



Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palvelukuvaus

Helsinki

Sisällys

1.	Hankinnan kohteen kuvaus	3
2.	Asiakassuunnitelma.....	3
3.	Henkilökohtainen apu	4
3.1	Palvelun toteuttamissuunnitelma	5
3.2	Kirjaaminen	5
3.3	Henkilökohtaisen avun palveluluokat	5
3.3.1	Palveluluokka 1/ henkilökohtainen apu	5
3.3.2	Palveluluokka 2/ vaativa henkilökohtainen apu	6
3.4	Henkilökohtaisen avun henkilöstö	6
4.	Erityinen osallisuuden tuki	6
4.1	Palvelun toteuttamissuunnitelma	8
4.2	Kirjaaminen	8
4.3	E erityisen osallisuuden tuen palveluluokat	8
4.4	E erityisen osallisuuden tuen henkilöstö	8
5.	Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen tuottamista koskevat vaatimukset	9
5.1	Vastuuhenkilö	9
5.2	Henkilöstö	9
5.3	Soteri-rekisteri	11
5.4	Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma	11
5.5	Työntekijöiden työterveyshuolto ja suojavälineet	11
5.6	Asiakastietojärjestelmä	12
5.7	Palvelun hinnoittelu ja laskutus	12
5.8	Palvelukerran peruutus	13
6.	Sopimuskauden aikainen toiminta	14

1. Hankinnan kohteen kuvaus

Hankinnan kohteena on henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palvelut helsinkiläisille vammaispalvelujen asiakkaille.

Hyvinvointialueen on toteutettava henkilökohtaista apua sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009) tarkoitetulla palvelusetelillä ja vammaispalvelulain 11 §:ssä tarkoitetulla työnantajamallilla sekä vähintään yhdellä hyvinvointialueesta annetun lain 9 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tuottamistavoista. Hankittava palvelu täydentää henkilökohtaisen avun muita hankintatapoja Helsingissä.

Päätettäessä henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta hyvinvointialueen on otettava huomioon vammaisen henkilön oma mielipide, elämäntilanne ja asiakassuunnitelmaan kirjattu avun tarve.

Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen myöntäminen asiakkaalle perustuu sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tekemään palveluntarpeen arvioon. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tekee päätöksen myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta. Palvelun on vastattava asiakaspäätöksen, Helsingin kaupungin palveluntuottajalle asettamien vaatimusten ja henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen yleisiä edellytyksiä.

Erityinen osallisuuden tuki on vammaispalvelulain 12 § mukainen uusi palvelu. Erityinen osallisuuden tuki on vaihtoehtoinen palvelu henkilökohtaiselle avulle.

Maksusitoumusta voi käyttää vain Suomessa.

2. Asiakassuunnitelma

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

Sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan laatimasta asiakassuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla tarvittavat palvelut on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Palveluntuottajan tulee 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, tai asiakkaan palvelun tarve on lisääntynyt tai muuttunut, tulee asiakassuunnitelma ja palvelupäätös tarkistaa.

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

3. Henkilökohtainen apu

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 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.

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. Henkilökohtainen apu ei ole pääosin hoitoa, hoivaa eikä valvontaa. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen, eikä henkilökohtainen apu korvaa kotihoitoa.

Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammaisen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Henkilöllä saattaa olla voimavaroja määritellä oma avuntarpeensa esimerkiksi vapaa-ajan toimissa, mutta ei muissa päivittäisissä toimissa. Tällöin voimavaraedellytys täyttyy vain osittain.

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. Palvelunjärjestäjä (Helsingin vammaispalvelut) huolehtii tarvittaessa siitä, että vammaisen henkilö ja avustaja saavat itsehoidollisten toimenpiteiden edellyttämää ohjausta sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalta.

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Itsehoidollisia toimenpiteitä voivat olla muun muassa lääkkeiden ottaminen, verensokerin mittaaminen, verenpaineen mittaaminen tai katetrointi, jotka avustettava henkilö voisi tehdä itse, mikäli hänellä ei olisi vammasta tai sairaudesta johtuvia

toimintarajoitteita. Avustaja voi tehdä näitä toimenpiteitä, jos avustettava henkilö pystyy ohjaamaan häntä näiden tekemisessä. Vastuu on tällöin avustettavalla henkilöllä.

