

Saimaan Ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta
Terveysten edistämisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Sanna Nurmiainen

Yksityisten sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelu- tuottajien omavalvonnan ohjaus ja tuki

Opinnäytetyö 2016

Tiivistelmä

Sanna Nurmiainen

Otsikko

47 sivua, 6 liitettä

Saimaan Ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Terveystieteiden koulutusohjelma

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö 2016

Ohjaajat: Yliopettajat Anja Liimatainen ja Tuija Nummela Saimaan Ammattikorkeakoulu, Palveluohjaaja Anna Behm Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden piiri

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa yksityisten sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottajien omavalvontaan tarvittavaa tukea sekä kehittää toimintamalli palvelutuottajien tukemiseksi yhdessä yksityisten palvelutuottajien, asiakkaiden sekä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena lisätään tietoisuutta omavalvonnasta sekä mahdollistetaan asiakkaille laadukkaita yksityisiä palveluita.

Aineisto kerättiin kyselyllä tukipalvelutuottajille (n=45) sekä Learning cafe-ryhmäkeskustelulla, johon osallistui 19 asiakasryhmän edustajaa, yksityistä palvelutuottajaa, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden esimiehiä sekä yritysneuvojia. Opinnäytetyön tuloksina korostui osallistujien toive saada omavalvontaan matalan kynnyksen ohjausta. Ohjausmahdollisuutta esittivät sekä palvelutuottajat että asiakkaat. Osallistujat kokivat omavalvonnan tärkeäksi asiaksi, josta kaivattiin lisätietoja. Omavalvonnan tukeminen ja palvelutuottajien ohjaaminen varmistavat asiakkaille laadukkaat palvelut, koska omavalvontasuunnitelma on laatulupaus. Toimintamalli omavalvonnan tukemiseksi tehtiin hyväksyttäväksi ja tämän jälkeen käyttöön otettavaksi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden piirille. Toimintamallissa palvelutuottajien valvontaan lisätään ohjaus, joka tapahtuu palvelutuottajan rekisteröitymisen jälkeen. Palvelutuottajien ohjaus olisi jatkossa aina tarpeen mukaista, myös asiakkaalta saapuneen palautteen jälkeen.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat palvelutuottajien tarvitsevan omavalvontasuunnitelman tekemiseen ja toteuttamiseen koulutusta ja malli-suunnitelmia sekä mahdollisuuden henkilökohtaisen ohjaukseen. Ohjausta antavan tulisi olla alansa asiantuntija, joka auttaa palvelutuottajaa sillä hetkellä kun palvelutuottajalla on tarve ohjaukselle.

Asiasanat: yksityinen palvelutuottaja, omavalvonta, laatulupaus

Abstract

Sanna Nurmiainen

The self-supervision and support of private social service producers in home help services

47 pages, 6 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Health Care and Social Services Lappeenranta

Master's Degree Program in Health Promotion

Master's thesis 2016

Instructors: Ms Anja Liimatainen, Principal Lecturer and Ms Tuija Nummela,

Principal Lecturer, Saimaa University of Applied Sciences, Ms Anna Behm,

Service Coordinator, South Karelia Social Health Care District

The purpose of this thesis was to map the private home service producers' need for help in self supervision and to develop a way to support service producers together with the private service producers, clients and South Karelia Social Health Care District. Also awareness of self-supervision was increased and high-quality services were provided to the clients.

The material was gathered with a survey directed to support the service producers (n=45) and with a Learning cafe group chat, where 19, private service producers, superiors and business advisors of South Karelia Social Health Care District (Eksote). According to the results the participants hoped that there was a low threshold asking for guidance. The possibility to guidance was asked by both service producers and customers. Participants felt self-supervision to be important and was needed more information. Self-supervision and counselling service producers ensure that customers receive high-quality services, because the self-supervision plan is a quality promise which the service producer gives to their client. The way to work to support self-supervision was made acceptable for Eksote. In the way to work to supervision of service producers is added counselling, which happens after registration of a service producer. Counselling of service producers would be done according to need and customers' feedback in the future.

The results of the thesis show that service producers need training and examples and also a possibility to personal counselling in order to make a self-supervision program and fulfill it. The counsellor has to be a professional who helps the service producer when there is a need for counselling.

Keywords: private service, self-supervision, responsibility

Sisällys

1 Johdanto.....	5
2 Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen.....	6
2.1 Yksityiset sosiaalipalvelut.....	6
2.2 Yksityinen kotipalvelun tukipalvelutuottaja	8
2.3 Yksityisten sosiaalipalveluiden valvonta	9
3 Yksityisten sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma	10
3.1 Omavalvonta Suomessa ja muualla	12
3.2 Omavalvontasuunnitelman keskeisiä asioita	14
4 Opinnäytetyön toteutus	17
4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....	17
4.2 Opinnäytetyön menetelmä	17
4.3 Aineiston keruu ja analyysi.....	19
4.4 Aineiston analyysi.....	21
5 Näkemyksiä omavalvonnasta	23
5.1 Kotipalvelun tukipalvelutuottajien näkemyksiä omavalvonnasta.....	23
5.2 Asiakasnäkemyksistä omavalvonnasta.....	28
6 Toimintamalli palvelutuottajien tukemiseksi.....	30
6.1 Omavalvontasuunnitelma palveluiden keskiössä	30
6.2 Prosessikuvaus palvelutuottajien omavalvonnan tukemiseksi Eksotessa	33
6.3 Omavalvonnalla laadukkaita palveluita asiakkaille	34
7 Pohdinta	37
7.1 Kehittämistyön arviointi.....	37
7.2 Eettisyys ja luotettavuus.....	38
Lähteet	45

Liitteet

Liite 1 Kysely yksityisille sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottajille omavalvonnan tukemisesta

Liite 2 Sähköposti Kotipalvelun tukipalvelutuottajille kyselyyn osallistumisesta

Liite 3 Suostumuslomake kehittämistyöhön osallistuville

Liite 4 Prosessikuvaus toimintamallista

Liite 5 Yhteenveto prosessikuvauksesta

Liite 6 Kuvaus prosessin vaiheista

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuoltoon on tulossa lähivuosina rakennemuutoksia osana normien purkua. Norminpurun tarkoituksena säädösten sujuvuuden lisääminen yhteistyössä eri ministeriöiden kanssa (Valtioneuvosto 2016). Julkisten sosiaali- ja terveystalouden rinnalla on nyt yksityisiä palveluita, joista asiakas voi valita palveluntuottajansa. Jatkossa halutaan keskittyä siihen, että asiakkaalla on mahdollisuus valita palveluntuottajansa. Tämän vuoksi tekeillä on sosiaali- ja terveys- (jatkossa sote) ja maakuntauudistukset. Sosiaali- ja terveystalouksissa on tehty lakiluonnos, jossa kaikki sosiaali- ja terveystalouksia tuottavat palveluntuottajat rekisteröitäisiin yhteiseen rekisteriin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b). Tällä hetkellä kaikilta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajilta vaaditaan lain velvoittamana omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelman tärkeys korostuu tulevaisuudessa, jossa lakiluonnoksen tarkoituksena on vahvistaa palveluntuottajan vastuuta omasta toiminnastaan.

Yksityiset sosiaalipalvelut täydentävät kunnan tarjoamia palveluita ja voivat tarjota vaihtoehtoisen valinnan asiakkaalle (Aluehallintovirasto 2013a). Kasvava ikääntyneiden määrä yhteiskunnassamme vaatii pohtimaan vaihtoehtoisia palveluiden järjestämistahoja. Reijo Ailasmaa (2015) on tutkimuksessaan huomionnut, että yksityisen sosiaalipalvelualan henkilöstön osuus on kasvanut verrattuna julkiseen palveluntuotantoon. Ailasmaan tutkimuksessa sosiaalialan kotipalvelun kasvu ei ole ollut suurta, mutta suuntaus selvä. Yksityisiä sosiaalialan yrityksiä tarvitaan ja siksi heitä tulee lisää.

Yksityiset yritykset ovat usein yhden hengen, naisten ylläpitämiä yrityksiä, jopa 65% kaikista yrityksistä (Yrittäjät 2015). Varsinainen sisältökeskeinen työ vie yrittäjiltä paljon aikaa. Sote-uudistuksen vuoksi yhä enemmän painotetaan palveluntuottajan omavalvontaan, jotta jälkikäteiseltä reaktiiviselta valvonnalta voitaisiin välttyä. Aiempaa tutkittua tietoa ei ole siitä, minkälaista apua ja tukea palveluntuottaja tarvitsee omavalvontansa tekemiseen tai toteuttamiseen. Yrittäjälle annettu tuki, ohjaus ja neuvonta ovat yhtä tärkeitä kuin itse valvonta. Etukäteen annetulla oikea-aikaisella tuella voidaan välttää raskaat reaktiivisen valvonnan toimenpiteet. Kotkas (2013) tuo esiin, että omavalvonta on keino turvata palveluiden laadukkuus. Omavalvontasuunnitelma on väline, jolla verrataan an-

nettua palvelua ja sen laatulupausta. Vastuu palveluiden laadusta on siten aina ensisijaisesti palveluntuottajalla (Kotkas 2013, 720 – 729).

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan ilmoituksen varaisia yksityisiä sosiaalialan yrityksiä, jotka tuottavat kotipalveluiden tukipalveluita. Opinnäytetyössä palveluntuottajilla tarkoitetaan kotipalvelun tukipalveluntuottajia, joiden palvelutoiminta on hyväksytty kunnassa tai kuntayhtymässä (jatkossa kunnalla tarkoitetaan molempia toimijoita). Opinnäytetyön tarkoituksena kartoitetaan yksityisten sosiaalialan kotipalvelun tukipalveluntuottajien omavalvontaan tarvittavaa tukea sekä kehittää toimintamalli palveluntuottajien tukemiseksi yhdessä yksityisten palveluntuottajien, asiakkaiden sekä Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskeisten (jatkossa Eksoten) kanssa. Toimintamallin avulla lisätään tietoisuutta omavalvonnasta sekä mahdollistetaan asiakkaille laadukkaita palveluita.

2 Yksityisten sosiaalipalveluiden tuottaminen

2.1 Yksityiset sosiaalipalvelut

Kunnan tulee järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvat tehtävät itse. Kunta voi olla sopimuksen perusteella toimijana kuntayhtymässä, kuten Eksotessa. Kunta voi myös hankkia palveluja asiakkaille toiselta kunnalta tai kuntayhtymältä tai voi ostaa palvelut yksityiseltä palveluntuottajalta. Palveluita voidaan hankkia myös palvelusetelillä kunnan asettamaan rahamääräiseen arvoon asti. Kunnan tulee varmistua siitä, että asiakkaille hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 1992.)

Yksityiset sosiaalipalvelut täydentävät kunnallista tarjontaa. Yksityisiä sosiaalipalveluita voivat tuottaa yritykset, järjestöt ja säätiöt. Yksityisiä sosiaalipalveluita voidaan myydä suoraan asiakkaille tai kunnille/ kuntayhtymille. Yleisimpiä yksityisiä sosiaalipalveluita ovat ikääntyneille suunnattu palveluasuminen sekä kotipalvelut, lasten päivähoito sekä lasten ja nuoren laitos- ja perhehoito. Yksityisten sosiaalipalveluita valvotaan yhdenmukaisesti Aluehallintoviraston ja Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (jatkossa Valvira) toimesta. Tavoitteena yksityisten sosiaalipalveluiden ohjaamiselle ja valvonnalle on asiakkaan oikeusturvan ja tasapuolisen kohtelun toteutuminen. (Aluehallintovirasto 2013b.)

Vuonna 2011 voimaan tulleen lain yksityisistä sosiaalipalveluista tarkoituksena on varmistaa että yksityiset sosiaalipalvelut ovat laadukkaita asiakkailleen. Lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) sovelletaan yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamiseen, toteuttamiseen ja valvontaan. Yksityiset sosiaalipalvelut jaetaan luvanvaraiseen ja ilmoituksen varaiseen toimintaan.

Ympäri vuorokautisten sosiaalipalveluiden on saatava lupa toiminnan aloittamiseen sekä toiminnan muuttamiseen Aluehallintoviranomaiselta. Jos palveluita tuotetaan useamman Aluehallintoviranomaisen toimialueella, lupaa haetaan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta Valvirasta. Toimintaedellytysten varmistamiseksi lupaviranomainen tarkistaa tarvittaessa kunnan edustajan kanssa toimintayksikön. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011.)

Ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelutuottajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus ennen toiminnan aloittamista tai toiminnan muuttamista siihen kuntaan jossa palveluja tuotetaan. Ilmoituksenvaraisiin sosiaalipalveluihin kuuluvat kaikki muut kuin ympärivuorokautiset sosiaalipalvelut. Kunnan tulee antaa tiedot ilmoituksen varaisista sosiaalipalvelutuottajista Aluehallintoviranomaiselle. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011.)

Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaalipalvelut. Sosiaalihuoltolain 19§ perusteella kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua voidaan antaa sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen jokapäiväisistä tehtävistään ja toiminnoista (Sosiaalihuoltolaki 2014). Palvelutarpeen arviointi on järjestettävä asiakkaalle sosiaalihuoltolain (2014) mukaisesti. Palvelun tarve arvioidaan välittömästi, jos asiakas tarvitsee kiireellistä apua. Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämällä tavalla, tarvittaessa yhteistyössä omaisten ja läheisten sekä muiden toimijoiden kanssa. Arvioinnissa selvitetään asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen järjestä-

miseksi. Palvelutarpeen selvittämisessä aina arvioidaan onko henkilöllä sosiaalipalvelujen tarvetta. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

2.2 Yksityinen kotipalvelun tukipalvelutuottaja

Kotipalvelun tukipalvelutuottajan täytyy rekisteröityä siihen kuntaan, jossa palvelua tuotetaan. Nämä kotipalvelun tukipalvelutuottajat tuottavat ateriat-, vaahtehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja-, ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita sekä muita palveluita, joita asiakas voi tarvita suoriutuakseen päivittäiseen elämäänsä kuuluvista tehtävistä (Aluehallintovirasto 2013a).

Yksityinen sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottaja tekee ilmoituksen kuntaan palvelutuottajaksi hyväksymisestä. Eksotessa ilmoituksen liitteenä oltava kaupparekisteriote, vastuuhenkilön koulu- ja työtodistukset, tarvittaessa yhtiö tai säätiö muotoisen yrityksen jäljennös yhtiösopimuksesta, -järjestyksestä tai -säännöistä. Lisäksi on toimitettava toimintasuunnitelma, rekisteriseloste, todistus maksetuista veroista, todistus maksetuista eläkevakuutusmaksuista, todistus vastuuvakuutuksista sekä selvitys siitä, miksi palvelutuottaja ei kuulu ennakkoperintärekisteriin. Palveluita alaikäisille antavien palvelutuottajien tulee näyttää rikosrekisterilain 6 §:n 2 momentin tarkoittama rikosrekisteriote. Eksote ylläpitää hyväksytyjen yksityisten palvelutuottajien luetteloa karttapalveluna netissä, sivulla www.isoapukartta.fi. Karttapalvelua voi käyttää kuka tahansa, joka etsii yksityisiä palvelutuottajia. Itse kokonaan kustannettavia palveluita voidaan ohjata ostamaan myös silloin, jos palvelutarpeen arvioinnissa selviää, ettei henkilö ole sosiaalihuollon velvoittamien kunnallisten palveluiden tarpeessa. Itse kustannettavissa palveluissa kaikki maksut tulevat asiakkaalle. Palvelutuottajalla on mahdollisuus vähentää itse kustannettavissa palveluissa arvonnäköveron osuus, jos palvelut tukevat kotona selviytymistä sairauden tai vamman vuoksi. Kuntaan/ kuntayhtymään rekisteröityneet yksityiset sosiaalialaan kotipalvelun tukipalvelutuottajat voivat tehdä asiakkaalle arvonnäköverottomasti palveluita, kunhan palvelutuottaja on rekisteröitynyt siihen kuntaan, jonka alueella palveluita tuotetaan (Verohallinto 2011).

2.3 Yksityisten sosiaalipalveluiden valvonta

Valvontaviranomaisena toimii pääasiallisesti toimintaluvan antanut lupaviranomainen. Valvontaviranomaisella ensisijainen tehtävä on palvelujen tuottamiseen annettava ohjaus ja neuvonta. Yhteistyössä palvelutuottajan kanssa seurataan toiminnan kehittymistä. Valvontaviranomainen voi tehdä ilmoittamatta tarkastuksen, kun siihen on perusteltu syy. Lupaviranomainen voi määrätä valvontakäynnille myös Aluehallintoviraston/ kunnan viranomaisen. Jos valvontakäynnillä ilmenee toiminnan järjestämisessä tai toteuttamisessa virheitä, voi valvontaviranomainen antaa huomautuksen asiasta. Jos virheessä havaitaan asiakasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia, voi lupa- ja valvontaviranomainen määrätä puutteiden korjaamiseen. Jos asiakasturvallisuus edellyttää, voidaan toiminta keskeyttää tai jopa kieltää toiminnan välittömästi. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011.)

Aluehallintovirasto

Vuoteen 2011 asti yksityinen sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottaja oli rekisteröity Aluehallintovirastolle. Vuonna 2011 voimaan tullut laki yksityisistä sosiaalipalveluista määräsi rekisterinpitäjäksi Aluehallintoviraston sijaan kunnan. Nykyään yksityiset kotipalvelutuottajat rekisteröidään siihen kuntaan, jossa palveluita annetaan. Kotipalvelun tukipalveluita ovat ateria-, vaatehuolto-, kylvytys-, siivous-, kuljetus-, saattaja-, ja sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluita sekä muita palveluita, joita asiakas voi tarvita suoriutuakseen päivittäiseen elämänsä kuuluvista tehtävistä. (Aluehallintovirasto 2013a; Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011.)

Aluehallintoviraston toiminta on poikkihallinnollista, kahdeksan (8) eri ministeriön alaista toimintaa. Aluehallintovirasto toimii seuraavilla toimialoilla:

- sosiaali- ja terveydenhuolto
- ympäristöterveydenhuolto
- koulutus- lasten päivähoito- kirjasto- liikunta- ja nuorisotoimi
- oikeusturvan edistäminen ja toteuttaminen
- ympäristönsuojelu - ja vesilainsäädännön alaan kuuluvat lupa- ja muut hakemusasiakirjat
- pelastustoimi

- työsuojelun valvonta ja kehittäminen, työssä käytettävien tuotteidentuotevalvonta sekä työsuojelulainsäädännön noudattamisen valvonta työsuojeluviranomaisena
- kuluttaja – ja kilpailuhallinto

(Laki Aluehallintavirastoista 2009)

Aluehallintovirasto edistää muun muassa perusoikeuksien ja oikeusturvan toteutumista, peruspalveluiden saatavuutta, sisäistä turvallisuutta sekä terveellistä ja turvallista elin- ja työympäristön alueilla. Aluehallintovirasto hoitaa myös lain-säädännöllisiä toimeenpano-, ohjaus ja valvontatehtäviä. Aluehallintoviraston tavoitteena on saada ja kehittää Suomesta tasa-arvoinen, hyvinvoiva ja turvallinen yhteiskunta. Suomessa toimii seitsemän (7) Aluehallintovirastoa, jokainen alue hoitaa tehtävät toimialueidensa osalta. Eksote kuuluu Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueeseen. (Aluehallintovirasto 2013b.)

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira

Valvira on sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan keskusvirasto. Valvira valvoo sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toimintojen ajanmukaisuutta. Valvira myöntää ammattihenkilöiden lupia sekä valvoo ammattioikeuden ja toimintayksiköiden toimintaa. Valvirasta haetaan lupa valtakunnallisesti aloittaville yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajille. Valvira myöntää hallinnonalan lupia ja ohjaa Aluehallintovirastoja, jotta tavoitteena on yhdenmukaiset lupa-, ohjaus- ja valvontakäynnit. Valvira ja Aluehallintovirasto tekevät yhdessä valvontatehtäviä laatimiensa valvontaohjelmien mukaisesti. (Valvira 2015c.)

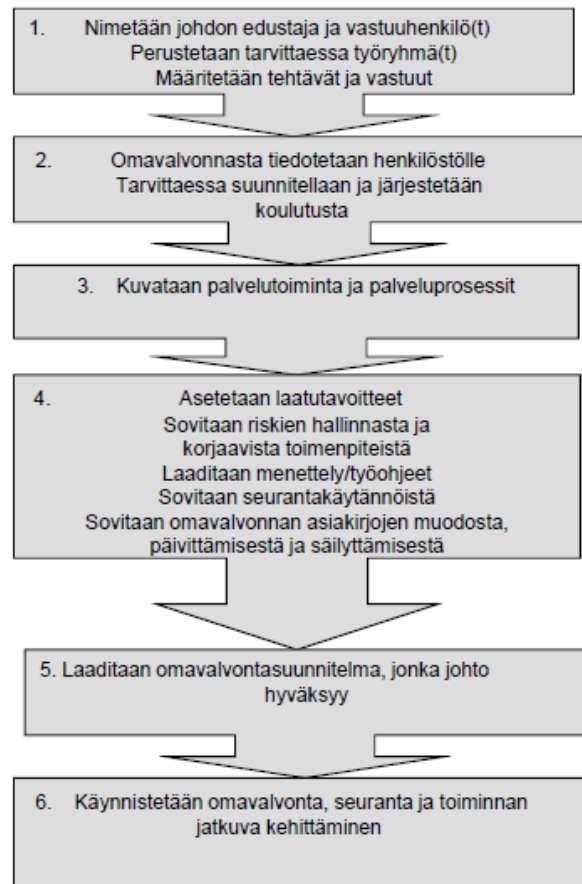
3 Yksityisten sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa käytettävien menettelytapojen kirjallista kuvaamista asiakirjoiksi. Omavalvontasuunnitelmassa jokainen palveluntuottaja kuvaa omaan toimintansa kuuluvat määräykset. Omavalvontasuunnitelma on laadittava viimeistään kuuden (6) kuukauden kuluessa uuden palveluntuottajan aloittaessa toimintaansa. Omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävissä.

Laki yksityisestä sosiaalipalveluista (922/2011) 6§ velvoittaa palveluntuottajaa tekemään omavalvontasuunnitelman toimintansa asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvonnalla tarkoitetaan palveluntuottajan omatoimista laadun varmistamista, sekä lainsäädännön että palveluntuottajan itse omalle toiminnalle asetettujen laatuvaatimusten toteuttamista (Husso, 2014).

Palveluntuottajan oma vastuu korostuu palveluidensa asianmukaisuudesta, laadusta ja potilasturvallisuudesta. Omavalvonnan tarkoituksena on luoda avoin toimintakulttuuri, jossa palveluntuottajan oma toiminta, työtavat ja asiakkaan kohtaaminen voidaan arvioida myös kriittisesti (Kaukonen 2015). Omavalvontasuunnitelma on osa palveluntuottajan laadunhallintaa, mutta ei edellytä erillistä laadunhallintajärjestelmää. Omavalvontasuunnitelma on tarkoitettu tehtäväksi yhdessä palveluntuottajan työyhteisössä, jolloin henkilöstö sekä johto sitoutuvat omavalvonnan suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan. (Kaukonen 2015; Valvira 2014.)

Omavalvonnan perusideana on Riitta Husson (2014) mukaan se että palvelut ovat laadukkaita ja asiakasturvallisia. Sosiaalipalveluiden epäkohdat tulee etukäteen kuvata riskienhallinnassa, jotta kriittiset työvaiheet palveluntuottaja pystyy etukäteen tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan. Omavalvonnan toimintakulttuurin tarkoituksena on olla avoin ja oppiva, jolloin palveluprosesseja seurataan, arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti. (Husso 2014.)



Kuva 1. Omalvalvonnan käynnistäminen, Husso 2014.

Kuvassa 1 on Husson omavalvonnan käynnistäminen, jossa näkyy omavalvonnan prosessin omaisuus. Omalvalvonta on toisin sanoen riskienhallintaa, jossa koko henkilöstö seuraa työmenetelmien toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. Sisäisen valvonnan työkaluina ovat erilaiset varmistusmenetelmät sekä yhteistyö palveluntuottajan henkilöstön sekä viranomaisten kanssa. (Husso 2014.)

3.1 Omalvalvonta Suomessa ja muualla

Valviran julkaisemassa valvontaohjelmassa vuosille 2016 – 2019 korostetaan omavalvonnan ensisijaisuutta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hallituskauden ajan voimassa oleva valvontaohjelman perusteena on palvelun laadun sisällön valvonta ensisijaisesti palveluntuottajan omavalvonnalla (Valvira 2015a). Valvontaohjelman suunnitelmallista valvontaa toteutetaan kolmen (3) kokonaisuuden avulla; palvelujen rakenne, saatavuus sekä sisältö ja laatu (Valvira 2015b).

Valvira muistuttaa palvelujen laadun, asiakkaiden oikeuksien ja asiakasturvallisuuden toteutumisesta myös muuttuvan lainsäädännön tilanteissa. Valviran tavoitteena on lisätä vuorovaikutteisia ja ennakoivia valvontamenetelmiä (Valvira 2015b). Laki yksityisistä sosiaalipalveluista, 922/2011, velvoittaa yksityisiä palveluntuottajia laatimaan toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelman (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 2011).

Yksityisestä sosiaalihuollon palveluiden -lain tarkoituksen oli selkeyttää palveluiden vastuuta. Toomas Kotkas (2013) on pohtinut lain perustetta, miksi omavalvontaan on siirrytty. Kotkas tuo esiin muuttuvan yhteiskunnan ja globalisaation, jossa hyvinvointivaltio joutuu leikkaamaan kaikkia kuluja hitaan talouskasvun vuoksi. Lisäksi julkisia palveluita mainitaan tehottomiksi suhteessa ylläpitokuluihin. Vuoden 1992 laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksista on mahdollistanut kuntia järjestelemään palveluita myös yksityisille palveluntuottajille. Vastuu palveluiden laadusta on täten siirtynyt enemmän kuluttajille, eli asiakkaille. (Kotkas 2013, 720 – 729.)

Kaukonen ja Richter (2015) muistuttavat Pro Gradu -työssään, että omavalvonta kuuluu myös julkisiin sosiaalipalveluihin. Omavalvonta varmistaa asiakasturvallisuutta ja palvelujen laatua siten, että lainsäädäntö, lupaehdot ja omat toiminnan tavoitteet toteutuvat. Tekijät tulkitsivat tutkimuksessaan, että omavalvontasuunnitelman asiakaslähtöinen toimintatapa tuottaa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen, ei normilähtöinen toiminnan määrittely. (Kaukonen & Richter 2015, 12, 86.)

Briitta Koskiahho (2014) nostaa esiin kysymyksen, jolla hän vertaa suomalaista ja englantilaista toimintatapaa tuottaa julkisia palveluita. Enää ei ole niin tärkeässä roolissa se, kuka tuottaa palvelut. Koskiahho muistuttaa, että taloudellinen kriisi niin Suomessa kuin muuallakin vauhdittaa etsimään erilaisia kumppanuuksratkaisuja sosiaalipalveluiden tuottamiseen. Koskiahhon mukaan Britanniassa on otettu jo askel siihen, että sosiaalipalveluita on siirretty kansalaisen ja yhteisöjen vastuulle. (Koskiahho 2014, 18-19, 139, 195.)

Itä-Suomen yliopiston tekemä Hyvix -hankkeeseen vuodelta 2011 (Hyvinvointialan liiketoiminnan kehittäminen Pohjois-Savossa) on vertaillut yksityisten so-

siaalipalveluiden valvontaa Englannissa, Ruotsissa ja Tanskassa verrattuna Suomen valvontamalliin. Suurimmat erot löytyvät Englannista, jossa on laaja ja tehokas riippumattoman valvontaorganisaation valvontajärjestelmä. Englannissa valvontajärjestelmä kattaa kaikki sosiaalipalvelut, sekä yksityiset että julkiset palvelut. Ruotsissa puolestaan valvontaviranomaisena toimii sosiaalihallitus yhdessä alueellisten lääninhallitusten kanssa. Kuten Englannissa, niin Ruotsissakin, asiakas pystyy tekemään vertailua eri palveluntuottajien välillä. Laatuvaatimukset ja raportit ovat julkisia asiakirjoja, jotka ovat kaikkien nähtävillä internetissä. Tanskassa asiakas saa pääosin ilmaiset palvelut verovaroilla julkiselta tai yksityiseltä sektorilta, kun palvelutarpeen arvioinnissa huomataan palvelujen tarve. Palveluiden laatua ja sisältöä seuraavat vanhusneuvostot. Ylintä päättävää valtaa Tanskassa käyttää sosiaaliministeriön alainen valituslautakunta. Englannissa, Ruotsissa ja Tanskassa sosiaalipalveluiden laatua arvioidaan valtakunnallisesti, kuten Suomessakin. Hyvix -hankkeen tutkija Eija Tolonen sekä professori Sari Rissanen toteavatkin, että sosiaalipalveluiden valvonnan on muututtava yhdessä toimintaympäristön muuttumisen kanssa. (Tolonen & Rissanen 2011.)

3.2 Omavalvontasuunnitelman keskeisiä asioita

Omavalvontasuunnitelman asiakokonaisuuksia ovat palveluntuottajan perustiedot, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet sekä riskienhallinnan prosessi kokonaisuudessaan. Omavalvonta on koko henkilöstöä koskeva prosessi, jossa esimiesten sitoutuminen on tärkeää. Henkilöstö tuntee parhaiten omaan työhön ja asiakkaisiin liittyvät riskit, joten omavalvonnan sisältö kuuluu koko työyhteisölle. Asiakasturvallisuuden lisäksi asiakkaan kohtelu, osallisuus ja oikeusturva ovat käsiteltäviä asiakokonaisuuksia. (Valvira 2016a.)

Omavalvonta on riskienhallintaa, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelmassa tulisi olla:

Toimintayksikön perustiedot, kirjattava ne palvelut ja palvelukokonaisuudet, joita tuotetaan. Perustietoihin kuuluvat palveluntuottajan nimi, yhteystiedot, Y-tunnus ja vastaavan henkilön tiedot. Luvan saaneet palveluntuottajat kirjaavat lupatiedot ja rekisteröidyt palveluntuottajat rekisteritiedot. Lisäksi kirjataan näkyviin

alihankintana ostettavat ja tuotettavat palvelut ja kuvaus siitä kuinka varmistetaan alihankintana tuotettujen palvelujen sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuus.

Toiminta-ajatus, toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet. Toiminta-ajatus kertoo lukijalle syyn miksi palvelutuottajan palvelu on olemassa, kenelle toiminta on suunnattu ja millä resursseilla palvelua tuotetaan. Arvojen tulee olla aina si-doksissa sosiaalihuollon ohjaaviin arvoihin ja eettisiin periaatteisiin.

Riskienhallinta. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava menettelytavoista ja miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Lisäksi kuvataan laatupoikkeamien ja vaaratilanteiden dokumentointi, käsittely ja tiedottaminen eteenpäin.

Asiakkaan asema ja oikeudet. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuinka palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelma laaditaan, toteutetaan ja seurataan sekä kuinka asiakkaan omat toiveet ja mielipiteet otetaan huomioon.

Asiakkaan kohtelu ja osallisuus. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuinka varmistetaan asiallinen kohtelu ja kuinka toimitaan, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Kirjataan tiedot siitä kuinka asiakkaat, omaiset/ läheiset osallistuvat omavalvonnan ja laadun kehittämiseen. Asiakkaan kohtelussa kirjataan kuinka asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan. Lisäksi kirjataan palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen.

Asiakkaan oikeusturva. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan näkyville yhteystiedot, jonne muistutukset osoitetaan. Kirjataan näkyville muistutusten, kanteluiden ja muiden valvontapäätöksien tavoitteellinen käsittelyaika sekä kuvaus menettelystä. Näkyviin kirjataan sosiaaliasiamiehen ja kuluttajaneuvojan yhteystiedot ja heidän tarjoamat palvelut.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta. Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava kuvaus asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja kognitiivista sekä sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia edistävät toimintaperiaatteet sekä käytännöt. *Ravitsemus*, kuinka seurataan asiakkaan riittävää ravinnon ja nesteiden saantia, ruokahuoltoa sekä ravitsemuksen tasoa.

Hygieniakäytännöt, kirjataan kuinka yleistä hygieniatasoa seurataan ja varmistetaan asiakkaiden tarpeita vastaava toteutuminen.

Terveyden- ja sairaanhoito sekä lääkehoito, kirjataan kuinka pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä seurataan ja edistetään sekä kuka/ ketkä ovat vastuuhenkilöt lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitosuunnitelma kuvataan menettely seurannasta ja päivittämisestä.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa sekä asiakasturvallisuus, kirjataan miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa toteutetaan. Asiakasturvallisuudessa kuvataan miten yhteistyö muiden turvallisuutta vastaavien toimijoiden kanssa tehdään.

Henkilöstön osalta kirjataan hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, henkilöstön sijoittuminen työvuoroihin ja sijaisten käyttö. Lisäksi kuvataan kuinka huomioidaan rekrytoinnissa asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus. Lisäksi kuvataan opiskelijoiden perehdyttäminen sekä täydennyskoulutusta koskevat periaatteet ja käytännöt.

Toimitilat, teknologiset ratkaisut sekä terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet, sekä kuvaus toimintaan käytettävistä tiloista ja käytön periaatteista. Lisäksi kirjataan kulunvalvontalaitteet ja asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistavat laitteet ja käytön periaatteet. Kulunvalvonnan ja laitteiden vastuuhenkilö tulee kirjata. Terveydenhuollon laitteiden osalta kirjataan kuinka varmistetaan että asiakkaan tarvitsemien apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto toteutuvat asianmukaisesti.

Asiakas ja potilastietojen käsittely, kirjataan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot. Kuvataan kuinka varmistutaan ja noudatetaan tietosuojan ja käsittelyyn liittyvien lainsäädännön ja palveluntuottajan omien asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeista ja viranomaismääräyksiä.

(Husso 2014; Kaukonen 2015; Valvira 2015a.)

