

LAPIN HYVINVOINTIALUE

Palveluseteleitä koskeva palvelukohtainen
osa:

Henkilökohtaisen avun
palvelusetelipalvelun sääntökirja

Sisällys

1. Palvelukohtainen osa	3
2. Määritelmät	3
3. Palvelun tavoite, kohderyhmä ja myöntäminen sekä sisältö	3
3.1. Palvelun tavoite	3
3.2. Palvelun kohderyhmä ja myöntäminen	4
3.3. Palvelun sisältö	5
4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot	8
4.1. Asiakkaan asema	8
4.2. Asiakkaan velvollisuudet	9
5. Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet	9
5.1. Henkilökunta	11
6. Palveluntuottajan laadunhallinta ja omavalvonta	14
6.1. Laadunhallinta	14
6.2. Omavalvonta	15
7. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen	15
7.1. Palvelusetelin arvo	15
7.2. Palvelusetelin myöntäminen	15
8. Palvelun laskutus	16
9. Sitoumuksen voimassaoloaika	17
10. Palvelukohtaiset liitteet ja asiakirjat	18
10.1. Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet	18
10.2. Vuosittain päivitettävät asiakirjat	19
10.3. Palvelukohtaisen osan liitteet	19
10.3.1 Liite 1 Taulukko prosessi- ja kustannusvastuiden jakautuminen vammaisten henkilökohtaisen avun palvelussa:	19
10.3.2. Liite 2 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvot 1.1.2025	20

1. Palvelukohtainen osa

Palvelukohtainen osa sisältää henkilökohtaisen avun palvelun kuvauksen ja sisältövaatimukset, palveluntuottajaa koskevia velvollisuuksia, palvelutuottajan henkilöstölle asetetut vaatimukset, palvelusetelin arvon ja ohjeet matkojen korvaamiseen sekä muita palvelukohtaisia tietoja ja erityisehtoja. Liite 1 sisältää henkilökohtaisen avun palvelun prosessien ja kustannusten vastuiden jakautumisen hyvinvointialueen, palvelutuottajan ja asiakkaan välillä. Liite 2 sisältää henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvot.

Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottajan tulee huomioida palveluseleitä koskevan sääntökirjan yleisen osan vaatimukset, ehdot ja edellytykset. Sitoutuessaan palvelukohtaiseen osaan katsotaan palveluntuottajan sitoutuneen myös yleiseen osaan.

2. Määritelmät

Sen lisäksi mitä sääntökirjan yleisessä osassa kappaleessa 2 määritelmät on määritely, henkilökohtaisen avun palvelun osalta määritellään seuraavaa:

1. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan henkilökohtaisen avustajan vammaiselle henkilölle antamaa välttämätöntä avustamista tavanomaisen elämän toimissa, joita vammaisen henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vamman tai sairauden vuoksi tekemään. **Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain (675/2023) perusteella ja mukaisesti järjestettävä palvelu.** Palveluntuottaja tuottaa palvelusetelillä järjestettävän henkilökohtaisen avun Lapin hyvinvointialueen alueella lukuun ottamatta tilanteita, joissa henkilökohtaisen avun saaja matkustaa tilapäisesti ja lyhytaikaisesti hyvinvointialueen ulkopuolella. Tällöin henkilökohtainen apu voidaan toteuttaa myös Lapin hyvinvointialueen ulkopuolella.

2. Asiakkaalle asiakasmaksulain 4 §:n mukaan maksuttomalla sosiaalipalvelulla tarkoitetaan sitä, että palvelusta ei asiakkaalle jää maksettavaksi omavastuuosuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa hinnoittelumallina ns. Hintakattomallia eli asiakkaalle maksuttomaksi säänneltyjen palvelujen hankinta palvelusetelillä toteutuu esimerkiksi siten, että Lapin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelille käyvän arvon, jolla palvelu voidaan tuottaa. Hyväksytyjen palvelujentuottajien listalla ovat ne palveluntuottajat, jotka ovat valmiita tuottamaan palvelun kyseisellä hinnalla. **Henkilökohtaisen avun palveluseteli on asiakkaalle maksuton.**

3. Palvelun tavoite, kohderyhmä ja myöntäminen sekä sisältö

3.1. Palvelun tavoite

Henkilökohtainen apu on avustajan vammaiselle henkilölle antamaa apua tavanomaisen elämän toimissa, joita vammaisen henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vamman tai sairauden vuoksi tekemään. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista päivittäisissä toimissa, työssä tai opiskelussa, vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa (Vammaispalvelulaki 675/2023).

