



Palautteiden ja epäkohtien käsittely sekä vastineiden laatiminen huomioiden eri lainsäädännöt

8876/00.02.03.00/2021

ML-L

Kunnan tehtävänä on valvoa, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Laadunvalvontaa toteutetaan ennalta sovituin tai ennalta ilmoittamattomin valvontakäynnein, tarkastuskäynnein sekä asiakaspalautteen, muistutusten ja kantelujen käsittelynä. Palvelujen laadun ja riittävyyden arvioimiseksi kunnan on kerättävä säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä kunnan henkilöstöltä. Selvitystä vaativat palautteet käsitellään vanhus- ja vammaispalvelujen laadunvalvontatiimissä.

Vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja esittelee selvityksen, jossa on kuvattu vammaisten erityisasumisen näkökulmasta palautteiden ja epäkohtien käsittely sekä vastineiden laatiminen huomioiden eri lainsäädännöt.

Vammaisneuvosto 15.9.2021

Esitys:

Merkittään tiedoksi selvitys palautteiden ja epäkohtien käsittelystä sekä vastineiden laatimisesta huomioiden eri lainsäädännöt.

Käsittely:

Vanhus- ja vammaispalveluiden johtaja Minna Lahnalampi-Lahtinen esitteli vammaisneuvostolle vammaisten erityisasumiseen koskevien palautteiden ja epäkohtien käsittelyprosessia huomioiden voimassa olevat lainsäädännöt. Lahnalampi-Lahtinen nosti esille lainsäädännöstä, että yksittäistapauksissa on huomioitava vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat ja jotta asukkaiden henkilökohtaiset asiat eivät nouse esille niin, että henkilö on tunnistettavissa palautteissa.

Kokouksessa nostettiin esille, että havaittavien epäkohtien esille nostamisessa on mahdollisuutena käyttää huoli-ilmoitusta, jolla pystytään vaikuttamaan mahdollisesti tilanteeseen.

Päätös:

Merkittään tiedoksi.

Lisätiedot:

vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Minna Lahnalampi-Lahtinen, puh. 09 8392 0028, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi