

LUONNOS 11.3.2026

KEUHDno-2022-254 / Vammaisten henkilöiden palvelujen hankinta

Liite Palvelukuvaus

Henkilökohtainen apu

Luokka 1 Henkilökohtainen apu



Sisällys

1. Palvelun tilaaja.....	4
2. Palvelukuvauksen merkitys	4
3. Hankinnan kohde	4
3.1. Hankinnan kohde ja osat.....	4
3.2. Hankinnan ennakoitu arvo	5
3.3. Palveluntuottajien valinta.....	5
3.4. Palvelun kieli	6
4. Hankinnan osien kuvaus	6
4.1. OSA 1 Henkilökohtainen apu	6
4.2. OSA 2 Henkilökohtainen apu avustajaringillä	7
4.3. OSA 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu	7
5. Henkilökohtaisen avun asiakkaat ja tarkoitus	8
5.1. Henkilökohtaisen avun asiakkaat	8
5.2. Henkilökohtaisen avun tarkoitus	8
5.3. Lapset ja henkilökohtainen apu.....	9
6. Henkilökohtaisen avun sisältö	9
6.1. Henkilökohtainen apu päivittäisiin toimiin	9
6.2. Henkilökohtainen apu työhön ja opiskeluun.....	9
6.3. Henkilökohtainen apu vuorovaikutukseen, vapaa-ajan toimintaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen	10
6.4. Valvonta ja turvallisuuden varmistaminen osana henkilökohtaista apua.....	10
6.5. Tuki itsehoitoa vastaaviin terveydenhuollon toimenpiteisiin	10
6.6. Henkilökohtainen apu lastenhoitoon	11
6.7. Henkilökohtainen apu muihin palveluihin ja kuntoutukseen osallistumiseen	11
6.8. Henkilökohtainen apu osana asumisen tuen kokonaisuutta	11
6.9. Liikkumisen tuki henkilökohtaisella avulla.....	12
6.1. Henkilökohtainen apu ulkomaille	12
7. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen.....	12
7.1. Itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukeminen.....	12
8. Palveluntuottajan erityisosaamiset	13
9. Avustamiskäyntien tilauspalvelu	13
10. Asiakaskohtaisen palvelun tilaaminen, suunnittelu ja toteutus	14
10.1. Asiakassuunnitelma ja palvelupäätös	14

10.2.	Asiakkaan palveluntuottajan valinta, tilaus ja tilausvahvistus	14
10.3.	Asiakkaan palvelun käynnistyminen	15
10.4.	Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma ja toteutus.....	16
10.5.	Avustamiskäynnit, tilaaminen ja peruutus	16
10.6.	Asiakkaan oikeus tilatun avustamiskäynnin peruuttamiseen.....	17
10.7.	Avustamispalvelun saatavuus	17
11.	Henkilökohtaisen avun kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmä.....	17
12.	Palveluntuottajan raportointi	17
13.	Yleiset henkilöstövaatimukset.....	18
13.1.	Henkilöstön osaaminen ja perehdyttäminen.....	18
13.2.	Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus	18
13.3.	Sijaisjärjestelmä	19
13.4.	Työntekijöiden rikostaustan tarkastaminen.....	19
14.	Yhteyshenkilöt ja lähiesihenkilö	20
	Yhteyshenkilö	20
14.1.	Vaatimukset lähiesihenkilölle	20
15.	Henkilökohtaisia avustajia koskevat vaatimukset.....	21
15.1.	Yleiset vaatimukset henkilökohtaisille avustajille	21
15.2.	Asiakaspalvelutaidot.....	21
15.3.	Henkilökohtaisen avustajan perehdyttäminen.....	21
15.4.	Hengityslaitteen varassa elävät henkilöt ja lääkinnälliset laitteet	22
15.5.	Ensiaputaidot.....	23
15.6.	Henkilökohtaisen avustajan kielitaito	23

1. Palvelun tilaaja

Palvelun tilaajana on Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (jatkossa tilaaja). Keski-Uudenmaan hyvinvointialueeseen kuuluvat Hyvinkään ja Järvenpään kaupungit sekä Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten ja Tuusulan kunnat. Hyvinvointialue vastaa alueensa asukkaiden sosiaali- ja terveystalvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä alueellaan.

2. Palvelukuvauksen merkitys

Palvelukuvaus on hankinnan kohteena olevien palvelujen vähimmäisvaatimus, jota palveluntuottajan on noudatettava tuottaessaan palvelua.

Kaikki palvelukuvauksen mukaiset tehtävät ja toiminnallisuudet sekä palveluntuottajan mahdollisesti tarjoama lisälaatu sisältyvät palvelun hintaan, ellei palvelukuvauksessa ole erikseen muuta mainittu. Palvelukuvaus on sopimuksen liite.

3. Hankinnan kohde

3.1. Hankinnan kohde ja osat

Hankinnan kohteena on henkilökohtaisen avun palvelu. Hankinnan kohteena oleva palvelu toteutuu ostopalvelumallilla.

Kyseessä on hyvinvointialueen lakisääteisen järjestämisvastuun piiriin kuuluva sosiaalipalvelu. Palvelu perustuu vammaispalvelulain säännöksiin.

Palvelu toteutuu seuraavissa osissa:

OSA 1 Henkilökohtainen apu

OSA 2 Henkilökohtainen apu avustajaringillä

OSA 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu

Palvelu toteutuu pääosin Etelä-Suomessa. Tilaaja voi järjestää hankinnan perusteella palveluja myös muualle Suomeen, jos asiakkaiden tarpeet sitä edellyttävät.

Palvelun hinnan perusteena on tuntihinta tilaajan asiakkaalle tekemän palvelupäätöksen rajoissa ja palvelun käytön mukaisesti.

Palveluntuottaja voi lisätä yksityisen sosiaalialan työehtosopimuksen mukaiset ilta-, yö-, lauantai- ja pyhäpäivät tuntihintaan palvelun toteutumisen ajankohdan mukaan.

Osassa 1 Henkilökohtainen apu ja osassa 2 Henkilökohtainen apu avustajaringillä matkakulut sisältyvät palvelun tuntihintaan. **Osassa 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu** palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa matkakulut **XXX**. Matka-aika sisältyy palvelun hintaan kaikissa hankinnan osissa.

Palveluntuottajan ja tilaajan yhteistyö sopimukseen ja palveluun liittyvissä asioissa ei ole laskutettavaa työtä, vaan sisältyy palvelun hintaan.

Tilaaja korvaa avustajan palvelun toteuttamiseen liittyvinä kulukorvauksina kohtuulliset sisäänpääsymaksut, asiakkaan kanssa tehtyjen matkojen matka- ja majoittumiskustannukset ja vastaavat tilaajan kanssa etukäteen sovitulla tavalla. Palveluntuottajan tehtävänä on tukea asiakasta EU:n vammaiskortin hakemisessa Kelata, jos asiakkaalle ei sellaista ole. Lähtökohtana on, että tilaaja korvaa vain sellaiset avustajan sisäänpääsymaksut ja vastaavat, joihin avustaja ei pääse vammaiskortilla maksutta.

3.2. Hankinnan ennakoitu arvo

Hankinnan hankintalain mukaisesti laskettu, arvonlisäveroton ennakoitu arvo sopimuskaudelta sisältäen optiot, on noin 21,6 M milj. euroa (alv 0 %).

Asiakkaiden palvelutarpeet ovat vaihtelevia ja tilaajan palvelua koskevat järjestämistavat muutostilassa. Tilaaja ei sitoudu tiettyyn vähimmäismäärään palvelun hankintaa.

3.3. Palveluntuottajien valinta

Osan 1 Henkilökohtainen apu tarjoaminen on pakollinen vaatimus. Palveluntuottaja voi lisäksi tarjota osaa 2 tai 3.

Tilaaja valitsee sopimusjärjestelyyn kaikki soveltuvuus- ja vähimmäisvaatimukset täyttävät ja tarjouspyynnön mukaisen tarjouksen jättäneet palveluntuottajat tuottamaan palvelua.

Palveluntuottajien etusijajärjestys hankinnassa muodostuu kokonaistaloudellisen edullisuuden (hinta ja laatu) perusteella seuraavasti:

Osassa 1 Henkilökohtainen apu ja osassa 2 Henkilökohtainen apu avustajaringillä palveluntuottajat valitaan ja etusijajärjestys määritellään erikseen kunkin hyvinvointialueen kunnan osalta. Asiakkaan palveluntuottaja valitaan asiakkaan asuinkuntaan palvelua tuottavien palveluntuottajien joukosta. Jos

asiakkaan asuinkunnasta ei löydy soveltuvaa palveluntuottajaa, valitaan palveluntuottaja lähimmästä kunnasta, josta soveltuva palveluntuottaja löytyy.

Osassa 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu palveluntuottajat valitaan ja etusijajärjestys määritellään osakohtaisesti.

Asiakaskohtaisen palveluntuottajan ja palvelun valinnassa noudatetaan liitteen Palveluntuottajarekisterin periaatteet kohdassa 6. "Palveluntuottajan valinta asiakaskohtaisissa palveluissa" sovittua. Asiakkaan palveluntuottaja voi vaihtua kilpailutuksen seurauksena, jos tämä on asiakkaan palvelutarpeen mukainen ratkaisu.

Osassa 1 Henkilökohtainen apu ja osassa 2 Henkilökohtainen apu avustajaringillä palveluntuottaja ei ole velvollinen vastaanottamaan tiettyä tilaajan osoittamaa asiakasta, vaan tuottaa palvelua kapasiteettinsa rajoissa. Asiakkaan vastaanotettuaan palveluntuottajan on tuotettava palvelu sopimuksen, tilaajan asiakkaalle tekemän päätöksen ja asiakassuunnitelman mukaisesti.

Osaa 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu koskee toimitustakuu.

3.4. Palvelun kieli

Palvelu on tuotettava vähintään suomen kielellä.

4. Hankinnan osien kuvaus

4.1. OSA 1 Henkilökohtainen apu

Osassa 1 hankinnan kohteena on henkilökohtainen apu.

Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle palvelun laajuuden ja asiakkaan tarpeen mukaisesti yleensä 1–3 avustajaa, jotka palveluntuottaja perehdyttää asiakkaan palveluun. Jos asiakkaan palvelutarve on laaja, perehdytettyjä avustajia on oltava riittävä määrä asiakkaan palvelutarpeeseen nähden.

Osassa 1 palvelua on oltava saatavilla sovitun asiakkaan tarpeen mukaisesti. Jos asiakkaalle on sovittu ei ympärivuorokautinen palvelu, palvelua on säännönmukaisesti oltava saatavilla vähintään viikon jokaisena päivänä, klo 7–21. Jos tilaaja ja palveluntuottaja sopivat asiakaskohtaisesti laajemmasta palveluajasta, on palvelua oltava saatavissa sovitun palveluajan mukaisesti.

Osassa 1 avustamiskäynnin vähimmäiskesto on yksi (1) tunti.

Palveluntuottajan on pystyttävä käynnistämään asiakkaan palvelun tuottaminen viimeistään kaksi (2) viikkoa sen jälkeen, kun palveluntuottaja on vastaanottanut asiakaskohtaisen tilauksen.

Asiakkaan palvelun käynnistyttyä palveluntuottajan on pystyttävä toteuttamaan asiakkaan viimeistään neljä (4) vuorokautta ennen tilausajankohtaa tekemät palvelutilaukset. Myöhemmin tehdyt tilaukset toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

4.2. OSA 2 Henkilökohtainen apu avustajaringillä

Osassa 2 hankinnan kohteena on henkilökohtainen apu avustajaringillä.

Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat päivittäin, pysyväisluonteisesti tai toistuvasti jatkuvaa henkilökohtaista apua. Tilaaja määrittelee asiakkaan oikeuden avustajarinkiin.

Avustajaringin palvelu toteutuu useimmiten kahdessa vuorossa, aamu- ja iltavuorossa. Palvelu voi olla myös ympärivuorokautista.

Osassa 2 palvelu on toteutettava vähintään neljän (4) asiakkaalle nimetyn avustajan avulla.

Osassa 2 avustamiskäynnin vähimmäiskesto on neljä (4) tuntia.

Palveluntuottajan on pystyttävä käynnistämään asiakkaan palvelun tuottaminen viimeistään kaksi (2) viikkoa sen jälkeen, kun palveluntuottaja on vastaanottanut asiakaskohtaisen tilauksen.

