

**TEHOSTETUN PALVELUASUMISEN
PALVELUSETELIN ASIAKASOPAS
SULKAVA 2017**

Kuinka palveluasumiseen haetaan?

Ikääntyneiden ympärivuorokautista hoitoa voidaan myöntää toimintakyvyn kokonaisarvioinnin perusteella asiakkaalle

- jolla on pysyvästi huomattavasti heikentynyt fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja/tai sosiaalinen toimintakyky ja jatkuva ympärivuorokautisen avun, hoidon ja valvonnan tarve toimintakyvajeiden ja terveydentilaan liittyvien ongelmien vuoksi. Asiakkaalla on hoidon ja valvonnan tarvetta päivittäisissä toiminnoissa useita kertoja vuorokaudessa ja
- palvelua ei voida riittäväällä tavalla järjestää kotiin annettavien palvelujen ja tukitoimien turvin

Palvelun myöntämiseen vaikuttavat asiakkaan toimintakyvyn lisäksi sosiaalinen verkosto, omaisten ja läheisten mahdollisuudet osallistua asiakkaan hoitoon sekä mahdolliset omarahoitteiset palvelut.

Palvelun myöntäminen perustuu asiakkaalle tehtyyn henkilökohtaiseen laajaan palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan yhdessä asiakkaan ja hänet tuntevan hoitotahon kanssa. Asiakkaan oma tahdonilmaisus kirjataan palvelua myönnettäessä.

Ennen ympärivuorokautisen hoidon palvelupäätöksen tekemistä voidaan käyttää tarvittaessa arviointijaksoa.

Aloitteen hoidon tarpeen määrittämisestä voi tehdä asiakas itse, omainen tai hoitava taho joko suullisella tai kirjallisella hakemuksella. Päätös muiden palvelujen myöntämisestä tehdään ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun suullinen tai kirjallinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnettyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen tekemisestä.

Palveluseteli tehostettuun palveluasumiseen

Sulkavan kunnassa on mahdollista saada palveluseteli tehostettuun palveluasumiseen.

Palveluseteli tarkoittaa kunnan myöntämää ja Attendo Oy:n maksamaa sitoumusta korvata asiakkaan tehostetun palveluasumisen kustannukset palvelusetelin arvoon asti. Käytännössä palveluseteli on Sulkavan kunnan sosiaalijohtajan tai hänen sijaisensa allekirjoittama viranhaltijapäätös, joka tehdään sen jälkeen, kun asiakas on valinnut hänelle sopivan palvelukodin ja tarvittavat tiedot palvelusetelin arvon määrittämiseksi on saatu asiakkaalta ja palvelukodilta.

Palvelusetelipäätös annetaan asiakkaalle kahtena kappaleena, joista toinen on tarkoitettu asiakkaan omaan käyttöön ja toinen luovutettavaksi siihen palvelukotiin, josta asiakas valitsee palveluasumispaikan.

Palveluseteli myönnetään asiakkaalle aina määräaikaista.

Milloin asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta palveluseteliin?

Jos asiakas täyttää Sulkavan kunnan asettamat palveluasumisen kriteerit, hänelle myönnetään palveluasuminen ensisijaisesti Sulkavan kunnan omassa yksikössä (Kissankello) tai Sulkavan kunnan valitseman palveluntuottajan (Attendo Oy) palveluasumisen yksiköissä. Asiakkaalle voidaan myös myöntää palveluseteli hänen valitsemaan muuhun tehostetun palveluasumisen yksikköön, joka on ilmoittautunut palveluntuottajaksi. Asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta vaatia palveluseteliä.

Kenelle palveluseteli on tarkoitettu?

Palveluseteli on tarkoitettu ikääntyneille, pääasiassa yli 65- vuotiaille Sulkavan kunnassa kirjoilla oleville henkilöille, jotka tarvitsevat pitkäaikaisesti ympäri vuorokautista hoivaa ja huolenpitoa, ja jotka eivät enää selviydy kotona kotiin annettavien palveluiden turvin.

Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan aina asiakaskohtaisesti. Ennen palvelusetelipäätöksen tekemistä varmistetaan, että asiakas kykenee joko itsenäisesti tai lähiomaisten tai edunvalvojan tuella hankkimaan hänelle palvelusetelipäätöksellä myönnettyt palvelut, ja että asiakas haluaa ottaa palvelusetelin vastaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä palvelusetelistä. Tällöin hänet ohjataan Sulkavan kunnan muilla tavoin järjestämien palveluiden piiriin.

Mitä palveluseteli kattaa ja ei kata?

