ELOISA

Etelä-Savon
hyvinvointialue

Palvelusetelin sääntökirja 2027
Henkilökohtainen apu

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sisällysluettelo

Sääntökirjan palvelukohtainen osa 2
1 Henkilökohtainen apu 2
2 Henkilökohtaisen avun asiakkaat....4
3 Henkilökohtaisen avun järjestäminen ja toteuttamistavan valinta 4
4 Henkilökohtaisen avun toteuttaminen palvelusetelillä 5
5 Yksityisen palveluntuottajan kirjaamisvelvollisuus 6
6 Palveluyksikön vastuuhenkilö ja henkilöstö 7
7 Toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät 7
8 Laadunvalvonta ja asiakaspalaute....8
9 Palvelusetelin arvo ……..……8
10 Laskutus……10
11 Vastuuhenkilö, ohjaus- ja neuvontapalvelut……10

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Sääntökirjan palvelukohtainen osa

Tämä sääntökirja on henkilökohtaista apua koskevan palvelusetelin ns. palvelukohtainen osa. Etelä-Savon hyvinvointialue on antanut myös kaikkia palveluseteleitä koskevan yleisen osan. Yleisessä osassa määritellään kaikissa palveluseteleissä käytettävät käsitteet, säännöt ja ehdot. Henkilökohtaista apua koskevassa sääntökirjassa määritellään henkilökohtaisen avun palveluseteliin liittyvät käsitteet, säännöt ja vaatimukset. Mikäli henkilökohtaisen avun palvelukohtainen sääntökirja ja yleinen osa ovat ristiriidassa keskenään, noudatetaan yleisessä osassa määriteltyjä linjauksia ja sääntöjä.

1 Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on Vammaispalvelulain (675/2023) mukaisesti vammaisille henkilöille tarkoitettu erityispalvelu.

Vammaispalvelulakia sovelletaan henkilöön (*vammainen henkilö*), jonka:

1) vamman tai sairauden aiheuttama fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen tai aisteihin liittyvä toimintarajoite on pitkäaikainen tai pysyvä, ja vammainen henkilö tarvitsee tästä toimintarajoitteesta johtuen apua tai tukea tavanomaisessa elämässä.
2) toimintarajoitteesta johtuva välttämätön avun ja tuen tarve poikkeaa kyseessä olevaan elämänvaiheeseen tavanomaisesti kuuluvasta avun ja tuen tarpeesta
3) yksilölliseen palvelutarpeeseen ei voida vastata muussa laissa tarkoitetuilla palveluilla siten, että nämä ensisijaiset palvelut olisivat hänen yksilöllisen palvelutarpeensa ja edun kannalta sopivia ja riittäviä.

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

1) päivittäisissä toimissa;

2) työssä tai opiskelussa; tai

3) vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.

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

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

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa sen verran kuin hän välttämättä tarvitsee. Lisäksi vammaisella

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa yhteensä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan henkilön välttämätöntä avuntarvetta.

Päivittäisiä toimia ovat toimet, joita ihmiset elämässään tekevät joka päivä tai harvemmin, mutta toistuvasti tietyin väliajoin. Päivittäisiä toimia ovat tavanomaisessa elämässä tehtävät toimet, kuten

- liikkuminen
- asiointi
- kotityöt
- pukeutuminen
- henkilökohtaisen hygienian hoito ja
- wc-käynnit

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 vammaisen vanhemman mahdollisuutta huolehtia hoidossaan olevan lapsen jokapäiväisestä huolenpidosta ja hänen asioidensa hoidosta.

Työllä tarkoitetaan työsuhteeseen perustuvan toiminnan lisäksi yritystoimintaa. Työhön sisältyy myös siihen kuuluva matkustaminen silloin, kun sitä voidaan pitää tavanomaiseen elämään kuuluvana.

Opiskeluna pidetään jonkin tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tähtäävää opiskelua tai sellaista opiskelua, joka vahvistaa vammaisen henkilön ammattitaitoa ja työllistymisedellytyksiä. Opiskeluun sisältyy myös siihen kuuluva matkustaminen silloin, kun sitä voidaan pitää tavanomaiseen elämään kuuluvana.

