

ALLE 65-VUOTIAIDEN OMAISHOIDON TUEN
LYHYTAIKAINEN HOITO HOITOYKSIKÖSSÄ
SÄÄNTÖKIRJAN PALVELUKOHTAINEN OSA

SISÄLLYS

1. Asiakkaat ja palvelusetelin myöntäminen.....	3
1.1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat	3
1.2. Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen	3
2. PALvelusetelin arvo	4
2.1. Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus.....	4
2.2. Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus	5
2.3. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	5
3. Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimukset	5
4. Palvelun sisältövaatimukset	7
4.1. Palvelun erityiset sisältövaatimukset	7
4.1.1. Tilat ja toimintaympäristö	7
4.1.2. Turvallisuus.....	7
4.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	8
4.3. Palvelun sisältö ja laadun hallinta	8
5. Palveluntuottajalta vaaditut palvelukohtaiset liitteet	9
6. Laskutus	9
7. Palveluluokkakuvaukset vammaispalvelun ja kehitysvammahuollon asiakkaista kodin ulkopuolisen yksikön järjestämässä hoidossa	10
7.1. Asiakas- ja ikäryhmät.....	10
7.2. Palveluluokat.....	10

1. ASIAKKAAT JA PALVELUSETELIN MYÖNTÄMINEN

1.1. Palvelusetelijärjestelmän piiriin kuuluvat asiakkaat

Omaishoidon tukea voidaan antaa, jos henkilö alentuneen toimintakyvyn, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi tarvitsee hoitoa tai muuta huolenpitoa. Omaishoidon tuella tarkoitetaan omaishoidon tuesta annetun lain 2 §:n mukaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön kotona tapahtuvan hoidon tai muun huolenpidon turvaamiseksi annettavaa hoitopalkkiota ja palveluja, jotka määritellään hoidettavan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Kaupungin kanssa sopimuksen tehneellä omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata vähintään kaksi vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin. Kaupungin kanssa sopimuksen tehneet omaishoidon tuen asiakkaat voivat käyttää lyhytaikaisen hoidon palveluseteliä lakisääteisten vapaiden käyttöön asumispalveluyksikössä tai hoitolaitoksessa. Palveluseteli on vaihtoehto kaupungin omana palveluna tai ostopalveluna järjestämälle lyhytaikaiselle hoitopaikalle.

1.2. Palvelusetelin myöntäminen ja vastaanottaminen

Omaishoidon tuen lyhytaikaisen ympärivuorokautisen hoidon palveluseteliä voivat hakea kaupungin kanssa sopimuksen tehneet lakisääteiseen lomitukseen oikeutetut omaishoitajat. Asiakkaan yhdyshenkilö kaupungilla on hänen asuinalueensa vammaisten omaishoidon tuen sosiaaliohjaaja. Hän kertoo asiakkaalle tai hänen omaiselleen palvelusetelin käytöstä, eri vaihtoehtoista ja palveluntuottajista.

Palveluseteli ja päätös lähetetään asiakkaalle. Asiakkaalle tulostetaan tarvittaessa lista kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista hän voi valita itselleen sopivan palveluntuottajan. Hyväksytyt tuottajat näkyvät myös osoitteessa <https://palse.fi>.

Palvelusetelin käyttäjä sopii palveluntuottajan kanssa lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon ajankohdasta. Asiakas antaa valitsemalleen tuottajalleen palvelusetelipäätöksen (palvelusetelin) numeron sekä tuottajan varmenteen.

Vapaapäiviä voi käyttää sitä mukaa kun niitä on kertynyt, kuitenkin niin että ne tulee käyttää kuuden kuukauden sisällä niiden kertymisestä ja kalenterivuoden aikana. Joulukuun

vapaapäivät voi kuitenkin käyttää seuraavan vuoden tammikuussa. Muut käyttämättömät vapaapäivät eivät siirry seuraavalle vuodelle.

Palvelusetelin käytön voi yhdistää muihin lakisääteisen vapaan järjestämistapoihin (vuorotellen käyttää palveluseteliä ja muita järjestämistapoja). Vapaiden toteuttaminen tulee kuitenkin perustua suunnitelmallisuuteen ja niiden pitämisestä tulee neuvotella omaishoidon tuen ohjaajan kanssa etukäteen.

2. PALVELUSETELIN ARVO

2.1. Palvelusetelin arvo ja omavastuuosuus

Omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan palvelusetelin arvo määräytyy sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksellä asiakkaan palvelutarpeen mukaan seuraavasti:

- Palveluluokka 1. Kevyttä hoitoa, ohjausta ja tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat 128,70 €/vrk.
- Palveluluokka 2. Ohjausta ja tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat 186,70 €/vrk.
- Palveluluokka 3. Paljon apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat 228,70 €/vrk
- Palveluluokka 4. Jatkuvaa apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat 338,70 €/vrk.

Omaishoidon lomituksen asiakkaiden palvelutarve, määrä ja muoto vaihtelevat. Palvelun tulee olla ympärivuorokautista kaikissa palveluluokissa. Omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan hoitovuorokausi tarkoittaa 24 tuntia, vaikka se sijoittuisi kahden eri vuorokauden ajalle. Kaikkiin palveluluokkiin voi kuulua sekä kehitysvammaisia että vammaisia henkilöitä kaikista ikäryhmistä. Palveluluokasta ja sen muuttumisesta päättää tilaaja. Palvelusetelin arvon päättää sosiaali- ja terveyslautakunta. Kunta vahvistaa asiakkaan omavastuuosuuden joka toinen vuosi indeksikorotuksen mukaisesti.

Lakisääteisten vapaapäivien aikaisen hoidon omavastuuosuus on 11,40 €/vrk (vuonna 2020). Palveluntuottaja laskuttaa omavastuuosuuden asiakkaalta.

Omaishoidon asiakkaiden tulot tai varallisuus eivät vaikuta palvelusetelin arvoon. Palvelusetelin omavastuuosuus ei kerrytä maksukattoa. Palveluntuottaja saa kunnalta

palvelusetelin arvon sekä perii asiakkaalta omavastuuosuuden. Hinnat ovat arvonlisäverottomia.

2.2.Asiakkaan kanssa tehtävä palvelusopimus

Palveluntuottaja ja asiakas tekevät keskenään palvelusopimuksen. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään palvelusetelin arvon mukaisesti. Mikäli palveluntuottajan vuorokausimaksu on kokonaisuudessaan palveluseteliä alhaisempi, kaupunkia voi laskuttaa vain toteutuneen vuorokausimaksun mukaan.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen, johon tulee kirjata mm.

- miten asiakkaalta laskutetaan omavastuuosuus
- poissaoloista ilmoittaminen (esim. asiakkaan sairastuessa)
- miten asiakkaan omavastuuosuus laskutetaan erityistilanteissa (esim. asiakkaan sairastuessa)
- sopimuksen purkamisen ehdot

2.3.Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Hoidettava voi halutessaan hankkia lisäpalveluja palveluntuottajalta omakustanteisesti (esim. kampaaja, jalkahoito tms.)

Tämä perustuu tuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen.

3. PALVELUNTUOTTAJAN HENKILÖKUNNAN PÄTEVYYSVAATIMUKSET

Hoitohenkilökunnan tulee täyttää ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset. Sairaanhoidajan ja muun terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuusvaatimukset on säännelty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994).

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista on säännelty laissa (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä 817/2015) ja asetuksessa 153/2016. Toiminnan tulee perustua valtakunnallisiin laatusuosituksiin.

- Mikäli yrityksessä työskentelee vähintään 10 henkilöä, palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoalan tutkinto ja riittävä, vähintään kahden vuoden työkokemus alalta sekä esimieskokemusta.

- Hoitohenkilökunta on koulutukseltaan sosiaali- ja/tai terveysalan kelpoisuusvaatimukset täyttäviä esim. lähihoitajia. Myös sijaisilla tulee olla sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan koulutus.
- Hoitohenkilökunnalla tulee olla voimassa oleva ensiapukoulutus.
- Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden hoidon ja huolenpidon tarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan henkilökunnan on kyettävä yhteistyöhön asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä sekä muiden asiakkaan palveluverkostoon kuuluvien toimijoiden kanssa.
- Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen taito ja asiakkaan tarvitsemat muut kommunikointikeinot.
- Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on riittävä osaaminen ja luvat lääkehoidon toteuttamiseen.
- Henkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
- Palveluntuottaja huolehtii henkilökunnan osaamisen ja ammattitaidon kehittämisestä
- Henkilökunnalla on riittävä osaaminen vammaisuudesta ja eri sairauksien vaikutuksista toimintakyvyn.
- Yksikön vakituinen henkilökunta on palveluntuottajan palveluksessa ja heillä on voimassaolevat työsopimukset. Sijaisjärjestelyt ja tukipalvelut voidaan järjestää myös alihankintana, jolloin palveluntuottaja vastaa alihankkijoiden työstä kuin omastaan.
- Palveluyksikön henkilöstömitoitus tarkoittaa todellista mitoitusta, jossa poissaolevat on korvattu sijaisilla. Tarvittava hoito turvataan kaikkina vuorokauden aikoina. Henkilökunnan määrä on mitoitettu asukkaiden tarpeiden ja toimintakyvyn mukaan.
- Alle 18-vuotiaille asiakkaille palveluja tarjoavien palveluntuottajien tulee huomioida, että henkilöiltä jotka hoitavat alle 18-vuotiaita asiakkaita, edellytetään rikostaustaselvitystä(Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002)

Hoitohenkilöstömitoitukseen lasketaan:

- Toimintayksikön palvelujen vastuuhenkilö lasketaan hoitohenkilöstömitoitukseen sillä osuudella, kun he tekevät varsinaista hoitotyötä (enintään 50 %).
- Kuntoutus- ja terapiahenkilöstö luetaan hoitohenkilöstömitoitukseen, siltä osin kun he ovat yksikön asiakkaiden käytössä.
- Ateria- ja siivouspalvelusta vastaavalla henkilöstöllä tulee olla alan pätevyysvaatimukset täyttävä koulutus

4. PALVELUN SISÄLTÖVAATIMUKSET

4.1. Palvelun erityiset sisältövaatimukset

Palvelujen tuottaja täyttää yksityisestä sosiaalipalvelusta annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/2011) asetetut vaatimukset ja on merkitty Valviran tai aluehallintovirastojen ylläpitämässä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien Valveri-rekisterissä ja saanut aluehallintoviraston toimiluvan.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaan toimintakyvyssä ja/tai palveluntarpeessa tapahtuvista oleellisista muutoksista palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, samoin mikäli hoitajakso keskeytyy asiakkaan joutuessa sairaalaan.

4.1.1. Tilat ja toimintaympäristö

Palveluntuottajalla on toiminnan edellyttämät asianmukaiset tilat sekä toimintaympäristö, jotka mahdollistavat palvelun tuottamisen. Asiakkaat voivat oleskella, liikkua ja toimia hoitoyksikössä esteettömästi ja turvallisesti. Yhteistilat ovat sopivat asiakkaiden palvelutarpeeseen nähden. Tiloissa on pystyttävä järjestämään virikkeellistä toimintaa sekä yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkaiden on saatava käyttöönsä riittävästi jokapäiväistä toimintaa helpottavia apuvälineitä. Hoitosänky hygieniapatjoineen on järjestettävä asiakkaan käyttöön tarvittaessa.

Asiakkailla on pääsääntöisesti yhden hengen huoneet sekä riittävät hygienia- ja wc tilat, aluehallintoviranomaisen toimiluvan mukaisesti. Esteetön liikkuminen on oltava mahdollista. Jos tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi.

