

Palvelukuvaus

# Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtaisen avustamisen palvelu

1.3.2025



## Sisällys

<b>1. Johdanto</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Palvelutuote</b> .....	<b>2</b>
2.1. Henkilökohtainen apu.....	2
<b>3. Palveluprosessi</b> .....	<b>3</b>
3.1. Asiakkaan palveluntarve.....	3
3.2. Palvelun tilaus ja toteutus.....	4
<b>4. Hankittavalle palvelulle asetetut vähimmäisvaatimukset asiakasprosessille</b> .....	<b>4</b>
4.1. Yksilöllinen henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelma ja käytännön avustamistilanne.....	4
4.2. Asiakasasioista vastaava vastuuhenkilö.....	5
4.2.1. Vastuuhenkilön pätevyysvaatimukset.....	5
4.2.2. Vastuuhenkilön tavoitettavuus.....	5
4.2.3. Vastuuhenkilön tehtävät .....	5
4.3. Palveluntuottajan henkilökunta.....	6
4.4. Rikostaustan selvittäminen.....	7
4.5. Avustajan henkilöllisyyden todentaminen.....	7
4.6. Palveluntuottajan asiakkaille järjestämä asiakaspalvelu.....	7
4.7. Menettely palvelun peruuntuessa .....	7
4.8. PSOP- Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä .....	8
4.9. Työtuntien raportointi.....	8
<b>5. Hankittavalle palvelulle asetetut vähimmäisvaatimukset yritykselle</b> .....	<b>9</b>
5.1. Omavalvontaohjelma .....	9
5.2. Omavalvontasuunnitelma.....	9
5.3. Laadunseuranta .....	9
5.4. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	10
5.5. Palveluun kohdistuvien reklamaatioiden käsittely .....	10
5.6. Asiakkaan tekemä muistutus.....	10
5.7. Palveluun liittyvistä muutoksista ilmoittaminen.....	11

*Käsittely:*

*10.2.2025 Vammaisneuvosto*

*4.3.2025 Sosiaalipalvelut johtoryhmä*

*5.3.2025 Sosiaalipalvelujohtajan päätös*

## 1. Johdanto

Kymenlaakson hyvinvointialue on päivittänyt henkilökohtaisen avun palvelukuvauksen keskeiseen lainsäädäntöön tulleiden muutosten vuoksi. Vammaispalvelulaki 675/2023 on tullut voimaan 1.1.2025 alkaen.

Vammaispalvelulain (675/2023) 9§ mukainen henkilökohtainen apu kuuluu hyvinvointialueen erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vammaispalvelulain mukaisia palveluita voidaan myöntää vammaiselle henkilölle, joka vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen toimintarajoitteen johdosta tarvitsee välttämättä apua tai tukea tavanomaisessa elämässä eikä muissa laissa tarkoitettujen palvelujen ole sopivia tai riittäviä. Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa tai vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa ja 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.

Palvelua järjestetään vammaisen henkilön välttämättä tarvitsemassa laajuudessa. 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 vammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta. Päätettäessä henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta hyvinvointialueen on otettava huomioon vammaisen henkilön oma mielipide, elämäntilanne ja asiakassuunnitelmaan kirjattu avun tarve.

Henkilökohtaista apua voidaan toteuttaa tässä palvelukuvauksessa kuvatun ostopalvelun lisäksi myös hyvinvointialueen omana toimintana. Hyvinvointialueen on toteutettava henkilökohtaista apua myös työnantajamallilla korvaamalla vammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset lakisääteisin maksuineen ja korvauksineen sekä muut kohtuulliset avustajasta aiheutuvat välttämättömät kulut, tai antamalla vammaiselle henkilölle palveluseteli avustajapalveluiden hankkimista varten. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri toteuttamistavan mukaista palvelua. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla

samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

Hankittava palvelu on yksityistä sosiaalipalvelutoimintaa, joka on tällä hetkellä voimassa olevan lainsäädännön mukaan arvonlisäverotonta, verohallinnon ohjeen 14.9.2011 D:no 604/40/2011 mukaisten edellytysten täytyessä.