Henkilökohtaista apua järjestetään **vuorovaikutukseen, vapaa-ajan toimintaan ja yhteiskunnalliseen osallistumiseen.** Tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön yhdenvertaisia osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia. Vuorovaikutukseen sisältyy muun muassa tarvittava apu ystävien ja sukulaisten sekä muiden ihmisten tapaamisessa tai muussa yhteydenpidossa vammaisen henkilön omien valintojen mukaisesti. Yhteiskunnallinen osallistuminen sisältää esimerkiksi järjestötoimintaan, vapaaehtoistyöhön ja poliittiseen toimintaan osallistumisen. Vapaa-ajan toimintaan kuuluvat esimerkiksi harrastukset ja muu kuin sellainen opiskelu, joka tähtää tutkinnon tai ammatin saavuttamiseen tai vahvistaa vammaisen henkilön ammattitaitoa ja työllistymisedellytyksiä.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Henkilökohtaiseen apuun voi osana palvelun kokonaisuutta kuulua sellaisia avustajan toteuttamia itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä, jotka liittyvät terveyden ylläpitoon sekä pitkäaikaisen sairauden ohjeiden mukaiseen hoitoon. Laissa tarkoitetut itsehoitoa vastaavat toimenpiteet ovat sellaisia, jotka vammainen henkilö tekisi itse, jos toimintarajoite ei olisi esteenä. Vastaavia toimenpiteitä tekevät myös vammaisen lapsen vanhemmat, omaishoitajat ja perhehoitajat. Henkilökohtaisella avulla ei ole tarkoitus korvata kotihoidon tai kotisairaanhoidon palveluita tai terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä, joiden ei katsota olevan itsehoitoa. Itsehoitoa vastaavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi lääkkeen antaminen, katetrointi ja haavanhoito. Tilanteissa, joissa hengityslaitetta käyttävän henkilön avustaminen toteutetaan henkilökohtaisella avulla, henkilökohtaiseen apuun voi kuulua hengityslaitteen käytöstä ja toimivuudesta huolehtiminen. Asiakas perehdyttää avustajan itsehoidollisissa toimenpiteissä avustamiseen. Tarvittaessa avustaja voi osallistua terveydenhuollon antamaan itsehoidollisten toimenpiteiden ohjaukseen yhdessä vammaisen henkilön kanssa. Itsehoidollisissa toimenpiteissä avustaminen tehdään vammaisen henkilön ohjauksessa ja vastuulla.

2 Henkilökohtaisen avun asiakkaat

Henkilökohtaista apua saavilla henkilöillä on erilaisia vamman tai pitkäaikaisen sairauden aiheuttamia fyysisiä, kognitiivisia, psyykkisiä, sosiaalisia tai aisteihin liittyviä toimintarajoitteita. Asiakkaiden liikkumiskyky voi olla heikentynyt ja tästä syystä heillä on käytössään erilaisia liikkumisen apuvälineitä, ja he tarvitsevat tukea liikkumisessa ja muissa jokapäiväisissä toiminnoissaan. Kognitiiviset toimintarajoitteet voivat vaikuttaa esimerkiksi henkilön kykyyn oppia ja toimia ohjeiden mukaan. Henkilökohtaisen avun asiakkaan tulee kuitenkin olla kyky muodostaa ja ilmaista tahtonsa avun sisällöstä palvelun toteuttamisen aikana. Asiakkaalla saattaa olla myös kommunikoinnin vaikeuksia ja hänellä voi olla käytössään erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä. Sosiaalisen toimintakyvyn rajoitteet voivat näyttäytyä käyttäytymisen haasteina ja tuen tarpeena vuorovaikutustilanteissa sekä vaikeutena toimia ryhmätilanteissa. Asiakkaissa on monen ikäisiä henkilöitä, jonkin verran myös lapsia.

3 Henkilökohtaisen avun järjestäminen ja toteuttamistavan valinta

Hyvinvointialue järjestää henkilökohtaisen avun yksittäiselle asiakkaalle. Hyvinvointialueen järjestämistehtävästä huolehtivat vammaispalvelujen viranhaltijat (sosionomit ja sosiaalityöntekijät) vammaispalvelun asiakasohjauksessa. Asiakasohjauksessa kullekin asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä.

