



**TAMPEREEN KAUPUNKI**

# Vanhusasiamies



# Vanhusasiamies

- ✓ Tampereen kaupungilla on ollut kaksi vanhusasiamiestä vuodesta 2011 alkaen
- ✓ Vanhusasiamiehen tehtävä ei ole lakisääteinen, toisin kuin sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävät
- ✓ Vanhusasiamies on osa konsernihallinnon hyvinvointipalvelujen valvonta- ja ohjaustiimiä

# Keskeiset tehtävät

- **Asiakastyö**

- ✓ Palautteiden käsittely, ohjaus ja neuvota ongelmatilanteissa, yhteistyöneuvottelut

- **Ikäihmisten oikeuksien edistäminen**

- ✓ Yhteistyö vanhusneuvoston kanssa, oikeuksista tiedottaminen jalkautumalla ikäihmisten tapahtumiin ja matalan kynnyksen paikkoihin
- ✓ Mahdollisten epäkohtien ja myös hyvien käytäntöjen esiin tuominen kaupungin organisaatiossa

- **Ikäihmisten palvelujen valvonta osana valvonta- ja ohjaustiimiä**

# Yhteydenoton syynä on useimmiten tyytymättömyys palveluun, kun

- ✓ se ei vastaa sovittua
- ✓ palvelussa on tapahtunut virhe
- ✓ kohtelu on ollut huonoa
- ✓ palvelu maksaa liikaa
- ✓ palvelua ei ole myönnetty

- ✓ Yhteydenottojen määrä on vuosittain vaihdellut 300 – 800 välillä
- ✓ Vanhusasiamiehen neuvonnan ja tuen avulla ikäihminen voi itse puuttua ongelmiin omissa palveluissaan
- ✓ Vanhusasiamiestoiminnan avulla voidaan ongelmatilanteissa löytää ratkaisu nopeammin ja joustavammin kuin muistutus/kantelumenettelyllä
- ✓ Valvontaa voidaan kohdentaa palautteiden perusteella ja reagoida nopeasti

Vanhusasiamiehen tärkein tehtävä on varmistaa, että ikäihmisen oma ääni tulee kuulluksi, ei puhua puolesta.