

Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

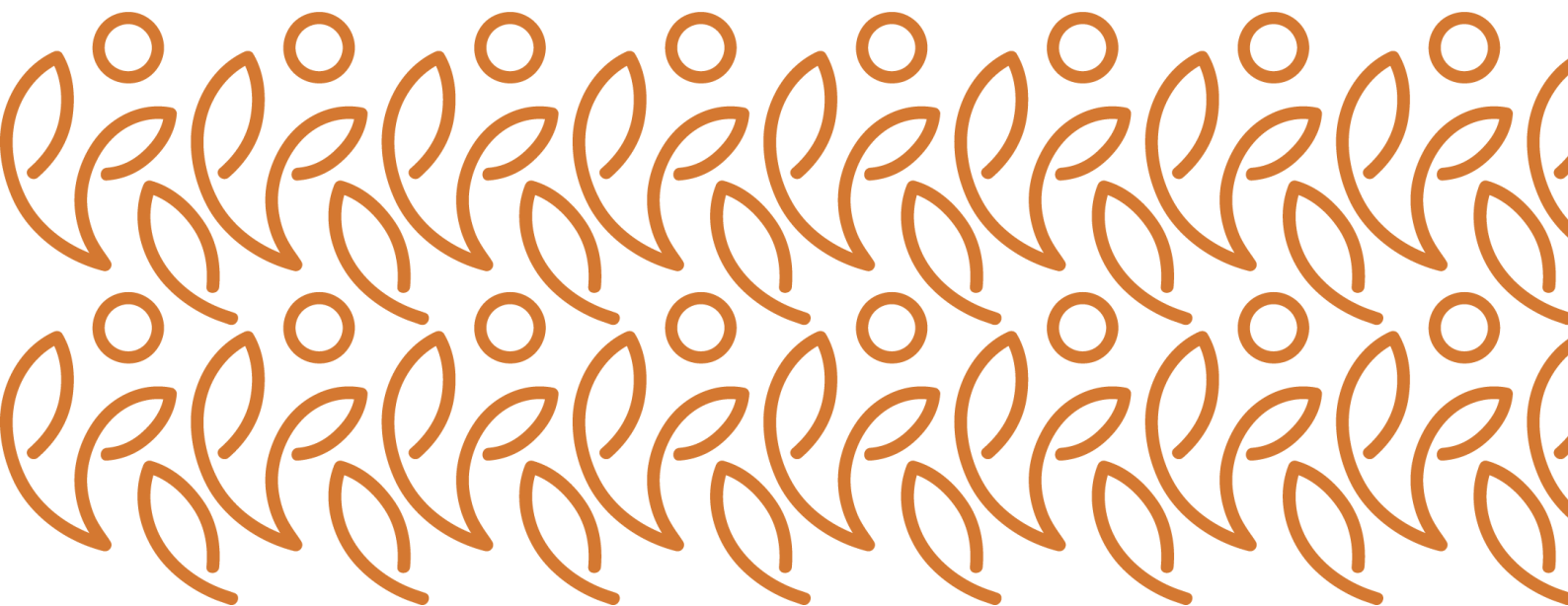
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty aluehallituksessa 13.5.2024 §166

Tekninen hyväksyntä:

22.9.2025

1.9.2026



Sisällys

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin palvelukohtainen sääntökirja	3
1 Henkilökohtainen apu	3
1.1 Henkilökohtaisen avun järjestäminen	4
2 Palveluseteliasiakkaat.....	4
3 Palvelusetelin myöntäminen, käyttöönotto ja aikaraja	5
3.1 Palvelutarpeen arviointi	5
4 Palvelusetelin sisältövaatimukset	6
5 Palvelusetelin arvo	7
5.1 Mahdolliset lisäpalvelut.....	7
6 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet.....	8
6.1 Vastuuhenkilö	8
6.2 Henkilöstön pätevyysvaatimukset	9
6.3 Asiakastietojen käsittely	10
6.4 Palvelupalaute.....	11
6.5 Laskutus.....	11
7 Laadunhallinta ja valvonta	12
8 Palvelun peruuntuminen	12
9 Palvelun virhe.....	13
10 Noudatettava ajantasainen lainsäädäntö ja viranomaisohjeet	13
11 Versiosivu	15

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin palvelukohtainen sääntökirja

Palvelusetelin sääntökirjalla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteliä koskevan lain (569/2009) 5§ tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaikkia palvelusetelituottajia ohjaava yleinen sääntökirja sekä palvelukohtaisia sääntökirjoja.

