
Mikä palveluseteli on?

Palveluseteli on kunnan myöntämä sitoumus, jolla asiakas voi ostaa lakisääteisten vapaiden aikaisen hoidon omaan kotiin tai kodin ulkopuoliseen hoitoyksikköön kunnan hyväksymiltä palveluntuottajilta.

Palvelusetelin käyttäjä tekee sopimuksen palveluntuottajan kanssa lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon järjestämisestä ja omavastuuosuuden perimisestä. Sopimusta tehtäessä kannattaa kiinnittää huomiota mm. sopimuksen keston ja irtisanomisaikaan, koska ne voivat vaikuttaa mahdollisuuteen vaihtaa palveluntuottajaa. Kunta ei ole sopimuksen osapuoli.

Omaishoidon tuen palvelusetelit

Omaishoidon tuki on kokonaisuus, johon sisältyy omaishoitajan antama hoito ja tarvittavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Ne määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Omaishoitaja voi saada lakisääteistä vapaata kaksi tai kolme päivää kuukaudessa niiltä kuukausilta, joilta on saanut omaishoidon palkkiota. Vapaapäivien aikainen hoito voidaan järjestää kaupungin yksiköissä tai omaishoitaja voi valita järjestämistavaksi palvelusetelin.

Omaishoidon tuessa on käytössä kaksi palveluseteliä lakisääteisten vapaapäivien järjestämiseksi

- ikääntyneiden tai vammaisten lyhytaikainen hoito hoitoyksikössä
tai
- ikääntyneiden tai vammaisten omaishoidon tuen kotiin annettava palvelu

Helsingin kaupunki käyttää sähköistä palvelusetelijärjestelmää Palse.fi. Järjestelmä muun muassa automatisoi kaupungin ja tuottajien välistä maksuliikennettä, helpottaa tuottajien hakeutumista sekä tuottajien hallinnointia. Osoite on <https://palse.fi/>.

Voitte halutessanne vertailla tuottajia järjestelmässä (ei edellytä kirjautumista palveluun) valitsemalla aloitussivulta **asiakkaille-osan** ja sieltä **Etsi palveluita ja palvelutuottajia**-otsakkeen alta ”**Siirry etsimään palveluseteli-palveluita ja vertailemaan niiden tuottajia**”.

- Palveluhaun alta löytyy **Helsingin sosiaali- ja terveystoimi**. Sen alla on kaikki Helsingissä käytössä olevat palvelusetelit. Omaishoidon tuen palveluseleitä ovat:
 - Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito
 - Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen lyhytaikainen hoito hoitoyksikössä
 - Ikääntyneiden omaishoidon tuen lyhytaikainen ympärivuorokautinen hoito hoitoyksikössä
 - Ikääntyneiden yli 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito

Tulostettavan palvelusetelituottajalistan saa painamalla palse.fi ao. sivulla hiiren oikeaa painiketta.

Mikäli teille on myönnetty palveluseteli, voitte halutessanne kirjautua [Palse.fi](https://palse.fi)-järjestelmään [Suomi.fi](https://suomi.fi) –palvelun kautta pankkitunnuksilla tai teille myönnetyn palvelusetelin päätöksenummerolla ja varmenteella.

Kirjaututtuanne palse.fi-järjestelmään, voitte tarkastella millaisia seteleitä teille on myönnetty ja kuinka paljon olette käyttäneet palvelusetelioikeuttanne.

Helsingin kaupungilla ei ole käytössä palse.fi-järjestelmän Haluan antaa asiakaspalautetta –toimintoa. Voitte kuitenkin antaa asiakaspalautetta kaupungin palaute-järjestelmän kautta: <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/osallistuja-vaikuta/palaute>

Sosiaali- ja terveystoimialan palveluseleleistä löytyy tietoa myös Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan internet-sivuilta osoitteesta <https://www.hel.fi/sote/palveluseteli-fi/palvelusetelit/omaishoito>

Palvelusetelin hakeminen ja käyttäminen

Palvelusetelin hakemisesta ja käytöstä saa tietoa oman alueen omaishoidon tuen sosiaaliohjaajalta /omatyöntekijältä.

Palvelusetelin käytöstä tehdään viranhaltijan päätös kalenterivuositain tai omaishoitosopimuksen voimassaoloon asti. Palveluseteli lähetetään teille kotiin samalla kun saatte muutakin palveluseteliin liittyvää materiaalia mm. listan kaupungin hyväksymistä palveluntuottajista, joista voitte valita itsellenne sopivan palveluntuottajan. Alle 65-vuotiaiden omaishoitajat varmistavat kertyneet vapaat toimistosihteeriltä p. 040 7369072. Sen jälkeen voitte sopia palveluntuottajan kanssa lakisääteisen vapaan aikaisen hoidon ajankohdasta. Antakaa saamanne palvelusetelin päätöksen numero (lomakkeen oikeassa yläkulmassa) palveluntuottajalle.

Palvelusetelipäätös tehdään useimmiten kalenterivuodeksi. Vapaita voi käyttää sitä mukaa kun niitä on kertynyt. Omaishoidon tuen lyhytaikaisen hoidon hoitoyksikössä palveluseteliä käytettäessä kertyneet vapaat pitää käyttää 6 kuukauden kuluessa ja kotiin annettavan hoidon osalta vapaat tulee käyttää kalenterivuoden aikana eivätkä ne siirry seuraavalle vuodelle, poikkeuksena on joulukuun aikana kertyneet vapaat, jotka voi käyttää vielä tammikuussa.

