



Palvelusetelisäntökirjan palvelukohtainen osa

AAC-ohjaus

Sisällysluettelo

	sivu
1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus	2
2. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat vammaispalvelujen asiakkaat.....	2
3. Palvelun sisältö	2
3.1. Palvelusetelin arvo	3
3.2. Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset.....	3
4. Palvelun laatuvaatimukset.....	4
4.1. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito	4
4.2. Laadunhallinta ja valvonta	4
5. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.....	5
6. Palvelun keskeytys ja peruuntuminen	5
7. Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet	6
8. Palvelutapahtuman kirjaaminen ja PSOP	6

1. Palvelusetelin sääntökirjan tausta ja tarkoitus

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palveluseleissä on käytössä palvelusetelisääntökirja, joka sisältää kaksi osaa: yleinen osa ja palvelukohtainen osa. Yleinen osa on erillinen asiakirja, jonka vaatimukset koskevat kaikkia Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelusetelituottajia ja -toimintaa. Palvelukohtainen osa sisältää yksityiskohtaisempia vaatimuksia kyseisellä palvelusetelillä tuotettavalle palvelulle.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaisesti vammaiselle henkilölle annetaan kuntoutusohjausta ja sopeutumisvalmennusta sekä muita tämän lain tarkoituksen toteuttamiseksi tarpeellisia palveluja. Näitä palveluja voidaan antaa myös vammaisen henkilön lähiomaiselle tai hänestä huolehtivalle taikka muutoin läheiselle henkilölle.

Kommunikaatio-opetuksella ja -ohjauksella (jatkossa AAC-ohjauksella) tarkoitetaan uuden kielen opetusta tai kommunikointikeinon käytön ohjausta. Käytännössä tällä tarkoitetaan viittomakielen opetusta tai puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointikeinojen ohjausta.

Sopeutumisvalmennus on määrärahasidonnainen palvelu, johon hyvinvointialue varaa vuosittain määrärahan.

2. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat vammaispalvelujen asiakkaat

AAC-ohjausta järjestetään sopeutumisvalmennuksena henkilölle tai hänen lähipiirilleen tilanteissa, joissa henkilö tarvitsee puhetta tukevaa ja korvaavaa viestintäkeinoja selvitäkseen arkipäivän tilanteista. Kommunikaatio-ohjaus voi sisältää tukiviittomia, viitottua puhetta, esine- tai kuvakommunikaatiota sekä kommunikoinnin apuvälineiden käyttöä.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaispalvelut päättää asiakkaan AAC-ohjauksen tarpeen ja sisällön suosittelevan tahon arvioinnin pohjalta. Vammaispalvelun viranhaltija tekee päätöksen vammaispalvelulain mukaisesta AAC-ohjauksesta ja palvelusetelin myöntämisestä. AAC-ohjauksen määrä ja voimassaolo määritellään yksilöllisessä palvelusetelipäätöksessä. Päätös tehdään määrärahkaisena. Viranhaltijapäätöksen lisäksi asiakas saa ohjeet palvelusetelin käyttämiseen.

Palvelusetelipäätöksen saanut asiakas valitsee Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ylläpitämästä palveluntuottajien rekisteristä palvelusetelituottajan. Asiakas voi vertailla palveluntuottajia palveluntuottajaportalissa (parastapalvelua.fi). Asiakas, hänen omaisensa tai laillinen edustajansa ottaa itse yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakkaan suostumuksella palvelusetelin myöntänyt ammattihenkilö voi tehdä palveluvarauksen asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle.

3. Palvelun sisältö

Puhetta tukevia ja korvaavia viestintäkeinoja eli AAC-ohjausta järjestetään vammaispalvelulain mukaisena sopeutumisvalmennuksena joko yksilöohjauksena ja/tai ryhmäohjauksena.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään AAC-ohjauksessa tarvittavat koneet, laitteet, materiaalit, ohjelmistot, kommunikointikeinot ja menetelmät. Palveluntuottajalla tulee olla osaaminen käyttää kommunikointikeinoja ja kommunikoinnin apuvälineitä, joita hän palvelun käyttäjille ohjaa.

Yksilöohjaus tapahtuu asiakkaan toimintaympäristössä esim. koti, josta osa ohjauksesta voi tapahtua päiväkodissa tai koulussa. Palvelu sisältää ohjaustyön edellyttämän suunnittelun ja valmistuksen, materiaalikustannukset sekä tarvittaessa osallistumisen opetukseen ja/tai kuntoutukseen liittyviin palaverihin ja lisäksi AAC-ohjauksen yhteenvedon. Yhteenvedo tulee toimittaa palvelusetelin myöntäjätaholle.

Osa yksilöohjauskäynneistä voidaan yhteisesti sopimalla toteuttaa videovälitteisesti etäyhteydellä. Palveluntuottaja vastaa etäkäyntien tietoturvasta.

Ryhmäohjauksen toteuttamistapana on ensisijaisesti alkuinfo, jonka tavoitteena on lisätä vanhempien tietoisuutta erilaisista kommunikoinnin mahdollisuuksista sekä innostaa ja helpottaa erilaisten keinojen käyttöönottoa arjessa. Tavoitteena on myös vanhempien jakama vertaistuki.

Ryhmäohjaukset sisältävät toiminnallisia harjoitteita, materiaalien esittelyä ja kokeilua. Kerrotaan, mistä materiaalia saa ja kuinka niitä tulisi käyttää. Ryhmäohjaus tapaamiset ovat lähitapaamisia palveluntuottajan tiloissa. Ohjaus jatkuu asiakaskohtaisesti yksilöohjauksena. Osalle asiakkaista ryhmäohjaus on riittävä. Tarve arvioidaan tapauskohtaisesti.

Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia palveluntarpeen muutoksia.

3.1. Palvelusetelin arvo

Palveluseteliin määritetään AAC-ohjaus kertojen määrä. Ohjaustunnin kesto on 45 minuuttia. Palvelusetelin arvo sisältää ohjauksen sekä tarvittavan ohjelmiston käytön. Ohjaustunti voi olla myös materiaalin valmistusta ja /tai kansioiden yksilöllistämistä sekä yhteenvedon laatimista.

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| • Yksilöohjaus arkipäivä | 71,00 €/kpl |
| • Yksilöohjaus arki-ilta 18-21 | 78,10 €/ kpl |
| • Yksilöohjaus lauantai | 81,65 €/kpl |
| • Ryhmäohjaus arkipäivä | 71,00 €/kpl |
| • Ryhmäohjaus arki-ilta 18-21 | 78,10 €/kpl |
| • Ryhmäohjaus lauantai | 81,65 €/kpl |

3.2. Palveluntuottajalle maksettavat matkakorvaukset

Matka-ajalta korvataan 22 €/tunti, laskutusväli 15 min.

Matkat asiakkaan luokse korvataan verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin. Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun.

Matkakorvauksien laskutusosoite:

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen laskutustiedot: <https://paijat-sote.fi/yhtyma/talous/laskutus-osoite/>

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

4. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntoiminnan tulee perustua palvelujen laatusuosituksiin sekä palveluntuottaja noudattaa yleisesti hyväksytyjä suosituksia sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä.

4.1. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

AAC- ohjaajalla tulee koulutusvaatimuksena olla vähintään kasvatus-, sosiaali- tai terveysalan perustutkinto tai muu soveltuva perustutkinto ja puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto.

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

Palveluntuottajan on nimettävä toimintayksikkönsä vastuuhenkilö. Nimetty vastuuhenkilö vastaa tämän sääntökirjan mukaisista palveluista. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa rekisterinpitäjälle ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle sekä kirjata muutos palveluportaaliin

Palveluntuottajan tulee huolehtia alaa koskevien työturvallisuussäännösten noudattamisesta ja sovellettavan työehtosopimuksen määräysten huomioon ottamisesta sekä niiden asianmukaisesta valvonnasta.

4.2. Laadunhallinta ja valvonta

Palveluntuottajalla on palvelun alkaessa ajantasainen oma- ja ulkovalvontasuunnitelma ja suunnitelma riskien hallinnasta. Palveluntuottajan oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaa ohjaa laadunvalvonnan toteutumista.

Palveluntuottajan tulee toimittaa kopio oma- ja ulkovalvontasuunnitelmasta tilaajalle, sekä päivittää sitä vuosittain ja tilanteen muuttuessa.

