



**lapha.fi**

**Lapin hyvinvointialue**  
Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Henkilökohtaisen avun  
palvelusetelisääntökirja

AH 21.12.2022  
§ 458

# Henkilökohtaisen avun palvelusetelisääntökirja

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus  
21.12.2022 § 458



## Sisällys

I YLEINEN OSA.....	4
1 Sääntökirja.....	4
1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala.....	4
1.2 Sääntökirjan muuttaminen.....	4
1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika.....	4
2 Määritelmät 5	
3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot.....	5
3.1 Asiakkaan asema.....	5
3.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot.....	6
4 Palveluntuottaja .....	7
4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta.....	7
4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä.....	8
4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus.....	9
4.4 Valvonta.....	9
4.5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet.....	10
4.6 Menettely sääntörikkomuksissa .....	11
5 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito .....	12
6 Palvelun laskutus .....	14
7 Vastuut ja vakuutukset.....	14
8 Verotus.....	15
9 Sähköinen palveluseteli .....	15
II Palvelukohtainen osio.....	17
Henkilökohtainen apu .....	17
Yleistä.....	17
1 Sopimusosapuolet/palvelusetelin käyttö.....	18
1.1 Sopimuksen syntyminen ja päättymisen/ irtisanominen.....	18
1.2 Palveluntuottajan velvollisuudet .....	19
1.3 Asiakkaan asema ja velvollisuudet .....	21
1.4 Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma.....	22
1.5 Raha-asioiden hoito .....	22
2. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen .....	22
2.1 Palvelukerran peruutus .....	22
2.2 Palvelun virhe.....	23
2.3 Palvelun viivästyminen.....	23
2.4 Reklamaatio ja palaute .....	25
2.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	25
3. Palvelujen hinnoittelu.....	25
3.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu.....	25



**lapha.fi**

**Lapin hyvinvointialue**  
Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávlv  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Henkilökohtaisen avun  
palvelusetelisääntökirja

AH 21.12.2022  
§ 458

3.2	Palvelusetelin hintojen muutokset.....	26
3.3	Palvelumaksu/laskutus.....	26
4.	Muuta.....	27
4.1	Laadunhallinta.....	27
4.2	Omaevalvonta.....	27
5.	Palvelutuotteet.....	28
5.1	Henkilökohtaisen avun avustajapalvelu.....	28
5.2	Henkilökohtaisen avun ammatillinen avustajapalvelu.....	29



## I YLEINEN OSA

### 1 Sääntökirja

#### 1.1 Sääntökirja ja sen soveltamisala

Sääntökirja on asiakirja, jolla Lapin hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palvelun tuottajille. Lapin hyvinvointialue velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

Sääntökirjan yleinen osa koskee jokaista palvelusetelipalvelun tuottajaa, palvelukohtainen osio sisältää ne lisämääräykset, joita kullekin palvelusetelitoiminnalle asetetaan. Palvelukohtaisia osioita voidaan lisätä tähän sääntökirjaan myöhemmin.

Sääntökirjaa noudatetaan, kun Lapin hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (569/2009) (jatkossa palvelusetelilaki) mukaisesti.

Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan tämän sääntökirjan vaatimuksia.

Lapin hyvinvointialue toimii palvelun järjestäjänä hyväksymällä palveluntuottajiksi ne, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain 5 §:n 1 mom. 1 – 4 kohtien vaatimukset sekä tämän sääntökirjan mukaiset vaatimukset ja ehdot. Lapin hyvinvointialue tekee päätöksen palveluntuottajaksi hyväksymisestä ja merkitsee hyväksymänsä palveluntuottajat lain 4 §:n 3momentissa tarkoitettuun luetteloon.

#### 1.2 Sääntökirjan muuttaminen

Lapin hyvinvointialueella on oikeus tehdä muutoksia tämän sääntökirjan ja sen liitteiden sisältämiin määräyksiin. Hyvinvointialue ilmoittaa palveluntuottajalle muutoksista kirjallisesti välittömästi päätöksen tekemisen jälkeen. Mikäli palveluntuottaja ei halua tulla sidotuksi muuttuneisiin sääntöihin, siitä tulee ilmoittaa siitä Lapin hyvinvointialueelle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa muutosilmoituksen lähettämisestä. Mikäli edellä mainittua ilmoitusta ei toimiteta, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan muuttuneita ehtoja muutosilmoituksessa mainitusta päivästä lukien, mutta kuitenkin aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää muutosilmoituksen toimittamisesta.

Palveluntuottajalla on velvollisuus hoitaa irtisanomishetkellä hoidossa olevien palveluseteliasiakkaiden palvelusetelin sisältämät palvelut tai aloitettu hoito valmiiksi palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus halutessaan vaihtaa palveluntuottajaa tai hänelle järjestetään palvelut hyvinvointialueen omassa palvelutuotannossa.

#### 1.3 Sääntökirjan voimassaoloaika

Tämä sääntökirja on voimassa toistaiseksi ja astuu voimaan 1.1.2023.

## 2 Määritelmät

Tässä sääntökirjassa:

**Asiakkaalla** tarkoitetaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n 1 kohdassa tarkoitettua asiakasta.

**Palvelusetelillä** tarkoitetaan järjestämisvastuussa olevan hyvinvointialueen saajalle myöntämää sitoumusta (= viranomaispätös palvelusetelin myöntämisestä) korvata palvelujen tuottajan antaman palvelun kustannukset hyvinvointialueen ennalta määräämään arvoon asti. Palveluseteli on yksi tapa järjestää hyvinvointialueen lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Tämän vuoksi asiakkaan asemaan vaikuttavat samat erityislainsäädännön säännökset kuin muillakin tavoin järjestetyissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Palvelusetelin käyttäjällä on kuitenkin muista järjestämistavoista poiketen oikeus valita haluamansa hyvinvointialueen hyväksymä palveluntuottaja. Palvelusetelilakia sovelletaan palvelusetelin käyttämiseen hyvinvointialueen järjestämissä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lakia sovelletaan ainoastaan yksityisten sosiaali- ja terveyspalvelujen hankkimiseksi. Tämän vuoksi lakia ei voi soveltaa julkisyhteisöjen tuottamien palvelujen hankkimiseen. Palvelusetelijärjestelmässä hyvinvointialue ei tule sopimusosapuoleksi palvelusta sovittaessa, sillä kyseessä on kuluttajan asemassa olevan asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus.

**Palveluntuottajalla** tarkoitetaan palvelusetelijärjestelmän puitteissa palvelua tuottavaa, yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettuja palveluntuottajia (152/1990).

**Sääntökirjalla** tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palveluntuottajille palvelusetelilain 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit sekä muita velvoitteita.

## 3 Asiakkaan asema ja oikeusturvakeinot

### 3.1 Asiakkaan asema

Asiakasta voi edustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 9 §:n1 momentin mukaisissa tapauksissa hänen laillinen edustajansa, lähiomainen tai muu läheinen henkilö.

Asiakkaan asemaan sovelletaan palvelusetelilakia ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lapin hyvinvointialue päättää siitä, kuka on oikeutettu saamaan palvelusetelin. Lapin hyvinvointialue päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä käyttöalueista. Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänen tulee itse hakeutua hyväksytyille yksityiselle palvelun tuottajalle.

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:  
Asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin hyvinvointialueen tulee ohjata hänet alueen muilla tavoin järjestämien palvelujen piiriin (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 §).

Asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä ei ole kykenevä ottamaan vastuuta palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

Asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009, 6 § ja 7 §) sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2008).

Kun asiakas on saanut myönteisen päätöksen palvelusetelistä

Palvelusetelin saanut asiakas valitsee itsenäisesti (tai edellä mainitun edustajan avustuksella) itselleen palveluntuottajan hyvinvointialueen hyväksymien yksityisten palveluntuottajien joukosta. Asiakas antaa palveluntuottajalle Lapin hyvinvointialueelta saamansa palvelusetelipäätöksen. Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain Lapin hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, tämän sääntökirjan tarkoittamien ja palvelupäätökseen kirjattujen palvelujen maksamiseen.

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Sopimuksessa määritellään asumispalvelun sisältö, jossa on eritelty palveluseteliin kuuluva palvelu sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Asiakkaan lisäpalvelut merkitään sopimukseen. Sopimus voidaan irtisanoa molemmin puolin. Palveluntuottajan velvollisuus ennen irtisanomista on järjestää hoitokokous asukkaan-, omaisen ja tilaajaan kanssa mahdollisten ratkaisujen löytämiseksi. Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 4 viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Sopimusmalli liitteenä.

