

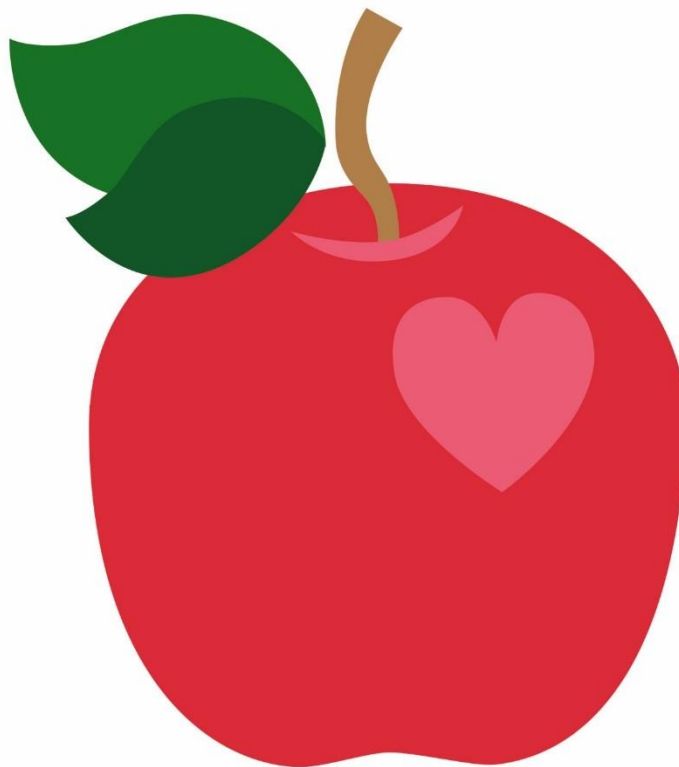
Henkilökohtaisen avun ja muiden kotona asumista tukevien palvelujen hankinta dynaamisessa hankintajärjestelmässä

13.4.2021, Rinnakkainen kilpailutus 24.4.2023. Tarkennus kohdassa 1

Hankintajärjestelmän luokka 1

Palvelukuvaus

Henkilökohtaisen avun palvelut



Sisällys

1.	Hankinnan tausta	3
2.	Palvelukuvauksen merkitys	3
3.	Hankinnan kohde ja osat	4
4.	Henkilökohtaisen avun käyttäjät	4
5.	Henkilökohtaisen avun palvelun sisältö ja tarkoitus.....	5
5.1.	Henkilökohtaisen avun palvelun sisältö ja tarkoitus.....	6
5.2.	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	7
5.3.	Lapset ja henkilökohtainen apu	7
5.4.	Terveystuoltoon liittyvät tehtävät.....	7
5.5.	Asiakkaan turvallisuus.....	8
5.6.	Palvelun kieli.....	8
6.	Hankinnan osat	8
7.	Asiakassuunnitelma ja palvelupäätös	11
8.	Palvelun toteutus	12
8.1.	Palvelun saatavuus ja sopiva avustaja	12
8.2.	Asiakaskohtainen sopimus ja palvelun aloitus.....	13
8.3.	Palvelun toteutus ja asiakkaan avustajaksojen tilaaminen.....	13
8.4.	Sijaisjärjestelyt	13
8.5.	Tilatun avustamisen peruuttaminen	14
8.6.	Palvelun päätyminen.....	14
9.	Kirjaaminen ja raportointi	14
10.	Palveluntuottajan erityisosaaminen.....	15
10.1.	Lasten avustamisen erityisosaaminen	16
10.2.	Autismikirjon henkilöiden avustamiseen liittyvä erityisosaaminen	16
10.3.	Aivovammaisten henkilöiden palveluun liittyvä erityisosaaminen	17
10.4.	Puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikaatioon liittyvä erityisosaaminen.....	17
10.5.	Riippuvuuksiin liittyvä erityisosaaminen	17
10.6.	Näkövammaisuuteen liittyvä erityisosaaminen.....	17
10.7.	Neurologisiin sairauksiin liittyvä erityisosaaminen	18
11.	Palvelua toteuttava henkilöstö	18
11.1.	Yleiset henkilöstöä koskevat vaatimukset.....	18
11.2.	Palvelun vastuuhenkilöä koskevat vaatimukset	19
11.3.	Yleiset vaatimukset henkilökohtaisille avustajille	20
11.4.	Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen	20

1. Hankinnan tausta

- Tilaajana on Keski-Uudenmaan **hyvinvointialue**.
- Kuntayhtymään kuuluvat Hyvinkään ja Järvenpään kaupungit sekä Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten ja Tuusulan kunnat.
- Kuntayhtymä voi järjestää henkilökohtaisen avun palvelua myös muulla tavoin.

Palvelun tilaajana on Keski-Uudenmaan **hyvinvointialue**, johon kuuluvat Hyvinkään ja Järvenpään kaupungit sekä Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten ja Tuusulan kunnat.

Tilaajan arvioitu vuosittainen tarve hankinnan kohteena oleville henkilökohtaisen avun ostopalveluille on noin 4,5 milj. euroa (ilman arvonlisäveroa).

Tilaaja voi järjestää hankinnan kohteena olevia palveluita eri tavoin, kuten palvelu- tai asiakassetelillä, henkilökohtaiseen budjettiin perustuen, ostopalveluna ja omana toimintana. Tilaaja ei sitoudu tiettyyn hankintamäärään. Hankintamäärät voivat muuttua asiakkaiden tarpeiden muuttuessa sekä järjestämistapojen ja niiden painopisteiden muuttuessa. Mahdollinen palvelu- ja kuntarakenteiden muutos voi vaikuttaa tarvittavan palvelun määrään sekä palveluiden rakenteeseen.

2. Palvelukuvauksen merkitys

- Palvelukuvaus on palvelun käsikirja.
- Se on tarkoitettu palveluntuottajan, asiakkaan ja asiakkaan työntekijän käyttöön.
- Palvelukuvaus sisältää palvelun hyvän perustason ehdot, joita kaikkien palveluntuottajien on noudatettava.
- Palveluntuottajan voi tarjota lisälaatua tämän lisäksi.

Palvelukuvaus on palvelun toteuttamisen käsikirja. Se on tarkoitettu palveluntuottajan, asiakkaiden ja tilaajan yhteistyön pohjaksi.

