

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtainen osa

Henkilökohtainen apu

1.1.2026



Sisällys

Johdanto.....	1
1. Palvelun sisältö ja kuvaus	1
1.1. Palvelun laatuvaatimukset.....	3
1.2. Palvelun yleiset vaatimukset.....	3
1.3. Henkilöstö.....	4
1.3.1. Omainen avustajana.....	5
1.4. Lapset ja henkilökohtainen apu	5
1.5. Henkilökohtaisesta avustajasta koituvien matkakulujen korvaaminen	6
1.6. Ympäristöasiat.....	6
1.7. Palveluseteliasiakkuus.....	6
1.8. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo.....	7
1.9. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut.....	7
1.10. Palveluiden laskutus.....	7
1.11. Asiakkaan ja palvelutuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot.....	8
1.11.1. Palvelukerran peruutus	8
1.11.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja sopimuksen irtisanominen.....	9
1.11.3. Palvelun virhe ja viivästyminen.....	10
1.12. Kirjaaminen	11
1.13. Laadunhallinta ja valvonta.....	12
1.14. Muut erityiset määräykset.....	12
1.15. Arvonlisäverotus.....	13
1.16. Sääntökirjan muuttaminen.....	13
1.17. Sitoumuksen voimassaoloaika.....	13
2. Palvelusetelipalvelun liitteet	13

Johdanto

Sääntökirja koostuu yleisestä osasta ja palvelukohtaisista osioista. Palveluntuottaja hyväksyy sääntökirjan kokonaisuudessaan hakeutuessaan tuottajaksi. Tätä sääntökirjan palvelukohtaista osaa noudatetaan, kun Kymenlaakson hyvinvointialueen vammaispalvelut järjestävät palveluita asiakkailleen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstö on lukenut sääntökirjan ja noudattaa sitä. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

1. Palvelun sisältö ja kuvaus

Vammaispalvelulain (675/2023) 9§ mukainen henkilökohtainen apu kuuluu hyvinvointialueen erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vammaispalvelulain mukaisia palveluita voidaan myöntää vammaiselle henkilölle, joka vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen toimintarajoitteen johdosta tarvitsee välttämättä apua tai tukea tavanomaisessa elämässä eikä muissa laissa tarkoitettujen palvelujen ollessa sopivia tai riittäviä.

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.

Henkilökohtainen apu on vammaisen henkilön avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toiminnoissa, jotka henkilö itse tekisi, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä. Avustamiseen kuuluvat tehtävät voivat sisältää vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista päivittäisissä toiminnoissa, työssä ja opiskelussa, vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan niitä toimintoja, joita ihminen tekee säännöllisesti ja toistuvasti, ja jotka kuuluvat kiinteästi jokaisen elämään. Päivittäistoimet voivat liittyä liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteydestä huolehtimiseen. Asiakas voi tarvita apua myös päivittäisissä toiminnoissa kodin ulkopuolella. Tällöin avun tarve voi kohdistua esimerkiksi kaupassa käymiseen,

lääkärikäyntiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen ja vapaa-ajan viettoon, lasten päivittäisiin toimiin osallistumiseen sekä opiskelemiseen tai työssä käyntiin. Avustaja ei voi toimia asiakkaan puolesta vaan asiakas osallistuu kaikkeen toimintaan omien voimavarojensa mukaisesti. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas itse ei ole paikalla, eikä asiointia hoitaa asiakkaan puolesta ilman asiakasta. Henkilökohtaisella avustajalla voi olla vain yksi asiakas avustettavanaan palvelukerralla.

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin voivat kuulua myös asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen sekä hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutuksen edistämiseen ja asiakkaan ohjauksessa tapahtuvan lääkehoidon toteuttamiseen liittyvä avustaminen. Kyseessä on tällöin asiakkaan ohjauksessa ja valvonnassa tapahtuvista itsehoidollisista toimista, kuten lääkkeiden ottamisesta, itsehoitotasoista haavanhoidosta sekä käytössä olevien apuvälineiden ja laitteiden käytössä avustamisesta. Asiakas on tällöin vastuussa omasta terveydenhoidostaan ja lääkehoidostaan. Asiakkaan tulee kyetä itsenäisesti tai tuetusti perehdyttämään henkilökohtainen avustaja terveydenhoitoon liittyviin avustamistoimenpiteisiin tai vammaan tai sairauden aiheuttamiin erityistarpeisiin. Tarvittaessa asiakkaan tai avustajan on mahdollista saada itsehoidollisten toimenpiteiden edellyttämää ohjeistusta hyvinvointialueen terveydenhuolloilta. Ohjausta tarvitessaan asiakkaan tulisi olla yhteydessä vammaispalveluun. Asiakkaan avustaminen terveydenhoidollisissa toimenpiteissä tai lääkehuollossa perustuu aina asiakkaan asiakassuunnitelmaan ja palvelupäätökseen.

Palvelusetelillä järjestettävään henkilökohtaiseen apuun eivät kuulu toimet, joiden toteuttaminen edellyttää pääasiassa lääketieteellisin perustein toteutettavaa hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja jonka toteutuksessa tarvitaan ammattikoulutuksen saanutta henkilöä (esim. kotihoidon tehtävät). Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa hyvinvointialueen perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

Henkilökohtaisen avustajan ei pidä tehdä työtehtäviä, joita hän ei hallitse ja joiden epäonnistuminen voi aiheuttaa vakavaa vaaraa itselle tai asiakkaalle. Turvallisuuteen liittyvät asiat tulee käydä läpi ja sopia ennen palvelun käynnistymistä, sillä työturvallisuuslaki koskee myös toisen kotona tehtävää työtä.

Palveluntuottaja on velvollinen hankkimaan työntekijälleen työssä tarvittavat suojavarusteet ja muut työntekemiseen liittyvät välineet. Avustustilanteissa käytetään asiakkaan henkilökohtaisia apuvälineitä ja hoitotarvikkeita.

Henkilökohtaisella avulla voidaan toteuttaa vammaispalvelulain mukaista asumisen tukea asiakkaan omaan kotiin. Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeenarvointiin sekä asiakassuunnitelmaan perustuen. Henkilökohtaisen avun palvelun lisäksi asiakkaalla saattaa olla samanaikaisesti käytössä

myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, jotka yhdessä muodostavat asiakkaan palvelukokonaisuuden.

Henkilökohtainen apu on pääsääntöisesti tarkoitettu asumisyksiköissä asuvien henkilöiden osalta käytettäväksi kodin ulkopuolella tapahtuviin avustamisiin vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa. Henkilökohtaista apua eivät ole asumisyksikössä tapahtuvat päivittäiset toimet, sillä avun saanti päivittäisissä toiminnoissa turvataan asumisyksikön henkilökunnan antamalla avulla.

Henkilökohtainen avustaja ei voi kuljettaa asiakasta omalla autolla. Palvelun käyttäjän toiveesta ajo-oikeuden omaava työntekijä voi ajaa palvelun käyttäjän autoa, mikäli palveluntuottaja tämän mahdollistaa.

Henkilöstövuokraaminen ja/tai –välittäminen ei ole sosiaalipalvelua. Kevytyrittäjä ei voi tuottaa sosiaalipalveluja, eikä sosiaalipalveluiden tuottaja voi käyttää kevytyrittäjiä sosiaalipalveluidensa tuottamisessa.

Henkilökohtaista apua voi tuottaa vain omalla Y-tunnuksella, jolloin avustajat ovat työsuhteessa palveluntuottajaan.

1.1. Palvelun laatuvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun tulee olla sisällöltään ja laadultaan vähintään tämän sääntökirjan mukaista.

1.2. Palvelun yleiset vaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtainen avun palvelua asiakkaan tilauksessa sekä asiakkaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä tilaajan edellyttämien palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta.

Palveluntuottajan tulee rekisteröidä henkilökohtaisen avun palvelu Lupa- ja valvontaviraston Soteri-palveluntuottajarekisteriin.

Palveluntuottaja määrittelee ja dokumentoi hakeutumisen yhteydessä laatuvaatimuksensa sekä keskeiset laatutavoitteensa. Palveluntuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma, joka sisältää toiminta-ajatuksen ja toimintasuunnitelman. Palveluntuottajan toiminta-ajatus ja arvot on määritelty kirjallisesti ja ne näkyvät toiminnassa.

