

Vammaisten ihmisten osallisuuden parantaminen palveluprosesseissa viestinnän, neuvonnan ja hyvän hallinnon avulla

Vammaisfoorumi ry on 28 valtakunnallisen vammaisjärjestön yhteistyöjärjestö, jonka tarkoituksena on YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan sopimuksen mukaisesti edistää vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja yhdenvertaisen osallistumisen mahdollisuuksia yhteiskunnassa.

Vammaisfoorumi edustaa jäsenjärjestöjensä kautta noin 223 000 vammaista ja pitkäaikaissairasta henkilöä. Vammaisfoorumi on myös mukana Euroopan vammaisfoorumin (EDF) toiminnassa.

Käsillä oleva Vammaisfoorumin Hyvinvointialuekirjeen 2/2024 aiheena ovat viestintä, viranhaltijoiden yhteystiedot, neuvonta ja vammaispalvelujen hakeminen.

Selkeä ja saavutettava viestintä

Vaikka hyvinvointialueet ovat olleet toiminnassa jo runsaan vuoden, tietoa vammaispalveluista on edelleen osin vaikea löytää. Vammaisjärjestöjen tulleiden yhteydenottojen mukaan vammaisilla ihmisillä on edelleen suuria vaikeuksia löytää perustietoa vammaispalveluista, viranhaltijoiden yhteystietoja ja hakemuslomakkeita.

Vammaisfoorumi muistuttaa, että hyvinvointialueiden on tiedotettava riittävästi ja läpinäkyvästi toiminnastaan asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille.

Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon eri asiakasryhmien tarpeet. Viestintämenetelmien tulee olla esteettömiä ja saavutettavia. Lisäksi hyvinvointialueen järjestämiä palveluja sekä hyvinvointialueen toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava hyvinvointialueen verkkosivustolla.

Vammaisfoorumi toivoo, että hyvinvointialueet kiinnittävät huomiotaan seuraaviin asioihin:

- Tieto vammaispalveluista on helposti saavutettavissa nettisivuilla.
- Vammaispalveluista löytyy tietoa myös painettuna. Ehdotamme vammaispalveluiden palveluoppaan julkaisemista.

Viranhaltijoiden tavoitettavuus rakentaa luottamusta palvelujärjestelmään

Vammaisfoorumin jäsenjärjestöiltään saamien tietojen mukaan monilla hyvinvointialueilla palveluista vastaavien yhteyshenkilöiden löytäminen on hankalaa. Asiakkaalla on oikeus tietää kuka hänen asiaansa hoitaa, milloin viranhaltija tai työntekijä on paikalla ja tavoitettavissa, ja kuinka kauan asian käsittely kestää. Jos asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on pyrittävä opastamaan asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen.

Asiakkaan saatavilla tulee olla helposti tietoa siitä, mihin hän voi ottaa yhteyttä, jos hänellä on kysymyksiä. Yhteydenottamisen ja asioimisen tulee olla mahdollista eri tavoin ja asiakkaiden erilaiset tarpeet huomioiden: puhelimitse, paikan päällä asioiden tai sähköisesti.

Vammaisfoorumi ehdottaa hyvinvointialueille asiointiin liittyen huomioitavaksi ja toteutettavaksi:

- Vammaispalvelujen organisaatio tulisi olla nähtävillä hyvinvointialueen verkkosivuilla toimivan asiointin turvaamiseksi.
- Yleinen palvelunumero on hyvä palvelu, mutta ei aina riittävä muoto oikean palvelun saavuttamiseksi, myös suoria yhteyksiä palveluihin tulisi olla saatavilla.
- Tarvittavien viranomaisen yhteystiedot, puhelinnumero ja sähköpostiosoite on oltava saatavilla.
- Sähköpostitse asiointin suhteen on huomioitava, että salaamaton yleissähköposti ei ole riittävä asiointikanava hyvinkin henkilökohtaisissa asioissa asioimista varten.
- Palvelun saavutettavuuden varmistamiseksi puhelinaikoja tulee olla eri kellonaikoina.
- Takaisinsoittopalvelu on koettu hyväksi. Tällainen palvelulupaus (esim. lupaus soittaa tunnin kuluessa) asianmukaisesti toteutettuna tehostaa asiakkaan asian hoitamista ja lyhentää odotusaikoja.
- Saavutettavuutta parantaa mahdollisuus jättää soittopyyntö verkkosivun kautta sekä chat-palvelu, jossa saa halutessaan reaaliaikaisen yhteyden viranhaltijaan. Soittopyynnön vastausaika on voitava valita riittävällä tarkkuudella, koska vammaispalvelun asiakas saattaa tarvita avustajaa tai tulkkia asiointiin viranomaisen kanssa.
- On tärkeää huomioida myös niiden vammaisten ihmisten asiointipalvelujen järjestäminen, jotka eivät ole sähköisen asiointin palvelujen piirissä, eikä verkkosivuilla oleva tieto tavoita heitä.
- Kaksikielisillä hyvinvointialueilla tietojen ja palvelun tulee olla saatavilla molemmilla kansalliskielillä. Vammaisjärjestöihin saapuneiden yhteydenottojen perusteella on havaittu, ettei palvelua ja neuvontaa ruotsin kielellä ole aina saatavilla asiakaspalvelunumerosta. Lisäksi joidenkin hyvinvointialueiden ruotsinkieliset verkkosivut ovat osittain puutteellisia.

