

Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen nykytila ja yhteistyön tiivistäminen – projekti 1.9.2019-31.5.2021

Yhteenvedo



Sisältö

- Projektin tavoitteet
- Projektin eteneminen
- Alueelliset hankintakilpailutukset
- Alueelliset koulutukset
- ITUA sote rakenteellisten muutosten hanke
 - UUSIMAAKEHVA
 - UUSIMAAKEVA
- Vaikuttavuuden mittarit vammaispalveluissa sekä asiakaspalautekyselyn pilotointi
- Vammaispalvelujen alueellinen yhteistyön tiivistäminen jatkuu
- Projektin materiaalit



Projektin tausta ja tavoitteet

- Aloite selvitystyölle tuli Itä-Uudenmaan sosiaali- ja terveysjohtajilta.
- Projektin tavoitteet:
 - alueelle yhdenvertaiset,
 - laadukkaat,
 - kustannustehokkaat
 - kaksikieliset vammaisten palvelut
- lisäksi halutaan varmistaa, että itäisellä Uudellamaalla säilyy jatkossakin hyvä vammaispalvelujen asiantuntemus.
- Uusimaa2019 hankkeessa oli valtakunnallisesti tiedostettu kuntien välillä erot palvelujen saatavuudessa, myöntämiskriteereissä, toimintakäytänteissä ja laadussa.



Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen nykytilan kartoitus 1.9.- 31.12.2019

- Projektisuunnitelman laadinta ja hyväksyttäminen
- Vammaisneuvostojen kommentit projektisuunnitelmaan ja vammaispalvelujen kehittämiskohteet
- Kunta vierailut –projektin esittely ja tietojen koonti

9/2019

- Vammaispalvelujen työpajat
- Tietojen koonti
- Alustavien kartoitustietojen esittely työpajoissa

11/2019

- 10/2019
- Kuntavierailut-projektin esittely ja tietojen koonti

- 12/2019
- Vammaispalvelujen työpaja
 - Nykytilan kartoitusraportin valmistelu
 - Alueen vammaisneuvostojen tapaamiset
 - I-U sosiaali-alan monialainen valvontakäynnin valmistelu

Alueen vammaispalvelujen nykytilan kartoitus

9.6.2021

Irja Suhonen, projektipäällikkö



Sote-uudistus

Alueen vammaispalvelujen nykytilan kartoituskohteet

- Alueen vammaisten palvelujen henkilöstöresurssit
- Itä-Uudenmaan kuntien vammaispalvelulain (380/1987) ja kehitysvammalain (519/1977) mukaisten palvelujen käyttäjät, kustannukset sekä palvelujen ja tukitoimien järjestämistapa vuosina 2016-2018
- Määrärahasidonnaisten palvelujen ja tukitoimien käyttäjät sekä kustannukset vuosina 2017-2018
- Vammaispalvelulain mukaisten määräaikojen toteutuminen
- Vammaisten palveluista tehdyt oikaisuvaatimukset, valitukset, muistutukset, kantelut
- Itä-Uudenmaan sosiaaliasiamiehen selvitys 2018 alueen vammaisten palveluista
- Omaishoidon tuen asiakasmäärät ja kustannukset sekä järjestäminen vuosina 2017-2018
- Vammaisneuvostojen kannanotot
- Työpajoissa esitetyt vammaispalvelujen kehittämistoiveet

Vammaisten palvelujen alueellisen yhteistyön tiivistäminen – kehittämissuhteet kartoituksen perusteella



Itä-Uudenmaan kuntien vammaispalvelujen henkilöstöresurssit ammattinimikkeittäin 2019 ja 2021

Ammattinimike	Askola	Loviisa	Porvoo	Sipoo	Yhteensä
Vuosi	2019/2021	2019/2021	2019/2021	2019/2021	2019/2021
Palvelupäällikkö			0,5/0,5	0,5/0,5	1/1
Johtava sosiaalityöntekijä	0,1/0,1	0,8/0,8	1/1		1,9/1,9
Lähiesimies				0/1	0/1
Sosiaalityöntekijä		1/1	3/3	1/1	5/5
Sosiaaliohjaaja		1/1	2/2		3/3
Erityissosiaaliohjaaja	1/1			1/1	2/2
Palvelukoordinaattori			1/1		1/1
Esteettömyysasiantuntija				0/1	0/1
Yhteensä	1,1/1,1	2,8	7,5	2,5 / 4,5	13,9/15,9



Vammaisten palveluja käyttäneiden määrä Itä-Uudellamaalla vuosina 2016 - 2019 sekä muutos% (Askolan tiedot eivät mukana)

Vuosi	2016	2017	2018	2019	Muutos % 16-18	Muutos% 17-18	Muutos% 18-19
Kuntien asukasmäärä	88 151	88 416	88 484	88 895	1,0 %	0,3 %	0,5 %
Vammaispalvelujen käyttäjät	1 811	1 855	1 924	2 020	6,2 %	3,7 %	5,0 %
Osuus väestöstä, %	2,1 %	2,1 %	2,2 %	2,3 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
Vpl palvelujen käyttäjät	1 448	1 476	1 544	1 608	6,6 %	4,6 %	4,1 %
Osuus väestöstä, %	1,6 %	1,7 %	1,7 %	1,8 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %
Kvl palvelujen käyttäjät	363	379	380	412	4,7 %	0,3 %	8,4 %
Osuus väestöstä, %	0,4 %	0,4 %	0,4 %	0,5 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %

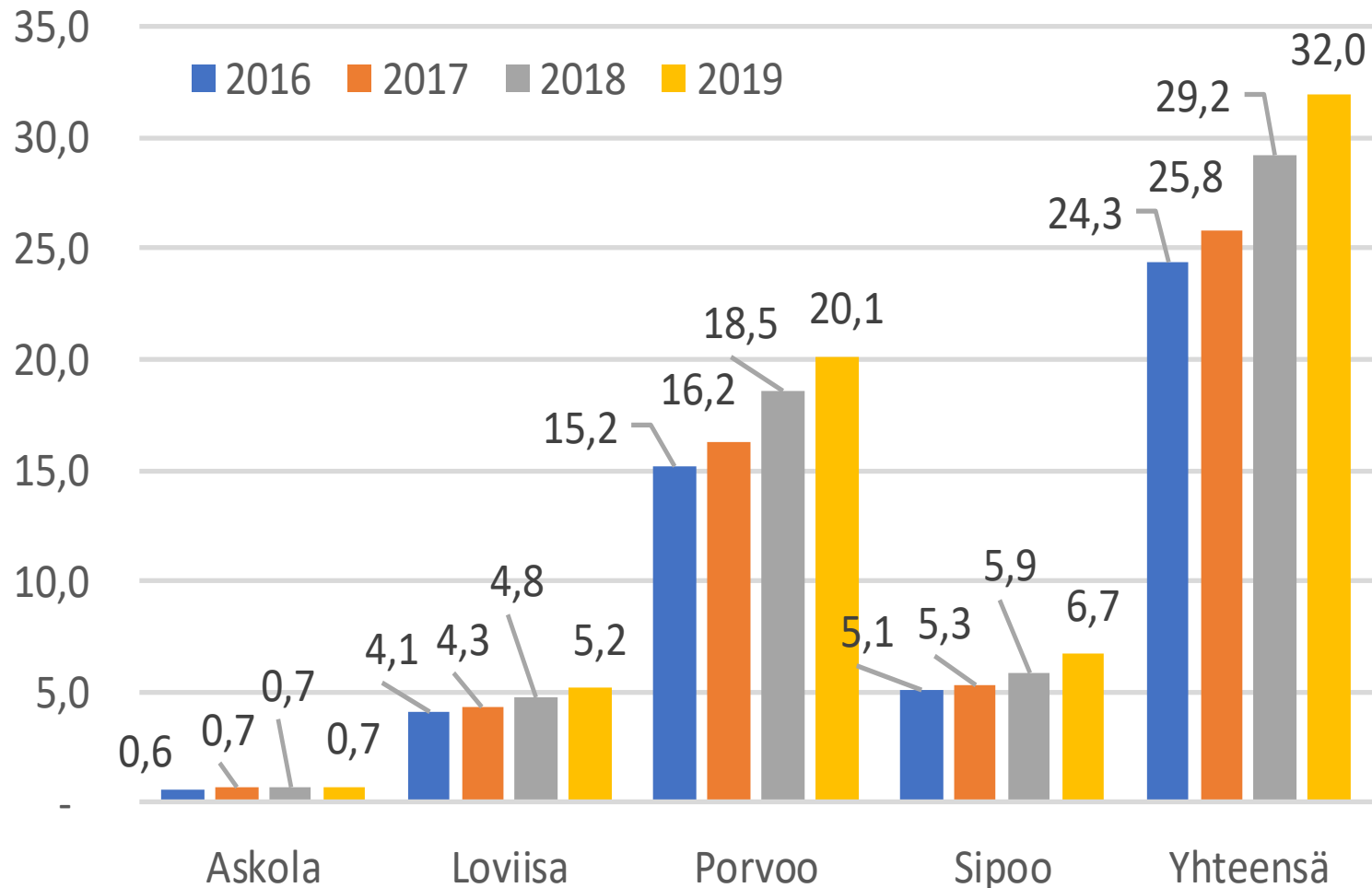


Askola vammaispalveluja käyttäneiden määrä vuonna 2018 ja 2019 sekä muutos %

Vuosi	2018	2019	Muutos % 2018-2019
Asukasmäärä	4958	4943	-0.3%
Vammaisten palvelujen käyttäjät	85	121	42,4%
Osuus väestöstä %	1,7 %	2,4%	0,7%
VpL mukaiset palvelujen käyttäjät	61	98	60,7%
Osuus väestöstä %	1,2 %	2,0%	0,8%
KvL mukaiset palvelujen käyttäjät	23	23	0,0%
Osuus väestöstä %	0,5%	0,5%	0.0%



