

Ylä-Savon Sote kuntayhtymä

**KOTIIN ANNETTAVIEN  
TUKIPALVELUIDEN  
PALVELUSETELISÄÄNTÖKIRJA  
1.1.2022 alkaen**

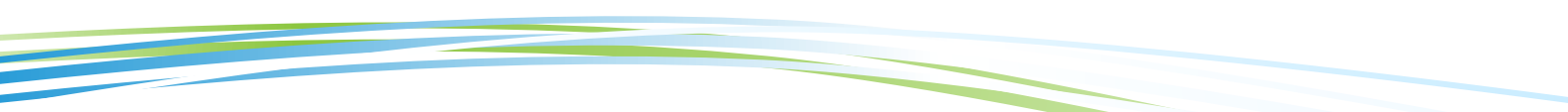
Yhall. hyväksytty 14.12.2021 § 249

Yhall. hyväksytty 18.2.2020 § 19  
edellinen versio: Yhall. hyväksytty 9.4.2019 § 77  
Yhall. 12.3.2018 § 56

## SISÄLLYS

PALVELUKOHTAINEN OSIO .....	4
1 SÄÄNTÖKIRJA.....	4
1.1 MÄÄRITELMÄT .....	5
2 PALVELUSETELIN ARVO .....	5
3 HINTATIEDOT .....	6
4 ASIAKAS JA PALVELUNTUOTTAJA .....	6
5 PALVELUN LAATU .....	6
5.1 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA -PALAUTE.....	6
6 HENKILÖKUNTA.....	6
7 REKISTERIT.....	7
8 SALASSAPITO JA ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY.....	7
9 ARKISTOINTI .....	7
10 VALVONTA.....	7
11 PALVELUSETELIN LASKUTUS .....	8
12 PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN SOPIMUS .....	8
13 KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET .....	8
14 YHTEISTYÖ PALVELUNTUOTTAJAN JA KUNTAYHTYMÄN VÄLILLÄ.....	8
15 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT .....	8
TUKIPALVELUT.....	9
16 LAPSIPERHEIDEN TILAPÄISEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELI .....	9
17 SOTAINVALIDIEN JA RINTAMAVETERAANIEEN KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT .....	10
18 OMAISHOITAJAN VAPAA/ KOTIIN ANNETTAVA PALVELU (65 vuotta täyttäneet).....	10
19 HENKILÖKOHTAINEN APU .....	11
19.1 PALVELUKUVAUS .....	11
19.2 PALVELUJEN SISÄLTÖ .....	11
19.2.1 Työ, opiskelu ja koulunkäynti.....	12
19.2.2 Koti- ja ulkomaan matkat .....	12
19.2.3 Harrastukset, yhteiskuntaan osallistuminen ja sosiaalinen kanssakäyminen .....	12
19.2.4 Palvelut, jotka eivät kuulu henkilökohtaiseen apuun.....	12
19.3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, PALVELUSUUNNITELMA JA KIRJAAMINEN .....	12
19.4 PALVELUJEN TOTEUTTAMINEN .....	12
19.4.1 Palvelun toteuttamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset .....	13
19.4.2 Palveluntuottajan toimintaympäristö.....	13
19.4.3 Toimintaan liittyvät hoitotarvikkeet ja työvälineet .....	14
19.5 SOPIMUSTEN REUNAEDDOT .....	14

19.6	HINNAT .....	14
20	LIITTEET.....	14
20.1	Tarvittavat liitteet löytyvät Ylä-Savon Soten nettisivuilta. ....	14



## PALVELUKOHTAINEN OSIO

---

**Tässä sääntökirjassa kerrotaan yksityisen sosiaali- ja/ tai terveyspalveluntuottajan oikeuksista ja velvollisuuksista, joihin hän sitoutuu, kun Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelillä toteutettavien palveluiden tuottajaksi.**

Kotiin annettavien tukipalveluiden palveluseteli sääntökirjan osa on voimassa toistaiseksi hyväksymispäivästä alkaen.