## 2. Palvelutuote

Henkilökohtaisen avun palvelun tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön itsenäistä ja oman näköistä elämää, omien valintojen tekemistä sekä toimimista aktiivisena ja tasavertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Tavoitteena on, että palvelu on asiakkaalle laadukasta ja sujuvaa. Asiakkaiden yksilöllisyyden, yhdenvertaisuuden ja ihmisoikeuksien kunnioittaminen tulee olla toiminnan lähtökohtana. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan kaikessa toiminnassa YK:n yleissopimusta vammaisten henkilöiden oikeuksista, ajankohtaisista lainsäädäntöä ja valtakunnallisia suosituksia.

### 2.1. Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on vammaisen henkilön avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö itse tekisi, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä tai toimien suorittaminen olisi kohtuuttoman hidasta tai hankalaa. Avustamiseen kuuluvat tehtävät voivat sisältää vammaisen henkilön välttämättömän avustamista päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihminen tekee säännöllisesti ja toistuvasti, ja jotka kuuluvat kiinteästi jokaisen elämään. Päivittäiset toimet voivat liittyä liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteydestä huolehtimiseen. Vammaisen henkilö voi tarvita apua myös esimerkiksi kaupassa käymiseen, lääkärikäyntiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen ja vapaa-ajan viettoon, lasten päivittäisiin toimiin osallistumiseen sekä opiskelemiseen tai työssä käyntiin. Avustaja ei voi toimia asiakkaan puolesta vaan asiakas osallistuu kaikkeen toimintaan omien voimavarojensa mukaisesti.

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin voivat kuulua myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutuksen edistämiseen ja asiakkaan ohjauksessa tapahtuvan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä avustaminen.

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Hyvinvointialueen on järjestettävä vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa avustajalle näiden toimenpiteiden edellyttämää ohjausta

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa Kymenlaakson hyvinvointialueen perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito. Henkilökohtaiseen apuun eivät oikeuta sellaiset avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää lääketieteellisin perustein annettavaa hoitoa jonkun muun kuin asiakkaan itsensä määrittelemänä. Silloin ensisijaisina palveluina voivat olla esimerkiksi kotihoito ja omaishoidontuki.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet ja muut työn tekemiseen liittyvät välineet. Avustustilanteissa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

### 3. Palveluprosessi

Henkilökohtaisella avun palvelulla tuetaan vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja omaehtoista toimintaa edellyttäen, että vammaisen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä. Henkilökohtainen avustaja työskentelee vammaisen henkilön ohjauksessa ja saa häneltä toimintaohjeensa.

Vammaisen henkilö ohjaa ja neuvoo käytännön avustamistilanteessa avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan ja että palvelu suoritetaan laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon vammaisen henkilön mielipiteet ja etu.

#### 3.1. Asiakkaan palvelutarve

Henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvalla asiakkaalla on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaista toimintarajoitetta ja avun tarvetta. Vammat voivat olla seurausta joko onnettomuudesta tai sairauksista, tai asiakkaat voivat olla syntymästään asti vammautuneita. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana.

Asiakkailla saattaa olla vammasta tai sairaudesta johtuvia puutteita toiminnan säätelyssä, rajoitteita liikuntakyvyssä, motoriikassa, aistitoiminnoissa, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa tai kommunikaatiossa, sosiaalisissa taidoissa, minkä vuoksi he tarvitsevat toisen henkilön apua. Asiakkaat voivat olla myös vaikeasti aistivammaisia tai kehitysvammaisia henkilöitä. Heillä voi myös olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen.

Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarviointiin sekä asiakassuunnitelmaan perustuen. Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöiltään että ajallisesti. Avuntarve voi olla minä viikonpäivänä tahansa ja eri vuorokaudenaikoina, kuitenkin pääsääntöisesti arkisin klo 6 - 22 välisenä aikana.

### **3.2. Palvelun tilaus ja toteutus**

Kymenlaakson hyvinvointialueen vammaispalvelun viranhaltija, tilaaja, arvioi asiakkaan palvelutarpeen kokonaisvaltaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa. Palvelua myönnettäessä otetaan huomioon elämäntilanne kokonaisuudessaan, kuten asiakkaan toimintakyky, elämäntilanne sekä asiakkaan mahdollisten muiden palveluiden ja tukitoimien muodostama palvelukokonaisuus. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta, kestosta sekä tuntimääristä tehdään aina yksilölliseen, tilaajan laatimaan asiakassuunnitelmaan perustuen. Vammaisille henkilöille myönnetään henkilökohtaista apua ostopalveluna pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevin päätöksin. Tilaaja ohjaa asiakkaat palvelun piiriin. Asiakkaalle sopivin palveluntuottaja valitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Tilaaja toimittaa palveluntuottajalle tiedon asiakkaalle myönnetystä palvelusta. Palveluntuottajan velvollisuutena on tarjota asiakkaalle aloitustapaamista, jossa asiakkaalla on mahdollisuus kertoa toiveistaan palvelunsa toteuttamiseen liittyen. Tarvittaessa tilaaja voi osallistua aloitustapaamiseen. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan palvelua tilauksen laajuudessa, oikea-aikaisesti ja aikataulussa asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee aloittaa palvelu asiakkaan tilauksen mukaisesti.

## **4. Hankittavalle palvelulle asetetut vähimmäisvaatimukset asiakasprosessille**

### **4.1. Yksilöllinen henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelma ja käytännön avustamistilanne**

Henkilökohtainen apu on toteutettava tavalla, joka tukee vammaista henkilöä tekemään omia valintoja ja edistää hänen itsenäistä elämäänsä. Palveluntuottaja laatii asiakkaalle henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ennen palvelun aloittamista. Henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelmassa on huomioitava asiakkaan avun tarpeeseen liittyvät tehtävät ja asiakkaan toiveet avun toteuttamisessa. Työtehtävien tulee perustua siihen tarkoitukseen ja laajuuteen, mikä on palvelun tilauksessa annettu. Tilaaja on sitoutunut korvaamaan palveluntuottajalle vain asiakkaalle päätöksellä myönnetty palvelutuntimäärän. Palveluntuottajan vastuulla on valvoa, että asiakkaalle myönnetty tuntimäärä ei ylitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla.

Henkilökohtaisen avun käytännön avustamistilanteen sisällön määrittelee asiakas, hänelle laadittuun asiakassuunnitelmaan ja henkilökohtaisen avun päätökseen perustuen. Asiakas määrittelee hänelle tehtyyn päätökseen perustuen myös, milloin hän apua tarvitsee. Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii avustajan käytännön työn johtajana.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaminen tapahtuu asiakkaan kanssa sovittuna aikana ja sovituksessa laajuudessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtainen apu on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan palvelukuvauksen mukaista ja sellaista kuin on sovittu. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu tuotetaan luotettavasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelma tulee päivittää vuosittain tai asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa ja se tulee toimittaa palvelun myöntäjälle kirjeitse tai salatulla sähköpostilla.

## **4.2. Asiakasasioista vastaava vastuuhenkilö**

Palveluntuottajan tulee nimetä henkilökohtaisen avun vastuuhenkilö asiakasasioissa.

### **4.2.1. Vastuuhenkilön pätevyysvaatimukset**

Henkilökohtaisen avun vastuuhenkilöllä tulee olla vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään yhden vuoden työkokemus alalta. Vastuuhenkilö on rekisteröitynyt JulkiTerhikki/JulkiSuosikki -järjestelmässä.