4 Opinnäytetyön toteutus

4.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa yksityisten sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottajien omavalvontaan tarvittavaa tukea sekä kehittää Eksotelle toimintamalli kotipalvelun tukipalvelutuottajien tukemiseksi. Toimintamallia kehitetään yhdessä yksityisten palveluntuottajien, asiakkaiden sekä Eksoten yritysneuvonnan kanssa. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä tietoisuutta omavalvonnasta ja mahdollistetaan laadukkaat palvelut asiakkaille. Toimintamallin avulla palvelutuottajien antamat laadukkaat palvelut täyttävät kaikkien laatuvaatimukset.

Opinnäytetyön kehittämistehtävät:

1. kuvata yksityisten sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottajien tuen tarpeet omavalvonnassa toteuttamiseen
2. tuottaa tietoa omavalvonnassa sisällöstä yksityisten sosiaalialan palveluntuottajien, asiakasryhmien sekä Eksoten kanssa
3. kehittää Eksotelle toimintamalli, jolla tuetaan yksityisiä sosiaalialan kotipalvelun palveluntuottajia omavalvonnassa toteuttamiseen

4.2 Opinnäytetyön menetelmä

Väestön ikääntyminen tuo haasteita järjestää oikea-aikaisia palveluita kotiin. Yksityisten sosiaalialan yritysten tuottamat kotipalvelut ovatkin jatkossa tärkeässä asemassa yhdessä kunnallisten palveluiden kanssa. Eksoten strategian mukaiset visiot; toimintakykyisenä kotona, asiakaslähtöiset prosessit sekä oikea-aikaiset palvelut kotiin ovat nykyhetkeen sekä tulevaisuuteen tärkeitä toimintatapoja (Eksote 2015). Tämän vuoksi opinnäytetyön menetelmäksi valikoitui tutkimuksellinen kehittämistyö, jotta koko opinnäytetyön prosessia voidaan hyödyntää Eksotessa sekä Saimaan Ammattikorkeakoulun hallinnoimassa Euroopan aluekehitysrahaston (EAKR) Hyvinvointikumppanuus-hankkeessa (Saimaan Ammattikorkeakoulu 2016).

Opinnäytetyössä käytettiin laadullista, kvalitatiivista, tutkimusmenetelmää, jota täydennettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Kehittämistyössä hyödynnettiin lisäksi Learning cafe -menetelmää.

Tutkimuksellinen kehittämistyön lähtöperustana on tarve tai halua kehittää toimintaa. Tietoinen kehittämistoiminta on tavoitteellista ja kohdistuu tulevaisuuden vision mukaiseen toiminnan parantamiseen sekä uuden tutkimuksellisen tiedon soveltamiseen (Toikko & Rantanen 2009, 16–17, 19). Kehittämistyössä ei tyydytä pelkästään kuvailemaan asiaa, vaan kehitetään ja otetaan uusia ratkaisuja käyttöön (Kananen 2014, 17–21). Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty tutkimuksellista kehittämistyön prosessia (kuva 2) (Ojasalo, Moilanen & Rita-lahti 2014, 24), joka on auttanut opinnäytetyön tekijää jäsentämään kehittämistyön prosessia.

Vaihe	Toiminta
1.Kehittämiskohteen tunnistaminen ja alustavien tavoitteiden määrittely	Tarpeen määrittely: keskustelut Eksoten yritysneuvonnan, aluehallintoviraston kanssa
2.Kehittämiskohteeseen perehtyminen	Taustakirjallisuuteen tutustuminen
3.Kehittämistehtävän määrittely ja kehittämiskohteen rajaaminen	Tarpeen määrittely, visiointi Mukaan tulevien toimijoiden selvittäminen
4.Tietoperustan laatiminen sekä lähestymistavan ja menetelmien valitseminen	Yhteistyöverkoston luominen (hyvinvointikumppanuus-hanke) Kehittämismenetelmien sovittaminen aiheeseen ja lähestymistapaan
5.Kehittämishankkeen toteuttaminen ja julkistaminen	Menetelmien kuvaaminen; 1.Kysely nykytilasta, tuen tarpeesta. Aineiston käsittely ja analysointi. Työversio toimintamallista. 2. Learning cafe – tilaisuus Teemoittelun perusteella työstetään toimintamalli-ehdotus.
6.Kehittämisprosessin ja lopputulosten arviointi	Lopputuloksen arviointi; Raportoinnissa käydään läpi toimintamalli-ehdotusta. Toimintamalli etenee käsiteltäväksi Eksoten yritysasioiden kokoukseen ja hyödynnettäväksi Hyvinvointikumppanuushankkeeseen.

Kuva 2. Kehittämistyön prosessin vaiheet mukaillen Ojasalo ym. 2014, 24.

Kehittämistyön mukailevat periaatteet ovat:

- järjestelmällinen; kulkea loogisesti ja suunnitellusti eteenpäin
- analyttinen; katsoa kehittämiskohdetta kokonaisuutena

- kriittinen; tietää ja tuntee tutkijan rooli suhteessa kehittämistyön kohteeseen
- aktiivinen vuorovaikutukselle ja altis kirjoittamaan eri tahoille; kuunnella ja kuulla kehittämistyön kohdetta ja ympäröivää yhteiskuntaa, tietoisuuden lisääminen ja yhteistyöverkoston luominen
- eettisyys; herkkyyks kohdetta ja tutkijaa kohtaa säilyy koko kehittämistyön ajan
(Ojasaloa ym. 2014, 24)

4.3 Aineiston keruu ja analyysi

Kohderyhmä

Opinnäytetyö kohdennettiin yksityisten sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottajien tukemiseen. Eksoten rekisterissä olevat kotipalvelutuottajat olivat mukana kehittämistyössä, koska tuotos, Eksoten antaman tuen toimintamalli, kohdistettiin juuri tälle ryhmälle. Aineistoa kerättiin tukipalvelutuottajien lisäksi asiakasryhmien edustajilta, Eksoten ja kaupunkien yritysneuvojilta, palveluohjaajilta sekä kaikilta kiinnostuneilta yksityisiltä palveluntuottajilta.

Kohderyhmä on koottu siten, että sosiaalialan kotipalvelun tukipalveluntuottajista on pois laskettu Eksoten palvelusetelituottajat ja Aluehallintoviraston luvan mukaiset palvelutuottajat, koska nämä ryhmät saavat säännöllisesti Eksotelta ohjeistusta ja heidät on veloitettu tapaamaan palvelusetelikokouksissa vähintään kerran vuodessa. Aluehallintoviraston ja Valviran luvan saaneet yksityiset palvelutuottajat kuuluvat kunnan valvonnan lisäksi lupaviranomaisen säännöllisen valvonnan ja ohjauksen piiriin. Puhtaasti kotipalvelun tukipalveluntuottajille järjestettiin keväällä 2016 ensimmäisen kerran informaatio-tilaisuus.

Kysely

Yksityisiltä kotipalvelun tukipalveluntuottajilta pyydettiin sähköpostiin lähetetyllä kyselyllä kuvauksia neuvonnan ja ohjauksen tarpeesta ja muodosta (Liite 1). Kysely on yksinkertainen tapa selvittää yksityisten palvelutuottajien ajatukset tuen tarpeesta (Tuomi & Sarajärvi 2013, 72). Kysely lähetettiin 31.5.2016 77 Eksoten rekisterissä olleelle kotipalvelun tukipalveluntuottajalle, joka ei ole Aluehallintoviraston rekisterissä. Kysely toteutettiin Eksoten käytössä olevalla SurveyPal – ohjelmalla. Palvelutuottajien sähköpostiin lähetettiin lyhyt kuvaus opinnäytetyön aiheesta ja tarkoituksesta sekä linkki kyselyyn (Liite 2.) Kyselystä lä-

hetettiin muistutusviesti sähköpostitse alkuperäisen viestin saaneille palveluntuottajille 9.6.2016, jossa muistutettiin kyselyn olevan auki 17.6.2016 saakka.

Sähköisesti lähetettyyn kyselyyn vastaaminen ei ole tiettyyn kellonaikaan sidottu, joten tavoitteena on saada mahdollisimman laaja vastanneiden otos kyselyssä (Kananen 2014, 102). Kysely toteutettiin puolistrukturoidusti, jolloin kyselyssä vastaaja pystyi vastaamaan sekä valmiita vaihtoehtoja käyttäen että vapaata tekstiä kirjoittaen. Avoimet kysymykset antoivat vastaajalle mahdollisuuden kertoa todellisen mielipiteensä. (Heikkilä 2014, 15; Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 189-190.)

Kyselyn tarkoituksena oli saada määrälliselle tutkimukselle ominaiset taustatiedot selville. Perusteina haluttiin kartoittaa mm. yrityksen ikää ja sen vaikutusta omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen. Kysely antoi avoimilla kysymyksillä aineiston myös laadullisen tutkimusmenetelmän aineiston analyysiä varten.

Learning cafe

Kehittämistyössä hyödynnettiin Learning cafen yhteistoimintamenetelmää aiheiden työstämiseen. Learning cafessa, toisin sanoen oppimiskahvilassa, joukko ryhmäläisiä työskentelee yhdessä ja jokainen osallistuja pääsee tuomaan omat ajatuksensa esiin. Menetelmän perusajatuksena on, että yhdessä voidaan jakaa kokemuksia, luodaan uutta tietoa ja rakennetaan uutta näkemystä. Learning cafe työskentely onnistuu vaikka ryhmä olisi suuri (Innokylä, 2016).

Learning cafe -tilaisuus järjestettiin 1.9.2016, johon kutsuttiin Lappeenrannan vanhus- ja vammaisneuvoston jäseniä, Eksoten ja Lappeenrannan Wirman ja Imatran Kehitysyhtiön yritysneuvojat, Eksoten Lappeenrannan ja Imatran Iso apu-palvelukeskuksen työntekijät sekä Hyvinvointikumppanuus-hankkeen yhteistyökumppanit. Tilaisuuteen oli ennakoilmoittautuminen kahvitarjoilun vuoksi. Ennakoilmoittautumisia tuli määräaikaan mennessä 29 henkilöltä, jotka edustivat asiakasryhmiä, palveluohjaajia, yritysneuvojia, Eksoten esimiehiä ja yksityisiä palveluntuottajia. Itse tilaisuudessa oli lopulta 19 osallistujaa.

Tilaisuuden alussa pyydettiin allekirjoittamaan suostumuslomake kehittämistyöhön osallistuvilta (Liite 3). Osallistujille kerrottiin kehittämistyön tarkoituksesta,

tavoitteista ja menetelmistä. Tämän jälkeen osallistujat jakautuivat vapaasti neljään ryhmään teemojen käsittelyä varten.

Pienryhmittäin osallistujat käsittelivät annetun teeman läpi siten, että jokaisella on mahdollisuus osallistua keskusteluun. Puheenjohtajan, joka valikoitui ryhmän jäsenistä, tehtävänä on kirjata asioita ylös isolle paperille. Keskusteluaika oli kymmenen minuuttia, jonka jälkeen puheenjohtaja siirtyi seuraavaan pöytään, jossa ryhmä pääsi käsittelemään uutta teemaa. Puheenjohtaja kertoi aiemmista vastauksista ja aikaisempien ryhmien näkemyksistä. Uusi ryhmä jatkaa siten keskustelua siitä, johon edellinen oli lopettanut. Pöytäkeskustelujen päätyttyä opinnäytetyön tekijä keräsi paperit ja veti yhteisen loppukeskustelun teemojen perusteella. Kaikilla osallistujilla oli vielä mahdollisuus kommentoida ja tuoda omia näkemyksiään esille.

Learning cafe-tilaisuuden aiheet olivat:

- Millainen omavalvontasuunnitelman tulisi olla, jotta se hyödyttäisi asiakasta
- Mitä tietoja tulisi omavalvontasuunnitelmassa olla
- Miten ja mistä asiakas voisi saada lisätietoja yrityksen omavalvonnasta ja laadukkaista palveluista
- Miten Eksote voisi auttaa laadukkaitten palveluiden varmistamisessa

Learning cafe-tilaisuudessa kaikille osallistujille jaettiin omaksi materiaali, jossa oli koostetusti omavalvontasuunnitelmaan kuuluvat asiat. Tilaisuudessa muistutettiin opinnäytetyön kohteen olevan kotipalvelun tukipalvelutuottajat, mutta pidetyssä Learning cafe-tilaisuudessa omavalvontasuunnitelmaa pohdittiin kaikkien palvelutuottajien kannalta. Learning cafe-tilaisuuden tavoitteena oli tuottaa tietoa omavalvontasuunnitelmasta asiakasryhmien, palvelutuottajien ja viranomaisten kanssa siten, että omavalvontasuunnitelmaan kuuluvia asioita pohdittiin asiakkaan näkökulmasta käsin.

4.4 Aineiston analyysi

Yksi tärkeimmistä opinnäytetyön vaiheista oli aineiston analysointi sekä sisällön analyysi, joita käytettiin kyselyssä ja Learning cafe-tilaisuudessa. Saadusta aineistosta koottiin pelkistetyt ilmaukset omiksi ryhmiksi. Tuomi ja Sarajärvi puhuvat luokittelusta ala-, ylä- ja yhdysluokkiin (Tuomi ym. 2013, 112-113), jonka

lisäksi Kylmä ja Juvakka (2014, 115-116) muistuttavat aineiston ymmärtämises-
tä. Kehittämistehtävän syvällisin vaihe on siten vuoropuhelu aineiston kanssa,
jossa aineistoa peilataan kehittämistehtäviin (Kananen 2014, 112).

Aineiston analysointi tarkoitti opinnäytetyössä litteroidun aineiston purkamista
ensin osiin ja seuraavaksi kokoamalla osat samankaltaisiksi, ymmärrettäviksi
kokonaisuuksiksi. Sisällön analyysillä aineistosta tiivistettiin kokonaisuudet, jot-
ka vastasivat opinnäytetyön kehittämistehtäviin. Aineisto analysoitiin aineisto-
lähtöisellä, induktiivisella, sisällönanalyysillä. (Kananen 2014, 107; Kylmä ym.
2014, 112-117; Tuomi ym. 2013, 108-109).

Kyselyssä saadut vastaukset käsiteltiin siten, että ensin tarkistettiin saadut tie-
dot. Puuttuvia tietoa ei voi jälkikäteen saada, joten tässä vaiheessa oli arvioita
johtaako puuttuva tieto kyseisen vastauksen hylkäämiseen. Kyselyssä ei puut-
teita löytynyt, vaikka osa vastaajista jätti muutamia avoimia kysymyksiä vas-
taamatta. Toisena vaiheena oli tietojen täydentäminen, jos tähän oli tarvetta.
Kolmantena vaiheena oli aineiston järjestäminen tallennusta ja analyysia varten.
(Hirsjärvi ym. 2009, 209).

Kyselystä saadut avoimet vastaukset käsiteltiin usean vaiheen kautta. Alkuperä-
äinen ilmaisu muokattiin word-ohjelmiston tekstistä excel-taulukon pelkiste-
tyksi ilmaisuksi. Pelkistetyt ilmaisut jaoteltiin samankaltaisiksi asiakokonaisuuksiksi
alakategorioiksi, esimerkkianalyysi kuvassa 3.

pelkistetty ilmaus	alakategoria	yläkatgoria
Kaikki asiat on käyty läpi. Kysymyksiin on löytynyt oikeat vastaukset	Asiat käyty läpi	Matalan kynnyksen apu
Sinä istuit yhden illan toimistossani antamassa ohjeita. Se oli antoisaa	henkilökohtainen opastus	henkilökohtaistaminen
hyvin apua kysymysten avamiseen	kysymysten avaamiseen apua	kysymysten avaamisessa apua
kattavat keskustelut Aunolan Leenan kanssa	ns. Imatran malli	Imatran malli
Samana pöydän ääressä istuttiin ja kun siinä miulle kerrotin että miksi tätä tehdään ja minkälainen sen tulisi olla niin itsellekin se aukeni ihan eri tavalla	perusteltua keskustelua yhdessä	yhdessä tekemistä
valvontakäynnin yhteydessä ohjausta omavalvontasuunnitelman päivittämisestä	valvontakäynnin yhteydessä ohjau	valvontakäynnin sijaan ohjausta
yhteydenottoihin on vastattu. Väliillä vastaus on ympäröörä koska selviä rajoja ei ole esim. verottomissa asiakkaissa	vastataan yhteydenottoihin	vastataan yhteydenottoihin
antoivat vinkkejä mitä kaikkea siihen laitetaan, mahdollisia riskejä ym	Vinkkejä mm. riskeistä	vinkejä

Kuva 3. Esimerkkianalyysi, Pelkistettyjen ilmauksien jaottelu ala- ja yläkategorioihin.

Esimerkkianalyysissä alkuperäinen ilmaisu on muokattu pelkistetyksi ilmaukseksi, jonka jälkeen muodostui alakategoria. Samankaltaiset merkitykset

koottiin lopulta allekkain alakategorioiksi jonka jälkeen muodostettiin yläkategoriat samankaltaisista aiheista. Värikoodit helpottavat luettavuutta, esimerkiksi keltainen värikoodi tarkoittaa Imatran mallia. Yläkategoriat on koottu lopulta aiheittain taulukoihin, luettavuuden lisäämiseksi yläkategorioita on avattu esimerkein alakategorioista sekä pelkistetyillä ilmauksilla. Aineistoa kerättiin myös määrällisesti strukturoiduilla kysymyksillä. Kyselyn valmiit vaihtoehdot antoivat vastauksena tietoja, jota voitiin hyödyntää täydentämään laadullisin menetelmin saatua aineistoa.