- Palveluntuottajan tulee ottaa toiminnassaan huomioon asiakkaiden olosuhteet, yksilölliset tarpeet ja toimintakyky. Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä asiakkaan vaikuttamismahdollisuus siihen, miten ja milloin häntä avustetaan. Käytännön avun sisällön määrittelee asiakas palvelusetelin mukaisesti.

- Palveluntuottaja huolehtii asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja asiakkaan kunnioittamisesta, hyvästä kohtelusta sekä turvallisuuden takaamisesta.
- Palveluntuottaja laatii asiakkaan kanssa palvelusopimuksen, jonka toteutumista seurataan.
- Palvelun tulee täyttää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti oikeus hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun.
- Palveluntuottajalla tulee olla kuvattuna henkilökohtaisen avun toimintaperiaatteet, toiminnan laajuus ja asiakasryhmä.
- Palveluntuottajan tulee erityisesti kiinnittää huomiota palvelusetelin voimassaoloaikaan sekä myönnetyn tuntimäärän noudattamiseen.

1.3. Henkilöstö

Henkilökohtaisen avun henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Suositeltavaa on, että avustajat ovat suorittaneet henkilökohtaisen avustajan kurssin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaista apua antavat työntekijät ovat luotettavia ja soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin. Avustajilta edellytetään hyviä yhteistyötaitoja ja kykyä itsenäiseen työskentelyyn sekä kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, kuunnella ja toimia asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Valitessaan asiakkaalle avustajaa tai avustajia palveluntuottajan tulee huomioida valinnassa asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet, esimerkiksi tällaisia tarpeita voivat olla asiakkaan allergioiden huomioiminen tai riittävää fyysistä kuntoa edellyttävät tehtävät, kuten siirroissa tai pyörätuolilla liikkumisessa avustaminen.

Palveluntuottajan tulee perehdyttää henkilöstö niin, että heillä on riittävät perustaidot avustamiseen ja tavanomaisten liikkumisen apuvälineiden käyttämiseen, joita ovat esimerkiksi pyörätuoli, rollaattori ja valkoinen keppi. Palveluntuottajalla tulee olla valmius käyttää tavanomaisia vaihtoehtoisia kommunikaatiokeinoja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Palveluntuottajan henkilöstön perehdytys tulee olla suunnitelmallista ja sen tulee perustua kirjalliseen toimintamalliin.

Palveluntuottaja huolehtii henkilökunnan sijaisjärjestelyistä sekä siitä, että sijaiset täyttävät sääntökirjassa määrätyt henkilöstövaatimukset.

Asiakkaalla on oikeus osallistua avustajan valintaan. Asiakkaalla tulee olla oikeus vaihtaa avustajaa, jos avustajan toiminnassa on selkeitä puutteita.

Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään lasten kanssa työskentelevien henkilöiden rikostaustan ja soveltuvuuden, jos henkilökohtaista apua tuotetaan alle 18-vuotiaalle henkilölle (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote vammaisten henkilöiden sosiaalipalveluissa 1.1.2025 alkaen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Palveluntuottaja sitoutuu vastaamaan siitä, että henkilökohtaista apua toteuttavilla työntekijöillä on kirjalliset työsopimukset voimassa henkilökohtaista apua toteuttaessaan. Palveluntuottaja huolehtii, että henkilökunta käyttää työtä tehdessään henkilökorttia, jossa on yrityksen nimi, henkilön nimi, valokuva ja yrityksen mahdollinen logo. Näkövammaisten henkilöiden kanssa työskennellessä palveluntuottajan tulee huomioida, miten heidän kohdallaan luotettava henkilöllisyyden todentaminen tapahtuu.

Palveluntuottajan henkilöstöä suositellaan osallistumaan hyvinvointialueen osoittamiin koulutuksiin palveluntuottajan kustantamana. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla hätätilanteissa. Hyvinvointialue suosittelee, että henkilökohtaista apua toteuttavilla työntekijöillä olisi hätäensiapu-koulutus suoritettuna.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että henkilökunnan tehtävänkuvat on määritelty tarkasti.

