



# Palvelusetelin sääntökirjan palvelukohtainen osa

## Henkilökohtaisen avun sääntökirja

Valmistelu 7.12.2023: Sara Sahanen, Anni Toppila, Maija Väänänen, Terhi Tehola, Heidi Kinnunen ja Miia Lahtinen, konsultaatio: Kari Leppäkoski



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde



# Sisällysluettelo

<b>Henkilökohtaisen avun palveluseteli .....</b>	<b>3</b>
Palvelun tavoite ja sisältö .....	3
Palvelusetelin asiakkaat .....	4
Palvelusetelin arvo .....	5
Palvelusetelin myöntäminen .....	5
Palvelusetelin palvelut .....	6
Palvelusetelin voimassaolo .....	6
<b>Palvelusetelituottajien soveltuvuus ja tuottajana toimiminen .....</b>	<b>7</b>
Vastuhenkilö .....	7
Henkilöstö .....	7
Tilat ja laitteet .....	8
Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa .....	8
Laskutus .....	9
Toteutettujen palvelujen kirjaaminen .....	9
Alihankinta .....	9
<b>Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö .....</b>	<b>9</b>
<b>Hyvinvointialueen yhteystiedot .....</b>	<b>10</b>

Julkaisija  
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
12/2023  
Valvonta- ja tuottajaohjaus  
(laadunvalvonta@vakehyva.fi)



# Sääntökirjan palvelukohtainen osa – palveluun perustuvat hyväksymisehdot

## Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) eli vammaispalvelulain 8c § 1 momentin mukaan henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella:

1. päivittäisissä toimissa;
2. työssä ja opiskelussa;
3. harrastuksissa;
4. yhteiskunnallisessa osallistumisessa; tai
5. sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan vammaispalvelulain 8c § 1 momentin tarkoitettuja toimia suorittaessaan. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa.

Henkilökohtaista apua järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen vammaispalvelulain 1 momentissa tarkoitetuista toiminnoista eikä avun tarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista.

Henkilökohtaista apua on järjestettävä päivittäisiä toimia, työtä ja opiskelua varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammaisen henkilö sitä välttämättä tarvitsee.

Edellä vammaispalvelulain 1 momentin 3–5 kohdissa tarkoitettuja toimintoja varten henkilökohtaista apua on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta.

Henkilökohtaisen avun tuottamistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä hyvinvointialueen on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan.

## Palvelun tavoite ja sisältö

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin arjen/tavallisen elämän toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu tukee



vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammainen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen.

Henkilökohtainen apu on pysyväisluonteista ja toistuvaa avustamista, jonka määrä ja käyttökohde voivat vaihdella asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan. Henkilökohtaisella avulla ei korvata kotihoidon, kotisairaanhoidon palveluja tai muita terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä.

Henkilökohtaista apua voidaan tuottaa joko asiakkaan kotona tai asiakkaan kodin ulkopuolella, kuitenkin lähtökohtaisesti asiakkaan asuinkunnan lähialueella. Asiakkaan kotona tuotettava henkilökohtainen apu on tarkoitettu kotona tapahtuviin päivittäisiin toimiin, jotka voivat liittyä esimerkiksi liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteydestä huolehtimiseen.

Kodin ulkopuolella tapahtuva henkilökohtainen apu voi liittyä mm. työhön ja opiskeluun, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, asiointiin, harrastustoimintaan, elämyksiin tai sosiaalisten suhteiden ylläpitoon. Kodin ulkopuoliset avustustehtävät liittyvät usein liikkumiseen, tavaroiden kantamiseen, kommunikointiin tai erinäisiin järjestelyihin. Henkilökohtaista apua tuotetaan pääsääntöisesti arkisin kello 7–23.