Palvelukuvaus muodostaa hankinnan kohteena olevien palvelujen vähimmäisvaatimukset. Tämä tarkoittaa palvelun hyvää perustasoa ja sisältää, jota kaikkien palveluntuottajien on noudatettava. Palveluntuottajan on noudatettava vähimmäisvaatimuksia tuottaessaan palvelua ja ne sisältyvät palvelun hintaan, ellei erikseen muuta ole mainittu. Palvelukuvauksen vaatimukset koskevat kaikkia hankinnan osia, ellei muuta erikseen ilmoiteta. Palvelukuvaus on sopimuksen liite.

Palvelun perustason lisäksi palveluntuottajan on tuotettava palvelu tarjoamansa lisälaadun mukaisesti. Lisälaatu sisältyy palvelun hintaan.

Palvelukuvaus sisältää kehyksissä olevia tiivistelmiä. Tiivistelmien tarkoituksena on havainnollistaa palvelun sisältöä, jotta se olisi ymmärrettävä asiakkaille ja heidän läheisilleen. Mikäli tiivistelmät ja palvelukuvauksen teksti ovat ristiriidassa, noudatetaan palvelukuvauksen tekstiä.

3. Hankinnan kohde ja osat

- Sopimuksen kohteena on henkilökohtainen apu ostopalveluna.
- Palvelu perustuu vammaispalvelulakiin.

Hankinnan kohteena on henkilökohtainen apu tilaajan asiakkaille, kun palvelu järjestetään ostopalveluna. Henkilökohtainen apu perustuu vammaispalvelulain (380/1987) 8 §:ään (vammaisille tarkoitettut palvelut), 8 c §:ään (henkilökohtainen apu) ja 8 d §:ään (henkilökohtaisen avun järjestämistavat). Lainsäädännön muuttuessa palvelun lainsäädännöllinen tausta voi muuttua.

Henkilökohtaisen avun palvelut toteutuvat seuraavissa osissa:

- 1 Henkilökohtainen apu**
- 2 Henkilökohtainen apu avustajaringillä**
- 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu**
- 4 Henkilökohtaisen avun arviointijakso**

Osa 1 Henkilökohtainen apu on pakollinen osa, joka kaikkien on tarjottava.

Osat 2, 3, ja 4 ovat vapaaehtoisia osia, jotka palveluntuottaja voi tarjota osan 1 lisäksi.

Hankinnan kohde ja osat on selostettu tarkemmin jäljempänä.

4. Henkilökohtaisen avun käyttäjät

- Palvelun käyttäjinä on ihmisiä, joilla on vamma tai pitkä-aikainen sairaus
- Asiakkaiden tarpeet ovat vaihtelevia
- Osa-asiakkaista on täysin riippuvaisia henkilökohtaisesta avusta. Silloin palvelun katkeamattomuus on erityisen tärkeää.

Palvelu on tarkoitettu vaikeavammaisille henkilöille, jos henkilö vammansa tai sairautensa takia välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Palvelun tarkoituksena on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan kotona ja kodin ulkopuolella. Palvelu perustuu asiakkaan yksilölliseen palvelutarpeeseen.

Palvelun käyttäjät ovat tilaajan asiakkaina olevia vammaispalvelulain 8 c §:ssä tarkoitettuja vaikeavammaisia henkilöitä. Palvelun käyttäjistä käytetään tässä palvelukuvauksessa nimeä ”asiakas”.

Asiakkaan palvelutarve perustuu asiakkaan toimintakykyyn, jota vamma tai sairaus heikentää. Taustalla voi olla esimerkiksi kehitysvamma, aistivamma, liikuntavamma, aivovamma, etenevä neurologinen sairaus, lihassairaus tai muu vastaava. Tietty diagnoosi ei ole palvelun saamisen edellytyksenä. Asiakkailta voi olla myös somaattisia sairauksia.

Asiakkaiden avustamisen tarpeet ovat vaihtelevia. Tarve voi liittyä päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseen, vapaa-aikaan, työhön tai opiskeluun, liikkumiseen, kommunikaatioon, sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseen, oman toiminnan ohjaukseen, asioiden jäsentämiseen tai muuhun vastaavaan. Palvelun luonteeseen kuuluu, että asiakkaiden tarpeet ja voimavarat vaihtelevat päivittäin esimerkiksi elämäntilanteen, sairauden tai muun vastaavan syyn takia. Osa henkilökohtaisen avun asiakkaista on täysin riippuvaisia henkilökohtaisen avun palvelusta kaikilla elämän osa-alueilla. Tällöin henkilökohtaisen avun palvelun katkeamattomuus on erityisen tärkeää.

Palvelun käyttäjiin kuuluu henkilöitä, jotka kommunikoivat puhetta korvaavilla ja täydentävillä menetelmillä, kuten tukiviittomilla, kuvilla tai muulla vastaavalla. Asiakkaalla voi myös olla käytössään yksilöllinen kommunikaation apuväline. Tällöin henkilökohtaisen avustajan on perehdyttävä niiden käyttöön.

5. Henkilökohtaisen avun palvelun sisältö ja tarkoitus

- Palvelun tarkoituksena on asiakkaan mahdollisimman laaja itsenäisyys ja omatoimisuus.
- Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammaan tai sairauden vuoksi selviä.
- Palvelu on tarkoitettu vaikeavammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat välttämättä apua arjessa, työssä ja opiskelussa tai vapaa-ajalla.
- Palvelua toteutettaessa on huomioitava asiakkaan toiveet, tarpeet ja itsemääräämisoikeus.

5.1. Henkilökohtaisen avun palvelu

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa vuoksi välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan tavanomaisissa elämäntoiminnoissa. Palvelun tarkoituksena on asiakkaan mahdollisimman laaja itsenäisyys ja omatoimisuus niissä asioissa, joihin palvelu on myönnetty.

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa kotona ja kodin ulkopuolella:

- päivittäisissä toimissa,
- työssä ja opiskelussa,
- harrastuksissa,
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja
- sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan elämässä yleisesti tehtäviä tavanomaisia asioita. Tällaisia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi, kuten esimerkiksi kaupassa, viranomaisissa tai muissa palveluissa asiointi tai tiedon hakeminen ja niiden antamisessa avustaminen. Päivittäisiin toimiin kuuluu myös vaikeavammaisen henkilön huollossa tai hoidossa olevan lapsen päivittäisiin toimiin osallistuminen. Avustamiseen voi kuulua asiakkaan avustamista sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tai turvallisessa liikkumisessa. Asiakas voi tarvita henkilökohtaista apua myös yhteiskunnallisessa osallistumisessa, kuten luottamustehtäviin osallistumisessa. Silloin, kun asiakas on palkkatyössä tai opiskelee, voi henkilökohtainen apu liittyä myös työhön ja opiskeluun.

