



# Palvelukohtainen palvelusetelisääntökirja Henkilökohtainen apu, erityinen osallisuuden tuki, ammatillinen henkilökohtainen apu ja valmennuksen palvelu

*Luonnos*

# Sisällysluettelo

1	PALVELUKOHTAINEN SÄÄNTÖKIRJA: HENKILÖKOHTAINEN APU, ERITYISEN OSALLISUUDEN TUKI, AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU JA VALMENNUKSEN PALVELU.....	3
2	VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU, ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI, AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU JA VALMENNUKSEN PALVELU.....	3
2.1	VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN VAMMAINEN HENKILÖ.....	4
2.2	HENKILÖKOHTAISEN AVUN, ERITYISEN OSALLISUUDEN TUEN JA AMMATILLISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN sekä VALMENNUKSEN MYÖNTÄMISEN EDELLYTYKSET.....	5
3	VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU.....	6
3.1	HENKILÖKOHTAISEN AVUN JÄRJESTÄMISTAVAT .....	6
3.2	HENKILÖKOHTAISEN AVUN TAVOITE JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI.....	6
3.3	PÄIVITTÄISET TOIMET, ASIOINTI, YHTEISKUNNALLINEN OSALLISTUMINEN JA VAPAA-AJAN TOIMET HENKILÖKOHTAISISSA AVUSSA .....	8
3.4	HENKILÖKOHTAISEN AVUN RAJAUKSET JA TEHTÄVÄT .....	8
3.5	HENKILÖKOHTAINEN APU JA ASUMISPALVELUT SEKÄ OMAISHOIDON TUKI.....	10
3.6	OMAINEN AVUSTAJANA .....	10
3.7	HENKILÖKOHTAINEN APU JA HOITOTOIMENPITEET .....	11
3.8	HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIN ARVO .....	11
3.9	HENKILÖKOHTAISEN AVUN HENKILÖSTÖN OSAAMINEN .....	12
4	VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI .....	13
4.1	ERITYINEN OSALLISUUDEN TUKI.....	13
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 PALVELUSETELIN ARVO .....	16
5.3	AMMATILLISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUSTAJAN OSAAMINEN .....	17

<b>6</b>	<b>VALMENNUS .....</b>	<b>18</b>
6.1	VALMENNUKSEN TARKOITUS.....	18
6.2	VALMENNUKSEN SISÄLTÖ, MÄÄRÄ JA TOTEUTTAMISTAPA.....	18
6.3	VALMENTAJAN OSAAMINEN.....	19
<b>7</b>	<b>KAIKILLE PALVELUILLE YHTEISET VAATIMUKSET.....</b>	<b>19</b>
7.1	ASIAKKAALLE LAADITTAVA PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA .....	19
7.2	SOPIMUS PALVELUN TUOTTAMISESTA.....	20
7.3	PALVELUN VÄHIMMÄISVAATIMUKSET.....	20
7.4	YHTEISET HENKILÖSTÖN OSAAMISEN VAATIMUKSET.....	21
7.5	RIKOSREKSISTERIOTTEEN TARKISTAMINEN .....	22
7.6	PALVELUKERRAN PERUUTUS JA KESKEYTYS .....	22
7.7	KIRJAAMINEN, ARKISTOINTI JA TIETOTURVA .....	23
7.8	LASKUTUS.....	24

## Tekijät

Kristiina Räsänen  
 Etunimi Sukunimi  
 Etunimi Sukunimi

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

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, AMMATILLINEN HENKILÖKOHTAINEN APU JA VALMENNUKSEN PALVELU

## 2.1 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN VAMMAINEN HENKILÖ

Uusi vammaispalvelulaki (678/2023) tulee voimaan 1.1.2025 alkaen. Jatkossa uudesta vammaispalvelulaista (678/2023) 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) tai kehitysvammalain (519/1977) 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 SEKÄ VALMENNUKSEN MYÖNTÄMISEN EDELLYTYKSET

**Henkilökohtaisen avun** osalta arvioidaan erikseen palvelukohtaisesti henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytykset ja kriteerien täyttyminen. 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 kotiin yksilöllisen tarpeen ja viranhaltijan harkinnan mukaan siten, että tarvittava osa työntekijöistä on terveydenhuollon ammattilaisia. Ammatillinen henkilökohtainen apu voi tulla kyseeseen, jos asiakkaan palveluntarve edellyttää **terveydenhuollon osaamista**. Palvelu on tarkoitettu erityisessä tilanteessa henkilölle, joka tarvitsee päivittäin jatkuvaa hoitoa ja huolenpitoa tai vaativaa ammatillista hoitoa, joiden järjestäminen kotihoitona, omaishoitona, perhehoitona tai muulla ensisijaisella tavalla ei ole mahdollista.

**Valmennuksen** tarkoitus on vahvistaa vammaisen henkilön itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja ja parantaa vammaisen henkilön toimintakykyä elämän muutostilanteissa. Valmennuksen avulla on esimerkiksi mahdollista harjoitella itsenäistä asumista tai julkisen joukkoliikenteen käyttöä tavoitteena itsenäinen liikkuminen. Valmennus vastaa tuen tarpeeseen, joka ei ole pysyvä tai pitkäaikainen. Valmennuksella voidaan myös lisätä valmiuksia henkilökohtaisen avun käyttämiseen. Palvelu edellyttää vammaiselta sitoutumista.

Valmennusta myönnetään, jos vammaisella henkilöllä ei ole vammaispalvelulaissa tarkoitettuja itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja tai taidot ovat puutteelliset. Valmennusta on myös oikeus saada, jos taitoja pitää harjoitella käyttämään uudessa toimintaympäristössä. Taidoilla tarkoitetaan myös viittomakielen taitoa ja puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen käytön taitoa.

# 3 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN HENKILÖKOHTAINEN APU

## 3.1 HENKILÖKOHTAISEN AVUN TAVOITE JA PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue järjestää henkilökohtaista apua palvelusetelillä, työnantajamallilla ja omana toimintana Avustajakeskuksen kautta. Palveluseteli on aina asiakkaalle vapaaehtoinen palvelun järjestämistapa.

Päätettäessä henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta päätöksenteossa huomioidaan 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.**

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.

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.

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.

Erytistä tukea tarvitsevien henkilöiden osalta palvelutarpeen arvion tekee sosiaalityöntekijä ja muiden sosiaaliohjaaja. 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.

### **3.2 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.

### 3.3 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. 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 synnynnäisiä 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 asumisen tukea asiakkaan omaan kotiin. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarviointiin 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 lääkehuolto 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 autolla, mutta asiakkaan toiveesta ajo-oikeuden omaava avustaja voi ajaa asiakkaan autoa.

### 3.4 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.

### 3.5 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.

Erityinen 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.

### 3.6 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.

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.

### 3.7 HENKILÖKOHTAISEN AVU 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.

### 3.8 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 pyydettäessä 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

Eriyinen 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 osallistua 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 vammaisen henkilö ohjaa avustajaa, kun taas erityinen osallisuuden tuki sisältää vammaisen henkilön tarvitseman vahvan ohjauksen toiselta henkilöltä. Vammaisen 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 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. Erytyksen osallisuuden tukea voi saada itsenäisesti tai lapsuuden perheessä tai perhehoidossa asuva vammaisen henkilö. **Erytyksen 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.

Erytystä tukea tarvitsevien henkilöiden osalta palvelutarpeen arvion tekee sosiaalityöntekijä ja muiden sosiaaliohjaaja. 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.

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 mieluisaa toimintaa. Erytyksen 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.

Erytyksen 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. Asiakasryhmän osalta palvelutarpeen arvion tekee sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja palvelun järjestämistavan huomioiden erityisesti myös asiakasturvallisuuden toteutumisen.