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua suoriutuakseen mm. päivittäisissä toimissa. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön itsenäistä elämää, toteuttaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa, toteuttaa vammaisen henkilön itsemääräämisoikeutta ja mahdollistaa omia valintoja vamman tai sairauden estämättä.

3.2. Palvelun kohderyhmä ja myöntäminen

Vammaispalvelulain 9-10 §:n mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämisen edellytyksenä on, että asiakas on vammaispalvelulain tarkoittama vammaisen henkilö sekä vammaispalvelulain mukaiset henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytykset täyttyvät.

Henkilökohtaista apua järjestetään vammaispalvelulaissa määritellylle **vammaiselle henkilölle, jonka** vamman tai sairauden aiheuttama fyysinen, kognitiivinen, psyykinen, sosiaalinen tai aisteihin liittyvä toimintarajoite on pitkäaikainen tai pysyvä. Lisäksi henkilöllä vamma tai sairaus yhdessä yhteiskunnassa esiintyvien esteiden kanssa estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa, ja henkilön itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää välttämättä vammaispalvelulain mukaisia palveluita. Kaikkien edellä mainittujen kohtien tulee toteutua, jotta henkilö on vammaispalvelulain tarkoittama vammaisen henkilö.

Henkilökohtaisen avun asiakkaalla on vamma tai sairaus, jonka toimintarajoite 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 aistivammaisia tai kehitysvammaisia henkilöitä. Toimintakyvyn rajoitteet ovat hyvin yksilöllisiä.

Henkilöillä voi olla vammasta tai sairaudesta johtuvia puutteita toiminnan säätelyssä, liikuntakyvyssä, aistitoiminnoissa, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa, sosiaalisissa taidoissa, vaihtelevasti psyykkisiä ongelmia, vaikeuksia kommunikaation ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa tai muita

kehitysvammaan ja/tai autismiin liittyviä erityispiirteitä tai monia näistä samanaikaisesti. Palvelunkäyttäjien voi kuulua henkilöitä, jotka kommunikoivat vaihtoehtoisilla kommunikaatiotavoilla. Asiakkailta voi olla erityistarpeita, jotka liittyvät apuvälineiden käyttöön. Palveluita tarvitsee kaikenikäiset itsenäisesti tai omaistensa kanssa asuvat vammaiset henkilöt, ja sitä voidaan tietyin edellytyksin myöntää myös asumispalveluyksiköissä asuville vammaisille henkilöille. Palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana.

Palvelun myöntäminen edellyttää, että vammaisen henkilö täyttää vammaispalvelulain soveltamisalan kriteerit sekä henkilökohtaisen avun palvelun myöntämiskriteerit. Edellytysten täyttymisen selvittämiseksi hyvinvointialueen viranhaltija arvioi vammaisen henkilön palvelutarpeen ja tekee asiakkaalle päätöksen henkilökohtaisesta avusta yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Henkilökohtaisen avun palvelun myöntäminen asiakkaalle edellyttää, että vammaisen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna valitsemaansa kommunikaatiokeinoa käyttäen muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä eli siitä mitä hän haluaa avustajan avustamana tehdä. Edellytys ei täyty, jos vammaisen henkilö ei millään kommunikointikeinolla tuettunakaan kykene muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä ja siten käyttää henkilökohtaista apua.

3.3. Palvelun sisältö

Vammaisen henkilö voi saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa; työssä ja opiskelussa; tai vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Henkilökohtainen apu on avustajan vammaiselle henkilölle antamaa apua tavanomaisen elämän toimissa, joita vammaisen henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vammaan tai sairauden vuoksi tekemään. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön itsenäistä elämää.

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.

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 hyvinvointialueen perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Vammaisen henkilön **henkilökohtaisen avun palvelun tarve** vaihtelee lyhytaikaisista käynneistä pidempiaikaiseen avuntarpeeseen. Henkilökohtaiselle avulle on tarve esimerkiksi tilanteissa, joissa:

- 1) avustajan tarve on säännöllisesti toistuvaa ja pitkäkestoista ja asiakas tarvitsee henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissa 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.

Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisällön määrittely ja seuranta

Asiakkaalle myönnetty henkilökohtaisen avun palvelu on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Asiakkaan yksilöllisen palvelun sisältö määritellään asiakkaalle laadituissa asiakassuunnitelmassa ja palvelun toteuttamissuunnitelmassa.

Lapin hyvinvointialueen viranhaltija laatii **asiakkaalle viranhaltijan palvelupäätökseen perustuvan asiakassuunnitelman**. Palvelupäätöksessä on määriteltä henkilökohtaisen avun tuntimäärä sekä mihin tarkoitukseen palvelu on myönnetty. Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan palvelut ja palveluille määritellyt tavoitteet. Asiakassuunnitelman laadintaan osallistuvat hyvinvointialueen viranhaltijan sekä asiakkaan lisäksi tarvittaessa asiakkaan omainen/läheinen. Asiakassuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan viranhaltijaan, jos asiakkaan palvelutarve muuttuu. Palveluntuottaja ilmoittaa viranhaltijalle myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

Henkilökohtainen apu on käytännössä toteutettava tavalla, joka tukee vammaista henkilöä tekemään omia valintoja ja edistää hänen itsenäistä elämäänsä. Palveluntuottaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelun **toteuttamissuunnitelman** palvelun alkaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla. 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 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 sääntökirjan mukaista ja sellaista kuin on sovittu. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu tuotetaan luotettavasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Palveluntuottajan yhteyshenkilö vastaa palvelun käytännön toteutumisesta ja seurannasta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla. Toteuttamissuunnitelma lähetetään viipymättä valmistumisen jälkeen sekä asiakkaalle että asiakkaan viranhaltijalle.

4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

Sen lisäksi mitä palvelusetelissäntökirjan yleisessä osassa on asiakkaan asemasta ja oikeusturvakeinoista, todetaan henkilökohtaisen avun osalta seuraavaa.

4.1. Asiakkaan asema

Lapin hyvinvointialue voi tarjota palveluseteliä henkilökohtaisen avun palvelun järjestämiseksi asiakkaalle, joka täyttää henkilökohtaisen avun palvelun myöntämisen edellytykset.

Vammaisten henkilöiden palveluja tuottaessa 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 potilasasiavastaavaan.

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

4.2. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas on velvollinen antamaan hyvinvointialueelle palvelusetelin myöntämistä varten tarvittavat tiedot.

Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tarkemmin tilauksen yhteydessä palvelun sisällöstä, kestosta ja toteuttamisajankohdasta asiakkaan asiakassuunnitelman ja palvelupäätöksen mukaisesti. Asiakas voi tilata palvelua halutessaan yhdestä tunnista eteenpäin.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakkaan tulee yhteistyössä hyvinvointialueen vammaispalvelujen kanssa huolehtia siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä. Asiakkaan tulee olla hyvissä ajoin yhteydessä hyvinvointialueen vammaispalveluihin ennen päätöksen voimassaolon päättymistä.

Lapin hyvinvointialueen vammaispalvelut auttaa asiakasta palvelusetelin käytössä. Alkuneuvonnassa asiakas saa tietää tarkemmin palveluseteliasiakkaan asemasta ja vastuista. Vammaispalveluista annetaan asiakkaalle tieto palvelusetelituottajiksi hyväksytyistä palveluntuottajista ja kerrotaan, mistä asiakas saa tietoa palveluntuottajien osaamisesta, asiakastyytyvyydestä ja muista palveluntuottajan valintaan liittyvistä tekijöistä.

Asiakkaalla tulee olla kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

5. Palveluntuottajaa koskevat velvollisuudet

Palveluntuottajaa koskevat palvelusetelissäntökirjan yleisen osan velvoitteiden lisäksi seuraavat henkilökohtaisen avun palvelua koskevat velvoitteet.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen palvelun sisällöstä ja hinnasta. Lisäksi sopimuksessa on eritelty palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua asiakkaan asiakassuunnitelman ja päätöksen mukaisesti sekä laatimaan asiakkaalle palvelun toteuttamissuunnitelman. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan viranhaltijaan, mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu olennainen muutos.

Palveluntuottajalla ei ole oikeutta asettaa asiakkaan palvelulle minimituntirajoituksia. Asiakas voi tilata palvelua halutessaan yhdestä tunnista alkaen.

Palveluntuottajalla on riittävät hygieniaohteet. Palveluntuottajan tulee hankkia työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet esim. suojakäsineet ja muut työn tekemisen välineet. Avustustilanteessa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa asiakaskohtaisesti asiakkaan palvelun toteutumiseen liittyvistä tiedoista kuten avustajakäynnin ajankohta, kesto ja työntekijä sekä mahdolliset poikkeamat. Hyvinvointialueella on oikeus saada tarkistaa palvelun tuottamiseen liittyvät tiedot.

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajaa koskee velvoite varautua häiriötilanteisiin ja poikkeusolosuhteisiin sekä toiminnan jatkuvuuden hallintaan. Palveluntuottajan tulee tuottaa palvelua myös häiriötilanteissa ja poikkeusolosuhteissa.

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.

Työntekijän henkilöllisyyden todentaminen

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

Rikosrekisteriotteen tarkistaminen

Henkilökohtaisen avun palveluntuottajalla on velvollisuus lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 28 §:n nojalla 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 alle 18 – vuotiaalle henkilölle, palveluntuottaja sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

5.1. Henkilökunta

Palveluntuottaja vastaa siitä, että sillä on palvelujen tuottamisessa riittävä määrä asiantuntevaa, osaavaa/ammattitaitoista ja tehtäviin **soveltuvaa henkilöstöä**. Palveluntuottajan tulee nimetä avustettavalle pääsääntöisesti vakituinen avustaja. Hyvinvointialue edellyttää, että tuottajan henkilöstön osaaminen on asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla ja henkilöstöllä tulee olla riittävästi tietoa kohderyhmästä. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdyttämisestä, osaamisen/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 ammattihenkilörekisterien julkisesta tietopalvelusta (JulkiSuosikki ja JulkiTerhikki).

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.

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

Palvelun vastuuhenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö, 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 hyvinvointialueelle esittämän soteri-rekisteröintiin/rekisteröintiin liittyvän päätöksen tai luvan mukainen.

Toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön tehtävänä on varmistaa kaikkien sääntökirjan velvoitteiden täytyminen yksityisen palveluntuottajan toiminnassa käytännön tasolla. Toimintokohtaisen vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia vastuualueellaan

sääntökirjan alaan kuuluvien tehtävien lainmukaisesta hoitamisesta käytännön tasolla. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että tuotettavat palvelut täyttävät niille sääntökirjassa asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilö tai hänen sijaisensa on tavoitettavissa arkipäivisin virka-aikana. Palveluntuottajan tulee nimetä vakituiselle vastuuhenkilölle sijainen/sijaiset.

Asiakasasioista vastaava yhteyshenkilö

Palveluntuottajan tulee nimetä henkilökohtaisen avun yhteyshenkilö asiakasasioissa.

Yhteyshenkilön pätevyysvaatimukset

Henkilökohtaisen avun yhteyshenkilöltä edellytetään tehtävään soveltuvaa koulutusta 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 hyvinvointialueelle viipymättä. Yhteyshenkilön vastuulla on informoida hyvinvointialueen edustajaa, mikäli palvelun toteuttamisessa on ongelmia.

Yhteyshenkilön tehtävät

Yhteyshenkilön tehtävänä on vastata henkilökohtaisen avun käytännön toteuttamisesta, avustajien 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 valintaan ja palvelu tulee toteuttaa asiakkaan hyväksymällä avustajalla.

Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan tahto käyttää samaa työntekijää avustajanaan eri avustamistilanteissa.

Palveluntuottajan yhteyshenkilön tehtävänä on huolehtia, että yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan palvelun toteuttamissuunnitelma sekä päivitetään toteuttamissuunnitelmaa tarvittaessa. 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.

Yhteyshenkilö huolehtii avustajien perehdyttämisestä ja avustajien osaamisen varmistamisesta silloin, kun asiakkaan palvelutarve edellyttää avustajalta 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 sijaisjärjestelyistä. Palveluntuottajan tulee pääsääntöisesti nimetä sijainen avustajalle. 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 on vammaisen henkilön elämässä. Sijainen ja sijaisjärjestelyt tulee kirjata toteuttamissuunnitelmaan.