Tämä palvelukohtainen sääntökirja sisältää vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestämiseen tarkoitetun palvelusetelin palvelukuvauksen, sisältövaatimukset, palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset, palvelusetelin arvon sekä muita palveluseteli-kohtaisia tietoja ja erityisehtoja. Palvelukohtaista sääntökirjaa noudatetaan palvelujen tuottamisessa aina yhdessä palvelusetelin yleisen sääntökirjan kanssa eikä tässä sääntökirjan osassa ole enää toistettu yleisessä sääntökirjan osassa jo kuvattuja ehtoja. Yleinen sääntökirja on ensisijainen, mikäli vaatimuksissa ja linjauksissa ilmenee ristiriitoja palvelukohtaisen ja yleisen sääntökirjan välillä.

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi.

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Lainsäädännön muutosten yhteydessä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia lakeja.

1 Henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulain (675/2023) 9 § mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua:

- 1) päivittäisissä toimissa;
- 2) työssä tai opiskelussa; tai
- 3) vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua.

Henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on, että vammaisen henkilö kykenee itsenäisesti tai tuettuna muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä.

1.1 Henkilökohtaisen avun järjestäminen

Vammaispalvelulain (675/2023) mukaan hyvinvointialueen on toteutettava henkilökohtaista apua vähintään yhdellä hyvinvointialueesta annetun lain 9 §:n 1 momentissa tarkoitetuista tuottamistavoista, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetussa laissa (569/2009) tarkoitettulla palvelusetelillä ja vammaispalvelulain 11 §:ssä tarkoitettulla työnantajamallilla.

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa sen verran kuin hän välttämättä tarvitsee. Lisäksi vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa yhteensä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan henkilön välttämätöntä avuntarvetta.

Vammaispalvelulain (675/2023) 10 § mukaan päättäessään henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta, hyvinvointialueen on otettava huomioon vammaisen henkilön oma mielipide, elämäntilanne ja asiakassuunnitelmaan kirjattu avun tarve.

Henkilökohtaisena avustajana voi erityisestä syystä toimia vammaisen henkilön perheenjäsen, jos se on vammaisen henkilön edun mukaista.

2 Palveluseteliasiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää vammaiselle asiakkaalle, jolle on tehty palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma ja myönteinen päätös henkilökohtaisesta avusta. Lisäksi asiakkaalla tulee olla kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen. Palveluseteli on hyvinvointialueen myöntämä sitoumus palvelutuottajan toteuttaman henkilökohtaisen avun maksuun. Asiakas itse määrittelee palvelun sisällön, mutta palvelusetelillä maksettaessa avustajan työnantajana toimii palveluntuottaja.

Palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset oikeudet ja velvollisuudet. Asiakkaalla on mm. itsemääräämisoikeus omista asioistaan ja oikeus hyvään kohteluun sekä velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarpeelliset tiedot.

3 Palvelusetelin myöntäminen, käyttöönotto ja aikaraja

Päätös henkilökohtaisen avun myöntämisestä ja sen toteuttamistavasta perustuu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelujen työntekijän toteuttamaan palvelutarpeen arviointiin. Työntekijä kertoo henkilökohtaisen avun järjestämistapojen eroista ja niiden vaikutuksesta asiakkaan asemaan.

Palvelusetelin myöntämisestä tehdään viranhaltijapäätös, josta ilmenee palvelusetelin arvo ja myönnetyn henkilökohtaisen avun määrä tunteina /kuukausi. Palvelusetelit myönnetään käyttöön vuodeksi kerrallaan.

Asiakkaalla ei ole ehdotonta tai subjektiivista oikeutta vaatia palveluseteliä henkilökohtaiseen apuun. Hän voi myös kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee järjestää asiakkaan tarvitsemat palvelut toisella tapaa.