Neuvonta on avainasemassa vammaispalveluihin pääsyyn

Vammaisfoorumi korostaa saavutettavan neuvonnan tärkeyttä vammaispalvelujen piiriin pääsemisessä. Vammaisjärjestöihin tulevien yhteydenottojen perusteella neuvontavelvollisuutta laiminlyödään. Asiakkaille ei kerrota lain edellyttämällä tavalla palveluvaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista, kuten palveluiden maksullisuudesta tai maksuttomuudesta. Ihmiseltä itseltään ja/tai läheisiltä edellytetään yhä vahvemmin kykyä ja jaksamista vaatia tarvittavia palveluita, selvittää vaihtoehtoja jne. Ongelmallista on palveluiden pistemäisyys ja siiloutuneisuus. Yhteistyötä tulisi vahvistaa, jotta asiakkaan palvelukokonaisuutta ja sen riittävyttä ja sopivuutta voitaisiin arvioida asianmukaisesti.

Vammaisfoorumi suosittelee neuvonnan ja hyvän hallinnon vahvistamiseksi:

- Hyvinvointialueiden on annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää menettelyllistä neuvontaa.
- Asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin on vastattava viivytyksettä.

- Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalle annetaan hänen tilanteeseensa sopivassa laajuudessa neuvontaa, ohjausta ja tietoa palvelujen eri vaihtoehtoista ja vaikutuksista sekä asiakkaan oikeuksista. Tätä aktiivista neuvontavelvollisuutta tulisi kaikin tavoin ylläpitää ja edistää.

Vammaispalveluhakemuksen tekeminen tulee olla mahdollista eri tavoin

Vammaisfoorumin tietojen mukaan vammaispalvelujen hakemusprosesseissa on puutteita. Sosiaalihuollon asiakkaita ohjataan yhä enemmän verkkoasiointiin ja verkossa tehtävien hakemusten käyttämiseen. Palveluiden kokonaisuus unohtuu, jos verkossa asiakasta ohjataan hakemaan yksittäisiä palveluita. Vammaispalvelun asiakkaalta ei voida vaatia hakemuksen tulostamista ja lähettämistä kirjeitse. Hakemus tulee voida tehdä asiakkaan yksilölliset olosuhteet ja tarpeet huomioiden eri tavoin, myös suullisesti.

Saamiemme tietojen mukaan asiakkaille on pahimmillaan sanottu, ettei hakemusta oteta puhelimitse vastaan. Haluamme muistuttaa, että tällainen menettely on vastoin sosiaalihuoltolakia ja hyvän hallinnon periaatteita.

- Hakemusten käsittelyssä tulisi huomioida: Vammaispalvelujen työntekijöiden tulee ottaa vastaan vammaispalveluhakemuksia hyvän hallinnon periaatteita ja THL:n vammaispalvelujen käsikirjan ohjeistuksia noudattaen. Käsikirjan mukaan yhteydenotto voidaan tulkita hakemukseksi ja *yhteydenotto voi tapahtua puhelimitse, se voi olla hakemus, lähete tai muu kirjallinen ilmoitus tai henkilökohtainen työntekijän tapaaminen.*
- Sosiaalihuoltolain nojalla sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeessa olevasta henkilöstä. Tämän lisäksi asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita.

Hallintolain perusteissa korostetaan asiakkaiden tarpeiden huomioon ottamista asiointia järjestettäessä. Lisäksi korostetaan sitä, että asiointiin tulisi voida tapahtua mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti, ja että asiointimahdollisuuksien olisi myös vastattava mahdollisimman hyvin yhteiskunnallisten erityisryhmien, kuten vammaisten henkilöiden, tarpeisiin. Toivomme, että kirjeessä esiin tuomiimme asioihin löydetään toimivat ratkaisut hyvinvointialueilla. Autamme mielellämme hyvien toimintamallien löytämisessä ja niiden kehittämisessä. Vammaisfoorumi toivoo, että löydämme hyvän keskusteluyhteyden ja sitä kautta toimivan yhteistyön kanssanne.

Lisätietoa aiheesta löydät tästä:

- [Laki hyvinvointialueesta \(611/2022\)](#); 34 § Viestintä, 114 § Tietojen saatavuus yleisessä tietoverkossa
- [Hallintolaki 435/2003](#); 7 § Palveluperiaate ja palvelun asianmukaisuus; 8 § Neuvonta
- [Hallintolaki \(HE 72/2002\)](#); s.36; s. 62
- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)
- [THL:n vammaispalvelujen käsikirja](#); Asian vireille tuleminen ja hakemus

- [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014](#); 34 § Sosiaalihuollon asiakkuuden alkaminen ja päättymine

Yhteistyöterveisin,
Veera Florica Rajala
Puheenjohtaja

Anni Kyröläinen
Pääsihteeri

Jakelu:

vammais- ja sosiaalipalveluista päättävät viranhaltijat
vammaisneuvosto
hyvinvointialueen johtaja
aluevaltuuston puheenjohtaja
aluehallituksen puheenjohtaja

Tiedoksi:

Aluehallintovirastot
Ihmisoikeuskeskus
Oikeusasiamies
STM
THL
Vammaisfoorumin vaikuttajaverkosto
Vane
Yhdenvertaisuusvaltuutettu

Vammaisfoorumin ensimmäinen kirje hyvinvointialueille, joka käsitteli vammaispalvelulain mukaisten palveluiden soveltamisohjeiden lainmukaisuutta ja julkisuutta, vammaisten henkilöiden ja vammaisjärjestöjen osallistamista hyvinvointialueiden päätöksentekoon ja vammaispalvelulain mukaisten palveluiden kuulumista hyvinvointialueen erityiseen järjestämisvastuuseen löytyy verkkosivulta [Avoin kirje hyvinvointialueille - Vammaisfoorumi](#) .