Palveluntuottajan yhteyshenkilö on velvollinen osallistumaan mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseen, ratkaisemiseen ja ennaltaehkäisemiseen yhteistyössä hyvinvointialueen ja asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan yhteyshenkilö on velvollinen ilmoittamaan hyvinvointialueelle 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 hyvinvointialueen kanssa ja edesauttamaan omalta osaltaan palvelun järjestämistä.

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 toiveen mukaan) tarvittaessa asiakkaan omaisten/läheisen, laillisen edustajan kanssa niin, että asiakkaan asiakassuunnitelmaan ja toteuttamissuunnitelmaan perustuva hyvä ja laadukas palvelu toteutuvat. Asiakkaan hyvä palvelu varmistetaan mm. tarvittavilla keskusteluilla asiakkaan ja omaisten/laillisen edustajan kanssa sekä asiakastytytyväisyyskyselyllä.

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.

Avustajana ei voi toimia avustettavan omainen (puoliso, vanhemmat), lähisukulainen (sisarukset, sisarusten lapset, isovanhemmat) tai läheinen (appivanhemmat, lasten puoliset). Palveluntuottaja ei voi tuottaa palvelua omaiselleen, lähisukulaiselle tai läheiselle.

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 vammaista henkilöä tekemään asioita, joita hän ei vamman tai sairauden vuoksi pysty ilman apua tekemään.

6. Palveluntuottajan laadunhallinta ja omavalvonta

6.1. Laadunhallinta

Palveluntuottajan toiminnan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä. Palveluntuottajan johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määriteltä. Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakkaiden äkillisten sairastumisten ja tapaturmien varalta.

Palveluntuottaja määrittelee tuottamalleen henkilökohtaisen avun palvelulle keskeiset laatuvaatimukset ja laadutavoitteet ja seuraa niiden toteutumista laadunvalvontajärjestelmällään. Henkilökohtaisen avun palvelun tulee vastata sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan sitä, mitä sääntökirjassa on määriteltä. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Palveluntuottaja kerää ja käsittelee asiakaspalautetta, dokumentoi ja hyödyntää palautetta toiminnan kehittämisessä. Laadun seurannan osana palveluntuottajan tulee vuosittain toteuttaa asiakastytyväisyyskysely, jonka sisällön määrittelee hyvinvointialue. Yhteenveto kyselyn tuloksista tulee liittää toimintakertomukseen ja toimittaa vuosittain hyvinvointialueelle.

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 hyvinvointialueelle viipymättä sekä raportoidaan hyvinvointialueelle vuosittain.

Palveluntuottajan tulee laatia vuosittain toimintakertomus, joka sisältää muun muassa toimintakertomusvuoden toiminnan toteuman, asiakaspalautteet,

asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset sekä arvion keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta. Toimintakertomus tulee toimittaa hyvinvointialueelle 31.3. mennessä. Sääntökirjan toimivuutta ja palvelun laatua seurataan hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välisissä seurantakokouksissa. Seurantakokoukset järjestetään hyvinvointialueen kutsusta tarvittaessa.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan mahdollisimman pian palvelun tilaamisesta.

6.2. Omavalvonta

Sääntökirjan yleisen osan kappale 9 palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta on määritelty omavalvonta ja vaatimukset palveluntuottajan omavalvonnalle.

7. Palvelusetelin arvo ja sen myöntäminen

7.1. Palvelusetelin arvo

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvon **hinnoittelumallina on ns. hintakattomalli**. Lapin hyvinvointialue voi muuttaa palvelusetelin arvoa.

Lapin hyvinvointialue määrittelee palvelusetelin kattohinnan, jonka mukaan palveluntuottaja voi enintään laskuttaa hyvinvointialuetta. Palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisesta avusta palveluntuottaja voi laskuttaa enintään kappaleen 10.3.2 liitteen 2 taulukon mukaisen tuntihinnan (€).

Palvelusetelillä tuotettu palvelu on asiakkaalle maksuton, joten palveluntuottaja ei saa periä asiakkaalta siitä maksua. Palvelusetelit myönnetään joko toistaiseksi tai määräajaisesti.

7.2. Palvelusetelin myöntäminen

Lapin hyvinvointialue voi tarjota palvelusetelin käyttömahdollisuutta niille asiakkaille, jotka täyttävät hyvinvointialueen henkilökohtaisen avun palvelun myöntämisperusteet.

Jos asiakkaan palveluntarve muuttuu, Lapin hyvinvointialue arvioi uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Asiakkaan palvelun järjestämisen tapaa voidaan muuttaa.

8. Palvelun laskutus

Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä ja PSOPissa varattuihin henkilökohtaisen avun palveluihin. Lapin hyvinvointialue maksaa palvelusta palveluntuottajalle vain toteutuneiden tehollisten työtuntien mukaan. Tehollisilla työtunneilla tarkoitetaan avustajan olemista tosiasiallisesti asiakkaan käytettävissä. Toisin sanoen esimerkiksi työntekijän matka-aikoja ei lasketa tehollisiin työtunteihin, vaan asiakkaan on saatava käyttöönsä hänelle palvelupäätöksellä myönnetty henkilökohtaisen avun tunnit.

Lapin hyvinvointialue ei maksa peruuntuneen palvelutapahtuman kustannuksia. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat palvelun peruuntumisen ehdot sopimuksessa. Sovitun avustuskerran muutoksista esimerkiksi asiakkaan sairaalahoito tai muu este asiakas on velvollinen ilmoittamaan mahdollisimman pian ja viimeistään 24 tuntia ennen palvelutapahtuman alkamista palveluntuottajalle ja sopimaan uuden avustuskerran ajankohdan. Sovitun palvelutapahtuman peruuntumisesta asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajan asiakaspalveluun joko soittamalla tai tekstiviestillä tai asiakaspalvelun sähköpostiosoitteeseen sähköpostiviestillä. Palveluntuottajan tulee kuitata ilmoitus vastaanotetuksi.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus (velvollisuus) pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun sähköisessä järjestelmässä.

Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine Lapin hyvinvointialueelle. Jos Lapin hyvinvointialue hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

Laskutus tehdään kirjausten perusteella ja kirjausten perusteella voidaan osoittaa toteutuneet tapahtumat sekä peruutukset. Palveluntuottaja kirjaa PSOP:iin vain palvelusetelin arvon ja viranhaltijapäätöksen mukaiset toteutuneet tunnit. Palveluntuottaja ei laskuta asiakasta toteutuneista henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotetuista palveluista.

Palvelun antamisesta tulee pitää kirjaa asiakaskohtaisella tuntilistalla, joko sähköisesti tai paperilla. Tuntilistalla raportoidaan toteutuneista palvelukerroista työntekijä, käyntikerrat, päivämäärä, tehdyn avustuksen aikaväli, palveluaika/käynti, tunnit yhteensä ja poikkeavuudet suhteessa suunnitelmaan.

Laskutuskirjausta tehdessä palveluntuottaja pyöristää kirjauksen lähimpään 15 minuuttiin. Palveluntuottajan ja asiakkaan on seurattava, että myönnettyä kuukausittaista tuntimäärää ei ylitetä. Ylityskirjauksia ei pääsääntöisesti hyväksytä, vaan poikkeustilanteissa asiakkaan on otettava etukäteen yhteyttä palvelun myöntäjään.

Palveluntuottaja, joka työskentelee asiakkaan kotona, voi hakea matkakorvausta Lapin hyvinvointialueelta PSOP-järjestelmässä avoimen arvon avustuspalvelun kautta.

Matkakorvausta voi hakea, jos

- Palvelua tuottava yritys on rekisteröitynyt Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajaksi ja asiakkaalle on myönnetty kyseiseen palveluun palveluseteli.
- Matka asiakkaan luo on **yli 5 kilometriä** palveluntuottajan lähimmästä toimipisteestä tai edellisen asiakkaan luota. Korvaus maksetaan 5 kilometriä ylittävältä osalta. Alle 5 kilometrin matkoilta ei makseta matkakorvauksia.
- Matkakorvausta voi hakea **enintään 50 kilometrin** yhdensuuntaiselta matkalta. Mikäli matka on pidempi kuin 50 kilometriä, maksetaan matkakorvaus vain 50 kilometriin asti.
- Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakorvauksen suuruus on 0,59 euroa/kilometri, ja se tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaan.

Hakemuksella/laskulla tulee ilmetä vähintään seuraavat asiat:

- Mitä aikaväliä lasku koskee
- Mitä palvelusetelipalvelua laskurivi koskee (esim. kotihoito palveluseteli)
- Missä kunnassa palvelu on tuotettu
- Palvelusetelistä palvelupäätöstunnus (muodossa ABC xx/xxxx)

Matkakustannusten korvaaminen edellyttää, että palveluntuottaja toimittaa hakemuksen/matkalaskun yhteydessä ajopäiväkirjan matkojen todentamiseksi. Ajopäiväkirjasta tulee ilmetä joka käyntikohteen osalta vähintään seuraavat asiat:

- Työntekijän ja palveluntuottajan nimi
- Päivämäärä
- Kellonajat (tulo ja lähtö)
- Matkareitti (koko osoite)
- Kohteessa tarjottu palvelusetelipalvelu

Ajopäiväkirjaan ei saa merkitä asiakkaiden nimiä tai muita henkilötietoja.

Matka-aikaa ei korvata. Pidemmistä matkoista (esimerkiksi työ- ja lomamatkat) tai muista erityisistä varautumista vaativista avustustapahtumista ja niihin liittyvistä palveluntuottajalle aiheutuvista kustannuksista tulee neuvotella etukäteen asiakkaan vammaissosiaalityön viranhaltijan kanssa.

9. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä palvelukohtainen osa on voimassa 1.9.2025 alkaen.

10. Palvelukohtaiset liitteet ja asiakirjat

10.1. Hakeutumisen yhteydessä vaaditut liitteet

Kaikki alla mainitut liitteet tulee olla liitetty hakemukseen PSOP:issa ennen hakemuksen lähettämistä. Katso myös hakeutumisohe liitteiden lisäämisestä.

Aluehallintoviraston todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin TAI Lapin hyvinvointialueelta/kunnalta saatu lausunto, jossa on todettu henkilökohtainen apu -palvelunne ilmoituksen varaiseksi sosiaalipalveluksi TAI Valvovan viranomaisen (Valvira tai aluehallintovirasto) päätös valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Soteri) rekisteröimisestä	☐ liitedokumentti
Luotettava Kumppani -palvelu välittää seuraavat liitteet: - Veroviranomaisen todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva viranomaisen hyväksymä maksusuunnitelma on tehty - Työeläkekassan ja/tai vakuutusyhtiön todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusopimus on tehty	Ei liitetä erikseen dokumentteja
Vakuutusyhtiön todistus riittävän vastuuvakuutuksen (kattaa sekä henkilö että esinevahingot) voimassaolosta tai potilasvakuutuslain mukaisen vakuutuksen voimassaolosta sekä vastuuvakuutus muiden kuin potilasvahinkojen osalta (palveluntuottaja on antanut valtakirjan Vastuu Groupille vakuutusyhtiötietojen hankkimiseksi) TAI Jos palveluntuottaja ei ole antanut valtakirjaa, niin dokumentti /dokumentit tulee liittää PSOPiin.	☐ liitedokumentti
Omaavontasuunnitelma	☐ liitedokumentti
Palveluntuottajan tulee antaa hyvinvointialueelle nimitieto palvelun vastuuhenkilöstä, palveluntuottajan nimenkirjoitusoikeudellisesta henkilöstä ja toiminnan muutoksista ilmoittavasta henkilöstä. Lisäksi palveluntuottaja	☐ liitedokumentti

antaa palvelun henkilöstöstä tiedot ammattiryhmittäin ja henkilötyövuosittain.	
Omavalvontaohjelma, jos palveluntuottaja antaa palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä	☐ liitedokumentti
Tietoturvasuunnitelma (Suositellaan THL:n mallipohjan käyttöä: https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/tietoturvasuunnitelmat)	Liitedokumentti
Toimintakertomus (toiminnassa pidempään ollut yritys), jossa Lapin hyvinvointialueen toimintayksikköä koskevat tiedot TAI Toimintasuunnitelma (aloittava yritys) (kuvaava toiminnan sisältöä/suunniteltua laajuutta ja siitä ilmenee, mitä sosiaalihuoltolain (1301/2014) 14 §:n mukaisia sosiaalipalveluja tarjotaan, kenelle ja millä henkilökunnalla)	☐ Liitedokumentti ☐ Liitedokumentti

10.2. Vuosittain päivitettävät asiakirjat

Sääntökirjan yleisen osan kappaleessa 9 Palvelutuotannon valvonta ja palveluntuottajan omavalvonta kohdassa 9.4 Palveluntuottajan vuosittain Lapin hyvinvointialueelle toimittamat asiakirjat ja raportointi on määritelty asiakirjat, jotka palveluntuottajan tulee päivittää ja liittää PSOP- järjestelmään vuosittain 31.3. mennessä.