Asiakkaan sosiaalihuollon palvelut perustuvat palvelutarpeen arvioon ja hyvinvointialueen viranhaltijan laatimaan asiakassuunnitelmaan. Henkilökohtaisen avun toteuttamistavan valinta on osa palvelutarpeen arviota ja asiakkuuden suunnittelua. Etelä-Savon hyvinvointialue toteuttaa henkilökohtaista apua työnantajamallilla, omana palvelutuotantona, ostopalveluna ja palvelusetelillä. Palveluseteli sopii asiakkaille, jotka antavat suostumuksensa palvelusetelin vastaanottamiseen ja kykenevät hankkimaan

palvelun valitsemastaan yrityksestä palveluseteliä vastaan sekä toimimaan kuluttaja-asemassa. Henkilökohtaisen avun myöntämisestä tehdään aina viranhaltijapäätös, jonka tietojen pohjalta palveluseteli laaditaan.

4 Henkilökohtaisen avun toteuttaminen palvelusetelillä

Palvelusetelillä toteutettavan henkilökohtaisen avun palvelun sisältö ja avustamisen periaatteet ovat samat kuin muissakin palvelun toteuttamistavoissa. Avustamistilanteissa asiakas antaa avustajalle työtehtäviä, ohjaa ja neuvoo avustajaa ja toimii työnjohdollisesti. Henkilökohtaisen avun tarkoitus ei ole ohjata asiakasta vaan mahdollistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen avustamalla häntä niissä toimissa mitä asiakas tekisi itsenäisesti ilman vamman tuottamaa toimintakyvyn rajoitetta. Henkilökohtaisen avun palvelua annettaessa asiakas on itse aina läsnä ja paikan päällä. Tämä koskee myös asiointitilanteita.

Asiakas on vastuussa siitä, että hänellä on voimassa oleva päätös henkilökohtaisesta avusta ja palveluseteli palvelun toteuttamiseksi. Palveluntuottaja ei voi laittaa vireille asiakkaan puolesta henkilökohtaista apua koskevaa hakemusta, vaan asiakkaan tulee hakea palvelua itse.

Kun henkilökohtaisen avun toteuttamistapana käytetään palveluseteliä, asiakas on yhteydessä valitsemaansa palveluntuottajaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille syntyy sopimus, kun palveluntuottaja hyväksyy asiakkaan tekemän tilauksen. Asiakkaan ja palveluntuottajan välille tulee tehdä kirjallinen palvelusopimus, jossa sovitaan mm. palvelun sisällöstä, kestosta, aikatauluista, irtisanomisesta ja tarvittaessa asiakkaan avainten hallinnasta. Kertaluonteisesta palvelusta riittää suullinen sopimus, joka päättyy ilman irtisanomista palvelun toteuduttua. Asiakas on velvollinen tilausta tehdessään ilmoittamaan palveluntuottajalle sellaiset tiedossaan olevat seikat, jotka vaikuttavat olennaisesti palvelun asianmukaiseen toteuttamiseen.

Sopimus tehdään määräajaksi, enintään asiakkaan saaman palvelusetelin voimassaolon ajaksi. 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. Palveluntuottaja sitoutuu tarkastamaan aina asiakkaan palvelusetelin voimassaolon palveluseteliportaalista.

Palveluntuottaja vastaa henkilökohtaisen avustajan mahdollisten poissaolojen sijaistuksista. Tämä koskee sekä ennalta suunniteltuja poissaoloja että äkillisiä ennalta suunnittelemattomia poissaoloja. Äkillisessä poissaolotapauksessa palveluntuottaja voi myös sopia asiakkaan kanssa palvelun antamisajan siirtämisestä toiseen ajankohtaan. Siirto on mahdollinen, mikäli asiakas tähän suostuu, toteutettava tuntimäärä pysyy samana eikä tästä koidu palvelun tilaajalle ylimääräisiä kustannuksia. Esimerkiksi maanantaille

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

sovittua avustustapahtumaa ei voi siirtää sunnuntaille ja laskuttaa siitä sunnuntaikorvauksia.

Palveluseteliportaaliin merkitään toteutuneet työtunnit viikonpäivien ja kellonaikojen mukaan. Yksittäinen palvelutapahtuma tulee kirjata mahdollisimman pian, kuitenkin enintään viiden vuorokauden kuluttua palvelutapahtumasta.

Palvelu on viivästynyt, jos avustaja ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Mikäli 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.

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.

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

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa ja käyttää useita palveluntuottajia. Useampi palveluntuottaja voi aktivoida saman setelin.

