

KUOPIO



Palvelukuvaus
Henkilökohtainen apu
Päivätoiminta

28.5.2019

Sisällysluettelo

Sanasto	2
1. Palvelukuvaukset	4
1.1. Henkilökohtainen apu.....	4
1.2. Päivätoiminta.....	9
2. Sopimusten reunaehdot	12
3. Palveluseteliarvot	14

SANASTO

- Asiakas** Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävä henkilö. Tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 §).
- Asiakasmaksu** Potilaalle tuleva maksu, joka on vastaava kuin järjestäjäkunnan omassa toiminnassaan vastaavista palveluista perimä asiakasmaksulain (734/1992) tarkoittama maksu.
- Asiakas- ja palveluohjaus** Asiakkaan palvelutarpeen arviointi sekä palvelujen suunnittelu ja koordinointi. Palveluohjaaja huolehtii asiakkaan kanssa hänen tarvitsemiensa palvelujen suunnittelusta, hankkimisesta ja yhteensovittamisesta sekä huolehtii, että asiakkaan asiat etenevät suunnitelman mukaisesti. Lisäksi palveluohjaus sisältää neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Ohjauksen tavoitteena on, että asiakas saa vaikuttavat ja kustannustehokkaat sekä hyvinvointia ja osallisuutta edistävät palvelut oikeaan aikaan, oikeassa paikassa.
- Asiakassuunnitelma** Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehty palvelusuunnitelma asiakkaan tarvitsemista palveluista.
- Asiakkaan valinta** Asiakkaasta tulee palveluntuottajan asiakas, kun hän on valinnut palveluntuottajan omakseen järjestäjän ylläpitämässä sähköisessä valintajärjestelmässä tai palveluntuottajan toimipisteessä. Järjestäjä maksaa tuottajalle valinnan tehneiden asiakkaiden palveluiden käyttöön määräytyvät asiakassuunnitelman mukaiset kustannukset. Asiakas voi hankkia tarvitsemansa tuen ja palvelut haluamallaan tavalla ja haluamaltaan taholta, mikä perustuu avun ja tuen tarpeiden arviointiin.
- Palvelunjärjestäjä** Palveluista järjestämisvastuussa oleva kunta tai kuntayhtymä.
- Ostavastuuosuus** Se osuus palveluntuottajan palvelun hinnasta, jota kunnan myöntämä palvelusetelin arvo ei kata, joka jää asiakkaalle maksettavaksi. Ostavastuuosuudesta ei myönnetä kotitalousvähennystä. Määritellään kulloisenkin vuoden bruttotulojen perusteella. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan esimerkiksi myönnetyn eläkkeensaajan hoitotuen määrän välittömästi palvelunjärjestäjälle. Ei koske vammaispalvelujen asiakkaita.
- Palveluntuottajaksi listautuminen** Palveluntuottaja täyttää järjestäjän eli kunnan/kuntayhtymän asettamat kädellätykset ja vähimmäisvaatimukset.
- Palveluseteli** Sitoumus, jolla järjestämisvastuussa oleva kunta korvaa sosiaali- ja terveyspalvelun saajalle palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kunnan ennalta määrittämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisäänteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja toimintaa ohjaa palvelusetelilaki (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom.)
- Palveluntuottaja** Palvelujen tuottajaksi listautunut yksityiset ja kolmannen sektorin palveluntuottajat, jotka täyttävät kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset.

Yksikkö

Fyysinen tai virtuaalinen tila, jossa palveluntuottaja tuottaa palveluja. Yhdellä palveluntuottajalla voi olla useampia yksiköitä.

1. Palvelukuvaukset

1.1. HENKILÖKOHTAINEN APU

Tämän palvelukuvauksen tarkoituksena on kuvata palvelusetelillä järjestettäväksi palveluksi soveltuvan vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun sisältöjä ja periaatteita palveluntuottajien velvoitteiden näkökulmasta.