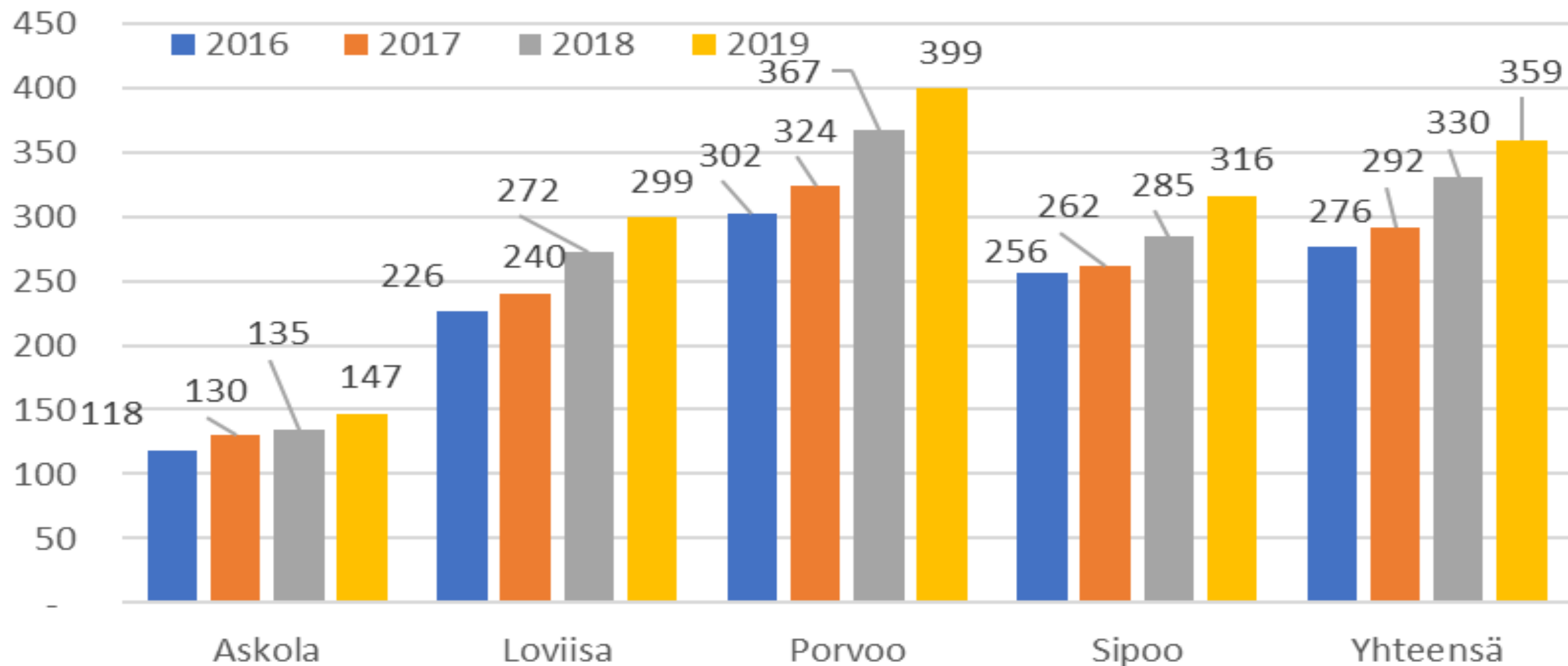
Vammaispalvelujen kokonaiskustannukset, M€



	Muutos		
	16-18	17-18	18-19
Askola	12,6 %	2,8 %	7,8 %
Loviisa	16,7 %	11,5 %	8,9 %
Porvoo	22,3 %	14,2 %	8,4 %
Sipoo	15,5 %	11,8 %	13,6 %
Yhteensä	19,9 %	13,2 %	9,4 %



Vammaispalvelujen asukaskohtaiset kustannukset, €/asukas



Huomioitava kustannuksissa

- Kuntien kokonaiskustannuksia ei voida suoraan verrata toisen kunnan kustannuksiin, sillä kuntien välillä on eroja palvelujen järjestämisessä sekä henkilöstöresursseissa.
- Muun muassa alle 65 -vuotiaiden omaishoidontuki ei kaikissa kunnissa kuulu vammaispalveluihin.
- Kuntien välillä on myös eroja vajaakuntoisten (ShL) työtoiminnan järjestämisessä. Porvoossa em. kuuluu vammaispalveluihin.