Asiakkaan valitessa palvelusetelin, hän voi kirjautua ja vertailla Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hyväksymiä palveluntuottajia palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmässä. Järjestelmän käytöstä kerrotaan tarkemmin yleisen sääntökirjan kappaleessa 18. Asiakas saa tarvittaessa palvelusetelin käyttöohjeet ja listan hyväksytyistä palveluntuottajista myös kirjallisena. Asiakas voi käyttää useiden palveluntuottajien palveluja. Myös palveluntuottajan vaihtaminen on mahdollista.

Asiakas tai hänen puolestaan asiointiin valtuutettu tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1–4 kohtien vaatimukset sekä yleisen ja palvelukohtaisen sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

3.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan erilaiset tilanteet ja ympäristöt, joissa asiakas tarvitsee apua ja tukea. Arvioinnin yhteydessä selvitetään myös tilanteet ja ympäristöt, joissa asiakas selviytyy itsenäisesti.

Palvelutarpeen arviointi on aina yksilöllinen prosessi, jonka tulee sisältää ainakin seuraavat asiat (1301/2014):

- yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta
- sosiaalihuollon ammattihenkilön arvio asiakkuuden edellytyksistä
- asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä
- asiakkaan ja ammattihenkilön arvio omatyöntekijän tarpeesta

Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan lääketieteelliset selvitykset ja arviot sekä toimintakyvyn kuvaukset. Prosessissa asiakkaan kokonaistilannetta arvioidaan laajasti ja on olennaista tunnistaa myös yksilöllisten elämäntilanteiden merkitys ja vaikutus. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta tehdään asiakassuunnitelma.

4 Palvelusetelin sisältövaatimukset

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettu palvelu voi sisältää:

- Asioinneissa avustamista
- Pukeutumisessa avustamista
- Hygienian hoidossa, WC-toiminnoissa avustamista
- Ruuanlaitossa ja ruokailussa avustamista
- Kodinhoidollisia tehtäviä
- Liikkumisessa, siirtymisissä avustamista
- Saattajana toimimista
- Kommunikoinnissa avustamista
- Opiskelussa avustamista
- Työssäkäynnissä avustamista
- Lastenhoidossa avustamista
- Harrastus- ja vapaa-ajan toiminnoissa avustamista
- Yhteiskunnalliseen osallistumiseen liittyvää avustamista
- Muita työnantajan (avustettavan) osoittamia tarpeellisia tehtäviä

Vammaispalvelulain (675/2023) mukaan henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Hyvinvointialueen on järjestettävä vammaiselle henkilölle ja tarvittaessa avustajalle näiden toimenpiteiden edellyttämää ohjausta.

Avuntarpeet, jotka **ensisijaisesti** edellyttävät hoitoa, hoivaa ja valvontaa ja joita määrittelevät muut kuin asiakas, eivät ole henkilökohtaista apua. Esimerkiksi perushoidon toteutus lääketieteellisin perustein. Näihin tarpeisiin tulee vastata muulla tavoin kuin henkilökohtaisella avulla.

Palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen kirjatut tunnit tehdään asiakkaan kotona ja/tai asiakkaan tarpeen mukaisesti esimerkiksi harrastuksissa tai vapaa-ajan toiminnoissa. Henkilökohtaisen avun toteuttamisesta muussa paikassa sovitaan aina etukäteen hyvinvointialueen viranhaltijan kanssa. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, jos asiakas ei ole itse paikalla. Avustamistilanteissa asiakas toimii työnjohtajana ohjaten ja neuvoen avustajaa.

5 Palvelusetelin arvo

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelin myöntämisen periaatteista mukaan lukien matkakorvaukset, tulosidonnaisen palvelusetelin arvon periaatteista ja tasasuuruisen palvelusetelin arvosta. Hyvinvointialue tarkistaa palvelusetelin arvon vuosittain. Palveluntuottajalla on mahdollisuus tarkistaa hinnasto tilaajan tekemän palveluseteliarvon tarkistuksen jälkeen kerran vuodessa yleisen sääntökirjan mukaisesti.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvot löytyvät liitteestä 1.

Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton sosiaalipalvelu, josta palvelusetelituottaja ei voi periä omavastuuosuutta. Palvelusetelin sisältämä tuntimäärä ei siirry seuraavalle kuukaudelle, mikäli siitä jää osa käyttämättä. Palvelusetelin arvo sisältää matkakustannukset eikä palveluntuottaja laskuta niitä erikseen asiakkaalta. Matka-ajat asiakkaan luokse ja luota eivät sisälly avustusaikaan eikä niistä makseta kilometrikorvauksia. Palvelusetelillä maksetusta palvelusta ei saa verotuksessa kotitalousvähennystä.

5.1 Mahdolliset lisäpalvelut

Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määriteltyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, asiakas vastaa näistä kustannuksista itse. Palveluntuottaja vastaa lisäpalvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään

asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Palveluntuottajan tulee selkeästi ilmaista asiakkaalle, ettei palveluseteliasiakkuus tarkoita palveluntuottajalle yksinoikeutta tarjota mahdollisia lisäpalveluja.

Lisäpalveluista palveluntuottajan on tehtävä erillinen kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa. Tarkempia ohjeita kotitalousvähennyksestä saa verohallinnolta (www.vero.fi).

6 Palveluntuottajaa koskevat velvoitteet

Palveluntuottaja sitoutuu yleisessä ja palvelukohtaisessa sääntökirjassa määriteltuihin velvoitteisiin. Hyvinvointialue hyväksyy kaikki hyväksymiskriteerit täyttävät palveluntuottajat ilman kilpailutusta. Palveluntuottajaksi hakeutuminen on mahdollista ympäri vuoden. Kaikkia palveluntuottajia koskevia velvoitteita on kuvattu yleisen sääntökirjan kappaleessa 7. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen, asiakas- ja potilasasiakirjoihin sekä tietosuojaan liittyvät velvoitteet löytyvät yleisen sääntökirjan kappaleista 13 ja 14.

6.1 Vastuuhenkilö

Palveluntuottajalla tulee olla nimetty palvelusta vastaava henkilö, jolla on soveltuva vähintään sosiaali- ja terveysalan tutkinto ja vähintään yhden vuoden työkokemus alalta sekä riittävä johtamistaito. Palvelun toteuttamisen vastuuhenkilö huolehtii toiminnan käytännön järjestelyistä ja yhteistyöstä hyvinvointialueen kanssa. Vastuuhenkilöllä tulee olla nimetty sijainen.

Vastuuhenkilö toimii yhteistyössä sekä avustettavien asiakkaiden, avustajien että palvelusetelin myöntäjän ensisijaisena kontaktina. Vastuuhenkilön tulee pystyä ratkaisemaan palvelun järjestämiseen liittyvät mahdolliset ongelmatilanteet.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisen avun avustajat ovat täysi-ikäisiä henkilöitä, jotka soveltuvat avustamistehtäviin ja itsenäiseen työhön.

Vastuuhenkilön ja sijaisen vaihtumisesta on tehtävä aina muutos palvelusetelijärjestelmään palse.fi- portaaliin. Muutoksesta tulee ilmoittaa ennen kuin valittu vastuuhenkilö aloittaa tehtävässään. Mikäli vastuuhenkilö vaihtuu määräaikaisesti, vaihtumisesta tulee ilmoittaa sijaisuuden kestäessä pitempään (yli 2 kk). Lyhyistä määräaikaisista sijaisuuksista ei tarvitse erikseen ilmoittaa.

6.2 Henkilöstön pätevyysvaatimukset

Palveluntuottajalle tulee olla riittävä henkilöstö ja varajärjestelmä avustajien äkillisiä poissaoloja varten.

Henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Suositeltavaa on esim. henkilökohtaisen avustajan, koulunkäynninohjaajan ammattitutkinto tai muu vastaava koulutus. Vähintään hätäensiapu-koulutusta vastaavat ensiaputaidot on oltava suoritettuna.

Avustajina toimivilta työntekijöiltä edellytetään perehtyneisyyttä henkilökohtaisen avustajan toimenkuvaan, hyvää työtehtävien hallintaa ja soveltuvuutta henkilökohtaisen avun tehtävään. Avustajina toimivilla tulee olla kuvallinen henkilökortti, jossa on palveluntuottajan tunniste.

Työntekijöiden koulutuksessa ja rekrytoinnissa tulee huomioida asiakaskunnan mahdolliset erityistarpeet esimerkiksi kommunikaation apuvälineiden ja -menetelmien hallinta sekä päivittäisissä toiminnoissa tarvittavien apuvälineiden hallinta (esim. nosturit).

Henkilökohtaisella avustajalla tulee olla palvelun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Avustajalla on oltava riittävä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Kielitaito tulee pyydetäessä todistaa.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö sitoutuu tarkistamaan lapsiperheissä, vammaisten henkilöiden sekä iäkkäiden henkilöiden kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteet (laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023.) Tarkistuspäivä tulee merkitä työntekijän tietoihin tai muuhun palveluntuottajan ylläpitämään rekisteriin, joka on pyydetäessä esitettävä hyvinvointialueen viranhaltijalle. Hakuvaiheessa ja vuosittain toimitettavat asiakirjat

Palveluntuottajaksi hakeutuessaan palveluntuottaja suositellaan liittymään VastuuGroup-järjestelmän Luotettava Kumppani -ohjelmaan, jonka kautta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle siirtyvät tilaajavastuulain (1233/2006) velvoittamat asiakirjat. Kaikkia palveluntuottajia koskevat hakuvaiheessa ja vuosittain toimitettavat lomakkeet löytyvät yleisen sääntökirjan kappaleista 6 ja 8.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajan on lisäksi hakuvaiheessa liitettävä palvelusetelijärjestelmään:

- Todistus kuulumisesta Soteri-rekisteriin (1.1.2024 alkaen rekisteröityneet) tai

- Aluehallinnon todistus kuulumisesta yksityisten sosiaalipalvelujen tai yksityisten terveydenhuollon palvelujen antajien rekisteriin (mikäli ennen 1.1.2024 rekisteröityneiden palveluntuottajien tiedot eivät ole siirtyneet Valvira-rekisteristä uuteen Soteri-rekisteriin)
- Omavalvontasuunnitelma
- Palvelusta ja toiminnasta vastaavan henkilön tutkintotodistus, todistukset johtamiskoulutuksesta ja/tai työkokemuksesta
- Henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön
- Todistukset niiden työntekijöiden kielitaidosta, joiden äidinkieli ei ole suomi
- Eu-asetuksen mukainen GDPR-tietosuojaseloste. Tällä tarkoitetaan tietosuoja-asetuksen mukaista informointia, kuten tietosuojaseloste, jossa kuvataan palveluntuottajan toiminnassaan toteuttama henkilötietojen käsittely.
- Selvitys mahdollisten alihankkijoiden käytöstä ja heitä koskevista luvista
- Voimassa oleva palveluhinnasto

Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajan on vuosittain huhtikuun loppuun mennessä liitettävä palvelusetelijärjestelmään

- Ajantasainen omavalvontasuunnitelma, päivätty ja allekirjoitettu
- Ajantasainen henkilöstöluettelo vakansseineen/nimikkeineen ja koulutustietoineen sisältäen koko toimintayksikön henkilöstön
- Keskeisten laatutavoitteiden toteutuminen
- Reklamaatiot, valitukset ja kantelut: niiden syyt sekä niiden seurauksena tehdyt toimenpiteet

6.3 Asiakastietojen käsittely

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) eli asiakastietolaki tuli voimaan 1.1.2024. Uudessa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelyä koskevat säännökset yhdistyivät. Laki velvoittaa julkisen sosiaalihuollon palvelunantajien ja julkisen sosiaalihuollon lukuun toimivien yksityisten palvelunantajien liittymään Kanta-palveluihin ja tallentamaan sosiaalihuollon asiakastiedon rakenteisena asiakastietovarantoon 1.9.2026 lähtien, mikäli käytössä on sähköinen asiakastietojärjestelmä. Palveluntuottaja perehtyy hyvinvointialueen antamiin ohjeistuksiin. Palveluntuottajaa suositellaan ottamaan käyttöön Kanta- palvelujen vaatimusten mukainen asiakastietojärjestelmä. Palveluntuottajan tulee noudattaa annettua lainsäädäntöä, viranomais määräyksiä ja määräaikoja.