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. Tämä palvelukuvaus on laadittu palvelusetelillä tuotetun henkilökohtaisen avun laadun, turvallisuuden, saatavuuden, kustannusvaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden takaamiseksi. Palvelukuvauksen velvoitteet ja ehdot koskevat myös nykyisellä palvelusetelillä tarjottavia palveluja. Palvelukuvaus pyrkii takaamaan, että järjestäjän ja palveluntuottajan välinen dialogi vahvistuu, henkilökohtaiseen apuun liittyvä innovointi lisääntyy ja osaaminen kehittyy. Lisäksi se auttaa asiakasta ja palveluntuottajaa sopimaan palvelujen tuottamiseen liittyvistä sisällöllisistä kysymyksistä.

Tässä palvelukuvauksessa määriteltujen palvelukohtaisten edellytysten lisäksi palveluntuottajan on täytettävä sääntökirjan yleisissä ehdoissa kuvatut edellytykset.

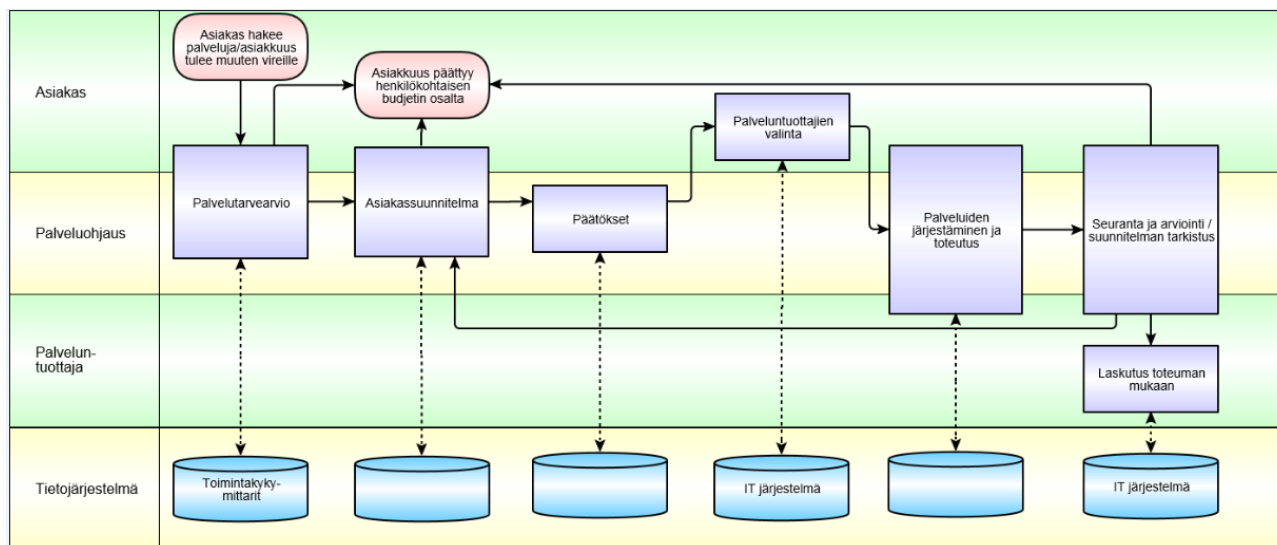
Henkilökohtaisen avun tarkoitus ja tavoitteet

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättömään ja toistuvaan toisen henkilön avun tarpeeseen, joka ei johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtainen apu on avustamista päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Henkilökohtaista apua toteutetaan niin kotona kuin kodin ulkopuolella mahdollistaen vaikeavammaisen henkilön omien valintojen toteutuminen.

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on mahdollistaa mahdollisimman itsenäisen elämän ja omaehtoisen toiminnan toteutuminen vaikeavammaiselle henkilölle.

Prosessikuvaus

Palvelunjärjestäjä toteuttaa henkilökohtaisen avun alla olevan kaavion mukaan.



KUVA 1. Prosessikuvaus

1.1.1. Henkilökohtaiseen apuun liittyvät ehdot

Palveluntuottajan vastuulla olevat asiakkaat

Tämän palvelukuvauksen mukaista järjestettävää henkilökohtaista apua järjestetään kaikenikäisille vaikeavammaisille henkilöille, joilla on voimavaroja ja kyky määritellä avun sisältö ja toteutustapa. Palveluntuottajan tulee tuottaa tämän palvelukuvauksen mukaista palvelua kaikille niille henkilöille, joiden kanssa palvelunjärjestäjä on sopinut henkilökohtaisen avun tuottamisesta henkilökohtaisella budjetilla.

