

Hyvinvointialueiden vammaispalveluiden ammattilaisten kokemuksia
1.1.2025 voimaan tulleen vammaispalvelulain soveltamisesta

Vammaisfoorumin raportti

22.9.2025

Sisällys

Johdanto	3
Vammaispalveluiden asiakasprosessit	3
Vammaispalveluiden resurssit	5
Uuden vammaispalvelulain vaikutukset	7
Muiden palveluiden riittävyys	11
Mikä on parasta vammaispalveluissa, mikä vaatisi korjaamista	13
Terveisiä vammaisjärjestöille	13
Johtopäätökset ja Vammaisfoorumin suositukset	14

Johdanto

Vammaisfoorumi seuraa ja arvioi vammaispalveluiden toteutumista YK:n vammaisyleissopimuksen valossa. Osana tätä seurantaa Vammaisfoorumi on kartoittanut 1.1.2025 voimaan tulleen vammaispalvelulain soveltamista hyvinvointialueilla.

Vuonna 2024 keräsimme vammaispalveluiden piirissä olevilta asiakkailta, heidän läheisiltään ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä ammattilaisilta avoimella kyselyllä kokemuksia hyvinvointialueille siirtymisestä. Nyt toteutimme strukturoidummat kyselyt, toisen hyvinvointialueilla vammaispalvelupäätöksiä tekeville ammattilaisille ja toisen palveluiden käyttäjille ja heidän läheisilleen.

Molemmat kyselyt tehtiin sekä suomeksi että ruotsiksi. Kyselyt tukevat osaltaan YK:n vammaisyleissopimuksen 33 ja 35 artiklojen mukaista kansallista täytäntöönpanoa ja seurantaa. Kyselyt tuottavat tietoa myös siitä, miten artikkelit 19 (itsenäinen elämä ja osallisuus), 28 (riittävä elintaso ja sosiaaliturva) ja 13 (oikeussuojan saatavuus) toteutuvat.

Tässä raportissa tarkastellaan ammattilaisille suunnatun kyselyn tuloksia. Kysely oli avoinna 26.5. – 20.6.2025. Linkki sähköiseen kyselyyn lähetettiin hyvinvointialueiden kirjaamoiden kautta välitettäväksi ammattilaisille, jotka osallistuvat työssään vammaispalvelupäätösten tekemiseen. Kyselyä jaettiin myös ammattilaisten suljetuissa Facebook-ryhmissä ja muissa verkostoissa.

Kyselyyn vastattiin anonyymisti ja vastaaja pystyi vastaamaan valitsemiinsa kysymyksiin. Kyselyssä oli runsaasti avoimia vastauskenttiä. Ainoa kysytty taustatieto oli vastaajan tämänhetkinen työtehtävä. Kyselyssä ei kysytty hyvinvointialuetta, jotta vastaajat voivat luottaa siihen, että heitä ei pienemmilläkään alueilla pystytä tunnistamaan vastausten perusteella.

Kyselyyn vastasi yhteensä 119 hyvinvointialueilla työskentelevää vammaispalveluiden ammattilaista. 93 % vastasi suomenkieliseen lomakkeeseen. Vastaajista 45 % toimi vammaispalveluissa sosiaaliohjaajana, 37 % sosiaalityöntekijänä ja 8 % johtavana viranhaltijana. 10 % vastaajista toimi jossain muussa roolissa vammaispalveluissa (esim. palveluohjaajana, asiantuntijana tai yhdistelmätehtävässä, jossa myös muita tehtäviä kuin vammaispalveluiden tehtäviä).

Vammaisfoorumi kiittää kaikkia kyselyn jakeluun osallistuneita ja erityisesti kyselyyn vastanneita ammattilaisia. Avokysymyksiin oli kirjoitettu laajoja vastauksia ja ammattilaisilla oli selvästi tarve tuoda oma näkemyksensä ja huolensa esiin. Vastaukset antavat arvokasta tietoa vammaispalveluiden arjesta ja hyvinvointialueiden tilanteesta sosiaalipalveluissa. Kyselyn tuloksia käytetään valtakunnallisessa vaikuttamistyössä. Vaikuttamistyön tavoitteena on turvata kaikille yhdenvertaiset ja toimivat vammaispalvelut.

Vammaispalveluiden asiakasprosessit

Vammaispalveluissa toteutuvia prosesseja kartoitettiin kysymällä asiakasmääristä, tiimien käytöstä päätösten valmistelussa sekä oikaisumenettelykäytännöistä. Vastaajilla (n=111) oli suurta vaihtelua asiakasmäärissä. Ne vaihtelivat alle kymmenestä yli 200 asiakkaaseen. Ääripäiden vastauksissa on nähtävissä asiakkuuksien määrittelyn haaste. Määrän arviointia vaikeutti myös se, että osa vastaajista teki osittaista työaika- tai työ sisälsi myös muita tehtäviä kuin asiakastyötä. Tyypillisin

vastaus oli noin 50 asiakasta, joiden asioita kuukaudessa käsiteltiin. Monilla kokonaisasiakasmäärä kohosi reilusti yli sadan. Moni vastaaja toi esiin myös suuret vaihtelut työmäärissä ja sen, että määrää on vaikea ennakoida tai hallita. Asiakasmäärissä ei ollut merkittävää eroa eri ammattiryhmien (sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä) välillä.

Kysymykseen ”Onko vammaispalvelupäätöksen allekirjoittaneen työntekijän pitänyt hyväksyttää tehty päätös vammaispalveluiden työntekijöiden tiimissä?” vastasi kyllä 29 % vastaajista ja ei 61 % vastaajista (n=119). Merkille pantavaa on se, että 10 % vastaajista vastasi en osaa sanoa.

Jatkokysymykseen tiimin hyväksynnästä (pitikö sitä hyvänä vai huonona) tuli vain 35 vastausta. Ne myös hajaantuivat aika tasaisesti kyllä/ei/en osaa sanoa. Vastauksista ei siksi ole tarkoituksenmukaista tehdä tilastollisia johtopäätöksiä.

Hyvinä puolina päätösten hyväksyttämisessä tiimissä pidettiin sitä, että se vahvistaa yhdenvertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta (yhtenäistää lain tulkintaa), lisää työntekijöiden keskinäistä tukea ja vahvistaa työssäoppimista, varmistaa laatua (vaikeat tai eettisesti haastavat päätökset voidaan käsitellä yhdessä), lisää reflektointia ja vahvistaa asiantuntijuutta.

Huonoina asioina menettelystä todettiin prosessin hidastuminen ja byrokratian lisääntyminen sekä vastuun hämärtyminen (päätöksiä ohjaavat työntekijät, jotka eivät tunne asiakastilanteita riittävästi). Huolestuttavana pidettiin myös sitä, että tiimikäsittelyä käytetään säästöjen välineenä ja työntekijöitä painostetaan tekemään kielteisiä, asiakkaan edun vastaisia päätöksiä. Tiimien rooli koettiin osin epäselväksi ja ohjeistukset puutteellisiksi.