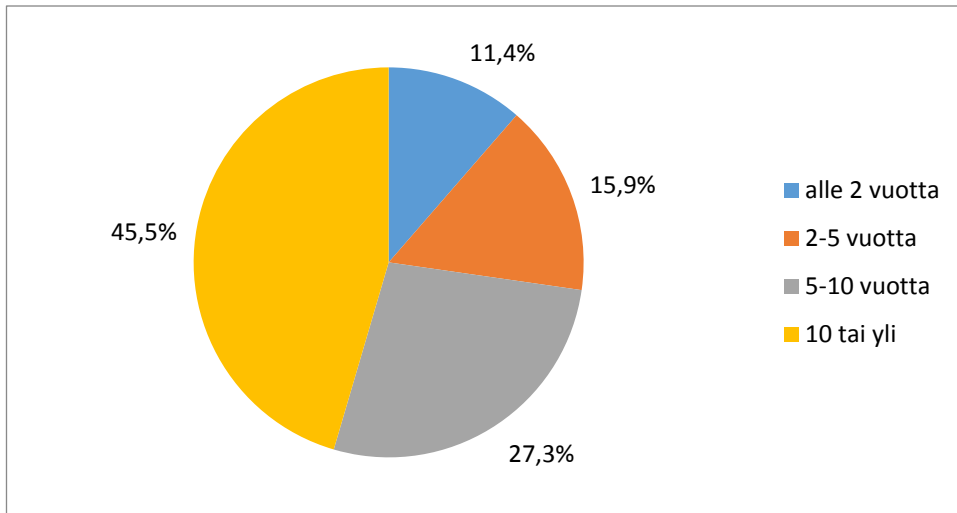
Lopullinen toimintamalli tehtiin kyselyn ja Learning cafe -tilaisuudessa saadun aineiston perusteella IMS-ohjelmalla. IMS on selainpohjainen ohjelma, jolla organisaatiot voivat kehittää toimintaansa (IMS 2016). IMS:n avulla toimintamalli kuvataan visuaalisesti prosessikaaviolla sekä kirjoitetaan vaiheittain auki lukijalle. IMS:n kuuluu yhteenveto prosessikuvauksesta, joka auttaa organisaatiota rakentamaan toimintamalleista yhtenäisen prosessikuvauksen kaikista toiminoistaan. Tukipalvelutuottajien omavalvonnan tukemisen toimintamalli tehtiin valmistelu-tilassa, ilman lopullista hyväksyntää. Prosessille määritellään omistaja, joka voi hyväksyä toimintamallin käyttöön tai tarvittaessa voi pyytää siihen muutoksia.

5 Näkemyksiä omavalvonnasta

5.1 Kotipalvelun tukipalvelutuottajien näkemyksiä omavalvonnasta

Taustatiedot

Tukipalvelutuottajien vastauksia tuli määräaikaan mennessä 45 kappaletta, kun kysely lähetettiin 77 kotipalvelun tukipalvelutuottajalle. Kyselyn vastausprosentti oli siten 58,4 %. Taustakysymyksinä pyydettiin vastauksia yrityksen iästä, henkilöstön määrästä sekä tarkentamaan mitä palvelutoimintaa yritys tuottaa. Yrityksen toimintaikä oli suurimmalla osalla vastaajista 10 vuotta tai sen yli (kuva 4).

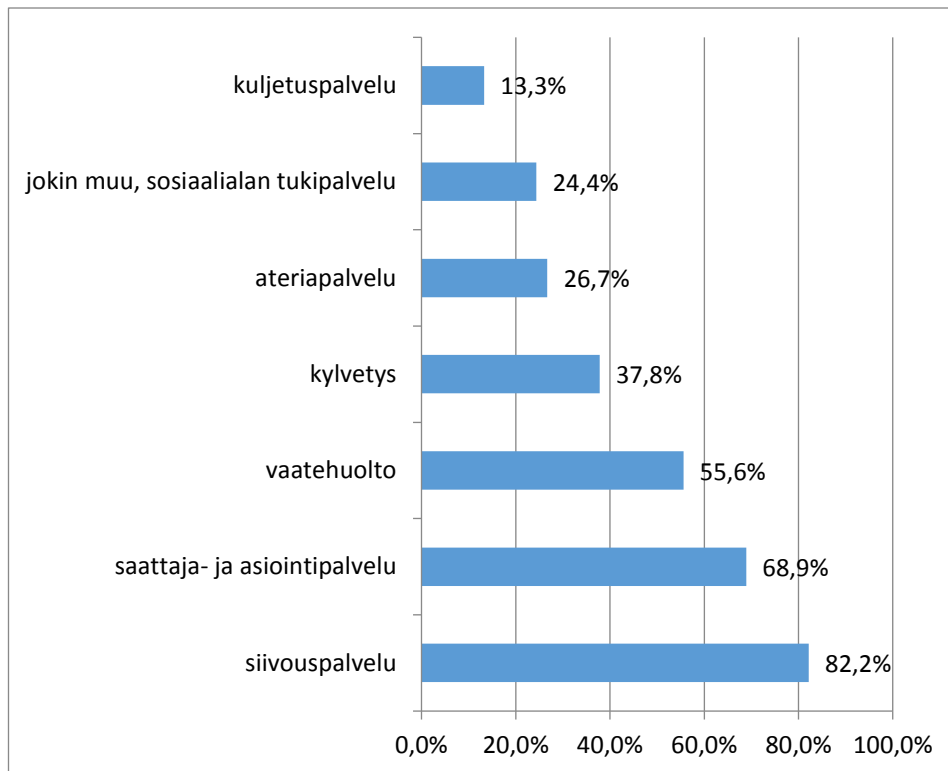


Kuva 4. Yrityksen toiminta vuosissa.

Yritykseen ikään vastauksia tuli 44 kappaletta. Vastaajista 20 yritystä oli toiminut kymmenen vuotta tai sen yli. Viisi vastaajaa oli toiminut alle kaksi vuotta. Vastaajilla yli 72 % yritys oli toiminut kauemmin kuin 5 vuotta.

Yrityksen kokoon vastasi 45 yrittäjää. Vastaajista yli puolet, 23 vastaajaa kertoi työskentelevänsä yksin. Vastaajista 14:sta oli yrityksessä palkattua henkilöstöä 4-9 henkilöä ja kolmella vastaajalla henkilöstöä kymmenen tai sitä enemmän. Vastaajista noin 49 % oli siis palkannut lisää henkilökuntaa tai toimii yritys toimii usean yrittäjän voimin.

Yritykset antavat palveluina monenlaisia apuja asiakkaille. Kotipalvelun sisältöön kuuluvat ateriapalvelu, vaatehuolto, kylvetys, siivouspalvelu, kuljetuspalvelu sekä saattaja- ja asioimispalvelu olivat vastaajien pääasiallisia palvelutoimintoja. Kyselyssä vastaajat pystyivät antamaan monta vaihtoehtoa palvelutoiminoistaan (kuva 5).

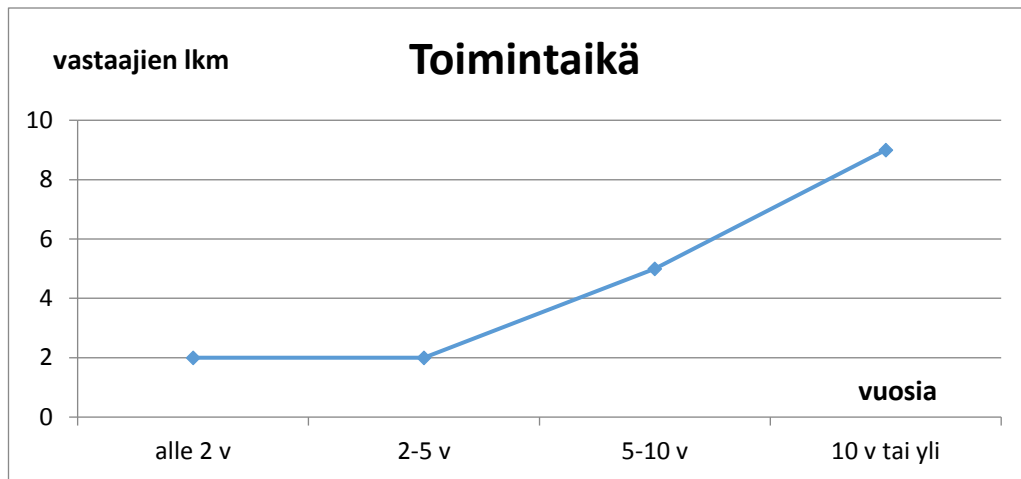


Kuva 5. Yrityksen antama palvelutoiminta.

Vastaajista suurin osa antaa siivousta (82,2 %, 37 vastaajaa), saattaja- ja asiointipalvelua (68,9 %, 31 vastaajaa) ja vaatehuoltoa (55,6 %, 25 vastaajaa). Pääasiallisten palveluiden lisäksi 11 (24,4%) yrityksistä tarjosi asiakkaille hiusten leikkuuta, jalkahoitoa, pihatöitä, kiinteistöhuoltoa, pitoemäntä-palveluita, kotiapua ja pieniä remontti-töitä.

Omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus

Yrittäjät kokivat pääosin omaevalvontasuunnitelman olevan erittäin ajan tasalla (59,1 %). Kuitenkin tarvetta täydentää omaevalvontasuunnitelmaa oli 34,1 % vastaajista. Kolme vastaa kertoivat, etteivät osaa sanoa, onko omaevalvontasuunnitelma ajan tasalla. Näistä 18 vastaajasta suurin osa (kahdeksan vastaajaa) olivat yksityisyrittäjiä, joilla ei ole henkilökuntaa töissä. Lisäksi yrityksen ikä oli viisi vuotta tai sitä enemmän (kuva 6).



Kuva 6. Yrityksen ikä palveluntuottajilla, jotka kokivat puutteita omavalvonnassa.

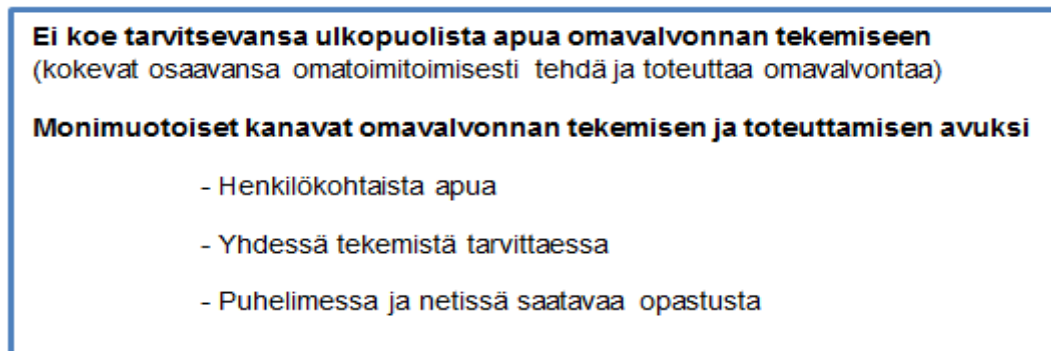
Palveluntuottajat, jotka kokivat puutteita omavalvonnassa, olivat useimmin aloittaneet yritystoiminnan pääosin kymmenen vuotta aiemmin. Vain muutamat vasta aloittaneet palveluntuottajat kokivat omavalvontasuunnitelmansa puutteelliseksi.

Kyselyssä pyydettiin vastaajia kuvailemaan miten ja minkälaisena omavalvontasuunnitelman tekeminen koetaan. Osa kuvaili omavalvonnan olevan helppoa ja rutiininomaista. Osa vastaajista toi esiin kuinka omavalvontasuunnitelma on turha ja se koetaan tarpeettomana. Vastaajat, jotka kokivat omavalvonnan negatiivisena asiana, kuvailivat omavalvonnan olevan byrokraattinen. Byrograattisena koettu omavalvontasuunnitelma oli vastaajien mielestä aikaa vievä sekä liian yksityiskohtainen: *Pelkästään siivoustyötä tekevänä ja yksin tekijänä, turhan monimutkainen ja yksityis kohtaisia kysymyksiä.* Yrittäjän tunnekokemukset ja suhtautuminen vaikuttavat puolestaan omavalvontasuunnitelman tekemisen kokemiseen. Osa koki vaikeana ja kyllästyttävänä, kun taas osa koki helppona: *helppoa, ratkaisukeskeisesti tuumasta toimeen.* Omavalvontasuunnitelma koettiin myös oman työn kehittämisen välineenä, joka auttaa työskentelemään laadukkaammin. *On hyvä tarkastella ja ajatella asioita omavalvonnan kannalta ja päivittää sekä merkitä muistiin, kun tarve vaatii.*

Omavalvonnan tekemiseen ja toteuttamiseen tarvittava tuki

Kyselyssä yrittäjiltä kysyttiin kokivatko he saaneensa Eksoten yritysneuvonnasta apua. Suurin osa, 52,3 % vastaajista koki saaneensa tukea, apua ja/ tai oh-

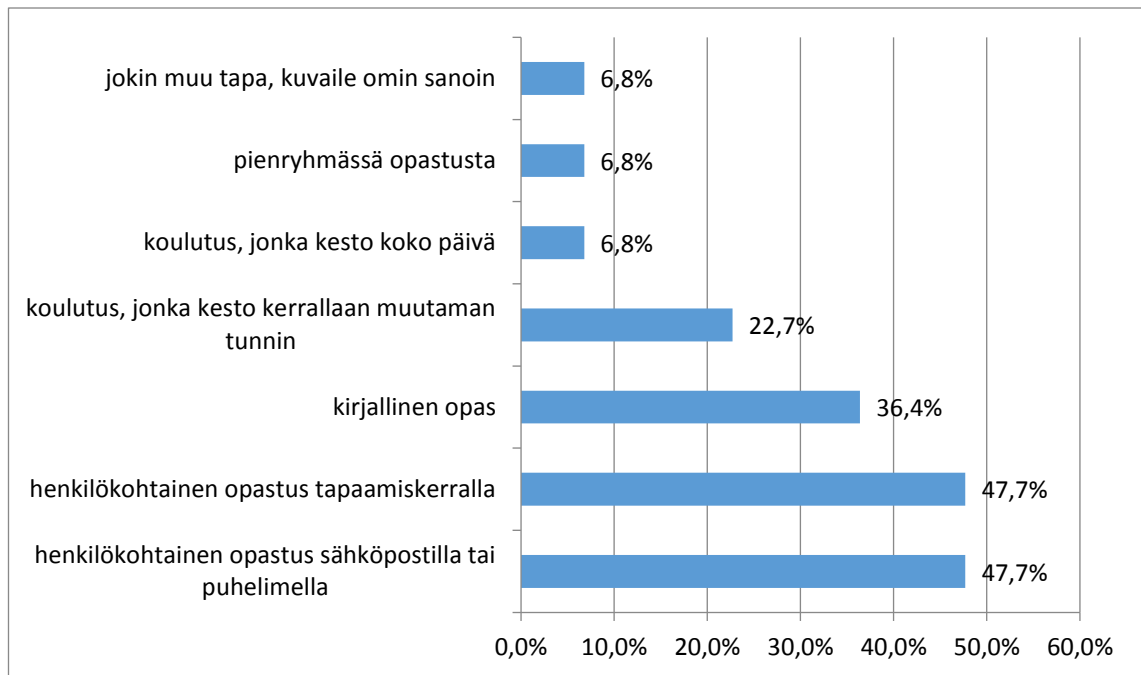
jausta. Vastaajista 25 % ei osannut sanoa ja 22,7 % koki ettei ole saanut apua, eli 10 vastaajaa 44 vastaajasta. Vastaajia pyydettiin kuvailemaan minkälaista tukea, apua ja/ tai ohjausta toivoisi saavansa yritysneuvonnasta yrityksen omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Vastauksissa osa yrittäjistä koki, ettei tarvitse apua ja osa taas toivoi saavansa apua esimerkkimallien, ohjeiden ja neuvonjen muodossa. Eräs vastaajista jopa muistutti Eksoten laajenemista Imatralle 1.1.2016 *Eksotehan on vielä meille Imatran alueella toimiville uusi kokemus*. Vastauksista kuvastui toive kahden erilaisen tavan toiminnasta; osa toivoi omatoimista omavalvontasuunnitelman toteuttamisen ja osa toivoi monipuolisia avun, tuen ja ohjauksen malleja (kuva 7).



Kuva 7. Yrittäjien toive millaista apua toivoo jatkossa saavansa

Omatoimista omavalvontasuunnitelman tekemistä vastaajien mukaan auttavat mallilomakkeet, jonka tarpeellisuudesta muistutettiin vastauksissa. Toiveiden lisäksi muistutettiin siitä että kotipalvelun tukipalvelutuottajat tarvitsevat apua ja tukea omavalvontaansa. Vastaajat, jotka toivoivat apua ja tukea, toivoivat erilaisia kanavia, joista apua olisi saatavilla. Useat vastaajat toivat esiin henkilökohtaisen avun saamisen mahdollisuuden, joko kasvotusten tai puhelimessa.

Yrittäjät toivoivat useimmin henkilökohtaista opastusta sähköpostilla tai puhelimella esitettyihin kysymyksiin (47,7 %, 21 vastaajaa) sekä henkilökohtaisissa tapaamisissa 47,7 %, 21 vastaajaa) (kuva 8).



Kuva 8. Yrittäjien toive avun muodosta.

Harva yrittäjä toivoi pienryhmässä opastusta tai koulutusta koko päiväksi. Mieluummin yrittäjät toivoivat muutaman tunnin koulutusta kerralla (22,7 %, 10 vastaajaa). Kolme vastaajaa halusi vielä eritellä vastauksiaan kohtaan jokin muu tapa; *Koulutukset ovat tarpeellisia, mutta työesteitä on.* Toivottiin myös: *Hyvä olisi kirjallinen tiedotus(paperi), sekä toivottiin Yhdyshenkilö, jolle voisi tarvittaessa soittaa tai lähettää sähköpostia avun tarpeessa ja Olisi henkilö kenelle voi soittaa tarvittaessa.*

5.2 Asiakasnäkemyks omavalvonnasta

Learning cafe-tilaisuudessa osallistujat työstivät omavalvontasuunnitelmaa asiakasnäkökulmasta. Osallistujien mukaan Eksoten tulisi auttaa omavalvontasuunnitelman tietoisuuden jakamisessa niin palveluntuottajille kuin asiakkaille. Omavalvontasuunnitelma koettiin vieraana asiana, jota asiakkaat eivät osaa tiedustella. Osallistujat kuitenkin mielsivät Eksoten valvontaviranomaisen rooliin, joka valvonnan lisäksi mahdollistaa palveluntuottajille luotettavan yhteistyöverkoston. Palveluntuottajat koettiin ryhmänä, joita tulee tarvittaessa auttaa ja opastaa yritystoiminnassaan. Eksotea toivottiin valvontaviranomaisen-roolin lisäksi ohjaavaan rooliin, jolloin palveluntuottajilla olisi matala kynnys kysyä apua jo tutuksi tulleilta henkilöiltä.

Asiakkaiden tietoisuuden lisääminen koettiin hyvänä asiana. Osallistajat miettivät kuinka asiakas saisi lisätietoja palveluntuottajasta ja omavalvontasuunnitelmasta. Vastauksissa pohdittiin helposti käytettäviä internet-pohjaisia järjestelmiä, sosiaalista mediaa ynnä muuta sellaisia. Esiin nousi toive, että asiakas haluaa itse etsiä tietoa, joka tulisi olla helposti saatavilla. Lisäksi toivottiin viranomaisen antamaa henkilökohtaista infoa palveluntuottajista. Lisätietoa jakavina viranomaisina pidettiin yritysneuvoja ja palveluohjaajia. Keskusteluissa tuli esiin vahvasti esiin asiakkaan tarve saada suosituksia palveluntuottajista. Viranomaiset ja palveluohjaajat eivät saa suosia ketään tiettyä yritystä, mutta asiakkaat toivoivat omilta yhteistyöverkostoilta, kuten yhdistyksistä suositusten jakamista. Tilaisuudessa mukana olevat yrittäjät muistuttivat parhaimpana mainosverkostonan olevan asiakkaiden keskinäisen tiedon jakamisen. Yrittäjät toivat esiin referenssien, toisin sanoen suositusten osoittamista, ottamista mukaan omavalvontasuunnitelmaan. Palveluntuottajat kokivat käytännössä referenssien olevan sitä, kun tyytyväinen asiakas suosittelee toiselle asiakkaalle hyvää palvelua.

Omavalvontasuunnitelma koettiin raskaana, jos se tulee pitkä ja vaikealukuinen. Ehdotettiin omavalvontasuunnitelman tekemistä noin yhden sivun mittaiseksi, joka olisi helposti saatavilla, esimerkiksi sähköisesti. Omavalvonnan tulee sisältää tarpeelliset ja oleelliset seikat, jotka ovat laissa määriteltyjä. Ehdotuksena toiminnan kehittämiseksi toivottiin omavalvontasuunnitelman antamista asiakkaalle omaksi kappaleeksi, johon asiakas voisi ajan kanssa tutustua.

Omavalvontasuunnitelman sisältö koettiin laajana ja huomio kiinnittyi osallistujilla muun muassa yhteystietojen löytymiseen, niin palveluntuottajan kuin oikeusturvaa antavan tahoon. Asiakasryhmien edustajat muistuttivat asiakkaiden mahdollisuudesta viestiä eteenpäin palvelun erimielisyyksistä, kun saatavilla olisi potilas- tai sosiaali-asiamiehen yhteystiedot.

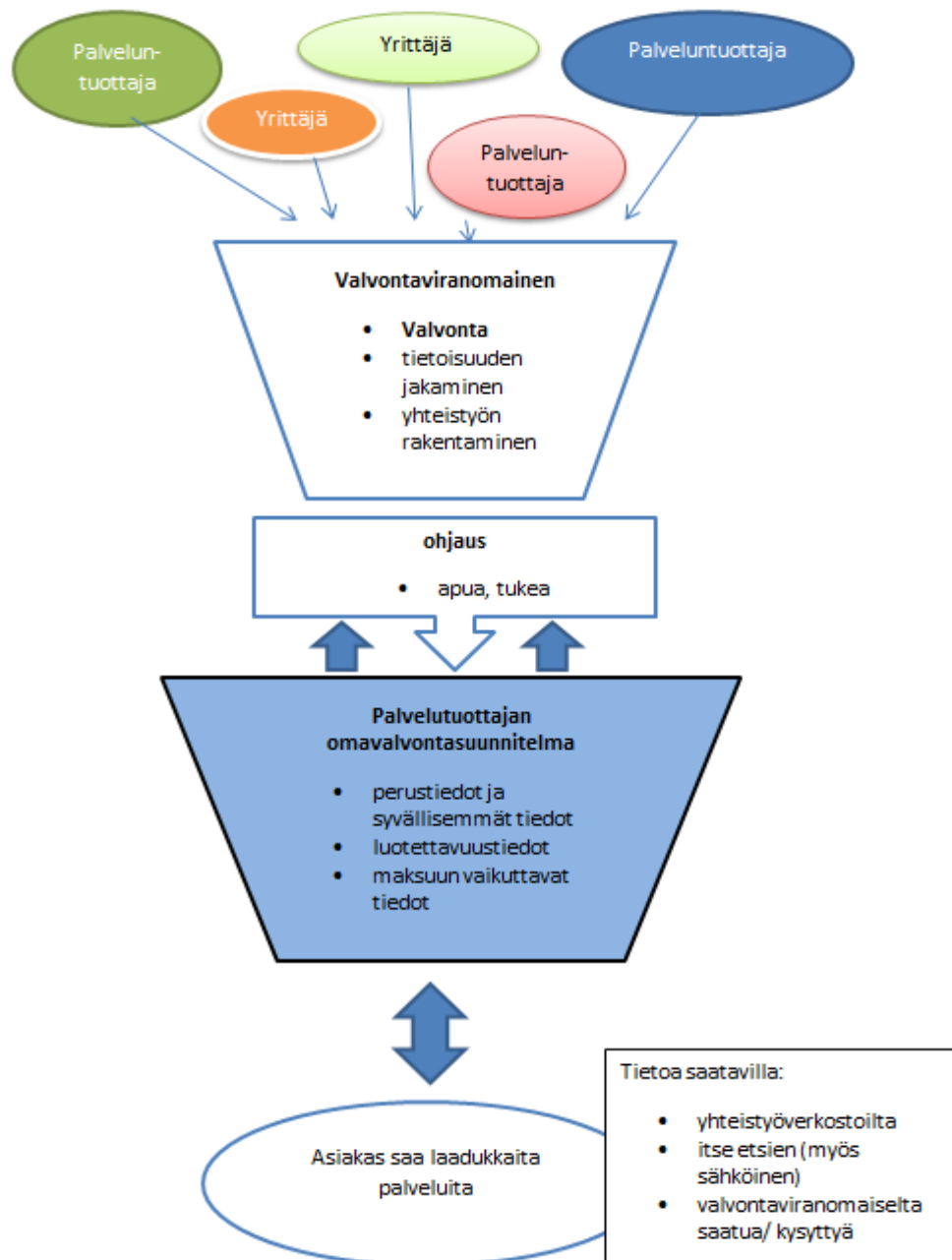
Omavalvontasuunnitelmasta löytyvät tiedot pystyi jakamaan kahteen osaan; jo laissa määriteltyihin vaatimuksiin sekä palveluun vaikuttavaan syvällisempään tietoon. Omavalvontasuunnitelmaan kuuluvia perustietoja, joita osallistajat nosivat esiin keskusteluissa, olivat esimerkiksi asiakkaan osallisuuden tukeminen, kuntoutustavoitteet ja hygieniäkäytännöt. Syvällisempää tietoa kaivattiin luotet-

tavuudesta ja maksuun vaikuttavista seikoista. Luottavuutta perusteita toivottiin muun muassa yrityksen iän, vastuuvakuutuksen ja koulutustietojen kirjaamisella omavalvontasuunnitelmaan. Maksuun vaikuttavista asioita tuli esiin matkakorvaukset ja palvelun hinnat.

6 Toimintamalli palvelutuottajien tukemiseksi

6.1 Omavalvontasuunnitelma palveluiden keskiössä

Omavalvontasuunnitelman tekeminen ja päivittäminen koettiin Learning cafe-tilaisuudessa palvelun laadun kannalta hyvänä asiana. Asiakas saa omavalvonnan perusteella laadukkaampia palveluita. Osallistujat toivoivat Eksoten sekä valvojan että ohjaavan palveluntuottajia myös omavalvontasuunnitelman tekemisessä. Omavalvontasuunnitelman tiedot tulisivat olla julkisesti nähtävissä ja helposti asiakkaan saatavilla. Osallistujat ideoivat jopa asiakkaalle annettavan oman kappaleen palvelutoiminnan alussa. Asiakkaiden toiveena on saada olla tarvittaessa yhteydessä myös Eksoten yritysneuvontaan palvelutuottajiin liittyvissä asioissa. Lisäksi asiakkaat toivoivat saavansa helposti tietoa kaikista palveluntuottajista. Learning cafe-tilaisuuden perusteella voidaan todeta kaikkien toimijoiden yhteisenä toiveena olevan tiedon liikkumisen asiakkaiden ja palvelutuottajien sekä yritysneuvonnan välillä. Learning cafe -tilaisuuden aineistosta koottiin prosessi, jossa kuvataan asiakasnäkemyksellä omavalvontasuunnitelman avulla saatavista laadukkaista palveluista (kuva 9). Palvelutuottajien omavalvontasuunnitelma on palveluiden laadun keskiössä, jota asiakkaat ja valvontaviranomaiset hyödyntävät.



Kuva 9. Asiaksnäkemyksistä laadukkaitten palveluiden saamisesta omavalvonnan avulla.

Palveluntuottajan toiminnan hyväksyy valvontaviranomainen, joka myös jakaa tietoa palveluntuottajista ja mahdollistaa yhteistyöverkostojen syntymisen. Valvontaviranomainen ohjaa palveluntuottajan eteenpäin ohjaus-yksikköön, josta palveluntuottaja saa monipuolisen tiedon omavalvontasuunnitelman tekemiseksi ja ylläpitämiseksi. Palveluntuottaja voi saada lisätietoa ohjaus-yksikön kautta ja toiminnan muuttuessa voidaan tarvittaessa asia viedä valvontaviranomaiselle. Asiakas saa tietoa omavalvontasuunnitelmasta, joka on ajan tasalla oleva dokumentti palveluntuottajan toiminnasta. Myös asiakas voi olla yhteydessä oh-

jaus-yksikköön palautteen antamisen johdosta, tarvittaessa palaute johtaa valvontaviranomaisen tarkastukseen. Asiakas toivoo omavalvontasuunnitelman olevan laadukkaiden yksityisten palveluiden keskiössä

Omavalvonta kuuluu olennaisena osana palveluntuottajan arkeen. Kotipalvelun tukipalveluntuottajille tehdyn kyselyn sekä eri tahoille järjestetyn Learning cafe-tilaisuuden perusteella voidaan todeta palveluntuottajien kaipaavan apua omavalvonnan tekemiseen ja toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelman osa palveluntuottajista pystyy tekemään omatoimisesti, osa tarvitsee apua. Kyselyssä palveluntuottajat kertoivat millaista apua he olivat saaneet (kuva 10).

- Asioiden perusteellista läpikäymistä
- Henkilökohtaista apua
- Asiantuntijuutta
- Ystävällistä apua ja tukea
- Kysymykset avattu auki
- Valvontakäynnillä saatu ohjausta
- Yhdessä tekemistä, asioiden loppuun saattamista
- Vastattu aina yhteydenottoon
- Saatu vinkkejä

Kuva 10. Palveluntuottajien saama apu Eksoten yritysneuvonnasta

Toimintamalli perustuu hyviin käytäntöihin, joita Eksotessa toteutetaan. Vastauksissa korostui niin sanottu ”Imatran malli”, jota on toteutettu Imatralla ennen Eksoteen liittymistä 1.1.2016. Imatran mallin on avannut yritysneuvoja, palveluohjaaja Leena Aunola, joka toimi Imatran kaupungilla sosiaali- ja terveystalveluiden palvelukoordinaattorina. Imatran malliin kuuluu:

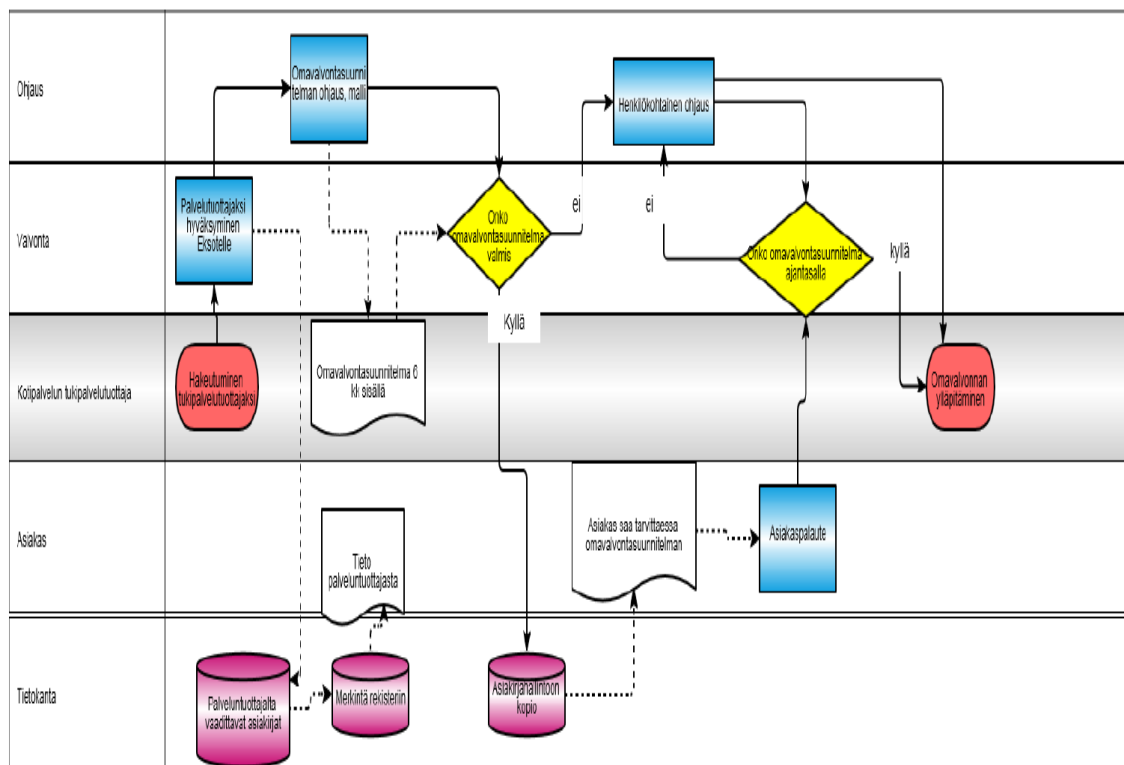
- Ohjaus ja neuvonta toiminnan alkuvaiheessa
- Jatkuva yhteydenpito palveluntuottajiin
- Palveluntuottajille lähetetyt viestit kohdistetun palvelutoiminnan mukaan
- Tukipalveluntuottajille yhteistyökokoukset 2 kertaa vuodessa
- Valvontakäynti järjestetty kaikille kerran vuodessa. Valvontakäynnillä on annettu myös ohjausta ja neuvontaan
- Järjestetty koulutusta omavalvonnasta
- Omavalvontasuunnitelman tekemiseen on ollut mahdollista antaa henkilökohtaista ohjausta. Ohjauksessa käyty keskustellen läpi omavalvontaan kuuluvia asioita

- Kerran vuodessa valvontäkäynnillä tarkastettu omavalvontasuunnitelman päivitys
- Yritysneuvojalta saatavilla ohjausta ja neuvontaa puhelimitse ilman ajanvarausta

(Aunola 2016)

6.2 Prosessikuvaus palvelutuottajien omavalvonnin tukemiseksi Eksotessa

Toimintamalli tukipalvelutuottajien omavalvonnin tukemiseksi on tehty IMS-ohjelman prosessien kuvantamisohjelmalla. IMS-ohjelma on käytössä koko Eksotessa. Toimintamalli on siten hyväksyttävissä organisaation toimintaprosessiksi. Prosessikuvaukseen kuuluu prosessikaavio (kuva 11) ja suurennettuna sama kuva liitteessä 4 sekä sanallinen yhteenveto ydinprosessikuvauksesta (Liite 5) ja sanallinen kuvaus prosessikaavion kriittisistä vaiheista (Liite 6)



Kuva 11. Prosessikuvaus toimintamallista, Eksoten antama tuki palvelutuottajille omavalvonnasta.

Toimintamalli lähtee liikkeelle palvelutuottajan hakemuksen saapumisesta Eksotelle. Toimintamallista valvonta ja ohjaus on eriytetty omille vastualueille. Palvelutuottajan hakemuksen hyväksyy valvonnan perusteella palvelupäällikkö,

jonka jälkeen palvelutuottaja saa ohjaus-yksiköltä ensikosketuksen omavalvonnan tekemiseksi. Omavalvontasuunnitelman tekemisen on mahdollista saada apua ja tukea eri tavoin. Palveluntuottajan valmiin omavalvontasuunnitelman lukee ohjausyksikkö, jonka jälkeen omavalvontasuunnitelma tallennetaan Eksoten asiakirjapalvelimelle. Omavalvontasuunnitelmaa tulee päivittää toiminnan muuttuessa, jolloin viimeisin tieto tallentuu valvontaviranomaisen käyttöön.

Prosessikuvauksen kriittisiksi vaiheiksi nousee viisi kohtaa: Palveluntuottajaksi hyväksyminen, omavalvontasuunnitelman ohjaus, henkilökohtainen ohjaus, asiakaspalaute sekä omavalvontasuunnitelma ajantasainen/ valmis dokumentti (Liite 6). Toimintamallia työstäessä pohdittiin kriittisten vaiheiden vastuuta, mahdollisia ohjeita ja syntyvän tiedon dokumentointia. Omavalvontasuunnitelman tekemiseen annettava ohjaus annetaan heti tukipalvelutuottajaksi hyväksymisen jälkeen. Palveluntuottajalla on kuusi kuukautta aikaa tehdä omavalvonta valmiiksi. Vastuu omavalvonnan ohjaamiseen on yritysneuvonnalla ja vastuu omavalvonnan tekemiseen on palveluntuottajalla lain perusteella. Kriittisenä vaiheena omavalvontasuunnitelman ohjaamisessa on tarkastaa kuuden (6) kuukauden aikana palvelutuottajan omavalvontasuunnitelma. Tarkastuksessa voi nousta esiin kohtia, joihin palveluntuottaja tarvitsee vielä ohjausta ja tukea. Omavalvontasuunnitelma kopioidaan asiakirjapalvelimelle, Eksotessa Dynastiaan, josta omavalvontasuunnitelma on saatavilla myöhempää tarkastelua varten.

6.3 Omavalvonnalla laadukkaita palveluita asiakkaille

Yksityisten kotipalvelun tukipalvelutuottajien tukeminen on koettu Eksoten yritysneuvonnassa tärkeäksi asiaksi, joka takaa asiakkaille laadukkaat palvelut. Opinnäytetyön valmistumisen ajankohtana, loppuvuodesta 2016, on muutosten aikaa, koska tekeillä on lakiesitys sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta. Lakiesitys on annettu 2016 elokuussa eduskunnalle käsiteltäväksi. Lakiesityksessä kaikki palveluntuottajat, myös tukipalveluntuottajat, olisivat Aluehallintoviraston tai Valviran valvonnassa. Valviran valvontaohjelma (2016b) tukee lakiesitystä, jonka perusteella valvonnassa siirrytään vastuuta valvontaviranomaiselta yksityiselle palveluntuottajalle omavalvonnan avulla. Opinnäytetyön tekijä on huomannut työssään, että usein omavalvontasuunnitelma jää yrittäjältä joko

tekemättä tai omavalvontasuunnitelmaa ei muisteta tai osata päivittää. Yritysneuvonnan resurssit ovat rajalliset, koska uusia palveluntuottajia tulee rekisteröitäväksi viikoittain. Palveluntuottajia ohjataan omavalvonnan tekemiseen, mutta annettu ohjaus ei sisällä henkilökohtaista tapaamista, ellei palveluntuottaja sitä itse pyydä. Valviran valvontaohjelmassa (2016b) omavalvonnan tukemisen keinot ovat osa valvontaa. Valvira toteuttaa ennakoivaa, ohjaukseen painottuvaa, vuorovaikutuksellista valvontaa järjestämällä alueellisia tilaisuuksia sekä ohjaus- ja valvontakäyntejä (Valvira 2015a).

Useat palveluntuottajat toivat opinnäytetyössä esiin niin sanotun Imatran mallin, jossa säännöllisiä tapaamisia, toisin sanoen ohjauksetoimia, oli Imatran aikana säännöllisesti joka vuosi. Imatralla tukipalveluntuottajat tapasivat säännöllisesti, joka on aloitettu nyt myös Eksotessa Hyvinvointikumppanuushankkeen myötä. Tiedon välittäminen omavalvonnan kautta toimijoilta toisille auttaa omavalvonnan kehittämisessä.

Palveluntuottajan oma vastuu korostuu palveluidensa asianmukaisuudesta, laadusta ja turvallisuudesta. Omavalvonnan tarkoituksena on luoda avoin toimintakulttuuri, jossa palveluntuottajan oma toiminta, työtavat ja asiakkaan kohtaaminen voidaan arvioida myös kriittisesti (Kaukonen 2015). Omavalvontasuunnitelma voi olla vapaamuotoinen tai palveluntuottaja voi käyttää valmista pohjaa, jossa käydään läpi kaikki viranomaismääräykset, lainsäädäntö ja palveluntuottajan omat laatuvaatimukset. Omavalvontasuunnitelmaan tulee kirjata yrittäjän omat vaatimukset sekä lupavaatimukset. Kun palveluntuottaja täyttää omavalvonnan vaatimukset, voidaan puhua laatulupauksista. Laatu ei siis ole yksittäinen asia, vaan suuri joukko pieniä asioita ja tekoja (Ruuska 234, 238-239.) Omavalvontasuunnitelma on osa palveluntuottajan laadunhallintaa, mutta ei edellytä palveluntuottajalta erillistä laadunhallintajärjestelmää. (Kaukonen 2015; Valvira 2014.)

Hyvinvointikumppanuus-hankkeessa järjestettiin syksyllä 2016 omavalvontasuunnitelmasta koulutus yksityisille palveluntuottajille. Kesällä lähetetty kysely palveluntuottajille omavalvonnasta on siten herättänyt kotipalvelun tukipalveluntuottajia huomaamaan omavalvonnan tärkeyden. Kyselyä voidaankin pitää herätteenä omavalvontakoulutukseen hakeutumiselle. Asiakasryhmien toive saa-

da tietoa omavalvonnasta toteutuu syksyllä 2016 eri tilaisuuksissa. Opinnäytetyön tulosten avulla yksityisiä palveluntuottajia voidaan tukea paremmin omavalvontaan liittyvissä asioissa. Omavalvonnan parantuminen auttaa asiakasta saamaan laadukkaampia palveluita sekä lisää asiakkaan tietoisuutta palveluntuottajan omavalvonnasta.

Omavalvonnan toteuttaminen tarvitsee ohjausta

- Omavalvontasuunnitelma-mallit ja ohjeet ovat kirjoitettu auki palveluntuottajien helposti saataville
- Mahdollisuus saada koulutusta omavalvonnasta palveluntuottajien toiveilla, erityisesti omaan palvelutoimintaan kohdistettua koulutusta
- Asiantuntija-apua saatavilla, annetut ohjeet ovat yhtenäisiä
- Mahdollisuus henkilökohtaiseen ohjaukseen silloin kun on tarve
- Asiakkaiden tietoisuuden lisääminen omavalvonnasta ja siihen kuuluvista laatulupauksista
- Mahdollisuus tavata toisia palveluntuottajia ja siten verkostoitua

Omavalvontasuunnitelma on siis työväline, jolla voidaan verrata palveluntuottajan antamaa palvelua laatulupaukseen. Palveluiden vastuu on aina ensisijaisesti palveluntuottajalla itsellään. Jatkossa tärkeää ei ole se, kuka palvelun tuottaa vaan huomiota kiinnitetään palvelun laatuun (Karvonen-Kälkäjä, Soback & Uusitalo 2007, 45). Asiakkaat toivat selkeästi esiin tiedottamisen tarpeellisuuden. Tietoisuus omavalvonnasta kuuluu myös asiakkaille, jotta asiakas pystyy tekemään valintoja palveluntuottajien välillä. Tietoisuuden lisäämisessä omavalvontasuunnitelmasta voisi hyvin ottaa mallia Elintarviketurvallisuusviraston Oiva-reportista, joka kertoo kuluttajalle tarkastuksessa tehdyistä havainnoista.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksen myötä näyttää siltä, että kuntien vastuu hyväksyä tukipalveluntuottajia siirtyy Aluehallintovirastoon ja Valviraan (ks. Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b). Muutos tarkoittaisi sitä, että palveluntuottajan omavalvonta nousee entistä tärkeämpään asemaan. Omavalvonnan laatulupaukset ovat palveluntuottajan vaatimukset omasta toiminnastaan, jota omavalvonnalla seurataan. Palveluntuottajat tarvitsevat kuitenkin omavalvonnan tekemiseen ja toteuttamiseen matalan kynnyksen apua. Isojen alueellisten tilaisuuksien lisäksi tulee panostaa henkilökohtaisen ohjauksen antamiseen palveluntuottajan aikataululla, eli silloin kun tarve tulee esille.

7 Pohdinta

7.1 Kehittämistyön arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen prosessi. Tekijä sai kuulla niin palveluntuottajien ajatuksia, kuin asiakkaiden kokemuksia palveluista. Organisaatiomme tuki opinnäytetyön tekemiselle oli monipuolista, sain mahdollisuuden käyttää eri tietokone-ohjelmia sekä sain arvokasta henkilökohtaista tukea opinnäytetyölle. Verkostoituminen Hyvinvointikumppanuus-hankkeessa mahdollisti uusia näkökulmia opinnäytetyöhön. Tutkimuksellinen kehittämistyö oli sopiva menetelmä kerätä aineistoa sekä kehittää toimintamalli tukipalvelutuottajien omavalvonnan tukemiseksi. Tutkimuksellinen kehittämistyö soveltui työelämä-
lähtöiseen kehittämistarpeeseen, jonka useiden vaiheiden jälkeen syntyi lopullinen toimintamalli. Vaikka opinnäytetyötä oli tekemässä vain yksi tekijä, kokemus oli antoisa ja yhteisöllinen juuri kehittämistyön yhteisöllisestä näkökulmasta.

Kehittämisen periaatteita noudattaen opinnäytetyö oli järjestelmällinen, joka näkyi muun muassa prosessin kulkemisen aikataulutuksessa. Saatua aineistoa hyödynnettiin seuraavassa tietoisesti vaiheessa. Opinnäytetyötä on tarkasteltu kriittisesti alusta alkaen, kokonaisuus huomioiden. Aktiivinen ote opinnäytetyöhön tekijällä oli alusta saakka, aktiivinen vuoropuhelu kaikkien osapuolten kanssa lisääntyi lakiehdotuksen myötä, jolloin opinnäytetyöstä tuli aikaisempaa ajankohtaisempi aihe. Tekijä huomasi olevansa osa laajempaa, ajankohtaista kokonaisuutta, jossa opinnäytetyön aiheen käsittely vaati herkkyyttä kuulla ja jakaa aiheesta lisätietoa.

Menetelmät olivat kohderyhmään sopivat. Lyhyt, helposti täytettävissä oleva kysely oli kohdennettu tukipalvelutuottajille, jotka pystyivät vastaamaan kyselyyn oman aikataulun mukaisesti. Learning cafe-tilaisuus oli usealle osallistujalle uusi tapa työskennellä ryhmässä. Menetelmä oli sopiva, koska tilaisuudessa useat osallistujat olivat tasavertaisessa asemalla keskustellessaan ryhmässä. Lisäksi menetelmä sopi kutsuille asiakasryhmille; vanhus- ja vammaisneuvoston jäsenille. Asiakasryhmien edustajat toivat näkemyksensä omavalvontaan liittyen, joka lisäsi opinnäytetyön uskottavuutta.

Toimintamallin rakentui tiedosta, saadusta aineistosta ja kokemuksesta. Toimintamallin pohjana on lainsäädäntö ja vilpitiön halua tukea tukipalvelutuottajia toiminnassaan. Toimintasuunnitelman sisältönä kulkee omavalvontasuunnitelma, joka on yritystoiminnan laadun ja sisällön tärkein väline. Opinnäytetyö vahvisti käsitystä, että tukipalvelutuottajat tarvitsevat ohjausta ja tukea. Vastauksissa nousi esiin jopa yllättävänä asiana se, että jo pidempään toimineet tukipalvelutuottajat tarvitsevat eniten ohjausta omavalvontaan. Pelkkä reaktiivinen valvonta ei riitä, vaan tarve on rinnalla kulkevasta ohjauksesta. Lisäksi asiakkaiden toiveissa tuli esiin valvonnan lisäksi tarve ohjaukseen. Asiakasryhmät kokivat että ohjaus tulee ulottua niin tukipalvelutuottajille kuin asiakkaille.

Kehittämistyön toimintamallin käyttöönotto Eksotessa vaatii palvelupäällikön hyväksynnän. Toimintamallissa on yhdistelmä lainsäädäntöä, tarvetta, toiveita ja tarpeita. Niin sanottua Imatran mallia toivottiin takaisin, jossa ohjaukset olisivat vuosittain. Toimintamallissa kuitenkin päädyttiin alussa tapahtuvaan jokaiselle pakolliseen ohjaukseen, jonka jälkeen ohjaus tapahtuisi sitä tarvittaessa. Lainsäädännön muuttuminen tulee vaikuttamaan vahvasti tukipalvelutuottajien omavalvonnan ohjaamiseen. Tukipalvelutuottajat tulisivat siirtymään kokonaan Aluehallintoviranomaisten tai Valviran valvontaan ja ohjaukseen, jolloin kunnan tai kuntayhtymän valvonnan lakisääteisyys poistuisi. Kuntaan tai kuntayhtymään jäisivät vain ne palveluntuottajat, jotka olisivat hyväksytyt toimintakumppaneiksi, kuten palvelusetelituottajat. Lainsäädännön muutos ei kuitenkaan poista ohjaustarvetta. Aluehallintovirasto ja Valvira ovat valmiita antamaan ohjausta sitä pyytävälle palveluntuottajille. Opinnäytetyön perusteella tulee jatkossa panostaa tuen, avun ja ohjauksen antamiseen siten, että palveluntuottaja kokee tuen olevan matalan kynnyksen apua. Matalan kynnyksen tuen avulla voidaan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmilla taata laadukkaita palveluita asiakkaille.

7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Kehittämisen prosessin arviointia

Tutkimuksellista kehittämistyötä tulee arvioida eettisesti sekä kriittisesti. Laadullinen tutkimus on ainutkertaista ymmärtämistä tutkittavasta aiheesta (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2009, 232- 233). Aineisto kerättiin kesän 2016 aikana opin-

näytetyön tekijän omaan aikatauluun sopien. Tutkimuslupa oli saatu Eksotelta maaliskuussa 2016, jonka jälkeen alustavat toimet aineiston saamiseksi alkoivat. Kysely toteutui kesäkuun alussa, johon vastasi useat palveluntuottajat. Kysely lähetettiin tekijän sähköpostista, joka saattoi vaikuttaa vastaamisen aktiivisuuteen. Viestissä muistutettiin, etteivät vastaukset vaikuta palveluntuottajan toimintaan Eksotelta hyväksyttynä palveluntuottajana. Lisäksi viestissä muistutettiin vastaamisen vapaaehtoisuudesta. Learning cafe-tilaisuudessa kaikilta osallistujilta pyydettiin suostumuslomake, jossa todettiin osallistujien saaneen riittävästi tietoa kehittämistyöstä. Aineisto jäi tekijälle, käsittelyn jälkeen aineisto tuhottiin.

Palveluntuottajat saattoivat kokea epävarmuutta, kun heiltä pyydetään vastaamaan omavalvontaan liittyvistä asioista. Palveluntuottajat tiesivät, että omavalvontasuunnitelma tulee olla ajan tasalla. Vastauksista varmistui se oletamus, ettei kaikilla palveluntuottajilla ole omavalvontasuunnitelma edes tehtynä. Tämän vuoksi kysely tuli rakentaa siten, ettei se syyllistänyt palveluntuottajaa. Opinnäytetyön tekijän tuli olla hienotunteinen sekä omata herkkyyttä kohdata palveluntuottaja. Learning cafe-tilaisuuden alussa tekijä kertoi omasta yksityisen puolen työtaustastaan. Tällä haluttiin viestiä palveluntuottajille asetelmasta, että tekijä ymmärtää palveluntuottajien arkea.

Opinnäytetyö oli haasteellinen, koska tekijä toimii työssään yritysneujana, mutta myös opinnäytetyön tekijänä. Roolit olivat toisiaan tukevia, mutta myös ajatuksia herättäviä. Tekijän roolista katsottuna toiveena oli, että yksityiset palveluntuottajat näkivät roolin yritysneujana positiivisena asiana toiminnan kehittäjänä. Yritysneujana tavoitteena oli laadukkaiden palveluiden takaaminen asiakkaille. Palveluntuottajat eivät antaneet palautetta roolien päällekkäin olemisesta, mutta tekijä pohti omaa rooliaan suhteessa Eksoteen ja palveluntuottajaan. Opinnäytetyön tekijä ei kuitenkaan toimi päättävänä viranomaisena, vaan ohjaavana tahona. Roolien päällekkäisyyden opinnäytetyön tekijä koki lopulta palveluntuottajia ja asiakkaita hyödyttävänä asiana.

Sosiaalipalveluiden asiakkaat eivät osallistuneet opinnäytetyöhön, vaan heidän edustajansa vanhus- ja vammaisneuvostosta. Neuvostojen edustajat ovat aktiivisia vaikuttajia, joiden sosiaalipalveluiden tarvetta ja tuntemusta oli etukäteen vaikea arvioida. Learning cafe-tilaisuuteen osallistui neuvostojen jäseniä, joiden anonyymiyttä pidettiin yllä aineiston raportoinnissa. Oletamus siitä, että neuvostojen jäsenet tiesivät todelliset palvelujen tarpeet, oli oikeassa.

Ammattieettinen näkemys

Opinnäytetyössä tekijän ammatillisesta taustasta nousi useita ammattieettisiä kysymyksiä. Kehittämistyössä sovellettiin Talentian eettisistä ohjeista;

- Yhteiskunnallisen muutoksen ymmärtäminen ja sen kehittäminen eri toimintatavoilla
- Osallistuu aktiivisesti tutkimuksen ja käytännön vuoropuheluun
- Kyky soveltaa tutkittua tietoa käytäntöön
- Oman ammattitaidon ylläpitämistä ja sitä kautta huolehtia asiakkaan oikeudesta saada laadukasta ja ajanmukaisia palveluita
- Avoimen keskustelun ja arvioinnin järjestäminen sekä rakenteellisen vaihtamisen keinoin muutoksen aikaansaaminen

(Talentia 2013)

Opinnäytetyö on ajankohtainen sote- ja maakuntauudistuksen myötä. Lakiehdotus uudesta toimintatavasta on annettu eduskunnalle käsiteltäväksi ja ehdotuksessa esitetään toimeenpanon ajankohdaksi 1.1.2017. Opinnäytetyö kehittää toimintatapaa siten, että hyöty toimintatavan muutoksesta tulee palvelutuottajan lisäksi asiakkaalle sekä yhteiskunnalle. Sote- ja maakunta uudistuksen myötä omavalvonnasta tulee entistä tärkeämpi dokumentti, kun asiakkaiden valinnan vapaus palveluiden tuottajasta vapautuu. Opinnäytetyössä on tarvittu ajankohtaisten asioiden aktiivista seuraamista ja muutoksien vaikutuksien ymmärtämistä niin työelämässä kuin palveluiden kohteena olevien asiakkaiden kannalta.

Tarve opinnäytetyölle tuli tekijän omasta kokemuksesta, jota vahvistettiin Aluehallintoviraston kanssa käydyillä keskusteluilla. Nykyisen käytännön ja tulevaisuuden toimintamallin yhdistäminen on opinnäytetyön kulmakivi, jolla tutkimuksellinen kehittämistyö ja hyöty laadukkaista palveluista saadaan esille.

Opinnäytetyö pääsi mukaan Hyvinvointikumppanuus-hankkeeseen, jossa yksityiset palveluntuottajat pystyvät verkostoitumaan. Opinnäytetyön hyödynnettä-

vyys hankkeessa lisää opinnäytetyön arvoa. Hankkeen koulutukset ja opinnäytetyö täydentävät toisiaan, koska tutkittu tieto ja käytäntö kohtaavat. Avoin keskustelu kaikkien toimijoiden kanssa auttaa ymmärtämään jokaisen tahon tarkoituserää. Opinnäytetyön tuleekin mahdollistaa avointa keskustelua aiheesta, joka lisää tietoisuutta, verkostoitumista, asian yhdessä pohtimista. Avoin keskustelu on kehittämistyön keino muuttaa nykyistä toimintatapaa ja siten vaikuttaa rakenteellisesti sosiaalialaan.

Sosiaalialan työ saa jatkuvasti uusia muotoja ja lainsäädäntö tarkentuu. Kaiken muutoksen takana on tarve taata asiakkaille laadukkaampia sosiaalipalveluita. Omavalvonnan tukeminen on reitti laadukkaisiin palveluihin. Omavalvonta on laatulupauksen antamista, jossa toimintaa kehitetään tietoisesti.

Luotettavuuden arviointia

Kylmä ja Juvakka (2014) esittävät, että laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida uskottavuuden, vahvistettavuuden, refleksiivisyyden ja siirrettävyyden kriteereillä (Kylmä ym. 2014, 127-129). Luotettavuuden arviointi kulkee koko opinnäytetyö-prosessin läpi, jolloin jokaiseen vaiheeseen on kiinnitettävä huomiota ja arvioitava luottavuutta.

Opinnäytetyön uskottavuus lähtee tekijän omasta mielenkiinnosta aihetta kohtaan. Aiheen ajankohtaisuutta ja tarvetta on vahvistettu keskusteluilla yritysneuvojen ja Aluehallintoviraston kanssa. Uskottavuutta lisää se, että toimintamallia on peilattu useiden eri toimijoiden kanssa. Opinnäytetyölle on annettu riittävästi aikaa prosessoitua sekä opinnäytetyön tekijä kehittynyt projektin aikana. Toimintamalli ei ole syntynyt kerralla, vaan se vaatii useita kehittämisvaiheita. Opinnäytetyön raportointi mukaili kehittämistyötä, jolloin valmista ei ole tullut kerralla, vaan useita eri vaiheita ja keskusteluja eri tahojen kanssa. Luotettavuuden vahvistamisen vuoksi opinnäytetyössä on käytetty useita eri menetelmiä ja niiden yhteensovittamista.

Aineiston uskottavuutta lisää se, että aineistoa on tarkasteltu useaan otteeseen ja huomioitu aineiston samankaltaisuus. Kyselyn vastaukset alkoivat toistaa itseään, kun aineistoa käsiteltiin induktiivisesti. Learning cafessa uskottavuus oli

esillä yhteisten näkemysten täydentämisenä. Aineiston uskottavuus vahvistui keskusteluissa ohjaajan kanssa, jonka kanssa tuloksia on peilattu.

Opinnäytetyön vahvistettavuutta on tarkka dokumentointi koko prosessin aikana. Opinnäytetyön suunnitelmassa esitetty kehittämistyön prosessin vaiheita noudatettiin, jolloin opinnäytetyö eteni alkuperäisten suunnitelmien mukaisesti. Lähetetyt kyselyt ja aineisto dokumentoitiin sähköisesti sekä paperilla.

Hyvinvointikumppanuus-hanke kehittää hyvinvointia tuottavien palveluntuottajien palveluita, jotta palvelut olivat jatkossa paremmin kohdennettuja asiakkaille. Hankkeen puitteissa tavataan vanhus- ja vammaisneuvostojen jäseniä. Opinnäytetyö ja hankkeen tavoitteet ovat samantyyppiset, jotka vahvistavat toistensa tuloksia. Opinnäytetyön tulkinta on yksilöllinen, jonka tuloksia voidaan täydentää hankkeen tuloksilla. Vahvistettavuus on laajaa ymmärtämistä omavalvontasuunnitelmasta, sen sisällöstä, tavoitteista sekä sen tekemiseen vaativista toimista.

Refleksiivisyys opinnäytetyössä on edellyttänyt tietoisuutta tekijän moninaisesta roolista. Tekijän roolin vaikutusten refleksiivisyyttä on ymmärtää oma asema ja kuvata eri roolien vaikutusta ja niiden lähtökohtia. Opinnäytetyön lähtökohta, menetelmät ja tulokset ovat alttiita tekijän vaikutukselle. Tekijän periaatteet olivat: rehellisyys, kunnioitus ja luottamus. Nämä kolme periaatetta olivat tietoista refleksiivisyyttä koko opinnäytetyön aikana. Oma vaikutus saatuihin aineistoihin pyrittiin pitämään neutraalina.

Opinnäytetyön tekijän rooli ei voinut olla passiivinen rooli (Kananen 2014, 67). Kehittämistyön onnistuminen koostui tekijän roolista. Riskit epäonnistua olivat suuret; itsensä liiallinen esiintuominen, omien mielipiteiden esittäminen sekä äänessä oleminen saattaisivat vaikuttaa lopulliseen toimintamalliin. Tekijä pystyi itseään havainnoimalla säätelemään omaa käyttäytymistään. Näitä huomioitava asioita tutkijan roolissa olivat Kanasta mukailleen (2014, 67–68):

- luottamuksellisuus; tieto kehittämistehtävästä ja tarkoituksesta oli jaettava eri tahoille
- keskinäinen kunnioitus; onnistumiseen vaikutti kaikkien toimijoiden arvostaminen

- sosiaaliset taidot; onnistuminen vaati osallistujien suostumuksen osallistua opinnäytetyöhön
- erilaisuuden hyväksyminen; eriävät mielipiteet olivat rikkaus ja täydentäviä vastauksia

Opinnäytetyön tulos, toimintamalli on siirrettävissä myös muille palveluntuottajille kuin kotipalvelun tukipalvelutuottajille. Toimintamalli on käytettävissä vain Eksotessa, mutta tuloksia yleensä voidaan pohtia käytettäväksi muuallakin, esimerkiksi Aluehallintovirastoissa ja Valvirassa. Siirrettävyyttä helpottaa opinnäytetyön tarkka dokumentointi omavalvonnan perusteista, tarkoituksesta ja tuloksista. Tuloksia hyödynnetään myös Hyvinvointikumppanuushankkeessa, joskin opinnäytetyö on ainutkertainen työ, jonka toimintamalli on tekijän prosessoima tuotos kotipalvelun tukipalvelutuottajien omavalvonnan tukemiseksi.

Kuvat

- Kuva 1. Omavalvonnan käynnistäminen, s. 12
- Kuva 2. Kehittämistyön prosessin vaiheet, s. 18
- Kuva 3. Esimerkkianalyysi, s.22
- Kuva 4. Yrityksen toiminta vuosissa, s. 24
- Kuva 5. Yrityksen antama palvelutoiminta, s. 25
- Kuva 6. Yrityksen ikä palveluntuottajilla, jotka kokivat puutteita omavalvonnassa, s. 26
- Kuva 7. Yrittäjien toive millaista apua toivoo jatkossa saavansa, s. 27
- Kuva 8. Yrittäjien toive avun muodosta, s. 28
- Kuva 9. Asiakasnäkemyks laadukkaitten palveluiden saamisesta omavalvonnan avulla, s. 31
- Kuva 10. Palveluntuottajien saama apu Eksoten yritysneuvonnasta, s. 32
- Kuva 11. Prosessikuvaus toimintamallista, s. 33

Lähteet

- Ailasmaa, R. 2015. Terveys- ja sosiaalipalveluiden henkilöstö 2013. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129581/Tr26_15.pdf?sequence=1. Luettu 13.12.2015
- Aluehallintovirasto. 2013a. Yksityiset sosiaalipalvelut. <https://www.avi.fi/web/avi/yksityiset-sosiaalipalvelut#.VixyeLfhDIU>. Luettu 25.10.2015.
- Aluehallintovirasto. 2013b. Aluehallintovirastot. https://www.avi.fi/web/avi/aluehallintovirastot;jsessionid=7496F8C58003638CEE76EAC2DEF5E07A?p_p_id=122_INSTANCE_aluevalinta&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_r_p_564233524_resetCur=true&p_r_p_564233524_categoryId=14398#.VnpHxRWLTIU. Luettu 23.12.2015
- Aunola, L. 2016. Imatran malli tukipalvelutuottajien tukemiseksi. Sähköposti-haastattelu 18.8.2016.
- Eksote. 2015. Viso ja arvot. <http://www.eksote.fi/fi/eksote/strategiajajohtaminen/visiojaarvot/sivut/default.aspx>. Luettu 25.10.2015.
- Heikkilä, T. 2014 Tilastollinen tutkimus. Porvoo: Bookwell Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki- ja kirjoita. Hämeenlinna: Karsiton kirjapaino Oy. 15. uudistettu painos.
- Husso, R. 2014. Sosiaalihuollon omavalvonta. http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/ikaihminen_toimijana/tiedotuksia/Husso_250214.pdf. Luettu 11.9.2016
- IMS. 2016. IMS-Ohjelmisto. <http://www.ims.fi/ims-ohjelmisto>. Luettu 23.9.2016.
- Innokylä 2016. Learning cafe eli oppimiskahvila. <https://www.innokyla.fi/web/malli2825539>. Luettu 23.9.2016
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona – Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja.
- Karvonen-Kälkäjä, A., Soback, D., Uusitalo, S. 2007. Minäkö hoiva-alan yrittäjäksi? Ohjeita sosiaali- ja terveysalan yritystä suunnitteleville. Hoivayrittäjät framille -Projektin Keski-Pohjanmaa 2007. Pietarsaari: Ab Forsberg Rahkola oy.
- Kaukonen, N. 2015. Omavalvonta – uusi omavalvonnan määräys julkiselle ja yksityiselle sosiaalipalvelulle. Mikkeli. Koulutus 3.3.2015.
- Kaukonen, N., Richter, V. 2015. Sosiaalipalvelujen omavalvonta turvaamassa asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisen. Pro Gradu. Itä-Suomen Yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20151039/urn_nbn_fi_uef-20151039.pdf Luettu 25.1.2016.

Koskiahho, B. 2014. Kumppanuuden sosiaalipolitiikkaa etsimässä. Setlementtiliiton julkaisuja, nro 32.

Kotkas, T. 2013. Viranomaisvalvonnasta omavalvontaan: yksityisten sosiaalipalveluiden murros. Lakimies 4/2013, 720 – 733.

Kylmä, J., Juvakka, T. 2014. Laadullinen terveystutkimus. Porvoo: Bookwell Oy. 1.-3. painos.

Laki aluehallintavirastoista. 2009.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksista. 1992.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011. 2011.

Ojasalo, K., Moilanen, T., Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa – suunnittelu, menetelmät, vuorovaihtus. Talentum: Gummerus Kirjapaino Oy.

Saimaan Ammattikorkeakoulu. 2016. Hyvinvointikumppanuus-hanke. <http://www.saimia.fi/fi-FI/ajankohtaista/hyvinvointikumppanuuden-tavoitteena-saada-palvelut-yhdelle-luukulle>. Luettu 30.9.2016

Sosiaalihuoltolaki. 2014. .

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016a. Kaikille sote palvelujen tuottajille on tulossa rekisteröinti. http://stm.fi/documents/1271139/3118747/HE-luonnos_sote-palveluntuottaja.pdf/9b031d62-5642-4dd9-b655-b16a4d1c9ffc. Luettu 2.9.2016.

Sosiaali- ja Terveysministeriö. 2016b. Lakiluonnos sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta 31.8.2016. <http://stm.fi/documents/1271139/1979378/Palvelutuottajalaki+31.8.2016.pdf/ff6ad15d-6d40-4426-ace7-91ff5bab2b6f> Luettu 9.9.2016.

Talentia. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia.

Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tolonen, E., Rissanen, S. 2011. Sosiaalipalveluiden valvonta kansainvälisesti – vertailussa Englanti, Ruotsi ja Tanska. Hyvix –Hanke. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. http://wanda.uef.fi/tkk/liferay/projektit/hyvix/KV_valvontaraportti_Eija_Tolonen.doc. Luettu 26.12.2015.

Tuomi, J., Sarajärvi A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtioneuvosto. 2016. Hallituksen kärkihanke, norminpurun puolivuotiskatsaus. <http://www.norminpurku.fi/norminpurun-puolivuotiskatsaus/>. Luettu 30.9.2016

Valvira. 2014. Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhustalvelujen oma-valvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys.

Valvira 2015a. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2016 -2019. <https://www.valvira.fi/documents/14444/1006217/Sosiaali-+ja+terveydenhuollon+valtakunnallinen+valvontaohjelma+2016+-+2019/dbc9066c-289a-46a3-8b17-0d0469d02a4e>. Luettu 30.9.2016

Valvira . 2015b. Sosiaali- ja terveydenhuolto. http://www.valvira.fi/julkaisut-ja-maaraykset/valvontaohjelmat/sosiaali-_ja_terveydenhuolto. Luettu 30.9.2016.

Valvira. 2015c. Valvira. <http://www.valvira.fi/valvira>. Luettu 23.12.2015.

Valvira. 2016a. Kysymyksiä ja vastauksia sosiaalihuollon omavalvonnasta. http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta/kysymyksiä_ja_vastauksia. Luettu 9.10.2016.

Verohallinto. 2011. Sosiaalihuoltopalvelujen arvonlisäverotus.

<https://www.vero.fi/fi->

[FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Sosiaalihuoltopalvelujen_arvonlisav erotu\(17776\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Sosiaalihuoltopalvelujen_arvonlisav erotu(17776)). Luettu 31.12.2015

Yrittäjät. 2015. Yksinyrittäjäohjelma 2011-2015. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/suomenyrittajat/tavoiteohjelmat/yksinyrittajaohjelma-2011-2015/> Luettu 22.12.2015.