Jos tuottajalla on käytössään sähköinen asiakastietojärjestelmä, palveluntuottajan tulee ilmoittaa palveluntuottajan palveluiden piiriin

hakeutuneen palveluseteliasiakkaan nimi, palvelusetelin myöntäneeseen tahoon, jotta sosiaali LifeCareen voidaan merkitä asiakkaan taustoihin rekisterinkäyttöoikeus. Tämän jälkeen yksityisen tuottajan kirjaukset tulevat näkyville myös Kannassa.

Palveluntuottaja sitoutuu seuraamaan asiakkaan toimintakyvyn muutoksia ja palvelun tarvetta. Kirjauksissa ja raportoinneissa seurataan säännöllisesti asiakkaan tilaa suhteessa myönnettyyn henkilökohtaisen avun määrään ja laatuun. Pääasiallisesti kirjataan sellaista tietoa, joka liittyy henkilökohtaisen avun tavoitteiden toteuttamiseen. Samalla noudatetaan tietojen minimoinnin ja yksityisyyden suojaamisen periaatetta.

Palvelun toteuttamistavasta riippumatta on pystyttävä tuottamaan välttämätön ja tarvittava tieto asiakkaan asiasta vastaavalle sosiaalihuollon viranhaltijalle muulla tavalla esim. puhelimitse tai salatulla sähköpostilla.

Hyvinvointialue varaa oikeuden muuttaa kirjaus- ja raportointikäytäntöjä asiakastietolain muutokset huomioiden.

Palveluntuottajaa veloitetaan kirjaamaan tehtyyn työhön kuuluvien suoritteiden kirjaus palveluseteli-järjestelmään enintään seitsemän (7) vuorokautta takautuvasti (käynnin päivämäärä, alkamis- ja päättymisaika sekä käyntiin kulunut aika eli käynnin kesto tunteina ja minuutteina). Kirjattujen käyntien päivämäärien ja käynnin pituuden on perustuttava toteumaan ja palveluntuottajan on kyettävä todentamaan se tarvittaessa reklamaation tai tarkastuskäynnin yhteydessä mm. verottajalle pitämästään ajopäiväkirjasta.

6.4 Palvelupalaute

Palveluntuottajan tulee olla välittömästi yhteydessä henkilökohtaisen avun myöntäneeseen hyvinvointialueen viranhaltijaan, mikäli havaitsee asiakkaan tilanteessa olennaisia muutoksia suhteessa voimassa olevaan päätökseen ja sopimukseen. Palveluntuottaja antaa säännöllisesti palautteen palvelusetelin myöntäneelle hyvinvointialueen viranhaltijalle kuukausittain palse.fi -portaalin kautta.

6.5 Laskutus

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat järjestelmään seuraavan kuukauden 4. päivään mennessä.

Palveluntuottaja voi laskuttaa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta vain toteutuneiden tuntien mukaan. Maksettava korvaus muodostuu

toteutuneiden ja hyväksytyjen palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluntuottaja muodostaa palse.fi- portaalissa koontilaskutusviitteen, jonka jälkeen omasta laskutusjärjestelmästä lähettää laskun palse.fi- portaalissa olevien ohjeiden mukaisesti hyvinvointialueelle. Huom palvelupalaute. Maksatus palveluntuottajalle tapahtuu 14 vuorokauden kuluttua, hyvinvointialueen maksuehdon mukaisesti.

Myönnetyt avustustunnit eivät aina toteudu viranhaltijapäätöksen mukaisesti vaan ne voivat alittua asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluntuottajan on kyettävä tuottamaan tilatut avustustunnit. Palveluntuottaja ei voi ylittää asiakkaalle myönnettyä tuntimäärää. Hyvinvointialue voi myöntää asiakkaan ennakkohakemuksesta, perustelluista syistä ja yksilökohtaiseen päätökseen pohjautuen lisätunteja. Käyttämättä jääneitä tunteja ei korvata.