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

3.1 Palvelun toteuttamissuunnitelma

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 asiakkaalle voidaan järjestää mahdollisimman hyvin hänen tarpeitaan vastaava avustaja. Suunnitelman teon yhteydessä on käytävä läpi palvelun periaatteet ja sisältö sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi on kartoitettava avustamiseen liittyvät riskit.

Suunnitelma sisältää kuvauksen asiakkaan tarvitsemasta avusta ja palvelun toteuttamisesta, maksusitoumuksen/palvelupäätöksen voimassaoloajan ja yhteyshenkilöt sekä yhteydenottotavat. Lisäksi suunnitelmassa on hyvä kirjata kodin ulkopuolisiin asiointeihin ja itsehoidollisiin toimenpiteisiin liittyvät sovitut käytännöt. Asiakkaan kanssa on myös hyvä ennakolta sopia se, miten poikkeustilanteisiin varaudutaan henkilökohtaisen avun osalta.

3.2 Kirjaaminen

Helsingin kaupungin vammaispalvelut saa Palse.fi- palvelusetelijärjestelmästä tiedot henkilökohtaisen avun toteutuneista avustustunneista. Tämä riittää tiedoksi asiakkaan henkilökohtaisen avun palvelun toteutumisesta. Helsingin kaupunki ei edellytä henkilökohtaisen avun tuottajilta/avustajilta päivittäiskirjaamista asiakastietojärjestelmään.

3.3 Henkilökohtaisen avun palveluluokat

Tässä kilpailutuksessa on kaksi henkilökohtaisen avun palveluluokkaa.

3.3.1 Palveluluokka 1/ henkilökohtainen apu

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

3.3.2 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. puhetulkkaus, 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
- ravinnonsiirtoletkun liittäminen ravintoliuospulloon tai -pussiin tai ravintoliuoksen tiputusnopeuden säätäminen
- diabeteksen hoidossa pistoksena annettavan lääkkeen annostelu ja verensokerin seuranta
- työntekijän suorittama katetrointi ja avanteeseen liittyvät työtehtävät
- saattohoitovaiheessa olevan asiakkaan avustaminen

Jos asiakkaan avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Henkilökohtaisen avun palvelulla ei voida korvata kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluja tai muita terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä.

3.4 Henkilökohtaisen avun henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun avustajat soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan ja taidoiltaan juuri tämän henkilön avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon.

Henkilökohtaisille avustajille ei ole koulutusvaadetta, mutta työ edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden avustuksen tarpeen edellyttämällä tasolla.

4. Erityinen osallisuuden tuki

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityistä osallisuuden tukea, jos hän tarvitsee yksilöllisesti toteutettua toisen henkilön tukea voidakseen päästä vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa tai osallistua vapaa-ajan toimintaan sekä ollakseen osallisena vuorovaikutuksen tai vapaa-ajan tilanteissa

silloinkin, kun hän ei kykene itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtoaan avun sisällöstä.

Erityinen osallisuuden tuki on tarkoitettu suppealle joukolle vammaisia henkilöitä, joiden osallisuuden toteutuminen ja tukeminen on erityisen haastavaa. Usein kyseessä ovat henkilöt, joilla on kommunikaation ja vuorovaikutuksen ongelmia ja käyttäytymisen haasteita.

Erityinen osallisuuden tuki on vammaisen henkilön osallistumista ja osallisuutta edistävä palvelu, joka sisältää tarvittavan ohjauksen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja mieluisan vapaa-ajan toiminnan löytämisessä ja toteuttamisessa. Erityistä osallisuuden tukea on järjestettävä joko kodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan taikka, jos kotona tapahtuvaan toimintaan myönnettävä palvelu on vammaisen henkilön toivomusten tai edun mukainen vaihtoehto.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijöillä on heille annettavien tehtävien edellyttämä koulutus ja osaaminen. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että työntekijä saa tarvittavat tiedot voidakseen toteuttaa erityistä osallisuuden tukea. Palvelua aloitettaessa sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja järjestää tapaamisen palveluntuottajan ja asiakkaan ja tämän lähipiirin sekä mahdollisuuksien mukaan erityistä tukea toteuttavan työntekijän kanssa. Tapaamisessa selvitetään asiakkaan erityisiä tarpeita, kommunikaatiotapaa ja mahdollisia kiinnostuksen kohteita tai mieltymyksiä sekä mahdollisia äkillisiä lääkehoidon tarpeita (esim. kohtauslääkitys).