Palveluseteli on vaihtoehto Ylä-Savon Sote kuntayhtymän itse tuottamille ja ostamille palveluille. Kuntayhtymä määrittelee palvelusetelin arvon ja hyväksyy palvelusetelituottajat, joiden tuottamia palveluista setelillä voi ostaa. Asiakas maksaa palveluseteliä käyttäessään omavastuusuuden, joka voi olla tasasuuruinen tai tulosidonnainen. Asiakkaille maksuttomaksi säädetyissä palveluissa asiakkaalle ei tule omavastuusuutta.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelilakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hankkimiseksi palvelusetelillä.

### 1 SÄÄNTÖKIRJA

Tämä sääntökirja sisältää kuntayhtymän asettamat vaatimukset palvelusetelituottajille ja –toiminnalle. Kuntayhtymällä on käytössä kaksi erillistä palvelusetelin sääntökirjaa: yleinen sääntökirja ja palvelukohtaiset sääntökirjat. Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjojen vaatimuksia palvelusetelituottajana toimiessaan.

**Yleinen sääntökirja** on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia kuntayhtymän palvelusetelituottajia ja palvelusetelitoimintaa.

**Palvelukohtainen sääntökirja** sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Mikäli palvelukohtainen sääntökirja on ristiriidassa yleisen sääntökirjan kanssa, noudatetaan yleisessä sääntökirjassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

Palveluseteliä käytettäessä Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

Se mitä säädetään kunnasta, soveltuu myös kuntayhtymään.

Kuntayhtymällä on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Kuntayhtymä ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti viivytyksettä muutosten tekemisen jälkeen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntökirjoihin, tulee siitä ilmoittaa kuntayhtymälle kirjallisesti kuudenkymmenen (60) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli kuntayhtymälle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien.

## 1.1 MÄÄRITELMÄT

**Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla kuntayhtymä asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit ja toimintaohjeet palvelun tuottajille.

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 2 §:n 1 kohdassa tarkoitettua potilasta. Asiakkaan asemaa määrittelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009 3 § 1 mom).

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän sosiaali- ja terveystalouden saajalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman palvelun kustannukset kuntayhtymän ennalta määräämään arvoon asti (Palvelusetelilaki 3 § 2 mom). Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009).

**Tulosidonnaisella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvo määräytyy kuntayhtymän määrittelemien, asiakkaan jatkuvien ja säännöllisten tulojen mukaan tai jonka arvo perustuu tulojen huomioon ottamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetusta laissa (1505/2016) säädetyllä tavalla (Palvelusetelilaki 3 § 3 mom). sosiaalihuoltolain 3 a luvussa tai sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista lain 10 a – 10 c §:ssä säädetyllä tavalla.

**Tasasuuruksella palvelusetelillä** tarkoitetaan palveluseteliä, jonka arvon kuntayhtymä on määritellyt, ja joka on samansuuruinen asiakkaan tuloista riippumatta.

**Hintakatolla** tarkoitetaan, että tulosidonnaiselle palvelusetelille on asetettu hintakatto, jota tuottaja ei saa ylittää laskuttaessaan asiakasta. Hintakatto määritellään vuodeksi kerrallaan. Hintakatto muodostuu yrittäjälle myönnetyn palvelusetelin määrästä ja asiakkaan omavastuusuudesta.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan yksityistä palveluntuottajaa, jonka kuntayhtymä on hyväksynyt palvelusetelituottajaksi ja joka täyttää kyseiselle toiminnalle asetetut vaatimukset. (Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990) Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011),

**Omavastuusuudella** tarkoitetaan sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelun hinnasta, jota kuntayhtymän myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi (Palvelusetelilaki 3 § 4 mom).

**Lisäpalveluilla** tarkoitetaan palvelusetelin arvon tai käyttöalan ylittäviä, asiakkaan omaehtoisesti tilaamia ja maksamia palveluita.

**Kuntayhtymällä** tarkoitetaan tässä sääntökirjassa Ylä-Savon SOTE kuntayhtymää.

## 2 PALVELUSETELIN ARVO

Kuntayhtymä päättää palvelusetelin arvosta vuosittain ja siihen liittyvistä muutoksista.

