

Palvelujen vastuu ja uusi asiakas omavalvonnan sisällöksi

7.5.2012

Taija Härkki p. 0400 432 585

Lain tarkoitus

1 §

”Tämän lain tarkoituksena on **varmistaa**, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän **asiakkaan oikeus** laadultaan **hyviin sosiaalipalveluihin** toteutuu. ”

Omavalvonnann laista nouseva tehtävä

- toiminnan **asianmukaisuuden** varmistaminen (6 §)
- valvontavastuu palveluntarjoajalle

Toiminnan asianmukaisuus ?

Tehdään oikeita asioita

- > omaa toimialaa koskevat lait, määräykset, valvontaohjelmat (Valvira) yms
- > kuluttaja-asiakas
- > kunta(ostaja)
- > ostopalveluntarjoaja työntekijöineen

joka toimelle peruste pitää nousta em tahoista.

Sosiaalipalvelujen vaateita

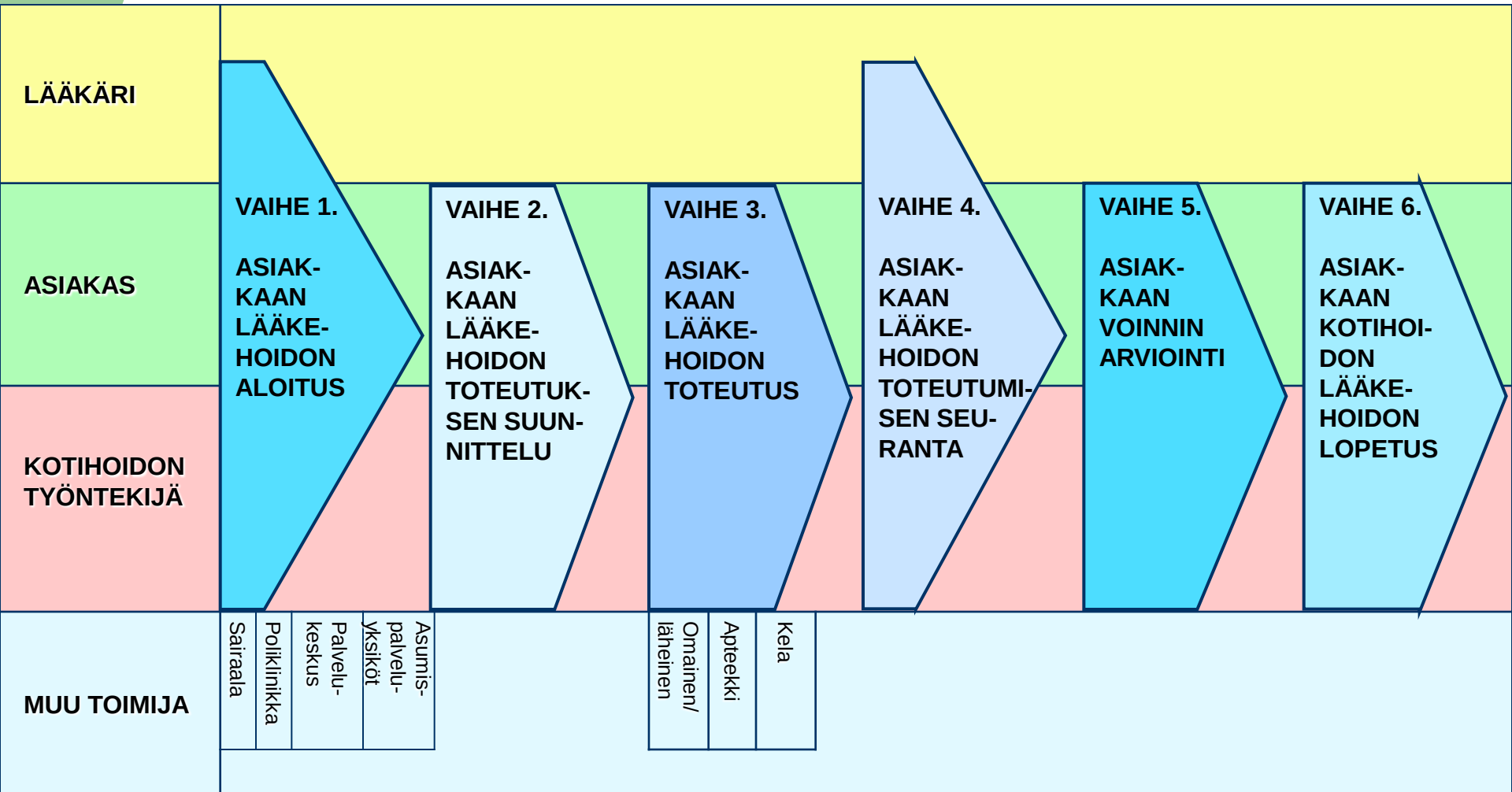
- asiakasturvallisuus
- palvelun oikea-aikaisuus ja sujuvuus
- asiakkaan asiallinen ja ystävällinen kohtaaminen

(Valvira, 2012)

Omavalvonta on

- oman työn **vaikuttavuuden** arvioimista
- **eettisten** näkökulmien tarkastelua
- **epäkohtien** havaitsemista
- toimintaedellytysten jatkuvaa arviointia
- luovuutta toimintojen **parantamiseen**

KOTIHOIDON ASIAKKAAN LÄÄKEHOIDON PROSESSI





UUSI LAKI

-

mitä näkyvissä ?



Kansalainen / asiakas / kuluttaja

- kansalainen on vaativa
- kansa entistä koulutetumpi –osaa valita
- toisenlaiset vanhukset: he ovat jo eläneet kulutusyhteiskunnassa
- kuluttaja pyrkii edulliseen (ei halpaan)
- kuluttaja hakee järkeviä ja yksilöllisiä valintaperusteita

Yksityisiä sosiaalipalveluja ostaa

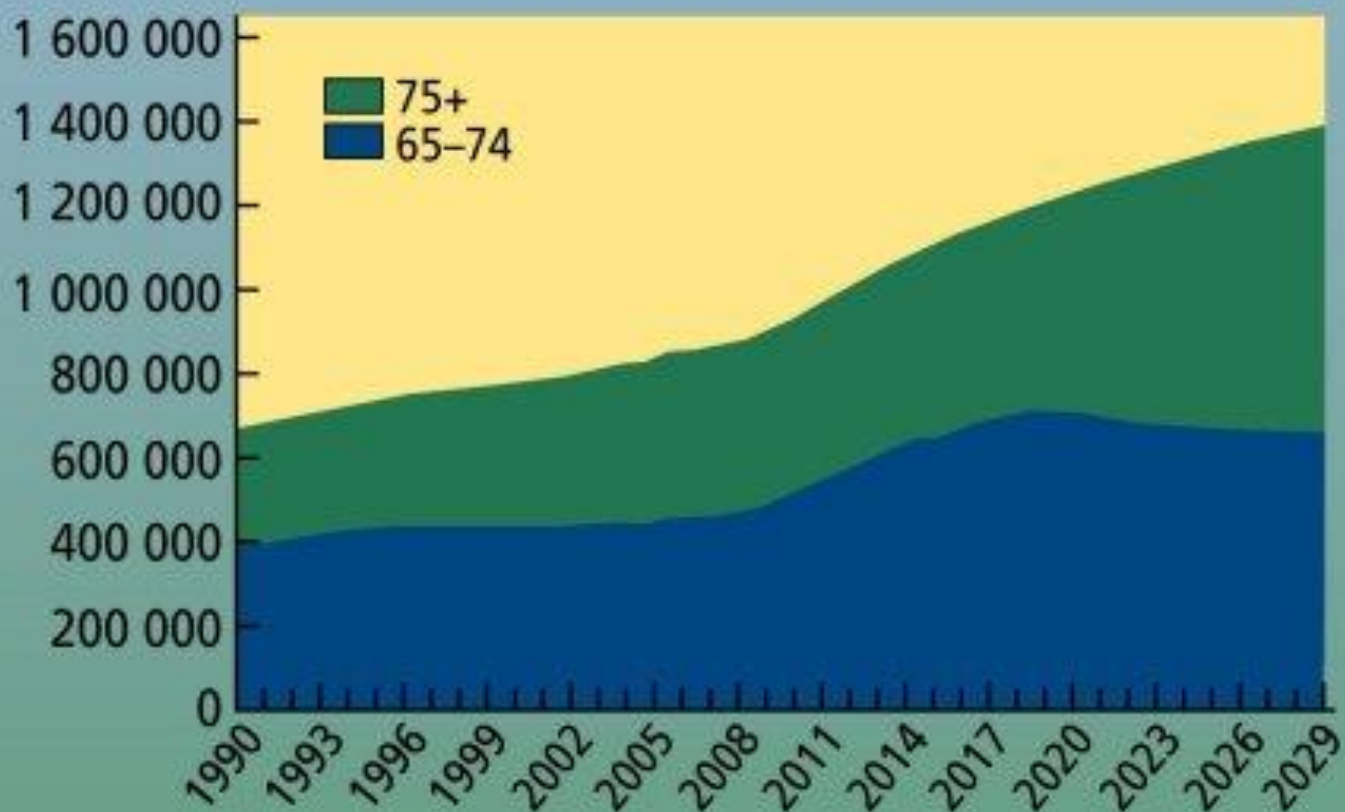
kuluttaja, joka

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

ETSITÄÄN

- **luotettavia ja ammattitaitoisia palveluntarjoajia**

IKÄIHMISTEN MÄÄRÄ SUOMESSA 1990–2030



Palvelun kohteena uusi vanhus

”Suomessa vanhukset on teollistettu”
vanhustenhoidon edelläkävijä Sipoon kunta,
kunnanjohtaja Mikael Grannas. 4/2012.

Jos on vanha eikö osaa päättää asioistaan ja
saa hallita elämäänsä ?

- Asenne, että vanhus ei tarvitse vain hoitoa vaan välittämistä. Elämäniloa. (Valli. Hollanti. 2012)

Lakiuudistuksella pyrittiin mm

- **ennakolliseen** valvontaan (ohjaus ja yhteistyö)
- varmistamaan **tuottajien vastuuta** palvelun laadusta

Sosiaalihuolto ja sosiaalipalvelu - hyvin lyhyt oppimäärä

Perustuslaki

**Jokaisella on oikeus välttämättömään
huolenpitoon (19§)**

Julkisen vallan on turvattava jokaiselle **riittävät
sosiaalipalvelut**

Ihmiset ovat **yhtenvertaisia** lain edessä (6§)

Sosiaalipalvelut

- kansalaisen **toimintakyky**
- kansalaisen **jokapäiväisen elämän tuki**

Sosiaalihuolto

- tarkoituksena on järjestää yhteiskunnan jäsenille **riittävät sosiaalipalvelut**
- **viranomaisten organisoimaa toimintaa**

Sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu kunnalla

Kunnan on pidettävä huolta, että sosiaalipalveluja on saatavilla.

Sosiaalihuoltolaki (710/1982) 5 §

Sosiaalipalvelut voidaan **tuottaa**

JULKISINA

tai
palvelusetelin avulla

