

LOVIISAN KAUPUNKI



Henkilökohtainen apu

PALVELUSETELI

30. marraskuuta 2021

Ohjeet asiakkaalle ja palveluntuottajalle

Henkilökohtainen apu on kunnan järjestämä maksuton vammaispalvelu. Se on toisen ihmisen antamaa apua, jota saavat vaikeavammaiset henkilöt. Henkilökohtainen apu on nimensä mukaisesti henkilökohtaista eikä sitä voida toteuttaa ryhmämuotoisesti. Henkilökohtainen apu kohdistuu kotona ja kodin ulkopuolella toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu mahdollistaa vaikeavammaiselle henkilölle itsenäisen elämän ja mahdollisuuden tehdä samoja asioita kuin vammattomat henkilöt.

Tällöin henkilö voi tehdä niitä asioita, joita hän tekisi ilman vammaa. Henkilökohtainen apu lisää merkittävästi avun saajan osallisuutta yhteiskuntaan ja omaan elämäänsä. Sillä on suuri merkitys perusoikeuksien toteutumiselle. Henkilökohtaisella avulla voidaan ehkäistä syrjäytymistä ja lisätä hyvinvointia. Avun saamisella voi olla myös työllistävä vaikutus.

Henkilökohtaisesta avusta säädetään vammaispalvelulaissa (8 c ja d §). Henkilökohtainen apu toteuttaa myös YK:n vammaissopimuksessa määriteltyjä oikeuksia itsenäiseen elämään.

Palveluseteli on yksi tapa järjestää henkilökohtaista apua. Muita järjestämistapoja ovat työnantajamallia sekä ostospalvelu. Kuntalainen ei voi vaatia palveluseteliä, mutta siitä voi kieltäytyä. Selvitä siis asiakkaan mielipide!

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voi saada henkilö, joka on oikeutettu henkilökohtaiseen apuun ja joka kykenee käyttämään palveluseteliä jatoi-

mimaan kuluttaja-asemassa. Asiakas, joka on saanut päätöksen henkilökohtaisen avun järjestämisestä palvelusetelillä saa erillisen palvelusetelin. Asiakkaan tulee säilyttää sekä palvelupäätös että palveluseteli ja näyttää niitä valitsemalleen palveluntuottajalle.

Henkilökohtaista apua järjestetään palvelusetelillä lähtökohtaisesti tarpeen mukaan asiakkaalle, joiden avun tarve on joko vähäistä tai satunnaista. Palvelun käyttökohde on määritelty palvelupäätöksessä. Palvelusetelin käyttö- tarkoitus on sama kuin palvelupäätöksessä määritelty avun tarkoitus, eikä siitä voi poiketa.

Asiakas on kuluttajalainsäädännön mukaisessa kuluttajan asemassa suhteessa palveluntuottajaan. Mikäli asiakas on tyytymätön palveluun, hän voi vaihtaa palveluntuottajaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa Loviisa kaupungin vammaispalveluille, mikäli palveluissa ilmenee ongelmia. Myös palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista on otettava yhteys aina vammaispalveluun.

Asiakas ja palveluntuottaja sopivat tuotettavan palvelun yksityiskohdista yleensä kirjallisesti. Sopimus on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen, eikä vammaispalvelut ole sopimuksen osapuoli. Sopimuksen täytyy noudattaa palvelupäätöksen sisältöä. Palvelusetelillä korvattavassa palvelussa lähtökohtana on palvelusetelipäätöksessä määritelty käyttötarkoitus ja palvelun määrä.

Asiakas voi halutessaan hankkia palveluntuottajalta omarahoitteisia lisäpalveluja, joita palveluseteli ei kata. Myös ne on hyvä kirjata asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen niin, että myös asiakkaan kustannusvastuu

ilmenee sopimuksesta. Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi eikä palveluseteliä voi käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen.

Asiakkaalle annettavat asiakirjat

Asiakas saa:

- Päätöksen
- palvelusetelin
- Listan palveluseteliyrittäjistä
- Tämän ohjeen

Hyväksytyt palveluntuottajat löytyvät myös netistä:

<https://www.palveluseteli.fi/fi/palvelusetelit/kayttokohdehaku>

Asiakkaan tulee itse valita palveluntuottaja. Viranhaltija ei saa vaikuttaa valintaan. Asiakas ottaa itse yhteyttä valitsemaansa palveluntuottajaan ja sopii tämän kanssa palvelun ajankohdasta, kestosta ja kerroista. Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa palvelun mahdollisesta perumisesta. Mikäli palvelua ei ole peruttu 24 tuntia ennen aloitusajankohtaa, palveluntuottaja voi periä maksun palvelukerrasta ja kyseiset tunnit vähentää palvelua. Palveluntuottaja ylläpitää puhelinnumeroa, johon asiakas voi soittaa tai jättää viestin.

Palvelusetelin arvo:

Asiakkaalle laaditaan palveluseteli, joka noudattaa päätöksen voimassaoloaikaa ja muuta olennaista sisältöä. Palvelusetelin arvo on 29 euroa. Asiakkaalle ei muodostu omavastuusuutta. Palvelusetelin kirjatun jakson aikana käyttämättä jääneet tunnit eivät siirry seuraavalle jaksolle.

Asiakkaan velvollisuudet

Solmiessaan sopimusta palveluntuottajan kanssa, asiakkaalle päätöksessä myönnettyjen tuntien lukumäärää ei saa ylittää. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa palveluntuottajaa, täytyy hänen huolehtia palvelusopimuksen irtisanomisesta.

Palveluntuottaja täyttää palvelun seuranta lomakkeen ja asiakas on velvollinen tarkistamaan ja allekirjoittamaan, että kirjatut tiedot ovat oikein.

Jos asiakas tilaa palvelua, jotka eivät kuulu palvelusetelillä toteutettavaan apuun, asiakas vastaa itse aiheutuvista kustannuksista

Asiakas huolehtii palvelun perumisesta vähintään 24 tuntia ennen palvelun ajankohtaa.

Jos palveluseteli katoaa, tulee asiakkaan ilmoittaa siitä vammaispalveluihin (puh: 0406601461). Asiakkaalle voidaan tällöin tulostaa uusi palveluseteli.

Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja tarkistaa palvelusetelin sisällön ja ottaa siitä tarvitsemansa tiedot. Palveluntuottaja veloittaa toteutuneesta palvelusta maksun palse.fi-verkkopalvelussa oman laskutusryhmän mukaisesti. Mikäli asiakas sanoo palvelusopimuksen irti, palveluntuottaja laskuttaa toteutuneesta palvelusta välittömästi. Asiakkaalle ei muodostu omavastuusuutta maksettavaksi.

Loviisan vammaispalvelujen yhteystiedot

Sosiaaliohjaaja Emma Kärenaho puh: 0406601461

Sosiaalityöntekijä (avoin) puh: 0405951367

Johtava sosiaalityöntekijä Johnny Haataja puh: 0440555474

Palvelupäällikkö Päivi Sippula puh: 0401883654



PALVELUSETELIOHJE

1. Saat palvelusetelin

- Sähköinen seteli voidaan toimittaa sinulle joko tekstiviestitse, tulosteena paikan päällä tai postitse.
- Setelistä käy ilmi muun muassa palvelusetelin arvo, mihin palveluihin seteli on myönnetty ja voimassaoloaika

2. Valitse palveluntuottaja

- Valitse itsellesi sopiva palveluntuottaja listalta.

3. Ota yhteyttä palveluntuottajaan

- Ota yhteyttä palveluntuottajaan ja sovi palvelun tuottamisesta
- Muista ilmoittaa jo palvelua varatessasi, että sinulla on palveluseteli

4. Vastaanota palvelu

- Vastaanota palvelu kotonasi tai mene palveluntuottajan toimipisteeseen sovittuna aikana.
- Esitä palveluseteli palveluntuottajalle veloittamista varten



Anvisning för klienter och serviceproducenter

Personlig assistans är en gratis service för funktionshindrade som tillhandahålls av kommunens handikappservice. Det är en annan persons hjälp som ges till personer med svåra funktionsnedsättningar. Personlig hjälp, som namnet antyder, är personlig och kan inte utföras i grupper. Personlig hjälp fokuserar på aktiviteter som skulle utföras av personen själv utanför hemmet, men som inte kan hanteras på grund av en skada eller sjukdom. Personlig hjälp gör det möjligt för en person med svåra funktionsnedsättningar att leva ett självständigt liv och göra samma saker som icke-funktionshindrade.

Detta gör att personen kan göra de saker han / hon skulle göra utan funktionsnedsättningen. Personlig assistans ökar avsevärt mottagarens engagemang i samhället och i sitt eget liv. Det är av stor vikt för förverkligandet av de grundläggande rättigheterna. Personlig assistans kan förhindra marginalisering och öka välbefinnandet. Att få hjälp kan också ha en anställningseffekt.

Personlig assistans regleras av lagen om funktionshinder (§8c och d). Personlig assistans uppfyller också rätten till självständigt liv enligt definitionen i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

En servicesedel är ett sätt att ordna personlig assistans. Andra sätt att organisera är både med hjälp av arbetsgivarmodellen och inköpsmodellen. En klient kan inte kräva en servicesedel, men kan vägra den. Så ta reda på

vad klienten tycker!

En servicesedel kan erhållas av en person som har rätt till en personlig assistans och som kan använda servicesedeln och agera som konsument. En klient som har fått ett beslut att ordna personlig assistans med en servicesedel får en separat servicesedel. Klienten måste behålla både servicebeslutet och servicesedeln och presentera dem för den serviceproducent som den väljer.

