

**Vammaispalvelut, henkilökohtainen apu**  
**Sääntökirjan palvelukohtainen osa**

## Sisällys

1. Palvelun kuvaus .....	3
1.1. Palvelun sisältö .....	3
1.2. Asiakassuunnitelma ja palvelupäätös .....	4
3. Palvelusetelin arvo .....	4
3.1. Laskutus .....	5
4. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen.....	6
4.1. Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet .....	6
5. Palvelun laatuvaatimukset ja omavalvonta .....	7
5.1. Palvelun laatuvaatimukset .....	7
5.2. Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma .....	9
6. Palvelun vastuuhenkilö ja henkilöstö.....	10
6.1. Palvelun vastuuhenkilö .....	10
6.2. Henkilöstö .....	10
7. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	12
7.1. Palvelun tilaaminen .....	13
7.2. Palvelutapahtumien kirjaaminen .....	13
7.3. Sopimuskausi ja sopimuksen irtisanominen .....	14
7.4. Palvelukerran peruutus .....	14
7.5. Palvelun virhe ja viivästyminen .....	14
7.6. Oikaisu ja hyvitys .....	15
7.7. Sopimuksen purku .....	15
7.8. Vahingonkorvaus .....	16
8. Valvonta.....	16
8.1. Virheen seuraamukset .....	16
8.2. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen .....	16

# 1. Palvelun kuvaus

## 1.1. Palvelun sisältö

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 ei ole pääosin hoitoa, hoivaa eikä valvontaa. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen, eikä henkilökohtainen apu korvaa kotihoitoa.

Avustaja ei hoida yksin asiakkaan asioita kodin ulkopuolella, vaan asiakas on mukana asiointikäynneillä esim. kauppa-, pankki-, tai apteekikäynnit. Avustaja ei myöskään kuljeta asiakasta omalla autollaan, mutta asiakkaan toiveesta avustaja voi ajaa asiakkaan autoa.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua. Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että vammaisen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä.

Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammaisen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Henkilöllä saattaa olla voimavaroja määritellä oma avuntarpeensa esimerkiksi vapaa-ajan toimissa, mutta ei muissa päivittäisissä toimissa.

Lähtökohtaisesti asiakas perehdyttää avustajan niihin tehtäviin, joita tämän tulee tehdä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajilla on riittävä osaaminen ja että nämä saavat riittävän perehdytyksen työtehtäviin. Palvelunjärjestäjä (Helsingin vammaispalvelut) huolehtii tarvittaessa siitä, että vammaisen henkilö ja avustaja saavat itsehoidollisten toimenpiteiden edellyttämää ohjausta sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalta.

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Itsehoidollisia toimenpiteitä voivat olla muun muassa lääkkeiden ottaminen, verensokerin mittaus, verenpaineen mittaus tai katetrointi, jotka avustettava henkilö voisi tehdä itse, mikäli hänellä ei olisi vammasta tai sairaudesta johtuvia toimintarajoitteita. Avustaja voi tehdä näitä toimenpiteitä, jos avustettava henkilö pystyy ohjaamaan häntä näiden tekemisessä sekä vastaamaan omasta lääkehoidostaan. Vastuu on tällöin avustettavalla henkilöllä.

Epäselvissä tilanteissa palvelusetelituottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan.

Henkilökohtaisena avustajana voi erityisestä syystä toimia vammaisen henkilön perheenjäsen, jos se on vammaisen henkilön edun mukaista. Perheenjäsenellä tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta tai sisarusta.

## 1.2. Asiakassuunnitelma ja palvelupäätös

Henkilökohtaisen avun myöntäminen perustuu sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen vammaispalvelujen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tekemään palveluntarpeen arvioon, asiakassuunnitelmaan ja palvelupäätökseen.

Henkilökohtaisen avun määrästä, sisällöstä ja toteuttamistavasta päätettäessä on otettava huomioon vammaisen henkilön asiakassuunnitelmaan kirjattu yksilöllinen avun ja tuen tarve, omat toivomukset, elämäntilanne sekä muu palvelukokonaisuus.

Asiakassuunnitelmasta tulee käydä ilmi, mitä asiakas tarvitsee ja millä järjestämistavoilla tarvittavat palvelut ovat tarkoituksenmukaista toteuttaa.

Henkilökohtaisen avun sijaisjärjestelyjen tuottamis- ja toteuttamistavat avustajan poissaolon varalta on kirjattava asiakassuunnitelmaan ja palvelua koskevaan päätökseen.

Palvelusetelin myöntämistä arvioidessa huomioidaan, että asiakkaalla on riittävä toimintakyky ja tosiasiallinen mahdollisuus käyttää palveluseteliä. Sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja tekee päätöksen myönnettävästä palvelusta ja sen toteuttamistavasta. Palvelun on vastattava asiakaspäätöksen, Helsingin kaupungin palveluntuottajalle asettamien vaatimusten ja henkilökohtaisen avun yleisiä edellytyksiä.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan, jos asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia palveluntarpeeseen vaikuttavia muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on päätöstä tehtäessä arvioitu tarpeellisiksi, tai asiakkaan palvelun tarve on lisääntynyt tai muuttunut, tulee asiakassuunnitelma ja palvelupäätös tarkistaa.

Palveluseteliä voi käyttää vain Suomessa.

## 3. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi laskuttaa enintään alla olevan taulukon mukaisen tuntihinnan (€). Helsingin kaupunki ei korvaa palveluntuottajalle muita kuluja kuin setelin hinnan. Välttämättömiin avustamiseen liittyviin kustannuksiin (esim. avustajan pääsyliput tai matkakulut) asiakas voi hakea jälkikäteen korvausta vammaispalveluista.

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle tuottamistaan henkilökohtaisen avun palveluista toteutuneen avustuksen alla olevan hinnaston mukaisesti. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan minimissään kahden tunnin pituisia avustusjaksoja. Avustusaika voi olla myös lyhyempi, jos asiasta on sovittu yhdessä avustettavan asiakkaan kanssa. Palvelusetelin voimassaolo lakkaa asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa ja palvelusetelilauksen peruuntuessa. Tällaisessa tilanteessa Helsingin kaupunki voi järjestää asiakkaan palvelut muulla tavoin.

Palveluseteli myönnetään määräaikaisesti tai toistaiseksi voimassa olevaksi. Palveluseteli myönnetään asiakkaan nimellä. Palvelusetelin saldo eli käytettävissä oleva tuntimäärä kuukausitasolla on seurattavissa palveluseteliportaalista (Palse.fi). Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldon palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan (sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan päätös **xx.xx.xxxx § xx**) vahvistama palvelusetelin arvo 1.5.2025 alkaen:

Ajankohta	Euroa/tunti
maanantai–perjantai kello 6–18	25
maanantai–perjantai kello 18–21	27
maanantai–perjantai kello 21–24	30
maanantai–perjantai kello 24–06	30
lauantai kello 06–18	28
lauantai kello 18–20	31
lauantai kello 20–24	48
lauantai kello 24–06	30
sunnuntai ja pyhät kello 06–18	42
sunnuntai ja pyhät kello 18–21	44
sunnuntai ja pyhät kello 21–24	48
sunnuntai ja pyhät kello 24–06	48

### 3.1. Laskutus

Palvelusetelituottaja voi laskuttaa Helsingin kaupunkia ainoastaan toteutuneen avustajan mukaan. Toteutuneet tunnit merkitään oikean avustuspäivän ja kellonajan mukaisesti. Palse.fi -portaaliin ei voi merkitä avustustunteja etukäteen.

Jos asiakas on varannut avustajan itselleen tietyksi ajaksi, mutta ilmoittaa avustuskäynnillä, että ei tarvitsekaan koko ajalle avustusta, voi palveluntuottaja laskuttaa koko asiakkaan varaaman ajan.

Mikäli palveluntuottaja ja asiakas sopivat, että uusi avustaja perehtyy yhdessä nykyisen avustajan kanssa työhön, ei palvelusta voida laskuttaa kuin yhden avustajan mukainen maksu, ellei perehdytyksestä ole muuta sovittu vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa.

Avustajan omat työmatkat eivät sisälly avustusaikaan eikä niitä voi laskuttaa. Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta annetuista lisäpalveluista, jollei asiakas ole itse niitä tilannut, ja tilausta kirjattu palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Palveluntuottajan tulee käydä läpi asiakkaan kanssa laskutukseen sekä avustustuntien seuraamiseen liittyvät käytännöt ennen palvelun käynnistymistä. Asiakas pääsee itse seuraamaan avustustuntiansa käyttöä ja laskutusta Palse.fi-portaalista.

