

Avustajavälityksen

AVUSTAJAOHJE

Henkilökohtaiselle avustajalle



Helsingin
Invalidien
Yhdistys ry

TERVETULOA!

Mukavaa, että olet tullut välitykseemme henkilökohtaiseksi avustajaksi. Toivottavasti viihdyt työssäsi ja olet mukana ylläpitämässä laadukasta avustajavälitystä.

Helsingin Invalidien Yhdistys toimii palvelusetelintuottajana Helsingin alueella asuville vammaisille henkilöille. Me toimimme työnantajina, mutta asiakas on työnjohtaja.

Avustajan työ

Henkilökohtainen apu on vammais-palvelulain mukaista palvelua, joka kohdistuu kotona ja kodin ulkopuolella tehtäviin toimiin, jotka vaikeavammaisen ihminen tekisi itse, muttei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi selviä.

Pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan perustuvat avun tarpeet eivät kuulu henkilökohtaisen avun piiriin.

Työn aloittaminen

Voit aloittaa työn tekemisen heti, kun olet saanut vahvistuksen ensimmäisestä keikasta ja asiakkaan tiedot sitä varten.

Teemme työsopimuksen kirjallisesti. Usein lähetämme sopimuksen postitse kotiisi kahtena kappaleena. Palautathan tällöin toisen kappaleen **allekirjoitettuna toimistollemme** mahdollisimman pian työn aloittamisen jälkeen.

Keikkojen vastaanotto

Tarjoamme keikkoja useimmiten tekstiviestitse. Samassa viestissä voi olla useita keikkatarjouksia, joista osa saattaa olla ajallisesti päällekkäin. Vastaamalla hyväksyvästi johonkin keikkaan, varmistamme sen ja lähetämme sinulle asiakkaan tiedot.

On tärkeä muistaa merkitä sovitut vuorot itselleen kalenteriin, jotta ei ota epähuomiossa useampaa keikkaa päällekkäin.

Mikäli olet yhtään epävarma sovitusta keikoista, olethan yhteydessä meihin, jotta voimme tarkistaa asian.

Asiakkaista tulee usein tuttuja avustajalle, ja vuoroja voidaan sopia keskenään. **Suoraan asiakkaan kanssa sovitut tunnit täytyy ilmoittaa meille etukäteen.** Lähetä ilmoitukset osoitteeseen avustajavalitys@hiy.fi otsikolla ”Työvuoroilmoitus”.

Me kunnioitamme avustajavälityksessämme asiakkaan toiveita valita avustajansa. Avustajana myös sinulla on oikeus valita työvuorot, jotka sopivat parhaiten aikataulihisi ja elämäntilanteeseesi.

Jokainen asiakkaamme on saanut sosiaaliviraston päätöksen henkilökohtaisesta avusta ja on yhdenvertaisesti oikeutettu samaan palveluamme.

Keikkojen peruutukset

Joskus asiakas saattaa joutua perumaan keikan esimerkiksi sairastumisen vuoksi.

Ilmoitamme peruuntuneista keikoista avustajalle **edellisenä päivänä klo 14 mennessä.** Mikäli peruutus tulee tämän jälkeen ja työvuoron alkamiseen on **alle 24 tuntia**, saat täyden korvauksen peruista työtunneista.

Pyrimme kuitenkin ensisijaisesti peruutustilanteissa järjestämään korvaavan keikan toiselle asiakkaalle.

ESIMERKKEJÄ PERUUTUSTILANTEISTA

- 1 Keikka on sovittu **torstaiksi klo 10. Keikka perutaan keskiviikkona klo 15.**

Keikka on peruttu edellisenä päivänä klo 14 jälkeen, ja peruutuksesta keikan alkamiseen on alle 24 tuntia. Avustaja saa täyden korvauksen.

- 2 Keikka on sovittu **torstaiksi klo 16. Keikka perutaan keskiviikkona klo 15.**

Keikka on peruttu klo 14 jälkeen edellisenä päivänä, mutta keikan alkuun on yli 24 tuntia. Avustaja ei saa korvausta.

- 3 Keikka on sovittu **torstaiksi klo 10. Keikka perutaan tiistaina klo 16.**

Keikka on peruttu klo 14 jälkeen, mutta keikan alkuun on useampi päivä. Avustaja ei saa korvausta.

Mikäli itse sairastut, ilmoitathan siitä välittömästi avustajavälityksenumeroon ja mikäli sinulla on asiakkaan numero, ilmoita myös hänelle.

Iltaisin ja viikonloppuisin meillä ei ole päivystystä, joten on tärkeää itse ilmoittaa peruutuksesta asiakkaalle.

Sairastapauksissa vaadimme lääkärintodistuksen. Lyhyissä poissaoloissa käy myös sairaantai terveydenhoitajan todistus, mikäli sinut heille ohjataan.

Tuntilistat ja palkkakortti

Avustaja täyttää tuntilistan jokaisen asiakkaan luona. Asiakas hyväksyy tekemäsi työtunnit allekirjoituksellaan, mikäli se onnistuu.

- ✔ **Merkitse yhteen listaan vain yhden asiakkaan tunteja**
- ✔ **Jokaiselle kuukaudelle tulee olla oma lista**

Avustajan on huolehdittava, että hänellä on tuntilista ja kynä mukanaan asiakkaalle men-

nessään. Pidäthän listat siistissä kunnossa ja tallessa.

Avustajan tulee tehdä palkkakauden aikana kertyneistä tuntilistoista kooste palkkakorttiin.

Listojen tietojen mukaan laskutamme Helsingin kaupunkia toteutuneista tunneista.

PALKAN MAKSU

Joka kuukauden 1.-15. päivä tehdyistä töistä tulee toimittaa tuntilistat ja palkkakortti kuukauden 15. päivään mennessä ja 15. päivän jälkeen tehdyistä töistä kuukauden viimeiseen päivään mennessä.

Voit tuoda tuntilistat ja palkkakortin itse toimistollemme tai lähettää ne skannattuina sähköpostitse, mutta et voi lähettää niitä postitse.



palkat@hiy.fi



Voudintie 6
00600 Helsinki

Jos tuot listat itse toimistomme aukioloaikojen ulkopuolella, voit jättää ne ulko-oven vieressä sijaitsevaan postilaatikkoomme.

Palkanmaksupäivä määräytyy sen mukaan, milloin olet toimittanut tuntilistat meille. Palkka on mahdollista saada kaksi kertaa kuukaudessa:



Kuukauden 15. päivään mennessä palautetut tuntilistat maksamme saman kuukauden viimeisenä päivänä.



Kuukauden viimeiseen päivään mennessä palautetut tuntilistat maksamme seuraavan kuukauden 15. päivä.

Toimiminen asiakkaan luona

Asiakkaan luokse mennään siististi pukeutuneena, varautuen kuitenkin siivoamaan, ulkoilemaan tai asioimaan kaupungilla. Siisti olemus on käyntikortti niin sinusta itsestäsi kuin avustajavälityksestäkin.

Olethan aina täsmällinen. Asiakkaalla voi olla esimerkiksi taksi tilattuna tai lääkäriaika sovittuna. Mikäli et löydä asiakkaan luo, voit soittaa meille tai suoraan asiakkaalle kysyäksesi lisäohjeita.

Asiakas toimii työnjohtajana ja osoittaa työtehtävät. Jokainen asiakas on yksilö ja toiveet avustajan käyttäytymisestä vaihtelevat. Useat asiakkaat toivovat itsenäistä otetta ja omaaloitteisuutta, mutta toiset toivovat avustajan pysyvän taka-alalla ja odottavan tilannetta, jolloin häntä tarvitaan.

Muistathan, että työaika ei ole tarkoitettu omien asioiden hoitamiseen. Ethän siis hoida yksityisasiota työajalla ja jätät esimerkiksi puhelimesi äänettömänä laukkuusi tai takin taskuusi.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Avustajan tehtävänä ei ole kyseenalaistaa asiakkaan tapaa elää tai vaikuttaa hänen mielipiteisiinsä.

