



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue

# **Palvelusetelit Vammaispalveluiden soveltamisohje- Henkilökohtainen apu 2024 Pohjanmaan hyvinvointialue**

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus 18.09.2023 § 234

# Sisällysluettelo

## TOIMINTAOHJEEN PALVELUKOHTAINEN OSA

### YLEISEN PALVELUSETELITOIMINTAOHJEEN HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIKOHTAINEN OSA

#### HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIKOHTAINEN OSA TÄYDENTÄÄ

PALVELUSETELIN YLEISTÄ TOIMINTAOHJETTA.....	3
1. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu.....	3
2. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat.....	3
3. Henkilökohtainen apu .....	4
4. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet ja työ.....	4
5. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika .....	5
6. Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi .....	5
7. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo .....	5
8. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet.....	5
8.1. Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta .....	5
8.2. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset .....	6
8.3. Palvelun sisältövaatimukset .....	7
8.4. Asiakaskäytikertojen kirjaus .....	7
8.5. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi.....	7
8.6. Tilaajan antamat tiedot palvelun tuottajalle.....	8
8.7. Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen .....	8
9. Palvelusetelin arvo .....	8
9.1 Matkakorvaukset .....	9
10. Palvelun laskutus .....	9
12 Lainsäädäntö ja suositukset .....	11

# HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIKOHTAINEN OSA TÄYDENTÄÄ PALVELUSETELIN YLEISTÄ TOIMINTAOHJETTA

Palvelusetelin yleistä toimintaohjetta täydennetään tällä vammaispalvelun palvelukohtaisella toimintaohjeella.

Tämä toimintaohje määrittelee palvelukohtaisesti palvelusetelillä tuotettavaa henkilökohtaisen avun palvelua.

## 1. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Tätä palvelusetelin toimintaohjetta noudatetaan, kun Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelut järjestävät henkilökohtaisen avun palveluita sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Pohjanmaan hyvinvointialue velvoittaa, että palveluntuottajat noudattavat palvelusetelien yleisissä ja palvelukohtaisissa soveltamisohjeissa olevia määräyksiä.

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin toimintaohje on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun tuottajaksi.

Pohjanmaan hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän soveltamisohjeen vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

## 2. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (1987/380) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti.

Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttötarkoitukseen (päivittäiset toimet, työ ja vapaa-aika) kirjataan viranhaltijapäätökseen.

### 3. Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi hän ei selviä niistä itse.

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle.

Vammaispalvelulain mukainen palvelu, johon palvelun myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus.

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. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, tulee siihen vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

Tällaista hoivaa, hoitoa ja valvontaa, jota laissa tarkoitetaan, on ainakin sellainen hoito ja huolenpito, jota annetaan pääasiassa lääketieteellisin perustein tai sellainen hoito ja huolenpito, jota on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, esimerkiksi perushoito.

### 4. Henkilökohtainen apu - päivittäiset toimet ja työ

Päivittäisiä toimia ovat toiminnot, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin. Esimerkkeinä päivittäisistä toimista ovat kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvat jokapäiväiset ja yleisesti elämässä tapahtuvat asiat ja toimet.

- liikkuminen
- pukeutuminen
- henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen
- vaate- ja ruokahuolto
- kodinhoito
- kaupassakäynti
- lääkärikäynnit
- muu asiointi
- lasten vieminen päiväkotiin ja lasten päivittäisiin toimiin osallistuminen ym.

## 5. Henkilökohtainen apu - vapaa-aika

Henkilökohtaista apua myönnetään harrastuksiin, yhteiskuntaan osallistumiseen ja sosiaalista kanssakäymistä varten, kuten ystävyys- ja sukulaisuussuhteiden ylläpitämiseen kodin ulkopuolella.

Henkilökohtaista apua järjestetään vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön vapaa-ajan avuntarvetta.

## 6. Asiakaskohtainen palvelutarpeenarviointi

Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelun viranhaltija, sosiaalityöntekijä, myöntää palvelusetelin asiakkaalle.

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarpeenarviointiin.

Asiakkaan saatua päätöksen henkilökohtaisen avun palvelusetelistä, asiakkaan tulee valita palveluntuottaja palse.fi henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajista. Palveluntuottaja toteuttaa asiakkaan palvelun palvelupäätöksen mukaisesti.