Jos laskutuksessa on epäselvyyksiä, palveluntuottaja voi olla yhteydessä vammaisten sosiaalityön toimistosihteereihin [sotepe.vammaisten.sosiaalityontoimistosihteerit@hel.fi](mailto:sotepe.vammaisten.sosiaalityontoimistosihteerit@hel.fi)

Palse.fi-portaalin käyttöön liittyvissä teknisissä ongelmatilanteissa voi olla yhteydessä portaalin asiakastukeen:

010 470 9689 (arkisin klo 9-16)

[portaali@palse.fi](mailto:portaali@palse.fi)

## 4. Palvelusetelituottajaksi hakeutuminen

Hankittavan palvelun tuottajaksi voidaan hyväksyä vain palveluntuottaja, joka täyttää lainsäädännössä määritellyt ehdot (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Palveluntuottajan tulee olla Soteri-rekisterissä. Soteri-rekisteri on Valviran ja aluehallintovirastojen yhteinen rekisteri, joka kokoaa yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatio- ja palvelutiedot.

Soteri-rekisteröinnin edellytyksenä on, että palveluntuottaja täyttää sille valvontalaissa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) säädetyt taloudelliset, toiminnalliset ja hallinnolliset edellytykset.

Palveluntuottajaa tai sen johtoon kuuluvaa henkilöä tai palveluntuottajan alihankkijaa ei ole tuomittu rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla hankintalaissa luetelluista rikoksista.

### 4.1. Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan palveluun hakeutumisen yhteydessä tai pyydetessä Helsingin kaupungille seuraavat selvitykset:

1. Vastuuhenkilön tutkintotodistus ja työtodistukset sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan työkokemuksesta

2. Vastuuhenkilön Valviran ammattihenkilörekisterissä oleva numero
3. Omavalvontasuunnitelma
4. Päätös Soteri-rekisteröinnistä
5. Todistus voimassa olevasta toiminnan vastuuvakuutuksesta

Palveluntuottaja liittää edellä mainitut dokumentit Palse.fi -portaaliin hakeutuessaan palveluntuottajaksi. Jos toiminnassa tapahtuu muutoksia, tulee tarvittavat dokumentit päivittää portaaliin. Jos vastuuhenkilö vaihtuu, tulee palveluntuottajan tehdä muutosilmoitus Soteri-rekisteriin sekä ilmoittaa asiasta Palse.fi-portaalissa Helsingin kaupungille. Soteri-päätöksestä tulee käydä ilmi, että palveluntuottajalla on oikeus tuottaa henkilökohtaisen avun palvelua sekä vastuuhenkilön tiedot.

Palveluun hakeuduttaessa palveluntuottajalta voidaan tarkistaa myös vastuuhenkilön rikosrekisteriote.

## 5. Palvelun laatuvaatimukset ja omavalvonta

### 5.1. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan antaman palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista. Palvelukohtaisen osan lisäksi palveluntuottaja noudattaa palvelusetelipalvelujen tuottamisen sääntökirjan yleistä osaa sekä tieto- ja salassapitoliitettä.

Palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää palvelua sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti. Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteen, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palvelua järjestettäessä on pyrittävä siihen, että avustaminen toteutuisi pääsääntöisesti saman / samojen avustajien toimesta.

Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa perustuvaa.

Henkilökohtaisen avun palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu. Palvelu on tuotettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan etu. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakas määrittelee itse tai tuetusti missä, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa, toimii työnjohdollisessa roolissa sekä perehdyttää avustajan työtehtäviin. Avustajan ei kuitenkaan pidä tehdä työtä, jota hän ei hallitse ja jonka epäonnistuminen voi aiheuttaa vakavaa vaaraa itselle tai avustettavalle. Turvallisuuteen liittyvät asiat pitää käydä läpi ja sopia ennen palvelun käynnistymistä, sillä työturvallisuuslaki koskee myös toisen kotona tehtävää työtä.

