

Laajennetun tuetun asumisen 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 laajennettuun tuettuun asumiseen vuosittaisen määrärahan ja palvelusetelit voidaan myöntää halukkaille asiakkaille vain tämän määrärahan puitteissa.

Laajennetun tuetun asumisen palvelukuvaus

(Tarkempi palvelukuvaus laajennetun tuetun asumisen palvelusetelikriteereissä 1.11.2014 alkaen)

Laajennettu tuettu asuminen tarkoittaa välimuotoista asumismuotoa kodin ja tehostetun palveluasumisen välillä. Se on tarkoitettu heinolalaisille vanhuksille, jotka eivät toimintakykynsä takia selviydy omassa kodissaan kotihoidon turvin ja tarvitsevat ympäristöä, jossa on henkilökuntaa tarvittaessa ympäri vuorokauden.

Laajennetun tuetun asumisen asiakkaita kuvaavat seuraavat määritellyt:

- toimintakyky on selvästi alentunut
- tarvitsee apua tai ohjausta päivittäisissä toiminnoissa
- tarvitsee liikkueessaan apuvälineitä tai henkilökohtaista avustamista
- voi olla aistivamma
- voi olla virtsanpidätyskyvyttömyyttä
- voi olla useita ikääntymiseen liittyviä pitkäaikaissairauksia
- arkielämässä selviytyminen edellyttää valvontaa ja tarvittaessa henkilökunnan välitöntä saatavilla oloa
- muistitoiminnot ovat alentuneet
- voi olla karkailutaipumusta ja he tarvitsevat tästä syystä valvottua asuinympäristöä



Asiakkaan tulee täyttää sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat laajennetun tuetun asumisen kriteerit. Palvelutarpeen arvioi kaupungin vastuutyöntekijä.

Laajennetun tuetun asumisen sisältö ja laatuvaatimukset käyvät ilmi palveluntuottajan hakemuksesta laajennetun tuetun asumisen palvelusetelituottajaksi. Hakemuksellaan palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluntuottajan palvelu vastaa laajennetun tuetun asumisen sisältöä ja laatuvaatimuksia.

Palvelusetelin käyttäminen

Asiakas hakee laajennettua tuettua asumista kirjallisella kaupungille tehdyllä hakemuksella. Kaupungin vanhuspalvelujen palveluohjaaja ja SAS-tiimi arvioivat palvelutarpeen. Asiakas saa informaation hänelle itselleen jäävistä kustannuksista.

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

Saatuun päätöksen myönnetystä palvelusetelistä asiakas valitsee itse tai omaistensa avustuksella yksikön 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 eriteltynä 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 asiakkaan raha-asiat hoidetaan.

Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelu- ja maksupäätöksen (sisältää palvelupäätöksen ja palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen) palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti. Palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana. Mikäli kaupunki ottaa käyttöön sähköisen palvelusetelin, niin palveluntuottaja sitoutuu käyttämään sitä ja osallistumaan palveluntuottajalle kohdistuviin kustannuksiin.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.



Palveluseteli myönnetään toistaiseksi voimassa olevana. Lähtökoh-
taisesti edellytetään, että asiakas voi asua valitsemassaan laajenne-
tun tuetun asumisen yksikössä halutessaan elämänsä loppuun
saakka. Jos asiakkaan toimintakyky oleellisesti muuttuu, niin että
asiakkaan valitsema palveluyksikkö ei enää vastaa hänen palvelutar-
vettaan, tulee palveluntuottajan yhteistyössä asiakkaan ja hänen
omaistensa kanssa tehdä hakemus uudesta sijoituksesta kaupungin
vanhuspalvelujen SAS-tiimille, joka päättää mahdollisesta uudesta si-
joituksesta. Jos asiakkaan toimintakyky paranee, niin että hän ei ole
enää laajennetun tuetun asumisen tarpeessa, tulee palveluntuottajan
ilmoittaa siitä vanhuspalvelujen palveluohjaukseen.

Kaupungilla on oikeus tehdä palveluseteliasiakkaille asiakkaan toimin-
takykyä kuvaavia arviointeja RAVA- ja MMSE- ym. vastaavilla mitta-
reilla.

Palvelusetelin arvo

Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä pal-
velusetelien määrästä.

Laajennetun tuetun asumisen palvelusetelin arvo on tulosidonnainen.
Hoivan tarpeen ja toimintakyvyn mukaan palveluseteleitä on mahdol-
lista saada 1-3 kpl vuorokaudessa. Palveluntuottaja määrittelee oman
palveluhinnastonsa. Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittä-
vät palvelusetelin arvon kustannukset. Palveluntuottaja laskuttaa
asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta.

Palveluntuottaja ilmoittaa perimänsä laajennetun tuetun asumisen
hinnan oheisella hintatietolomakkeella. Vuonna 2014 hakemuksessa
ilmoitetun hinnan tulee olla voimassa vähintään 31.12.2015 saakka.
Mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat tulee ilmoittaa
asiakkaalle ja toimittaa Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoi-
melle viimeistään **30.9. mennessä 2015**. Palvelusetelin avulla järjes-
tetyistä laajennetusta tuetusta asumisesta perittävää hintaa voi ko-
rottaa kustannusnousua vastaavasti enintään kerran vuodessa kalen-
terivuosittain ja ilmoitus muutoksista on tehtävä aina kunkin vuoden
syyskuun viimeiseen päivään mennessä sekä asiakkaalle että kaupun-
gille. Myös vuokran muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle viimeis-
tään 3 kk ennen suunniteltua korotusta.

Jos asiakas laiminlyö maksujaan tai ei pysty suoriutumaan palvelun-
tuottajan perimästä omavastuuosuudesta, tulee palveluntuottajan il-
moittaa siitä asumispalvelujen toimistosihteeri p. (03) 849 3145 vii-
meistään 3 kuukautta ennen sopimuksen irtisanomista.

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

Laskutus

Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen palveluntuottajan antamasta palvelusta palvelusetelin arvoa vastaavan korvauksen. Jos asiakkaan ja palveluntuottajan sopima hinta laajennetusta kotihoidosta 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

Laskussa käytettävä tilaajan ilmoittamaan viitettä

Palvelun laatu

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kaupungin lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun 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, potilaslain sekä ns. vanhuspalvelulain mukaiset oikeudet. Säädosviittauksilla 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/tai palveluntuottajalle. Hän voi myös vaihtaa palveluntuottajaa. Palveluun liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaisille kuten aluehallintoviranomaisille (AVI).

Asiakkaalle 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, palvelusuhteen 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 asiakkaan 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 veloitusetta 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 maksusitoumuspyyntönsä sosiaali- ja terveystoimen hallintoon, Rauhankatu 3, 18100 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 Vapaudenkatu 23 B, 15140 Lahti (03) 818 5555
palveluneuvonta@palvelusantra.fi

Palvelutarpeen arviointi / Palvelusetelin myöntäminen
SAS-palveluohjaaja 050 340 8902

Palveluntuottajien hyväksyminen
Vanhus- ja hoitopalvelujohtaja
Riitta West 050 547 7091
etunimi.sukunimi@heinola.fi

Liitteet:

Palvelusetelillä tuotettavan laajennetun tuetun asumisen kriteerit
1.11.2014 alkaen