

Palautteiden ja epäkohtien käsittely sekä vastineiden laatiminen huomioiden eri lainsäädännöt

Vammaisten erityisasumisen näkökulma

17.8.2021 Sosiaali- ja terveyslautakunta

15.9.2021 Vammaisneuvosto

Minna Lahnalampi-Lahtinen, vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja



Asiakaspalautteet



1. Asiakastyytyväisyyskyselyt ja omaisyhteistyö

2. Jatkuva asiakaspalaute

- Jatkuvaa asiakaspalautetta saadaan suullisesti ja kirjallisesti asiakaspalautelomakkeilla ja sähköpostitse.

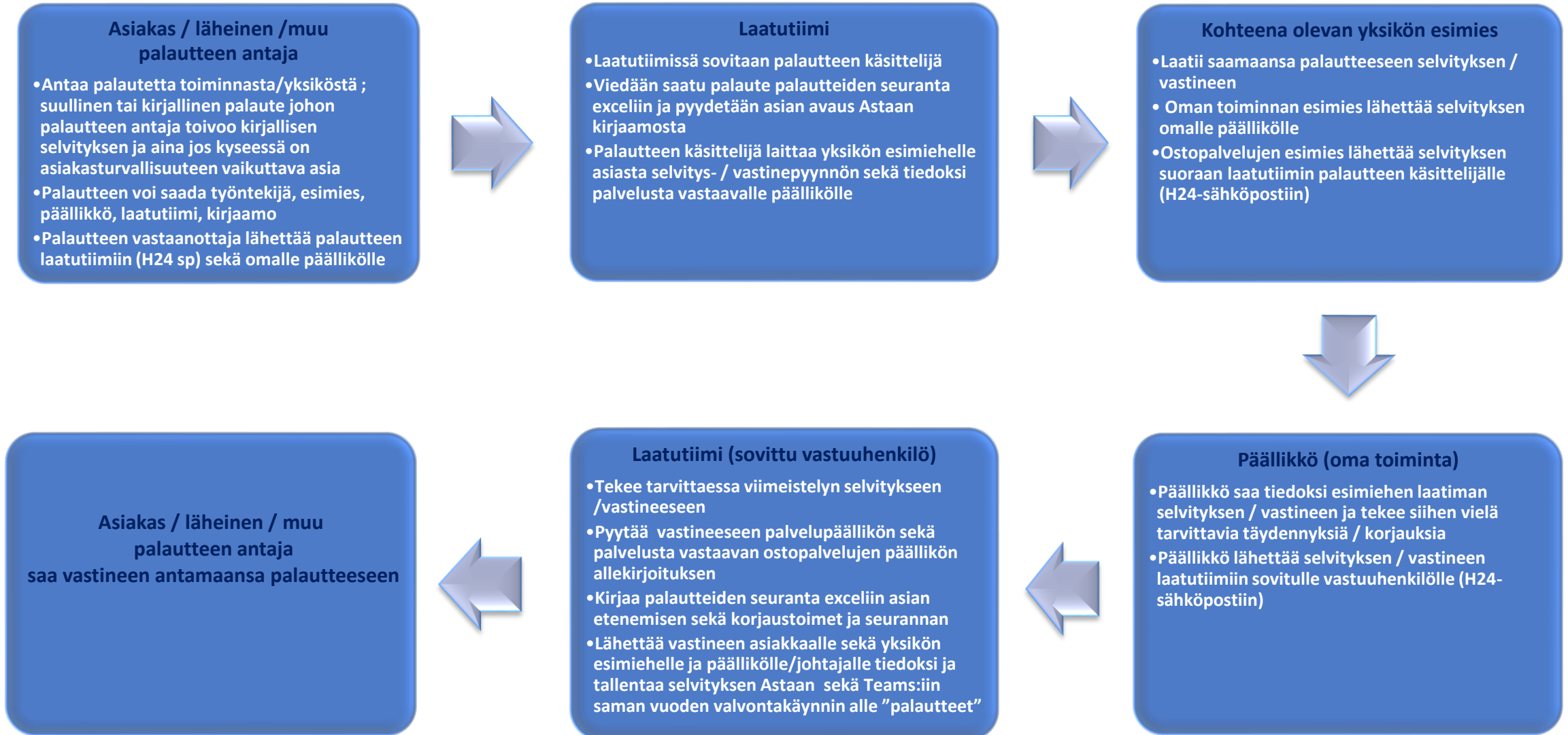
3. Lakisääteinen palaute

- Muistutukset
- Kantelut
- Vahingonkorvausvaatimukset
- Oikaisuvaatimukset

4. Sosiaalihuoltoa valvovien viranomaisten ohjaus ja valvonta

- Valvira, AVI, Eduskunnan oikeusasiamies

Selvitystä vaativan palautteen käsittely Vahvan laadunvalvontatiimissä



Laadunvalvonta ja yhteistyö asumisen palveluissa



OMAVALVONTA

- Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut sekä palvelukokonaisuudet. Jokainen palveluntuottaja toimittaa ostopalveluihin uudet, päivitetyt omavalvontasuunnitelmansa vuosittain, viimeistään valvontakäynnin ennakkomateriaalina.
- Omavalvontasuunnitelma on julkisesti esillä jokaisessa hoivayksikössä ja sähköisesti.
 - Valvonnan yksi painopistealue 2020
 - Työntekijöiden perehtyminen omavalvontasuunnitelmasta arjessa

VALVONTAKÄYNNIT

- Ennalta ilmoitettu valvontakäynti sovitaan palveluntuottajan kanssa ennakolta ja samalla pyydetään toimittamaan ennakkomateriaali hyvissä ajoin ennen varsinaista käyntiä.
 - Valvontakäynnin tarkoituksena on vuorovaikutteisesti parantaa ko. yksikön palvelua
- 2019 alkaen on tehty vuosittain ennalta ilmoittamaton valvontakäynti jokaiseen erityisasumisen yksikköön. Lisäksi ennalta ilmoittamaton valvontakäynti tehdään aina, jos on syytä epäillä valvontakäynnin vaatimaa laatueroa.