Asiakkaan yksityisyys turvataan päivittäisten hoitotoimenpiteiden aikana. Tiloista on oltava esteetön pääsy ulkoilemaan ja asiakkailla on oltava mahdollisuus halutessaan ulkoilla turvallisesti päivittäin. Tilojen, laitteiden ja koneiden ylläpidosta ja huollosta on kunnossapito- ja hygieniasuunnitelmat. Vastuuhenkilöt on nimetty.

4.1.2. Turvallisuus

Palveluntuottaja huolehtii asiakkaan, henkilöstön ja ympäristön turvallisuudesta sekä ympäristön siisteydestä. Palveluyksikössä on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asiakas saa halutessaan aina yhteyden henkilökuntaan vuorokauden ajasta riippumatta joko turvajärjestelmän avulla tai henkilökohtaisesti.

Yksikössä on kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito-Opas lääkehoitosuunnitelman tekoon sosiaali- ja terveydenhuollossa, STM 2016). Mahdolliset lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkekaapissa.

Toimitiloilla on pelastusviranomaisen hyväksymä pelastussuunnitelma ja turvallisuus selvitys. Henkilökunta on harjoitellut niiden toimivuutta ja paloturvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti.

Ateriahuollossa noudatetaan elintarvikelakia (23/2006) ja omavalvonnasta annettuja määräyksiä. Omavalvonnalla tarkoitetaan tässä palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat: lainsäädännön, lupaehtojen, laatusuosituksen ja palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

4.1.3. Palvelun sisältö

Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja palvelu on yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa

4.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palveluntuottaja tuottaa laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Palveluntuottaja kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, toimii oikeudenmukaisesti ja takaa asiakkaiden yksilöllisyyden ja turvallisuuden. Vastuu tästä on palveluntuottajalla.

Asiakkaalle tehdään yhdessä asiakkaan ja häntä hoitava omaisen kanssa kirjallinen yksilöllinen suunnitelma hoidon järjestämisestä hänen tarpeitaan vastaavasti.

4.3. Palvelun sisältö ja laadun hallinta

Asiakkaan henkilökohtaisista päivittäisistä toiminnoista, siisteydestä ja turvallisuudesta huolehditaan. Asiakkaan hoito toteutuu kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavarat huomioiden.

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan yleisten ja palvelukohtaisten vaatimusten mukainen. Palvelujen laadun seurannasta vastaa Helsingin sosiaali- ja terveystoimiala. Lisäksi palvelun laadusta vastaavat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin asettamat ehdot palvelun laadulle ja sisällölle.

Palveluntuottajan arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty (tehtäväkuvat). Palveluntuottaja on määritellyt ja dokumentoinut keskeiset laatutavoitteensa ja palveluntuottajalla on pitkän tähtäimen toimintasuunnitelma. Palvelun tuottajan toiminta on yleisesti hyväksytyjen suositusten mukaista (esim. Käypä hoito, THL:n suositukset sekä Sairaanhoitajan käsikirja).

Asiakaspalautetta kerätään ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakasreklamaatiot ilmoitetaan kaupungille. Palveluntuottaja vastaa jokaiseen asiakasreklamaatioon. Palveluntuottaja antaa pyydettyä yhteenvedon asiakkaan hoidosta. Vammaispalveluissa yhteyshenkilönä toimii vammaistyön ostopalvelupäällikkö.

Palveluntuottaja sitoutuu osallistumaan tilaajan tekemiin asiakastytyväisyyskyselyihin sekä muihin toiminnan sisältöön liittyviin tutkimuksiin. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden ja omaisten kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Tulosten ja niistä johdettujen kehittämistoimenpiteiden tulee olla toimintayksikössä saatavilla.

5. PALVELUNTUOTTAJALTA VAADITUT PALVELUKOHTAISET LIITTEET

Palvelusetelipalvelujen sääntökirjan yleisessä osassa on määritelty setelituottajilta vaaditut liitteet. Ympäri vuorokautisen lyhytaikaishoidon setelissä edellytetään tuottajalta lisäksi seuraavien liitteiden toimittamista ostopalvelujärjestelmään.

- henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet ja koulutustiedot)
- omavalvontasuunnitelma
- mikäli yrityksessä työskentelee vähintään 10 henkilöä, palveluntuottajan vastuuhenkilöllä on sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto tai vastaava opistoalan tutkinto ja riittävä, vähintään kahden vuoden työkokemus alalta sekä esimieskokemusta. Liite palvelun vastuuhenkilön tutkintotodistuksesta.
- lääkehoitosuunnitelma
- potilasvakuutustodistus
- rikosrekisteriote, mikäli palvelua tarjotaan lapsille tai nuorille. Rikosrekisteriotteen tarkistuspäivämäärä

6. LASKUTUS

Palveluntuottaja laskuttaa Helsingin kaupunkia palvelukohtaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi -portaalissa palvelusetelipalvelukohtaisen koontilaskuviitteen ja kokonaissumman. Palveluntuottaja lähettää verkkolaskun oman laskutusjärjestelmänsä kautta. Laskulla tulee olla näkyvissä palse.fi -portaalin muodostama koontilaskuviite ja kokonaissumma. Palveluntuottajan ei tarvitse eritellä laskullaan laskutettavia palvelutapahtumia. Palveluntuottaja laskuttaa Helsingin kaupunkia kuukausittain. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa laskullaan muita palveluita tai kuluja. Palveluntuottajaksi hakeutuvan tulee osallistua kunnan järjestämään sähköistä järjestelmää koskevaan koulutukseen, mikäli kunta katsoo sen tarpeelliseksi.

Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään palvelusetelin arvon mukaisesti. Mikäli vuorokausimaksu on kokonaisuudessaan palveluseteliä alhaisempi, kaupunkia voi laskuttaa vain toteutuneen vuorokausimaksun mukaan.

Palveluseteliosuus voidaan laskuttaa kunnalta peruuntuneen hoitajakson ensimmäiseltä päivältä, mikäli peruutus on tapahtunut hoidon aloituspäivänä tai sitä edeltävänä päivänä. Aiemmin perutuilta hoitajaksolta ei makseta palveluseteliosuutta. Asiakkaalta ei peritä asiakkaan omavastuusuutta peruuntuneelta hoitajaksolta.

7. PALVELULUOKKAKUVAUKSET VAMMAISPALVELUN JA KEHITYSVAMMAHUOLLON ASIAKKAISTA KODIN ULKOPUOLISEN YKSIKÖN JÄRJESTÄMÄSSÄ HOIDOSSA

7.1. Asiakas- ja ikäryhmät

Kehitysvammaiset henkilöt

Kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat tyypillisesti hoivaa ja ohjausta ja saattavat tarvita kaikenkattavaa tukea ja apua. Kehitysvamman asteesta riippuen tuen tarve vaihtelee.

Vammaiset henkilöt ja pitkäaikais- tai monisairaat henkilöt

Vammaisilla henkilöillä voi olla suuri fyysisen avun tai esimerkiksi aivovammasta tai muistihäiriöistä johtuva suuri ohjauksen tarve. Lapsilla ja nuorilla voi olla laaja-alaisia kehityshäiriöitä, puheentuoton vaikeuksia, kehitysviivästymää, diagnosoituja psyykkisiä ongelmia jne.

Asiakkailla saattaa esiintyä masennusta ja muita mielenterveyden ongelmia, muistihäiriöitä sekä haastavaa käyttäytymistä. Molempiin yllämainittuihin asiakasryhmiin voi kuulua autismin kirjon henkilöitä. Asiakkaat tarvitsevat strukturoidun päiväohjelman sekä tukea ja ohjausta monissa elämän toiminnoissa.