Avustaminen voi edellyttää tiettyjä erityistaitoja, joita tarvitaan esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden kanssa kommunikoidessa, ergonomisessa nostamisessa, apuvälineiden käytössä. Asiakkaana oleva vaikeavammainen henkilö perehdyttää palvelusetelillä hankkimansa avustajan tehtäviinsä.

## **Palvelusetelin asiakkaat**

Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan niille asiakkaille, jotka täyttävät vammaispalvelulain mukaiset henkilökohtaisen avun saamisen edellytykset. Asiakkaita ovat vammaispalvelulain 8 c §:ssä määritellyt vaikeavammaiset henkilöt.

Asiakkaalla tulee olla henkilökohtaisen avun tarpeen lisäksi kyky ja mahdollisuus palvelusetelin käyttämiseen ja toimimiseen kuluttaja-asemassa. Asiakkaan oikeus palveluseteliin ja sen käyttökohteisiin kirjataan palvelusuunnitelmaan ja lisäksi myönnettävästä palvelusta tehdään aina viranhaltijapäätös. Henkilökohtaisen avun palveluseteli myönnetään asiakaskohtaista harkintaa käyttäen. Asiakas valitsee itse palveluntuottajan.

Asiakas ohjaa avustajan toimintaa ja tekee yhdessä avustajan kanssa päätöksen mukaiset toiminnot. Työ saattaa sisältää esim. avustettavan avustamista liikkumisessa, asioimisessa, ruoanlaitossa, ruokailutilanteissa, harrastuksiin osallistumisessa sekä näkövammaisen henkilön kohdalla avustamista postien lukemisessa.

Henkilökohtainen apu on avustamista, mikä edellyttää asiakkaan osallistumista avustustehtäviin. Avustaminen ei ole asiakkaan puolesta tekemistä, vaan avustustehtävien



suorittamista asiakkaan ohjaamana. Palvelun myöntäminen perustuu laaja-alaiseen palveluntarpeen arviointiin, joka laaditaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon ammattilaisten toimesta.

Henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu tilanteisiin, jossa henkilön avun tarve muodostuu pääasiassa hoidosta, hoivasta ja valvonnasta. Henkilökohtaiseen apuun voi kuitenkin joidenkin asiakkaiden kohdalla liittyä myös hoidollisia tehtäviä. Henkilökohtaiseen apuun voi myös liittyä nostoja, fyysistä voimaa vaativia tehtäviä ja asiakkaan henkilökohtaisten apuvälineiden käyttöä. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaa hyvinvointialueen perusterveydenhuolto, asiakasta hoitava lääkäri tai erikoissairaanhoito.

## Palvelusetelin arvo

Palveluseteli on henkilökohtaisessa avussa tasasuuruinen. Henkilökohtaisesta avusta ei peritä asiakkaan omavastuuosuutta, palvelusetelin arvo kattaa palveluntuottajan koko hinnan. Palvelusetelin arvon lisäksi tuottaja ei voi laskuttaa asiakkaalta muita kuluja. Palvelusetelillä tuotettavista palveluista palveluntuottaja voi maksimissaan periä oheisen taulukon mukaisen tuntihinnan. Hinnanmuutoksista kerrotaan tarkemmin sääntökirjan yleisessä osassa.

Viikonpäivä	Aika	Hinta (€/h)
Arkipäivä (ma-pe)	06.00-23.00	23,50
Arkipäivä (ma-pe)	23.00-06.00	29,43
Lauantai	6.00-23.00	23,50
Lauantai	23.00-06.00	29,43
Sunnuntai	6.00-23.00	42,00
Sunnuntai	23.00-06.00	42,00

## Palvelusetelin myöntäminen

Palvelusetelit myönnetään määräaikaisesti tai toistaisesti voimassaolevasti. Palveluseteli myönnetään asiakkaan nimellä. Palvelusetelin saldo eli käytettävissä oleva tuntimäärä kuukausitasolla on seurattavissa palveluseteliportaalista. Palveluntuottaja sitoutuu tarkistamaan asiakkaan saldon palveluseteliportaalista palvelusta sovittaessa.

