



# Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Palvelukohtainen sääntökirja

# Sisällys

1	<b>Soveltamisala .....</b>	<b>3</b>
2	<b>Asiakkaat .....</b>	<b>3</b>
3	<b>Palveluseteli .....</b>	<b>4</b>
	3.1 Palvelusetelijärjestelmä .....	4
	3.2 Palvelusetelin myöntäminen .....	4
	3.3 Sopimus.....	5
4	<b>Sisältö .....</b>	<b>5</b>
5	<b>Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet .....</b>	<b>6</b>
	5.1 Palveluntuottaja .....	6
	5.2 Henkilöstö .....	7
	5.3 Laadunvalvonta .....	7
	5.4 Palvelun virhe .....	8
	5.5 Palvelun peruuntuminen .....	8
6	<b>Laskutus .....</b>	<b>8</b>
7	<b>Palvelua ohjaava lainsäädäntö.....</b>	<b>10</b>

# 1 Soveltamisala

Vammaispalvelun henkilökohtaisen avun järjestäminen perustuu lakiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (1987/380), jatkossa vammaispalvelulaki. Palvelu on toteutettava siihen sovellettavan lainsäädännön ja alemman tasoisten määräysten mukaisesti.

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua, jos henkilö vammansa tai sairautensa takia välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan edellä mainittuja toimia suorittaessaan ja henkilön omatoimisuuden mahdollistaminen ja lisääminen niissä toiminnoissa, joihin palvelu on myönnetty. Henkilökohtainen apu voidaan järjestää työntantajamallilla, missä vammaisen henkilö toimii työntantajana tai ostopalveluna tai palvelusetelillä.

Henkilökohtainen apu ei pääsääntöisesti ole hoivaa, hoitoa eikä valvontaa. Henkilökohtaista apua voi hakea selviytyäkseen kotona, töissä, opiskeluissa tai harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Myönnettävän henkilökohtaisen avun tuntimäärä arvioidaan yksilöllisesti.

## 2 Asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisen edellytykset. Porvoossa henkilökohtainen apu järjestetään ensisijaisesti työntantajamallilla. Toissijainen järjestämistapa on ostopalvelu ja kolmantena vaihtoehtona on palveluseteli. Asiakkaita ovat vammaispalvelulain 8 c §:ssä määritellyt vaikeavammaiset henkilöt. Asiakkailta voi olla kehitysvamma, aistivamma (esimerkiksi näkövamma), liikuntavamma, aivovamma, etenevä neurologinen ja/tai lihassairaus tai muu vamma tai sairaus.

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. Henkilökohtaisen avun palveluseteli myönnetään asiakaskohtaista harkintaa käyttäen. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan.

## 3 Palveluseteli

### 3.1 Palvelusetelijärjestelmä

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali ([www.palse.fi](http://www.palse.fi)). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidyttyään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu -palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluntuottaja ylläpitää järjestelmässä omia tietojaan, tarkistaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, saldotilanteen ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtumat tulee kirjata viiden päivän kuluessa palvelun antamisesta, jotta asiakkaan saldo pysyy ajan tasalla.

### 3.2 Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelin arvo perustuu myönnetyn palvelun määrään ja ajankohtaan. Asiakkaalle laaditaan palveluseteli, joka noudattaa päätöksen voimassaoloaika ja muuta olennaista sisältöä. Palvelusetelin arvo lasketaan myönnetyn avun voimassaolon ja avun määrän mukaisesti. Asiakkaalle ei muodostu omavastuuosuutta.

Vammaispalvelun viranhaltija ohjaa asiakasta palvelusetelin käyttöön liittyvissä asioissa. sekä antaa listan hyväksytyistä palveluntuottajista ([www.palse.fi](http://www.palse.fi)). Listasta ilmenevät tuotettavat palvelut. Palveluseteliportaalissa henkilökohtaisen avun asiakkaalla on mahdollisuus vertailla palveluntuottajia.

Palveluseteliin kirjatun jakson aikana käyttämättä jääneet tunnit eivät siirry seuraavalle jaksolle. Palvelusetelintuottajan tulee laskuttaa toteutuneesta palvelusta oman hinnastonsa mukaiset tunti hinnat palvelun toteutuksen ajankohdan perusteella. Hinnat eivät saa ylittää Porvoon kaupungin määrittelemää hintaa.

Palvelusetelillä korvattavassa palvelussa lähtökohtana on palvelusetelipäätöksessä määritellyt käyttötarkoitus ja palvelun määrä. Mikäli palveluun liittyy tilanteita, joissa muodostuu ylimääräisiä kustannuksia esim. avustajan sisäänpääsystä tai muusta vastaavasta toiminnasta, tulee palveluntuottajan ohjeistaa asiakasta olemaan etukäteen yhteydessä palvelun myöntäjään.

Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassaolon palveluseteliportaalista. Mikäli palveluntarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä.

Palveluseteliportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan.

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

Muiden kuin palvelusetelillä tuotettavien palveluiden maksamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään ja ne ovat asiakkaan itse maksettavia palveluita.

