

TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI

Mikä palveluseteli on

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu ympärivuorokautiseen palveluasumiseen. Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palvelukodin hoivan ja hoidon kustannuksista setelin suuruisen summan. Hoivan ja hoidon kustannukset sisältävät yksikön yhteisiin tiloihin, valvontaan ja turvajärjestelyihin liittyvät kulut sekä ateriakulut. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse.

<p>Palveluseteli kattaa palvelukodin</p> <ul style="list-style-type: none">• hoivan ja hoidon kustannukset sekä ateriat palvelusetelin arvoon asti	<p>Asiakas maksaa itse</p> <ul style="list-style-type: none">• vuokran• lääkkeitä• muut kulut• omavastuuosuuden
--	--

Asiakkaan omavastuuosuudeksi jää se osuus hoivan ja hoidon kokonaiskustannuksista, joka ylittää palvelusetelin arvon.

Esimerkki, kun asiakkaan bruttotulot ovat 1600 €/kk ja palvelutalon kustannukset ovat 2897,50 €/kk (95 €/vrk), on palvelusetelin arvo 2199,50 €/kk ja asiakkaan omavastuuosuus 697,50 €/kk.

<p>Hoivan ja hoidon kustannukset <u>vähennetään palvelusetelin arvo</u> => asiakkaan omavastuuosuus</p>
--

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009).

Asiakkaan kannalta palvelusetelin etuna on mm. valinnanvapauden lisääntyminen. Tämän myötä tarjoutuu mahdollisuus muuttaa itselle mieluisimpaan palvelutaloon, myös jonotusaika saattaa lyhentyä.

Vaihtoehtona palvelusetelin käyttöönotolle on se, että asiakas jää kaupungin järjestämien palvelujen piiriin. Tämä vaihtoehto on aina olemassa.

Palvelusetelituottajien palvelujen laadusta vastaa Tampereen kaupungin Ikäihmisten hyvinvoinnin ylläpitämisen ydinprosessi ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira sekä aluehallintovirasto. Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot. Palvelusetelituottajaksi hyväksytyt palveluntuottajat ovat sitoutuneet mm. yövalvonnan järjestämiseen, asukkaan terveydentilan seuraamiseen ja arviointiin, päivittäisissä toiminnoissa avustamiseen sekä hoitamaan asiakkaan loppuun asti.

Palvelusetelin hakeminen

Tehostetun palveluasumisen palveluseteli myönnetään hakemuksesta kaikille, jotka täyttävät ympärivuorokautisen hoidon pääsyn kriteerit. Mikäli henkilö haluaa päästä ympärivuorokautiseen hoitoon, hänen tulee olla asiassa yhteydessä Kotitoriin tai oman alueen kotihoidon asiakasohjaajaan. Kuntalainen voi myös käydä henkilökohtaisesti Kotitorilla tapaamassa palveluneuvojaa. Kotitorin puhelinnumero on 03 5656 5700 ja osoite Puutarhakatu 6. Palveluasumisen hakeutumisprosessi on kuvattu Tampereen kaupungin internetsivuilla.

Kun asiakkaan hoitoratkaisu on tehostettu palveluasuminen, asiakas voi halutessaan ottaa käyttöön palvelusetelin. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti kaupungin asiakasohjaajan kanssa. Myönnettävän palvelusetelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan bruttotulot. Myös omaisen halukkuus osallistua asiakkaan asumiskustannuksiin selvitetään kaupungin työntekijän kanssa. Asiakasohjaajien kanssa käydään läpi eri vaihtoehtoista asiakkaalle aiheutuvia kustannuksia.