Asiakkaan ja palveluntuottajan sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä sopimusta koskevan erimielisyyden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi säädetään kuluttajariitalautakunnasta annetussa laissa.

Mikäli hyvinvointialue lopettaa palvelusetelijärjestelmän, asiakkaan oikeus myönnettyyn palveluun säilyy, mikäli tarve palveluun on edelleen olemassa. Tällaisessa tapauksessa Lapin hyvinvointialue järjestää palvelun muulla tavalla.

## 1.2 Asiakkaan oikeusturvakeinot

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta;

molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö. Erimielisyystilanteissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyks palveluntuottajaan asian selvittämiseksi.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja Lapin hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Tähän palveluntuottajan tulee vastata joko välittömästi tai 2 viikon kuluessa asian kiireellisyydestä riippuen. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi Lapin hyvinvointialueelle asiakassuhteissa tapahtuneista riita- ja vahinkotilanteista sekä antaa niihin kirjallinen vastine välittömästi tai 2 viikon sisällä asian kiireellisyydestä riippuen.

Asiakkaalla on oikeus tehdä sosiaalihuollon asiakaslain (2000/812) § 23 mukainen muistutus saamastaan palvelusta. Asiakas voi myös olla yhteydessä palveluun liittyvistä epäkohdista sosiaali- / potilasasiamieheen ja/tai tehdä sosiaalihuollon asiakaslain § 23 a mukaisen kantelun aluehallintovirastolle (AVI) tai ylimmille laillisuusvalvontaviranomaisille.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa ja saattaa asiakkaan ja palveluntuottajan välinen erimielisyys kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Näitä ovat esimerkiksi palvelun viivästys, virhe tai palvelun aiheuttama vahinko.

Palvelujen tuottamiseen palvelusetelillä sovelletaan kuluttajansuojalakia. Lain mukaan elinkeinonharjoittaja ei muun muassa saa käyttää kulutushyödykettä tarjotessaan sopimusehtoa, jota hyödykkeen hinta ja muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajien kannalta kohtuuttomana. Asiakkaalla on oikeus käyttää kuluttajaoikeuden mukaisia oikeusturvakeinoja reklamaatiotilanteessa. Seuraamuksiin kuuluvat kuluttajan oikeus pidättyä maksusta, virheen oikaisu, hinnanalennus ja kaupan purku sekä vahingonkorvaus. Palveluseteliä käyttävä asiakas voi saattaa sopimussuhdettaan koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

## 4 Palveluntuottaja

### 4.1 Palveluntuottajaksi hakeutuminen ja palveluntuottajien valvonta

Ohjeet ja linkki hakulomakkeeseen palvelusetelituottajille löytyvät Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta (linkki sähköiseen versioon), kohdasta palveluseteli. Palveluntuottajahakemukseen tarvittavat liitteet on lueteltu tämän asiakirjan liitteessä.

## 4.2 Palveluntuottajan hyväksyntä

Lapin hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelijärjestelmän piiriin palvelusetelilain edellyttämällä tavalla palvelun tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen Lapin hyvinvointialueen antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sekä ylläpitää palveluntuottajarekisteriä. Palvelun tuottaja sitoutuu täyttämään.

### **Palveluntuottajien hyväksymisen edellytykset:**

- 1) on merkitty ennakkoperintärekisteriin;
- 2) täyttää kyseiselle toiminnalle yksityisistä sosiaalipalveluista annetussa laissa (922/2011) ja yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa (152/1990) asetetut vaatimukset; (22.7.2011/926).
- 3) jonka tuottamat palvelut vastaavat vähintään sitä tasoa, jota edellytetään vastaa valta kunnalliselta toiminnalta,
- 4) jolla on potilasvahinkolain (585/1986) mukainen vakuutus tai muu vastuuvakuutus, jonka vakuutusmäärän voidaan palvelutoiminnan laatu ja laajuus huomioon ottaen arvioida riittävän toiminnasta mahdollisesti aiheutuvien henkilövahinkojen korvaamiseen ja joka muilta ehdoiltaan vastaa tavanomaista vastuuvakuutuskäytäntöä; ja
- 5) joka täyttää hyvinvointialueen erikseen asettamat asiakkaiden tai asiakasryhmien tarpeisiin, palvelujen määrään tai laatuun tai hyvinvointialueen olosuhteisiin liittyvät taikka muut vastaavat vaatimukset.

Edellä 1 momentin 5 kohdassa tarkoitettujen hyvinvointialueen asettamien vaatimusten on oltava syrjimättömiä ja perustuttava puolueettomasti arvioitaviin seikkoihin.

Palveluntuottajalla on mahdollisuus käyttää alihankkijoita, jotka Lapin hyvinvointialue on hyväksynyt alihankkijoiksi. Palvelusetelihakemuksessa on esitettävä selvitys tuottajan käyttämistä alihankkijoista. Palvelusetelihakemuksen tekijä vastaa alihankinnasta kuten omasta toiminnastaan. Palvelusetelihakemuksessa edellytetyt selvitykset ja vaadittavat liitteet on toimitettava myös alihankkijoista.

Mikäli palveluntuottaja solmii yhteistyösopimuksen / alihankintasopimuksen tuottajaksi hyväksymisensä jälkeen, tulee hänen hyväksyttävä se Lapin hyvinvointialueella ennen yhteistoiminnan aloittamista. Asiakkaan tulee saada tieto mahdollista yhteistyö- /alihankintasopimuksista jo ennen sopimuksen tekoa. Yhteistyösopimuksissa tulee sopia siitä, kuka vastaa palvelun toteuttamisesta, hoitaa tilausvälityksen sekä asiakaslaskutuksen.



### 4.3 Palveluntuottajan hyväksymisen peruutus

Mikäli Lapin hyvinvointialueen hallitus hallinnollisin päätöksin lopettaa palvelujen järjestämisen palvelusetelillä tai muuttaa palvelusetelin käytölle asetettuja ehtoja, Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palvelun tuottajan hyväksyminen ja poistaa palveluntuottajan nimi hyväksytyjen palvelu tuottajien listalta kolmen kuukauden kuluttua päätöksenteosta.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen välittömästi ilman irtisanomisaikaa, mikäli

- hyviä palvelukäytäntöjä ei noudateta
- laissa ja tässä sääntökirjassa hyväksymiselle asetetut edellytykset eivät täyty
- palveluntuottaja ei noudata sääntökirjan ehtoja
- palveluntuottaja on tullut maksukyvyttömäksi, ei ole kyennyt hoitamaan laskujaan eräpäivään mennessä, on aloittanut akordimenettelyn, on asetettu selvitystilaan tai on välittömässä vaarassa tulla asetetuksi selvitystilaan
- palveluntuottaja tai joku sen johtoon kuuluva henkilö on tuomittu elinkeinotoimintaan liittyvässä rikoksessa tai henkirikoksessa.

Lapin hyvinvointialueella on oikeus peruuttaa palveluntuottajan hyväksyminen, jos palveluntuottaja sitä pyytää. Hyväksynnän peruuttamisen jälkeen ko. palveluntuottaja ei voi vastaanottaa palvelutilauksia, joiden maksamiseen käytetään palveluseteliä. Palveluntuottajan tulee huolehtia niiden palvelutilausten perumisesta, jotka se oli ehtinyt sopia ennen hyväksynnän peruuttamista.

Lapin hyvinvointialueella on valvontavelvollisuus tuottajan suorittamaan toimintaan. Lapin hyvinvointialue valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien palvelujen laatua ja varmistaa, että palvelujen laatu täyttää palvelusetelilain sekä tämän sääntökirjan mukaiset kriteerit.

### 4.4 Valvonta

Valvontaa ohjaavan lainsäädännön tavoitteena on turvata asiakkaiden ja asukkaiden oikeuksien toteutuminen sekä palvelusopimusten noudattaminen ja asiakkaiden palvelujen ja hoidon toteuttaminen hoito-, kuntoutus ja asiakassuunnitelmassa määritellyn mukaisesti. Lisäksi palveluiden valvonnalla pyritään varmistamaan ja lisäämään palveluiden laatua ja ehkäisemään laatupoikkeamia, jotta asiakas saa hyvää, yksilöllistä ja oikea aikaista palvelua ja hoitoa.

