

Vammaispalveluiden prosessit

Veronica Joskitt, Lena Aho-Rintamäki, Vivan Nyman ja Sari Valkama

22.8.2023



Vammaispalvelutoimisto

- **Palvelutarvearvointitiimi**

- 1 sosiaalityöntekijä
- 2 sosiaaliohjaajaa
- Asiakkuudet:
 - Uudet asiakkaat
 - Vähän palveluita tarvitsevat, esim. VAIN kuljetuspalvelun, asunnon muutostyön tai sopeutumisvalmennuksen palveluita käyttäviä

- **Sosiaalityön tiimi**

- 4 sosiaalityöntekijää
A-I, J-L, M-R, S-Ö
- 4 sosiaaliohjaajaa
A-L, M-Ö
- Asiakkuudet:
 - Päivittäisten palvelujen tarpeessa olevat, esim. henkilökohtainen apu, omaishoidontuki, asuminen, erityishuollon asiakkaat

- **Tukitiimi**

- Palvelualuejohtaja
- Johtava sosiaalityöntekijä
- Palveluneuvoja (Asunnon muutostyöt ja apuvälineet)
- Terveystukihenkilö (omaishoitajille)
- 4 toimistosihiteeriä
- Kiertävä puhelinpäivystys

- Vammaispalvelujen tehtävänä on pyrkiä ehkäisemään ja poistamaan vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä tarjoamalla hyvinvointialueella asuville vammaisille henkilöille heidän tarvitsemiaan palveluja. Lähtökohtana palveluille on vamman tai sairauden aiheuttama tarve ja tuen sekä palvelun järjestäminen vammaisille henkilöille siten, että ne edistävät yhdenvertaisuutta, oman näköistä elämää sekä läheisten hyvinvointia. Hyvinvointialue järjestää palvelut tuottamalla ne itse tai ostamalla palvelut muualta.
- Vammaisten henkilöiden palvelujen kokonaisuuteen kuuluu usein monenlaisia eri palveluja ja tukitoimia. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluissa hoidetaan pääasiassa vammaisten erityislakien mukaisten palveluiden arvioinnit, myöntämiset ja palveluiden seurannat.

