

Tammikuu 2012

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

Hyväksytyt palveluntuottajat ja yksiköt merkitään kunnan ja PalveluSantran palvelusetelituottajien rekisteriin ja palveluntuottajien tiedot julkaistaan PalveluSantran verkkosivuilla.

Kotihoito palveluna

Kotihoito sisältää sosiaalihoitolain 20 §:n ja 21 §:n ja sosiaalihoitoasetuksen 9 §:n 1-kohdan tarkoittaman kotipalvelun ja kansanterveyslain 13 §:n 1 momentin tarkoittaman kotisairaanhoidon.

Asiakkaat ovat pääasiassa iäkkäitä yksin asuvia vanhuksia tai pariskuntia, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat 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 sopimuskumppani, jolla on edellytykset toteuttaa sairaanhoidolliset palvelut. Myös tämän palveluntuottajan tulee olla hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Sopimuskumppani 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 kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin ja laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman, josta ilmenee palvelun sisältö, tarvittavien käyntikertojen määrä ja vuorokauden aika sekä palveluun kuluva keskimääräinen aika. Palvelusetelin käyttömahdollisuutta tarjotaan asiakkaille, jotka täyttävät kaupungin kotihoitoon pääsyn kriteerit.

Asiakas itse tekee valinnan siitä, haluaako hän kunnallisen kotihoitopalvelun vai käyttää palvelusetelituottajaksi hyväksytyä palvelun tuottajaa.

Jos asiakas valitsee palvelusetelin, hänelle tehdään päätös palvelusetelin myöntämisestä. Päätös sisältää palvelu- ja hoitosuunnitelman.

Palveluseteli kattaa palvelusetelin myöntämispäätöksessä määritellyt palvelut saman sisältöisenä ja samassa laajuudessa kuin kaupungin oma kotihoito ne tuottaa. Kaupungin kotihoidon sisältö on määritelty kotihoidon palvelukuvauksessa, joka on kaupungin verkkosivujen lomakkeistossa. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että palveluseteliä käytetään vain kaupungin omaa kotihoitoa vastaavaan palveluun. Toisaalta palveluntuottajan tulee vastata kunnallista kotihoitoa vastaavasta palvelusta kokonaisuudessaan asiakkaan tarpeen mukaan tarvittaessa myös iltaisin ja viikonloppuisin.

Palveluseteliä ei toistaiseksi ole käytössä kotihoidon tukipalveluihin (ateriapalvelu, kauppapalvelu, pyykkipalvelu, saunapalvelu). Jos asiakas käyttää palveluseteliä säännölliseen kotihoitoon, tulee hänen järjestää tukipalvelut itsenäisesti. Poikkeuksena on turvapalvelu, jos asiakas on oikeutettu kunnalliseen turvapalveluun myös tulojensa perusteella.

Palveluseteliasiakas valitsee itse tai omaistensa avustuksella itselleen kotihoidon tuottajan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien joukosta. Palvelusetelipäätöksellä kaupunki sitoutuu maksamaan säännöllisen kotihoidon kustannuksia enintään myönnetyn palvelusetelin arvoon asti. Mikäli asiakas tarvitsee ja haluaa palvelusetelituottajalta muuta kuin kaupungin palvelukuvauksessaan määrittelemään kotihoitoon sisältyvää palvelua, hänen on kustannettava se itse (esimerkiksi perussiivous, ikkunoiden pesu, kauppa-asiointi, 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. PalveluSantralla on mallisopimus, jota palveluntuottajat voivat hyödyntää.

Asiakas toimittaa kaupungilta saamansa palvelusetelipäätöksen ja palvelusetelin arvoa koskevan päätöksen palveluntuottajalle. Palvelusetelin perusteella palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin arvoon asti. ja palveluntuottaja laskuttaa setelin arvon ylimenevän osan palvelumaksusta 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 kotihoidon tekemää palvelutarpeen arviointia ja palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Arviointia varten kotihoidon palveluohjaaja tekee kotikäynnin asiakkaan luokse. Uusi palvelutarpeen arviointi 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 määräajaksi. Tilapäistä kotihoitoa myönnetään palvelusetelillä yleensä sairaalasta kotiutumisen yhteydessä, hoitavan omaisen sairauden ajaksi tai jos palvelutarve muusta syystä on lyhytaikainen. Tilapäinen palveluseteli myönnetään enintään kahden viikon ajaksi.

Palvelusetelin arvo

Kaupunki päättää palvelusetelin arvosta ja sen muutoksista.

Palvelusetelin arvona käytetään €/tehty työtunti. Tilapäisen kotihoidon palvelusetelin arvo on kiinteä 25 €/tunti (v. 2012).

Säännöllisessä kotihoidossa palvelusetelin arvo on tulosidonnainen ja on pienimmillään 7 €/tunti ja maksimissaan 25 €/tunti (v. 2012). Palvelusetelin arvosta tekee sosiaali- ja terveystoimen laskustustiimi erillisen päätöksen asiakkaan tulojen perusteella. Kotihoito tekee päätöksen palvelusetelin myöntämisestä palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiseen hoitoon ja määrittelee kuinka monelle tunnille viikossa/kuukaudessa palveluseteli myönnetään.

Palveluntuottaja määrittelee oman palveluhinnastonsa. Asiakas vastaa niistä kustannuksista, jotka ylittävät palvelusetelin arvon kustannukset. Palveluntuottaja laskuttaa asiakasta setelin arvon ylittävältä osalta.

Koska kaupunki on velvollinen selvittämään asiakkaalle jäävän omavastuun ennen palvelusetelin myöntämistä, tulee palvelusetelillä tuotettavan palvelun hinnoittelun olla riittävän yksinkertainen ja noudattaa seuraavia hinnoitteluperusteita:

Perushoidollinen työ (lähihoitaja, kodinhoitaja tai vastaava)			
Viikonpäivä	Klo	€/tunti	Mahdollinen minimikorvaus/käynti
Ma – pe	7 – 18		
	18 - 22		
La	7 – 18		
	18 - 22		
Su	7 - 18		
	18 - 22		
Sairaanhoidollinen työ (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja)			
Viikonpäivä	Klo	€/tunti	Mahdollinen minimikorvaus/käynti
Ma – pe	7 – 18		
	18 - 22		
La	7 – 18		
	18 - 22		
Su	7 - 16		
	18 - 22		
Kotihoidon yötyö	22 – 06		
Erillisten matkakustannusten periminen		Perusteet	

Tuntihintaan tulee sisältyä myös matkoihin käytetty aika eikä erillisiä laskutuslisä tai toimenpidemaksuja voi periä. Palvelun tuottaja voi periä matkakustannuksia erikseen matkoista, jos asiakas asuu yli 10 km:n päässä kaupungin keskustasta.

Minimikorvaus tarkoittaa käyntejä, joissa käynnin kesto on puoli tuntia tai alle. Palveluntuottaja voi laskuttaa kaupunkia näistä käynneistä enintään puolet asiakkaan palvelusetelin arvosta.

Palveluntuottaja voi tarkistaa hintojaan korkeintaan kerran kalenterivuodessa ja mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa viimeistään kuukautta ennen hinnan muutosta. 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 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 kaupunkia enintään tämän hinnan.

Palveluntuottaja laskuttaa jälkikäteen Lahden kaupunkia asiakkaalle annetuista palveluista palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Laskutusjakso on yksi kuukausi. Palvelusetelilaskutus tulee toimittaa kaupungille kuukauden 10. päivään mennessä.

Laskussa tulee olla eriteltynä asiakkaan nimi, palvelusetelipäätöksen numero ja myöntäjän nimi. Laskutuksen liitetietoina toimitetaan erikseen asiakkaiden kuittauksella varustetut työraportit asiakkaan saamasta palvelusetelillä järjestetystä palvelusta. Työraporttiin merkitään myös palvelun keskeytyminen ja poikkeamat palvelu- ja hoitosuunnitelmasta. Työraporttilomake löytyy kaupungin verkkosivuilta kohdasta Sähköinen asiointi/Lomakkeet/Vanhustenpalvelujen lomakkeita.

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 kaupungille.

Kaupungin laskutusosoite on

Paperilaskuille
Lahden sosiaali- ja terveystoimiala
Vanhusten avopalvelut/kotihoito
PL 9342
01051 LASKUT

Verkkolaskuille
OVT 00370149669300332
Y-tunnus 0149669-3
operaattori Basware Invoices OY

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. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen 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 vastuuhoidaja, joka mahdollistaa jatkuvan työntekijä-asiakassuhteen.

Asiakastietojen käsittely ja salassapito

Palvelusetelilainsäädännön mukaisesti 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.

Kaupungin asiakastietojärjestelmään kirjataan tiedot palvelutarpeen arvioinnista, laadusta palvelu- ja hoitosuunnitelmasta sekä sen tarkistusajankohdasta. Hoitotyön kirjauksia ei tehdä kaupungin omaan asiakastietojärjestelmään. Palveluntuottajalla tulee olla lain edellyttämät potilastiedot kirjattuna, jotka asiakas saa tarvittaessa tulostettuna esim. julkisessa terveydenhuollossa asiointia varten. Asiakas- ja potilastiedot luovutetaan kaupungille, jos asiakas siirtyy 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 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 vaihteluvelvollisuuteen. Heidän tulee kirjallisesti sitoutua siihen, etteivät luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuolisille ja että sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole tuottajan palveluksessa tai harjoittelu-paikassa.

Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että asukkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen.

Yhteistyö palveluntuottajan ja kaupungin välillä

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

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

Yhteystietoja

PalveluSantra Hämeenkatu 26 A, 15140 Lahti (03) 818 5555
 palveluneuvonta@palvelusantra.info

Kotihoidon palveluohjaajat/Palvelutarpeen arviointi ja palvelusetelipäätös

Ahtialan – Mukkulan alue	Kirsi Loivarinne	050 398 7804
Jalkarannan – Metsäkankaan alue	Anita Pajuranta	044 716 1076
Launeen alue	Eija Ahl	050 398 7113
Keskusta 1 (läntinen)	Elina Lehtinen	050 387 8740
Keskusta 2 (itäinen)	Eija Repo	050 383 6432

Asiakasmaksuyksikkö/Palvelusetelin arvo

Kanslisti	Pia Ala-Sippola	(03) 818 3225
Kanslisti	Kristiina Tonttila	(03) 818 2085

Laskutus/Palveluntuottajat

Kanslisti	Kirsi Ritola	(03) 818 3235/050 398 7119
Toimistos sihteeri	Tiina Turkulainen	(03) 818 3121

Arkistosihteeri	Sari Jäämaa	(03) 818 2027/050 398 7707
-----------------	-------------	----------------------------

Palveluntuottajien hyväksyminen

Vanhusten avopalvelujen päällikkö	Pia Peltomaa	(03) 818 5571/050 387 8746
-----------------------------------	--------------	----------------------------

Kaupungin sähköpostiosoitteet	etunimi.sukunimi@lahti.fi
-------------------------------	---------------------------