

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista

25.4.2012

Taija Härkki p. 0400 432 585

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

- Laki tuli voimaan 1.10.2011
- VALVIRAn määräys ja ohje 1.3.2012
- Omavalvontasuunnitelman **alkuversio** otettava käyttöön 1.9.2012
- Omavalvonta jatkumo, korjaa itse itseään

Esityksen askellus

Mikä laki ?

Mikä sosiaalipalvelu ?

Mikä omavalvonta ?

Ja ei kun kääritään hihat !

Lain tarkoitus

1 §

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



Ketä laki koskee?

Ketä laki koskee ? (§ 6)

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 §)

Lain tuoma muutos rekisteröintiin

-> Luvanvaraiset ympärivuorokautiset palvelut

-> Ilmoituksenvaraiset

- Rekisteröivät

ei-ympärivuorokautiset palvelut

- Ei- rekisteröivät

kotipalvelun tukipalvelut: ShA (607/1983) 9 §

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§)

Sosiaalihuolto

viranomaisten organisoimaa toimintaa,
jonka tarkoituksena on järjestää
yhteiskunnan jäsenille
riittävät sosiaalipalvelut

Sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu kunnalla

Kunnan on pidettävä huolta sosiaalihuollon järjestämisestä.

Sosiaalihuoltolaki (710/1982) 5 §

Sosiaalipalvelut

- edistävät kansalaisen hyvinvointia ja **toimintakykyä**
- tukevat kansalaisen **jokapäiväistä elämää** siten, että hän voi jatkaa mahdollista pitkästi omassa kodissaan

Sosiaalipalvelut voidaan **tuottaa**

JULKISINA

tai

- palvelusetelin avulla
- > myönnetään hallintopäätöksellä

YKSITYISINÄ

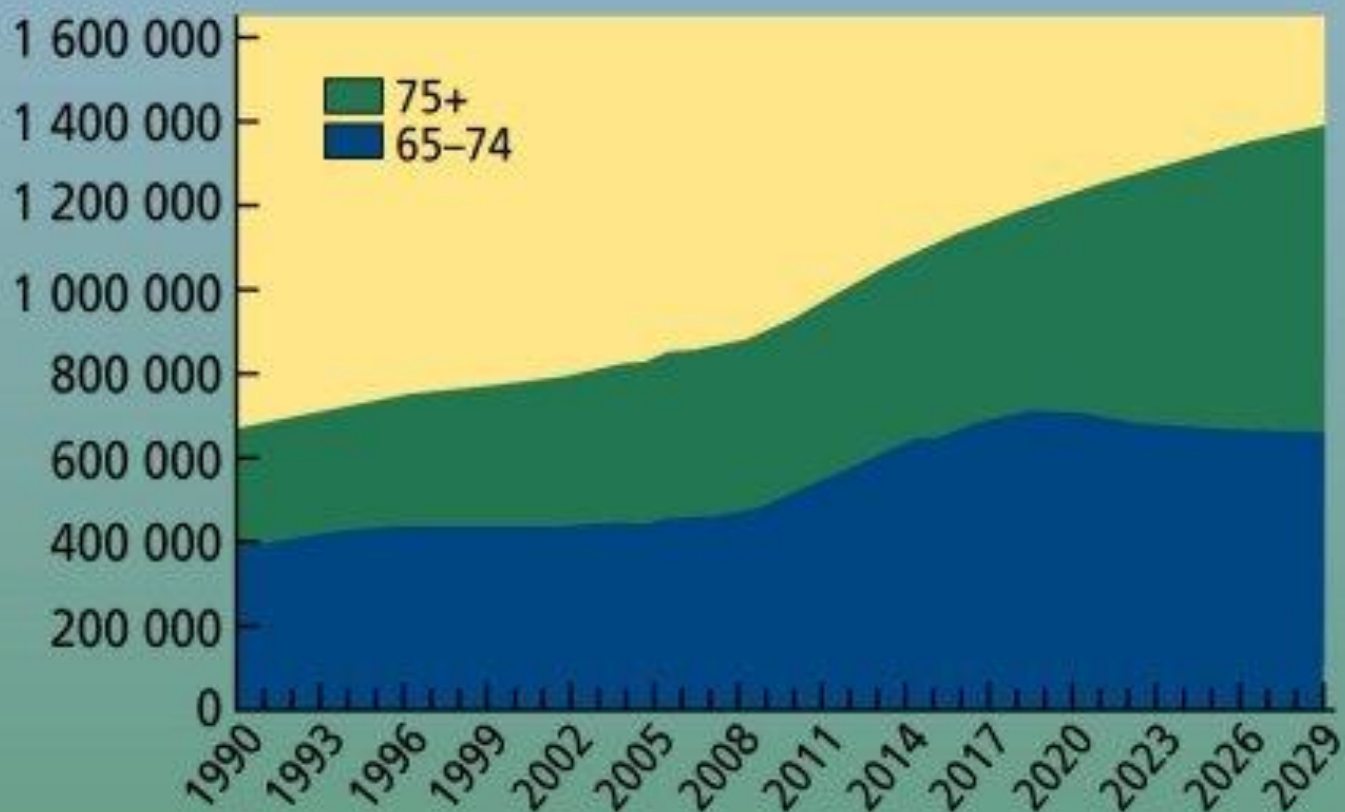
- > päätös palveluntuottajan ja kuluttajan välisellä palvelusopimuksella

Lakiuudistuksella pyrittiin mm

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

MIKSI SÄÄDETTIIN UUSI LAKI jolla varmistetaan palveluja ?

IKÄIHMISTEN MÄÄRÄ SUOMESSA 1990–2030



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

ETSITÄÄN

- **luotettavia ja ammattitaitoisia palveluntarjoajia**

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

Yksityisiä sosiaalipalveluja ostaa

kuluttaja, joka

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

Kuluttajansuojalaki määrää

Palvelu on suoritettava

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

Siis vastuu palvelusta ?

- Kunnilla vastuu kaikkien sosiaalipalvelujen **järjestämisestä**
- Palveluntuottajilla vastuu **yks 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, while his left leg is extended straight up into the air. 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

OMAVALVONTA

Omavalvonta tarkoittaa sitä, että **palveluntuottaja omatoimisesti varmistaa**, että toiminnassa toteutuvat

- lainsäädännön, valvontaohjelmien ja laatusuositusten sekä
- palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat vaatimukset.

Valviran valvontaohjelmat: www.valvira.fi

Oma-valvonnan laista nouseva tehtävä

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

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.

Toimijoille yhteinen ” OV-kieli ”

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

Valviran määräys www.valvira.fi

- Ohjeistaa ovs tekemistä että omavalvontaa
- Palveluntuottaja sisällyttää OVS ne määräykset, jotka **koskevat kutakin sosiaalipalvelua**
- Sisältö tulee palvelualakohtaisesti em. valvontaohjelmista ja muista em. asiakirjoista

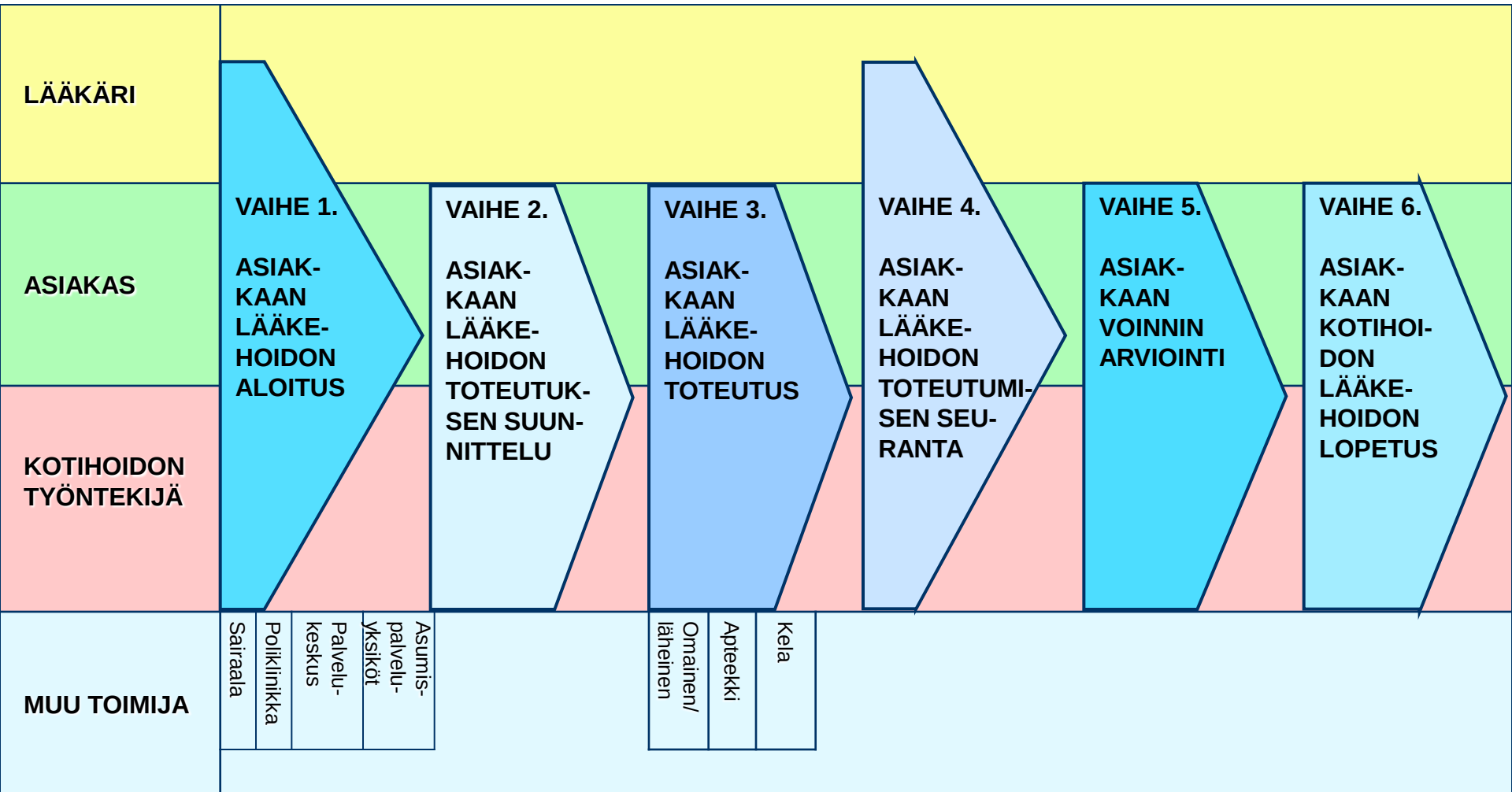
Omavalvonta on

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

Omavalvontasuunnitelma

Toiminnan laadun varmistamiseksi
suunniteltujen menettelyjen
järjestelmällistä,
kirjallista kuvaamista.

KOTIHOIDON ASIAKKAAN LÄÄKEHOIDON PROSESSI



Omavalvonta -aineisto

- **Omavalvonta-asiakirjat:**
omavalvontasuunnitelma ja sen liiteasiakirjat
- Liiteasiakirjoja ovat kaikki palvelujen **tuottamista ohjaavat** viranomaisten edellyttämät luvat, ilmoitukset, suunnitelmat ja selvitykset
 - sosiaaliviranomaiset
 - pelastusviranomaiset
 - työsuojeluviranomaiset
 - kuntien elintarvikevalvonnasta vastaavat
 - kuntien terveydensuojeluviranomaiset

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

Avoim asiakirja

- Julkisesti nähtävillä, palvelu/yksikkökohtaisesti
- Ei hyväksytetä tai toimiteta mihinkään
- Johdon allekirjoitus vuosittain
- Toiminnan läpinäkyvyys, informaatiota asiakkaille, omaisille, kunnalle, verottajalle ym.

OVS jatkuu

Suunnitelman tavoitteena

- koota yhteen kaikki määräykset ja vaatimukset
- toteutetaan yhteistyössä
- työntekijät ja johto sitoutuvat laadun kehittämiseen
- ohjata työyhteisöä palvelun jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen



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**

1. Tiedot palvelutuottajasta

- toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- viralliset ja ajan tasalla olevat tiedot
 - vastuuvakuutuksen voimassaolo
- vastuuhenkilöiden nimeäminen eri toiminnoille – vastuun jakaminen rakentaa yhteistyötä

- Palvelujen tarjonnassa on huolehdittava siitä, että palveluperiaate toteutuu **koko** palveluketjussa (esim asiakkaan näkemysten huomioiminen)

2. Arvot (Pertunmaan kunta, kotihoito)

Luottamus

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

Empaattisuus

- Asiakkaita kuunnellaan ”herkällä korvalla”
- Asiakaan luona ollaan aidosti läsnä ja keskitytään käynnillä 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
- Asiakaan ”yli ei puhuta”, vaan asiakas huomioidaan aina keskustelussa
- Uudelle asiakkaalle esittäydytään ja häntä teititellään