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityistä osallisuuden tukea vähintään 10 tuntia kuukaudessa vuonna 2025, vähintään 20 tuntia kuukaudessa vuonna 2026 ja vähintään 30 tuntia kuukaudessa vuoden 2027 alusta lähtien, ellei hän hae tätä pienempää tuntimäärää.

Päätöksentekijä kirjaa päätökseen myönnettävän tuen määrän, sisällön ja toteuttamistavan. Palveluun kuuluu asiakkaan välttämätön avustaminen tapaamisessa. Jos asiakkaan erityisen osallisuuden tuen toteuttamiseen liittyy asiakkaan lääkehoitoa, tulee työntekijän olla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on voimassa oleva lääkehoitolupa. Tällöin palveluntuottajan on laadittava myös lääkehoitosuunnitelma, kts. STM:n Turvallinen lääkehoito: Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen.

Erityinen osallisuuden tuki voi olla myös vammaiselle henkilölle merkityksellisen tekemisen tukemista. Vapaa-ajan toiminta voi tarkoittaa esimerkiksi harrastamista, tapahtumissa käymistä tai muuta vastaavaa tekemistä. Osallistumisen lisäksi tuetaan vammaisen henkilön osallisuutta ja toimijuutta näissä tilanteissa.

Tukea antava henkilö toimii vammaisen henkilön aktiivisen osallisuuden mahdollistajana. Tarkoitus on, että tukea antava henkilö löytää keinoja sopeuttaa ja mukauttaa ympäristöä, toimintaa tai tekemistä sopivaksi vammaiselle henkilölle. Kyse voi olla esimerkiksi keinoista, joilla henkilölle mieluisaa tekemistä tuodaan hänelle sopivaan paikkaan. Vuorovaikutustilanteissa tukea antava henkilö voi varmistaa, että vammaisen henkilö saa ilmaistua itseään ja toiveitaan esimerkiksi siitä, mitä hän haluaa tehdä ja mistä hän pitää.

Erityinen osallisuuden tuki sisältää vammaisen henkilön tarvitseman vahvan ohjauksen. Edellytyksenä tuen saamiselle ei ole, että vammaisella henkilöllä on valmiiksi osoittaa asioita, joita hän haluaa tehdä. Vammainen henkilö voi yhdessä tukea antavan henkilön kanssa etsiä ja kokeilla itselleen mielekäästä tekemistä.

4.1 Palvelun toteuttamissuunnitelma

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa erityisen osallisuuden tuen toteuttamissuunnitelman ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla.

Suunnitelma sisältää kuvauksen asiakkaan tarvitsemasta avusta ja palvelun toteuttamisesta, maksusitoumuksen/palvelupäätöksen voimassaoloajan ja yhteydenototavat.

Toteuttamissuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja vähintään vuosittain.

4.2 Kirjaaminen

Asiakastyötä tekevät työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakastietojärjestelmään jokaisen tapaamisen jälkeen. Kirjausten tulee olla asiakasta kunnioittavia.

Kirjauksista tulee käydä ilmi, minkälaista apua, tukea ja ohjausta asiakas on saanut. Kirjauksista tulee selvittää, miten asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman keinot ja tavoitteet ovat toteutuneet toiminnassa. Tärkeää on kirjata asiakkaan omat toiveet, tavoitteet, mielipiteet ja kokemukset eri toimintoihin ja tapahtumiin liittyen. Kirjaukset ovat tärkeitä sekä työntekijän että asiakkaan oikeusturvan kannalta.

4.3 Erityisen osallisuuden tuen palveluluokat

Tässä palvelussa on vain yksi palveluluokka.

4.4 Erityisen osallisuuden tuen henkilöstö

Erityistä osallisuuden tukea antaa ensisijaisesti sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu ammattihenkilö taikka muun soveltuvan tutkinnon suorittanut henkilö. Muu soveltuva tutkinto voi olla esimerkiksi kasvatustieteen, liikunnan tai taiteen alan tutkinto. Käytännön työssä vammaisten henkilöiden parissa toimimisesta hankittu kokemus ja esimerkiksi

kommunikaatiotaitojen osaaminen voivat antaa hyvät valmiudet tukea vammaisen henkilön vuorovaikutusta ja osallisuutta. Työntekijää valittaessa tulee ottaa huomioon myös turvallisuus ja vammaisen henkilön haavoittuva asema.

Työntekijän on huolehdittava siitä, että vammaisen henkilön omaa tahtoa ja toivomuksia selvitetään toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa niin tarkkaan kuin se on vammaisen henkilön kommunikointikeinoin mahdollista.

Erityisen osallisuuden tukea antava työntekijä ei voi olla vammaisen henkilön perheenjäsen. Perheenjäsenellä tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta tai sisarusta.

5. Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen tuottamista koskevat vaatimukset

Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihoitoa sosiaalihoitoalan 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 Vastuuhenkilö

Palveluntuottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä tulee olla vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan alempi korkeakoulututkinto (esimerkiksi sosionomi amk) tai vastaava opistotasoinen tutkinto (esimerkiksi sosiaaliohjaaja). Lisäksi vaaditaan johtamiskokemusta sekä kokemusta vammaisten henkilöiden palvelusta laadukkaana palvelun ja asiakaskokemuksen varmistamiseksi.

Poikkeuksena ovat pienet yritykset, joissa yrittäjän lisäksi työskentelee 2–3 työntekijää. Tuolloin vastuuhenkilöllä voi olla sosiaali- tai terveydenhuoltoalan perustutkinto (esimerkiksi lähihoitaja). Myös tällöin edellytetään johtamiskokemusta, sosiaalialan tuntemusta tai kokemusta sosiaalialan yrittäjänä toimimisesta tai vastaavan tyyppisten palvelujen järjestämisestä.

Palveluntuottajan tulee arvioida säännöllisesti ja vähintään vuosittain vastuuhenkilön tehtäväkuvaa ja laajuutta. Vastuuhenkilön tulee tosiasiallisesti vastata palvelun kokonaisuudesta ja sen laadukkaasta toteutumisesta.

5.2 Henkilöstö

1. 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.

2. Vammaispalveluja tuottavan palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä rikosrekisteriote. 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 (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28§). Työntekijöiltä, jotka työskentelevät alle 18-vuotiaita henkilöiden kanssa, edellytetään rikostaustaselvitys (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
3. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä osaamisesta ja sen kehittämisestä.
4. Palveluntuottajan tulee huolehtia, että 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. Palveluntuottaja järjestää työntekijän poissaoloajalle sijaisen, ellei asiakkaan kanssa ole sovittu toisin.
6. Henkilöstöllä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito. Asiakkaan on saatava palvelu joko suomen tai ruotsin kielellä. Mikäli asiakkaan kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voivat asiakas ja palveluntuottaja sopia palvelun toteuttamisesta tällä kielellä.
7. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijöiden riittävästä ensiapuvalmiuksista.
8. Palveluntuottajan henkilökunta tekee yhteistyötä asiakkaan, hänen läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.
9. Palveluntuottajan tulee pyrkiä siihen, että asiakkaalle järjestyy pitkäaikainen työntekijä/työntekijärinki. Asiakkaalla tulee olla oikeus vaihtaa työntekijää.
10. Työntekijöiltä edellytetään voimassa olevan tartuntatautilainsäädännön ja tartuntatautiviranomaisten määräysten noudattamista.
11. 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).

5.3 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).

5.4 Omavalvontaohjelma ja -suunnitelma

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma silloin, kun palvelua tuotetaan useammassa yksikössä. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kertoa, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti sekä miten toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Tarkemmat ohjeet omavalvonnasta löytyvät Valviran 8.5.2024 antamasta määräyksestä (Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta).

5.5 Työntekijöiden työterveyshuolto ja suojavälineet

Työntekijän työterveyshuollon järjestäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Työnantajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi. Työnantajan ja työterveyshuollon palvelujen tuottajan tulee tehdä työterveyshuollon järjestämisestä kirjallinen sopimus, josta ilmenee työterveyshuollon yleiset järjestelyt sekä palvelujen sisältö ja laajuus.

Palveluntuottajien tulee huolehtia, että työterveyshuolto järjestetään ja toteutetaan siinä laajuudessa kuin työstä, työjärjestelyistä, henkilöstöstä, työpaikan olosuhteista ja niiden muutoksista johtuva tarve edellyttää. Palveluntuottajan tulee myös hankkia työntekijöiden tarvitsemat suojakäsineet ja muut suojautumiseen kuuluvat välineet.

5.6 Asiakastietojärjestelmä

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

Sosiaali- ja terveyspalveluissa on sallittua käyttää myös ohjelmistoja ja sovelluksia, jotka eivät ole asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä. Tällaisia ovat niin sanotut yleiskäyttöiset ohjelmistot, kuten yleiset toimisto-ohjelmistot ja hallinnolliset tukijärjestelmät. Palveluntuottaja ei kuitenkaan 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 Helsingin kaupungin tietosuoja- ja salassapitolaitteen mukaisesti.

Palveluntuottajan tulee huolehtia myös asiakkaan salassa pidettävien tietojen huolellisesta käsittelystä. Esimerkiksi maksupääätteellä 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.

5.7 Palvelun hinnoittelu ja laskutus

Palveluntuottajalle maksetaan Palveluntuottajan tarjouksellaan antama tuntihinta maanantai – perjantai klo 6–18. Muiden tuntien hinnat lasketaan seuraavan taulukon mukaisesti:

Ajankohta	Kerroin
maanantai–perjantai kello 18–21	1,1
maanantai–perjantai kello 21–24	1,2
maanantai–perjantai kello 24–06	1,2
lauantai kello 06–18	1,14
lauantai kello 18–20	1,26
lauantai kello 20–24	1,95
lauantai kello 24–06	1,2
sunnuntai ja pyhät kello 06–18	1,7
sunnuntai ja pyhät kello 18–21	1,8
sunnuntai ja pyhät kello 21–24	1,95
sunnuntai ja pyhät kello 24–06	1,95

Pyhiksi katsotaan KVTES:n mukaiset pyhät sekä pääsiäislauantai.

Palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään maksusitoumuksessa määritellyn hinnan mukaisesti. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei

ole ollut voimassa olevaa maksusitoumusta. Palveluntuottajan vastuulla on seurata myönnettyjen tuntien käyttöä.

Helsingin kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle muita kuluja kuin sopimuksessa sovitun hinnan. Asiakkaalle voidaan korvata välttämättömät avustamiseen ja erityisen osallisuuden tuen käyttämiseen liittyvät kustannukset.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan palveluista toteutuneen avustusajan mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan minimissään kahden tunnin pituisia avustuskaksia 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. viikko tai kuukausi.

Mikäli Tilaaja ottaa käyttöön ostopalvelussa palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (Palse.fi), merkitsee tuottaja sähköiseen järjestelmään asiakkaan toteutuneet tunnit. Palveluntuottajan tulee kirjata järjestelmään reaaliaikaisesti kaikki palvelutapahtumat. Palveluntuottajalle maksettu korvaus muodostuu palveluntuottajan palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmään kirjaamien toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti.

5.8 Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamisen sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle peruutuksesta. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii peruutetun palvelukerran korvaamisesta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran tai tapaamisen ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen avustuskerran tai tapaamisen alkamista. Kaupunki ei maksa perutuista tapahtumista.

Mikäli asiakas ei peruuta avustuskertaa edellä mainituin ehdoin, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa Helsingin kaupunkia täysimääräisesti. Tällöin tunnit vähennetään asiakkaalle myönnettyistä tunneista.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa kaupungille, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut palvelukerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa peruutuksesta mahdollisimman pian.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen sisällössä ja aikatauluissa.

6. Sopimuskauden aikainen toiminta

Sopimuskauden aikaisen omavalvonnan tulee olla ennakoivaa ja aktiivista toimintaa. Siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen. Omavalvonta on osa suunnitelmallista laadunhallintaa. Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, tuotettujen palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta.

Palveluntuottajan tulee julkaista omavalvontasuunnitelma julkisessa tietoverkossa.

Asiakkaalle tulee antaa tieto siitä, millä tavalla ja kenelle hän voi antaa palautetta palvelusta. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta eri tavoilla. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen voi antaa anonyymisti.

Palveluntuottaja luovuttaa pyynnöstä Tilaajalle tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy Tilaajan tekemät valvontakäynnit.

Tilaaja voi järjestää yhteistyötapaamisia sopimuskauden aikana.

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali, -terveys- ja
pelastustoimiala**

Pohjoisesplanadi 11–13
00170 Helsinki
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihde 09 310 1641

www.hel.fi