



**Palvelukohtainen  
palvelusetelisääntökirja  
Henkilökohtainen apu, erityinen  
osallisuuden tuki, ammatillinen  
henkilökohtainen apu**

*Luonnos*

# Sisällysluettelo

1	PALVELUKOHTAINEN SÄÄNTÖKIRJA: HENKILÖKOHTAINEN APU, ERITYISEN OSALLISUUDEN TUKI, AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU .....	3
2	VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU, ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI JA AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU .....	3
2.1	VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN VAMMAINEN HENKILÖ.....	4
2.2	HENKILÖKOHTAISEN AVUN, ERITYISEN OSALLISUUDEN TUEN JA AMMATILLISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN MYÖNTÄMISEN EDELLYTYKSET .....	5
3	VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU.....	5
3.1	HENKILÖKOHTAISEN AVUN JÄRJESTÄMISTAVAT .....	5
3.2	HENKILÖKOHTAISEN AVUN TAVOITE JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
3.3	PÄIVITTÄISET TOIMET, ASIOINTI, YHTEISKUNNALLINEN OSALLISTUMINEN JA VAPAA-AJAN TOIMET HENKILÖKOHTAISISSA AVUSSA .....	7
3.4	HENKILÖKOHTAISEN AVUN RAJAUKSET JA TEHTÄVÄT .....	8
3.5	HENKILÖKOHTAINEN APU JA ASUMISPALVELUT SEKÄ OMAISHOIDON TUKI .....	9
3.6	OMAINEN AVUSTAJANA .....	10
3.7	HENKILÖKOHTAINEN APU JA HOITOTOIMENPITEET .....	11
3.8	HENKILÖKOHTAISEN AVUN JA PALVELUSETELIN ARVO.....	11
3.9	HENKILÖKOHTAISEN AVUN HENKILÖSTÖN OSAAMINEN .....	12
4	VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI .....	12
4.1	ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI.....	12
4.2	ERITYISEN OSALLISUUDEN TUEN PALVELUSETELIN ARVO .....	14
4.3	ERITYISEN TUEN OSALLISUUDEN HENKILÖSTÖN OSAAMINEN .....	14
5	AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU.....	15
5.1	AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU .....	15
5.2	AMMATILLISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN OSAAMINEN .....	16
6	KAIKILLE PALVELUILLE YHTEISET VAATIMUKSET.....	16

6.1	ASIAKKAALLE LAADITTAVA PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA .....	17
6.2	SOPIMUS PALVELUN TUOTTAMISESTA.....	17
6.3	PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET.....	18
6.4	YHTEISET HENKILÖSTÖN OSAAMISEN VAATIMUKSET.....	18
6.5	RIKOSREKSISTERIOTTEEN TARKISTAMINEN .....	19
6.6	PALVELUKERRAN PERUUTUS JA KESKEYTYS .....	20
6.7	KIRJAAMINEN, ARKISTOINTI JA TIETOTURVA .....	20
6.8	LASKUTUS.....	21

## Tekijät

Kristiina Räsänen  
Etunimi Sukunimi  
Etunimi Sukunimi

# 1 PALVELUKOHTAINEN SÄÄNTÖKIRJA: HENKILÖKOHTAINEN APU, ERITYISEN OSALLISUUDEN TUKI, AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

Jokaisessa Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleisen osan ja palvelukohtaisen osan. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen palvelusetelituottajia ja -toimintaa.

Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle. Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan molempien sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

# 2 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU, ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI JA AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

## 2.1 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN VAMMAINEN HENKILÖ

Uusi vammaispalvelulaki (678/2023) tulee voimaan 1.1.2025 alkaen. Jatkossa uudesta vammaispalvelulaista (678/2023) asiakirjassa käytetään nimitystä vammaispalvelulaki.

Vammaisilla henkilöillä on oikeus yleisiin palveluihin, jotka ovat ensisijaisia erityispalveluihin nähden. Vammaispalvelulaki on toissijainen erityislaki. Uuden vammaispalvelulain perusteella järjestetään palveluita vain, **jos ensisijaisessa lainsäädännössä tarkoitetut palvelut eivät ole henkilön yksilöllisen palvelutarpeen ja edun kannalta sopivia ja riittäviä**. Lisäksi edellytyksenä on, että asiakkaan välttämätön avun ja tuen tarpeensa poikkeaa siitä, mikä on vastaavassa elämänvaiheessa olevan henkilön tavanomainen tarve. **Asiakkaan edun arvioinnissa ei oteta huomioon palvelusta määrättävää maksua.**

Vammaispalvelulakia sovelletaan lain 2 §:ssä määriteltyyn vammaiseen henkilöön. Tämä tarkoittaa, että oikeus vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin on henkilöllä, joka **täyttää kaikki vammaisen henkilön määritelmässä mainitut edellytykset**.

Vammaispalvelulakia sovelletaan henkilöön (vammainen henkilö), jonka:

- vamman tai sairauden aiheuttama fyysinen, kognitiivinen, psyykinen, sosiaalinen tai aisteihin liittyvä toimintarajoite on pitkäaikainen tai pysyvä;
- vamma tai sairaus yhdessä yhteiskunnassa esiintyvien esteiden kanssa estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa; ja
- itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää välttämättä tämän lain mukaisia palveluita.

Vammaispalvelulaissa on lisäksi säädetty kunkin palvelun osalta palvelukohtaisista myöntämisedellytyksistä, jotka vammaisen henkilön on myös täytettävä ollakseen oikeutettu kyseiseen palveluun.

Vanhan vammaispalvelulain (380/1987) perusteella tehdyt päätökset pysyvät voimassa päätöksiin merkityn voimassaoloajan. Päätökset pysyvät kuitenkin voimassa enintään kolme vuotta uuden vammaispalvelulain voimaantulosta. Esimerkiksi toistaiseksi voimassa olevat päätökset ovat voimassa enintään kolme vuotta uuden lain voimaantulosta. Päätökset on kuitenkin saatettava uuden vammaispalvelulain mukaisiksi: vammaisen henkilön aloitteesta aina, tai hyvinvointialueen aloitteesta silloin, kun vammaisen henkilön palvelutarve sitä edellyttää.

