

Kotihoidon palveluseteli 1.3.2018 alkaen

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 päätös. Jos palveluntuottaja hakee palveluseteliin useampia toimipaikkoja, jokaisesta toimipaikasta täytetään oma hakemus.

Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään Heinolan kaupungin ja Ikääntyneiden palveluneuvonnan palvelusetelituottajien rekisteriin ja palveluntuottajien tiedot julkaistaan Ikääntyneiden palveluneuvonnan verkkosivuilla.

Kotihoito palveluna

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) mukaisen kotipalvelun 19 §:ään ja terveydenhuoltolain 25 §:ään sisältyvien kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

Kotihoidon palveluseteli on tarkoitettu myös muuhun tuettuun asumiseen, joka on kotihoitoon rinnastettavaa palvelua. Tuetulla asumisella tarkoitetaan asumisen tukemista sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla (sosiaalihuoltolaki 31.12.2014/1301 21 §.) Tuettu asuminen muodostuu vuokra-asumisesta, hoiva- ja hoitopalveluista ja tukipalveluista. Tuetussa asumisessa ei ole ympärivuorokautista hoitoa.

Asiakkaat ovat pääasiassa iäkkäitä yksin asuvia vanhuksia tai pariskuntia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat päivittäin kotona asumiseensa ulkopuolista apua. Asiakkaat ovat yleensä myös monisairaita ja tarvitsevat kotisairaanhoidon palvelua.

Jos palveluntuottajalla ei ole omaa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, jolla on oikeus tehdä

myös sairaanhoidollisia tehtäviä, tulee palveluntuottajalla olla sopimus Kumppani, jolla on edellytykset toteuttaa sairaanhoidolliset palvelut. Myös tämän palveluntuottajan tulee olla hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Sopimus Kumppani on mainittava hakemuslomakkeessa ja kopio sopimuksesta on liitettävä hakemukseen.

Kotihoidon tarve voi olla tilapäinen / määräaikainen esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä tai säännöllistä ja toistaiseksi jatkuvaa. Palveluntuottaja voi tarjota sekä säännöllistä että tilapäistä palvelua tai vain tilapäistä palvelua.

Palvelusetelin käyttäminen

Palvelusetelin avulla järjestetyn kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Heinolan kaupungin asiakasohjauspalvelut on tehnyt palvelutarpeen selvityksen ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden aika sekä palvelun toteutukseen suunniteltu keskimääräinen aika. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät Heinolan kaupungin kotihoidon asiakaskriteerit.

Asiakas itse tekee valinnan siitä, haluaako hän kunnallisen kotihoitopalvelun vai käyttääkö palvelusetelituottajaksi hyväksytyä palvelun tuottajaa. Asiakkaalle tulee selvittää tämän aseman palveluseteliä käytettäessä, palvelusetelin arvo, palvelun tuottajien hinnat, omavastuusuuden määräytymisen perusteet ja arvioitu suuruus sekä vastaavasta palvelusta sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain mukaan määräytyvä asiakasmaksu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 2009/569).

Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänelle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin Heinolan kaupunki ne omana toimintana tuottaa. Päätös sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman. Heinolan kaupungin kotihoidon sisältö on määritelty kotihoidon palvelukuvauksessa. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että palveluseteliä käytetään vain Heinolan kaupungin kotihoidon omaa toimintaa vastaavaan palveluun. Palvelun tulee vastata kunnallista kotihoitoa vastaavasta palvelusta kokonaisuudessaan asiakkaan tarpeen mukaan tarvittaessa myös iltaisin ja viikonloppuisin. Viikonloppuisin ja arkipäivinä tehdään vain välttämättömät perushoidolliset tehtävät.

Palveluseteliasiakas valitsee itse tai omaistensa avustuksella itselleen palveluntuottajan Heinolan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Palvelusetelipäätöksellä Heinolan kaupunki sitoutuu maksamaan kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin Heinolan kaupungin kotihoidon palvelukuvauksessaan määrittelemään palveluseteliin sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava ne itse (esimerkiksi perussiivous, ikkunoiden pesu, ruuan valmistus jne.).

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. Sopimus on yksityisoikeudellinen ja kuluttajasuojalain alainen. Ikääntyneiden palveluneuvonnalla on mallisopimus, jota palveluntuottajat voivat hyödyntää.

Asiakas toimittaa Heinolan kaupungin palveluohjauksesta saamansa palvelusetelipäätöksen, palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen sekä Vaana-setelin palveluntuottajalle. Vaana-setelin avulla palveluntuottaja laskuttaa Heinolan kaupunkia palvelusetelin arvoon asti. Palvelusetelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

Asiakas voi vaihtaa palveluntuottajaa halutessaan palvelusetelipäätöksen voimassaolon aikana.

Säännöllisessä kotihoidossa ensimmäinen palvelusetelipäätös tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perustuen asiakkuuden alkaessa 1 – 3 kuukaudeksi. Ennen määräajan päättymistä palvelutarve tarkistetaan ja jatkopäätös tehdään tämän jälkeen enintään vuodeksi kerrallaan. Jatkopäätöksen tekeminen edellyttää aina uutta palveluohjauksen tekemää palvelutarpeen selvitystä ja palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. **Palveluntuottaja on velvollinen olemaan yhteydessä palveluohjaukseen hyvissä ajoin ennen palvelusetelin päättymistä.**

Uusi palvelutarpeen selvitys ja palvelusetelipäätös tehdään myös asiakkaan tai palveluntuottajan aloitteesta asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellystä tuntimäärästä voi tilapäisesti poiketa 10 %:lla asiakkaan tarpeen niin vaatiessa yhtäjaksoisesti enintään kahden viikon ajan.

Tilapäisessä kotihoidossa palveluseteli myönnetään aina määrääjäksi. Tilapäistä kotihoitoa myönnetään palvelusetelillä yleensä sairaalasta kotiutumisen yhteydessä, hoitavan omaisen sairauden ajaksi tai jos palvelutarve muusta syystä on lyhytaikainen.

Erillisten matkakustannusten periminen

Perusteet

Kotihoidon asiakaskäynneistä, joissa yhdensuuntainen matka on Heinolan kaupungin ilmoittamasta lähtöpisteestä yli 10 km maantiematkan mukaisesti, maksetaan 0,60 €/ km 10 km ylittävältä osalta. Tämä sisältää matkan ja matka-ajan korvauksen. Tuntihintaan tulee sisältyä myös matkoihin käytetty aika eikä erillisiä laskutuslisiä tai toimenpidemaksuja voi periä. Lähtöpiste on Torikatu 13, 18100 Heinola.

Palvelusetelin arvo

Heinolan kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista. Palvelusetelin arvona käytetään €/ tehty työtunti (palveluntuottaja voi hinnoitella ½ h, mutta arvo on suoraan puolet tuntihinnasta).

Tilapäisen kotihoidon / tuetun asumisen palvelusetelin arvo on kiinteä 34 €/ tunti.

Säännöllisessä kotihoidossa palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja on pienimmillään 7 €/ tunti ja maksimissaan 34 €/ tunti. Säännöllisen kotihoidon palvelusetelin arvo määräytyy asiakkaan / pariskunnan yhteenlaskettujen bruttotulojen mukaan. (Asiaksmaksulaki 734/1992, Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaisuista 912/1992 3§).

Heinolan kaupungin palveluohjaaja tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon ja määrittelee, kuinka monelle tunnille viikossa palveluseteli myönnetään sekä maksupäätöksen asiakkaan tulojen perusteella.

Palveluntuottaja määrittelee yhden hinnan, joka kattaa klo 7-22 välisen ajan kaikkina päivinä. Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon kustannukset.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan kerran kalenterivuodessa. **Jatkossa tarkistetut hinnat ilmoitetaan palvelusetelihakemuksen kansilehdellä Ikääntyneiden palveluneuvontaan 30.11. mennessä ja hinnat astuvat voimaan 1.2. alkaen.** Hinnoittelumalli ei sido palveluntuottajaa muiden kuin palvelusetelillä korvattavien palvelujen hinnoittelussa.

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

Laskutus

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

Palveluntuottaja laskuttaa Vaanan ohjeiden mukaan jälkikäteen Heinolan kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Laskutus tapahtuu Vaanan kautta.

Keskeytyneestä palvelusta ei makseta, eikä myönnettyä palveluseteliä voi käyttää myöhemmin tai lisäpalveluihin, jos palvelu on keskeytynyt tilapäisesti. Mikäli asiakas peruu palvelukäynnin vasta samana päivänä, jolle käynti on sovittu, niin palveluntuottajalle korvataan puolet palvelusetelin tuntiarvosta. Jos asiakkaan palvelutarve päättyy pitkäaikaisesti tai pysyvästi, palvelusetelipäätös raukeaa ja se palautetaan Heinolan kaupungille.

Mikäli palvelusetelin käyttö estyy / jää käyttämättä yrittäjän taholta, maksua ei voi periä asiakkaalta.

Palvelun laatu

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat Heinolan kaupungin lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Heinolan 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. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteitten takia vaativaa.

Kotihoidon luonteeseen kuuluu, että asiakkaan palvelutarve vaihtelee jopa päivittäin. Henkilöstön tulee arvioida asiakkaan toimintakykyä jatkuvasti, joustaa päivittäisen palvelutarpeen mukaan ja reagoida pitkäaikaisiin muutoksiin. Lähtökohtana on, että asiakkaalla on vastuuhuoltaja, joka mahdollistaa jatkuvan työntekijäasiakassuhteen.

Asiakastietojen käsittely ja salassapito

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

Rekisterinpitäjä vastaa rekisterinpitäjänä henkilötietolain, viranomaistoiminnan julkisuudesta annetun lain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain asettamista velvoitteista, joita ovat rekisteriselosteen laatiminen ja saatavilla pito, asiakkaiden informointi henkilötietojen käsittelystä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttaminen ja kirjallisen kieltäytymistodistuksen antaminen sekä tietojen luovuttaminen sivullisille.

Heinolan kaupungin asiakastietojärjestelmään kirjataan tiedot palvelutarpeen selvityksestä, laaditusta palvelu- ja hoitosuunnitelmasta sekä sen tarkistusajankohdasta. Hoitotyön kirjauksia ei tehdä Heinolan kaupungin omaan asiakastietojärjestelmään. Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten. Asiakas- ja potilastiedot luovutetaan Heinolan kaupungille, jos asiakas siirtyy Heinolan kaupungin kotihoidon asiakkaaksi.

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 Heinolan kaupungin antamia ohjeita. Palveluntuottajalla on oltava seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava.

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 luovuta yksityisestä henkilöstä saamia 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.

Yhteistyö palveluntuottajan ja Heinolan kaupungin välillä

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Heinolan kaupungin palveluohjaukseen asiakkaan palveluntarpeessa ja asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuvista olennaisista muutoksista.

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

Yhteystietoja

Ikäntyneiden palveluneuvonta

Torikatu 13G, 1.krs

18100 Heinola

puh. +358 44 769 4242

yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi