

Palveluja Kotiin

Taija Härkki
p. 0400 432 585

Askellus 7.2.2019

- Kotiin vietävien palvelujen tulevaisuutta
- Yksityisten palvelujen vastuut ja velvoitteet
- Arvonlisäveroton sosiaalipalvelu
- Kotitalousvähennys – missä mennään
- Sosiaalipalvelujen omavalvonta – mihin pitäisi mennä

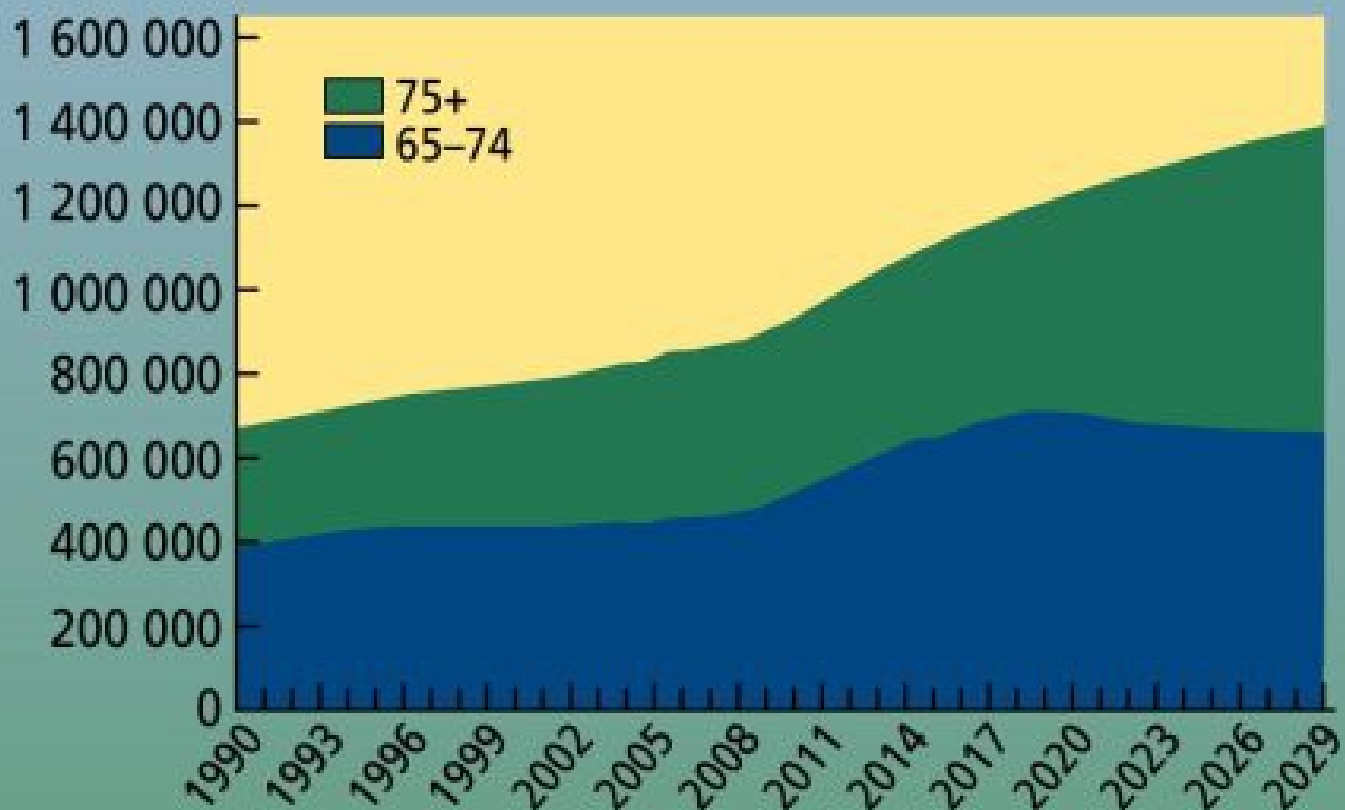
Palveluja Kotiin www.elias.fi v 1995

- Kodin ostopalvelujen [kehittäjä](#) (kuluttajavirasto, opetushallitus, verohallitus, sosiaali- ja terveysministeriö, työministeriö, Veronmaksajain keskusliitto, kuntia... Valvira)
- tutkimuksia [kotitalousvähennys](#)
- aloite mm lasten ostoista vanhemmille kotitalousvähennys
- Palveluja Kotiin [nettitori](#); myyjien yhteystiedot
 - tiedot, jotka kuluttajan kannattaa kysyä
- [arvonlisäverottomien](#) palvelujen esille nostaja



KOTIIN VIETÄVIEN SOSIAALIPALVELUJEN TULEVAISUUS ?

