



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

28.9.2026
luvn.fi

Selko-opas Henkilökohtaisen avun palveluseteli

Selko-opas asiakkaalle

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Perhe- ja vammaispalvelut

Oppaan tarkoitus

Tämä opas kertoo selkeästi, mitä henkilökohtaisen avun palveluseteli tarkoittaa, miten palvelusetelituottaja valitaan ja miten palvelua käytetään.

Opas auttaa sinua ymmärtämään palvelusetelin käyttöä ja omia oikeuksiasi ja mahdollisuuksiasi palvelusetelin käyttäjänä.

Mikä on palveluseteli?

Henkilökohtaisen avun palveluseteli on yksi tapa järjestää henkilökohtaista apua.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue voi myöntää sinulle palvelusetelin, jos sinulla on oikeus henkilökohtaiseen apuun.

Palveluseteli antaa sinulle mahdollisuuden valita palvelusetelituottajan itse. Voit valita palvelusetelituottajan hyvinvointialueen hyväksymien palvelusetelituottajien listasta.

Palveluseteli ei ole rahaa, joka maksetaan sinulle. Palvelusetelin avulla hyvinvointialue maksaa henkilökohtaisen avun kustannukset palvelusetelituottajalle.

Sinun ei tarvitse maksaa henkilökohtaisesta avusta, kun käytät palveluseteliä siihen tarkoitukseen, johon se on sinulle myönnetty.

Jos ostat palvelusetelituottajalta muuta palvelua, esimerkiksi lisäpalvelua, maksat sen itse. Lisäpalvelusta pitää sopia erikseen.

Miksi palvelusetelituottajat on hyväksytty?

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue hyväksyy palvelusetelituottajat ennen kuin ne voivat tuottaa henkilökohtaista apua palvelusetelillä.

Hyväksymisessä tarkistetaan, että palvelusetelituottaja täyttää sille asetetut vaatimukset.

Hyvinvointialue tarkistaa esimerkiksi, että palvelusetelituottaja on toimittanut tarvittavia selvityksiä, että sen toiminta on luotettavaa ja että se pystyy tuottamaan palvelua turvallisesti.

Tilaajavastuu tarkoittaa taustatarkistusta. Hyvinvointialue tarkistaa ennen hyväksymistä, että palvelusetelituottaja noudattaa lakeja ja hoitaa velvollisuutensa. Tarkistettavia asioita ovat esimerkiksi verot ja vakuutukset. Tavoitteena on varmistaa, että palvelu on asiakkaalle turvallista.

Turvallinen avustaminen

Palvelusetelituottajan tulee pyytää työntekijää esittämään rikosrekisteriote, kun työntekijä työskentelee vammaisen henkilön kanssa. Tämä koskee myös täysi-ikäisten vammaisten asiakkaiden kanssa työskenteleviä avustajia lain edellyttämällä tavalla. Palvelussa huomioidaan lapsen tai nuoren ikä, kehitysvaihe, mielipide ja turvallisuus.

Vaitiolovelvollisuus ja tietosuoja

Avustajalla ja palvelusetelituottajalla on vaitiolovelvollisuus. Avustaja ei saa kertoa kenellekään, mitä hän näkee tai kuulee työssään. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sen jälkeen, kun avustajan työ loppuu.

Palvelusetelituottajan pitää käsitellä henkilötietojasi huolellisesti ja turvallisesti. Sinulla on oikeus saada tietoa siitä, miten palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietojasi.

Palvelusetelituottajalla on EU:n tietosuoja-asetuksen mukainen tietosuojaseloste asiakkaita varten. Siinä kerrotaan, miten palvelusetelituottaja käsittelee henkilötietojasi ja mitä oikeuksia sinulla on tietoihisi liittyen.

Osapuolten roolit lyhyesti

Asiakas	Palvelusetelituottaja	Hyvinvointialue
Valitsee palvelusetelituottajan hyväksytyjen vaihtoehtojen joukosta.	Toteuttaa henkilökohtaisen avun sovitulla tavalla.	Myöntää palvelusetelin ja päättää palvelun järjestämisestä.
Sopii palvelun käytännöistä palvelusetelituottajan kanssa.	Vastaa työntekijöistään, palvelun laadusta ja turvallisuudesta.	Hyväksyy palvelusetelituottajat ja valvoo palvelusetelillä järjestettävää palvelua.
Voi antaa palautetta ja ilmoittaa, jos palvelu ei toimi.	Ilmoittaa olennaisista muutoksista ja epäkohdista hyvinvointialueelle.	Ohjaa asiakasta ja voi arvioida palvelutarpeen uudelleen.

Mitä henkilökohtainen apu tarkoittaa?

Henkilökohtainen apu on apua arjen asioihin.

Voit tarvita apua esimerkiksi kotona, kodin ulkopuolella, opiskelussa, työssä, harrastuksissa, asioinnissa, vapaa-ajalla tai yhteydenpidossa muihin ihmisiin.

Henkilökohtaisessa avussa avustaja ei tee päätöksiä puolestasi. Sen tarkoitus on tukea sitä, että voit tehdä omia valintojasi ja elää omannäköistä arkea.