### **4.2.2. Vastuuhenkilön tavoitettavuus**

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään salattu sähköposti, minkä välityksellä yhteydenpito asiakasasioissa tapahtuu. Palveluntuottajan vastuuhenkilön tulee olla tavoitettavissa maanantaista perjantaihin kello 8 - 16 välisenä aikana ja hänellä tulee olla nimettynä sijainen. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava tilaajalle viipymättä liittämällä PSOP-järjestelmään asiasta liiteasiakirja. Vastuuhenkilön vastuulla on informoida tilaajaa, mikäli palvelun toteuttamisessa on ongelmia. Tilaajan yhteydenottoon on vastattava viipymättä.

### **4.2.3. Vastuuhenkilön tehtävät**

Vastuuhenkilön tehtävänä on vastata henkilökohtaisen avun käytännön toteuttamisesta, avustajien työnjohdosta ja huolehtia palvelun toteuttamisesta asiakkaan luona, sisältäen sijaisjärjestelyt ja viivytyksettömän palvelun toteuttamisen kaikissa tilanteissa sekä toimia yhteyshenkilönä asiakasasioissa.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön tehtävänä on perehtyä asiakkaan tilanteeseen ja järjestää asiakkaalle sopiva, osaava ja tehtävien suorittamisen valmiudet omaava työntekijä avustajaksi. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa avustajansa/ avustajiensa valintaan ja palvelu tulee toteuttaa asiakkaan hyväksymällä avustajalla. Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan tahto käyttää samaa työntekijää avustajanaan eri avustamistilanteissa.

Palveluntuottajalle osoitetun asiakkaan avustajana tulee lähtökohtaisesti toimia perheen ulkopuolinen henkilö. Henkilökohtaisena avustajana voi kuitenkin erityisestä syystä toimia vammaisen henkilön perheenjäsen, jos sitä voidaan pitää vammaisen henkilön edun mukaisena.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia, että yhdessä vammaisen henkilön kanssa laaditaan henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelma.

Vastuuhenkilön vastuulla on perehdyttää avustaja henkilökohtaisen avun alaan ja henkilökohtaisen avustajan asemaan ja rooliin. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen asiakaskohtaisiin tehtäviin. Työtehtäviin perehdyttäminen tapahtuu asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa tapahtuva perehdyttäminen sisältyy asiakkaalle myönnettyihin avustajatunteihin ja muu perehdyttäminen on toimittajan toimintaa, jota ei korvata erikseen. Vastuuhenkilö huolehtii avustajien perehdyttämisestä ja avustajien osaamisen varmistamisesta silloin, kun asiakkaan palvelutarve edellyttää avustajalta erityisiä taitoja esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden kanssa kommunikointia, oikeaa nostamisen ergonomiaa tai taitoja käsitellä erilaisia apuvälineitä. Tarvittaessa palveluntuottaja järjestää työntekijälle työnohjausta.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö on velvollinen osallistumaan ilman eri kustannusta mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseen, ratkaisemiseen ja ennaltaehkäisemiseen yhteistyössä tilaajan ja asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan vastuuhenkilö on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle muun muassa tilanteista, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelun laajuuteen, tarpeeseen tai sisältöön ja tilanteista, joissa palvelua ei voida asiakkaalle järjestää. Kyseisissä tilanteissa palveluntuottaja on velvollinen selvittämään asiaa yhdessä tilaajan kanssa ja edesauttamaan omalta osaltaan palvelun järjestämistä.

Sopimuksen toimivuutta ja palvelun laatua seurataan tilaajan ja palveluntuottajan/ vastuuhenkilön välisissä yhteistyöpalaverissa sekä PSOP:ssa olevien asiakirjojen perusteella. Yhteistyöpalaverit järjestetään tilaajan kutsusta tarvittaessa.

### **4.3. Palveluntuottajan henkilökunta**

Henkilökohtaisen avun ostopalvelun asiakkaina on eri tavoin vammaisia henkilöitä, ja lähtökohtaisesti asiakas toimii avustustilanteissa ohjaajana. Henkilökohtaista apua antavat työntekijät ovat täysi-ikäisiä, luotettavia ja soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin. Avustajilta edellytetään vähintään avustamisen perustaitoja ja apuvälineiden tuntemusta sekä hyviä yhteistyötaitoja, kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, kuunnella ja toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Avustajilla tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Palveluntuottajan tulee pyrkiä järjestämään asiakkaalle sama avustaja tai avustajarinki. Avustajaringillä tarkoitetaan n. 2-5 asiakkaalle tutun avustajan rinkiä. Tarvittaessa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua avustajaringin valintaan.

Palveluntuottaja järjestää avustajalle sijaisen avustajan äkillisen poissaolon, sairastumisen tms. tilanteessa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat työntekijät ovat suorittaneet ensiapukoulutuksen. Riittävänä ensiapukoulutuksena pidetään työnantajan järjestämää ensiapukoulutusta.



Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisina avustajina toimivat työntekijät tuntevat vammaispalvelulain sisällön ja lain tarkoituksen sekä tietävät mihin toimiin apu on lain mukaan tarkoitettu.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtäväkuvat on määritelty. Avustajan tulee ymmärtää roolinsa nimenomaan henkilökohtaisena avustajana, jonka tehtävä on auttaa vammaista henkilöä tekemään asioita, joita hän ei vamman tai sairauden vuoksi pysty ilman apua tekemään tai tekeminen on kohtuuttoman hankalaa.

#### **4.4. Rikostaustan selvittäminen**

Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, jos henkilökohtaista apua tuotetaan alle 18-vuotiaalle henkilölle (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote vammaisten henkilöiden sosiaalipalveluissa 1.1.2025 alkaen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Palveluntuottajan vastuuhenkilön rikosrekisteriote selvitetään siinä vaiheessa Kymenlaakson hyvinvointialueen toimesta, mikäli osallistuu asiakastyöhön.

#### **4.5. Avustajan henkilöllisyyden todentaminen**

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivalla työntekijällä on esittää henkilöllisyytensä todentamiseksi kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti) asiakkaan luokse mennessään. Näkövammaisten henkilöiden kanssa työskennellessä palveluntuottajan tulee huomioida, miten heidän kohdallaan luotettava henkilöllisyyden todentaminen tapahtuu.

#### **4.6. Palveluntuottajan asiakkaille järjestämä asiakaspalvelu**

Palveluntuottajan tulee järjestää asiakaspalvelu, johon asiakas saa halutessaan yhteyden arkisin maanantaista perjantaihin klo 8 – 16 välisenä aikana puhelimitse, tekstiviestillä tai sähköpostitse. Muina aikoina tulee olla viestinjättömahdollisuus (puhe- tai tekstiviesti tai sähköposti), johon asiakas voi ilmoittaa mahdollisista ongelmatilanteista tai halutessaan perua tai keskeyttää palvelun. Asiakaspalvelun tulee pystyä ratkaisemaan palvelun järjestämiseen liittyvät ongelmatilanteet. Palvelun tilaamisesta ei saa koitua asiakkaalle palvelumaksua tai muita vastaavia maksuja.

#### **4.7. Menettely palvelun peruuntuessa**

Asiakkaan esteen vuoksi palvelu voidaan keskeyttää tai sovittu palvelutapahtuma perua. Keskeytyksestä tai peruuntumisesta asiakas ilmoittaa palveluntuottajan asiakaspalveluun. Ilmoitus palvelun keskeytyksestä tai sovitun palvelutapahtuman peruuntumisesta tehdään asiakaspalvelun puhelinnumeroon soittamalla tai tekstiviestillä tai asiakaspalvelun sähköpostiosoitteeseen sähköpostiviestillä. Keskeytyksestä tai peruuntumisesta asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle viimeistään 24 tuntia ennen sovitun avustamisen alkamista.

