

Keravan kaupunki
Sosiaali- ja terveystalveluiden toimiala

Kaupungin kilpailuttama puitesopimus eri palveluntuottajien kanssa

Puitesopimus koskee seuraavaa palvelua: **VAMMAISTEN PALVELUT**

Tämän palvelukuvauksen sisältö koskee em. puitesopimuksen osa-
aluetta:

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUKUVAUS

Puitesopimus voimassa:

**31.5.2020 SAAKKA (LISÄKSI MAHDOLLISIA OPTIOVUOSIA
1+1 VUOTTA)**



Henkilökohtaisen avun hankinta ostopalveluna

1. Tietoja hankintayksiköstä

Palvelun tilaajia ovat Hyvinkään, Järvenpään ja Keravan kaupungit, Nurmijärven ja Tuusulan kunnat sekä Mustijoen perusturva/Mäntsälä (jatkossa tilaaja). Tilaajien edustajina ja palveluntuottajan yhteistyökumppaneina toimivat kunkin tahon vammaispalvelut.

2. Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on henkilökohtaisen avun hankinta vaikeavammaiselle henkilölle (jäljempänä myös asiakas). Henkilökohtainen apu on kunnan järjestämä palvelu, josta säädetään vammaispalvelulaissa. Käytännössä se toteutuu niin, että kunta kustantaa vaikeavammaiselle asiakkaalle työntekijän eli henkilökohtaisen avustajan. Henkilökohtainen avustaja avustaa vaikeavammaista henkilöä kaikissa niissä asioissa, jotka tämä tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi kokonaan tai osittain selviä itse.

Lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtaista apua voidaan myöntää päivittäisien toimien, työn, opiskelun, harrastusten, yhteiskunnallisen osallistumisen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen. Päivittäisiin toimiin, työhön ja opiskeluun henkilökohtaista apua tulee järjestää siinä laajuudessa kuin vaikeavammaisen henkilö sitä välttämättä tarvitsee. Harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta. Vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen edellä mainituista toiminnoista eikä avun tarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista.

Henkilökohtaisen avun toteuttamistapoja voivat olla:

- henkilökohtainen avustaja, jolloin vammaisen henkilö on avustajansa työnantaja
- palveluseteli
- ostopalvelu
- kunta järjestää palvelun itse

Tässä palvelunkuvauksessa kuvataan **ostopalveluna** hankittavaa henkilökohtaisen avun palvelua.

Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa. Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, jossa henkilön avun tarve muodostuu pääasiassa hoidosta, hoivasta ja valvonnasta.

Vaikeavammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu kuuluu kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin.

Syksyn 2015 tilanteen mukaan henkilökohtaista apua saavia henkilöitä on:

Hyvinkää	74 henkilöä
Järvenpää	127 henkilöä



Kerava	70 henkilöä
Mustijoen perusturva	20 henkilöä
Nurmijärvi	62 henkilöä
Tuusula	95 henkilöä

Näistä henkilöistä n. 30 % järjestetään palvelu ostopalveluna ja n. 70 % järjestetään palvelu työnantajamallin mukaisesti.

Henkilökohtaisen avun ostopalvelun tuntimäärät vaihtelevat yksilöllisesti. Vuoden 2015 aikana tuntimäärät ovat vaihdelleet mainituissa kunnissa välillä 20 – 700 tuntia/kuukausi. Ostopalveluna henkilökohtaista apua hankitaan erityisesti silloin, kun asiakas ei pysty itse toimimaan työnantajana. Pääsääntöisesti palvelua tarvitaan arkisin klo 8-21 välisenä aikana.

Palvelun tarkoituksena on avustaa asiakasta päivittäisissä toimissa. Työn fyysinen kuormitus on ajoittain tai jatkuvasti suuri. Apua tarvitseva henkilö voi olla suhteellisen omatoiminen tai tarvitsee toimintakyvyn rajoituksista johtuen fyysistä apua tai tukea monien tai kaikkien asiakokonaisuuksien suorittamisessa, mutta suoriutuu silti osasta henkilökohtaisia toimia täysin omatoimisesti. Avustaminen voi esimerkiksi olla kodin-hoidollisissa tehtävissä avustamista tai kodin ulkopuolella kuten kaupassa, elokuvissa tai uimahallissa avustamista. Apua tarvitseva henkilö tietää yleensä itse missä, miten ja milloin häntä tulee avustaa. Työ saattaa sisältää avustettavan nostoja tai siirtoja sekä wc-toiminnoissa, henkilökohtaisessa hygieniassa tai syömisessä annettavaa apua. Joissain tilanteissa avustajan työhön voi sisältyä myös toimintojen ohjausta tai päätöksenteon tukemista (esimerkiksi kehitysvammaiset asiakkaat).

Työtä tehdään usein asiakkaan kotona tai muissa vastaavanlaisissa tilanteissa. Asiakas saattaa tarvita henkilökohtaista apua useammassa paikassa, useamman kunnan alueella tai ulkomailla. Asiakas määrittelee missä kaikkialla hän tarvitsee apua. Tämä kirjataan jo palvelusuunnitelmaan. Se, että avustaminen tapahtuisi pääsääntöisesti kotona tai työpaikalla, ei kuitenkaan sulje pois avun tapahtumista myös muualla. Asiakas saattaa tarvita avustajaa joskus esimerkiksi lyhyemmälle matkalle lähikuntaan tai pidemmällekin matkalle. Suunnitelmassa tai sopimuksessa tulee myös pohtia, millaisia poikkeustilanteita asiakkaalle saattaa palvelupaikkojen osalta tulla ja miten näissä tilanteissa toimitaan.

Työturvallisuuslakia on noudatettava soveltuvin osin myös työssä, jossa työntekijä tekee sopimuksen mukaista työtä asiakkaan luona yksityiskodissa tai vastaavissa olosuhteissa. Tällöin lain tiettyjen velvoitteiden noudattamisessa on otettava huomioon työnantajan työhön ja työolosuhteisiin kohdistuvat toimintamahdollisuuksien rajoitukset.

3. Palvelun vähimmäisvaatimukset

Työntekijä tekee henkilökohtaisena avustajana työtä asiakkaalle. Avustamispalvelua järjestetään tilaajan asiakkaiden yksilöllisten palvelutarpeiden perusteella. Palveluntarve voi sijoittua eri viikonpäiville ja vuorokauden ajoille.

Henkilökohtaista apua haetaan kunnan vammaispalveluista. Henkilökohtaisen avun määrä arvioidaan yksilöllisesti sen mukaan, miten paljon apua asiakas välttämättä tarvitsee. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palveluntarpeen arviointiin sekä palvelusuunnitelmaan perustuen. Asiakas itse määrittelee sen mitä, missä, milloin ja miten apua annetaan. Palvelusuunni-



telmassa on määritelty, mihin tarkoitukseen henkilökohtaista apua on vaikeavammaiselle henkilölle myönnetty ja tämä ohjaa myös palveluaikojen määrittymistä.

Palvelun alkaessa palveluntuottajan tulee tehdä yhdessä asiakkaan kanssa tarkempi suunnitelma tai sopimus palvelun yksilöllisestä sisällöstä ja toteuttamisesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida, että henkilökohtaisesta avusta maksetaan vain tehollisten työtuntien mukaan. Tehollisilla työtunneilla tarkoitetaan avustajan olemista tosiasiallisesti asiakkaan käytettävissä, esimerkiksi avustajan matka-aikoja ei lasketa avustajatunteihin vaan asiakkaan on saatava käyttöönsä ne työtunnit, jotka hänellä on palvelupäätöksessä myönnetty. Nämä tunnit kirjataan palveluntuottajan kanssa tehtävään sopimukseen tai suunnitelmaan palveluiden toteuttamisesta. Palveluntuottajan tulee toimittaa laskun liitteenä erittely toteutuneista työtunneista (katso sopimusluonnos).

4. Henkilöstön vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi riittävä määrä asiantuntevaa ja asiakaspalveluun soveltuvaa henkilökuntaa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät henkilökohtaisen avun antamiseen. Avustajan työ tapahtuu tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Tästä johtuen avustajalta edellytetään kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, asiakkaan tarpeiden kuuntelua ja kykyä toimia tarpeiden mukaisesti. Avustajalta edellytetään hienotunteisuutta asiakkaan intiimeissäkin asioissa.

Avustajan tulee ymmärtää roolinsa nimenomaan henkilökohtaisena avustajana, jonka tehtävänä on auttaa vaikeavammaista henkilöä tekemään asioita, joita hän ei vammaan tai sairauden vuoksi pysty ilman apua tekemään. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen. Vaikeavammaisen henkilö itse on oman elämänsä asiantuntija ja tästä johtuen ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Avustajan on ymmärrettävä, että vaikka asiakas ei ole hänen varsinainen esimiehensä tai työnantajansa, johtaa asiakas silti avustajan työtä palvelusopimuksen tai palveluntoteutussuunnitelman mukaisesti. Avustajalla on asiakkaan ohjauksessa oikeus työturvallisuuteen ja oikeus kieltäytyä lainvastaisesta työn suorittamisesta.

Työn luonteen vuoksi avustajalta edellytetään vaitiolovelvollisuutta asiakasta koskevissa asioissa. Palveluntuottajan on otettava työsopimuksiinsa ehto vaitiolovelvollisuudesta. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelusopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset myös alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus järjestää sama avustaja asiakkaalle sekä opetella tuntemaan avustettavien henkilökohtaisia erityistarpeita. Palveluntuottajalla tulee olla valmiudet järjestää avustaja tarvittaessa mukaan esimerkiksi matkoille, joista sovitaan erikseen tilaajan kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajilla on esittää kuvallinen ja palveluntuottajan tunnisteella varustettu henkilökortti asiakkaan luokse mennessään.

Henkilöstöllä tulee olla sujuva ja tehtäviin riittävä suomen kielen taito ja heidän on tarvittaessa opeteltava käyttämään asiakkaiden tarvitsemia kommunikointikeinoja. Palveluntuottaja voi tarjota palvelua myös muilla asiakkaiden käyttämillä kielillä. Tilaajalla on oikeus tarkistaa tarvittaessa henkilöstön kielitaito.

Palveluntuottajalla tulee olla sijaisjärjestelmä, jolla varmistetaan palvelun katkeamaton ja häiriötön toiminta. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Sijaisjär-



jestely voidaan toteuttaa myös mm. alihankintana tai yritysten tilapäisenä yhteenliittymänä, ns. konsortiona.

Koska henkilökohtainen apu on luonteeltaan hyvin henkilökohtaista, on perusteltua, että asiakkaan tarpeita ja toiveita avun toteuttajasta tulee kuunnella. Avustajan valinnassa seuraavat seikat voivat olla merkityksellisiä: sukupuoli (intiimit avustustilanteet), fyysinen kunto (nostamiset), soveltuvuus työskentelyyn perheessä (lapsiperheet, rekisteriotevaatimus), tupakointi ja allergiat, elämäkatsomus, kielitaito, koulutus sekä muut erityiset taidot ja avun saajan toiveet. Avustajalta ei sinänsä edellytetä esimerkiksi erityisten hoidollisten toimien osaamista ennalta, mutta joidenkin toimien hallitseminen ja tietty koulutus voivat helpottaa molempia osapuolia.

Asiakkaan on hyvä saada päättää kuka hänen avustajanaan toimii. Asiakkaan tulee valita haastattelujen jälkeen palveluntuottajan tarjoamista avustajaehdokkaista itselleen sopivin. Tilannetta, jossa asiakas joutuu toistuvasti itselleen epämieluisan avustajan avustettavaksi, voidaan pitää erittäin epätoivottavana ja henkilökohtaisen avun periaatteiden sekä lähtökohtien vastaisena.

Palveluntuottajan nimeämällä vastuuhenkilöllä (vastuujohtaja) tulee olla vähintään tehtävään soveltuva sosiaali- tai terveysalan perustutkinto. Vastuuhenkilöllä on oltava riittävä alan tuntemus. Vastuuhenkilön vaihdosta tulee aina ilmoittaa välittömästi palvelun tilaajalle. Palveluntuottajan vastuuhenkilö vastaa ostettavaan palveluun liittyvästä henkilöstön työnopastuksesta.

Palveluntuottaja vastaa mahdollisten alihankkijoiden toiminnasta kuin omastaan. Alihankkijat tulee hyväksyttää tilaajalla. Alihankkijoita koskevat samat pätevyysvaatimukset kuin varsinaista palveluntuottajan henkilökuntaa.

Koko henkilöstöllä on voimassa olevat kirjalliset työsopimukset. Työvuorot tulee olla kirjallisesti suunniteltu ja niihin tulee kirjata toteutunut työvuoro jokaisen työvuoron osalta. Tilaajalla on oikeus pyytää työvuorolistat nähtäväksi tarvittaessa.

5. Laadunhallinta

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja kunnioittamisesta, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan.

Asiakkaan tai hänen edustajansa tulee ilmoittaa epäasianmukaisesta tai toteutumattomasta palvelusta palveluntuottajalle ja kunnan vammaispalveluihin. Asiakkaalla on myös sosiaalihuoltolain mukainen oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Hänellä on myös mahdollisuus tehdä kantelu aluehallintovirastolle.

Laadunhallinnan on täytettävä lisäksi ainakin seuraavat vaatimukset:

- Henkilöstön vastuut ja valtuudet (tehtäväkuvat) on määritelty kirjallisesti.
- Palveluntuottajan keskeiset laatuvaatimukset ja –tavoitteet on määritelty kirjallisesti.
- Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta asiakkailta ja näiden omaisilta vuosittain. Tulokset toimitetaan tilaajalle. Palaute dokumentoidaan ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palautteiden perusteella laaditaan kirjallinen toiminnan kehittämissuunnitelma.



- Tilaaja varaa itselleen oikeuden määrittellä oman asiakastyytyväisyyskyselynsä sisällön ja ajankohdan. Palveluntuottaja toteuttaa kyselyn ja toimittaa sen tulokset tilaajalle.
- Palveluntuottaja puuttuu jokaiseen asiakasreklamaatioon ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottaja korjaa tilanteen viipymättä kaikin kohtuullisina pidetyin keinoin. Kaikki reklamaatiot dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti tilaajalle.

6. Peruutus- ja keskeytysehdot

Palvelun peruutusaika on yksi vuorokausi (24 tuntia). Asiakkaan, hänen edustaja tai tilaajan tulee perua varauksensa 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Mikäli asiakas peruu varauksen myöhemmin, palveluntuottajalla on oikeus periä 100 % korvaus palvelun hinnasta. Peruutusten ilmoittaminen tulee olla mahdollista aina puhelinvastaajaan, tekstiviestillä ja/tai sähköpostitse. Palveluntuottajan tulee kuitata peruutus asiakkaalle. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi tilaajalle, mikäli palvelua ei pystytä toteuttamaan asiakkaasta riippuvasta syystä, esimerkiksi asiakkaan äkillisen sairaalaan joutumisen vuoksi.