Palvelujen sisältö

Henkilökohtaista apua järjestetään palvelusuunnitelman ja viranhaltijan päätöksen mukaisesti. Avustamistehtäviä ovat

- päivittäiset toiminnot
 - o Liikkuminen
 - o Pukeutuminen
 - o Henkilökohtainen hygienia
 - o Vaate- ja ruokahuolto
 - o Kodin siisteys
 - o asiointi
- työ ja opiskelu
- harrastustoiminta
- yhteiskunnallinen osallistuminen
- sosiaalinen vuorovaikutus.

Henkilökohtaisella avulla tuetaan avustettavan suoriutumista yllä olevista avustustehtävistä. Avustettava **osallistuu aina** avustus tehtäviin, kuten kotiaskareisiin ja asiointiin.

Työ, opiskelu ja koulunkäynti

Henkilökohtaiseen apuun kuuluu avustaminen työssäkäynnissä sekä opiskeluun ja koulunkäyntiin liittyvissä toimissa. Työssäkäynnin avustaminen voi pitää sisällään esimerkiksi avustamista matkustamisessa, työpaikalla liikkumisessa, paperien ja työvälineiden käsittelyssä sekä muihin työtehtäviin liittyvissä toimissa. Annettava apu työpaikalla kattaa myös avustamisen työajalla tapahtuvissa päivittäisissä toimissa ja kommunikoinnissa. Koululaiselle annettava apu voi kattaa esimerkiksi kotitehtävissä avustamisen kouluajan jälkeen.

Koti- ja ulkomaan matkat

Henkilökohtaista apua voi olla tarpeen järjestää myös muualle Suomeen ja ulkomaille suuntautuvien loma- ja työmatkojen ajaksi. Ulkomaanmatkoille tarvittavasta henkilökohtaisesta avusta ja siihen liittyvistä korvauksista tulee sopia etukäteen asiakkaan, järjestäjän ja palveluntuottajan kesken. Vammaispalvelulain mukaan kunnan tulee korvata avustajasta aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset korvaukset.

Harrastukset, yhteiskuntaan osallistuminen ja sosiaalinen kanssakäyminen

Henkilökohtaiseen apuun voi kuulua avustettavan harrastuksissa mukana oleminen, erilaisiin tapahtumiin osallistuminen sekä sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen. Lisäksi henkilökohtainen apu voi olla puuttuvina aisteina toimimista kuten ympäristön kuvailua.

Palvelut, jotka eivät kuulu palvelusetelillä järjestettävään henkilökohtaiseen apuun

Palvelusetelillä järjestettävään henkilökohtaiseen apuun eivät kuulu toimet, joiden toteuttaminen edellyttää pääasiassa lääketieteellisin perustein toteutettavaa hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja jonka toteutuksessa tarvitaan ammattikoulutuksen saanutta henkilöä (esim. kotihoidon tehtävät). Henkilökohtainen apu voi sisältää asiakkaan ohjauksessa ja valvonnassa tapahtuvia toimia, kuten lääkkeiden ottamista, itsehoitotasoista haavanhoitoa ja käytössä olevien apuvälineiden sekä laitteiden käytön avustamista.

Palvelujen toteuttaminen

Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakkaan henkilökohtainen apu asiakassuunnitelman mukaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tukien. Palvelusuunnitelmassa ei kuitenkaan tarkenneta kaikkia avustajan toimenkuvaan liittyviä asioita. Tämän vuoksi avustajan toimenkuva tulee käydä läpi ennen palvelun aloittamista asiakkaalle. Palveluntuottajan tulee käydä läpi avustajan tehtävät ennen palvelun aloittamista asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä että avustamistehtävät ovat asiakassuunnitelman ja viranomaispäätöksen mukaisia.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoa avustajaa sekä päättää avun toteutustavan, ajankohdan ja paikan. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma ja kirjaaminen

Palvelun järjestäjä vastaa palveluihin liittyvästä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelman teosta ja sen seurannasta sekä päätöksenteosta. Asiakassuunnitelma ohjaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaavia toimijoita, asiakasta itseään ja heidän läheisiään sekä palveluntuottajia toimimaan asiakkaan tavoitteita tukien. Asiakassuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta sen toteutumisesta omalle viranhaltijalleen.

