

Opas asiakkaalle kotihoidon ja omaishoidon palvelusetelistä

Palveluseteli on yksi vaihtoehto kaupungin oman palvelutuotannon rinnalla. Palvelusetelin arvon päättää Kalajoen kaupunki ja se on saajalleen veroton etuus. Palveluseteliä ei voida myöntää tai antaa rahana.

Palvelusetelin avulla järjestetyn tilapäisen tai säännöllisen kotihoidon järjestäminen edellyttää, että Kalajoen kaupungin kotihoito on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman sekä määritellyt palvelun sisällön ja määrän. Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus täydentää setelillä saatavaa palvelua omarahoitteisilla lisäpalveluilla. Asiakkaan itsensä maksama palvelu voi olla esimerkiksi siivousta, ikkunoiden pesua, kaupassa käyntiä, ruuan valmistusta jne.

Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista palvelua, määräajaksi tai enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi. Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle, jonka toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että hän tarvitsee kotona asumiseensa tukea.

Kotona asumiseen voidaan antaa tukea asiakkaalle,

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut
- joka tarvitsee sairautensa ja/tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi sairaanhoitoa
- joka on omaistensa hoidossa ja omaiset tarvitsevat oman jaksamisensa tueksi kotihoitoa
- joka on ollut sairaalahoidossa ja jonka kotona selviytymisen edellytykset on selvitetty hoitoneuvottelussa ennen kotiutumista
- omaishoidon tuen lakisääteisten vapaiden järjestämistä varten

Seuraavat tilanteet estävät palvelusetelin myöntämisen asiakkaalle:

- asiakas haluaa kieltäytyä tarjotusta palvelusta, jolloin Kalajoen kaupungin tulee ohjata
- asiakas muilla tavoin järjestämiensä palveluiden piiriin
- asiakas tai hänen omaisensa/läheisensä eivät kykene ottamaan vastuuta palvelusetelillä toteutetusta palvelusta

- asiakas ei täytä palvelusetelin käytölle vaadittua palvelutarvetta
- jos asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on työsuhde tai siihen verrattavissa oleva tilanne

Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn ylläpitäminen sekä todellisten tarpeiden ja toiveiden huomioiminen. Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että asiakas saa kotihoidon ja sairaanhoidolliset palvelut samalla asiakaskäynnillä. Tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta.

Asiakkaan tulee ilmoittaa palveluntuottajalle palvelun viivästymisestä tai havaitsemastaan virheestä kohtuullisessa ajassa. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamasta vahingosta silloin, kun virhe johtuu palveluntuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Erimielisyydet pyritään ensisijaisesti sopimaan osapuolten kesken.

Lisätietoa palvelusetelistä antaa:

Neuvontapiste VERKKO p. 044 469 1595 ma-pe 9-11

p. 044 469 1857 (omaishoito)