Palvelua on pystyttävä tuottamaan asiakkaan kulloisenkin palvelutarpeen mukaisesti, jatkuvaluonteisesti ja tarvittavassa laajuudessa.

4.3. OSA 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu

Osassa 3 hankinnan kohteena on henkilökohtainen apu kiireellisiin tarpeisiin. Kiireellistä henkilökohtaista apua voidaan tarvita esimerkiksi välttämättömiin sijaistuksiin tai asiakkaan palvelun käynnistysvaiheeseen.

Osaan 3 kuuluu toimitustakuu. Vastaanotettuaan asiakkaan, palveluntuottajan on pystyttävä toteuttamaan asiakkaan tekemä palvelutilaus klo 7-21 välisenä aikana. Avustajan tulee olla asiakkaan luona kolmen (3) tunnin kuluessa palvelutilauksesta.

Osassa 3 avustamiskäynnin vähimmäiskesto on kaksi (2) tuntia.

Palveluntuottajalla on oltava tilausten vastaanottamiseen ympärivuorokautinen palvelupiste, joka palvelee vähintään puhelimitse ja sähköisesti.

Palvelutilauksen tekee tilaaja tai asiakas itse. Tilaaja määrittelee asiakkaan oikeuden kiireellisen henkilökohtaisen avun palvelun käyttämiseen ja sen enimmäistuntimäärän.

5. Henkilökohtaisen avun asiakkaat ja tarkoitus

5.1. Henkilökohtaisen avun asiakkaat

Palvelun käyttäjät ovat vammaispalvelulain tarkoittamia henkilöitä, jotka tarvitsevat vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen, sosiaalisen tai aisteihin liittyvän toimintarajoitteen johdosta välttämättä apua tai tukea tavanomaisessa elämässä (vammainen henkilö tai asiakas).

Palvelun käyttäjinä on eri ikäisiä vammaisia henkilöitä; lapsia ja aikuisia.

5.2. Henkilökohtaisen avun tarkoitus

Henkilökohtainen apu tarkoittaa vammaisen henkilön avustamista niissä asioissa ja tehtävissä, jotka vammainen henkilö muutoin tekisi itse.

Henkilökohtaiseen apuun kuulu avustaminen

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

Ostopalveluna toteutuvaa henkilökohtaista apua voidaan käyttää sekä itsenäisenä järjestämistapana että työnantajamallin tai muun järjestämistavan rinnalla, esimerkiksi sijaisjärjestelyjen mahdollistamiseen. Henkilökohtaisen avun palvelu voi olla osana vammaisen henkilön asumisen tukea taikka liikku-
misen tuen järjestämistapa.

Palvelu toteutuu vuoden jokaisena päivänä, eri vuorokauden aikoina, kunkin asiakkaan tarpeen ja tarkemmin hankinnan osassa kuvatun mukaisesti.

Tilaaja päättää asiakkaalle myönnettävän henkilökohtaisen avun määrästä erikseen a) päivittäisiin toimiin b) työhön tai opiskeluun ja c) vuorovaikutukseen, vapaa-ajan toimintaan tai yhteiskunnalliseen osallistumiseen.

Asiakas päättää itse, mihin hän henkilökohtaista apua käyttää, palvelun tarkoituksen ja tilaajan tekemän palvelupäätöksen puitteissa. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia, että asiakkaan vastaanotettuaan, palvelu toteutuu

asiakkaan tarpeen ja toivomusten mukaisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioittaen.

5.3. Lapset ja henkilökohtainen apu

Luvussa 5.2. mainitun lisäksi lapselle ja nuorelle järjestettävän henkilökohtaisen avun tarkoituksena on usein ikäkauden mukaiseen toimintaan osallistumisen tukeminen. Tarkoituksena voi myös olla tukea lapsen ja nuoren itsenäistymistä, oman identiteetin muodostumista ja osallisuutta.

Lapsen henkilökohtaisen avun palvelu on toteutettava yhteistyössä vanhempien, huoltajien tai muiden lapsesta huolehtivien kanssa. Lapsen henkilökohtaisen avun tarkoituksena on lapsen itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen toimijuuden mahdollistaminen ensisijaisesti lapsen toivomalla tavalla.

6. Henkilökohtaisen avun sisältö

6.1. Henkilökohtainen apu päivittäisiin toimiin

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimia, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyin väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät henkilökohtaiset toimet, kuten pukeutuminen ja henkilökohtaisen hygienian hoito, wc-käynnit, liikkuminen, kotityöt ja asiointi. Asiointi voi tapahtua kodin ulkopuolella tai kotona tietoliikenneyhteyksien välityksellä. Kotitöitä ovat esimerkiksi ruuan valmistaminen, siivoaminen tai vaatteiden ja kodin tekstiilien huoltaminen sekä muut tavanomaisesti itse tehtävät kotityöt.

6.2. Henkilökohtainen apu työhön ja opiskeluun

Henkilökohtaista apua voidaan myöntää työhön. Työllä tarkoitetaan työsuhteen työn lisäksi yritystoimintaa.

Henkilökohtaista apua voidaan myöntää opiskeluun. Opiskelulla tarkoitetaan tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen johtavaa opiskelua tai opiskelua, joka parantaa valmiuksia opiskella, parantaa ammattitaitoa tai mahdollisuuksia työllistyä. Kyseeseen voi tulla myös tutkintokoulutukseen tai työhön ja itsenäiseen elämään valmentava koulutus.

Työhön ja opiskeluun voi kuulua myös siihen sisältyvä matkustaminen silloin, kun sitä voidaan pitää tavanomaiseen elämään kuuluvana.

Henkilökohtainen avustaja ei tee työtä tai suorita opintoja vammaisen henkilön puolesta, vaan asiakas ohjaa tehtävien suorittamista ja vastaa tuloksista.

6.3. Henkilökohtainen apu vuorovaikutukseen, vapaa-ajan toimintaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen

Henkilökohtainen apu voi olla tarkoitettu vuorovaikutukseen, vapaa-ajan toimintaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen. Vuorovaikutukseen sisältyy esimerkiksi tarvittava apu ystävien ja sukulaisten sekä muiden ihmisten tapaaamisessa tai muussa yhteydenpidossa vammaisen henkilön omien valintojen mukaisesti. Yhteiskunnallinen osallistuminen sisältää esimerkiksi järjestötoimintaan, vapaaehtoistyöhön ja poliittiseen toimintaan osallistumisen. Vapaa-ajan toimintaan kuuluvat muun muassa harrastukset ja harrastusluonteinen opiskelu.