Palveluntuottajan tulee raportoida asiakkaalleen antamista palveluista järjestäjän kanssa tekemänsä sopimuksen mukaisesti sekä pyydettyä. Raportissa palveluntuottaja ilmoittaa palvelun tuottamisen päivämäärät, kellonajat tunnin tarkkuudella ja mahdolliset lisätiedot raportoiduista palvelutapahtumista. Raportoituja tietoja voidaan verrata asiakkaalle myönnettyyn asiakassuunnitelmaan. Palveluntuottajalla on raportointia tehdessään mahdollisuus lähettää järjestäjälle palvelutapahtumaa koskevia lisätietoja tai palautetta. Asiakkaan tulee voida hyväksyä ennakolta palveluntuottajan raportoitavat tiedot.

Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset

Palveluntuottajan on nimettävä palveluntuottamisen vastuhenkilö, 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.

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

Henkilökohtaiselta avustajalta ei edellytetä tiettyä koulutusta tai muodollista pätevyyttä. Työn vaativuus kuitenkin vaihtelee ja työ saattaa vaatia erityisosaamista. Henkilökohtaisen avun asiakkaina on eri tavoin vaikeavammaisia henkilöitä. Avustaminen tapahtuu tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, minkä vuoksi avustajalta edellytetään kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja hienotunteisuutta asiakkaan intiimeissäkin asioissa. Lisäksi edellytetään kykyä kuunnella asiakkaan tarpeita ja toimia hänen tarpeidensa mukaisesti. 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 motoriiikan 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 asiakassuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakkaan mahdollisuus kommunikointiin asiakassuunnitelmassa kuvatulla tavalla.

Mikäli asiakkaan avustaminen edellyttää ajokorttia, tulee tämä mainita asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Mikäli ajokortti tarvitaan, tulee palveluntuottajan huolehtia, että asiakkaan avustajalla/avustajarinkiin kuuluvilla henkilöillä on ajokortti.

Palveluntuottajan ja tämän koko henkilöstön tulee sitoutua vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen asiakasta koskevissa kaikissa asioissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen henkilöstöön kuuluva on allekirjoittanut salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajan tulee huolehtia avustajiensa perehdyttämisestä avustajatyöhön.

Palveluntuottajan toimintaympäristö

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. testauttamalla tuotteidensa ja välineidensä turvallisuutta (tavarat) ja kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle (palvelut)].

Jos avustettavalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa näistä asioista voi neuvotella järjestäjän kanssa.

Toimintaan liittyvät hoitotarvikkeet ja työvälineet

Avustettava vastaa hänen henkilökohtaiseen palveluunsa tarvittavista työvälineistä. Mikäli avustettava tarvitsee hoitotarvikkeita, ne ovat avustettavan itsensä tai järjestäjän hankkimia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä yksilöllisiin tarpeisiin vaadittavista tarvikkeista ja välineistä.

Palveluntuottajan tulee huomioida sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus palvelujen tuottamisessa.

1.2.PÄIVÄTOIMINTA

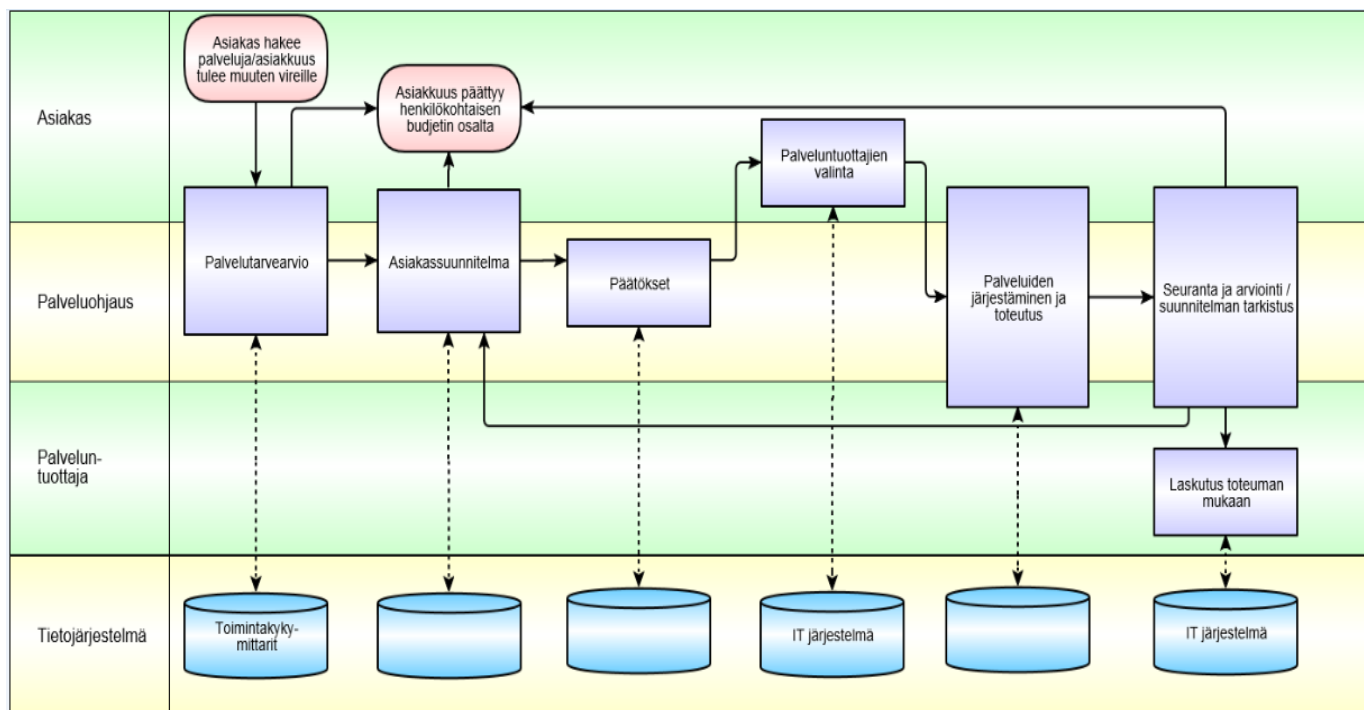
Tämä palvelukuvauk kuva

Päivätoimintaa voidaan tuottaa palvelun järjestäjän omana toimintana ja ostopalveluna. Palvelukuvauk on laadittu päivätoiminnan laadun, turvallisuuden, saatavuuden, kustannusvaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden takaamiseksi. Palvelukuvauksen velvoitteet ja ehdot koskevat kaikkia tuotteita. Palvelukuvauk takaa, että palvelun järjestäjän ja palveluntuottajan välinen dialogi vahvistuu, päivätoimintaan liittyvä innovointi lisääntyy ja osaaminen kehittyy. Lisäksi se auttaa asiakasta ja palveluntuottajaa sopimaan palvelujen tuottamiseen liittyvistä sisällöllisistä kysymyksistä. Palvelukuvauksessa määriteltyjen palvelukohtaisten edellytysten lisäksi palveluntuottajan on täytettävä sääntökirjan yleisissä ehdoissa kuvatut edellytykset.

Päivätoiminnan tarkoitus ja tavoitteet

Päivätoiminta on tarkoitettu kehitysvammaisten ja vammautuneiden asiakkaiden osallisuutta edistäväksi sosiaalseksi kuntoutukseksi. Päivätoiminta on asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti suunniteltua kuntoutuksellista ja virikkeellistä toimintaa. Päivätoiminnan keinoin vahvistetaan asiakkaan taitoja, joita kehitysvammaiset ja vammaiset henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Päivätoiminta vahvistaa asiakkaan sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta.

Prosessikuvaus Päivätoiminta



Päivätoimintaan liittyvät ehdot**Palveluntuottajan vastuulla olevat asiakkaat**

Palvelukuvauksen mukaista järjestettyä päivätoimintaa järjestetään kehitysvammaisille ja vammautuneille henkilöille.