Palvelu voi pitää sisällään eri vuorokauden aikoina tapahtuvaa avustamista ja avustamista kaikissa arkielämän tehtävissä asiakkaan yksilölliset tarpeet, elämäntavat ja tottumukset sekä mieltymykset huomioiden. Avustamiseen voi liittyä asiakkaan seuranta ja huomioimista esimerkiksi ruokailutilanteissa, kommunikoinnissa, turvallisuudessa, asennon säilyttämisessä ja perustoimintojen ylläpitämisen tarkkailussa.

Asiakkaan avustaminen edellyttää aina asiakaskohtaista perehdytystä avustamiseen liittyviin asioihin.

Henkilökohtaisen avun palvelu ostopalveluna voi olla osana asiakkaan vammaispalvelulain mukaista palveluasumisen kokonaisuutta. Asiakkaan henkilökohtaisen avun pääasiallinen järjestämistapa voi perustua työnantajamalliin, jossa asiakas toimii avustajan työnantajana. Tällöin asiakkaalle voidaan hankkia avustajan sijaispalvelua ostopalveluna.

Palveluun kuuluu palveluntuottajan yhteistyö tilaajan ja asiakkaan mahdollisten muiden palveluntuottajien kanssa. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla voi olla käytössään

useammalla eri järjestämistavalla toteutettavaa palvelua. Joskus asiakkaan henkilökohtaisen avun ostopalvelun tuottamisesta vastaa useampi palveluntuottaja.

5.2. Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Palvelu edellyttää henkilökohtaista ja yksilöllistä työtettä sekä aktiivista keskustelua ja yhteistyötä asiakkaan kanssa.

Palvelun on oltava asiakasta kunnioittavaa. Palvelua toteutettaessa on huomioitava asiakkaan yksilölliset toiveet, tarpeet ja itsemääräämisoikeus. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus vaikuttaa avustavan henkilön valintaan. Jos avustussuhde ei toimi, voidaan asiakkaan ja palveluntuottajan yhteistyössä sopia avustajan vaihtamisesta.

Palvelussa on kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Palveluntuottajalta vaaditaan erityistä osaamista avustajien ohjaamisessa ja tukemisessa asiakasta kunnioittavaan työotteeseen. Avustajan tehtävänä ei ole tehdä päätöksiä asiakkaan puolesta vaan auttaa asiakasta toteuttamaan omia valintojaan.

Palveluja toteutettaessa on huolehdittava, että asiakkaan oikeutta yksityisyyteen ja muita perusoikeuksia kunnioitetaan. Asiakkaalla on oikeus perhe-elämään ja seksuaaliseen identiteettiin. Yksityiselämän suoja pitää sisällään myös vaitiolovelvollisuuden asiakkaan ja hänen perhettään koskevista asioista sekä kirje- ja puhelinsalaisuuden.

5.3. Lapset ja henkilökohtainen apu

Lasten henkilökohtaisen avun palvelu on toteutettava yhteistyössä vanhempien, huoltajien tai muiden lapsesta huolehtivien kanssa. Myös lapsen kohdalla henkilökohtaisen avun tarkoituksena on lapsen omatoimisuuden ja itsenäisen toimijuuden mahdollistaminen lapsen toivomalla tavalla. Lasten henkilökohtaisen avun toteutuksessa huomioidaan lapsen itsemääräämisoikeus lapsen ikä- ja kehitystason mukaisesti.

Mikäli asiakkaalla on lapsia, palveluntuottajan on huomioitava heidät palvelun toteuttamisessa. Avustajilla on tällöin oltava valmiudet turvalliseen vuorovaikutukseen myös lasten kanssa. Avustaja avustaa asiakasta toimimaan vanhempana. Vastuu lasten kasvatuksesta on vanhemmilla.

5.4. Terveystieteiden huoltoon liittyvät tehtävät

Palvelun asiakkaat kuuluvat avoterveydenhuollon piiriin, ja vastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta ja kuntoutuksesta on kunnallisella terveystieteidenkeskuksella, kotihoidolla, asiakasta hoitavalla yksittäisellä lääkärillä tai erikoissairaanhoitolla.

Palveluun kuuluu asiakkaan avustaminen sellaisissa kotiooloissa tehtävissä hoitotoimenpiteissä ja lääkahuollossa, jotka asiakas voisi ilman vamman tai sairauden aiheuttamaa rajoitetta tehdä itse. Asiakas on tällöin vastuussa omasta terveydenhuollostaan ja lääkähoidostaan ja pystyy itsenäisesti tai tuetusti perehdyttämään avustajan siihen liitty-

vään avustamiseen ja vamman tai sairauden aiheuttamiin erityistarpeisiin. Asiakas pystyy kertomaan itsenäisesti tai tuetusti avustajalle sairauteensa liittyvät hoito- ja lääkehoidon toteuttamisohjeet ja avustaminen kohdistuu hoitotoimenpiteen tai lääkehoidon tosiasialliseen toteutukseen, jonka vamma tai sairaus estää. Asiakkaan edellä mainittu avustaminen hoitotoimenpiteissä ja lääkehuollossa perustuu asiakkaan asiakas- tai palvelusuunnitelmaan tai palvelupäätökseen. Tarvittaessa asiakas tai asiakkaan hoitotaho laatii kirjalliset ohjeet avustamisesta ja antaa tarvittavat taustatiedot.

Kotiooloissa tehtävä hoitotoimenpiteisiin ja lääkehuoltoon liittyvä avustaminen voi olla esimerkiksi:

- lääkärin määräämien tai itsehoitolääkkeiden ottamisessa avustaminen,
- katetroinnissa avustaminen,
- verensokerin mittaamisessa tai insuliinikynän käytössä avustaminen,
- epilepsian kohtauslääkkeen antaminen, kun asiakas on antanut tästä etukäteen ohjeet,
- limaimun toteutus,
- letkuravitsemuksen toteutus ja
- muut vastaavat tehtävät.

Palveluntuottaja hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen tai suojavälineet. Palveluun kuuluvat Covid-19 ja siihen rinnastuvien epidemioiden edellyttämät erityisjärjestelyt ja suojavälineet henkilökunnalle.

