

KANTELU

Eduskunnan oikeusasiamiehelle

"Porin kaupungin vammaispalvelujen toiminta on järjestelmällisesti lainvastaista ja puutteellista"
- toteaa huolestunut porilaisen vammaisen lapsen huoltaja

Aluksi

Lakitoimisto Kumpuvuori Oy on saanut poikkeuksellisen paljon yhteydenottoja perheiltä, joissa on vammaisen lapsi ja jossa ollaan pettyneitä Porin kaupungin vammaispalvelujen toimintaan. Päädyin kokoamaan näitä koettuja epäkohtia yhteen ja laadin tämän kantelun *pro bono publico*. Kantelun taustalla on useita samansuuntaisia yhteydenottoja, joista keskeisimmät epäkohdat tiivistyvät vammaispalvelun asiakkaiden informointiin ja palvelusuunnitelmien laatimiseen liittyviin epäkohtiin. Lisäksi ongelmia on internet-sivuilla tiedottamisessa. Lainausmerkeissä olevat toteamukset ovat Porin vammaispalvelujen asiakkailta tulleita kokemuksia. Vaikka kyse on yleisen tason kuvailusta, ovat tässä esitetyt ilmiöt sellaisia, että niihin voidaan ja tulee tarttua yleisen laillisuusvalvonnan keinoin.

Kun tietoa ei palveluista ilmeisesti riittävästi anneta, jäävät monet palvelut saamatta. Sitten on jouduttu myös valittamalla palveluja vaatimaan, tässä joitain esimerkkejä, jotka kertovat surullista kuvaa porilaisesta vammaispalvelun arjesta vammaislapsiperheissä.

"Lapselle suositeltiin kuntouttavaa päivähoitoa. Tiedustelin erityishuoltona vammaispalveluista suullisesti monta kertaa ja aina vastaus oli, että erityishuoltoa ei myönnetä. Valitin aluehallintovirastoon, koska vammaispalvelut eivät sitä suostuneet myöntämään. Sitten se myönnettiin".

"Erityishuoltokuljetusten kustannuskorvauksia myönnettiin vasta hallinto-oikeuden päätöksen jälkeen".

"Vaatteiden kulumisesta johtuvia kuluja korvattiin vasta hallinto-oikeuden päätöksen jälkeen".

"Pesutarvikkeet myönnettiin vaippoja käytävällä lapselle vasta AVI ohjeistuksen jälkeen".

"Asunnonmuutostyöt korvattiin vasta korkeimman hallinto-oikeuden päätöksen jälkeen"

"Henkilökohtainen avustaja myönnettiin vasta hallinto-oikeuden päätöksen jälkeen".

Kantelunalainen asia

Porin kaupungin vammaispalvelun toiminta asiakkaiden informoinnin ja palvelusuunnitelmien laatimisen osalta.

Kantelun perusteet

Vammaispalvelun sosiaalityössä koetaan puutteellista neuvontaa ja ohjausta

Sosiaalihuollon asiakaslain 2 luvun 5 § mukaan

Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Suomi on vammaisoikeuksien mallimaa, mitä tulee vammaispalveluihin. On kuitenkin aivan keskeinen ja huolestuttava ilmiö, että vammaispalvelun potentiaaliset asiakkaat eivät ole eivätkä tule tietoisiksi oikeuksista.

"Kysymyksiin ei anneta vastauksia."

"Porin vammaispalvelusta ei anneta palveluohjausta, koska palveluita ei ilmeisesti kustannussyistä haluta myöntää".

"Kysymyksiin ei vastata ja asioista salaillaan asiakkaalta toivoen, ettei asiakas ymmärrä ehkä hakea tiettyä etuutta."

"Erityshuoltoon kuuluvista kuljetuksista kuulin Facebookin vertaisryhmästä kaksi vuotta kuntouttavan päivähoidon aloittamisen jälkeen".

"Asiointi on ollut hankalaa. Kysymyksiin ei anneta vastauksia tai valehdellaan. Pyysin tekemään Erityishuolto-ohjelman ja sosiaalityöntekijä lupasi tehdä. Tämän jälkeen kerroin hänelle, että se pitää tehdä asiakkaan kanssa yhteistyössä ja kysyin mitä palveluita on ja miten niitä voi saada. Tähän päättyi viestittely, koska en ole edelleenkään saanut vastausta".

"Hain omaishoidon tukea vasta sitten, kun kuulin siitä sopeutumisvalmennuksessa kuntoutuskeskuksessa".

"Porin kaupungin vammaispalvelut eivät hoida velvollisuuksiaan, asiakkaan tulee itse tietää kaikista palveluista, tuista jne. Työntekijät kiertelevät ja kaartelevat, jotta mitään ei tarvitsisi myöntää. Vammaispalveluiden viranhaltijat rikkovat lakia toistuvasti. Viranhaltijoiden tulisi toimia asiakkaan edun mukaisesti, kertoa palveluista ja eri mahdollisuuksista, miten selvitä arjessa paremmin."