Henkilökohtainen apu on arjen mahdollistaja. Se voi vähentää toimintarajoitteen vaikutusta arjessa. Sen avulla voit tehdä asioita, joita tekisit itse, jos et tarvitsisi toisen henkilön apua.

Henkilökohtainen apu ei ole hoitopalvelu

Henkilökohtainen apu ei ole varsinainen hoito- tai hoivapalvelu. Siinä korostuvat arjen tuki, osallisuus ja mahdollisuus toimia omien valintojesi mukaisesti.

Avustaja auttaa sinua niissä asioissa, joihin henkilökohtainen apu on sinulle myönnetty. Apu voi liittyä esimerkiksi liikkumiseen, asiointiin, harrastuksiin, opiskeluun, työhön, vapaa-aikaan tai yhteydenpitoon muiden ihmisten kanssa.

Sinä kerrot, millaista apua tarvitset ja miten haluat avun toteutuvan. Avustaminen tapahtuu päätöksesi ja sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

Miten palvelusetelin saa?

Ota yhteyttä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen Perhe- ja vammaispalveluihin.

Sosiaalihuollon ammattilainen arvioi palvelutarpeesi. Arvioinnissa selvitetään, tarvitsetko henkilökohtaista apua ja sopiiko palveluseteli sinun tilanteeseesi.

Jos saat palvelusetelin, saat siitä virallisen päätöksen. Päätöksessä kerrotaan, mihin saat henkilökohtaista apua, kuinka monta tuntia apua saat, kuinka kauan päätös on voimassa ja miten palvelu järjestetään.

Vinkki: Säilytä päätös huolellisesti.

Asiakas saa valita palvelusetelituottajan

Palveluseteli antaa sinulle valinnanvapautta. Saat itse valita palvelusetelituottajan hyvinvointialueen hyväksymistä henkilökohtaisen avun palvelusetelituottajista.

Palvelusetelituottaja on yritys, yhteisö tai muu hyväksytty toimija, jolta tilaat henkilökohtaisen avustajan palvelun.

Voit vertailla palvelusetelituottajia palvelusetelijärjestelmän listasta. Tarvittaessa voit pyytää apua palvelusetelituottajan valintaan Perhe- ja vammaispalveluista tai omalta työntekijältäsi.

Listan osoite internetissä on: <https://parastapalvelua.fi>.

Valitse alueeksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ja palveluksi Henkilökohtainen apu palveluseteli.

Jos palvelusetelituottaja ei sovi sinulle, voit vaihtaa palvelusetelituottajaa. Vaihdomista pitää sopia palvelusetelituottajan ja tarvittaessa Perhe- ja vammaispalvelujen kanssa.

Jos vaihdat palvelusetelituottajaa kesken kuukauden, ilmoita uudelle palvelusetelituottajalle kyseisen kuukauden käytetyt avustustunnit.

Jos sinulla on useampi palvelusetelituottaja, tulee sinun seurata, etteivät eri palvelusetelituottajien avustustuntimäärät ylitä myönnettyä tuntimäärää. Jos tuntimääräsi ylittyvät, maksat itse ylimenevistä avustustunneista.

Ota yhteyttä palvelusetelituottajaan

Kun olet valinnut palvelusetelituottajan, ota siihen yhteyttä ja sovi tapaaminen. Tapaamisessa keskustellaan siitä, millaista apua tarvitset ja millainen avustaja sopii sinulle. Jos palvelusetelituottaja pystyy tarjoamaan tarvitsemasi avun, voitte tehdä sopimuksen palvelun aloittamisesta.

Anna palvelusetelituottajalle palvelusetelin tunniste, jonka avulla palvelusetelituottaja löytää palvelusetelisi PSOP-järjestelmästä.

Palvelusetelituottaja tarkistaa, että palveluseteli on voimassa ja että sinulla on tunteja käytettävissä.

Kerro palvelusetelituottajalle ainakin nämä asiat

- milloin tarvitset avustajaa
- missä avustaminen alkaa
- missä avustaminen päättyy
- mitä apua tarvitset
- miten haluat avun toteutuvan
- miten otatte yhteyttä, jos suunnitelma muuttuu
- mitkä tärkeät asiat avustajan täytyy tietää sinusta? Esimerkiksi onko sinulla kotieläimiä, käytätkö pyörätuolia tai miten kommunikoit muiden kanssa?

Tee sopimus palvelusetelituottajan kanssa

Ennen kuin palvelu alkaa, tee palvelusetelituottajan kanssa sopimus.

Sopimuksessa kerrotaan esimerkiksi, mitä palveluun kuuluu, milloin palvelua annetaan, miten muutoksista sovitaan, miten palvelu perutaan, kuinka kauan sopimus on voimassa ja mistä osapuolet vastaavat.

Sopimuksen pitää olla sinulle ymmärrettävä.

Sopimus on vain sinun ja palvelusetelituottajan välinen. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ei ole mukana tässä sopimuksessa. Hyvinvointialue on hyväksynyt etukäteen palvelusetelituottajat, jotka voivat tarjota palvelua palvelusetelillä, ja seuraa että palvelu toteutuu sillä tavoin, kuin hyvinvointialue on tuottajalta vaatinut.

