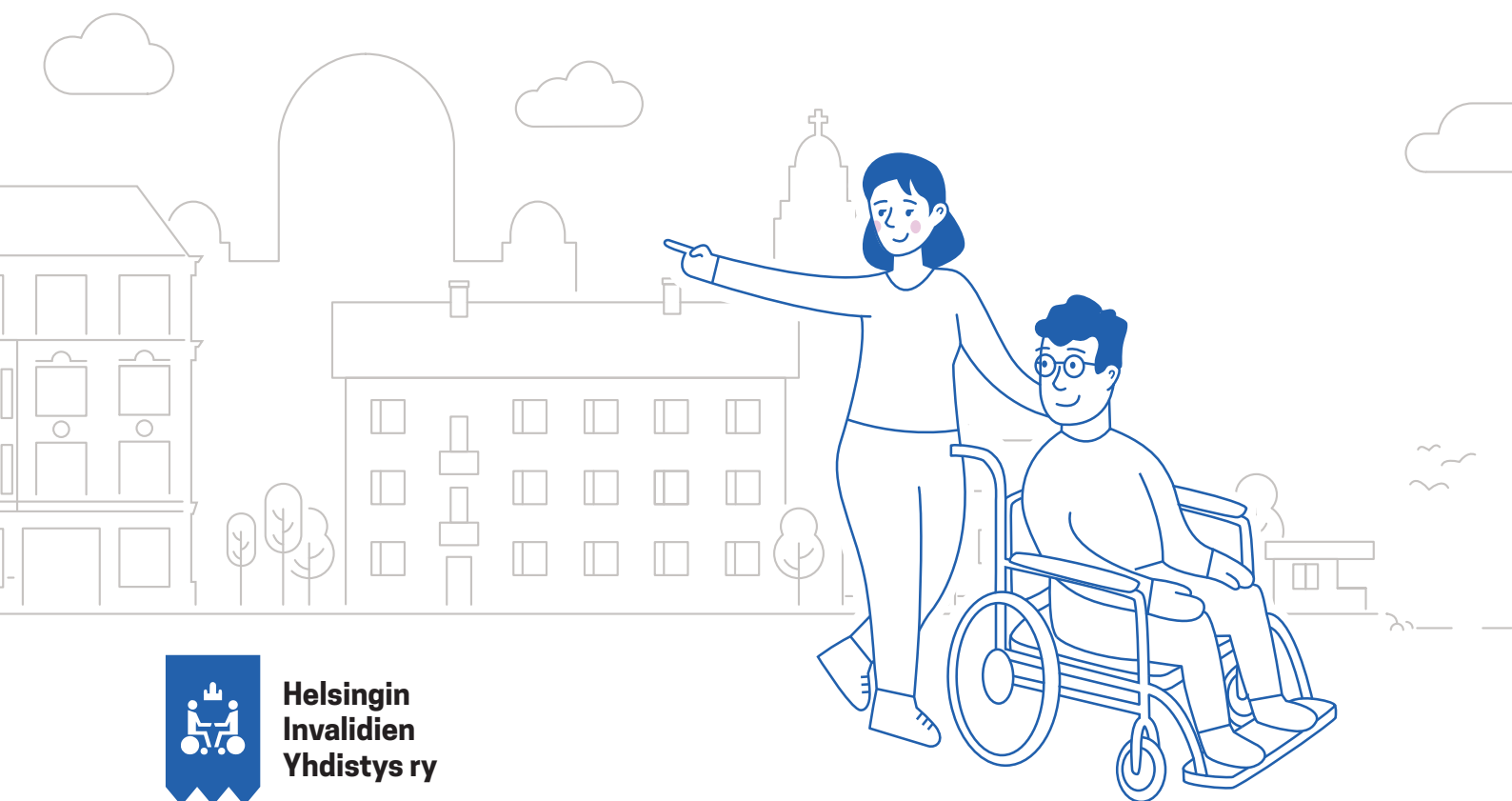


Avustajavälityksen

# ASIAKASOHJE

## Palvelusetelin käyttäjälle



Helsingin  
Invalidien  
Yhdistys ry

# TERVETULOA!

**Mukavaa, että olet tullut avustajavälityksemme asiakkaaksi. Haluamme auttaa tekemään arjestasi sujuvaa ja edesauttaa mahdollisuuksiasi toteuttaa omia valintojasi kaikissa elämäntilanteissa.**

Avustajavälitystä pyörittää 1938 perustettu Helsingin Invalidien Yhdistys ry, jonka tarkoituksena edistää fyysisesti vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja valvoa heidän oikeuksiaan yhteiskunnassa.