Alueen vammaisneuvostoilta saadut kehittämiskohteet

Osallisuus

- Vammaispalvelujen kilpailutuksissa vammaisneuvoston kuuleminen alusta lähtien.

Palvelujen esteettömyyden ja saavutettavuuden parantaminen

- Osalle vammaisista sähköiset lomakkeet ja palvelut ovat suuri edistysaskel, mutta yhtä aikaa toiselle osalle vammaisista ne ovat este saada vammaispalveluja. Oleellisen tärkeää on säilyttää mahdollisuus puhelimitse tavoittaa sosiaalityöntekijä varmuudella jokaisena arkipäivänä (puhelinaika, jolloin puhelimeen tulee myös vastata.) Näkövammaisten ja kuulovammaisten erityistarpeet tulee huomioida asianmukaisella tavalla jo valmisteluvaiheessa.
- Työntekijöiden tulisi antaa asiakkaille kokonaisvaltaisesti ohjausta- ja neuvontaa vaihtoehtoisista palveluista – vähentäisi kenties vammaispalvelujen käyttöä.
- Esteettömyystyöryhmän puitteissa on Sipoossa valmistunut asiointiopas, joka ohjaa henkilökuntaa eri tavoin vammaisten ihmisten huomioimiseen. Vastaavaa ei ollut löydettävissä Suomesta ainakaan nettihauilla, joten tämä saattaa olla opas, josta muutkin IU alueen kunnat voisivat hyötyä.

Resurssien yhdistämisestä

- Joitakin vuosia sitten vammaisyhdistykset selvittivät, tehdäänkö kaikille vammaispalveluja hakeneille palvelusuunnitelma, useimmat kunnat vastasivat, ettei sellaiseen ole mahdollisuutta. Näytti siltä, että kaikkialla sosiaalityöntekijöitä oli liian vähän suhteessa työmäärään. Toivottavasti tilanne on parantunut, sillä työntekijäresurssien yhdistäminen ei helpota tilannetta, jos kaikkialla on liian vähän työntekijöitä.
- Vammaispalveluissa on juuri nyt työvoimapula ja puutetta kokeneista työntekijöistä. Alueellinen yhteistyö kuulostaa siinä mielessä hyvältä, että kokemuspohja laajenee (mietimme, että pikkukunnassa esim. jokin kehitysvamma on niin harvinainen, että se voi olla työntekijän kokemusmaailmassa vastassa ensimmäistä kertaa, aiempi kokemus helpottaa ja auttaa)
- Mahdollisuus asioida saman työntekijän kanssa.



Nykytilan kartoituksen perusteella kehittämiskohteet alueen vammaispalveluissa

- Alueellisesti yhtenevät tilastotiedot vammaisten palveluista; palvelujen käyttäjät, suoritteet, kustannukset
- Kuntakohtaisesti tarvitaan tarkempi analyysi selvitysraportin tiettyjen palvelukokonaisuuksien sisällöstä liittyen merkittävään kustannusten nousuun ilman palvelujen käyttäjien määrän kasvua ja palvelujen muutosta
- Yhteiset alueelliset vammaisten palvelujen hankintakilpailutukset. Kunnissa tehdään yhtenevät sopimukset ostopalveluiden tuottajien kanssa
- Alueellinen yhtenevä palveluntuottajien monialainen valvonta – yhteinen valvontasuunnitelma. Valvonta-/tarkastuskäynneillä yhtenäiset toimintakäytännöt
- Palvelujen tuottaminen alueellisesti osittain omana toimintana?
- Koulutusta, ohjausta ja neuvontaa vammaisten palveluista sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle
 - Moniammatillisen yhteistyön tiivistäminen peruspalvelujen henkilöstön kanssa
 - Yhteisiä ohjeistuksia työnjaosta ja toimintakäytännöistä
- Alueellinen neuvonta- ja ohjauspiste vammaisten palveluihin
- Alueellisen esteettömyys- ja saavutettavuusohjelman laadinta
- Alueen työntekijöiden säännölliset tapaamiset
- Alueellinen lakimiespalvelu vammaisten palvelujen työntekijöille
- Yhtenevät toimintakäytännöt alueen vammaispalveluihin



Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen yhteistyön tiivistäminen 1.2. - 30.4.2020