Kysely yksityisille sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottajille omavalvonnan tukemisesta

Vastaukset käsitellään nimettömästi, eivätkä vastaukset vaikuta toimintaasi Eksoten hyväksyttynä tukipalveluntuottajana.

Taustatiedot

Kuinka pitkään yrityksesi on ollut toiminnassa

- alle 2 vuotta
- 2-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- 10 tai yli

Palvelutoiminta (mitä palveluita yrityksesi antaa, voit valita useita vaihtoehtoja)

- ateriapalvelu
- vaatehuolto
- kylvetys
- siivouspalvelu
- kuljetuspalvelu
- saattaja- ja asiointipalvelu
- jokin muu, sosiaalialan tukipalvelu (tarkenna vastaustasi)_____

Yrityksesi koko

- 1 henkilö
- 2-3 henkilöä
- 4-9 henkilöä
- 10 henkilöä tai yli

Kysely

Koetko yrityksesi omavalvontasuunnitelman olevan ajan tasalla?

- kyllä, erittäin ajan tasalla
- melkein ajan tasalla, minulla on tarvetta täydentää omavalvontasuunnitelmaa
- ei ollenkaan ajan tasalla, minulla on tarvetta omavalvontasuunnitelman tekemiseen
- en osaa sanoa

Miten ja minkälaisena koet omavalvontasuunnitelman tekemisen, kuvaile omin sanoin?

Koetko saaneesi Eksoten yritysneuvonnasta tukea, apua ja/tai ohjausta omavalvontasuunnitelman tekemiseen?

- en osaa sanoa
- en ole saanut
- kyllä olen saanut, kuvaile minkälaista tukea, apua ja/tai ohjausta olet kokenut saaneesi_____

Kuvaile, minkälaista tukea, apua ja/tai ohjausta toivoisit jatkossa saavasi Eksoten yritysneuvonnasta yrityksesi omavalvontasuunnitelman tekemiseen ja toteuttamiseen, kuvaile omin sanoin?

Missä muodossa toivoisit saavasi tukea, apua ja/tai ohjausta omavalvonnan toteuttamiseen? (Voit valita useita vastausvaihtoehtoja)

- kirjallinen opas
- pienryhmässä opastusta
- koulutus, jonka kesto koko päivä
- koulutus, jonka kesto kerrallaan muutaman tunnin
- henkilökohtainen opastus sähköpostilla tai puhelimitse
- henkilökohtainen opastus tapaamiskerralla
- jokin muu tapa, kuvaile omin sanoin_____

Millaisia toiveita/ kommentteja sinulla on
omavalvontasuunnitelmaan liittyen, kuvaile omin sanoin?

KIITOS!

Liite 2

Sähköposti Kotipalvelun tukipalveluntuottajille kyselyyn osallistumisesta

Hyvä tukipalveluntuottaja!

Laki yksityisestä sosiaalipalveluista vaatii yksityistä yrittäjää toteuttamaan oma-
valvontasuunnitelmaa. Oma-
valvontasuunnitelman toteuttamiseen Etelä-
Karjalan sosiaali – ja terveystieteiden keskus (Eksote) haluaa tarjota tukeaan. Tuen muoto
määritellään YAMK-opintojen opinnäytetyössä, joka toteutetaan tutkimukselli-
sen kehittämistyön keinoin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa Eksoten yritysneuvontaan malli, jossa
yksityisiä kotipalvelun tukipalveluntuottajia tuetaan oma-
valvonnan tekemisessä ja
täydentämisessä. Lopullisen mallin työstämiseen osallistuvat niin yritysneuvojat,
yksityiset palveluntuottajat kuin myös asiakkaat. Tämän kyselyn tarkoituksena
on kartoittaa yksityisen palveluntuottajien tuen tarvetta oma-
valvontasuunnitelman
toteuttamiseen. Kysely lähetetään kaikille Eksoten rekisterissä oleville tukipalve-
luntuottajille, jotka eivät ole Aluehallintoviranomaisen rekisterissä.

Lisätietoja antaa Sanna Nurmiainen p. xxx-xxxxxxx tai

sanna.nurmiainen@eksote.fi (lisäkysymyksiin vastaan 9.6.2016 asti).

Tässä linkki kyselyyn (jotkin tietokoneet vaativat painamaan näppäimistöä
CTRL- näppäintä sekä klikkaamaan samaan aikaan linkkiä):

<https://my.surveypal.com/Kysely-Yksityisille-sosiaalialan-kotipalvelun-tukipalveluntuottajille-omavalvonnasta>

Kyselyyn pyydetään vastaamaan 17.6.2016 mennessä, kiitos!

Vastaamalla kyselyyn olet mukana kehittämässä toimintaa. Kyselyyn osallistu-
minen on vapaaehtoista, voit keskeyttää kyselyyn vastaamisen missä tahansa
vaiheessa. Vastaukset annetaan nimettöminä, eikä vaikuta toimintaan Eksoteen
hyväksyttynä tukipalveluntuottajana. Vastaamalla kyselyyn olet ymmärtänyt
opinnäytetyön tarkoituksesta; Eksote saa arvokasta tietoa siitä, minkälaista tu-
kea ja missä muodossa yrittäjät tarvitsevat apua oma-
valvonnan tekemiseen. Voit tarvittaessa esittää lisäkysymyksiä opinnäytetyön tekijälle.

Kiittäen Sanna

Sanna Nurmiainen

palveluohjaaja

veteraanineuvonta ja yritysasiat

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden keskus (Eksote)

Liite 3

Suostumuslomake kehittämistyöhön osallistuville

Yksityisten sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottajien omavalvonnän tuke-
minen - Eksoten antaman tuen toimintamalli

Saate:

Laki yksityisestä sosiaalipalveluista vaatii yksityistä yrittäjää toteuttamaan oma-
valvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen Etelä-
Karjalan sosiaali – ja terveystieteiden keskus (Eksote) haluaa tarjota tukeaan. Tuen muoto
määritellään tutkimuksellisessa kehittämistyössä, joka tehdään YAMK-opintojen
opinnäytetyönä.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa Eksoten yritysneuvontaan malli, jossa
yksityisiä kotipalvelun tukipalvelutuottajia tuetaan omavalvonnän tekemisessä ja
täydentämisessä. Mallin työstämiseen osallistuvat niin yritysneuvojat, yksityiset
palveluntuottajat kuin myös asiakkaat. Omavalvontasuunnitelma tulee olla kai-
killa yksityisillä sosiaalialan kotipalvelun tukipalvelutuottajilla. Omavalvonta-
suunnitelma antaa asiakkaille itsemääräämisoikeuden lisäksi työkalun arvioida
etukäteen yksityisiä palveluntuottajia.

Lisätietoja antaa palveluohjaaja, yritysneuvoja

Sanna Nurmiainen p. 0401274149

tai sanna.nurmiainen@eksote.fi

Suostumus kehittämistyöhön osallistuville

Suostumus

Olen saanut riittävästi tietoa kyseisestä opinnäytetyöstä ja olen ymmärtänyt
saamani tiedon. Minulla on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut ky-
symyksiini riittävät vastaukset. Tiedän että minulla on mahdollisuus keskeyttää
osallistumiseni missä tahansa vaiheessa.

Suostun vapaaehtoisena osallistumaan tähän opinnäytetyöhön liittyvään tutki-
mukseen.

1.9.2016, Lappeenrannassa

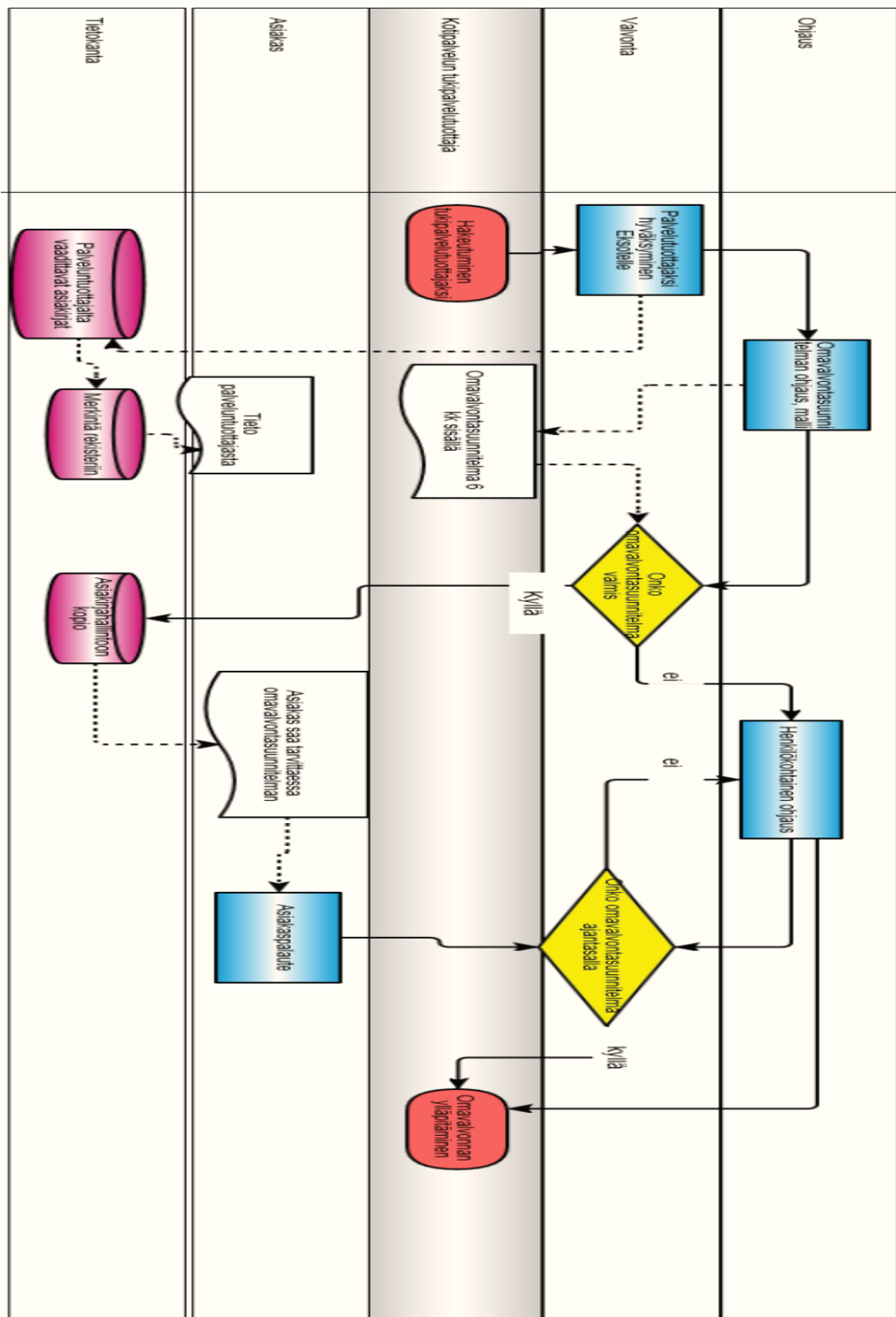
aika ja paikka

kehittämisyhteistyöhön osallistuva

opinnäytetyön tekijä

Liite 4

Prosessikuvaus toimintamallista, Eksoten antama tuki palveluntuottajille oma-
valvonnasta



Liite 5

Yhteenvedo prosessikuvauksesta, Eksoten antama tuki palveluntuottajille omavalvonnasta

Luokka	Ydinprosessit
Prosessin tarkoitus	Asiakkaalle laadukkaat yksityiset palvelut omavalvonnan avulla. Tukipalveluntuottajien omavalvonnan tukeminen. Eksote valvoo ja ohjaa palveluntuottajia, joiden kanssa tekee yhteistyötä
Prosessin omistaja	Eksote, yritysneuvonta. Palvelupäällikkö Hanna Rönkkönen
Prosessin lähtötilanne	Palveluntuottaja hakeutuu Eksotelle uutena tukipalveluntuottajana. 6 kk aikana palveluntuottajan tulee tehdä omavalvontasuunnitelma, jonka tekemistä ja toteuttamista Eksote valvoo ja ohjaa.
Prosessin lopputilanne	Palveluntuottaja tuottaa laadukkaita palveluita asiakkaille omavalvontasuunnitelman avulla.
Prosessin asiakkaat ja sidosryhmät	Asiakkaina ne, jotka ostavat omakustanteisesti yksityisiä arvonlisäverottomia palveluita. Palveluntuottajat Eksoten rekisterissä olevat tukipalveluntuottajat.
Asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset	Laadukkaat yksityiset palvelut, jotka täyttävät sosiaalihuoltolain, vanhuspalvelulain yms vaatimukset.
Prosessin keskeiset resurssit	Palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma. Ohjaus ja valvonta. Rekisteri, josta asia voi lukea palveluntuottajan palveluista.
Prosessin tavoitteet ja menestystekijät	omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus. Kertoo rekisteröityneiden palveluntuottajien palveluiden laadusta. Eksoten valvonnan tarve vähenee ja palveluntuottajan omaehtoinen omavalvonta kasvaa.
Prosessin mittarit	Omavalvontasuunnitelma jota peilataan voimassa oleviin ohjeisiin. Omavalvontasuunnitelma kertoo palveluntuottajan toiminnasta.
Prosessin ohjaus- ja kehittämismenettely	Omavalvonnan tukemisen hyväksyy palvelupäällikkö. Prosessia ylläpitää yritysneuvonta. Seurattava lainsäädäntö- tarvittavien muutosten teko heti lainsäädännön muutoksissa.
Prosessin rajapinnat	Muut prosessit: palvelusetelituottajat - hyväksyntä ja valvonta.
Kommentit	Tukipalveluntuottajien omavalvonnan tukeminen toimintamalli osa opinnäytetyötä, joka tulee hyväksyttäväksi ennen käyttöönottoa.

Liite 6

Kuvaus prosessin vaiheista, Eksoten antama tuki palveluntuottajille omavalvonnasta

	Vastuu	Kriittiset ja tärkeät tekijät	Menetelmät, ohjeet ja mallit	Syntyvä ja jäljitettävä tieto
Palveluntuottajaksi hyväksyminen Eksotelle	Yritysneuvontaan saapuu hakemukset, liitteet asianmukaisesti. Hyväksyntä palvelupäällikkö. Postitukset, sähköiset rekisterit yms tiedot yritysneuvoja laittaa.	Vaaditut asiakirjat, jotka tarkistetaan ennen hyväksyntää.	Arkistointi dynastiaan	Dynastiassa päätökset, sähköisesti sekä paperilla yritysneuvonnassa.
Omavalvontasuunnitelman ohjaus, malli	Yritysneuvoja ohjaa palveluntuottajaa omavalvonnassa 6 kk aikana. Lisäksi saatavilla ohjeita, malleja, ohjaisaikoja. Ohjaus myös henkilökohtaisesti.	6 kk aikana. Varmistaminen että omavalvontasuunnitelma on tehty asianmukaisesti	Omavalvontasuunnitelma on saatavilla ja yritysneuvonnan omavalvontasuunnitelma on skannattuna asiakirja-palvelimelle Dynastiaan	Dynastiassa
Henkilökohtainen ohjaus	Palveluntuottajaa ohjataan henkilökohtaisesti omavalvontasuunnitelman tekemiseen. Yritysneuvoja varmistaa asian.	Ohjaisaikojen järjestäminen palveluntuottajalle sopivina aikoina	Mallit yms saatavilla. Lisäksi ohjataan esim. atk-opetukseen.	Dynastiassa tieto ohjauksen antamisesta.
Asiakaspalaute	Yritysneuvoja ottaa vastaa asiakaspalautteet. Tarvittaessa vie asian palvelupäällikölle.	Asiakaspalaute johtaa tarvittaessa ohjaus/valvontakäyntiin. Valvontakäynnillä aina tarkistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus ja verrataan asiakaspalautetta omavalvontasuunnitelmaan.	Asiakaspalaute johtaa tarvittaessa ohjaus/valvontakäyntiin. Valvontakäynnillä aina tarkistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus ja verrataan asiakaspalautetta omavalvontasuunnitelmaan.	Ohjaus/ valvontakäynnistä tietoa asiakirjapalvelimelle dynastiaan.
Onko omavalvontasuunnitelma ajantasalla	Palveluntuottajan ja yritysneuvojan kanssa yhteistyössä. Yritysneuvoja ohjeistaa tarvittaessa lisää	Omavalvontasuunnitelmaa lukee ulkopuolinen (yritysneuvoja), joka peilaa yrityksen toimintaa omavalvontasuunnitelmaan.	Omavalvontasuunnitelmaa lukee ulkopuolinen (yritysneuvoja), joka peilaa yrityksen toimintaa omavalvontasuunnitelmaan.	Dynastiassa tieto valmiista omavalvontasuunnitelmasta
Onko omavalvontasuunnitelma valmis	Palveluntuottaja ja yritysneuvoja yhdessä pohtivat onko omavalvontasuunnitelma tehty voimassa olevien ohjeiden mukaan. Tarvittaessa palveluntuottajaa ohjeistetaan lisää.	Omavalvontasuunnitelman päivittäminen aina toiminnan muuttuessa sekä tarvittaessa.	Omavalvontasuunnitelma saatavilla helposti ja päivitettyinä.	Tarvittaessa asiakkaalle kopio omavalvontasuunnitelmasta, lisäksi kopio Dynastiaan.