## 2.2 HENKILÖKOHTAISEN AVUN, ERITYISEN OSALLISUUDEN TUEN JA AMMATILLISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN MYÖNTÄMISEN EDELLYTYKSET

**Henkilökohtaisen avun** osalta arvioidaan erikseen palvelukohtaisesti henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytykset ja kriteerien täytyminen. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että vammainen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä.

Vaikka henkilö täyttäisi kaikki vammaisen henkilön määritelmässä mainitut edellytykset, vammaispalvelulain mukaisia palveluja järjestetään vain, jos hän ei saa tarvitsemiaan yksilöllisen tarpeensa mukaisia ja sopivia palveluita sosiaalihuoltolain tai muun lain perusteella.

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada vammaispalvelulain 12 §:n mukaista **erityistä osallisuuden tukea**, jos hän tarvitsee yksilöllisesti toteutettua toisen henkilön tukea voidakseen päästä vuorovaikutukseen tai olla osallisena muiden ihmisten kanssa vapaa-ajan tilanteissa. Asiakas ei kykene itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtoaan avun sisällöstä tai kun henkilökohtainen apu ei ole hänelle sopiva palvelu.

**Ammatillista henkilökohtaista** apua on mahdollista järjestää vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan siten, että tarvittava osa työntekijöistä on terveydenhuollon ammattilaisia. Ammatillinen henkilökohtainen apu voi tulla kyseeseen, jos asiakkaan palvelutarve edellyttää terveydenhuollon osaamista.

# 3 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

## 3.1 HENKILÖKOHTAISEN AVUN JÄRJESTÄMISTAVAT

Vammaispalvelulain 10 §:n mukaan hyvinvointialueen on toteutettava henkilökohtaista apua vähintään yhdellä hyvinvointialueesta annetun lain 9 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tuottamistavoista, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009) tarkoitettulla palvelusetelillä ja vammaispalvelulain 11 §:ssä tarkoitettulla työnantajamallilla.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue järjestää henkilökohtaista apua palvelusetelillä, työnantajamallilla ja omana toimintana Avustajakeskuksen kautta.

Päätäessään henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta hyvinvointialueen on otettava huomioon vammaisen henkilön oma mielipide, elämäntilanne ja asiakassuunnitelmaan kirjattu avun tarve. Asiakkaalle laadittavassa asiakassuunnitelmassa määritellään, mitä asiakas tarvitsee ja millä henkilökohtaisen avun järjestämistavoilla asiakkaan tarpeiden mukaiset palvelut toteutetaan. Palvelun tuottamistavan valinnassa huomioidaan, minkä sisältöistä henkilön tarvitsema apu on ja missä määrin henkilö pystyy osallistumaan avustajan ohjaamiseen ja tarvitseeko hän siinä tukea. Henkilökohtaisen avun sijaisjärjestelyjen tuottamis- ja toteuttamistavat avustajan poissaolotilanteiden varalta kirjataan asiakassuunnitelmaan ja palvelua koskevaan päätökseen.

Palveluseteli on aina asiakkaalle vapaaehtoinen palvelun järjestämistapa.

### 3.2 HENKILÖKOHTAISEN AVUN TAVOITE JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisen avun keskeinen tavoite on vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden toteuttaminen.

Henkilökohtaista apua on oikeus saada vamman tai sairauden aiheuttamasta pitkäaikaisesta toimintarajoitteesta johtuvan yksilöllisen tarpeen mukaan. Yksilöllisen tarpeen määrittelyssä on otettava huomioon henkilön elämäntilanne kokonaisuudessaan eli muun muassa asumis- ja muut elinolosuhteet, perhetilanne sekä opiskelu, työelämä ja vapaa-ajan toiminnot.

Henkilökohtainen apu turvaa välttämätön avun vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti toisen henkilön apua eri toiminnoissa ja niille, joiden avuntarve on toistuvaa. Toistuva avuntarve ei merkitse kuitenkaan samaa kuin jatkuva avuntarve. Hyvinvointialueen on järjestettävä henkilökohtaista apua, jos vammaisen henkilö tarvitsee toisen henkilön apua yhdessä tai useammassa edellä mainitussa toimessa, eikä hänen yksilölliseen tarpeeseensa voida vastata sopivin palveluin muun lain nojalla.

Vammaispalvelulain (675/2023) 9 §:n mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua: 1) päivittäisissä toimissa; 2) työssä tai opiskelussa; tai 3) vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että vammaisen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä valitsemaansa kommunikaatiokeinoa käyttäen.

Vammaispalvelulain mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa sen verran kuin hän välttämättä tarvitsee. Lisäksi vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa yhteensä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan henkilön välttämätöntä avuntarvetta. Tämä on aina perusteltava asiakassuunnitelmassa ja päätöksessä.

Henkilökohtainen apu turvaa välttämätön avun vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat runsaasti toisen henkilön apua eri toiminnoissa ja niille, joiden avuntarve on toistuvaa. Toistuva avuntarve ei merkitse kuitenkaan samaa kuin jatkuva avuntarve. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu tarkoittaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Henkilökohtainen apu voi olla välttämätöntä myös tilanteissa, joissa henkilö tarvitsee sitä voidakseen esimerkiksi hahmotushäiriön vuoksi liikkua tai muuten toimia turvallisesti. Henkilökohtainen apu kattaa ne asiat ja tehtävät, jotka vammaisen henkilö muutoin tekisi itse kulloinkin kyseessä olevassa ympäristössä.

Henkilökohtaisen avun asiakkaalla voi olla käytössään joko yhden tai useamman eri järjestämismallin mukaista palvelua. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

Asiakkaan yksilöllistä asiakassuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisin väliajoin asiakkaan tai vammaispalvelun viranhaltijan aloitteesta. Suunnitelmaa tarkistetaan, jos suunnitellut ja myönnetyt palvelusetelipalvelut eivät vastaa asiakkaan palvelutarvetta tai ovat ristiriidassa asiakkaan toimintakyvyn kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin aikana vertailua tehdään samaan ikäryhmään tai samankaltaisessa elämäntilanteessa oleviin henkilöihin.