- Alueen vammaispalvelujen nykytilan kartoitusraportin julkaisu
- Alueen vammaisneuvostojen tapaamiset

1/2020

- Alueelliset hankintakilpailutukset;
 - liikkumista tukevat palvelut,
 - henkilökohtaisen avun työnantajamallin palkkahallinto, neuvonta ja ohjaus,
- vammaispalveluihin kuuluvien asumispalvelujen kilpailutus

Vammaispalvelujen monialainen ohjaus- ja valvontakäynti sekä vuosittaiset valvonta – ja tarkastuskäynnit ohjeistus

Vammaispalvelujen asunnonmuutostöiden alueellinen keskittäminen

3/2020

2/2020

- Tilastotiedot kuntien vammaispalveluista vuoden 2019 osalta
- Säännölliset kuukausitapaamiset sotejohtajat, vammaispalveluista vastaavat päälliköt ja – palvelujohtajat, vammaispalvelujen työntekijät

4/2020

- Hankintakilpailutusten valmistelu jatkuu
- Väli raportin valmistelu



Monialainen ohjaus- ja valvontakäynti vammaispalveluja tuottaviin yksiköihin

- Monialaisen ohjaus- ja valvontakäynnin malli pilotoitiin Porvoossa syksyllä 2019 vammaisten palveluja tuottavaan yksikköön. Malli esiteltiin alueellisessa tapaamisessa joulukuussa 2019.
- Monialainen ohjaus- ja valvontakäynti suoritetaan joka kolmas vuosi kunnan alueella sijaitseviin vammaispalveluja tuottaviin yksiköihin. Tarkastustiheys perustuu Valviran valtakunnallisen terveydensuojelun valvontaohjelman suunnitelmallisen valvonnan kohteen riskiluokkaan.
- Itä-Uudellamaalla ympäristöterveydenhuollon ja pelastustoimen kanssa toteutettavien monialaisten ohjaus- ja valvontakäyntien vuosikello laaditaan lokakuun loppuun mennessä seuraavalle vuodelle.
- Käynti toteutetaan yhteistyössä kunnan valvonnasta vastaavan ja ympäristöterveydenhuollon, pelastusviranomaisen, tarkastettavan yksikön edustajien sekä sen toimitiloista ja kiinteistöhuollosta vastaavien, ateriapalvelujen tuottajan ja siivouksesta vastaavan kanssa. Muut ohjaus- ja valvontakäynnit toteutetaan kuten aikaisemminkin kerran vuodessa tai aina tarvittaessa.
- Ohjaus- ja valvontakäynneillä käytetään yhtenäisiä lomakkeita ja raporttipohjaa. (AVI)
- Valvonta-/tarkastuskäyntien raportit lähetetään AVI:n lisäksi niihin kuntiin, joiden asukkaita tarkastettavissa yksiköissä on.



Vammaispalvelujen vaativien asunnonmuutostöiden alueellinen keskittäminen

- Asunnon muutostöistä säännellään vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa. Vammaispalvelujen päätöksellä tehtävät asunnon muutostyöt toteutetaan suunnitelmallisesti ja yksilöllisesti yhdessä käyttäjän kanssa käyttäjän tarpeen mukaan .
- Vaativien asunnonmuutostöiden keskittämisen etuina ovat
 - asiakkaan asema ja prosessi saadaan alueella tasa-arvoisemmaksi,
 - varmistetaan alueella muutostöissä tarvittava erityisosaamisen,
 - rakennustekninen laatu ja hallinta tehostuu sekä
 - kustannusten seuranta ja raportointi paranee.
- Alueella sovittu, että Sipoon vammaispalveluissa työskentelevän esteettömyysasiantuntijan erityisasiantuntijuutta voidaan hyödyntää alueen kunnissa isojen asunnonmuutostöiden arvioissa, suunnittelussa, toteutuksessa ja seurannassa.
- Sipoo laskuttaa kuntia palvelusta.
- Pienet ja helposti toteutettavat asunnonmuutostyöt hoidetaan kuten aikaisemminkin.



Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen yhteistyön tiivistäminen 1.5.- 31.10.2020

- Väliraportin julkaisu
- Henkilökohtaisen avun (HA) työnantajamallin työnantajaoppaan päivitys
- Hankintakilpailutusten valmistelu jatkuu
- ShL ja VpL asunnonmuutostöiden hankintakilpailutuksen valmistelu
- Alueellisen esteettömyys- ja saavutettavuusohjelman työryhmän nimeäminen

7/2020

- Esteettömyys- ja saavutettavuus-ohjelman laadinta
- Asunnonmuutostöiden palvelukuvaus vammaisneuvostoille lausuttavaksi
 - Pukkilan ja Myrskylän vammaispalvelujen nykytilan kartoitus
- Asumispalvelujen kilpailutus päätökseen