Riippumatta palveluntuottajasta on palvelujen oltava yhdenvertaisia. Palveluntuottajien on täytettävä lain, palvelujen laatusuosituksen sekä sopimuksen ehdot. Säännöllinen yhteistyö Lapin hyvinvointialueen ja

palveluntuottajien välillä on tärkeää asiakkaille tarjottavien palvelujen yhdenmukaistamisessa.

Palveluntuottajille järjestetään kaksi kertaa vuodessa neuvonta- ja yhteistyötilaisuuksia, joiden tarkoituksena on mm. tiedottaa palvelusetelitoiminnan ja eri palvelujen sisällöstä sekä tulevaisuuden kehittämissuunnitelmista. Lapin hyvinvointialue on palvelusetelilain nojalla velvollinen valvomaan hyväksymiensä yksityisten palveluntuottajien tuottamien palvelujen toteutumista ja tasoa ja poistamaan palveluntuottaja hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta, mikäli sääntökirjan määräyksiä ei noudateta.

Hyvinvointialueen valvontaviranomaiset suorittavat valvontaa laaditun valvontaohjelman mukaisesti (hyvinvointialueen valvontasuunnitelma).

## 4.5 Palveluntuottajaa koskevat yleiset velvoitteet

Palveluntuottajan on noudatettava palveluntuottajaa ja sen toimintaa koskevaa lainsäädäntöä sekä kaikkia viranomaismääräyksiä ja ohjeita.

Palveluntuottajan markkinoinnin on oltava asiallista, ammatillista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista ja sen tulee täyttää kuluttajansuojalain vaatimukset. Palveluntuottajan tulee koko toiminnassaan huomioida asiakkaan etu. Ylisanoja ja/tai vertailumuotoja palveluista ei saa käyttää. Markkinoille ei tule luoda tarpeetonta sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen kysyntää.

Palvelujen tuottajan tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat, sitä koskevat erityislainsäädännön edellytykset. Tässä tapauksessa erityislainsäädännöllä tarkoitetaan erityisesti lakia yksityisistä sosiaalipalveluista tai yksityisestä terveydenhuollosta annettua lakia (152/1990). Palvelua tuottavan yksikön kohdalla edellytysten täytyminen on tarkastettu yksikön perustamisvaiheessa. Perustamisluvan myöntää toimivaltainen aluehallintovirasto (AVI) tai sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira. Sellaiset palveluntuottajat, jotka eivät harjoita ympärivuorokautista sosiaalipalvelutoimintaa tekevät toimiluvan hakemisen sijaan ilmoituksen toiminnan aloittamisesta Lapin hyvinvointialueelle.

Jos palvelu joudutaan uusimaan tai asiakas tarvitsee muuta palvelua palvelun tuottajan virheestä johtuvasta syystä tai toimenpiteen suorittamisen virheellisyyden vuoksi, vastaa aiheutuvista kustannuksista palveluntuottaja.

Palveluntuottajan tulee antaa tietoa Lapin hyvinvointialueelle asiakkaiden tekemistä reklamaatioista ja korvausvaatimuksista, reklamaatioihin johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä.

Palveluntuottajan on tiedotettava Lapin hyvinvointialuetta toiminnassaan tapahtuvista olennaisista muutoksista. Palvelun tuottamiseen vaikuttavien olosuhteiden muutoksista (esim. viivytyks, este, keskeytys) sekä vastuuhenkilöiden tai yhteystietojen muuttumisesta on ilmoitettava

sopimuksen vastuuhenkilölle kirjallisesti (myös sähköposti käy) viipymättä sen jälkeen, kun muutos on havaittu tai muutoin todennäköinen.

Palveluntuottaja laatii palvelusetelijärjestelmässä asiakasasiakirjat palvelutapahtuman yhteydessä. Palveluntuottajan tulee noudattaa huolellisuutta tietojen käsittelyssä ja esimerkiksi huolehtia siitä, että salassa pidettäviä tietoja käsitellään oikein. Palveluntuottajan tulee käsitellä asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään. Asiakasasiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle heti asiakassuhteen päätyttyä.

## 4.6 Menettely sääntörikkomuksissa

Palvelusetelitoimintaa valvova Lapin hyvinvointialue voi antaa kirjallisen huomautuksen, jos se on saanut tietoonsa tai havainnut, että palveluntuottajan suorituksessa on virhe tai on ollut virhe. Huomautuksen saatuaan on palveluntuottajan korjattava toimintansa välittömästi, ellei virhettä ole korjattu huomautukseen mennessä. Mikäli palveluntuottaja ei 14 vrk:n sisällä huomautuksesta korjaa toimintaansa, on hyvinvointialueella oikeus antaa palveluntuottajalle kirjallinen varoitus. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa vaaditulle tasolle 14 vrk:n sisällä kirjallisesta varoituksesta, on hyvinvointialueella oikeus määrätä palveluntuottajalle seuraamusmaksu, jonka se on velvollinen maksamaan. Jos palveluntuottaja ei edelleenkään korjaa toimintaansa varoituksesta ja seuraamusmaksusta huolimatta, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliryttäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi. Palveluntuottajan suorituksessa on virhe, jos:

- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta tämän sääntökirjan ehtoa tai periaatetta
- Palveluntuottaja rikkoo tai jättää noudattamatta muuta hyvinvointialueen antamaa ohjetta tai määräystä
- Palveluntuottaja ei noudata hyviä hoito- ja palvelukäytäntöjä
- Palveluntuottajan tuottamissa palveluissa tai muissa toimissa havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantava puute tai muu epäkohta
- Asiakaskirjauksessa tai laskutuksessa on puute
- Palveluntuottajalla on tapahtunut laiminlyönti asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltujen palvelujen toteuttamisessa.

Seuraamusmaksun suuruus on (10 %) kymmenen prosenttia palveluntuottajan hyvinvointialueelle tehdyn kuukausilaskutuksen määrästä sen kuukauden osalta, jolloin oikeus seuraamusmaksuun on syntynyt.

Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan toistuvasti samoja virheitä, niin

Lapin hyvinvointialue voi antaa virheestä huomautuksen ja määrätä seuraamusmaksun heti maksettavaksi. Virheen katsotaan toistuneen, mikäli samasta virheestä huomautetaan 6 kuukauden aikana edellisestä huomautuksesta. Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksu samasta virheestä voidaan määrätä maksettavaksi jokaisesta kolmannelta huomautuksesta suoraan ilman kirjallista varoitusta, vaikka kahden aiemman huomautuksen perusteella olisi seuraamusmaksu jo määrätty.

Palveluntuottaja on edelleenkin velvollinen korjaamaan toimintansa vaaditulle tasolle. Jos palveluntuottaja ei korjaa toimintaansa, Lapin hyvinvointialue voi peruuttaa palveluseteliyrittäjän hyväksynnän palveluiden tuottajaksi.

Seuraamusmaksusta lähetetään lasku palveluntuottajalle. Seuraamusmaksu voidaan kuitata palveluntuottajalle maksettavista suorituksista, mikäli seuraamusmaksua ei makseta eräpäivään mennessä. Seuraamusmaksun määrääminen ei rajoita Lapin hyvinvointialueen oikeutta vaatia vahingonkorvausta palveluntuottajalta.

## 5 Asiakastietojen käsittely, dokumentointi, arkistointi ja salassapito

Tietosuojasetuksen ja tietosuojalain mukaan Lapin hyvinvointialue toimii asiakasrekisterin pitäjänä palvelusetelin avulla järjestettävissä palveluissa. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskertomukset ja -suunnitelmat) ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakirjojen säilyttämisessä, hävittämisessä ja arkistoinnissa vastaavia julkista toimintaa koskevia säännöksiä ja ohjeita. Asiakirja tulee toimittaa hyvinvointialueelle viimeistään asiakkaan palvelun päättyessä.

Hyvinvointialue ohjeistaa palveluntuottajia asiakirjojen laadinnassa ja säilytyksessä. (Liite)

Palveluntuottaja ilmoittaa Lapin hyvinvointialueelle rekisteriasioden yhteyshenkilön. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja sopimuksentehtävälueeseen liittyvästä toiminnasta ja sen muutoksista.

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli Lapin hyvinvointialueelle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina rekisterinpitäjä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palvelun tuottajan hallussa.

Asiakirjojen käsittelyä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007).