YHTEISTYÖ PALVELUNTUOTTAJIEN KANSSA

- Vuosittain neljä yhteistyöseminaaria ostopalvelujen ja oman toiminnan palveluntuottajien kanssa.
 - Hyvien käytänteiden jakaminen
 - Tiedon lisääminen, yhteiset ajankohtaiset asiat

Laadunvalvonta ja yhteistyö



ASIAKAS/LÄHEISPALAUTTEET

- Palautteet käsitellään yhdessä palveluntuottajan/oman yksikön kanssa.
- Palautteen perusteella ryhdytään tarvittaviin laadunvalvontatoimenpiteisiin.
- Asukkaalle lähetetään aina kirjallinen vastaus ostopalveluista.
 - **Palautteiden avulla kehitetään palvelua ja opitaan**

MUU VALVONTA JA YHTEISTYÖ

- Uusien läheisten illat (myös palveluntuottajat mukana).
 - Omaisille kerrotaan mitä palvelukuvaus sisältää
- Viranomaisyhteistyö.
 - Tiivis yhteistyö PKS -kuntien välillä
 - AVI:n ja Valviran kanssa

VALVONTA ULKOPAIKKAKUNNILLA

- Erityisasumisen asukkaita asuu Vantaan ulkopuolella sekä maksusitoumusperiaatteella että puitesopimuskumppaneiden asumisyksiköissä. Näiden yksiköiden valvonta perustuu pääosin yhteistyöhön sijaintikunnan valvontaviranomaisten kanssa.

Laadunvalvonta 2020

Yhteenveto



	Muistutukset	Suunnitellut ohjaus- ja valvontakäynnit	Ennalta ilmoittamattomat käynnit	Hoitoneuvottelut
Vanhukset	44 Osto 28 Oma = 72	22 Osto 19 Oma = 41	29 Osto 17 Oma = 46	4 Osto 1 Oma = 5
Vammaiset	13 Osto 4 Oma = 17	15 Osto 8 Oma = 23	17 Osto 4 Oma = 21	7 Osto 1 Oma = 8
Yhteensä	57 Osto 32 Oma = 89	37 Osto 27 Oma = 64	131 46 Osto 21 Oma = 67	11 Osto 2 Oma = 13

- Lisäksi vuonna 2020 tehtiin 57 muistutusta Vantaan yksityisten palveluntuottajien toiminnasta sekä 32 muistutusta omasta toiminnasta
 - Muistutukset koskivat usein asukkaiden arjessa esiin nousseita hoivan ja hoidon puutteita, puutteellista viestintää sekä henkilöstön määrää tai osaamisen tasoa.

Asiakkaan/omaisen tiedonsaantioikeus ja tietosuoja



Puolesta asiointi



Puolesta asiointi valtakirjalla

- Täysi-ikäinen henkilö voi valtuuttaa toisen asioimaan puolestaan valtakirjalla, jos hän on oikeustoimikelpoinen. Tämä tarkoittaa sitä, että hän on kykenevä antamaan oikeudellisesti sitovia tahdonilmaisuja. Myös valtuutetun täytyy olla täysi-ikäinen ja oikeustoimikelpoinen.
- Asiakkaalla on mahdollisuus valtuuttaa toinen henkilö asioimaan puolestaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa mukaan lukien sähköiset palvelut.

Edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu

- Vajaavaltaisen henkilön puolesta asioi hänen edunvalvojansa, tai hänen etukäteen valtuuttamansa henkilö, jolla silloin tulee olla maistraatin vahvistama edunvalvontavaltakirja. Holhoustoimilain mukaisen edunvalvojan määrää maistraatti tai tuomioistuin.
- Edunvalvoja voi olla yksityishenkilö tai yleinen edunvalvoja. Edunvalvontavaltuutettu on aina yksityishenkilö, jonka henkilö on etukäteen toimintakyvyn heikkenemisen varalta valtuuttanut hoitamaan asioitaan.
- Edunvalvoja voi toimia puolesta-asioijana sosiaali- ja terveystoimessa, jos edunvalvonta on myönnetty tätä varten. Mikäli edunvalvonta on myönnetty vain taloudellisten asioiden hoitoon, ei edunvalvojalla ole oikeutta asioita päämiehensä puolesta sosiaali- ja terveystoimessa.
- Myös edunvalvontavaltuutuksen perusteella valtuutettu saa asioida sosiaali- ja terveystoimessa, jos valtuutus on annettu tätä varten. Edunvalvonta-valtuutuksessa voidaan myös määrätä valtuutetun oikeudesta saada valtuuttajaa koskevia tietoja tai rajoittaa tätä oikeutta.

Asiakassuunnitelma ja toteuttamissuunnitelma



VAMMAISTEN ASUMISPALVELUJEN PALVELUKUVAUS

1.1.1 Vammaispalvelujen palvelusuunnitelma ja palveluntuottajan laatima vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelma

- Vammaispalvelujen palvelusuunnitelmalla tarkoitetaan kunnan laatimaa asiakassuunnitelmaa, johon kirjataan sosiaalihuollon asiakkaan yksilöllinen avun ja tuen tarve sekä näihin perustuvat tavoitteet.
- Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös asiakkaiden etuudet ja myönnettävät sosiaali-palvelut, joilla tuen tarpeeseen ja tavoitteisiin pyritään vastaamaan.
- Asiakkaalle laaditaan asumisyksikössä toteuttamissuunnitelma, johon kirjataan asiakkaalle myönnetyn asumispalvelun tarpeet, tavoitteet ja keinot sekä tarkempi kuvaus palvelun toteuttamisesta.
- Suunnitelma on asiakkaan tarpeista lähtevä, yksilöllinen ja konkreettinen peilaten asiakkaan sen hetkiseen elämäntilanteeseen.
- Toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan päivittäin ja sitä arvioidaan säännöllisesti puolivuosittain sekä aina tarpeen vaatiessa. Toteuttamissuunnitelmasta on aiemmin käytetty termejä hoito- ja palvelusuunnitelma / kuntoutumissuunnitelma.
- Asiakkaalle ja hänen omaisilleen / läheisilleen järjestetään toteuttamissuunnitelmanneuvottelu viimeistään neljän (4) vuorokauden kuluessa asumisen alkamisesta. Toteuttamissuunnitelman tulee olla valmis viimeistään kuukauden päästä asumisen alkamisesta. Asiakkaan niin halutessa, hänen omaisensa / läheisensä osallistuvat toteuttamissuunnitelman laadintaan ja arviointiin asiakkaan itsensä lisäksi.