5.5. Asiakkaan turvallisuus

Henkilökohtaiseen apuun sisältyy myös asiakkaan turvallisuudesta huolehtimista asiakkaan tarpeen näin edellyttäessä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan avustamista siirtymistilanteissa nostolaitteiden ja siirtymisen apuvälineiden käytössä, liikku- misen apuvälineiden käytössä, liikenteessä kulkemisessa ja liikkumisessa sekä kodin- koneiden ja laitteiden käytössä. Palveluntuottajan on huolehdittava avustajan pereh- dytyksestä ja ammattitaidosta asiakkaan avustamisessa. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, siihen vastataan muilla palve- luilla ja tukitoimilla.

5.6. Palvelun kieli

Palvelua on toteutettava vähintään suomen kielellä. Jos asiakkaan asioimiskieli on jokin muu kuin suomi, on asiakkaalle pyrittävä ensisijaisesti löytämään asiakkaan kieltä osaava avustaja.

Mahdollinen välttämätön tulkkipalvelu järjestetään tapauskohtaisesti KELAn, tilaajan tai muun viranomaisen päätöksellä. Palveluntuottajalle ei koidu tulkkauskuksannuksia.

6. Hankinnan osat

- Palvelu jakaantuu viiteen osaan asiakkaan tarpeen mukaisesti.
- Jokaisessa osassa on noudatettava palvelukuvauksen sisältöä ja lisäksi osan sisältöä.

Tilaaaja määrittelee asiakkaan palvelutarpeen perusteella asiakkaalle sopivan palvelun osan. Palvelu on toteutettava kaikissa hankinnan osissa palvelukuvauksen ehtojen mukaisesti. Lisäksi on noudatettava osakohtaista palvelun sisältöä.

Osa 1. Henkilökohtainen apu

Osassa 1 henkilökohtaisen avun palvelu on toteutettava

- vähintään yhden (1) asiakkaalle nimetyn avustajan avulla, jos avustaminen kohdistuu pelkästään vapaa-ajan avustamiseen
- vähintään kahden (2) asiakkaalle nimetyn avustajan avulla, jos avustaminen kohdistuu muuhun kuin vapaa-ajan avustamiseen tai muuhun avustamiseen yhdessä vapaa-ajan avustamisen kanssa.

Avustaminen on toteutettava pääsääntöisesti asiakkaalle nimettyjen avustajien avulla. Tämän lisäksi nimettyjen avustajien poissaolojen korvaamiseen voidaan käyttää vähimmäisvaatimukset täyttäviä, tehtäviinsä perehdytettyjä sijaisia.

Palvelun katkeaminen ei ole sallittua.

Hinnoittelu: Tuntihinta. Palveluntuottajalla on lisäksi oikeus kulloinkin voimassa olevan Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaisiin ilt-, viikonloppu- ja vastaaviin lisiin sen mukaan, milloin palvelu toteutuu.

Osa 2 Henkilökohtainen apu avustajaringillä

Osassa 2 henkilökohtaisen avun palvelu on toteutettava vähintään neljän (4) asiakkaalle nimetyn avustajan avulla, kun asiakas tarvitsee pysyväisluontoisesti tai toistuvasti jatkuvaa apua.

Avustaminen on toteutettava pääsääntöisesti asiakkaalle nimettyjen avustajien avulla. Tämän lisäksi nimettyjen avustajien poissaolojen korvaamiseen voidaan käyttää enintään viiden (5) työvuoron ajan kuukaudessa vähimmäisvaatimukset täyttäviä, perusteellisesti asiakkaan avustamiseen perehdytettyjä sijaisia.

Palvelun katkeaminen ei ole sallittua.

Hinnoittelu: Tuntihinta. Palveluntuottajalla on lisäksi oikeus kulloinkin voimassa olevan Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaisiin ilt-, viikonloppu- ja vastaaviin lisiin sen mukaan, milloin palvelu toteutuu.

Osa 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu

Osassa 3 palveluntuottaja toimittaa kiireellisenä avustajan asiakkaalle, joka on täysin riippuvainen henkilökohtaisen avun palvelusta. Tilaaja määrittelee asiakkaan oikeuden kiireelliseen avustamiseen. Palveluntuottajan on vahvistettava mahdollisuutensa toimittaa kiireellinen avustaminen kahden (2) tunnin kuluessa tilaajan tai asiakkaan yhteydenotosta. Kiireellinen avustaja on toimitettava asiakkaan luo viimeistään viiden (5) tunnin kuluessa tilaajan tai asiakkaan yhteydenotosta. Kiireellistä apua on tilaajan pyynnöstä pystyttävä järjestämään yhtäjaksoisesti vähintään seitsemän ja puolen (7,5) tunnin ajan.

Kiireellistä henkilökohtaista apua tarvitaan esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan työnantajamalliin perustuvalla avustajalle tarvitaan sijainen.

Palvelun katkeaminen ei ole sallittua.

Hinnoittelu: Tuntihinta. Palveluntuottajalla on lisäksi oikeus kulloinkin voimassa olevan Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaisiin ilta-, viikonloppu- ja vastaaviin lisiin sen mukaan, milloin palvelu toteutuu.

Osa 4 Henkilökohtaisen avun arviointijakso

Osassa 4 palveluntuottaja toteuttaa henkilökohtaisen avun palvelun yhteydessä arviointijakson.

Arviointijakson tarkoituksena selvittää asiakkaan avustamiseen liittyviä tarpeita ja toiveita sekä tarvittavan avustamisen laatua ja määrää. Asiakkaan arviointijakso voi edeltää palveluntuottajan palveluun siirtymistä tai se voidaan toteuttaa erillisenä palveluna. Arviointi toteutuu asiakkaan arjessa, kotona, työssä ja vapaa-ajalla asiakkaan tarpeen ja tilaajan ohjeiden mukaisesti. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa. Arviointi ei vaikuta asiakkaan oikeuteen määrittellä avun sisältö ja toteutus.

Arviointijakson pituus on asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan yleensä 1 – 3 kuukautta.

Arvioinnissa ei ole kyse viranomaiselle kuuluvasta palvelutarpeen arvioinnista. Arviointijakson tarkoituksena on tiedon kerääminen ja jäsentäminen viranomaiselle kuuluvaa palvelutarpeen arviointia ja asiakassuunnittelua varten.

Tilaaja määrittelee arviointijakson tarkemman kohteen ja tarkoituksen (arvioitavat asiat) sekä arviointijakson pituuden asiakaskohtaisesti. Samalla sovitaan arvioinnin toteutustavat ja tuntimäärä vuorokaudessa. Arviointiin kuuluu yhteistyö tilaajan ja muiden asiakkaan palveluita toteuttavien tahojen kanssa.

