



## Asiakastiedote

### **VANHUSTEN PALVELUJEN YMPÄRIVUOROKAUTISEN HOIVA-ASUMISEN PALVELUSETELI**

#### **1. Mikä on palveluseteli?**

Kun asiakkaan tarve päästä hoiva-asumiseen on todettu vanhustenpalveluissa niin sanotulla SAP-päätöksellä, järjestää Espoon kaupunki hänelle tarpeen mukaiset asumispalvelut. Asumispalvelut järjestetään joko Espoon omissa hoivakodeissa, ostopalveluna yksityisissä hoivakodeissa, tai asiakas voi halutessaan hakea palveluseteliä hoiva-asumiseen. Jos asiakas saa palvelusetelin, hän voi valita haluamansa hoivakodin palvelusetelituottajiksi hyväksytyjen hoivakotien joukosta. Palvelusetelijärjestelmä on palvelujen vaihtoehtoinen, asiakkaalle vapaaehtoinen, hoiva-asumisen järjestämistapa.

Palveluseteli on tarkoitettu vanhusten palvelujen järjestämään ympärivuorokautiseen hoiva-asumiseen yksityisissä asumispalveluissa. Palvelusetelillä kaupunki sitoutuu maksamaan yksityisen hoivakodin hoivan kustannuksista setelin suuruisen summan. Hoivakustannuksiksi katsotaan palvelumaksu ja ateriamaksu. Muista kustannuksista asiakas huolehtii itse. Palvelusetelijärjestelmän keskeiset toimijat ovat kaupunki, asiakas ja yksityinen palveluntuottaja. Palveluseteliä ei voi käyttää kaupungin omissa hoiva-asumisen palveluissa.

Palvelusetelillä  
katetaan

- palvelumaksua
- ateriamaksua

Asiakas maksaa itse

- vuokran
- lääkkeet
- muut kulut

Asiakkaan omavastuuosuudeksi hoiva-asumisen kuluista jää se osuus asumisen ja hoidon kokonaiskustannuksista, joka ylittää palvelusetelin arvon. Esimerkiksi jos asumisen ja hoidon kokonaiskustannukset hoiva-asumisesta ovat 4000 euroa kuukaudessa ja asiakkaalle myönnetään 2500 euron palveluseteli kuukaudessa, asiakkaan omavastuuosuudeksi hoiva-asumisesta jää 1500 euroa kuukaudessa. Asiakas maksaa lisäksi itse lääkkeet ja mahdolliset muut terveydenhuoltomenot sekä omat henkilökohtaiset menonsa.

Asumisen ja hoidon kustannukset  
vähennetään palvelusetelin arvo  
= asiakkaan omavastuuosuus

Asiakkaan on mahdollista hakea Kelan etuuksia hoiva-asumisen kuluihin. Kelan asumistukea voi hakea asumisyksikön vuokraan, ja Kelan eläkkeensaajan hoitotukea voi hakea niillä perusteilla, joita Kelan hoitotuesta on säädetty. Mahdollista Kelan myöntämää asumistukea ja hoitotukea ei oteta tulona huomioon palvelusetelin arvon määrittämisessä.

Palvelusetelistä säädetään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009).

Asiakkaan kannalta palvelusetelin etuna on muun muassa valinnanvapauden lisääntyminen. Tämän myötä tarjoutuu mahdollisuus muuttaa itselle mieluisimpaan hoivakotiin. Palvelusetelin käyttö saattaa myös lyhentää palvelun odotusaikaa.

## **2. Palvelusetelillä järjestettävän hoiva-asumisen sisältö ja laatu**

Hoiva-asuminen sisältää asiakkaan ympärivuorokautisen hoivan ja huolenpidon sekä hoiva-asumiseen liittyvät tukipalvelut. Hoiva-asumispalvelu on avohoitoa ja verrattavissa kotona asumiseen. Hoiva-asumisyksiköissä asukas voi asua elämänsä loppuun saakka riittävän tuen avulla. Asukkaan toimintakykyä tuetaan eri keinoin.