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.

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 vamma-ryhmillä.

- päivittäisissä toimissa yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisesti (esimerkiksi pukeminen, ruuanlaitto, wc-asioinnit, 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. **Sijaisjärjestelyjen tuottamis- ja toteuttamistavat sekä varasuunnitelma avustajan poissaolutilanteiden varalta kirjataan asiakassuunnitelmaan ja palvelua koskevaan päätökseen.**

## 5.2 AMMATILLISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN 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.

## 5.3 AMMATILLISEN HENKILÖKOHTAISEN AVUSTAJAN 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 VALMENNUS

## 6.1 VALMENNUKSEN TARKOITUS

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada valmennusta, jos hän tarvitsee tukea uusien taitojen oppimisessa tai vahvistaakseen olemassa olevia itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja tai valmistuakseen elämän muutostilanteisiin ja vastaavaa valmennusta ei ole mahdollista saada lääkinnällisenä kuntoutuksena.

Valmennusta myönnetään, jos vammaisella henkilöllä ei ole vammaispalvelulaissa tarkoitettuja itsenäisessä elämässä tarvittavia taitoja tai taidot ovat puutteelliset. Valmennus vastaa tuen tarpeeseen, joka ei ole pysyvä tai pitkäaikainen. Pysyvään tai pitkäaikaiseen tuen tarpeeseen tulee vastata muilla palveluilla kuin valmennuksella.

Tarve valmennukselle todetaan yhteistyössä vammaisen henkilön kanssa tehtävässä palvelutarpeen arvioinnissa, jossa tunnistetaan sellaisia tavoitteita, joiden saavuttamisessa vammaisen henkilö tarvitsee tukea. Valmennusta on mahdollista saada yhtä aikaa useiden eri taitojen opettelemiseen ja harjoitteluun. Valmennuksella voidaan myös lisätä valmiuksia henkilökohtaisen avun käyttämiseen.

## 6.2 VALMENNUKSEN SISÄLTÖ, MÄÄRÄ JA TOTEUTTAMISTAPA

Valmennus on tavoitteellinen ja määräaikainen palvelu, johon vammaisen on sitouduttava. Palveluun voi sisältyä: tiedollisten ja toiminnallisten taitojen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen harjoittelu; viittomakielen opetus tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen käytön ohjaus; vammaisen henkilön toimintakyvyn, toimintaympäristön tai perhetilanteen muuttuessa taikka muissa vastaavissa elämän muutostilanteissa annettava tuki. Palvelun toiminnan tuloksia seurataan ja toiminnan sisältöä sekä toteuttamistapaa muutetaan tarpeen mukaan.

Annettavan valmennuksen sisältö voi vaihdella joustavasti asiakkaan tarpeiden ja elämäntilanteen mukaan. Tällaisia tarpeita voivat olla esimerkiksi kognitiivisista syistä johtuva valmennuksen tarve arjen hallinnassa, liikkumistaidon ohjauksen ja tiedollisten ja toiminnallisten taitojen sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen harjoittelu, ja rahankäyttö.

Valmennusta voidaan tarvita elämänmuutostilanteissa ja viittomakielen opetuksessa tai kommunikaation ohjauksessa. Viittomakielen opetus ja erilaisten vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen käytön ohjaus voi tulla valmennuksena kyseeseen, kun se ei kuulu terveydenhuollon lääkinnällisen kuntoutuksen vastuulle.

Vammaisella lapsella on oikeus saada valmennusta silloin, kun kyseessä ei ole lapsen ikään ja kehitysvaiheeseen liittyvä tavanomainen taitojen opettelu tai kun näiden taitojen oppiminen on viivästynyt lapsen vamman vuoksi. Edellytyksenä on tällöin, ettei vammaisen henkilö voi muissa käyttämissään palveluissa saada tätä tukea.