Useat asiakkaat käyvät lyhytaikaishoitajakson aikana päivähoidossa, koulussa, työ- ja päivätoiminnoissa jne. Tarvittaessa heillä on oikeus olla lyhytaikaishoitoyksikössä myös päiväsaikaan. Kaikkiin ryhmiin voi kuulua lapsia (0–12 -vuotiaat), nuoria (13–20 -vuotiaat) tai aikuisia (yli 20 -vuotiaat).

7.2. Palveluluokat

Lyhytaikaishoidon ja omaishoidon lomituksen asiakkaiden palvelutarve, määrä ja muoto vaihtelevat. Palvelun tulee olla tarvittaessa ympärivuorokautista kaikissa palveluluokissa. Kaikkiin palveluluokkiin voi kuulua sekä kehitysvammaisia että vammaisia henkilöitä kaikista ikäryhmistä.

Palveluluokka 1. Kevyttä hoitoa, ohjausta ja tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat

Asiakkaat, jotka tarvitsevat apua, tukea ja kevyttä hoivaa. Asiakkaat selviytyvät monista asioista itsenäisesti. Asiakkaat tarvitsevat lähinnä ohjausta ja läsnäoloa ja mahdollisesti pieniä hoitotoimenpiteitä. Palvelu on pääosin avustamista päivittäisissä toimissa. Haastava käyttäytyminen on harvinaista. Mikäli asiakkaalla on autismin kirjoon kuuluvia piirteitä, hän kuitenkin yleensä selviää jokapäiväisestä elämästä suhteellisen hyvin.

Palveluluokka 2: Ohjausta, apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat

Asiakkaat, jotka tarvitsevat päivittäin hoitoa, tukea ja ohjausta. Heillä on vammoja tai sairauksia, mutta ne ovat hallinnassa ja tarvitsevat lähinnä aktiivista seurantaa ja ajoittain hoitotoimenpiteitä. Heitä voidaan kuitenkin hoitaa yhden henkilön voimin. Osa tähän palveluluokkaan kuuluvista henkilöistä voi käyttäytyä ajoittain haastavasti. Yöaikaan asiakkaat tarvitsevat lähinnä valvontaa. Autismiin kirjoon kuuluvat asiakkaat tarvitsevat strukturoidun päiväohjelman ja runsaasti aikaa sekä keinoja itseilmaisuun.

Palveluluokka 3: Paljon apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat

Asiakkaat, jotka tarvitsevat kattavasti hoitoa, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissa. Asiakkailla on lukuisia vammoja ja sairauksia. Yöllä asiakas tarvitsee valvontaa ja tarvittaessa hoitoa. Osa ko. palveluluokkaan kuuluvista asiakkaista joutuu usein haastaviin tilanteisiin ja voi tarvita hoitoa ja ohjausta itsehallinnan puutteiden vuoksi. Mahdolliset lisäsairaudet ja -vammat lisäävät avun tarvetta. Autismiin kirjoon kuuluvat asiakkaat, jotka tarvitsevat tarkasti strukturoidun päiväohjelman, jota osittain toteutetaan kahden työntekijän ohjauksessa. Asiakkaat pystyvät kuitenkin ajoittain toimimaan ryhmässä.

Palveluluokka 4: Jatkuvaa apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat

Asiakkaat, jotka tarvitsevat kaikkiin päivittäisiin toimintoihin fyysistä, toisen henkilön, antamaa apua ja joissakin tapauksissa jatkuvaa hoitoa (usein kahden työntekijän työpanoksella). Asiakkaat tarvitsevat paljon apua ravinnon, nesteiden ja muiden perustarpeiden kuten esim. hengittämisen ylläpitämisessä. Liikuntakyvyttömyys sekä mahdolliset etenevät sairaudet lisäävät jatkuvan seurannan tarvetta. Asiakkaat voivat tarvita erilaisia hoitotoimia vuorokauden ympäri.