Asiakas ilmoittaa palveluntuottajan asiakaspalveluun sovitun palvelutapahtuman keskeytymisen tai perumisen alkamisajankohdan sekä keskeytyksen keston tai arvioidun keston. Palveluntuottajan tulee kuitata asiakkaalle ilmoitus palvelun keskeytyksestä/peruutuksesta vastaanotetuksi. Toteutumatta jääneistä tunteista ei makseta korvausta, paitsi jos asiakas on perunut avustamisen alle 24 tuntia ennen avustamisen alkamista.

Asiakkaan perussa palvelutapahtuman asiakaspalvelun aukioloaikana klo 8 - 16 välisenä aikana, lasketaan 24 tunnin ajanjakso siitä hetkestä, kun asiakas on antanut tiedon palvelun perumisesta palveluntuottajalle. Asiakkaan perussa palvelutapahtuman klo 16 – 8 välisenä aikana, lasketaan 24 tunnin ajanjakso klo 8 alkaen.

#### **4.8. PSOP- Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä**

Tilaajalla on käytössä sähköinen palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP), [www.parastapalvelua.fi](http://www.parastapalvelua.fi). Yksityisten palveluntuottajien edellytetään käyttävän järjestelmää, jonka avulla tilaaja valvoo tilaajavastuulain mukaisten veloitteiden ja muiden määrittelemiensä kriteereiden täyttymistä.

Tilaaja lisää ostopalvelusopimuksen palveluntuottajalle täydennettäväksi PSOP-järjestelmässä. Palveluntuottajien edellytetään liittyvän myös Luotettava kumppani-ohjelmaan, jonka kautta tilaajavastuulain mukaiset tiedot tarkastetaan ja ne päivittyvät PSOP-järjestelmään automaattisesti. Palveluntuottaja liittää PSOP-järjestelmään myös tilaajan määrittelemät palvelukohtaiset liiteasiakirjat.

Palveluntuottajan on tehtävä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista, kuten yhteystiedot tai vastuuhenkilöt sekä palvelun tuottamiseen vaikuttavat olosuhteet, korjaukset PSOP-järjestelmään.

PSOP-järjestelmässä käytetään suoraa sähköistä laskutusta. Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat PSOP-järjestelmään annettujen ohjeiden mukaisesti. Järjestelmä kerää palvelutapahtumista laskutusmateriaalin toteutuneiden tapahtumien mukaan ja tilaaja tilittää automaattisesti palveluntuottajalle kerran kuukaudessa toteutuneiden palvelujen mukaisen korvauksen.

Palveluntuottaja saa järjestelmästä omaa kirjanpitoaan varten tarvittavat tiedot tulossa olevasta suorituksesta. Palveluntuottaja voi kirjata järjestelmään suorituksen kohdistamista varten oman viitenumeron sekä asiakaskohtaisen numeron. Palvelutapahtumat tulee kirjata kuukauden 2. päivään mennessä.

#### **4.9. Työtuntien raportointi**

Henkilökohtaisesta avusta maksetaan vain tehollisten työtuntien mukaan. Tehollisilla työtunneilla tarkoitetaan avustajan olemista tosiasiallisesti asiakkaan käytettävissä. Toisin sanoen esimerkiksi avustajan matka-aikoja ei lasketa avustajatunteihin, vaan asiakkaan on saatava käyttöönsä hänelle palvelupäätöksellä myönnettyt henkilökohtaisen avun tunninit.