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.

5 Yksityisen palveluntuottajan kirjaamisvelvollisuus

Sosiaalihuollon yksityisen palveluntuottajan tulee kirjata sosiaalihuollon asiakastietoa siten kuin Eloisan oppaassa sosiaalihuollon kirjaamiseen ja Kanta -palveluihin opastetaan. Ohjeen uusin versio on saatavilla Eloisan verkkosivuilla Eloisa Kanta-palvelut ja kirjaamisyhteistyö.

Asiakastietolaki velvoittaa julkisia ja yksityisiä palvelunantajia liittymään asiakastietojärjestelmällä Kanta-palveluihin kuuluvan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon käyttäjiksi 1.9.2026 mennessä. Liittyminen onnistuu LVV:n Astori-tietojärjestelmärekisteriin rekisteröidyllä ja sertifioidulla asiakastietojärjestelmällä. Hyvinvointialue voi palveluja hankkiessaan velvoittaa yksityisiä palveluntuottajiaan hankkimaan asiakastietojärjestelmän ja liittymään Kanta-palvelujen käyttäjiksi. Henkilökohtaisen avun palveluseteliyrityksen

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

tulee liittyä Kanta -palvelujen käyttäjäksi omalla LVV:n Astori-tietojärjestelmärekisteriin rekisteröidyllä ja sertifioidulla asiakastietojärjestelmällä viimeistään 1.7.2026 alkaen. Siihen saakka henkilökohtaista apua koskevaa sosiaalihuollon asiakastietoa voi toimittaa hyvinvointialueelle siten kuin Eloisan oppaassa sosiaalihuollon kirjaamiseen ja Kanta -palveluihin ohjataan.

6 Palveluyksikön vastuuhenkilö ja henkilöstö

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) mukaan palveluntuottajalla on oltava riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön määrän on oltava riittävä asiakkaiden määrään, heidän hoitonsa, avun, tuen ja palvelujen tarpeeseensa sekä siinä tapahtuviin muutoksiin nähden. Henkilöstöllä on oltava palveluntuottajan toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus ja riittävä osaaminen ja ammattitaito ottaen huomioon tuotettavien palvelujen sisältö ja palveluja käyttävät asiakkaat.

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö, jonka on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Henkilökohtaisen avun asiakastyöhön osallistuvalta henkilöstöltä ei edellytetä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkintoa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustajana toimivat henkilöt soveltuvat tehtävään ja heillä on riittävä osaaminen ottaen huomioon palvelun sisältö ja asiakas. Asiakaskohtaisia erityisvaatimuksia voivat olla esimerkiksi kyky nostaa taakkoja ja tehdä muita fyysistä voimaa vaativia tehtäviä, kyky omaksua itsehoidollisia toimenpiteitä koskevia taitoja, mahdollisuus työskennellä toimintaympäristössä, jossa on lemmikkieläimiä tai allergisen asiakkaan vaatimukset (avustaja ei saa tuoda allergeeneja, kuten eläinpölyä avustettavan kotiin, savuttomuus, voimakkaiden tuoksujen välttäminen). Henkilökohtaisen avun toteuttaminen voi edellyttää myös kykyä käyttää kommunikaatiota tukevia menetelmiä tai ymmärtää autistisen henkilön toimintatapoja. Tärkeää on myös ymmärtää asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

7 Toimintaympäristö, välineet ja tietojärjestelmät

Henkilökohtaista apua annetaan vammaisen henkilön jokapäiväisen elämään kuuluvissa toimintaympäristöissä. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaan koti, erilaiset asiointipaikat ja liikennevälineet sekä vapaa-ajan ympäristöt.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössään Internet-yhteys, sähköpostiosoite, palomuuri ja ajantasainen virustorjuntaohjelma sekä viimeistään 1.7.2027 alkaen LVV:n Astori-tietojärjestelmärekisteriin rekisteröity sertifioitu asiakastietojärjestelmä.

Henkilökohtainen apu annetaan avustettavan asiakkaan käytössä olevilla välineillä, apuvälineillä ja laitteilla sekä aineilla. Henkilökunnan työturvallisuuden ja ergonomian

parantamiseksi tarkoitetut välineet ja laitteet kuuluvat palveluntuottajan hankintavastuulle, samoin asiakaskirjausten tekemiseksi hankittavat tietotekniset laitteet ja sovellukset.