Hyväksytyllä palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa palvelusta vastaava henkilö. Vastuuhenkilöllä tulee olla riittävä tieto henkilökohtaisen avun palvelusta, jotta hän pystyy vastaamaan palvelun asianmukaisesta toteuttamisesta.

Jos palveluntuottajalla on työsuhteessa enemmän kuin kolme työntekijää, tulee palvelujen vastuuhenkilöllä olla sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulututkinto tai vastaava tutkinto, riittävä johtamistaito sekä vähintään kolmen vuoden työkokemus vastaavista tehtävistä. Vastuuhenkilön vaihtumisesta on tehtävä muutos PSOPiin.

Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla palvelun tuottamisen vaatimuksiin nähden riittävä suomen kielen taito.

1.3.1. Omainen avustajana

Henkilökohtaisena avustajana ei voi toimia vammaisen henkilön perheenjäsen tai lähiomainen (puoliso, lapsi, sisarus, vanhempi, isovanhempi) ilman erityisiä perusteita.

Kymenlaakson hyvinvointialueen hyväksymä henkilökohtaisen avun palvelusetelituottaja ei voi tuottaa palvelusetelipalvelua tai toimia avustajana perheenjäsenelle tai lähiomaiselle.

1.4. Lapset ja henkilökohtainen apu

Vastuu lasten kasvatuksesta ja hoidosta on lapsen vanhemmilla, eikä henkilökohtainen apu ole lasten hoivapalvelua. Jos avun ja avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan, vastataan niihin muilla palveluilla ja tukitoimilla. Mikäli henkilökohtaisen avun palvelun asiakkaalla on lapsia, avustajan tehtäviin voi mahdollisesti kuulua asiakkaan avustamista myös lasten hoidossa, tällöin asiakas vanhempana ohjaa avustamistilannetta.

Vammaisen lapsen tai nuoren oikeutta henkilökohtaiseen apuun arvioidaan suhteessa siihen, miten itsenäisesti saman ikäkauden lapset ja nuoret yleensä toimivat, huomioiden vammaisen lapsen yksilöllinen avun tarve. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on tukea vammaisten lasten ja nuorten osallistumismahdollisuuksia ikäkauden mukaiseen toimintaan sekä edistää itsenäistymistä ja osallisuutta. Alaikäisen lapsen tai nuoren palvelut tuotetaan yhteistyössä huoltajan tai muun lapsesta huolta pitävän henkilön kanssa. Lapsen oma mielipide palvelun toteuttamisesta on selvitettävä ja lapsen itsemääräämisoikeuden toteutumiseen kiinnitettävä erityishuomiota lapsen ikä- ja kehitystason mukaisesti.

1.5. Henkilökohtaisesta avustajasta koituvien matkakulujen korvaaminen

Henkilökohtaista apua voi olla tarpeen järjestää myös asiakkaan loma- ja työmatkojen ajaksi. Hyvinvointialue korvaa vammaispalvelulain mukaisesti henkilökohtaisesta avustajasta koituvat välttämättömät ja kohtuulliset matkakustannukset. Henkilökohtaisesta avustajasta koituvista matkakustannuksista tulee sopia etukäteen hyvinvointialueen, palveluntuottajan ja asiakkaan kesken ennen suunnitellun matkan toteutumista.

1.6. Ympäristöasiat

Palveluntuottajan tulee toimia niin, että sen toiminnasta aiheutuu mahdollisimman vähäinen ympäristökuormitus. Hyvinvointialue edellyttää palvelujen tuottamisessa käytettävien aineiden, koneiden, välineiden ja menetelmien olevan ympäristöystävällisiä sekä kestävän kehityksen periaatteiden mukaisia.

1.7. Palveluseteliasiakkuus

Palvelusetelin avulla järjestetyn henkilökohtaisen avun aloittaminen edellyttää, että hyvinvointialueen vammaispalvelun työntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut asiakassuunnitelman ja tehnyt palvelusta päätöksen.

Päätös henkilökohtaisesta avusta sekä sen toteuttamistavasta tehdään aina yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelmaan perustuen. Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avun tarvetta aiheuttava sairaus tai vamma voi olla etenevä ja palvelua käyttävän asiakkaan avun ja tuen tarve voi muuttua palvelun aikana.

Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

Asiakassuunnitelmaan sekä palvelupäätökseen on kirjattu mihin tarpeeseen henkilökohtainen apu on myönnetty, kuinka paljon sitä on myönnetty ja millä tavoin henkilökohtainen apu järjestetään (palveluseteli).

1.8. Palvelusetelin myöntäminen ja arvo

Henkilökohtaisen avun palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle toistaiseksi tai määräaikaista. Asiakassuunnitelma tarkistetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisesti ja tarkistuksen yhteydessä arvioidaan henkilökohtaisen avun tarve ja palvelusetelin vastaavuus palvelutarpeeseen. Jos asiakas haluaa muuttaa henkilökohtaisen avun järjestämismallia, tai asiakkaan palvelujen tarve muuttuu, voidaan palvelusetelillä järjestetty palvelu lopettaa. Palvelusetelipäätös voidaan tarvittaessa perua ja asiakkaan palvelu järjestää muulla tavoin.

Henkilökohtaisen avun palvelusetelillä tuotettavista palveluista palvelujen tuottaja voi maksimissaan periä 25 €/tunti. Henkilökohtainen apu on määritelty asiakkaalle maksuttomaksi sosiaalipalveluksi, minkä johdosta yksityinen palvelusetelituottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua. Palvelusetelin tulee kattaa kaikki asiakkaalle myönnetyn palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset, myös avustajan matkakulut, ellei vammaispalvelujen kanssa ole muusta sovittu.

Palveluntuottajan arvonlisäveroton hinta (€/h) eri viikonpäiville ja vuorokaudenajoille:

• Arkipäivä ma-pe kello 06-18	25,00
• Arki-ilta ma-pe kello 18-23	28,75
• Lauantai kello 06-18	31,25
• Lauantai-ilta kello 18-23	35,00
• Sunnuntai ja arkipyhä kello 06-18	50,00
• Sunnuntai-ilta ja arkipyhä kello 18-23	53,75
• Arkiyö ma-pe kello 23-24 ja 00-06	32,50
• Lauantaiyö kello 23-24 ja 00-06	38,75
• Sunnuntaiyö ja arkipyhä kello 23-24 ja 00-06	57,50

1.9. Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Palveluseteli sisältää tarvittavat palvelut asiakassuunnitelman mukaisesti ja henkilökohtaisen avun palvelusetelissä määriteltyjen aika- ja määräehtojen mukaisesti. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta muuta palvelua, se on asiakkaan itsensä maksettavaa lisäpalvelua.

1.10. Palveluiden laskutus

Laskutusperusteena on asiakkaan luona tehtävä välitön työaika. Välitön asiakastyö alkaa, kun saavutaan asiakkaan luo ja loppuu, kun poistutaan asiakkaan luota. PSOP-järjestelmä mahdollistaa käynnin laskutuksen todellisen toteutuneen ajan mukaan.

Asiakkaan joutuessa sairaalaan tai mennessä lyhytaikaishoitoon hyvinvointialue ei korvaa palveluntuottajalle peruuntuneita käyntejä. Poikkeuksena sairaala-/kuntoutusjakson ensimmäinen päivä, jos asiakas ei ole kyennyt perumaan sovittua avustuskäyntiä.

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta siltä osin kuin palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Näissä tapauksissa asiakkaan tulisi ottaa yhteys myös palvelusetelin myöntäneeseen viranhaltijaan, jotta kyseistä palvelutapahtumaa ei hyväksytä maksuun PSOPissa.

Asiakkaan tulee voida hyväksyä saamansa palvelusuoritukset ennen palveluntuottajan tekemää palvelujen toteumalaskutusta. Jos asiakas ei hyväksy palvelusuoritusta, palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, niin palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

1.11. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen sopimusehdot

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimuksessa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut sekä velvollisuudet. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen avun palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Asiakkaalle laaditaan palvelusopimuksesta erillinen henkilökohtaisen avun toteuttamissuunnitelma. Toteuttamissuunnitelmassa tarkennetaan asiakassuunnitelmassa sovittuja asioita konkreettisella tasolla. Toteuttamissuunnitelmaan tulee kirjata tiedot palvelun sisällöstä sekä palvelun toteuttamisesta. Vammaispalvelun työntekijä ja asiakas yhdessä sopivat, miten henkilökohtaisen avun osalta asiakassuunnitelmassa sovitut tavoitteet ja palvelun sisältö annetaan tiedoksi palvelusetelituottajalle.

