

Vanhusneuvoston työvaliokunnan lausunto ikäihmisten asumispalveluiden palveluntuottajarekisterin palvelukuvauksesta yhteisölliseen asumiseen liittyen

Yleistä

Vanhusneuvoston työvaliokunta kiittää mahdollisuudesta lausua yhteisöllisen asumisen palvelukuvauksesta, sekä mahdollisuudesta osallistua tulevaan markkinavuoropuheluun. Vanhusneuvostolta ei pyydetty lausuntoa aiemmin hyväksytyihin Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuoltolain mukaisen yhteisöllisen asumisen myöntämisen perusteisiin, jotka ovat tulleet voimaan 1.11.2023 alkaen. Työvaliokunta haluaa muistuttaa, että vanhusneuvostolle tulee antaa Hyvinvointielaki 32 §:n mukaan mahdollisuus vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja valmisteluun asioissa, joilla on vaikutusta ikääntyneen väestön palveluihin.

Vanhusneuvosto kuuli kokouksessaan 9.9.2024 asiantuntija Heli Marjeta-Huhtalon pitämän infon ikäihmisten yhteisöllisen asumisen hankinnasta. Kokouksen aikana palvelukuvauksen valmistelu oli vasta käynnistymässä. Infossa kerrottiin, että tarjouspyyntöasiakirjat ja palvelukuvaus viedään aluehallituksen hyväksyttäväksi ennen julkaisua. Ensimmäinen markkinavuoropuhelu palveluntuottajien kanssa on käyty jo keväällä ja toinen on pidetty 14.9.2024.

Sosiaalihuoltolaki § 21b yhteisöllisestä asumisesta tuli voimaan vuoden 2023 alusta. Siihen on kohdistunut suuria odotuksia, koska sosiaalihuoltolain (SHL) mukainen laitoshoidon ollaan lakkauttamassa vuoteen 2027 mennessä ja ikääntyneiden ympärivuorokautisia hoitopaikkoja ollaan vähentämässä. Pohteella oli vuonna 2023 yhteensä 295 yhteisöllistä asumispaikkaa, luvussa on mukana 44-paikkainen yksityinen palveluyksikkö Kuusamossa. Järjestämissuunnitelman mukaan on tarkoitus lisätä 158 yhteisöllisen asumisen paikkaa vuoteen 2025 mennessä.

Valviran ohjeiden mukaan yhteisöllisessä asumisessa asiakkaiden palveluiden tarpeeseen ei ole vastaamassa yksikössä ympärivuorokauden läsnä olevaa henkilöstöä. Yhteisöllistä asumista ei siten voi rinnastaa ympärivuorokautiseen palveluasumiseen, vaikka kotihoidon palveluja on mahdollista järjestää tarvittaessa myös yöaikaan.

Yleistä palvelukuvauksen luonnoksesta

Työvaliokunta sai lukea ennakkoon yhteisöllisestä asumisesta tehdyn palvelukuvauksen luonnoksen. Palvelukuvauksen luonnos oli kokonaisuudessaan 37 sivua. Alussa sivulla 4 määritellään kolme ostettavaa palveluluokkaa: I luokka henkilöstömitoitus 0,2, II luokka henkilöstömitoitus 0,3 ja III luokka henkilöstömitoitus 0,4. Ensin tuli ajatus, että luokat tarkoittavat eri asiakasryhmiä. Kuitenkin tämä kuvauksen luonnos oli ikäihmisten palvelujen ostoon ja tarkoitettu myöhemmin palvelutuottajille sopimuksen liitteeksi vähimmäisvaatimuksista. Kuvauksesta nousi suuri pelko, että nyt ollaan tekemässä ikäihmisille uutta laitoshoidtoa, jossa henkilöstömitoitus on maksimissaan 0,4 htv. Tästä syystä kuvauksen alussa olevat, eri luokan määrittelyt, olisi hyvä jättää pois. Sama asia on sivulla 8 palvelutarvetta kuvattaessa, ja siihen se paremmin sopii.

Sosiaalihuoltolaissa ei määritellä yhteisöllisen asumisen asiakkaille järjestettävien palvelujen organisoititapaa. Palveluja voi siten tuottaa yksi tai useampi yksikön ulkopuolinen yksityinen tai julkinen palveluntuottaja. Palvelut voidaan osaksi tai kokonaan toteuttaa myös yksikön oman henkilöstön avulla. Tässä kuvauksessa ilmeisesti niin oli pääosin tarkoitettu, vaikka sitä ei varsinaisesti ole niin kirjoitettu selkeästi. Sanamuotoja olisi hyvä tarkentaa, sillä siihen liittyy vähän outoja viitauksia erillisestä sopimuksesta asiakkaan ja palvelutuottajan kesken. Asiakkaiden yksilöllisen tarpeen mukaiset palvelut toteutetaan esimerkiksi kotihoitona ja muina kotiin annettavina palveluina myös silloin, kun palvelun antaa yksikön oma henkilöstö. Henkilöstön määrä tulisi resursoida sen mukaan, että sillä voidaan vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin: asiakkaan tulee saada hänelle palvelupäätöksessä myönnetty tuntimäärä tarvitsemaansa palvelua, ja se voi vaihdella (sivu 8).

Lisäksi on huomioitava, että palvelutarve voi ikääntyneellä vaihdella päivittäin. Palvelukuvauksessa todetaan, että alle kuukauden mittaisessa muutoksessa tai sairastapauksessa ei palvelutarpeen lisääntyminen edellytä mitoituksen muutosta. Muutos tehdään vain yli kuukauden jatkuneesta muutoksesta. Tällainen mittari tuo byrokratiaa ja on haasteellinen sekä palvelujentuottajalle, että tilaajalle. Kotihoitoa tulee antaa asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Yleistä palvelujen myöntämisestä

Yhteisöllisessä asumisessa palveluiden järjestämisvastuu on hyvinvointialueella. Kun asia tulee viireille, niin tehdään palvelutarpeen arviointi ja hyvinvointialueen palveluohjausyksikkö tekee asiakassuunnitelman. Suunnitelmassa todetaan, että ”palveluohjaus osoittaa tekemällään päätöksellä asiakkaat palvelun tuottajalle”. SHL asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 § mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestäessä toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. Hallintolain 43 § mukaan hallintopäätös on annettava kirjallisesti. Päätös voidaan antaa suullisesti, jos se on välttämätöntä asian kiireellisyyden vuoksi. Suullinen päätös on viipymättä annettava myös kirjallisena oikaisuvaatimusohjeineen. Hallintopäätöksen tekemisestä ei palvelukuvauksessa mainittu mitään.

Hallintopäätösten tekeminen on vanhusneuvostolle tulleiden yhteydenottojen perusteella usein jäänyt tekemättä ja asiakasta on vain informoitu asiasta ilman muutoksenhakuoikeutta. Hallintopäätöksen tekemisen jälkeen asiakkaalla ja hänen omaisillaan tulee olla oikeus myös valita tarvittaessa palvelutuottaja.

Monia yksityiskohtia kuvataan palvelukuvauksessa monin eri yksityiskohdin. Toisaalta jotkin yhteisöllisen asumiseen liittyvät tärkeät kohdat ovat jääneet lähes huomiotta. Yhteisöllinen asumisessa ei ole yövalvontaa. Silloin tärkeimmäksi nousee asumisen turvallisuus. Yksilön turvapalveluista on hyvin kerrottu. Palvelutuottajan osuus asumisen turvallisuudesta edellyttää pelastusturvallisuuden osuutta, poistumisturvallisuuden selityksiä ja riittävää paloturvallisuutta. Tämä osuus oli mainittu vain yhdessä sivulauseessa sivulla 25 ”sekä pelastussuunnitelma, joka toimitetaan alueen pelastusviranomaisille (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787) ja poistumisturvallisuusselvitys yhdessä pelastusviranomaisten kanssa”. Turvallisuuden korostaminen on tärkeä asia, mikä on jäänyt kesken.