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisen sopimuksen päättyessä toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat toimitetaan Lapin hyvinvointialueelle asiointiohjeen mukaan (liite).

Palvelun tuottajan ja Lapin hyvinvointialueen tulee myös varmistaa, että palvelujen järjestämisen ja toteuttamisen kannalta tarpeelliset tiedot siirtyvät osapuolelta toiselle palvelutapahtuman eri vaiheissa. Tämä mahdollistaa sen, että jokaisen potilaan ja asiakkaan asiakirjat muodostavat hänen hoitonsa tai huoltonsa tai avustamisensa kannalta välttämättömän jatkuvan kokonaisuuden, johon tulee hoitoa ja huoltoa koskevat ratkaisut perustuvat.

Palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä. Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät (palvelusuhteen laadusta riippumatta) ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle. Sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset mahdollista alihankintasopimuksia tehdessään.

Lapin hyvinvointialue sitoutuu pitämään salassa palveluntuottajan liike- ja ammattisalaisuudet.

Palvelusetelituottajan on huolehdittava henkilökuntansa riittävästä asiakastietojen kirjaamiseen ja tietojärjestelmiin liittyvästä osaamisesta ja kouluttamisesta. Hyvä kirjaaminen edistää asiakaslähtöisyyttä, suunnitelmallisuutta, tavoitteellisuutta sekä juridista oikeellisuutta. Palvelutapahtumat tulee kirjata sähköiseen asiakastietojärjestelmään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana päivänä, siitä kun palvelutapahtuma on asiakkaalle annettu.

Kirjaamisvelvoite asiakkaan asiakasasiakirjatietoihin koskee kaikkia asiakkaan kanssa asiakassuhteessa olevia, asiakastyötä tekeviä ja kirjaamisoikeudet omaavia työntekijöitä.

Kirjaamisoikeudet on työntekijällä, joka on saanut koulutuksessa valmiudet kirjaamiseen ja suorittanut vaadittavan tietoturvakoulutuksen, saanut perehdytyksen ja näyttänyt osaamisensa palveluntuottajan käyttämiin asiakastietojärjestelmiin.

## 6 Palvelun laskutus

Lapin hyvinvointialueella on käytössä sähköinen palvelusetelilaskutusjärjestelmä. Palveluntuottajan on toimiessaan Lapin hyvinvointialueen palvelusetelituottajana sitouduttava hoitamaan laskutus sähköisen palvelusetelijärjestelmän kautta.

Lapin hyvinvointialue maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja toteutuneen palvelunmukaisen summan laskua vastaan. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Maksamisen edellytyksenä on, että laskun liitteenä palveluntuottaja toimittaa raportin toteutuneesta palvelusta, joka voi olla työajan seuranta / läsnäololistat / hoitopalaute. Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaalle annetun palvelusetelin mukaisen arvon Lapin hyvinvointialueelta jälkikäteen. Palveluntuottaja voi laskuttaa asiakkaan palvelusetelin 30 päivää laskutusjakson (1 kalenterikuukausi) päättymisestä.

Mikäli palveluntuottaja ei veloita palveluistaan ajallaan tai jos veloituksessa ilmenee toistuvia virheitä, niin Lapin hyvinvointialueelle syntyy oikeus saada hyvitystä virhetilanteesta (kts. kohta 4.6). Erillisiä kustannuksia kuten esimerkiksi matka-, laskutus- palvelun suunnittelu- tai toimistokuluja tms. ei hyväksytä.

## 7 Vastuut ja vakuutukset

Palveluntuottajalla tulee olla riittävät vastuu- ja tapaturmavakuutukset mahdollisten vahinkojen varalle.

Lapin hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen tai ulkopuolisille henkilöille tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle henkilölle tai heidän omaisuudelleen aiheuttamista vahingoista. Lapin hyvinvointialue ei vastaa myöskään palveluntuottajan ja asiakkaan keskenään sopimista muissa kuin tässä sääntökirjassa palvelusetelillä maksettaviksi määritellyissä palveluissa aiheutuneista vahingoista milteen osin.

Palveluntuottajalla tulee olla voimassa oleva asiakas- /potilasvakuutus.

Palveluntuottajan tarjoamissa tiloissa ja vuokrasuhteessa asuvien sekä palveluita saavien asiakkaiden on itse huolehdittava koti- ja vastuuvakuutusturvastaan. Palveluntuottaja ei voi edellyttää asiakkaaltaan tavallista kotivakuutusta laajempaa vakuutusta palveluun pääsemisen edellytyksenä.

## 8 Verotus

Palveluseteli on saajalleen veroton etuus. Verottomuus edellyttää, että palveluseteli:

- myönnetään selkeästi määriteltäviin palveluihin
- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle
- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön hän itse määrittelee

Arvonlisäverolain 34 §:n mukaan veroa ei suoriteta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynnistä. Terveyden ja sairaanhoitopalvelulla tarkoitetaan ihmisen terveydentilan sekä toiminta- ja työkyvyn määrittämiseksi taikka terveyden sekä toiminta- ja työkyvyn palauttamiseksi tai ylläpitämiseksi tehtäviä toimenpiteitä, jos kysymyksessä on:

- valtion tai kunnan ylläpitämässä terveydenhuollon toimintayksikössä annettava hoito taikka yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa tarkoitettu hoito; tai
- sellaisen terveydenhuollon ammattihenkilön antama hoito, joka harjoittaa toimintaansa lakiin perustuvan oikeuden nojalla tai joka on lain nojalla rekisteröity. Arvonlisäverolain 37 §:n mukaan veroa ei suoriteta sosiaalihuollona tapahtuvasta palvelujen ja tavaroiden myynnistä.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan valtion tai kunnan harjoittamaa sekä sosiaaliviranomaisten valvomaa muun sosiaalihuollon palvelujen tuottajan harjoittamaa toimintaa, jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten huollosta, lasten päivähoidosta, vanhustenhuollosta, kehitysvammaisten huollosta, muista vammaisten palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

## 9 Sähköinen palveluseteli

Lapin hyvinvointialueella käytetään hyvinvointialueen osoittamaa sähköistä järjestelmää. Palvelusetelillä tuotetusta palvelusta voidaan lähettää lasku hyvinvointialueelle, vain siinä poikkeus tapauksessa, että sähköinen järjestelmä ei toimi.

Palveluntuottaja saa asiakkaalta hyvinvointialueen laatiman palvelupäätöstunnuksella varustetun palvelusetelin. Palveluntuottaja on veloitettu tarkistamaan asiakkaan henkilöllisyys ja palvelusetelin oikeellisuus.

Palvelu tuotetaan setelin voimassaoloaikana ja veloitus täytyy tehdä viimeistään 30 päivää setelin voimassaolon päättymisestä.

Lapin hyvinvointialueelle osoitettujen kustannusten laskussa tulee näkyä kuukauden laskutetut eurot palvelulajeittain.



**lapha.fi**

**Lapin hyvinvointialue**  
Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Henkilökohtaisen avun  
palvelusetelisääntökirja

AH 21.12.2022  
§ 458

**Verkkolaskuosoite**

Lapin hyvinvointialue

OVT: 003732213326240 Sosiaalipalvelut, vammaisten palvelut

Operaattoritunnus: 003703575029

Y-tunnus: 3221332-6

**Kirjaamo:**

kirjaamo@lapha.fi

**Postitusosoite:**

Lapin hyvinvointialue

PL 8041

96101 Rovaniemi

**Käyntiosoite:**

Porokatu 39 C, Rovaniemi



## II Palvelukohtainen osio

### Henkilökohtainen apu

#### Yleistä

Palvelusetelillä toteutettava henkilökohtainen apu koskee vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) (jatkossa vammaispalvelulaki) 8c §:n mukaista vaikeavammaiselle henkilölle järjestettävää henkilökohtaista apua Lapin hyvinvointialueella.

Vammaispalvelulain (1987/380) perusteella vammaisen on sellainen henkilö, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista.

Henkilökohtaisen avun tavoitteena on lisätä vaikeavammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, itsenäisyyttä ja itsenäistä toimintakykyä sekä parantaa hänen mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan toimintaan yhdessä muiden kanssa vamman tai sairaiden rajoituksista huolimatta. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kodin ulkopuolella työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja avustamista kotona päivittäisissä toiminnoissa.

Palvelu sisältää avustajan suorittaman välttämättömän avustamisen kaikissa niissä asioissa, jotka vammaisen tekisi itse mutta ei vammansa tai sairautensa aiheuttaman toimintarajoitteen vuoksi kykene. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan.