## 7. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo

Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelut myöntää palvelusetelin yksittäiselle asiakkaalle. Palveluseteli on voimassa toistaiseksi tai määräajan.

Viranhaltija tekee palvelusetelin myöntämisestä päätöksen, joka perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarvearviointiin.

Pohjanmaan hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa asiakkaan palveluntarvetta ja palvelun tuottamisen tapaa myös jo myönnetyn palvelusetelin voimassaoloaikana sen arvioimiseksi, voidaanko palvelua tuottaa ensisijaisen järjestämistavan mukaisesti, työnantajamallin mukaisesti tai omana toimintana.

## 8. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

### 8.1. Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Asiakkaalle tehdään aina viranhaltijapäätös henkilökohtaisen avun kestosta ja määrästä.

Päätöksen lisäksi asiakas saa palvelusetelin, ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista.

Yhteydenotto henkilökohtaisen avun saamiseksi palvelusetelillä, tapahtuu asiakkaan taholta, joka ottaa yhteyttä palveluntuottajaan saadakseen henkilökohtaista apua palvelusetelillä.

Asiakas esittää palveluntuottajalle palvelusetelin, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluseteliportaalissa näkee palvelusetelin voimassaolon sekä myönnetyn/ jäljellä olevan tuntimäärän.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti ja että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Laskutusperusteena ovat kirjatut tunnit.

Mikäli asiakkaan tunnit on jo käytetty, niin päätöksen ylittäviä tunteja ei voi laskuttaa palvelun järjestäjältä, Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Pohjanmaan hyvinvointialueelle annetut tiedot ovat ajan tasalla.

Palveluntuottajan vastuuhenkilön vaihtuessa, siitä tulee ilmoittaa välittömästi vammaispalvelun palvelusetelin yhteyshenkilölle/ henkilöille. Palveluntuottaja vastaa siitä, että muutokset kirjataan palvelusetelijärjestelmiin.

## 8.2. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Vammaispalvelulaki ei edellytä avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä riittävästä valmiuksista avustustyössä, perehdytyksestä, kehittämisestä ja 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 on lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)
- avustajan kielitaito
- vaihtoehtoiset kommunikoinnin menetelmät

Palveluntuottajan on pyydettävä rikosrekisteriotteet yrityksessään työskenteleviltä työntekijöiltä.

### 8.3. 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.

Vammaispalvelulain 3 §:n mukaan palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avun tarve. Säännös korostaa sosiaalihuollon asiakaslain 8 §:ään kirjattua asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallistumista koskevien säännösten huomioon ottamista.

Asiakslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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 aikataulusta. Henkilökohtaisen avun -palvelun on oltava sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan sitä, mistä 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 avun asianmukaiseen toteuttamiseen.

### 8.4. Asiakaskäyntikertojen kirjaus

Palveluntuottaja kirjaa käyntikertansa palveluseteliportaaliin, Palse.fi ajantasaisesti. Käyntikertojen kirjaus on edellytys laskutukselle.

### 8.5. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palveluseteli asiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot.

Palvelun tuottajan on myös informoitava tilaajaa kaikista valtion aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle tehdyistä kanteluista ja Potilasvakuutuskeskukselle tehdyistä vahinkoilmoituksista, jotka liittyvät palvelusetelijärjestelmään.

Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan.

## 8.6. Tilaajan antamat tiedot palvelun tuottajalle

Myöntäessään palvelusetelin tilaajan tulee varmistua siitä, että palveluntuottajan käytössä on riittävät asiakkaan perustiedot.

Tilaajan on informoitava asiakasta tästä seikasta palveluseteliä antaessaan.

## 8.7. Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Henkilökohtaisen avun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa.

Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituspaikassa sovittuun aikaan.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituspaikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Edellä mainitussa tapauksessa asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään henkilökohtaisen avun tunteihin liittyvistä veloituksista.

Asiakkaan kokiessa tulleen väärin kohdelluksi palveluntuottajan taholta, on asiakkaan oltava yhteydessä palvelunjärjestäjään.

## 9. Palvelusetelin arvo

Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa palvelusetelin arvon erillisellä päätöksellä.



## 9.1 Matkakorvaukset

Matkat korvataan Verohallinnon vuosittain vahvistaman päätöksen mukaisesti.