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 viivytyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelusisältöön.

Palveluntuottajan tulee sopimuksessa sopia mm. asiakkaan avainten hallinnasta. Avainten luovutus vahvistetaan asiakkaan (tai muun avaimen luovuttajan) ja vastaanottajan allekirjoituksella. Avaimen luovutuslomake on arkistoitava asiakasasiakirjoihin.

1.11.1. Palvelukerran peruutus

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelukerran viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti, kun se on palveluntuottajan tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa tai hankkii sijaisen. Asiakkaan kanssa tehtävässä palvelusopimuksessa tulee sopia, miten sijaistaminen tai korvaava apu järjestetään.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa.

Hyvinvointialue ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuvista kustannuksista.

Mikäli asiakas peruu sovitun avustuskäynnin alle 24 tuntia ennen sovittua käyntiä, palveluntuottaja voi laskuttaa käynnin. Jos asiakas peruuttaa sovitut avustuskäynnit tai muuttaa sovittua avustusaikaa olennaisesti kolme (3) kertaa peräkkäin tai toistuvasti, tulee asiasta ilmoittaa vammaispalveluun, jotta asiakkaan palvelutarvetta voidaan uudelleen arvioida. Asiakkaan aloitteesta tapahtuvaksi vuoron perumiseksi ei katsota sitä, jos asiakas ei halua ottaa sijaista vakituisen avustajan poissaolon ajaksi.

Edellä mainitusta poiketen, asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävästä tapahtumasta, kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta avustuskerran peruuntumisesta välittömästi tai heti, kun se on mahdollista. Tällaisissa yllättävissä tapauksissa peruutus astuu voimaan välittömästi. Palveluntuottaja ei voi laskuttaa hyvinvointialuetta asiakkaan ilmoittamista yllättävistä peruutuksista edellä mainituista tilanteissa, muilta osilta kuin sairaalajakson ensimmäiseltä päivältä peruuntuneelta käynniltä, jos asiakas ei ole vointinsa vuoksi pystynyt perumaan siihen sovittua avustuskäyntiä.

Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Sosiaalihuollon kirjaamisveloitteeseen perustuen tulee olla asiakaskirjaukset siitä, miten asiakkaan palvelu on todellisuudessa toteutunut, jotta palvelunjärjestäjä voi todentaa, että palvelua on annettu sopimuksen mukaan. Tähän on kiinnitettävä erityishuomiota silloin, kun palvelu ei toteudu laskituksen mukaisesti, esimerkiksi peruutustilanteissa.

Palvelukerran peruutus tehdään palveluntuottajalle tai palveluntuottajan nimeämälle yhteyshenkilölle. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaalla on tiedossa palveluntuottajan tai yhteyshenkilön yhteystiedot. Palveluntuottajan tulee olla tietoinen palvelukerran peruutuksista tai muuttuneista avustusajoista, muutoksista ei voi sopia pelkästään asiakkaan ja palvelua toteuttavan avustajan kesken.

1.11.2. Palvelusopimuksen sopimuskausi ja sopimuksen irtisanominen

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista, kun palvelu on tuotettu.

Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymispäivänä, tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

1.11.3. Palvelun virhe ja viivästyminen

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä palvelun sisällöstä ja laadusta on sovittu, siinä on virhe. Palveluntuottajalla on todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu ammattitaitoisesti ja huolellisesti.

Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksestaan taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelua markkinoitaessa, ennen sopimuksentekoa, ja palvelua suoritettaessa. Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja ei ole antanut asiakkaalle tietoa sellaisesta seikasta, josta tämän olisi pitänyt olla selvillä ja josta tämä perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Palvelun toteuttamisen aikatauluraameista sovitaan yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos palvelua ei toteuteta sovitus- ja aikataulussa.

Palvelun virheen ja viivästymisen seuraamukset

Oikaisu ja hyvitys

Palveluntuottajalla on oikeus oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (esim. avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta omalla kustannuksellaan, jos palveluntuottaja tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoittaessa virheestä tai viivästyksestä ja asiakas suostuu oikaisuun. Virhe- ja viivästystilanteissa asiakkaalla on aina oikeus vaatia palveluntuottajalta sopimuksen täyttämistä.

Jollei virhettä tai viivästystä voida oikaista tai sitä ei tehdä kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas ilmoitti viivästyksestä tai virheestä, asiakkaalla on oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. (Esimerkiksi avustaja ei saavu lainkaan, eikä palveluntuottaja ilmoita tästä asiakkaalle tai järjestä välittömästi korvaavaa apua; työntekijä laiminlyö olennaisesti sovitun avun toteuttamisen; työntekijä esiintyy työpaikalla päihtyneenä, rikkoo turvallisuusmääräyksiä tai tekee palvelua suorittaessaan rikoksen, tai sopimusrikkomukset ovat toistuvia).

Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palveluntuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palveluntuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palveluntuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei

kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa.

Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta.

Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot lisäänty aiheettomasti hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena.

Reklamaatio ja palaute

Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon viivytyksettä ja viimeistään kahden (2) viikon sisällä kirjallisesti. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine myös kirjallisesti. Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta kirjallisesti tai puhelimitse palvelun laadusta sekä muista palvelun laatuun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata viivytyksettä. Palautetta tulee käyttää palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja palvelun kehittämiseen.

Merkittävät asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut sekä niiden aiheuttamat toimenpiteet kerätään ja dokumentoidaan järjestelmällisesti. Palveluntuottaja tiedottaa hyvinvointialuetta sellaisista asiakaspalautteista ja -reklamaatioista, jotka koskevat merkittäviä puutteita palvelussa tai vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta.

1.12. Kirjaaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ja palvelun antamiseen osallistuvan avustavan henkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun ja potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023).

Oppaassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (05/2024, s. 50–51) todetaan, että henkilökohtainen avustajan ollessa työsuhteessa yksityiseen palveluntuottajaorganisaatioon, häntä koskee sama kirjaamisvelvollisuus kuin muutakin henkilöstöä. Henkilökohtaisen avun sisältö ja työtehtävien vaativuus voivat vaihdella hyvinkin paljon, jolloin myös kirjattavan tiedon määrä ja sisältö voivat vaihdella. Henkilökohtaisen avustajan tehtävänä on kirjata pääasiassa sellaiset tiedot, jotka liittyvät henkilökohtaisen avun tavoitteiden toteutumiseen. Samalla on noudatettava tietojen minimoinnin periaatetta niin, että asiakkaan yksityisyyden suoja ei vaarannu ja hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu silloinkin, kun hän tarvitsee toisen henkilön apua. Kirjaamiseksi voi riittää tieto avustustuntien ajankohdasta, jotta palvelunjärjestäjä voi todentaa, että palvelua on annettu sopimuksen mukaan. (Opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 05/2024, s. 50–51)

Henkilökohtaisessa avussa tulee olla asiakaskirjaukset ainakin siitä, miten asiakkaan palvelu on todellisuudessa toteutunut, jotta hyvinvointialue voi todentaa, että palvelua on annettu sopimuksen mukaan. Kirjauksista tulee ilmetä, miten avustuskäynti on toteutunut, ei pelkästään se, miten käynti on laskutettu. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää Kymenlaakson hyvinvointialue. Kymenlaakson hyvinvointialue voi antaa kirjauskäytännöistä tarkempia yleisiä tai asiakaskohtaisia ohjeita, joita on noudatettava.

1.13. Laadunhallinta ja valvonta

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto toimii yksityisten sosiaalipalvelujen sekä yksityisen terveydenhuollon lupa- ja valvontaviranomaisena. Hyvinvointialue ohjaa ja valvoo järjestämisvastuulleen kuuluvaa palvelutuotantoa.

