



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

PALVELUSETELIN KÄYTTÖOHJE

Mikä on palveluseteli?

Palveluseteli on tapa järjestää Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten järjestämisvastuulla oleva vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun palvelu. Palvelusetelillä tarkoitetaan Soiten asiakkaalle myöntämää sitoumusta korvata palveluntuottajan antaman henkilökohtaisen avun palvelun kustannukset Soiten ennalta määräämään arvoon asti. Henkilökohtaisen avun palveluseteliä voidaan käyttää ainoastaan henkilökohtaisen avun palvelun hankkimiseksi. Henkilökohtaisen avun palveluseteli on henkilökohtainen eikä se ole siirrettävissä toiselle henkilölle.

Palvelusetelitoiminta edistää valinnanvapautta palvelun hankkimisessa, sillä voit itse päättää, keneltä Soiten hyväksymältä palveluntuottajalta haluat hankkia henkilökohtaisen avun palvelun. Palveluseteli lähetetään sinulle sosiaalityöntekijän tekemän vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun viranhaltijapäätöksen mukana. Lue ja säilytä palveluseteli ja päätös huolellisesti.

Näin käytät henkilökohtaisen avun palveluseteliä

Valitse palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten hyväksymien palveluntuottajien luettelosta. Ajantasaisen luettelon näet osoitteesta <https://palse.fi> (asiakkaille -> siirry palveluntuottajaluetteloon). Luettelon saat myös palvelusetelipäätöksen liitteenä tai voit pyytää luettelon erikseen Soiten vammaispalveluista. Palveluntuottajaluettelo täydentyy jatkuvasti, kun uusia palveluntuottajia hyväksytään palvelusetelipalveluiden tuottajiksi.

Ota yhteyttä palveluntuottajan asiakasyhdyshenkilöön tilataksesi palvelun. Pääsääntöisesti palveluntuottajat tekevät ennen palvelun aloittamista kotikäynnin, jossa kartoitetaan tarkemmin avustamisen sisältö. Palveluntuottaja tekee sinun tai laillisen edustajasi kanssa kirjallisen sopimuksen, jossa eritellään palveluseteliin kuuluva palvelu, palveluntuottajan ja sinun vastuut ja velvollisuudet sekä sopimuksen kesto.

Kerro palveluntuottajalle

- * toiveesi avustajasta
- * minkä mittaisen sopimuksen haluat tehdä
- * miten haluat, että avustus toteutetaan
- * asiat, jotka ovat tärkeitä avustuksen onnistumiseksi (esim. kotieläimet, pyörätuolin työntäminen, kommunikointi)
- * mahdolliset sairautesi, jotka on hyvä olla avustajan tiedossa (esim. epilepsia)
- * palvelusetelisi varmennenumero



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Palvelusetelin varmenne numero on kirjain-numero -yhdistelmä. Varmennenumeron perusteella palveluntuottaja löytää palvelusetelisi sähköisestä järjestelmästä, näkee palvelusetelin voimassaolon sekä myönnetyn/jäljellä olevan henkilökohtaisen avun tuntimäärän.

Ennen jokaista tilausta sinun tulee kertoa palveluntuottajalle

* avustuksen aloittamisaika ja tapaamispaikka

* avustuksen lopettamisaika ja lopettamispaikka

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakas saa palvelun sovitusti ja että avustaja on sovitussa paikassa sovittuun aikaan.

Palvelun peruuttaminen

Sinun ja palveluntuottajan tulee sopia laatimassanne keskinäisessä palvelusopimuksessanne palvelun toteuttamisen aikatauluista ja peruuttamisen ehdoista. Soiten laatimassa vammaispalvelun sääntökirjassa (luettavissa osoitteessa www.palse.fi) on määritelty tiettyjä palvelun viivästymiseen liittyviä kriteerejä. Sen mukaan palvelu on viivästynyt, mikäli avustaja ei ole asiakkaan luona sovitussa paikassa sovittuun aikaan. Jos henkilökohtainen apu -palvelu ei toteudu tai viivästyy sen vuoksi, että asiakas ei ole ennalta sovitussa paikassa sovittuun aikaan, palvelun ei voida katsota viivästyneen vaan palvelutapahtuma on käynnistynyt sovittuna alkamisaikana.