Palvelusetelin arvo on tasasuuruinen kotihoidon tukipalveluissa, lapsiperheiden kotipalvelussa ja henkilökohtaisessa avussa. Sotainvalidien ja rintamaveteraanien palvelusetelin suuruus määräytyy palvelun tarpeen mukaan. Rintamaveteraanien ja sotainvalidien palvelut perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön ja sääntökirjoja sovelletaan heihin lainsäädännön puitteissa.

### 3 HINTATIEDOT

Hintatiedot ja muutoksien tekeminen on ohjeistettu sääntökirjojen yleisessä osassa. Riippuen palvelusta, palveluntuottaja voi periä matkakorvauksia, jotka on sovittava asiakkaan kanssa ennen palvelun käynnistymistä.

### 4 ASIAKAS JA PALVELUNTUOTTAJA

Asiakkaan ja palveluntuottajan asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista on kerrottu palveluseteli sääntökirjan yleisessä osassa.

Palveluntuottajan tulee huomioida sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus palvelujen tuottamisessa.

### 5 PALVELUN LAATU

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttämisestä, oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta sekä yksilöllisyyden ja turvallisuuden takaamisesta. Vastuu tästä on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on huolehdittava, että jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja niihin vastataan palvelusuunnitelman mukaisesti.

Palveluntuottaja on selvittänyt, ohjeistanut ja kirjannut seuraavat asiat:

- Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määriteltä.
- Henkilökunnan vastuut ja valtuudet ovat kirjallisesti määriteltä (tehtäväkuvat).
- Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut laatuvaatimuksensa ja keskeiset laatuavoitteensa. Palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma.
- Palveluntuottaja käyttää palvelukohtaisia yleisesti hyväksytyjä suosituksia.
- Asiakkaan palvelutarpeen seuraaminen ja yhteistyö kuntayhtymän toimijoiden kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisessä.

#### 5.1 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA -PALAUTE

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja kuntayhtymälle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata seitsemän (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta

### 6 HENKILÖKUNTA

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että sen henkilökuntaan kuuluu riittävä määrä kyseisen palvelusetelin edellytykset täyttäviä henkilöitä.

Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että palveluntuottaja taikka sen johtohenkilö tai edustus-, päätös tai valvontavaltaa käyttävä henkilö ei ole syyllistynyt rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla laissa julkisista hankinnoista 53 §:ssä mainittuun rikokseen tai tekoon tai sanotun lain 54 §:n mukaiseen laiminlyöntiin.

Hyväksytty palveluntuottaja osoittaa palvelusta vastaavan henkilön. Palveluntuottaja vastaa myös alihankkijoidensa toiminnasta samassa laajuudessa ja kuten omasta toiminnastaan.

Palvelusetelintuottajan tulee tehdä alihankinnasta ilmoitus palvelusetelin myöntäneelle viranomaiselle.

Henkilökunnan osaamisen tulee olla tuotetun palvelun edellyttämällä tasolla.

## **7 REKISTERIT**

Tarkemmat rekisteritiedot ja ohjeet löytyvät palvelusetelin yleinen osa sääntökirjasta.

## **8 SALASSAPITO JA ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa toimintansa aikana hänelle esiin tulleet asiakasta koskevia asioita. Kuntayhtymän palvelusetelin myöntävä viranhaltija kirjaa tiedot asiakastietojärjestelmään palvelutarpeen arvioinnista, laaditusta palvelusuunnitelmasta sekä sen tarkistusajankohdasta.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen tuottamisessa.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakkaan palvelutapahtumakirjauksen laskutustapahtuman yhteydessä.

## **9 ARKISTOINTI**

Palveluntuottaja noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, rekisteröinnistä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia kunnallista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita.

Tarkemmat ohjeet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisestä osasta.

## **10 VALVONTA**

Kuntayhtymä on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen tasoa.

Palveluntuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa kuntayhtymän määrittelemän aikataulun mukaisesti.

### **Vaadittava raportointi ja valvonta:**

- Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava kuntayhtymää toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este tai keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.
- Jokainen asiakasreklamaatio ilmoitetaan kuntayhtymälle vuosittaisen.

Kuntayhtymän mahdolliset muut palvelun kehittämistä ja seurantaan varten pyytämät tiedot.

## 11 PALVELUSETELIN LASKUTUS

Laskutus tapahtuu kuntayhtymän käytössä olevan palvelusetelijärjestelmän kautta, palvelupäätöksen mukaisesti. Laskutus perustuu toteutuneeseen palvelutapahtumaan. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta. Palveluntuottaja toimittaa asiakkaalle kuukausittain raportin toteutuneista käynneistä ja laskutuksesta.

### Laskutuksessa huomioitavaa:

- Tapahtumat kirjataan käynneittäin ja ajantasaisesti.
- Laskutus on tapahduttava viranhaltijan tekemän päätöksen mukaisista palveluista ja pysyttävä päätöksessä olevien käyntien/ tuntien puitteissa.
- Iltakäyntien alkaminen laskutuksessa on kello 17.00, riippuen myönnettyistä palveluista.
- Tarvittaessa palveluntuottajan on toimitettava käyntiraportit kuntayhtymälle/ palvelusetelin myöntäneelle viranhaltijalle.
- Asiakkaan perumatta jääneiden käyntien laskutus: äkillinen poissaolo tai vastaava (eli asiakas ei kykene perumaan) -> kuntayhtymä maksaa käynnin palvelusetelin mukaisesti.
- Jos palvelu peruuntuu vähintään 24 tuntia ennen sovittua palvelukäyntiä, ei palveluntuottaja voi laskuttaa käyntiä.
- Jos **henkilökohtainen apu -palvelu** ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsoa viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Viranhaltijan yhteystiedot löytyvät palvelusetelistä tai Ylä-Savon Soten nettisivujen kautta.

## 12 PALVELUNTUOTTAJAN JA ASIAKKAAN VÄLINEN SOPIMUS

Sopimuksen tarkemmat tiedot palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa ja sopimuksen vähimmäissisältö liitteessä.

## 13 KUNTAYHTYMÄN VELVOITTEET

Kuntayhtymän velvoitteet löytyvät palvelusetelisääntökirjan yleisessä osassa.

## 14 YHTEISTYÖ PALVELUNTUOTTAJAN JA KUNTAYHTYMÄN VÄLILLÄ

Palveluntuottajan ja kuntayhtymän tulee myös varmistaa, että palvelujen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen palvelunsa, hoivansa/ hoitonsa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee palvelua, hoivaa/ hoitoa koskevat ratkaisut perustavat.

Palveluntuottaja ja kuntayhtymä sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja tehtäväalueeseen liittyvästä toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

## 15 ASIAKKAAN OSTAMAT LISÄPALVELUT

Kuntayhtymä myöntää palvelusetelin tiettyyn palveluun. Asiakas voi ostaa muita lisäpalveluita palvelusetelin päälle.



## TUKIPALVELUT

---

### 16 LAPSIPERHEIDEN TILAPÄISEN KOTIPALVELUN PALVELUSETELI

Palveluseteli on yksi tapa järjestää lapsiperheiden tilapäistä kotipalvelua kuntayhtymän omien palvelujen ja ostopalvelujen lisäksi. Palveluseteli on henkilökohtainen eikä sitä voi vaihtaa rahaksi. Palveluseteliä ei voida käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määritettyyn palveluun.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palveluseteli on tarkoitettu kuntayhtymän alueella asuville lapsiperheille, jotka tarvitsevat tilapäistä apua ja tukea arjessa selviytymiseen.

Palvelusetelin myöntää lapsiperheiden palveluohjaaja. Palvelusetelin myöntäminen perustuu lapsiperheiden palveluohjaajan ja asiakkaan yhdessä tekemään tilannearvioon sekä kuntayhtymässä palvelusetelitoimintaan varattuihin määrärahoihin.

Kuntayhtymässä lapsiperheiden **tilapäinen kotipalvelu** on lyhytkestoisiin, maksimissaan kolmen kuukauden tilapäistarpeisiin tarkoitettua perheiden arjessa selviytymisen tukemista. Tilapäisen kotipalvelun tarkoituksena on auttaa perhettä selviytymään itsenäisesti tai sen aikana voidaan arvioida pidempiaikaisten palvelujen tarvetta. Tilapäisen kotipalvelun tarve arvioidaan pääsääntöisesti puhelinkeskustelun perusteella.

Kotipalvelua voidaan tarjota olemassa olevien resurssien puitteissa seuraavin kriteerein:

- raskauteen tai synnytykseen liittyvät erityistilanteet
- monikkoperhe, ts. syntyy useampi lapsi yhtä aikaa
- kriisi perheessä
- lapsen sairaus tai vamma
- vanhemman sairaus tai vamma, vanhemman masennus tai uupumus
- vanhemman asiointi, esim. sairaalakäynnit tai terapiakäyntien aloittaminen
- vanhemman tuen tarve
- monilapsisen perheen avun tarve.

Ensisijaisesti pyritään kartoittamaan perheen omat verkostot ja muut tukimuodot; kuten päivähoito ja kolmannen sektorin palvelut. Mikäli tilannetta ei saada näiden avulla järjestymään ja perheessä tarvitaan ammatillista tukea, voidaan lapsiperheiden kotipalvelua tarjota.

Lapsiperheiden kotipalvelua **ei voida myöntää** seuraavan kaltaisissa tilanteissa:

- pelkkä siivouksen tarve
- sairaan lapsen hoito vanhempien työssäkäynnin vuoksi
- kotona tehtävä etätö, opiskelu ja luennoilla käynti
- vanhempien harrastukset
- henkilökohtaisen avustajan tarve
- työssä käyvien vanhempien lastenhoitotarve
- parisuhteen hoito.

Lapsiperheiden tilapäisen kotipalvelun palvelusetelin arvo on kiinteä. Asiakkaalle myönnettävien palvelusetelien määrä riippuu palvelutarpeesta ja määritellään aina asiakaskohtaisesti palvelusuunnitelmassa.

Palvelusetelin arvoa määritettäessä ei oteta huomioon palveluja, jotka asiakas ostaa oma-aloitteisesti palveluntuottajalta. Asiakkaan ostaessa palveluseteliä kalliimman palvelun, hän on hyväksynyt valinnallaan suuremman omavastuuosuuden ja maksaa sen suoraan palveluntuottajalle. Maksuttomiksi määräytyissä palveluissa asiakkaalle ei jää omavastuuosuutta maksettavaksi.

Palvelusetelituottaja sopii asiakkaan kanssa palvelun suorittamisen ajankohdasta ja sisälöstä palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisella osuudella.

## **17 SOTAINVALIDIEN JA RINTAMAVETERAANIEKIN KOTIIN ANNETTAVAT PALVELUT**

Sotainvalideille ja rintamaveteraaneille myönnettävät kotiin vietävät avopalvelut ovat Valtio-konttorin määräraha sidonnaisia, joilla ostetaan palveluita tukemaan veteraanien ja invalidien kotona selviytymistä. Määrärahan käyttöön sovelletaan sosiaalihuoltolain mukaista tarveharkintaa kuitenkin niin, ettei tuloja tarvitse selvittää, vaan palvelun tarve on ratkaiseva. Palvelujen myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin ja selviytymisen kartoitukseen. Palveluiden tavoitteena on tukea monipuolisesti kotona selviytymistä.

Tukipalveluiden palvelusetelillä myönnettäviä palveluita on:

- Ateriapalvelu kuljetuksen osuus
- Talonmiespalvelut
- Siivouspalvelut
- Päivätoiminta
- Kotona kuntoutuminen ja muu kotona annettava terapia palvelu
- Pyykkipalvelut
- Asiointipalvelut

Rintamaveteraanien ja sotainvalidien palvelut perustuvat voimassa olevaan lainsäädäntöön ja sääntökirjoja sovelletaan heihin lainsäädännön puitteissa.

## **18 OMAISHOITAJAN VAPAA/ KOTIIN ANNETTAVA PALVELU (65 vuotta täyttäneet)**

Omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin.

Asiakaskohtaiseen harkintaan perustuen asiakkaalle voidaan myöntää harkinnanvaraista vapaata.

Asiakkaille tarjotaan palvelusetelin käyttömahdollisuutta muiden omaishoitajan lakisääteisen vapaan järjestämisen vaihtoehtojen rinnalla. Palveluseteli on yksi harkinnanvaraisen vapaan järjestämisen tapa.

Valitessaan palvelusetelin, asiakas voi tarpeensa mukaan hankkia setelillä:

- kotiin annettavaa palvelua, myös tukipalvelut tai
- päivä-/ tuntitoimintaa
- ympärivuorokautista hoitoa

Omaishoitajan vapaan korvaavan päivä-/ tuntitoiminnan tavoitteena on tukea omaishoitajien jaksamista ja ylläpitää sekä parantaa omaisensa hoidossa olevan henkilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, jotta asiakkaan kotona asuminen turvataan. Monipuolisen toiminnan ja sosiaalisen tuen avulla pyritään vahvistamaan voimavaroja ja tukemaan ikään-tyneen/ vammaisen henkilön kotona selviytymistä.

Päivätoimintaa voidaan antaa kokopäivätoimintana (kesto vähintään 5 h) päiväaikaan. Lisäksi palveluntuottaja voi tarjota omaishoitajille erilaisia tukitoimia esim. mahdollisuuden tuoda omaishoidettava hoitoon muutamaksi tunniksi ryhmätoimintaan.

Päivä- ja tuntitoiminnan ryhmien asiakkaat ovat pääsääntöisesti samaa asiakasryhmää.

## 19 HENKILÖKOHTAINEN APU

### 19.1 PALVELUKUVAUS

Henkilökohtainen apu on tarkoitettu pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättömään ja toistuvaan toisen henkilön avun tarpeeseen, joka ei johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtainen apu on avustamista päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa sekä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Henkilökohtaista apua toteutetaan niin kotona kuin kodin ulkopuolella mahdollistaen vaikeavammaisen henkilön omien valintojen toteutuminen.

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on mahdollistaa mahdollisimman itsenäisen elämän ja omaehtoisen toiminnan toteutuminen vaikeavammaiselle henkilölle.

### 19.2 PALVELUJEN SISÄLTÖ

Henkilökohtaista apua järjestetään palvelusuunnitelman ja viranhaltijan päätöksen mukaisesti. Avustamistehtäviä ovat:

- Päivittäiset toiminnot
- Liikkuminen
- Pukeutuminen
- Henkilökohtainen hygienia
- Vaate- ja ruokahuolto
- Kodin siisteys
- Asiointi
- Työ ja opiskelu
- Harrastustoiminta
- Yhteiskunnallinen osallistuminen
- Sosiaalinen vuorovaikutus

Henkilökohtaisella avulla tuetaan avustettavan suoriutumista yllä olevista avustustehtävistä. Avustettava **osallistuu aina** avustus tehtäviin, kuten kotiaskareisiin ja asiointiin. Henkilökohtaiseen apuun ei sisälly avustajan yksin tekemiä kodinhoidollisia töitä (esim. siivous, ruuan valmistus, vaatehuolto, kiinteistöhoito).

### **19.2.1 Työ, opiskelu ja koulunkäynti**

Henkilökohtaiseen apuun kuuluu avustaminen työssäkäynnissä sekä opiskeluun ja koulunkäyntiin liittyvissä toimissa. Työssäkäynnin avustaminen voi pitää sisällään esimerkiksi avustamista matkustamisessa, työpaikalla liikkumisessa, paperien ja työvälineiden käsittelyssä sekä muistiinpanojen tekemisessä. Annettava apu työpaikalla kattaa myös avustamisen työajalla tapahtuvissa päivittäisissä toimissa ja kommunikoinnissa. Koululaiselle annettava apu voi kattaa esimerkiksi kotitehtävissä avustamisen kouluajan jälkeen.