7 Laadunhallinta ja valvonta

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu vuorovaikutteiseen yhteistyöhön hyvinvointialueen kanssa palvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluntuottajalta odotetaan aktiivisuutta palvelujen ja toiminnan kehittämisessä. Laadunhallinnan ja valvonnan edellytykset on kuvattu yleisen palvelusetelisääntökirjan kappaleessa 17.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue ohjaa ja valvoo yksityistä palvelun tuotantoa sekä näiden alihankkijoita jatkuvasti palveluja tuottaessa. Hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sen järjestämisvastuulle kuuluvia palveluja tuottavalla palveluntuottajalla on riittävät ammatilliset, toiminnalliset ja taloudelliset edellytykset huolehtia palveluiden tuottamisesta.

Jos yksityisen palveluntuottajan tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenee mahdollisia epäkohtia tai puutteita, hyvinvointialueen on ohjattava palveluntuottajaa ja tarvittaessa pyydettävä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta asiasta selvitystä asettamassaan riittävässä määräajassa. Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan hyvinvointialueelle valvonnan kannalta olennaiset tiedot.

8 Palvelun peruuntuminen

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 palvelukerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajan kanssa yhdessä sovitulla tavalla peruutuksesta 24 tuntia ennen sovittua palvelukertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty palveluaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi ja asiakas maksaa palvelun hänelle myönnetyllä palvelusetelillä.

Mikäli palvelun käyttämättä jättäminen johtuu äkillisestä sairaalaan joutumisesta/sairastumisesta (alle 24 tuntia ennen palvelun alkamista), henkilökohtaisen avun tunteja ei katsota käytetyksi.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan henkilökohtaisesta avusta vastaavalle viranhaltijalle, mikäli käynnit jäävät toistuvasti toteutumatta asiakkaasta johtuvista syistä. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa. Palvelusetelin käyttöoikeus loppuu välittömästi asiakkaan menehtyessä.

Erityistapauksessa asiakaskohtainen palvelu voi päättyä asiakkaasta johtuvista syistä välittömästi ilman irtisanomisaikaa. Asiakaskohtainen palvelu voidaan palvelun järjestäjän taholta irtisanoa yhden kuukauden irtisanomisajalla.

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.

Asiakkaan oikeussuojakeinoista tarkemmin yleisen palveluseteli-sääntökirjan kappaleessa 12.

10 Noudatettava ajantasainen lainsäädäntö ja viranomaisohjeet

- YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista
- Vammaispalvelulaki (675/2023)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain muuttamisesta (608/2022)
- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Kotikuntalaki (201/1994)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)

11 Versiosivu

Päivityspvm:	Luku:	Hyväksytty:
22.9.2025	- Poistettu sääntökirjasta vanhaan järjestelmään liittyvät ohjeistukset ja maininnat -Päivitetty sääntökirjan sisältö vastaamaan uutta vammaispalvelulakia (luvut 1, 4 -Täsmennetty/tarkennettu sanamuotoja -Asiakastietojen käsittelyn kappale tarkennettu nykyisen ohjeistuksen mukaiseksi	22.9.2025 palvelusetelin ohjausryhmä, toimialuejohtaja
31.8.2026	Etusivulle lisätty teknisen päivityksen päivämäärät -Luku 6.3 päivitetty lain mukaisesti sosiaalihuollon Kantaan kirjauksen osalta	1.9.2026, toimialuejohtaja Tanja Penninkangas

Liite 1

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvot on hyväksytty Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallituksessa 13.5.2024 §166

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin arvot ovat:

Perusarvo	24 €	Setelin arvo, €	Kerroin
Arkisin ma-pe	klo 00.00-06.00	31,20	30 %
	klo 06.00-18.00	24,00	0 %
	klo 18.00-21.00	27,60	15 %
	klo 21.00-24.00	31,20	30 %
Lauantaisin	klo 00.00-06.00	37,20	55 %
	klo 06.00-18.00	30,00	25 %
	klo 18.00-21.00	33,60	40 %
	klo 21.00-24.00	55,20	130 %
Sunnuntaisin	klo 00.00-06.00	55,20	130 %
	klo 06.00-18.00	48,00	100 %
	klo 18.00-21.00	51,60	115 %
	klo 21.00-24.00	55,20	130 %