Arviointijakson aikana palveluntuottajan tehtävänä on tyypillisesti:

- selvittää asiakkaan avun tarvetta arjen toiminnoissa, vapaa-ajalla, työssä ja opiskelussa,
- selvittää asiakkaan avun tarvetta vuorokauden eri aikoina,

- selvittää asiakkaan omia avustamiseen liittyviä näkemyksiä ja toiveita,
- selvittää tarvittaessa asiakkaan omaisten ja läheisten näkemyksiä ja olla vuorovaikutuksessa tilaajaan, asiakkaan omatyöntekijän ja mahdollisten muiden asiakkaalle palveluita toteuttavien tahojen kanssa.

Palveluntuottaja laatii tilaajalle raportin arviointijakson tuloksista. Raportissa on vähintään:

- kuvaus arviointijakson keskeisestä sisällöstä osa-alueittain,
- kuvaus asiakkaan ja tarvittaessa läheisten näkemyksistä ja toiveista
- tarvittaessa kuvaus muiden asiakkaalle palveluja toteuttavien tahojen roolista ja
- perusteltu arvio asiakkaan tarvitseman avustamisen laadusta ja määrästä eri vuorokauden aikoina.

Palvelun katkeaminen ei ole sallittua.

Arviointijakso toteutuu asiakkaan hankinnan osan 1 tai 2 mukaisen henkilökohtaisen avun palvelun osana.

Hinnoittelu: Arviointijakson hinta on lisähinta osan 1 tai 2 mukaisen palvelun hintaan.

7. Asiakassuunnitelma ja palvelupäätös

- Asiakkaan yksilöllinen palvelu perustuu asiakkaan tarpeeseen.
- Asiakkaan tarve on kuvattu palvelusuunnitelmassa, asiakassuunnitelmassa tai palvelua koskevassa päätöksessä.
- Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten tai läheisten kanssa.

Asiakkaan yksilöllinen palvelu perustuu asiakkaalle sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisesti laadittavaan palvelutarpeen arviointiin ja/tai asiakassuunnitelmaan ja/tai tilaajan tekemään palvelupäätökseen.

Tilaaja laatii asiakassuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaistensa tai läheistensä kanssa. Asiakassuunnitelman tavoitteena on vammaispalvelun työntekijän ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Asiakkaan oma näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakassuunnitelmaan ja/tai palvelupäätökseen kirjataan asiakkaan henkilökohtaisen avun tarkoitus ja pääsisältö. Palveluntuottajan on toteutettava palvelu asiakkaan asiakassuunnitelman ja päätöksen mukaisesti, joihin myös avustajan toimenkuva perustuu. Koska henkilökohtaisella avulla on tarkoitus mahdollistaa vaikeavammaisen henkilön omien valintojen toteutuminen, asiakas päättää arjessa avun tarkemman sisällön.

8. Palvelun toteutus

- Asiakkaan työntekijä lähettää palveluntuottajalle kyselyn, löytyykö palveluntuottajalta asiakkaalle sopivaa avustajaa
- Palveluntuottajan täytyy vastata kuntayhtymän tiedusteluun kahdessa päivässä.
- Asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus haastatella mahdollinen avustaja.
- Kun asiakas on hyväksynyt avustajan, kuntayhtymä ja palveluntuottaja tekevät asiakaskohtaisen sopimuksen.
- Asiakas läheinen tilaa avustamisjaksot palveluntuottajalta ja sopii avustamisajat. Tilauksen voi tehdä puhelimitse, tekstiviestillä, mobiililsovelluksella tai sähköpostilla.
- Avustamisjaksot voi tilata jatkuvana tai yksittäisenä tilauksena.
- Palveluntuottajan on kuitattava tilauksen vastaanottaminen ja vahvistettava avustamisjakson toteutuminen ja avustajan nimi viimeistään vuorokauden kuluessa.
- Jos asiakas ei tarvitsekaan palvelua, se on yleensä peruutettava viimeistään 24 tuntia ennen avustamisjakson alkamista.
- Palveluntuottajalla pitää olla sijaisjärjestelmä, jolla varmistetaan palvelun luotettava toiminta.

8.1. Palvelun saatavuus ja sopiva avustaja

Tilaaaja tiedustelee palveluntuottajalta asiakkaan tarpeen mukaisen avustajan saatavuutta puhelimitse tai sähköpostilla. Tilaaaja antaa tiedustelun yhteydessä nimettömänä tiedot asiakkaan palvelutarpeesta ja avustajan pääasiallisesta toimenkuvasta, palvelun laajuudesta sekä muista avustajaan liittyvistä tarpeista ja toiveista. Palveluntuottajan on vastattava viipymättä, kuitenkin viimeistään kahden (2) arkipäivän kuluessa tilaaajan palvelua koskevaa tiedusteluun.

Tämän jälkeen palveluntuottajan tehtävänä on avustajaksi aiotun esittely asiakkaalle. Esittely on toteutettava viimeistään viikon kuluessa tilauksesta.

Asiakkaalla ja tarpeen mukaan asiakkaan omaisella ja läheisellä on oltava mahdollisuus haastatella aiottu avustaja. Tapaaminen pyritään toteuttamaan asiakkaan toivomalla tavalla: asiakkaan kotona, palveluntuottajan luona tai videon avulla. Mikäli asiakas näin toivoo, tavoitteena on, että palveluntuottaja voi tarvittaessa esitellä asiakkaalle kaksi mahdollista avustajaa. Mikäli avustajasuhde syntyy, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa haastatteluun kulunut aika palvelun hinnan mukaisesti.

8.2. Asiakaskohtainen sopimus ja palvelun aloitus

Kun asiakas on hyväksynyt avustajan, tilaaja ja palveluntuottaja tekevät asiakaskohtaisen sopimuksen.

Sopimuksen merkitään ainakin tiedot

- asiakkaasta,
- asiakkaan edustajasta, jos asiakas ei edusta itse itseään,
- palvelun sisällöstä ja avustajan toimenkuvasta,
- palvelun määrästä,
- suunnitellusta aloitusajankohdasta ja
- palvelun voimassaoloajasta.

8.3. Palvelun toteutus ja asiakkaan avustajaksojen tilaaminen

Kun asiakaskohtainen sopimus on tehty, palvelu alkaa.