Palvelusetelillä asiakas ostaa pitkäaikaisen tehostetun palveluasumisen itse valitsemaltaan Sulkavan kunnan hyväksymältä palvelukodilta. Palvelusetelillä ei voi maksaa mitään muita mahdollisia palvelukodin tarjoamia palveluja vaan asiakas maksaa ne itse.

Palveluseteli kattaa:

- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisen ympärivuorokautisen kokonaisvaltaisen hoidon ja hoivan eli päivittäisissä toiminnoissa avustamisen, hoitohenkilökunnan toteuttaman terveyden - ja sairaanhoidon, apuvälinearvioinnin, apuvälineiden hankkimisessa ja käytössä avustamisen, asiakkaan käytössä olevan turvapuhelimen tai hoitajakutsun käytön, palvelukodin henkilökunnan toteuttaman viriketoiminnan ja ryhmätoiminnan.
- Asiakkaan huoneen tarpeen mukaisen päivittäisen kevyen yleissiivouksen, huoneen viikko- ja kuukausisiivouksen ja ikkunoiden pesun 1x/vuosi.
- Pyykkihuollon seuraavilta osin: asiakkaan perusvaatehuolto, liinavaatteiden ja pyyhkeiden pesu ja jälkihuolto, pyyhkeiden ja liinavaatteiden vaihto.

Palveluseteli ei kata:

- Asunnon vuokra-, lämpö-, vesi- ja sähkökuluja, kalusteita ja mahdollista kalustemaksua
- Ruokavalion mukaisia päivittäisiä aterioita, jotka asiakas maksaa suoraan palveluntuottajalle
- Lääkekulu ja täydennysravintovalmisteita, letkuravintovalmisteita
- Hoitotarvikejakeluna myönnettäviä hoitotarvikkeita ja muita henkilökohtaisia hoitotarvikkeita

- Vaatekuluja (asiakas käyttää palveluasumisessa omia vaatteita)
- Henkilökohtaisia puhelinkuluja
- Henkilökohtaisia hygieniatarvikkeita ja muita henkilökohtaisia tarvikkeita
- Vaatteiden erityispesua pesulassa (mm. kuivapesu, hienopesu), mattojen, verhojen, pöytäliinojen, sängynpeitteiden ym. huonetekstiilien pesua
- Fysioterapiapalveluja, jalkahoito-, kampaamo- ja muita hyvinvointipalveluja
- Asiakkaan itse hankkimia muita lisäpalveluja
- Harrastuksia, harrastuksissa ja vierailuilla avustamista
- Lääkäripalveluista aiheutuneita käynti-, poliklinikka-, toimenpide- tai hoitopäivämaksuja (esim. terveyskeskuksen vuosimaksua, päivystysmaksua, erikoissairaanhoidon maksuja, hammaslääkärin, silmälääkärin ja yksityislääkäreiden maksuja, lääkärintodistuksista perittäviä maksuja ja muita mahdollisia lääkärin vastaanotolla perittäviä maksuja)
- Matkakuluja taksilla tai yleisellä kulkuneuvolla (myös matkat lääkärin vastaanotoille, sairaala- matkat, poliklinikkakäynneistä aiheutuvat matkat)

Palvelusetelin voimassaoloaika

Palvelusetelin voimassaoloaika ilmenee palvelusetelipäätöksestä.

Jos asiakas muuttaa palvelukotiin setelin voimassaolon alkamispäivää myöhemmin, palveluseteli astuu voimaan vasta muuttopäivästä alkaen. Jos asiakas muuttaa palvelukotiin jo ennen palvelusetelipäätöksen voimassaoloa, hän maksaa tältä ajalta aiheutuvat kustannukset itse. Palveluseteliä ei myönnetä takautuvasti jälkikäteen.

Miten palvelukoti valitaan?

Asiakkaan saatua päätöksen siitä, että hänen palveluasumisensa järjestetään palvelusetelillä, hän valitsee palvelukodin, johon haluaa muuttaa. Valinta tulee tehdä niiden palvelukotien joukosta, jotka löytyvät Sulkavan kunnan julkaisemasta palvelusetelituottajaluettelosta. Kun sopiva palvelukoti on löytynyt, palvelukodin velvollisuus on ilmoittaa Sulkavan kunnalle, että asiakas on ottanut palvelukodista paikan vastaan.

Asiakas ja palvelukodin edustaja tekevät vuokrasopimuksen sekä palvelusopimuksen palvelun tuottamisesta. Sopimuksen teon yhteydessä asiakas luovuttaa palveluntuottajalle Sulkavan kunnalta saamansa palvelusetelipäätöksen.

