

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaisneuvoston lausunto vammaispalvelujen toimivuudesta hyvinvointialueella ja HUS:ssa

Olemme arvioineet vammaispalvelujen toteutumista lausuntopyynnössä esitettyjen kysymysten mukaisesti.

1. Miten tyytyväisiä olette hyvinvointialueenne vammaispalveluihin?

Yleisesti ollaan erittäin tyytymättömiä.

Ongelmia tuottavat tiedotuksen epäselvyys tai puute. Henkilöstön yhteystietoja ei ole saatavilla. Asiakkaiden yhteydenottoihin vastataan hitaasti tai ei lainkaan, vaikka laki edellyttää vastausta 7 vrk kuluessa.

Päätöksenteko ylittää lakisääteiset aikarajat (3kk) ja oikaisujen käsittely ajoittain jopa 6kk. Oikeusasiamies pitää kuitenkin hyväksyttävänä alle 3kk oikaisuvaatimusten käsittelyaikaa.

<https://www.oikeusasiamies.fi/rfi/ratkaisut/-/eoar/909/2024>

Palveluja on harmonisoitu ja heikennetty. Ennen hyvin toimivia palveluja on uudistettu toimimattomiksi. Joitakin palveluja ja yksiköitä on lopetettu - jäljelle jääviä toimijoita on ylikuormitettu. Selkeästi näkyy mm. henkilöstöpula ja säästötavoitteet.

2. Toteutuvatko vammaispalvelut (esim. perus- ja erityistason palvelut, päivätoiminta, erityisryhmien asuminen, kuljetukset, henkilökohtainen apu, palveluohjaus) hyvinvointialueellanne riittävässä laajuudessa ja määräajassa?

Pahimmillaan voidaan puhua jopa kriisistä, johon asiakkaat ovat syyttään joutuneet.

Päätökset viipyvät, asiakkaat eivät saa yhteyttä kehenkään. Yksittäiset asiakkaat ovat jääneet kohtuuttomiin tilanteisiin päätösten viipyessä.

Palveluja muutetaan, vähennetään tai peruutetaan, vaikka henkilön tilanteessa ei ole tapahtunut muutosta. Näin tapahtuu myös ilman, että henkilö saa virallisen päätöksen muutoksesta.

Kuljetuspalvelut toimivat heikosti ja alueella on selkeitä saatavuusongelmia, jotka näkyvät myös Kela-taksien saatavuudessa. Lisäksi kuljetuspalvelujen käyttöä on kiristetty monin tavoin, jolloin asiakkaiden on yhä vaikeampi käyttää palvelua oman tarpeensa mukaan. Erityisesti puhuttaa Kuljetuspalveluiden ohjesekoilu ja autojen sopimattomuus

Henkilökohtaisen avun käyttöä on yhtenäistetty ja näin aiheutettu monille käyttäjille isoja muutoksia. Henkilökohtaisen avun toteutustapoja ei ole voinut valita asiakkaan kyvyn mukaan, vaan muista syistä suosittu esimerkiksi työnantajamallia.

Päivä- ja työtoiminnan paikkoja on vähennetty. Asumispalveluja ei ole tarjolla riittävästi.

Erityisiä ongelmia tuottavat myös apuvälineet, jotka ovat keskittyneet HUS:n toiminnaksi. Selkeästi näkyy, ettei asiakkaille ole tarjottu tarvittavia apuvälineitä. Lisäksi huolto toimii huonosti ja hitaasti. Nämä apuvälineongelmat heijastuvat myös vammaispalveluiden tarpeeseen ja tilapäisen avun puutteeseen.

3. Miten HUS:n järjestämät kehitysvammaisten erityishuollon palvelut toimivat?

Asiakkaat ovat epätietoisia palveluista ja jäävät siten ilman palveluita. Palvelujen piiriin pääseminen koettiin vaikeaksi. Kun palveluita sitten saadaan, tuli niistä myös hyvää palautetta.

Erityisen ongelmallisiksi koettiin ruotsinkielisten asiakkaiden palvelut.

4. Miten vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeus toteutuu palveluissa?

Vammaisen henkilön palvelut tulee järjestää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Saatujen palautteiden perusteella näin ei aina tapahdu ja asiakas kokee, ettei häntä ole kuunneltu.

Monien palvelujen toimintaohjeet ovat yleisellä tasolla ja kaikki asiakkaat pyritään saamaan toimintatapaan. Tämä on kuitenkin usein mahdotonta jo vamman aiheuttaman tarpeen näkökulmasta.

5. Millaiset ovat vammaisten henkilöiden osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuudet?

Vaikuttamismahdollisuudet ovat hyvin kapeat tällä hetkellä ja vaikka puhutaan osallisuudesta, se ei käytännössä toteudu. Usein osallisuus jää vain muodolliseksi, näennäisen kuulemisen tasolle.

Vammaisneuvoston asema pitää vahvistaa ja puhe -ja läsnäolo-oikeuksia lisätä kaikilla päätätätasoilla hyvinvointialueella.

6. Miten toteutuu ruotsinkielisten oikeus saada palvelua äidinkielellään?

Palautteiden perusteella palvelua saadaan satunnaisesti ruotsin kielellä, ei säännöllisesti. Usein päätökset ovat vain osittain ruotsinkielisiä. Työntekijöiden vieraskielisyys heikentää kaksikielisyyden toteutumista.

Espoossa ongelmia aiheuttaa myös vieraskielisten asiakkaiden määrä ja puhuttujen kielten monilukuisuus.

Hallinnon päätöskieli on suomi. Vammaisneuvoston materiaalia ei ole käännetty ruotsiksi.

7. Miten vammaispalveluita tulisi kehittää hyvinvointialueellanne ja HUSissa?

Kehitys vaatii enemmän vaikuttamismahdollisuuksia prosesseihin ja aitoa kuulemista. Lähtökohtana vammaispalveluissa tulisi aina olla yksilön tarve ja sen perusteella pitäisi rakentaa palvelut juuri tälle asiakkaalle, koska näin saavutetaan lyhyellä ja pitkällä aikavälillä säästöjä aikaan niin henkilöstövoimavarojen kuin taloudenkin suhteen.

Vammaispalvelujen osalta tulee korostaa sitä, että vammaispalvelut ovat tukipalveluja. Niiden avulla vammaiset henkilöt ovat yhdenvertaisia muiden kanssa ja saavat mahdollisuuden osallisuuteen. Näin vammaiset pääsevät myös kaikille tarkoitettujen ääreen.

Tärkeää on myös huomioida, että jos joku palvelu evätään, tulee itse palvelutarve kuitenkin edelleen tunnistaa ja viedä viranomaisen toimesta eteenpäin oikealle taholle 'hoidettavaksi' eli ihmistä ei saa jättää palvelun tarpeessaan heitteille.

Esteettömyys rakennuksissa ja saavutettavuus sähköisissä palveluissa tulee laittaa kuntoon välittömästi.

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela
puheenjohtaja

Marsa Valtonen
1. varapuheenjohtaja

Rosita Ahlgren
2. varapuheenjohtaja

Juha-Matti Koskinen
3. varapuheenjohtaja

Jakelu HUS tarkastuslautakunta (tarla@hus.fi)

Tiedoksi Vammaisneuvosto