



## **Palveluseteliopas**

## Sisällysluettelo

1) PALVELUSETELI .....	3
2) ASIAKAS JA PALVELUSETELI.....	3
3) PALVELUSETELILLÄ HANKITTAVAT PALVELUT .....	4
3.1. PALVELUASUMINEN JA TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN .....	4
4) PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN .....	5
5) PALVELUJEN LASKUTUS.....	6
6) LISÄTIETOJA.....	6
7) LAKEJA.....	7



## **1) PALVELUSETELI**

Palveluseteli on yksi sosiaalipalveluiden järjestämistapa. Palvelusetelijärjestelmä ei synnytä asiakkaalle uusia oikeuksia palveluihin eikä lisää palveluja vaan täydentää olemassa olevien palvelujen tarjontaa. Palvelusetelin käyttöä säätelee Sosiaalihuoltolaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Palvelujen järjestäjä (Akaan kaupunki) myöntää asiakkaalle palvelusetelin ja palveluntuottaja laskuttaa palvelujen järjestäjää palvelusetelin arvosta. Palvelusetelin saanut asiakas maksaa palveluntuottajalle palvelusetelin arvon ja palveluntuottajan perimän palvelujen hinnan välisen erotuksen.

Akaan kaupunki (Akaan ja Urjalan yhteistoiminta-alue) käyttää palveluseteliä järjestäessään seuraavia palveluja:

- palveluasuminen
- tehostettu palveluasuminen

Kotihoidon palvelusetelijärjestelmä on erillinen.

## **2) ASIAKAS JA PALVELUSETELI**

Kun asiakkaan palvelutarve tulee ilmi ja hän ottaa yhteyttä Akaan kaupunkiin palvelua saadakseen, hänelle tehdään palvelutarpeen arviointi ja palvelua myönnetään Akaan kaupungissa hyväksytyjen kriteerien mukaan. Ennen palvelusetelipäätöksen tekemistä viranhaltija varmistaa, että asiakas kykenee itsenäisesti/ omaisten tai läheisten tuella hankkimaan hänelle palvelusetelipäätöksellä myönnetyt palvelut ja että asiakas haluaa ottaa palvelusetelin vastaan. Lisäksi palvelusetelin myöntäjä antaa ohjausta palvelusetelin käytöstä. Asiakas voi kieltäytyä vastaanottamasta hänelle tarjottua palveluseteliä, jolloin palvelujen järjestäjä (Akaan kaupunki) ohjaa hänet muulla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin tai resurssien puitteissa järjestää palvelun itse.

Asiakas voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksi saannista. Päätöksen mukana on ohje oikaisuvaatimuksen laatimisesta. Tulosidonnaisen palvelusetelin arvoa tai palvelusetelin arvon korottamista koskevaan päätökseen ei saa valittamalla hakea muutosta.

Asiakkaan saatua palvelusetelipäätöksen, hän itse valitsee palveluntuottajan palvelusetelituottajarekisteristä, sopii valitsemansa tuottajan kanssa palvelusta ja tekee sopimuksen hänen kanssaan. Palveluseteliä voi käyttää vain palvelusetelipäätöksessä kirjattuun palveluun. Asiakas maksaa palvelun saamallaan palvelusetelipäätöksellä sekä lisäksi maksaa mahdollisen palvelusetelin ja palveluntuottajan määrittelemän palvelun hinnan erotuksen.

Vaikka asiakas saa palvelun palveluntuottajalta, Akaan kaupunki on järjestettävien palveluiden henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä. Syntyvät asiakirjat ovat Akaan kaupungin asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii, säilyttää ja arkistoi.

Halutessaan asiakas voi irtisanoa sopimuksen ja vaihtaa palveluntuottajaa sovittujen irtisanomisaikojen rajoissa.

Palveluseteli on asiakkaalle veroton etuus, kun se myönnetään selkeästi määriteltyihin palveluihin:

- on henkilökohtainen eikä siirrettävissä toiselle henkilölle

- ei ole suoraan asiakkaalle maksettavaa rahaa, jonka käytön asiakas itse määrittelee.

Palvelusetelillä hankitut palvelut ovat asiakkaalle arvonlisäverottomia, koska kunnan myöntämistä sosiaali- ja terveystalouksista ei makseta arvonlisäveroa.

