



Ostopalvelujen asiakkaana – asiakkaan
tiedontarpeet ja niihin vastaaminen

Imatran vammaisneuvosto 23.1.2018

Vammaispalvelujen asiakkaan oikeus saada laadukkaita palveluja on määritelty lainsäädännössä (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sosiaalihuoltolaki)



- Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalipalveluun ja kohteluun ilman syrjintää. Laatu on esimerkiksi osaavaa ja riittävää henkilöstöä, esteettömiä ja paloturvallisia tiloja ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien käyttöä.
- Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata.
- Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa.
- Palveluissa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.
- Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden edun toteutumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota.
- Asiakkaalle tulee selvittää hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset
- Tarvittavasta tulkkauksesta on huolehdittava.

YK:n vammaisyleissopimus edellyttää palveluja, niistä tiedottamista ja vammaisten henkilöiden mukaan ottamista heitä koskeviin asioihin



- YK:n vammaisopimus edellyttää, että vammaisille henkilöille annetaan tietoa saavutettavassa muodossa mm. ”avun muodoista, tukipalveluista ja järjestelyistä” (artiklassa 4, yleiset velvoitteet).
- Vammaisilla henkilöillä tulee olla yhdenvertaisesti muiden kanssa mahdollisuus valita asuinpaikkansa. Saatavissa tulee olla kotiin annettavia palveluja, asumis- ja laitospalveluja sekä muita yhteiskunnan tukipalveluja, mukaan lukien henkilökohtainen apu (artiklassa 19, eläminen itsenäisesti ja osallisuus yhteisössä).
- Vammaiset henkilöt tulee ottaa mukaan heitä koskevien asioiden suunnitteluun ja päätöksentekoon. (artiklassa 4, yleiset velvoitteet)

Nothing about us, without us!

Vammaispalvelujen ostopalvelujen kehittäminen tietojen tuottamisen näkökulmasta

- Ostopalvelujen rooli vammaispalveluissa on merkittävä ja lisääntynee tulevaisuudessa asiakkaan valinnanvapauden lisääntyessä.

Mitä tietotarpeita asiakkailla on saamistaan ostopalveluista?

Missä muodossa tietoa tulisi tuottaa?

Osapuolten roolit tiedon tuottajana?

Tietoa tarvitaan nyt ja enenevästi tulevaisuudessa!

Asiakkaan valtaistumisen kokemuksia Englannista (Whellams 2016, THL 2 / 2016)

- Asiakkaat ovat pitäneet valinnanvapautta myönteisenä asiana
- Valinnanvapaus voidaan kuitenkin kokea nimellisenä, jos **vaihtoehtojen tueksi ei ole riittävästi vertailutietoa**
- Valinnanvapauden **tarjoaminen** ja **siitä keskusteleminen** helpottaa valintojen tekemistä ja lisää asiakastyytyväisyyttä (esim. Department of Health 2010c, Dixon & Mays 2011).
- Asiakkaan apuna valintojen tekemisessä ovat esimerkiksi laadusta kertovat **tähtiluokitukset, evästeet ja erityyppiset suodattimet**, jotka auttavat kaventamaan mahdollisten vaihtoehtojen ja niihin liittyvän tiedon määrää.

Asiakkaan valtaistumisen kokemuksia Englannista (Whellams 2016, THL 2/ 2016)

- Sosiaalipalveluissa asiakkaiden valintoihin ovat vaikuttaneet **hoidon ja hoivan jatkuvuus, kuten tuttu ammattihenkilö, läheinen sijainti sekä henkilökunnan koulutus.**
- Asiakkaat ja työntekijät ovat tarvinneet **tukea** budjettien käyttöönotossa ja niiden toimivuuden varmistamisessa.

Esimerkki parastapalvelua.fi

Esteettömyys

Liikkuminen

- Tiloihin pääsy esteetön
- Esteetön piha
- Esteettömät sisätilat
- Saniteetitilat invamitoituksella

Kommunikointi

- Viittomakieli
- Taktiili kommunikointi

Kartoitus tietotarpeista vammaisneuvostojen jäsenille



- Tavoitteena kehittää tiedon tuottamista Eksoten vammaispalvelujen ostopalvelujen asiakkaille

Kartoitus käydään läpi kokouksessa