Palveluseteliä voi käyttää vain asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovittuihin palveluihin.

Palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista ottamalla yhteys asiakkaan vammaispalvelun omatyöntekijään.

### **3.3 PÄIVITTÄISET TOIMET, ASIOINTI, YHTEISKUNNALLINEN OSALLISTUMINEN JA VAPAA-AJAN TOIMET HENKILÖKOHTAISISSA AVUSSA**

Henkilökohtaisissa avussa päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimia, joita ihmiset tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyin väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät henkilökohtaiset toimet, kuten pukeutuminen ja henkilökohtaisen hygienian hoito, wc-käynti sekä esimerkiksi liikkuminen, kotityöt sekä asiointi. Päivittäisiin toimiin luetaan myös asiakkaan huollossa tai hoidossa olevan lapsen tai lasten päivittäisiin toimiin osallistuminen tai asiakkaan tekemät asuinpaikkakunnan ulkopuolelle suuntautuvat työ-, opiskelu- tai lomamatkat.



Asiointia ovat esimerkiksi asiointi kodin ulkopuolella tai asioiden hoitaminen kotona internetin välityksellä. Kotitöitä ovat esimerkiksi ruuan valmistaminen, siivoaminen tai vaatteiden ja kodin tekstiilien huoltaminen sekä muut tavanomaisesti itse tehtävät kotityöt. Henkilökohtainen avustaja ei tee kotitöitä asiakkaan puolesta, vaan asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan.

Vuorovaikutukseen sisältyy esimerkiksi tarvittava apu ystävien ja sukulaisten sekä muiden ihmisten tapaamisessa vammaisen henkilön omien valintojen mukaisesti. Yhteiskunnallinen osallistuminen sisältää esimerkiksi järjestötoimintaan, vapaaehtoistyöhön ja poliittisen toimintaan osallistumisen.

Vapaa-ajan toimintaan sisältyy matkustaminen silloin, kun sitä voidaan pitää tavanomaiseen elämään kuuluvana. Jatkossa myös liikkumisen tukea voidaan järjestää henkilökohtaisen avun avulla, jolloin matkoihin käytetty aika otetaan huomioon tuntimäärää arvioitaessa.

### 3.4 HENKILÖKOHTAISEN AVUN RAJAUKSET JA TEHTÄVÄT

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on tarkoitettu suppealle joukolle haavoittuvimmassa asemassa olevia ihmisiä. Palveluita ei järjestetä vammaispalvelulain perusteella, ainoastaan niiden maksuttomuuden vuoksi tai diagnoosin perusteella, vaan ratkaisevaa henkilön on yksilöllinen avun ja tuen tarve sekä kokonaistilanne.

Vammaispalvelulakia ei sovelleta henkilöön, joka ei täytä vammaispalvelulain 2 §:n kriteereitä ja henkilökohtaisen avun myöntämisen perusteita ja jonka toimintakyvyn heikentyminen johtuu pääasiassa korkeaan ikään liittyvästä tyypillisestä sairaudesta, vammasta tai rappeutumisesta. Asiakkaat, joiden palveluntarve johtuu ikääntymisestä kuuluvat sosiaalihuoltolain tai vanhuspalvelulain mukaisten palvelujen piiriin. Sosiaalihuoltolain mukaisesta palveluvalikoimasta löytyy lähes kaikille ikääntymistä johtuvasta syystä palveluita tarvitsevalle sopivat ja riittävät palvelut. Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaista apua ei myönnetä samaan tarpeeseen vastaavan sosiaalihuoltolain mukaisen palvelun kanssa.

Vammaisen lapsen ja nuoren oikeutta vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin arvioidaan siitä näkökulmasta, miten hänen toimintakykynsä poikkeaa saman ikäisten vammattomien lasten tai nuorten toimintakyvystä ja miten välttämätöntä lapsen tai nuoren tarve erityispalveluihin tämän vuoksi on.

Asiakkaan vammaisuus ja toimintakyky määrittelevät palvelun sisällön, ja asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen päivittäisissä toiminnoissa, jotta asiakkaan omatoimisuus säilyy ja vahvistuu. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Asiakas itsenäisesti tai tuettuna valittua kommunikaatiokeinoa käyttäen ilmaisee toiveensa siitä, milloin ja missä palvelut toteutetaan.

Palveluntuottajan tulee pystyä turvaamaan päivittäisen avun asiakkaan palvelu myös sijaisjärjestelyjen osalta. Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava sitä, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty.

Henkilökohtaisen avun palvelun käyttäjillä voi olla erilaisia erityistarpeita, jotka voivat liittyä esimerkiksi apuvälineiden käyttöön, kommunikaatioon tai sosiaalisissa tilanteissa toimimiseen. Asiakkaiden vammat voivat olla synnynäisiä tai seurausta joko onnettomuuksista tai sairauksista. Avun tarvetta aiheuttava sairaus voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi myös muuttua palvelun aikana.

Asiakkaiden palvelutarpeet vaihtelevat yksilöllisesti niin määrällisesti ja sisällöllisesti. Tarpeet palveluille voivat vaihdella jatkuvaluonteisesta avusta lyhyisiin käynteihin sekä muuttuviin ja äkillisiin avuntarpeisiin. Yksittäisellä asiakkaalla voi esiintyä samanaikaisesti sekä jatkuvaa että äkillistä palvelun tarvetta.

Henkilökohtaisella avulla voidaan toteuttaa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista asiakkaan omaan kotiin. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarvointiin sekä asiakassuunnitelmaan perustuen.

Henkilökohtaista apua ei voi saada pelkkään siivoamiseen. Siivoamisella tässä tapauksessa tarkoitetaan esimerkiksi ikkunanpesua, suursiivousta, ullakon tai varaston siivoamista. Henkilökohtaisen avun avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa yhdessä kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, tällöin asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä tuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää erillistä ammatillista koulutusta edellyttävää työtä, esimerkiksi remontointi ja kodin korjaustyöt, vaativa lääkehoito tai vaativat terveydenhuollon toimenpiteet. Epäselvissä tilanteissa palvelusetelituottajan tulee olla yhteydessä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen vammaispalveluun.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi avustaja ei käy asiakkaan puolesta kaupassa, tai hoida muita asioita asiakkaan puolesta. Avustaja ei myöskään kuljeta asiakasta omalla autollaan, mutta asiakkaan toiveesta ajo-oikeuden omaava avustaja voi ajaa asiakkaan autoa.

### 3.5 HENKILÖKOHTAINEN APU JA ASUMISPALVELUT SEKÄ OMAISHOIDON TUKI

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu ryhmäkodeissa asuvien henkilöiden osalta käytettäväksi kodin ulkopuolella tapahtuviin avustamisiin säännöllisissä harrastuksissa, virkistäytymisessä (esim. konsertit, elokuvat, urheilutapahtumat, jne.), yhteiskunnalliseen osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole ryhmäkodissa tapahtuvat toimet.

Ryhmäkodeissa asuvien henkilöiden avun saanti päivittäisissä toiminnoissa turvataan ryhmäkodin henkilökunnan antamalla avulla. Esimerkiksi kotityöt, kotona tapahtuva toiminta ja lähiympäristössä tapahtuva ulkoilu katsotaan kuuluvan asumisyksikön toimintaan. Omaohjaajan tehtäviin kuuluu myös auttaa asiakasta erilaisten hankintojen tekemisessä sekä muissa asiointiasioissa (normaaliin asumiseen liittyvä asiointi on asumispalvelun tuottajan vastuulla). Päävastuu asiakkaan ostoksista ja hankinnoista on asumisyksiköllä.

Omaishoidon tuen asiakkailla on mahdollista saada henkilökohtaista apua tai tarvittaessa muuta osallisuutta tukevaa palvelua. Omaishoitajan tehtävänä ei ole huolehtia osallisuuden toteutumisesta. Vammaisen asiakkaan avun ja tuen tarvetta arvioidaan yksilöllisesti siten, että palvelut muodostavat henkilön tarpeita vastaavan kokonaisuuden.

Vammaisen henkilön vapaa-aika, omaishoidon tuen palvelut, asumisen tuki ja henkilökohtaisen avun kokonaisuus suunnitellaan kokonaisuutena asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja ne ovat toisiaan täydentäviä tai vaihtoehtoisia palveluja.

### 3.6 OMAINEN AVUSTAJANA

Henkilökohtaisen avustajan tulee olla pääsääntöisesti perheen ulkopuolinen henkilö. Avustajana ei siis voi toimia vammaisen henkilön perheenjäsen (puoliso, lapsi, vanhempi, isovanhempi), ellei sitä ole pidettävä vammaisen henkilön edun mukaisena ja hänelle sopivana ja tarkoituksenmukaisena ratkaisuna. Henkilökohtaisena avustajana voi toimia vammaisen henkilön perheenjäsen erityisen painavasta syystä, jos sitä on pidettävä vammaisen henkilön edun mukaisena.

Eriytynen syy voi liittyä vammaisen henkilön kommunikaatioon tai toimintarajoitteeseen, joka edellyttää avustajalta vammaisen henkilön liikkumisen tavan hallintaa tai hänen eleidensä ja tunnetilojensa tulkintaa. Lapsen avustajana voi toimia perheenjäsen, jos se arvioidaan lapsen avun tarve ja perheen tilanne kokonaisuudessaan huomioon ottaen lapsen edun mukaiseksi.

Perheenjäsen voi toimia avustajana esimerkiksi äkillinen tilanteissa vakituisen avustajan sairastuessa. Perheen lomamatkat tai muu vastaava tilapäinen tarve voidaan myös järjestää siten, että perheenjäsen toimii avustajana. Perheenjäsenen palkkaaminen avustajaksi voisi olla perusteltua myös silloin, kun perheen ulkopuolisen avustajan löytäminen osoittautuu vaikeaksi. Palveluntuottajan tulee keskustella vammaispalvelun kanssa ennen palvelun tuottamisen aloittamista.

Omaisessa toimissa avustajana kiinnitetään erityistä huomiota palvelun tarkoitukseen mahdollistaa vammaisen henkilön omat valinnat ja itsenäinen elämä. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymä henkilökohtaisen avun palvelusetelyryitys ei voi tuottaa palvelusetelipalvelua tai toimia avustajana omaisellen (puoliso, vanhemmat) tai lähisukulaiselleen (sisarukset, sisarusten lapset, isovanhemmat) tai läheiselleen (appivanhemmat, lasten puoliset).

Vammaisen henkilön perheenjäsen, joka säännöksen perusteella toimii asiakkaan avustajana, ei voi toimia samaan aikaan asiakkaan omaishoitajana.

### 3.7 HENKILÖKOHTAINEN APU JA HOITOTOIMENPITEET

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

Vammaispalvelulain mukaan henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Esimerkiksi vammaisen henkilön välttämättä tarvitsemasta ulkopuolisesta lääkehoidosta vastaa ensisijaisesti kotihoito. Lääkehoidon toteuttaminen voi kuitenkin olla osa henkilökohtaista apua, mikäli näin on määritetty viranhaltijan laatimassa palvelupäätöksessä.

Itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ovat sellaisia, jotka vammaisen henkilö tekisi itse, jos toimintarajoite ei olisi esteenä. Vastaavia toimenpiteitä tekevät myös vammaisen lapsen vanhemmat, omaishoitajat ja perhehoitajat. Itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä olisivat esimerkiksi lääkkeen antaminen, katetrointi, haavanhoito sekä muusta omahoidosta huolehtiminen, johon vammaisen henkilö ja avustaja ovat saaneet vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen perehdytyksen ja ohjauksen. Hyvinvointialueen on järjestettävä vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa avustajalle näiden toimenpiteiden edellyttämää ohjausta ja perehdytystä.

### 3.8 HENKILÖKOHTAISEN AVUN JA PALVELUSETELIN ARVO

Henkilökohtaisen avun palvelusetelissä Pohjois-Karjalan hyvinvointialue on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelusetelituottajan on palvelu tuotettava. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton palvelua, josta asiakkaalta ei saa periä omavastuutta.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Yhtymähallitus vahvistaa palvelusetelin arvot vuosittain. Palvelusetelituottaja ei voi tehdä henkilökohtaisen avun palvelusetelipalvelun osalta hinnan korotuksia. Palvelusetelituottajan velvollisuus on tuottaa asiakkaalle palvelua tarpeen mukaan myös iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä.

Palvelusetelin arvo arkisin (ma-pe) on 25,46 €/h. Perustuntihintaan lasketaan lisäksi yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaiset lisät. Palvelusetelien arvot kattavat kilometrikorvaukset. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymältä palvelusetelituottajalta. Asiakas voi hankkia palvelusetelituottajalta lisäpalveluja, mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palvelusetelituottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

### 3.9 HENKILÖKOHTAISEN AVUN HENKILÖSTÖN OSAAMINEN

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa avustajalta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan peruskoulutusta tai avustajan ammattitutkintoa, mutta henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden tuen tarpeen edellyttämällä tasolla. Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä, ammattitaidon säilymisestä, ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Koulutukset ja osaaminen kirjataan henkilökuntaluetteloon. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esimerkiksi hätätilanteissa.

Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (sekä kuullun ymmärtäminen että puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Kielitaito tulee pyydettyessä todistaa, mikäli äidinkieli ei ole suomi. Henkilöstöllä tulee olla vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien taitoa.

Henkilökohtaisessa avussa ei voida toteuttaa rajoitustoimenpiteitä. Mikäli asiakkaalla esiintyy haastavaa käyttäytymistä, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä vammaispalveluun.

Yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaan, asumisyksikön, läheisverkoston ja viranomaisten välillä on toimivaa, avointa ja keskustelevaa.

## 4 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI

### 4.1 ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI

Eriytyinen osallisuuden tuki on tarkoitettu suppealle joukolle vammaisia henkilöitä, joiden osallisuuden toteutuminen ja tukeminen on erityisen haastavaa. Usein kyseessä ovat henkilöt, joilla on kommunikaation ja vuorovaikutuksen ongelmia ja käyttäytymisen haasteita.

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

itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtoaan avun sisällöstä tai kun henkilökohtainen apu ei ole hänelle sopiva palvelu.

Henkilökohtaisessa avussa lähtökohtana on, että vammainen henkilö ohjaa avustajaa, kun taas erityinen osallisuuden tuki sisältää vammaisen henkilön tarvitseman vahvan ohjauksen toiselta henkilöltä. Vammainen henkilö ei voi saada samanaikaisesti henkilökohtaista apua ja erityistä osallisuuden tukea.

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityistä osallisuuden tukea yhteensä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, ellei hän hae tätä pienempää tuntimäärää. Vammaispalvelulain siirtymäsäännösten (VpL 42 §) mukaan vammaiselle henkilölle on järjestettävä erityistä osallisuuden tukea 1.1.2025 alkaen vähintään 10 tuntia kuukaudessa; 1.1.2026 alkaen vähintään 20 tuntia kuukaudessa ja 1.1.2027 alkaen vähintään 30 tuntia kuukaudessa.

Erytystä osallisuuden tukea on järjestettävä joko kodin ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan tai kotona tapahtuvaan toimintaan, jos kotona tapahtuva palvelu on vammaisen henkilön toivomusten tai edun mukainen vaihtoehto, osittain tai kokonaan vammaisen henkilön kotona tapahtuvaan toimintaan. Erytyisen osallisuuden tukea voi saada itsenäisesti tai lapsuuden perheessä tai perhehoidossa asuva vammainen henkilö. Erytyisen osallisuuden tukea ei ensisijaisesti myönnetä asumisyksikköön, koska asiakkaan osallisuuden tukeminen kuuluu asumispalvelun henkilöstön tehtäviin.

Erytinen osallisuuden tuki voi käytännössä olla yhteisen vuorovaikutuksen tukemista silloin, kun vammaisen henkilön kommunikointikeinot ovat vähäiset tai hän tarvitsee tukea kommunikointi- tai yhteydenpitovälineen käyttämisessä tai virikkeellisen ympäristön järjestämistä, taiteen tai liikunnan harrastamista, ulkoilua, ruuanlaittoa tai leipomista.

Vammaisen henkilön omaa tahtoa selvitetään kaikin mahdollisin käytettävissä olevin keinoin eikä puuttuva kyky muodostaa tai ilmaista tahtoa estä palvelun saamista. Vammaisen henkilön tahtoa ja yksilöllisiä tarpeita selvitetään vammaisen henkilön läheisten ja muiden hänet hyvin tuntevien henkilöiden kanssa. Jos vammaisen henkilön omien toivomusten selvittäminen etukäteen ei onnistu, on myös mahdollista käytännössä kokeilla, mikä on hänelle mieluista toimintaa. Erytyisen osallisuuden tavoite on varmistaa, että asiakas saa mahdollisuuden tehdä toisen ihmisen antaman yksilöllisen tuen turvin itselleen mieluisia asioita.

Palveluseteliä voi käyttää vain asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovittuihin palveluihin.

Palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista ottamalla yhteys asiakkaan vammaispalvelun omatyöntekijään.

Erytyisen osallisuuden tuen palvelussa ei voida toteuttaa rajoitustoimenpiteitä. Mikäli asiakkaalla esiintyy haastavaa käyttäytymistä, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä vammaispalveluun.

## 4.2 ERITYISEN OSALLISUUDEN TUEN PALVELUSETELIN ARVO

Henkilökohtaisen avun palvelusetelissä Pohjois-Karjalan hyvinvointialue on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelusetelituottajan on palvelu tuotettava. Erityisen osallisuuden tuki on asiakkaalle maksuton palvelua, josta asiakkaalta ei saa periä omavastuutta.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen Yhtymähallitus vahvistaa palvelusetelin arvot vuosittain. Palvelusetelituottaja ei voi tehdä erityisen osallisuuden tuen palvelusetelipalvelun osalta hinnan korotuksia. Palvelusetelituottajan velvollisuus on tuottaa asiakkaalle palvelua tarpeen mukaan.

Palvelusetelin arvo arkisin (ma-pe) on 38,20 €/h. Perustuntihintaan lasketaan lisäksi yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaiset lisät. Palvelusetelien arvot kattavat kilometrikorvaukset. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain palvelusetelissä mainitun palvelun maksamiseen Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymältä palvelusetelituottajalta. Asiakas voi hankkia palvelusetelituottajalta lisäpalveluja, mutta asiakas maksaa itse hankkimansa lisäpalvelut palvelusetelituottajalle heidän keskinäisen sopimuksensa mukaisesti.

## 4.3 ERITYISEN TUEN OSALLISUUDEN HENKILÖSTÖN OSAAMINEN

Erityistä osallisuuden tukea antaa ensisijaisesti vähintään sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinnon suorittanut ammattihenkilö taikka muun soveltuvan tutkinnon suorittanut henkilö. Soveltuva tutkinto voi olla esimerkiksi kasvatustieteen, liikunnan tai taiteen alan tutkinto. Toissijaisesti erityistä osallisuuden tukea antaa muuten osaamisensa puolesta tehtävään soveltuva henkilö, joka pystyy vastaamaan vammaisen henkilön tarpeisiin.

Työntekijöillä tulee olla osaamista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttämisessä tai valmiudet omaksua asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät perehtymisen jälkeen.

Tukea antava henkilö toimii vammaisen henkilön aktiivisen osallisuuden mahdollistajana. Tarkoitus on, että tukea antava henkilö löytää keinoja sopeuttaa ja mukauttaa ympäristöä, toimintaa tai tekemistä sopivaksi vammaiselle henkilölle. Kyse voi olla esimerkiksi keinoista, joilla henkilölle mieluisaa tekemistä tuodaan hänelle sopivaan paikkaan. Vuorovaikutustilanteissa tukea antava henkilö voi varmistaa, että vammaisen henkilö saa ilmaistua itseään ja toiveitaan esimerkiksi siitä, mitä hän haluaa tehdä ja mistä hän pitää.

Tukea antavan henkilön on huolehdittava siitä, että vammaisen henkilön omaa tahtoa ja toivomuksia selvitetään toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa niin tarkkaan kuin se on vammaisen henkilön kommunikointikeinoin mahdollista. Erityisen osallisuuden tuen määrästä, sisällöstä ja toteuttamistavasta päätettäessä huomioidaan vammaisen henkilön asiakassuunnitelmaan kirjattu yksilöllisen avun ja tuen tarve, omat toivomukset,

elämäntilanne sekä muu palvelukokonaisuus. Päätökseen kirjataan myönnettävän tuen määrä, sisältö ja toteuttamistapa.

## 5 AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

### 5.1 AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

Ammatillinen henkilökohtainen apu voi sisältää henkilökohtaisen avun tehtävien lisäksi palveluntuottajan työntekijän itsenäistä vastuuta palvelun suunnittelemisesta ja toteuttamisesta tai asiakkaan erityistä osaamista vaativien tehtävien hallitsemista. Palvelulla ei voi korvata kotihoitoa tai kotisairaanhoidoa. Sen vuoksi vammaispalvelun sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja palvelun järjestämistavan huomioiden erityisesti myös asiakasturvallisuuden toteutumisen.

Ammatillinen henkilökohtainen apu edellyttää vahvaa aina perehdytystä terveydenhuollon ammattilaisilta.

Ammatillinen henkilökohtainen apu sisältää päivittäisissä toimissa avustamisen lisäksi palveluntuottajan työntekijän pitkäaikaista vastuuta esimerkiksi seuraavissa tehtävissä:

- työnjohdollinen vastuu asiakkaan tarvitseman avustamisen toteutumisesta
- erikseen sovitusti turvallisen lääkehoidon kokonaisuuden toteuttaminen, sisältäen lääkkeiden jakamisen pakkauksista dosettiin ilman avustettavan henkilön antamaa ohjeistusta sekä lääkkeiden antamisen asiakkaalle lääkityksestä vastaavan lääkärin ohjeiden mukaisesti
- insuliinin annosteleminen insuliinikynään ja pistäminen lääkityksestä vastaavan lääkärin ohjeen mukaisesti
- ilman asiakkaan antamaa ohjausta itsehoitoa vaativampi haavanhoito
- itsenäinen vastuu katetroinnin toteuttamisesta
- kystofixin juuren puhdistaminen ja katetrin kautta tehtävän huuhtelun suorittaminen
- avanteen pohjalevyn vaihtaminen tai PEG-letkun vaihtaminen

Ammatillinen henkilökohtainen apu voi tulla kyseeseen hengityslaitteen varassa elävän henkilön palvelun toteuttamisessa. Palvelu sisältää hengityslaitteen toimivuudesta huolehtimisen lisäksi ne tavanomaiset päivittäisissä toimissa avustamiset kuten muillakin vammaaryhmillä.

- päivittäisissä toimissa yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisesti (esimerkiksi pukeminen, ruuanlaitto, wc-asiointit, pesut, kodinhoito, siivous, nostot ja siirrot, harrastukset, asiointi kotona ja kodin ulkopuolella)



- osallisuuden mahdollistamisessa (esimerkiksi työelämä, opiskelu, sosiaaliset suhteet, harrastukset)
- elämää ylläpitävän hengityksen tukemiseen liittyvissä tehtävissä
- muissa perussairausten tai vamman aiheuttamissa avustamistarpeissa

Keskeistä palvelussa on varmistaa palvelun saannin oikea-aikaisuus, perehdytys ja varmuus vammaisen henkilön tarpeiden näkökulmasta. Työtehtäviin voi kuulua lääkehoito, perushoito ja ravitseminen. Palvelussa on välttämätöntä turvata sijaistarve esimerkiksi vakituisen avustajan sairastuessa.

## 5.2 AMMATILLISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN OSAAMINEN

Työntekijän koulutusvaatimuksena on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Työntekijän tulee olla Valviran rekisteröimä ammattihenkilö ja hänellä tulee olla riittävä lääkehoidon osaaminen ja lääkeluvat STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti sekä EA1-koulutusta vastaavat ensiaputaidot.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ja osaamisen kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Ammatillisen henkilökohtaisen avun palveluntuottajalla tulee olla lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti ja sisältää myös ohjeen lääkepoikkeamien dokumentoinnista, seurannasta ja toimenpiteistä.