Asiakkuudet ja palvelut

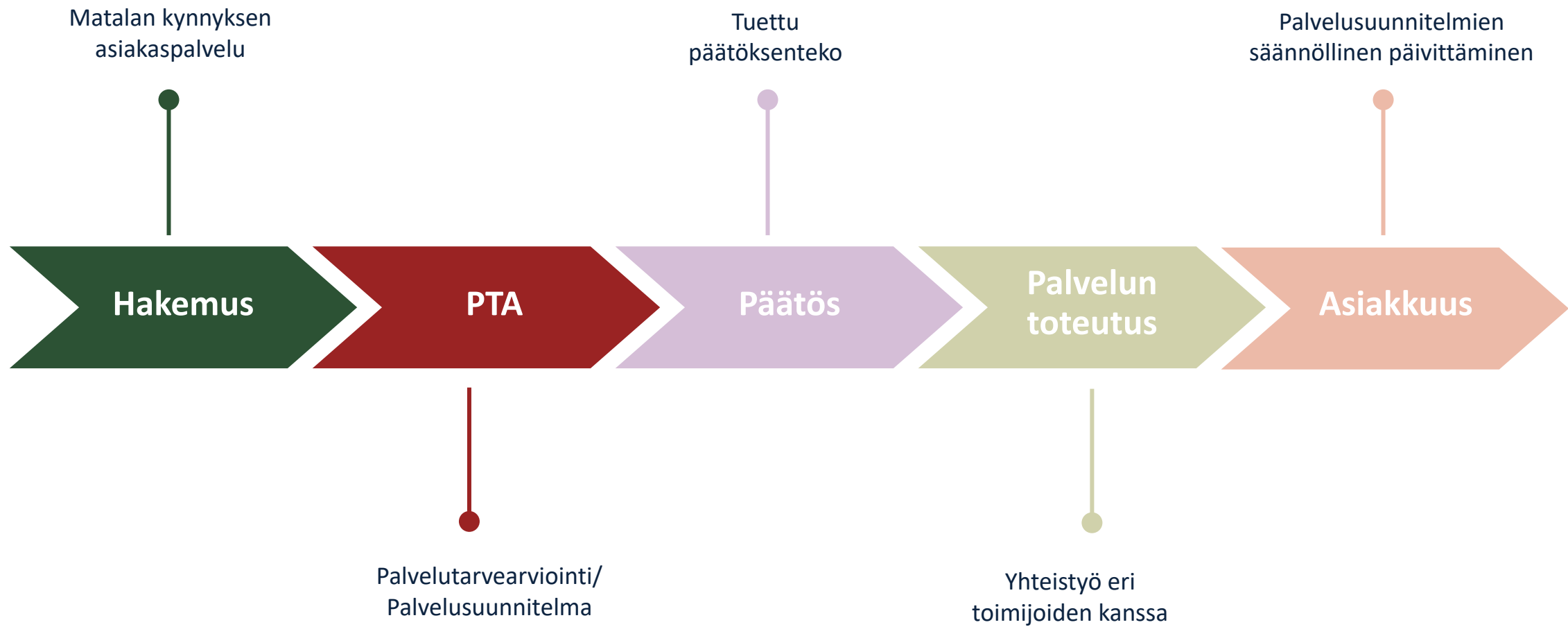
Asiakkuudet per 30.6.2023 1755 kpl

- **EHL 547**
- **VPL 1294**
- **KULJ.PALV 1047**
- **HKAPU 515**
- **AS.MUUTOSTYÖ 362**
- **OHT 235**
- **SHL 91**

- Vauvasta vaariin

Palvelut, joita vammaispalvelutoimistossa myönnetään

- SHL noin 5 palvelua (asuminen, tukihenkilötoiminta, liikkumista tukeva palvelu, työtoiminta, omaishoidontuki alle 65-vuotiaille)
- VPL noin 8 palvelua (asunnon muutostyöt, henkilökohtainen apu, liikkumista tukeva palvelu, palveluasuminen, päivätoiminta, välineet/koneet/laitteet, sopeutumisvalmennus eli kommunikaatio-ohjaus, viittomaopetus tai muu vastaava, muu mahdollinen palvelu)
- EHL noin 15 palvelua (asuminen, avohuollon tiimi, tilapäishoito, laitospalvelu, työ- ja päivätoiminta, avotyö, Green Care, päiväaikainen toiminta, viriketoiminnan ohjaus, varhaiskuntoutus, kuntouttava varhaiskasvatus, aamu- ja iltapäivätoiminta, yksilöllinen hoito ja huolenpito, kehityspoliklinikan palvelut, muut mahdolliset palvelut)



Asumisen prosessi (Sas)

Hakemuksen käsittely:

- 1) **Hakemus/yhteydenotto** vammaispalveluun → hakemus kirjataan saapuneeksi -> siirretään arviointitiimin tai sosiaalityöntiimin käsiteltäväksi (uusi asiakas ns. vanha asiakas).
Palvelutarpeenarviointi tiimin sosiaalityöntekijä arvioi erityisen tuen tarpeen yhdessä tiiminsä kanssa ja asian käsittely/selvittely sovitaan viikoittaisessa jakopalaverissa. Sosiaalityön tiimin sosiaalityöntekijä arvioi asiakkaan erityisentuen tarpeen yhdessä tiimin kanssa ja asian käsittely/selvittely sovitaan viikoittaisessa jakopalaverissa. Hakemukset jaetaan kirjainjaon mukaisesti.
- 2) **Yhteydenotto- ja palaveripyynnöt** -> yhteydenotto- ja palaveripyynnöt käsitellään viikoittaisessa jakopalaverissa. Kun yksittäiselle työntekijälle (sosiaaliohjaaja, sos.tt, koordinaattori, johtava sos.tt, palvelualuejohtaja) tulee esim. puhelimitse yhteydenotto tai ilmoitus niin työntekijä kirjaa tämän sosiaaliefficaan. Ilmoittaa asiakkaan asioista vastaavalle sos.tt kirjallisesti tai puhelimitse. Asia käsitellään yhteisesti viikoittaisessa jakopalaverissa ja samalla arvioidaan, millä tavalla asiakasasiassa edetään.