Henkilökohtaista apua järjestetään vammaisille henkilöille, joiden avun tarve vaihtelee lyhytaikaisista käynneistä pitempiaikaiseen avuntarpeeseen. Henkilökohtaista apua hankitaan palvelusetelillä esimerkiksi tilanteissa, joissa:

- 1) avustajan tarve on äkillistä ja lyhytaikaista esimerkiksi silloin kun asiakkaan vakituinen avustaja sairastuu tai hänelle tulee muu ennakoimaton ja odottamaton este
- 2) avustajan tarve on säännöllistä toistuvaa mutta lyhytkestoista esim. välttämätöntä apua asiointiin, harrastuksiin tai kuntouttavaan vapaa-ajan toimintaan
- 3) avustajan tarve on säännöllisesti toistuvaa ja pitkäkestoista ja vammaisen henkilö tarvitsee henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissaan, ja hän ei avustettunakaan pysty toimimaan avustajansa

- 4) työnantajana tilanteet, joissa asiakkaan avun tarve on vähäistä,  
0-30 h / kk

Henkilökohtaisen avun järjestäminen vammaiselle henkilölle perustuu hyvinvointialueen virkasuhteessa olevan sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemään arviointiin asiakkaan palvelujen tarpeesta, tämän pohjalta tehtyyn asiakassuunnitelmaan sekä viranhaltijan tekemään päätökseen palvelun myöntämisestä. Palveluntuottajan laatimasta toteuttamissuunnitelmasta ilmenee palvelun sisältö, palvelun määrä ja vuorokauden/viikon aika, palveluun kuluva keskimääräinen aika.

Palvelusetelin arvo määritellään yksilökohtaisesti palvelutarpeen arvioinnissa.

Palvelusetelituottajan velvollisuus on tuottaa asiakkaalle palvelua tämän tarpeen mukaan.

Palvelusetelin käyttö henkilökohtaisessa avussa edellyttää aina henkilökohtaisen avun kriteerien toteutumista (vaikeavammaisuus, toistuva ja välttämätön avun tarve), asiakassuunnitelmassa todettua henkilökohtaisen avun tarvetta sekä kykyä, että tosiasiallista mahdollisuutta käyttää palveluseteliä.

Palvelusetelillä toteutettavat tuotteet Lapin hyvinvointialueella:

- 1) henkilökohtaisen avun avustajapalvelu
- 2) henkilökohtaisen avun ammatillinen avustajapalvelu

## 1 Sopimosapuolet/palvelusetelin käyttö

Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä kuluttaja-asemassa oleva vammainen henkilö.

### 1.1 Sopimuksen syntyminen ja päättymisen/irtisanominen

Myönteisen viranhaltijapäätöksen/palvelusetelin saatuaan asiakas valitsee palveluntuottajan Lapin hyvinvointialueen hyväksymistä palveluntuottajista ja tilaa palveluntuottajalta henkilökohtaisen avun palvelun. Palvelusetelin saanut asiakas tekee palveluntuottajan kanssa sopimuksen palvelun hankkimisesta. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista yksittäistä palvelua, määräajaksi tai enintään asiakkaan Lapin hyvinvointialueelta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimuksen merkittynä päättymispäivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisaika on kaksi (2) viikkoa ja irtisanominen on tehtävä kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa palveluntuottajaa

sopimuksen ehtojen mukaisesti.

## 1.2 Palveluntuottajan velvollisuudet

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan tai alihankkijan työntekijöitä. Henkilöstövuokraaminen ja /tai – välittäminen ei ole sosiaalipalvelua.

Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan henkilökohtaista apua asiakkaan tilauksessa /palvelusopimuksessa määritellyssä laajuudessa ja aikataulussa. Palveluntuottaja ei voi määrittellä palvelun sisältöä tai siihen käytettävää aikaa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu tuotetaan luotettavasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu. Asiakkaalle annettavan palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia. Asiakkaan voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava asiakkaan tarpeisiin perustuvaa.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan laadullisesti hyvää sosiaalihuoltoa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/200) mukaisesti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt kykenevät palvelun antamiseen. Palveluntuottajan on rekrytoidessaan henkilökuntaa varmistuttava hakijan soveltuvuudesta ja kyvystä palvelun toteuttamiseen ja palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu ja laskutus suoritetaan laadukkaasti ja oikein. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstönsä perehdyttämisestä, ammattitaidon säilymisestä ja kehittämisestä ja riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelevien avustajien taustat ja soveltuvuus ovat riittäviä (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002).

Palveluntuottajan on huolehdittava, että avustajina toimivat tuntevat vammaispalvelulain sisällön ja lain tarkoituksen sekä tietävät mihin toimiin apu on tarkoitettu.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävä suullinen ja kirjallinen asiakkaan tarpeita vastaava kielitaito.

Palveluntuottajan on huomioitava mahdolliset asiakkaan tarvitsemat vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät.

Palveluntuottajalla on riittävät hygieniaohteet. Palveluntuottaja hankkii henkilökunnan tarvitsemat suojakäsineet yms. suojavälineet. Palveluntuottajalla on kirjallisesti kuvatut toimintaohjeet, joilla asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että avustajina toimivilla henkilöillä on esittää kuvallinen henkilökortti (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse mennessä. Näkövammaisen kanssa toimiessa avustajalla tulee olla pistekirjoituksella varustettu henkilökortti.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilöstöllä on riittävät kansalaistaidot esim. toimia hätätilanteessa.

Palveluntuottaja pystyy aloittamaan uuden asiakkaan palvelun asiakkaan tarpeen mukaisesti, viivettä ja sovitusti.

Palveluntuottajan on kuitattava saaneensa asiakkaan tilauksen. Kuittaus tehdään asiakkaan ja palveluntuottajan sopimalla menettelytavalla.

Ammatillista avustajapalvelua tarjoavalla palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö.

Asiakkaan palvelutarpeessa ja palvelujen käytössä sekä toimintakyvyssä tapahtuvista muutoksista palveluntuottaja tai nimetty työntekijä ilmoittaa välittömästi asiakkaan asioista vastaavalle työntekijälle/viranhaltijalle joka yhteistyössä asiakkaan kanssa tarkentaa tarvittaessa asiakassuunnitelmaa. Palveluntuottaja ilmoittaa myös asiakkaan palvelutarpeen vähentymisestä.

Henkilökunnan tulee tehdä tarvittaessa (asiakkaan toiveen mukaan) yhteistyötä myös asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa.

Jos palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa muusta kuin tässä sääntökirjassa määritellystä palvelusta tai asiakkaalle päätöksen mukaan myönnetystä palvelusta, palveluntuottaja vastaa sen palvelun sisällöstä ja laadusta sekä pitää palvelun tuottamista varten keräämistään asiakastiedoista erillistä rekisteriä. Tällaisesta muusta palvelusta ei voi laskuttaa palvelusetelillä, vaan asiakas vastaa itse aiheutuvista kustannuksista.

### **Asiakasasioista vastaava yhteyshenkilö**

Palveluntuottajan tulee nimetä henkilökohtaisen avun yhteyshenkilö asiakasasioissa.

Palveluntuottajan yhteyshenkilö on asiakkaan tavoitettavissa puhelimitse klo 8–16 arkipäivisin. Yhteyshenkilölle tulee olla nimettynä sijainen. Yhteyshenkilön vaihtumisesta on ilmoitettava viipymättä. Yhteyshenkilön tulee informoida palvelun ostajaa, mikäli palvelun tuottamisessa on ongelmia.

Yhteyshenkilön tehtävänä on vastata henkilökohtaisen avun käytännön toteuttamisesta, avustajien työnjohdosta ja huolehtia palvelun toteuttamisesta asiakkaan luona sisältäen sijaisjärjestelyt ja viivytyksettömän palvelun toteuttamisen kaikissa tilanteissa sekä toimia yhteyshenkilönä asiakasasioissa.

Palveluntuottajan yhteyshenkilöllä tulee olla riittävä käsitys asiakkaan tilanteesta ja pyrkiä järjestämään asiakkaalle sopiva, osaava ja tehtävien suorittamisen valmiudet omaava työntekijä avustajaksi. Asiakkaalla tulee mahdollisuuksien mukaan olla mahdollisuus vaikuttaa avustajansa/avustajiensa valintaan. Mikäli mahdollista, tuottajan tulee ottaa huomioon asiakkaan tahto käyttää samaa työntekijää avustajanaan eri avustamistilanteissa.

Yhteyshenkilön vastuulla on, että asiakkaalla on voimassa oleva toteuttamissuunnitelma.

Yhteyshenkilön vastuulla on huolehtia avustajien perehdyttämisestä ja avustajien osaamisen varmistamisesta silloin kun asiakkaan palvelutarve edellyttää avustajalta erityisiä taitoja esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden kansa kommunikointia, oikeaa nostamisen ergonomiaa tai taitoja käsitellä erilaisia apuvälineitä.

Palveluntuottajan yhteyshenkilö on velvollinen osallistumaan mahdollisten ongelmatilanteiden selvittämiseen, ratkaisemiseen ja ennaltaehkäisemiseen yhteistyössä asiakkaan asioista vastaavan työntekijän/viranhaltijan ja asiakkaan kanssa. Palveluntuottajan yhteyshenkilö on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan työntekijälle muun muassa tilanteista, jotka vaikuttavat asiakkaan palvelun laajuuteen, tarpeeseen tai sisältöön ja tilanteista, joissa palvelua ei voida asiakkaalle järjestää. Kyseisissä tilanteissa palveluntuottaja on velvollinen selvittämään asiaa yhdessä hyvinvointialueen työntekijän kanssa ja edesauttamaan omalta osaltaan palvelun järjestämistä.

Ammatillisen avustajapalvelun yhteyshenkilöltä edellytetään soveltuvaa vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaisesti ja vähintään yhden vuoden työkokemusta alalta sekä riittävää johtamistaitoa.

### 1.3 Asiakkaan asema ja velvollisuudet

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelun tuottajan kanssa kirjallisen sopimuksen palvelun hankkimisesta. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen. Lisäksi asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa hyvinvointialuetta palvelusetelissä määriteltyjen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti. Asiakas toimittaa voimassa olevan asiakassuunnitelman palveluntuottajalle. Asiakkaan palvelu suoritetaan asiakkaan toiveen ja asiakassuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan luona on tunti- tai viikkotuntia, mihin palveluntuottajan työntekijä kuittaa tehdyt tunnit. Palveluntuottaja palauttaa lomakkeen palvelun järjestäjälle kuukauden 5. päivä. Palvelunjärjestäjällä on mahdollisuus tarkistaa toteutuneet työtunnit.

Asiakas on velvollinen peruuttamaan ennalta sopimansa avustuskerran palveluntuottajalle. Peruutuksista ja niistä koskevista ajoista asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Hyvinvointialue ei korvaa peruutettuja aikoja.

Laskuttaa voi ainoastaan viranhaltijapäätöksen mukaiset toteutuneet työtunnit.

## 1.4 Yksilöllinen toteuttamissuunnitelma

Henkilökohtainen apu on toteuttava tavalla, joka tukee vammaista henkilöä tekemään omia valintoja ja edistää hänen itsenäisetä elämää. Palveluntuottaja laatii asiakkaalle toteuttamissuunnitelman ennen palvelun aloittamista. Toteuttamissuunnitelmassa on huomioitava asiakkaan avun tarpeeseen liittyvät tehtävät ja asiakkaan toiveet avun toteuttamisessa. Työtehtävien tulee perustua siihen tarkoitukseen ja laajuuteen, johon ne on palvelupäätöksellä myönnetty ja johon maksusitoumus on annettu. Myönnettyä tuntimäärää ei saa ylittää.

Avustajapalvelun käytännön avustamistilanteen sisällön määrittelee asiakas hänelle laaditun asiakassuunnitelman ja henkilökohtaisen avun päätökseen perustuen. Asiakas määrittelee päätökseen perustuen, milloin hän apua tarvitsee. Käytännön avustamistilanteissa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii käytännön työn johtajana.

Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että toteuttamissuunnitelma on ajan tasalla.

## 1.5 Raha-asioiden hoito

Henkilökohtaisen avun/erityisen osallisuuden tuen palvelussa palvelusetelituottaja ei hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele käteistä rahaa tai pankkikorttia. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan hakea edunvalvontaa raha-asioiden hoitamiseksi.

# 2. Sopimusehdot palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen sopimukseen

## 2.1 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 palveluntuottajalla tiedossa, ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilmoittamalla palveluntuottajalle peruutuksesta 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa veloitusetta. Asiakkaan tulee ilmoittaa keskeytyksestä/peruuntumisesta palveluntuottajalle puhelimitse soittamalla tai tekstiviestillä tai sähköpostilla. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan sekä palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

Peruuttamattomista ajoista/ toteutumattomista palvelukerroista johtuvat kustannukset asiakas maksaa itse, palvelusetelillä niitä ei voida laskuttaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa yllättävistä tapahtumista kuten sairaalahoitoon joutumisesta, johtuvasta käynnin peruuntumisesta välittömästi tai heti kun se on mahdollista.

## 2.2 Palvelun virhe

Jos palvelu poikkeaa siitä, mitä edellä on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla. Syystä että asiakas on elinkeinonharjoittajaa heikommassa asemassa, kuluttajaoikeudessa noudatetaan yleisesti käännettyä todistustaakkaa. Tämä toimintatapa perustuu kuluttajaoikeuden yleisiin periaatteisiin.

Palvelussa on virhe, jos palvelu ei lähde asiakkaan tarpeista ja asiakassuunnitelmasta. Palvelussa on myös virhe, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on antanut palvelun sisällöstä tai suorituksesta tai muista palveluksen laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista palvelusta markkinoitaessa tai muuten ennen sopimuksentekoa ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon. Sama koskee palvelua suoritettaessa annettuja tietoja, joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon.

Palvelussa on niin ikään virhe, jos palveluntuottaja on laiminlyönyt velvollisuutensa antaa asiakkaalle tiedon sellaisesta seikasta, josta hänen olisi pitänyt olla selvillä ja josta asiakas perustellusti saattoi olettaa saavansa tiedon.

Mikäli asiakas ei ilmoita palvelun tuottamisen kannalta tarvittavia, oleellisia tietoja tai tiedot ovat virheellisiä ja tästä aiheutuu palvelun viivästyminen, virhe tai vaikutusta palvelun sisältöön, ei palveluntuottaja vastaa asiakkaan myötävaikutuksesta aiheutuneista viivästyksistä, virheistä ja vaikutuksista palvelun sisältöön.

## 2.3 Palvelun viivästyminen

Palvelun toteuttamisen aikatauluista sovitaan tilauksessa tai yksilöllisessä palvelusopimuksessa. Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovituissa paikassa sovittuun aikaan. Jos palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovituissa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna

alkamisaikana.

Palvelun viivästymisen ja virheen seuraamukset:

### **Oikaisu/hyvitys**

Palveluntuottajalla on oikeus omalla kustannuksellaan oikaista palvelun virhe ja viivästyksestä (avustajan myöhästymisestä) aiheutunut haitta, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä/viivästyksestä viipymättä tarjoutuu tekemään oikaisun ja asiakas suostuu oikaisuun (esim. henkilökohtaisen avun toteuttaminen sovittuna ajankohtana palveluntuottajan omalla kustannuksella). 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, on asiakkaalla oikeus saada hyvitystä tai asiakas voi teettää saamatta jääneen palvelun toisella palveluntuottajalla sopimusrikkomuksen tehneen palveluntuottajan kustannuksella.

### **Oikeus pidäytyä palvelusuorituksen hyväksymisestä**

Asiakkaalla on palvelussa esiintyneen virheen tai viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä hyväksymästä palveluntuottajan palvelusuoritusta silta osin, kun palvelua ei ole suoritettu asianmukaisesti. Palveluntuottajalla on mahdollisuus antaa vastine hyvinvointialueelle. Jos hyvinvointialue hyväksyy vastineen, palvelusetelin arvo suoritetaan palveluntuottajalle.

### **Sopimuksen purku**

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

### **Vahingonkorvaus**

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästä 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 hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty.

## 2.4 Reklamaatio ja palaute

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen. Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle, ja reklamaatiot on lähetettävä tiedoksi myös palvelusetelipäätöksen tehneelle viranhaltijalle.

Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon (3) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta. Asiakkaalle tulee pääsääntöisesti lähettää vastine kirjallisesti.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin. Palautteeseen tulee asiakkaan pyynnöstä vastata (7) arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

## 2.5 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Sopimusriidoissa tulkinta-apuna käytetään kuluttajariitalautakunnassa muodostunutta aikaisempaa ratkaisukäytäntöä. Jos erimielisyyksiä ei voida ratkaista osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Jos erimielisyydet ratkaistaan tuomioistuimessa, kanne voidaan nostaa myös asiakkaan kotipaikkakunnan yleisessä alioikeudessa.

## 3. Palvelujen hinnoittelu

### 3.1 Palvelujen sallittu hinnoittelu

Lapin hyvinvointialue on määritellyt enimmäishinnan, jolla palvelusetelituottaja tuottaa palvelun. Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton palvelu, asiakkaalta ei saa periä omavastuuosuutta palvelusetelin käytöstä.

Asiakkaalle annetaan palvelutarvetta vastaava palveluseteli, jossa huomioitu sekä arki että muut tunnit. Palveluntuottaja laskuttaa vain palvelusetelin arvon

mukaiset toteutuneet tunnit Lapin hyvinvointialueelta.

## 3.2 Palvelusetelin hintojen muutokset

Lapin hyvinvointialueen aluehallitus päättää palvelusetelien arvoista ja niiden muutoksista. Lapin hyvinvointialueen aluehallitus vahvistaa palvelusetelipalvelun arvot vuosittain. Palvelusetelituottaja ei voi tehdä henkilökohtaisen avun palvelusetelipalvelun osalta hinnan korotuksia.

Henkilökohtaisen avun hinnat ovat voimassa kalenterivuoden. Tämän jälkeen mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat pyydetään toimittamaan Lapin hyvinvointialueelle heinäkuun loppuun mennessä. Hintoja voidaan korottaa vain palvelun yleistä indeksiä vastaavasti, korotus ei voi kuitenkaan ylittää 2 %. Mikäli palvelun vaatimukset muuttuvat lainsäädännön muutosten johdosta, voidaan kahden prosentin korotus ylittää erillisellä päätöksellä. Edellisestä poiketen hintojen alentaminen on aina mahdollista.

## 3.3 Palvelumaksu/laskutus

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä Lapin hyvinvointialueen edellyttämällä tavalla.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan luona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan kotona tai muussa paikassa.

Palvelusetelin hinta sisältää dokumentointi- ja matkakulut ja palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika 15 minuutin tarkkuudella.

Palveluntuottajan tulee määritellä maantieteellinen alue, jolla toimii. Matka - ajasta ja kilometreistä ei makseta erillistä korvausta.

Palveluntuottaja tarkistaa viranhaltijapäätöksestä/palvelusetelistä asiakkaan palvelusetelin voimassaolon ja käytettävissä olevan määrän ennen palvelutilauksen vastaanottamista.

Palveluntuottajalla ei ole laskutusoikeutta, jos asiakkaalla ei ole ollut voimassa olevaa palveluseteliä tai voimassa olevassa palvelusetelissä ei ollut enää yhtään tuntia käytettävissä. Asiakkaalta ei peritä omavastuuosuutta, eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotetusta palvelusta.

Asiakas maksaa palveluntuottajalta tilaamansa palvelun hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä. Asiakas antaa palveluntuottajalle tarvittavat tiedot sovitun palvelun raportoimiseksi ja laskuttamiseksi Lapin hyvinvointialueelta. Palveluntuottaja laskuttaa Lapin hyvinvointialuetta vain tehtyjen/toteutuneiden työtuntien perusteella Lapin hyvinvointialueen hyväksymien hintojen

mukaisesti. Laskutukseen tulee liittää raportointilomake toteutuneista työtunneista. Raportointilomakkeeseen on kirjattava myös palvelukerroitain annetun palvelun päivämäärä, kellonajat, tuntimäärä/ krt sekä tunnit yhteensä. (yhteinen lomake).

## 4. Muuta

### 4.1 Laadunhallinta

Palveluntuottajan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet on määritelty. Palveluntuottaja määrittelee tuottamilleen palveluille keskeiset laatuvaatimukset ja laatutavoitteet ja seuraa niiden toteutumista laadunvalvontajärjestelmällään. Palveluntuottaja kerää asiakaspalautetta, dokumentoi palautteet ja hyödyntää sitä toiminnan kehittämässä. Johdon ja henkilökunnan vastuut ja valtuudet on kirjallisesti määritelty.

Palveluntuottaja laatii vuosittain toimintakertomuksen, joka sisältää muun muassa toimintakertomusvuoden toiminnan toteuman, asiakaspalautteet, asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset sekä arvioin keskeisten laatutavoitteiden toteutumisesta.

Palveluntuottaja on laatinut kirjalliset toimintaohjeet asiakkaiden äkillisten sairastumisten ja tapaturmien varalta.

Palvelun markkinoinnin tulee olla hyvän tavan mukaista ja täyttää kuluttajasuojalain vaatimukset.

Palveluntuottaja vastaa myös mahdollisten alihankkijoidensa toiminnasta.

Palveluntuottajan ja sen alihankkijan työntekijät ovat vaitiolovelvollisia asiakkaitensa asioista. Palveluntuottajan työntekijät ja mahdolliset alihankkijat sitoutuvat kirjallisesti vaitioloon. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan huomioon salassapitoa koskevat määräykset alihankintasopimuksia tehdessään.

### 4.2 Omavalvonta

Sosiaalihuollon laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottajan on laadittava lain yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) mukainen omavalvontasuunnitelma. Yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöön, laatimiseen ja seurantaan sovelletaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (VALVIRA) antamaa määräystä 1/2014.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja henkilöstöltä kerättävän palautteen perusteella. Palveluntuottaja on kuvannut

käsittelyprosessin, miten riskit ja kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoitavasti ja miten ja kenelle niistä tiedotetaan.

## 5. Palvelutuotteet

Palvelusetelillä toteutettavat tuotteet Lapin hyvinvointialueella:

- 1) henkilökohtaisen avun avustajapalvelu
- 2) henkilökohtaisen avun ammatillinen avustajapalvelu

### 5.1 Henkilökohtaisen avun avustajapalvelu

#### Asiakkaan palvelutarve

Palveluiden piiriin kuuluvalla asiakkaalla on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaista haittaa ja avun tarvetta. Sairaus voi olla esim. etenevä lihas- tai neurologinen sairaus. Vammat voivat olla seurausta onnettomuudesta tai sairauksista tai henkilöt voivat olla syntymästään asti vammautuneita.

Asiakkaat voivat olla myös vaikeasti aistivammaisia tai kehitysvammaisia henkilöitä. Henkilöillä voi olla vammasta tai sairaudesta johtuvia puutteita toiminnan säätelyssä, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa, sosiaalisissa taidoissa, vaihtelevasti psyykkisiä ongelmia, vaikeuksia kommunikaation ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa tai muita kehitysvammaan ja/tai autismiin liittyviä erityispiirteitä. Palvelunkäyttäjiin voi kuulua henkilöitä, jotka kommunikoivat vaihtoehtoisilla kommunikaatiomenetelmillä. Asiakkaalla voi olla erityistarpeita, jotka liittyvät apuvälineiden käyttöön.

Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avuntarve voi olla minä viikonpäivänä tahansa ja eri vuorokauden aikoina, kuitenkin pääsääntöisesti 7–23 välillä.

#### Palvelun sisältö

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kodin ulkopuolella, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, vapaa-ajan toiminnassa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja avustamista kotona päivittäisissä toiminnoissa.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimia, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyn väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät henkilökohtaiset toimet, kuten pukeutuminen ja henkilökohtaisen hygienian hoito, wc-käynti sekä esimerkiksi liikkuminen, kotityöt sekä asiointi. Asiointia on esimerkiksi asiointi kodin ulkopuolella tai asioiden hoitaminen kotona internetin välityksellä. Kotitöitä ovat esimerkiksi ruuan valmistaminen, siivoaminen tai vaatteiden ja kodin tekstiilien

huoltaminen sekä muut tavanomaisesti itse tehtävät kotityöt. Henkilökohtaisella avulla voidaan tukea myös vanhemman mahdollisuutta huolehtia hoidossaan olevan lapsen jokapäiväisestä huolenpidosta ja hänen asioidensa hoidosta.

Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, joissa henkilön avun tarve muodostuu pääasiallisesti hoidosta, hoivasta ja valvonnasta ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Henkilökohtaiseen apuun voi liittyä hoidollisia tehtäviä esimerkiksi katetrointi, vatsantoimitus, pistoshoito ja lääkkeenanto (insuliini tai muu vastaava). Henkilökohtaiseen apuun voi myös liittyä nostoja, fyysistä voimaa vaativia tehtäviä ja asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden käyttöä (esim. pyörätuolilla liikkumisen avustaminen, nosto- limaimu- ja happilaitteella avustaminen). Ikääntymisestä johtuva toimintakyvyn lasku ei myöskään oikeuta vaikeavammaisten palveluihin.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Pelkkään siivoamiseen ei henkilökohtaista apua voi saada. Henkilökohtainen avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempää siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää ammatillista työtä, esimerkiksi remontointia, kodin korjaustyötä ja talonmiestyötä. Asumispalvelun piirissä olevan asiakkaan henkilökohtainen apu on tarkoitettu asumispalveluyksikön ulkopuolisiin toimintoihin.

Avustajapalvelua tekevältä avustajalta edellytetään soveltuvuutta avustajatyöhön.

## Palvelun hinnoittelu

Palvelun tuottaja saa veloittaa palvelusetelillä tuotettavista henkilökohtaisen avun avustajapalvelusta enintään Lapin hyvinvointialueen määräämän tuntihinnan, joka on:

Arkisin (klo 6- 18) 26 eur/tunti

Arki-ilta (klo 18- 21) 29,90 eur/tunti

Lauantai ja sunnuntai 42,25 eur/tunti

## 5.2 Henkilökohtaisen avun ammatillinen avustajapalvelu

### Asiakkaan palvelutarve

Palveluiden piiriin kuuluvalla asiakkaalla on vamma tai sairaus, joka aiheuttaa pitkäaikaista haittaa ja avun tarvetta. Sairaus voi olla esim. etenevä lihas- tai neurologinen sairaus. Vammat voivat olla seurausta onnettomuudesta tai sairauksista tai henkilöt voivat olla syntymästään asti vammautuneita.

Asiakkaat voivat olla myös vaikeasti aistivammaisia tai kehitysvammaisia

henkilöitä. Henkilöillä voi olla vammasta tai sairaudesta johtuvia puutteita toiminnan säätelyssä, muistissa, kognitiivisissa toiminnoissa, sosiaalisissa taidoissa, vaihtelevasti psyykkisiä ongelmia, vaikeuksia kommunikaation ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa tai muita kehitysvammaan ja/tai autismiin liittyviä erityispiirteitä. Palvelunkäyttäjiin voi kuulua henkilöitä, jotka kommunikoivat vaihtoehtoisilla kommunikaatiomenetelmillä. Asiakkaalla voi olla erityistarpeita, jotka liittyvät apuvälineiden käyttöön.

Asiakkaat ovat palvelutarpeiltaan erilaisia ja asiakkaiden tuen ja palvelun tarve vaihtelee yksilöllisesti sekä määrältään, sisällöltään että ajallisesti. Avuntarve voi olla minä viikonpäivänä tahansa ja eri vuorokauden aikoina, kuitenkin pääsääntöisesti 7–23 välillä.

### Palvelun sisältö

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kodin ulkopuolella, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, vapaa-ajan toiminnassa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä ja avustamista kotona päivittäisissä toiminnoissa.

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan toimia, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyn väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät henkilökohtaiset toimet, kuten pukeutuminen ja henkilökohtaisen hygienian hoito, wc-käynti sekä esimerkiksi liikkuminen, kotityöt sekä asiointi. Asiointia on esimerkiksi asiointi kodin ulkopuolella tai asioiden hoitaminen kotona internetin välityksellä. Kotitöitä ovat esimerkiksi ruuan valmistaminen, siivoaminen tai vaatteiden ja kodin tekstiilien huoltaminen sekä muut tavanomaisesti itse tehtävät kotityöt. Henkilökohtaisella avulla voidaan tukea myös vanhemman mahdollisuutta huolehtia hoidossaan olevan lapsen jokapäiväisestä huolenpidosta ja hänen asioidensa hoidosta.

Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, joissa henkilön avun tarve muodostuu pääasiallisesti hoidosta, hoivasta ja valvonnasta ja joita toteutetaan esim. lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella. Henkilökohtaiseen apuun voi liittyä hoidollisia tehtäviä esimerkiksi katetrointi, vatsantoimitus, pistoshoito ja lääkkeenanto (insuliini tai muu vastaava). Henkilökohtaiseen apuun voi myös liittyä nostoja, fyysistä voimaa vaativia tehtäviä ja asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden käyttöä (esim. pyörätuolilla liikkumisen avustaminen, nosto- limaimu- ja happilaitteella avustaminen). Ikääntymisestä johtuva toimintakyvyn lasku ei myöskään oikeuta vaikeavammaisten palveluihin.

Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa. Pelkkään siivoamiseen ei henkilökohtaista apua voi saada. Henkilökohtainen avustaja voi tehdä asiakkaan kanssa kevyttä siistimistä, siten että asiakas itse osallistuu samoihin tehtäviin omien voimavarojensa mukaan. Jos asiakkaan siivoustarve on suurempi, asiakas ohjataan tarvittaessa ostamaan perusteellisempaa siivousapua yksityiseltä palveluntuottajalta. Palvelu ei voi myöskään sisältää

ammattillista työtä, esimerkiksi remontointia, kodin korjaustyötä ja talonmiestyötä. Asumispalvelun piirissä olevan asiakkaan henkilökohtainen apu on tarkoitettu asumispalveluyksikön ulkopuolisiin toimintoihin.

### **Erityiset vaatimukset**

Ammattillista avustajapalvelua hankintaan silloin kun asiakkaan palvelutarve on erityisen vaativaa ja edellyttää avustajalta ammatillista työtettä ja osaamista. Ammatillista avustajapalvelun työtä tekevältä edellytetään soveltuvuuden lisäksi vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) ja asetuksen (153/2016) mukaisesti. Ammatillista avustajapalvelua tarjoavalla palveluntuottajalla tulee olla kirjallinen lääkehuoltosuunnitelma (STM 2021, Turvallinen lääkehoito) ja nimetty lääkehuollosta vastaava henkilö. Lääkehoitoon osallistuvan ammatillisen avustajapalvelun avustajalla tulee olla osoitus lääkehuollon pätevydestä ja kirjallinen voimassa oleva lääkehoidon lupa.

Ammattillisen avustajapalvelun yhteyshenkilöltä edellytetään soveltuvaa vähintään sosiaali- ja terveydenhuoltoalan perustutkintoa (esim. lähihoitaja) sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015) mukaisesti ja vähintään yhden vuoden työkokemusta alalta sekä riittävää johtamistaitoa.

### **Palvelun hinnoittelu**

Palvelun tuottaja saa veloittaa palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtaisen avun ammatillisesta avustajapalvelusta enintään Lapin hyvinvointialueen määräämän tuntihinnan, joka on:

Arkisin (klo 6 – 18) 36 eur/tunti  
Arki-ilta (klo 18 – 21) 41,4 eur/tunti  
Lauantai ja sunnuntai 52 eur/tunti



**lapha.fi**

**Lapin hyvinvointialue**  
Lappi buresveadjinguovlu  
Laapi pyereestvaijeemkuávlu  
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Henkilökohtaisen avun  
palvelusetelisääntökirja

AH 21.12.2022  
§ 458

Liitteet



## Lainsäädäntö

1. Arkistolaki (831/1994)
2. Arvonlisäverolaki (1501/1993) ja sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus (HE 88/1993/verohallinto)
3. Ennakkonperintälaki (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 terveystalvveluista (980/2012)
10. Laki julkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista (1397/2016)
11. Laki kuluttajariitalautakunnasta (8/2007)
12. Laki liiketoimintakiellosta (1059/1985)
13. Laki omaishoidon tuesta (937/2005)
14. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
15. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021)
16. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
17. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta (733/1992)
18. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015)
20. Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
21. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
22. Laki verotustietojen julkisuudesta ja salassapidosta (1346/1999)
23. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
24. Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
25. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
26. Rikosrekisterilaki (770/1993)
27. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
28. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011)
29. Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja (1301/2014)
30. Terveystalvveltolaki (1326/2010)
31. Tietosuojaalaki (1050/2018)
32. Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
33. Työturvallisuuslaki (738/2002)
34. Vahingonkorvauslaki (412/1974)
35. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005)