### 3.3 Sopimus


Palvelusetelillä tuotettu palvelu perustuu asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen, joka tulee tehdä ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusopimuksen osapuolet ovat palveluja tuottava yritys sekä kuluttaja-asemassa oleva henkilökohtaisen avun palveluseteliä käyttävä asiakas. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen sopimus, missä 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 asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista.

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi, että avustaja ei saavu lainkaan työpaikalle eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua tai henkilökohtainen avustaja laiminlyö olennaisesti sovitus avun toteuttamisen tai esiintyy työpaikalla päihtyneenä.

## 4 Sisältö

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 olla esimerkiksi:

- tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jonkin odottamattoman syyn takia estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti
- myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin tai asiakaskohtaista harkintaa käyttäen

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. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Henkilökohtaisen avun 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 tiedot, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtaisen avun asianmukaiseen toteuttamiseen.

## 5 Palveluntuottajan oikeudet ja velvoitteet

### 5.1 Palveluntuottaja

Palveluntuottajan tulee täyttää yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja/tai yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset. Sen tulee myös olla merkitty asianomaiseen aluehallintoviranomaisen ylläpitämään rekisteriin tai sen tulee olla saanut aluehallintoviranomaisen myöntämä toimilupa kyseisessä kunnassa. Palveluntuottajalla, joka tuottaa kotiin annettavaa hoitoa, tulee olla kirjallinen lääkehoidon suunnitelma. Pelkästään päivittäisissä toimissa avustamista tarjoavan palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Porvoon kaupungin Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin.

## 5.2 Henkilöstö

Avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään. Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen ja ruotsin kielen taito.

Palveluntuottajan on nimettävä palvelusetelitoiminnalleen vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toteutettavat palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset. Vastuuhenkilöltä edellytetään soveltuvaa sosiaali- ja terveystieteiden tutkintoa. Vastuuhenkilön vaihtuessa tulee siitä ilmoittaa Porvoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kirjaamoon sekä kirjata muutos palveluseteliportaaliin.

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Tällöin alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin ja palveluntuottajan tulee olla hyväksytty Porvoon kaupungin Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajat -rekisteriin. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoidensa toiminnasta kuten omastaan.

## 5.3 Laadunvalvonta

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä Porvoon kaupungin 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 on toimitettava tiedoksi myös vammaispalveluille. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Palveluntuottajan toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti Porvoon kaupungilla. Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Asiakastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautteen, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa Porvoon kaupungille luvan tehdä palveluseteliasiakkailleen asiakasyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu Porvoon kaupungin järjestämään asiakaspalautteen

keräämiseen. Palveluntuottajaa edellytetään osallistumaan Porvoon kaupungin järjestämiin yhteistyökokouksiin.

## 5.4 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). Porvoon kaupunki ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Palvelu on virheellistä myös, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan, ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätökseen palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja (kuluttajansuojalaki 38/1978).

## 5.5 Palvelun peruuntuminen

Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisesta asiakkaan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta palvelusta asiakkaan kanssa. Mikäli palveluntuottaja ei pysty järjestämään itse korvaavaa palvelua, ottaa hän yhteyttä vammaispalvelujen viranhaltijaan palvelun järjestämiseksi. Porvoon kaupunki ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

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.

# 6 Laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palveluseteli-päätöksen mukaisesti. Maksuehto on laskun saapumisesta lukien 14 päivää netto. Viivästyskorko on enintään korkolain mukainen. Tilaja ei maksa laskutuslisää eikä muita ylimääräisiä kuluja. Laskun tulee olla ilman asiakkaan henkilötietoja.

Palveluntuottaja muodostaa kuukausittain Palse.fi -portaalissa koontilaskuviitteen. Palveluntuottajan muodostama koontilaskuviite siirtyy automaattisesti Porvoon kaupungille



nähtäväksi. Palveluntuottaja lähettää palvelusetelilaskun Porvoon kaupungille omasta laskutusjärjestelmästä.

Palveluntuottaja lähettää laskut ensisijaisesti verkkolaskuina. Laskun vastaanottajatietoina tulee laskussa olla osoite:

Porvoon kaupunki  
PL 785  
00074 CGI

OVT-tunnus: 0037106151210

Verkkolaskuoperaattori: CGI (operaattoritunnus 003703575029)

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan osoitteeseen:

Porvoon kaupunki  
PL 785  
00074 CGI

Porvoon kaupunki ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää.

Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkin-

nät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite
- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveyspalvelut:
  - a) veroton ALV 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
  - b) veroton ALV 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
  - c) veroton ALV 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
  - d) veroton ALV 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
  - e) muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut Porvoon kaupunki palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä.

Palvelu tulee laskuttaa kuukausittain jälkikäteen 15. päivään mennessä.

## 7 Palvelua ohjaava 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:

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
3. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
4. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (733/1992)
5. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
6. Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
7. Kansanterveyslaki (66/1972)
8. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
9. Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
10. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
11. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Henkilötietolaki (523/1999)
14. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
15. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
16. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
17. Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)

18. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/67919.