Henkilökohtaista apua myönnetään tuntiperusteisesti asiakkaan yksilöllisen tarpeen ja elämäntilanteen mukaan. Asiakkaalle myönnetään tietty tuntimäärä henkilökohtaista apua, jonka asiakas voi käyttää tarvitsemallaan tavalla. Pääosin avustuskäyntien sisältöjen tulisi olla palvelupäätöksen mukaista toimintaa, mutta asiakkaalla on oikeus käyttää



tuntejaan myös muihin toimintoihin, kunhan toiminta vastaa henkilökohtaisen avun periaatteita. Asiakkaalle tuotetut tunnit eivät saa ylittää palvelupäätöksessä määriteltyä enimmäistuntimäärää.

## **Palvelusetelin palvelut**

Palvelusetelillä voi ostaa palvelusetelijärjestelmässä olevilta palveluntuottajilta henkilökohtaista apua yllä mainittujen myöntämiskriteereiden perusteella. Henkilökohtaisen avun palvelu on sisällöltään, kestoaltaan, suoritustavaltaan ja laadultaan vastattava viranomaispäätöstä.

Asiakas on oikeutettu käyttämään palveluseteliä vain hyvinvointialueen hyväksymän palveluntuottajan tuottamien, sääntökirjan palvelukohtaisen osan tarkoittamien ja hänelle palvelutarpeen arvioinnissa määriteltyjen palvelujen maksamiseen.

Jos palvelutarve muuttuu, asiakas ja asiakasohjauksen työntekijä arvioivat uudelleen, onko palvelusetelin käyttö edelleen paras vaihtoehto henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi. Tällöin palvelusetelipäätös voidaan perua ja asiakkaan palvelut järjestää muulla tavoin. Hyvinvointialue voi muuttaa palvelusetelin tuntimäärää asiakaspäätöksillä. Muutoksesta asiakas ilmoittaa palveluntuottajalleen.

## **Palvelusetelin voimassaolo**

Myönnetty henkilökohtainen apu -palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Palvelusetelit myönnetään toistaiseksi voimassa olevina tai määräaikaisina päätösinä. Palveluseteleitä ei voi käyttää etukäteen ja käyttämättä jäänyttä arvoa ei voi siirtää seuraavalle kuukaudelle. Palveluntuottaja voi laskuttaa ainoastaan toteutuneen työn mukaisen tuntimäärän.

Palveluseteliä ei voi käyttää:

- Henkilökohtaisen avun sopimuksen päättymisen jälkeen/päätöksen voimassaolon päätyttyä
- Avustettavan kuoltua

Asiakas voi halutessaan vaihtaa palvelun järjestämisen tapaa ilmoittamalla siitä hyvinvointialueelle. Palvelun lopettamisesta tai palveluntuottajan vaihtamisesta, asiakas ilmoittaa palveluntuottajalle sopimuksen mukaisesti.



## Palvelusetelituottajien soveltuvuus ja tuottajana toimiminen

### Vastuuhenkilö

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon tai sosiaali- ja terveydenhuollon pääasiassa hallinnollisissa johtotehtävissä voi toimia sosiaalityöntekijä tai henkilö, jolla on tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja alan tuntemus sekä niiden lisäksi riittävä johtamistaito. Sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015).

Muissa asiakastyön ohjausta sisältävissä sosiaalihuollon johtotehtävissä voi toimia henkilö, jolla on tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus sekä riittävä johtamistaito. Vastuuhenkilöllä on oltava hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Jos vastuuhenkilöksi on ilmoitettu lähihoitaja, toimintayksikössä voi tällöin lähtökohtaisesti työskennellä korkeintaan kolme työntekijää vastuuhenkilö mukaan lukien.