Arvojamme ovat:

- luotettavuus
- ihmisarvo
- innovatiivisuus
- osallistavuus
- vastuullisuus.

Olemme toimineet henkilökohtaisen avun palveluntarjoajana Helsingin alueella jo yli kymmenen vuoden ajan.

Haluamme tehdä henkilökohtaisen avun saamisesta sinulle mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. Mei-

dän asiakkaanamme päätät itse työajoista ja -tehtävistä sekä valitset itse avustajasi. Me hoidamme kaikki työnantajavelvoitteet. Palvelu on sinulle täysin maksutonta kaupungin myöntämien tuntien puitteissa.

Olemme erityisesti panostaneet asiakaspalvelumme tavoitettavuuteen. Yleensä saat meihin yhteyden päivystysaikoinamme ilman odotusta tai jonottamista.

Toimintaamme pyörittää pieni kolmen hengen ydinporukka, jolloin jokainen työntekijämme on tietoinen asiakkaidemme tilanteista.

Toivomme, että olette tyytyväisiä henkilökohtaisen avun palveluihimme ja välillemme muodostuu pitkäaikainen ja luottamuksellinen suhde.

## Palveluseteli

Palveluseteli on kaupungin myöntämä rahanarvoinen maksusitoumus. Päätöksen palvelusetelin käytön mahdollisuudesta tekee sosiaalityöntekijä, ja vammainen henkilö itse valitsee hänelle sopivimman palveluntuottajan sosiaalivirastosta saatavasta palveluntuottajien luettelosta.

Palvelusetelin käyttäminen henkilökohtaisessa avussa on asiakkaalle maksutonta.

Palveluseteliä käytettäessä Helsingin Invalidien Yhdistys ry toimii avustajien työnantajana. Asiakkaanamme sinä määrittelet kuitenkin itse palvelun sisällön ja ajankohdan sekä toimit työnjohtajana.

## Avustajan tilaaminen

Voit tilata avustajan joko puhelimitse soittamalla ja tekstiviestillä tai sähköpostitse. Tarkemmat ohjeet löydät seuraavalta sivulta.

Hankittuaan avustajan avustajavälittäjä ilmoittaa sinulle avustajan tiedot puhelimitse tai muulla sovitulla tavalla. Halutessasi saat lisätietoja avustajan työkokemuksista ja koulutustaustasta.

Avustaja saapuu avustuspaikalle ajoissa sovittua aikaa noudattaen.

## Avustajan tauot

Avustajan ruokatauko kuuluu palkalliseen työaikaan ja se vähennetään avustusajasta. Avustajan työajan ollessa yli 5 tuntia työaikaan kuuluu 20 minuutin ruokatauko. Asiakas sopii tauon pitämisestä avustajan kanssa.

Tauon aikana avustaja on tarvittaessa asiakkaan käytettävissä eikä saa poistua työpaikalta.

## Tehtävien määrittely

Asiakas toimii työjohtajana ja esimiehenä ja määrittelee avustajan työtehtävät. Tehtävien tulee olla kuitenkin palvelusetelipäätöksessä määritellyn mukaisia.

## Ongelmatilanteet

Mikäli vuorovaikutuksessa avustajan ilmenee haasteita, pyri keskustelemaan avoimesti hänen kanssaan ja yrittäkää yhdessä löytää toimiva ratkaisu.

Toivomme, että olet ongelmatilanteissa yhteydessä myös meihin, jotta voimme yhdessä löytää parhaan ratkaisun.

## Vaitiolovelvollisuus

Välityksen työntekijöitä ja avustajia sitoo vaitiolovelvollisuus ja he kunnioittavat asiakassuhteen luottamuksellisuutta.

# AVUSTAJAN TILAAMINEN

Tilauksen voi tehdä välityksemme aukioloaikoina **arkisin kello 8–17**. Palvelun tilaus kannattaa tehdä hyvissä ajoin etukäteen.



045 851 9000



avustajavalitys@hiy.fi

## Palvelua tilattaessa tarvittavat tiedot

- päivämäärä, jolle tilaat avustajan
- alkamis- ja loppumisaika
- toiveet avustajasta
- mahdollisia lisätietoja avustamistehtäviä koskevista käytännön järjestelyistä.

## Avustajan peruminen

Tilatessasi avustajan sitoudut ottamaan vastaan hänen työpanoksensa. Voit kuitenkin perua avustajan viimeistään vuorokautta (24 h) ennen työvuoron alkua. Sitä myöhemmin perutut tai perumattomat avustustunnit katsotaan käytetyiksi.

Ilmoita perumisesta mahdollisimman pikaisesti samaan numeroon tai sähköpostiosoitteeseen, josta tilasit avustajan.