Palveluntuottajan perimä kuukausihinta hoiva-asumispalvelusta muodostuu vuokrasta, ateriamaksusta ja palvelumaksusta. Vuokra, ateriamaksu ja palvelumaksu ovat kiinteitä maksuja eikä niitä voi muuttaa asukkaan avuntarpeen kasvaessa. Asukas voi kuitenkin omalla kustannuksellaan hankkia palveluntuottajalta sellaisia lisäpalveluja, jotka eivät kuulu palvelusetelillä katettavien palvelujen piiriin. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle ja kunnalle vuokran, ateriamaksun ja palvelumaksun muutoksista kaksi kuukautta etukäteen. Myös mahdollisesta omavastuuosuuden muuttumisesta tulee asiakkaalle ilmoittaa kaksi kuukautta etukäteen.

### **Vuokra**

Asiakkaan maksama vuokra sisältää asumisoikeuden ja asumiseen liittyvät kustannukset, kuten lämmityskustannukset, lämmin-, kylmä-, ja jätevesimaksu, osuus yhteisistä wc-/pesutiloista sekä sähkö- ja saunamaksut (sähkö- ja saunamaksu ei kuitenkaan oikeuta asumistukeen). Vuokraan sisältyy myös huoneen peruskalustus, ellei asukas halua kalustaa huonettaan omilla huonekaluillaan. Peruskalustukseen kuuluu vähintään asukkaan toimintakykyä tukeva sänky (sisältäen patjan) sekä vaatekaappi.

### **Palvelumaksu**

Palvelumaksu sisältää

- asukkaan hoidon ja huolenpidon, joka lasketaan hoitohenkilökunnan palkkakustannusten perusteella
- asukkaan huoneen siivouksen, liina- ja pitovaatteiden pesun, asukashuoneen tekstiilien ja ikkunoiden pesun sekä asukashuoneen loppusiivouksen. Asukas vastaa ja maksaa omien erityishuoltoa vaativien vaatteiden ja tekstiilien huollosta ja pesusta
- kaikki asukkaan inkontinenssisuojakustannukset (asukas voi saada tilaajalta inkontinenssisuojat ilmaisjakeluna yksilöllisen tarveharkinnan perusteella)
- lääkkeiden annosjakelun, mikäli lääkkeet toimitetaan annosjakeluna apteekista

- asukkaalle koituvat kustannukset mahdollisista apteekin palvelu- ja muista lisämaksuista. Asukas kustantaa itse lääkkeensä.
- asumispalveluyksikkö huolehtii yhdessä asukkaan ja/tai asukkaan asioiden hoitajan kanssa, että asukkaalle kuuluvat Kelan maksamat sosiaalivakuutusetuudet, kuten eläkkeensaajan hoitotuki ja asumistuki, on haettu. Asumisyksikkö huolehtii myös yhdessä asukkaan ja/tai asukkaan asioiden hoitajan kanssa erilaisten korvausten, kuten kuljetuskorvausten sekä lääkekustannuskorvausten, hakemisesta myös sen jälkeen, kun Kelalta on tullut määräsomma koskeva ilmoitus
- asiointiavun, kuten välttämättömät henkilökohtaiset hankinnat sekä terveydenhoitoon liittyvät matkat
- käsien desinfiointiaineet, kertakäyttökäsipyyhkeet sekä yhteistilojen pesuaineet
- henkilökunnan suojavaatteet
- tarvittavat henkilökunnan suojavaarusteet, esimerkiksi käsineet, esiliinat, hengityssuojaimet
- tarvittaessa ruokalaput, pesulaput, poikkilakanat, vuodesuojat
- wc-paperit
- erikoispatjat
- kiinteitä kustannuksia palveluista tai hoitokodin yhteisistä menoista, jotka ovat kaikkien asukkaiden tasapuolisesti käytettävissä.

Palveluntuottaja ei voi veloittaa asukkaalta erillistä maksua yllämainituista palveluista.

### **Ateriamaksu**

Hintaan sisältyy aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala sekä tarvittaessa muut välipalat. Erytysruokavaliot sisältyvät ateriamaksuun. Asukkaan käyttämät täydennysravintovalmisteet kustantaa palveluntuottaja. Poikkeuksena ovat lääkärin määräämät kliiniset ravintovalmisteet, jos asukkaalla on Kelan myöntämä korvausoikeus kyseiseen kliinisen ravintovalmisteen korvaukseen.

