



# Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

# Sisällysluettelo

Henkilökohtainen apu – sääntökirjan palvelukohtainen osa .....	1
1 Henkilökohtainen apu.....	1
2 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat .....	2
3 Palveluseteli .....	2
4 Sopimus .....	2
5 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo.....	3
6 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet.....	3
6.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta .....	3
6.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	4
6.3 Palvelun sisältövaatimukset .....	4
6.4 Palauteraportin toimittaminen Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle.....	5
6.5 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen .....	5
6.6 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	6
6.7 Laskutus .....	6
7 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu.....	7

Hyväksytty: ArTun johtoryhmä 31.1.2024, § 7

# Henkilökohtainen apu – sääntökirjan palvelukohtainen osa

Tutustu palvelusetelien sääntökirjojen yleiseen osaan, joka koskee kaikkia palveluseleitä. Tämän sääntökirjan palvelukohtaisessa osassa kuvataan henkilökohtaisen avun palveluseteliin liittyvät ohjeet ja säännöt.

## **1 Henkilökohtainen apu**

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtainen apu ei ole hoivaa, hoitoa eikä valvontaa. Henkilökohtaista apua voi hakea selviytyäkseen kotona, töissä, opiskeluissa tai harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Avustajan tuntimäärä arvioidaan yksilöllisesti.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen henkilökohtainen apu -palvelusetelin sääntökirja on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajaksi. Etelä-Karjalan hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

## 2 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen palvelusetelistä tekee joko sosiaalityöntekijä tai palvelupäällikkö riippuen asiakkaalle myönnetystä tuntimäärästä.

## 3 Palveluseteli

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii [Palse.fi](https://palse.fi) - portaali. Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään. Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi. Käyttöohjeet rekisteröitymiseen ja tuottajaksi hakeutumiseen ovat portaalissa. Päätöksen henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä tekee vammaispalvelujen johtaja. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävät tunnit. **Palvelutapahtuma tulee kirjata välittömästi (enintään viisi päivää), jotta asiakkaan tiedot pysyvät ajan tasalla.**

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan ja voi vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Asiakas voi nähdä palvelusetelituottajien tiedot Palse.fi- portaalista ja tarvittaessa palveluntuottajaluettelo lähetetään asiakkaalle. Asiakkaalle lähetetään kuukausittain portaalista palvelun käyttöselvitys.

## 4 Sopimus

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua tilaava ja käyttävä kuluttaja-asemassa oleva vaikeavammaisen henkilö.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tehdään kirjallinen sopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Sopimus tehdään määräajaksi tai enintään asiakkaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueelta

saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon portaalista.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisajan suositetaan olevan kaksi (2) viikkoa.

## **Sopimuksen purku**

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Esimerkiksi avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; taikka henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; taikka esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä, tekee palvelua suorittaessaan rikoksen tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia.

## **5 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo**

Asiakkaalle lähetetään palveluseteli, johon on määriteltä palvelusetelin käyttötarkoitus ja voimassaolo. Palvelusetelin käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassaolon portaalista. Mikäli palvelutarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä. Asiakkaan tulee olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään hyvissä ajoin ennen päätöksen voimassaolon päättymistä.

## **6 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet**

Palveluntuottajan tulee noudattaa voimassa olevaa lainsäädäntöä.

### **6.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta**

Vammaispalvelutoimisto antaa asiakkaalle palvelusetelin, ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista. Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että portaalissa olevat tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta ilmenee sen numero ja tuottajan varmenne. Niiden avulla portaalissa näkyy palvelusetelin voimassaolo sekä myönnetty/jäljellä oleva tuntimäärä.

## **6.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset**

Avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottaja huomioi asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

- nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä
- menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)

Vastuuhenkilön vaihtuminen tulee ilmoittaa Etelä-Karjalan hyvinvointialueen yrittäjäasioista vastaavalle palveluohjaajalle.

## **6.3 Palvelun sisältövaatimukset**

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä,

opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtainen apu ei pääsääntöisesti ole hoivaa, hoitoa ja valvontaa. Palvelu ei sisällä ammatillista työtä mm. remontti- ja kodin korjaustyöt, lääkehuolto tai terveydenhuollon toimenpiteet. Epäselvissä tilanteissa palveluntuottajan tulee olla yhteydessä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen edustajaan.

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi että avustaja käy asiakkaan puolesta kaupassa. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

#### **6.4 Palauteraportin toimittaminen Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle**

Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa portaalin kautta palvelupalautetta asiakkaan tilanteesta.

#### **6.5 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen**

Henkilökohtainen apu -palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on

palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

## 6.6 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Etelä-Karjalan hyvinvointialue päättää sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

## 6.7 Laskutus

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella. Palveluntuottaja laskuttaa Etelä-Karjalan hyvinvointialuetta tehtyjen työtuntien perusteella Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Laskutus tapahtuu palveluportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä

Laskut lähetetään osoitteeseen:

Verkkolaskuosoite: (Effector) 003732213131152

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Verkkolaskuoperaattori: Basware

Välittäjän tunnus BAWCFI22

Viite: Henkilökohtainen apu/palvelusetelin laskuviite

Paperilaskut:

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

PL 9892, 00026 Basware

Viite: Henkilökohtainen apu/palvelusetelin laskuviite

Laskun lähettäminen sähköpostilla: [ekhva@bscs.basware.com](mailto:ekhva@bscs.basware.com)



## **Etelä-Karjalan hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.**

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- Y-tunnus (palveluntuottajan arvonlisäverotunniste)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- portaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveysterveyst:
  - veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
  - veroton sosiaalipalvelu AVL 37 §
- muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan.

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä. Puutteelliset laskut Etelä-Karjalan hyvinvointialue palauttaa takaisin, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä. Asiakkaalta ei saa periä omavastuusoosuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu - palvelusta.

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Etelä-Karjalan hyvinvointialueen vaatimalla tavalla. Laskutukseen liittyviä asioita voi tiedustella vammaispalvelutoimistosta (vammaispalvelutoimisto@ekhva.fi).

## **7 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu**

Palvelusetelin arvon päättää Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallitus. Palvelusetelin arvo on 25,00 €/tunti. Työaikakorvaukset määräytyvät yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaisesti. Portaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikompäivien ja kellonaikojen mukaan.

Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta omavastuuta.

Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, Etelä-Karjalan hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan ilmoittaman hinnan.