

Kaupunginhallitus
helsinki.kirjaamo@hel.fi

Tämä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Viite: HEL 2023-002191

Asia: Vammaisneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiamiesten selvitykseen vuodelta 2022

Vammaisneuvosto kiittää lausunnon antamisen mahdollisuudesta. Vammaisneuvosto pitää huolestuttavana, että kaupungin vammaistyön ei ole koettu antavan riittävää ja ymmärrettävää tietoa vammaisten oikeuksista, palveluista eikä päätöksenteosta perusteluineen. Monissa vammaisten ihmisten palvelujen sisällöissä ja saatavuudessa on sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen mukaan merkittäviä puutteita ja ongelmia.

Ymmärrettävän tiedon saanti vammaisten ja pitkäaikaissairaiden kaupunkilaisten oikeuksista, palveluista ja päätöksenteosta perusteluineen on perusoikeus, johon kaupungin tulee kiinnittää erityistä huomioita. Vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden kannalta myös sosiaali- ja terveystoimen tiedonsaannin parantaminen on olennaista. Onkin huolestuttavaa, että sosiaali- ja terveystoimen asiakkaat ovat aiempaa tyytymättömämpiä tiedonsaantiin.

Tyytymättömyys hoidon sisältöön sekä hoitoon pääsyn hitauteen sekä korkea kynnys palveluja saavutettavuuteen ovat huolestuttavia viestejä asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun kannalta. Myös pitkään jatkunut terveydenhuoltoon pääsyn vaikeutuminen on erityisen huolestuttavaa vammaisten ja pitkäaikaissairaiden kaupunkilaisten kannalta.

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin yhteyttä ottaneet olivat tyytymättömiä vastuutyöntekijöiden toimintaan sekä erityisesti tiedonsaantiin vammaistyössä. Suullista ja kirjallista tiedon saantia vammaispalvelulain mukaisista päätöksistä, asiakasmaksuista, palveluista ja tukimuodoista sekä niiden muutoksista pidettiin puutteellisena. Näihin ongelmiin tulee kiinnittää huomiota.

Ymmärrettävän ja riittävän tiedonsaannin ongelmat yhdessä epäselvien työtehtävien vastuunjaon kanssa ovat johtaneet asiakkaiden pompotteluun sekä vammaistyön sisällä että toimialojen kesken. Omaiset, edunvalvojat ja omaishoitajat kokivat, etteivät he riittämättömän tiedonsaannin vuoksi ole voineet toimia vammaisten läheistensä edun mukaisesti. Asiakkaan edun toteutuminen on ollut kyseenalaista. Myös omaishoidontuen tiedon- ja yhteydensaanti oli puutteellista ja aiheutti tyytymättömyyttä.

Myös asumispalveluissa on havaittu ongelmia. Tyytymättömyys kohdentui palveluun, hoitoon, huolenpitoon, kohteluun tai hoito- ja palvelusuunnitelman noudattamatta jättämiseen asumisyksiköissä sekä vaikeuteen vaihtaa asumisyksikköä. Yhteydenottojen perusteella vammaispalveluissa on tarpeen nykyistä paremmin varmistaa ostopalvelujen toiminnan laatu. Äkillisissä vammaispalveluiden irtisanomis- ja muutostilanteissa vastaavaa apua ei ollut saatavilla kaupungin omana eikä ostopalveluna ja korvaavan palvelun järjestelyt olivat hitaita sekä osin myös epätarkoituksenmukaisia tai soveltumattomia. Perheet kokivat tilanteet kohtuuttomia ja kuormittavina, kun vanhemmat jäivät selviytymään yksin jatkuvaa valvontaa tarvitsevan tai vaikeasti oireilevan erityislapsen kanssa.

Edellä kuvattuihin vammaispalveluissa ilmenneisiin ongelmiin viitaten vammaisneuvosto haluaa kiinnittää erityistä huomiota sosiaali- ja potilasasiamiesten vammaispalveluista saamiin yhteydenottoihin ja esittää seuraavasti:

- Parhaillaan valmistellaan kaupungin vammaispalvelustrategiaa sekä uuden, 1.10.2023 voimaan tulevan vammaispalvelulain toimeenpanoa. Vammaisneuvosto esittää, että kaupunginhallitus ohjeistaa ottamaan valmistelussa huomioon sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksessä vammaispalveluissa esiin nousseet epäkohdat ja korjaamaan ne vammaispalvelustrategian ja vammaispalvelulain toimeenpanon yhteydessä.
- Vammaispalveluissa tulisi varautua myös mahdollisesti tuleviin pandemioihin siten, että asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleissa yhteydenotoissa tuotiin esiin tyytymättömyys koronaepidemian aikana tapahtuneisiin itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimiin. Tällaisia olivat mm. vierailukielto, toimintakykyä ylläpitävän palvelun antamisen kielto, kirjallisen eristys- tai karanteenipäätöksen puute tai sen kesto.
- Sosiaali- ja potilasasiamiehet saavat arvokasta tietoa palveluissa ilmenevistä puutteista. Uusi laki potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä tulee voimaan 1.1.2024. Uuden lain toimeenpanon yhteydessä tulee luoda käytäntöjä, joilla palveluissa ilmenneistä ongelmista saatua tietoa hyödynnetään ongelmien korjaamisessa, kuten esimerkiksi tiedon kulun ja päätösten perustelujen parantamisessa tai kaupungin ostopalvelujen valvonnan kehittämisessä.

Helsingin vammaisneuvosto

Sirpa Puhakka
puheenjohtaja

Kristiina Karhos
varapuheenjohtaja