Voitte halutessanne vaihtaa palveluntuottajaa. Ottakaa tällöin kuitenkin huomioon palveluntuottajan kanssa tekemänne sopimuksen ehdot. Kun vaihdatte tuottajaa, pyytäkää palvelun tuottajalta sinne viemänne palveluseteli takaisin tai ainakin sen numero itsellenne, jotta voitte viedä setelin/kertoa palvelusetelin päätösnumeron valitsemallenne uudelle palveluntuottajalle. Muita kuin palveluseteliin kuuluvia palveluja, voitte halutessanne ostaa omalla kustannuksellanne.

Palvelusetelin arvo

Tulonne tai varallisuutenne eivät vaikuta palvelusetelin myöntämiseen eivätkä sen suuruuteen, mutta palvelun käyttäjä maksaa palveluista alla määritellyn omavastuuosuuden tuottajalle. Palvelusetelin omavastuuosuus (asiakasmaksu) ei kerrytä sosiaali- ja terveyshuollon maksukattoa.

- omaishoidon tuen ikääntyneiden lyhytaikainen hoito hoitoyksikössä
Myönnettävän setelin arvo on 135,00 euro/vuorokausi (=24 tuntia) vähennettynä voimassa oleva omaishoidon vapaan aikaisista palveluista perittävä vuorokausikohtainen asiakasmaksu (omavastuuosuus), joka on 11,40 euroa/vuorokausi (2020).

- omaishoidon tuen alle 65-vuotiaiden lyhytaikaishoito hoitoyksikössä
 - Palveluluokka 1. Kevyttä hoitoa, ohjausta ja tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat 128,70 €/vrk.

 - Palveluluokka 2. Ohjausta ja tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat 186,70 €/vrk.

 - Palveluluokka 3. Paljon apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat 228,70 €/vrk

 - Palveluluokka 4. Jatkuvaa apua, hoivaa tai tukea vammansa vuoksi tarvitsevat asiakkaat 338,70 €/vrk.

Ostavastuuosuutemme (=asiakasmaksu) on 11,40 €/vuorokausi vuonna 2020 (vuorokausi on 24 tuntia).

- omaishoidon tuen kotiin annettava palvelu

Omaishoidon tuen lakisääteisten vapaapäivien järjestäminen kotona annettavana hoitona, palvelustelin arvo on 34 euroa/tunti. Yksi vapaapäivä oikeuttaa 12 tunnin palveluseteliin. Voitte käyttää teille kertyneet tunnit tuottajan kanssa sovittuna jaksoina (esim. 4 tuntia).

Ostavastuuosuutemme (=asiakasmaksu) on 11,40 €/12 tuntia vuonna 2020. Huom! Yhden vuorokauden aikana voidaan kuitenkin periä vain yksi omavastuuosuus.

Palvelun peruutus

Teidän tulee peruuttaa sovittu varaus viimeistään kahta päivää ennen hoitajakson alkua ilmoittamalla se palveluntuottajalle sekä omatyöntekijälle.

Mikäli peruutatte ennalta sovitun varauksen samana päivänä tai edellisenä päivänä ennen hoitajakson alkua ilman hyväksyttävää syytä (hyväksyttävä syy on esim. hoidettavan sairaalaan joutuminen), menetätte yhden vapaapäivöikeyden.

Teiltä ei peritä asiakkaan omavastuuosuutta peruuntuneelta hoitajaksolta.

Palvelusetelin käyttäjän asema

Oikeutenne ja velvollisuutenne

Palveluseteliä käyttävänä asiakkaana teillä on sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset oikeudet ja velvollisuudet. Teillä on mm. itsemääräämisoikeus omista asioistanne, oikeus hyvään kohteluun sekä velvollisuus antaa sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa tarpeelliset tiedot.

Jos ette pysty suoriutumaan omavastuuosuudesta, teidän tulee ilmoittaa tilanteesta palvelusetelipäätöksen tehneeseen yksikköön tai päätöksen tehneelle työntekijälle välittömästi.

Kuluttajansuoja

Palvelusetelin käyttäjällä on kuluttajansuojalain mukainen kuluttajansuoja maksaessaan palveluja kunnan antamalla palvelusetelillä.

Riitatilanteissa apua saa kuluttajaviraston kuluttajaneuvonnasta. Asian voi myös saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Palvelun laatua koskevat valitukset

Neuvotelkaa palvelua koskevista ongelmista palveluntuottajan kanssa. Epäkohdat kannattaa esittää kirjallisesti. Tarvittaessa voitte ottaa yhteyttä palvelusetelin myöntäneeseen omaishoidon tuen sosiaaliohjaajaan/omatyöntekijään.

Muutoksenhaku palvelusetelipäätöksestä

Voitte tehdä oikaisuvaatimuksen palvelusetelipäätökseen päätöksen mukana tulleen ohjeen mukaisesti.

Kuntalaisella ei ole ehdotonta tai subjektiivista oikeutta vaatia palveluseteliä ja hänellä on aina oikeus kieltäytyä tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunta järjestää tarvittavat palvelut toisella tavalla.

Ohjeistuksen muuttaminen

Helsingin kaupunki voi täsmentää, täydentää tai muuttaa muita kuin lakisääteisiä ehtoja.

Kaupunki tiedottaa ohjeistuksen muutoksista asiakkaille.

LISÄTIEDOT:

Omaishoidon tuen toimistos sihteeri:

Omaishoidon tuen ohjaaja:

Palvelusetelin käyttöä säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 1311/2003 (pykälä 12 § muutettu 570/2009).