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).

Asiakas voi antaa palautetta ja reklamaatioita palveluntuottajalle 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. Palveluntuottajan on annettava asiakkailta suoraan saadut palautteet ja reklamaatiot hyvinvointialueen tiedoksi. Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan vuosittaisen toimintakertomuksen hyvinvointialueen edustajalle.

Asiakas voi antaa myös hyvinvointialueelle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista hyvinvointialueen muiden palautekanavien kautta. Palautetta käytetään palveluntuottajan toiminnan laadun ja asianmukaisuuden arviointiin ja tarvittaessa hyvinvointialueen valvontatoimiin.

Palveluntuottaja osallistuu tarvittaessa hyvinvointialueen järjestämään asiakaspalautteen keräämiseen.

Hyvinvointialue järjestää palveluntuottajien yhteistyökokouksia tarvittaessa. Palveluntuottajalta edellytetään osallistumista näihin.

9 Palvelusetelin arvo

Henkilökohtaisen avun palveluseteli on tasasuuruinen (ei tulosidonnainen).

Hyvinvointialue asettaa henkilökohtaisen avun palvelusetelille hintakaton eli palveluntuottajalle maksettavan enimmäishinnan.

Etelä-Savon hyvinvointialue ELOISA

Palvelusetelin arvon päättää Etelä-Savon hyvinvointialueen hallitus. Vuonna 2027 palvelusetelin arvot ovat seuraavat:

Arvo/tunti	**Palvelun toteuttamisaika**
23,70 €	arkipäivä klo 6-18
27,30 €	arki-ilta klo 18-21
33,20 €	arkiyö klo 21-06
29,70 €	lauantaipäivä klo 6-18
33,20 €	lauantai-ilta klo 18-20
56,90 €	lauantaiyö klo 20-06
47,40 €	sunnuntaipäivä (myös pyhät ja arkipyhät) klo 6-18
51 €	sunnuntai-ilta (myös pyhät ja arkipyhät) klo 18-21
56,90 €	sunnuntaiyö (myös pyhät ja arkipyhät) klo 21-06

Henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksutonta. Palveluntuottaja ei voi periä asiakkaalta asiakasmaksua.

Mikäli palveluntuottajan palvelun hinta on alempi kuin palvelusetelin arvo, hyvinvointialue on velvollinen suorittamaan palveluntuottajalle enintään palveluntuottajan hinnan mukaisesti.

Mikäli palveluntuottajan matka asiakkaan luokse ylittää 10 kilometriä, palveluntuottaja voi laskuttaa kilometrikorvauksia Verohallinnon kilometrikorvauksia koskevan vuosittaisen päätöksen mukaisesti. Matka-ajalta ei makseta avustuspalvelusta eikä matka-aikaa muutoinkaan korvata.

Matkakorvausta voi laskuttaa, jos:

1. Matka asiakkaan luo on yli 10 kilometriä palveluntuottajan asiakkaan kotikunnan mukaan määräytyvästä kuntakohtaisesta toimipisteestä tai samassa kunnassa asuvan edellisen asiakkaan luota. Korvaus maksetaan 10 kilometriä ylittävältä osalta. Matkakorvauksen maksaminen edellyttää sitä, että työntekijä on tosiasiallisesti kulkenut matkan. Mikäli muuta lähtöpistettä ei ole määriteltävissä (palveluntuottajalla ei ole asiakkaan kotikunnassa toimipistettä), kilometrit lasketaan asiakkaan asumiskunnan maantieteellisestä keskipisteestä.

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)
- 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.

10 Laskutus

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

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

Muilta osin laskutuksessa noudatetaan palvelusetelin sääntökirjan yleisen osan ohjeita.

11 Vastuuhenkilö, ohjaus- ja neuvontapalvelut

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin vastuuhenkilönä toimii vammaisten avopalvelujen palvelupäällikkö Greta Jauhijärvi. Henkilökohtaisen avun keskuksen ohjaus- ja neuvontapalveluista saa käytännön ohjausta ja neuvontaa henkilökohtaisen avun palveluseteliin liittyvissä asioissa puhelimitse 015 411 4135 (arkisin klo 9-11) tai sähköpostitse neuvonta.hka@etelasavonha.fi.