

VAIKEAVAMMAISTEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELI

Sisällys

1. Palvelun yleinen kuvaus.....	2
1.1. Henkilökohtainen apu	2
1.2. Käytettävät käsitteet.....	2
2. Palvelusetelin myöntäminen	3
3. Palvelun sisältövaatimukset.....	3
3.1. Yleiset sisältövaatimukset.....	3
3.2. Henkilökohtainen apu	4
4. Palvelusopimus	5
4.1. Palvelusopimuksen sisältö.....	5
4.2. Palvelusopimuksen irtisanominen	5
4.3. Palveluun liittyvät palautteet ja reklamaatiot.....	6
4.4. Palvelusopimuksen purkaminen ja mahdolliset vahingonkorvaukset.....	6
5. Palvelun järjestäminen.....	6
5.1. Palvelun tilaaminen	7
5.2. Palvelun peruutus tai viivästyminen.....	7
5.2.1. Asiakkaan tekemä peruutus.....	7
5.2.2. Palveluntuottajan tekemä peruutus	7
5.2.3. Palvelun viivästyminen	7
6. Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset	7
6.1. Palvelusetelin arvo	7
6.1.1. Henkilökohtainen apu.....	8
6.2. Palvelusetelin arvon tarkistaminen	8
7. Palveluntuottajaan liittyvät vaatimukset	8
7.1. Palveluntuottajan rekisteröityminen	8
7.2. Henkilöstön koulutus ja osaaminen.....	9
7.2.1. Henkilökohtainen apu.....	9
7.3. Rikostaustan selvittäminen.....	9
8. Palvelutapahtuman kirjaaminen Vaana Oy:n OmaVaana palvelusetelijärjestelmään	9
9. Laskutus	9
10. Noudatettava lainsäädäntö	10

Vaikeavammaisten henkilökohtaisen avun palveluseteli

1. Palvelun yleinen kuvaus

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Vammaispalvelulain 8 c §:n mukaisesti kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnosta. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

1.1. Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu lähtee asiakkaan tarpeesta: hän itse tunnistaa tarpeensa ja ilmaisee kommunikaatiokeinojaan käyttäen, mitä haluaa vamman tai sairauden aiheuttamasta toimintarajoitteestaan huolimatta tehdä. Olennaista on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen: henkilökohtaisen avun sisällön määrittää asiakas, ei häntä avustava työntekijä.

Henkilökohtaisessa avussa ei tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan avustetaan häntä niissä toimissa ja tilanteissa, joissa hän vammastaan johtuen tarvitsee toisen henkilön apua. Asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa, jotta asiakkaan omatoimisuus säilyy ja vahvistuu.

Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa.

1.2. Käytettävät käsitteet

1. **Asiakkaalla** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta, joka on oikeutettu vammaispalvelulain 8 c §:n tarkoittamaan henkilökohtaiseen apuun.

2. **Palvelusetelillä** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa henkilökohtaiseen apuun oikeutetulle asiakkaalle myönnettyä sitoumusta, jonka perusteella korvataan palveluntuottajalle henkilökohtaisen avun tuottamisesta aiheutuva kustannus palvelusetelille määritellyn arvon mukaisesti. Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä määritettyyn henkilökohtaisen avun palveluun.

3. **Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, joka täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922 /2011) asetetut vaatimukset. Tilaaja hyväksyy sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 4 §:n mukaisesti palveluntuottajan henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi.

4. **Palvelusetelin arvolla** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa palveluntuottajalle henkilökohtaisen avun toteuttamisesta maksettavaa korvausta.

5. **Sopimuksella** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa asiakkaan ja palveluntuottajan välistä kirjallista sopimusta.

6. **Lisäpalveluilla** tarkoitetaan asiakkaan vammaispalvelulain mukaiseen palvelusuunnitelmaan kuulumattomia palveluita, jotka asiakas hankkii omaehtoisesti palveluntuottajalta, ja jotka asiakas myös maksaa itse.

2. Palvelusetelin myöntäminen

Tilaja päättää palvelusetelin myöntämisestä.

Henkilökohtaisen avun palveluseteliä voidaan käyttää säännöllisen henkilökohtaisen avun lisäksi esimerkiksi turvaamaan välttämätön apu päivittäisissä toimissa työsuhteessa olevan vakituisen avustajan sairastuessa äkillisesti tai vakituisen avustajan vuosilomien ajaksi tai avuntarpeen ollessa lyhytkestoista mutta säännöllistä.

Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaan koti- tai ulkomailla tapahtuvien työ- tai lomamatkojen aikaisen avustamisen järjestämiseen.

Palvelusetelin myöntäminen perustuu asiakkaan toimintakyvystä ja palveluntarpeesta tehtyyn arvioon. Asiakkaan yksilöllinen tuen ja avustamisen tarve kirjataan palvelusuunnitelmaan ja palveluseteliä voi käyttää palvelusuunnitelmassa sovittuun tuen ja avun tarpeeseen. Palvelusuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palveluntuottajalle. Palveluseteli myönnetään määräajaksi. Asiakkaan yksilöllistä palvelusuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin: palvelusuunnitelmaa tarkistettaessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyssä ja elämäntilanteessa tapahtuneet muutokset. Palvelusuunnitelman tarkistamisessa arvioidaan myös sitä, miten palvelusetelipalveluntuottajan palvelu vastaa asiakkaan palveluntarvetta.

Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, tilaja voi yhteistyössä asiakkaan kanssa arvioida onko palveluseteli edelleen asiakkaalle sopivin tapa järjestää vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua. Tilanteen niin vaatiessa asiakkaan palvelut järjestetään muulla tavoin.

3. Palvelun sisältövaatimukset

3.1. Yleiset sisältövaatimukset

Palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun sisältö määritellään palvelusuunnitelmassa sekä palvelusetelipäätöksessä, joka annetaan tiedoksi palveluntuottajalle.

Palveluntuottaja järjestää henkilökohtaisen avun siten, että asiakkaalle nimetään vähintään yksi varsinainen työntekijä. Palveluntuottajan tulee huolehtia myös sijaisjärjestelyistä. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan työntekijää. Asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan olla mukana työntekijöiden rekrytointiprosessissa.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa kykynsä mukaan. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Asiakas vastaa välttämättä tarvittavien suojavaatteiden ja –varusteiden, kuten esimerkiksi

peseytymisavustamisessa tarvittavan esiliinan ja kumisaappaiden, hankkimisesta palveluntuottajan työntekijälle kotiinsa omalla kustannuksellaan. Välttämättömien kertakäyttöhanskojen hankkimisesta ja kustannuksista vastaa palveluntuottaja silloin, kun kertakäyttöhanskojen käyttäminen on välttämätöntä huomioiden työntekijän työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvät tekijät.

3.2. Henkilökohtainen apu

Palvelun sisältö on määritelty asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan yksilöllistä suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin asiakkaan tai vammaispalvelun työntekijän aloitteesta. Myös palveluntuottaja voi tehdä aloitteen palvelusuunnitelman tarkistamisesta. Suunnitelmaa tarkistetaan, jos suunnitellut ja myönnetty palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle havaitessaan suunnitelman puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakykyyn nähden. Palveluntuottajan on myös ilmoitettava siitä, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu.

Henkilökohtainen apu on asiakkaan avustamista hänen päivittäisissä toimissaan. Henkilökohtaisessa avussa päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä henkilökohtaisia toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Päivittäisiä toimia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtaisen hygienian hoito, WC-toiminnot, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi. Päivittäisiin toimiin luetaan myös asiakkaan huollossa tai hoidossa olevan lapsen tai lasten päivittäisiin toimiin osallistuminen asiakkaan ohjaamana.

Henkilökohtainen apu käsittää edellä lueteltujen tehtävien lisäksi ne lääkinälliset hoitotoimenpiteet, jotka ovat viikoittain tai useammin toistuvia ja vammaan tai pitkäaikaisairaudesta johtuvia välttämättömiä, ja jotka asiakas tekisi itse, mikäli hänellä ei olisi vammasta tai sairaudesta johtuvia toimintarajoitteita. Tällaisia voivat olla esimerkiksi verensokerin tai verenpaineen mittaaminen, asiakkaan tai apteekin jakaman lääkkeen antaminen, insuliinin annostelu ja pistäminen asiakkaan ohjeen mukaan, katetroinnissa avustaminen, avanpussin tyhjentäminen tai PEG-ravinnonsiirtoletkun liittäminen ravintoliuospulloon tai -pussiin ja tiputusnopeuden säätäminen. Asiakkaan tulee itse pystyä ohjaamaan ja vastaamaan näistä tehtävistä.

Asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa omatoimisuuden säilymiseksi ja vahvistumiseksi.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää pääosin hoivaa, hoitoa, valvontaa ja turvallisuuden varmistamista ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella tai jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta. Näihin avuntarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

Pelkkään siivoamiseen tai kodinhoidollisiin tehtäviin henkilökohtaista apua ei voi saada. Siivoamisella tässä tapauksessa tarkoitetaan esimerkiksi ikkunanpesua, suursiivousta, ullakon, varaston tai autotallin siivoamista. Henkilökohtaisen avun avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, tällöin asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää ammatillista työtä kuten remontointi ja kodin korjaustyöt.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi avustaja käy asiakkaan puolesta kaupassa, tai hoitaa muita asioita asiakkaan puolesta.

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu palveluasumisyksiköissä (ryhmäkodit, palvelutalot) asuvien henkilöiden osalta käytettäväksi kodin ulkopuolella tapahtuviin avustamisiin säännöllisissä harrastuksissa, virkistäytymisessä (esim. konsertit, elokuvat, urheilutapahtumat, jne.), yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Palveluasumisyksikössä asuvien henkilöiden avun saanti päivittäisissä toiminnoissa turvataan palvelutalon tai asumisyksikön henkilökunnan antamalla avulla. Esimerkiksi kotityöt, kotona tapahtuva viriketoiminta (esim. leipominen, askartelu) ja lähiympäristössä tapahtuva ulkoilu katsotaan kuuluvan asumisyksikön toimintaan. Asumisyksikön tehtäviin kuuluu myös auttaa asiakasta erilaisten hankintojen tekemisessä sekä muissa asiointiasioissa (normaaliin asumiseen liittyvä asiointi on asumispalvelun tuottajan vastuulla). Päävastuu asiakkaan ostoksista ja hankinnoista on asumisyksiköllä.

Henkilökohtaisen avun palvelussa avustaja ei voi omalla autollaan tai palveluntuottajan autolla kuljettaa asiakasta. Asiakkaan autolla kuljettaminen on mahdollista, mutta sitä ei edellytetä. Tuolloin vastuu on asiakkaalla.

Henkilökohtaisen avun palvelussa palvelusetelituottaja/avustaja ei hoida asiakkaan raha-asioita tämän puolesta.

Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee olla yhteydessä vammaispalveluun.

4. Palvelusopimus

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen palvelusopimuksen sen jälkeen, kun palveluntuottaja on tarkistanut asiakkaan palvelusetelin OmaVaana-palvelusetelijärjestelmässä.

Jämsän kaupunki ei ole sopimuksen osapuolena, eivätkä sopimuksen sitoumukset ja vastuut sido kaupunkia.

4.1. Palvelusopimuksen sisältö

Palvelusopimuksessa määritellään palvelusetelillä tuotettavan palvelun sisältö ja palvelun toteuttamiseen liittyvät yksityiskohdat. Palvelusopimukseen kirjataan myös vastuut ja velvollisuudet sekä asiakkaan että palveluntuottajan osalta esimerkiksi asiakkaan kodin avaimen luovuttamiseen ja käyttämiseen liittyen.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut avustamispalvelut 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.

4.2. Palvelusopimuksen irtisanominen

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kolme viikkoa. Irtisanominen on tehtävä

kirjallisesti palveluntuottajan yhteyshenkilölle. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi.

4.3. Palveluun liittyvät palautteet ja reklamaatiot

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot, ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista.

Asiakkaan pitää ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä välittömästi niiden havaitsemisesta. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät palautteet on esitettävä ensisijaisesti suoraan palveluntuottajalle. Jos asiakas on tehnyt kirjallisen reklamaation, palveluntuottajan tulee antaa vastaus reklamaatioon viivytyksettä, mutta viimeistään 7 (seitsemän) arkipäivän sisällä, sekä asiakkaalle että tilaajan yhteyshenkilölle.

4.4. Palvelusopimuksen purkaminen ja mahdolliset vahingonkorvaukset

Asiakas saa purkaa palvelusopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen: esimerkiksi työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

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 lisäänty aiheuttomasti hänen toimiansa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

5. Palvelun järjestäminen

Asiakkaan ottaessa yhteyttä palvelun aloittamiseksi palveluntuottaja pyytää asiakkaan palvelusetelin tunnisteeseen, jonka avulla tarkistetaan asiakkaan tiedot sekä palvelusetelin sisältö. Tilaaja ei korvaa sellaista palvelua, jota on annettu asiakkaalle, jolla ei ole oikeutta palveluun.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian yhteydenoton jälkeen. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus halutessaan osallistua mukaan työntekijän rekrytointiin. Mahdollisista perehdyttämiseen liittyvistä tunneista sovitaan erikseen asiakkaan palvelusetelipäätöksen tehneen vammaispalvelun työntekijän kanssa.

