

Helsingin sotepe-lautakunta
tove.munkberg(a)hel.fi

Tämä on Helsingin kaupungin
vammaisneuvoston hyväksymän
asiakirjan sähköinen versio.

Viite: HEL 2026-004441

Asia: Vammaisneuvoston lausunto sosiaali- ja potilasasiavastaavien
selvityksestä vuodelta 2025

Vammaisneuvosto on huolestunut yhteydenottojen lisääntymisestä ja samalla kiittää palvelunkäyttäjää aktiivisuudesta. Yhteydenottojen määrän kasvu kolmanneksella on erittäin huolestuttavaa.

Vammaisneuvosto kehottaa vammaispalveluissa vastuullisia päättäjätahoja käymään läpi huolella valitukset, jotka koskevat 1) palvelujen saantia ja jatkuvuutta, 2) asiakaspalvelu- ja päätösprosessin toimivuutta sekä 3) asiakastyöntekijäsuhteen jatkuvuutta.

Raportin mukaan yleisimmin tyytymättömyyttä vammaispalveluissa on aiheuttanut myönnetyn palvelun lakkauttaminen tai määrän vähentäminen. Vammaisneuvosto on saanut vastaavaa palautetta jäsentensä kautta.

Vammaisneuvosto huomauttaa, että vammaisilla ihmisillä on oikeus yksilöllisen tarpeisiin perustuvan arvioinnin perusteella saada palveluja, jotka takaavat hänen yhdenvertaisesti toimia elämässään. Vammaispalvelulaki korostaa vahvasti vammaisen ihmisen itsenäistä elämää, osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista silloinkin, kun hän tarvitsee toisen henkilön apua.

Yhteydenotoista esimerkkeinä mainittujen omaishoidon tuen, kuljetuspalvelun tai muun palvelun jatkuvuuden turvaaminen/poistaminen vammaiselta asiakkaalta ei saa olla säästötoimi. Palvelun tarpeesta ei tule tehdä päätöstä säästötavoitteen perusteella.

Vammaisneuvosto on huolestunut vammaispalveluissa tapahtuneesta alibudjetoinnista (45,3 miljoonaa euroa vuonna 2025), mikä saattaa johtaa palvelujen saannin kiristämiseen. Vammaispalvelulain mukaan palvelut tulee turvata aina: vammaisilla ihmisillä on subjektiivinen oikeus tarvitsemiinsa palveluihin.

Helsingissä tulee kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan oikeuteen saada tietoa asiakasmaksujen perimättä jättämisestä tai mukauttamisesta. STM:n ohjeistuksen mukaan tieto tulee saada ennen ensimmäistä palvelutapahtumaa. Asiakkaan oikeus saada tietoa maksujen mukauttamisesta tulee olla kiinteä osa asiakasprosessia.

Raportin mukaan asiakkaiden tiedonsaannissa on ollut ongelmia. Työntekijöiden antamassa neuvonnassa on ollut puutteita. Päätösten valmistelussa on ilmennyt puutteita ja huolimattomuutta sekä viivettä päätöksenteossa.

Vammaisneuvosto muistuttaa, että asiakkaalla on oikeus kirjalliseen, valituskelpoiseen päätökseen. Vammaispalvelujen asiakaspalveluun, kohteluun ja päätöksenteon avoimuuteen ja ymmärrettävyyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Vastuutyöntekijöiden ammatillista osaamista muun muassa asiakkaan kohtaamisesta ja asiakkaan mielipiteen kunnioittamisesta tulee vahvistaa esimerkiksi ohjeistuksin ja koulutuksella.

Asiakas- ja työntekijäsuhteiden lyhyt kesto ja vaihtuvuus tekee työskentelyn epämukavaksi ja ei-toimivaksi. Esimerkiksi lääkärin vaihtuvuus vähentää palvelun toimivuutta. Asiakas-työntekijäsuhteen jatkuvuus on erittäin tärkeää toimivien vammaispalveluiden ja muiden palvelujen kannalta. Se lisää luottamusta, rutiineja sekä turvaa monelle. On helpompaa mennä tutulle ja turvalliselle työntekijälle kuin uudelle ja tuntemattomalle.

Vammaisneuvoston saaman palautteen mukaan autistina on vaikeaa saada palveluja. Palvelujen tarpeenarvioinnissa tulee kiinnittää erityistä huomiota vammaisiin ihmisiin, joiden vamma ei ole näkyvä. Palveluja hakevalle ihmiselle saattaa syntyä tunne, ettei heitä kuunnella. Autismikirjon potilaita kohtaavan terveydenhuollon ammattilaisen tulee ymmärtää autismikirjon henkilön erilaisuutta esimerkiksi aistien, vuorovaikutuksen, kommunikaation, stressiherkkyyden ja ajattelun suhteen.

Työntekijöiden rekrytointiin ja työtyytyväisyyteen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Viestit työntekijöiden vaihtuvuudesta ovat huolestuttavia. Työntekijöiden vaihtuvuus vaikeuttaa asiakkaisen yhteydenottoa ja asioiden hoitamista, aivan kuten raportissa todetaan.

Puutteellisista palveluista seuraa vammaispalvelujen asiakkaiden luottamuksen ja osallisuuden heikentymistä.

Helsingin vammaisneuvosto

Sirpa Puhakka
puheenjohtaja

Kristiina Karhos
1. varapuheenjohtaja

Arzu Caydam-Lehtonen
2. varapuheenjohtaja