

# 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 Ikääntyneiden palveluneuvonnan palvelusetelituottajien rekisteriin. Asiakas saa yksikön tiedot Ikääntyneiden palveluneuvonnan 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
- asukkailla voi olla keskivaikkea tai vaikea muistisairaus
- asukkailla voi olla karkailutaipumusta ja siten tarvetta valvottuun asuinympäristöön

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 (esim. turvapuhelin, hoitajakutsujärjestelmä, tutkimusvälineet, verensokerimittari, verenpainemittari, lääkekaappi, lääkekipot, haavanhoitovälineet, ensiapuvälineistö) ja tarvikkeet (esim. desinfiointiaineet, suojakäsineet, pesulaput ja -nesteet, pyykkihuollon tarvikkeet, siivousvälineet ja -tarvikkeet, WC-paperit, roskapussit).
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 sisältyy tarvittavien laboratorionäytteiden näytteenotto ja kuljetus laboratorioon tutkittavaksi
11. Kotisairaanhoidon sisältyvät yleislääkäripalvelut niin, että lääkäri käy palveluyksikössä vähintään kerran kuukaudessa ja muuna aikana sairaanhoidosta vastaavalla henkilöstöllä on lääkärin konsultointimahdollisuus

12. Asukkaiden tarvitsema lääkehuolto asukkaiden itse kustantamilla 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

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-asiakasohjaaja 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, SAS-asiakasohjaaja tekee hänelle päätöksen palvelusetelin myöntämisestä. Palvelusetelin arvosta päättää kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asiakasohjausyksikön viranhaltijat.

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 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 asukkaan raha-asiat hoidetaan. Sopimuksessa sovitaan kirjallisesti maksuista palvelun keskeytyessä sairaalajakson aikana, muiden keskeytysten (esim. kotiloma) osalta sekä palvelusopimuksen ja vuokrasopimuksen irtisanomisesta.

Kaupunki toimittaa tiedon asiakkaalle myönnetystä palvelusetelistä asiakkaan valitsemalle palveluntuottajalle Vaana-järjestelmän kautta. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti. Palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta suoraan asiakkaalta palvelusopimuksessa sovittuna ajankohtana.

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.

Lähtökohtaisesti edellytetään, että asiakas voi asua valitsemassaan palveluyksikössä elämänsä loppuun saakka. Mikäli asiakkaan toimintakyky muuttuu, niin etteivät tehostetun palveluasumisen kriteerit enää täyty, tulee palveluntuottajan ilmoittaa muuttuneesta tilanteesta asiakasohjausyksikköön.

Kaupungilla on oikeus tehdä palveluseteliasiakkaille asiakkaan toimintakykyä kuvaavia arviointeja RAI- 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.** Palveluntuottaja määrittelee oman palveluhinnastonsa. Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon kustannukset. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta palvelusopimuksen mukaisesti.

Palveluntuottaja ilmoittaa perimänsä tehostetun palveluasumisen hinnan ja vuokran ja mahdolliset muut asiakkailta perityt maksut oheisella hintatietolomakkeella. 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 vuokran muutoksesta tulee ilmoittaa asiakkaalle viimeistään 3 kk ennen suunniteltua korotusta.

Jos asiakas laiminlyö maksujaan tai ei pysty suoriutumaan palveluntuottajan perimästä omavastuusuudesta, tulee palveluntuottajan ilmoittaa siitä kaupungin asiakasohjausyksikön toimistosihteerille 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 Vaana-palvelusetelijärjestelmän kautta.

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.

## **Palvelun laatu**

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kaupungin lakisääteisten palvelujen järjestämismääräysten 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 liittyvistä epäkohdista hän voi olla myös yhteydessä sosiaali- tai potilasasiamieheen 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



sosiaali- ja terveystoimen arkistovastaavaan +358 44 797 7090. 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.

### **Heinolan kaupungin ulkopuolella sijaitsevat palveluyksiköt**

Jos palveluntuottajaksi on hyväksytty palveluyksikkö, joka sijaitsee muualla kuin Heinolan kaupungissa, suositellaan asiakkaalle terveyskeskuksen vaihtoa. Jos palveluntuottaja sijaitsee muualla kuin Heinolan kaupungin alueella, on asiakkaan tai hänen omaisensa vastuulla huolehtia mahdollisten asiakkaalle annettavien hoitotarvikkeiden tai apuvälineiden kuljetuksesta.

### **Yhteystietoja**

Ikääntyneiden palveluneuvonta

Torikatu 13G, 1.krs

18100 Heinola

puh. +358 44 769 4242

[yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi](mailto:yhteys@ikaantyneidenpalveluneuvonta.fi)

Palvelutarpeen arviointi / palvelusetelin myöntäminen

SAS-palveluohjaaja

puh. +358 50 340 8902

Palvelusetelin arvo / laskutusasiat

toimistosihtööri

puh. +358 44 769 4135





Arkistointi

Sosiaali- ja terveystoimen arkistovastaava

puh. +358 44 797 7090

Palveluntuottajien hyväksyminen

Sosiaalipalvelujohtaja

puh. +358 44 797 8543

Kaupungin sähköpostiosoitteet

[etunimi.sukunimi@heinola.fi](mailto:etunimi.sukunimi@heinola.fi)