Palvelutarpeen selvittäminen ja asiakassuunnitelma tehdään Asiakasohjauksessa



- Yhteydenotto vammaisneuvontaan palvelutarpeen selvittämiseksi voi tapahtua suullisesti tai kirjallisesti esimerkiksi sähköpostiviestinä tai hakemuksen muodossa. Palveluohjausta annetaan kaikissa vaiheissa ja jatkuvasti. Palvelun tarve selvitetään laaja-alaisesti vammaisen henkilön tilanteen ja olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa.
- Palvelutarpeen selvittely tehdään pääsääntöisesti kotikäynnillä tai tapaamalla vammaisen henkilö henkilökohtaisesti. Lisäksi hyödynnetään vammaisen henkilön suostumuksella selvityksiä muilta viranomaisilta ja asiantuntijoilta kuten lääkärinlausunnot ja eri terapeuttien lausunnot.
- Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta tehdään asiakassuunnitelma. Se on kuvaus asiakkaan tilanteesta ja yhteenveto palveluiden ja tukitoimien tarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelman perusteella tehdään tarvittavat päätökset.
- Asiakkaan tilanteen muuttuessa palvelujen tarve tarkistetaan. Päätös vammaispalvelulain mukaisista palveluista tehdään vammaisten asiakasohjauksessa. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä nimetään tarvittaessa Omatyöntekijä.
- Palvelujen aloittamisen yhteydessä asiakkaalle annetaan palveluohjausta, tietoa myönnetystä palvelusta sekä muista palveluista ja tukitoimista, jotka tukevat ja edistävät asiakkaan hyvinvointia. Palveluohjaukseen voi liittyä kirjallisia toimintaohjeita.

