

Luonnos liite 1 VAMMAISTEN HENKILÖIDEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN JA ERITYISEN OSALLISUUDEN TUEN PALVELUJEN HANKINNAN KUVAUS JA EHDOTTOMAT VAATIMUKSET

SISÄLLYS

1. YLEISTÄ HANKINNASTA	2
1.1. Palvelukuvauksen tarkoitus	2
1.2. Hankittavat vammaisten henkilöiden palvelut	2
1.3. Päätöksenteko palvelun järjestämisessä ja asiakasohjaus palveluun	2
2. HANKITTAVAT PALVELUTUOTTEET	3
2.1. Henkilökohtainen apu	3
2.2. Erityisen osallisuuden tuki	6
3. HANKITTAVILLE PALVELUILLE ASETETUT EHDOTTOMAT VAATIMUKSET	9
3.1. Asiakkaan asema ja oikeudet	9
3.2. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta	10
3.3. Palveluntuottajan henkilöstö	12
3.3.1. Palvelun vastuuhenkilö	12
3.3.2. Asiakasasioista vastaava yhteyshenkilö	13
3.3.3. Henkilökohtaisen avun henkilöstö	15
3.3.4. Erityisen osallisuuden tuen henkilöstö	15
3.3.5. Rikosrekisteriotteen tarkistaminen	15
3.3.6. Työntekijän henkilöllisyyden todentaminen	15
3.4. Palveluntuottajan asiakkaille järjestämä asiakaspalvelu	16
3.5. Menettely palvelun peruuntuessa	16
3.6. Työtuntien raportointi	17
3.7. Laadunhallinta	17
3.7.1. Laadunseuranta	17
3.7.2. Palveluun kohdistuvien reklamaatioiden ja muistutusten käsittely	17
3.7.3. Palvelun valvontaan liittyvät seurantakokoukset	18
3.8. Omaevalvonta	18
3.9. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito	18
3.10. Oikeusohjeet, liitteet ja määräykset	21

1. YLEISTÄ HANKINNASTA

1.1. Palvelukuvauksen tarkoitus

Tässä palvelukuvauksessa kuvataan hankittavien vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palvelujen sisältö sekä määrittellään palvelujen vähimmäisvaatimukset, jotka palveluntuottajan on täytettävä koko sopimuskauden sekä mahdollisen optiokauden ajan. Palvelukuvaus on palvelujen hankinnasta tehtävän sopimuksen liite 1. Tilaajan, palveluntuottajan ja asiakkaan välinen prosessi- ja kustannusvastuiden jakautumisen taulukko on sopimuksen liite 2.

1.2. Hankittavat vammaisten henkilöiden palvelut

Vammaisten henkilöiden palvelujen lainsäädäntö on muuttumassa sopimuskauden aikana. Hankittavia palveluita järjestetään ja tuotetaan noudattaen kunakin ajankohtana voimassa olevaa lainsäädäntöä. Palvelukuvaukseen on otettu erityisesti yksityiskohtia, joita uusi vammaispalvelulaki mahdollisesti tuo henkilökohtaisen avun palveluun ja vaatimuksiin. Erityisen osallisuuden tuen palvelu on uuden vammaispalvelulain palvelu, jota ei ole voimassa olevassa vammaispalvelulaissa.

Kilpailutus koskee Lapin hyvinvointialueen vammaiselle henkilölle järjestämiä henkilökohtaisen avun sekä 1.1.2025 alkaen mahdollisesti järjestämiä erityisen osallisuuden tuen palveluita. Henkilökohtainen apu on vaikeavammaiselle henkilölle vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) 8 c §:n sekä vammaiselle henkilölle 1.1.2025 alkaen mahdollisesti toimeenpantavan vammaispalvelulain 675/2023 perusteella järjestettävä palvelu. Erityinen osallisuuden tuki on vammaiselle henkilölle 1.1.2025 alkaen mahdollisesti toimeenpantavan vammaispalvelulain (675/2023) perusteella järjestettävä palvelu.

Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palvelua hankitaan Lapin hyvinvointialueen kuntien alueille. Palveluita hankitaan kaikenikäisille vammaisille henkilöille. Posiolla on tämän kilpailutuksen sopimuskauden ajalle voimassa oleva sopimus vammaisten henkilöiden palveluista. Posio ei sisälly tähän kilpailutukseen.

1.3. Päätöksenteko palvelun järjestämisessä ja asiakasohjaus palveluun

Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palvelun järjestäminen vaikeavammaiselle/vammaiselle henkilölle perustuu hyvinvointialueen viranhaltijan tekemään arviointiin asiakkaan palvelujen tarpeesta, tämän pohjalta tehtyyn palvelusuunnitelmaan tai asiakassuunnitelmaan sekä viranhaltijan asiakkaalle

tekemään kirjalliseen päätökseen palvelun myöntämisestä ja toteuttamistavasta. Palvelutarpeen arviointi ja palvelu- tai asiakassuunnitelma tehdään yhdessä hyvinvointialueen viranhaltijan, asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen kanssa.

Henkilökohtainen apu ja erityisen osallisuuden tuki tuotetaan palvelupäätöksessä määriteltynä palvelutuotteena, määriteltuihin tarkoituksiin ja enintään päätöksen mukaisella tuntimäärällä. Päätöksenteosta sekä asiakasohjauksesta henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palveluun vastaa tilaaja. Tilaajan yhteyshenkilönä asiakasasioissa toimii asiakkaan sosiaalityöntekijä. Mikäli asiakkaan palvelutarve muuttuu, tulee palveluntuottajan antaa muutoksesta tieto hyvinvointialueen viranhaltijalle. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan silloin uudelleen. Muuttuneiden tarpeiden perusteella asiakkaalle annetaan uusi palvelupäätös.

2. HANKITTAVAT PALVELUTUOTTEET

2.1. Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on lisätä vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, itsenäisyyttä ja itsenäistä toimintakykyä sekä parantaa hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan toimintaan yhdessä muiden kanssa vamman tai sairauden rajoituksista huolimatta.

1.1.2025 mahdollisesti toimeenpantavan vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua. Lisäksi vammaispalvelulain (675/2023) tarkoituksena on mm. toteuttaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä sekä tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Henkilökohtaisen avun palvelun kohderyhmä:

Hankittavan henkilökohtaisen avun palvelun kohderyhmä määritellään kulloinkin voimassa olevan vammaisia asiakkaita koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu henkilöille, jotka vaikeavammaisuutensa vuoksi tarvitsevat välttämättä toisen ihmisen apua kotona tai kodin ulkopuolella. Henkilökohtaisen avun asiakkaalla on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaista haittaa ja avun tarvetta. Sairaus voi olla esim. etenevä lihas- tai neurologinen sairaus. Vammat voivat olla seurausta onnettomuudesta tai sairauksista tai henkilöt voivat olla syntymästään asti vammautuneita.

