



Dialogi palveluntarpeen arvioinnista asumispalveluissa

VD/233/00.02.03.00/2019

AA/L-KR/AK/AH/JH

Vantaan kaupunki tuottaa asumispalveluita vammaisille ja kehitysvammaisille kuntalaisille omana palvelutuotantona ja ostopalveluna. Vammaisten asiakasohjausyksikön toteuttaman palvelutarpeenarvioinnin ja -päätöksen jälkeen erityisasuminen etsii asiakkaan tuen tarpeeseen parhaiten vastaavan kodin.

Vammaisneuvoston ja kaupungin asiantuntijoiden yhteinen keskustelu palveluntarpeen arvioinnista asumispalveluista.

Kaupungilta aiheesta keskustelemassa ovat asumispalvelujen päällikkö **Laura-Kaisa Repo** ja vammaisten asiakasohjausyksikön esimies **Anne Kvist**.

Vammaisneuvosto 30.10.2019 § 6

Esitys:

Merkitään tiedoksi.

Käsittely:

Asumispalvelujen päällikkö **Laura-Kaisa Repo** totesi, että laitoshuolto vammaispalvelussa on päättymässä vuoden 2020 loppuun mennessä. Repo kertoi, että eri palveluntuottajat ovat rakentaneet paljon tukea tarvitseville asiakkaille uusia asuinpaikkoja, ja että myös avopalvelun yksiköihin on saatava tarvittavat palvelut (esim. lääkäri- ja sairaanhoito). Vammaisneuvostosta muistutettiin yksiköiden sijaintiin liittyen, että ambulanssin on ehdittävä paikalle tarpeeksi nopeasti. Vammaisneuvoston jäsenet toivat myös esiin, että henkilökunnan on osattava tarvittaessa toimia haastavissakin tilanteissa. Repo totesi, että palveluja ostettaessa käytetään asiakkaiden erilaisia palveluntarpeita vastaavia palveluluokkia, ja että henkilökunnassa pitää olla tietyllä osaamisella olevaa henkilökuntaa. Laadunvalvonnan todettiin olevan tärkeää.

Anne Kvist kertoi asumispalvelujen palveluntarpeen arviointiin liittyen, että asia käynnistyy aina sillä, että kaupunkiin ollaan yhteydessä. Varsinaisia hakemuksia tulee hänen mukaansa yhä vähemmän; voi tulla vaikka vain käymään ja kertoa, mikä tilanne on. Johtava sosiaalityöntekijä käsittelee viikoittain tiimien kanssa asiakastapaukset. Osa työntekijöistä on päätöksentekijöitä, ja lisäksi on myös jalkautuvia työntekijöitä, jotka tapaavat asiakkaita heidän toimintaympäristössään ja laativat palveluntarpeen arvioinnin. Palveluntarpeen arvioinnin ja palvelupäätöksen jälkeen asia siirtyy erityisasumisen yksikköön.

Vammaisneuvostosta tiedusteltiin, miten asiakkaan oma näkökulma selvitetään palveluntarpeen arviota tehtäessä, jos asiakas ei pysty itse viestimään. Kvist kertoi, että on olemassa erilaisia työvälineitä selkokieliseen palveluntarpeen arviointiin, kuten kuvien käyttäminen apuna. Esimerkiksi lapsuudenkodista muutettaessa palveluntarpeen arviointilomake lähetetään hänen mukaansa perheelle etukäteen tutustuttavaksi, sillä vanhemmat tuntevat lapsensa parhaiten, ja osa lapsista saattaa jännittää työntekijän tapaamista. Vammaisneuvostosta todettiin, että prosessi on ollut osalle perheistä epäselvä. Kvist ja Repo kertoivat, että kaupungilla on reagoitu tähän, ja että tarkoituksena on tehdä asiakkaille selkeä kuvallinen ohje palveluntarpeen arvioinnista, ja lisäksi prosesseja ja toimintaa korjataan esimerkiksi käytettyjen termien osalta. Palveluntarpeen arviointi tehdään aina asiakasohjausyksikössä,



mutta tässä on aiheuttanut sekaannusta, kun palveluntarpeen tueksi on kerätty tietoa lomakkeella, joka on otsikoitu palveluntarpeen arviointi -lomakkeeksi.

Vanhus- ja vammaispalvelujen vs. johtaja **Minna Lahnalampi-Lahtinen** totesi, että keskustelun taustalla olleista yksittäistapauksista on otettu opiksi vanhus- ja vammaispalveluissa. Asumispalvelun osalta hän totesi, että tietynlaista palvelua tarvitsevat asiakkaat asuvat tietyissä kohteissa, joissa palvelua voidaan tarjota. Palveluntuottajan tai ostajan velvollisuus on huolehtia, että oikeat asiakkaat saavat oikeanlaista palvelua oikeassa paikassa. Myös Vantaan kaupungin alueelle yritetään tulevaisuudessa Lahnalampi-Lahtisen mukaan saada vammaisyksiköitä, sillä suuri osa palveluista tällä hetkellä ostopalveluita ja Vantaan ulkopuolella.

Keskustelun lopuksi todettiin, että on tärkeää, että kaupungilla otetaan nämä asiat vakavasti ja niitä kehitetään eteenpäin. Myös vammaisneuvonnan asiakaspalvelua kehitettiin erittäin ystävälliseksi ja asiantuntevaksi. Oppaiden tekemiseen liittyen Repo ja Kvist totesivat, että niitä käytettäisiin mielellään asiakkailla luettavina, jotta teksti saadaan selkokieliseen ja ymmärrettävään muotoon.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.