

Omaishoidon vapaan aikaisen hoidon 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 omaishoidon lakisääteisen vapaan aikaiseen hoitoon vuosittaisen määrärahan ja palvelusetelit voidaan myöntää halukkaille asiakkaille vain tämän määrärahan puitteissa.

Omaishoidon vapaan aikaisen hoidon palvelukuvaus

Palveluseteli myönnetään omaishoitajan lakisääteisen vapaan järjestämiseen, jos omaishoidettavan hoitoa ei voida järjestää kaupungin hoito- ja palveluyksiköissä tai palvelusetelin käyttöön on muu perusteltu syy.

Omaishoidon lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon palveluseteli on käytössä seuraavasti:

- omaishoidon vapaan järjestäminen kotiin hankittavan palvelun avulla
- omaishoidon vapaan aikainen hoito jaksottaishoidossa asumispalveluyksikössä
- omaishoidon vapaiden aikainen omaishoitajan ja omaishoidettavan yhteinen jaksottaishoitojakso asumispalveluyksikössä

Omaishoidon lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon asiakkaina ovat omaishoidettavat, joiden omaishoidosta on voimassa oleva omaishoitosopimus. Asiakkaan tulee täyttää sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamat omaishoidon tuen kriteerit.

Omaishoitaja sopii palvelusetelin käytöstä lakisääteisten vapaidensa järjestämisessä kaupungin vastuutyöntekijän kanssa. Setelin myöntää omaishoidon tukea hoitavat viranhaltijat.

Omaishoidon lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon sisältö ja laatuvaatimukset käyvät ilmi palveluntuottajan hakemuksesta sekä palvelusetelin kriteereistä. Hakemuksellaan palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluntuottajan palvelu vastaa omaishoidon vapaan aikaisen hoidon sisältöä ja laatuvaatimuksia.

Palvelusetelin käyttäminen

Jos asiakas valitsee palvelusetelin omaishoidon lakisääteisten vapaiden aikaisen hoidon järjestämiseen, omaishoidon tukea hoitava viranhaltija tekee hänelle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Saatuaan päätöksen myönnetystä palvelusetelistä asiakas valitsee itse tai omaistensa avustuksella palveluntuottajan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Palveluseteliä voidaan käyttää yllä olevassa palvelukuvauksessa määritellyyn palveluun. Muut palvelut asiakas maksaa itse. Asiakas saa informaation hänelle itselleen jäävistä kustannuksista.

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 omavastuuosuuden 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 sovitulle jaksolle kotiin tai asumispalveluysikköön.

Palvelusetelin arvo

Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista sekä palvelusetelien määrästä.

Palvelusetelin arvo on korkeintaan 110 euroa/ vrk ja asiakkaan omavastuuosuus on enintään 11,30 euroa/vuorokausi. Asiakas maksaa omavastuuosuuden palveluntuottajalle. Hoitovuorokauden kokonaishinta on näin korkeintaan 121,30 euroa.

Palveluntuottaja ilmoittaa perimänsä omaishoidon lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon hinnan oheisella hintatietolomakkeella. Vuonna 2015 hakemuksessa ilmoitetun hinnan tulee olla voimassa vähintään 31.12.2016 saakka. Mahdolliset seuraavaa vuotta koskevat uudet hinnat tulee ilmoittaa asiakkaalle ja toimittaa Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle viimeistään **30.9. mennessä 2016**. Palvelusetelin avulla järjestetystä omaishoidon lakisääteisen vapaan aikaisesta hoidosta perittävää 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.

Jos asiakas ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan perimästä omavastuuosuudesta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kaupungin omaishoidon tuen vastuutyöntekijälle.

Palvelusetelillä tuotettava palvelu on arvonlisäverolain 130 a §:n mukaista 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 omaishoidon vapaan aikaisesta hoidosta 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 asiakaslista, palvelusetelipäätöksen numero ja läsnäoloaika. Jos omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikainen hoito keskeytyy esim. omaishoidettavan sairastuessa kaupunki maksaa palvelusetelin arvon seuraavaan päivään, kun palvelu on päättynyt.

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 ilmoittamaa 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, 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 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 veloituksetta Heinolan kaupungin päätearkistoon, Rauhankatu 3, 18100 Heinola. Ennen asiakirjojen lähettämistä pyydetään ottamaan yhteyttä arkistosihteriin (03) 849 3305. Palveluntuottaja vastaa omien tietojensa hävittämisestä.

Vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntuottaja vastaa asiakkaille ja ulkopuoliselle aiheuttamistaan vahingoista, joiden voidaan katsoa aiheutuneen vahingonkorvauslaissa tarkoitetulla 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.

Yhteystietoja

PalveluSantra Vapaudenkatu 23 B, 15140 Lahti (03) 818 5555
palveluneuvonta@palvelusantra.fi

Palvelutarpeen arviointi/palvelusetelin myöntäminen

Palveluohjaus 044 769 4236

palveluntuottajien hyväksyminen
vanhus- ja hoitopalvelujohtaja
Riitta West 050 547 7091

kaupungin sähköpostiosoitteet
etunimi.sukunimi@heinola.fi

Liitteet:

Palvelusetelillä tuotettavan omaishoidon vapaan aikaisen hoidon kriteerit
10.2.2015 alkaen