Palveluseteliä voi käyttää vain asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovittuihin palveluihin.

Palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista ottamalla yhteys asiakkaan vammaispalvelun omatyöntekijään.

Palveluseteliä voi käyttää vain asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovittuihin palveluihin.

Palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista ottamalla yhteys asiakkaan vammaispalvelun omatyöntekijään.

Ammatillisessa henkilökohtaisen avun palvelussa ei voida toteuttaa rajoitustoimenpiteitä. Mikäli asiakkaalla esiintyy haastavaa käyttäytymistä, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä vammaispalveluun.

# 6 KAIKILLE PALVELUILLE YHTEISET VAATIMUKSET

## 6.1 ASIAKKAALLE LAADITTAVA PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA

Asiakassuunnitelmaa täydennetään asiakkaalle laadittavalla ja palveluntuottajan laatimalla toteuttamissuunnitelmalla. Asiakassuunnitelmassa määritellään palvelulle sisältö ja tavoitteet. Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan asiakassuunnitelmassa sovittuja asioita konkreettisella tasolla. Vammaispalvelun työntekijä ja asiakas yhdessä sopivat, miten henkilökohtaisen avun osalta asiakassuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palvelusetelituottajalle.

Vammaispalvelun työntekijä osallistuu tarvittaessa toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

## 6.2 SOPIMUS PALVELUN TUOTTAMISESTA

Asiakas antaa palveluntuottajalle riittävät tiedot hänen avustamiseensa ja turvalliseen lääkahoitoon liittyen. Asiakkaan tulee antaa palveluntuottajalle esimerkiksi kommunikaatiota, lääkitystä ja toimintakykyä koskevat tiedot. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan palvelua saatujen tietojen mukaisesti.

Henkilökohtaisen avun, ammatillisen henkilökohtaisen avun sekä erityisen osallisuuden tuen palveluissa palveluntuottaja järjestää palvelun siten, että asiakkaalle nimetään vähintään yksi varsinainen työntekijä sekä vähintään yksi asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen perehdytetty työntekijä, joka voi tarvittaessa toimia varsinaisen työntekijän sijaisena.

Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan työntekijää. Mahdollisista perehdyttämiseen liittyvistä tunneista sovitaan erikseen vammaispalvelun edustajan kanssa.

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen sopimukseen. Asiakas ja hänen huoltajansa tekevät sopimuksen palvelusetelituottajan kanssa palvelusetelin sisältämistä palveluista siten, että ne ovat asiakkaan asiakas- ja toteuttamissuunnitelman kanssa yhdenmukaisia.

Sopimuksessa on sovittava palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kohdan 3.2 Asiakkaan ja palvelusetelituottajan välinen sopimus mukaisesti kohdat 1–10. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti muussa paikassa.

Tätä sopimussuhdetta koskevat kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet.

### 6.3 PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET

Palvelusetelituottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukainen. Palvelusetelituottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaan olosuhteet, yksilölliset tarpeet, toimintakyky ja ikätaso. Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Palvelusetelituottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden turvaamisesta. Vastuu tästä on palvelua tuottavalla toimintayksikön vastaavalla johtajalla. Palvelusetelituottajan on huolehdittava siitä, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan.

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava, ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palvelusetelituottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Palvelusetelituottajalla on velvollisuus ilmoittaa vammaispalvelun työntekijälle havaitessaan asiakassuunnitelma puutteelliseksi asiakkaan palvelutarpeeseen tai toimintakykyyn nähden. Palvelusetelituottajan on myös ilmoitettava siitä, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu. Palvelusetelituottajalla on velvollisuus tarkistaa asiakkaalta, ja tarvittaessa päätöksen tehneeltä työntekijältä, että asiakkaalle on myönnetty palveluseteli. Ilman myönteistä päätöstä palvelusetelituottajalla ei ole mahdollisuutta veloittaa Siun sotea palvelusetelipalvelusta.

### 6.4 YHTEISET HENKILÖSTÖN OSAAMISEN VAATIMUKSET

Palvelusetelituottaja huolehtii henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä, ammattitaidon säilymisestä, ja riittävästä täydennyskoulutuksesta. Koulutukset ja osaaminen kirjataan henkilökuntaluetteloon. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla esimerkiksi hätätilanteissa.

Kaikilla palveluntuotantoon osallistuvilla tulee olla sujuva eli ymmärrettävä (sekä kuullun ymmärtäminen että puheen tuotto ja kirjallinen) suomen kielen taito. Henkilöstöllä tulee olla vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien taitoa. Asiakkaan käyttäessä ainoana kommunikaatiomenetelmänä viittomakieltä, tulee työntekijällä olla riittävä suomen viittomakielen osaaminen asiakasturvallisuuden ja kommunikaation varmistamiseksi.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla perustaidot avustamiseen liikkumisessa esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin, valkoisen kepin ja muiden liikkumisen apuvälineiden kanssa. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit.

Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että avustajana toimivilla on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Henkilökunnalla on voimassa olevat työsopimukset. Palvelusetelituottajalla tulee olla henkilöstön perehdytysohjelma/-suunnitelma ja kirjalliset toimintaohjeet. Palvelusetelituottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa raha-asioiden hoitamiseksi.

Palvelusetelituottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Tilaajan edustajalle, jos asiakkaalle myönnetty tuntimäärä on joko yli- tai alimitoitettu tai palvelu ei vastaa asiakkaan palveluntarvetta. Asiakassuunnitelman ja palvelupäätöksen tarkistamista varten asiakasta tulee ohjata ottamaan yhteyttä omaan työntekijäänsä vammaispalvelussa. Mikäli asiakkaalta jää myönnettyjä tunteja käyttämättä, ei tunteja voi siirtää käytettäväksi myöhemmän ajankohtana. Esimerkiksi edellisessä kuussa käyttämättä jääneet tunnit eivät siirry käytettäväksi seuraavalle kuulle.

