

Havaitut epäkohdat Jyränkölän setlementin palvelusetelikriteerien ja ohjeistusten noudattamisessa sekä Jyränkölän setlementin ja Heinolan kaupungin yhteistyötapaamiset aiheesta

23.2.2017 tapaaminen Jyränkölän setlementin edustajien Kirsti Rantalan ja Anne Virtasen sekä Heinolan kaupungin edustajien Riitta Westin, Minna Heinosen sekä Miia Suomisen kesken. Tapaamisessa käytiin läpi palvelusetelikäytäntöjä sekä hoivan hinnoittelua sekä muutamaa asiakastapausta, joiden kohdalla kaupungin huomio oli kiinnittynyt ilmoitetuista hoivanvuorokausihinnoista poikkeavaan hinnoitteluun.

1.3.2017 vanhuspalveluiden edustajat konsultoivat Heinolan kaupungin lakimiestä ja päätyivät pyytämään Jyränkölältä palveluseteliasiakkaiden sopimuksista kopiot.

2.3.2017 asiakasohjausyksikön palvelupäällikkö pyysi Jyränkölältä sähköpostitse kopiot palvelusetelillä olevien asiakkaiden sopimuksista. Samalla Jyränkölälle ilmoitettiin, että selvitystyön aikana emme myönnä uusia tehostetun ja laajennetun tuetun palveluasumisen palvelusetelitä Jyränkölän palvelutaloille.

9.3.2017 Jyränkölä toimitti koonnin laskutuksista, joista ilmeni palveluseteliasiakkailta laskutetut hoivavuorokausihinnat. Asiakkailta laskutetut hoivavuorokausihinnat ja ateriapalvelumaksut poikkesivat pääasiallisesti Jyränkölän setlementin ilmoittamista voimassa olevan hinnaston mukaisista hinnoista.

10.3.2017 kaupunki pyysi edelleen kopiot kaikista palveluseteliasiakkaiden sopimuksista.

20.3.2017 Jyränkölä toimitti kopiot paperisopimuksista.

PalveluSantra vastaa palvelusetelituottajien päivitettyjen hinnastojen ylläpitämisestä sekä neuvoo ja ohjaa palvelusetelituottajia palvelusetelikäytänteissä. Tässä ominaisuudessa myös PalveluSantran toiminnanjohtaja Pirjo Nieminen on ollut yhteydessä Jyränkölään ja pyrkinyt ohjeistamaan heitä ilmoitettujen hinnastojen noudattamisen osalta.

Voimassaolevan palvelusetelihinnaston mukaan Jyränkölän setlementin palveluasumiseen tehostetun palveluasumisen palvelusetelin saaneilla asiakkailla hoivavuorokausihinta on 98,50 euroa/vrk (tavallinen tehostettu palveluasuminen) tai 110,50 euroa/vrk (tehostettu palveluasuminen muistisairaille). Voimassaolevan hinnaston mukaan laajennetun tuetun asumisen asiakkailla hoivavuorokausihinta on 103,55 euroa/vrk. Hinnastossa aterioiden hinnaksi ilmoitetaan 15,10 euroa/vrk. Palveluntuottaja voi tarkistaa hinnastoaan kerran vuodessa. Hinnastomuutokset on ilmoitettava Heinolan kaupungille kuluvan vuoden 30.9 mennessä.

Havaitut epäkohdat/epäselvyydet:

- Jyränkölän hoivapalvelujen palvelusetelilaskutuskoonnin ja palvelusopimusten mukaan kuudelta asiakkaalta on laskutettu