### **19.2.2 Koti- ja ulkomaan matkat**

Henkilökohtaista apua voi olla tarpeen järjestää myös muualle Suomeen ja ulkomaille suuntautuvien loma- ja työmatkojen ajaksi. Ulkomaanmatkoille tarvittavasta henkilökohtaisesta avusta ja siihen liittyvistä korvauksista tulee sopia etukäteen asiakkaan, kuntayhtymän ja palveluntuottajan kesken. Vammaispalvelulain mukaan kunnan tulee korvata avustajasta aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset korvaukset.

### **19.2.3 Harrastukset, yhteiskuntaan osallistuminen ja sosiaalinen kanssakäyminen**

Henkilökohtaiseen apuun voi kuulua avustettavan harrastuksissa mukana oleminen, erilaisiin tapahtumiin osallistuminen sekä sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen. Lisäksi henkilökohtainen apu voi olla puuttuvina aisteina toimimista kuten ympäristön kuvailua.

### **19.2.4 Palvelut, jotka eivät kuulu henkilökohtaiseen apuun**

Henkilökohtaiseen apuun eivät kuulu toimet, joiden toteuttaminen edellyttää lääketieteellisin perustein toteutettavaa hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja jonka toteutuksessa tarvitaan ammatikoulutuksen saanutta henkilöä (esim. kotihoidon tehtävät). Henkilökohtainen apu voi sisältää asiakkaan ohjauksessa ja valvonnassa tapahtuvia toimia, kuten lääkkeiden ottamista, itsehoitotasoista haavanhoitoa ja käytössä olevien apuvälineiden sekä laitteiden käytön avustamista.

## **19.3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, PALVELUSUUNNITELMA JA KIRJAAMINEN**

Kuntayhtymän viranhaltija vastaa henkilökohtaiseen apuun liittyvästä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista, palvelusuunnitelman teosta ja sen seurannasta sekä päätöksenteosta. Palvelusuunnitelma ohjaa asiakkaan palvelukokonaisuudesta vastaavia toimijoita, asiakasta itseään ja heidän läheisiään sekä palveluntuottajia toimimaan asiakkaan tavoitteita tukien. Palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa yhdessä. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus antaa palautetta sen toteutumisesta omalle asiakasohjaajalleen.

## **19.4 PALVELUJEN TOTEUTTAMINEN**

Palveluntuottajan tulee toteuttaa asiakkaan henkilökohtainen apu palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista tukien. Palvelusuunnitelmassa ei kuitenkaan tarkenneta kaikkia avustajan toimenkuvaan liittyviä asioita. Tämän vuoksi avustajan toimenkuva tulee käydä läpi ennen palvelun aloittamista asiakkaalle. Palveluntuottajan tulee käydä läpi avustajan tehtävät ennen palvelun aloittamista asiakkaan kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustamistehtävät ovat palvelusuunnitelman ja viranomaispäätöksen mukaisia.

Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä päättää avun toteutustavan, ajankohdan ja paikan. Palveluntuottaja ja asiakas sopivat palvelun kestosta ja

aikatauluista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituspaikassa sovittuun aikaan. Henkilökohtaisella avustajalla voi olla vain yksi avustettava avustettavanaan palvelukerralla.

#### **19.4.1 Palvelun toteuttamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset**

Palveluntuottajan on nimettävä palveluntuottamisen vastuhenkilö, joka vastaa palvelun käytännön toteuttamisesta alueellaan. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun avustajat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon.

Avustajilta, jotka avustavat alle 18-vuotiaita henkilöitä, edellytetään rikostaustaselvitys (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Henkilökohtaisilta avustajilta ei edellytetä tiettyä koulutusta tai muodollista pätevyyttä. Työn vaatimus kuitenkin vaihtelee ja työ saattaa vaatia erityisosaamista. Henkilökohtaisen avun asiakkaina on eri tavoin vaikeavammaisia henkilöitä. Avustaminen tapahtuu tiiviissä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, minkä vuoksi avustajalta edellytetään kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja hienotunteisuutta asiakkaan intiimeissä asioissa. Lisäksi edellytetään kykyä kuunnella asiakkaan tarpeita ja toimia hänen tarpeidensa mukaisesti. Avustajilta edellytetään vähintään avustamisen perustaitoja, apuvälineiden tuntemusta ja kansalaistaitoja hätätilanteissa. Tämän lisäksi avustajien tulee kyetä toimimaan vaikeavammaisten lasten ja aikuisten kanssa muun muassa siten, että avustajat kykenevät vaikeavammaisen henkilön fyysisen motoriikan hallintaan sekä vaikeimmissa tilanteissa eleiden ja tunnetilojen tulkintaan.

Mikäli asiakkaan äidinkieli on suomi tai ruotsi, asiakkaan halutessa palveluntuottajan on varmistettava, että asiakasta avustavilla avustajilla on riittävä kielitaito kommunikointiin asiakkaan äidinkielellä. Mikäli avustettavan henkilön äidinkieli on joku muu kuin suomi, tulee kommunikointiratkaisut olla kuvattuna palvelusuunnitelmassa. Palveluntuottajan tulee varmistaa asiakkaan mahdollisuus kommunikointiin palvelusuunnitelmassa kuvatulla tavalla.

Mikäli asiakkaan avustaminen edellyttää ajokorttia, tulee tämä mainita asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Mikäli ajokortti tarvitaan, tulee palveluntuottajan huolehtia, että asiakkaan avustajalla/ avustajarinkiin kuuluvilla henkilöillä on ajokortti.

Palveluntuottajan ja tämän koko henkilöstön tulee sitoutua vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuksiin asiakasta koskevissa kaikissa asioissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen henkilöstöön kuuluva on allekirjoittanut salassapitosopimuksen.

Palveluntuottajan tulee huolehtia avustajiensa perehdyttämisestä avustajatyöhön.

#### **19.4.2 Palveluntuottajan toimintaympäristö**

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) mukaan vastuu palvelujen turvallisuudesta on palveluntuottajalla. Palveluntuottajan on varmistettava, ettei palvelu aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Palveluntuottaja edistää turvallisuutta noudattamalla lakeja, säädöksiä, ohjeita ja hyväksi tunnettuja menettelytapoja, ilmoittamalla vaaratilanteista viranomaisille ja asiakkaille sekä tekemällä jatkuvaa laadunvarmistustyötä [esim. testaamalla tuotteidensa ja välineidensä turvallisuutta (tavarat) ja kouluttamalla henkilöstöä hätätilanteiden varalle (palvelut)].

Jos avustettavalla on kotieläimiä, tulee asia olla kirjattuna asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaan kirjattujen erityispiirteiden huomiointi on palveluntuottajan vastuulla. Tarvittaessa näistä asioista voi neuvotella viranhaltijan kanssa.

#### **19.4.3 Toimintaan liittyvät hoitotarvikkeet ja työvälineet**

Avustettava vastaa hänen henkilökohtaiseen palveluunsa tarvittavista työvälineistä. Mikäli avustettava tarvitsee hoitotarvikkeita, ne ovat avustettavan itsensä tai järjestäjän hankkimia. Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä yksilöllisiin tarpeisiin vaadittavista tarvikkeista ja välineistä.

### **19.5 SOPIMUSTEN REUNAEDDOT**

Sopimuksen yleiset vähimmäistiedot löytyvät Ylä-Savon soten palveluseteli nettisivuilta, palvelusetelisopimuksen vähimmäissisältö kohdasta. [Palveluseteli yrittäjälle - Ylä-Savon SOTE \(ylasavonsote.fi\)](https://www.ylasavonsote.fi).

Henkilökohtaisessa avussa asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut avustamispalvelut tehdään asiakkaan luona ja/ tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

### **19.6 HINNAT**

Ajantasaiset ja voimassa olevat palveluseteliarvot löytyvät Ylä-Savon Soten/ henkilökohtainen apu nettisivuilta [ylasavonsote.fi/henkilokohtainen-apu](https://www.ylasavonsote.fi/henkilokohtainen-apu).

Hinnat sisältävät matkakorvaukset. Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisen avun -palvelusta.

## **20 LIITTEET**

### **20.1 Tarvittavat liitteet löytyvät Ylä-Savon Soten nettisivuilta.**