Asiakkaat voivat olla myös vaikeasti aistivammaisista tai kehitysvammaisista henkilöitä. Henkilöillä voi olla vammasta tai sairaudesta johtuvia puutteita toiminnan säätelyssä, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa, sosiaalisissa taidoissa, vaihtelevasti psyykkisiä ongelmia, vaikeuksia kommunikaation ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa tai muita kehitysvammaan ja/tai autismiin liittyviä erityispiirteitä. Palvelunkäyttäjien voi kuulua henkilöitä, jotka kommunikoivat vaihtoehtoisilla kommunikaatiotavoilla. Asiakkailta voi olla erityistarpeita, jotka liittyvät apuvälineiden käyttöön.

1.1.2025 alkaen henkilökohtaista apua tuotetaan mahdollisesti toimeenpantavaan vammaispalvelulakiin (675/2023) perustuen. Vammaispalvelulain (675/2023) mukaan vammaisella henkilöllä 1) vamman tai sairauden aiheuttama fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen tai aisteihin liittyvä toimintarajoite on pitkäaikainen tai pysyvä; 2) vamma tai sairaus yhdessä yhteiskunnassa esiintyvien esteiden kanssa estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa; ja 3) itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää välttämättä vammaispalvelulain mukaisia palveluita.

Asiakkaan palvelutarve:

Henkilökohtaista apua hankitaan vaikeavammaiselle ja *1.1.2025 alkaen vammaiselle* henkilölle, jonka avun tarve vaihtelee lyhytaikaisista käynneistä pidempiaikaiseen avuntarpeeseen. Henkilökohtaista apua hankitaan esimerkiksi tilanteissa, joissa:

- 1) avustajan tarve on säännöllisesti toistuvaa ja pitkäkestoista ja asiakas tarvitsee henkilökohtaista apua päivittäisissä toiminnoissa ja hän ei avustettunakaan kykene toimimaan avustajansa työnantajana.
- 2) avustajan tarve on säännöllisesti toistuvaa mutta lyhytkestoista esim. välttämätöntä apua asiointiin, harrastuksiin tai kuntouttavaan vapaa-ajantoimintaan
- 3) tilanteet, joissa asiakkaan avun tarve on vähäistä, 0 – 30 h/kk
- 4) avustajan tarve on äkillistä ja lyhytaikaista esimerkiksi silloin, kun asiakkaan vakituinen avustaja sairastuu tai hänelle tulee muu ennakoimaton ja odottamaton este

Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avuntarve voi olla minä viikonpäivänä tahansa ja eri vuorokauden aikoina, kuitenkin pääsääntöisesti klo 6.00 - 21.00 välisenä aikana.

Tehtävät henkilökohtaisen avun palvelussa:

Henkilökohtainen apu voi sisältää vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä lain (380/1987) 8 c §:n mukaisesti.

Palvelu sisältää avustajan suorittaman välttämättömän avustamisen kaikissa niissä asioissa ja tehtävissä, jotka vammaisen henkilö tekisi itse, mutta ei vammansa tai sairautensa aiheuttaman toimintarajoitteen vuoksi siihen kykene.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihminen tekee säännöllisesti ja toistuvasti ja jotka kuuluvat kiinteästi jokaisen elämään. Päivittäistoimet voivat liittyä liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteydestä huolehtimiseen. Avustettava voi tarvita apua myös päivittäisissä toimissa kodin ulkopuolella (esim. ostokset ja asiointit) tai harrastuksissa ja elämyksissä (esim. kirjastossa, kerhoissa, tapahtumissa ja konserteissa) käymisessä. Asiakkaat voivat opiskella tai käydä töissä ja tarvita avustajaa edellä mainituista toimista suoriutumiseen.

Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, jossa henkilön avun tarve muodostuu pääasiassa hoidosta, hoivasta ja valvonnasta. Henkilökohtaisella avulla ei ole tarkoitus korvata kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluita tai muita terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä, joiden ei katsota olevan itsehoitoa. Henkilökohtaisen apuun voi kuitenkin liittyä myös asiakkaan ohjauksessa toteutettavia hoidollisia tehtäviä esimerkiksi katetrointi, lääkkeen anto, pienen haavan hoito. Henkilökohtainen avustaja saa asiakkaalta yksilöllisen perehdytyksen näihin toimenpiteisiin. Henkilökohtaiseen apuun voi myös liittyä nostoja, fyysistä voimaa vaativia tehtäviä ja asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden käyttöä.

Henkilökohtaisen avun palvelussa palveluntuottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita tai käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvonta raha-asoiden hoitamista varten. Avustaja ei voi toimia asiakkaan puolesta vaan asiakas osallistuu kaikkeen toimintaan omien voimavarojensa mukaan. Henkilökohtaisen avun palvelu voi sisältää avustajan yhdessä asiakkaan kanssa tekemää kevyttä siistimistä siten, että asiakas osallistuu siistimiseen omien voimavarojen mukaan. Henkilökohtaisen avun palveluita ei ole tarkoitettu remontointiin ja kodin korjaustöihin eikä yksinomaan siivoamiseen ja ruoanlaittoon. Asumispalvelussa olevan asiakkaan käyttämä henkilökohtainen apu on tarkoitettu pääsääntöisesti asumispalveluyksikön ulkopuoliseen toimintaan.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa tilaajan perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

1.1.2025 alkaen mahdollisesti toimeenpantavan vammaispalvelulain (675/2023) mukaan Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa, **työssä tai opiskelussa**, vuorovaikutuksessa, **vapaa-ajan toiminnassa** tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Henkilökohtainen apu on avustajan antamaa apua tavanomaisen elämän toimissa, joita vammaisen henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vamman tai sairauden vuoksi tekemään. Henkilökohtainen apu mahdollistaa itsenäisen elämän vammaiselle henkilölle. Henkilökohtainen apu kattaa ne asiat ja tehtävät, jotka vammaisen henkilö muutoin ilman toimintarajoitetta tekisi itse kulloinkin kyseessä olevassa ympäristössä.

Päivittäisiä toimia ovat toimet, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyin väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät toimet esimerkiksi liikkuminen, asiointi (esimerkiksi asiointi kodin ulkopuolella tai kotona internetin kautta), kotityöt (esimerkiksi ruuanlaitto, siivoaminen), pukeutuminen, henkilökohtaisen hygienian hoito. Asiakkaat voivat opiskella tai käydä töissä ja tarvita avustajaa edellä mainituista toimista suoriutumiseen. Henkilökohtaista apua järjestetään vuorovaikutukseen (esimerkiksi tarvittava apu ystävien ja sukulaisten sekä muiden ihmisten tapaamisessa tai muussa yhteydenpidossa), vapaa-ajan toimintaan (esim. harrastukset) ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen (esimerkiksi järjestötoiminta, vapaaehtoistyö, poliittinen toiminta). Tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön yhdenvertaisia osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia. Henkilökohtaisen avun palvelua voidaan järjestää myös lapselle, mikäli lapsi täyttää palvelun myöntämiskriteerit.

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia asiakkaan ohjauksessa avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Itsehoitoa vastaavat toimenpiteet (esimerkiksi lääkkeen antaminen, katetrointi, pienen haavan hoito, hengityslaitteen toiminnan varmistaminen) ovat sellaisia, jotka vammaisen henkilö tekisi itse, jos toimintarajoite ei olisi esteenä. Hyvinvointialueen on järjestettävä vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa avustajalle näiden itsehoitoa vastaavien toimenpiteiden edellyttämää ohjausta. Vastuu ohjauksen antamisesta on terveydenhuollolla, jolloin ohjausta antaa tehtävään soveltuva terveydenhuollon ammattihenkilö. Myös vammaisen henkilö voi joissain tapauksissa antaa avustajalle toimenpiteiden edellyttämää ohjausta.

2.2. Erityisen osallisuuden tuki

Erityisen osallisuuden tuki on 1.1.2025 alkaen mahdollisesti toimeenpantavan vammaispalvelulain (675/2023) mukainen palvelu. Erityinen osallisuuden tuki on vammaisen henkilön osallistumista ja osallisuutta edistävä palvelu, joka sisältää

tarvittavan ohjauksen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja vammaiselle henkilölle mieluisan vapaa-ajan toiminnan löytämisessä ja toteuttamisessa.

Erityisen osallisuuden tuen tarkoitus on turvata vammaisen henkilön oikeus osallistua ja päästä osalliseksi sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa ja vapaa-ajan toiminnassa myös silloin, kun hän ei kykene itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtoaan avun sisällöstä tai kun henkilökohtainen apu ei ole hänelle sopiva palvelu.

Erityisen osallisuuden tuen tarkoitus on turvata vammaisen henkilön mahdollisuus osallisuuteen myös silloin, kun hänen osallisuutensa toteutuminen edellyttää erityisen paljon tukea.

Erityisen osallisuuden tuen palvelun kohderyhmä:

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityistä osallisuuden tukea, jos hän tarvitsee yksilöllisesti toteutettua toisen henkilön antamaa tukea voidakseen päästä vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa tai osallistua vapaa-ajan toimintaan sekä ollakseen osallisena vuorovaikutuksen tai vapaa-ajan tilanteissa.

Erityisen osallisuuden tuen tarkoitus on, että myös ne vammaiset henkilöt, joiden osallisuutta ei voida tukea henkilökohtaisella avulla, voivat saada tarvitsemansa ja toivomansa osallisuuden tuen. Erityisen osallisuuden tuessa tuen antaja ohjaa toimintaa vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan. Vammaisen henkilö ei kuitenkaan saa samanaikaisesti henkilökohtaista apua ja erityistä osallisuuden tukea.

Erityisen osallisuuden tuki on tarkoitettu suppealle joukolle vammaisia henkilöitä, joiden osallisuuden toteutuminen ja tukeminen on erityisen haastavaa. Erityisen osallisuuden tuen asiakkaana vammaisen henkilön ei tarvitse itse pystyä tuettunakaan ilmaisemaan toivomustaan avun sisällöstä. Vammaisen henkilön tahtoa ja yksilöllisiä tarpeita tulee tarvittaessa selvittää vammaisen henkilön läheisten tai muiden hänet hyvin tuntevien henkilöiden avulla. Jos vammaisen henkilön omien toivomusten selvittäminen etukäteen ei onnistu, on mahdollista käytännössä kokeilla, mikä on asiakkaalle mieluisaa toimintaa. Vammaisen henkilön omaa tahtoa selvitetään käytettävissä olevin keinoin.

Vammaisella henkilöllä voi olla kommunikaation ja vuorovaikutuksen ongelmia ja käyttäytymisen haasteita. Erityisen tuen sisältöön vaikuttaa vammaisen henkilön tapa kommunikoida sekä käyttää kommunikoinnin apuvälineitä vuorovaikutuksessa. Vammaisen henkilö ei mahdollisesti kommunikoi puheella ja hänellä voi olla monenlaisia vammaansa liittyviä erityistarpeita. Vammaisen henkilö ei mahdollisesti kykene itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtoaan avun sisällöstä.

Erityisen osallisuuden tuen sisältöön vaikuttaa myös vammaisen henkilön yksilöllinen tarve osallistua ja toisaalta osallisuuden toteutumiseksi tarvittavan tuen määrä. Jos vammaisen henkilö tarvitsee esimerkiksi kaikissa päivittäisissä toimissa apua, ja sen

lisäksi kommunikaatiokeinot ovat vähäiset, arjen rutiinit ja henkilön tahdon selvittäminen vievät aikaa.

Tuen määrä ja sisältö ovat riippuvaisia vammaisen henkilön toimintarajoitteiden lisäksi toimintaympäristöstä ja esimerkiksi vammaisen henkilön aiemmista osallisuuden kokemuksista. Uusien asioiden kokeileminen vaatii usein enemmän aikaa kuin esimerkiksi säännöllisesti toistuva harrastus. Lisäksi huomioon otetaan vammaisen henkilön omat toivomukset ja elämäntilanne.

Erityistä osallisuuden tukea voi saada itsenäisesti tai lapsuuden perheensä kanssa asuva, perhehoidossa oleva taikka ryhmämuotoista asumisen tukea saava vammaisen henkilö.

Erityisen osallisuuden tuen määrä sekä asiakkaan palvelutarve:

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityisen osallisuuden tukea seuraavasti:

- vuonna 2025 vähintään 10 tuntia kuukaudessa
- vuonna 2026 vähintään 20 tuntia kuukaudessa
- vuonna 2027 vähintään 30 tuntia kuukaudessa

Vammainen henkilö voi hakea pienempiä tuntimääriä.

Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avuntarve voi olla minä viikonpäivänä tahansa ja eri vuorokauden aikoina, kuitenkin pääsääntöisesti klo 6.00 - 21.00 välisenä aikana.

Erityisen osallisuuden tuen sisältö:

Erityinen osallisuuden tuki sisältää vammaisen henkilön tarvitseman vahvankin ohjauksen toiselta henkilöltä. Edellytyksenä tuen saamiselle ei ole, että vammaisella henkilöllä on valmiiksi osoittaa asioita, joita hän haluaa tehdä. Vammainen henkilö voi yhdessä tukea antavan henkilön kanssa etsiä ja kokeilla itselleen mielekästä tekemistä. Palvelulla voidaan auttaa vammaista henkilöä myös luomaan laajemmin ihmissuhteita ja syventämään suhteita hänelle läheisiin ihmisiin.

Tukea antavan henkilön on huolehdittava siitä, että vammaisen henkilön omaa tahtoa ja toivomuksia selvitetään niin tarkkaan kuin se on mahdollista. Tämä huomioon ottaen tukea antava henkilö voi kuitenkin esimerkiksi ehdottaa kokeiltavaa tekemistä tai päättää kokeiltavasta tekemisestä, jotta vammainen henkilö saa kokemuksia ja pystyy sen myötä ilmaisemaan tai osoittamaan, mikä on hänelle mieluisaa tekemistä. Tukea antava henkilö voi myös esimerkiksi tukea tekemiseen liittyvissä käytännön järjestelyissä, kuten avustaa lippujen ostotilanteessa tai määränpäähän kulkemisen järjestämisessä.

Erityistä osallisuuden tukea on järjestettävä joko

- kodin ulkopuolella tai
- osittain tai kokonaan vammaisen henkilön kotona tapahtuvaan toimintaan, jos se on vammaisen henkilön toivomusten tai edun mukainen vaihtoehto.

Erityinen osallisuuden tuki on tarkoitettu ensisijaisesti kodin ulkopuolisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden tukemiseen. Silloin, jos vammaisen henkilö osoittaa mieluummin haluavansa viettää aikaa kotona tai hänen ei ole vammasta tai sairaudesta johtuvan syyn vuoksi hyvä lähteä kodin ulkopuolelle, erityistä osallisuuden tukea tulee myöntää myös omaan kotiin.

Käytännössä kotona annettava tuki voi olla esimerkiksi erilaisten teknisten laitteiden avulla kommunikointia, taiteen tai liikunnan harrastamista, ruuanlaittoa tai leipomista. Harrastaminen voi olla aktiivista tai pienimuotoista toimintaa omaksi iloksi.

Erityisen osallisuuden tuen palvelussa palveluntuottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita tai käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle haetaan edunvalvonta raha-asoiden hoitamista varten.

3. HANKITTAVILLE PALVELUILLE ASETETUT EHDOTTOMAT VAATIMUKSET

3.1. Asiakkaan asema ja oikeudet

Vammaisten henkilöiden palveluja tuotettaessa noudatetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (812/2000). Asiakkaalla on oikeus saada palveluntuottajalta laadultaan hyvää sosiaalipalvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Hyvä kohtelu edellyttää, että asiakkaan ihmisarvoa ei loukata ja kaikissa tilanteissa säilytetään inhimillinen arvokkuus. Palveluntuottajan on palvelua tuottaessa otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä asiakkaan äidinkieli ja kulttuurista sekä kunnioitettava ja toteutettava henkilökohtaisen avun palvelulla asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen tai ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa tai omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asiakas tai omainen voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta tai muista palveluun liittyvistä seikoista, ilmoittaa palveluntuottajalle palveluun liittyvästä epäkohdasta, virheestä tai vahingosta. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu saamastaan palvelusta tai olla yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen.

Palveluntuottajan velvollisuudet näissä tilanteissa on määritelty kohdassa 3.7. laadunhallinta.

Asiakkaalla on oikeus saada hänelle palvelupäätöksellä myönnetty palvelu. Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma tai asiakassuunnitelma sekä siihen perustuva palvelun toteuttamissuunnitelma.

3.2. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta

Asiakkaalle myönnetty henkilökohtaisen avun tai erityisen osallisuuden tuen palvelu on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisältö määritellään asiakkaalle laadituissa palvelu- tai asiakassuunnitelmassa ja palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Palveluntuottajan yhteyshenkilö vastaa palvelun käytännön toteutumisesta ja seurannasta.

Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palvelu- tai asiakassuunnitelma:

Lapin hyvinvointialueen viranhaltija laatii asiakkaalle palvelu- tai asiakassuunnitelman. Palvelu- tai asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan palvelut ja palveluille määritelty tavoitteet. Palvelu- tai asiakassuunnitelman laadintaan osallistuvat hyvinvointialueen viranhaltijan sekä asiakkaan lisäksi tarvittaessa asiakkaan omainen/läheinen. Palvelu- tai asiakassuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan viranhaltijaan, jos asiakkaan palvelutarve muuttuu. Palveluntuottaja ilmoittaa viranhaltijalle myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

Henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamissuunnitelma:

Henkilökohtainen apu on käytännössä toteutettava tavalla, joka tukee vaikeavammaista/vammaista henkilöä tekemään omia valintoja ja edistää hänen itsenäistä elämäänsä. Palveluntuottaja laatii asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelman ennen palvelun aloittamista. Toteuttamissuunnitelmassa on määriteltävä asiakkaan avun tarpeeseen liittyvät tehtävät (palvelun sisältö) ja asiakkaan toiveet avun toteuttamisessa, palvelun määrä, palvelun toteuttamisen viikonpäivät ja vuorokauden ajankohdat, palveluun kuluva keskimääräinen aika, avustajan sijainen ja sijaisjärjestelyt. Työtehtävien tulee perustua siihen tarkoitukseen ja laajuuteen, johon ne on palvelupäätöksellä myönnetty. Myönnettyä tuntimäärää ei saa ylittää.

Henkilökohtaisen avun palvelun käytännön avustamistilanteen sisällön määrittelee asiakas hänelle laadittuun palvelu- tai 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 käytännöntyön johtajana.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaminen tapahtuu asiakkaan kanssa sovittuna aikana ja sovitussa 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. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla.

Erityisen osallisuuden tuen toteuttamissuunnitelma:

Vammaisen henkilön osallisuuden ja vuorovaikutuksen tukemiseksi järjestettävä erityisen osallisuuden tuki on käytännössä toteutettava tavalla, jossa tukea antava henkilö huolehtii siitä, että vammaisen henkilön omaa tahtoa ja toivomuksia selvitetään niin tarkkaan kuin se on mahdollista. Tämä huomioon ottaen tukea antava henkilö voi kuitenkin esimerkiksi ehdottaa kokeiltavaa tekemistä tai päättää kokeiltavasta tekemisestä, jotta vammaisen henkilö saa kokemuksia ja pystyy sen myötä ilmaisemaan tai osoittamaan, mikä on hänelle mieluisaa tekemistä. Palveluntuottaja laatii asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelman ennen palvelun aloittamista. Toteuttamissuunnitelmassa on määriteltävä asiakkaan tuen tarpeeseen liittyvät tehtävät (palvelun sisältö) ja asiakkaan toiveet tuen toteuttamisessa, palvelun määrä, palvelun toteuttamisen viikonpäivät ja vuorokauden ajankohdat, palveluun kuluva keskimääräinen aika, tukea antavan henkilön sijainen ja sijaisjärjestelyt. Työtehtävien tulee perustua siihen tarkoitukseen ja laajuuteen, johon ne on palvelupäätöksellä myönnetty. Myönnettyä tuntimäärää ei saa ylittää.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu tuotetaan luotettavasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla.

Asiakkaan palvelusta vastaava palvelun yhteyshenkilö:

Palveluntuottajan nimeämä palvelun yhteyshenkilö vastaa asiakkaan palvelun käytännön toteutumisesta ja seurannasta. Yhteyshenkilölle tulee palveluntuottajan nimetä sijainen/sijaiset. Asiakkaalle ja tämän omaisille/lailliselle edustajalle tulee kertoa asiakkaan palvelun yhteyshenkilö ja sijainen tai sijaiset. Asiakkaalla ja hänen omaisellaan tai laillisella edustajallaan tulee olla mahdollisuus olla yhteydessä palvelun yhteyshenkilöön keskustellakseen asiakkaan saamasta palvelusta. Palveluntuottajan henkilökunnan tulee tehdä yhteistyötä asiakkaan palvelusta vastaavan viranhaltijan, asiakkaan, asiakkaan omaisten/laillisen edustajan kanssa niin, että asiakkaan palvelu- tai asiakassuunnitelmaan ja toteuttamissuunnitelmaan perustuva hyvä ja laadukas palvelu toteutuvat. Asiakkaan hyvä palvelu varmistetaan

tarvittavilla keskusteluilla asiakkaan ja omaisten/laillisen edustajan kanssa sekä asiakastyytyväisyyskyselyllä.

3.3. Palveluntuottajan henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on hankittavien palvelujen tuottamisessa riittävä määrä asiantuntevaa, ammattitaitoista ja tehtäviin soveltuvaa henkilöstöä. Palveluntuottajan tulee nimetä avustettavalle tai tuettavalle henkilölle pääsääntöisesti vakituinen avustaja tai tukea antava henkilö. Tilaaja edellyttää, että henkilöstön osaaminen on asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmästä. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdyttämisestä, ammattitaidon säilyttämisestä ja kehittämisestä sekä täydennyskoulutuksesta.

Palkatessaan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstöä, palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan, että työntekijä on rekisteröity sekä työntekijän tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki tai JulkiSuosikki).

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimiva työntekijä on suorittanut ensiapukoulutuksen. Riittävänä ensiapukoulutuksena pidetään työnantajan antamaa ensiapukoulutusta.

Avustajalla tulee olla sujuvan työskentelyn edellyttämä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito.

Työntekijöille tulee järjestää lakisääteinen työterveyshuolto.

Tilaaja edellyttää, että palveluntuottajan henkilöstöllä on voimassa tartuntatautilain (1227/2016) mukaiset rokotukset.

3.3.1. Palvelun vastuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuhenkilö, jonka on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilön tulee olla palveluntuottajan tilaajalle esittämän rekisteröintiin liittyvän päätöksen tai luvan mukainen.

Toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa kaikkien sopimusvelvoitteiden täyttyminen yksityisen palveluntuottajan toiminnassa

käytännön tasolla. Toimintokohtaisen vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia vastuualueellaan sopimuksen alaan kuuluvien tehtävien lainmukaisesta hoitamisesta käytännön tasolla. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että tuotettavat palvelut täyttävät niille palvelukuvauksessa asetetut ehdottomat vaatimukset. Vastuuhenkilö tai hänen sijaisensa on tavoitettavissa arkipäivisin virka-aikana. Palveluntuottajan tulee nimetä vakitukselle vastuuhenkilölle sijainen/sijaiset.

3.3.2. Asiakasasioista vastaava yhteyshenkilö

Palveluntuottajan tulee nimetä henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen yhteyshenkilö asiakasasioissa.

Yhteyshenkilön pätevyysvaatimukset

Henkilökohtaisen avun yhteyshenkilöltä edellytetään tehtävään soveltuvaa koulutusta ja vähintään yhden (1) vuoden työkokemusta alalta sekä riittävää johtamistaitoa.

Erityisen osallisuuden tuen yhteyshenkilöltä edellytetään soveltuvaa vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) 3 §:n mukaisesti ja vähintään yhden (1) vuoden työkokemusta alalta sekä riittävää johtamistaitoa.

Yhteyshenkilön tavoitettavuus

Palveluntuottajan yhteyshenkilön tulee olla tavoitettavissa arkisin puhelimitse klo 8.00 – 16.00 välisenä aikana ja hänellä tulee olla nimettynä sijainen. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava tilaajalle viipymättä. Yhteyshenkilön vastuulla on informoida tilaajan edustajaa, mikäli palvelun toteuttamisessa on ongelmia.

Yhteyshenkilön tehtävät

Yhteyshenkilön tehtävänä on vastata henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen käytännön toteuttamisesta, avustajien ja tukea antavien työntekijöiden perehdyttämisestä ja työnjohdosta ja huolehtia palvelun toteuttamisesta asiakkaan luona, sisältäen sijaisjärjestelyt ja viivytyksettömän palvelun toteuttamisen kaikissa tilanteissa sekä toimia yhteyshenkilönä asiakasasioissa.

Palveluntuottajan yhteyshenkilön tehtävänä on perehtyä asiakkaan tilanteeseen ja järjestää asiakkaalle sopiva, osaava ja tehtävien suorittamisen valmiudet omaava työntekijä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa avustajansa/avustajiensa/tukea antavan henkilön valintaan ja palvelu tulee toteuttaa asiakkaan hyväksymällä avustajalla/tukea antavalla henkilöllä. Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan tahto käyttää samaa työntekijää avustajanaan eri avustamistilanteissa tai tukea antavaa henkilöä eri tilanteissa.

Palvelutuottajan yhteyshenkilön tehtävänä on huolehtia, että yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma. Palvelun yhteyshenkilö vastaa asiakkaan palvelun käytännön toteutumisesta ja seurannasta sekä asiakkaan mahdollisuudesta käyttää tarvitsemaansa kommunikaatiomenetelmää esimerkiksi kuvia, piirtämistä, kirjoittamista, selkokieltä, tukiviittomia ja erilaisia yksilöllisiä kommunikointimateriaaleja.

Yhteyshenkilön vastuulla on perehdyttää avustaja henkilökohtaisen avun alaan ja henkilökohtaisen avustajan asemaan ja rooliin. Yhteyshenkilö vastaa siitä, että työntekijä saa riittävän perehdytyksen asiakaskohtaisiin tehtäviin. Työtehtäviin perehdyttäminen tapahtuu asiakkaan kanssa. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoa avustajaa ja johtaa avustajan työtä. Vastaavasti yhteyshenkilön vastuulla on perehdyttää tukea antava henkilö erityisen osallisuuden tuen alaan, työntekijän asemaan ja rooliin sekä perehdyttää asiakaskohtaisiin tehtäviin.

Yhteyshenkilö huolehtii avustajien/tukea antavan työntekijän perehdyttämisestä ja avustajien osaamisen varmistamisesta silloin, kun asiakkaan palvelutarve edellyttää avustajalta/tukea antavalta työntekijältä erityisiä taitoja esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden kanssa kommunikointia, oikeaa nostamisen ergonomiaa tai taitoja käsitellä erilaisia apuvälineitä. Tarvittaessa palveluntuottaja järjestää työntekijälle työnohjausta.

Yhteyshenkilön tehtävänä on vastata vammaisen henkilön avustajan/tukea antavan henkilön sijaisjärjestelyistä. Palveluntuottajan tulee pääsääntöisesti nimetä sijainen avustajalle tai tukea antava henkilölle. Työntekijän sijainen tulee määritellä asiakkaan palvelun alkaessa ja tarvittaessa palvelun aikana. Vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa hänen omaiselle/edunvalvojalla tulee antaa tieto sijaisesta ja sijaisjärjestelyistä. Sijaisjärjestely tulee tehdä sitä tarkemmin ja yksityiskohtaisemmin, mitä välttämättömämpää henkilökohtainen apu/erityinen osallisuuden tuki on vammaisen henkilön elämässä. Sijainen ja sijaisjärjestelyt tulee kirjata toteuttamissuunnitelmaan.

Palvelutuottajan yhteyshenkilö on velvollinen osallistumaan mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseen, ratkaisemiseen ja ennaltaehkäisemiseen yhteistyössä tilaajan ja asiakkaan kanssa. Palvelutuottajan yhteyshenkilö 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.

3.3.3. Henkilökohtaisen avun henkilöstö

Henkilökohtaisen avun palvelun työntekijä on täysi-ikäinen, luotettava ja soveltuu henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin. Avustajalta edellytetään hyviä yhteistyötaitoja, kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, kuunnella ja toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Palveluntuottaja perehdyttää avustajan avustajatyöhön. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisina avustajina toimivat työntekijät tuntevat vammaispalvelulain sisällön ja lain tarkoituksen sekä tietävät mihin toimiin apu on lain mukaan tarkoitettu. Avustajan tulee ymmärtää roolinsa nimenomaan henkilökohtaisena avustajana, jonka tehtävä on auttaa vaikeavammaista/vammaista henkilöä tekemään asioita, joita hän ei vamman tai sairauden vuoksi pysty ilman apua tekemään.

3.3.4. Erityisen osallisuuden tuen henkilöstö

Erityisen osallisuuden tuen henkilöstöltä edellytetään ensisijaisesti, että hän on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) tarkoittama ammattihenkilö tai muun soveltuvan tutkinnon suorittanut henkilö. Muu soveltuva tutkinto voi olla esimerkiksi kasvatustieteen, liikunnan tai taiteen alan tutkinto. Tukea antavalla henkilöllä on sellainen osaaminen, joka vastaa vammaisen henkilön yksilöllisiin tuen tarpeisiin. Käytännön työssä vammaisten henkilöiden parissa toimimisesta hankittu kokemus ja esimerkiksi kommunikaatiotaitojen osaaminen voivat antaa hyvät valmiudet tukea vammaisen henkilön vuorovaikutusta ja osallisuutta.

3.3.5. Rikosrekisteriotteen tarkistaminen

Henkilökohtaisen avun ja/tai erityisen osallisuuden tuen palvelujen palveluntuottajalla on velvollisuus pyytää työhön otettavalta henkilöltä nähtäväksi sekä tarkistaa rikosrekisterilain (770/1993) 6 §:n 4 momentissa tarkoitettu rikosrekisteriote 1.1.2025 alkaen.

Mikäli palveluntuottaja tuottaa henkilökohtaista apua ja/tai erityisen osallisuuden tuen palvelua alle 18 – vuotiaalle henkilölle, palveluntuottaja sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

3.3.6. Työntekijän henkilöllisyyden todentaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana ja tukea antavana henkilönä toimivalla työntekijällä on esittää henkilöllisyytensä todentamiseksi kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti, ajokortti, passi tai muu henkilökortti) asiakkaan luokse mennessään. Näkövammaisten henkilöiden kanssa työskennellessä avustajilla ja tukea antavalla henkilöllä tulee olla pistekirjoituksella varustettu henkilökortti.

3.4. Palveluntuottajan asiakkaille järjestämä asiakaspalvelu

Palveluntuottajan tulee järjestää asiakaspalvelu, johon asiakas saa halutessaan yhteyden arkisin puhelimitse klo 08 - 16. 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. Asiakkaille tarkoitettu puhelinpalvelu ei saa ohjautua lisämaksulliseen puhelinpalveluun.

3.5. Menettely palvelun peruuntuessa

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

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

Asiakkaan peruessa palvelutapahtuman asiakaspalvelun aukioloaikana klo 08 – 16 välisenä aikana, lasketaan 24 tunnin ajanjakso siitä hetkestä, kun asiakas on antanut tiedon palvelun perumisesta palveluntuottajalle. Asiakkaan peruessa palvelutapahtuman klo 16– 08 välisenä aikana, lasketaan 24 tunnin ajanjakso klo 08 alkaen.

3.6. Työtuntien raportointi

Henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palvelusta maksetaan vain tehollisten työtuntien mukaan. Tehollisilla työtunneilla tarkoitetaan avustajan/tukea antavan henkilön olemista tosiasiallisesti asiakkaan käytettävissä.

Toisin sanoen esimerkiksi työntekijän matka-aikoja ei lasketa tehollisiin työtunteihin, vaan asiakkaan on saatava käyttöönsä hänelle palvelupäätöksellä myönnettyt henkilökohtaisen avun tai erityisen osallisuuden tunnit. Työtunnit raportoidaan laskussa. Matkojen korvaaminen määritellään sopimuksessa.

3.7. Laadunhallinta

3.7.1. Laadunseuranta

Palveluntuottajan tulee määritellä tuottamalleen henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palvelulle keskeiset laatuvaatimukset ja laatuavoitteet ja seurata niiden toteutumista laadunvalvontajärjestelmällään. Laadun seurannan osana palveluntuottajan tulee vuosittain toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely, jonka sisällön määrittelee tilaaja. Yhteenvedon kyselyn tuloksista tulee liittää toimintakertomukseen ja toimittaa vuosittain tilaajalle.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa toimintakertomusvuoden toiminnan toteuman, asiakaspalautteet, asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset sekä arvion keskeisten laatuavoitteiden toteutumisesta. Toimintakertomus tulee toimittaa tilaajalle 30.3. mennessä.

3.7.2 Palveluun kohdistuvien reklamaatioiden ja muistutusten käsittely

Palveluntuottajan tulee käsitellä jokainen asiakasreklamaatio ilman tarpeetonta viivytystä. Mikäli reklamaatio havaitaan perustelluksi, palveluntuottajan tulee korjata tilanne viivymättä 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 käsitellä muistutukset ja kantelut asianmukaisesti sekä antaa niihin kirjallinen vastaus perusteluineen kohtuullisessa ajassa yhden (1) kuukauden sisällä muistutuksen tai kantelun saapumisesta. Muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet dokumentoidaan ja ilmoitetaan kirjallisesti tilaajalle viivymättä sekä raportoidaan tilaajalle vuosittain.

Asiakas tai omainen voi antaa palveluntuottajalle palautetta palvelun laadusta tai muista palveluun liittyvistä seikoista. Palaute käsitellään henkilöstön kanssa ja siihen vastataan kirjallisesti joko välittömästi tai viimeistään 2 viikon kuluessa asian kiireellisuudesta riippuen. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Palaute raportoidaan tilaajalle toimintakertomuksessa vuosittain.

3.7.3. Palvelun valvontaan liittyvät seurantakokoukset

Sopimuksen toimivuutta ja palvelun laatua seurataan tilaajan ja palveluntuottajan välisissä seurantakokouksissa. Seurantakokoukset järjestetään tilaajan kutsusta tarvittaessa.

3.8. Omavalvonta

Palveluntuottajan velvollisuutena on omavalvonnan keinoin varmistaa omatoimisesti ennakolta tuottamiensa palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, tehtyjen sopimusten noudattaminen, palvelun rekisteröintipäätöksen ehtojen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Sosiaalipalveluja tuottavan toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon tulee laatia sosiaalihuollon asianmukaisuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi omavalvontaohjelma sekä omavalvontasuunnitelma lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukaisesti. Yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan sovelletaan voimassa olevaa (1/2014) Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontaviraston (VALVIRA) antamaa määräystä.

Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 – 30 §:n mukaiset sosiaalihuollon työntekijän ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintayksikön menettelyohjeet.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä muun muassa asiakkailta sekä henkilöstöltä säännöllisesti saadun palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma on päivitettävä, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia.

3.9. Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Henkilötietojen käsittelyn toteuttamisen menettelyt ja periaatteet

Lapin hyvinvointialue on vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen avun ja erityisen osallisuuden tuen palveluissa syntyvien potilas- ja asiakasasiakirjojen rekisterinpitäjä. Palvelujentuottaja on henkilötietojen käsittelijä. Palveluntuottaja vastaa henkilötietojen asianmukaisesta ja lainmukaisesta käsittelystä. Palveluntuottaja noudattaa henkilötietoja käsitellessään Lapin hyvinvointialueen määrittelemiä henkilötietojen käsittelyn ehtoja (liite 3. Henkilötietojen käsittelyn ehdot).

Palveluntuottajan käsittelemät henkilötiedot ovat erityisiä henkilöryhmiä koskevia, joten käsittelyssä tulee huomioida tietosuojalain (1050/2018) 6 §:ssä vaadittavat asianmukaiset ja erityiset toimenpiteet rekisteröidyn oikeuksien suojaamiseksi. Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen ohjetta asianmukaiset ja erityiset suojatoimenpiteet erityisiä henkilötietoryhmiä koskevassa henkilötietojen käsittelyssä (liite 3.8 LHA _Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät). Lapin hyvinvointialue yksilöi käsiteltävät henkilötiedot sekä määrittelee henkilötietojen käsittelytoimet liitteessä 3.1, jota palveluntuottaja noudattaa (liite 3.1. Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus).

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus on hyväksynyt Lapin hyvinvointialueella noudatettavan tietoturva- ja tietosuojapolitiikan asiakirjan. Asiakirjassa määritellään hyvinvointialueen tietoturvallisuuden päämäärät, periaatteet ja toteuttaminen. Palveluntuottaja noudattaa liitteen 3.2 mukaista tietoturva- ja tietosuojapolitiikkaa tuottaessaan palvelua hyvinvointialueen asiakkaalle (liite 3.2. Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka).

Lapin hyvinvointialue edellyttää, että palveluntuottaja ylläpitää henkilöstön tietoturvan ja tietosuojan osaamista. Lapin hyvinvointialue tarjoaa palveluntuottajalle mahdollisuuden käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöille tarkoitettua Granite- tietoturva- ja tietosuojakoulutusympäristöä (Liite 3.3 Ohje LHA_osto_Granite koulutusohje).

Asiakastietojen kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot (Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettu laki 703/2023, 17 §).

Asiakastietojen kirjaamisessa on huomioitava myös yleisen tietosuoja-asetuksen vaatimukset kirjattaville tiedoille. Tietosuoja-asetuksen (2016/679) 5 artiklan c kohdan mukaan henkilötietojen on oltava asianmukaisia ja olennaisia ja rajoitettuja siihen, mikä on tarpeellista suhteessa niihin tarkoituksiin, joita varten niitä käsitellään (tietojen minimointiperiaate). Kirjattavien tietojen tulee olla tarpeellisia palvelun järjestämiseksi, palvelutarpeen selvittämiseksi tai palvelua koskevan päätöksen täytäntöönpanemiseksi. Arviointi on tehtävä tapauskohtaisesti ja asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioiden.

Tietojärjestelmille asetetut vaatimukset

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään tai manuaalisesti.

Jos palveluntuottajalla ei ole sähköistä asiakastietojärjestelmää, useampi palveluntuottaja voi hankkia yhteisen järjestelmän, jonka pääliittynä on yksi

palveluntuottaja (yhteisliittyminen) <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/liittymismallit>. Yksityinen palveluntuottaja sopii hyvinvointialueen kanssa siitä, miten palveluntuottaja toimittaa manuaalisesti kirjatut asiakastiedot tilaajalle, jolla on velvoite tallentaa riittävät ja tarvittavat tiedot Kantaan.

Palveluntuottaja voi käyttää sähköistä asiakastietojärjestelmää, johon kirjaa asiakastiedot. Asiakastietojärjestelmän tulee täyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelylle asetetut tietoturva-vaatimukset. Järjestelmän tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten.

Asiakastietolain (703/2023, 67 §) mukaan yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajan on liityttävä valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen käyttäjäksi, jos sillä on käytössään potilastietojen tai sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä. Jos palveluntuottajalla on sähköinen asiakastietojärjestelmä, tulee sen olla yhteensopiva Kelan kanta-arkiston kanssa.

Kaikkien asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettujen tietojärjestelmien valmistajia koskee velvoite ilmoittaa tuotantokäyttöön otettavasta tietojärjestelmästä Valviralle. Palveluntuottajan tulee noudattaa oheista Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista (Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturva-vaatimuksista).

Mikäli henkilökohtaisen avun (ja mahdollisesti erityisen osallisuuden tuen) kirjaamista, asiakastietojärjestelmiä tai henkilörekisterien käyttöä koskeva lainsäädäntö muuttuu sopimuskauden aikana, palveluntuottajan tulee noudattaa uusia vaatimuksia. Tilaaja tulee ohjeistamaan palveluntuottajia uusista käytännöistä.

Tietoturvan vaatimukset, poikkeamat ja vahingonkorvaukset

Palveluntuottaja noudattaa tietoturvan vaatimuksia (liite 3.9 Yleinen tietoturvaliite palvelujen hankintoihin ja liite 3.7 Tietoturva-vaatimusten selvitys).

Lapin hyvinvointialue on määritellyt tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman käsittelyn menettelyt liitteessä 3.4. Palveluntuottaja käsittelee tietoturva- ja tietosuojapoikkeaman liitteen 3.4 mukaisesti (liite 3.4 Lapin hyvinvointialueen tietoturvapoikkeaman ilmoitusohje).

Jos rekisteröidylle aiheutuu vahinkoa tietosuojalainsäädännön rikkomisesta, vahingonkorvausvastuut arvioidaan ja niihin sovelletaan liitteen 3 henkilötietojen käsittelyn ehdot kohtaa 10 vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset.

Säilytys ja arkistointi

Palveluntuottaja noudattaa Lapin hyvinvointialueen asiakkaiden asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyssä ja säilyttämisessä hyvinvointialueen asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjetta. Rekisterinpitäjän ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan veloituksetta rekisterinpitäjälle asiakas- ja potilasasiakirjojen käsittelyohjeen mukaisesti (liite 3.5 Lapin hyvinvointialue yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja

käsittelyohje). Arkistointi- ja käsittelyohjetta noudatetaan myös manuaalisesti laadittuihin asiakas- ja potilasasiakirjoihin.

Salassapito

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolo velvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturva sta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa asiakas- ja potilastietoja sisältävät asiakirjat. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolo velvollisuuteen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapito- ja käyttäjä sitoumuksen (liite 3.6 LHA_ostot_ salassapito- ja käyttäjä sitoumus). Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun työntekijät ja opiskelijat eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset tehdessään alihankintasopimusta.

3.10. Oikeusohjeet, liitteet ja määräykset

Palvelun ja palveluntuottajan toiminnan on täytettävä aina voimassa olevan lainsäädännön sekä viranomais määräysten ja -ohjeiden vaatimukset, joihin palveluntuottaja on velvollinen perehtymään ja joiden mukaisesti palvelu tulee tuottaa. Palvelua ohjaavia keskeisiä säädöksiä ovat:

1. laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), (1.1.2025 alkaen vammais palvelulaki 675/2023)
2. asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista tai tukitoimista 371/2009
3. laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
5. laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (28.6.1994/559)
6. laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
7. tartuntatautilaki (1227/2016)
8. laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
9. tietosuojalaki (1050/2018)
10. yleinen EU-tietosuoja-asetus (679/2016)
11. laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
12. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
13. Rikosrekisterilaki (770/1993)

Liitteet:

Liite 2 Prosessi- ja kustannusvastuiden jakautumisen taulukko

Liite 3 Henkilötietojen käsittelyn ehdot

Liite 3.1 Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus

Liite 3.2 Lapin hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturva politiikka

Liite 3.3 Ohje LHA_osto_Granite koulutusohje

Liite 3.4 Lapin hyvinvointialueen tietoturva poikkeaman ilmoitusohje

Liite 3.5 Lapin hyvinvointialue yksityiset palveluntuottajat arkistointi- ja käsittelyohje

Liite 3.6 LHA_ostot_ salassapito- ja käyttäjä sitoumus

Liite 3.7 Tietoturvavaatimusten selvitys

Liite 3.8 LHA_Suojatoimenpiteet erityiset henkilötietoryhmät

Liite 3.9 Yleinen tietoturvaliite palvelujen hankintoihin

Määräykset:

-Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (VALVIRA) määräys 1/2014, Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaa koskeva määräys:

<https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/41771>

-THL:n Määräys 5/2021: Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista toiminnallisista ja tietoturvavaatimuksista:

https://thl.fi/documents/920442/2816495/THL_maarays_5-2021_OlennaisetVaatimukset.pdf/6f62b65f-3dc1-f97d-7905-a054bef0584d?t=1638962444477