

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.

Työsuhteen alkaessa teemme kanssasi työsopimuksen. Saat samalla käyttöösi henkilökortin, joka tulee pitää mukana keikoilla käydessäsi. Lisäksi saat perehdytyksen tuntikuitausjärjestelmän käyttöönottoon.

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. Tuntikuittausjärjestelmästä löydät sinulle sovitut keikat. Mikäli niissä on epäselvyyttä, olethan yhteydessä meihin.

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 aikatauluuhisi ja elämäntilanteeseesi.

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

Keikkojen peruutukset

Joskus asiakas saattaa joutua perumaan keikan esimerkiksi sairastumisen vuoksi.

Mikäli peruutus tulee **alle 24 tuntia** ennen vuoron alkamista, saat täyden korvauksen perutuista työtunneista.

Pyrimme kuitenkin ensisijaisesti peruutus-tilanteissa järjestämään korvaavan keikan toiselle asiakkaalle.

Mikäli itse sairastut, ilmoitathan siitä välit-

tömästi avustajavälityksnumeroon ja mikäli sinulla on asiakkaan numero, ilmoita myös hänelle.

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

Sairaustapausten palkanmaksua varten sinulla tulee olla lääkärin, sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan todistus poissaolostasi. Muussa tapauksessa poissaolo on palkaton.

Palkanmaksu

Palkanmaksu tapahtuu kahdesti kuukaudessa, kuukauden 15. päivä ja viimeinen päivä. Palkka maksetaan tuntikuittausjärjestelmässä olevien kuitattujen keikkojen mukaisesti. Palkanmaksuun liittyvissä asioissa voit olla yhteydessä palkat@hiy.fi.

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 oma-aloitteisuutta, mutta toi-

set 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.

Asioilla käyminen

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

Joskus eteen voi kuitenkin tulla tilanne, jol-

loin 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 korvausta tehdystä työstä.

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

Avustajalla on oikeus turvalliseen ja terveelliseen työympäristöön. Mikäli vuorovaihtuksessanne 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

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

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!