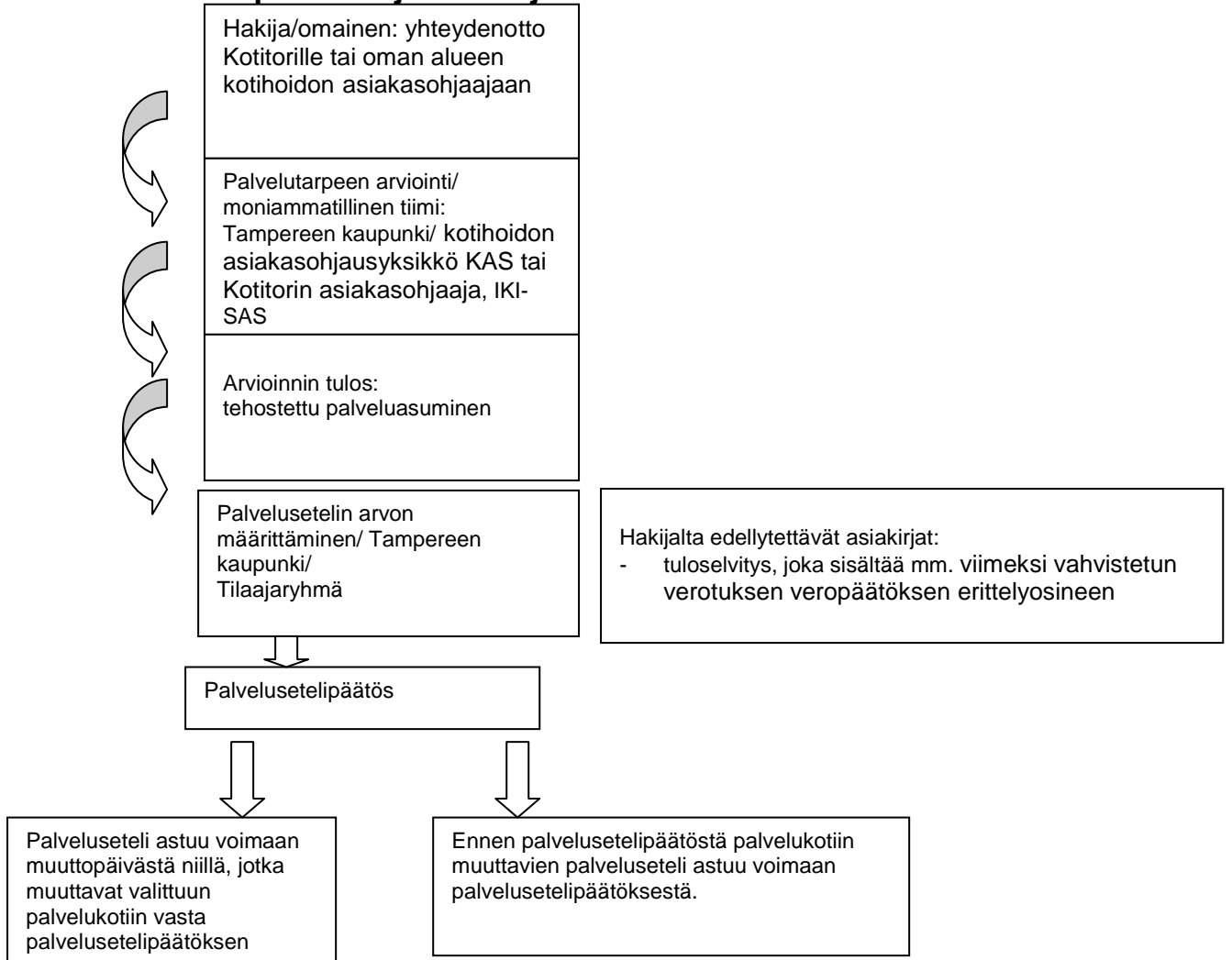
Jos asiakkaalle on myönnetty tehostetun palveluasumisen palveluseteli, hän voi valita palveluntuottajaksi Tampereen kaupungin palveluntuottajiksi hyväksymien palvelutalojen listalta mieluisan palvelukodin. Asiakas ja mahdolliset omaiset etsivät itse aktiivisesti mieleisen palvelutalon. Valittuaan itselleen sopivan palvelukodin ja saatuaan sieltä paikan, asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan sopimuksen. Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin irtisanomisajan pituus ja irtisanomisehdot, laskutusehdot, vuokran taso sekä omavastuuosuuden suuruus. Sopimuksessa tulee määritellä mitä palvelua asiakas saa palvelusetelin vastineeksi (palvelu- ja hoitosuunnitelma). Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempiketoisia katkoksia.

Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa Tampereen kaupungilta saamansa palvelusetelin eli palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin suuruutta vastaavalla summalla. Palvelusetelin arvon ylimenevät kulut (mm. omavastuuosuus, vuokra, mahdolliset palvelupaketit) palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

Ennen palvelusetelipäätöstä palvelukotiin muuttaneen palveluseteli astuu voimaan palvelusetelipäätöksestä lukien. Palvelukotiin palvelusetelipäätöksen jälkeen muuttaneille palveluseteli myönnetään muuttopäivästä lähtien. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään kaupungin asiakastietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

Palvelusetelivaihtoehto on asiakkaalle aina hieman kalliimpi, kuin että asiakas sijoitettaisiin tehostettuun palveluasumiseen kaupungin osoittamalle sopimuspaikalle. Tämän vuoksi taloudelliset mahdollisuuden palveluseteliin tulee miettiä tarkoin ennen palvelusetelin käyttöönottoa. Mikäli kuitenkin käy niin, ettei palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan palvelutalossa, hän siirtyy kaupungin palvelujen piiriin. Tällöin asiakkaalle etsitään uusi palvelutalopaikka. Kaupungin paikkaa joutuu luultavasti odottamaan, joten tilanne kannattaa ennakoida. Tuottajan tulee informoida myös omaisia asiasta.

Palvelusetelin hakuprosessi ja asiakirjat



Palveluseteliä hakevan (palvelutarpeen arviointi tehty tai käynnistynyt) tulee toimittaa palveluseteliä varten asiakasmaksutoimistoon tulokset, joka sisältää viimeksi vahvistetun verotuksen veropäätöksen erittelyosineen.

Mikäli asiakkaan tulot muuttuvat oleellisesti, asiakkaan tai hänen omaisensa tulee ottaa yhteyttä kaupungin ikäihmisten asiakasohjaukseen. Puhelinnumero on palvelusetelipäätöksessä.

Palveluseteliä hakevan tulotietoja ja mahdollista omaisten osuutta asumiskustannusten rahoitukseen selvitetään palvelusetelin suuruuden määrittämisen lisäksi siksi, että hakijalla olisi todellinen mahdollisuus asua itse valitsemassaan palvelukodissa.

Kotoaan palvelutaloon muuttavan asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa palvelutaloon muuttopäivä sille asiakasohjaajalle, joka on laittanut hänen palveluseteli hakemuksen vireille.

Palvelusetelin käyttäjän asema

Kuluttajansuoja

Palvelujen tuottajan ja asiakkaan välistä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden normit. Palvelusetelilaissa on säädetty, että kuluttajariitalautakunnassa voidaan käsitellä palveluntuottajan ja kuluttajan erimielisyydet. Erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia. Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Koska kunta ei tuota palveluja taloudellista hyötyä saadakseen, kuntaa ei voida pitää kuluttajansuojalain tarkoittamana ammatinharjoittajana (Kuluttajansuojalaki 5 §).

Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelujen antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden (mm. markkinoinnin oltava asianmukaista ja sopimusten kohtuullisia) ja sopimusoikeuden säädökset ja oikeusperiaatteet. Jos asiakas ostaa omalla kustannuksellaan muuta palvelua palvelutalosta tai muualta, siihen voidaan soveltaa kuluttajansuojalakia. Tällaisia palveluja voisivat olla esim. fysioterapia- tai kampaamopalvelut.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään.

Asiakas on kuitenkin oikeutettu Kelan etuuksiin ja vuokran osalta asumistukeen vaikka hänelle on myönnetty palveluseteli.

Muutoksen haku palvelusetelipäätökseen

Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei voi valittamalla hakea muutosta.

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan tietoa siitä, miten ja mihin päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen.

Tuottajien hinnat

Palvelusetelituottajien tarkat hinnat löytyvät tuottajien omilta internet-sivuilta. Useimmiten tarkan hintatiedon voi saada vain soittamalla kyseiseen yksikköön. Asiakas tai hänen omaisensa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan.