

ELINA NIEMINEN

VAPAAMUOTOISET KOMMENTIT

INVALIDILIITTO

07.09.2020

ASIA: Tietopyyntö Pirkanmaan kuntien henkilökohtaisen avun ostopalveluhankintaan ja palveluseteliin

VIITE: Pirkanmaan kuntien henkilökohtaisen avun ostopalvelumallin mukaisen yhteishankinnan kilpailutus syyskuussa 2020. Sähköposti Tampereen kaupunki Emma Lindström

**Kommentit Liite x: Palvelukuvaus - Pirkanmaan kuntien henkilökohtaisen avun hankinta**

**TRE:1978/02.07.01/2020:**

S.1 korostuu, että asiakkailta voi olla erilaisia kognitiivisia tai kielellisiä yms. ongelmia. Tämä hyvä. On kuitenkin hyvä tuoda esille, että asiakkaissa on myös henkilöitä, joilla ei tällaisia erityisiä tarpeita ole ja taustalla voi olla ainoastaan vaikea liikuntavamma, jonka takia asiakas tarvitsee vain teknisluontoista, mutta kuitenkin suhteellisen vaativaa fyysistä avustamista. Toiset tarvitsevat taas henkilökohtaisen avun käyttämiseksi esim. kommunikaatioon tai tuettuun päätöksentekoon liittyvää apua.

S. 1 Todettu, että henkilökohtaisella avulla voidaan toteuttaa vammaispalvelulain mukaista palveluasumista asiakkaan omaan kotiin. Henkilökohtaista apua voidaan toteuttaa myös pelkästään tätä koskevalla hallintopäätöksellä, ilman kytkentää palveluasumiseen. Usein kuitenkin päätös liitetään osaksi palveluasumispäätöstä.

S. 2 Todetaan, että henkilökohtainen avustaja saa asiakkaalta yksilöllisen perehdytyksen näihin toimenpiteisiin. Työoikeudellisesta oikeusvastuusta johtuen ensisijainen perehdytysvastuu myös lakisääteiseen työsuojeluvelvoitteesta johtuen kuuluu henkilökohtaisen avun työnantajamallissa työnantajalle ja muissa ns. palvelumalleissa, kuten palvelusetelissä ja ostopalvelussa henkilökohtaisen avun palveluntuottajalle. Järjestettäessä henkilökohtaista apua palvelumallilla, voi asiakkaalle kuulua vain toissijainen yksittäisiin häneen omaan erityisiin tilanteisiin liittyvä ohjausvastuuta, joihin voi liittyä joiltain osin perehdytystä. Kuitenkin pääasiallinen perehdytysvastuu sekä vastuu työsuojeluvelvoitteiden perehdyttämisestä on palveluntuottajalla, ei asiakkaalla.

S.3 Todetaan, että joskus asiakkaiden avustamisessa voi kuitenkin olla valvontaan ja ohjaamiseen liittyviä elementtejä. Toivottavaa olisi täsmentää lausetta seuraavasti, mikä on myös lain edellyttämä vaatimus henkilökohtaisen avun myöntämiselle. Avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla. Tällaista hoivaa, hoitoa ja valvontaa on ainakin sellainen hoito ja huolenpito, jota annetaan pääasiassa lääketieteellisin perustein tai sellainen hoito ja huolenpito, jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, esimerkiksi ns. perushoito.

S. 3 Todetaan, että palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet ja muut työntekemiseen liittyvät välineet. Tähän on syytä todeta, että palveluntuottaja myös vastaa näistä aiheutuvista kuluista ja kaikista niistä työsuojelun edellyttämistä suojavarusteista, joita se edellyttää työntekijän avustustehtävässä käytettävän.

S. 3 Kappale, 4.1 Asiakkaiden ohjaaminen palveluun ja palvelun aloittaminen, olisi hyvä todeta, että palveluntuottajan tulee noudattaa vammaispalvelulakia ja erityisesti henkilökohtaista apua koskevia säädöksiä. Kappaleesta puuttuu myös palvelusuunnitelma, johon henkilökohtaisen avun päätös pohjautuu

ja jossa arvioitu vaikeavammaisen henkilön palvelutarve, sen väärä laatu ja laajuus, järjestämistapa ja se millä tavoin asiakkaan yksilöllisiin olosuhteisiin henkilökohtaisella avulla käytännössä vastataan.

