Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Palvelusetelit Vammaispalvelun soveltamisohje Henkilökohtainen apu 2027

Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty: Hyvinvointialuehallitus 23.11.2026 § 230

Sisällysluettelo

HENKILÖKOHTAISEN AVUN PALVELUSETELIKOHTAINEN OSA TÄYDENTÄÄ PALVELUSETELIN YLEISTÄ TOIMINTAOHJETTA 3

1. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu 4

2. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat ja palvelusetelin käyttötarkoitus 4

2.1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin yleinen käyttötarkoitus 4

2.2. Myönnettävät palveluseteliluokat 5

3. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma 8

4. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo 8

5. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet 8

5.1. Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta 8

5.2. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset 9

5.3. Palvelun sisältövaatimukset 10

5.4. Asiakaskäyntikertojen kirjaus 11

5.5. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi 11

5.6. Tilaajan antamat tiedot palvelun tuottajalle 12

5.7. Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen 12

6. Palvelusetelin arvo 12

6.1 Matkakorvaukset 12

7. Palvelun laskutus 13

8 Lainsäädäntö ja suositukset 15

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.

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. Ammatillisen henkilökohtaisen avun B2 ja C –luokkien osalta palveluntuottajan tulee kyetä tuottamaan kokonaisvaltaista palvelua (vähimmäisvaatimuksena kotihoidon tuottaminen).

Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin toimintaohje on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun tuottajaksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeus tulee varmistaa ja sitä tulee tarvittaessa tukea myös silloin, kun henkilökohtaista apua tarjotaan palvelusetelillä. Tämän toimintaohjeen ehdoilla turvataan asiakkaan asemaa.

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

1. Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua:

- päivittäisissä toimissa
- työssä tai opiskelussa tai
- 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.

Henkilökohtainen apu on:

- toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaisen elämän toimissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vamman tai sairauden vuoksi tekemään
- itsenäisen elämän mahdollistaja vammaiselle henkilölle

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

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon.

2. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat ja palvelusetelin käyttötarkoitus

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelu lain (675/2023) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisedellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa.

2.1. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin yleinen käyttötarkoitus

Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tarkoitettu käytettäväksi henkilökohtaisen avun päätöksen mukaisesti. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttötarkoitukseen kirjataan viranhaltijapäätökseen. Vammainen henkilö voi saada henkilökohtaista apua päivittäisiin toimiin, työhön, opiskeluun, vuorovaikutukseen, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja vapaa-aikaan.

Päivittäisiä toimia ovat toiminnot, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikavälein. 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.

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

2.2. Myönnettävät palveluseteliluokat

Henkilökohtaista apua järjestetään neljällä palveluseteliluokilla: Henkilökohtainen apu A-ryhmä, henkilökohtainen apu B1-ryhmä, ammatillinen henkilökohtainen apu B2-ryhmä ja ammatillinen henkilökohtainen apu C-ryhmä.

A-ryhmä

A-ryhmän mukainen henkilökohtainen apu kattaa ne asiat ja tehtävät, jotka vammainen henkilö muutoin tekisi itse kulloinkin kyseessä olevassa ympäristössä. Avustajan tehtävät ovat pääsääntöisesti avustamista päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa, eivätkä tehtävät oikeuta B-ryhmään tai ammatillisen henkilökohtaisen avun ryhmään.

- A-ryhmässä avustajan työtehtäviin voi kuulua lääkkeiden jako(anto) niin, että vammainen henkilö itse valvoo työntekijän tekemän lääkkeiden jaon. Tämä edellyttää sitä, että vammainen henkilö pystyy itse varmistamaan, mitä lääkettä hän ottaa ja kuinka paljon, tai miten lääkkeet asetetaan dosettiin tai lääkeannostelijaan.
- Lähtökohtaisesti hengityskoneen käytössä avustaminen kuuluu ammatilliseen henkilökohtaiseen apuun. Jos avun käyttäjä kuitenkin pystyy asentamaan hengityslaitteen liitännän (maskin), työtehtävä kuuluu A-ryhmään, vaikka hengityslaite tukisi kokonaisvaltaisestikin hengitystä.
- Uniapnean ylipainehengityshoito tai muu kuin tässä määräyksessä mainittu hengitystien toimivuudesta huolehtimisessa avustaminen ovat A-ryhmään kuuluvia työtehtäviä.
- Pelkkä virtsankeräyspussin tyhjentäminen tai vaihtaminen on A-ryhmään kuuluva työtehtävä.

