



SIILINJÄRVEN KUNTA

Sosiaali- ja terveystalvelut

VAMMAISPALVELUN HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIOHJE

Hyväksytty sosiaali- ja terveystalvelukunta 28.11.2019 § 57

Sisältö

1	Yleistä palveluseteliohjeesta	1
2	Palvelun tarkoitus ja sisältö	1
3	Palvelusetelillä järjestetty palvelu	2
4	Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja sähköinen palvelusetelijärjestelmä Vaana.....	4
5	Palvelusetelin arvo.....	5
6	Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	6

1 Yleistä palveluseteliohjeesta

Siilinjärven kunnalla on käytössä yleinen palveluseteliohje ja palvelukohtainen ohje. Yleisessä palveluseteliohjeessa on kirjattu vaatimukset, jotka määrittelevät kunnan palvelusetelitoimintaa ja sitovat kaikkia Siilinjärven kunnan palvelusetelituottajia. Henkilökohtaisen avun palveluseteliohje sisältää yksityiskohtaisempaa tietoa ja vaatimuksia palvelusetelillä tuotettavalle henkilökohtaisen avun palvelulle. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan yleisen palveluseteliohjeen ja palvelukohtaisen ohjeen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

Henkilökohtainen apu voidaan tuottaa järjestäjän omana toimintana, ostopalveluna, työnantajamallia käyttäen tai palvelusetelillä. Henkilökohtaisen avun eri järjestämistapoja voidaan myös yhdistää toisiinsa sekä muihin vammaispalvelulain, kehitysvammalain ja muun sosiaalihuollon lainsäädännön mukaisiin palveluihin ja tukitoimiin.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Palvelusetelillä tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan kunnan asiakkaalle antamaa päätöstä, jonka mukaisesti asiakas hankkii yksityiseltä palveluntuottajalta vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Päätös on kunnan myöntämä sitoumus korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määräämään arvoon asti. Palvelusetelin käyttäjällä on oikeus valita haluamansa kunnan hyväksymä palveluntuottaja.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen kuntien järjestämissä sosiaali- ja terveystalveluissa. Lakia sovelletaan yksityisten sosiaali- ja terveystalvelujen hankkimiseksi. Siilinjärven kunta ja palveluntuottaja nimeävät yhteyshenkilöt tahoillaan, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä ohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja tiedottamisessa.

2 Palvelun tarkoitus ja sisältö

Henkilökohtaista apua tarvitseva asiakas on vammaispalvelulain (380/1987) mukaisesti vaikeavammaisen henkilö, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksiä ovat vammaispalvelulain (380/1987) 8 c §:n mukaisesti vaikeavammaisuus sekä toistuva ja välttämätön toisen henkilön avun tarve, joka ei johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Lisäksi asiakkaalla tulee henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi olla kykyä ja mahdollisuuksia käyttää palveluseteliä ja toimia kuluttaja-asemassa sekä sopia palvelun kestosta, sisällöstä, aikataulusta ja muista palvelun toteuttamiseen liittyvistä asioista. Lisäksi asiakkaalla tulee olla kykyä ja mahdollisuuksia ohjeistaa ja neuvoa avustajaa.

Asiakkaan yksilöllinen toimintakyky ja siitä nouseva tarve määrittelee henkilökohtaisen avun palvelun sisällön. Vammaispalvelulain (380/1987) 8 d §:n mukaan vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä asiakkaan palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämänsä kokonaisuudessaan on otettava huomioon henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä.

Henkilökohtaisella avulla vammaispalvelulain (380/1987) mukaisesti tarkoitetaan apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei selviä niistä osittain tai kokonaan vammansa tai sairautensa vuoksi. Henkilökohtainen apu on vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtainen apu ei ole hoivaa, hoitoa (esim. kotihoidon tehtävät) tai valvontaa. Lähtökohtana henkilökohtaisessa avussa on asiakkaan määrittelemä sisältö palvelulle. Henkilökohtaisen avun palvelun tarkoituksena on kannustaa asiakasta mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen ja omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa. Henkilökohtaisella avulla tuetaan avustettavan suoriutumista avustettavista tehtävistä, avustettava osallistuu aina kyseisiin tehtäviin, kuten kotiaskareisiin (siivous, pyykinpesu, ruoanlaitto jne.) ja asiointiin.