## 5. Hankittavalle palvelulle asetetut vähimmäisvaatimukset yritykselle

### 5.1. Omavalvontaohjelma

Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antava palveluntuottaja laatii vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelman sähköisesti ja julkaisee sen julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten palveluntuottajan omavalvonta, alihankkijan toiminnan laadun- ja asianmukaisuuden seuranta ja asiakasturvallisuus järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

Omavalvontaohjelman toteutumista seurataan palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla. Palveluja kehitetään omavalvontaohjelman toteutumisen seurannassa tehtyjen havaintojen perusteella sekä asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyuden seurannan ja edellä mainitun säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

### 5.2. Omavalvontasuunnitelma

Sosiaalihuollon laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma Valviran antaman määräyksen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta 1/2024 mukaisesti. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja julkaistaan julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla.

### 5.3. Laadunseuranta

Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä tilaajan kanssa sekä sitoutua tilaajan määrittelemään palvelun kehittämistoimintaan. Henkilökohtaisen avun palvelulle tullaan määrittelemään keskeiset laatuvaatimukset ja -tavoitteet sekä seurannan toteuttamismenetelmä sopimuskauden aikana. Tällä hetkellä tunnistettuja tekijöitä ovat sijaisten saatavuus, avustajien vaihtuvuus sekä avustajien toiminnan laadukkuuteen liittyvät seikat. Laadunseurannan menetelmänä voi olla säännöllisesti toteutettava asiakastytyväisyyskysely.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa toimintakertomusvuoden toiminnan toteuman, asiakaspalautteet, asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset sekä arvion keskisten laatutavoitteiden toteutumisesta. Lisäksi toimintakertomuksessa tulee olla henkilöstön työhyvinvoinnin seurannan tulokset. Toimintakertomus tulee toimittaa tilaajalle PSOP-järjestelmään vuosittain 30.4. mennessä.

#### **5.4. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteutamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

#### **5.5. Palveluun kohdistuvien reklamaatioiden käsittely**

Asiakkaalla on oikeus tehdä reklamaatio saamastaan kohtelusta palvelusta tilaajalle. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaaliasiavastaavaan ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille (Aluehallintovirasto). Asiakas tai asiakkaan puolesta asioija voi antaa palveluntuottajalle ja tilaajalle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista puhelimitse ja sähköpostitse.

Palveluntuottajan tulee käsitellä jokainen asiakasreklamaatio ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottajan tulee korjata tilanne viipymättä kaikin kohtuullisena pidetyin keinoin.

Palveluntuottajan tulee käsitellä reklamaatiot henkilöstön kanssa ja antaa kirjallinen vastaus viivytyksettä sekä asiakkaalle että tilaajalle. Palveluntuottajan tulee dokumentoida kaikki palveluun kohdistuvat reklamaatiot.

Palveluntuottajan tulee informoida mahdollisuudesta ja tarvittaessa avustaa asiakkaita asiakaspalautteen antamiseen.

#### **5.6. Asiakkaan tekemä muistutus**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Jos asukas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai palveluun, hä-

nellä on oikeus tehdä muistutus perustuen lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja osoittaa se Kymenlaakson hyvinvointialueen kirjaamoon, kirjaamo@kymenhva.fi tai kirjeitse osoitteella Kymenhva kirjaamo, Keskuskatu 19, 48100 Kotka.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai lähainen.

### **5.7. Palveluun liittyvistä muutoksista ilmoittaminen**

Palveluntuottajan tulee tiedottaa tilaajaa toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä yhteyshenkilön tai yhteystietojen muuttumisesta. Muutoksista tulee ilmoittaa sopimuksen vastuuhenkilölle viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen. Yhteyshenkilön tai yhteystietojen muutos on päivitettävä myös PSOP-järjestelmään.

Palveluntuottajan tarjoaman henkilökohtaisen avun tulee täyttää lainsäädännön ja viranomaismääräysten toiminnalle asettamat vaatimukset. Toiminnan kannalta keskeisiä lakeja ovat mm. EU:n yleisen tietosuoja-asetus (EU)2016/679, tietosuojalaki 1050/2018, perustuslaki 731/1999, sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (sosiaalihuollon asiakaslaki 812/2000), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) sekä vammaispalvelulaki (14.4.2023/675).