Oikaisuvaatimusprosessista kysyttiin avoimella kysymyksellä: ”Miten oikaisuvaatimukset käsitellään? Kuvaatko lyhyesti, miten prosessi etenee (kuka/ketkä käsittelevät?)” Vastaukset luovat kuvan melko yhteneväisistä prosesseista.

Oikaisuvaatimusten vastaanottamisessa ei ollut merkittäviä eroja. Oikaisuvaatimukset saapuivat kirjaamoon, joka välitti vaatimukset edelleen. Vastineen vaatimukseen laatii yleensä päätöksen tehnyt viranhaltija, usein yhteistyössä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Käytäntönä saattoi olla myös, että vastineen laatii erikseen nimetty asiantuntija tai palvelupäällikkö.

Oikaisuvaatimus ja siihen laadittu vastine käsitellään yksilöasioiden jaostossa. Jaosto tekee päätöksen, hyväksytäänkö oikaisuvaatimus, hylätäänkö se vai palautetaanko asia uudelleen käsittelyyn. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen jaoston päätökseen, hän voi valittaa hallinto-oikeuteen. Hallinto-oikeutta varten laaditaan lausunto. Sen valmistelee usein sama sosiaalityöntekijä, joka teki alkuperäisen päätöksen.

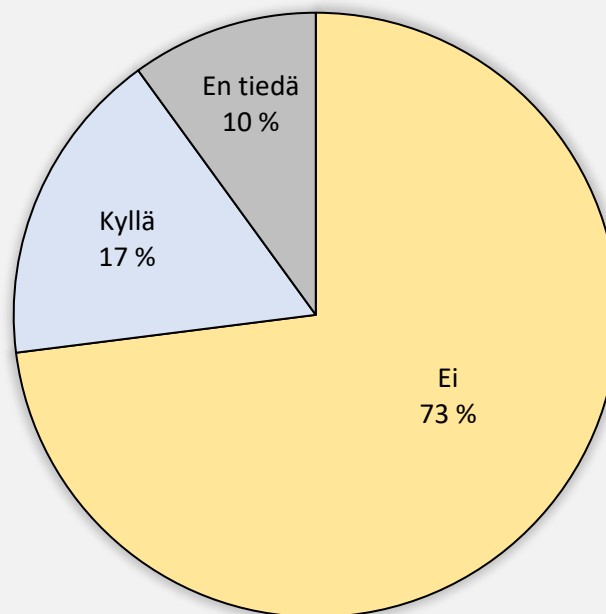
Vastauksissa tuli esiin työntekijöiden kokemus siitä, että oikaisuvaatimuksiin käytetään paljon työaikaa, mikä kuormittaa työntekijöitä. Joitain eroavaisuuksia käsittelyprosesseissa oli alueittain, lähinnä siinä onko asioiden käsittely hajautettu vai keskitetty tietyille työntekijöille. Käsittelytavasta riippumatta sosiaalityöntekijä laatii vastineen useimmiten itse. Esihenkilön rooli vaihteli aktiivisesta osallistumisesta (esihenkilö lukee ja hyväksyy vastineen ennen sen lähettämistä) passiiviseen tai epäselvään rooliin (esim. esihenkilöllä ei ole riittävästi aikaa käsitellä vastineita).

Vastauksissa tuotiin esiin myös mahdollisuus itseoikaisuun, mutta sen käytön yleisyydestä ei ollut vastauksissa mainintoja.

Vammaispalveluiden resurssit

Kyselyssä selvitettiin ammattilaisten kokemuksia resurssien riittävyydestä kysymyksillä: ”Koetko, että alueesi vammaispalveluissa on riittävästi työntekijöitä käsittelemässä vammaispalveluhakemuksia ja antamassa neuvontaa?” ja ”Onko alueellasi tällä hetkellä riittävästi resursseja asiakkaiden palveluihin?” Työntekijöiden riittävyyttä koskevaan kysymykseen 73 % vastaajista vastasi ei. Kyllä vastasi vain 17 %. Lisäksi 10 % vastasi, ettei tiedä (n=119).

Riittävä työntekijämäärä hakemusten käsittelyssä ja neuvonnassa



Työntekijöiden vähyys näkyy avovastauksissa (n=87):

- Hakemusten käsittelyajat ylittävät lakisääteiset määräajat.
- Asiakassuunnitelmat ovat vanhentuneita tai puuttuvat kokonaan.
- Palvelutarpeen arvioinnit viivästyvät, eikä asiakkaita ehditä tavata.

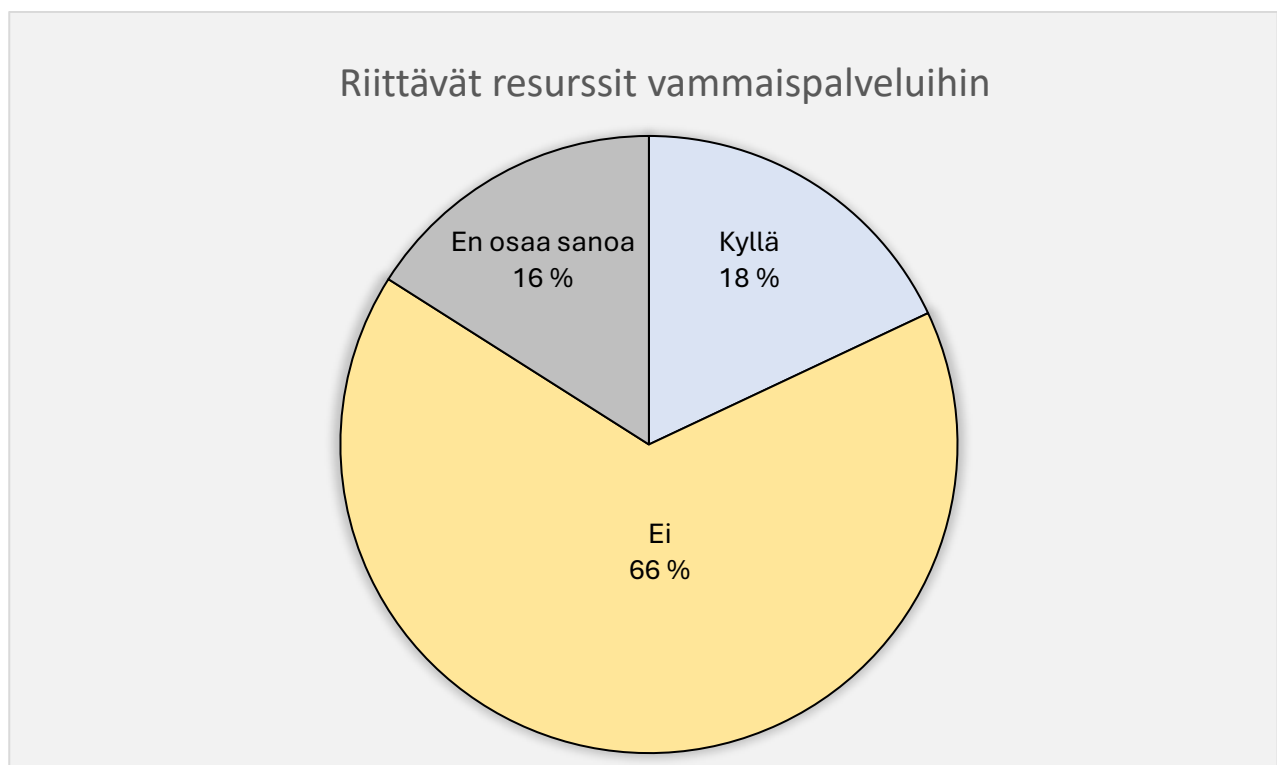
Asiakkaille työntekijäresurssin vähyys näkyy suoraan heidän saamaansa palvelun laadussa. Palveluiden saaminen viivästyy, ohjaus ja neuvonta jäävät puutteellisiksi. Vastauksissa tuli esiin se, että työntekijöitä on yksinkertaisesti liian vähän suhteessa asiakasmääriin. Lisäksi koettiin, että työkuorma jakautuu epätasaisesti eri alueiden ja tiimien välillä.

Tehdyt organisaatiomuutokset ja tehtävien uudelleen järjestelyt ovat vähentäneet työntekijöiden määrää ilman asiakkasiirtoja. Organisaatiouudistuksista ja työntekijöiden suuresta vaihtuvuudesta johtuen asiakkaat eivät aina tiedä, kuka on heidän vastuuhenkilönsä. Asiakkaat kokevat tyytymättömyyttä ja luottamus asiakkaiden ja työntekijöiden välillä heikkenee.

Vastauksissa nousi vahvasti esiin työntekijöiden kuormittuneisuus. Vastauksissa kerrottiin siitä, että työpäivät venyvät. Taukoja ei ehditä pitää, eikä työstä palautua. Sijaisia ei palkata lyhyisiin poissaoloihin, mikä lisää entisestään työkuormaa. Työntekijät joutuvat tekemään päätöksiä kiireessä ja puutteellisilla tiedoilla, akuutteja asioita joudutaan priorisoimaan suunnitelmallisen asiakastyön sijaan.

Työntekijät kokevat riittämättömyyttä ja eettistä ristiriitaa työssä. Pahimmillaan kuormitus johtaa työuupumukseen ja pitkille sairauslomille. Työntekijöiden vähyyden lisäksi vastauksissa nostettiin esiin puutteita johtamisessa ja työn organisoinnissa: ohjeistukset ovat epäselviä ja muuttuvat jatkuvasti, esihenkilöiden tuki ei ole riittävää ja johtaminen koetaan puutteelliseksi. Lisäksi jatkuvat uudistukset (uusi laki, tietojärjestelmien uudistaminen, organisaatiomuutokset) kuormittavat.

Asioiden käsittelyyn tarvittavien henkilöresurssien lisäksi vastaajilta kysyttiin, onko alueella riittävästi resursseja vammaisten palveluihin. Suurin osa eli 66 % vastaajista oli sitä mieltä, että alueella ei ole tällä hetkellä riittävästi resursseja asiakkaiden palveluiden tuottamiseen. 18 % vastaajista piti resursseja riittävinä ja 16 % vastaajista ei osannut sanoa (n=116).



Resurssien puute näkyy asiakkaille pitkinä jonotusaikoina ja osa asiakkaista jää kokonaan ilman palvelua. Hakemusten käsittely viivästyy ja pahimmillaan niitä jää käsittelemättä. Vastauksista ei käy ilmi tarkoittaako käsittelemättä jättäminen käsittelyn määräajan ylittymistä vai sitä, että hakemus raukeaa, kun asiakkaan tarpeeseen ei ehditä vastata ajoissa. Suunnitelmalliselle työlle kuten asiakassuunnitelmien päivittämiselle ei jää riittävästi aikaa.

Erityisen pitkiä odotusajat palveluihin ovat asumispalveluissa, päivätoiminnassa ja lyhytaikaishoidossa. On myös tilanteita, joissa palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeita ja välinputoaja-asiakkaiden määrä kasvaa. Vastaajat eivät avanneet, mitä tarkoittavat välinputoajilla,

mutta perinteisesti vammaispalveluiden yhteydessä välinputoajilla on tarkoitettu henkilöitä, jotka jäävät palvelujärjestelmän ulkopuolelle tai joutuvat väärän palvelun piiriin esimerkiksi siksi, etteivät he täytä tiukkoja palvelukriteerejä tai koska heidän tarpeensa sijoittuvat eri palvelujen rajapinnoille ilman selkeää vastuutahoa. Vastauksissa tuli esiin myös esim. asuinpaikkakunnasta johtuvaa eriarvoisuutta.

Vastaajat kertoivat talouden ohjaavan vahvasti palveluiden myöntämistä. Määrärahasidonnaisia palveluja ei voida myöntää, vaikka asiakkaalla olisi tarve. Myös palveluiden järjestämisessä oli haasteita. Palveluiden ostamista yksityisiltä palveluntuottajilta vähennetään säästösyistä, mutta omaa tuotantoa ei ole riittävästi.

Työntekijöille resurssien puute näyttäytyy suurina asiakasmäärinä ja työn määrän lisääntymisenä. Työn koetaan muuttuneen suorittavaksi ja inhimillinen kohtaaminen on vähentynyt. Työpäivien aikana ei ole aikaa palautumiselle tai ennaltaehkäisevälle työlle, eikä neuvontaa ja ohjausta ehditä tehdä toivotulla tavalla. Pahimmillaan kasvanut työkuormitus aiheuttaa pitkiä sairauslomia ja uupumusta.

Moni kirjoitti myös työntekijöiden vaihtuvuuden lisääntyneen. Uusiin tehtäviin ei saada riittävää perehdytystä, eikä omiin työtehtäviin ehdi syventyä riittävästi. Kiire aiheuttaa epätietoisuutta päätöksenteossa, jopa hämmennystä ja pelkoa. Työn organisoinnissa koettiin myös puutteita. Kiire aiheuttaa haasteita myös moniammatilliseen yhteistyöhön.

Uuden vammaispalvelulain vaikutukset

Kysyimme ammattilaisilta ovatko he mielestään saaneet riittävästi koulutusta uuden lain soveltamisen tueksi. 42 % vastaajista oli kesäkuussa 2025 sitä mieltä, että koulutusta on saatu riittävä määrä, 46 % puolestaan koki, ettei ollut saanut riittävästi koulutusta. 12 % vastaajista vastasi kysymykseen en osaa sanoa (n=118).

Avovastauksissa esitettiin runsaasti erilaisia toiveita lisäkoulutuksille. Lakikoulutusta on hyvinvointialueilla järjestetty, mutta se on usein ollut teoreettista ja keskittynyt lakitekstien läpikäyntiin. Käytännön soveltaminen ja konkreettiset esimerkit puuttuivat monista koulutuksista. Myös koulutusten ajoitusta pidettiin osin huonona. Sitä olisi tarvittu enemmän lain voimaantulon jälkeen, kun käytännön kysymyksiä alkoi nousta.

Vastauksissa kaivattiin jatkuvaa tukea ja aikaa perehtymiseen, ei vain yksittäisiä koulutuspäiviä. Vastauksissa tuotiin esiin myös se, että liiallinen työkuorma estää osallistumasta koulutuksiin, eikä aikaa itsenäiselle perehtymisellekään jää riittävästi. Kaivattiin syvällisempää koulutusta lain tulkinnasta ja soveltamisesta arjen työssä sekä päätöstenteon teknisestä toteuttamisesta asiakastietojärjestelmissä.

Ruotsinkielisiä koulutuksia toivottiin useissa vastauksissa, nyt koulutusta on pääsääntöisesti ollut tarjolla vain suomeksi.

Lisäkoulutusta kaivattaisiin palvelukohtaisista pykälistä, asiakasmaksuista, erityishuolto-ohjelman siirtymäajasta sekä laajemmin vammaisuuden määritelmästä ja tulkinnasta ja vammaispalvelulain suhteesta sosiaalihuoltolakiin (jatkossa SHL). Koulutusten lisäksi vastauksissa tuotiin esiin toive

johdon osallistumisesta ja ohjauksesta lain soveltamiseen. Lisäksi toivottiin mahdollisuuksia jakaa kokemuksia kollegojen kanssa ja aikaa keskustella yhdessä.

Vastauksissa tuotiin esiin se, että soveltamisohjeiden ja linjausten puute hyvinvointialueilla aiheuttaa epävarmuutta. Arjen työn tueksi kaivattiin yhtenäisiä linjauksia sekä selkeitä malleja päätöksiin.

Tarvetta juridiselle konsultaatiolle uuden lain soveltamisessa oli ollut 77 % kysymykseen vastanneista (n=118). 13 % ei ollut tarvinnut juridista konsultaatiota ja 10 % vastasi en osaa sanoa. Juridista konsultaatiota oli saatavilla 68 % vastaajista. 22 % vastasi, että apua ei ollut saatavissa ja loput 10 % vastasi en osaa sanoa. Työntekijöistä valtaosalla on käytettävissä konsultaatioapua sitä tarvitessaan.

Joukossa on myös vastaajia, joilla on ollut tarvetta, mutta apua ei ole ollut saatavissa tai he eivät tiedä onko juridista konsultaatiota saatavilla. Näiden vastaajien osuus kaikista kyselyyn vastanneista on valitettavan suuri: juridista apua kaivanneista 23 % vastasi, että apua ei ole saatavilla. 30 % ei tiedä, onko apua saatavilla. Käytännössä kolmasosa kyselyyn vastanneista sosiaaliohjaajista ja sosiaalityöntekijöistä on joutunut ratkaisemaan uuden lain tulkintaan liittyviä juridisia haasteita ilman juridista konsultaatioapua.

Kysymykseen ”Onko hyvinvointialueellanne uuden vammaispalvelulain mukaiset palveluiden myöntämiseen liittyvät soveltamisohjeet?” 42 % vastasi, että alueella oli hyväksytty uuden lain mukaiset soveltamisohjeet (n=118). Yhtä suuri 42 % osuus vastaajista kertoi niiden olevan valmisteilla (touko-kesäkuussa 2025). 10 % mukaan ohjeita ei vielä ollut vahvistettu ja 6 % vastaajista ei tiennyt. Valtaosassa hyvinvointialueita toimitettiin siis vielä touko-kesäkuussa ilman ohjeita tai ne olivat valmisteluvaiheessa.

Niistä, jotka vastasivat ohjeiden olevan valmiit tai valmistelussa (n= 98) 28 % kertoi, että vammaisneuvosto oli osallistettu valmisteluun. Mikäli vammaisneuvosto oli osallistettu prosessiin (alle 30 % vastaajista), vastaajille prosessi oli näyttäytynyt siten, että neuvoston tekemiä ehdotuksia oli myös huomioitu jonkin verran ohjeissa.

34 % vastaajista oli erittäin samaa mieltä tai samaa mieltä väittämän ”Vammaisneuvoston tekemien ehdotusten pohjalta ohjeisiin tehtiin muutoksia” kanssa. Vastauksista ei tule esiin millaisia tehdyt muutokset ovat. On melko todennäköistä, että niiden soveltamisohjeiden määrä, joihin vammaisneuvostojen ehdottamia muutoksia on tehty, jää pieniksi.

Kyselyssä kartoitettiin uuden lain vaikutuksia asiakasprosesseihin kysymyksellä: Oletko tehnyt ennen vuotta 2025 asiakkuudessa olleille asiakkaille palvelutarpeen arviointeja uuden vammaispalvelulain voimaantulon 1.1.2025 jälkeen? Arviointeja oli tehnyt 78 % vastaajista (n=118). Arvioinneista 39 % oli tehty asiakkaan pyynnöstä ja 22 % hyvinvointialueen aloitteesta. Monessa tapauksessa uudelleen arvioinnista on sovittu yhdessä. Useimmiten arviointi on tehty asiakkaan muuttuneen tilanteen vuoksi tai siksi, että asiakas haki kokonaan uutta palvelua.

Niille asiakkaille, joille oli tehty palvelutarpeen arviointi uuden lain voimaantulon jälkeen, arvioinnin vaikutukset olivat varsin tapauskohtaisia ja vastauksissa on nähtävissä suurta vaihtelua. Yli puolessa tilanteista muutoksia palveluihin ei tehty. Tähän kysymykseen saaduissa vastauksissa ei

ole havaittavissa selkeää palveluiden heikkenemisen trendiä, mikä on osin ristiriidassa muihin kysymyksiin annettujen vastausten kanssa.

Kysyttäessä heikennyksistä palvelukohtaisissa vastauksissa oli nähtävissä merkittäviäkin heikennyksiä esim. liikkumisen tuen tai henkilökohtaisen avun palveluissa. Osin muutoksen vähäisyys johtunee myös kyselyn ajankohdasta. Uutta lakia oli sovellettu alle puoli vuotta ja uuden lain soveltamisohjeet puuttuivat monilla hyvinvointialueilla.

Eniten vastauksissa mainittuja palveluja olivat erityisen osallisuuden tuki, valmennus, lyhytaikainen huolenpito, henkilökohtainen apu ja liikkumisen tuki. Useissa vastauksissa tuotiin esiin parannuksia autismin kirjon asiakkaiden palveluihin. Joustavuus palveluiden myöntämisen kriteereissä nähtiin positiivisena muutoksena. Samalla kuitenkin kannettiin huolta asiakasmäärien kasvusta ja määrärahojen riittävydestä, kun joustavammat kriteerit mahdollistavat hakemisen myös ns. uusille asiakasryhmille.

Parannuksia oli vastaajien (n=60) mukaan tehty moniin palveluihin. Myönteisissä vastauksissa näkyvät varsinkin uudet palvelut kuten valmennus ja erityisen osallisuuden tuki.

Vastauksissa tuli esiin siirtymistä aiemmin maksuttomista palveluista maksullisten palveluiden piiriin. Moni vastaaja nosti selkeinä heikennyksinä (n= 65) esiin tiettyjä palveluja, mm. työtoiminnan muuttumisen päivätoiminnaksi sekä työosuusrahan poistamisen.