Personlig assistans tillhandahålls med en servicesedel, i första hand till en klient som har ett litet eller sporadiskt behov av hjälp. Den avsedda användningen av servicen definieras i tjänstebeslutet. Syftet med servicesedeln är detsamma som syftet med det stöd som definieras i servicebeslutet och kan inte avvika från detta.

Klienten befinner sig i en konsumentroll i förhållande till serviceproducenten i enlighet med konsumentlagstiftningen. Om klienten är missnöjd med servicen kan han / hon byta serviceproducent. Klienten måste informera handikappservicen i Lovisa stad om problem uppstår. Ändringar i servicebehovet måste också adresseras till handikappservicen.

Klienten och serviceproducenten kommer skriftligen överens om detaljerna i den tjänst som ska tillhandahållas. Kontraktet är mellan klienten och serviceproducenten, och handikappservicen är inte part i kontraktet. Kontraktet måste följa innehållet i tjänstebeslutet. Servicen som ska ersättas av en servicesedel är baserad på syftet och mängden tjänst som anges i servicebeslutet.

Om du vill kan du få ytterligare självfinansierade tjänster från din serviceproducent som inte omfattas av servicesedeln. Dessa bör också registreras i avtalet mellan klienten och tjänsteleverantören. Klientens kostnadsansvar

ska också framgå i kontraktet. Servicesedeln är personlig och kan inte bytas mot kontanter eller användas för något annat syfte än det som anges i servicebeslutet.

Dokument som ges till klienten

Klienten får:

- Beslutet
- Servicesedeln
- Listan över servicesedelföretagare
- Dessa anvisningar

Listan över godkända serviceproducenter finns också på webben:

<https://www.palveluseteli.fi/fi/palvelusetelit/kayttokohdehaku> Klienten måste

själv välja serviceproducenten. Tjänstemannen får inte påverka valet.

Klienten kontakter den serviceproducent och kommer överens om tid, varaktighet och tidpunkter för tjänsten. Klienten kommer överens med serviceproducenten om eventuell avbokning av tjänsten. Om servicen inte avbryts 24 timmar före startdatum kan serviceproducenten debitera för varje tjänst och dessa timmar kan minska tjänsten. Serviceproducenten har ett telefonnummer dit klienten kan ringa eller lämna ett meddelande när som

helst.

Servicesedelns värde:

En servicesedel ges till klienten som kommer att uppfylla giltighetstiden för beslutet och annat relevant innehåll. Värdet av kupongen är 29 euro. Timmar som blir oanvända under den period som anges i servicesedeln överförs inte till nästa period.

Klientens skyldigheter

Vid ingående av avtal med serviceproducenten får antalet timmar som tilldelats klienten i beslutet inte överskridas. Om klienten vill byta serviceproducent ska han eller hon se till att serviceavtalet blir uppsagd.

Serviceproducenten fyller i en blankett för uppföljning av den service som tillhandahålls och klienten ansvarar för att verifiera och underteckna att den angivna informationen är korrekt.

Om klienten beställer en tjänst som inte täcks av servicesedeln, ska klienten själv bära kostnaderna.

Klienten ska också se till att tjänsten avbryts minst 24 timmar före den överenskomna tidpunkten för servicen. Avbeställning kan ske genom telefonsamtal eller SMS meddelande.

Om servicesedeln förloras måste klienten informera handikappservicen (tel: 0406601461). Då kan en ny servicesedel skrivas ut.

Serviceproducentens skyldigheter

Serviceproducenten kontrollerar innehållet i servicesedeln och tar nödvändig information om det. Serviceproducenten debiterar den faktiska servicen som tillhandahållits. Om klienten säger upp serviceavtalet fakturerar serviceproducenten omedelbart den utförda servicen. Klienten har ingen självriskandel.

Kontaktuppgifter till handikappservicen

Socialhandledare Emma Kärenaho tel: 0406601461

Socialarbetare (öppen) tel: 0405951367

Ledande socialarbetare Johnny Haataja tel: 0440555474

Servicechef Päivi Sippula tel: 0401883654



SERVICESEDEL I ETT NÖTSKAL

1. Du får en servicesedel
 - Servicesedeln skickas till dig antingen med posten eller som SMS-meddelande
 - Sedeln innehåller information om värde, service och giltighetstid
2. Välj serviceproducent
 - Välj en lämplig serviceproducent från listan.
3. Ta kontakt med serviceproducenten
 - Ta kontakt och kom överens om servicen
 - Kom ihåg att säga att du har en servicesedel
4. Ta emot servicen
 - Ta emot servicen vid överenskommen tid
 - Visa upp servicesedeln för debitering



Lähteet/ Källor

Porvoon kaupungin ohje asiakkaalle

THL

Effector