Siilinjärven kunnan vammaispalveluissa arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisesti asiakkaan tarvetta palveluille ja tukitoimille. Asiakkaan avun tarve ja asiakas itse määrittelevät palvelun sisällön eli sen, missä asioissa asiakas tarvitsee apua ja kuinka paljon. Tarvittavat palvelut ja tukitoimet kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan oikeus käyttää palveluseteliä henkilökohtaisen avun järjestämisessä. Henkilökohtaisen avun järjestämistapoja voi tarvittaessa olla samanaikaisesti useampia. Henkilökohtaisen avun myöntämisestä ja palvelun järjestämisen toteuttamistavasta tehdään aina viranhaltijapäätös. Viranhaltija ja asiakas sopivat, miten palveluntuottajalle tiedotetaan palvelusuunnitelmassa sovituista tavoitteista palvelulle ja palvelun sisällöstä. Asiakkaan palvelusuunnitelma tarkastetaan säännöllisesti sovittuna ajankohdantana tai tarvittaessa, kun asiakkaalle myönnetty palvelusetelipalvelut eivät vastaa enää asiakkaan palvelutarvetta tai toimintakyvyssä on muutoksia. Palveluntuottajan on ilmoitettava vammaispalvelun työntekijälle havaitessaan asiakkaan palvelutarpeessa ja myönnettyissä palveluissa olevan riskiä tai jos asiakkaalle myönnetty palvelun tuntimäärä on ali- tai ylimitoitettu. Palveluntuottajan tulee tarkistaa asiakkaalta, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Kunta on velvollinen korvaamaan vain palvelun, josta on olemassa myönteinen viranhaltijapäätös.

3 Palvelusetelillä järjestetty palvelu

Palvelusetelin myöntäminen perustuu Siilinjärven kunnan viranhaltijan suorittamaan palvelutarpeen arviointiin vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun suhteen ja päätökseen palvelusta. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä palvelusetelillä tuotettavasta palveluista, jolloin hänelle tulee järjestää palvelu toisella tavalla. Palveluseteliä voi käyttää ainoastaan ennalta sovittuihin palveluihin, jotka on kirjattu asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi

halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai käyttää myös useampia palveluntuottajia. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksutonta palvelua ja asiakkaalta ei voi periä kyseisestä palvelusta omavastuusuutta. Asiakas voi käyttää palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen. Palveluseteliin sisältyvät lisäpalvelut asiakas maksaa itse.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustamistehtävät ovat palvelu/asiakassuunnitelman ja viranhaltijapäätöksen mukaisia.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä päättää avun toteutustavan, ajankohdan ja paikan. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat palvelun kestosta ja aikatauluista. Palvelutunnit toteutetaan asiakkaan luona tai asiakkaan kanssa sovituksessa paikassa. Asiakkaan tulee olla itse paikalla palvelua toteutettaessa. Henkilökohtaisen avun tunteja ei voi käyttää asiakkaan puolesta asiointiin, vaan asiointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluasumisyksiköissä asuvilla asiakkailla henkilökohtaisen avun tunnit on tarkoitettu kodin ulkopuolisiin avustamisiin harrastuksissa, virkistäytymisessä sekä yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Palveluasumisyksiköissä olevat asiakkaat saavat asumisyksikön henkilökunnalta apua päivittäisiin toimintoihin, joihin kuuluvat myös kotityöt, asumisyksikön viriketoiminta, ostosten ja hankintojen tekeminen sekä normaaliin asumiseen liittyvä asiointi. Henkilökohtainen avustaja ei voi kuljettaa asiakasta omalla autolla. Henkilökohtaisen avun palvelussa palveluntuottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea raha-asoiden hoitamiseksi edunvalvoja

Henkilökohtaisen avun järjestämistapoja palvelusetelillä ovat esimerkiksi:

- Tilanteet ja paikat, joissa vakituinen avustaja on estynyt tai tarvitaan tilapäisapua vakituisen avustajan lisäksi
- Lyhytaikaiset ja säännöllisesti toistuvat avuntarpeet

Henkilökohtaisen avun palvelun on sisällöltään, toteutukseltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä on sovittu. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä kuntaan, mikäli asiakkaan palvelutarpeissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu suoritetaan huolellisesti ja laadukkaasti ottaen huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (817/2000) mukaisesti. Asiakkaan tulee saada hyvää kohtelua ja hänen turvallisuudestaan ja yksityisyydestään tulee huolehtia. Vastuu laadukkaasta palvelusta on palveluntuottajalla ja toimintayksikön vastaavalla johtajalla.

Palveluntuottajan on nimettävä palveluntuottamisen vastuuhenkilö, joka vastaa palvelun käytännön toteuttamisesta alueellaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun avustajat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon. Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa avustajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan peruskoulutusta, mutta palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidosta, osaamisen kehittämisestä ja tarvittavasta täydennyskoulutuksesta. Henkilöstöllä tulee olla kokemusta työskennellä vaikeavammaisten asiakkaiden kanssa.

Avustajalta, joka avustaa alle 18-vuotiaita henkilöitä, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottajan ja tämän koko henkilöstön tulee sitoutua vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen asiakasta koskevista kaikista asioista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen henkilöstöön kuuluva on allekirjoittanut salassapitosopimuksen. Palveluntuottajan tulee huolehtia avustajiensa perehdyttämisestä avustajatyöhön.

