

Palveluja Kotiin vastuut ja velvoitteet

MMM Taija Härkki p. 0400 432 585

EKSOTE, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden
keskus

19.10.2016

Askellus tänään

- ▶ SOTE lähestyy, oletko valmis ?
- ▶ Mihin pitäisi olla valmis ?
 - ❑ Valinnan vapaus
 - ❑ Yksityiset palvelut vahvemmin käyttöön
 - ❑ Palvelun ostajana Kuluttaja
 - ❑ Neuvonta keskiössä (mm palvelujen oston rahoitus)
 - ❑ Palvelun läpinäkyvyys
 - ❑ Toimiva Omavalvonta
 - ❑ Palvelun tuottajan kasvanut vastuu ja velvoitteet

Sote-järjestämislakiluonnoksen mukaan (12.10.2016)

- ▶ maakunnat antavat omat **1) palvelulupauksensa** asukkaille. Lupausten sisältöä mm miten
- ▶ asiakkaiden näkemykset ja tarpeet otetaan huomioon
- ▶ lisätään palvelujen järjestämisen avoimuutta
- ▶ kehitetään palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja kustannusvaikuttavuutta.
- ▶ Ajatuksena on, että myös palveluntuottajat voisivat antaa asukkaille **palvelulupauksia** palveluistaan
 - ▶ mm yksityiskohtaisempaa tietoa palveluiden sisällöstä ja laadusta.
- ▶ Tarkoituksena on antaa asukkaille tietoa, joka auttaa tuottajien **vertailussa ja valinnassa.**

Asiakkaan valinnanvapaus

- ▶ Asiakas valitsee koko valtakunnan alueelta uudistettuja sosiaalihuollon perus- ja lähipalveluita antavan palveluntuottajan, **2) sote-omatiimin**, johon listautuu asiakkaaksi.
- ▶ Palveluntuottaja vastaa tavallisimmista sosiaali-
huollon palveluista ja neuvonnasta asiakkaan
kotimaakunnan tarkempien kriteereiden mukaisesti.

3) Suomalainen valinnanvapausmalli

- ▶ Osana uudistusta säädetään **valinnanvapauslainsäädäntö**. Sen myötä käyttäjä voi itse valita palveluiden **julkisen, yksityisen tai kolmannen sektorin tuottajan**.
- ▶ Asiakkaan valinnan mahdollisuus turvataan **yhtenäisillä palveluiden laatuperusteilla ja valintaa tukevalla julkisella tiedolla**.

Toimijoilla valmiina yhteinen ” OV-kieli ”

- ▶ Yksityinen palvelu edellä
- ▶ Julkinen palvelu perässä
- ▶ Viranomaisvalvonta
kohdistuu samoihin
kohteisiin kuin omavalvonta

SOTEn perustana

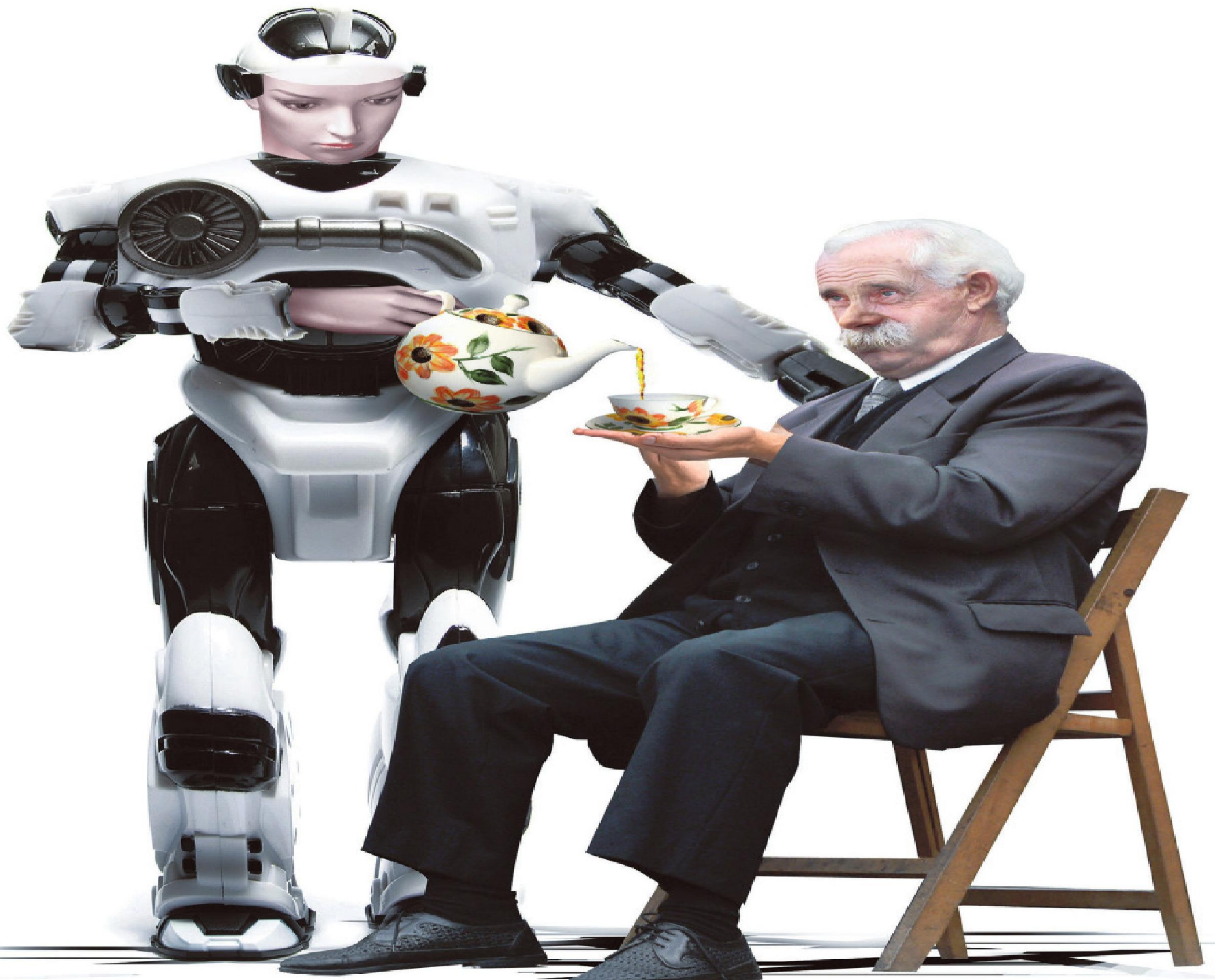
- aiempi yhteiskunnan päätös **hoitaa kotiin** mahdollisimman pitkään
- työelämän tiiveys (lapsiperheiden ruuhkavuodet)

Joten.....

- **keskiössä kotona selviäminen;**
lapsiperheet, ikäihmiset, vammaiset

Kuka ja mitä

- ▶ haravoi pihat, puhdistaa luiskat
- ▶ ripustaa koriste-/tunnelmavalot ulos ja sisälle
- ▶ huolehtii polttopuista, lämmityslaitteista
- ▶ käyttää ja ylläpitää teknisiä verkottimia
- ▶ vaihtaa kuulokkeen patterit, auton renkaat, lataa rollamopon, asentaa apuvälineet
- ▶ kiinnittää kaiteet, tukikahvat, vaihtaa verhot





MIKÄ ON KOTI ?

- ▶ Palvelun tapahtumapaikalla olennainen merkitys
(esim koti vai laitos ?)

KOTI on paikka

- ▶ josta asukkaalla on taloudellinen vastuu (vuokra, vastike, omistus jne),
- ▶ jossa säilytetään henkilökohtaisia tavaroita
- ▶ minne voi mennä ja sulkea ovet perässään
- ▶ **Jonne vieraat voivat tulla vain luvalla**

Asiakaskoti

- ▶ Nauttii kotirauhaa

”Jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu.” PLS10

- ▶ Kodin koskemattomuus
- ▶ Jokaisella on kodissaan **täysi itsemääräämisoikeus**

SITEN

- ▶ Laitoksia koskevat määräykset, asetukset, säädökset, lait ym eivät ulotu kotiin. Esimerkiksi elintarvikehygieniää koskevat lait tms eivät määrää kodin käytäntöjä.
- ▶ Asiakaskotia ei voida velvoittaa toteuttamaan työsuhdetta koskevia määräyksiä, lakeja ym, vaan palveluntuottajan velvoite on esimerkiksi tuoda mukanaan kaikki työturvallisuuden edellyttämä välineistö.

Taukojumppa Robert Häggb punnertaa puolestamme

KUKA VASTAA PALVELUSTA ?

Sosiaalipalvelut voidaan tuottaa

JULKISINA

tai

- palvelusetelin avulla
- > myönnetään hallintopäätöksellä

YKSITYISINÄ

- > päätös palveluntuottajan ja kuluttajan välisellä palvelusopimuksella

Palvelut voidaan tuottaa

JULKISINA

Palvelusetelillä

YKSITYISINÄ

Palvelut kunnalta tai yksityisiltä

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

Oikeusperusta julkinen - yksityinen

- ▶ *Asiakkaan oikeudellinen asema ja oikeusturva riippuu sosiaalipalvelun oikeusperusteesta*

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 palveluntuottajan ja kuluttajan välisellä
kauppasuhteella tuotettavasta palvelusta.

Palvelun sisällöstä ja tuottamisesta

Valitustienä kuluttajaoikeudelliset valitustiet.

Miten toimia, että varmistaa vastuunkantokykynsä ?

- ▶ tuntea kuluttajansuoja
- ▶ tuntea sosiaalihuoltoon liittyvät velvoitteet ja vastuut
- ▶ tuntea tietosuojavelvoitteet
- ▶ solmia kirjallinen sopimus
- ▶ laatia omaevalvontasuunnitelma palvelemaan myös vastuun näkökulmasta
 - ❑ Annetaan olennaisia tietoja
 - ❑ Neuvotaan ja ohjataan asiakkaita
 - ❑ Valitustapauksessa OVS sisältö kertoo palvelun asianmukaisuudesta

A photograph of three men in a forest setting. Two men are sitting on a log bench, while the third man is crouching and cooking fish over a fire. The man on the left is wearing a black jacket and a black hat. The man in the middle is wearing a dark blue sweatshirt and a black hat. The man on the right is wearing a black and white checkered hoodie and a black hat. There is a red water filter on the log bench. The background is a dense forest of tall trees. The text 'TULEVAISUUS ?' is overlaid on the bottom left of the image. The date and time '24 18:38' are overlaid on the bottom right of the image. There is also some small text in the bottom left corner that is partially obscured.

TULEVAISUUS ?

24 18:38

A photograph of three men in a forest setting. The man on the left is wearing a black jacket and a black hat, sitting on a log. The man in the middle is wearing a dark blue sweatshirt and a black hat, also sitting on a log. The man on the right is wearing a black and white checkered hoodie and a black hat, sitting on a log and cooking fish on a grill. A red water filter is visible on the left. The background is a dense forest of tall trees. The text 'TULEVAISUUS ?' is overlaid in large black letters at the bottom left. The date and time '24 18:38' are overlaid in red at the bottom right. There is also a small text '© 2012' and a small logo in the bottom left corner.

A photograph of three men in a forest setting. The man on the left is wearing a black jacket and a black hat, sitting on a log. The man in the middle is wearing a dark blue sweatshirt and a black hat, also sitting on a log. The man on the right is wearing a black and white checkered hoodie and a black cap, sitting on a log and cooking fish on a grill. A red water filter is visible on the left. The background is a dense forest of tall trees. The text 'TULEVAISUUS ?' is overlaid in large black letters at the bottom left. The date and time '24 18:38' are overlaid in red at the bottom right. There is also a small text '© 2012' and a small logo in the bottom left corner.

A photograph of three men in a forest setting. The man on the left is wearing a black jacket and a black hat, sitting on a log. The man in the middle is wearing a dark blue sweatshirt and a black hat, also sitting on a log. The man on the right is wearing a black and white checkered hoodie and a black hat, sitting on a log and cooking fish on a grill. A red water bladder is visible on the log in the foreground. The background is a dense forest of tall trees. The text 'TULEVAISUUS ?' is overlaid on the bottom left of the image. The date and time '24 18:38' are overlaid on the bottom right of the image. There is also a small text '© 2012' and a small logo in the bottom left corner.

KANSALAINEN KULUTTAJAKSI - MIKÄ MUUTTUMASSA ?

Kansalainen / asiakas / kuluttaja

- ▶ entistä vaativampi - hakee itselleen sopivaa
- ▶ vaatii järkeviä ja yksilöllisiä valintaperusteita
- ▶ kansa entistä koulutetumpi - osaamme valita
- ▶ pyrkii edulliseen (vrt halpa)
- ▶ Aktiivinen kuluttaja

Ikäihminen muuttuu

- ▶ yksilöllisiä, 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

Asiakkaan asema muuttumassa

korostuvat

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



Kuluttajansuojalaki

- ▶ Myyjän perusvelvollisuus toimittaa **sovitunlainen** palvelu.
- ▶ Kuluttajan perusvelvollisuus on maksaa palvelun hinta kokonaan ja sovittuna aikana.

Lähde: www.kkv.fi

Kuluttajansuojalaki

- ▶ Laki on pakottavaa lainsäädäntöä, joten se menee yli, jos esim yritys tekee sen kanssa ristiriitaisia sopimuksia.
- ▶ Koskee yrityksen ja kuluttajan välistä kauppaa. (ei esim kunnan maksamaa)
- ▶ **Määrittelee:**
 - ▶ Markkinointia
 - ▶ Sopimuksia
 - ▶ Palvelua
 - ▶ Vian hoitamista

Palvelun edellytyksiä

- ▶ Pitää vastata sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan sitä, mitä on sovittu
- ▶ Palvelu on tehtävä huolellisesti ja ammattitaitoisesti
- ▶ Palveluntarjoajan on otettava huomioon tilaajan edut
- ▶ Palvelun pitää olla erityissäännösten mukainen (esim sosiaalihuoltopalvelu)
- ▶ Laadukas palvelu ei aiheuta tarpeettomia kustannuksia.

Hintatiedot täsmällisiä

- ▶ Kuluttajalle tulee antaa **kokonaishinta**.
Siis sisältäen alv-in ja muut lisät.
- ▶ Erotta suuntaa antava hintatieto ja varsinainen hinta-arvio. **Hinta-arvio saa muuttua vain 15 %** lopullisessa hinnassa.
- ▶ Tilaajalla on oikeus saada erittely työstä ja hinnan eri osista.

Palvelussa on virhe

- ▶ jos se ei vastaa niitä tietoja, joita on annettu markkinoinnissa
- ▶ Ammattilaisella on asiantuntemukseensa perustuva neuvontavelvollisuus, myös järkevästä tavasta teettää työ.
- ▶ Kun palvelussa on virhe, kuluttajan on ilmoitettava siitä viipymättä. Palveluntarjoajalla on viipymättä oikeus mennä korjaamaan asia.
- ▶ Sen jälkeen tulevat kysymykseen hinnan alennus, vahingon korvaus ja sopimuksen purku.

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu

- ▶ sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.
- ▶ kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.
- ▶ antaa kuluttajille **ja yrityksille** tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- ▶ www.kkv.fi

Kuluttajansuojalaki määrää

Palvelu on tehtävä

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

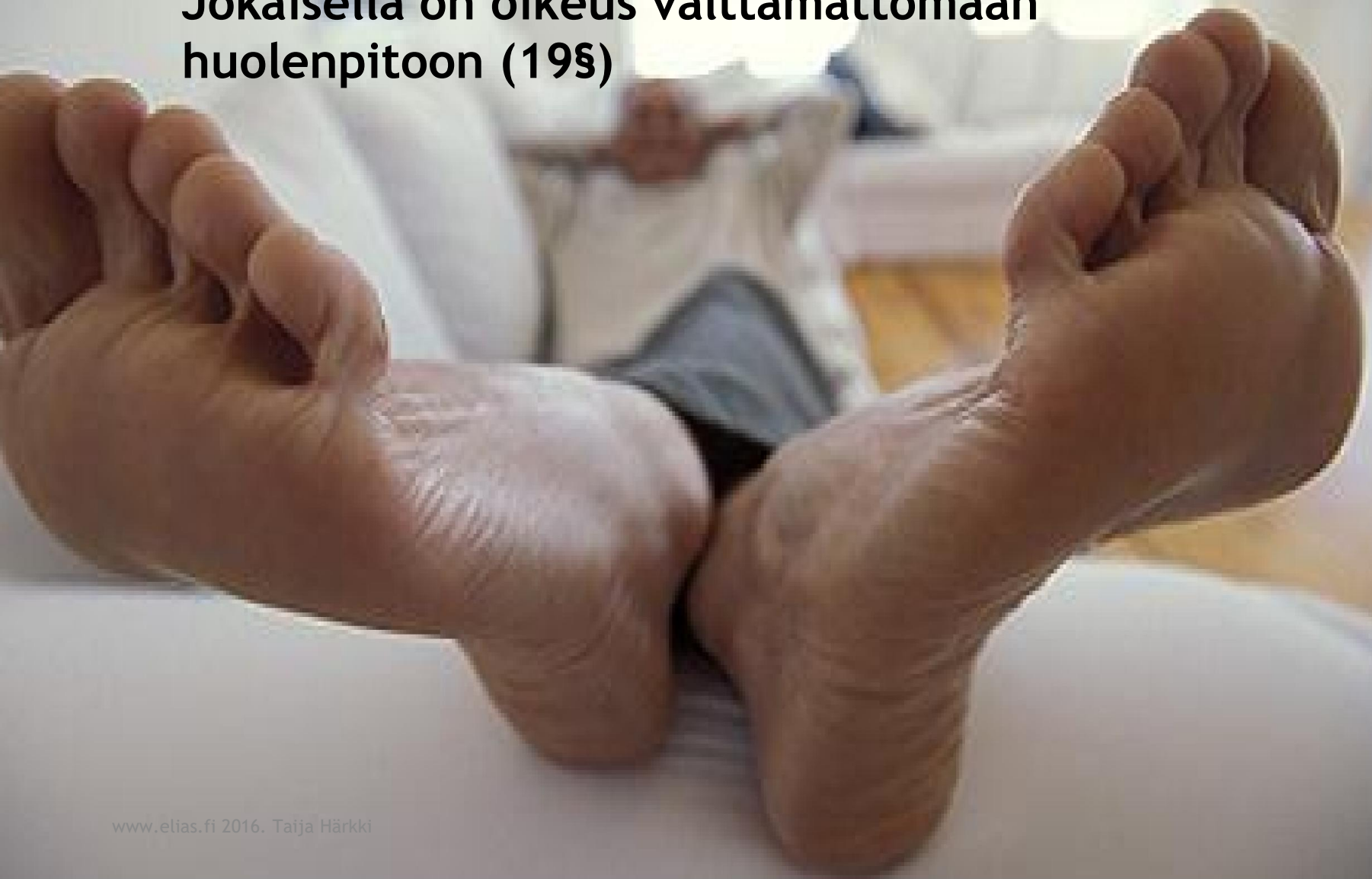
Asiakastietojen käsittely

- henkilötietojen käsittelyä koskeva suunnitelma
- Lakisääteinen rekisteriseloste
- tietosuojaseloste, kun tietoja käsitellään sähköisesti
- lomake, jota käytetään käsiteltäessä salassa pidettäviä henkilötietoja (asiakkaan suostumus)
- tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot OVS

Linkki: www.tietosuoja.fi



Perustuslaki
Jokaisella on oikeus välttämättömään
huolenpitoon (19§)



SOSIAALIPALVELUT ARVONLISÄVEROTTOMINA

- palvelun tuottaja laskuttaa ALVitta
- veronmaksajana asiakas saa myös kotitalous-
vähennyksen

RAHANA LASKIEN ?

► Siivous maksaa	33.00 eur/t
hinnassa alv 24 %	<u>6.38</u>
arvonlisäverottomana	26.62 eur
 kotitalousvähennys 45 %	 <u>11.98 eur</u>
Siivouksen tuntihinta	14.64 eur

Oikeus sosiaaliturvaan

Perustuslaki (19§)

- ▶ Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on **oikeus välttämättömään huolenpitoon**
- ▶ Julkisen vallan on turvattava, jokaiselle riittävät sosiaalipalvelut.

Arvonlisäverolaki (37§)

- Arvonlisäveroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä

1. Kenelle arvonnlisäverottomana sosiaalipalveluna ?

kun toimintakyky on alentunut

- ❑ ei tule toimeen jokapäiväisessä elämässä
- ❑ vanhus, vammainen, toipilas (ikä ei määrää)
- vanhuksen selviäminen kotona on vaakalaudalla
- lapsiperheen uupumus
- omaishoitajan uupumus
- ▶ ... jatkuva tila tai väliaikainen tila

Palvelun tarve voi aiheutua...

- ▶ esimerkiksi sairaudesta, vammaisuudesta tai ikääntymisestä johtuvasta toimintakyvyn alentumisesta sekä lasten ja nuorten hoitoon ja huoltoon liittyvistä syistä.

(Verohallinnon ohje 604/40/2011)

2. Mitä ALVittomana ?

(Verohallinnon ohje 604/40/2011)

- ▶ Kotipalvelun tukipalveluja kuten
- ▶ ateria-, siivous-, ruokaostos-,
kylvetys-, kuljetus-, saattaja-,
ja lumenluontipalvelut....

3. Edellytykset arvonlisäverottomalle palvelulle

- ▶ palveluntuottaja **ilmoittautunut** kunnan rekisteriin
- ▶ toimintayksiköllä **vastuuhenkilö**, jonka tehtävä on valvoa toteutumista
- ▶ palveluntuottajalla on **omavalvontasuunnitelma** ja hän noudattaa sitä
- ▶ tehdään kirjallinen **palvelusopimus** ja **palvelusuunnitelma**

PALVELUSOPIMUS

- ▶ yksityistä sosiaalihuoltoa järjestävän palveluntuottajan ja asiakkaan välillä oltava **kirjallinen sopimus** (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 6 § ja laki yksityisistä sosiaalipalveluista 5 §)
- ▶ jossa määritellään palvelun tuottamisen **ehdot, asiakasmaksut sekä ne velvollisuudet ja oikeudet**, joita palveluntuottajalla ja toisaalta asiakkaalla on
- ▶ Sopimuksella on merkitystä paitsi asiakkaan **oikeuksien** toteutumisen kannalta myös yksityisen **sosiaalihuollon valvonnan** kannalta (HE 137/1999).

PALVELUSUUNNITELMA

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

PALVELUSUUNNITELMA

Suunnitelmasta tulee ilmetä

- ▶ sosiaalihuollon tarpeen peruste
- ▶ asiakkaan toimintakyky
- ▶ palvelujen ja hoidon tarve
- ▶ palvelujen ja hoidon tavoitteet
- ▶ toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi
- ▶ Palvelusuunnitelma varmistaa ja kuvaa, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita

Mitä merkitsee ostopalvelun myyjälle ?

- **Laskutus ja kuitti**
- kuittiin merkintä **"Alv 0 %, AVL 37 §"**
- Arvonlisäverottoman myynnin osalta ei vastaavasti alv-vähennystä.
- Kirjanpitoon lisäys
- Lakisääteinen **omavalvonta**.
- Sosiaalipalvelun **vaitiolo ja salassapitovelvoitteet** tiukat.
- ALVittoman myynnin peruste ovat palvelusuunnitelmat, joka mappi näytetään tarvittaessa verottajalle.



KOTITALOUSVÄHENNYS

- ✓ 45 % 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 5 555 euron ostosta / v / hlö,
josta 3 155 eur maksaa itse, verottaja 2400 eur

esimerkki: 4 tunnin kertasiivous kahdesti vuodessa

- ▶ 2 kertaa x 4 t x 33 e/t = 264 e
- ▶ Omavastuu 100 e

Kotitalousvähennys $264 \text{ e} \times 0.45 = 118.80$

Omavastuu $118.80 - 100 \text{ e} = 18.80$

Vähennettävää jää 18.80

Kotitalousvähennyksen saa sinä vuonna, kun lasku on maksettu.

Kotitalousvähennys

”Vanhempi ihminen”

- ▶ Kodinhoito; kotisiivous, kaupassakäynti, jääkaapin hoitaminen, valmistelu, vuode ym
- ▶ Kotisiivous ym vaikka saisi omaishoidon tukea
- ▶ Hoiva; hygienia, ulkoilu, vaatteet
- ▶ Liikkuminen ja turva; muutostyöt, asennukset, järjestäminen, opastus
- ▶ Viihtyminen; digi, tv, kirjat, lehdet, koira, kukat
- ▶ Asioiden hoito; atk apu, puhelin, lomakkeet, apteekki
- ▶ Ei sairaanhoito, Ei jalka ym hoidot kotiin

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.

Kodin palvelujen tuottajalla on velvollisuus tuottaa hyvää laatua

- ▶ Palvelun oikea laatu on asiakkaalle henkilökohtainen
- ▶ ”**Oikean**” kykenee määrittelemään vain hän, jolle palvelu tuotetaan.
- ▶ Joko ”osuu ja uppoaa” tai ei sinnepäinkään !
- ▶ Palvelun hyvä laatu syntyy ammattilaisen tuntosarvien herkkyydellä ja asenteella.



KIITOS !
Hyvää
syksyä