Palvelukotien hintatiedot

Palvelukotien hintatiedot on mahdollista saada joko tiedustelemalla hintoja suoraan Sulkavan kunnan hyväksymiltä palveluntuottajilta tai katsomalla hinnat Sulkavan kunnan ylläpitämästä palvelusetelituottajaluettelosta. Luettelo löytyy Sulkavan kunnan Internet-sivuilla (www.sulkava.fi).

Miten määräytyy palvelusetelin arvo?

Asiakkaan tulee toimittaa Sulkavan kunnalle pyydetty tulotiedot, jotta palvelusetelin arvo voidaan määrittää. Palvelusetelin arvo perustuu asiakkaan nettotuloihin.

Nettotuloina huomioidaan:

- Eläketulot ko. vuoden indeksikorotettujen eläketulojen mukaan (kansaneläke, työeläkkeet, muut eläketulot)
- Edelliseltä vuodelta maksetut talletusten korot
- Veronalaiset ansio- ja pääomatulot
- Verosta vapaat tulot, mm. valtionkonttorin maksamat verosta vapaat tulot (esim. elinkorko)
- Maatalouden ansiotulot, metsätalouden toteutuneet myyntitulot, muut ansio- ja pääomatulot viimeksi vahvistetun verotuksen mukaan
- Muut säännölliset tulot
- Muita tuloja ei tuloina huomioida, esim. kertaluonteisesti maksettua tuloa.

Palvelusetelin arvo eri nettotuloilla on liitteessä 1.

Asiakkaan omavastuuosuus palvelusetelistä

Palveluseteliyrittäjä perii asiakkaalta palvelusetelin arvon ja palvelukodin hoitopäivähinnan erotuksen eli ns. omavastuuosuuden.

Asukashuoneen kalustaminen

Asiakas kalustaa palvelukodissa oman huoneistonsa omilla huonekaluillaan ja tekstiileillään. Jos asiakkaalla ei heti saapuessaan ole omia huonekaluja, hän voi hän lainata palvelukodista kohtuulliseksi ajaksi kohtuullista korvausta vastaan sängyn, patjan, vuode- ja liinavaatteet, yöpöydän ja tuolin, kunnes ehtii hankkia omat. Mahdollisesta korvauksesta asiakas sopii palvelukodin edustajan kanssa.

Jos palvelukodin asukashuoneet on valmiiksi varusteltuja hoitohenkilökunnan työergonomiaa tukevalla peruskalustuksella (mm. sähkökäyttöisellä sängyllä), palvelukoti voi edellyttää näiden kalusteiden käyttämistä asukashuoneen kalustuksessa. Palvelukodilla on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus näiden kalusteiden käytöstä.

Palvelukodin vaihtaminen

Halutessaan asiakas voi irtisanoa sopimuksen palveluasumisestaan ja vaihtaa palvelukotia palvelusopimuksessa sovittujen irtisanomisaikojen rajoissa. Mikäli asiakas haluaa vaihtaa palvelukotia ja jatkaa edelleen palvelusetelin käyttöä, hän valitsee uuden palvelukodin Sulkavan kunnan ylläpitämästä palveluntuottajien listasta. Asiakas irtisanoo palvelusopimuksen palvelukodista, josta hän haluaa muuttaa pois ja solmii uuden palvelusopimuksen palvelukodin kanssa, johon hän haluaa muuttaa. Uusi palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan muuttopäivän Sulkavan kunnalle heti muuton tapahduttua. Näissä tilanteissa asiakkaan palvelusetelin arvo määritetään uudestaan.

Palvelukodin vaihdosta mahdollisesti aiheutuvat matka- ja muut lisäkustannukset asiakas maksaa itse (mm. mahdollinen päällekkäinen vuokratulo).

Palvelusetelin käytöstä luopuminen

Jos asiakas haluaa luopua palvelusetelin käytöstä ja siirtyä Sulkavan kunnan muilla tavoin järjestämän palveluasumisen piiriin, tulee asiakkaan tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä Sulkavan kuntaan. Tilanne kannattaa mahdollisuuksien mukaan ennakoida, koska toista palvelukotipaikkaa joutuu todennäköisesti odottamaan.

Palvelusetelin käyttäjän asema

Asiakkaalla on oikeus saada Sulkavan kunnalta ohjausta palvelusetelin käyttöön liittyvistä asioista, asemastaan palvelusetelin käyttäjänä, palvelusetelin arvosta, palvelukodeista ja niiden hinnoista, omavastuuosuuden määräytymisen perusteista ja suuruudesta. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada tietoa asiakasmaksusta, jonka asiakkaat maksavat asumisestaan Sulkavan kunnan omissa tai ostopalveluyksiköissä.

