

# Laki yksityisistä sosiaalipalveluista

16.3.2012

Tutkija, MMM

Taija Härkki

# Esityksen askellus

---

Mikä laki ?

Mikä sosiaalipalvelu ?

Omavalvonta ?

# Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

- Laki tuli voimaan 1.10.2011
- VALVIRAn määräys ja ohjeistus 1.3.2012
- Omavalvontasuunnitelma siirtymäaika  
1.9.2012
- Uudella toimijalla 6 kk aikaa aloittaa OV

# Lain tarkoitus

## 1 §

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

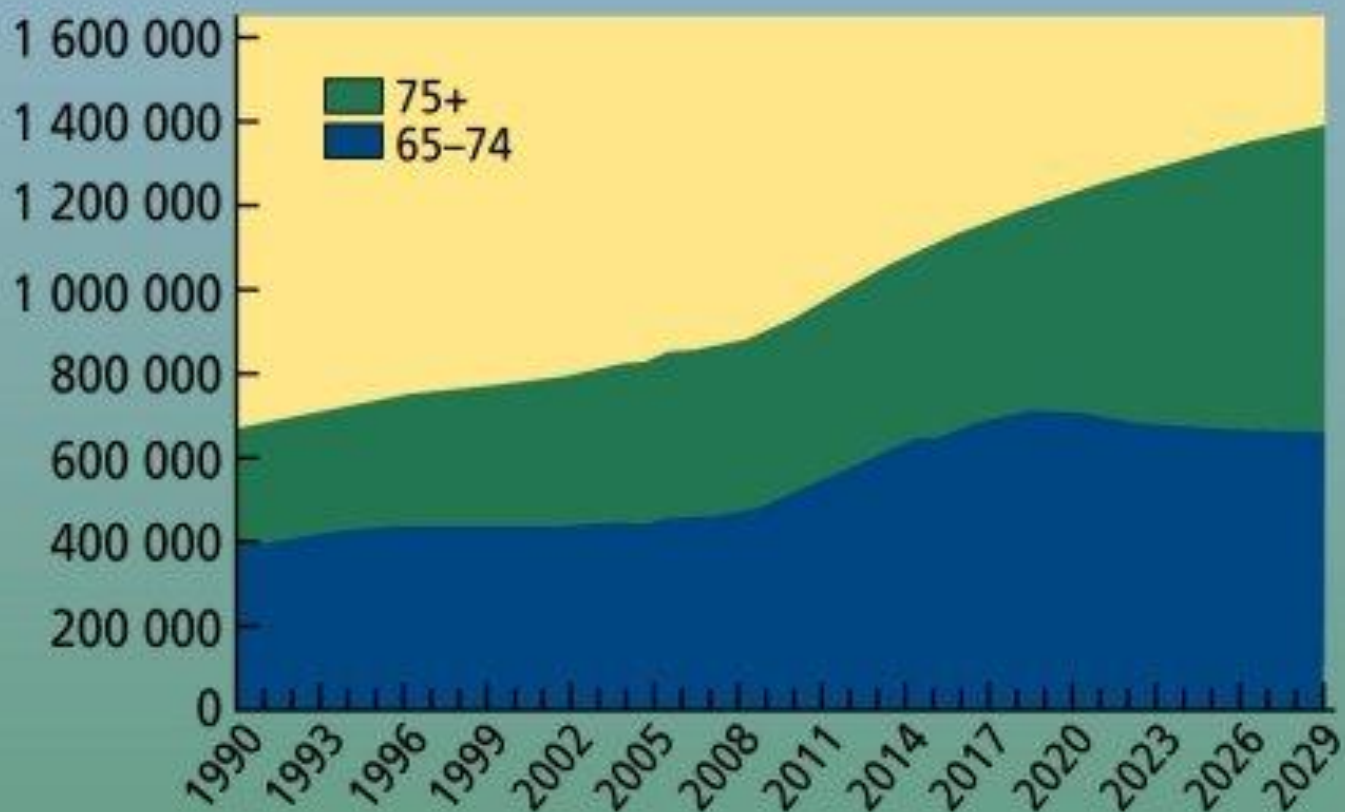
# Lakiuudistuksella pyrittiin mm

---

- varmistamaan **tuottajien vastuuta** palvelun laadusta
- ohjaamaan toimintaa **ennakolliseen** valvontaan

# MIKSI SÄÄDETTIIN UUSI LAKI ?

# IKÄIHMISTEN MÄÄRÄ SUOMESSA 1990–2030



# Kansalainen / asiakas / kuluttaja

- maksava kuluttaja on vaativa
- kuluttaja on entistä koulutetumpi
- erilaiset vanhukset: he ovat jo eläneet kulutusyhteiskunnassa
- kuluttaja pyrkii edulliseen (ei halpaan)
- kuluttaja hakee järkeviä ja yksilöllisiä valintaperusteita

# ETSITÄÄN

---

- **luotettavia ja ammattitaitoisia palveluntarjoajia**

# Laadukkaan palvelun eväitä....

- ” Perussuoritus ei riitä ”  
Raimo Summanen, 2006
- ” Luistelutaito ja peliäly ”  
Pär Mårts, 2011

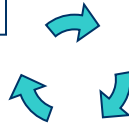
# OSAAMISVAATEET

- Ammattiosaaminen  
”tekeminen”

- Tilanneosaaminen  
”soveltaminen”

- Kuluttajaosaaminen  
”ymmärtäminen”

- Vuorovaikutus-  
osaaminen  
”kohtaaminen”



# Ketä laki koskee ? § 6

- sosiaalihuollon palveluja, joita kunta on velvollinen järjestämään sosiaalihuoltolain 17 §:n mukaan
  - > **Luvanvaraiset ympärivuorokautiset palvelut**
  - > **Rekisteröitävät ilmoituksenvaraiset ei-ylmpärlvuorokautiset palvelut**
  - > **Ei –rekisteröitävät ilmoituksenvaraiset kotipalvelun tukipalvelut: ShA (607/1983) 9 §**



# Sosiaalihuollon ja palvelujen järjestämisen perusteet



Perustuslaki

Jokaisella on oikeus välttämättömään huolenpitoon  
(19§)

Julkisen vallan on turvattava jokaiselle **riittävät**  
sosiaalipalvelut

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

## *Sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu*

- **Suomen perustuslain** (731/1999) 19.1 §:n mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään huolenpitoon
- **Kuntalain** (356/1995) 2 §:n mukaan kunta hoitaa sille laissa säädetty tehtävät
- **Sosiaalihuoltolain** (710/1982) 5 §:n mukaan kunnan on pidettävä huolta sosiaalihuollon suunnittelusta ja toteuttamisesta sen mukaan, kuin sosiaalihuoltolaissa tai muutoin säädetään (mm. sosiaalihuoltoa koskevassa erityislainsäädännössä).

## *Kunta voi järjestää sosiaalihuollon tehtävät*

- 1) hoitamalla toiminnan **itse**;
- 2) sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa;
- 3) olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä;
- 4) hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palvelujen tuottajalta; taikka
- 5) antamalla palvelunkäyttäjälle **palvelusetelin**, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelujen tuottajalta hankkimat palvelut kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

## ***Asiakkaan oikeudellinen asema ja oikeusturva riippuu sosiaalipalvelun oikeusperusteesta***

- ***Kunnallisessa sosiaalipalveluissa*** asiakkaan oikeusturvakeinoina ovat hallinto-oikeudelliset valitus-, muistutus- ja kantelumenettely. Palvelujen laatutasoilla ei ole yksiselitteisiä vaatimuksia. Asiakkaan oikeutta virhe- ja viivästymisseuraamuksiin ei ole säännelty, lukuun ottamatta vahingonkorvauslain mukaista taloudellisen vahingon korvaamista tietyissä tilanteissa.
- ***Puhtaasti yksityiset sosiaalipalvelut*** kuuluvat yksityistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011), kuluttajasuolain (38/1978) sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamisalaan.

## *Palveluseteli* (Palvelusetelilaki (569/2009 ja SHL 3 a luku))

Yhdistyy julkinen ja yksityinen sosiaalipalvelu

- Kunta myöntää hallintopäätöksellä palvelusetelin asiakkaalle, asiakas solmii sopimuksen kunnan valitsemista palveluntuottajista ja kunnalla on sopimussuhde palveluntuottajan kanssa.
- Asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan kuluttajaoikeuden ja sopimusoikeuden säännöksiä ja oikeusperiaatteita sekä AsiakasL:a ja SospaL:a.

Kunnalla on viimesijainen vastuu palveluista.

# Kuntien tehtävistä sosiaalihuollossa on säädetty

- Sosiaalihuoltolaissa (710/1982)
- Sosiaalihuollon erityislaissa kuten
  - Lastensuojelulaki (417/2007)
  - Kehitysvammalaissa (519/1977)
  - Päihdehuoltolaissa (41/1986)
  - Vammaispalvelulaissa (380/1987)
  - Lasten päivähoitolaissa (36/1973)

# Asiakkaiden asema, oikeudet ja osallisuus

## *Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (asiakaslaki)*

- 4 § oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun
- 5 § asiakkaan oikeus saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista ja hallintolaki 26 §
- 6 § päätös tai sopimus sosiaalihuollon järjestämisestä
- 7 § palvelu- ja hoitosuunnitelma
- 8 ja 9 § itsemääräämisoikeus ja osallistuminen sekä hallintolaki 14 ja 15 §
  - STMn työryhmän tehtävänä on valmistella lokakuun 2012 loppuun mennessä kehittämis ehdotukset koskien itsemääräämisoikeutta

## Sosiaalihuollon henkilöstön ammatillinen kelpoisuus ja mitoitus

- Sosiaalihuollon toimeenpanoon kuuluvia tehtäviä varten **kunnassa** pitää olla sosiaalihuollon ammatillista henkilöstöä ( *sosiaalihuoltolaki § 10* )
- Toimintayksiköissä on oltava **toiminnan** edellyttämä henkilöstö ( *laki yksityistä sosiaalipalveluista § 4* )
- Asiakkaan oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa edellyttää sen varmistamista, että asiakkaita palvelee **riittävä määrä** ammatillisesti kelpoista sosiaalihuollon henkilöstöä. ( *Asiakaslaki § 4* )

# Sosiaalihuollon henkilöstön ammatillinen kelpoisuus ja mitoitus

- Kunnan on huolehdittava siitä, että sosiaalihuollon henkilöstön peruskoulutuksen pituudesta, työnvaativuudesta ja toimenkuvasta riippuen osallistuu riittävästi sille järjestettyyn täydennyskoulutukseen.
- Säännöstä ei sovelleta **sellaisenaan** yksityisiin sosiaalipalvelujen tuottajiin
  - Kuntien ostaessa sosiaalihuollon palveluja, palveluille käytännössä asetetaan laatuvaatimuksia, joihin sisältyy henkilöstön osaamisesta ja koulutustasoa koskevia odotuksia



# Sosiaalipalvelu – mikä se on?

# Sosiaalipalvelut

Sosiaalihuoltolaki 17 §

- Kunnan on huolehdittava seuraavien sosiaalipalveluiden **järjestämisestä**:
- mm
- 3) kotipalvelut, kotipalvelun tukipalvelut
- 4) asumispalvelut
- 5) laitoshuolto
- 6) perhehoito

**Kunnat merkittäviä ostajia.**

# Tarkoituksena

---

tukea kansalaisen  
**jokapäiväistä elämää** siten,  
että hän voi jatkaa omaa  
elämäänsä omassa **kodissaan**

# 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 ?

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

# Edellytykset arvonlisäverottomalle palvelulle

- 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.

- Sosiaalihuolto perustuu
  - **joko** viranomaisen päätökseen
  - **tai** palveluntuottajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen
- Palveluntuottajalla on asiakkaan kanssa yhteistyössä tehty palvelu- tai muu vastaava suunnitelma.

# PALVELUSOPIMUS

- Yksityisen palveluntuottajan ja asiakkaan välillä tulee solmia kirjallinen sopimus, jossa määritellään palvelun tuottamisen ja järjestämisen ehdot, asiakasmaksut sekä ne velvollisuudet ja oikeudet, joita palveluntuottajalla ja toisaalta asiakkaalla on.
- Toimintayksiköllä tulee olla vastuuhenkilö, jonka tehtävä on valvoa toteutumista

# PALVELUSUUNNITELMA

Suunnitelmasta tulee ilmetä

- sosiaalihuollon tarpeen peruste
- asiakkaan toimintakyky
- palvelujen ja hoidon tarve
- palvelujen ja hoidon tavoitteet
- toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi

# Palvelusuunnitelma

- Milloin tahansa voi tarkistaa
- Selvästi kirjattu henkilö, joka vastaa ja koordinoi palveluja
- Asiakas tietoinen siitä, miten palvelut hoidetaan
- Palvelusuunnitelma varmistaa ja kuvaa, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita
- Ei ole este, jos ei olla yksimielisiä
  - Asiakkaan näkemys
  - Palveluntarjoajan näkemys

# Edellytykset arvonlisäverottomalle palvelulle

- 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 ?

|                              |                      |
|------------------------------|----------------------|
| ● <b>Siivous</b> maksaa      | 33.00 eur/t          |
| hinnassa alv 23 %            | <u>6.17</u>          |
| <b>arvonlisäverottomana</b>  | 26.83 eur            |
| <br>kotitalousvähennys 45 %  | <br><u>12.07 eur</u> |
| <b>Siivouksen tuntihinta</b> | 14.76 eur            |

# KUKA VASTAA PALVELUSTA ?

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

# Julkinen sosiaalipalvelu

- *Kunta vastaa ostopalveluna hankitun palvelun toteuttamisesta ja laadusta eikä voi siirtää järjestämisvastuutaan toiselle palveluntuottajalle.*
- *Kunnallisessa sosiaalipalveluissa asiakkaan oikeusturvakeinoina ovat hallinto-oikeudelliset valitus-, muistutus- ja kantelumenettely.*
- Palvelujen laatutasoilla ei ole yksiselitteisiä vaatimuksia
- Asiakkaan oikeutta virhe- ja viivästymisseuraamuksiin ei ole säännelty

# Julkinen < – > yksityinen

- Yksityiset sosiaalipalvelut kuuluvat yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain (922/2011), **kuluttajansuojalain (38/1978)** sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) soveltamisalaan.
- Yksityinen palvelu ostopalveluntuottajan ja kuluttajan **kauppasuhte.**

## Kuluttajalla ja palveluntarjoajalla velvollisuudet ja oikeudet

Kuluttaja-asiakkaan  
tulee **etukäteen selvittää**, mitä on ostamassa  
ja  
**palveluntuottaja on vastuussa**,  
että tuottaa sovitunlaista palvelua.

# Kuluttajansuojalaki määrää

- Palvelu on suoritettava
  - ❖ ammattitaitoisesti
  - ❖ huolellisesti ja
  - ❖ ottaen huomioon tilaajan edut.

# Palveluksen ominaisuudet

lähde: kuluttajansuojalaki 12 § (5.1.1994/16)

- Palveluksen on sisällöltään, suoritustavaltaan ja tulokseltaan vastattava sitä, **mitä voidaan katsoa sovitun....**

# Myös sosiaalihuollon asiakaslaki

pitää luottaa enemmän  
asiakkaan omaan kykyyn kertoa,  
minkälaisia palveluja hän tarvitsee

# Vastuu ?

---

- Sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu kunnilla
- Vastuu ostopalvelun sisällöstä tuottajalla



## OMAVALVONTA

- Omavalvonnalla tarkoitetaan **palvelun tuottajan omatoimista toiminnan varmistamista** siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, valvontaohjelmien ja laatusuosituksien sekä palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat vaatimukset.

Valviran valvontaohjelmat: [www.valvira.fi](http://www.valvira.fi)

# Ketä koskee omavalvonta?

Talousyksiköitä, jotka tarjoavat **sosiaalihuollon palveluja korvausta vastaan** liike- tai ammattitoimintana.

KUTEN

- Sosiaalityö, kasvatus- ja perheneuvonta, asumispalvelut, laitoshuolto ja lasten päivähoito
- Kotipalvelun tukipalvelut mm ateriala-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja- ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Sosiaalihuoltolaki (710/1982, § 17)

# Omaavalvonnasta laista nouseva tehtävä

- toiminnan **asianmukaisuuden** varmistaminen (6 §)
- valvontavastuu palveluntarjoajalle
- valvontakohteet samat kuin viranomaisvalvonnassa
- ydin on riskien hallinnassa

# Omavalvonta edellyttää

- itsearviointia
- sisäistä yrittäjyyttä
- oman työn vaikuttavuuden arvioimista
- eettisten näkökulmien tarkastelua
- uusia näkökulmia
- epäkohtien havaitsemista
- luovuutta toimintojen parantamiseen

# OMAVALVONNASTA ANNETUT MÄÄRÄYKSET

- Valviran määräys voimaan 1.3.2012
- Ohjeistaa ovs tekemistä että omavalvontaa
- Palveluntuottaja sisällyttää OVS ne määräykset, jotka **koskevat kyseistä palvelua**
- Sisältö tulee palvelualakohtaisesti em. valvontaohjelmista ja muista em. asiakirjoista

# Aikataulutus

- Uuden palveluntuottajan on laadittava ovs. 6 kk:n kuluessa toiminnan käynnistämisestä
- Toiminnassa oleva laatii suunnitelman **1.9.2012** mennessä
- Julkisesti nähtävillä, palvelu/yksikkökohtaisesti
- Toiminnan läpinäkyvyys, informaatiota asiakkaille, omaisille, kunnalle, verottajalle ym.

# Suhde olemassa olevaan tietoon

- Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen, itsenäinen ja avoin asiakirja
- Kaikki olemassa oleva, soveltuva tieto, joka on avointa on hyödynnettävissä ovs pohjaksi
- Laatu järjestelmillä ei voida korvata omavalvontajärjestelmää

OVS jatkuu...

Vastaa yksityisen terveydenhuollon omavalvonta-suunnitelmaa ja julkisen th:n laadunhallinta- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa

Ovs. on laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi suunniteltujen menettelyjen **kirjallista kuvaamista** ja siinä käytettäviä asiakirjoja

## OVS jatkuu...

- - Suunnitelman tavoitteena on ohjata työyhteisöä palvelun jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen.
  - Tarkoitus on, että työntekijät ja johto sitoutuvat laadun kehittämiseen ja että se toteutetaan yhteistyössä.
  - Suunnitelma kokoaa yhteen kaikki viranomais määräykset ja palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat vaatimukset

## 4.1 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN ( MITEN ?)

- 4.1.1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot
- 4.1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- 4.1.3 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt
- 4.1.4 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen
- 4.1.5 Asiakkaan ja omaisten osallistuminen
- 4.1.6 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

## 4.1 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN

- Tuottajan tiedot ja omavalvonnan organisointi

- - viralliset ja ajan tasalla olevat tiedot
- - vastuuvakuutuksen voimassaolo (kuntapuolella esim. omaishoitajan tapaturmavakuutuksesta tiedottaminen)
- - toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- - vastuuhenkilöiden nimeäminen eri toiminnoille – vastuun jakaminen rakentaa yhteistyötä

# ● HENKILÖSTÖN OSALLISTUMINEN

- - sovitaan henkilöstön ja opiskelijoiden
  - perehdyttämisestä ja kouluttamisesta laadun,
  - omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden
  - toteuttamiseen
- Voi sisältyä yksikön perehdyttämissuunnitelmaan

# ASIAKKAIDEN OSALLISTUMINEN

- miten asiakas ja omaiset voivat antaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta
- 
- menettely siitä, miten tietoa käytetään toiminnan kehittämisessä
- tavoitteena on, että asiakaspalautetta kerätään systemaattisesti

# RISKINHALLINTA

- Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan...

- ■ miten riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan, ehkäistään, raportoidaan ja tilastoidaan
- miten korjaavat toimenpiteet tuodaan käytäntöön ja mukaan kehittämistyöhön
- miten henkilöstölle tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä
- miten asiakkaalle annetaan tietoa ja tukea hänen kokemansa haittatapahtuman jälkeen

## 4.2 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA ( MITÄ valvotaan ? )

- 4.2.1 Henkilöstö
- 4.2.2 Toimitilat
- 4.2.3 Laitteet ja tarvikkeet
- 4.2.4 Asiakasturvallisuus
- 4.2.5 Asiakkaan asema ja oikeudet
- 4.2.6 Asiakastyön sisältö
- 4.2.7 Asiakastietojen käsittely

## 4.2 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

- Henkilöstö

- Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan...
  - henkilöstön määrä, rakenne ja sijaisten käytön suunnitelma
  - rekrytointisuunnitelma, josta käy ilmi, miten varmistetaan työnhakijan soveltuvuus (kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien rikostausta)
  - henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen asiakastyöhön

## Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

### Omavalvontasuunnitelmaan...

- laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista (mm. valvontaohjelmissa esitetyt asiakkaiden sijoittamista koskevat vaatimukset, ulkopuolisten käytössä olevat tilat yms.)
- nimettävä toimintayksikölle palvelussa käytettävien **terveydenhuollon** laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö

- Asiakasturvallisuus

- - Omavalvontasuunnitelmaan liitetään
  - toimintasuunnitelma asiakasturvallisuuden kehittämistä ja seurannasta
    - nimetään asiakasturvallisuudesta vastaava
    - kuvataan toimintayksikössä käytössä olevat valvontalaitteet, niiden käytön periaatteet ja käytön seuranta
    - liitetään toimintaohjeet asiakkaiden henk.koht. käytössä olevien turvalaitteiden toimintavarmuuden seurannan ja hälytysten vastaanoton käytännöistä ja vastuista

## Asiakkaan asema ja oikeudet

- Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan ...

- sopimuksesta/hallintopäätöksestä
- hoito- ja palvelusuunnitelma (LastensuojeluL 27§)
- tiedot asiakkaan informoinnista sopimukseen ja niiden ehtoihin liittyvissä kysymyksissä
- tieto miten asiakasta kuullaan ja miten hänen toiveensa otetaan huomioon palvelusta sovittaessa
- kuvaus, miten hoito- ja palvelusuunnitelmaa seurataan ja päivitetään

## Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

- miten toimitaan, kun todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasianmukaisesti tai loukkaavasti
- suunnitelma, miten tarvetta rajoitustoimiin vähennetään
- perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä koskevat periaatteet
- rajoitustoimenpiteisiin liittyvät menettely- ja seuranta ohjeet
- asiakasta informoidaan muistutusmenettelystä

## • ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

- Valvontaohjelmat ja eri toimintoja ohjaamaan laaditut suositukset määrittävät asiakastyön sisältöä
  - Kasvua/hyvinvointia edistävät käytännöt
  - Ravitsemus/ruokahuolto
  - Päivittäinen toiminta (ulkoilu, liikunta, virkistys, virike)
  - Hygieniäkäytännöt: siivous, jäte, pyykki, infektiot
  - Sairaushoito: akuutit tilanteet, pitkäaikaissairaat
  - Lääkehoito: lääkehoitosuunnitelma, vastuuhenkilö
  - Kotipalvelun tukipalvelut eroavat sisällöltään eniten

# ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

- Omavalvontasuunnitelman liitteeksi laaditaan...

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

Linkki: [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

## • OMAVALVONNAN ASIAKIRJAT

- Omavalvonnan asiakirjoja ovat kaikki palvelujen tuottamista ohjaavat viranomaisten edellyttämät luvat, ilmoitukset, suunnitelmat ja selvitykset
- Muita viranomaisia ovat:
  - kunnat
  - pelastusviranomaiset
  - työsuojeluviranomaiset
  - kuntien elintarvikevalvonnasta vastaavat
  - kuntien terveydensuojeluviranomaiset

# OMAVALVONNA SEURANTA JA ARVIOINTI

- Omavalvonnan todentaminen edellyttää suunnitelmallista kirjaamista, seuranta ja arviointia.
- Omavalvonta käynnistyy kuvaamalla palvelun prosessit
  - arvioidaan riskit ja kriittiset työvaiheet
  - asetetaan laatutavoitteet
  - sovitaan korjaavista toimenpiteistä
  - laaditaan tarvittavat menettely-/työohjeet
  - sovitaan seurantakäytännöistä
  - sovitaan omavalvonnan asiakirjoista, niiden muodosta, päivittämisestä, hyväksymisestä ja säilyttämisestä; 10 v.

# RISKINHALLINTA

- Vaiheet:
  - Riskien tunnistaminen: prosessikuvauksista, asiakaspalautteista, työntekijän/omaisten arvio
  - Riskien arviointi: mietitään, miten vakavasta riskistä on kysymys, toistuvuus
  - Riskeihin vastaaminen: mietitään, voidaanko riskit ennakoida, voidaanko varautua, tarvitaanko koulutusta vai riittääkö tiedottaminen, kuka vastaa, tarvitaanko resursseja
  - Riskien seuranta ja raportointi:

## RISKIT jatkuu...

- palveluun liittyvät riskit
- lääkehoitoon liittyvät riskit
- tiloihin ja laitteisiin liittyvät riskit
- tietosuoja
- henkilöstöön liittyvät riskit: henkilöstön aiheuttamat ja henkilöstölle tapahtuvat
- asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät riskit
- asiakkaan itse aiheuttamat
- muut riskit

# ASIANMUKAISUUS ?

# 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)

# Palvelujen ongelmia

- 1) Palveluntarjoajan **rehellisyys** ja **vastuu**
  - 2) Hinta - laatu –suhde
  - 3) **Turvallisuus**
  - 4) **Kuluttajainformaatio**
  - 5) Palvelujen saavutettavuus
- ( TEM, 2012)

# Julkisesti rahoitettujen palvelujen laadullinen vähimmäisvaatimus

Ostopalvelujen tulee vastata  
sitä tasoa, jota edellytetään  
**vastaavilta kunnallisilta  
palveluilta.**

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnitellusta ja  
valtionavustuksista annettu laki (733/1992, § 4 )

# ”Kasvaminen” omavalvontaan

**Omavalvonnasta** tulee toimintaan kuuluva työkalu ja jatkumo, kun omavalvontaa suunnitellaan ja toteutetaan **koko henkilökunnan yhteistyönä**.



# Omavalvontasuunnitelma

---

Kymmenen tanssiaskelta  
ja  
mitalli



# 1. askel

## Palveluntarjoajan näköinen OV

- Edellyttää, että omavalvontasuunnitelmalle sallitaan joustavuus, yksilöllisyys ja tarkoituksenmukaisuus
- 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
- Se on totta ! Se on totta !

# 3. askel

## Koko henkilökunnan ov - työ

Omavalvontasuunnitelman laatiminen  
**koko organisaation yhteisenä projektina**  
antaa eväät omavalvonnan  
tarkoituksenmukaiselle toteutukselle

# Hyödyt ?

- Sitoutuminen
- Yhteen hiileen puhaltaminen, tiimiytyminen vahvistuu
- eri alojen toiminnan ja ympäristöjen yhteensovittamista
- Perustehtävä-tietoisuuden huoltaminen
- Kokonaisuuksien ymmärrys kasvaa
- Toimiva ”Tervetuloa taloon” materiaali

## 4. askel

# Toiminta-ajatuksen kirkastus

- Toiminta-ajatus (miksi, mitä/keitä varten, mihin tarpeeseen ?)
- Toimintaa ohjaavat arvot (mitkä asiat toiminnassa ovat tärkeitä, olennaisia ?)
- Toimintaperiaatteet kuten esim laatupolitiikka (miten toimitaan ? )

# Hyödyt

- "Kenelle, mitä, miksi ja miten"
- tarkennettava vastauksia yhä uudelleen, koska asiakas ja vaateet muuttuvat
- Kertoo sidosryhmille kuten kunta- ja kuluttajaostaja: **näillä perustoilla meillä toimitaan**
- Imagon rakennusta

## 5. askel

### Perustyövaiheiden prosessikuvaukset

- kaikki prosessit ja rutiinit voidaan määrittää pienintäkin yksityiskohtaa myöten
- prosessit määrittävät palvelun tuotantotavan
- jokaisen palvelun ”purkaminen” osiksi, **palvelutuokioiksi**

# esim Asiakkaan huoneen siivous

- Asiakas **tilaa** huoneen siivouksen, siivooja **valmistautuu** työhön, siivooja menee **asiakkaan huoneeseen**, siivooja tekee työn, siivooja päättää työn.

# Hyödyt ?

- selkeys
- yhteinen näkemys
- samalla työn ohje
- kerrattavissa
- tiedon jakaminen: muutkin osaavat tehdä
- ehkä puuttuu ”palikoita”
- ehkä parempi kokoamisjärjestys
- järjestelmällisyys ja yksityiskohdat
- > ei hyvin onnistu kaikilta ihmistyypeiltä
- > vaatii sopeuttamista



## 6. askel

# Vuorovaikutus palvelutuokioissa

Kuvataan vuorovaikutus palvelutuokioissa

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

# esim Asiakkaan huoneen siivous

- Asiakas tilaa huoneen siivouksen, asiakkaan kanssa käydään neuvonpito **mitä ja miten** hän haluaa siivottavan, siivooja valmistautuu työhön, siivooja menee asiakkaan huoneeseen, siivooja **huomioi** asiakkaan, siivooja tekee työtään alan toimintatapojen mukaisesti, siivooja **kysyy** onko työ asiakkaan mielestä tehty hyvin, siivooja päättää työn.

# Osallisuus

- Palveluja käyttävien aito kuuleminen ja osallisuuden toteutuminen

Lähde: Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja. 16.2.2012

- "Persoonalliset vastaukset" Italia
- Miten voi katsoa niin ohi.....

## 7.askel Asiakaskokemuksen rakentaminen palveluprosessiin

- monta tapaa rakentaa, vahvistaa tai pilata asiakaskokemus (Mika Raulas, 2012)
- asiakkaat **nauttivat** palveluprosessin **yksilöllisellä tavallaan**, omaa reittiään!!!

## 8. Askel

# Palvelu ympäristö

Kootaan, mitä tiloja, koneita/välineitä ym, ihmisiä prosesseihin tarvitaan

- Tilat, koneet, välineet
- Ammattitaito ja käsien määrä =  
hlökunta
- Mitä muuta ....

# 9.askel

## Palveluprosessin vaaratilanteet

- Riskit, kriittiset työvaiheet ja **vaaratilanteet**, joissa vaatimustason saavuttaminen vaatii **erityistä huolellisuutta** tai **erityistoimia**
- Miten kutakin riskiä vältetään ja miten riskeihin varaudutaan
-

# Riski : työntekijöiden uupuminen

Voidaanko riskiä välttää teknologian avulla ?  
osittain korvata palveluja, lisätä työn  
tuottavuutta, keventää fyysistä rasittavuutta

# 10.askel

## OV asiakirjat, vakuuttava dokumentti

- Ov koostaa ja esittelee dokumentit, paperit, lomakkeet ym, joita yritys asiakas- ym sidosryhmäpinnassa käyttää
  - Esitteet
  - Palvelusopimus
  - Palvelusuunnitelma
  - Ruokalistapohja
  - Jne jne



10  
3

12.5.2012

copyright@taija.härkki.2012

# Seuraa asian kehittymistä.....

mm [www.elias.fi](http://www.elias.fi)

# Lopuksi

---

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

KIITOS !



KIITOS !  
Pirteää  
kevättä

# Mikä ennustaisi palveluntarjoajasta hyvää ?

- Tekijä kuuntelee, kuuntelee, kuuntelee .....
- Ammattitaidosta todisteita ja siitä kertovia työn toteutus**vaihtoehtoja**
- Ostajan edun huomioivia ratkaisuja
- Ostajalle jää valinta
- Vertailukelpoinen hinta
- Homma käynnistellään hallitusti, mutta töpinällä
- Eteneminen työn vaatimusten mukainen
- Itsetehtyyn verrattuna ostaja saa lisäarvoa  
( vakuutuksia / **turvaa**, koneita/ **nopeus**, **laatu**, alan tietoa/  
**lupatietoa ,ohjeita, tuotetuntemusta**