Asian selvittelijä informoi koordinaattoria tässä vaiheessa hakemuksesta/palvelutarpeen arvioinnista puhelimitse/s-postitse Erityisen kiireelliset asiakasasiat viedään asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja tiimi sekä koordinaattori pohtivat yhdessä, miten asian kanssa edetään/toimitaan. Menettelytapa koskee myös koordinaattorille ja avohuollon tiimille tulleita yhteydenottopyyntöjä tms. jolloin he ovat yhteydessä asiasta vammaispalvelutoimiston sosiaalityön tiimiin tai palveluntarvearviointi tiimiin.

3) **Hakemusten jakaminen** tiimipalaverissa Tiimit jakavat hakemukset sosiaalityön tiimissä sosiaaliohjaajalle/sosiaalityöntekijälle kirjainjaon mukaisesti. Mikäli sosiaalityöntekijä/tiimi on arvioinut asiakkaan erityisen tuen asiakkaaksi, palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä. Uusien asiakkuuksien osalta hakemukset jaetaan palvelutarpeenarviointi tiimissä tiimin kesken. Palvelutarpeen arviointi uusi asiakas ns. vanha asiakas.

Palvelutarpeenarviointi tiimin sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä laatii uusille asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin yhteistyössä asumispalvelujen- ja päiväaikaisen toiminnan koordinaattorin kanssa yhteisellä kotikäynnillä. Kun asiakkaan palvelutarpeessa, palvelun tuottamisessa tai järjestämistavassa tulee muutoksia, työntekijä päivittää asiakkaalle palvelusuunnitelman yhteistyössä asumispalvelujen- ja päiväaikaisen toiminnan koordinaattorin kanssa.

Päätöksenteko

Palvelutarpeen arvioinnin/palvelusuunnitelman laatimisen jälkeen, kun asia on valmis päätöksentekoon, asiaa käsitellyt sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä siirtää asian K-asemalla olevalle SAS-työryhmän asialistalle ennen SAS-palaveria. SAS-palaverit järjestetään joka viikko, maanantaisin.



Päivä- ja työtoiminnan prosessi

Päivätoimintaa voidaan toteuttaa ja tarjota asiakkaille kolmella eri tavalla:

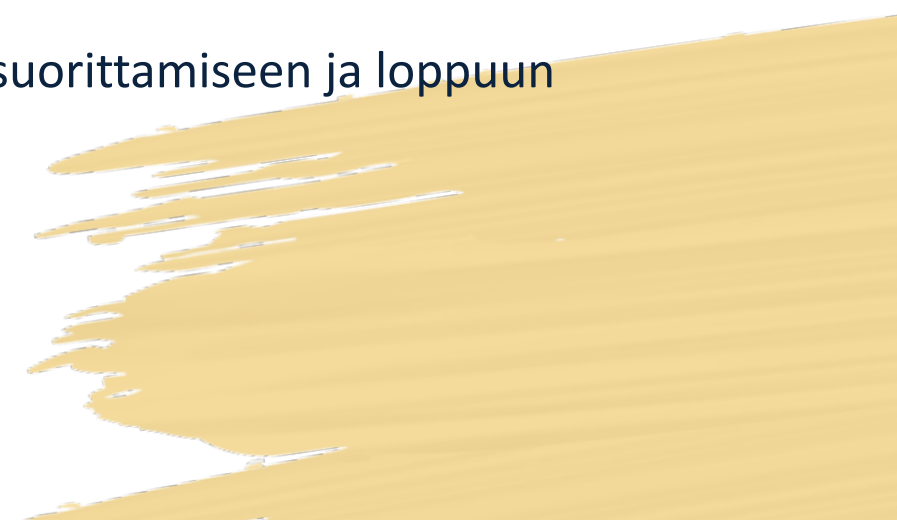
1. **Ryhmämuotoisen päivätoiminnan** edellytyksenä on, että asiakkaan toimintakyky on sellainen, että hän avun ja ohjauksen avulla kykenee osallistumaan järjestettävään ryhmämuotoiseen päivätoimintaan toimintakeskuksessa.
2. **Henkilökohtaista päiväaikaista päivätoimintaa** järjestetään esimerkiksi silloin, kun asiakas ei kykene toimimaan ryhmässä ja yksilöllisemmän toiminnan ja suunnitelman myötä voidaan tuottaa ja toteuttaa asiakkaan kannalta parempi vaihtoehto.
3. **Kulttuuri- ja taidetoiminta** päiväaikaisena toimintana, joka voi olla esimerkiksi musiikki-, teatteri-, kuvataide- tai tanssitoimintaa, joka tukee asiakkaiden mahdollisuuksia luovaan ilmaisuun ja toimintaan sekä kulttuurin ja taiteen tekemiseen sekä kokemiseen. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintamahdollisuuksia, osallisuutta sekä yhteisöllisyyttä. Palvelu toteutetaan ostopalveluna.

