

Kuinka askeltaa ja hyödyntää omavalvontaa ?

5.3.2012

Tutkija, yrittäjä

MMM Taija Härkki

Ostopalveluntarjoajan näkökulma

- Vastuu palvelusta
- Ovs tarpeellinen ja hyödyllinen –miten ?
- Miten askeltaa omavalvontaa, jotta hyödyt saataisiin mahdollisimman hyvin kotiin ?

Laki lähtee ”hyvästä laadusta”

1 §

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

Omavalvonnin tehtävä

6 §

- toiminnan **asianmukaisuuden** varmistaminen

Toiminnan asianmukaisuus ?

-
- Kutakin toimialaa koskevat
lait, määräykset
- Kunta ja kuntaostaja
- Kuluttaja-asiakas ja hänen yhteisönsä
- Palveluntuottaja
-

HYVÄ LAATU ? KUKA VASTAA SIITÄ?

Toisenlainen suhde - erilainen laadun määrittäminen ja vastuu

Yksityinen palvelu
ostopalveluntuottajan ja kuluttajan
kauppasuhde.

Molemmilla velvollisuudet ja oikeudet

Asiakas on kuluttaja,
joka nauttii **kuluttajansuojaa**
ostajana toimiessaan
Palvelutuottaja on vastuussa
tuottamastaan palvelusta.

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 sovituksen....**

Palvelussa on virhe

13 §

- jos se ei vastaa niitä **tietoja**, jotka palveluntarjoaja on antanut **palvelun sisällöstä** tai suorituksesta taikka muista palvelun laatua tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista

Palvelujen ongelmia

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

Hyvä laatu ?

- Asiakas itse **määrittelee, mitä haluaa, hän** valitsee, päättää ja maksaa.
- Asiakas on yksityisen sosiaalipalvelun itseoikeutettu **arvioija**.

Myös sosiaalihuollon asiakaslaki

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

Vastuu ?

- Sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu kunnilla
- Vastuu ostopalvelun sisällöstä tuottajalla

Lakiuudistuksella pyrittiin mm

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



Omavalvonta

**Kymmenen rautaista
tanssiaskelta
ja
mitali**



1. askel

Palveluntarjoajan näköinen OV

- Edellyttää, että omavalvontasuunnitelmalle sallitaan joustavuus, yksilöllisyys ja tarkoituksenmukaisuus
- Eletään ympäristölle ja uusille toimintatavoille herkkänä ja juurtuneet toimintatavat kirjataan

Hyödyt ?

- Lähtökohdiltaan jo toiminnassa kiinni
- Lähtee luontevasti elämään arjessa
- Löytää merkityksellisiä muutostarpeita
- Koetaan omaksi

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 !

Hyödyt ?

- + kirjallinen kuvaus
- + järjestelmällinen
- + olemassa olevien aineistojen koostaminen yhteen
- + suunnitelma, jalat maassa
- + puutteet ja kehittämisideat työstettäväksi
- + jatkojalostaminen

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" pitää olla selkeinä, muutoin toiminta on kaaos
- tarkennettava vastauksia yhä uudelleen, koska asiakas ja vaateet muuttuvat
- Kertoo sidosryhmille kuten kunta- ja kuluttajaostaja: **näillä perustoilla meillä toimitaan**
- Imagon rakennusta

Työkalu yhteisen työnäyn vahvistamiseen

- Henkilökunnan osaamisen kaksi osa-aluetta
 1. Ammatillinen **perustyön** osaaminen
 2. Oman työn **kehittämisoaaminen**
 - > oman työyhteisön arjen työkäytäntöjen kehittäminen
 - > asiakaspalvelun laadun varmistaminen

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

Laadukkaan palvelun eväitä....

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

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

Hyödyt ?

- tasa-arvoinen vuorovaikutus
- jokaiselle kuuluva velvollisuus
- vuorovaikutus nostetaan merkitykselliseksi
- persoonalliset vastaukset
- tehdään näkyväksi asiakkaan ja omaisen jatkuva vaikuttamisoikeus
- valmentaudutaan kohtaamaan asiakkaan ja omaisten vaikuttamista

.....jatkuu.....

- palvelun halutaan olevan sosiaalinen tapahtuma
(ennakointiraportti 2020, TEM)
- tehdään näkyväksi asiakkaan ja omaisen jatkuva vaikuttamisoikeus

vuorovaikutus tuloksellista

- Palvelusopimuksen muutostarpeiden seuraaminen ja sopimuksen muutoskäytännöt

7.askel Asiakaskokemuksen rakentaminen palveluprosessiin

- Palvelu rakentuu palvelutuokioista, jotka yhdessä muodostavat **asiakkaalle arvoa** tuottavan palvelun kokonaisuuden
- monta tapaa rakentaa, vahvistaa tai pilata asiakaskokemus (Mika Raulas, 2012)
- asiakkaat **nauttivat** palveluprosessin **yksilöllisellä tavallaan**, omaa reittiään!!!

Hyödyt ?

- Asiakaskokemuksen systemaattinen johtaminen
- Asiakkaalle merkityksellisiä kokemuksia
- Seurannan väline
- Asiakkaiden tunteukset ?
- Minkä arvon palveluntuottaja asiakkaalle tuo ?

”Tykkäämiset” esille

- erityistä huomiota siihen, miten toimien kunkin asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ja ”tykkäämisiä” saadaan jatkuvasti kopattua vuorovaikutustilanteista palvelussa toteutettaviksi

8. Askel

Palveluympäristö

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

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

- lupa ym ehtoihin liittyvien edellytysten ylläpito

- Resurssien kohdentaminen oikeisiin asioihin tarkentuu
- Resurssien hukkakäyttöä esille

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
-

Hyödyt ?

- yrityksen valvontavoimavarat riskien kannalta oleellisimpiin asioihin ja käyttökelpoisimpiin ehkäiseviin toimenpiteisiin
- Turvallisuus, oikea-aikaisuus, kiireettömyys....
- Jo asioiden käsittely vähentää riskejä



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

Hyödyt ?

- avoimuus, läpinäkyvyys
- ajantasaisuus
- vertailukelpoisuus
- sidosryhmille monipuolinen tieto
- ammattiote
- kunta- ja kuluttajaostajan päätöksenteon apuväline
- Luotettavuus, turvallisuus, vastuullisuus, houkuttelevuus





Lopuksi

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

KIITOS !