Palvelusetelin omavastuuosuudesta asiakkaalle aiheutuviin kustannuksiin ei tuloverolain mukaan voida myöntää kotitalousvähennystä. Sen sijaan kotitalousvähennys voidaan myöntää kotiin hankittavista palveluista, jotka asiakas ostaa palvelusetelillä myönnetyn palvelun lisäksi yksityiseltä palveluntuottajalta kokonaan omalla kustannuksellaan, koska tällöin on kyse täysin erillisestä työsuorituksesta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain mukaista korvausta omavastuuosuuteen. Kuluttajansuojalain mukaiset oikeussuojakeinot eivät koske palvelusetelillä hankittuja palveluja, koska ne kuuluvat kunnan lakisääteisen palvelujen järjestämistä vastuun piiriin. Jos asiakas sen sijaan ostaa itse palveluja yksityiseltä palveluntuottajalta palvelusetelillä hankkimiansa palvelujen lisäksi, itse ostettuun palveluun sovelletaan kuluttajansuojalakeja.

### **3) PALVELUSETELILLÄ HANKITTAVAT PALVELUT**

#### **3.1. PALVELUASUMINEN JA TEHOSTETTU PALVELUASUMINEN**

Akaan kaupunki voi järjestää ikäihmisten, vammaisten sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä muulla tavoin pitkäaikaisesti sairastuneiden asumispalvelua palvelusetelillä, mikä tarkoittaa sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua palveluntuottajan ylläpitämässä palveluasumisyksikössä. Akaan kaupunki myöntää palvelusetelin vain niille asiakkaille, jotka täyttävät Akaan kaupungin asumispalveluun pääsyn kriteerit ja ovat Akaassa hyväksytyt hakuprosessin mukaisesti jatkohoitopaikan hakijoina.

Asumispalveluiden palveluseteli kattaa:

- kokonaisvaltaisen hoidon ja hoivan palveluasumisyksikössä. Hoidolla ja hoivalla tarkoitetaan päivittäisissä toiminnoissa kuten ruokailussa, läkehoidossa, pukeutumisessa, hygienian hoidossa ja liikkumisessa auttamista ja ohjaamista.
- Asumispalveluyksikön tulee tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja päätöksen tekoa, kuntoutumista, elämänhallintaa sekä osallisuutta yhteiskuntaan. Ikäihmisten asumispalveluissa lähtökohtaisesti edellytetään palveluntuottajalta, että asiakas voi asua valitsemassaan yksikössä elämänsä loppuun asti.

Asumispalveluiden palveluseteli ei kata:

- asiointipalvelua, harrastuksissa ja vierailuilla avustamista
- aterioita
- siivous- ja pyykkipalveluja
- asunnon vuokraa
- lääkkeitä
- henkilökohtaisia tarvikkeita

Asiakas, jolle palveluseteli on myönnetty, valitsee kaupungin rekisteristä yksikön, johon hän haluaa muuttaa. Muutto edellyttää, että valitussa yksikössä on vapaana vuokrattava asunto. Asiakas ja palveluntuottaja laativat vuokrasopimuksen ja palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa sovitaan ainakin laskutusehdoista, maksuista, irtisanomisajan pituudesta, irtisanomisehdoista ja asiakkaan valitsemista palveluista. Sopimuksessa tulee sopia asiakkaalle kuuluvista maksuvelvoitteista, jos asiakas joutuu hoidettavaksi sairaalaan tai palveluun tulee muita pidempikestoisia katkoksia. Tarvittaessa sopimuksien teossa tulee olla mukana asiakkaan asioidenhoitaja tai edunvalvoja. Sopimukset allekirjoittaa asiakas tai edunvalvoja.

Päivittäistä palvelua ohjaava hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kolmen viikon sisällä palveluasumisyksikköön muuttamispäivästä ja sitä tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Uuden asiakkaan palveluseteli on voimassa muuttopäivästä alkaen. Yksikössä jo asuvan asiakkaan palvelusetelin voimaantulopäivä on määritelty palvelusetelipäätöksessä. Palveluntuottaja vastaa, että asiakkaan etuudet (esimerkiksi Kelan hoitotuki ja asumistuki) ovat ajan tasalla. Palveluntuottaja hakee asiakkaalle etuudet tai huolehtii riittävän ohjauksen etuuksien hakemiseen asiakkaalle ja/tai hänen asioidenhoitajalleen.