- palvelusetelihinnaston mukainen hoivavuorokausihinta, muut hoivavuorokausihinnat ovat ilmoitetusta hinnastosta poikkeavia. Asumispalveluiden palveluseteliasiakkaita Jyränkölässä on yhteensä 24.
- Hinnastossa aterioiden hinnaksi on ilmoitettu 15,10 euroa/vrk. Asiakkailta on laskutettu 15,80 euroa/vrk.
 - Heinolan kaupungin asiakasohjausyksikön palveluohjaajat arvioivat asiakkaan palvelutarpeen ja myöntävät palvelusetelit palvelukriteerit täyttävälle asiakkaille. Mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu muutosta, niin palveluntuottajan tulee olla yhteydessä asiakasohjaukseen, jolloin palveluohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin uudelleen. Palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelin kattamien palveluiden määrittely on sijoittavan tahon tehtävä. Mikäli palveluntuottajalla on eriävä näkemys asiakkaan palvelutarpeesta ja palvelusetelin kattamien palveluiden sisällöstä, on palveluntuottajan otettava esiin asia palveluohjauksen kanssa. Tässä on ollut Jyränkölän toiminnassa puutteita. Asiakkaan palvelutarvetta on arvioitu palveluntuottajan toimesta ja hoivavuorokausihintoja on muutettu ilman keskustelua kaupungin palveluohjauksen kanssa.
 - Heinolan kaupungin asiakasohjausyksikön viranhaltijat ovat tehneet kaikkien Jyränkölään palvelusetelin saaneiden asiakkaiden kohdalla palvelusetelilaskelmat käyttäen ilmoitetun hinnaston mukaisia hintoja, ollen vahvasti sen käsityksen varassa, että ne ovat palvelusopimuksissa määritettyjä hoivavuorokausihintoja. Asia lähti paljastumaan omaisen tuodessa asiakasohjauksen viranhaltijoiden nähtäväksi Jyränkölän laatiman palvelusopimuksen, jossa hoivavuorokausihintana oli asiakasohjauksen palvelusetelilaskelmissa käyttämän 110,50 euron hoivavuorokausihinnan sijaan 145 euroa/vrk. Nyt asiakkaille tiedoksi menneet laskelmat eivät ole vastanneet todellisuutta, niissä tapauksissa, joissa Jyränkölä ei ole käyttänytkään hinnastossa ilmoittamia hoivavuorokausihintoja.
 - Jyränkölä antoi syyksi ilmoitetuista hinnoista poikkeavien hintojen käytölle sen, että he eivät ole päivittäneet palvelusopimuksia, kun asiakas on saanut palvelusetelin ja että palvelutarve ei heidän mielestään ole muuttunut mitenkään aikaisemmasta.
 - Palvelusetelipalveluntuottajien ohjeiden mukaan palvelusopimuksessa tulee olla eriteltynä palvelusetelillä tuotettava palvelu ja mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä perittävät korvaukset. Jyränkölän setlementin asiakkaiden kanssa tekemät palvelusopimukset eivät täytä edellä mainittuja kriteerejä.
 - Peruspalvelu- ja turvapuhelinmaksujen sekä ateriamaksujen määräytyminen on ollut kaupungin näkökulmasta epä johdonmukaista. Ei ole selkeää linjausta mihin palveluihin ne sisältyvät hoivavuorokausihintaan ja milloin asiakas maksaa niistä erikseen. Lisäksi peruspalvelumaksuun sisältyy palveluita, jotka kriteerien mukaisesti pitäisi sisältyä jo laajennetun tuetun asumisen hoivavuorokausimaksuun.
 - Ateriapalvelumaksuista saadun virheellisen informaation vuoksi, kaupunki on turhaan tehnyt muutamalle asiakkaalle palvelusetelin arvoon merkittävän korotuksen.

- Jyränkölän settlementti on hyväksytty myös omaishoidon vapaan aikaisen hoidon palvelusetelituottajaksi. Omaishoidettavien ohjaaminen Jyränkölän palveluiden piiriin omaishoitajan vapaan ajaksi ei ole kuitenkaan ollut mahdollista, sillä Jyränkölä on määritellyt palvelun olevan kohdennettu Jyränkölän palvelutaloissa asuville omaishoidettaville. Yhtään omaishoidon vapaan aikaisen hoidon palveluseteliä ei ole käytetty ko. palveluntuottajan palveluihin.
- Kaupungin on varmistettava, että asiakkaat, jotka valitsevat palvelujensa järjestämistavaksi palvelusetelin, tulevat kohdelluiksi tasavertaisina. Tämä ei toteudu silloin, jos palveluntuottaja ei hinnoittele palveluita yhdenmukaisesti.

Selvitystyön ajan Heinolan kaupunki ei myönnä uusia palveluseteleitä Jyränkölään (laajennettu tuettu asuminen, tehostettu palveluasuminen, omaishoidon vapaan aikainen hoito, kotihoito).