

# Vammaisneuvonta

3/2021

Helsinki

Jaana Hovi

# Vammaisneuvonta

## Tausta / tarve

- Helsingissä ei ole ollut aikaisemmin keskitettyä vammaisten palveluihin liittyvää neuvontaa, toimistosihteerit vastanneet aiemmin neuvontanumeroon.
- Vammaisneuvosto nostanut esille tarpeen. Vammaisneuvonnan perustamisesta tehty keväällä 2020 valtuustoaloite.
- Projektisuunnittelija 2021-2022.

# Vammaisneuvonnan kehittäminen Agilemobile – kehittämisen mallina

## Yhteiskehittäminen – laajasti eri sidosryhmät mukaan

- Valtuustoaloite
- Vammaisneuvoston lausunto
- Asiakaspalaute
- Vammaisasiamies
- Vammaistyön johto ja työntekijät
- Yhteistyökumppanit (mm. Seniori-info ja sosiaalineuvonta)

# Erilaisten tavoitteiden tunnistaminen

- Ohjaus ja neuvonta
- SPT-asiakkaiden palveleminen
- Keskitetty konsultaatio
- Asiakaspalautteen keskittäminen ja siihen vastaaminen
- Saavutettavuuden näkökulman huomioiminen kaikessa toiminnassa

# Tekemällä eteneminen

- Ideoista nopeasti konkreettiseen tekemiseen
- Kokeillaan ja onnistutaan tai epäonnistutaan
- Selkeä vastuunjako
- Tekemällä ja osallistumalla oppiminen
- Viestintä ja läpinäkyvyys tärkeää
- Pienten kokeilujen kautta suuriin(kin) tavoitteisiin
- Kanavoimme positiivisen sekä negatiivisen palautteen toiminnaksi

# Vammaisneuvonta palvelee 1/2

- Asiakkaat, joilla ei ole vielä omaa yhteyshenkilöä sekä omaiset ja yhteistyötahot
- Yleistä neuvontaa ja ohjausta vammaisten palveluista
- Konsultaationumero muihin toimintoihin
- Tarvittaessa ohjataan myös muihin palveluihin
- Omaishoidon tuen Omaolo
  
- Tarjotaan koulutusta ja tietoa vammaispalveluista muille toimijoille sosiaali- ja terveystoimialalle, virtuaalikalaveritunnit

# Vammaisneuvonta palvelee 2/2



## Puhelinneuvonta

Ma-to klo 9-11 ja  
to klo 12-14.  
Muina aikoina  
voi jättää  
soittopyynnön  
p. 0931032889