Huoneistonsa asiakas kalustaa itse omilla huonekaluillaan, mutta asiakkaan hoitoisuuden niin vaatiessa yrittäjä sitoutuu järjestämään huoneeseen sähkösäätöisen hoitosängyn ja tarvittavat tukikahvat. Asiakas maksaa itse ateriat, vuokran, lääkkeet ja valitsemansa tukipalvelut (esim. siivous ja pyykki) sekä henkilökohtaiset tarvikkeensa. Lisäksi asiakas maksaa oma- aloitteisesti ostamansa palvelut (esimerkiksi lääkäri, fysioterapia-, kampaamo- ja jalkahoitopalvelut) kokonaisuudessaan palveluntuottajalle heidän keskinäisen sopimuksen mukaisesti. Kunta ei vastaa peruuntuneista palvelutapahtumista aiheutuneista kustannuksista.

Palvelusetelin arvo lasketaan asiakkaan tulojen mukaan. Asiakas toimittaa tarvittavat tulotiedot palvelusetelin arvon määrittelemiseksi. Tulotiedot tarkistetaan vuosittain tai asiakkaan tulojen muuttuessa. Palveluseteliä vastaan palveluntuottaja laskuttaa hoidosta ja hoivasta Akaan kaupunkia palvelusetelin suuruutta vastaavalla summalla ja asiakkaan osuuden suoraan asiakkaalta.

Mikäli käyttövara ei riitä turvaamaan asiakkaan perustoimeentuloa ja asiakkaalla ei ole talletuksia, hoivamaksun omavastuusuutta voidaan tarkistaa toimeentulon turvaamiseksi. Tällöin asiakas tai hänen edustajansa hakevat tarkistusta hakemuksella liitteineen, jonka saa Akaan kaupungin internet-sivuilta tai asumispalveluiden palveluvastaavalta.

#### **4) PALVELUNTUOTTAJAKSI HAKEUTUMINEN**

Akaan kaupungilla on jatkuva palvelusetelituottajahaku. Hakulomake ja tiedot palvelusetelijärjestelmästä löytyvät [www.aka.fi](http://www.aka.fi). Palveluntuottajan on täytettävä Akaassa määritellyt kriteerit toimiakseen palvelusetelillä myönnettävien palvelujen tuottajana.

Kriteerit palveluntuottajalle:

- täyttää yksityisten sosiaalipalvelujen valvonnasta annetussa laissa / yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa asetetut vaatimukset
- täyttää tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetussa laissa edellytetyt vaatimukset
- todistaa, että hänellä on häiriöttömät luottotiedot, ei ole selvitystilassa tai konkurssissa
- on tehnyt yritykselleen vastuuvakuutuksen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta, joka säilyy myös asiakassuhteen päätyttyä
- sitoutuu noudattamaan asiakas-/potilasasiakirjoista annettuja säädöksiä ja ohjeita
- asiakas-/potilassuhteen päätyessä luovuttaa Akaan kaupungille hallussaan olevat asiakas-/potilasasiakirjat (asiakas-/ potilassuhteen alkaessa luovutetut sekä asiakas-/ potilassuhteen aikana syntyneet)
- sitoutuu siihen, että yrityksen vastuuhenkilö osallistuu ennen palvelusetelitoiminnan aloittamista Akaan järjestämään koulutukseen
- sitoutuu siihen, että hoidollisia toimenpiteitä antavalla henkilöstöllä on toimenpiteen edellyttämä koulutus/ tutkinto ja että henkilöstö on merkitty terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin (kts. [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi) )
- huolehtii siitä, että kaikki työntekijät, jotka tekevät lääkehuoltoa, ovat saaneet siihen riittävän koulutuksen ja heillä on voimassa oleva lupa lääkehoidon antamiseen
- sitoutuu hyvään laatuun ja luotettavuuteen
- antaa luvan julkaista tietojansa Akaan kaupungin palvelusetelituottajarekisterissä
- antaa luvan tehdä asiakaskyselyjä asiakkaillensa.