Matkakorvausta voi laskuttaa asiakaskohtaisesti kotikäynniltä, kun yhdensuuntainen matka asiakkaan luo on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä, jolloin korvaus maksetaan vain yli 10 km ylittävältä osalta.

Matkakorvausta maksetaan enintään sadan (100) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta, tällöin matkakorvausta maksetaan palveluntuottajan toimipisteestä asiakkaan luokse enintään yhdeksänkymmenen (90) kilometrin yhdensuuntaisesta matkasta ja edestakaiselta matkalta enintään 180 kilometritä.

Matkan jatkuessa palveluseteliasiakkaan luota toiselle palveluseteliasiakkaalle, on palveluntuottajalla oikeus laskuttaa matkakorvaus myös tältä matkalta, mikäli tämäkin matka on yli kymmenen (10) kilometriä palveluntuottajan toimipisteestä.

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa ainoastaan tosiasiallisesti ajettu matka. Matkakorvauksia ei voi sisällyttää palveluseteliin.

Matkakorvaukset ja -reitti sekä käynnin ajankohta tulee kirjata asiakaskohtaisesti laskuun tai palveluportaaliin, mikäli se on otettu käyttöön. Matkakorvaukset korvataan veroviranomaisten vahvistaman normin mukaisesti. Matkakorvauksien laskutusosoite on sama kuin palvelusetelillä. Lasku tarkistetaan ja sen hyväksyy palvelusetelin myöntäjä.

Palveluntuottajan tulee pitää ajopäiväkirjaa.

Palvelusetelipalvelussa asiakkaalta ei saa laskuttaa kilometrikorvauksia.

## 10. Palvelun laskutus

Palveluntuottaja laskuttaa tilaajaa enintään kerran kuukaudessa jälkikäteen palveluseteli-päätöksen mukaisesti.

Palveluntuottaja rekisteröi tehdyt työtunnit viikoittain.

Vuoden vaihteessa kuluvan vuoden laskut tulee veloittaa järjestelmässä erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä.

Pohjanmaan hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelunmukaisen summan laskua vastaan sähköinen palvelusetelijärjestelmä. Palveluntuottaja tekee laskun palvelusetelijärjestelmässä. Laskutusjakso on yksi kuukausi.

Pohjanmaan hyvinvointialue käyttää sähköistä palvelusetelijärjestelmää.

Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta ei lähetetä manuaalista laskua Pohjanmaan hyvinvointialueelle, vaan palveluntuottaja hoitaa laskutuksen sähköisessä palvelusetelijärjestelmässä-

Palvelusetelijärjestelmän verkkopalvelun käyttöön riittävät:

- Internet-yhteys ja
- Henkilökohtainen sähköpostiosoite
- Kirjautuminen järjestelmään
- Tee hakemus henkilökohtaisen avun palveluseteli tuottajaksi
- Tee lasku järjestelmän kautta

Pohjanmaan hyvinvointialue hyväksyy palveluntuottajan palvelusetelijärjestelmässä. Hyväksytyksi tulemisen jälkeen palveluntuottaja saa sähköpostia ja on valmis käyttämään palvelusetelijärjestelmää. Palvelusetelijärjestelmän asiakaspalvelusta saa tarvittaessa lisää informaatiota. Yrityksen tiedot julkaistaan palveluntuottajarekisterissä, jossa yhteystiedot, hyväksytyt palvelut ja hinnoittelu näkyvät valtakunnallisesti.

Pohjanmaan hyvinvointialue antaa asiakkaalle palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin.

Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana.

## 12 Lainsäädäntö ja suositukset

1. Arkistolaki (831/1994)
2. Arvonlisäverolaki (1501/1993) ja sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus (HE 88/1993/verohallinto)
3. Ennakonperintälaki (1118/1996)
4. Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) (679/2016)
5. Hallintolaki (434/2003)
6. Kielilaki (423/2003)
7. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
8. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
9. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)
10. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
11. Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
12. Laki liiketoimintakiellosta (1059/1985)
13. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
14. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
15. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
16. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
18. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
20. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
21. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
22. Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta (1346/1999)
23. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
24. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
25. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
26. Rikosrekisterilaki (770/1993)
27. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
28. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
29. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
30. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
31. Tietosuojalaki (1050/2018)
32. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
33. Työturvallisuuslaki (738/2002)
34. Vahingonkorvauslaki (412/1974)
35. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)