

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista

1.3.2012

Tutkija, MMM

Taija Härkki

Esityksen askellus

Mikä laki ?

Mikä sosiaalipalvelu ?

Omavalvonta ?

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista

- Laki tuli voimaan 1.10.2011
- VALVIRAn määräys ja ohjeistus tulee 1.3.2012
- Omavalvontasuunnitelma siirtymäaika 1.9.2012

Lain tarkoitus

1 §

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



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 laatussa tai hyväksikäyttöä koskevista seikoista

Myös sosiaalihuollon asiakaslaki

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

Vastuu ?

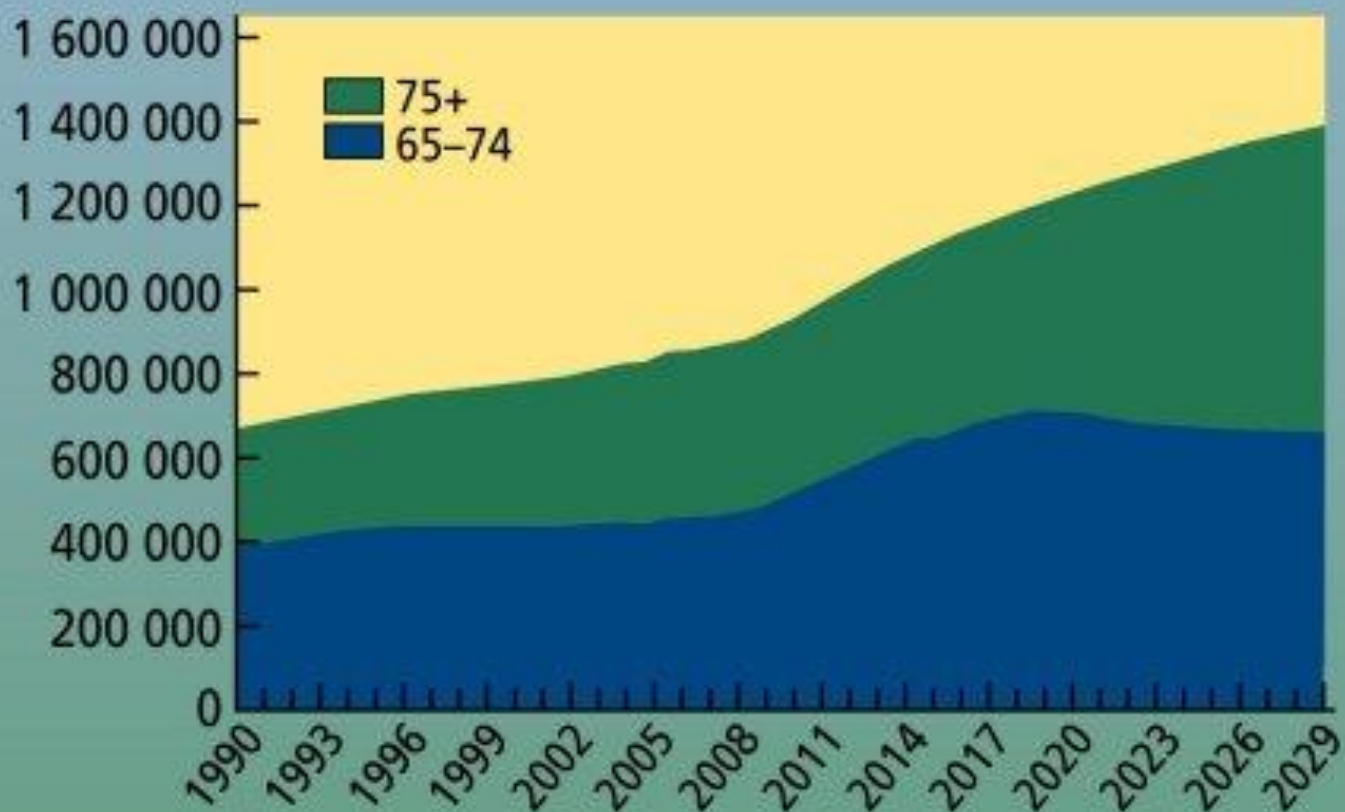
- Sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu kunnilla
- Vastuu ostopalvelun sisällöstä tuottajalla

Lakiuudistuksella pyrittiin mm

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

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

Sosiaalipalvelu – mikä se on?

Oikeus sosiaaliturvaan

Jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Perustuslain 19 §

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**

Tarkoituksena

edistää ja ylläpitää
kansalaisen tai perheen
sosiaalista turvallisuutta ja
toimintakykyä.....



6 § Omavalvonnan tehtävä

- toiminnan **asianmukaisuuden** varmistaminen
- Pidettävä **julkisesti nähtävänä**

Omavalvontasuunnitelma

- Konkreettinen ”työkalu” varmistamaan toiminnan asianmukaisuutta
- Avoin asiakirja: **käsiin ja luettavaksi**
 - Palvelun tarvitsijat
 - Työntekijät ja ”Tervetuloa taloon”
 - Kunnan edustaja/t
 - Verottaja

Toiminnan asianmukaisuus ?

-
- Kutakin toimialaa koskevat
lait, määräykset, valvontaohjelmat yms
- Kunta(ostaja)
- Ostopalveluntarjoaja
- Kuluttaja-asiakas
-

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 suunnittelusta ja
valtionavustuksista annettu laki (733/1992, § 4)

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)

”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" 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

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

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

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!!!

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



OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN (Valvira, 2012)

MITEN?

- Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot
- Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- Omavalvonnan organisointi
- Henkilöstö omavalvonnan suunnittelijana ja toteuttajana
- Asiakkaan ja omaisten osallistuminen
- Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (Valvira, 2012)

MITÄ ?

- Henkilöstö
- Toimitilat
- Laitteet ja tarvikkeet
- Asiakasturvallisuus
- Asiakkaan asema ja oikeudet
- Asiakastyön sisältö
- Asiakastietojen käsittely.....

www.tietosuoja.fi

- Omavalvontasuunnitelmaan on liitettävä julkisesti esillä pidettävä rekisteriseloste.
- Linkki lomakkeeseen:
<http://www.tietosuoja.fi>

Henkilörekisteri ja rekisteriseloste

- Yksityisiä sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilötietolain 10 §:ssä tarkoitettu **henkilörekisteri**. Siitä on laadittava rekisteriseloste ja informoitava asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista.....



Eroavaisuus

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

Yksityisen sosiaalipalvelun tulee perustua palvelusopimukseen.....

- 1) **Palvelusopimus** on palvelun tuottajan ja asiakkaan välinen

TAI hallintopäätökseen

- 2) kun kunta ostaa palvelun asiakkaalle, se tekee sopimukseen palvelujen tuottajan kanssa.
- palvelu perustuu kunnan viranomaisen tekemään asiakasta koskevaan **hallintopäätökseen**.

PALVELUSOPIMUS

Omavalvontasuunnitelmassa esitetään asiakkaan kanssa tehtävän palvelusopimuksen **sisältö** sekä kuvaus **menettelystä**, miten sopimus asiakkaan/omaisen kanssa laaditaan.

jatkuva herkkyys havainnoille....

- **Omavalvonta** käsittää myös palvelusopimuksen muutostarpeiden seuraamisen ja sopimuksen muutoskäytännöt.

Hoito- ja / tai palvelusuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmassa on kuvattava palvelusuunnitelman sisältö, toteutustapa, käyttö, vaikeat kohdat ja niiden ratkaisut ym sekä menettely, miten asiakkaan toiveet otetaan huomioon ja miten asiakasta tai omaista kuullaan hoito- ja/tai palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Vastuu asiakirjoista

- Vaikka ostopalvelutilanteissa palveluntuottajan laatimat asiakirjat eivät ole fyysisesti kunnan hallussa, ne ovat kuitenkin kunnan asiakirjoja, joiden käsittelyn järjestäminen on lähtökohtaisesti kunnan vastuulla. **Omavalvontasuunnitelmassa** kirjataan ylös, miten /missä asiakirjoja säilytetään, käytetään, kuka käyttää jne (Sosiaalihuollon asiakaslaki)

Seuraa asian kehittymistä.....

mm www.elias.fi

Lopuksi

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

KIITOS !