6.4. Valvonta ja turvallisuuden varmistaminen osana henkilökohtaista apua

Silloin, kun asiakas pystyy määrittelemään avun sisällön, henkilökohtainen apu voi sisältää myös vammaisen henkilön turvallisuuden varmistamista ja valvontaa. Se ei kuitenkaan ole henkilökohtaisen avun pääsisältönä.

Valvonta ja turvallisuuden varmistaminen tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan avustamista siirtymistilanteissa nostolaitteiden ja apuvälineiden käytössä, liikumisen apuvälineiden käytössä, liikenteessä kulkemisessa ja liikkumisessa sekä kodinkoneiden ja laitteiden käytössä. Avustamiseen voi liittyä asiakkaan turvallisuutta varmistavaa seuranta ja huomioimista esimerkiksi ruokailutilanteissa, nielemisessä, kommunikoinnissa, asennon säilyttämisessä ja perustoimintojen ylläpitämisen tarkkailua.

6.5. Tuki itsehoitoa vastaaviin terveydenhuollon toimenpiteisiin

Henkilökohtaista apua ei lähtökohtaisesti ole tarkoitettu vammaisen henkilön hoitoa tai huolenpitoa varten. Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon.

Hyvinvointialueen järjestää vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa avustajalle näiden toimenpiteiden edellyttämää ohjausta. Vastuu ohjauksesta on hyvinvointialueen terveydenhuollolla. Joissain tapauksissa myös asiakas itse voi ohjeistaa avustajaa, sillä ilman toimintarajoitetta hän tekisi toimenpiteet itse. Tällaisia itsehoitoon rinnastuvia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi lääkkeen

ottaminen, haavanhoito, katetrointi ja hengityslaitteen käyttö. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole korvata kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluja henkilökohtaisella avulla.

Palveluntuottajan on huomioitava omavalvonnan suunnittelussa ja toteuttamisessa kattavasti infektioiden ehkäisyyn liittyvät toimenpiteet. Tarvittaessa palveluntuottaja hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen tai suojavälineet. Palveluun kuuluvat myös Covid-19 ja siihen rinnastuvien epidemioiden edellyttämät erityisjärjestelyt ja suojavälineet henkilökunnalle.

6.6. Henkilökohtainen apu lastenhoitoon

Päivittäisiin toimiin voi kuulua vammaisen vanhemman tukeminen henkilökohtaisella avulla lapsensa jokapäiväisessä huolenpidossa ja lapsen asioiden hoidossa. Vastuu lapsen hoidosta, huolenpidosta ja kasvatuksesta on kuitenkin aina huoltajalla. Henkilökohtainen avustaja ei voi korvata huoltajaa eikä tehdä huoltajalle kuuluvia päätöksiä, vaan avustaja toimii aina lapsen huoltajan ohjauksessa. Tarkoituksena ei ole, että henkilökohtainen avustaja toimi lapsenvahtina tai vastaa lasten hoitamisesta tai kuljettamisesta ilman vanhemman ohjausta ja läsnäoloa. Tällaiseen tarpeeseen vastataan tarvittaessa muilla palveluilla niitä koskevien edellytysten mukaisesti.

6.7. Henkilökohtainen apu muihin palveluihin ja kuntoutukseen osallistumiseen

Lähtökohtana on, ettei henkilökohtaista apua tarvita osallistumiseksi muihin palveluihin, kuten kuntoutukseen tai terveys-, päihde- tai mielenterveyspalvelujen käyttämiseen. Lähtökohtana on, että tilaajalla on vastuu järjestää kaikille yhdenvertaisesti saavutettavat sosiaali- ja terveyspalvelut ja esimerkiksi sairaalahoidon aikana ensisijainen vastuu vammaisen henkilön tarvitseman avustamisen järjestämisestä on terveydenhuollolla. Joissain tapauksissa henkilökohtaisen avun palvelua voidaan asiakassuunnitelman mukaisesti tarvita laitostuntoutuksessa tai sairaalahoidon tai vastaavan aikana esimerkiksi hengityslaitteen varassa elävälle henkilölle.

6.8. Henkilökohtainen apu osana asumisen tuen kokonaisuutta

Henkilökohtainen apu voi olla osana vammaiselle henkilölle myönnettävää asumisen tuen palvelukokonaisuutta. Tällöin henkilökohtaisen avustajan tehtävät ja rooli tuen kokonaisuudessa määritellään asiakkaan

asiakassuunnitelmassa ja palvelupäätöksessä. Palvelussa korostuu yhteistyö tilaajan ja muiden palvelujen antajien kanssa.

6.9. Liikkumisen tuki henkilökohtaisella avulla

Tilaaja voi käyttää henkilökohtaista apua myös vammaispalvelulain 28 §:n tarkoittaman liikkumisen tuen toteuttamiseen. Liikkumisen tuki voidaan toteuttaa henkilökohtaisen avun avulla, jos vammaisen henkilö pystyy käyttämään julkista joukkoliikennettä avustajan avustamana tai liikkumaan muuten avustajan avustamana.

6.1. Henkilökohtainen apu ulkomaille

Tilaaja voi myöntää henkilökohtaista apua ulkomaille suuntautuviin matkoihin, kuten loma-, työ- ja opiskelumatkoihin. Tilaaja korvaa henkilökohtaisen avustajan päivärahat sekä kohtuulliset ja välttämättömät matka- ja majoittumiskustannukset etukäteen sovitun mukaisesti.

7. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallistuminen

7.1. Itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden tukeminen

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua. Palvelu edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asiakkaan kanssa. Avustajan tehtävänä ei ole tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta vaan auttaa asiakasta toteuttamaan omia valintojaan.

Palveluntuottajan on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja muiden perusoikeuksien toteutumiseen. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen, kotirauhan suojaan ja perhe-elämän suojaan sekä seksuaaliseen identiteettiin. Silloin, kun palvelu toteutuu asiakkaan perheen kodissa, palveluntuottajan on huomioitava työskentelyssä muut perheenjäsenet ja heidän yksityisyyden suojansa kunnioittaminen.

Palvelun toteuttaminen edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asiakkaan kanssa. Palveluntuottajalta vaaditaan erityistä osaamista avustajien ohjaamisessa ja tukemisessa asiakasta kunnioittavaan työotteeseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien lakiin perustamaton rajoittaminen on kielletty. Kiellon vastainen toiminta on olennainen sopimusrikkomus.

8. Palveluntuottajan erityisosaamiset

Palveluun kuuluu palvelun ja asiakasryhmän osaaminen ja henkilöstön perehdyttäminen kunkin asiakkaan avustamiseen.

Palveluntuottaja voi sen lisäksi kuvata tarjouksessa tilaajalle erityisosaamisiaan. Kuvaaminen ei ole pakollinen vaatimus. Palveluntuottaja voi sopimuskaudella täydentää kuvauksia.

Tilaaja hyödyntää kuvauksia asiakaskohtaisen palvelun valinnassa liitteessä Palveluntuottajarekisterin periaatteet kuvatulla tavalla.

Kuvatulle erityisosaamiselle on esitettävä perustelut. Erityisosaaminen on syvällistä tiettyyn menetelmään tai asiakasryhmään liittyvää osaamista tai suuntautumista, jonka perusteena ovat esimerkiksi erityiskoulutetut työntekijät, erityiset menetelmät tai käytettävissä oleva moniammatillinen taustaosaaminen.

Tilaaja on tunnistanut tarpeen ainakin seuraaville erityisosaamisille. Palveluntuottaja voi kuvata myös muita erityisosaamisia.

- Vammaisten lasten avustaminen
- Autismikirjon henkilöiden avustaminen
- Aivovammaisten henkilöiden avustaminen
- Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien syvällinen erityisosaaminen
- Mielenterveyden haasteita, päihde-, tai muita riippuvuuksia omaavien henkilöiden avustaminen
- Näkövammaisten henkilöiden avustaminen
- Neurologisiin sairauksiin sairastuneiden henkilöiden avustaminen

9. Avustamiskäyntien tilauspalvelu

Palveluntuottajalla on oltava tilauspalvelu, jossa asiakas voi tilata ja peruuttaa avustamiskäynnit ainakin puhelimitse, tekstiviestillä ja sähköpostilla.

Palveluntuottajan tilauspalvelun on palveltava vähintään arkisin klo 7 - 16. Ympäri vuorokautista palvelua tarjoavien palveluntuottajien tilauspalvelun on suositeltavaa palvella myös iltaisin ja viikonloppuna.

Jos palveluntuottajalla on sähköinen tilauspalvelu (selainpohjainen, sovellus tai vastaava), sen on toimittava ainakin tavanomaisilla käyttöjärjestelmillä ja yleisillä selaimilla. Palveluun kuuluu asiakkaille tarjottava opastus ja tuki sähköisten tilauspalvelujen käyttämiseen. Sähköisen palvelun on täytettävä voimassa olevat sähköisten palvelujen esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevat normit, kuten Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2016/2102 julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuuden vaatimukset.

Tilauspalvelun ja tilausjärjestelmän on täytettävä sopimuksen mukaiset, asiakastietojen käsittelyä, tietosuojaa ja tietoturvaa koskevat vaatimukset.

10. Asiakaskohtaisen palvelun tilaaminen, suunnittelu ja toteutus

10.1. Asiakassuunnitelma ja palvelupäätös

Tilaaja laatii yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa palvelutarpeen arvion ja sitä täydentävän, sosiaalihuoltolain 39 §:n tarkoittaman asiakassuunnitelman, johon asiakkaan yksilöllinen palvelu perustuu. Asiakassuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan.

Palveluntuottaja osallistuu palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen tarvittavassa laajuudessa tilaajan eri kutsusta. Palveluntuottajan osallistuminen edellyttää asiakkaan suostumusta.

Tilaaja tekee asiakkaalle päätöksen palvelun antamisesta. Asiakkaan palvelu on palvelupäätöksen mukaisesti toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen. Palvelu on toteutettava palvelupäätöksen tuntimäärän puitteissa eikä tuntimäärää saa ylittää.

10.2. Asiakkaan palveluntuottajan valinta, tilaus ja tilausvahvistus

Palvelun ja palveluntuottajan valinta kullekin asiakkaalle tapahtuu palveluntuottajarekisterin ehtojen mukaisesti (liite Palveluntuottajarekisterin periaatteet, kohta 6).

Asiakkaan henkilökohtaisen avun palvelua voidaan toteuttaa useammalla eri järjestämistavalla (esimerkiksi työntajamalli, ostopalvelu, palveluseteli) tai useamman eri palveluntuottajan toimesta. Asiakkaan tarvita useampaa

palveluntuottajaa esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan tietty toiminta edellyttää tietynlaista osaamista. Palveluntuottaja voi vaihtua kilpailutuksen seurauksena, jos se on asiakkaan palvelutarpeen mukainen ratkaisu.

Tilaaja tekee palveluntuottajalle alustavan tiedustelun palveluntuottajan mahdollisuudesta vastaanottaa asiakas. Alustavan tiedustelun yhteydessä tilaaja antaa tiedot asiakastietojen salassapidettävyyden huomioiden yleisluontoiset tiedot asiakkaan avustamisen tarpeesta ja ajankohdista. Palveluntuottajan on vastattava viipymättä, kuitenkin viimeistään viiden (5) arkipäivän kuluessa tilaajan tiedusteluun.

Tilaaja tilaa palvelun palveluntuottajalta asiakaskohtaisella tilauksella. Tilauksessa on vähintään seuraavat tiedot:

- asiakkaan palvelun osa tai osat
- palvelun tuntimäärä palvelun alkaessa, tarvittaessa osakohtaisesti määriteltynä
- palvelun luonne joko päiväaikaisena taikka ympärivuorokautisena palveluna
- määräaikaisen palvelujakson alkamis- ja päättymispäivä taikka toistaiseksi voimassa olevan jakson alkamispäivä
- henkilökohtaisen avun sisältö; päivittäisiin toimiin, työhön tai opiskeluun taikka vuorovaikutukseen ja osallisuuteen
- henkilökohtaisen avun mahdollinen rooli osana asiakkaan asumisen tuen palvelua ja liikkumisen tuen toteuttamistapana

Palveluntuottajan on vahvistettava tilaus kirjallisella tilausvahvistuksella.