Puhevammaiselle henkilölle ja hänen perheelleen ja muille hänelle läheisille henkilöille voidaan myöntää kommunikaatio-ohjausta valmennuksena pääsääntöisesti sen jälkeen, kun vammaiselle henkilölle on lääkinnällisenä kuntoutuksena määritelty soveltuva kommunikaatiokeino tai kommunikoinnin apuväline. Valmennuksena annettava kommunikaatiokeinojen käytön ohjaus ei korvaa puheterapeutin antamaa puheterapiaa tai ohjausta eikä lääkinnälliseen kuntoutukseen kuuluvaa kommunikoinnin apuvälinearviointia tai apuvälinepalveluita.

Valmennusta voidaan antaa henkilökohtaisena tai ryhmässä toteutettavana palveluna taikka muiden palveluiden osana. Arvioitaessa valmennuksen toteutustapaa keskeisimpinä seikkoina on otettava huomioon valmennuksen sisältö sekä vammaisen henkilön omat tarpeet ja toivomukset.

Palveluseteliä voi käyttää vain asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovittuihin palveluihin.

Palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista ottamalla yhteys asiakkaan vammaispalvelun omatyöntekijään.

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

## 6.3 VALMENTAJAN OSAAMINEN

Valmennusta antaville henkilöille ei ole yleisiä pätevyysvaatimuksia. Palvelua toteuttavilla henkilöillä on oltava kulloisenkin vammaisen henkilön valmennuksen tavoitteiden, sisällön ja toteutustavan edellyttämä osaaminen.

# 7 KAIKILLE PALVELUILLE YHTEISET VAATIMUKSET

## 7.1 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.

## 7.2 SOPIMUS PALVELUN TUOTTAMISESTA

Asiakas antaa palveluntuottajalle riittävät tiedot hänen avustamiseensa ja turvalliseen lääkehoitoon 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 tunteista 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.

### 7.3 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.

### 7.4 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. Näitä ovat esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli ja erilaiset yksilölliset kommunikointimateriaalit. 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. 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 asiakkaittensa 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 ylitäi 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 myöhempänä 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.

## 7.5 RIKOSREKSISTERIOTTEEN TARKISTAMINEN

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

Omavalvontaan sisältyy myös valvontalain 28 §:ssä säädetty palveluntuottajan velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystieteissä 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.



## 7.6 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 sovitun 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.

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

Palvelukerran peruutukseen ja palvelun keskeytykseen liittyvistä käytännöistä on sovittava palvelusetelituottajan ja asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa. Yleiset poissaolojen tarkenteet ja ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta luvusta 9.3.

Mikäli palvelusetelituottajan kanssa on erikseen asiakaskohtaisesti sovittu palvelun keskeyttämisestä, tulee palvelusetelituottajan hoiva- ja hoitopalvelujen keskeyttämisestä ilmoittaa puhelimitse päätöksen tehneelle. Ilmoituksen voi tehdä myös sähköpostitse käyttämällä palvelusetelin koodia, henkilötietoja ei tule lähettää suojaamattomalla sähköpostilla.

Asiakkaasta johtuvasta syystä Pohjois-Karjalan hyvinvointialue maksaa palvelusetelituottajalle keskeytyspäivältä suunnitelman mukaisista toteuttamatta jääneistä käynneistä päätöksessä sovitun 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.

## 7.7 KIRJAAMINEN, ARKISTOINTI JA TIETOTURVA

Palvelusetelituottaja kirjaa asiakkaan käynnin sisällön ja käyntiajat 15 minuutin tarkkuudella. Palvelusetelituottaja antaa sovitusta palvelusta palauteyhteenvedon 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, jos sillä on käytössään asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettu tietojärjestelmä.

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 tietosuojasetusta 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.

## 7.8 LASKUTUS

Laskutusta koskevat ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta kohdasta 9.2 Laskutus.