



Opas asiakkaalle kotihoidon ja omaishoidon palvelusetelistä

Tuottajat hakevat järjestelmään lähettämällä hakemuksen Kalajoen kaupungin hyvinvointipalveluille. Palveluntuottajan tulee olla yritys, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin ja jolla on voimassa oleva vastuuvakuutus. Palveluntuottajan hyväksyy Kalajoen kaupunki. Hyväksymisestä lähetetään tuottajalle ilmoitus ja hyväksytyt palveluntuottajat merkitään Kalajoen kaupungin palvelusetelituottajien rekisteriin.

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. Palvelusopimus voidaan tehdä koskemaan kertaluonteista palvelua, määräajaksi tai enintään palvelusetelin voimassaolon ajaksi.

Palveluseteli pitää sisällään hoidon ja huolenpidon palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelman ulkopuolelle jäävä asiakkaan käyttämä palvelu jää asiakkaan itsensä maksettavaksi. Kotihoidon palvelu toteutetaan siten, että asiakas saa kotihoidon ja sairaanhoidolliset palvelut samalla asiakaskäynnillä. Tuottaja nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka on pääasiallisesti vastuussa asiakkaan hoidosta. Kotihoidon sisältöön kuuluvat mm. puhtautteen, ravintoon, kodin siisteyteen, lääkehoitoon sekä turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät asiat. Lisäksi kotihoidon sisältöön kuuluu erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa neuvominen ja tukeminen. Tarkempi kuvaus kotihoidon palvelun sisältövaatimuksista löytyy kotihoidon palvelusetelin sääntökirjan luvusta kolme.

Palveluntuottajan on otettava uusi asiakas vastaan kahden työpäivän sisällä palvelun tilaamisesta. Asiakkaan hoitoon ei sallita katkoksia tai viivytyksiä.

Palveluntuottajan henkilökunnan pätevyysvaatimusten tulee täytyä kotihoidon palvelusetelin sääntökirjan luvussa kaksi esitettyjen edellytysten mukaisesti. Henkilöstöllä tulee olla lisäksi riittävä suomen kielen taito.

Kalajoen kaupunki valvoo palveluntuottajien toimintaa. Tuottajilta vaadittavat raportit tulee toimittaa Kalajoen kaupungin määrittelemän aikataulun mukaisesti. Palvelujen tulee vastata vähintään kaupungin palvelujen tasoa. Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilymisestä, oikeudenmukaisuudesta, hyvästä kohtelusta ja yksilöllisyyden sekä turvallisuuden takaamisesta.

Asiakkaan palvelusetelillä suoritettujen kotihoidon palvelutunnit raportoidaan kuukausittain jälkikäteen Kalajoen kaupungille.

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

Yksityiset palveluntuottajat ja sen työntekijät ovat lain mukaan vaitiolovelvollisia asiakastaan koskevissa asioissa. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös sopimuksen päätyttyä. Asiakastietojen vaihtaminen julkisen ja yksityisen välillä edellyttää asiakkaan antamaa valtakirjaa tai erillistä valtuutusta hoitoja palvelusuunnitelman yhteydessä.

Kotihoidon ja omaishoidon palvelusetelin sääntökirja löytyy Kalajoen kaupungin internet-sivuilta, jonne pääsee [tästä](#).

Lisätietoa palvelusetelistä antaa:

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

p. 044 469 1857 (omaishoito)