Miten tilaat avustajan?

Tilaat avustajan palveluntuottajalta.

Aina kun tilaat avustajan, kerro palveluntuottajalle seuraavat asiat:

- Mihin aikaan tarvitset avustajaa?
- Kerro aika puolen tunnin tarkkuudella, esimerkiksi kello 8.30 tai 9.00.
- Missä paikassa tapaavat avustajan?
- Mihin aikaan avustajan työ loppuu?
- Kerro aika puolen tunnin tarkkuudella, esimerkiksi kello 10.30 tai 11.00.
- Missä paikassa avustajan työ loppuu?

Avustuskäynnillä ei ole vähimmäispituutta, ellei sinun ja palvelusetelituottajan välisessä sopimuksessa ole sovittu toisin.

Mitä avustaja tekee?

Avustaja auttaa sinua niissä asioissa, joihin sinulle on myönnetty henkilökohtaista apua.

Avustaja ei suunnittele avustamistyötä itse. Sinä kerrot, millaista apua tarvitset. Voit kertoa sen itse tai tuettuna. Palvelusetelituottaja vastaa siitä, että avustaja osaa tehdä työnsä turvallisesti ja asiallisesti.

Henkilökohtainen apu ei ole sama asia kuin kotihoito tai sairaanhoito. Avustaja ei anna lääkitystä, kuten hoitajat. Jos tarvitset pääasiassa hoitoa, hoivaa tai valvontaa, Perhe- ja vammaispalvelut arvioi, mikä palvelu sopii tilanteeseesi.

Voit kertoa avustajalle esimerkiksi:

- miten kommunikoit
- miten liikut
- missä tarvitset apua
- mitkä asiat ovat sinulle tärkeitä
- miten haluat, että sinua avustetaan

Tunnit ja palvelusetelin käyttö

Päätöksessä kerrotaan, kuinka monta tuntia henkilökohtaista apua saat käyttää.

Käytä tunteja vain siihen tarkoitukseen, johon ne on myönnetty.

Sinun tulee seurata avustustuntien määrää ja vastaat siitä, ettet ylitä myönnettyä tuntimäärää. Voit seurata tuntejasi PSOP:ista tai käyttämällä paperilomaketta, johon avustaja kuittaa tunnit.

Jos avun tarve muuttuu, ota yhteyttä Perhe- ja vammaispalveluihin. Tunteja tai palvelun toteuttamistapaa voidaan arvioida uudelleen.

Palvelusetelin pitää olla voimassa, kun käytät palvelua.

Lisäpalvelu

Palveluseteli kattaa vain sen palvelun, joka sinulle on myönnetty päätöksellä.

Jos tilaat palvelusetelituottajalta muuta palvelua, se on lisäpalvelu.

Sinun pitää sopia lisäpalvelusta erikseen ja maksat sen itse.

Palvelusetelituottajan pitää kertoa sinulle selvästi, mikä kuuluu palveluseteliin ja mikä on itse maksettavaa lisäpalvelua.

Palvelun peruminen

Jos olet tilannut avustajan, mutta haluat perua sen, tee peruminen palveluntuottajalle. Älä peru vuoroa avustajan kautta.

Peru avustuskerta viimeistään 24 tuntia ennen sovittua aikaa, ellei sopimuksessa ole muuta sovittu. Jos et peru avustajaa ajoissa, menetät avustustunnit.

Jos avustuspalvelu täytyy välillä lopettaa, ilmoita siitä palveluntuottajalle. Voit keskeyttää avustuksen esimerkiksi silloin, kun olet lomamatkalla tai kuntoutuksessa.

Jos joudut esimerkiksi sairaalaan tai palvelu keskeytyy muusta syystä, ilmoita siitä palvelusetelituottajalle mahdollisimman pian.

Sinulla ja palvelusetelituottajalla on kahden viikon irtisanomisaika, ellei sopimuksessa ole muuta sovittu. Irtisanomisaika lasketaan irtisanomista seuraavasta päivästä alkaen.

Jos palvelu ei toimi

Jos jokin ei toimi: Ota ensin yhteyttä palvelusetelituottajaan.

Kerro, mikä palvelussa ei toimi.

Voit pyytää, että palvelusetelituottaja korjaa tilanteen.

Jos asia ei ratkea tai olet huolissasi palvelun turvallisuudesta, ota yhteyttä Perhe- ja vammaispalveluihin.

Voit antaa palautetta myös hyvinvointialueelle.

Lisätiedot

Jos tarvitset lisätietoja palvelusetelistä, ota yhteyttä Perhe- ja vammaispalveluihin.

Jos asiasi ei ole kiireellinen, voit lähettää viestin **Lunnassa** milloin tahansa.

Vastaamme viestiin kolmen arkipäivän kuluessa. Valitse yhteydenottosi syyksi "vammaispalvelut".

Voit myös soittaa numeroon **029 151 2425**. Puhelinpalvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8.00–16.00.