Tilaaja voi ottaa käyttöön sähköisen palvelun vapaista paikoista ilmoittamiseen ja tilauksen tekemiseen, jolloin palveluntuottajan on käytettävä sitä.

10.3. Asiakkaan palvelun käynnistyminen

Kun palveluntuottaja on vahvistanut tilaajan asiakaskohtaisen tilauksen, tilaaja toimittaa palveluntuottajalle välttämättömät tiedot palvelun toteuttamiseksi. Palveluntuottajan tehtävänä on esitellä avustajaksi suunnitellut työntekijät asiakkaalle.

Tilaajalla on oikeus siirtää asiakaskohtainen avustajatilaus toiselle palveluntuottajalle ilman irtisanomista, jos palveluntuottaja ei pysty aloittamaan palvelua sovitusti.

Asiakkaalla, hänen laillisella edustajallaan ja asiakkaan näin halutessa omaisella tai läheisellä on oltava mahdollisuus haastatella suunniteltu avustaja tai avustajat. Haastattelu toteutetaan asiakkaan toivomalla tavalla, esimerkiksi asiakkaan kotona. Jos asiakas näin toivoo, palveluntuottajalla on oltava valmius esitellä asiakkaalle vaihtoehtoinen avustaja.

Palvelun on käynnistytävä viivettä sen jälkeen, kun avustajista on sovittu. Palvelu toteutuu ensisijaisesti nimettyjen avustajien avulla. Jos asiakkaan palvelutarve on laaja, palveluntuottajan on nimettävä hänelle tarvetta vastaava määrä avustajia hankinnan osan mukaisesti. Avustajan vaihdokset on minimoitava.

10.4. Asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelma ja toteutus

Palveluntuottaja laatii tarkemman palvelun toteuttamissuunnitelman yhteistyössä asiakkaan kanssa kolmen kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta. Palveluntuottajan on toimitettava toteuttamissuunnitelma määräajan kuluessa asiakkaan omatyöntekijälle.

Suunnitelmaan kirjataan vähintään

- avustajien asiakaskohtaisen perehdyttämisen toteuttaminen ja perehdyttämisen työnjako asiakkaan ja palveluntuottajan mahdollisesti terveydenhuollon välillä
- asiakkaat näkemykset keskeisistä avuntarpeistaan
- asiakkaan vakituiset avustajat, vakituiset sijaiset ja muut sijaisjärjestelyt
- suunnitelma varautumisesta ja varajärjestelyistä palvelun äkillisten katkeamistilanteiden varalta.

Suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan.

10.5. Avustamiskäynnit, tilaaminen ja peruutus

Asiakas tai asiakkaan puolesta asioiva tilaa avustamiskäynnit palveluntuottajalta. Asiakkaan on voitava tilata avustamiskäynnit yksittäisinä, määräajaksi tai jatkuvana tilauksena ja näiden yhdistelmänä.

Palveluntuottajan on vahvistettava asiakkaan tilauksen vastaanottaminen ja avustamiskäynnin toteuttaminen viipymättä asiakaspalvelun aukioloaikana. Osissa 1 ja 2 asiakkaalle on ilmoitettava avustajan nimi viimeistään 24 tuntia ennen avustamiskäynnin alkamista.

10.6. Asiakkaan oikeus tilatun avustamiskäynnin peruuttamiseen

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilattu avustamiskäynti ilmoittamalla siitä viimeistään 24 tuntia ennen avustamiskäynnin alkamista. palveluntuottajalla ei tällöin ole oikeutta laskutukseen käynnistä. Jos asiakas peruuttaa käynnin myöhemmin, palveluntuottajalla on oikeus laskutukseen peruutetun avustamiskäynnin sovitun keston mukaisesti. Tilaaja ei korvaa matkakuluja.

10.7. Avustamispalvelun saatavuus

Palveluntuottajan on toteutettava tilatut avustamiskäynnit tilausten ja asiakkaiden sovitun tarpeen ja tilaajan asiakkaalle myöntämien palvelutuntien mukaisesti.

11. Henkilökohtaisen avun kirjaaminen ja asiakastietojärjestelmä

Palveluntuottajan on kirjattava asiakkaan palvelun toteuttamiseksi tarpeelliset tiedot asiakastietojen kirjaamista koskevien säännösten ja määräysten mukaisesti.

Kirjaamisessa on huomioitava asiakkaan yksityisyyden suoja. Palveluntuottajan on laadittava kirjaukset niin, että asiakkaan avustamiskäyntejä koskevat tilaukset, niiden toteutuminen ja käynnin ajankohta sekä kesto voidaan jälkikäteen luotettavasti todentaa.

Katso lisäksi sopimuksen kohta 17 *Salassapito ja henkilötietojen käsittely*.

12. Palveluntuottajan raportointi

Palveluntuottaja raportoi palvelun toteutumisesta tilaajalle seuraavasti:

Välittömästi

- Vakavasti asiakasturvallisuutta vaarantavat poikkeamat ja vaaratilanteet kuten vakavat lääkevirheet tai asiakkaan kaltoinkohtelu
- Asiakkaan laitoshoidon siirtyminen

Viipymättä

- Asiakkaan palvelun keskeytyminen tai muut merkittävät muutokset asiakkaan tilanteessa
- Tiedot palveluntuottajan toimintaan liittyvistä merkittävistä muutoksista.

Kuukausittain

- Toteutuneet avustamiskäynnit, niiden ajankohdat ja kesto.
- Asiakkaan peruuttamat avustamiskäynnit ja niiden kesto
- Asiakkaan tilaamat avustamiskäynnit, joita palveluntuottaja ei ole pystynyt toteuttamaan

Tilaajan erikseen pyytäessä, palveluntuottajan tulee laatia asiakkaan palvelusta loppuarviointi asiakkaan palvelun päättyessä. Loppuarvio on toimitettava tilaajan pyytämässä aikataulussa. Loppuarvio on asiakkaan jatkopalveluiden arvioinnin edellyttäessä toimitettava jo ennen asiakkaan siirtymistä pois palveluntuottajan palvelusta. Loppuarvioinnin tekeminen sisältyy palvelun hintaan.