Vastaava palveluntuottajan työntekijä ja palveluntuottajan palvelua tuottavien työntekijöiden lähiesihenkilö voivat olla myös sama henkilö. Palveluntuottajalla pitää olla nimetty esihenkilö ja esihenkilön poissa ollessa nimetty sijainen, joka on tavoitettavissa vähintään arkisin virka-aikana.

Vastuuhenkilö vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset eli muun muassa siitä, että sosiaalipalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään nähden riittävästi henkilöstöä, jonka koulutustaso ja ammattitaito mahdollistavat laadukkaiden palvelujen antamisen.

### Henkilöstö

Henkilökohtaisen avustajan työtehtävät eivät vaadi koulutusta, mutta palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaiset avustajat soveltuvat henkilökohtaisilta ominaisuuksiltaan avustamistehtäviin ja itsenäiseen työntekoon. Henkilökohtainen avustaja ei saa osallistua asiakkaan itsehoidollisiin toimenpiteisiin, vaan kaikki hoidollinen työ vaatii koulutuksen kyseiseen tehtävään. Henkilökunnan osaamisen tulee olla asiakkaiden palvelutarpeen edellyttämällä tasolla. Palveluntuottajan on huolehdittava henkilöstönsä osaamisen säilymisestä ja kehittämisestä. Henkilökohtaisille avustajille suositellaan ensiapukoulutuksen suorittamista.

Avustajalla on aina esittää henkilöllisyytensä todentamiseksi kuvallinen henkilökortti (työnantajan henkilökortti) asiakkaan luokse mennessään. Näkövammaisten henkilöiden kanssa työskennellessä avustajilla tulee olla pistekirjoituksella varustettu henkilökortti.

Avustajalla tulee olla yhteinen kieli avustettavan kanssa. Pääsääntöisesti kielivaatimus on suomen, ruotsin tai englannin kielen taito, mutta asiakkailla voi olla erityistarpeita kuten muut kielet tai korvaavat kommunikaatiomenetelmät, esimerkiksi puhetulkkaus, taktiili,



viittomakieli tai pistekirjoitus. Avustajalla ja avustettavalla katsotaan olevan yhteinen kieli, mikäli avustaja pystyy kommunikoimaan sujuvasti avustettavan kielellä avustamiseen liittyvissä asioissa.

Avustajilla on tarvittavaa monipuolista osaamista, sekä erityisesti tietoa asiakkaiden toimintakyvystä ja toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Palveluntuottaja vastaa siitä, että henkilökohtaisina avustajina toimivat työntekijät tuntevat vammaispalvelulain sisällön ja lain tarkoituksen sekä tietävät mihin toimiin henkilökohtainen apu on lain mukaan tarkoitettu.

Avustajan tulee ymmärtää roolinsa nimenomaan henkilökohtaisena avustajana, jonka tehtävä on auttaa vaikeavammaista henkilöä tekemään asioita, joita hän ei vammaan tai sairauden vuoksi pysty ilman apua tekemään.

Palveluntuottajan on huolehdittava, että lasten kanssa työskentelevät työntekijät ovat esittäneet itseään koskevan rikosrekisteriotteen ennen työsuhteen aloittamista. Muussa kuin työsopimussuhteessa työskentelevien henkilöiden (esimerkiksi yrityksen omistajan, jos hän tekee myös asiakastyötä) tulee esittää rikosrekisteriotteensa hyvinvointialueelle ennen palveluntuottajan hyväksymistä. (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504).

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tulee voimaan 1.1.2024. Tämän jälkeen sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimivalla työnantajalla on oikeus, ja yli kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen. Iäkkäiden kanssa työskentelyä varten otetta voi hakea Oikeusrekisterikeskukselta vasta lain voimaantulon jälkeen vuonna 2024. Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta oikeus ja velvollisuus rikosrekisteriotteen tarkistamiseen tulee voimaan 1.1.2025.

