



Vantaan kaupungin asiakasohjaus 65 vuotta täyttäneiden vammaisten henkilöiden näkökulmasta

VD/233/00.02.03.00/2019

AK/JH

Asian esittelee vammaisten asiakasohjausyksikön esimies **Anne Kvist**.

Vammaisten henkilöiden asiakkuutta ohjaa elokuussa 2019 Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymä *Vammaisten henkilöiden palveluohje*. Palvelupäätökset perustuvat palvelutarpeen arviointiin.

Yli 65-vuotiaiden vammaisten asiakkuuksien käsittely käytännössä:

- Vammaispalvelulain (VPL) mukaisen kuljetuspalvelun kaikki asiakkuudet käsitellään Ikääntyvien asiakasohjauksessa
- Vammaisten asiakasohjaus koordinoi kaikenikäisten kehitysvammaisten (myös yli 65-vuotiaiden henkilöiden) asiakkuutta, palveluvalikkoon otetaan tarvittaessa ikääntyvien palveluvalikon palveluja
- Omaishoidon tuen 65 vuotta täyttävien asiakkaiden ja muiden VPL:n mukaisten asiakkuuksien hoito ja tilannearvio tehdään yhdessä ikääntyvien asiakasohjauksen kanssa ja arvioidaan, tehdäänkö asiakkuuden hoitamisessa siirtoa. Tilannearvion perusteella sovitaan asiakkuuden siirtymisestä. Jos asiakkaalla palvelutarve painottuu vammaisuuteen, ei siirtoa automaattisesti iän vuoksi tehdä.

Tiedotetaan tiimeille ja asiakkaalle, mihin hän on tarvittaessa yhteydessä. Johtavat sosiaalityöntekijät koordinoivat siirrot vuosittain siirtyvien henkilöiden osalta.

Puhelinneuvonnassa 65 vuotta täyttäneen vammaisen henkilön kannattaa olla yhteydessä vammaisneuvontaan silloin, kun hänen asiansa liittyy vammaisuuteen, mutta jos asia liittyy ikääntymiseen hän voi soittaa Seniorineuvontaan.

Seniorineuvonta

p. 09 839 24202

ma-pe klo 9-15

seniorineuvonta@vantaa.fi

Vammaisneuvonta

p. 09 839 24682

ma-pe klo 9.15

vammaisneuvonta@vantaa.fi

Vammaisneuvosto 30.10.2019 § 5

Esitys:

Merkitään tiedoksi.

Käsittely:

Vammaisneuvoston edellisessä kokouksessa (25.9.2019) tuli esiin tarve esittelylle, jossa tarkennetaan kaupungin asiakasohjausta 65 vuotta täyttäneille vammaisille henkilöille. Muutama vammaisneuvoston



jäsen kertoi silloin, että heitä on pyydetty olemaan yhteydessä seniorineuvontaan, koska ovat sen ikäisiä, vaikka heidän asiansa oli koskenut vammaispalveluita.

Vammaisten asiakasohjausyksikön esimies **Anne Kvist** kertoi Vantaan vammaisneuvonnasta yleisesti, ja että Tikkurilan Vantaa-infossa on nykyään usein jono, kun vammaisneuvonnan työntekijät ovat paikalla. Vammaisten asiakasohjausyksikön asiantuntija on tavattavissa **keskiviikkoisin klo 13–15 Tikkurilan Vantaa-infossa** ja **perjantaisin kello 13–15 Myyrmäen Vantaa-infossa**.

Kvist totesi, että Apotti ja Maisa helpottavat jatkossa myös vammaisneuvonnan ja asiakasohjausyksikön asiakkaiden asiointia, koska Maisan kautta voi lähettää sähköisesti hakemuksia, ja myös hakemuksen käsittelyvaiheen näkee sähköisesti. Kvist korosti, että kasvokkaiset kohtaamiset ovat edelleen tärkeitä. Vantaa on Kvistin mukaan mahdollisesti ainut Suomen kunta, jossa saa esimerkiksi henkilökohtaisen avun neuvontaa viitenä päivänä viikossa. Vammaisneuvonnassa on myös takaisinsoittopalvelu, ja tilastojen mukaan keskimääräinen odotusaika on 3 minuuttia.

Yli 65-vuotiaiden asiakkaiden neuvonta ja ohjaus tiivistetysti:

- Vammaisten asiakasohjauksessa hoidetaan kaiken ikäisten kehitysvammaisten asiat
- Ikääntyvien asiakasohjaus hoitaa VPL:n mukaiset kuljetuspalvelupäätökset.

Nyrkkisääntönä voi pitää seuraavaa: jos asia liittyy vammaisuuteen, kannattaa ottaa yhteys vammaisneuvontaan. Jos on ikääntymiseen liittyvää asiaa, yhteys ikääntyvien asiakasohjausyksikköön/seniorineuvontaan.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.