# YHTEYSTIEDOT

Meiltä saat aina tukea kaikissa henkilökohtaiseen apuun liittyvissä asioissa. Tavoitat meidät **arkisin klo 8–17**. Mikäli tulet käymään toimistollamme, ja haluat varmistua, että haluamasi henkilö on tavoitettavissa, olethan häneen etukäteen yhteydessä.

## Avustajavälitys

**Kaisa Heiskanen & Pia Mattila**

045 851 9000

avustajavälitys@hiy.fi

## Palvelupäällikkö (sijainen)

**Kirsi Lankinen**

044 743 3534

kirsi.lankinen@hiy.fi

## Käynti- ja postiosoite

Voudintie 6

00600 Helsinki

## Palvelupäällikkö

**Laura Filppu**

Vanhempainvapaalla

## Internet

**[www.avustajavälitys.fi](http://www.avustajavälitys.fi)**

Verkkosivuiltamme löydät lisätietoja palveluistamme ja toiminnastamme.

# LIITY JÄSENEKSI

**HELSINGIN INVALIDIEN YHDISTYS RY** on perustettu vuonna 1938 ja on yksi Invalidiliiton perustajayhdistyksistä ja sen suurin jäsenyhdistys. Yhdistys edistää fyysisesti vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja heidän oikeuksiaan yhteiskunnassa. Yhdistyksen jäseneksi voi liittyä myös perheenjäsen, ystävä tai muu henkilö, joka hyväksyy yhdistyksen tarkoituksen ja säännöt. Liity jäseneksi ja osallistu monipuoliseen toimintaamme!



## 1 YHTEISIÄ UUTISIA

### Täyttää elämää -jäsenlehti

Ajankohtaista tietoa elämäsi vaikuttavista muutoksista yhteiskunnassa. Tietoa HIYn toiminnasta ja tarinoita jäsentemme elämästä.

## 2 TIETOA JA TAITOA

### Eväitä itsenäiseen elämään -koulutus

Hyvinvointi, estettämyys, sosiaalipalvelut: monipuoliset koulutuksemme ajankohdaisista aiheista tarjoavat käytännönläheistä tietoa arkielämäsi tueksi.

## 3 TUKEA TOISISTAMME

### Vertaistuki

HIYn toiminnassa tapaat samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Yhteisen tekemisen ja harrastusten parissa saat vertaistukea ja tietoa.

## 4 MENOA JA MEININKIÄ

### Lasten ja nuorten toiminta

Pelejä, melontaa, geokätkentää ja paljon muuta. Lasten ja nuorten liikuntaryhmissä ja retkillä tarjoamme hauskaa yhdessäoloa, liikunnan riemua ja monipuolisia harrastusmahdollisuuksia.

## 5 HARRASTA MONIPUOLISESTI

### Liikunta -ja harrasteryhmät

Löydä oma juttusi ja uusia ystäviä. Toimintakeskukseksimme ja muissa tiloissa kokoontuu yli 20 liikunta ja harrasteryhmää. Urheiluseurana tarjoamme myös mahdollisuuden kilpaurheiluun monissa lajeissa.

## 6 PIDÄMME PUOLIASI

### Tavoitteena kaikille esteettön Helsinki

Työskentelemme jatkuvasti yhdenvertaisemman ja tasa-arvoisemman Helsingin puolesta. Teemme yhteistyötä muiden järjestöjen kanssa ja olemme vahva vaikuttaja vammaispolitiikassa.

## 7 LOMAILE ESTEETTÖMÄSTI

### Lomakylä meren rannalla

Lomakylämme Helsingin Hevossalmessa tarjoaa mainiot puitteet lomailuun ja yhdessäoloon.

## 8 ILOA YHDESSÄ TEKEMISESTÄ

### Tapahtumat

Järjestämme ympäri vuoden erilaisia tapahtumia ja tilaisuuksia: teatteriretkiä, museovierailuja, liikuntapäiviä ja tapahtumia eri teemoilla. Tule tutustumaan! Erilaisista tapahtumista löydät itsellesi kivan tavan osallistua.

## 9 APUA SUURELLA SYDÄMELLÄ

### Avustajavälitys

Yhdistyksemme pyrittävä avustajavälitys huomioi jokaisen asiakkaan yksilönä. Takaamme palvelun laadun sekä valinnanvaraa avustajien suhteen. Toimistollamme on tuttu ja pysyvä henkilökunta vastaamassa tarpeisiin.

## 10 SEKÄ TOTTA KAI

### Invalidiliiton jäsenedut

Asiantuntijaneuvontaa, rahanarvoisia etuja, IT-lehti ja paljon muuta. HIYn jäsenenä saat myös Invalidiliiton monipuoliset jäsenedut.