Palvelukuvauksen lainsäädäntöön liittyviä viittauksia tulee tarkistaa. Esimerkiksi Lasten rikostalakiin (504/2002) nimiä ei ole muutettu eikä sitä ole laajennettu muihin asiakasryhmiin. Sen sijaan Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28§ tuli voimaan 1.1.2024. Tämä edellyttää, että sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajalla on oikeus, ja vähintään kolmen kuukauden mittai-

sisä työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote, jos työtehtäviin kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti iäkkäiden kanssa toimimista. Vastaava sääntely on voimassa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi.

Vanhusneuvoston näkemyksiä palvelukuvauksesta

Vanhusneuvoston kokouksessa 9.9.2024 sovittiin, että työvaliokunnalla on mahdollisuus lausua palvelukuvaukseen sen valmistuttua. Johtuen tiukasta aikataulusta, vanhusneuvoston jäsenille lähetettiin ennakkoon jo ennen palvelukuvauksen valmistumista neljä kysymystä, joihin heillä oli mahdollisuus antaa näkemyksiään. Kysymykset liittyivät yhteisöllisessä asumisessa tarjottaviin palveluihin, sosiaaliseen kanssakäymiseen, ateriointiin ja asuntoon liittyviin toiveisiin. Työskentelyssä hyödynnettiin Padlet-alustaa. Padlet-työskentelystä on tehty yhteenveto, joka liitetään vanhusneuvoston verkkosivulle ja jota hyödynnetään tämän lausunnon lisäksi vanhusneuvoston viestintä- ja vaikuttamistyössä.

Sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta

Yhteenvetona voidaan todeta, että vanhusneuvostolle tehdyn kyselyn perusteella vanhusneuvoston jäsenet toivoivat yhteisöllisessä asumisessa aktiivista, monipuolista ja säännöllistä toimintaa, joka tukee sosiaalista kanssakäymistä ja fyysistä hyvinvointia:

- Vastaajat toivoivat mahdollisuuksia osallistua erilaisiin harrastuksiin ja tilaisuuksiin. Esimerkiksi musiikkiryhmät ja seurakunnan tilaisuudet mainittiin erityisinä toiveina.
- Fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin tukeminen oli tärkeää. Kuntouttava ajanvietto, kuten ulkoilu, jumppa, käsitöiden tekeminen ja muu aktiivinen toiminta, nähtiin merkityksellisenä. He korostivat, että sosiaalinen kanssakäyminen tulisi olla muutakin kuin pelkkää passiivista toimintaa, kuten television katselua yhteisissä tiloissa.
- Toimintaa toivottiin järjestettävän vaihtelevasti sekä päivällä että illalla, jotta asukkaat voisivat osallistua itselleen sopivimpina ajankohtina. Tämä mahdollistaisi paremman joustavuuden arjessa.
- Ulkoilumahdollisuudet, tarvittaessa avustajan kanssa, olivat tärkeitä monille. Päivittäistä ulkoilua ja retkiä toivottiin, jotta fyysinen ja sosiaalinen aktiivisuus säilyisivät.

- Hyvät yhteistilat, jotka mahdollistavat monenlaista toimintaa, ovat keskeisiä sosiaalisen kanssakäymisen edistämiseksi. Ohjatut yhteisaktiviteetit ja mahdollisuus viettää aikaa yhdessä toisten kanssa tuotiin esiin toiveina.

Työvaliokunta katsoo, että sosiaalista kanssakäymistä edistävä toiminta sisällöllisesti on kuvattu palvelukuvaukseen riittävästi. Työvaliokunta toivoo, että siihen lisättäisiin myös yhteistyö seurakuntien ja muiden toimijoiden kanssa. Vaikka sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa oli riittävästi kuvattu, on toiminnan aikamäärä 7 tuntia viikossa liian alhainen yhteisölliseen asumiseen. Palvelutuottajalta edellytetään (s. 12), että palvelutuottajan tulee nimetä oma työntekijä, joka ohjaa ja koordinoi sosiaalisen kanssakäymiseen liittyvän palvelun sisältöä.