Päivätoiminnan eri toteuttamistavat edistävät asiakkaan valinnanvapautta ja mahdollistavat asiakkaille monipuolisempia vaihtoehtoja. Päivätoiminnan toteutuminen edellyttää toiminnan sisällön kohdentumista asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin, voimavaroihin ja taitoihin.

Vuoden 2024 aikana? voimaan tulossa olevan uuden lain mukaan päivätoiminnan tavoitteet perustuvat vuorovaikutuksen ja osallisuuden turvaamiseen sekä vammaisen henkilön toimintakyvyn ja omien vahvuuksien tukemiseen. Päivätoiminnan tulee olla aktiivista ja monipuolista sekä tarjota riittävästi kognitiivisia ja toiminnallisia tavoitteita ja yhdessä olon mahdollisuuksia.



Työtoiminta

- * toimintaa järjestetään työtoimintakeskuksissa, avotyössä tai green care -yrittäjien toimesta
 - * toiminta tukee asiakkaan työelämävalmiuksia ja työelämäosallisuutta
 - * työtoimintaan osallistuva asiakas ei tarvitse toiminnassaan jatkuvaa/ tiivistä ohjaamista
 - * toiminnassa harjoitellaan mm. yhteisten sääntöjen noudattamista, ongelmanratkaisukykyä ja yhteistyötaitoja
 - * asiakkaalla on motivaatiota sitoutua sovittujen työtehtävien suorittamiseen ja loppuun saattamiseen
- 

Valvonta

Valvonnan tarkoitus:

- turvata vammaispalvelun palvelut
- tunnistaa riskit
- tukea palveluyksiköitä toimintansa kehittämisessä ja ohjata/valvoa omavalvonnan toteutumista

-> Soiten aluehallitus hyväksyi 13.2.2023 omavalvontaohjelman vuodelle 2023-2025

-> Säännöllisellä valvonnalla varmistetaan, että palvelut toteutuvat laadukkaasti ja täyttävät lain vaatimukset.

-> Tavoitteena on toimiva ja vuorovaikutuksellinen yhteistyö.

-> Valvontakäynnit toteutetaan valvontasuunnitelman tavoitteiden ja painopistealueiden mukaisesti.

-> Valvontakäynnit suorittaa ensisijaisesti vammaispalvelun valvontapäällikkö.

-> Valvontakäynnillä valvonnan kohteena on mm. henkilöstön määrä ja pätevyydet, vaadittavat luvat (esim. lääkehoitoluvat), hoito-, palvelu- ja toteuttamissuunnitelmat ja niiden toteutuminen asiakkaan arjessa, henkilöstön perehdytykseen liittyvät asiat, omavalvonta, riskienhallinta, asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat.

-> Valvonnan muodot: 1. omavalvonta 2. ennakoiva valvonta 3. suunnitelmallinen valvonta 4. reaktiivinen valvonta

Valvonta

1. Omavalvonta:

-> Valvonnan tärkein muoto.

-> Omavalvonnalla tarkoitetaan, että yksikkö/palveluntuottaja itse valvoo säännöllisesti toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. (Esim. palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu).