Asiakas tai asiakkaan puolesta toimiva omainen tai läheinen tilaa avustamisjaksot palveluntuottajalta ja sopii avustamisajat. Tilaus on voitava tehdä puhelimitse, tekstiviestillä, mobiilisovelluksella tai sähköpostilla.

Asiakkaan on voitava tilata avustamisjaksot joko jatkuvana tilauksena, tai yksittäisenä tilauksena, tai näiden yhdistelmänä. Jatkuva tilaus tarkoittaa säännöllistä avustamista pääsääntöisesti vakioaikoina. Yksittäinen tilaus tehdään muuttuviin ja epäsäännöllisiin avun tarpeisiin.

Palveluntuottajan on kuitattava asiakkaan avustamistilauksen vastaanottaminen ja vahvistettava avustamisjakson toteutuminen viimeistään 24 tunnin kuluessa. Palveluntuottajan on vahvistettava avustajan nimi viimeistään 24 tuntia ennen avustamisjakson alkamista. Kuittaus ja vahvistus tapahtuvat samalla keinolla, jolla tilaus saapui.

Avustamispalvelua on oltava saatavilla joka päivä, eri vuorokauden aikoina asiakaskohtaisen sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottajan on toteutettava viimeistään neljä (4) vuorokautta ennen tilausajankohtaa tehdyt asiakkaan palvelutilaukset. Muut tilaukset toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Osassa 3 Kiireellinen henkilökohtainen apu noudatetaan osakohtaista vasteaika.

Mikäli palveluntuottajalla on sähköinen tilausjärjestelmä asiakkaiden palvelutilauksia varten, sen on täytettävä EU:n saavutettavuusdirektiivin (EU) 2016/2102 ja digitalisten palveluiden tarjoamisesta annetun lain (306/2019) vaatimukset julkisen sektorin organisaatioiden verkkopalveluiden ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta.

8.4. Sijaisjärjestelyt

Asiakaskunta ja palvelun luonne edellyttävät palvelun tuottamisessa pysyvyyttä ja jatkuvuutta. Palveluntuottajalla on oltava sijaisjärjestelmä, jolla avustajapalvelut voidaan toimittaa luotettavasti ja keskeytyksettä, palvelukuvauksen, osakohtaisten ehtojen ja asiakkaiden tilausten mukaisesti.

Sijaisten on täytettävä henkilöstöä koskevat vähimmäisvaatimukset.

Sijaiset on perehdytettävä ennen asiakkaan palvelun alkamista. Palveluntuottajan on tilaajan näin vaatiessa näytettävä työntekijän perehdyttäminen toteen esimerkiksi perehdyttämistä koskevalla muistiolla.

Asiakkaalle on ilmoitettava etukäteen siitä, että sovitun avustamisen hoitaa sijainen. Asiakkaalle on kerrottava myös, kuka sijaisena toimii. Asiakkaalla on näin halutessaan oikeus peruuttaa muun kuin nimetyn sijaisen toimesta toteutettava tilaus seuraamuksetta.

Sijaisjärjestelmän on lisäksi täytettävä osakohtaiset vaatimukset.

8.5. Tilatun avustamisen peruuttaminen

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilattu avustamisjakso ilmoittamalla siitä viimeistään 24 tuntia ennen palveluntuottajan vahvistamaa avustamisjakson alkamisaikaa. Palveluntuottajan on mahdollistettava peruttaminen samoilla kanavilla kuin avustamisjakson tilaus.

Jos asiakas ilmoittaa tilatun avustamisjakson peruttamisesta myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sen alkua, palveluntuottajalla on oikeus palvelun hintaan liitteen *Sopimus* mukaisesti. Palveluntuottajan on ilmoitettava tällaisista peruutuksista kohdan *Kirjaaminen ja raportointi* mukaisesti. Tilaaja harkitsee tämän jälkeen, onko peruutuksella vaikutusta asiakkaan käytettävissä oleviin avustustunteihin.

8.6. Palvelun päättyminen

Tilaajalla on oikeus päättää asiakaskohtainen palvelu noudattamalla kuukauden (1) irtisanomisaikaa. Asiakkaan menehtyessä irtisanomisaikaa ei noudateta ja palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa kolmesta suunnitellusta työvuorosta.

Mikäli asiakaskohtainen palvelu päättyy palveluntuottajan aloitteesta, palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia asiakkaan palvelusta, kunnes asiakkaalle järjestynyt hänen tarpeensa mukainen muu palvelu. Edellä mainittu jakso voi kestää enintään kaksi (2) kuukautta.

9. Kirjaaminen ja raportointi

- Palveluntuottajan tehtävänä on kirjata palvelun toteutumiseen liittyvät asiat
- Palveluntuottajan on lähetettävä tilaajalle raportit esimerkiksi palvelun keskeytymisestä, vaaratilanteista tai asiakkaan virheilmoituksista.

Palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuviin säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää tilaaja.

Kirjaamisessa on huomioitava asiakkaan yksityisyyden suoja. Kirjattavia tietoja ovat palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot.

Palveluntuottajan on toimitettava raportointi oma-aloitteisesti.

Palveluntuottaja raportoi palveluun liittyvistä asioista tilaajalle seuraavasti:

Välittömästi

- asiakkaan sairaanhoitoon siirtyminen tai muu keskeytys palvelussa

Viivytyksettä

- tiedot asiakasturvallisuutta vaarantavista poikkeamista, vaaratilanteista ja vastaavista
- tieto siitä, että asiakas toistuvasti peruuttaa tilatun avustamisjakson myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sen alkua

Kerran kuukaudessa

- asiakkaiden ja läheisten tekemät reklamaatiot, muistutukset ja vastaavat sekä palveluntuottajan vastaukset niihin
- asiakkaan toteutuneet ja peruuntuneet käynnit sekä tieto siitä, jos asiakas on tehnyt peruutuksen myöhemmin kuin 24 tuntia ennen tilatun avustamisjakson alkua

Vuosittain

- kooste asiakassuunnitelman mukaisen palvelun toteutumisesta

Tilaaja antaa raportoinnista tarvittaessa tarkemmat ohjeet. Tilaajalla on oikeus saada myös muuta raportointia, jota kohtuudella voidaan edellyttää.

Palveluntuottajan on toimitettava pyydettyssä ajassa tilaajalle lausunto muistutus-, kan-
telu-, valitus- tai vastaavassa asiassa.

