



## PALVELUASUMISEN PALVELUSETELI

### Mikä palveluseteli on

Palveluasumisen palveluseteli on tarkoitettu yli 65-vuotiaiden palveluasumiseen. Palvelusetelillä kunta sitoutuu maksamaan yksityisen palvelukodin hoidon ja hoivan kustannuksista setelin suuruisen summan. Hoivan ja hoidon kustannukset kattavat myös yksikön yhteisiin tiloihin, valvontaan ja turvajärjestelyihin liittyviä kuluja. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse.

Palveluseteli kattaa palvelukodin

- hoivan ja hoidon kustannukset palvelusetelin arvoon asti

Asiakas maksaa itse

- vuokran
- ateriakulut
- lääkkeet
- muut kulut
- omavastuusuuden

Asiakkaan omavastuusuudeksi jää se osuus hoivan ja hoidon kokonaiskustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon.

Hoivan ja hoidon kustannukset  
vähennetään palvelusetelin arvo  
=> asiakkaan omavastuusuus

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.



## Palvelusetelin hakeminen

Palveluasumisen palveluseteli myönnetään hakemuksesta kaikille, jotka täyttävät palveluasumisen piiriin pääsyn kriteerit. Mikäli henkilö haluaa päästä palveluasumiseen, 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 tarkemmin Tampereen kaupungin internetsivuilla.

Kun asiakkaan hoitoratkaisu on palveluasuminen, asiakas voi halutessaan ottaa käyttöön palvelusetelin. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti kaupungin työntekijän 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 palveluasumisen palveluseteli hän voi valita palveluntuottajaksi Tampereen kaupungin palveluntuottajiksi hyväksymien palvelutalojen listalta mieluisan palvelukodin. Asiakas ja mahdolliset omaiset etsivät itse aktiivisesti mieleisen palvelutalopaikan.

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 ja omavastuuosuuden suuruus. Sopimuksessa tulee määritellä mitä palvelua asiakas saa vastineeksi (palvelu- ja hoitosuunnitelma). Lisäksi on hyvä sopia maksukäytännöistä, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pitempikkestoisia katkoksia.

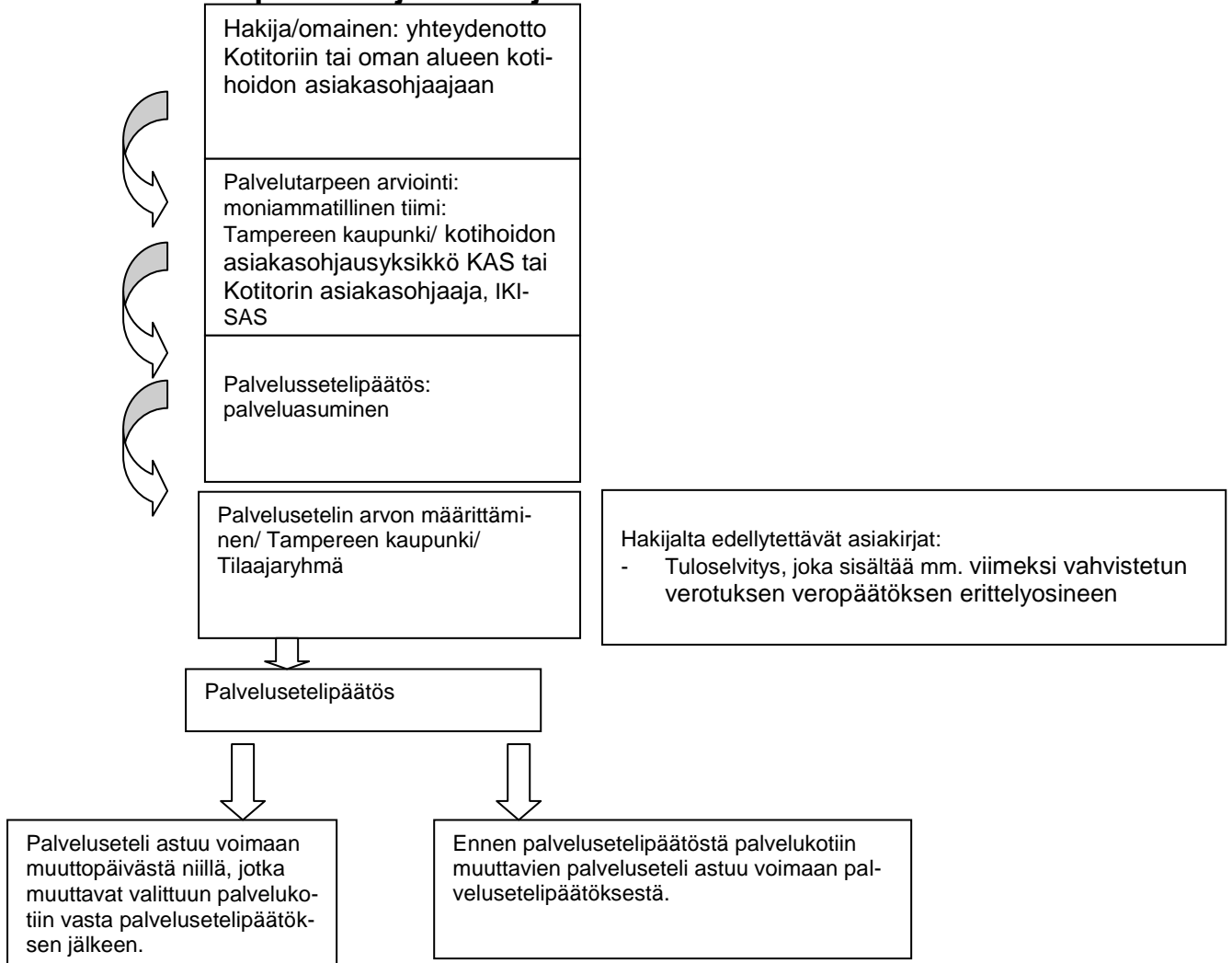
Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa Tampereen kaupungilta saamansa palvelusetelin/palvelusetelipäätöksen palveluntuottajalle. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin suuruutta vastaavalla summalla. Palvelusetelin ylimenevät kulut (mm. omavastuuosuus, vuokra, mahdolliset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

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

Palveluseteli on yleensä asiakkaalle hieman kalliimpi vaihtoehto, kuin että asiakas sijoitettaisiin palveluasumiseen kaupungin osoittamalle sopimuspaikalle. Tämän vuoksi taloudelliset mahdollisuudet palveluseteliin tulee miettiä tarkoin ennen palvelusetelin käyttöönottoa. Mikäli palvelusetelin turvin palvelutaloon siirtyneellä ei 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 ennakoita. Tuottajan tulee informoida myös omaisia asiasta.



### Palvelusetelin hakuprosessi ja asiakirjat



Palveluseteliä hakevan (palvelutarpeen arviointi tehty tai käynnistynyt) tulee toimittaa seuraavat lomakkeet:

- palvelusetelihakemus/tuloselvitys sekä
- verotuspäätös viimeksi toimitetusta verotuksesta

Mikäli tulot muuttuvat oleellisesti, asiakkaan tai hänen omaisensa tulee ottaa yhteyttä kaupungin asiakasohjaukseen.

Palveluseteliä hakevan tulotietoja selvitetään palvelusetelin suuruuden määrittämisen lisäksi, siksi että hakijalla olisi todellinen mahdollisuus asua itse valitsemassaan palvelukodissa.

Asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa asiakasohjaajalle, joka on laittanut hakemuksen vireille, palvelutaloon muuttopäivän (kotoaan muuttava).



## **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, myös 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.