-> myönnetään hallintopäätöksellä

YKSITYISINÄ

- > päätös palveluntuottajan ja kuluttajan välisellä palvelusopimuksella



Kuka vastaa ?

KUKA VASTAA PALVELUSTA ?

- *Asiakkaan oikeudellinen asema ja oikeusturva riippuu*
sosiaalipalvelun oikeusperusteesta

Julkinen sosiaalipalvelu

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

Yksityinen sosiaalipalvelu

Yksityinen sosiaalipalvelu ostopalveluntuottajan ja kuluttajan **kauppasuhde**.

Yksityiset sosiaalipalvelut koskevat mm

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

Asiakkaan asema muuttumassa

korostuvat

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

Kuluttajansuojalaki määrää

Palvelu on suoritettava

- ❖ ammattitaitoisesti
- ❖ huolellisesti ja
- ❖ ottaen huomioon tilaajan edut.

Siis vastuu palvelusta ?

- Kunnilla vastuu kaikkien sosiaalipalvelujen **järjestämisestä**
- Palveluntuottajalla vastuu **yksityisen sosiaalipalvelujen sisällöstä ja toteuttamisesta**

A man in a white t-shirt and black shorts is lying on his back on a green grass field. He is pulling his right leg towards his chest with both hands, stretching his hamstring. He is wearing white socks and yellow athletic shoes. In the background, a red running track is visible, and the legs of other people can be seen. The text 'Taukojumppa Robert Häggblom punnertaa puolestamme' is overlaid in the top right corner.

Taukojumppa
Robert Häggblom
punnertaa
puolestamme

SOSIAALIPALVELUT ARVONLISÄVEROTTOMIA

Toimintakyvyn alentuessa.....

alv:n 37 §

Arvonlisäveroa ei suoriteta sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä

Sosiaalihuoltopalvelut alv 0 %

- AlvL (1501/1993) 37 §:
- Vero-ohje 604/40/2011
- omavalvontasuunnitelma
arvonlisäverottoman myynnin edellytys

Kenelle alv-ittomana ?

- 1) kun **toimintakyky** on alentunut
 - ... ei tule toimeen jokapäiväisessä elämässä
 -vanhus, vammainen, toipilas
 - ... jatkuva tila tai väliaikainen tila

Mitä alv-ittomana ?

- (Verohallinnon ohje 413/40/2006)

2) ateria-, siivous-, ruokaostos-,
kylvetys-, kuljetus-, saattaja-, ja
lumenluontipalvelut....

Edellytykset arvonlisäverottomalle palvelulle

- 3) palveluntuottaja on tehnyt toiminnastaan **ilmoituksen** siihen kuntaan, jonka alueella palveluja tuotetaan
- sen kunnan, jonka alueella palveluja tuotetaan, sosiaalihuollosta vastaava toimielin valvoo toimintaa sekä antaa tietoja ilmoituksenantovelvollisuuden täyttämisestä.

4) Sosiaalihuolto perustuu

- **joko** viranomaisen päätökseen
- **tai** palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen **kirjalliseen sopimukseen**

5) Palveluntuottajalla on asiakkaan kanssa yhteistyössä tehty **palvelusuunnitelma**.

Edellytykset arvonlisäverottomalle palvelulle

- 6) Palveluntuottajalla on **omavalvontasuunnitelma**, jonka toteutumista palveluntuottaja seuraa.

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 2000 eur /hlö / vuosi
- ✓ edellyttää noin 4 666 euron ostosta / v / hlö,

RAHANA LASKIEN ?

• Siivous maksaa	33.00 eur/t
hinnassa alv 23 %	<u>6.17</u>
arvonlisäverottomana	26.83 eur
 kotitalousvähennys 45 %	 <u>12.07 eur</u>
Siivouksen tuntihinta	14.76 eur



Omavalvontasuunnitelma

Kymmenen tanssiaskelta ja mitalli

1. askel

Palveluntarjoajan näköinen OV

Eletään ympäristölle ja uusille
toimintatavoille herkkänä ja
juurtuneet toimintatavat kirjataan

2.askel

OV OLEMASSA OLEVASTA ETEENPÄIN

- ovs pohjautuu olemassa oleviin aineistoihin
- kootaan ensin olemassa oleva olemassa oleva liitteeksi, johon viitataan
- jos olemassa olevaa dokumenttia tms ei voi liittää avoimeen asiakirjaan, siirretään tieto
- Asiakirjojen säilytys ja siihen liittyvät määräykset
- OV on jatkumo

3. askel

Koko henkilökunnan ov - työ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen
koko organisaation yhteisenä projektina
antaa eväät omavalvonnan
tarkoituksenmukaiselle toteutukselle

4. askel

Toiminta-ajatuksen kirkastus

- miksi, mitä/keitä varten, mihin tarpeeseen ?
- mitkä asiat toiminnassa ovat tärkeitä, olennaisia ?
- miten toimitaan ?

5. askel

Perustyövaiheiden prosessikuvaukset

- jokaisen palvelun ”purkaminen” osiksi, **palvelutuokioiksi**
- prosessit määrittävät palvelun tuotantotavan



6. askel

Vuorovaikutus palvelutuokioissa

Kuvataan vuorovaikutus palvelutuokioissa

- Missä tilanteissa vuorovaikutusta, minkä sisältöistä ja laatuista ?
- Asiakkaiden ja omaisten kuunteleminen
- Vuorovaikutuksen toimivuus: vaikutusmahdollisuudet

Osallisuus

- Palveluja käyttävien aito kuuleminen ja osallisuuden toteutuminen

Lähde: Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja. 16.2.2012

7.askel

Palveluprosessit, johon asiakas kokee kuuluvansa

- toiminnot joustavasti, ”asiakasta myöden”
- monta tapaa rakentaa, vahvistaa tai pilata asiakaskokemus (Mika Raulas, 2012)

8. Askel

Toimiva palveluympäristö

Arviointi ja kehittämissuunnitelma

Mitä tiloja, koneita/väaineitä ym, ihmisiä prosseihin tarvitaan ?

9.askel

Toiminnan vaaratilanteet

- Miten kutakin riskiä vältetään ja miten riskeihin varaudutaan

10.askel

OV asiakirjat, vakuuttava dokumentti

- Ovs koostaa ja esittelee dokumentit, paperit, lomakkeet ym, joita yritys käyttää
 - Esitteet, hinnastot.....
 - Palvelusopimus, Palvelusuunnitelma....
 - Lääkehoitosuunnitelma, Ruokalistapohja....
 - Pelastussuunnitelma, asiakasturvallisuussuunnitelma Jne jne



Seuraa asian kehittymistä.....

www.valvira.fi

www.elias.fi

Lopuksi

Hippusellinen toimintaa on arvokkaampaa kuin tonni teoriaa.... Joten

KIITOS !



KIITOS !
Pirteää
kevättä

12.5.2012

copyright@taija.härkki.2012