Palvelusetelituottajalla on riittävä ohjeistus hygieniasta muun muassa käsihygieniasta. Palvelusetelituottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat käsineet ja muut henkilökunnan suojautumiseen kuuluvat suojavälineet. Palvelusetelituottajalla on menettelytavat, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan. Tautiepidemian aikana suojaimia käytetään asiakastilanteissa voimassa olevien ohjeistusten mukaisesti.

Palveluntuottajan työntekijä ei kuljeta asiakasta omalla tai palveluntuottajan autolla. Työntekijä voi ajaa asiakkaan autoa, mutta vastuu on asiakkaalla.

Yhteistyö ja tiedottaminen asiakkaan, asumisyksikön, läheisverkoston ja viranomaisten välillä on toimivaa, avointa ja keskustelevaa.

## 6.5 RIKOSREKSISTERIOTTEEN TARKISTAMINEN

Palvelusetelituottajan tulee olla varmistanut lasten kanssa työskentelevien avustajien taustoista ja soveltuvuudesta. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, (504/2002).

Oma- ja valvontaan sisältyy myös valvontalain 28 §:ssä säädetty palveluntuottajan velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveyspalveluissa 1.1.2025 alkaen.

Toimenpiteellä pyritään varmistamaan iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden koskemattomuus tai turvallisuus. Palveluntuottajan tulee pitää kirjaa, milloin työntekijän rikosrekisteriote on esitetty ja tarkistettu.

## 6.6 PALVELUKERRAN PERUUTUS JA KESKEYTYS

Palvelukerran peruutukseen ja palvelun keskeytykseen liittyvistä käytännöistä on sovittava palvelusetelituottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa. Yleiset palvelukerran perumiseen ja keskeytykseen liittyvät ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.3.

Asiakkaasta johtuvasta syystä Pohjois-Karjalan hyvinvointialue maksaa palvelusetelituottajalle keskeytyspäivältä suunnitelman mukaisista toteuttamatta jääneistä käynneistä päätöksessä sovittu palvelusetelin arvon. Palvelusetelituottajasta johtuvasta syystä tuottaja ei voi veloittaa toteutumatta jääneistä palveluista asiakasta tai Pohjois-Karjalan hyvinvointialuetta. Palvelusetelituottajasta johtuva keskeytys ei saa aiheuttaa asiakkaalle palvelujen keskeytystä, palvelusetelituottaja on velvollinen turvaamaan ja järjestämään asiakkaalle suunnitellut palvelut ja käynnit asiakkaan niin toivoessa.

Tilaa korvaa vain sellaisen asiakkaalle annetun palvelun, joka on määritelty hänen asiakassuunnitelmaansa tai palvelupäätökseensä. Kaikista muutoksista palvelun suhteen tulee olla etukäteen yhteydessä vammais- ja terveyspalvelun edustajaan. Henkilökohtaisessa avussa matkaa koskevista lisätuntien tarpeesta tai avustajasta koituvista ateria-, matka- ja majoituskuluista tulee olla yhteydessä etukäteen Tilaaajan edustajaan.

## 6.7 KIRJAAMINEN, ARKISTOINTI JA TIETOTURVA

Palvelusetelituottaja kirjaa asiakkaan käynnin sisällön ja käyntiajat 15 minuutin tarkkuudella. Palvelusetelituottaja antaa sovitusta palvelusta palauteyhteyden päätöksen tehneelle viranhaltijalle. Palvelusetelituottaja toimittaa asiakasasiakirjat hyvinvointialueelle arkistointia varten ilman erillistä kustannusta palvelun päättyessä.

Palveluntuottajalla tulee olla asiakirjahallintoa koskevat kirjalliset ohjeet, joista ilmenevät mm. ohjeet asiakas- ja potilasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä ja salassapidosta, kirjaamiseen liittyvät käytännöt ja menettelyohjeet, vastuut, tietojen luovutus, asiakirjojen säilytys ja hävittäminen.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) eli asiakastietolaki velvoittaa sosiaalihuollon julkisia ja yksityisiä palvelunantajia liittymään Kanta-palvelujen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Palvelusetelituottajien täytyy olla liittyneitä Kanta-palvelujen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon julkisen sektorin ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen aikataulun mukaisesti.

Julkisen sosiaalihuollon ja sen lukuun toimivan yksityisen palvelunantajan tulee aloittaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen tallentaminen valtakunnalliseen arkistointipalveluun vammaispalvelujen palvelutehtävässä syntyneiden asiakirjojen osalta viimeistään 1.9.2025. THL:n antaman määräyksen mukaisesti asiakastiedot tulee jatkossa kirjata palvelutehtävittäin jo sosiaalipalveluittain kohdistettuina rakenteisessa muodossa ja kirjaamisessa tulee käyttää kansallisesti määriteltyjä asiakasasiakirjarakenteita. Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen toimintaohjeita tullaan päivittämään, kun toimintaa järjestetään kansallisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023 17 § mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Jokainen asiakaskäynti on dokumentoitava riittävällä tarkkuudella.

Asiakastietojen käsittelyssä, dokumentoinnissa sovelletaan mm. lakia sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 703/2023, lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 784/2021, EU:n tietosuoja-asetusta sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Mikäli kirjaamisen käytänteisiin tulee esimerkiksi lainsäädännöllisiä muutoksia, niin palvelusetelituottaja on velvollinen ottamaan ne käyttöön. Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä hoitotyön kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Palvelusetelituottaja kirjaa asiakasjärjestelmäänsä asiakaskäynnit, sekä poikkeavuudet omaan tietojärjestelmäänsä toteutuneiden tuntien kirjaamiseen ja palveluaikojen seurantaan.

Palvelusetelituottaja sitoutuu noudattamaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen kulloinkin voimassa olevaa toimintaohjetta Yksityisten palveluntuottajien Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen lukuun tuottamissa palveluissa muodostuneiden asiakirjojen tietoturva ja arkistoinnista sekä henkilötietojen käsittelyn ehtoja.

## 6.8 LASKUTUS

Laskutusta koskevat ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.2 Laskutus.