



ELOISA

**Etelä-Savon
hyvinvointialue**

Palvelusetelin sääntökirja

Henkilökohtaisen avun palveluseteli 2025

Etelä-Savon hyvinvointialueen aluehallitus 30.9.2024 §



Sisällysluettelo

Sääntökirjan palvelukohtainen osa	2
1 Henkilökohtainen apu	2
2 Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat	2
3 Palveluseteli	2
4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö	3
5 Sopimus	3
5.1 Sopimuksen purku	4
6 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo	4
7 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet	4
7.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta	4
7.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset	5
7.3 Henkilöstön kielitaito	5
7.4 Palvelun sisältövaatimukset	5
7.5 Palauteraportin toimittaminen hyvinvointialueelle	6
7.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen	6
7.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö	6
7.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute	7
7.9 Palvelun virhe	8
7.10 Tietojärjestelmät	8
7.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut	9
7.12 Laskutus	9
8 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu	11

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtaisen osan lisäksi palvelusetelisääntökirjan yleinen osa määrittelee palvelusetelipalveluna tuotettavaa palvelua. Mikäli palvelusetelisääntökirjan palvelukohtainen osa on ristiriidassa palvelusetelisääntökirjan yleisen osan kanssa, noudatetaan yleisessä osassa annettuja vaatimuksia ja linjauksia.

1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtaista apua myönnetään vaikeavammaiselle henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Henkilökohtainen apu ei ole hoivaa tai hoitoa. Henkilökohtaista apua voi hakea selviytyäkseen kotona, töissä, opiskeluissa tai harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Avustajan tuntimäärä arvioidaan yksilöllisesti.

Etelä-Savon hyvinvointialueen (myöhemmin hyvinvointialue) vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu -palvelusetelin sääntökirja on hallinnollinen ohje siitä, mihin yksityinen palveluntuottaja sitoutuu, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavan vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun tuottajaksi. Hyvinvointialue ja palveluntuottaja asettavat nimeltä tai asemaltaan henkilön tai henkilöt, jotka toimivat yhteyshenkilöinä ja vastuuhenkilöinä tämän sääntökirjan vaatimusten toteuttamisessa ja ilmoitusten vastaanottajina.

2 Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelin asiakkaat

Palvelusetelin käyttämättömyyttä tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain (2023/675) mukaiset henkilökohtaisen avun saamisen edellytykset. Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Palveluseteli on yksi henkilökohtaisen avun järjestämistavoista. Sitä voidaan käyttää myös vakituisen avustajan sairastuessa sekä myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan asiakassuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös.

3 Palveluseteli

Palveluseteliä hallinnoidaan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelusetelijärjestelmänä toimii palveluseteliportaali (www.Palse.fi). Palveluntuottaja rekisteröityy järjestelmään (ohje palveluseteliportaalissa). Rekisteröidytään järjestelmään palveluntuottaja hakeutuu Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu -palvelusetelin palveluntuottajaksi. Palveluseteliportaalin käyttöohjeen hakeutumiseen ja tietojen ylläpitoon saa hyvinvointialueen taloustoimistosta (tiedot näkyvät palvelusetelikohtaisesti palse.fi-järjestelmästä). Yhteisten sosiaalipalvelujen viranhaltija tekee päätöksen

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajaksi hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Hyväksytty palveluntuottaja ylläpitää omia tietojaan, tarkastaa asiakkaan palvelusetelin voimassaolon, sen saldon ja käytettävät tunnit. Palvelutapahtuma tulee kirjata välittömästi (enintään viisi päivää), jotta asiakkaan tiedot pysyvät ajan tasalla.

Asiakas valitsee itse palveluntuottajan niistä palveluntuottajista, jotka tuottavat henkilökohtaista apua. Asiakas voi myös vaihtaa palveluntuottajaa sekä käyttää useita palveluntuottajia. Useampi palveluntuottaja voi aktivoida saman setelin. Palveluntuottaja -luettelo lähetetään asiakkaalle palvelusetelin mukana.