Palveluseteli on henkilökohtainen, eikä sitä voi vaihtaa rahaksi tai käyttää muuhun kuin myöntämispäätöksessä määriteltyyn tarkoitukseen. Palvelusetelillä hankitut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta palvelusetelin omavastuuosuuteen. Matkakustannuksista voi kuitenkin saada korvausta siten kuin sairausvakuutuslaissa säädetään. Asiakas on oikeutettu Kelan etuuksiin ja vuokran osalta asumistukeen siten kuin niistä säädetään.

Palvelusetelin omavastuuosuus ei ole verotuksessa kotitalousvähennykseen oikeuttava meno. Jos asiakas ostaa palveluntuottajalta lisäpalveluja kokonaan omalla kustannuksellaan, hän voi olla oikeutettu kotitalousvähennykseen. Tarkempia ohjeita kotitalousvähennyksestä saa verohallinnolta (www.vero.fi).

Erimielisyydet, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut, oikaisuvaatimukset

Palvelusetelipäätöksestä asiakkaalla on oikeus tehdä kirjallinen oikaisuvaatimus 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista Sulkavan kunnan peruspalvelulautakunnalle. Peruspalvelulautakunnan päätökseen haetaan muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen siten kuin hallintolainkäyttölaissa (586/1996) säädetään. Valitus voidaan antaa valitusaikana myös Sulkavan peruspalvelulautakunnalle, jonka on toimitettava se oman lausuntonsa ohella hallinto-oikeudelle. Hallinto-oikeuden päätökseen saa hakea muutosta valittamalla vain, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan. Valitusluvasta on voimassa, mitä siitä on säädetty hallintolainkäyttölaissa. Valituskirjelmä, jossa on ilmoitettu, minkä vuoksi valituslupa tulisi myöntää, voidaan antaa myös

päätöksen tehneelle hallinto-oikeudelle toimitettavaksi korkeimmalle hallinto-oikeudelle.

Asiakkaan ja palvelukodin väliseen palvelusopimukseen sovelletaan sopimuksen sisällön mukaan määräytyviä kuluttaja- ja sopimusoikeudellisia säännöksiä ja oikeusperiaatteita. Asiakkaan ja palvelukodin väliset erimielisyydet tulee ensisijaisesti pyrkiä ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Jos tämä ei ole mahdollista, erimielisyydet voidaan käsitellä kuluttajariitalautakunnassa. Myös muut kuluttajaviranomaiset kuten kuluttajavirasto, kuluttaja-asiamies ja kuluttajaneuvonta ovat tältä osin toimivaltaisia.

Asiakas voi antaa palvelukodille ja Sulkavan kunnalle palautetta palvelun laadusta ja muista palveluun liittyvistä seikoista. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hän neuvottelee asiasta suoraan palvelukodin edustajan kanssa.

Asiakasta koskevat potilaslain ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet. Palveluun liittyvistä epäkohdista asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä alueen sosiaali- tai potilasasiamieheen ja/tai tehdä kantelun valvontaviranomaiselle kuten aluehallintoviranomaiselle (AVI).

Liite 1: Palvelusetelin arvo

Nettotulot alkaen	Nettotulot päättyen	Palvelusetelin arvo/vrk
Alle 1100 €		88 €
1 100 €	1 199 €	85 €
1 200 €	1 299 €	83 €
1 300 €	1 399 €	81 €
1 400 €	1 499 €	79 €
1 500 €	1 599 €	77 €
1 600 €	1 699 €	75 €
1 700 €	1 799 €	73 €
1 800 €	1 899 €	70 €
1 900 €	1 999 €	71 €
2 000 €	2 099 €	67 €
2 100 €	2 199 €	64 €
2 200 €	2 299 €	61 €
2 300 €	2 399 €	58 €
2 400 €	2 499 €	54 €
2 500 €	2 599 €	51 €
2 600 €	2 699 €	48 €
2 700 €	2 799 €	44 €
2 800 €	2 899 €	41 €
2 900 €	2 999 €	38 €
3 000 €	3 099 €	35 €
3 100 €	3 199 €	31 €
3 200 €	3 299 €	28 €
3 300 €	3 399 €	25 €
3 400 €	3 499 €	21 €
3 500 €	3 599 €	18 €
3 600 €	3 699 €	15 €
3 700 €	3 799 €	12 €
3 800 €	3 899 €	8 €
3 900 €	3 999 €	5 €
4 000 €	4 099 €	2 €
Yli 4100		- €