S. 3 3 Kappale, 4.1 Asiakkaiden ohjaaminen palveluun ja palvelun aloittaminen, todetaan, että Palveluntuottajan valintaan vaikuttaa palveluntuottajien etusijajärjestys. Tähän tulee lisätä, että asiakasta tulee kuulla ja asiakkaan kanssa yhdessä arvioida ja tehdä ratkaisu hänelle osoitettavasta palveluntuottajasta ja mahdollisesti tähän liittyvästä etusijaisuusjärjestyksestä. Ratkaisu tulee kirjata asiakkaan asiakaskirjoihin sekä palvelusuunnitelmaan.

S. 3 3 Kappale, 4.1 Asiakkaiden ohjaaminen palveluun ja palvelun aloittaminen, todetaan, että tilaaja välittää palveluntuottajalle tiedon asiakkaalle myönnetystä palvelusta. Palveluntuottajan vastuulla on palvelun käynnistäminen ja yhteydenotto asiakkaaseen. Tähän tulee lisätä myös viranomaislinkki. Viranomaislainen on viimesijaisessa vastuussa henkilökohtaisen avun toimeenpanosta ja toteuttamisesta. Tähän tulee lisätä menettelyt miten hallintopäätös ja tarkistettu palvelusuunnitelma toimitetaan asiakkaalle. Esitettyä palveluntuottajan velvollisuutta tarjota asiakkaalle aloitustapaamista, jossa asiakkaalla on mahdollisuus kertoa toiveistaan palvelunsa toteuttamiseen liittyen, on välttämätön, mutta tämä ei voi korvata viranomaisveloitetta hallintopäätöksen tiedoksiantamisesta asiakkaalle mukaan lukien hallintopäätös, muutoksenhaku ja tarkennettu palvelusuunnitelma. Itse palveluntuottajan tulee myös asiakkaan aloitustapaamisessa laatia asiakkaan kanssa asiakassuunnitelma henkilökohtaisen avun palvelun käytännön toteuttamistavoista palveluntuottajan ja asiakkaan vastuunjaosta ja oikeuksista sekä näihin liittyvistä tarkentavista tarvittavista sopimuksista.

On kannatettavaa, että tarvittaessa myös kunnan omatyöntekijä tai henkilökohtaisen avun yksikön työntekijä voi olla aloitustapaamisessa mukana. Aloitustapaamisessa on kuitenkin aina laadittava asiakkaalle kirjallinen suunnitelma palvelun toteuttamisen yksityiskohdista, mitä edellyttää myös laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista jonka perusteella asiakkaan palvelun toteuttaminen tulee perustua sopimukseen sekä tätä tukevaan suunnitelmaan. Eli kyseessä ei ole tarvittaessa käyttöön otettava, mitä tulisi kunnan omatyöntekijän pyynnöstä laatia, kuten nyt on kirjattu. Palveluntuottajalla tulee olla aina velvollisuus osallistua asiakkaan palvelukokonaisuutta koskeviin palaveriin yhdessä asiakkaan, kunnan omatyöntekijän ja henkilökohtaisen avun yksikön kanssa lukuunottamatta tilanteita, joissa käsitellään asiakkaan vammaispalveluja siltä osin, etteivät ne liity ko. henkilökohtaisen avun palveluntuottajan palveluntuotantoon tai missä muutoin on kyse asiakkaan toiveesta käsiteltävään osakokonaisuuteen (esim. palveluntuottajan toimintaa koskeva reklamaatio tms.). Asiakkaalla on aina myöskin oikeus päättää niistä henkilöistä ja viranomaisista, jotka ovat läsnä niissä palavereissa, joihin asiakas myös itse osallistuu. Tämä on kirjattava myös palvelukuvaukseen.

S. 3 3 Kappale, 4.1 Asiakkaiden ohjaaminen palveluun ja palvelun aloittaminen mainittu palvelutuntimäärä, jonka tilaaja on sitoutunut korvaamaan palveluntuottajalle vain asiakkaalle päätöksellä, on määriteltävä. Palvelutuntimäärään tulee sisältyä kaikki palveluntuottamiseen liittyvät kulut, mukaan lukien työsuojelun aiheuttamat veloitteet esim. suojavälineiden osalta sekä muut välilliset kustannukset. Myös asiakkaalla tulee olla tieto mitkä kulut kuuluvat palveluntuottajan palvelutuntimäärään.

S. 4 4.2 Palvelun tilaaminen ja toimintavarmuus tilauksen tekemiseen liittyvistä käytännöistä tulee aina sopia asiakkaalle järjestetyssä aloitustapaamisessa, jossa myös tehdään tarvittavat sopimukset ja tilauksen tekemiseen liittyvät tavat tulee kirjata asiakassuunnitelmaan. Ei siis tarvittaessa, kuten nyt kirjattu.