### **Hoiva-asumispalvelun palvelukokonaisuuteen (kuukausihintaan) eivät sisälly**

- henkilökohtaiset kestokulutushyödykkeet, kuten vaatteet ja hygienia- ja hoitotarvikkeet
- henkilökohtaiset liikkumisen apuvälineet, mikäli asukas ei saa niitä apuvälinelainaamosta
- hammasproteesien ja silmälasien hankintaan ja huoltoon liittyvät kustannukset
- julkisen terveydenhuollon kustannukset
- yksilöllisen fysioterapian kustannukset
- kampaamo/parturi-palvelut, jalkojenhoito, asiointimatkakulut, pankkiasioiden hoitoon liittyvät kustannukset ja harrastustoiminnan menot
- lehtien tilausmaksut, puhelimien käyttömenot
- omien laitteiden hankinnasta ja huollosta koituvat kustannukset.

Palvelusetelituottajiksi hyväksytyt palveluntuottajat täyttävät kaupungin palvelun laadulle ja sisällölle asettamat ehdot. Palvelusetelituottajien palvelujen valvonnasta vastaa sijaintikunta, Espoon kaupungin vanhusten palvelujen asumispalveluyksikkö, aluehallintovirasto ja Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira.

### 3. Palvelusetelin hakeminen

Palvelusetelin voi saada käyttöönsä henkilö, joka täyttää ympärivuorokautisen asumispalvelujen piiriin pääsyn kriteerit eli henkilö, jolle on tehty hoidon tarpeen arviointi ja niin kutsuttu SAP-päätös hoiva-asumisen palvelutarpeesta. Kun henkilön päätös palvelutarpeesta on ympärivuorokautinen asumispalvelu, asiakas voi halutessaan hakea palveluseteliä. Palveluseteleitä myönnetään sen määrärahan puitteissa, joka Espoossa on varattu hoiva-asumisen järjestämiseen.

Palvelusetelihakemuksen saa vireille ottamalla yhteyttä vanhusten palvelujen asiakasohjauskeskukseen. Asian saa vireille suullisella tai vapaamuotoisella kirjallisella hakemuksella. Päätös palvelusetelin myöntämisestä ja arvosta tehdään sen jälkeen, kun asiakas tai hänen edustajansa on toimittanut asiakasohjauskeskukseen lomakkeen palvelusetelihakemus/tuloselvitys palvelusetelin arvon määrittämistä varten sekä lomakkeessa pyydyt liitteet. Lomakkeen saa ottamalla yhteyttä asiakasohjauskeskukseen tai lomakkeen voi tulostaa Espoon internetsivulta [www.espool.fi/senioreille](http://www.espool.fi/senioreille).

Laitoshoidon palvelutarvepäätöksellä voi myös hakea palveluseteliä ja ottaa käyttöön palvelusetelin, jos asumispalveluyksikkö sitoutuu hoitamaan asiakasta. Palveluseteliä hakevan tulee varmistaa asia kyseisestä asumisyksiköstä.

Mikäli jo yksityisesti asumispalveluihin muuttanut henkilö haluaa hakea palveluseteliä, hänen tulee ottaa yhteyttä asiakasohjauskeskuksen sosiaalityöntekijään ja/tai alueelliseen kotihoitoon. Heidän avustuksellaan asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi, minkä jälkeen on mahdollista saada päätös palvelusetelistä. Palvelusetelin käyttöönotosta sovitaan asiakaskohtaisesti asiakasohjauskeskuksen sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijän kanssa käydään läpi eri vaihtoehtoista asiakkaalle aiheutuvia kustannuksia. Myönnettävän palvelusetelin suuruuteen vaikuttavat asiakkaan nettotulot. Palveluseteliä hakevan tulo- ja verotustietoja selvitetään palvelusetelin suuruuden määrittämisen lisäksi siksi, että hakijalla olisi todellinen mahdollisuus asua itse valitsemassaan hoivakodissa. Palvelusetelin myöntämisen edellytyksenä on asiakkaan vapaaehtoinen halukkuus ottaa palveluseteli käyttöön sekä asiakkaan taloudelliset ja muut mahdollisuudet järjestää hoiva-asumisen palvelunsa pysyvästi palvelusetelin avulla.

Jos asiakkaalle myönnetään palveluseteli, hän voi itse valita mieluisan palveluntuottajan kaupungin hyväksymien palveluntuottajien listalta.

Jos palveluntuottajalistalta ei löydy haluttua kohdetta, asiakas voi pyytää palveluntuottajaa ottamaan yhteyttä Espoon kaupungin vanhusten palvelujen asumispalveluyksikköön. Tuottaja voi täyttää hakemuksen palvelusetelituottajaksi ja pyrkiä kaupungin hyväksymäksi asumispalveluiden palvelusetelituottajaksi.

Kun asiakas on valinnut itselleen sopivan asumispalveluja tuottavan hoivakodin ja saanut sieltä paikan, hän ilmoittaa paikan löytymisestä vanhusten palvelujen asiakasohjauskeskukseen, minkä jälkeen hän saa palvelusetelin palveluntuottajaa varten.

Asiakas tai hänen omaisensa tekevät palveluntuottajan kanssa palvelun sisältöä koskevan palvelusopimuksen. Sopimuksessa tulee käydä ilmi ainakin irtisanomisajan pituus ja irtisanomisehdot, laskutusehdot, vuokran määrä sekä palvelu- ja ateriamaksun suuruus. Sopimuksessa tulee määritellä, mitä palvelua asiakas saa palvelumaksunsa vastineeksi (niin sanottu hoito- ja/tai palvelusuunnitelma). Espoon kaupungin internetsivulta löytyy palvelusopimusmalli asiakkaan ja palveluntuottajan väliseksi sopimukseksi. Palveluntuottaja laskuttaa kaupunkia setelin suuruutta vastaavalla summalla, ja kaupunki toimittaa tiedon setelin arvosta sekä palveluntuottajalle että asiakkaalle. Palvelusetelin ylimenevät kulut (asiakkaan omavastuuosuus) palveluntuottaja laskuttaa suoraan asiakkaalta palveluntuottajan ja asiakkaan välisen sopimuksen mukaisesti.

**Maksukäytännöt:**

Asiakas sopii palveluntuottajan kanssa maksukäytännöistä ja laskutusperusteista tilapäisten poissaolojen ajalta.

Asiakkaan tilapäisen poissaolon ajalta kaupunki maksaa palvelusetelin perusteella seuraavasti:

1–5 vrk poissaolo: maksu palvelusetelin perusteella on 100 %

6–15 vrk poissaolo: maksu palvelusetelin perusteella on 50 %

yli 16 vrk poissaolo: maksu palvelusetelin perusteella on 0 %

Ennen palvelusetelipäätöstä yksityiseen hoivakotiin muuttaneen palveluseteli tulee voimaan palvelusetelipäätöksessä määriteltynä ajankohtana. Jos asiakas muuttaa hoivakotiin palvelusetelipäätöksen jälkeen, palveluseteli myönnetään muuttopäivästä lähtien.

Mikäli asiakkaalla ei ole enää taloudellisia edellytyksiä asua valitsemassaan hoivakodissa palveluseteliasiakkaana, hän voi siirtyä kaupungin järjestämien palvelujen piiriin vanhusten palveluiden keskitetyn asiakasohjauksen kautta. Asumispalveluiden järjestäminen palvelusetelillä on tarkoitettu pysyväksi ratkaisuksi eikä välivaiheeksi kaupungin omaa tai osto-palvelupaikkaa odottaessa.

Palvelusetelipäätöksen yhteydessä asiakkaasta merkitään sosiaali- ja terveystoimen asiakas-tietojärjestelmään tarvittavat tiedot.

#### 4. Palvelusetelin arvo

Palvelusetelin arvo 1.5.2018 alkaen määritellään nettotulojen perusteella seuraavan taulukon mukaisesti.