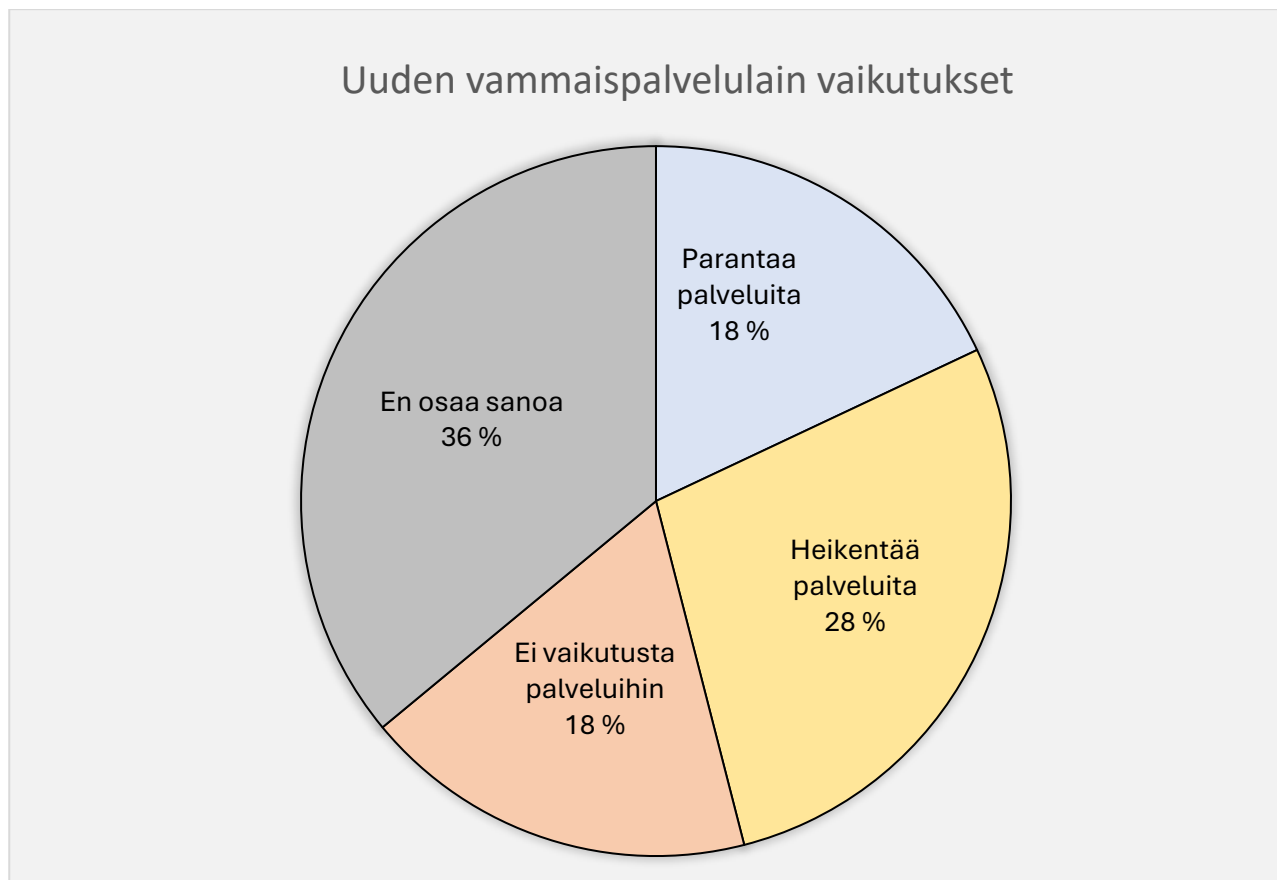
Erityisesti henkilökohtaisen avun palveluihin oli tehty heikennyksiä. Monelta aikaisemmin palvelua saaneelta vähennettiin avustajatuntien määrää, henkilökohtainen apu lopetettiin kotonaan ja/tai se korvattiin kotihoidolla. Kotihoito ei kuitenkaan pääsääntöisesti vastaa henkilökohtaisen avun tarpeisiin.

Vastaukset liikkumisen tuen palveluihin olivat ristiriitaisia. Euromäärään tai kilometri- ja euromäärään perustuvaa mahdollisuutta kiitettiin, samoin mahdollisuutta jaksottaa matkoja aiempaa joustavammin. Osassa vastauksia mainittiin parannuksina se, että matkustusalueet voidaan määritellä aiempaa paremmin asiakkaiden tarpeiden mukaan. Syinä mainittiin matkaoikeuden laajeneminen naapurikuntia laajemmalle oman elämän kannalta merkityksellisiin kuntiin, mahdollisuus kertaluonteisiin matkoihin sekä joustot matkojen jaksottamisessa.

Toisaalta kuitenkin moni vastaaja mainitsi heikennyksenä matkustusalueen pienentymisen. Moni totesi, että näiden palveluiden osalta haetaan vielä käytäntöjä ja on vaikea sanoa, onko suunta asiakkaiden palveluita parantava vai heikentävä.

Vastausten erot liikkumisen tuen osalta kertovat hyvinvointialueiden käytäntöjen eroista ja rakenteellisista eroista, mutta varsinkin lain tulkinnan haasteellisuudesta. Erityisen hankalana ammattilaiset kokivat vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen suhteen. Monelle asiakkaalle SHL:n mukaiset palvelut voisivat olla riittäviä ja sopivia, mutta he eivät ole niihin oikeutettuja tulorajojen vuoksi.

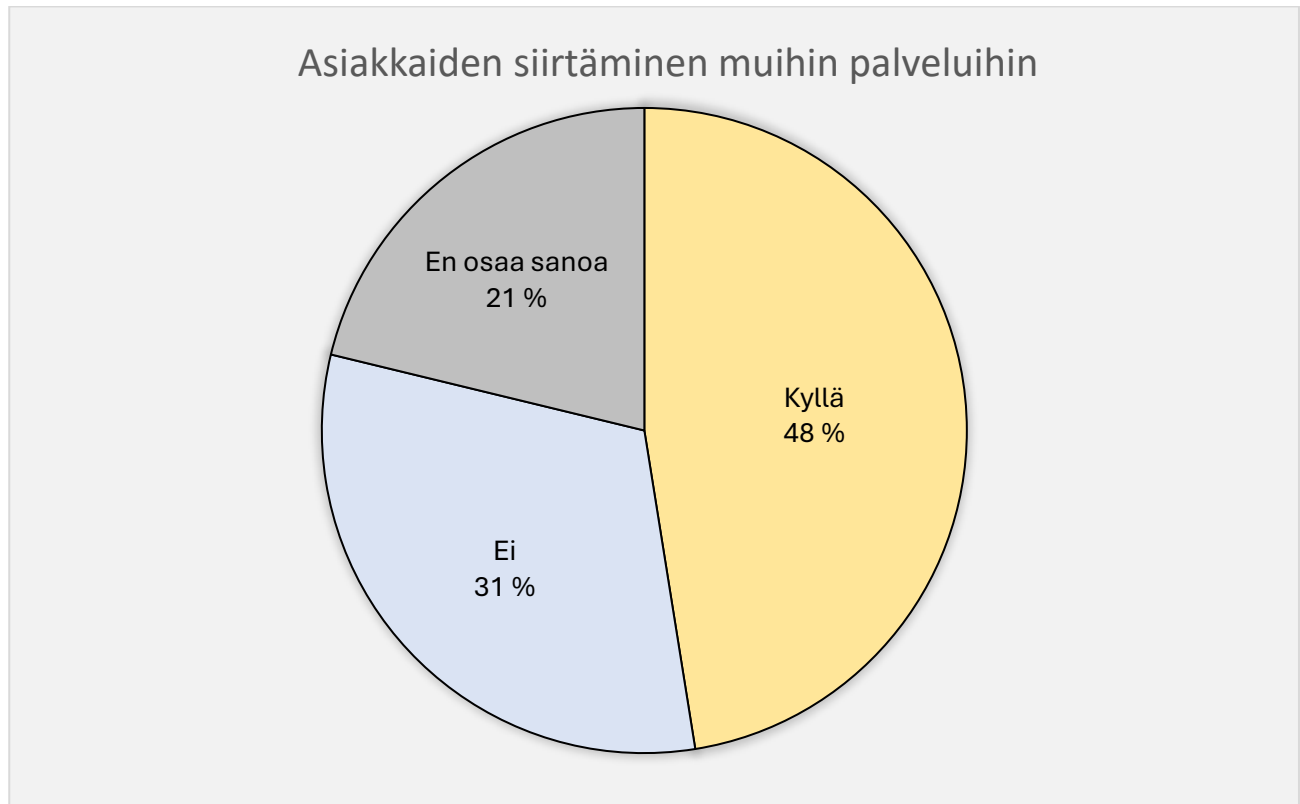
Kysymykseen ”Millainen tuntuma sinulla on siitä, miten uusi vammaispalvelulaki vaikuttaa keskimäärin asiakkaittesi palveluihin?” vastattiin näin (n=117):



Huolestuttavaa muutoksen osalta on se, että alle 20 % vammaispalveluiden parissa työskentelevistä ammattilaisista katsoi lain uudistamisen parantavan ja lähes 30 % heikentävän palveluja. Todennäköisesti kyselyn ajankohdasta johtuen en osaa sanoa tai ei vaikutusta palveluihin vastausten määrä on huomattava.

Muiden palveluiden riittävyys

Kyselyssä selvitettiin ammattilaisten näkemyksiä siitä, miten uusi vammaispalvelulaki näkyy asiakkaiden ohjaamisessa muiden palveluiden piiriin. Kysymykseen ”Onko uuden lain myötä vammaispalveluiden asiakkaita siirretty aiempaa enemmän sosiaalihuoltolain tai muun yleislain mukaisiin palveluihin?” vastattiin näin (n=118):



Lähes puolet (48 %) ammattilaista on ohjannut asiakkaita aiempaa voimakkaammin yleislakien mukaisiin palveluihin. Viidesosa vastaajista (21 %) vastasi en osaa sanoa. Ainoastaan 31 % vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaita ei ohjata pois vammaispalveluiden piiristä aiempaa enempää.

Ammattilaisilta kysyttiin myös ”Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, kerrotko tarkemmin muutoksesta.” Tähän kysymykseen vastasi 51 vastaajaa. Kaikkien asiakkaiden kohdalla vedetään nyt ”tiukempaa linjaa” eli käydään tarkasti läpi, voitaisiinko tarpeisiin vastata muilla kuin vammaispalveluilla. Erityisesti tämä koskee uusia asiakkaita ja tukihenkilöasiakkaita, joilla ei ole nimettyä omatyöntekijää sekä ikääntyneitä asiakkaita. Heille SHL:n palvelut (esim. kotihoito, kuljetusjärjestelyt, kuten erilaiset palvelulinjat) on usein katsottu riittäviksi.

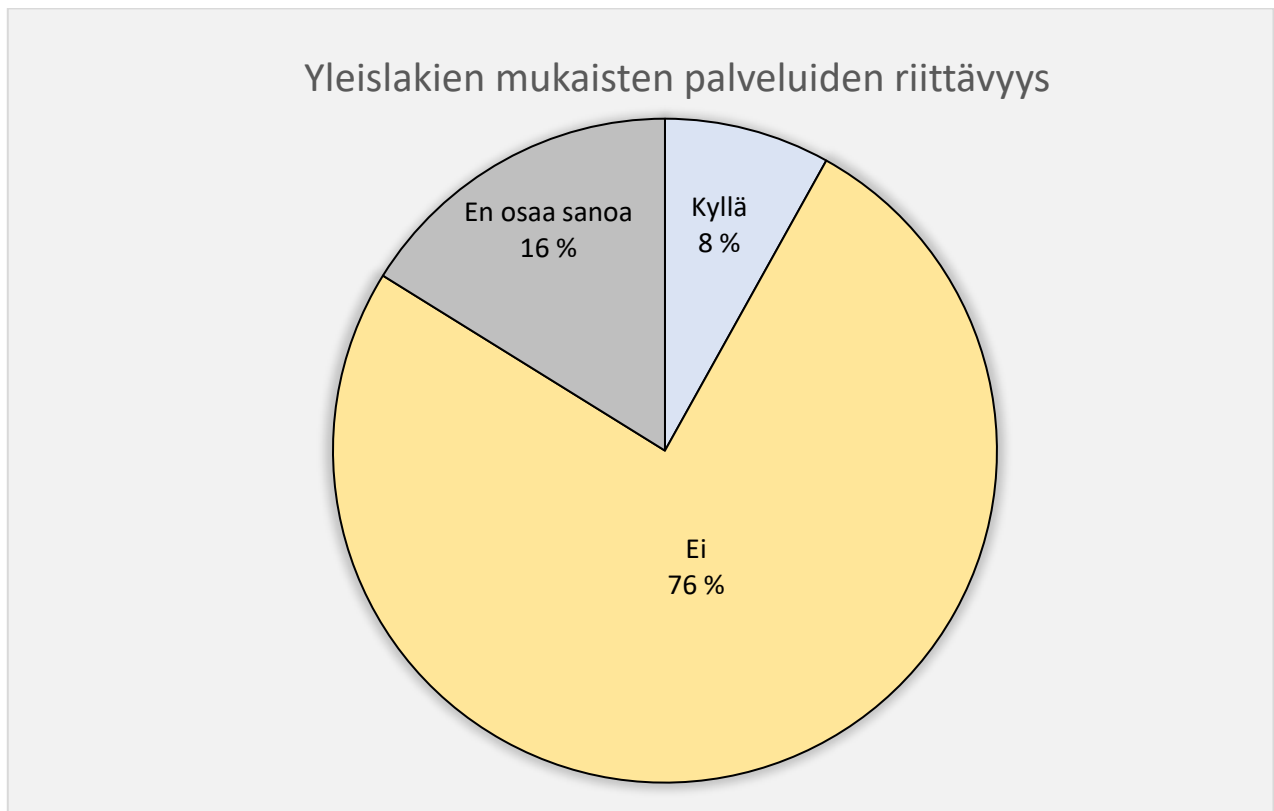
Myös työtoiminnan ja tuetun asumisen asiakkaita sekä liikkumisen tuen asiakkaita on ohjattu muihin palveluihin. Neurokirjon asiakkaita on ohjattu aiempaa voimakkaammin aikuissosiaalityöhön. Vastauksissa korostuivat myös ne asiakkaat, joille aiemmin on myönnetty henkilökohtaista apua. Heidän palvelutarpeeseensa pyritään vastaamaan nyt kotihoidolla.