S. 4 4.2 Palvelun tilaaminen ja toimintavarmuus. Esitetty, jonka mukaan tilauksia tulee vastaanottaa vähintään yhtenä (1) päivänä viikossa klo 18 saakka on määrällisesti per viikko pidettävä liian vähäisenä, ottaen huomioon vammaispalvelulain tavoite, tarkoitus ja henki henkilökohtaisen avun tavoitteena mahdollistaa vaikeavammaiselle ihmiselle itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus toteuttaa omaa elämäänsä omien valintojensa kautta. Tämä edellyttää myös mahdollisuutta joustavaan palvelun muokkaamiseen,

mikä kerran viikossa frekvenssillä ei ole mahdollista. Tilauksen vastaanottaminen tulisi olla mahdollista jokaisena arkipäivänä, koska palvelun tarpeeseen voi liittyä myös yllättäviä ennalta-arvaamattomia muutoksia. Ostopalvelulla on tärkeä rooli henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuutta täydentävänä järjestämismallina, jolla varmistetaan palveluiden saatavuus kaikille asiakkaille.

S. 4 4.2 Palvelun tilaaminen ja toimintavarmuus. 1) Jatkuva tilaus; todetaan, että palveluntuottajan tulee antaa asiakkaalle tieto siitä, kuka avustaja (avustajan koko nimi) häntä tulee avustamaan viimeistään kaksi (2) vuorokautta ennen sovittua avustajakohtaa. Kuvausehtoon tulee lisätä, että asiakkaalla tulee olla oikeus halutessaan vaikuttaa siihen sekä valita kuka häntä tulee avustamaan. Henkilökohtaisen avun yksi tärkeimmistä tunnusmerkeistä on, että vaikeavammaisella ihmisellä tulee olla oikeus valita se kuka häntä avustaa. Tätä edellyttää myös laintasoisesti voimassa olevan YK:n vammaisyleissopimuksen 19 artikla. Valintatapa tulee kirjata asiakassuunnitelmaan. Ostopalvelulla on tärkeä rooli henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuutta täydentävänä järjestämismallina, jolla varmistetaan palveluiden saatavuus kaikille asiakkaille.

S. 4 4.2 Palvelun tilaaminen ja toimintavarmuus, 2) Yksittäinen tilaus todetaan, että yksittäisessä tilauksessa toimintavarmuuden pitää olla 100%, mikäli tilaus on tehty vähintään kaksi (2) vuorokautta ennen avustajakohtaa. Asiakkaalla saattaa syntyä myös äkillisistä yllättävistä syistä välttämätön tarve henkilökohtaiseen apuun. Näissä ennalta-arvaamattomissa poikkeuksellisissa tilanteissa, kuten esim. työnantajamallilla järjestetyssä henkilökohtaisessa avussa työntekijän sairasloman sijaisuustilanteissa, joissa sijaisuuden tarve ilmenee tyypillisimmin vaikka tuntia, paria ennen työvuoron alkua. Jos näissä tilanteissa on sovittu käytettävän henkilökohtaisen avun palvelumallia, on palveluntuottajan jonka kanssa on sovittu kyseinen palvelu tuotettavaksi, kyettävä tuottamaan äkillinen sijaistarve saman vuorokauden aikana. Ostopalvelulla on tärkeä rooli henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuutta täydentävänä järjestämismallina, jolla varmistetaan palveluiden saatavuus kaikille asiakkaille, minkä takia toimintavarmuudella palvelun tilaamisen osalta on erityisen tärkeä merkitys.

S. 4 4.2 Palvelun tilaaminen ja toimintavarmuus, 2) Yksittäinen tilaus, mainittujen lomamatkojen sekä muiden useamman vuorokauden pituisten tai erityistä ennakoitua edellyttävät avustustapahtumat sekä niihin liittyvät toimitusehdot tulee olla asiakassuunnitelmassa sovittu, mikä on aikamääre, eli missä ajassa tällaiset henkilökohtaiseen apuun liittyvät tilaamiset tulee toimittaa palveluntuottajalle. Samalla tulee kirjata selkeästi mikä on palveluntuottajan vastuu toimintavarmuuden osalta toteuttaa kyseinen palvelu ja mitkä ovat sellaisia ehtoja ja tilanteita, joiden nojalla palveluntuottaja voi perustellusti olla tuottamatta ko. tilausta. Nämä tulee olla ennakolta yleisinä toimitusehtoina myös asiakkaan tiedossa ja saatavilla. Pelkästään nyt kirjattu palveluntuottajan velvollisuus neuvotellaan erikseen hyvissä ajoin tilaajan ja asiakkaan kanssa ei ole riittävä. Ostopalvelulla on tärkeä rooli henkilökohtaisen avun palvelukokonaisuutta täydentävänä järjestämismallina, jolla varmistetaan palveluiden saatavuus kaikille asiakkaille, minkä takia toimintavarmuudella palvelun tilaamisen osalta on erityisen tärkeä merkitys.