4 Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) tuli voimaan 1.8.2009. Samanaikaisesti tuli laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 12§:n muuttamisesta (570/2009). Lisäksi mm. seuraavat lait sisältävät palveluseteliä koskevia säädöksiä:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta (733/1992)
- Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
- Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)
- Kansanterveyslaki (66/1972)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Vammaispalvelulaki (675/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Henkilötietolaki (523/1999)
- Kuluttajansuojalaki (38/1978)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) (817/2015)
- Asetus sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005) ja (804/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015)
- Euroopan parlamentin ja neuvoston yleinen tietosuoja-asetus (EU) 2016/67919.

5 Sopimus

Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Palvelusopimuksen osapuolet ovat henkilökohtaista apua tuottava palveluntuottajayritys sekä henkilökohtainen apu -palvelua käyttävä kuluttaja- asemassa oleva vaikeavammaisen henkilö. Varsinaista palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Sopimuksen sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueelle.



Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, irtisanomisesta ja kotiin tuotettavassa palvelussa asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Sopimus tehdään määräajaksi tai enintään asiakkaan kunnalta saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista.

Kertaluonteinen palvelusopimus päättyy ilman irtisanomista palvelun tultua tuotetuksi. Määräaikainen sopimus päättyy ilman irtisanomista sopimukseen merkittynä päättymis- päivänä tai se voidaan irtisanoa molemmin puolin. Irtisanomisajan suositetaan olevan kaksi (2) viikkoa.

5.1 Sopimuksen purku

Asiakas saa purkaa sopimuksen ilman irtisanomisaikaa palveluntuottajan virheen tai viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Esimerkiksi 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.

6 Henkilökohtaisen avun palvelusetelin voimassaolo

Asiakkaalle lähetetään palveluseteli, johon on määritetty palvelusetelin käyttötarkoitus ja voimassaolo. Palvelusetelin käyttötarkoituksen ja voimassaoloajan määrittää palvelusetelin myöntäjä. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin ja sen voimassa olon palveluseteliportaalista. Mikäli palvelutarve jatkuu, asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös palvelusetelistä ja sen käytöstä.

7 Palveluntuottajan oikeudet ja velvollisuudet

7.1 Yhteydenotto ja palvelusetelillä tuotettavan palvelun ajankohta

Henkilökohtaisesta avusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Päätöksen lisäksi vammaispalvelun työntekijä antaa asiakkaalle ohjeet ja luettelon hyväksytyistä palveluntuottajista. Palvelusetelin saanut asiakas ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tilataksaan palvelun.

Asiakas ja vammaispalvelun viranhaltija sopivat aina yhdessä henkilökohtaisen avun järjestämistavoista. Asiakkaan oikeus palveluseteliin sekä henkilö- kohtaisen avun määrä sovitaan asiakassuunnitelmassa.

Palveluntuottajan vastaa siitä, että hyvinvointialueelle annetut tiedot ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovituksessa paikassa sovittuun aikaan.



Asiakkaan velvollisuus on esittää palveluntuottajalle palveluseteli, josta ilmenee palvelusetelin numero ja tuottajan varmenne, joiden avulla palveluseteliportaalissa näkee palvelusetelin voimassaolon, jäljellä olevan arvon sekä myönnetyn/jäljellä olevan tuntimäärän.

7.2 Palveluntuottajan ja henkilökunnan pätevyysvaatimukset

Avustustyötä suorittavalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt ovat joko palveluntuottajan työntekijöitä tai hänen alihankkijansa työntekijöitä. Palveluntuottajan vastaa siitä, että avustajana toimivat esittävät kuvallisen henkilökortin (ajokortti, passi tai muu) asiakkaan luokse menessään.

Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä ammattitaidon säilymisestä ja perehdytyksestä ja kehittämisestä sekä riittävästä täydennyskoulutuksesta.

Palveluntuottajan tulee huomioida asiakkaan yksilölliset toiveet ja tarpeet valitessaan avustajaa kyseiseen kohteeseen. Esimerkiksi pystyvätkö avustajat:

- nostamaan tai tekemään muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä,
- menemään kotiin, jossa lemmikkieläimiä
- menemään allergisen asiakkaan kotiin (avustajan oltava savuton, ei voimakkaita tuoksuja, ei lemmikkieläimiä avustajalla)

7.3 Henkilöstön kielitaito

Henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen kielen taito. Palveluntuottaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että henkilökunta tuottaa palvelut suomen kielellä. Palveluntuottaja toimittaa tarvittaessa todistukset henkilöstön suomen kielen taidosta. Palveluntuottaja voi myös ilmoittaa henkilökunnan osaaman laajemman kielitaidon tai kommunikointikyvyn (mm. viittomakieli ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien hallinta). Tiedot lisätään palveluhakemistoon asiakkaiden nähtäville.

7.4 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. Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää hoivaa tai hoitoa.

Palvelusetelillä ostettavan henkilökohtaisen avun käyttökohteita voivat esimerkiksi olla:

- tilanteet, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai on jostakin odottamattomasta syystä johtuen estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti
- myönnettäessä henkilökohtaista apua pieniin tuntimääriin tai asiakaskohtaista harkintaa käyttäen
- myönnettäessä henkilökohtaista apua heille, joille katsotaan palvelusetelin olevan sopivin henkilökohtaisen avun järjestämistapa

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Asiakas määrittelee tarvitsemansa avun palvelua tilatessaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa sovitut tunnit tehdään asiakkaan kotona ja/tai asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti asiakkaan muussa toimintaympäristössä. Henkilökohtaista apua ei voida toteuttaa/antaa, mikäli asiakas ei itse ole paikalla. Käytännön avustamistilanteessa asiakas ohjaa ja neuvoo avustajaa sekä toimii työnjohtajana. Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikatauluista.

Henkilökohtainen apu -palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja laadultaan oltava sitä, mitä on sovittu. Palvelu on suoritettava laadukkaasti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan mielipiteet ja etu.

Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti henkilökohtainen apu -palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

7.5 Palauteraportin toimittaminen hyvinvointialueelle

Palveluntuottaja antaa palveluseteliportaalin kautta hoitopalautteen yhteenvedon kerran kuukaudessa laskun yhteydessä.

7.6 Palvelun viivästyminen tai peruuntuminen

Henkilökohtainen apu -palvelun 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 katsoa viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Palveluntuottaja voi yksipuolisesti peruuttaa sovitun palvelun viimeistään seitsemän (7) päivää ennen palvelun tuottamiseen sovittua alkamisaikaa. Muissa tilanteissa palveluntuottaja tiedottaa palvelun toteuttamisen esteestä asiakkaalle heti kun se on palveluntuottajalla tiedossa ja sopii korvaavasta avusta asiakkaan kanssa.

Palveluntuottaja vastaa henkilökohtaisten avustajiensa loma-aikojen ja muiden suunniteltujen poissaolojen sijaistuksista. Palveluntoteuttaja vastaa sijaistuksista myös äkillisissä poissaolotapauksissa. Äkillisessä poissaolotapauksessa palveluntuottaja voi myös sopia asiakkaan kanssa palvelun antamisaajan siirtämisestä toiseen ajankohtaan. Siirto on mahdollinen, mikäli asiakas tähän suostuu, toteutettava tuntimäärä pysyy samana eikä tästä koidu palvelun tilaajalle ylimääräisiä kustannuksia.

Asiakas voi peruuttaa ennalta sovitun avustuskerran ilman veloitusta ilmoittamalla peruutuksesta palveluntuottajalle 24 tuntia ennen sovittua avustuskertaa. Myöhemmin peruttu ja peruuttamatta jätetty avustusaika katsotaan kokonaan toteutuneeksi. Palvelun peruutukseksi ei katsota vähäisiä ja asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sopimia muutoksia palvelun toteuttamisen paikassa ja aikatauluissa.

7.7 Alihankinta ja vuokratyövoiman käyttö

Palveluntuottaja voi tarvittaessa käyttää palvelun toteuttamisessa omaa palveluaan vastaavaa palveluntuottajaa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijansa pätevyydestä. Alihankkijan tulee täyttää samat vaatimukset kuin palveluntuottajankin. Mikäli palveluntuottaja käyttää vuokratyövoimaa, hänen on työturvallisuuslain (738/2002) mukaisesti selvitettävä, että mahdollisella vuokratyöntekijällä on riittävä

ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavan työhön. Vuokratyövoiman tulee täyttää henkilöstön pätevyysvaatimukset.