Asiakkailla tulee olla mahdollisuus antaa välitöntä palautetta suoraan palveluntuottajan vastaavalle henkilölle. Palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakkaita mahdollisuudesta asiakaspalautteen antamiseen.

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautteen, huolehtii tarpeen mukaisista toimenpiteistä ja laatii koosteen palautteesta ja tehdyistä toimenpiteistä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle vuosittain. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan on oma-aloitteisesti tiedotettava toiminnassa tapahtuvista olennaisista muutoksista.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen yhteisiin asiakastytyväisyyss tutkimuksiin sekä kehittämään toimintaansa tulosten perusteella.

Palveluntuottaja sitoutuu tekemään yhteistyötä laadun parantamiseksi hyvinvointialueen kanssa.

Kirjalliset asiakasreklamaatiot ja niiden aiheuttamat toimenpiteet raportoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset velvoitteet.

5. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

Asiakkaan valittua itselleen sopivan palveluntuottajan, asiakas tai hänen laillinen edustajansa ja palveluntuottaja laativat keskinäisen kirjallisen palvelusopimuksen.

Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palvelusetelituottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä palvelun alkaessa. Sääntökirjan yleisessä osassa määritetään asiakkaan ja palveluntuottajan välisestä sopimuksesta.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välinen palvelusopimus voidaan laatia enintään asiakkaalle myönnetyn palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Asiakkaalla on myös mahdollisuus halutessaan siirtyä käyttämään toista palveluntuottajaa tai luopua palvelusetelin käytöstä.

Päijät-Hämeen hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muista kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyistä palveluista miltään osin.

6. Palvelun keskeytys ja peruuntuminen

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa. Mikäli palvelusetelin käyttö estyy palveluntuottajan taholta ei laskutusoikeutta ole.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun ohjauksen ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua ohjauksentä. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty ohjausaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi.

Palveluntuottaja voi veloittaa ne ohjaukset, joita asiakas ei ole perunut riittävän ajoissa (24 tuntia ennen ohjausajankohtaa). Tämän seurauksena asiakas menettää palvelusetelillä tuotettavaksi tarkoitetut kyseiset ohjaukset. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle, jos asiakas jättää toistuvasti perumatta sovitut ohjaukset.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Mikäli asiakas vaihtaa palveluntuottajaa kesken palvelusetelin voimassaoloajan, palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain palvelun toteutuneet ohjaukset. Tällöin palveluntuottaja toimittaa lasku- ja palvelutapahtumatiedot samaan tapaan kuin normaalin laskutuksen yhteydessä.

Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös päätetään.

7. Palveluntuottajalta vaadittavat liitteet

Sääntökirjan yleisessä osassa kappaleessa on mainittu hakemuksen vaadittavat liitteet. Näiden lisäksi palveluntuottajan tulee toimittaa seuraavat liitteet:

- kopio omavalvontasuunnitelmasta
- esite palvelutoiminnasta
- henkilöstöluettelo

Palveluntuottajan tulee päivittää PSOP-järjestelmässä vuosittain huhtikuun loppuun mennessä sääntökirjan yleisessä osassa mainitut liitteet.

8. Palvelutapahtuman kirjaaminen ja PSOP

Palveluntuottaja merkitsee sähköiseen järjestelmään jokaisen toteutuneen ohjauskerran. Tapahtumakirjaukset tulee kirjata reaaliaikaisesti PSOP-järjestelmään, kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa.

Palveluntuottaja on vastuussa kirjausten oikeellisuudesta. Palvelun sisältöä koskevaa tietoa ei kirjata PSOP-järjestelmään. Sisältötieto kirjataan palveluntuottajan omaan asiakas- tai potilastietojärjestelmään ja toimitetaan tarvittaessa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Ohjekirja kirjaamiseen on Päijät-Hämeen hyvinvointialueen verkkosivuilla <https://paijat-sote.fi/am-mattilaisille/sahkoinen-palveluseteli-ja-ostopalvelujarjestelma/>

Palvelusetelituottajan tulee ilmoittaa PSOP-järjestelmän hinnaston lisätietokentässä, mikäli ei pysty ottamaan uusia asiakkaita, tai mikäli ottaa asiakkaita vain tietyille alueille Päijät-Hämeessä.