10. Palveluntuottajan erityisosaaminen

- Palveluntuottajalla pitää olla hyvä osaaminen henkilökohtaisen avun palvelun tuottamisesta.
- Palveluntuottajalla voi lisäksi olla erityisosaamisia tietystä asiakasryhmästä tai tarpeista.

Palveluun kuuluu hyvä osaaminen vammaisuudesta ja sen erilaisista vaihtelevista taustoista. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että sillä on tarvittaessa käytettävissä asiantuntemusta palvelussa tarvittavilla osa-alueilla.

Palveluntuottaja voi lisäksi kuvata erityisosaamisia yhdeltä tai useammalta alueelta. Erityisosaamiset ovat alueita, joissa palveluntuottajalla on syvällistä, erikoistumiseen perustuvaa osaamista. Palveluntuottajan kuvauksesta on ilmevä selkeästi, mihin erityisosaaminen perustuu: erityis- tai lisäkoulutetut työntekijät, erityinen kokemus ja osaaminen, asiantuntijoiden tai asiantuntijatiimin tuki, tuen laajuus ja muut vastaavat seikat.

Erityisosaamisten kuvaaminen ei ole pakollinen vaatimus, vaan se on palveluntuottajille mahdollisuus profiloitua ja erikoistua. Erityisosaamisten kuvauksia hyödynnetään asiakaskohtaisen palvelun valinnassa siten kuin liitteessä *Dynaamisen hankintajärjestelmän periaatteet* on tarkemmin kuvattu.

Palveluntuottajan on noudatettava kuvaamaansa erityisosaamista toteuttaessaan palvelua. Jos palveluntuottaja menettää erityisosaamisen (esimerkiksi lisäkoulutettu työntekijä vaihtaa työpaikkaa), palveluntuottajan on sovittava tilaajan kanssa, miten erityisosaaminen korvataan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

10.1. Lasten avustamisen erityisosaaminen

Palveluntuottajalla on erityisosaamista lasten henkilökohtaisen avun tuottamisesta.

Asiakkaiden erityistarpeet ja palveluntuottajan osaaminen voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- Vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lasten ja nuorten erityistarpeet
- Lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen henkilökohtaisella avulla
- Lapsen sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kaverisuhteiden edistäminen henkilökohtaisella avulla
- Vammaisten tai pitkäaikaissairaiden lasten ja nuorten itsemääräämisoikeus ja sen vahvistaminen
- Yhteistyö ja hyvä vuorovaikutus vanhempien tai muiden lapsesta huolehtivien kanssa

10.2. Autismikirjon henkilöiden avustamiseen liittyvä erityisosaaminen

Palveluntuottajalla on erityisosaamista autismikirjon henkilöiden henkilökohtaisen avun tuottamisesta.

Asiakkaiden erityistarpeet ja palveluntuottajan osaaminen voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- Autismikirjon asiakkaiden erityistarpeet
- Kommunikaatio ja vuorovaikutus
- Aistipoikkeavuudet ja henkilökohtainen apu
- Toiminnanohjauksen tukeminen henkilökohtaisella avulla
- Asiakkaan avustaminen arjen strukturoinnissa

10.3. Aivovammaisten henkilöiden palveluun liittyvä erityisosaaminen

Palveluntuottajalla on erityisosaamista aivovammaisten henkilöiden henkilökohtaisen avun tuottamisesta.

Asiakkaiden erityistarpeet ja palveluntuottajan osaaminen voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- Aivovammaisten asiakkaiden erityistarpeet
- Kommunikaatio ja vuorovaikutus
- Toiminnanohjauksen tukeminen henkilökohtaisella avulla
- Kommunikaation ja vuorovaikutuksen avustaminen
- Muistin tukemiseen liittyvä osaaminen
- Asiakkaan avustaminen arjen strukturoinnissa

10.4. Puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikaatioon liittyvä erityisosaaminen

Palveluntuottajalla on erityisosaamista puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikaatiota käyttävien henkilöiden henkilökohtaisen avun tuottamisesta.

Asiakkaiden erityistarpeet ja palveluntuottajan osaaminen voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- Kuvakommunikaation osaaminen
- Tukiviittomien osaaminen
- Viittomakielen osaaminen
- Puhetulkkaukseen liittyvä osaaminen

10.5. Riippuvuuksiin liittyvä erityisosaaminen

Palveluntuottajalla on erityisosaamista henkilökohtaisen avun asiakkaista, joilla on taustallaan mielenterveys- tai päihdeongelmia tai muita riippuvuuksia, kuten peliriippuvuus.

Asiakkaiden erityistarpeet ja palveluntuottajan osaaminen voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- Mielenterveysongelmiin ja riippuvuuksiin liittyvä osaaminen
- Henkilökohtaisen avun toteuttaminen, kun asiakkaalla on mielenterveysongelmia tai riippuvuuksia

10.6. Näkövammaisuuteen liittyvä erityisosaaminen

Palveluntuottajalla on erityisosaamista näkövammaisista henkilökohtaisen avun asiakkaista.

Asiakkaiden erityistarpeet ja palveluntuottajan osaaminen voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- Erilaisten näkövammojen erityispiirteet päivittäisissä toiminnoissa
- Liikkuminen ja vieraassa ympäristössä toimiminen

- Opastustekniikan osaaminen
- Näön käytön apuvälineet

10.7. Neurologisiin sairauksiin liittyvä erityisosaaminen

Palveluntuottajalla on erityisosaamista henkilökohtaisen avun asiakkaista, joilla on neurologinen sairaus. Neurologinen sairaus voi olla esimerkiksi MS-tauti, Parkinsonin tauti, aivoverenkiertohäiriö tai vastaava sairaus.

Asiakkaiden erityistarpeet ja palveluntuottajan osaaminen voivat liittyä esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- Hahmottamisen ongelmat tai näkökenttäpuutokset ja henkilökohtainen apu
- Lihasteikkous, lihastonuksen muutokset ja halvausoireistot
- Liikkumisen ja tasapainon ongelmat
- Voimakas uupuminen
- Kognitiiviset ongelmat ja puheen ongelmat
- Nielemissen ongelmat ja tuntoaistin ongelmat sekä lämmönsäätely
- Avustajan osaaminen toimia monialaisessa yhteistyössä, kuten yhteistyössä fysioterapian, toimintaterapian, puheterapian, neuropsykologisen kuntoutuksen tai muun vastaavan toimijan kanssa.

