe ja viivästyminen .....	5
3.3	Oikaisu ja hyvitys .....	5
3.4	Sopimuksen purku .....	5
3.5	Vahingonkorvaus .....	5
4	Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset .....	6
4.1	Palveluntuottajaa koskevat edellytykset.....	6
5	Palvelun laatuvaatimukset .....	6
5.1	Laadun hallinta .....	6
5.2	Palvelun sisällön vaatimukset.....	7
5.3	Henkilöstö.....	7
5.4	Osaaminen.....	7
6.	Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet.....	8

## 1 Palvelun sisältö

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina vammaispalvelulain mukaisen (8 c §) henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve). Asiakkaalla tulee olla kyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä. Palvelusuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta tehdään viranhaltijapäätös. Palveluseteliä voidaan käyttää vain Suomessa.

Asiakas määrittelee päätöksen/palvelusetelin mukaisesti tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan. Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritusavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovittuun. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee palvelusuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätös tarkistaa.

## 2 Palvelusetelin arvo ja myöntäminen

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä alla olevan taulukon mukaisen tuntihinnan (€). Kunta ei korvaa tuottajalle muita kuluja kuin setelin hinnan. Välttämättömiin avustamiseen liittyviin kustannuksiin (esim. pääsyliput, matkakulut) voi asiakas hakea jälkikäteen korvausta.

	klo	€/tunti
Arkisin ja lauantaisin	06.00-23.00	22
Arkisin ja lauantaisin	23.00-06.00	27,50
Sunnuntaisin ja pyhäpäivinä	06.00-23.00	44
Sunnuntaisin ja pyhäpäivinä	23.00-06.00	44

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti kunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu minimissään kahden tunnin avustusaikaan. Jos asiakkaan palvelutarve muuttuu, kunta arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin.

### 3 Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut avustamispalvelut tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa.

#### 3.1 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Kunta ei maksa näistä perutuista tapahtumista. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Mikäli asiakas ei peruuta avustuskertaa edellä mainituin ehdoin, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa tilaajaa yhden peruutetun kerran täysimääräisesti. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kunnalle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Jos asiakas on joutunut sairaalaan, palveluntuottaja voi veloittaa kuntaa ensimmäisestä sovitusta avustusajasta. Muita sovittuja avustusaikoja kunta ei korvaa. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

### 3.2 Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, 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 palveluksen laatua koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten 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.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### 3.3 Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun (esimerkiksi palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

### 3.4 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikko turvallisuuksimääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

### 3.5 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakkaalla on oikeus saada

korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

## 4 Palveluntuottajalle asetetut vaatimukset

### 4.1 Palveluntuottajaa koskevat edellytykset

Kunta voi hyväksyä palvelusetelituottajaksi vain palveluntuottajan, joka täyttää lainsäädännössä määritellyt ehdot.

- 1) Palveluntuottaja täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa (603/1996) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetusta laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.
- 2) Palvelun tuottamiseen ei saada raha-automaattiyhdistyksen (RAY) tukea eikä Helsingin kaupungin järjestöavustusta.
- 3) Palveluntuottajan tulee olla kaupungin tukipalveluntuottajarekisterissä tai hakeutua sinne lähettämällä Aluehallintoviraston lomakkeen (Ilmoitus yksityisistä sosiaalipalveluista) kaupungin kirjaamoon, PL 10, 00099 Helsingin kaupunki.
- 4) Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan alihankkijaa ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista.
- 5) Palveluntuottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Ylisanoja tai vertailumuotoja ei saa käyttää. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää.
- 6) Palveluntuottaja huolehtii, että koko henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, y-tunnus, henkilön nimi ja valokuva.

## 5 Palvelun laatuvaatimukset

### 5.1 Laadun hallinta

Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Vastuu tästä on palveluntuottajan palveluvastaavalla.

- 1) Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta ja laatii siitä koosteen sosiaali- ja terveystoimialalle vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
- 2) Palveluntuottaja vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti.
- 3) Palveluntuottaja tekee vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn.
- 4) Palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma tulee tarkistaa vuosittain ja päivittää aina tilanteen muuttuessa. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävillä.
- 5) Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa avustamissuunnitelman ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.

- 6) Palveluntuottaja vastaa matkakustannuksista avustuskohteeseen ja sieltä pois. Tätä matka-aikaa ei saa sisällyttää avustamisaikaan.
- 7) Palveluntuottaja ottaa tilauksia vastaan maanantaista perjantaihin kello 8.00– 17.00 puhelimen lisäksi myös joko tekstiviestillä, sähköpostilla tai verkon kautta.
- 8) Asiakkaiden soittopyyntöihin, jotka saapuvat 8.00-17.00 välillä on vastattava saman päivän aikana. Muutoin seuraavana arkipäivänä.
- 9) Palveluntuottaja luovuttaa kunnalle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy kunnan tekemät valvonta/auditointikäynnit ja asiakaskyselyt.
- 10) Palveluntuottaja huolehtii, ettei asiakkaan omainen toimi avustajana omalle omaiselleen tilanteessa, jossa henkilökohtaisen avun asiakkaan omainen työskentelee yrityksessä.
- 11) Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä.

## 5.2 Palvelun sisällön vaatimukset

Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

## 5.3 Henkilöstö

Henkilöstöä koskevat vaatimukset:

- 1) Koko henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset
- 2) Palveluntuottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä on vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan alempi korkeakoulututkinto (esimerkiksi sosionomi amk) tai vastaava opistotasoinen tutkinto (esimerkiksi sosiaaliohjaaja). Lisäksi edellytetään sosiaalialan tuntemusta tai kokemusta sosiaalialan yrittäjänä toimimisesta tai vastaavan tyyppisten palvelujen järjestämisestä. Pienten, alle 10 henkilöä työllistävien yritysten vastuuhenkilöiltä vaaditaan vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan perustutkinto (esimerkiksi lähihoitaja).
- 3) Palveluntuottaja huolehtii sijaisjärjestelyistä
- 4) Avustajilta, jotka avustavat alle 18-vuotiaita henkilöitä, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).\*
- 5) Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun avustajat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon.
- 6) Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassaolevaa työlainsäädäntöä.

## 5.4 Osaaminen

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden avustuksen tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilökunta tekee yhteistyötä asiakkaan, hänen omaisten/ läheisten sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

- 1) Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä, mm. täydennyskoulutuksen turvin.
- 2) Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito sekä asukkaiden tarvitsemat kommunikointikeinot.
- 3) Hoitohenkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus.

## 6. Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet

- 1) Palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistus
- 2) Omavalvontasuunnitelma