Asunnot, tilat ja sijaintivaatimukset

Vanhusneuvostolle tehdyssä kyselyssä vanhusneuvoston jäsenet painottivat vastauksissaan asunnon sijaintia ja palvelujen helppoa saavutettavuutta, esteettömyyttä sekä asumisen mukavuutta ja vapautta palveluiden suhteen. Vanhusneuvosto korosti yhteisöllisessä asumisessa asumista ja asumisympäristöön merkitystä seuraavasti:

- Monille vastaajille oli tärkeää, että yhteisöllinen asumisyksikkö sijaitsee lähellä keskustaa tai kuntakeskusta, hyvien palvelujen äärellä. Esimerkiksi apteekin, kaupan ja muiden palvelujen läheisyys mainittiin usein. Sijainti aiemman asuinympäristön lähellä oli tärkeää, jotta yhteys ystäviin ja tuttuihin säilyy.
- Useissa vastauksissa mainittiin esteettömyys, joka viittaa ympäristön ja asuintilojen helppokulkuisuuteen. Esteettömyyttä arvostettiin niin sisätiloissa kuin ulkona.
- Viihtyisä ympäristö, turvallinen sijainti ja valoisa huoneet, joissa voi toimia omatoimisesti myös keittomahdollisuus olivat tärkeitä. Myös yhteiset toimintatilat ja mahdollisuus itsenäiseen ruokailuun mainittiin.
- Vastaajat toivoivat palveluiden joustavuutta. Siivouspalvelut, kotihoito ja kotisairaanhoidot olivat toivottuja, mutta haluttiin myös vapautta päättää, mitä palveluita haluaa ostaa (asiakkaan valinnanvapaus, itsemääräämisoikeus).

Palvelukuvauksessa todetaan asumisen sijaitsevan Pohteen tai rajahyvinvointialueen puolella. Työvaliokunta haluaa muistuttaa, että ikäihmistä ei saa laittaa asumaan kauas entisestä asuinpaikasta ilman omaa tahtoa, jotta yhteys läheisiin ja tuttuihin ihmisiin säilyisi. Vanhusneuvosto on myöntämisperusteissa korostanut, että asuminen tulee mahdollistaa pääsääntöisesti kotiseudulla.

Vanhusneuvosto katsoo, että yhteisöllisen asumiseen asuntoon liittyvää kuvausta tulisi tarkentaa. Asumiseen liittyvä kuvaus on yhteisöllisessä asumispalveluissa tärkeä eikä siitä saisi jäädä epämääräisyyksiä. Palvelukuvauksessa asumiseen liittyvissä tilavaatimuksissa (sivu 12) todetaan, että palveluntuottajan järjestämä asunto voi olla asumisryhmässä oleva asunto tai asumisyksikössä oleva asunto. Kuvauksessa ei sen sijaan ole määritelty, mitä tarkoitetaan asumisryhmällä, tarkoittaako se ryhmäasumista vai mitä? Sivulla 6 yleisessä osassa korostetaan ”Yhteisöllistä asumista voidaan järjestää palveluntuottajan asuntoon, joka voi olla normaalissa asuntokannassa tai asumisyksikön yhteydessä olevassa asunnossa”.

Asumiseen liittyy myös epämääräinen viittaus asumisen suunnitteluun: ”Erityisryhmien asuntopuunnittelussa suositellaan noudatettavan voimassa olevaa asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskusten suunnitteluopasta”. Tuleeko niitä tässä yhteisöllisen asumisen tapauksessa noudattaa vai ei, jää aivan epäselväksi. Se kohta voitaneen poistaa, jos ne eivät ole minimivaatimuksia asunnoille?

Varsinaisen asunnon kokoa ja varustusta määritellään sivulla 12 seuraavasti: ”Yhteisöllisen asumisen tilavaatimuksena on, että asunto on esteetön, siinä on omat wc- ja peseytymistilat sekä tarvittavat keittiötilat tai keittiövarausta ja on pinta-alaltaan vähintään 20 m².” Tässäkin määrittelyssä jää epäselväksi tarkoitetaanko minimivaatimuksella keittiötä vai huoneessa varausta keittiölle. Vanhusneuvoston käsityksen mukaan ikäyhteisöllisessä asumisessa minimivaatimus olisi, että on keittiötilat itsenäiseen ruuan valmistukseen.

