



**Etelä-Savon  
hyvinvointialue**

---

## **Palvelusetelin sääntökirja**

### **Henkilökohtaisen avun palveluseteli**

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 7.12.2022 § 293

---



## Sisällysluettelo

Sääntökirjan palvelukohtainen osa .....	2
1 Henkilökohtainen apu .....	2
2 Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat .....	2
3 Palveluseteli.....	2
4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö .....	3
5 Sopimus.....	3
5.1 Sopimuksen purku .....	4
6 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo .....	4
7 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet .....	4
7.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta .....	4
7.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	5
7.3 Henkilöstön kielitaito .....	5
7.4 Palvelun sisältövaatimukset .....	5
7.5 Palauteraportin toimittaminen hyvinvointialueelle .....	6
7.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen .....	6
7.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö .....	6
7.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute .....	6
7.9 Palvelun virhe .....	8
7.10 Tietojärjestelmät .....	8
7.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut .....	8
7.12 Laskutus .....	9
8 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu .....	10

## Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelustelipalveluna tuotettavaa palvelua.

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

### 2 Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammais- palvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisen edellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Palveluseteli on yksi henkilökohtaisen avun järjestämistavoista. Sitä voidaan käyttää myös vakituisen avustajan sairastuessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin tai asiakaskohtaisesta harkintaa käyttäen. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös.

### 3 Palveluseteli

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali ([www.Palse.fi](http://www.Palse.fi)). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidytyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu -palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluseteliportaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa hyvinvointialueen taloustoimistosta. Sosiaalipalvelujen toimialan viranhaltija tekee päätöksen vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan



palvelusetelin voimassaolon, sen saldon ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtuma tulee kirjata välittömästi (enintään viisi päivää), jotta asiakkaan tiedot pysyvät ajan tasalla.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan niistä palveluntuottajista, jotka tuottavat henkilökohtaista apua. Asiakas voi myös vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Useampi palveluntuottaja voi aktivoida saman setelin. Palveluntuottaja- luettelo lähetetään asiakkaalle palvelusetelin mukana.

## 4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009. Samanaikaisesti tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12§:n muuttamisesta (570/2009). Lisäksi mm. seuraavat lait sisältävät palveluseteliä koskevia säädöksiä:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
- Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) (817/2015)
- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005) ja (804/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/67919.

## 5 Sopimus

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua käyttävä kuluttaja- asemassa oleva vaikeavammaisen henkilö. Varsinaista palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueelle.



Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus, 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 kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista.

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

## 5.1 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.

## 6 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo

Asiakkaalle lähetetään palveluseteli, johon on määritetty palvelusetelin käyttötarkoitus ja voimassaolo. Palvelusetelin käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassa olon palveluseteliportaalista. Mikäli palvelutarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä.

## 7 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

### 7.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Henkilökohtaisesta avusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen lisäksi vammaispalvelun työntekijä antaa asiakkaalle ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista. Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun.

Asiakas ja vammaispalvelun palveluohjaaja tai sosiaalityöntekijä erityistyöntekijä sopivat aina yhdessä henkilökohtaisen avun järjestämistavoista. Asiakkaan oikeus palveluseteliin sekä henkilö- kohtaisen avun määrä sovitaan palvelusuunnitelmassa.

Palveluntuottajan vastaa siitä, että hyvinvointialueelle annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.



Asiakkaan velvollisuus on esittää palveluntuottajalle palveluseteli, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluseteliportaalissa näkee palvelusetelin voimassaolon, jäljellä olevan arvon sekä myönnetyn/jäljellä olevan tuntimäärän.

## 7.2 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 työntekijöitä tai hänen alihankkijansa. Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida 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)

## 7.3 Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi ilmoittaa henkilökunnan osaaman laajemman kielitaidon myös mm. viittomakieli ja tiedot lisätään palveluhakemistoon asiakkaiden nähtäville.

## 7.4 Palvelun sisältövaatimukset

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua 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. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa, hoitoa ja valvontaa.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti
- myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin tai asiakaskohtaista harkintaa käyttäen
- myönnettäessä henkilökohtaista apua heille, joille katsotaan palvelusetelin olevan sopivin henkilökohtaisen avun järjestämistapa

Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



kotona tai muussa paikassa. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. 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 on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

## 7.5 Palauteraportin toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottaja antaa palveluseteliportaalin kautta hoitopalautteen yhteenvedon kerran kuukaudessa laskun yhteydessä.