## **Tilat ja laitteet**

Henkilökohtainen apu -palvelusetelillä tuotetaan asiakkaan tarvitsema henkilökohtainen apu siinä ympäristössä, missä hän palvelua tarvitsee. Avustajan työskennellessä asiakkaan kodissa, tulee avustettavan kotona olla työsuojelullisesti ja työn suorittamiseen soveltuvat tilat ja apuvälineet. Jos palveluntuottaja havaitsee puutteita työympäristössä tai -välineissä, hän voi pyytää asiakasta korjaamaan työolosuhteita.

## **Sopimus palvelusta tehdään asiakkaan kanssa**

Tilauksen yhteydessä asiakas ja palveluntuottaja sopivat myös palvelun kestosta ja aikataulusta viranhaltijan palvelun myöntämistä koskevan päätöksen puitteissa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.





## Laskutus

Palveluntuottaja on veloitettu ilmoittamaan asiakkaan poissaolojaksot Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Hoidettavan ollessa hoidossa kodin ulkopuolella palveluntuottaja ei voi laskuttaa.

Palveluntuottajan tulee kirjata toteutuneet palvelutapahtumat mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään tapahtumakuukaudesta seuraavan kuukauden viidenteen (5.) päivään mennessä. Palveluntuottajalle maksettava korvaus muodostuu toteutuneiden palvelutapahtumien mukaisesti. Palveluseteli on tarkoitettu kuukausittain käytettäväksi. Sitä ei voi käyttää etukäteen eikä käyttämättä jäänyttä arvoa voi käyttää jälkikäteen.

## Toteutettujen palvelujen kirjaaminen

Henkilökohtainen apu rinnastetaan kotiin annettavien palvelujen tukipalveluihin. Henkilökohtaisesta avun toteuttamisesta ei laadita sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja palveluntuottajalla mahdollisesti käytössä olevaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.

## Alihankinta

Palveluntuottaja voi käyttää alihankkijoita henkilökohtainen apu -palvelusetelillä tuotettavassa palvelussa. Palveluntuottaja vastaa alihankkijan työstä kuin omastaan ja alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelutoiminnassaan käyttämänsä alihankkijat ja niissä tapahtuvat muutokset sekä näiden osuus palvelusta. Palveluseteliportaaliin tulee liittää alihankkijoiden tilaajavastuulain mukaiset liitteet. Tarvittaessa hyvinvointialue voi lisäksi pyytää palveluntuottajaa toimittamaan alihankkijoiltaan vastaavat selvitykset kuin palveluntuottajalta on edellytetty ennen palveluntuottajan hyväksymistä hyvinvointialueen palveluntuottajaksi. Palveluntuottajan vastaa alihankkijansa toiminnasta kuin omastaan.

## Palvelujen tuottamiseen sovellettava lainsäädäntö

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)
2. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)
3. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
4. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
6. Potilasvahinkolaki (585/1986)
7. Terveydenhuoltolaki (1326/2010)
8. Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)
9. Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)



10. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)
12. Työturvallisuuslaki (738/2002)
13. Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaanpanosta (616/2021)
14. Tietosuojalaki (1050/2018)
15. Kuluttajansuojalaki (38/1978)
16. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
17. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
18. Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)
19. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
20. Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)
21. Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
22. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (EU:n yleinen tietosuoja-asetus)
23. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
24. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
25. Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
26. Suomen perustuslaki (731/1999)
27. Hallintolaki (434/2003)

## Hyvinvointialueen yhteystiedot

Sopimukset ja palveluntuottajien hyväksyminen: valvonta- ja tuottajaohjauksen yhteissähköposti [laadunvalvonta@vakehyva.fi](mailto:laadunvalvonta@vakehyva.fi)

Asiakasneuvonta ja ohjaus: Vammaisneuvonnan yhteissähköposti [vammaisneuvonta@vakehyva.fi](mailto:vammaisneuvonta@vakehyva.fi) tai puh. 09 4191 7020 (ma-pe 9–15)