Asumisesta todetaan, että kahden hengen huoneita voidaan hyväksyä korkeintaan 10 % asuntokannasta. Luonnoksessa todetaan, että ”erityistilanteissa voivat olla esimerkiksi pariskunnat samassa huoneessa”. Vanhuspalvelulain 14 §:n 2. momentin mukaan iäkkäille avio- ja avopuolisille on järjestettävä mahdollisuus asua yhdessä (vrt. SHL 30 § 3 momentti).

Kuntoutus

Työvaliokunta toivoo, että tähän lukuun tulisi maininta siitä, että yksiköissä toteutetaan kuntoutumista edistävää hoitotyötä ja kaatumisen ehkäisyyn panostetaan. Nämä ovat oleellisia asioita ikäihmisten kohdalla, ja myös Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointisuunnitelman mukaisia. Lisäksi on tärkeää, että asukkaille järjestetään liikuntaa säännöllisesti esimerkiksi viikoittain tietty tuntimäärä ennalta laaditun suunnitelman mukaisesti. Liikunta parantaa ja ylläpitää hyvinvointia ja toimintakykyä, joten se ansaitsee tulla mainituksi myös palvelukuvauksessa.

Palvelun sisältö

Yhteenvedona kyselyn perusteella voidaan todeta, että vanhusneuvoston jäsenet arvostavat sekä yhteisöllistä toimintaa, että mahdollisuutta vaikuttaa itse palveluihinsa.

- Useat vastaajat toivoivat, että heillä olisi mahdollisuus valita itse kotihoidon palvelut ja palveluntuottajat. Vapaus valita palvelut omaan tarpeeseen nähden oli tärkeää.
- Monille yhteisöllisyys merkitsi aktiivista elämää. He toivoivat erilaisia viriketoimintoja, kuten yhteisiä kokouksia, retkiä, ja kolmannen sektorin tarjoamia aktiviteetteja. Yhteiset tilat, joissa voi tukea yhteistä tekemistä, olivat myös toivottuja.
- Joidenkin vastaajien mukaan olisi parempi, että asumisyksikkö tarjoaa samat palvelut kaikille asukkaille, sillä erilaisten palveluntuottajien käyttö voi luoda levottomuutta. Yksilöllisiä tarpeita kuitenkin kunnioitettiin, ja mahdollisuus ostaa ylimääräisiä palveluita oli tärkeää.
- Toivottiin, että sama kotipalveluhenkilö kävisi useamman asukkaan luona, jolloin syntyy pysyvämpi ja turvallisempi hoitosuhde ja yhteisöllisen asumisen yksikkö säilyy rauhallisempana.
- Yksilöllisten palveluiden saatavuus tarpeen mukaan nähtiin keskeisenä. Palveluiden tuli olla asiakaslähtöisiä, ja kehityskeskustelut toiminnan parantamiseksi yhdessä asukkaiden ja päättäjien kanssa olivat toivottavia.

Yhteisölliseen asumiseen kuuluu, että järjestetään SHL:n 19 § mukaiset tukipalvelut. Niitä ovat 1) ateriapalvelut, 2) vaatehuoltopalvelu 3) siivouspalvelu 4) asiointipalvelu ja 5) sosiaalista kansakäy-

mistä edistävä toiminta. Tukipalveluilla tarkoitetaan palveluja, joilla luodaan ja ylläpidetään henkilön kodissa sellaisia olosuhteita, joilla hän voi suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti. Palvelukuvauksessa kuvataan tarkasti muita tukipalveluja, mutta ei asiointipalveluja. Tämä SHL 19 § osuus tulee lisätä, sillä se kuuluu sosiaalihuoltolain asu-
mispalveluihin. Yhteisöllisessä asumisessa saa lisäksi SHL 19 § a mukaista kotihoitoa. Siihen sisältyy 1) hoito ja huolenpito 2) toimintakykyä edistävä toiminta 3) muu kuin 1, 2 kohdassa tarkoitettu henkilöä tukeva toiminta sekä 3) terveydenhuoltolain 25 §:n mukainen kotisairaanhoido.