Ilmoita palveluntuottajalle hyvissä ajoin tiedossasi olevat palvelutarpeen määräaikaiset keskeytykset (esim. kuntoutusjaksot tai lomamatkat).

Avustajan perehdytys ja työn sisältö

Vastaa avustajan perehdytyksestä, työpäivän sisällöstä ja ohjaamisesta käytännön avustustilanteessa. Sovitusti läheinen henkilö voi auttaa sinua perehdytyksessä. Avustaja ei suunnittele avustamisesi sisältöä.

Pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan perustuvat avun tarpeet eivät kuulu henkilökohtaisen avun piiriin.

Käytettävissäsi oleva henkilökohtaisen avun tuntimäärä

Palvelusetelin tuntimäärä määräytyy henkilökohtaisen avun viranhaltijapäätöksesi mukaisesti. Päätöksessäsi on määritelty, mihin avustustunnit on tarkoitettu (päivittäistoimiin/vapaa-ajalle).

Mikäli sinulle on myönnetty henkilökohtaista apua päivittäistoimiin, tunnit on määritelty viranhaltijapäätöksessä pääsääntöisesti viikkotasolla. Viranhaltijapäätöksessä on tällöin määritelty



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

myös käytävissä oleva laskennallinen tuntien enimmäismäärä kuukautta kohti (laskennallinen enimmäismäärä = viikoittainen tuntimäärä jaettuna 7 (=päiväkohtainen tuntimäärä) ja kertomalla se kalenterikuukausien päivien lukumäärän enimmäismäärällä 31). Palvelusetelipäätöksessä päivittäistoimiin tarkoitettu kokonaistuntimäärä on ilmoitettu kyseisenä laskennallisena tuntien enimmäismääränä. Henkilökohtainen apu tulee toteuttaa kuitenkin ensisijaisesti viikoittaiseksi tuntimääräksi määritellyssä laajuudessa.

Voit tilata avustusta useammalta palveluntuottajalta saman viikon tai kuukauden aikana, mutta huolehdi tuntien riittävydestä.

Jos henkilökohtaisen avun päätöksesi on päättymässä tai tilanteesi muuttuu niin, ettei myönnetty tuntimäärä riitä, ota pikaisesti yhteys vammaispalvelujen sosiaalityöntekijään tai sosiaaliohjaajaan. On tärkeää, että palvelusetelisi on ajan tasalla ja voimassaoleva, koska sähköistä palveluseteliä ei voida myöntää jälkikäteen.

Palvelun hinta

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on asiakkaalle maksuton palvelu. Palveluntuottaja kirjaa toteutuneet käynnit sähköiseen palvelusetelijärjestelmään (<https://palse.fi>) mahdollisimman pian palvelun tuottamisen jälkeen ja laskuttaa Soitea toteutuneesta palvelusta.

Jos ylität palvelusetelissä myönnetyt tunnit tai hankit palveluntuottajalta lisäpalveluita, tapahtuu se omalla kustannuksellasi ja palveluntuottajan kanssa sopimaasi hintaan. Palveluntuottajan ja Soiten väliset hinnat eivät ole tällöin voimassa.

Palvelun laadun varmistaminen

Soite valvoo hyväksymiensä palveluntuottajien tuottaman palvelun laatua ja varmistaa, että laatu täyttää palvelusetelilain sekä sääntökirjan mukaiset kriteerit.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välisessä sopimuksessa noudatetaan Soiten määrittelemiä ehtoja koskien palvelun viivästymistä/peruuttamista, irtisanomista ja reklamaatioita. Nämä on määritelty palvelusetelin sääntökirjassa.

Asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja periaatteita. Palvelusetelilainsäädösten lisäksi asiakkaan asemaan sovelletaan sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuja lakeja.

Vaitiolovelvollisuus

Avustajalla ja palveluntuottajalla on ehdoton vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä.



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Alaikäisen kanssa työskentely

Palveluntuottajan tulee pyytää alle 18-vuotiaita henkilöitä avustavilta työntekijöiltä rikosrekisteriote nähtäväksi.

Lisätietoa

Sosiaalityöntekijä Irene Jylhä

puh. 044 7809 659

Sosiaalityöntekijä Mikaela Klemets

puh. 050 3530 493

Sosiaalityöntekijä Anu Suomu

puh. 040 4892 259

Johtava sosiaalityöntekijä Lena Aho-Rintamäki

puh. 044 7809 655