#### Palvelusetelin arvon määrittely

	Nettotulot	Setelin arvo/kk/vrk
	alle 1000 e/kk	3400 / 111,78
Palvelusetelin arvoa määriteltäessä otetaan tulona huomioon asiakkaan jatkuvat ja säännölliset nettotulot, ansio- ja pääomatulot, metsätulot, eläkkeet ja niihin rinnastettavat jatkuvat etuudet. Tulojen määrittelyn osalta noudatetaan sosiaali- ja terveyslautakunnassa vahvistettuja periaatteita pitkäaikaisen asumispalvelun asiakkailta perittävistä maksuista (kaupunginhallituksen hyväksymä ohje pitkäaikaisen asumispalvelun asiakkailta perittävistä maksuista 29.2.2016 , sillä poikkeuksella, että asiakkaan tulona ei oteta huomioon Kelan maksamaa hoitotukea ja asumistukea. Nämä sosiaaliturvaetuudet jäävät asiakkaan käyttöön eikä niitä lueta tuloksi palvelusetelin arvoa määriteltäessä.	1000–1099	3300 / 108,49
	1100–1199	3200 / 105,21
	1200–1299	3100 / 101,92
	1300–1399	3000 / 98,63
	1400–1499	2900 / 95,34
	1500–1599	2800 / 92,05
	1600–1699	2700 / 88,77
	1700–1799	2600 / 85,48
	1800–1899	2500 / 82,19
	1900–1999	2400 / 78,90
	2000–2099	2300 / 75,62
	2100–2199	2200 / 72,33
	2200–2299	2100 / 69,04
	2300–2399	2000 / 65,75
	2400–2499	1900 / 62,47
	2500–2599	1800 / 59,18
	2600–2699	1700 / 55,89
	2700–2799	1600 / 52,60
	2800–2899	1500 / 49,32
	2900–2999	1400 / 46,03
	3000–3099	1300 / 42,74
	3100–3199	1200 / 39,45
	3200–3299	1100 / 36,16
	3300–3399	1000 / 32,88
	3400–3499	900 / 29,59
	3500–3599	800 / 26,30
	3600–3699	700 / 23,01
	3700–3799	600 / 19,73
	3800- 3899	500 / 16,44
	3900 -3999	400 / 13,15
	4000 -4099	300 / 9,86
	4100 -4199	200 / 6,58
	4200- tai yli	100 / 3,29

Myönnetyn palvelusetelin suuruutta ei tarkisteta vuosittain eläkkeiden tai maksujen indeksikorotusten yhteydessä, mutta mikäli tulot ovat muuttuneet oleellisesti, asiakkaan tai hänen omaisensa tulee ottaa yhteyttä Espoon kaupungin vanhusten palvelujen asumispalveluyksikköön. Myönnetyn palvelusetelin arvo ei voi ylittää palvelumaksun ja ateriamaksun yhteenlaskettuja todellisia kustannuksia.

## **5. Palvelusetelin käyttäjän asema**

### **Kuluttajansuoja**

Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämistä vastuun piiriin. Koska kunta ei tuota palveluja taloudellista hyötyä saadakseen, kuntaa ei voida pitää kuluttajansuojalain tarkoittamana ammatinharjoittajana (Kuluttajansuojalaki 1 luvun 5 §). Kuluttajansuojalain mukaiset oikeussuojakeinot eivät koske palvelusetelillä hankittuja palveluita.

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

Asiakkaalla ei ole oikeutta saada sairausvakuutuslain (1224/2004) mukaista korvausta hoiva-asumisen omavastuuosuuteen. Asiakkaalla on samat oikeudet Kelan korvauksiin ja etuuksiin kuin kotona asuvalla henkilöllä.

### **Muutoksenhaku palvelusetelipäätökseen**

Palvelusetelipäätökseen voi hakea muutosta sosiaali- ja terveyslautakunnan yksilöasiain jaostolta. Palvelusetelipäätöksen yhteydessä annetaan asiakkaalle muutoksenhakuohje.

## **6. Reklamaatiot**

Palvelusetelituottajaa koskevista huomautuksista toivotaan keskusteltavan ensin tuottajan kanssa, ja tarvittaessa pyydetään ottamaan yhteyttä vanhusten palvelujen asumispalveluyksikköön.

## **7. Palvelusetelillä hoiva-asumista tarjoavien yksiköiden hinnat**

Palvelusetelituottajien hinnat löytyvät Espoon kaupungin internet-sivuilta kohdasta [www.espoo.fi/senioreille](http://www.espoo.fi/senioreille) > Asumista ja hoivaa > Hoivakodit > Palveluseteli hoiva-asumiseen tai ne saa ottamalla yhteyttä palveluntuottajaan. Asiakas tai hänen edustajansa ja palveluntuottaja sopivat keskenään palvelun lopullisen hinnan.