Lapin hyvinvointialue voi tarvittaessa pyytää palveluntuottajalta asiakirjojen päivitystä tai muita asiakirjoja myös muulloin.

10.3. Palvelukohtaisen osan liitteet

10.3.1 Liite 1 Taulukko prosessi- ja kustannusvastuiden jakautuminen vammaisten henkilökohtaisen avun palvelussa:

Liitteessä 1 kuvataan hyvinvointialueen, palveluntuottajan ja asiakkaan vastuita prosesseista ja kustannuksista. Liite on täydentävä ja se ei sisällä kaikkia palveluihin kuuluvia asioita. Palvelujen kuvaus ja sisältö on sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa.

PROSESSI- JA KUSTANNUSVAS TUUT	HYVINVOINTIALUE	PALVELUN TUOTTAJA	ASIAKAS	LISÄTIETOJA
Asiakkaan asiakassuunnitelma	X		X	Asiakkaan asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä hyvinvointialueen viranhaltijan, asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen kanssa.

Asiakkaan asiakassuunnitelman päivitys	X		X	Asiakkaan asiakassuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa yhteistyössä hyvinvointialueen viranhaltijan, asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen kanssa.
Toteuttamissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen		X	X	Palveluntuottaja laatii yhdessä asiakkaan kanssa toteuttamissuunnitelman palvelun alkaessa. Palveluntuottaja vastaa, että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla.
Avustajan valinta	X	X	X	Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa avustajansa/avustajiensa valintaan ja palveluntuottajan tulee toteuttaa palvelu asiakkaan hyväksymällä avustajalla. Tarvittaessa hyvinvointialueella on mahdollisuus puuttua työntekijän valintaan.
Käytännön avustamistilanteen sisällön määrittely			X	Sääntökirjan palvelukohtaisen osan mukaisesti
Avustamiseen kuuluvat asiakkaan ohjauksessa avustajan toteuttamat itsehoitoa vastaavat toimenpiteet (esimerkiksi lääkkeen anto, katetrointi, pienen haavan hoito).		X	X	Palveluntuottaja vastaa asiakkaan terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon liittyvistä henkilökohtaisen avun palveluun sisältyvistä itsehoitoa vastaavista toimenpiteistä asiakkaan ohjauksessa. Asiakas vastaa henkilökohtaisten lääkkeiden hankintakustannuksista.
Asiakkaan avustaminen fyysistä voimaa vaativissa tilanteissa.		X	X	Palveluntuottaja avustaa asiakasta nostoja ja fyysistä voimaa vaativissa tehtävissä asiakkaan antaman ohjeen mukaisesti.
Asiakkaan liikkuminen		X	X	Asiakas käyttää kuljetuspalveluita ja vastaa matkakuluista. Avustaja ei kuljeta asiakasta. Palveluntuottajan avustaja toimii tarvittaessa saattajana ja vastaa kuljetuksen järjestämisestä esim. taksin kutsumisesta.
Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet	X	X	X	Asiakkaan henkilökohtaiset apuvälineet luovutetaan asiakkaalle edellytysten täytyttyä kuntoutuksen apuvälinepalvelun kautta. Palveluntuottaja avustaa asiakasta apuvälineiden käytössä. Apuvälineiden huoltovastuu kuuluu apuvälinepalvelulle.
Henkilökunnan käyttöön tulevat suojavaatteet, kumikengät ja varusteet esimerkiksi suojakäsineet ja käsidesit		X		Palveluntuottaja vastaa henkilökunnan käyttöön tulevien suojavaatteiden, suojakenkien ja suojavarusteiden hankinnasta ja hankintakustannuksista.

10.3.2. Liite 2 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvot 1.1.2025

Palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisesta avusta palveluntuottaja voi laskuttaa enintään Lapin hyvinvointialueen aluehallituksen päätöksen (27.11.2024, § 507) mukaisen tuntihinnan (€) 1.1.2025 alkaen seuraavasti:

Ajankohta	Palveluntuottajan kattohinta
Arkipäivä klo 6 - 18	27 €
Arki-ilta klo 18 - 22	31 €
Yö klo 22 - 06	35 €
Lauantai klo 6 - 20	32 €
Sunnuntai/arkipyhä (la 20 – su 24.00)	54 €