9/2020

5/2020

6/2020

- Liikkumista tukevien palvelujen ohjauskeskuskilpailutus päätökseen
- HA työnantajaopas vammaisneuvostoille lausuttavaksi
- Hankintakilpailutuksien työstäminen jatkuu

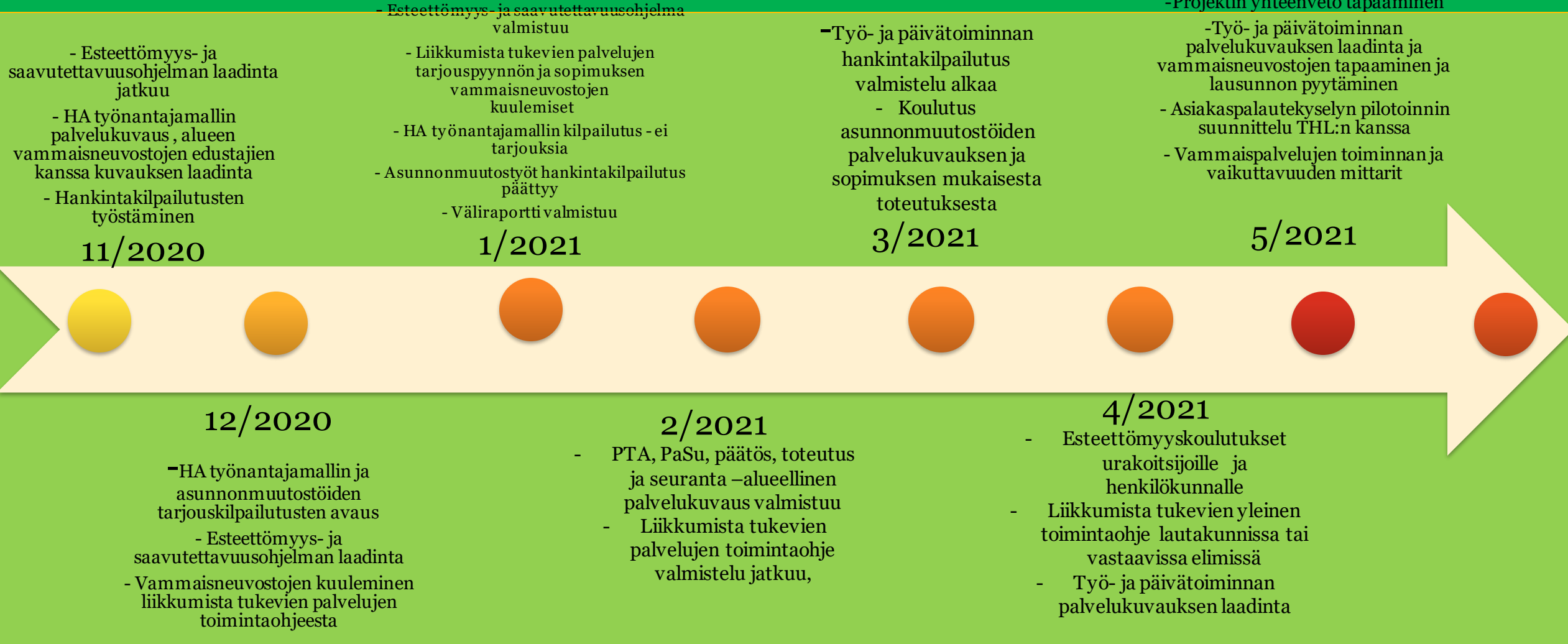
8/2020

- Asunnonmuutostöiden palvelukuvauksen laatiminen
 - Alueellisen esteettömyys- ja saavutettavuustyöryhmän tapaamiset alkavat
- Hankintakilpailutusten työstäminen jatkuu
 - Alueellinen koulutus sosiaalihuollon työntekijöille palvelutarpeen arvioinnista
- ITUA rakenneuudistushanke työskentely alkaa

10/2020

- Esteettömyys- ja saavutettavuusohjelman laadinta
- HA työnantajamallin palvelukuvauksen laatiminen
- Alueellinen koulutus Jaana Viemerö ajankohtaista vammaispalveluista
- Palvelutarpeen arviointi- ja liikkumista tukevien palvelujen yleinen toimintaohje työryhmät aloittavat työnsä

Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen yhteistyön tiivistäminen 1.11.2020 - 31.5.2021



Vammaispalvelujen alueelliset hankintakilpailutukset

1. Liikkumista tukevat palvelut – ShL ja VpL sekä erityishuoltolain kuljetukset;

- ohjauskeskus palvelut - palvelun tuottaa Taksihelsinki
- varsinaiset kuljetukset - kilpailutus tulossa
- ✓ Alueellinen toimintaohje palvelun käytöstä
- ✓ Asiakasohje, joka selkeä ja lyhyt ohjeistus palvelun käyttäjälle (tulossa)

2. Kehitys- ja vaikeavammaisten, autismin kirjon, aivovammaisten ja työikäisten muistisairaiden asumispalvelujen hankintakilpailutus.

3. Henkilökohtaisen avun työnantajamallin palkkahallinto, neuvonta ja ohjaus – hankintakilpailutus

- Ei yhtään tarjousta
- Palvelu tällä hetkellä omana toimintana Sipoossa. Sipoo tuottaa palvelun myös Loviisalle (Lapinjärvelle). Porvoolle ja Askolalle palvelun tuottaa Porvoon seudun työnhakijat ry määräaikaisella sopimuksella elokuun 2021 loppuun saakka.



4. ShL:n ja VpL:n asunnonmuutostöiden hankintakilpailutus –valitut urakoitsijat

Asennuspalvelut ja pienet muutostyöt

Mirlux Oy

Tarjouskilpailun yhteyshenkilö: Mirko Sassor, 044-7470047

Sähköpostiosoite jonne hankintapäätös lähetetään

mirko@mirlux.fi

Vilenin Rakennushuolto Oy

Tarjouskilpailun yhteyshenkilö: Jari Vilén, 0400-787 339

Sähköpostiosoite jonne hankintapäätös lähetetään

info@vilenirakennushuolto.fi

Pernajan rakennus Oy

Tarjouskilpailun yhteyshenkilö: Jari Hämäläinen

0400-267220

Sähköpostiosoite jonne hankintapäätös lähetetään

jari.hamalainen@pernajanrakennus.fi

Suomen Apu-Tuote Oy

Tarjouskilpailun yhteyshenkilö: Jyrki Allonen, 0400-955003

Sähköpostiosoite jonne hankintapäätös lähetetään

jyrki.allonen@aputuote.fi

Laajat muutostyöt

Mirlux Oy

Tarjouskilpailun yhteyshenkilö: Mirko Sassor, 044-7470047

Sähköpostiosoite jonne hankintapäätös lähetetään

mirko@mirlux.fi

Vilenin Rakennushuolto Oy

Tarjouskilpailun yhteyshenkilö: Jari Vilen, 0400-787339

info@vilenirakennushuolto.fi

Pernajan rakennus Oy

Tarjouskilpailun yhteyshenkilö: Jari Hämäläinen

0400-267220

Sähköpostiosoite jonne hankintapäätös lähetetään

jari.hamalainen@pernajanrakennus.fi

9.6.2021



PORVOO BORGÅ



Sote-uudistus

5. Vajaakuntoisten työtoiminnan sekä vammaisten työ- ja päivätoiminnan hankintakilpailutus

- Palvelukuvauksen laadinta meneillään
- 24.5.2021 Vammaisneuvostojen edustajien tapaaminen
- Lausuntopyynnön deadline kesäkuu 2021
- Tarjouksen avaus elokuun viimeinen viikko vk 35
- Sopimus voimaan 1.1.2022

Kilpailutuksien asiakirjoja laadittu yhteistyössä alueen vammaisneuvostojen kanssa – yhteisiä tapaamisia ja lisäksi lausuntopyynnöt



Alueelliset koulutukset projektissa

9.6.2021

Irja Suhonen, projektipäällikkö



Sote-uudistus

Alueelliset koulutukset projektissa

Työpaja 21.11.19 Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen -projekti, Erityisasiantuntija Jaana Viemerö, Kuntaliitto

- Ajankohtaista vammaispalveluista; Vammaispalvelujen tulevaisuus hallitusohjelman valossa, Tuleva vammaislainsäädäntö – mitä voidaan olettaa? Asiakasmaksulaki, Tulevaisuuden sote –keskusten kehittämisohjelma

Työpaja 26.11.2019 Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen selvitysprojekti, Erityisasiantuntija Jaana Viemerö, Kuntaliitto

- Vammaispalvelut ja autismi, Henkilökohtainen apu,

Palvelutarpeen arviointi vammaispalveluissa, Itä-Uudenmaan vammaispalvelut 19.8.2020 OTK Liisa Murto

- Sosiaalihuollon lainsäädäntö, Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnittelu, Monialainen yhteistyö vammaispalveluissa

Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen alueellinen koulutus 7.10.20, Erityisasiantuntija Jaana Viemerö, Kuntaliitto

- Erityishuoltolain säädökset, Itsemääräämisoikeus ja sen toteuttaminen, Uudistuva vammaispalvelulaki, Ajankohtaiset asiat vammaispalveluissa

Kelan ammatillisen kuntoutuksen info 1.3.2021, Petri Syväkangas

- Millaisia kuntoutuspalveluja Kela tarjoaa



Vaikuttavuuden mittarit vammaispalveluissa sekä asiakaspalautekyselyn pilotointi THL:n pyynnöstä

9.6.2021

Irja Suhonen, projektipäällikkö



Sote-uudistus

Visio ja tavoitteet - Vammaispalvelujen työpaja 8.3.2021

- Itä-Uudellamaalla on määritelty yhteiset vaikuttavuuden mittarit
- Yhdenvertaiset vammaispalvelut Itä-Uudellamaalla (käsittelyajat, tyytyväiset asiakkaat, riittävät henkilöstöresurssit)
- Kustannustehokkaat vammaispalvelut (oikein kohdennetut palvelut)
- Laadukkaat vammaispalvelut (tyytyväiset asiakkaat, laadukas kirjaaminen, toiminnan vaikuttavuus, elämänlaatu)
- Osaava henkilökunta (pätevyyydet)



Ehdotelma yhteisiksi vaikuttavuuden mittareiksi Itä-Uudellamaalle vammaispalveluihin

- Käsittelyajat (vrk/läpivirtaus)
 - Yhteydenotosta PTA:n vireille panoon (laki: <7 vrk)
 - Yhteydenotosta päätökseen (laki: <90 vrk)
- Palvelutarpeen arviointi peittävyys % (lkm/etuisuuksien saajat)
- Palvelusuunnitelma peittävyys % (lkm/etuisuuksien saajat)
- Palvelusuunnitelman tarkistaminen 1x/vuosi (toteutuma %/etuisuuksien saajat)
- Asiakastyytyväisyyskysely (tyytyväisyys %)
 - säännöllisesti sama kysely kaikilla alueilla → vertailukelpoisuus
- Valitukset/kantelut (lkm)
- Eurohis-8-elämänlaatumittari
- Henkilöstörakenne: eri ammattilaisten määrä (lkm)
- Täydennyskoulutuspäivät/työntekijä/vuosi (vrk)



Asiakaspalautekysely -pilotti

- THL uudelleen aloitettu työ 11/20 lähtien valtakunnallisesti yhtenäisen asiakaspalautekyselyn luomiseksi
- Kaivataan käyttökokemuksia eri palveluista
- Suositus ensisijaisiksi kysymyksiksi
- Näiden lisäksi alueelliset omat kysymykset
- Yhteensä 12-13 maakuntaa mukana keräämässä käyttökokemuksia eri palveluista
- Sosiaalihuollon osuus heikosti edustettuna ja vähän käyttökokemuksia asiakaspalautekyselyistä ylipäätään
- Ehdotettu pilotointia Itä-Uudellamaalla ITUA-hankkeen puitteissa



ASIAKASPALAUTEKYSELY (THL)

1. Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua omaisellesi tai ystävällesi?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

täysin eri mieltä	osittain eri mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	osittain samaa mieltä	täysin samaa mieltä
1	2	3	4	5

2. Sain apua, kun sitä tarvitsin.

3. Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

4. Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.

5. Koin oloni turvalliseksi palvelun aikana.

6. Tiedän miten palveluni jatkuu.

7. Saamani tieto palvelusta oli ymmärrettävää.

8. Koin saamani palvelun hyödylliseksi.

9. Avoin palaute.



Itä-Uudenmaan vammaispalvelujen asiakaspalautekysely pilottia varten tarkennettavaa

- Tarkoituksena kerätä tietoa tyytyväisyydestä palveluihin ja käyttökokemuksia lomakkeesta
 - Vammaisneuvostoa ehdotettu kommentoimaan lomaketta/kysymyksiä
 - Lisäksi otos palveluiden käyttäjistä testaamaan lomaketta
- Mihin palveluun pilotti kohdistetaan?
 - Henkilökohtainen apu?
 - Palvelutarpeen arviointiprosessi?
- Mitkä kysymykset valitaan 1. ja 9. kysymyksen lisäksi?
- Minkä kokoinen otos?
- Mikä aikataulu? (huom. Porvoossa asiakastyytyväisyyskysely elokuussa)
- Miten tieto kerätään? Paperiversio/sähköinen alusta? Miten turvataan anonymiteetti?



Vammaispalvelujen alueellinen yhteistyön tiivistäminen jatkuu

- Säännölliset tapaamiset
- Alueelliset hankintakilpailutukset
- Alueellisen määrärahasidonnaisten tukitoimien ja palvelujen - ohjeistusten päivittäminen ja yhdistäminen alueelliseksi ohjeeksi
 - EHO-yhteinen toimintakäytäntö



Kiitos