S. 4, 4.2 Palvelun tilaaminen ja toimintavarmuus todetaan, että palveluntuottajan tulee tiedottaa henkilökohtaisen avun yksikköä toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esimerkiksi viivytys, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta ilmoitetaan sopimuksen vastuuhenkilölle sekä henkilökohtaisen avun keskukselle kirjallisesti viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai on muutoin todennäköinen. Muutoksista tulee ilmoittaa myös asiakkaille tai asiakkaalle siltä osin, kuin ne vaikuttavat asiakkaan palvelukokonaisuuteen ja sen toteuttamiseen.

**Kommentit Liite x: Hankintamenettelyn kuvaus - Sote-hankintamenettely Pirkanmaan kuntien henkilökohtaisen avun hankintaan TRE: 1978/02.07.01/2020;**

As. 3, 3.1 Sopimuskauden alkaminen todetaan, että sopimuskauden aikana palveluntuottajan valinta yksittäisen potilaiden tarpeisiin tehdään tarjouspyynnössä määritellyin perustein. Tarjouspyynnössä tulee puhua asiakkaasta ei potilaasta, koska kyseessä on sosiaalihuollon asiakkaalle vammaispalvelulain perusteella tuotettavasta palvelusta.

### **Kommentit henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja;**

S. 5, 4. Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot tulee todeta myös kulloinkin oleva erityislainsäädännön pohja, kuten esimerkiksi henkilökohtaisessa avussa asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa sääntelee laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista.

S. 8, 5. Palveluntuottajan velvoitteet kohdassa; Hintatiedot ja ajanvarauksen peruuttaminen todetaan, että mikäli palveluun varataan tapaamisaika, on palvelun tuottajan informoitava palveluseteliä käyttävää asiakasta siitä, että asiakkaan on itse korvattava aiheutuneet kustannukset täysimääräisenä, kuitenkin enintään 50 % toimenpiteen kokonaishinnasta, mikäli tämä jättää ajanvarauksen peruutuksen tekemättä tai peruu ajan liian myöhään. Lause jää irrallisena epäselväksi, koskeeko maksuvelvoite vain palvelun suunnitteluun liittyvää tapaaamisaikaa vai itse palvelutapahtumaa. Vammaispalvelulain vaikeavammaisen henkilökohtainen apu on säädetty asiakasmaksulaisissa asiakkaalle maksuttomaksi palveluksi. Näin ollen palvelun käytöstä ei tule koitua asiakkaalle kuluja, lukuun ottamatta jos asiakas tahallisen laiminlyönnillään tai muutoin aiheuttaa vahinkoa. Mahdollisia peruutuksia ajatellen ja niistä asiakkaalta perittävien maksujen osalta on kirjattava selkeät periaatteet, missä tilanteissa asiakkaalle voi oman toimintansa johdosta korvausvelvollisuus siten, ettei korvausvelvollisuus kuitenkaan kohdistu sellaiseen kuluun, joka kuuluu palvelun käyttöön tai joka muutoin olisi palvelun luonee huomioon ottaen katsottava kohtuuttomaksi. Esimerkiksi asiakkaan yllättävä ja ennalta-arvaamaton sairastuminen tai muu poikkeuksellinen ennalta-arvaamaton peruminen, jota ei ole voitu kohtuudella ennalta-arvata.

S. 9, 5. Palveluntuottajan velvoitteet kohdassa asiakastyytyväisyys tulee lisätä, että palveluntuottajien tulee säännönmukaisesti kerätä asiakastyytyväisyyskyselyitä ja muutoinkin seurata asiakaspalautteita. Näistä tulee tehdä tarvittavat kehitystoimenpiteet sekä raportoida toimeenpanevaa järjestämävastuuviranomaista siten kuin yksityisten sosiaalipalvelujen valvontaa koskevan lainsäädännön omavalvonta ja sitä koskevat suunnitelmat edellyttävät.

S. 9, 5. Palveluntuottajan velvoitteet kohdassa asiakasasiakirjat tulee lisätä, että palveluntuottajan tulee palveluntuotannossaan asiakasasiakirjoihin palvelutapahtuman yhteydessä kirjata ainoastaan sellaiset tiedot, jotka ovat tarpeellisia ja välttämättömiä asiakkaasta ja asiakastilanteista palvelun toteuttamiseksi. Epätarkoituksenmukaisia tai palvelun toteuttamiseen liittymättömiä asiakastietoja ei tule kirjata.

## **II. PALVELUKOHTAINEN OSIO – HENKILÖKOHTAINEN APU**

S. 18 Palvelusetelijärjestelmän asiakkaat osiossa on huomioitu erityyppisiä asiakastarvetilanteita. Tähän tulee lisätä myös vaikeasti liikuntavammaiset asiakkaat, kuten esimerkiksi lihassairaat, luuston haurastumista sairastavat liikuntavammaiset sekä nelirajahalvaantuneet, jotka tarvitsevat hyvinkin tarkkarajaista pelkkää fyysistä avustamista. Avustamistyö on tämän johdosta myös fyysisesti suhteellisen raskasta ja edellyttää henkilökohtaiselta avustajalta hyvää fyysistä kuntoa.

S. 21, 14. Palvelun sisällön vaatimukset, Henkilökohtainen apu on todettu, että henkilökohtainen avustaja saa asiakkaalta yksilöllisen perehdytyksen näihin sivulla 21 esitettyihin toimenpiteisiin. Asiaa kannattaa tarkentaa siltä osin, että päävastuu työtehtäviin perehdyttämisestä mukaan lukien työsuojelu on palveluntuottajan vastuulla. Asiakkaalla voi olla vain nimenomaan hänen yksilöllisiin tarpeisiin liittyvä rinnakkainen perehdytysvelvollisuus.

S. 21, 14. Palvelun sisällön vaatimukset, Henkilökohtainen apu on todettu, että kuntien viranomaiset kantavat vastuun sen arvioinnista, kenelle asiakkaille henkilökohtaisen avun palvelu voidaan myöntää. Lausetta tulee täydentää ja viitata, että henkilökohtaisen avun lainmukaisen saamisedellytyksen arvioinnin vammaispalvelulain pohjalta tekee aina kunnan sosiaalityöntekijä virkavastuulla. Arvioinnissa käytetään lainmukaista harkintavaltaa (VPL 8 C §), jonka perusteella mm. henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa.

S. 22, 14. Palvelun sisällön vaatimukset, Henkilökohtainen apu on tulee lisätä palveluntuottajan henkilöstön vaatimuksiin, että palveluntuottaja vastaa myös pääasiallisesti henkilöstön eli henkilökohtaisten avustajien pääasiallisesta perehdyttämisestä ko. asiakasryhmän yleisimpiin tarpeisiin ja näissä käytettäviin työmenetelmiin ja -tapoihin mukaan lukien aseptinen työote ja muut työsuojelun vaatimat kohtuulliset näkökulmat. Tämän lisäksi asiakkaalla on perehdytysvastuu omaan henkilöönsä liittyvistä yksityiskohtaisista työkäytännöistä ja muista tarpeista.

S. 23, 16. Palvelusetelituottajalta vaadittavat hakemuksen liitteet ja muut tiedot tulee avustajia avustamistilanteita koskeviin tilanteisiin lisätä muut tarvittavat avustamiseen liittyvät tiedot kuten: sukupuoli, kyky toteuttaa intiimihygieniaan tai muuhun itsehoitoon liittyviä avustamistoimenpiteitä, kyky toimia työssäkäynnin tai opiskelun apuna esim. kyky kirjoittaa sujuvaa suomenkieltä asiakkaan sanelusta sekä mahdolliset muut asiakkaan välttämättömään avuntarpeeseen liittyvät erityistarpeet.

S. 25, 18. Sopimusehdot palvelun tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen, palvelun virhe tulee lisätä, että palvelussa on virhe jos palvelu ei vastaa mitä asiakkaan kanssa on sopimuksessa tai tarkemmin asiakassuunnitelmassa sovittu.

19. Palvelujen sallittu hinnoittelu, palveluntuottajalla maksettavat matkakorvaukset ja muut kulut tulee lisätä matkan aikana korvattaviksi asiakkaalle avustajasta aiheutuneet välttämättömien ja kohtuullisten kulujen lisäksi mainittujen matka- ja pääsylippujen lisäksi välttämättömät majoitus sekä muut mahdolliset välttämättömät kulut.