7.8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute

Palveluntuottaja vastaa palvelun laadusta ja luotettavuudesta sekä hyvinvointialueen edellyttämien, palveluntuottajaan kohdistuvien vaatimusten noudattamisesta. Palveluntuottaja nimeää asiakaskohtaisen yhteyshenkilön, joka ottaa vastaan palautteet ja reklamaatiot ja jolla on oikeus sopia palvelusopimuksen sisältöön ja toteutukseen liittyvistä muutoksista. Yhteyshenkilö vastaa, että sovitut kirjaukset ja ilmoitukset tehdään viivytyksettä (mm. tilausvahvistukset, reklamaatiot, palautteet, raportointi).

Palveluntuottajan palveluihin liittyvät reklamaatiot on esitettävä suoraan palveluntuottajalle ja reklamaatiot menevät tiedoksi myös kunnalle. Asiakas saa edellä sanotun estämättä vedota palvelun virheeseen ja viivästykseen, jos palveluntuottaja on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti. Palveluntuottajan tulee vastata reklamaatioon kolmen arkipäivän kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita avustustapahtumakohtaisesti ja tarkastella palveluntuottajan palvelusta tekemää raportointia www.palse.fi -portaalissa. Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisen ajan kuluessa (1 kk) siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai virheen.

Asiakas voi antaa palveluntuottajalle ja hyvinvointialueelle palautetta henkilökohtainen apu – 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.

Hyvinvointialue käyttää selvityksistä saatua tietoa varmistuakseen, että palveluntuottajien toiminta ja tuotettavan palvelun sisältö täyttävät tämän sääntökirjan vaatimukset. Asiakas voi antaa palautetta ja reklamoida myös suoraan palveluntuottajalle. Palveluntuottajan on vietävä asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot hyvinvointialueen tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen hyvinvointialueen edustajalle.

Palautteiden ja reklamaatioiden luokittelu:

laatuun liittyvä (reklamaatio):

- palvelun virhe ja/tai viivästyminen

asiakkaan kokemukseen liittyvä (positiivinen tai negatiivinen palaute)

- palvelun virhe ja/tai viivästyminen
- itsemääräämisoikeuden toteutuminen
- turvallisuuden tunteen kokemus
- avustajan osaaminen
- avustajan vuorovaikutustaidot

[Negatiivinen palaute = sopimusrikkomusta ei ole tapahtunut mutta asiakkaalle jää jokin kielteinen tai huono tunne palvelun sisällöstä tai laadusta.]

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



Yritysten toiminnan ja palvelujen valvontavastuu on ensisijaisesti hyvinvointialueella. Palveluseteli-toiminnan laadullisena vähimmäisvaatimuksena on vastaavan kunnallisen toiminnan taso (laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009). Palveluntuottajan tulee ylläpitää hyvää laatua hygienian, asiakirjakäytännön, laitteiden ja materiaalien käytön sekä potilasturvallisuuden suhteen. Potilastyön ja -turvallisuuden laadun mittarina käytetään asiakaspalautteen, potilasvahinkoilmoitusten, muistutusten, kanteluiden ja reklamaatioiden määrää.

Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaa käytetään laadunvalvonnan mittarina.

Palveluntuottaja antaa hyvinvointialueelle luvan tehdä palveluseteli-asiakkailleen asiakastyytyväisyyskyselyjä ja osallistuu hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen. Henkilökohtaisen avun palveluseteli-asiakkaille on oikeus antaa hyvinvointialueelle palautetta saamastaan palvelusta. Palveluntuottajan tulee raportoida hyvinvointialueelle tekemänsä asiakaspalautteen tuloksista.

Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajien yhteistyökokouksia tarvittaessa. Palveluntuottajalta edellytetään osallistumista näihin.

7.9 Palvelun virhe

Palvelun katsotaan olevan virheellistä, mikäli se poikkeaa yleisen tai palvelukohtaisen sääntökirjan, lainsäädännön tai sopimuksessa mainituista palvelun sisältövaatimuksista. Vastuu siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978). Hyvinvointialue ei vastaa palveluntuottajan virheistä.

Jos henkilökohtainen apu -palvelu poikkeaa siitä, mitä sääntökirjan yleisen osan kohdassa 11 on sanottu palvelun sisällöstä ja laadusta, siinä on virhe. Todistustaakka siitä, että palvelu on suoritettu laadukkaasti ja huolellisesti, on palveluntuottajalla (Kuluttajansuojalaki 38/1978).

Palvelu on myös virheellistä, jos se ei vastaa niitä tietoja, jotka palveluntuottaja on etukäteen antanut toiminnastaan ja palvelun laadusta ja joiden voidaan olettaa vaikuttaneen asiakkaan päätöksentekoon palveluntuottajaa valitessaan. Sama koskee palvelun suorittamisesta annettuja tietoja. (Kuluttajansuojalaki 38/1978.) Sääntökirjan yleisessä osassa kuvataan seuraamukset, jotka ovat mahdollisia palvelun virheilanteissa.

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

7.10 Tietojärjestelmät

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys; sähköpostiosoite, palomuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma.

Yksityisten palveluntuottajien tulee liittyä Kanta-palveluiden käyttäjiksi 1.9.2026 mennessä. Hyvinvointialue ohjeistaa palveluntuottajia asiassa myöhemmin erikseen.



7.11 Asiakkaan ostamat lisäpalvelut

Hyvinvointialue päättää ne sosiaali- ja terveystalvet, joiden järjestämisessä se käyttää palveluseteliä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta 733/1992). Hyvinvointialueen korvaamat palvelut ilmenevät palvelusetelistä. Muiden kuin palvelusetelillä maksettavien palveluiden korvaamisesta asiakas ja palveluntuottaja sopivat keskenään. Mikäli asiakas hankkii palveluntuottajalta muita kuin palveluseteliin määritettyjä palveluja tai haluaa palvelua palveluseteliin määritetyn ajan ulkopuolelta, hän vastaa näistä kustannuksista itse.

7.12 Laskutus

Palveluntuottaja ilmoittaa tarjoamansa palvelun hinnat hyvinvointialueen määrittelemällä ja vertailukelpoisella tavalla. Hinta voi olla enintään hyvinvointialueen hallituksen määrittelemä enimmäishinta. Hinnat ilmoitetaan palveluntuottajaksi hakeutumisasiheessa sekä vuosittain erikseen ilmoitettuna ajankohtana palveluseteliportaalin kautta. Palveluntuottaja sitoutuu ilmoittamiinsa enimmäishintoihin kalenterivuoden ajaksi. Palvelujen hintoja ei voi kesken vuotta muuttaa. Hinnat ovat esillä palveluseteliportaalissa.

Laskutus tapahtuu palveluseteliportaalin käyttöohjeen mukaisesti palveluntuottajan omalla laskutusjärjestelmällä. Laskut tulee lähettää ensisijaisesti verkkolaskuina:

Verkkolaskuosoite/OVT tunnus: TE003732213158

Välittäjätnunus: 003701011385

Verkkolaskuoperaattori: TietoEVRY Oyj

Y-tunnus: 3221315-8

Jos toimittaja ei pysty toimittamaan laskua verkkolaskuna, lasku toimitetaan joko sähköpostilla

ostolaskut@etelasavonha.fi tai osoitteella:

Etelä-Savon hyvinvointialue
Taloussalvet
Porrassalmenkatu 35-37
50100 Mikkeli

Laskussa tulee olla viitetietona tilaajan nimi

Hyvinvointialue ei maksa erillistä toimisto-, varaus-, materiaali- tai laskutuslisää. Laskusta tulee ilmetä seuraavat arvonlisäverolain määrittelemät, pakolliset laskumerkinnät:

- laskun antamispäivä
- laskun numero (juokseva tunniste)
- palveluntuottajan arvonlisäverotunniste (Y-tunnus)
- palveluntuottajan nimi ja osoite

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalanatie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



- laskun saajan nimi ja osoite
- palveluseteliportaalin laskuviite
- verottomuuden peruste, esim. verottomat sosiaali- ja terveystyöt:
 - a. veroton AVL 130a §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - b. veroton AVL 130a §:n sosiaalipalvelun myynti
 - c. veroton AVL 34 §:n terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myynti
 - d. veroton AVL 37 §:n sosiaalipalvelun myynti
 - e. muutos- tai hyvityslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun

Puutteelliset ja virheelliset laskut hyvinvointialue palauttaa takaisin palveluntuottajalle, mikä saattaa aiheuttaa maksujen viivästymistä. Vuoden vaihteessa kuluva vuoden laskut tulee toimittaa erikseen ilmoitettavaan päivään mennessä.

Palvelun laskutusperuste on asiakkaan kanssa sovitusti toteutettu avustusaika puolen tunnin tarkkuudella. Palveluntuottaja laskuttaa hyvinvointialuetta tehtyjen työtuntien perusteella hyvinvointialueen hyväksymän hinnaston mukaisesti.

Mikäli palveluntuottajan matka asiakkaan luokse ylittää 10 kilometriä, palveluntuottaja voi laskuttaa kilometrikorvauksia matkoista 0,57 €/ km. Matkakorvaus tarkistetaan vuosittain Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan päätöksen mukaisesti. Matka-ajalta ei makseta avustuspalkkiosta eikä matka-aikaa muutoinkaan korvata.

Matkakorvausta voi laskuttaa, jos:

1. Matka asiakkaan luokse on yli 10 kilometriä palveluntuottajan lähimmästä toimipisteestä tai edellisen asiakkaan luokse. Korvaus maksetaan 10 kilometriä ylittävältä osalta.
2. Matkat tulee tehdä lyhyintä reittiä käyttäen ja pyrkien asiakaskäyntien yhdistämiseen.

Matkakustannusten korvaaminen edellyttää, että Palveluntuottaja toimittaa matkalaskun yhteydessä ajopäiväkirjan matkojen todentamiseksi.

Ajopäiväkirjasta tulee ilmetä joka käyntikohteen osalta vähintään seuraavat asiat:

- Työntekijän ja palveluntuottajan nimi
- Päivämäärä
- Kellonajat (tulo ja lähtö)
- Matkareitti (koko osoite)

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi



- o Kohteessa tarjottu palvelu

Ajopäiväkirjaan ei saa merkitä asiakkaiden nimiä tai muita henkilötietoja. Pidemmistä matkoista (esimerkiksi asiakkaan työ- ja lomamatkat) tai muista erityistä varautumista vaativista avustustapahtumista palveluntuottajalle aiheutuvista kustannuksista tulee neuvotella etukäteen asiakkaan vammaispalvelun omatyöntekijän kanssa.

Asiakkaalta ei peritä asiakasmaksua eikä omavastuuosuutta eikä muita kuluja palvelusetelillä tuotettavasta henkilökohtainen apu -palvelusta.

Asiakkaan tulee luovuttaa palveluntuottajalle palvelusetelin käyttämiseen ja laskuttamiseen tarvittavat tiedot, jotta palveluntuottaja voi laskuttaa hyvinvointialueelta palvelusetelissä määriteltujen laskutusperusteiden mukaisen summan toteutuneiden työtuntien mukaisesti.

Palveluntuottaja toimii palvelujen varaamisen ja niiden raportoinnin sekä palautteiden ja reklamaatioiden käsittelyssä hyvinvointialuee vaatimalla tavalla. Palautteet ja reklamaatiot lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon.

8 Palvelusetelin arvo ja hinnoittelu

Palvelusetelin arvon päättää vuosittain Etelä-Savon hyvinvointialueen hallitus. Vuonna 2025 palvelusetelin arvot ovat seuraavat:

25,00 € arkipäivisin 6-18

28,75€ (+15%, iltalisä) arki-iltaisain 18-21

35,00€ (+40%, yölisä) arkiöisin 21-06

30,00€ lauantapäivisin 6-18

34,50€ (+15%, iltalisä) lauantai-iltaisain 18-20

60,00€ (+100%, sunnuntaipalkka tulee voimaan klo 20) lauantai-öisin 20-06

45,00€ sunnuntaipäivisin 06-18

51,75€ (+15%, iltalisä) sunnuntai-iltaisain 18-21

63,00€ (+40%, iltalisä) sunnuntaiyö 21-06

Palveluseteliportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan.

Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton sosiaalipalvelu. Yksityinen palveluntuottaja ei voi periä palvelusta asiakasmaksua.

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalan tie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihe 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi

Etelä-Savon
hyvinvointialue



Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnan mukaisesti. Palvelusetelipalvelu ei oikeuta kotitalousvähennykseen. (Palveluseteliopas, 2012).

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa

Mikkeli: Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkeli

Savonlinna: Keskussairaalantie 6, 57120 Savonlinna

Pieksämäki: Tapparakatu 1–3, 76101 Pieksämäki

Vaihde 015 411 4100 | kirjaamo@etelasavonha.fi | www.etelasavonha.fi