"Milloinkaan emme ole saaneet asiantuntevaa neuvontaa esim. oikeuksista saada lapselle vammaispalvelulain mukaisia palveluja. Olen perustanut pienen FB-ryhmän, josta sitten ihmiset saavat tietoa oikeuksista. Toivoisin, että Porin vammaispalvelun työntekijät opastaisivat näissä asioissa."

"Viranomaisilla on velvollisuus antaa tarvittavaa ohjausta ja neuvontaa. Käytännössä he eivät kerro asiakkaan oikeuksista ja huoltaja joutuu etsimään tiedon palvelusta vertaistuen kautta tai internetistä ja viranomaiset pikemminkin yrittävät pimentää tietoja ja uhkailevat ja vähättelevät asiakkaan tarvetta toteamalla, että palvelu ei kuulu teille tai voitte te hakea, mutta ei palvelua teille kyllä tulla myöntämään. Käytännössä olen kahdeksan vuoden aikana lukemattomia kertoja joutunut hakemaan oikeuksiamme AVI ja hallinto-oikeuden, sekä korkeimman hallinto-oikeuden kautta."

"Oma kokemukseni Porin vammaispalveluista on myös aika negatiivinen. Kyselin puhelimitse erityishuoltolain mukaisia päivähoiton kyytejä, jotka minulta evättiin heti puhelimesta. Tein kirjallisen hakemuksen enkä saanut minkään näköistä kuljetuspäätöstä ennen kuin otin yhteyttä vammaispalveluiden päällikköön."

"Asioita, joita olemme tarvinneet olemme kyllä saaneet kunhan olemme osanneet ja jaksaneet vaatia. Mistään asiasta ei vammaispalvelun kautta tiedoteta, vaan kaikki pitää osata itse kysellä ja vaatia."

"Jotenkin sitä ajattelisi, että he ovat siellä meitä varten töissä mutta suhtautuminen on kyllä melko negatiivista ja yhteyden saaminen haasteellista. Aina kehitysvammaisen lapsen vanhemmilla ei ole voimavaroja selvittää kaikkia oikeuksia ja vaatia niiden toteutusta vaan toivoisi, että joku auttaisi ja ohjaisi".

Yllä kuvatulla tavalla saimme runsaasti yhteneviä kokemuksia huonoksi koetusta vammaispalvelun asiakkaiden informoinnista. Vaikuttaa, että erityisesti vammaislapsiperheiden informoinnista sosiaalihuollon palveluista olisi kehittämisen varaa runsaasti.

Puutteita Porin vammaispalvelujen internet-sivuilla

On tärkeää ja voimassaolevan oikeuden mukaista, että viranomaisen antama tieto on oikeaa ja ajantasaista. Yllä on kuvattu tiedonsaannin vaikeutta yksilötasolla. Heikoksi koettua tilannetta korostaa se, että Porin kaupungin internet-sivuilla on puutteita oikean tiedon suhteen.

Kauttaaltaan, internet-sivuilla olevat tiedot itse palveluista ovat hyvin suppeat, esimerkiksi henkilökohtaisen avun osalta (kuvakaappaus 20.8.19):

HENKILÖKOHTAINEN APU

Henkilökohtaisella avulla lisätään ja ylläpidetään vaikeavammaisen henkilön omatoimista suoriutumista jokapäiväiseen elämään liittyvissä asioissa kotona ja kodin ulkopuolella. Vammainen henkilö valitsee itse avustajansa ja on myös tämän työnantaja.

Tiedustelut: oman alueesi sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja

Ei mitään tietoa saamisedellytyksistä, eikä eri järjestämistavoista. Päinvastoin, annetaan ymmärtää, että vammainen henkilö on aina itse avustajan työnantaja, vaikka tulisi tarjota tietoa muista järjestämistavoista, kuten kunnan oma toiminta, palveluseteli, ostopalvelu, mitä sitten onkin käytössä (ellei ole, ongelma sekin).

Myöskään hakemuslomakkeessa ei ole tarkempia tietoja palveluista. Sosiaalihuollon / vammaispalvelun asiakkaaksi haluavalla on vaikea hahmottaa, mitä palveluja on saatavilla ja millä edellytyksillä. Pidän Porin vammaispalvelun internet-sivujen informointia täysin riittämättömänä.

Porin vammaispalvelujen internet-sivujen mukaan palveluja ja tukitoimia järjestetään määrärahan puitteissa silloin, kun vammainen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja ja etuisuuksia muun lain nojalla (kuvakaappaus 20.8.2019):

VAMMAISPALVELUIDEN HAKEMINEN

Vammaispalvelujen tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä.

Vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisen elämisen toiminnoista. Lähtökohtana on vamman tai sairauden aiheuttama tarve. Varallisuusharkintaa ei ole. Palveluja ja tukitoimia järjestetään määrärahan puitteissa silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja ja etuisuuksia muun lain nojalla. Taloudellisia tukitoimia on haettava kuuden kuukauden kuluessa kustannusten syntymisestä.

Kuitenkin suuri osa vammaispalvelulain mukaisista palveluista on subjektiivisia oikeuksia, joita ei järjestetä määrärahojen puitteissa, vaan kunnan tulee varata riittävät määrärahat näihin palveluihin, eikä harkintaa tältä ole, mihin "määrärahojen puitteissa" viittaa.

Porin vammaispalvelujen sivulla todetaan, että oikaisuvaatimus tulee tehdä perusturvalautakunnalle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista (kuvakaappaus 20.8.2019):

MUUTOKSENHAKU

Viranhaltijan päätökseen tyytymättömällä on oikeus tehdä oikaisuvaatimus perusturvalautakunnalle 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Perusturvalautakunnan päätökseen haetaan muutosta valittamalla Turun hallinto-oikeuteen, PL 32, 20101 Turku.

Voimassaolevan oikeuden mukaan määräaika on 30 päivää, joten tieto on väärä.

Palvelusuunnitelmaprosesseissa koetaan suuria epäkohtia

Vammaispalvelulain 3 a § mukaan Vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheetonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä säädetään. Palvelusuunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Sosiaalihuollon asiakaslain 2 luvun 7 § mukaan Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta. Sosiaalihuoltolain 4 luvun 39 § mukaan Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa siten kuin 36 §:n 4 ja 5 momentissa säädetään.

""Palvelusuunnitelman tekoon ei oteta asiakasta mukaan, vaan vammaispalvelun työntekijä tekee sen itsenäisesti ja lähettää postitse ja pyytää allekirjoitusta. Suunnitelmassa voi olla ihan asiaan kuulumatonta tekstiä ja jos vastaanottaja ei ole selvillä kaikista palveluista ja lakipykäläistä ohjataan hänen allekirjoittamaan joitain mistä ei tiedä mitään. Asiakkaalle ei siis anneta tietoa palveluista, eikä ohjata mitenkään. Asiakasta ei kuulla."

"En tiedä onko meillä palvelusuunnitelmaa".

Kokemusten perusteella palvelusuunnitelmien päivitykset ovat pitkälti sosiaalihuollon asiakkaan vastuulla. Palvelusuunnitelmaa voidaan päivittää esimerkiksi puhelimitse, esimerkiksi vammaisen lapsen kohdalla. Kokemuksista nousi esiin, että tällöin vain toinen vanhemmista on mukana tekemässä suunnitelmaa, ja yksilöllinen tarve ei nouse esiin, kuten on tarkoitus. Nousi esiin myös ilmiö, että palvelusuunnitelma laadittaisiin samalla kertaa, kuin kuntoutussuunnitelma, joka sinänsä voi olla hyvinkin asia, mutta epäselväksi jää, jääkö nimenomaan sosiaalihuollon palvelusuunnitelman laatiminen tällöin pintapuoliseksi.

Eräässä tapauksessa palvelusuunnitelmaan oli huoltajan kertoman mukaan kirjattu, että avohuollon ohjaaja käy vammaisen lapsen luona vähintään neljä kertaa vuodessa. Näin ei kuitenkaan huoltajan mukaan tapahtunut, vaan käynnit hoidettiin niin, että avohuollon ohjaaja soitti huoltajalle ja kysyi, tarvitseeko tehdä kotikäynti. Kotikäyntiä ei tehty. Avohuollon ohjaaja ei ole nähnyt lasta kertaakaan. Huoltaja mietti, onko taustalla se, että avohuollon ohjaajilla on liikaa asiakkaita, eivätkä he ehdi hoitamaan kaikkia.

Palvelusuunnitelma on keskeinen elementti vammaispalvelujen toteuttamisessa. Se on myös tietynlainen jatke sosiaalihuollon asiakkaan informoinnille. Palvelusuunnitelma on tärkeä asiakkaan oikeusturvan kannalta, koska muutoksenhakuinstanssit tutustuvat huolellisesti palvelusuunnitelmiin. Vaikuttaa, että palvelusuunnitelmien laatimiseen liittyy kokemuksia, jotka eivät anna hyvää kuvaa Porin vammaispalvelun toiminnasta.

Pyyntö oikeusasiamiehelle

Pyydän kunnioittavasti oikeusasiamiestä tutkimaan, onko Porin kaupunki toiminut laillisesti kantelunalaisten asioiden osalta.

Kankaanpää, 21.8.2019, *pro bono publico*



Jukka Kumpuvuori, luvan saanut oikeudenkäyntiavustaja
Lakitoimisto Kumpuvuori Oy
Verkatehtaankatu 4, as. 228
20100 TURKU
laki@kumpuvuori.fi
050 552 0024