11. Palvelua toteuttava henkilöstö

11.1. Yleiset henkilöstöä koskevat vaatimukset

Avustajalla on oltava hyvät valmiudet asiakkaan avustamiseen eri ympäristöissä, kotona ja kodin ulkopuolella. Avustajalla on oltava hyvät valmiudet huomaavaiseen ja asiakaslähtöiseen ja turvalliseen avustamiseen. Henkilöstön ammatillinen osaaminen on ajantasaista ja laadukasta ja vastaa asiakastarpeisiin. Asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä ja huomaavaista.

Avustajalta vaaditaan hyviä sosiaalisia ja vuorovaikutustaitoja sekä kykyä toimimiseen tarvittaessa myös asiakkaan perheenjäsenten ja muiden läheisten kanssa.

Palveluntuottajan työntekijöiden on oltava työhönsä perehdytettyjä ja ammattitaitoisia. Perehdyttäminen kuuluu palveluun ja sen hintaan. Perehdyttämätöntä henkilöä ei ole sallittua käyttää palvelun tuottamiseen. Palveluntuottajan on tarvittaessa näytettävä perehdyttäminen toteen esimerkiksi työntekijän ja perehdyttäjän allekirjoittaman perehdyttämishojelman avulla.

Perehdytykseen kuuluu yleinen tehtävään liittyvä perehdytys sekä asiakkaan erityistarpeisiin liittyvä perehdytys.

Asiakaskohtaiseen perehdytykseen kuuluu vähintään asiakkaan turvallisuuteen ja erityistarpeiden huomioimiseen liittyvät asiat. Asiakaskohtainen perehdytys on toteutettava ennen ensimmäistä työvuoroa asiakkaan luona.

Yleiseen perehdytykseen kuuluu vähintään:

- henkilökohtaisen avun tarkoitus ja avustajan rooli ja tehtävät,

- työergonomia,
- hyvä vuorovaikutus asiakkaan kanssa,
- asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen,
- asiakkaan yksilölliseen avustamiseen kuuluvat asiat,
- asiakkaan avustaminen eri ympäristöissä, kotona ja kodin ulkopuolella,
- riittävät tiedot asiakkaan avustamisesta terveydenhoidossa ja lääkehuollossa, vaikka asiakas vastaa yksilöllisen perehdytyksen antamisesta,
- riittävät tiedot asiakkaan vammaan tai sairauteen liittyvistä erityispiirteistä, vaikka asiakas vastaa yksilöllisen perehdytyksen antamisesta ja
- perusvalmiudet opetella käyttämään turvallisesti ja ergonomisesti asiakkaan liikkumisen ja siirtymisen apuvälineitä, kommunikaation ja näönkäytön apuvälineitä ja vastaavia, vaikka asiakkaan omainen, terapeutti tai muu vastaava vastaa yksilöllisen perehdytyksen antamisesta.

Yleinen perehdyttäminen on toteutettava viimeistään kahden viikon kuluessa työsuhteen alkamisesta.

Avustajalla on oltava mahdollisuus saada tarvittaessa tukea tehtävänsä hoitamiseen ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin. Tukeen kuuluu vähintään:

- oman esimiehen ja työyhteisön tuki
- säännölliset tapaamiset henkilökunnan kanssa
- vaikeiden asiakastilanteiden käsittely/purkaminen

Palveluntuottajan on noudatettava voimassa olevaa työterveyshuoltolakia, työturvallisuuslakia, työlainsäädäntöä ja soveltuvaa työehtosopimusta. Henkilöstöllä on oltava voimassa olevat, kirjalliset työsopimukset. Palveluntuottajan on tarkistettava sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osalta Valviran keskusrekisteristä työntekijän voimassa oleva lupa ammatinharjoittamiseen.

11.2. Palvelun vastuuhenkilöä koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan on nimettävä palvelulle vastuuhenkilö, jolla on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto.

Vastuuhenkilöllä on oltava riittävä alan tuntemus ja johtamiskokemus. Riittävällä johtamiskokemuksella tarkoitetaan:

- vähintään yhden (1) vuoden kokemusta esimiestehtävästä tai tiiminvetäjänä toimimisesta TAI
- johtamiskoulutusta, jonka laajuus on vähintään 30 opintopistettä. Soveltuvana koulutuksena pidetään esimerkiksi lähiesimiestyön johtamisen tutkintoa tai AMK-tutkintoon kuuluvia johtamisopintoja.

Vastuuhenkilön on oltava toistaiseksi voimassa olevassa työsuhhteessa. Vakituisen vastuuhenkilön äitiys- vanhempain-, opinto- tai vastaavan poissaolon ajaksi nimetyn sijaisen käyttäminen on sallittua.

Vastuuhenkilön tehtävänä on toimia tilaajan ja avustajan yhteyshenkilönä. Vastuuhenkilön on tunnettava riittävästi tilaajan asiakkaat ja heidän palvelutarpeensa. Vastuuhenkilön tehtävä tukea avustajia erityisesti asiakkaan palvelun alkaessa, muutostilan-

teissa ja haastavissa tilanteissa. Vastuuhenkilön tehtävänkuvan ja aseman organisaatiossa tulee olla sellainen, että tilaajan asiakkaat voivat ottaa yhteyttä suoraan vastuuhenkilöön. Yhteydenottoon on oltava käytettävissä eri kanavia, vähintään sähköposti, puhelin ja tekstiviesti. Vastuuhenkilön tehtävän on oltava resursoitu siten että vastuuhenkilö pystyy vastaamaan yhteydenottoihin viimeistään seuraavana arkipäivänä.

Vastuuhenkilön tulee olla tilaajan tavoitettavissa virka-aikana klo 08:00–16:00.

11.3. Yleiset vaatimukset henkilökohtaisille avustajille

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

Avustajana ei voi toimia asiakkaan puoliso, avopuoliso, elämäkumppani, lapsi, vanhempi, isovanhempi tai muu omainen tai läheinen henkilö, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Asiasta on neuvoteltava tilaajan kanssa etukäteen ja oikeus kirjataan asiakkaan palvelupäätökseen.

Kaikkien avustajien on oltava henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan soveltuvia toimimaan henkilökohtaisena avustajana.

11.4. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen

Mikäli asiakas on alle 18-vuotias, palveluntuottaja noudattaa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä. Palveluntuottaja merkitsee uuden työntekijän rikostaustan selvittämisen ajankohdan ja suorittajan nimen muistioon, johon tilaajalla on oikeus tutustua tilaajan sitä pyytäessä.