IKÄIHMISTEN MÄÄRÄ SUOMESSA 1990–2030

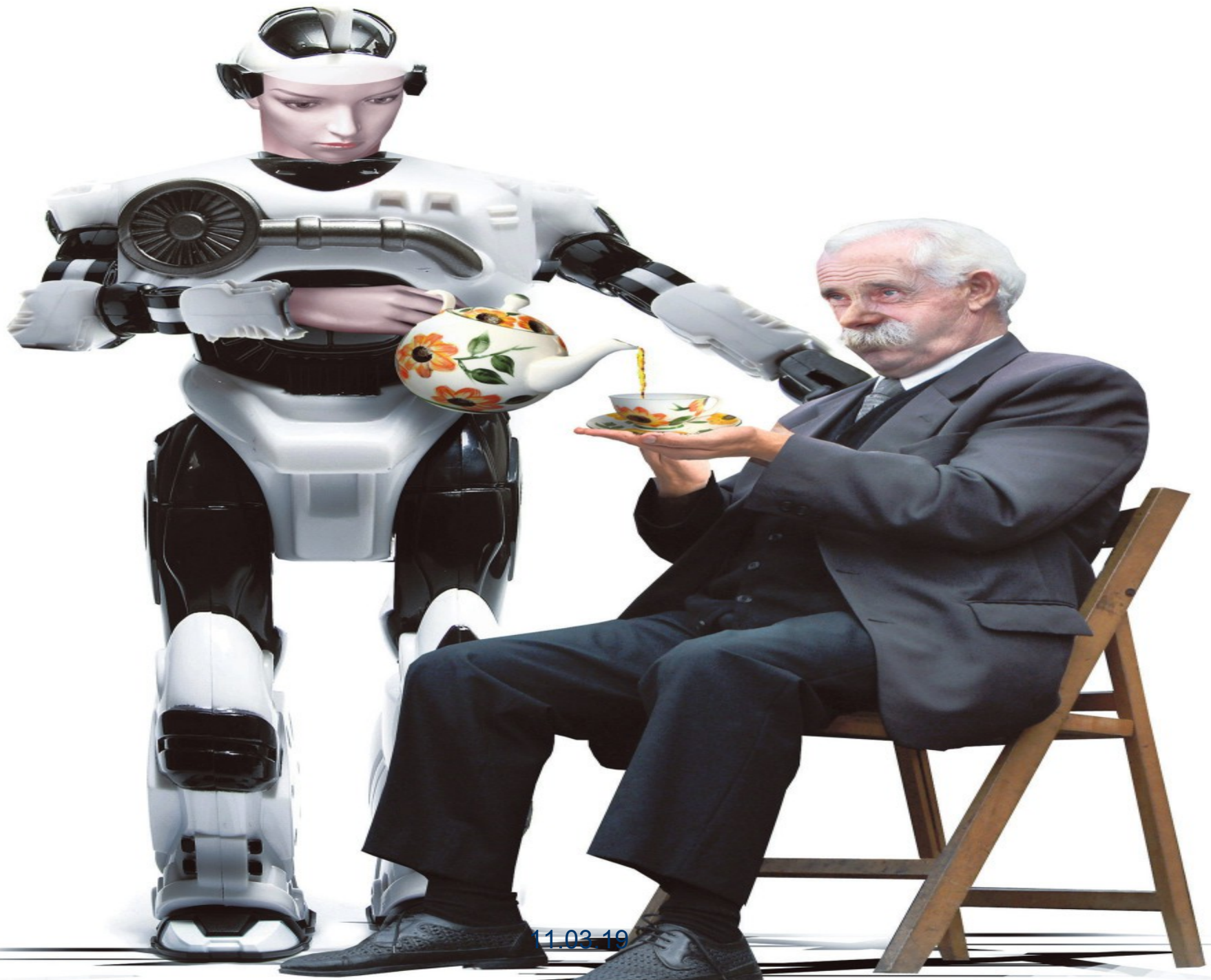


ETSITÄÄN

- **luotettavia ja ammattitaitoisia palveluntarjoajia**

Kuka koteissa

- vaihtaa kulkokkeen patterit, auton renkaat, lataa rollamopon, asentaa apuvälineet
- päivittää teknisiä vekottimia
- haravoi pihat, puhdistaa luiskat
- ripustaa koriste-/tunnelmavalot ulos ja sisälle
- huolehtii polttopuista, lämmityslaitteista
- kiinnittää kaiteet, tukikahvat, vaihtaa verhot



Kansalainen / asiakas / kuluttaja

- entistä vaativampi – hakee itselleen sopivaa
- hakee järkeviä ja yksilöllisiä valintaperusteita
- entistä koulutetumpi – osaa valita
- pyrkii edulliseen (vrt halpa)

Asiakas muuttuu

- itsenäisiä, itsellisiä
- ikä ei sulje enää ulkopuolelle
- tottuneita palvelujen käyttäjiä, kuluttajia
- vaativia, vertailevia (etukäteistietoa!)
- aktiivisia etujensa valvojia (kirj sopimukset, tarkat palvelukuvaukset)
- neuvoja, ohjeistusta, opastusta tarvitaan
- kansalaisen, asiakkaan, kuluttajan roolit lähenevät

sosiaalipalveluja ostaa

kansalainen, joka

- määrittelee tarpeensa ja halunsa
- vertailee vaihtoehtoja
- valitsee ja päättää
- määrittää saamansa palvelun laadun
 - saiko hyvää palvelua

▪ **”tykkäsikö”** ?

korostuvat **Sosiaalipalvelunkin asiakkaan asema muuttunut**

- yksilöllinen valinta
- informaatio ja neuvonta
- vaikutusmahdollisuudet
- kuluttajan oikeudet

Olemmeko valmistautuneet ?

KYLLÄ

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

- Laki tuli voimaan 1.10.2011
- VALVIRAn määräys ja ohje 1.3.2012
- Omavalvontasuunnitelma
käyttöön 1.9.2012

Lain tarkoitus

1 §

”Tämän lain tarkoituksena on **varmistaa**,
että

yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän
asiakkaan oikeus laadultaan **hyviin**
sosiaalipalveluihin toteutuu. ”

Omavalvontaa koskeva toinen määräys

- vanhuspalvelulain jälkeen
- Valviran määräys 1/2014 - Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalveluiden omavalvontasuunnitelmasta

Valviran ohjeistusta

- Valvira kehottaa kuntia varautumaan palvelurakenteiden muutokseen ja
- varmistamaan riittävien, laadukkaiden ja turvallisten kotiin annettavien palvelujen saatavuuden.

(Ohje 27.5.2014 Valvira)

LAIT JA VALVONTAOHJELMAT

- Perustuslaki, Sosiaalihuoltolaki, Sosiaalihuollon asiakaslaki, Kuluttajansuojalaki
- Vammaispalvelulaki, Päihdehuoltolaki, Lastensuojelulaki, Kehitysvammalaki, Päivähoitolaki ja –asetus, Henkilötietolaki

.....

- Valvontaohjelmat: yleinen osa, vanhustenhuolto, lastensuojelun sijaishuolto, kotihoito, vammaispalvelut, mielenterveys- ja päihdehuolto
- Laatusuosituksset: ikäihmisten palvelut, päivähoito, lastensuojelu

Valovuosien päässä

että sosiaalipalvelujen omavalvontaa

- noudatetaan aktiivisesti
- kyetään soveltamaan palvelutuottajakohtaisesti
- kyetään hyödyntämään siten, että se vahvistaa palvelun asiakaslähtöisyyttä, turvallisuutta, vaikuttavuutta ja vastuullisuutta

Tulevaisuus ?

”Panostamalla osaamiseen ja
laatuun.

Ei kai siinä muuta voi olla.”

Ponssen pääluottamusmies.

12.12.12

KUKA VASTAA PALVELUSTA ?

Oikeusperusta

- *Asiakkaan oikeudellinen asema ja oikeusturva riippuu*
sosiaalipalvelun oikeusperusteesta

Sosiaalipalvelut voidaan **tuottaa**

JULKISINA

tai

- palvelusetelin avulla
- > myönnetään hallintopäätöksellä

YKSITYISINÄ

- > päätös palveluntuottajan ja kuluttajan välisellä palvelusopimuksella

Palvelut kunnalta tai yksityisiltä

- 1) julkisena palveluna
- 2) kunnan ostosopimuksin
- 3) antamalla palvelusetelin
- > **kohti kansalaisen VALINTAA ja rahapussia**
- 4) kotitalousvähennys tukena
- 5) arvonalisäverottomana palveluna

Kunta vastaa

- *julkisen ja myös ostopalveluna hankitun palvelun toteuttamisesta ja laadusta*
- *Kunnallisessa sosiaalipalveluissa asiakkaan oikeusturvakeinoina ovat hallinto-oikeudelliset valitus-, muistutus- ja kantelumenettely.*

Palvelun tuottaja vastaa

yksityisen sosiaalipalveluntuottajan ja kuluttajan välisellä **kauppasuhteella** tuotettavasta palvelusta.

Palvelun sisällöstä ja tuottamisesta

Valitustienä kuluttajaoikeudelliset valitustiet.

Yksityisiä sosiaalipalveluja koskee mm

- laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- **kuluttajansuojalaki (38/1978)**
- arvonnäverolaki (1501/1993) 37 §

Palvelun on

- suoritustavaltaan, sisällöltään ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä voidaan katsoa sovitun

Kuluttajansuojalaki (38/1978) § 12

Kuluttajansuojalaki määrää

Palvelu on tehtävä

- ❖ ammattitaitoisesti
- ❖ huolellisesti
- ❖ ottaen huomioon asiakkaan edut

Palvelussa on virhe, kun

- **työtä ei ole tehty ammattitaitoisesti ja huolellisesti.**
 - **osattava** valita tarkoituksenmukainen työtap
 - **huolellisuutta** tietojen kysyminen työn kannalta merkityksellisistä asioista etukäteen



**MITÄ TUKEA voi saada
kun OSTAA ITSE
PALVELUJA KOTIIN ?**

ARVONLISÄVEROTON JA KOTITALOUSVÄHENNYS

• Siivous maksaa	33.00 eur/t
hinnassa alv 24 %	<u>6.38</u>
arvonlisäverottomana	26.62 eur
 kotitalousvähennys 50 %	 <u>13.31 eur</u>
Siivouksen tuntihinta	13.31 eur

ILMOITUS YKSIT SOSIAALIPALVELUJEN TUOTTAMISESTA

- kotipalvelun tukipalvelu tai niihin rinnastettava palvelu tai yksityinen perhepäivähoito
- kunnan toimielimelle
- ilmoituksia ei voi tehdä sähköisen asioinnin kautta, sijaintikunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle kirjallisesti
- ei merkitä AVIn rekisteriin

Kuluttajansuojalakia noudattava hinnasto

- **arvonlisäverovelvollisella myyjällä on esillä kokonaishinta (sis alv)**
- Jos ostaa kotisiivousta normaalikuntoisena laskussa on alvi mukana
- Jos ostaa kotisiivousta, kun kunto heikennyt, **lasku tulee ilman alvia**

Esim Koti Puhtaaksi Oy

Kotisiivous meidän välineillä ja Tampereella			Kotitalousvähennyksen jälkeen
12kk määräaikainen sopimus	43,50	35,08	21,75 – Suosittelemme!
6kk määräaikainen sopimus	46,50	37,50	23,25
Toistaiseksi voimassa oleva sopimus	46,50	37,50	23,25
2h jatkuva käynti, huom. kertamaksu ei tuntihinta	110	88,71	55
Kertakäynti	49,50	39,90	24,75

11.03.19

copyright@taija härkki.2019

Arvonlisäveroton hinta

- Arvonlisäverovelvollisen myyjän hinnastossa KOKONAISHINTA (mm sis alv)
(kuluttajansuojalaki § 8)
- Siitä lasketaan arvonlisävero pois esim
$$40.00 \text{ eur} - \frac{40.00 \text{ eur} \times 24}{124} = 32.26 \text{ eur}$$

Alviton hinta esimerkiksi näin

Arvonlisävero 24 %

meiriparma.fi

- Kotisiivous **36.00 eur/t (sis alv)**

- $36 \times 24 = 864$ $864 : 124 = 6.97$ eur

Ilman alvia $36.00 - 6.97 =$ **29.03 eur**

kuluttajansuojalaki

- Palvelun on sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastattava sitä, mitä on sovittu.
- virheen arvioinnissa on merkitystä sillä, **miten yritys on toiminut kuluttajaa neuvoessaan ja tietoja antaessaan.**

ANNETTAVA HALLINTOPÄÄTÖS

- todentaa, että kyseessä sosiaalihuoltolain mukainen palvelu
- asia tulee riittävästi dokumentoiduksi mm arvonlisäverokohtelun perusta
- varmistaa palvelujen tuottajan oikeusturvaa, sillä päätökseen voi tarvittaessa hakea muutosta hallinto-oikeudelta.
- muodostuu kunnan sosiaaliviranomaisen ylläpitämä henkilörekisteri

ALIHANKKIJAN ARVONLISÄVEROTTOMUUS

- Yksityinen palveluntuottaja myy kotipalveluja asiakkaille. Kunta maksaa osan asiakkaiden kustannuksista.
- Kotipalveluja tuottava yritys ostaa ateriapalvelut yritykseltä, joka on tehnyt ilmoituksen kunnalle ja täyttää muutoinkin verottomuuden edellytykset.
- Ateriapalvelujen myynti on verotonta.

ALIHANKINTA

- Kunnan, kuntayhtymän tai yksityisten palveluntuottajien toisilta yksityisiltä palveluntuottajilta ostamat sosiaalihuoltopalvelut, **jotka luovutetaan edelleen asiakkaalle**, ovat verottomia, mikäli edellytykset täyttyvät

Perustuslaki (19§)

- **suomalaisella** on oikeus välttämättömään huolenpitoon

Perustuslaissa säädettyyn

- jokaisen oikeuteen välttämättömään huolenpitoon eli **ihmisarvoisen elämän edellyttämään** turvaan sekä riittävien palvelujen turvaamiseen
- luo ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä
- perustarpeet mutta, myös sosiaalisia tarpeita ja mahdollisuus toteuttaa itseään

Sosiaalipalveluja on järjestettävä

- tueksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen
(Sosiaalihuoltolaki §11,1301/2014)
- tukevat kansalaisen **jokapäiväistä elämää** siten, että hän voi jatkaa mahdollitään omassa kodissaan

Toimintakyvyn alentuessa.....

alv:n 37 §

Arvonlisäveroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä

Arvonlisäverolaki Sosiaalihuolto

38 § (1119/2018)

- Sosiaalihuollolla tarkoitetaan.....jonka tarkoituksena on huolehtia lasten ja nuorten sekä iäkkäiden henkilöiden huollosta ja vammaisten henkilöiden huollosta ja muista palveluista ja tukitoimista, päihdehuollosta sekä muusta tällaisesta toiminnasta.

1. KUKA VOI OSTAA ALVITTA?

- kun **toimintakyky** on alentunut
- ei kykene kaikkeen arjen hoitamiseen
- sairaudesta, vammaisuudesta tai ikääntymisestä johtuvasta toimintakyvyn alentumisesta sekä lasten ja nuorten hoitoon ja huoltoon liittyvistä syistä
- Vanhus, vammainen, toipilas, uupunu
- Omaishoitaja, pikkulasten äiti
- **väliaikainen tila tai jatkuva**

- välttämätöntä toisen ihmisen tuottamaa palvelua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi hän ei selviä niistä itse.
- Itsenäisen elämän mahdollistaja

Päivittäisillä toimilla tarkoitetaan

- niitä toimintoja, joita ihmiset elämässään tekevät joko joka päivä tai harvemmin, mutta kuitenkin toistuvasti tietyin aikaväleihin.
- Tällaisia ovat muun muassa liikkuminen, pukeutuminen, henkilökohtainen hygienia ja sen hoito, vaate- ja ruokahuolto, kodin siisteydestä huolehtiminen sekä asiointi esimerkiksi kaupassa tai viranomaisessa asioiminen.

muista

- Ei kunnan lausuntoa tms
- Ei lääkärintoditusta tms
- **Asiakas itse kuvaa tilansa ja allekirjoitus**
- säännöllistä tai tarpeen vaatiessa ostamista
- Voi olla kotonaan palvelun ajan, tietysti
- Ei edellytä julkista valvojaa paikalle
- Omat tai tekijän välineet; asiakkaan valinta

2. MITÄ VOI OSTAA ALVITTA ?

- **hlökohtaiset palvelut**
- **ateria-, siivous-, ruokaostos-,
kylvetys-, kuljetus-, saattaja-,
ja lumenluontipalvelut,
polttopuiden kantaminen**

3. KUINKA TOIMIA ?

- kodin palvelun myyjältä kuten yritys, järjestö, säätiö.. SUORAAN
- joka on ilmoittautunut kunnan rekisteriin
- Vain **kuntaan ilmoituksen tehneillä** kodin palvelujen myyjillä on **oikeus myydä alvitta**

Mistä löytää palvelunmyyjän ?

- Edellytys on, että esim kotisiivouksen ja ikkunanpesun myyjällä on OIKEUS myydä arvonlisäverotta
- Ennakonperintärekisterissä (www.ytj.fi)

www.elias.fi

- Valviran kannustuksesta **yhteen hakuun** ne kodin palvelun myyjät, joilla on oikeus myydä arvonlisäverottomasti
- **koko Suomi**
- **hakuperusteena kunta**

Kun saa tekijän kiinni, MITEN SITTEN PITÄÄ TOIMIA ?

- Myyjän velvoite tuoda asiakaskotiin kaksi kirjallisesti täytettävää lomaketta
- **palvelusopimus ja palvelusuunnitelma**
- molemmat allekirjoittavat ne
- Allekirjoituksellaan kansalainen vahvistaa, että on rehellisesti kuvannut toimintakykynsä

VAADI PALVELUNMYYJÄÄ

- tuomaan pöydällesi kirjallinen OMAVALVONTASUUNNITELMA
- ensimmäisellä kerralla ja aina kun haluat palata siihen
- lue rauhassa. Se on oikeutesi ja velvollisuutesi
- tutustu, kysele
- sitä ei jätetä Sinulle

Kirjallinen sopimus on PÄÄTÖS

- jossa määritellään palvelun tuottamisen ehdot, asiakasmaksut sekä ne velvollisuudet ja oikeudet, joita palveluntuottajalla ja toisaalta asiakkaalla on
- kuluttajaoikeuksien toteutuminen
- valvonta (HE 137/1999)

PALVELUSOPIMUS

määritellään mm

- hinta
- laatu mm ammattitaito
- kuinka usein tehdään työ
- kenen välineet
- peruutuksen ehdot
- avaimet

PALVELUSUUNNITELMA

- lisäksi on laadittava lainmukainen palvelusuunnitelma, josta ilmenee mitä palveluja tarjotaan, **asiakkaan toimintakyky**, palvelujen tarve ja tavoitteet, toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi

PALVELUSUUNNITELMAsta tulee ilmetä

- tarpeen peruste; asiakkaan toimintakyky
- Asiakas itse kuvaa tilansa ja allekirjoitus
- palvelujen tarve
- palvelujen tavoitteet
- toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi
- Palvelusuunnitelma varmistaa, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita

Kuka laatii palvelusuunnitelman ?

- Silloin kun sosiaalihuolto toteutetaan kunnan tekemän päätöksen perusteella yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan toimesta, vastuu suunnitelman laatimisesta kuuluu **kunnan** sosiaaliviranomaisille.
- Kun asiakas taas hankkii palvelut suoraan yksityiseltä palvelun tarjoajalta kirjalliseen sopimukseen perustuen, on **palvelun tarjoajan** vastuu laatia suunnitelma.

YHTEENVETO

Miten toimin, kun olen ostamassa alvitta ?

- Etsi palvelunmyyjä, löytyy esim www.elias.fi
- myyjä tuo palvelusopimuksen ja –suunnitelman ja teette ne
- saat tehdystä palvelusta laskun ilman alvia
- haet itse kotitalousvähennyksen verottajalta

Kunnan perusopetuslain nojalla järjestämä ja hankkima aamu- ja iltapäivätoiminta

- on arvonnäverolain 39 ja 40 §:ssä tarkoitettua verotonta koulutusta. Siten esimerkiksi urheiluseuran vanhemmilta toiminnasta veloittama maksu on arvonnäveroton.
- Muu kuin perusopetuslain mukainen aamu- ja iltapäivätoiminta voi olla arvonnäverotonta sosiaalihooltoä, jos edellytykset täyttyvät.



KOTITALOUSVÄHENNYS

- ✓ 50 % työn **TYÖN** hinnasta
- ✓ arvonlisäverollisesta hinnasta
(jos ei alvia, niin alvittomasta)
- ✓ vähennyksen saa **suoraan** muutoin maksettavaksi tulevasta verosta
- ✓ omavastuu 100 eur / hlö / vuosi
- ✓ maksimi vähennys 2400 eur /hlö / vuosi
- ✓ edellyttää noin 5 000 euron ostosta / v / hlö,
josta 2600 eur maksaa itse, verottaja 2400 eur

Hakeminen

- 1) Verotietojen ilmoitus etukäteen
- 2) Työn teettämisen jälkeen
- 3) Verovuoden veroilmoituksen yhteydessä

Maksukykyinen lapsi ostajana

- Jos **maksukykyinen lapsi** ostaa vanhemmilleen, puolison vanhemmille, isovanhemmille tms arjen palveluja tämän kotiin, palvelun SAA arvonnalisäverottomana ja saa veronmaksajana myös kotitalousvähennyksen
- Edellyttäen että ehdot täyttyvät

Kotitalousvähennys ja palvelutalo

SAA VÄHENNYKSEN

- henkilön yksityisesti **hallitsemissa tiloissa** tapahtuva avustustyö
peseytyminen, pukeutuminen, sängyn
petaaminen, ruokailu, siivous

EI SAA !!!!!!!!

Kotitalousvähennystä **ei** voi saada palveluasumiseen liittyvistä **perus-, palvelu, asiakasmaksuista** tai muista vastaavista maksuista, joita on koottu yhden maksunimikkeen alle.