Tämän lisäksi:

1. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot Helsingin kaupungin tietosuojaja- ja salassapitoliiitteen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee huolehtia myös asiakkaan salassa pidettävien tietojen huolellisesta käsittelystä. Esimerkiksi maksupäätteellä maksaminen tai rahan nostaminen pankkiautomaatilla on toteutettava niin, ettei tietosuoja vaarannu. Maksukortti, tunnusluvut ja verkkopankkitunnukset ovat aina henkilökohtaisia eikä niitä pankkien ohjeistusten mukaan saa luovuttaa ulkopuolisille henkilöille.
2. Palveluntuottaja ei saa käyttää yleiskäyttöistä tietojärjestelmää (yleiset toimisto-ohjelmistot ja hallinnolliset tukijärjestelmät) asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen tai tallentamiseen. Jos yrityksellä ei ole käytössä asiakastietolain mukaista asiakastietojärjestelmää, palveluntuottaja voi säilyttää esim. asiakkaiden sopimuksia ja palvelun toteuttamissuunnitelmia paperisena versiona lukollisessa säilytyspaikassa.
3. Asiakkaalle tulee antaa tieto siitä, millä tavalla ja kenelle hän voi antaa palautetta palvelusta. Asiakkaille tulee olla mahdollisuus antaa palautetta eri tavoilla. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteen voi antaa anonyymisti.
4. Palveluntuottaja vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon kirjallisesti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden viikon sisällä sen vastaanottamisesta. Palveluntuottajan on raportoitava viipymättä Helsingin kaupungille palveluseteliasiakkaiden tekemät reklamaatiot ja palautteet sekä niihin palveluntuottajan laatimat vastaukset / vastineet / lausunnot tehtyine korjaustoimenpiteineen.
5. Palveluntuottaja luovuttaa pyynnöstä Helsingin kaupungille tiedot henkilökunnasta ja sen määrästä ja asiakaspalautteista sekä hyväksyy Helsingin kaupungin tekemät tarkastuskäynnit ja asiakaskyselyt. Palveluntuottajan on toimitettava laadunseurantaa varten pyydyt tiedot Helsingin kaupungin asettamassa kohtuullisessa määräajassa.

6. Palveluntuottajan on tiedotettava Helsingin kaupunkia sekä asiakkaita toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava viipymättä, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen.
7. Palveluntuottaja markkinoi palvelujaan asiallisesti, luotettavasti ja hyvän tavan mukaisesti. Markkinoinnilla ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- tai terveydenhuollon kysyntää. Palveluntuottaja ei saa olla yhteydessä henkilökohtaisen avustajan työnantajina toimiviin vammaisiin henkilöihin markkinoidakseen heille palveluitaan.

Vammaispalveluissa yhteyshenkilöinä toimivat Helsingin kaupungin vammaispalvelujen ostopalvelupäällikkö ja vammaispalvelujen järjestämisen yksikön henkilöstö; [sotepe.vammaistenostopalvelut@hel.fi](mailto:sotepe.vammaistenostopalvelut@hel.fi)

## 5.2. Omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelma

Yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma silloin, kun palvelua tuotetaan useammassa yksikössä. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kertoa, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti sekä miten toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Keskeisessä osassa on riskien kartoitus esimerkiksi työympäristöön, yksintyöskentelyyn, avustajan osaamiseen tai psykososiaaliseen kuormitukseen liittyen.

Tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Tarkemmat ohjeet omavalvonnasta löytyvät Valviran 8.5.2024 antamasta määräyksestä (Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta).

Palveluntuottajan tulee julkaista omavalvontasuunnitelma julkisessa tietoverkossa.

## 6. Palvelun vastuhenkilö ja henkilöstö

### 6.1. Palvelun vastuhenkilö

Palveluntuottajan palvelusta vastaavalla henkilöllä tulee olla vähintään sosiaali- tai terveydenhuoltoalan alempi korkeakoulututkinto (esimerkiksi sosionomi amk) tai vastaava opistotasoinen tutkinto (esimerkiksi sosiaaliohjaaja). Lisäksi vaaditaan johtamiskokemusta sekä kokemusta vammaisten henkilöiden palvelusta laadukkaana palvelun ja asiakaskokemuksen varmistamiseksi.

Poikkeuksena ovat pienet yritykset, joissa yrittäjän lisäksi työskentelee 2–3 työntekijää. Tuolloin vastuuhenkilöllä voi olla sosiaali- tai terveydenhuoltoalan perustutkinto (esimerkiksi lähihoitaja). Myös tällöin edellytetään johtamiskokemusta, sosiaalialan tuntemusta tai kokemusta sosiaalialan yrittäjänä toimimisesta tai vastaavan tyyppisten palvelujen järjestämisestä.

Palveluntuottajan tulee arvioida säännöllisesti ja vähintään vuosittain vastuuhenkilön tehtäväkuvaa ja laajuutta. Vastuuhenkilön tulee tosiasiallisesti vastata palvelun kokonaisuudesta ja sen laadukkaasta toteutumisesta.

