

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.

Meidän asiakkaanamme päätät itse työajoista ja -tehtävistä sekä valitset itse avustajasi. Me hoidamme kaikki työnantajaveloitteet.

Palvelu on sinulle täysin maksutonta kaupungin myöntämien tuntien puitteissa.

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

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

Lämpimästi tervetuloa avustajavälityksen asiakkaaksi!

Palveluseteli

Palveluseteli on kaupungin myöntämä rahavarvoinen maksusitoumus. Päätöksen palvelusetelin käytön mahdollisuudesta tekee sosiaalityöntekijä, ja vammaisen 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, 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 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 työnjohtajana ja määrittelee avustajan työtehtävät. Tehtävien tulee olla kuitenkin palvelusetelipäätöksessä määritellyn mukaisia.

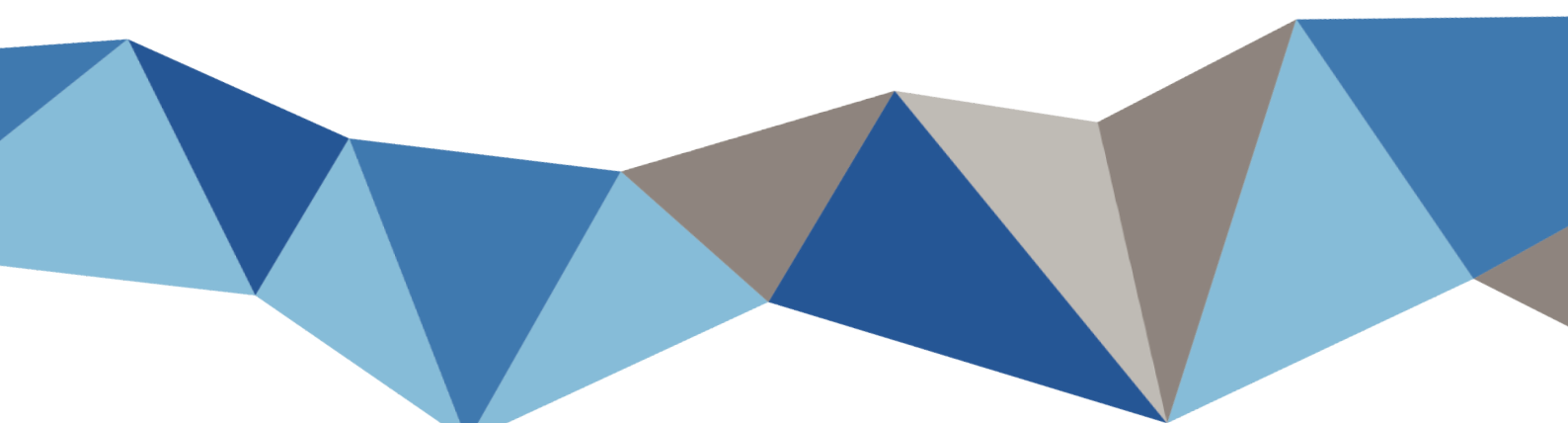
Ongelmatilanteet

Mikäli vuorovaikutuksessa avustajan kanssa 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.

 09 478 900 00 (puhelut)

 045 851 9000 (tekstiviestit)

 avustajavalitus@hiy.fi

Palvelua tilattaessa tarvittavat tiedot

- päivämäärä, jolle tilaat avustajan
- alkamis- ja päättymisaika
- toiveet avustajasta
- mahdollisia lisätietoja avustustehtäviä 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 haluumasi henkilö on tavoitettavissa, olethan häneen etukäteen yhteydessä.

Avustajavälitys

Laura Kaas, Maria Lievonen ja
Katariina Kankaanpää

09 478 900 00 (puhelut)

045 851 9000 (tekstiviestit)

avustajavalitys@hiy.fi

Palvelupäällikkö (sijainen)

Krista Saari

044 743 3534

krista.saari@hiy.fi

Kehityspäällikkö

Laura Filppu

Osittaisella opintovapaalla.

050 373 9603

laura.filppu@hiy.fi

Käynti- ja postiosoite

Voudintie 6

00600 Helsinki

Internet

www.avustajavalitys.fi

Verkkosivuiltamme löydät lisätietoja palveluistamme ja toiminnastamme.

LIITY JÄSENEKSI

HELSINGIN INVALIDIEN YHDISTYS edistää fyysisesti vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja valvoo heidän oikeuksiaan yhteiskunnassa. Yhdistyksen jäseneksi voi liittyä myös perheenjäsen, ystävä tai muu henkilö, joka hyväksyy yhdistyksen tarkoituksen ja säännöt.



- 1 Iloa yhdessä toimimisesta**
Järjestämme ympäri vuoden erilaisia tapahtumia ja tilaisuuksia: teatteriretkiä, museovierailuita ja tapahtumia eri teemoilla. Erilaisista tapahtumista löydät itsellesi kivan tavan osallistua.
- 2 Harrastusmahdollisuuksia**
Löydä oma juttusi ja uusia ystäviä yli 20 liikunta- ja harrastusryhmästä. Mahdollisuuksia itsensä toteuttamiseen on niin kädentaitojen, kuntoliikunnan kuin urheilunkin parissa.
- 3 Eväitä itsenäiseen elämään**
Hyvinvointi, esteettömyys, digitaidot, sosiaalipalvelut: monipuoliset koulutuksemme ja asiantuntevat neuvojamme tarjoavat käytännönläheistä tietoa arkielämäsi tueksi.
- 4 Esteetön kesäpaikka**
Lomakylämme meren rannalla Helsingin Hevossalmessa tarjoaa mainiot puitteet lomailuun ja yhdessä oloon. Voit vuokrata mökin tai käydä nauttimassa paikasta päiväselään.
- 5 Vertaistukea**
HIY:n toiminnassa tapaat samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Yhteisen tekemisen ja harrastusten parissa saat vertaistukea ja tietoa.
- 6 Edunvalvontaa**
Työskentelemme jatkuvasti yhdenvertaisemman ja tasa-arvoisemman Helsingin puolesta. Teemme yhteistyötä muiden järjestöjen kanssa ja olemme vahva vaikuttaja vammaispolitiikassa.
- 7 Vuokra-asuntoja**
Yhdistys omistaa Helsingissä yli 150 vuokra-asuntoa, joita vuokrataan helsinkiläisille vammaisille henkilöille, ensisijaisesti yhdistyksen jäsenille.
- 8 Toimintakeskuksen avoimet ovet**
Voudintien toimintakeskuksessa voit käydä lukemassa päivän sanomalehden, käyttämässä jäsenille tarkoitettua tietokonetta tulostimiseen tai lainaamassa kirjoja jäsenten kierrätysshyllystä.
- 9 Uutiskirje ja Täyttä Elämää -jäsenlehti**
Ajankohtaista tietoa liikuntavammaisten elämään vaikuttavista muutoksista yhteiskunnassa sekä tietoa yhdistyksen toiminnasta ja tarinoita jäsentemme elämästä.
- 10 Invalidiliiton jäsenedut**
HIY:n jäsenenä sinusta tulee myös invalidiliiton jäsen. Saat siis myös Invalidiliiton monipuoliset jäsenedut.

www.hiy.fi