## 7.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

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

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovittua 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 sovittua 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.

## 7.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää hoidon toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijansa pätevydestä. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset.

## 7.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointialueen edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen



sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeään huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita avustustapahtumakohtaisesti ja tarkastella palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia [www.palse.fi](http://www.palse.fi) -portaalissa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästyisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa (1 kk) siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta henkilökohtainen apu – palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata 7 arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Hyvinvointialue käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän sääntökirjan vaatimukset. Asiakas voi antaa palautetta ja reklamoida myös suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on vietävä asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot hyvinvointialueen tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen hyvinvointialueen edustajalle.

Palautteiden ja reklamaatioiden luokittelu:

**laatuun liittyvä (reklamaatio):**

- palvelun virhe ja/tai viivästyminen

**asiakkaan kokemukseen liittyvä (positiivinen tai negatiivinen palaute)**

- palvelun virhe ja/tai viivästyminen
- itsemääräämisoikeuden toteutuminen
- turvallisuuden tunteen kokemus
- avustajan osaaminen
- avustajan vuorovaikutustaidot

[Negatiivinen palaute = sopimusrikkomusta ei ole tapahtunut mutta asiakkaalle jää jokin kielteinen tai huono tunne palvelun sisällöstä tai laadusta.]

Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palvelusetelitoiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua potilasvastaanoton hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautteen, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi





Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakastytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkailta on oikeus antaa hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajien yhteistyökokouksia tarvittaessa. Palveluntuottajalta edellytetään osallistumista tapaamiin mahdollisuuksien mukaan.

## 7.9 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjan yleisen osan kohdassa 11 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.) Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virhetilanteissa.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, palveluntuottaja ei vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

## 7.10 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys; sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

## 7.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Hyvinvointialue päättää ne sosiaali- ja terveyspalvelut, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). 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.



## 7.12 Laskutus

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisvaiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja ei voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä. Laskut tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

**Verkkolaskuosoite/OVT tunnus: TE003732213158**

**Välittäjätnunus: 003701011385**

**Verkkolaskuoperaattori: TietoEVRY Oyj**

**Y-tunnus: 3221315-8**

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan joko sähköpostilla

[ostolaskut@etelasavonha.fi](mailto:ostolaskut@etelasavonha.fi) tai osoitteella:

Etelä-Savon hyvinvointialue  
Talousoalvelut  
Porrassalmenkatu 35-37  
50100 Mikkeli

Laskussa tulee olla viitetietona tilaajan nimi

Hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunnistus)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunnus (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystoimet:
  - a. veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
  - b. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti

**Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



- c. veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
- d. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
- e. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä. Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä.

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

Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan. Hyvinvointialueen viranomaisen voi yksilölliseen harkintaan perustuen myöntää poikkeustapauksessa palvelusetelin, joka korvaa matka-aikaa sekä kustannuksia, jos sopivaa palveluntuottajaa ei ole saatavilla omasta kunnasta. Laskentakaava, yli 10 km:n osalta, 0.60 €/km.

Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu-palvelusta.

Asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle palvelusetelin käyttämiseen ja laskuttamiseen tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa kunnalta palvelusetelissä määriteltujen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä hyvinvointialuee vaatimalla tavalla. Palautteet ja reklamaatiot lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon.

## 8 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palvelusetelin arvon päättää vuosittain Etelä-Savon hyvinvointialueen hallitus.

25,00 € arkipäivisin 6-18

28,75€ (+15%, iltalisä) arki-iltaisain 18-21

35,00€ (+40%, yölisä) arkiöisin 21-06

30,00€ lauantapäivisin 6-18

34,50€ (+15%, iltalisä) lauantai-iltaisain 18-20

60,00€ (+100%, sunnuntaipalkka tulee voimaan klo 20) lauantai-öisin 20-06

45,00€ sunnuntaipäivisin 06-18

### **Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa**

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



51,75€ (+15%, iltalisä) sunnuntai-iltaisain 18-21

63,00€ (+40%, iltalisä) sunnuntaiyö 21-06

Palveluseteliportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan.

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

Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnan mukaisesti. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. (Palveluseteliopas, 2012).