2. Toiminta-ajatus

- Ilmaisee toiminnan perustarkoituksen
- Kunnan strategia sisään arvoihin, toiminta-ajatuksen esim palvelun vaikuttavuus
- Nivoo toiminnot yhteen
- Peilaa sitä, mitä työntekijän pitäisi kokea meillä tekevänsä

3. Omavalvonnasta johtaminen, vastuuhenkilöt ja organisointi

- Omavalvonnasta vastaava johdon edustaja (t)
- Omavalvonnasta vastuuhenkilö yksikössä
- Omavalvonnasta suunnittelu- ja toimeenpano-työryhmän jäsenet yksikössä

4. Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen

- kuvataan henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämistä ja kouluttamisesta laadun, omavalvonnan ja asiakasturvallisuuden toteuttamiseen
- tai**
- mahdolliset asiakasturvallisuussuunnitelma, perehdyttämissuunnitelma ym liitteeksi OVS:aan

TURVALLISUUSKÄVELY

uudelle työntekijälle

Turvallisuuskävelykortti:

Edut:

- Toimitilat
- Sisäänkäynnit
- Varauloskäynnit
- Alkusammutusvälineistö
- Palohälytyspainikkeet
- Ilmastoinnin poissulku

- Nopea
- Turvallisuus nostetaan esille: meille tärkeä asia
- Motivoi syvällisempään perehdytykseen

5. 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

Palautteen hankinta ja käyttö omavalvonnassa

- Kuvaus yksikön/palvelutoiminnan asiakaspalaute-järjestelmästä
 - Kuvaus asiakaspalautteen hankintatavoista
 - Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä
 - Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan
 - kehittämisessä
 - Käytössä olevan asiakaspalautejärjestelmän toimivuuden arviointi
- **Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi ja toimenpiteiden aikataulu**

Massakysely – arjen palaute

- massakyselyinä suoritettavat asiakaskyselyt eivät kerro juuri mitään palvelujen vaikuttavuudesta.
- **Asiakastyytyväisyyden** mittaaminen tulisi olla osa organisaation **normaalia toistuvaa toimintaa ilman että siihen uhrataan merkittäviä resursseja.**
- Asiakaskeskeisen laadun ratkaiseva tekijä on systemaattinen ja monipuolinen asiakaspalautteen kerääminen.
- Se asiakaspalaute, jota saadaan **osana arjen toimintaa on pääsääntöisesti paljon täsmällisempää kuin asiakaskyselyistä saatava palaute**

Vaikuttavuus ?

Kaiken perusta on asiakasvaikuttavuus tai tapauskohtainen vaikuttavuus eli se prosessi, joka tapahtuu asiakkaan ja työntekijän välillä.

- Prosesseihin liittyviä arviointikysymyksiä:
 - ✓ kuinka asiakkaat otetaan mukaan?
 - ✓ mitä heille tapahtuu, kun he osallistuvat?
 - ✓ vastataanko asiakkaan tarpeisiin?
 - ✓ kuinka henkilökunta ja asiakkaat ovat keskenään vuorovaikutuksessa?
 - ✓ kuinka henkilökunta ja asiakkaat ymmärtävät toiminnan?
 - ✓ mikä on toiminnan arkipäivän todellisuus?
 - ✓ mitkä ovat toimintamuodot (mukaan lukien sekä viralliset että epäviralliset, odottamattomat toiminnot)?
 - ✓ muuttuuko toiminta palauteprosessien myötä ja jos muuttuu, kuinka?

6. OVn ydin : RISKIEN HALLINTA

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

Mitä riskejä esim

- 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

- Tästä kokonaisuudesta suositellaan laadittavaksi menettelyohjeet ja seurantalomakkeet
- Lisätietoa: STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille. www.stm.fi

Oppaasta löytyy muun muassa riskienhallinnan arviointivälineitä

7. Mitä henkilöstä ovs:aan ?

- Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta
- **rekrytointisuunnitelma**, josta käy ilmi, miten varmistetaan työnhakijan soveltuvuus (kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien rikostausta)
- **sijaisten käytön suunnitelma**
- henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttäminen asiakastyöhön

Osaaminen ja työhyvinvointi

- **Kuvaus** henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt)
- Sairauspoissaolojen seuranta
- Osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut
- Arviointi henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin tilasta/ kehittämiskohtien paikantaminen ja suunnitelmat kehittämistoimenpiteistä
- **Suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutus-suunnitelma**

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■

- otetaan huomioon mm päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain ja valvontaohjelmien säädökset
- Henkilöstöluettelo esitetään pyydettäessä valvontaviranomaisille
- **Arviointi** henkilöstön riittävydestä ja ammatillisten kelpoisuusehtojen toteutumisesta
- **Kehittämissuunnitelma**

8. Toimintaympäristö, laitteet

- Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevista tiloista
- Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista
- Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä
- Kuvaus siivous, jäte- ja pyykinhuoltoa koskevista käytännöistä
- Kuvaus sisäilmalaadunvarmistus menettelystä

- Arviointi asiakkaiden käytössä olevien asuin- ja oleskelutilojen **toimivuudesta**
- Havaitut puutteet ja epäkohdat
- Aikataulu puutteiden korjaamiseksi
(asiakkaiden asumistason ja toimitilojen kriteereitä on valvontaohjelmissa, esim. oma huone, asunnon koko, esteettömyys, jne.)

9. Asiakasturvallisuus

- toimintasuunnitelma asiakasturvallisuuden kehittamisestä ja seurannasta
- nimetään asiakasturvallisuudesta vastaava
- kuvataan toimintayksikössä käytössä olevat valvontalaitteet ja niiden käyttöperiaatteet
- toimintaohjeet asiakkaiden henk.koht. käytössä olevien turvalaitteiden toimintavarmuuden seurannan ja hälytysten vastaanoton käytännöistä ja vastuista

10. Asiakkaan asema, oikeudet ja osallisuus

Kuvaus asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvistä sopimuksista ym

- kuvaus palv.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

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 **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 varmistaa ja kuvaa, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita

Palvelusuunnitelma varmistaa ja kuvaa, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

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

Osallisuus

- Palveluja käyttävien aito kuuleminen ja osallisuuden toteutuminen

Lähde: Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja. 16.2.2012

11. Asiakastyön sisällön valvonta

Valvontaohjelmat ja suositukset määrittävät

- Kasvua/hyvinvointia edistävät käytännöt
- Ravitsemus/ruokahuolto
- Päivittäinen toiminta (ulkoilu, liikunta, virkistys, virike)
- Hygieniäkäytännöt: siivous, jäte, pyykki, infektiot
- Sairaushoito: akuutit tilanteet, pitkäaikaissairaat
- Lääkehoito: lääkehoitosuunnitelma, vastuhenkilö

Kotiin vietävät palvelut eroavat sisällöltään eniten

- Kuvaus palvelutoiminnassa toteutettavasta päivittäisestä asiakkaiden suoriutumisesta, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistävästä toiminnasta
 - Arvio asiakastyön/toiminnan laatutasosta
 - Päivittäiseen asiakastyöhön/toimintaan liittyvät havaitut epäkohdat, puutteet, kehittämistarpeet
 - Suunnitelma havaittujen epäkohtien ja puutteiden poistamiseksi ja toteuttamisaikataulu

- Asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym. (valvontaohjelmat)
- Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä ja epidemiatilanteissa toimiminen

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

- 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

..... arkistointi

- Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäännösten noudattamisesta
(**menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet**)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (**menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet**)
- Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)
 - Asiakastietojen dokumentoinnissa ja asiakirjahallinnossa todetut puutteellisuudet ja päivitystarpeet
 - Suunnitelma puutteellisuuksien poistamiseksi ja toteuttamisen aikataulu

13. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta

- Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua
- Valvonnassa havaitut puutteellisuudet
- Suunnitelma puutteellisuuksien poistamiseksi ja toteuttamisen aikataulu

14. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

- Omavalvontasuunnitelman **toimivuutta ja toteuttamista seurataan ja arvioidaan**
- Havaitut **epäkohdat** pyritään paikantamaan
- Omavalvontasuunnitelmaa **päivitetään** tarvittaessa
- Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Omavalvonnan todentaminen edellyttää suunnitelmallista kirjaamista, seuranta ja arviointia - JATKUMO

1. Olemassa olevan tiedon kokoaminen
2. Laatutavoitteiden asettaminen
3. Palvelun prosessien kuvaaminen
4. Riskien arviointi ja kriittisten työvaiheiden määrittäminen
5. Korjaavista toimenpiteistä sopiminen
6. Laaditaan tarvittavat menettely-/työohjeet
7. Sovitaan seurantakäytännöistä
8. Sovitaan omavalvonnan asiakirjoista, niiden muodosta, päivittämisestä, hyväksymisestä ja säilyttämisestä; 10 v.

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

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