Raportointi on toimitettava tilaajan tarkemmin ohjeistamalla tavalla.

13. Yleiset henkilöstövaatimukset

13.1. Henkilöstön osaaminen ja perehdyttäminen

Palveluntuottajan tehtävänä on perehdyttää jokainen työntekijä tehtäväänsä. Perehdyttämistä varten on oltava kirjallinen perehdyttämissuunnitelma, johon perehdyttäminen perustuu. Palveluntuottajan on dokumentoitava perehdyttäminen siten, että tilaaja voi tarvittaessa luotettavasti todeta sen toteutumisen. Perehdyttämättömän työntekijän käyttö on kiellettyä.

Palveluntuottajan on varmistettava, että sen oma ja alihankkijan henkilöstö noudattaa sovittuja ja sopimuksessa määriteltyjä palvelun toteuttamiseen, tietosuojaan ja salassapitoon liittyviä toimintamalleja ja turvallisuusohjeita.

13.2. Osaamisen kehittäminen ja täydennyskoulutus

Palveluntuottajan on ylläpidettävä ja kehitettävä henkilöstönsä ammattitaitoa ja osaamista koulutuksensa, tehtäviensä, työnsä vaativuuden ja toimenkuvansa edellyttämällä tavalla. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen. Täydennyskoulutuksen sisällössä on otettava huomioon henkilöstön peruskoulutus, työn vaativuus ja tehtävien sisältö.

Palveluntuottajalla on oltava kirjallinen koulutussuunnitelma, jonka palveluntuottaja päivittää vuosittain. Koulutussuunnitelmassa on noudatettava sosiaali- ja terveysministeriön täydennyskoulutussuosituksista (STM 2006:6) ja terveydenhuollon

palvelujen osalta terveydenhuollon täydennyskoulutussuositusta (STM 2004:3) sekä sen korvaavaa uutta suositusta sen tullessa voimaan.

13.3. Sijaisjärjestelmä

Asiakaskunta ja palvelun luonne edellyttävät palvelun tuottamisessa pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Palveluntuottajalla on oltava sijaisjärjestelmä, jonka avulla palveluntuottaja varmistaa katkeamattoman palvelun. Palveluntuottajan on huolehdittava varautumisella, että esimerkiksi työntekijöiden poissaolot eivät aiheuta häiriöitä palvelun toteuttamiseen.

Palveluntuottajan on aina varmistettava, että asiakkaan terveys tai turvallisuus eivät vaarannu esimerkiksi avustamiskäynnin äkillisen peruutumisen tai pakkotavasta syystä tapahtuvan, avustamiskäynnin keskeytymisen johdosta. Tarvittaessa palveluntuottajan on otettava yhteyttä tilaajan vammaispalveluihin tai sosiaali- ja kriisipäivystykseen.

Sijaisten on oltava tehtäviinsä perehdytettyjä ja heidän on täytettävä henkilöstöä koskevat vähimmäisvaatimukset. Sijaistaminen on toteutettava ensisijaisesti asiakkaalle nimettyjen sijaisten avulla.

Asiakkaalle on ilmoitettava etukäteen siitä, että sovitun avustamisen hoitaa sijainen ja ilmoitettava sijaisen nimi. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa muun kuin hänelle nimetyn sijaisen työvuoro saatuaan tiedon sijaisesta. Tilaaja ei tällöin korvaa peruutetun palvelun hintaa tai matkakuluja.

13.4. Työntekijöiden rikostaustan tarkastaminen

Palveluntuottajan on tarkastettava lasten kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostausta rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännösten mukaisesti.

Palveluntuottajan on tarkastettava sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 28 §:n mukaisesti rikosrekisteriote työntekijältä, jonka työtehtäviin kuuluu olennaisesti ja pitkäkestoisesti välitön asiakastyö vammaisten henkilöiden kanssa. Velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen on tilanteissa, joissa työntekijä otetaan ensi kertaa työhön, joka kestää vuoden aikana vähintään kolme kuukautta. Palveluntuottajalla on oikeus pyytää rikosrekisteriote myös silloin, kun työ kestää enintään kolme kuukautta.

Rikostaustan selvittämiseksi esitetty rikosrekisteriote ei saa olla kuutta (6) kuukautta vanhempi. Palveluntuottaja merkitsee uuden työntekijän rikostaustan selvittämisen ajankohdan ja suorittajan nimen muistioon, johon tilaajalla on oikeus pyynnöstä tutustua.

14. Yhteyshenkilöt ja lähiesihenkilö

14.1. Yhteyshenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä tilaajalle ja tilaajan asiakkaille palvelun yhteyshenkilö. Yhteishenkilölle on nimettävä sijainen. Vaatimus sijaisesta ei koske palveluntuottajaa, jolla on palveluksessaan vähemmän kuin viisi (5) työntekijää.

Yhteyshenkilön tehtävänä on huolehtia palvelua koskevasta yhteydenpidosta tilaajan kanssa ja varmistaa osaltaan sen sopimuksenmukaisuus. Yhteyshenkilön tehtävä on olla asiakkaiden tavoitettavissa tarpeen mukaisesti saavutettavissa kanavia pitkin. Hänen tehtäviinsä kuuluu esimerkiksi asiakaspalautteiden hoitaminen ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen.

Yhteyshenkilön on täytettävä seuraavat vähimmäisvaatimukset:

- Yhteyshenkilö on tavoitettavissa maanantaista perjantaihin klo 8–16
- Yhteyshenkilöllä on tehtävän hoitamisen edellyttämä osaaminen ja kokemus vammaisuudesta ja henkilökohtaisen avun palvelun tuottamisesta
- Yhteyshenkilöllä on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot sekä valmius vuorovaikutukseen myös puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiokeinoja käyttävien asiakkaiden kanssa.
- Yhteyshenkilöllä on sujuva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tilaajalla on oikeus haastatella yhteyshenkilö kielitaitovaatimuksen täyttymisen varmistamiseksi.

14.2. Vaatimukset lähiesihenkilölle

Palveluntuottajalla on oltava riittävä määrä osaavia lähiesihenkilöitä vastamaan henkilökohtaisten avustajien asiakastyön johtamisesta ja tukemisesta.

Esihenkilön on oltava viiveettä avustajan tavoitettavissa. Työyhteisössä on oltava menettelyt, joilla avustajia tuetaan ongelma- ja vaarantilanteissa tilanteen edellyttämässä aikataulussa.

Esihenkilöllä on oltava joko

- sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys **tai**

- vähintään kahden (2) vuoden kokemus työskentelystä vammaisten henkilöiden palveluissa, kuten henkilökohtaisessa avussa, asumispalvelussa taikka päivä- tai työtoiminnassa.

Yhden lähiesihenkilön alaisuudessa saa olla enintään 25 henkilökohtaista apua toteuttavaa työntekijää. Resursointi lasketaan esihenkilön ja työntekijöiden 100 % työpanoksen mukaisesti.

15. Henkilökohtaisia avustajia koskevat vaatimukset

15.1. Yleiset vaatimukset henkilökohtaisille avustajille

Henkilöstön on aina vastattava palveluyksikön rekisteröinnin ehtoja ja valvontaviranomaisen kulloinkin voimassa olevia ohjeita ja määräyksiä.

Henkilökohtainen avustaja on työsuhteessa palveluntuottajaan, joka vastaa kaikista työnantajavelvoitteista ja työntekijän työsuojelusta.

Henkilökohtaisena avustajana voi vain erityisestä syystä toimia vammaisen henkilön perheenjäsen, jos se on vammaisen henkilön edun mukaista. Perheenjäseniä ovat ainakin vammaisen henkilön puoliso, lapsi, vanhempi tai isovanhempi. Perheenjäsenen toimimisesta avustajana on neuvoteltava tilaajan kanssa etukäteen. Omaishoitajana toimiva perheenjäsen ei voi toimia avustajana.

15.2. Asiakaspalvelutaidot

Henkilökohtaisella avustajalla on oltava tehtävän edellyttämä, riittävä osaaminen ja kokemus. Avustajan on oltava henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan soveltuvia toimimaan henkilökohtaisena avustajana.

Avustajan palvelun on oltava ystävällistä ja kohteliasta.

Avustajan on noudatettava salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta salassa pidettävistä asiakastiedoista ja muista asiakkaiden yksityiselämän suojan piiriin kuuluvista asioista.

15.3. Henkilökohtaisen avustajan perehdyttäminen

Henkilökohtaisen avustajan perehdyttämiseen kuuluu yleinen perehdyttäminen ja asiakaskohtainen perehdyttäminen.

Palveluntuottaja vastaa yleisestä perehdyttämisestä ja kouluttamisesta tehtävään. Perehdyttämistä varten on oltava kirjallinen perehdyttämissuunnitelma

ja materiaalit, johon perehdyttäminen perustuu. Palveluntuottajan on dokumentoitava perehdyttäminen siten, että tilaaja voi tarvittaessa luotettavasti todeta sen toteutumisen.

Yleiseen perehdyttämiseen kuuluu ainakin

- henkilökohtaisen avun tarkoitus ja toteuttaminen
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden merkitys ja tukeminen
- toimiva vuorovaikutus.

Vastuu asiakaskohtaisesta perehdyttämisestä jakaantuu palveluntuottajan ja asiakkaan välillä. Palveluntuottaja vastaa perehdyttämisestä niiden tietojen osalta, jotka se on saanut tilaajalta ja asiakkaalta itseltään. Palveluntuottajan tehtävänä on tiedustella asiakkaalta hänen erityistarpeitaan ja toiveitaan ja käydä ne läpi avustajien kanssa. Muilta osin asiakaskohtainen perehdyttäminen on asiakkaan tehtävänä. Palveluntuottajan on opastettava asiakasta toteuttamaan perehdytyksen. Asiakasta ohjataan varaamaan perehdyttämiselle riittävästi aikaa.

Asiakaskohtaiseen perehdyttämiseen kuuluu asiakkaan tarpeen mukaisesti

- asiakkaan avustamisen tarpeet ja toteuttaminen
- asiakkaan toiveet avustamisesta erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä
- asiakkaan kommunikaatiokeino ja sen käyttäminen
- yksilöllisten apuvälineiden ja nostolaitteiden turvallinen käyttö
- tarve itsehoitoa vastaaville terveydenhuollon toimenpiteille
- tarve asiakkaan turvallisuutta varmistavaan valvontaan.

Perehdyttäminen on toteutettava ennen ensimmäistä työvuoroa. Sitä täydennetään asiakkaan tarpeen ja elämäntilanteen muutosten mukaisesti. Äkillisissä avustajan poissaolotilanteissa on huolehdittava vähintään välttämättömästä perehdyttämisestä.

15.4. Hengityslaitteen varassa elävät henkilöt ja lääkinnälliset laitteet

Terveydenhuolto perehdyttää hengityslaitteen varassa elävän henkilön avustajiin kertaalleen asiakkaan palvelun alkaessa asiakkaan hoitoon ja laitteen käyttöön. Tämän jälkeen perehdyttäminen on palveluntuottajan tehtävänä.

Vastaavaa menettelyä noudatetaan muidenkin ohjeen mukaiseen hoitoon liittyvien lääkinällisten laitteiden kohdalla. Tilaajan perehdyttämisvelvollisuus ei koske itsehoitoon rinnastuvien lääkinällisten laitteiden käyttämistä.

15.5. Ensiaputaidot

Henkilökohtaisella avustajalla on oltava suoritettuna vähintään hätäensiapukurssi 4 h-tasoinen ensiapukoulutus tai vähimmäisvaatimuksen mukaisessa koulutuksessa saadut vastaavat taidot viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa sopimuksen voimaantulosta.

Palveluntuottajan on dokumentoitava henkilöstön koulutusten toteuttaminen luotettavalla tavalla yksilöidysti jokaisen työntekijän osalta. Tilaajalla on oikeus tutustua dokumentaatioon ja muihin koulutusten toteutumiseen liittyviin asiakirjoihin.

15.6. Henkilökohtaisen avustajan kielitaito

Henkilökohtaisella avustajalla on oltava vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaidon on vastattava vähintään [kielitaidon tasojen taitotasoa B2](#).