### 6.2. Henkilöstö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun avustajat soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan ja taidoiltaan juuri tämän henkilön avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon.

Henkilökohtaisille avustajille ei ole koulutusvaadetta, mutta työ edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja. Henkilökohtaisen avustajan työn vaativuus vaihtelee myös henkisesti ja fyysisesti riippuen asiakkaan avun ja tuen tarpeista. Avustajien osaamisen tulee olla asiakkaiden avustuksen tarpeen edellyttämällä tasolla.

Yksinyrittäjille ei aseteta koulutusvaateita, mutta heiltäkin vaaditaan henkilökohtaisen avun palvelun tuntemusta, kokemusta ja sopivuutta palvelun tuottamiseen.

Palveluntuottaja noudattaa seuraavia henkilökuntaa koskevia vaatimuksia:

- 1) Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa työlainsäädäntöä. Koko henkilökunnalla on kirjalliset voimassa olevat työsopimukset. Palvelua ei voi tuottaa

kevytyrittäjänä. Kevytyrittäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka tekee töitä ilman y-tunnusta ja laskuttaa tekemästään työstä laskutuspalvelun avulla. Kevytyrittäjä ei voi tuottaa sosiaalipalveluja, eikä palvelujen tuottaja voi käyttää kevytyrittäjiä palveluidensa tuottamisessa.

- 2) Vammaispalveluja tuottavan palveluntuottajan tulee pyytää työhön otettavalta henkilöltä rikosrekisteriote. Velvollisuus rikosrekisteriotteen pyytämiseen koskee palveluntuottajaa, kun työntekijä ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä vähintään kolme kuukautta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 28§). Työntekijöiltä, jotka työskentelevät alle 18-vuotiaita henkilöiden kanssa, edellytetään rikostaustaselvitys (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).
- 3) Vammaispalvelulain mukaan omainen tai muu läheinen henkilö ei voi toimia henkilökohtaisena avustajana, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. Päätöksen omaisen oikeudesta toimia avustajana tekee sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Palveluntuottaja huolehtii, ettei asiakkaan omainen toimi avustajana omalle omaiselleen. Omaisella tarkoitetaan esim. puolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, isovanhempaa, lapsenlasta tai sisarusta.
- 4) Palveluntuottaja huolehtii henkilökunnan sijaisjärjestelyistä sekä siitä, että sijaiset täyttävät sääntökirjassa määrätyt henkilöstövaatimukset. Palveluntuottajan tulee pyrkiä siihen, että asiakkaalle järjestyy pitkäaikainen työntekijä/työntekijärinki. Asiakkaalla tulee olla oikeus vaihtaa työntekijää (esim. jos työntekijä on toistuvasti poissa tai saa perustellusti toistuvasti negatiivista palautetta).
- 5) Palveluntuottajan tulee huolehtia, että työntekijällä on käytössään palveluntuottajan henkilökortti, johon on merkitty yrityksen nimi, y-tunnus, työntekijän nimi ja mahdollinen logo. Työntekijällä tulee olla henkilökortti mukana asiakastapaamisella ja hänen tulee esittää se asiakkaalle. Henkilökortti voi olla digitaalisessa muodossa tai konkreettisena korttina.
- 6) Palveluntuottajan on huolehdittava työntekijöiden ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä mm. täydennyskoulutuksen turvin. Palveluntuottajan tulee huolehtia avustajien riittävästä ensiapuvalmiuksista. Avustajilla voi olla tarvetta saada perustiedot ja -taidot apuvälineiden (esimerkiksi pyörätuolin, rollaattorin, valkoisen kepin ja muiden liikkumisen apuvälineiden) käytöstä. Avustajilla voi olla tarvetta käyttää tavanomaisia puhetta tukevia tai korvaavia kommunikaatiokeinoja (esimerkiksi kuvat, piirtäminen, kirjoittaminen, selkokieli).