- Omavalvontasuunnitelma on **osa** sosiaaliviranomaisten **valvontaa** ja siten myös osa palvelun laadun hallintaa sekä sen kehittämistä, **että palvelu on sosiaaliviranomaisten valvomaa** (Alvi 38§)
- Omavalvontasuunnitelma on siten yksi arvonlisäverottomuuden edellytys

OMAVALVONNAN TAVOITTEET

- Laadukkaat ja asiakasturvalliset palvelut
- Avoin toimintakulttuuri
- Asiakkaan osallisuuden parantaminen
- Yhtenäiset palveluprosessit
- Palveluprosessien jatkuvan seurannan ja arvioinnin kehittäminen
- Tarvittavat muutokset nopeasti

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien on
laadittava **toiminnan**
asianmukaisuuden varmistamiseksi
omavalvontasuunnitelma,
joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan
tarjoamat sosiaalipalvelut.

ASIANMUKAINEN =

sopiva, tarkoituksenmukainen, asian vaatima

Valvontavastuu palveluntarjoajalle. Mitä käytännössä tarkoittaa?

- Palveluntuottaja **avaa palvelutoimintansa** siten, että kuvauksista voidaan päätellä, että asiat ja toiminnot hoidetaan ja tehdään siten kuin **1) lait** ja **2) ostajat** edellyttävät.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN RUNKO

1. **Palvelun tuottajaa koskevat tiedot**
2. **Yksikön / palvelutoiminnan toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

Omavalvonta:

3. **Omavalvonnan johtaminen ja vastuuhenkilöt**
4. **Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen**
5. **Palautteen hankinta ja käyttö omavalvonnassa**
6. **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen, käsittelyprosessi ja korjaavat toimenpiteet**

Palvelu:

7. Henkilöstö

8. Toimitilat ja laitteet

**9. Hoitoyksikön /toiminnan/palvelun turvallisuuden
varmistaminen**

10. Asiakkaan asema ja oikeudet

**11. Asiakastyön laadun varmistaminen toiminnassa/
palveluissa**

12. Asiakastietojen dokumentointi ja asiakirjahallinto

13. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta

14. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi



- Suunnitelman kirjoittaminen
virkamiehille vai asiakkaille vai ?
- suunnitelman avaaminen arjen toiminnan
jatkuvaksi kehittämiseksi ja **hyödyksi**

Omavalvonnan pitäisi johtaa

- oman työn **vaikuttavuuden** arvioimiseen
- **eettisten** näkökulmien toteutumiseen
- **epäkohtien** havaitsemiseen
- toimintaedellytysten jatkuvaan arviointiin
- luovaan toimintojen **parantamiseen**

Palvelun järjestäjän ja valvojan näkökulmasta

- Omavalvonnalla tuotetaan toiminnasta tietoja, joista mm kunnan edustaja voi saada aineistoa esim vaikuttavuuden mittaamiseen (kuntouttava palvelu –moniko voitiin kotiuttaa jne)

Mitä pitää tai kannattaa kirjoittaa auki omavalvontasuunnitelmaan?

- 1) Tiedot, joita palvelualan lait tai määräys edellyttävät.
- 2) Tietoja, jotka ovat palveluntarjoajan alan ja/tai palvelujen kannalta olennaisia ja tarpeellisia
- 3) Tietoja, jotka toimivat työohjeina ja ehkäisevät riskien toteutumista
- 4) Tietoa, joka tukee asiakkaan neuvontaa sekä asiakkaan edun huomioimista.

Sosiaalilainsäädäntö ja kuluttajansuojalaki edellyttävät tietojen antamista, asiakkaan neuvontaa sekä asiakkaan edun huomioimista. Näitä vaateita voidaan täyttää laatimalla omavalvontasuunnitelman sisältö toimivaksi myös asiakkaan kannalta.

.... ja arvot näkyvät toiminnassa

Luottamus

- Asiakkaiden asioista ollaan vaitiolovelvollisia
- Työkaverin erityisosaamista hyödynnetään
- Toimitaan luottamuksellisesti suhteessa työkaveriin ja asiakkaisiin
- asiat hoidetaan sovitusti asiakkaan kanssa

Empaattisuus

- Asiakkaita kuunnellaan ”herkällä korvalla”
- Asiakkaan luona ollaan aidosti läsnä ja keskitytään vain häneen

Hyvä työilmapiiri

- Kohteliaat ja asialliset käytöstavat (toivotetaan hyvää huomenta, vastaan puhelimeen...)

Asiakaslähtöisyys

- Hoito- ja palvelusuunnitelma määrittää yksilöllisen hoidon laajuuden. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa ja sitä päivitetään tarvittaessa tai viimeistään vuoden välein.
- Asiakkaalle puhutaan asiallisesti ja asiakkaita kohdellaan ”aikuisina” ihmisinä
- Asiakkaan ”yli ei puhuta”, vaan asiakas huomioidaan aina keskustelussa
- Uudelle asiakkaalle esittäydytään ja häntä teititellään

Omavalvontasuunnitelman tehtäviä

- Kertoa avoimesti, miten toimitaan
- Havaita vaaranpaikat ja ehkäistä ne
- Saada sidosryhmät vakuuttuneeksi siitä, että näin toimien syntyy hyvää ja turvallista palvelua
- Osoittaa kaikki ne mahdollisuudet, jotka asiakkaalla on vaikuttaa omaan palveluunsa
- Kuvata, miten toimitaan silloin, jos tulee vahinko tai onnettomuus
- Ohjata toimintaa suunnitelmallisuuteen !!!!
- Olla elävä jatkumo
- Palvelun kehittämistä mahdollistava ja tukeva apuväline (tehdään **itselle** toimiva)

OVS arjen päivittäinen työkalu

- on **työkalu**, jolla varmistetaan hyvien sosiaalipalvelujen tuottamista
 - toteutuminen edellyttää, että koko henkilöstö toimii OVS:n mukaan
 - omavalvonta on jatkumo
 - jossa suunnitelma ja toiminnan todellisuus keskustelevalt keskenään
- > todellisuus korjaa suunnitelmaa sitä mukaa, kun virheistä opitaan ja palautetta saadaan.
- > tavoitteena saada muutokset aikaan nopeasti

Avoin asiakirja

- Julkisesti nähtävillä
- Julkisuutta rajoittaa mm
 - yksityiselämän ja hlötietojen suoja
 - elinkeinotoiminnan salaisuudet (JulkL 24.1 §)
- **Ei hyväksytetä tai toimiteta mihinkään**

RISKIEN HALLINTA ja EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN

Omavalvonnan ydin on riskien tunnistaminen ja palvelun turvallisuuteen liittyvien laatupoikkeaminen ehkäisy

Riskien hallinnan vaiheet kuvataan omavalvontasuunnitelmaan :

1. vaarojen ja kriittisten vaiheiden tunnistaminen- miten ?
2. ennaltaehkäiseminen – mitä menettelyjä käytössä ?
3. vakavuuden ja todennäköisyyden arviointi – miten ?
4. hallintakeinojen määrittely ja
5. toteuttaminen

Vaaratilanteet hyödynnetään

- tieto riskeistä, vaaratilanteista ja haattatapahtumista **hyödynnetään** palvelujen kehittämisessä.
- esim turvallisuushavainnot (540 vähältäpiti /riskitilannetta/v) Käsitellään, otetaan opiksi.

Palvelukuvaus

- palvelukokonaisuuden nimi
- mitä osia/erillisiä työtehtäviä palvelu sisältää
- kenelle tarkoitettu
- mitä palvelun avulla halutaan saada aikaan, millaisia hyötyjä tavoitellaan
- millaisia vaatimuksia palvelun laadulle asetetaan
- miten palvelun onnistuminen arvioidaan (asiakaspalaute ym)
- mitä palvelu maksaa

Tärkeä tietää vastuut

- Ja laatia omavalvontasuunnitelma palvelemaan myös vastuun näkökulmasta
 - ❑ Annetaan olennaisia tietoja
 - ❑ Neuvotaan ja ohjataan asiakkaita
 - ❑ Valitustapauksessa OVS sisältö kertoo palvelun asianmukaisuudesta

Omavalvonta

- palvelemaan **myös vastuun** näkökulmasta
 - ❑ OVS annetaan olennaisia tietoja
 - ❑ Neuvotaan ja ohjataan asiakkaita
 - ❑ Valitustapauksessa OVS sisältö kertoo palvelun asianmukaisuudesta

Osallisuus

- Keskeisintä on palveluja käyttävien aito kuuleminen ja osallisuuden toteutuminen

Lähde: Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja. 16.2.2012

A photograph of three men playing brass instruments outdoors. The man on the left is wearing a green cap and a red scarf, playing a saxophone. The man in the middle is wearing a black beanie and glasses, playing a trumpet. The man on the right is wearing a tan cap and a black jacket, also playing a trumpet. They are all smiling and appear to be enjoying their performance. In the background, a red vehicle is visible. The text "KIITOS ! Pirteää kevättalvea" is overlaid in large yellow letters across the center of the image.

KIITOS !
Pirteää kevättalvea