Asiakkaiden siirroissa palveluista toiseen on ollut haasteita:

- SHL-palvelut eivät ole aina valmiita ottamaan asiakkaita vastaan. Asiakkaita ohjataan palveluista toiseen.
- Ohjeistus on puutteellista. Joitain asiakkaita ei ole vielä siirretty, koska ei ole selkeää ohjeistusta siitä, miten siirrot käytännössä tehdään.
- Budjettia SHL-palveluissa kuvattiin jopa "katastrofaaliseksi" – palveluja ei ole riittävästi.
- Joissain tapauksissa asiakas ei saa SHL-palvelua, vaikka vammaispalvelua ei enää myönnetä.
- Henkilökohtaisen avun tunteja on vähennetty ja korvattu kotihoidolla, mikä ei aina vastaa asiakkaan tarpeisiin.
- Kuljetuspalveluja ei enää myönnetä vammaispalveluista, vaikka SHL:n kyytejä ei ole saatavilla.
- Yhteistyö eri sektoreiden välillä (esim. mielenterveys- ja päihdepalvelut, aikuissosiaalityö) on haasteellista.
- Asiakkaat ja heidän omaisensa eivät ole tietoisia SHL-palveluista. Myös terveydenhuollon ammattilaiset olettavat, että vammaispalvelut hoitavat palvelut kaikille, joilla on haasteita vaikkapa liikkumisessa.

Valtaosa vastaajista oli siis ohjannut aiempaa enemmän vammaispalveluja hakeneita (tai aiemmin saaneita) asiakkaita SHL:n tai muiden yleislakien mukaisiin palveluihin.

Suurta huolta ammattisissa herätti palveluiden saatavuus. Kysymykseen "Koetko, että alueellasi on riittävästi tarjolla yleislakien mukaisia palveluja?" vastattiin näin (n= 118):



76 % vastaajista kertoi, että yleislakien (mm. SHL) mukaisia palveluja ei ole saatavissa tai ne eivät ole riittäviä, 16 % ei osannut sanoa. Vain 8 % vastaajista arvioi palvelut riittäviksi.

Näiden vastausten perusteella syntyy todella huolestuttava kuva siitä, että asiakkaita ohjataan voimakkaasti palveluihin, jotka eivät pysty tälläkään hetkellä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin, saattakka ottamaan uusia asiakkaita vastaan.

Kysymykseen mitkä palvelut vaatisivat kehittämistä, vastaajat (n= 87) kuvasivat laajasti yleispalveluiden puutteita. Isossa osassa vastauksia todettiin, että lähes kaikki palvelut vaatisivat kehittämistä ja erityisesti lisää resursseja. Vastauksissa nousivat esiin erityisesti kotihoito ja siihen liittyvät tukipalvelut sekä liikkumisen tuen palvelut. Vastauksissa nousi esiin myös se, että monelle asiakkaalle SHL-palvelu voisi olla sopiva ja riittävä, mutta ongelmana on se, että tarvittavia palveluja ei ole saatavilla lainkaan.

Mikä on parasta vammaispalveluissa, mikä vaatisi korjaamista

Kysymykseen ”Mikä on parasta työssäsi vammaispalveluissa” annettiin 103 avovastausta. Vastauksissa työn parhaina puolina korostuivat ylivoimaisesti eniten asiakkaat, heidän kohtaamisensa ja ratkaisujen löytäminen helpottamaan asiakkaiden arkea. Myös työkaverit ja työ itsessään sekä työn haastavuus, monipuolisuus ja muuttuvuus koettiin työn hyväksi puoliksi.

Huolestuttavaa on monen toteamus, ettei osaa sanoa tai että työssä ei tällä hetkellä mikään tunnu hyvältä. Näissä vastauksissa viitattiin uupumiseen ja liialliseen työmäärään, jotka heikentävät työn iloa merkittävästi.

Korjaamista vammaispalveluissa vaatisivat vastaajien (n=88) mukaan tällä hetkellä resurssit, johtaminen ja yhteistyön tekeminen yli sektorirajojen. Työntekijöitä on liian vähän, mikä aiheuttaa viivästyksiä palveluissa ja kuormittaa henkilöstöä. Kirjaamisvaatimukset ja päätöksenteon muodollisuus vievät aikaa asiakastyöltä. Hakemusten käsittely on hidasta ja monimutkaista.

Moni vastaaja koki, että johtotasolla ei ole riittävästi substanssiosaamista vaativasta erityisalasta. Esihenkilöiden tuki koetaan riittämättömäksi ja ohjeistus puutteelliseksi. Myös yhteistyö esim. terveydenhuollon kanssa vaatisi kehittämistä. Lainsäädännön osalta todettiin useissa vastauksissa uuden lain haasteet. Uusi vammaispalvelulaki koettiin epäselväksi ja tulkinnanvaraiseksi. Soveltamisohjeet puuttuvat tai ovat liian ympäripyöreitä, mikä vaikeuttaa päätöksentekoa.

Palvelut eivät vastaa asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita, eivätkä ole riittävän joustavia. Asiakkaan näkökulma jää usein taka-alalle. Itsemääräämisoikeus ei toteudu riittävästi, ja palvelut suunnitellaan yhä usein diagnoosin, ei tarpeen mukaan. Korjaamista kaivattiin myös asenteisiin työtä kohtaan. Moni vastaaja koki vammaissosiaalityön arvostuksen olevan heikkoa. Julkinen keskustelu keskittyy epäonnistumisiin, vaikka työ on vaativaa ja tärkeää.

Terveisiä vammaisjärjestöille

Kyselyn lopuksi vastaajat pystyivät jättämään vammaisjärjestöille terveisiä. Vastauksissa (n=59) korostuivat kiitokset järjestöille tärkeästä työstä ja yhteistyön merkitys. Vastaajat kiittävät vammaisjärjestöjä erityisesti vertaistuen antamisesta, edunvalvonnasta ja asiantuntemuksesta. Koulutukset ja tiedon jakaminen saivat myös kiitosta.

