

Tammikuu2013

Palveluasumisen palveluseteli

Ohjeet palveluntuottajalle

Tuottajaksi hakeutuminen

Palvelusetelituottajaksi hakeudutaan hakemuslomakkeella. Hakeminen on mahdollista ympäri vuoden. Palvelusetelituottajaksi hyväksytään palveluntuottaja, joka täyttää kaikki hakemuslomakkeessa ja ohjeissa määritellyt ehdot ja kriteerit. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma hakemus.

Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään kunnan ja PalveluSantran palvelusetelituottajien rekisteriin. Asiakas saa yksikön tiedot PalveluSantran internetsivuilta tai kaupungin työntekijältä.

Kaupunki ei sitoudu ostamaan palveluja palvelusetelituottajaksi hyväksytyltä palveluntuottajalta.

Kaupunki on varannut palvelusetelillä järjestettävään palveluasumiseen vuosittaisen määrärahan ja palvelusetelit voidaan myöntää halukkaille asiakkaille vain tämän määrärahan puitteissa.

Tehostetun palveluasuminen palvelukuvaus

Tehostettu palveluasuminen on tarkoitettu heinolalaisille vanhuksille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan ja tarvitsevat palveluasumisympäristöä, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Tehostetun palveluasumisen asukkaita kuvaavat seuraavat määrittelyt:

- asukkaiden toimintakyky on selvästi alentunut
- asukkaat tarvitsevat runsaasti ja jatkuvasti apua tai ohjausta päivittäisissä toiminnoissa
- asukkaat tarvitsevat liikkueessaan apuvälineitä tai henkilökohtaista avustamista
- asukkailla voi olla aistivamma
- asukkailla voi olla virtsanpidätyskyvyttömyyttä
- asukkailla voi olla useita ikääntymiseen liittyviä pitkäaikaissairauksia

- asukkaiden arkielämässä selviytyminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa ja henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa
- asukkaiden muistitoiminnot ovat alentuneet
- dementia-asumista tarvitsevien asukkaiden muistitoiminnot ovat vaikeasti tai keskivaikeasti alentuneet ja heillä on diagnosoitu vaikea/keskivaikea dementia
- dementia-asumista tarvitsevilla voi olla karkailutaipumusta ja he tarvitsevat tästä syystä valvottua asuinympäristöä

Palvelu tuotetaan palvelun tuottajan omistamissa tai vuokraamissa tiloissa. Asukas maksaa asuntonsa vuokran suoraan vuokranantajalle.

Tehostetun palveluasumisen tulee sisältää asukkaan toimintakyvyn ja kuntoisuuden edellyttämät, yksilöllisen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset seuraavat palvelut:

1. Päivittäisissä toiminnoissa tarvittava vanhuksen kokonaisvaltainen hoiva- ja huolenpito sekä palvelun edellyttämät välineet ja tarvikkeet.
2. Ammattitaitoisen henkilöstön tuki ja ohjaus jokapäiväisessä elämässä, osallistumisen mahdollisuus toimintakyvyn mukaan arjen elämään, askareisiin ja ulkoiluun
3. Tarvittava peseytymisapu päivittäin ja viikoittain saunassa tai suihkussa
4. Henkilökohtaisesta hygieniasta ja puhtaudesta huolehtiminen ja wc-käynneissä avustaminen tarpeen mukaan ympäri vuorokauden
5. Virike- ja virkistystoiminta sekä toimintakykyä ylläpitävä kuntoutus
6. Täysihoitoperiaatteeseen perustuva ateriapalvelu ja ruokailuissa avustaminen
7. Liinavaatehuolto, tarvittaessa liinavaatteiden hankinta ja asukkaan omien vaatteiden vaatehuolto
8. Asuinympäristön siisteydestä huolehtiminen päivittäin, asuntojen viikkosiivous ja vuosittainen perussiivous
9. Kotisairaanhoidon ja sen edellyttämät hoitotarvikkeet ja -välineet mukaan lukien suojahansikkaat
10. Kotisairaanhoidon sisältäyttyä tarvittavien laboratorionäytteiden näytteenotto ja kuljetus laboratorioon tutkittavaksi
11. Kotisairaanhoidon sisältävät yleislääkäripalvelut niin, että lääkäri käy palveluyksikössä vähintään kerran kuukaudessa ja muuna aikana sairaanhoidosta vastaavalla henkilöstöllä on lääkärin konsultointimahdollisuus
12. Asukkaiden tarvitsema lääkehuolto asukkaiden itse kustantamalla lääkkeillä
13. Yhteistyö asukkaiden omaisten kanssa
14. Asukkaiden tarvitsemat saattajapalvelut ja asukkaiden avustaminen sosiaaliturvaan ja asioiden hoitoon liittyvissä asioissa

15. Yöhoito

16. Asiakasrekisterin ylläpito tilaajan lukuun henkilötietolain mukaisesti

Asukkaan tulee täyttää sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat tehostetun palveluasumisen kriteerit. Palvelutarpeen arvioi kaupungin vanhuspalvelujen SAS-tiimi.

Palveluasumisen sisältö ja laatuvaatimukset käyvät ilmi palveluntuottajan hakemuksesta tehostetun palveluasumisen palvelusetelituottajaksi. Hakemuksellaan palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluntuottajan palvelu vastaa palveluasumisen sisältöä ja laatuvaatimuksia.

Palvelusetelin käyttäminen

Asiakas hakee tehostettua palveluasumista kirjallisella kaupungille tehdyllä hakemuksella. Kaupungin vanhuspalvelujen SAS-tiimi arvioi palvelutarpeen. Palveluasumisen kriteerit täyttävällä asiakkaalla on mahdollisuus valita käyttääkö hän palveluasumisen järjestämiseen palveluseteliä vai valitseeko hän palveluasumisen järjestämisen kaupungin omissa tai ostosopimusten piiriin kuuluvassa palveluasumisyksikössä. Valintaa varten asiakas saa informaation hänelle itselleen jäävistä kustannuksista. Omavastuukustannukset kaupungin itse järjestämässä tai ostopalveluissa muodostuvat kaupungin perimistä asiakasmaksuista. Palvelusetelillä tuotetussa palvelussa asiakas maksaa palveluntuottajan perimien palvelumaksujen ja hänelle myönnetyn tulosidonnaisen palvelusetelin välisen erotuksen.

Jos asiakas valitsee palvelusetelin, asumispalvelujohtaja tekee hänelle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusetelin arvosta päättää kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta.

Saatuaan päätöksen myönnetystä palvelusetelistä asiakas valitsee itse tai omaistensa avustuksella palveluasumisyksikön kaupungin hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Palveluseteliä voidaan käyttää yllä olevassa palvelukuvauksessa määriteltyyn palveluun. Muut palvelut asiakas maksaa itse.

Kun asiakas valitsee itselleen sopivan palvelusetelituottajan, tuottaja ja asiakas tekevät keskenään kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksen tulee sisältää eriteltyinä sekä palvelusetelillä tuotettava palvelu että mahdollisesti sen ulkopuolelle jäävät asiakkaan itse kustantamat palvelut. Sopimuksesta tulee ilmetä myös perittävät korvaukset sekä palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet. Sopimuksessa tulee olla myös maininta siitä, miten asukkaan raha-asiat hoidetaan.

Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen ja palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen palveluntuottajalle. Palveluete-

lin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti. Palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohdantana.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana. Palveluseteli voidaan myöntää myös asiakkaalle, joka on jo sijoitettu kaupungin omaan tai ostopalveluna hankittuun palveluasumisyksikköön ja joka haluaa siirtyä palvelusetelillä hankittavaan palveluun.

Palveluseteli myönnetään toistaiseksi voimassa olevana. Lähtökohtaisesti edellytetään, että asiakas voi asua valitsemassaan palveluyksikössä elämänsä loppuun saakka. Jos asiakkaan toimintakyky oleellisesti muuttuu, niin että asiakkaan valitsema palveluyksikkö ei enää vastaa hänen palvelutarvettaan, tulee palveluntuottajan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa tehdä hakemus uudesta sijoituksesta kaupungin vanhuspalvelujen SAS-tiimille, joka päättää mahdollisesta uudesta sijoituksesta. Jos asiakkaan toimintakyky paranee, niin että hän ei ole enää tehostetun palveluasumisen tarpeessa, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä vanhuspalvelujen SAS-tiimille.

Kaupungilla on oikeus tehdä palveluseteliasiakkaille asiakkaan toimintakykyä kuvaavia arviointeja RAVA- ja MMSE- ym. vastaavilla mittareilla.

Palvelusetelin arvo

Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Tehostetun palvelusetelin arvo on tulosidonnainen. **Maksimiarvo on 96 €/vrk ja pienin arvo 59 €/vrk (v. 2012).**

Palveluntuottaja määrittelee oman palveluhinnastonsa. Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon kustannukset. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta.

Palveluntuottaja ilmoittaa perimänsä tehostetun palveluasumisen hinnan ja vuokran ja mahdolliset muut asiakkailta perityt maksut oheisella hintatietolomakkeella. Vuonna 2013 ja 2014 jätetyssä hakemuksessa ilmoitetun vuorokausihinnan tulee olla voimassa vähintään 31.12.2014 saakka. Mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat tulee ilmoittaa asiakkaalle ja toimittaa Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle viimeistään **30.9. mennessä**. Palvelusetelin avulla järjestetystä palveluasumisesta perittävää vrk-hintaa voi korottaa kustannusnousua vastaavasti enintään kerran vuodessa kalenterivuositain ja ilmoitus muutoksista on tehtävä aina kunkin vuoden syyskuun viimeiseen päivään mennessä sekä asiakkaalle että kaupungille. Myös vuok-

ran muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle viimeistään 3 kk ennen suunniteltua korotusta.

Jos asiakas laiminlyö maksujaan tai ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan perimästä omavastuuosuudesta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kaupungin osastosihteerille Leena Ruuskaselle viimeistään 3 kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista verotonta terveyden- ja sairaanhoitopalvelun myyntiä ja hinnat ilmoitetaan ilman alv:a.

Laskutus

Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta tehostetusta palveluasumisesta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, voi palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Heinolan kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kaupungille kuukauden 10. päivään mennessä.

Laskussa tulee olla merkittynä laskutuskausi ja palvelusetelillä korvattavien päivien lukumäärä asiakkaittain yksilöitynä. Liitteenä tulee olla asukasluettelo, palvelusetelipäätöksen numero, läsnäoloaika, poissaolopäivät ja poissaolon syy. Asukkaan tilapäisen poissaolon ajalta maksetaan 50 % palvelusetelin arvosta 14 vuorokauden ajalta, jonka jälkeen maksua ei suoriteta. Tilapäinen poissaolo tarkoittaa sitä, että asiakas on hoidettavana sairaalassa tai muussa hoitopaikassa ja poissaolon kesto on kokonaisia vuorokausia klo 00.00 – 24.00. Kuoleman tapauksissa tai palvelun päättyessä muusta syystä kaupunki maksaa palvelusetelin arvon seuraavaan päivään, kun palvelu on päättynyt.

Uuden asukkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä lukien.

Laskutuslisää ei hyväksytä. Laskujen maksuehtona käytetään 14 päivää netto. Viivästyskorko määräytyy voimassa olevan korkolain mukaan.

Kaupungin laskutusosoite on

Paperilaskuille

Heinolan kaupunki
Ostolaskut
PL 70
18100 Heinola

Verkkolaskuille

Heinolan kaupunki
Y-tunnus 1068892-9
verkkolaskuosoite TE003710688929P
operaattori Tieto Oyj
välittäjän tunnus 003701011385

Palvelun laatu

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kaupungin lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastuun piiriin. Kaupungilla on valvontavelvollisuus asiakkaan saaman palvelun laadusta.

Palveluntuottajalla tulee olla palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja/tai työkokemuksen kautta.

Asiakkaan asema palveluseteliä käytettäessä

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain ja potilaslain mukaiset oikeudet. Säädosviitauksilla korostetaan kyseisissä laeissa säänneltyjen asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioon ottamista, asiakkaan hyvään kohteluun, palveluun ja hoitoon, palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadintaan, molemminpuolisen tietojenantovelvollisuuden ja tietojen käsittelyyn sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttöön kuuluvia oikeuksia.

Asiakkaan ja palveluntuottajan välistä sopimussuhdetta koskevat kuluttaja- ja sopimusoikeuden säännökset ja oikeusperiaatteet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia.

Jos asiakas on palvelusetelillä hankittavaan palveluun tyytymätön, hän voi myös tehdä muistutuksen sosiaali- ja terveystoimelle ja palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvästä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilas-asiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaisille (AVI).

Asiakkaan valittua palvelusetelin, hänelle tulee vastuu yksityisen palveluntuottajan valinnasta hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta ja palvelun piiriin hakeutumisesta.

Asiakastietojen käsittely ja salassapito

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti kaupunki on rekisterinpitäjä myös palvelusetelillä järjestettävissä palveluissa. Palveluntuottaja on sen sijaan rekisteritietojen ylläpitäjä.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakas- ja potilastiedot.

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat, palvelussuhteen laadusta riippumatta sitoutuvat laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelupaikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Palveluntuottajan ylläpitämät asiakirjat on laadittava, säilytettävä ja dokumentoitava henkilötieto-, arkisto- ja potilaslakien tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säädöksiä sekä kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten.

Palvelun tuottaja ja kaupunki sitoutuvat antamaan toisilleen tarpeellisia tietoja asukkaista ja tehtäväalueeseen kuuluvasta toiminnastaan, sen muutoksista ja kehittämissuunnitelmista.

Toimeksiantosuhteessa syntyneet asiakirjat ovat viranomaisen asiakirjoja.

Kun asiakas poistuu palvelun piiristä, tulee syntyneet asiakirjat toimittaa arkistonmuodostussuunnitelman mukaan järjestettynä ja seulottuina veloituksetta Heinolan kaupungin päätearkistoon, Rauhankatu 3, 18100 Heinola. Ennen asiakirjojen lähettämistä pyydetään ottamaan yhteyttä arkistosihiteeriin (03) 849 3305 Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa hävittämisestä.

Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuoliselle aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitettulla tavalla tuottamuksellisen tai tahallisen toiminnan seurauksena. Tuottajan tulee varautua vahinkoihin riittävin vastuu- ja tapaturmavakuutuksin, jotka turvaavat asiakkaalle oikeuden saada korvausta tuottajan mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista henkilö- ja esinevahingoista.

Heinolan kaupunki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta tai asiakkaan palveluntuottajalle tai ulkopuoliselle aiheuttamasta vahingosta.

Heinolan kaupungin ulkopuolella sijaitsevat palveluyksiköt

Jos palveluntuottajaksi on hyväksytty palveluyksikkö, joka sijaitsee muualla kuin Heinolan kaupungissa, Heinolan kaupunki sitoutuu korvaamaan kyseisen kunnan terveyskeskuksessa annetun hoidon kustannukset. Tämä edellyttää, että asiakas tai hänen edustajansa tekee kirjallisen maksusitoumuspyynnön sosiaali- ja terveystoimen hallintoon, Rauhankatu 3, 8100 Heinola ja että se myöntää maksusitoumuksen käytettäviin palveluihin. Palveluntuottajan tehtävänä on varmistaa oman kuntansa terveyskeskuksesta, että siellä on valmius antaa tarvittavaa hoitoa.

Jos palveluntuottaja sijaitsee muualla kuin Heinolan kaupungin alueella, on asiakkaan tai hänen omaisensa vastuulla huolehtia mahdollisten asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden tai apuvälineiden kuljetuksesta.

Yhteystietoja

PalveluSantra, Hämeenkatu 26 A, 15140 Lahti
(03) 818 5555, palveluneuvonta@palvelusantra.info

Palvelutarpeen arviointi/palvelusetelin myöntäminen
asumispalvelujohtaja Tiina Hurme, p. 044 7976866

Vanhuspalvelujen SAS-tiimin yhdyshenkilö
asumispalvelujohtaja Tiina Hurme, p. 044 7976866

Palvelusetelin arvo, maksuvaikeudet
osastosihteeri Leena Ruuskanen, p. (03) 849 3145

Laskutus/Palveluntuottajat
toimistosihteeri, p. (03) 849 4206

Terveyspalvelut/Maksusitoumukset
toimistosihteeri, p. (03) 849 4201

Arkistosihteeri, p. (03) 849 3305

Palveluntuottajien hyväksyminen
vanhus- ja hoitopalvelujohtaja
Riitta West. p. 03 849 4201

Kaupungin sähköpostiosoitteet

etunimi.sukunimi@heinola.fi