Asiakas antaa palveluntuottajalle esimerkiksi kommunikaatiota, apuvälineiden käyttöä, lääkitystä ja toimintakykyä koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen laadukkaan avustamisen ja turvallisen lääkehoidon toteuttamiseksi. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadukasta palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan sovitun palvelun. Asiakkaalle nimetyn työntekijän sairastuessa tai muutoin ollessa estynyt, palveluntuottaja järjestää hänen tilalleen asiakkaan tilanteeseen perehdytetyn sijaisen. Työntekijän vaihtumisesta ilmoitetaan asiakkaalle palvelusopimuksessa sovitulla tavalla etukäteen mahdollisimman nopeasti.

5.1. Palvelun tilaaminen

Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat palvelun kestosta, sisällöstä ja aikataulusta siten, että ne ovat asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisia.

Lyhin tilattava palveluaika on yksi tunti. Tilausta tehdessä palveluaika tilataan puolen tunnin tarkkuudella. Asiakas voi tilata palvelua korkeintaan kolmeksi viikoksi eteenpäin.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu. Palvelusuunnitelman tarkistamista varten asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä omaan työntekijäänsä vammaispalvelussa.

5.2. Palvelun peruutus tai viivästyminen

5.2.1. Asiakkaan tekemä peruutus

Asiakas voi perua tilatun palvelun maksutta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua palvelua. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palvelu katsotaan kokonaan toteutuneeksi, ja palveluun varatut tunnit vähennetään asiakkaan palveluseteliltä. Asiakkaan sairastumisesta tai sairaalahoitoon joutumisesta johtuva palvelun peruminen tulee ilmoittaa palveluntuottajalle välittömästi. Tilaaja ei maksa asiakkaan äkillisen sairastumisen vuoksi peruuntunutta palvelua.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa tilaajalle, jos asiakas toistuvasti jättää perumatta sovitut avustuskerrat.

5.2.2. Palveluntuottajan tekemä peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun palvelusopimuksen mukaisesti mutta viimeistään seitsemän päivää ennen palvelun sovittua alkamisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle palvelusopimuksen mukaisella tavalla.

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

5.2.3. Palvelun viivästyminen

Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä. Asiakkaan ilmoittaessa palvelun viivästyksestä, esimerkiksi työntekijän myöhästymisestä, palveluntuottaja esittää asiakkaalle oikaisuna korvausta viivästymisestä asiakkaalle aiheutuneisiin todellisiin kustannuksiin. Jos asiakas suostuu oikaisuun, palveluntuottaja korvaa aiheutuneen haitan omalla kustannuksellaan.

6. Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

6.1. Palvelusetelin arvo

Henkilökohtaisen avun palvelusetelissä Jämsän kaupunki on määritellyt enimmäistuntihinnan, jolla palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelun. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton palvelu, toisin sanoen asiakkaalta ei saa periä omavastuuta palvelusetelin käytöstä.

Sosiaali- ja terveyslautakunta vahvistaa palvelusetelin arvot vuosittain. Palveluntuottaja ei voi tehdä henkilökohtaisen avun palvelusetelipalvelun osalta hinnan korotuksia.

Palvelusetelillä annettavasta palvelusta palveluntuottajan tulee kirjata ylös toteutuneet palveluajat, joiden perusteella laskuttaa Jämsän kaupunkia sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymän hinnaston mukaisesti. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika 30 minuutin tarkkuudella.

Asiakkaalla on velvollisuus osoittaa palveluntuottajalle oikeutensa käyttää henkilökohtaista apua palvelusetelillä. Palvelun tuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassaolevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä.

Palvelusetelissä on käytössä Vaana Oy:n OmaVaana-palvelusetelijärjestelmä.

Palvelusetelien arvot kattavat kilometrikorvaukset. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen Jämsän kaupungin hyväksymältä palveluntuottajalta. Asiakas voi hankkia palveluntuottajalta lisäpalveluja, mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

6.1.1. Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvo on

- 25 euroa tunnilta arkisin klo 6-18
- 28,75 euroa tunnilta arkisin klo 18-21
- 31,25 euroa tunnilta lauantaisin klo 6-20
- 32,50 euroa tunnilta yöajalta klo 21-6 ja
- 50 euroa tunnilta lauantaisin klo 20-24 ja sunnuntaitunneilta (arkipyhät mukaan lukien)

6.2. Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Jämsän kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päättää palvelusetelien arvot. Arvot käsitellään vuosittain sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Arvon tarkastelun pohjalla toimii todelliset muutokset palveluntuottajien kustannusrakenteessa (esimerkiksi työehtosopimusten muutokset).

Palveluntuottaja ei voi yksipuolisesti muuttaa hintaa.

7. Palveluntuottajaan liittyvät vaatimukset

7.1. Palveluntuottajan rekisteröityminen

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajan tulee olla merkittynä Aluehallintoviraston (Avin) ja Sosiaali- ja terveydenhuollon lupa- ja valvontaviraston (Valviran) ylläpitämään yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen antajien rekisteriin (Valvira) tai Jämsän kaupungin sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelun palveluntuottaja -rekisteriin.

7.2. Henkilöstön koulutus ja osaaminen

7.2.1. Henkilökohtainen apu

Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden tuen tarpeen edellyttämällä tasolla. Koska henkilökohtainen apu rinnastetaan niin kutsuttuihin tukipalveluihin, työntekijöillä ei ole koulutusvaatimusta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät kykenevät henkilökohtaisen avun palvelun antamiseen, ja heillä tulee olla henkilökohtaisen avun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot.

Työntekijää valitessa on arvioitava muun muassa sitä, pystyykö työntekijä nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä, menemään kotiin, jossa on lemmikkieläimiä tai menemään allergisen asiakkaan kotiin (työntekijän oltava savuton ja tuoksuton eikä hänellä ole lemmikkieläimiä).

Työntekijöillä tulee olla riittävä suomen kielen taito sekä vähintään hätäensiapu –koulutuksen sisältöä vastaavat ensiaputaidot sekä riittävä tehtävien mukainen lääkeosaaminen (mini-LOP koulutus tai vastaava).

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ja osaamisen kehittamisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/-suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet.

Henkilökohtaisen avun tuottamiseen käytettävällä henkilökunnalla on voimassaolevat työsopimukset.

7.3. Rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa lasten ja nuorten avustajina työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002). Halutessaan tilaajan edustaja voi pyytää nähtäväksi tiedot palveluntuottajan työntekijöiden rikosrekisteriotteista.

8. Palvelutapahtuman kirjaaminen Vaana Oy:n OmaVaana palvelusetelijärjestelmään

Palveluntuottaja kirjaa palvelutapahtuman OmaVaana palvelusetelijärjestelmässä. Palveluntuottajan tulee kirjata palvelutapahtumat mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään seuraavan kuukauden viidenteen (5) päivään mennessä. Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutunut palvelu puolen tunnin tarkkuudella.

Asiakaskohtaiseen palvelutapahtumaan kirjataan palveluntuottamisen ajanjakso, tuotettujen palvelutuntien määrä sekä veloitusajankohdan hintaluokka.

Mikäli palvelusetelillä myönnetty tuntimäärä on ylittymässä, tulee palveluntuottajan ohjata asiakasta ottamaan yhteyttä omaan sosiaalityöntekijään vammaispalvelussa.

9. Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa toteutuneen palvelun tilaajalta palvelusetelikohtaisesti OmaVaana-verkkopalvelussa ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja veloittaa palveluseteliä aina palveluntuottamisen jälkeen, kuitenkin viimeistään palveluntuottamista seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä. Vaana Oy tilittää veloituskirjaukset kaksi kertaa viikossa. Palveluntuottajan kirjaamista palvelutapahtumista muodostuu kunnalle OmaVaanaan

palvelutapahtumien seurannan raportit reaaliaikaisesti sekä kuukausittain tilitysten laskuarkisto. Palveluntuottajalle muodostuu tilitysarkisto OmaVaana-järjestelmään aina tilitystapahtuman yhteydessä.

Palveluntuottaja ei lähetä Jämsän kaupungille erillistä laskua.

Palveluseteliltä ei voi veloittaa laskutuslisää tai muita vastaavia kuluja. Viivästyskoron osalta noudatetaan voimassa olevaa korkolakia.

10. Noudatettava lainsäädäntö

Palvelun sekä palveluntuottajan toiminnan on täytettävä lainsäädännön sekä viranomais määräysten asettamat vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään. Palvelusetelitoimintaa koskevia lakeja ovat muun muassa:

- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (18.9.1987/759)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/679
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 10
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)