Kun palveluntuottaja on osoittanut täyttävänsä tuottajalta edellytetyt kriteerit ja toimittanut kaikki vaaditut hakemuksen liiteasiakirjat, tuottaja merkitään palvelusetelituottajarekisteriin. Palveluntuottaja poistetaan palvelusetelituottajarekisteristä, jos tuottaja ei enää täytä edellytettyjä kriteerejä tai irtisanoutuu rekisteristä kirjallisesti.

Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen palvelun tuottamisesta, kun asiakas ottaa yhteyttä häneen. Sopimus voi olla suullinen, mutta kirjallinen sopimus on suositeltava. Sopimuksessa sovitaan palvelun suorittamisen ajankohta, sisältö ja määrä asiakkaan saaman palvelusetelipäätöksen perusteella. Jos asiakas haluaa ostaa Akaan kaupungin myöntämän palvelun lisäksi itse lisää palvelua palveluntuottajalta, siitä on tehtävä asiakkaan kanssa erillinen kirjallinen sopimus.

## **5) PALVELUJEN LASKUTUS**

Palveluntuottaja laskuttaa asiakkaan palvelusetelin arvon Akaan kaupungilta palvelusetelipäätöksen mukaisesti. Jos palvelun todellinen hinta on pienempi kuin palvelusetelin arvo, laskutus tehdään palvelun todellisen hinnan mukaisesti.

Akaan kaupungille lähetettävään laskuun liitetään raportti, josta käy ilmi käynti- ja tuntimäärät sekä palvelusetelipäätös tai kopio palvelusetelipäätöksestä, mikäli samasta palvelusetelipäätöksestä laskutetaan useamman kerran. Kun palvelusta peritään maksu tuntihinnan perusteella, tunnin työsuoritus on 60 minuuttia palvelua asiakkaan luona ja se ei sisällä mahdollisiin matkoihin kuluva aikaa. Palvelun toteutuminen kirjataan asiakas-/ potilasasiakirjoihin säädösten edellyttämällä tavalla. Aiheettomasti maksettu palvelusetelin hinta peritään takaisin palveluntuottajalta.

Akaan kaupungin verkkolaskuosoite on 003720508645. Operaattorina on CGI Suomi Oy, jonka välittäjä tunnus on 003703575029.

Mikäli yrityksellä ei ole mahdollisuutta lähettää verkkolaskuja, laskut voi lähettää myös paperilaskuina. Tällöin laskutusosoite on: Akaan kaupunki, Reskontra, PL 34, 37801 Akaa. Laskulle viitteeksi annettava ”Palveluseteli”.

Palveluntuottajan on mahdollista tarkistaa tuottamiensa palvelujen hintoja tarvittaessa kerran vuodessa ja tulevan vuoden hinnat ilmoitetaan Akaan kaupungille kunkin vuoden syyskuun loppuun mennessä.

Palveluntuottaja huolehtii, että omaa yksikköä koskevat tiedot palvelusetelituottajarekisterissä ovat oikein ja ilmoittaa tarvittaessa muutoksista.

## **6) LISÄTIETOJA**

Ikäihmisten ja vammaisten asumispalvelut:

Palveluvastaava Marjut Takanen, puh. 040 335 4274, [marjut.takanen@akaa.fi](mailto:marjut.takanen@akaa.fi)

Vanhus- ja vammaispalvelujohtaja Eveliina Kiiski, puh. 040 335 3434, [eveliina.kiiski@akaa.fi](mailto:eveliina.kiiski@akaa.fi)

Päihde- ja mielenterveysasumispalvelut:

Sosiaalityöntekijä-tiimin vetäjä Elina Lähteenmäki, puh. 040 335 3420, [elina.lahteenmaki@akaa.fi](mailto:elina.lahteenmaki@akaa.fi)

Sosiaalityöntekijä Anu Suonto, puh. 040 335 3391. [anu.suonto@akaa.fi](mailto:anu.suonto@akaa.fi)

## **7) LAKEJA**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuuksista (733/1992)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki omaishoidon tuesta (937/2005)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvakuutuksesta (980/2012)

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006)

Henkilötietolaki (523/1999)

Pelastuslaki (379/2011)

Tuloverolaki (1535/1992)

Arvonlisäverolaki (1501/1993)

Sairausvakuutuslaki (1224/2004)

Kuluttajansuojalaki (38/1978)