- 7) Työntekijöillä on riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito. Asiakkaan on saatava palvelu joko suomen tai ruotsin kielellä. Mikäli asiakkaan kieli on muu kuin suomi tai ruotsi, voivat asiakas ja palveluntuottaja sopia palvelun toteuttamisesta tällä kielellä.
- 8) Työntekijöiltä edellytetään voimassa olevan tartuntatautilainsäädännön ja tartuntatautiviranomaisten määräysten noudattamista. Suositellaan, että kaikilla asiakastyötä tekevillä henkilöstön jäsenillä on tartuntatautilain 48§ mukainen rokotussuoja (rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan, sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan).
- 9) Työntekijän työterveyshuollon järjestäminen on työnantajan lakisääteinen velvollisuus. Työnantajan on kustannuksellaan järjestettävä työterveyshuolto työstä ja työolosuhteista johtuvien terveysvaarojen ja -haittojen ehkäisemiseksi ja torjumiseksi sekä työntekijöiden turvallisuuden, työkyvyn ja terveyden suojelemiseksi ja edistämiseksi. Työnantajan ja työterveyshuollon palvelujen tuottajan tulee tehdä työterveyshuollon järjestämisestä kirjallinen sopimus, josta ilmenee työterveyshuollon yleiset järjestelyt sekä palvelujen sisältö ja laajuus. Palveluntuottajien tulee huolehtia, että työterveyshuolto järjestetään ja toteutetaan siinä laajuudessa kuin työstä, työjärjestelyistä, henkilöstöstä, työpaikan olosuhteista ja niiden muutoksista johtuva tarve edellyttää. Palveluntuottajan tulee myös hankkia työntekijöiden tarvitsemat suojakäsineet ja muut suojautumiseen kuuluvat välineet.
- 10) Työnantajan velvollisuus on puuttua epäasialliseen kohteluun, jos se vaarantaa työntekijän terveyttä. Epäasialliseen kohteluun voi syyllistyä työntekijä itse tai hän voi itse joutua epäasiallisen kohtelun kohteeksi. Henkilökohtainen avustaja toimii työssään vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa, jonka vuoksi on tärkeä tietää, miten epäasialliseen kohteluun voidaan puuttua.
- 11) Palveluntuottajan henkilökunta tekee yhteistyötä asiakkaan, hänen läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.

## 7. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, ja seuraa, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Sopimukseen kirjataan ainakin palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet: avustuskerran peruuttaminen, sopimuksen muuttaminen ja irtisanominen sekä

voimassaoloaika, yhteystiedot sekä yhteydenottotavat. Avustaminen toteutetaan sopimuksen mukaisesti asiakkaan luona ja / tai muussa sovitussa paikassa.

Lisäksi palveluntuottaja tekee palvelun alkaessa asiakkaan kanssa henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelman. Toteuttamissuunnitelma sisältää kuvauksen asiakkaan tarvitsemasta avusta ja sen toteuttamisesta. Suunnitelma on syytä tehdä sopimuksesta erillisenä.

Suunnitelman teon yhteydessä on käytävä läpi palvelun periaatteet ja sisältö sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet. Lisäksi on kartoitettava avustamiseen liittyvät riskit, jotka voivat liittyä esimerkiksi asiakkaan asuntoon, apuvälineisiin tai avustajan työtehtäviin liittyen. Toteuttamissuunnitelmaan on hyvä kirjata kodin ulkopuolisiin asiointeihin ja itsehoidollisiin toimenpiteisiin liittyvät sovitut käytännöt. Asiakkaan kanssa on myös hyvä ennakolta sopia se, miten poikkeustilanteisiin varaudutaan henkilökohtaisen avun osalta.

Palveluntuottajan tulee seurata, onko palvelu toteutunut suunnitellulla ja tarkoituksenmukaisella tavalla. Toteuttamissuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja vähintään vuosittain asiakastapaamisella. Tapaaminen on välttämätöntä, jotta asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat riittävällä tavalla huomioitua ja asiakkaalle voidaan järjestää mahdollisimman hyvin hänen tarpeitaan vastaava avustaja.

Sopimus ja henkilökohtaisen avun palvelun toteuttamissuunnitelma tulee pyydettäessä toimittaa Helsingin kaupungille.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Olennaisena rikkomuksena/virheenä voidaan pitää sitä, että palveluntuottajan työntekijä ei noudata tehtyä sopimusta.

### 7.1. Palvelun tilaaminen

Palveluntuottaja ottaa tilauksia vastaan maanantaista perjantaihin kello 8.00 – 16.00 puhelimen lisäksi myös joko tekstiviestillä tai sähköpostilla. Tuona aikana jätettyihin soittopyyntöihin on vastattava viipymättä.

### 7.2. Palvelutapahtumien kirjaaminen

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään tapahtumakuukaudesta seuraavan kuukauden viidenteen (5.) päivään mennessä.

Helsingin kaupungin vammaispalvelut saa Palse.fi- palvelusetelijärjestelmästä tiedot henkilökohtaisen avun toteutuneista avustustunneista. Tämä riittää tiedoksi asiakkaan

henkilökohtaisen avun palvelun toteutumisesta. Helsingin kaupunki ei edellytä henkilökohtaisen avun tuottajilta/avustajilta päivittäiskirjaamista asiakastietojärjestelmään.

### 7.3. Sopimuskausi ja sopimuksen irtisanominen

Asiakas ja palveluntuottaja voivat sopia joko kertaluonteisesta, määräaikaisesta tai korkeintaan palvelusetelin voimassa oloajan kestävästä palvelusta.

Kertaluonteinen palvelu päättyy ilman irtisanomista, kun se on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on vähintään kaksi (2) viikkoa.

Halutessaan asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa sovitun irtisanomisajan puitteissa.

### 7.4. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa (esim. sijaisen käyttö).

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Helsingin kaupunki ei maksa näistä perutuista tapahtumista.

Mikäli asiakas ei peruuta avustuskertaa edellä mainituin ehdoin, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa Helsingin kaupunkia täysimääräisesti. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Helsingin kaupungille, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut avustuskerrat. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Jos asiakas ilmoittaa peruuntumisesta myöhemmin kuin 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa peruutetut avustustunnit vähennetään asiakkaan käytettävistä tunneista.

### 7.5. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palveluntuottajan toiminta on sopimuksen, palvelun toteuttamissuunnitelman tai tämän sääntökirjan vastaista, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka ja vastuu siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palvelun laatua koskevista seikoista, kun palvelua on markkinoitu tai muuten ennen sopimuksentekoa, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitussa aikataulussa.

### 7.6. Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. palveluntuottajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palveluntuottajan virheestä tai viivästyksestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, palveluntuottaja vastaa kustannuksista.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

### 7.7. Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimusrikkomus on olennainen esimerkiksi, jos työntekijä ei saavu lainkaan työpaikalle, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua, työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen, työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen taikka sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

## 7.8. Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimionsa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

## 8. Valvonta

### 8.1. Virheen seuraamukset

Jos palveluntuottajan toiminta on sopimuksen, tämän sääntökirjan tai palvelun toteuttamissuunnitelman vastaista, siinä on virhe.

Palveluntuottaja on velvollinen viipymättä virheen havaittuaan tai saatuaan Helsingin kaupungilta tai asiakkaalta virhettä koskevan ilmoituksen, poistamaan toiminnassaan ilmenneet virheet omalla kustannuksellaan. Lisäksi palveluntuottaja on velvollinen antamaan virhettä koskevan kirjallisen selvityksen Helsingin kaupungin ilmoittamassa määräajassa. Kirjallisessa selvityksessä on kuvattava tapahtunut virhe, siihen johtaneet syyt ja sen takia tehdyt korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

### 8.2. Palveluntuottajan hyväksymisen peruuttaminen

## Sääntökirja 1.5.2025

Helsingin kaupungilla on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palveluntuottajien listasta välittömästi sääntökirjan yleisen osan kohdassa 6.3 mainittujen syiden lisäksi, mikäli:

- 1) palveluntuottaja on olennaisesti rikkonut velvoitteitaan. Olennaisena rikkomuksena pidetään muun muassa sitä, ettei palvelu vastaa sovittua ja virhe tai siitä Helsingin kaupungille ja/tai asiakkaalle aiheutuneet seuraukset ovat vähäistä suurempia. Olennaisena rikkomuksena pidetään myös sitä, että palveluntuottaja on olennaisesti viivästynyt suorituksessaan taikka viivästyksset tai virheet ovat toistuvia.
- 2) palveluntuottaja syyllistyy tai on syyllistynyt olennaisesti väärin tietojen antamiseen (ml. virheellinen tai perusteeton laskutus).
- 3) palveluntuottaja on laiminlyönyt verojen tai lakisääteisten eläkevakuutusmaksujen maksamisen tai jos palveluntuottaja ei toimita määräajassa kyseisiä selvityksiä.

Helsingin kaupunki ilmoittaa palveluntuottajan hyväksymisen peruuttamisesta ja sen perusteista palveluntuottajalle.