Hyvinvointialueen ohjauksen ja valvonnan tarkoitus ja tavoite on varmistaa asiakas- ja potilasturvallisuus, palvelujen lainmukaisuus ja laatu sekä palvelujen käyttäjien perusoikeuksien, yhdenvertaisuuden ja oikeusturvan toteutuminen. Hyvinvointialueella on oikeus saada yksityiseltä palveluntuottajalta ja tämän alihankkijalta maksutta ja salassapitosäännösten estämättä palveluiden edellytysten varmistamista ja valvonnan toteuttamista varten välttämättömät tiedot ja selvitykset.

Palveluntuottaja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautetta palveluntuottajan tulee hyödyntää toimintansa kehittämisessä. Palveluntuottaja luovuttaa hyvinvointialueelle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä.

Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista tilauksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan tulee oma-aloitteisesti ilmoittaa hyvinvointialueelle olennaisista toiminnan ja palvelun muutoksista hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaantuloa. Yhteys-/vastuuhenkilön vaihtuminen, yhteystietojen ja palveluhinnaston ym. vastaavat muutokset tulee tehdä PSOPiin. Toiminnan lopettamisesta ja toiminnan keskeyttämisestä tulee tehdä kirjallinen ilmoitus, joka toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Hyvinvointialueella on oikeus tarkistaa palveluntuottajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

1.14. Muut erityiset määräykset

Tietojen anto ja vastuuhenkilöt

Palveluntuottaja ja hyvinvointialue sitoutuvat antamaan toisilleen tiedot näiden palvelujen piiriin kuuluvasta toiminnasta, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Hyvinvointialue ja palveluntuottaja nimeävät henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä sääntökirjan toteuttamisessa sekä ilmoitusten vastaanottajina.

Hintojen muutos

Hinnastot tehdään toistaiseksi voimassa oleviksi. Hyvinvointialue tarkastaa palvelusetelin arvon vuosittain. Mikäli hyvinvointialue muuttaa henkilökohtaisen avun palvelusetelin hinnoittelua, pyydetään palveluntuottajia tekemään uusi hinnasto.

1.15. Arvonlisävero

Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä. Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion, hyvinvointialueen tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisen valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

Arvonlisäverottomuudesta löytyy lisätietoa mm. VH/5932/00.01.00/2023.

1.16. Sääntökirjan muuttaminen

Hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Sääntökirjan muutoksista ilmoitetaan sähköpostitse PSOPissa olevaan sähköpostiosoitteeseen.

Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, sen tulee ilmoittaa siitä hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli hyvinvointialueelle ei toimiteta edellä mainittua ilmoitusta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

1.17. Sitoumuksen voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa 1.1.2026 alkaen toistaiseksi.

2. Palvelusetelipalvelun liitteet

Henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajalta vaadittavat liitteet.

Kaikki pyydyt liitteet tulee olla liitettynä sähköisenä PSOP-järjestelmään ennen hakemuksen lähettämistä hyväksyttäväksi. Palveluntuottaja on veloitettu pitämään PSOP-järjestelmään

lataamansa liitteet ajan tasalla, ja päivittämään ne vuosittain järjestelmään maaliskuun loppuun mennessä.

Organisaatiokohtaiset liitteet saadaan rajapinnan kautta suoraan PSOP-järjestelmään Luotettava kumppani tilaajavastuutiedot -palvelusta, ja toimipaikkakohtaiset liitteet palveluntuottaja liittää itse.

Organisaatiokohtaiset liitteet:

- Arvonlisäverovelvollisuus
- Ennakkoperintärekisteri
- Kaupparekisteriote
- Tapaturmavakuutustodistus
- Tyel-vakuutusote
- Työehtosopimus
- Työnantajarekisteri
- Työterveyshuolto
- Vastuuvakuutustodistus
- Verovelkatodistus tai todistus verojen maksamisesta

Toimipaikkakohtaiset liitteet:

- Soteri-rekisteriote (tai aiemmin saatu päätös rekisteröimisestä)
- Henkilöstöluettelo (vakanssit, nimikkeet, koulutustiedot)
- Omavalvontasuunnitelma
- YEL-vakuutustodistus
- Seloste henkilötietojen käsittelystä