B1-ryhmä

B1-ryhmän mukainen henkilökohtainen apu sisältää:

1) Työtehtävät, joissa tehdään asiakkaan nostoja tai siirtoja
    - Työntekijän päivittäisiin tai usein toistuviin työtehtäviin kuuluu fyysisesti kuormittavia tai apuvälineitä käyttäen tehtyjä asiakkaan nostoja tai siirtoja.
    - Nosto tai siirto on tässä kohdassa tarkoitettu palkkaryhmä B1:n mukainen työtehtävä silloin, kun asiakas on vähintään 12-vuotias.
2) Intiimihygieniassa avustaminen
    - Genitaalialueiden puhtaanapito tai vastaavat tehtävät, jotka edellyttävät välitöntä kosketusta genitaalialueisiin.
    - Suolen toimintaan ja tyhjennykseen liittyvät toimenpiteet
    - Esimerkiksi tuseeraus tai suolen toimittaminen peräpuikolla tai pienoisperäruiskeella.
3) Avanteeseen liittyvät työtehtävät
    - Työntekijän työtehtäviin kuuluu avannepussin tyhjentäminen ja avanteen pohjalevyn vaihtaminen.

Ammatillinen henkilökohtainen apu B2-ryhmä

Ammatillinen henkilökohtainen apu B2-ryhmä sisältää:

1) Lääkkeiden itsenäinen jakaminen
    - Jos työntekijä suorittaa itsenäisesti lääkkeiden jaon, eli työnantaja ei valvo lääkkeiden jakoa, on kyse ryhmän B2 mukaisesta työtehtävästä. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi sitä, että työntekijä ottaa lääkkeet paketista ja laittaa ne asiakkaan saataville

dosettiin tai annostelee lääkeannostelijaan (erityyppiset pumput). Jos työnantaja (asiakas) valvoo työntekijän tekemän lääkkeiden jaon, ei kyseessä ole itsenäinen lääkkeiden jakaminen, vaan A-ryhmään kuuluva työtehtävä.

2) Pistoksena annettavien lääkkeiden annostelu ja pistäminen

- Työntekijä annostelee insuliinin tai muun lääkkeen ja suorittaa sen pistämisen.

3) Vaativa haavanhoito

- Esimerkiksi pysyvä tai toistuva painehaavanhoito.

4) Hengitystien toimivuudesta huolehtimisessa avustaminen.

- Lähtökohtaisesti hengityskoneen käytössä avustaminen on ammatillisen henkilökohtaisen avun B2 ryhmän mukainen työtehtävä. Jos asiakas kuitenkin pystyy asentamaan hengityslaitteen liitännän (maskin), työtehtävä kuuluu A-ryhmän mukaisiin työtehtäviin, vaikka hengityslaite tukisi kokonaisvaltaisestikin hengitystä.
- Jos työntekijän työtehtäviin kuuluu hengitysteiden imujen suorittaminen imulaitteen avulla, on tämä ammatillisen henkilökohtaisen avun B2 ryhmään oikeuttava työtehtävä silloinkin, kun asiakkaalla ei ole käytössään muuta hengityksen tukea.

5) PEG-ruokintaletkun vaihtaminen

- Jos työntekijän työtehtävänä on PEG-letkun vaihtaminen, on kyse ammatillisen henkilökohtaisen avun B2-ryhmästä.
- Ravinnonsiirtoletkun liittäminen ravintoliuospulloon tai -pussiin tai ravintoliuoksen tiputusnopeuden säätäminen ja letkun huuhtelu ovat tämän ryhmän mukaisia työtehtäviä.

6) Työntekijän suorittama katetrointi

- Cystofixiin (suprapubinen katetri) liittyvät työtehtävät
- Pelkkä virtsankeräyspussin tyhjentäminen tai vaihtaminen on A-ryhmään kuuluva työtehtävä.

Ammatillinen henkilökohtainen apu C-ryhmä

1) Hengityslaitteen varassa elävän henkilön henkilökohtaisena avustajana

- Edellytyksenä on lisäksi, että hänen työtehtäviinsä sisältyy pysyvästi avustamista hengityslaitteen käytössä.
- Jos asiakas kuitenkin pystyy asentamaan hengityslaitteen liitännän (maskin) itse, ei kyseessä ole ryhmään C kuuluva työtehtävä.

2) Saattohoitovaiheessa olevan asiakkaan avustajana

3) Vaativissa kommunikointiin liittyvissä työtehtävissä

- Työntekijän päivittäisiin työtehtäviin kuuluu puhetulkkauksen, taktiilin, pistekirjoituksen, viittomakielen tai viitotun puheen käyttäminen, ja edellä mainitut kommunikaation taidot toimivat asiakkaan kommunikoinnin edellytyksenä.

3. Asiakaskohtainen palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Henkilökohtaisen avun myöntäminen perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointia täydennetään tarvittaessa asiakassuunnitelmalla.

Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelun viranhaltija myöntää henkilökohtaisen avun palvelun ja palvelusetelin asiakkaalle. Päättäessään henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta hyvinvointialueen on otettava huomioon vammaisen henkilön oma mielipide, elämäntilanne ja asiakassuunnitelmaan kirjattu avun tarve.

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

4. Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo

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

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.

5. Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

5.1. Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Asiakkaalle tehdään aina viranhaltijapäätös henkilökohtaisen avun kestosta ja määrästä. Päätöksen lisäksi asiakas saa palvelusetelin, ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palvelutuottajista.

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

5.2. Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Henkilökohtaisella avustajalla tulee olla palvelun toteuttamisen edellyttämät työ- ja vuorovaikutustaidot. Avustajaa valitessa on arvioitava muun muassa sitä, suoriutuuko avustaja työtehtäviin mahdollisesti sisältyvistä nostoista ja siirroista tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia avustustehtäviä, menemään kotiin, jossa on lemmikkieläimiä tai menemään vakavasti allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton ja hajusteeton eikä hänellä saa olla lemmikkieläimiä). Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä perehdytyksestä, ammattitaidon ja osaamisen kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että työntekijät osaavat toimia kansalaistaitojen tasolla hätätilanteissa.

Palvelutuottajan on pyydettävä rikosrekisteriotteet (Rikosrekisteriotteet lasten kanssa toimimiseen, Rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa työskentelyä varten, Rikosrekisteriote vammaisten henkilöiden kanssa työskentelyä varten) yrityksessään työskenteleviltä työntekijöiltä.

Henkilökohtainen apu, ryhmä A ja B1
Koska henkilökohtainen apu rinnastetaan kotiin annettavien palvelujen tukipalveluihin, ei henkilökohtaisen avun työntekijöiltä edellytetä muodollista koulutusvaatimusta. Työntekijöillä tulee olla vähintään hätäensiapukoulutuksen sisältöä vastaavat ensiaputaidot.

Ammatillinen henkilökohtainen apu, ryhmä B2 ja C
Työntekijän koulutusvaatimuksena on vähintään hoiva-avustaja tai sosiaali- ja terveysalan perustutkinto sekä EA1-koulutusta vastaavat ensiaputaidot ja tarvittaessa hygieniapassi. Työntekijällä tulee olla lakisääteinen laitepassi suoritettuna. Palveluntuottaja varmistaa työntekijän osaamisen asiakkaan tarpeen mukaan. Palveluntuottaja vastaa työntekijän koulutuksesta, perehdytyksestä ja osaamisesta.

Hoitotehtävissä toimivan työntekijän on pystyttävä asioimaan asiakkaiden kanssa sujuvasti joko suomeksi tai ruotsiksi riippuen asiakkaan äidinkielestä sekä hallittava tarvittava ammattisanasto kyseisellä kielellä.

Tarvittaessa työntekijöillä tulee olla osaamista puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttämisessä tai valmiudet omaksua asiakkaan käyttämät kommunikaatiomenetelmät perehtymisen jälkeen. Asiakkaan käyttäessä ainoana kommunikaatiomenetelmänä viittomakieltä, tulee työntekijällä olla asiakkaan äidinkielen mukaan riittävä suomen tai ruotsin viittomakielen osaaminen asiakasturvallisuuden ja kommunikaation varmistamiseksi.

5.3. 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. Palveluntuottaja saa tuottaa vain sellaista palvelua, joka on päätöksellä asiakkaalle myönnetty.

Palveluntuottajan tehtävänä on järjestää henkilökohtainen apu asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukevalla tavalla sekä huolehtia asiakkaan hyvästä kohtelusta. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja niihin vastataan. Palvelun toteuttaminen ei kuitenkaan voi olla ristiriidassa viranhaltijan palvelusetelipäätöksen kanssa. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa kykynsä mukaan. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Henkilökohtaiseen apuun ei kuulu kodin tekniseen ylläpitoon tai remontoimiseen liittyvät tehtävät tai laitteiden ja koneiden korjaaminen. Siivous voi olla osa henkilökohtaista apua, mutta henkilökohtaisen avun palvelusetelillä ei myönnetä pelkkää siivousapua. Myös siivousavun toteuttamisessa tulee huomioida asiakkaan omat voimavarat ja hänen kykynsä osallistua siivoamiseen omien voimavarojensa mukaisesti.

Henkilökohtainen apu ei sisällä kuljetuspalvelua. Palveluntuottajan työntekijä ei voi kuljettaa asiakasta omalla tai palveluntuottajan autolla. Työntekijä voi ajaa asiakkaan autoa, mutta sitä ei edellytetä. Henkilökohtainen avustaja voi toimia asiakkaan saattajana asiakkaan liikkuessa esimerkiksi joukkoliikennevälineillä tai vammaispalvelulain mukaista liikkumisen tuen kuljetuspalvelua käytettäessä.

Palveluntuottaja vastaa välttämättömien kertakäyttöhanskojen ja muiden työturvallisuutta turvaavien välineiden hankkimisesta ja kustannuksista silloin, kun kertakäyttöhanskojen käyttäminen on välttämätöntä huomioiden työntekijän työturvallisuuteen ja työsuojeluun liittyvät tekijät.

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.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Palvelu ei sisällä asiakkaan puolesta tehtävää asiointia, esimerkiksi avustaja käy asiakkaan puolesta kaupassa tai hoitaa muita asioita asiakkaan puolesta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessään.

Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen avun asianmukaiseen toteuttamiseen. Palveluntuottajan tulee olla yhteydessä hyvinvointialueen vammaispalveluun, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellisia palvelutarpeen muutoksia. Mikäli asiakas ei enää tarvitse kaikkia niitä palveluita, jotka on palvelusetelipäätöksen yhteydessä arvioitu tarpeelliseksi, tai asiakkaan kuntoisuus on heikentynyt, tulee asiakassuunnitelma ja henkilökohtaisen avun päätöstä tarkistaa.

5.4. Asiakaskäyntikertojen kirjaus

Palvelutuottaja kirjaa käyntikertansa palveluseteliportaaliin, Palse.fi ajantasaisesti. Käyntikertojen kirjaus on edellytys laskutukselle. Ammatillisen henkilökohtaisen avun B2 ja C –luokkien osalta palveluntuottajalta edellytetään asiakas- ja potilastietojärjestelmä, johon kirjataan päivittäiset raportit rakenteisesti. Asiakastietoja ei ladata ulkoisiin muistiin tai kirjata paperille (tietosuoja).

5.5. Palvelua kuvaavien laatu- ja saatavuusmittarien seuranta ja raportointi

Palveluntuottajan on raportoitava tilaajalle palvelusseteliasiakkaiden tekemät muistutukset ja niihin palveluntuottajan vastaavan johtajan laatimat vastaukset/vastineet ja lausunnot.
Palveluntuottajan tulee raportoida myös mahdolliset asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset, jotka palveluntuottaja tekee/teettää omasta toiminnastaan.

5.6. 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.

5.7. Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Henkilökohtaisen avun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana. Edellä mainitussa tapauksessa asiakas ja palvelutuottaja sopivat keskenään henkilökohtaisen avun tunteihin liittyvistä veloituksista. Asiakkaan kokiessa tulleensa väärin kohdelluksi palvelutuottajan taholta, on asiakkaan oltava yhteydessä palvelunjärjestäjään.

6. Palvelusetelin arvo

Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa palvelusetelin arvon erillisellä päätöksellä.

6.1 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 kilometriltä.

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 palvelusetelliin.

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.

7. 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 palvelutuottaja 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 velvoitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyyden ja palvelusetelin vastaavuuden toisiinsa.
Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana.

8 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 käsittelystä (703/2023)
16. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
18. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
20. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
21. Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta (1346/1999)
22. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
23. Rikosrekisterilaki (770/1993)
24. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
25. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
26. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
27. Tietosuojalaki (1050/2018)
28. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
29. Työturvallisuuslaki (738/2002)
30. Vahingonkorvauslaki (412/1974)
31. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)
32. Vammaispalvelulaki (675/2023)