-> Soitella on päivitetty omavalvontasuunnitelmalomake sekä ohjeet, Valviran ohjeistuksien mukaisesti.

-> Yksiköt on laadittava omavalvontasuunnitelma, johon kirjataan toimenpiteet, joilla valvoo toimintaansa, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamisen palvelujen laatua. Sekä menettelytavat havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä henkilöstön osaamisen varmistamiseksi.

-> Omavalvontasuunnitelma on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työväline.

-> Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka on oltava yleisesti asiakkaiden luettavissa toimintayksiköissä.

Valvonta

2. Ennakoiva valvonta:

-> Ennakoivalla valvonnalla varmistetaan ennen varsinaisen toiminnan aloittamista, että palvelu järjestetään asianmukaisesti. Ennakoivassa valvonnassa painottuu palveluntuottajan ohjaus (aloituspalaverit ja yhteiset info-tilaisuudet).

-> Kesän 2023 aikana henkilökohtaisen avun kyselyt (sähköisesti / paperinen lomake postin kautta).

3. Suunnitelmallinen valvonta:

-> Suunnitelmanperustainen valvonta muodostaa suurimman osan kaikesta valvontatoiminnasta.

-> Palvelutuotannon valvonnan tulee olla suunniteltua ja järjestelmällistä.

-> Valviran ja Avin valtakunnallinen valvontaohjelma 2020-2023 sekä vuosittaiset painopisteet. (Esim. painopisteet vuodelle 2023 lastensuojelun käsittelyajat ja kotihoidon henkilöstötilanne).

-> Valvontakäynneistä ilmoitetaan etukäteen valvottaville yksiköille tai ne voidaan tehdä ilmoittamatta.

Valvonta

4. Reaktiivinen valvonta:

- > Reaktiivinen valvonta on luonteeltaan yksittäisten tapausten jälkivalvontaa.
- > Valvontakäynnit suoritetaan usein lyhyellä varoitusajalla tai välittömästi, eikä ilmoiteta etukäteen.
- > Valvontakohteet valikoituvat esim. asiakkaiden yhteydenotoista, julkisesta keskustelusta tai hyvinvointialueen omasta harkinnasta.

Valvontakäynnin jälkeen:

- > Laaditaan muistio valvontakäynnistä / valvontaraportti (effector-tietojärjeselmä tuottajavalvonta)
- > Valvontaraportti lähetetään tiedoksi Aviin.
- > Päätetään sitovat jatkotoimenpiteet ja aikataulut
- > Mahdollisten toimenpiteiden seuranta

Valvonta

Valvonnan seuranta ja toimenpiteet:

- > Mikäli tarkastuskäynnillä ilmenee puutteita tai epäkohtia, annetaan yksikölle mahdollisuus asian korjaamiseen. Valvontapäällikkö antaa ohjeet ja aikataulu asian korjaamiseksi.
- > Mikäli tilanne ei korjaannu, valvontapäällikkö vie tarvittaessa asian eteenpäin Aviin tai Valviraan.
- > Valvontaraportti tulee käsitellä toimintayksikössä.

Valvonta

Vammaispalvelun valvottavat yksiköt:

- > oma palveluntuotanto: 18
- > ostettu palveluntuotanto: noin 69
- > toisen hyvinvointialueella oleva yksikkö, jossa Soiten asiakkaita: noin 18

Valvontakäynnit ja haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset:

- > Vuonna 2022: 42 valvontakäyntiä ja 173 hava-ilmoitusta
- > Vuonna 2023 (1-6 kk): 19 valvontakäyntiä ja 28 hava-ilmoitusta

Uusi valvontalaki:

- > Lain on määrä tulla voimaan vuoden 2024 alussa.
- > Kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat (yksityiset/julkiset) on rekisteröitävä (Soteri-rekisteri).
- > Omavalvonnan lakiperusta vahvistuu.

Kiitos!

Voimmeko olla yhteydessä?
Hyvin voimme.

Veronica Joskitt, Lena Aho-Rintamäki,
Vivan Nyman ja Sari Valkama



www.soite.fi