Avustajalta edellytetään vähintään avustamisen perustaitoja, apuvälineiden tuntemusta ja kansalaistaitoja hätätilanteissa. Tämän lisäksi avustajan tulee kyetä toimimaan vaikeavammaisten lasten ja aikuisten kanssa muun muassa siten, että avustajat kykenevät vaikeavammaisen henkilön fyysisen motoriikan hallintaan sekä vaikeimmissa tilanteissa eleiden ja tunnetilojen tulkintaan. Mikäli asiakkaan äidinkieli on suomi tai ruotsi, asiakkaan halutessa palveluntuottajan on varmistettava, että asiakasta avustavalla avustajalla on riittävä kielitaito kommunikointiin asiakkaan äidinkielellä. Mikäli avustettavan henkilön äidinkieli on joku muu kuin suomi, tulee kommunikointiratkaisut olla kuvattuna palvelu/asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakkaan mahdollisuus kommunikointiin palvelu/asiakassuunnitelmassa kuvatulla tavalla.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä [esim. kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle (palvelut)]. Jos avustettavalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelu/asiakassuunnitelmaan. Palvelu/asiakassuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa asioista voi neuvotella järjestäjän kanssa.

4 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja sähköinen palvelusetelijärjestelmä Vaana

Palveluntuottaja tekee hakemuksen kunnalle palveluntuottajaksi liittymisestä, jonka jälkeen kunnan hyväksymä palveluntuottaja rekisteröityy Vaana -verkkopalveluun. Vaana lähettää hyväksytyille palveluntuottajille linkin, jonka kautta verkkopalveluun voi liittyä. Palvelusetelijärjestelmän hallinta tapahtuu Vaana -verkkopalvelun kautta. Vaanalla on vastuu perehdyttää palveluntuottaja verkkopalvelunkäyttöön. Palvelusetelin käyttö ja veloitukset toimivat sähköisen verkkopalvelun välityksellä.

Asiakas voi etsiä palveluntuottajia palvelusetelijärjestelmä Vaanan käyttökohdehaun kautta:

<https://www.palveluseteli.fi/fi/palvelusetelit/kayttokohdehaku>

Kun asiakas on päättänyt ottaa käyttöön hänelle myönnetyn henkilökohtaisen avun palvelun setelin, hänen tulee ottaa yhteyttä Siilinjärven kunnan hyväksymään palveluntuottajaan. Asiakas tilaa palveluntuottajalta henkilökohtainen apu –palvelun suullisesti tai sähköisesti. Asiakkaan ja palveluntuot-

tajan välille syntyy sopimus, kun palvelun tuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palveluntuottaja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen viipymättä, kun tilaus on hyväksytty. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun sisällöstä, kestosta ja aikatauluista. Palvelu tuotetaan asiakkaan määrittämässä paikassa.

Sähköinen palvelusetelijärjestelmä Vaana tukee palveluntuottajien vertailua, palvelusetelien käyttöä ja mahdollistaa toteutumien seuraamisen. Sähköisen palvelusetelijärjestelmän verkkosivut löytyvät osoitteesta: <https://vaana.fi/>

5 Palvelusetelin arvo

Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti. Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvon. Palvelusetelin arvon muuttamisesta annetaan tieto hyväksytyille palveluseteliryttäjille.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuottavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä kunnan ilmoittaman tuntihinnan (€). Palveluntuottaja ei voi tehdä henkilökohtaisen avun palvelusetelin osalta hinnan korotuksia asiakkaalle. Palveluntuottajan velvollisuus on tuottaa asiakkaille palvelua kaikkina aikoina, palvelusetelille sosiaali- ja terveyslautakunta vahvistaa tuntihinnat seuraavasti:

- Perustunti ma-la ja iltatyö ma – pe €/tunti
- Yötyö ma – pe ja klo 21 – 07 iltatyö lauantaisin klo 18 – 21 €/tunti
- Sunnuntaisin ja arkipyhinä ja yötyö lauantaisin klo 21 – 24 €/tunti

Laskutus tapahtuu toteutuneen ajan mukaisesti esim. 1 h 25 min. Avustusaikaan ei sisälly matkaan käytettävä aika asiakkaan luokse tai asiakkaan luota lähtiessä

Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta, eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisen avun palvelusta. Palvelusetelien tuntihinnat kattavat muut erillisisät ja kilometrikorvaukset. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen Siilinjärven kunnan hyväksymältä palveluntuottajalta. Asiakas voi hankkia palveluntuottajalta lisäpalveluja, mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu maksamaan takaisin saamansa palvelusetelin arvon, mikäli Siilinjärven kunta toteaa, että annettu palvelu ei ole ollut tässä ohjeessa mainitun sisällön ja laadun mukaista.

6 Palvelujen tuottamiseen sovellettava kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntö esim.

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Arvonlisäverolaki (1501/1993)
- Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
- Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)

Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun palveluseteliohje on voimassa toistaiseksi.



Siilinjärven kunta
PL 5
71801 Siilinjärvi
017 401 111
kirjaamo@siilinjärvi.fi