Suurin osa terveisistä oli kiittäviä, mutta myös kritiikkiä järjestöjen suuntaan esitettiin. Osa vastaajista koki, että järjestöt antavat asiakkaille epärealistisia odotuksia neuvoessaan asiakkaita

palveluiden hakemisessa. Kritiikkiä tuli myös järjestöjen puutteellisesta ymmärryksestä lainsäädännöstä ja päätösten tekemisestä. Myös näissä vastauksissa tuotiin esiin työntekijöiden kova kuormitus ja toivottiin järjestöiltä ymmärrystä työn vaativuudesta.

Vastauksissa toivottiin vammaisjärjestöiltä tiiviimpää ja vielä nykyistä rakentavampaa yhteistyötä viranomaisten ja järjestöjen välillä. Yhteistyön lähtökohtana tulee olla ymmärrys myös siitä, että viranomaiset eivät ole vihollisia, vaan haluavat auttaa asiakkaita. Vastauksissa toivottiin, että järjestöt tukevat asiakkaita realistisesti lain puitteissa, tuovat esiin konkreettisia ratkaisuehdotuksia, painostavat päättäjiä kuuntelemaan asiantuntijoita ja huomioivat myös työntekijöiden näkökulman. Koulutuksia ja materiaaleja toivottiin lisää, myös ruotsiksi.

Johtopäätökset ja Vammaisfoorumin suositukset

Kyselyyn saatujen vastausten valossa tilanne vammaispalveluissa on erittäin huolestuttava. Vaikka uuden vammaispalvelulain mukaisia palvelupäätöksiä on ehditty alkuvuoden aikana tehdä vasta vähän, niissä näkyy jo huolestuttava heikennys vammaisten ihmisten palveluihin.

Vammaispalvelulain uudistuksen toimeenpano ei ole onnistunut YK:n vammaisyleissopimuksen edellyttämällä tavalla. Sopimus edellyttää, että lakiuudistukset toimeenpannaan osallistavasti ja niin, että palvelujen saatavuus ja yksilöllisyys toteutuvat. Vastausten perusteella toimeenpanossa on puutteita, jotka vaarantavat oikeuksien toteutumisen. Prosessit ovat hitaita ja epäselviä ja lain tulkinta on erittäin haasteellista.

Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että hyvinvointialueet ovat tulkitsemassa lakia tiukimman mukaan. Esimerkiksi liikkumisen tuen osalta hyvinvointialueet rajaavat palvelun enenevässä määrin lähtökohtaisesti vain kotikunnan alueelle. Tulkinta vaikeuttaa ja estää vammaisen ihmisen tavanomaista elämää. Aiheuttaa myös huomattavasti lisätyötä muutenkin kuormittuneille vammaispalveluille, kun päätöksiin pitää laatia yhdenvertaiset kriteerit. Vammaisen ihmisen kannalta vaatimus oman elämän kannalta merkityksellisten kuntien perusteluista hakemuksessa voi estää tavanomaista elämää ja loukata itsemääräämisoikeutta. Syyt asuinkunnan ulkopuolisiin matkoihin voivat myös olla luottamuksellisia ja arkaluonteisia, mikä voi jopa johtaa siihen, että palvelua ei uskalla hakea lainkaan.

Vammaispalveluita hakeneita asiakkaita ohjataan aiempaa voimakkaammin yleislakien mukaisten palveluiden piiriin, vaikka tiedetään, että niitä ei ole saatavilla. Käytännössä moni asiakas on jäänyt täysin vaille tarvitsemaansa palvelua ja tukea arjessa.

Tilanne, jossa palveluiden saaminen viivästyy tai asiakkaat jäävät kokonaan ilman heille kuuluvia tukia, on perustuslain 6 ja 21 pykälien, hallintolain 9 ja 23 pykälien, uuden vammaispalvelulain pykälä 10 ja YK:n vammaisyleissopimuksen vastaista. Sopimus velvoittaa valtion takaamaan riittävät resurssit vammaisten henkilöiden yhdenvertaiseen kohteluun ja osallistumiseen.

Vammaisfoorumin mielestä suuntaus vain eksistenssiminimin takaaviin palveluihin on vammaisten henkilöiden oikeuksien ja elämänhallinnan kannalta oleellinen heikennys ja siksi pysäytettävä.

Keskeisenä ongelmana sekä vammaispalveluiden että muiden sosiaalipalveluiden osalta ovat riittämättömät resurssit. Tämä näkyy sekä asiakasprosessissa että palvelujen toimeenpanossa.

Vastauksissa tulee esiin ristiriitaisia tulkintoja lain soveltamisesta, mikä osoittaa sen, että lain uudistaminen ei ole onnistunut. Huolestuttavaa on myös vastaajien odotukset uuden lain vaikutuksista asiakkaiden palveluihin. Alle 20 % vastaajista odottaa lain uudistamisen parantavan palveluita ja lähes 30 % on sitä mieltä, että laki heikentää palveluita.

Vastauksissa tulee vahvasti esiin vammaissosiaalityön kuormittavuus ja erityisesti uuden lain mukanaan tuoma lisääntynyt epävarmuus yhteisistä käytännöistä ja lain soveltamisesta. Suuret asiakasmäärät ja iso työkuorma näkyvät vastauksissa, jopa siinä määrin, että kuormittuneisuus verottaa työstä koettavaa iloa ja jaksamista.

Ilahduttavaa on se, että parasta vammaispalveluissa ovat ammattilaisten mielestä asiakkaat ja se, että ammattilaiset tekevät työtään vahvasti sosiaalityön eettisiin periaatteisiin nojaten.

Huoli asiakkaiden palveluista, tasaveroisesta kohtelusta ja yksilöllisestä kohtaamisesta nousee vastauksissa esiin. Tämä huoli on ammattilaisten ja järjestöjen yhteinen. Järjestöiltä ammattilaiset toivovat aiempaa tiiviimpää yhteistyötä ja rakentavaa vuoropuhelua, jossa vältetään vastakkainasettelulta.

Tämän kyselyn pohjalta Vammaisfoorumi esittää:

- lain seuranta on tehtävä systemaattisesti YK:n vammaissopimuksen velvoitteet huomioiden ja vammaiset henkilöt tulee osallistaa seurantaan
- lain toimeenpanoon on varattava riittävät resurssit
- sosiaali- ja terveysministeriön johdolla tulee viivytyksettä laatia yhtenäiset ja selkeät ohjeistukset lain tulkintaan hyvinvointialueilla
- hyvinvointialuilla tulee kiinnittää huomioita moniammatilliseen yhteistyöhön, tiedonkulkuun ammattilaisten välillä ja henkilöstön hyvinvointiin
- vammaispalveluiden sisällöstä ja prosesseista tulee tuottaa riittävästi saavutettavaa tietoa

Vammaisjärjestöjen asiantuntemus on käytettävissä palveluiden kehittämisessä.

[Vammaisfoorumi](#) on 29 valtakunnallisen vammaisjärjestön yhteistyöjärjestö, jonka tarkoituksena on YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevan sopimuksen mukaisesti edistää vammaisten ihmisten yhdenvertaisen osallistumisen mahdollisuuksia yhteiskunnassa. Vammaisfoorumi edustaa jäsenjärjestöjensä kautta noin 223 000 vammaista ja pitkäaikaissairasta ihmistä.