Palvelujen sisältö

Päivätoimintaa järjestetään palvelusuunnitelman ja viranhaltijan päätöksen mukaisesti sekä huomioiden osallisuutta edistävän toiminnan laatukriteerit

KVANK www.kvank.fi

Asiakkaalle annettava arjen tuki on:

- o tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen
- o tuki muutoksiin ja siirtymävaiheisiin
- o tuki lähiyhteisöihin liittymiseen
- o tuki opintoihin pääsemiseen
- o tuki itsenäisyyteen
- o tuki terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisiin suhteisiin
- o tuki ammatillisiin opintoihin
- o tuki itseilmaisuun ja luovuuteen
- o tuki merkityksellisissä sosiaalisissa rooleissa toimimiseen
- o tuki palvelujen sisältöihin ja toimintatapoihin vaikuttamiseen

Päivätoiminnalla tuetaan asiakkaan sosiaalista vuorovaikusta ja osallisuutta yllä olevia laatukriteereitä toteuttamalla.

Ateriapalvelut ja kuljetuspalvelut

Asiakkaalta voidaan periä ateriapalveluista sosiaali- ja terveydenhuollon lakiin ja asetuksiin perustuvat asiakasmaksut. Alle 16-vuotiaiden osalta ei asiakasmaksuja peritä asiakkaalta. Kuljetuspalvelut ovat erityishuoltolain perusteella asiakkaalle ilmaisia.

Yhteiskunnallinen osallistuminen ja sosiaalinen kanssakäyminen

Osallisuutta edistävä päivätoiminta tukee asiakkaan arjen tarpeita niin, että asiakasta tuetaan osallistumaan yhteiskunnan toimintaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen.

Palvelut, jotka eivät kuulu päivätoimintaan

Palvelusetelillä järjestettävään päivätoimintaan eivät kuulu asiakkaan vapaa-ajan tukeminen harrastusten, asiointien (esim. kampaamo-parturi), terveydenhuollon tarkastusten tai seuratoimien osalta.

Palvelujen toteuttaminen

Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakkaan päivätoimintaa palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tukien. Palvelusuunnitelmassa ei kuitenkaan tarkenneta kaikkia päivätoimintaan liittyviä asioita. Tämän vuoksi päivätoiminnan sisältö tulee käydä läpi ennen palvelun aloittamista asiakkaalle ja läheiselle. Palveluntuottajan tulee kirjata asiakkaalle tarjottu päivätoiminta toteuttamissuunnitelmaan tai vastaavaan yhdessä asiakkaan ja läheisen kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että päivätoiminta on järjestetty palvelusuunnitelman ja viranomaispäätöksen sekä asiakkaan tuen tarpeiden mukaisesti. Palveluntuottaja ja asiakas sekä läheinen sopivat palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan ja läheisen kanssa tehtävä yhteistyö on suunniteltua, turvallista ja luotettavaa.

Palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelma ja kirjaaminen

Palvelunjärjestäjä vastaa päivätoimintapalveluihin liittyvästä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, asiakassuunnitelman teosta ja sen seurannasta sekä päätöksenteosta. Asiakassuunnitelma ohjaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaavia toimijoita, asiakasta itseään ja hänen läheisiään sekä palveluntuottajia toimimaan asiakkaan tavoitteita tukien. Asiakassuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta sen toteutumisesta omalle viranhaltijalleen. Palveluntuottajan tulee raportoida asiakkaalleen antamasta palvelusta järjestäjän kanssa tekemänsä sopimuksen mukaisesti sekä pyydettyäessä. Palveluraportissa palveluntuottaja ilmoittaa palvelun tuottamisen päivämäärät, kellonajat tunnin tarkkuudella ja mahdolliset lisätiedot raportoiduista palvelutapahtumista. Palveluntuottajalla on raportointia tehdessään mahdollisuus lähettää järjestäjälle palvelutapahtumaa koskevia lisätietoja tai palautetta. Asiakkaan tulee voida hyväksyä ennakolta palveluntuottajan raportoidut tiedot.

Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset

Palveluntuottajan on nimettävä palveluntuottamisen vastuhenkilö, joka vastaa palvelun käytännön toteuttamisesta alueellaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että päivätoiminnan työntekijä on sosiaali- ja terveydenhuollon henkilö, joka soveltuu erityisryhmän kanssa työskenteleeseen. Työntekijältä, joka työskentelee alle 18-vuotiaiden päivätoiminnan asiakkaiden kanssa, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkinnon lisäksi on päivätoiminnan työntekijällä tarpeellista olla osaamista esimerkiksi vaikeavammaisten tai autismikirjoon kuukuvien henkilöiden kanssa työskentelystä sekä korvaavista kommunikaatiokeinoista.

Mikäli asiakkaan äidinkieli on suomi tai ruotsi, asiakkaan halutessa palveluntuottajan on varmistettava, että työntekijällä on riittävä kielitaito kommunikointiin asiakkaan äidinkielellä. Mikäli päivätoiminnan asiakkaan äidinkieli on joku muu kuin suomi, tulee kommunikointitarkoituksella kuvattuna palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakkaan mahdollisuus kommunikointiin palvelusuunnitelmassa kuvatulla tavalla. Palveluntuottajan ja tämän koko henkilöstön tulee sitoutua vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen asiakasta koskevista asioista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen henkilöstöön kuuluva on allekirjoittanut salassapitosopimuksen. Palveluntuottajan tulee huolehtia työntekijän perehdyttämisestä asiakkaan päivätoimintaan liittyviin työtehtäviin.

Palveluntuottajan toimintaympäristö

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. testaamalla tuotteidensa ja välineidensä turvallisuutta (tavarat) ja kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle (palvelut)]. Palvelusuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa näistä asioista voi neuvotella järjestäjän kanssa. Palveluntuottaja on ottanut ryhmä- ja/tai vastuuvakuutuksen päivätoiminnan asiakkaille.

Toimintaan liittyvät tarvikkeet ja työvälineet

Palveluntuottaja vastaa asiakkaan henkilökohtaiseen palveluunsa tarvitsemista työvälineistä, ellei asiakkaan kuntoutustaho niitä järjestä. Mikäli päivätoiminnan asiakas tarvitsee hoitotarvikkeita, ne ovat palvelunjärjestäjän hankkimia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä yksilöllisiin tarpeisiin vaadittavista tarvikkeista ja välineistä. Palveluntuottajan tulee huomioida sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus palvelujen tuottamisessa.

2. Sopimusten reunaehdot

HENKILÖKOHTAINEN APU

SOPIMUSEHDOT PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLISEEN SOPIMUKSEEN

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa tulee eritellä palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut avustamistehtävät tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa. Tämä koskee yksittäisiä asiakastapauksia.

Jos palveluntuottaja on tekemässä toiminnanmuutosta (esim. toiminnan supistaminen tai lopettaminen), joka koskee useaa asiakasta, on tästä tehtävä ensin ilmoitus kunnalle.

Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa.

Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Kunta ei maksa näistä perutuista tapahtumista. Myöhemmin peruttu tai peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Edellä mainituin ehdoin, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa tilaajaa sovitun peruutetun kerran täysimääräisesti.

Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua koskevista seikoista, kun palvelusta on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palveluntuottaja ei vastaa sellaisista asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön, jotka ovat seurausta siitä, että asiakas ei ole ilmoittanut palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia ja oleellisia tietoja tai tiedot ovat olleet virheellisiä.

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituksessa paikassa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituksessa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset

Oikaisu/hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu siihen (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). Virhe -ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen henkilökohtainen apu -palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esim. avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovittun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäännä.

Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

3. Palveluseteliarvot vammaispalvelut

Henkilökohtainen apu

Perustunti ma-la ja iltatyö ma-pe	klo 07:00-21:00	23,00 €/h
--------------------------------------	-----------------	-----------

Yötyö ma-pe ja iltatyö lauantaisin	klo 21:00-07:00 klo 18:00-21:00	27,00 €/h
---------------------------------------	------------------------------------	-----------

Sunnuntai ja arkipyhä		45,00 €/h
-----------------------	--	-----------

Päivätoiminta

Kokopäivätoiminta	enintään 5h/pv	100 €/pv
-------------------	----------------	----------

Puolipäivätoiminta	enintään 3h/pv	60 €/pv
--------------------	----------------	---------

Palvelusetelin arvo 20 €/h

Vammaispalvelussa asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisen avun tai päivätoiminnan palveluista.