Ruotsinkielinen  
neuvonta 10.3  
→ ke klo 9-11  
p. 09310 xxxxx

Helsinki



## Sähköposti

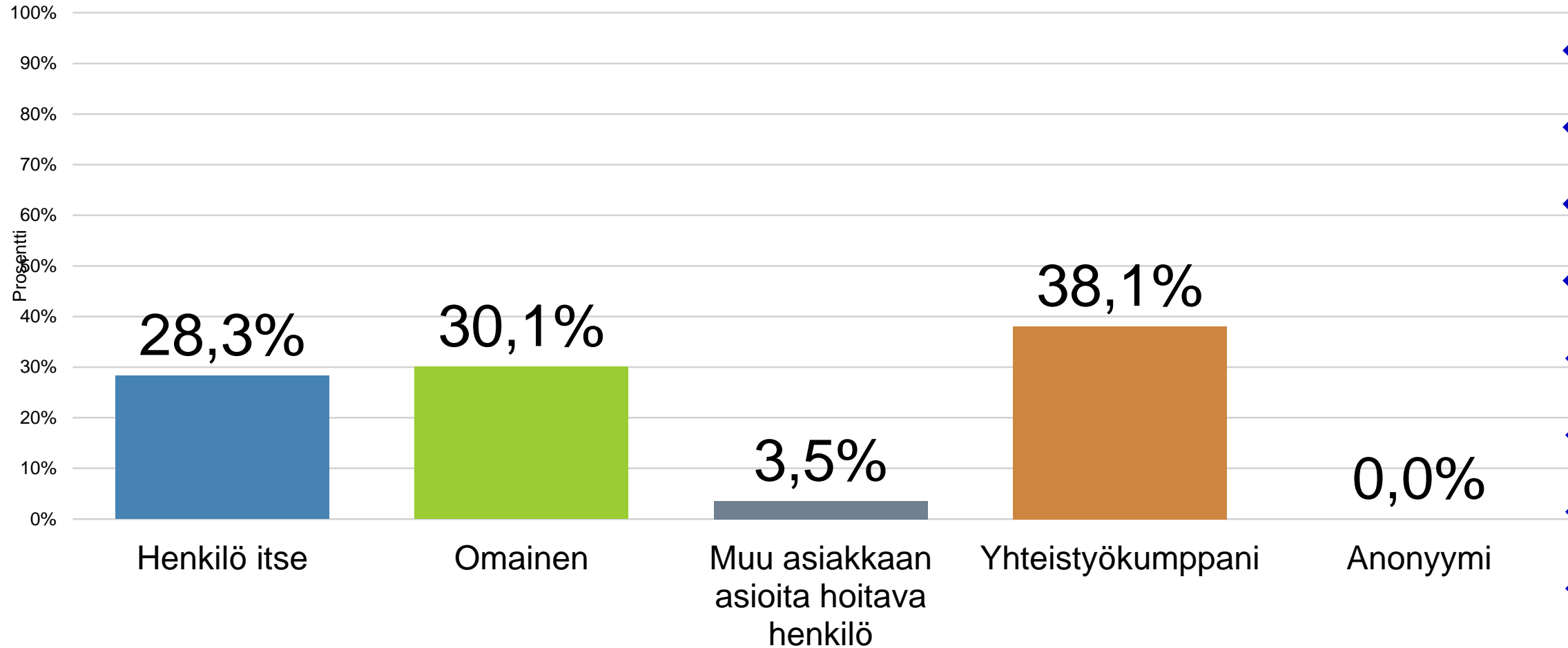
sote.vammais-  
neuvonta@hel.fi



## Asiointipiste

Kalasadaman  
THK:ssa  
palvelupiste  
ajanvarauksella  
ke klo 16-18.