Palvelupäätös asumispalveluun

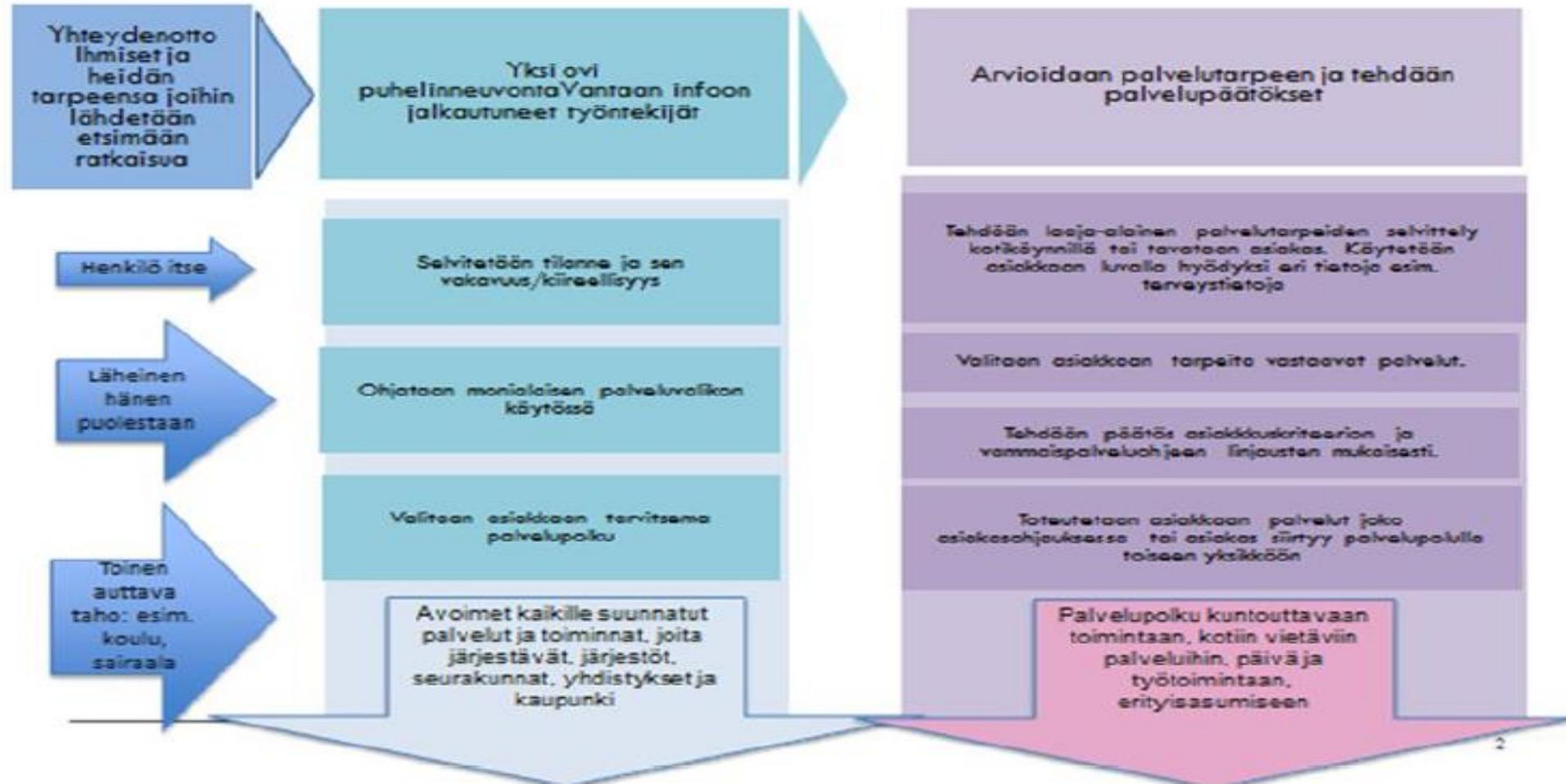


- Kunnan viranhaltija tekee päätöksen ilman aiheetonta viivytystä. Kolmen kuukauden enimmäismääräajasta voidaan poiketa silloin kun pyydettyjä ja riittäviä selvityksiä ei ole saatu määräajassa. Vammaispalvelujen päätökset tehdään toistaiseksi voimassa olevina tai perusteluista syistä määräaikaisina. Asiakassuunnitelman laatimisen ja tarkistuksen yhteydessä päätökset arvioidaan uudelleen. Päätösten uudelleen arviointi on mahdollista myös päätösten voimassaoloaikana.
- Päätökseen kirjoitetaan asiat, jonka perusteella päätös on tehty. Perusteluissa kerrotaan, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun. Lisäksi perusteluissa on mainittava päätöksen teossa sovelletut säännökset.
- Jos asiakas ei ole tyytyväinen päätökseen, hän voi vaatia siihen oikaisua päätöksen liitteenä olevan oikaisuvaatimusohjeen mukaisesti. Viranhaltijan tekemään päätökseen haetaan oikaisua sosiaali- ja terveyslautakunnan jaostolta. Oikaisuvaatimus on tehtävä 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista virka-aikaan Vantaan kaupungin kirjaamoon. Oikaisuvaatimus on kirjallinen ja vapaamuotoinen. Oikaisuvaatimuksen voi tehdä myös sähköpostilla.
- Kaikki asumispalvelut järjestetään asiakkaalle Vantaalla Ostopalvelut-palveluyksikön toimesta. Ostopalvelut-palveluyksikkö lähtee järjestämään asiakkaalle tehdyn päätöksen mukaista palvelua, kun palvelupäätös asiakasohjausyksikössä on tehty.
- Jonotietojen mukaisesti palvelunjärjestäjä etsii asiakkaalle sopivaa asumisen palvelua ja ilmoittaa vapautuneesta paikasta ja mahdollisesta uudesta asiakkaasta palveluntuottajalle ja asiakkaalle/hänen ilmoittamalle yhteyshenkilölle. Asiakas sopii mahdollisesta tutustumiskäynnistä asumisyksikön kanssa ja sopii muuttoon liittyvistä käytännön järjestelyistä.

Palvelutarpeen arviointi ja päätöksenteko asiakasohjauksessa



Palvelutarpeen arviointi



Toimintakyvyn arviointi asiakkuudessa oleville



VAMMAISTEN ASUMISPALVELUJEN PALVELUKUVAUS

1.1.1 Vammaispalvelujen palvelusuunnitelma ja palveluntuottajan laatima vammaispalvelujen toteuttamissuunnitelma

- Toteuttamissuunnitelma perustuu asiakkaan moninäkökulmaiseen toimintakyvyn ja palvelutarpeen / tilanteen arviointiin, joka kattaa fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset taidot sekä näiden osa-alueiden mahdolliset haasteet. Suunnitelmassa on asetettu tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi vähintään seuraaviin osa-alueisiin: asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen, ulkoilu, aktiivinen arki, ravitsemus sekä suun terveydenhoito. Tavoitteiden tulee olla realistia, konkreettisia ja mitattavissa olevia. Lisäksi suunnitelmassa tulee näkyä koulu-/opiskelu-/työ- ja päivätoiminta, asiointiin liittyvä tuki, omat harrastukset ja mahdollisuus yhteisö- ja ryhmätoimintaan.
- Suunnitelmassa tulee olla kirjattuna myös edellä mainittujen osa-alueiden toteutuminen ja arviointi niin, että laadittaessa / päivitettäessä seuraavaa puolivuotissuunnitelmaa arvioidaan samalla edellistä toteutunutta jaksoa.
- Suunnitelmassa otetaan huomioon myös asiakkaan hyvän perushoidon ja mahdollisimman itsenäisen arjessa selviytymisen ja toimimisen edistäminen sekä taitojen ylläpitäminen voimavaralähtöisesti ja yksilöllisesti.

Palveluasuminen kaupungin omistamissa kiinteistöissä



- Palveluasumisen asukkaat tekevät vuokrasopimuksen Kiinteistöt ja tilat / VAV kanssa ja asiakasmaksu tulee vuokran antajalta.
- Kiinteistöjen huollosta ja korjaamisesta vastaa Kiinteistöt ja tilat - palvelualue.
- Asukasta koskee asumisen osalta laki asunnon vuokrauksesta (31.3.1995/481).

Vammaisten asumisen palvelutilat, varusteet ja välineet



Asiakkaan oikeudet:

Voimassa oleva palvelukuvaus

Luku 4.Yleiset laatuvaatimukset, 4.8. Palvelutilat, varusteet ja välineet

- Asiakkaan käyttöön tulee tarjota hänen yksilöllisiä tarpeitaan vastaava asunto. Asunto on asiakkaan yksityinen koti. Asunnon tulee olla esteetön, turvallinen, viihtyisä ja tiloiltaan toimiva asiakkaalle ja hänen mahdollisille apuvälineilleen. Asunto vuokrataan asiakkaalle Lähtökohtaisesti kalustamattomana pois lukien lyhytaikainen asuminen ja asumisvalmennus.
- Asunnon tulee sisältää vähintään kylpyhuone, makuutila, säilytystilaa ja mahdollisuus yksityisyyteen. Asunnon koon tulee mahdollistaa asiakkaan yksilöllisten apuvälineiden säilyttäminen ja niiden kanssa toimiminen turvallisesti ja esteettömästi. Sama vaatimus koskee yksikön palvelutiloja.
- Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaille keittiö tai keittiötila ainakin jossain palveluntuottajan yhteisissä tiloissa, mikäli keittiötä tai keittiötilaa ei jokaisessa asukashuoneistossa ole.

Työntekijän oikeudet:

- TYÖNTEIKIJÖIDEN OIKEUS terveysturvalliseen työympäristöön.
- Työturvallisuuslain (2002/38) mukaan työnantajan on huolehdittava tarpeellisilla toimenpiteillä työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Laki määrittää, että työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön sekä työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat.

VAMMAISTEN ASUMISPALVELUJEN PALVELUKUVAUS

6 PALVELUN HINNOITTELU

- **Tilaaja vastaa asiakasmaksujen perimisestä.** Pitkäaikaisessa asumisessa Palveluntuottaja ja Asiakas solmivat vuokrasopimuksen ja **Palveluntuottaja vastaa vuokran perimisestä.**
- Palveluntuottajan asiakkaalta perimä vuokra tulee olla kohtuullinen. Kohtuullisena vuokrana pidetään vuokran määrää, joka ylittää enintään 10 % Kelan määrittämän eläkkeensaajan asumistuen enimmäisasumiskustannuksista tai ARA säännellyissä kohteissa noudattaa niitä koskevaa lainsäädäntöä ja määräyksiä.
- **Palveluntuottaja veloittaa asiakkaalta ateriapalveluina tuotetut ateriat.** Ateriamaksut ovat Tilaajakuntien sosiaali- ja terveyslautakunnan määräämät. Palveluntuottaja laskuttaa ateriamaksut suoraan asiakkaalta korkeintaan edellä mainitun euromäärän suuruisina, paitsi lyhytaikaisessa palveluasumisessa, jossa kaupunki maksaa asiakkaan ateriamaksun palveluntuottajalle.
- Mikäli sopimuskaudella tulee asiakasmaksuihin liittyviä lainsäädännön uudistuksia tai valtakunnallisia suosituksia, toimitaan niiden edellyttämällä tavalla.
- Lyhytaikaisessa asumisessa ja hoidossa asiakkaalla tulee olla mahdollisuus palveluntuottajan järjestämään ateriahuoltoon, joka sisältää aamiaisen, lounaan, päiväkahvin ja välipalan, päivällisen sekä iltapalan, joista vähintään kaksi on lämmintä ateriala. Palveluntuottaja vastaa ateriahuollon järjestämisestä ja kustannuksista. Jos asiakas syö vain toisen päivän lämpimistä aterioista (lounas/päivällinen) asumispalveluyksikössä, laskutetaan asiakkaalta puolipäiväateriointi.
- Palveluntuottaja vastaa turvapalvelujen ylläpidosta aiheutuvista kustannuksista.
- Palveluntuottaja vastaa yleisten tilojen siivouksen järjestämisestä ja niistä aiheutuvista kustannuksista.

Sairaalaan ottaminen ja sairaalasta kotiuttaminen



- Sairaalahoitoon ottamisesta, hoidosta ja kotiuttamisesta säädetään Terveydenhuoltolaissa ([30.12.2010/1326](#)) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista ([17.8.1992/785](#))
- Potilaan sairaanhoidon aloittamisesta ja lopettamisesta sekä potilaan siirtämisestä toiseen toimintayksikköön päättää vastaava lääkäri tai hänen antamiensa ohjeiden mukaan muu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö.
 - Peijaksen akuuttigeriatriin yksiköihin hoitoon ottamisesta päättää HUS yhteispäivystyksen lääkäri yhteistyössä (Vantaan sairaala ja HUS) laadittujen kriteereiden mukaan
 - Katriinan ja Kaunialan sairaalan yksiköihin hoitoon ottamisesta päättää Vantaan sairaalan johtava ylilääkäri.
 - Vantaan sairaalassa ja Kaunialan sairaalassa hoidon lopettamisesta ja kotiuttamisesta päättää potilaan hoidosta vastaava lääkäri
- Hoidon aloittaminen, hoito ja kotiuttaminen ovat moniammatillista tiimityötä, jota tehdään yhteistyössä potilaan ja hänen läheistensä kanssa
 - Potilasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta
 - Jos potilas ei mielenterveydenhäiriön, kehitysvammaisuuden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, tärkeän hoitotoimenpiteen suorittamiselle on saatava hänen laillisen edustajansa, lähiomaisen tai muun läheisen henkilön suostumus.
 - Potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen edellyttää aina lääkärin tekemää, yksilöityä, hoitosuunnitelmaan kirjattua hoitopäätöstä.
 - Potilaan kotiutusta valmisteltaessa arvioidaan edellytykset palata takaisin aikaisempaan asuinpaikkaan aikaisemmalla palveluvalikolla ja, jos tämä ei ole mahdollista, arvioidaan nykytilanteen mukainen palvelutarve.

LiiSa – liikkuva sairaala ja Akuutti arviointi ja kotikuntoutus AAKU tukevat kotona asumista ja kotona selviytymistä

Liikkuva sairaala LiiSA

- Vantaan sairaala aloitti 3/2021 LiiSa – Liikkuva sairaala toimintamallin kaksi vuotisen pilotoinnin.
- Toimintamallissa tehostetun palveluasumisen ja kotihoidon asiakkaiden äkillisissä voinnin muutoksissa yksikön työntekijä voi soittaa LiiSan sairaanhoitajalle, joka antaa hoito-ohjeita tai tulee yksikköön/kotiin tapaamaan asiakasta, arvioimaan hoidon tarvetta ja tarvittaessa aloittamaan hoitoa.
- Toimintamallilla tavoitellaan sitä, että äkilliset, hoitoa mutta ei päivystystä vaativat, tilanteet voidaan hoitaa kotona ilman, että asiakkaiden tulee lähteä terveysasemalle tai päivystykseen.
- Kevään ja kesän aikana toimintamalli on otettu käyttöön vanhusten asumispalveluissa ja syksyllä mallia laajennetaan vammaisten asumispalveluihin, tämän jälkeen siirrytään kotihoidon asiakkuuksiin.

Akuutti arviointi ja kotikuntoutus AAKU:

- Akuutti arviointi- ja kotikuntoutusyksikkö huolehtii tukea tarvitsevien kuntalaisten sairaalakotiutuksista, jos kotiutuvalla ei jo ennestään ole kotiin tuotavia palveluja.
- Erona tavalliselle kotihoidolle on hoidontarpeen lyhytkestoisuus. Asiakkaan palvelutarvetta kartoitetaan arviointijaksolla.
- Tavoitteena on palvelun nopea ja joustava tarjoaminen kaikkina viikonpäivinä. Yksikköön kuuluu akuutti arviointitiimi sekä kotikuntoutustiimi.

Lääkäripalvelut



- Palveluasumisen ja kotihoidon asiakkaat ovat avoterveydenhuollon piirissä ja käyttävät terveysasemien lääkäripalveluja
- Vantaan avoterveydenhuolto on kilpailuttanut lääkäripalvelut, joita tällä hetkellä asumisyksiköissä käytetään (vain osassa).
- Vanhus- ja vammaispalvelujen palveluasumisyksiköiden lääkäripalvelujen hankinta palvelukuvaus.
 - Palvelua ostetaan Vantaan kaupungin omiin ja osto palveluasumisen yksiköihin. Näistä suurin osa on vanhusten ympärivuorokautisia tehostetun asumispalvelun yksiköitä, osa on palvelutaloja ja ympärivuorokautisia vammaispalvelun asumispalvelun yksiköitä (3 tällä hetkellä).
 - Palvelu sisältää uuden yksikön kartoituskäynnit, lääkärin kierrot paikan päällä, jolloin tehdään asukkaiden tulo- ja määräaikaistarkastukset sekä viikoittaiset etäkonsultaatiokierrot. Lisäksi palvelu sisältää puhelinkonsultaatiomahdollisuuden päivittäin klo 8.00–22.00.
 - Potilastietojen tarkoituksenmukaisella käytöllä, selkeillä hoitolinjoilla ja yksinkertaisilla pikadiagnostiikkatesteillä, lääkäri voi tehdä hoitopäätöksiä etänä ja tarvittaessa palveluntuottajan tulee lähettää lääkäri paikan päälle tekemään arviota tai tarvittavaa toimenpidettä. Lääkäri saapuu hoitoyksikköön, mikäli asia ei ole puhelimitse ratkaistavissa.
 - Lääkäri konsultoi tarvittaessa palveluntuottajan erikoislääkäreitä tai erikoissairaanhoitoa. Vammaisten palveluissa lääkäri konsultoi tarvittaessa kaupungin kehitysvammaisten hoidosta vastaavaa lääkäriä, palveluntuottajan erikoislääkäreitä tai erikoissairaanhoitoa.
- Asiakkaalla on mahdollisuus halutessaan käyttää yksityislääkärin palveluja.
- Sote- valmistelussa kotona asuvien lääkäripalveluja kehitetään ja päätetään miten tuotetaan vaikuttavimmat palvelut eri asiakasryhmille.

Yhteystietoja



Vammaisneuvonta

ma-pe klo 9-15 p. 09 83924682

vammaisneuvonta@vantaa.fi

Vammaisasumisen ohjaus ja laadunvalvonta

ma-pe klo 9-11 p. 09 839 50065

erityisasuminen.vampa@vantaa.fi