Asiakkaalla on myös oikeus yksityisyyteen, ja avustajalla on ehdoton vaitiolovelvollisuus. Muiden asiakkaiden asioista ei saa puhua missään tilanteessa ulkopuolisille.

Myös sinulla on oikeus yksityisyyteen. Asiakas saattaa olla kiinnostunut avustajan sosiaalisesta elämästä, harrastuksista tai perhetaustasta, mutta avustajana voit itse päättää mitä henkilökohtaisia asioita olet valmis jakamaan.

Tauot ja siirtymäajan palkka

Yli viiden tunnin keikoilla sinulla on oikeus 20 minuutin ruokataukoon. Sinun tulee kuitenkin olla asiakkaan saavutettavissa tänäkin aikana. Tauoista sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Kahden keikan väliin jäävästä enintään tunnin mittaisesta ajasta maksetaan korvaus.

ASIAKKAAN LUONA

Asioilla käyminen

Monet asiakkaistamme tarvitsevat apua asioilla käynnissä, ja usein se tapahtuu asiakkaan kanssa yhdessä.

Joskus eteen voi kuitenkin tulla tilanne, jolloin asiakas on estynyt lähtemään mukaan. Tällöin avustaja voi hoitaa asioilla käynnin itsenäisesti huomioiden kuitenkin seuraavat seikat:

- ✔ **Ole tarkkana rahojen kanssa.** Tuo asiakkaalle aina kuitit tekemistäsi käteisnostoista ja ostoksista.
- ✔ **Kunnioita asiakkaan toiveita.** Asiakas voi tietää hyvinkin tarkasti haluavansa tietyn tuotteen. Ethän tällöin tuo esimerkiksi edullisempaa, kalliimpaa tai muutoin omasta mielestäsi parempaa vaihtoehtoa, mikäli asiakkaan toivomaa tuotetta on saatavilla.

Mahdollisia ongelmatilanteita

Oman auton käyttö työtehtäviin ei ole sallittua. Asiakas vastaa kaikista liikkumiseen liittyvistä kustannuksista, kuten taksien ja julkisen liikenteen maksuista.

Rahan lainaaminen asiakkaalle ei ole sallittua. Ethän myöskään vastaanota asiakkaalta korvusta tehdystä työstä.

Joskus asiakas toivoo sinun ottavan hänen kotiavaimensa käytännön syistä. Näissä tilanteissa suosittelemme tekemään asiakkaan kanssa avaintenluovutussopimuksen.

Avustajalla on oikeus turvalliseen ja terveelliseen työympäristöön. Mikäli vuorovaikutussanne ilmenee haasteita, pyri keskustelemaan avoimesti asiakkaan kanssa ja yrittäkää yhdessä löytää toimiva ratkaisu.

YHTEYSTIEDOT

Avustajavälityksestä saat aina tukea kaikissa työntekoon 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 8519 000

avustajavalitys@hiy.fi

Palvelupäällikkö (sijainen)

Kirsi Lankinen

044 743 3534

kirsi.lankinen@hiy.fi

Käynti- ja postiosoite

Voudintie 6

00600 Helsinki

Palvelupäällikkö

Laura Filppu

Vanhempainvapaalla

YLLÄTTÄVÄ ONGELMA PÄIVYSTYSAJAN ULKOPUOLELLA?

Päivystysaikamme on **arkisin klo 8–17**. Valitettavasti emme pysty takaamaan apua päivystysajan ulkopuolella.

Henkeä ja terveyttä uhkaavissa vaaratilanteissa soita kaikkina vuorokaudenaikoina välittömästi hätänumeroon 112.



AVUSTAJAVÄLITYS FACEBOOKISSA

Meillä on Facebookissa suljettu ryhmä avustajavälityksen työntekijöille. Ryhmässä voit keskustella välityksen työntekijöiden ja muiden avustajien kanssa sekä seurata tiedotuksiamme tärkeistä ajankohtaisista asioista.

Löydät ryhmän osoitteella www.facebook.com/groups/avustajat tai kirjoittamalla Facebookin hakuun **HIY Avustajat**.

Tervetuloa mukaan!