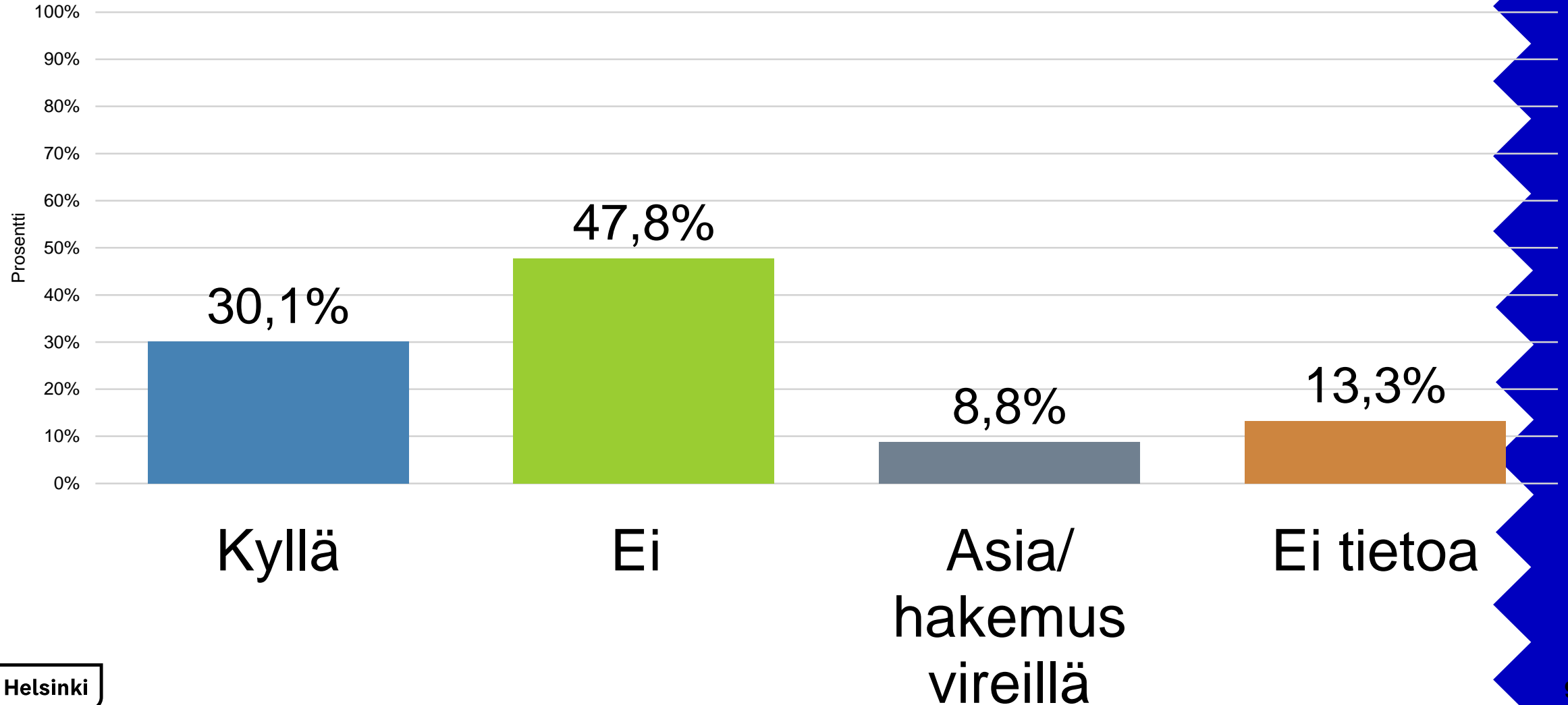
# Tilastointi



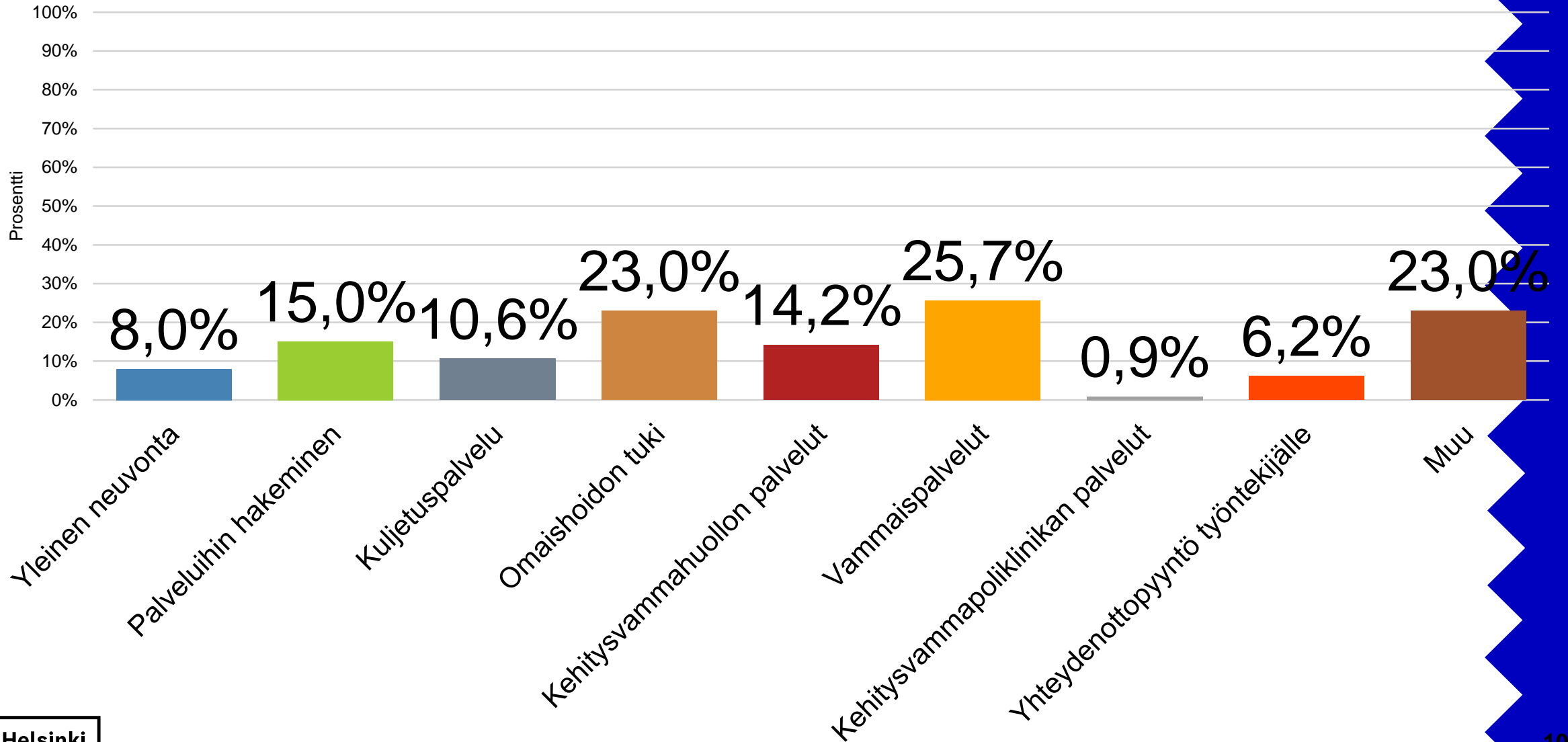
Yhteydenotot 26.2.2021 (N = 113)



# Vammaisten sosiaalityön asiakkuus



# Yhteydenoton syy



# Palautteen kerääminen

- Asiakkailta on kysytty puhelun päätteeksi palautetta, Questback
- Sähköpostivastauksissa linkki asiakaspalautteeseen, Questback
- Kaupungin yhteisestä palautejärjestelmästä tulleet palautteet
- Jatkossa kuljetuspalvelupalautteet?