Ravitsemus

Kyselyvastauksen perusteella voidaan todeta, että vanhusneuvoston jäsenet odottavat joustavia ja monipuolisia ruokailumahdollisuuksia, joissa he voivat itse vaikuttaa omiin ruokailutottumuksiinsa ja säilyttää itsenäisyyttä aterioiden suhteen:

- Suurin osa vastaajista toivoi, että yhteisöllisessä asumisessa olisi tarjolla vähintään aamupala, lounas ja päivällinen. Lisäksi iltapalan ja välipalojen saatavuus mainittiin tärkeäksi.
- Ruokapalveluiden valinnanvapaus korostui useissa vastauksissa. Asukkaat haluavat mahdollisuuden päättää itse, milloin he nauttivat ateriansa, esimerkiksi lounaan syöminen vain halutessaan tai aamupalan saaminen omien tarpeiden mukaan. Mahdollisuus elää omannäköistä elämää, myös ruokailun osalta, on tärkeää.
- Monet toivoivat mahdollisuutta valmistaa itse ruokaa tai välipaloja oman huoneen keittiössä, esimerkiksi aamupalaa tai kahvia, jos asukas jaksaa ja haluaa.
- Ruokavalioiden ja yksilöllisten ravitsemustarpeiden huomioiminen koettiin tärkeänä. Asukkaat toivoivat, että erilaiset ruokavaliot ja yksilölliset toiveet otettaisiin huomioon.
- Kahvinkeitin tai kahvin saatavuus joko aamupalalla tai päivällä oli monelle vastaajalle merkittävä asia.

Työvaliokunta esittää, että palvelukuvaukseen lisätään palveluntarjoajalle vaatimus, että huoneissa pitää olla mahdollisuus pienimuotoiseen ruuan valmistukseen.

Muita huomioita

Ennakoivan hoitosuunnitelman osuuteen jäi avoimia kysymyksiä, joita tulisi tarkentaa. Pohdittavaksi jäi, miten käytännössä ennakoiva hoitosuunnitelma toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisessa yksityisessä yhteisöllisessä asumispalveluyksikössä. Valviran ohjeiden mukaan ennakoiva hoitosuunnitelma on laadittava elämän loppuvaiheessa. Luonnoksessa todetaan vain, että Pohde on antanut siitä ohjeet. Luonnoksen sivun 36 mukaan ennakoiva hoitosuunnitelma tehdään määräaikaistarkastuksen yhteydessä. Lääkärin osuus ennakoivan hoitosuunnitelman laatimisessa on eri kohdissa sanottu eri tavoin, joten sitä tulisi tarkentaa yksityisten asumispalvelujen osalta (erityisesti lääkahoito ja lääkärin palveluiden saatavuus).

Vanhusneuvoston kokouksen yhteydessä pidetyssä infossa nousi esiin ympärivuorokautisen asumisen palveluseteliasiakkaan omavastuun kielteiset taloudelliset vaikutukset asiakkaan näkökulmasta. Asiakasmaksujen määrittelyssä oli päätetty, että palvelusetelin saaneiden osalta ei noudateta maksuasetusta. Asiakasmaksuista oli sanottu sivulla 8 ainoastaan, että on vuorokausihinta. Palvelukuvauksessa asiakasmaksujen osuus on siten vielä keskeneräinen. Vuodelle 2024 Pohde hyväksyi yhteisöllisen asumisen sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan asiakasmaksuksi 70 euroa (aluevaltuusto 16.10.2023). Vanhusneuvoston saaman tiedon perusteella sitä ei ole omassa toiminnassa peritty. Muutamilla hyvinvointialueilla (esimeriksi Pirkanmaan hyvinvointialueella) ei sosiaalisesta kanssakäymisestä peritä erillistä maksua.

Palvelukuvauksessa mainitaan lyhyesti kohdassa 21 Raportointi, että palveluntuottajan velvollisuus on toteuttaa kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskysely. Työvaliokunta pitää tärkeänä, että palveluntuottajat keräävät asukkailta säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehittävät toimintaa sen mukaisesti.

Vanhusneuvoston työvaliokunta 15.10.2024