ESPOON VAMMAISASIAMIEHEN KATSAUS VUONNA 2009

8.3.2010

Sirkku Kiviniitty

Sisällysluettelo sivu

1.	Johdanto	3
2.	Vammaisasiamiehen tehtävät ja rooli	3
3.	Valtakunnallisia muutoksia ja uudistuksia	4
4.	Espoon vammaispoliittisella ohjelmalla toimiva arki kaikille	4
5.	Vammaisneuvostotyö yhteistyötä vammaisten espoolaisten hyväksi	5
6.	Asiakkaiden palautteet kehittämistoimenpiteiksi	5
7.	Hankkeiden ja työryhmien toiminta näkyväksi	6
8.	Kaikille soveltuvat palvelut ja ympäristö sekä tarvittavat erityispalvelut – toimenpiteet ja seuranta	6
9.	Yhteenveto	13

Liitteet

1. Johdanto

Vammaisasiamies laatii vuosittain katsauksen vammaisasiamiehen toiminnasta ja toiminnassa esiin nousseista kehittämistarpeista. Vammaisasiamies saa vammaisneuvostotyön kautta, asiakkailta ja kaupungin organisaatiosta työryhmien ja hankkeiden kautta tietoa palvelujen toimivuudesta ja ympäristön soveltuvuudesta vammaisille henkilöille. Tämän tiedon pohjalta katsaukseen on koottu toimenpide-ehdotuksia. Toimenpide-ehdotusten tavoitteena on saada palvelut ja ympäristö vastaamaan nykyistä paremmin vammaisten espoolaisten tarpeita.

2. Vammaisasiamiehen tehtävä ja rooli

Vammaisasiamiehen virka perustettiin vuonna 2000. Tehtävä on poikkihallinnollinen. Vammaisasiamiehen tehtävänä on edistää vammaisten ja pitkäaikaissairaiden henkilöiden yhdenvertaisuutta muihin kuntalaisiin nähden, palvelujen ja ympäristön soveltuvuutta kaikille sekä tarvittavien erityispalvelujen saatavuutta yhteistoiminnassa kaupungin, vammaisneuvoston ja vammaisjärjestöjen kanssa.

Vammaisasiamies tekee yhteistyötä vammaisneuvoston kanssa ja välittää vammaisneuvostolle tietoa palvelujen toimivuudesta ja kehittämistarpeista sekä osallistuu vammaisneuvoston ja sen työryhmien toimintaan.

Vammaisasiamies osallistuu vammaispoliittisen ohjelman vastuuryhmään ja toimenpidesuunnitelman laadintaan, esteettömyysohjelman ja -suunnitelman toteutumisen seurantaan sekä moniin hankkeisiin ja työryhmiin, joissa on mahdollista vaikuttaa vammaisten henkilöiden osallisuuteen edistämiseen. Tällaisia kehittämishankkeita ovat mm. palveluohjauskokeilussa esitettyjen kehittämisehdotusten toteutumisen seuranta, Kaste-ohjelman hankesuunnittelu, ulko-alueiden alueellisiin esteettömyyskartoitusten suunnittelu ja vapaaehtoistoimintaa edistävä Santra-hanke.

Vammaisasiamies saa vammaisilta henkilöiltä ja heidän omaisiltaan palautetta palvelujen toimivuudesta, ja kehittämisehdotuksia kuinka vammaiset henkilöt voitaisiin nykyistä paremmin huomioida palvelujen saatavuudessa ja ympäristön suunnittelussa. Vammaisasiamies tekee yhteistyötä sosiaali- ja potilasasiamiehen ja esteettömyysasiamiehen kanssa.

Vammaisasiamies laatii vuosittain katsauksen toimintansa kautta esille tulleista kehittämistarpeista ja niiden toteutumisesta tulosyksiköiden johtoryhmille ja luottamuselimille.

3. Valtakunnallisia muutoksia ja uudistuksia

Vammaisia henkilöitä koskettavia valtakunnallisia muutoksia ja uudistuksia on useita, tässä kiinnitän huomion niistä keskeisimpiin.

YK:n hyväksymä Vammaisten henkilöiden oikeuksien sopimus pyrkii yksityiskohtaisesti erittelemään jo olemassa olevien oikeuksien täytäntöönpanokeinoja vammaisten henkilöiden olosuhteet huomioiden. Sopimuksen ratifioinnin edellyttämiä lainsäädännön muutokset valmistunee Suomessa lähiaikoina.

Uudistettu vammaispalvelulaki tuli voimaan 1.9.2009 alkaen. Laissa korostetaan yksilöllisen avun tarpeen huomiointia palveluja ja tukitoimia järjestettäessä ja edellytetään, että palvelusuunnitelma laaditaan ilman aiheetonta viivytystä. Laki määrittelee myös takarajan palvelutarpeen selvittämisen käynnistämiselle. Lakiuudistuksen myötä henkilökohtaisesta avusta tuli subjektiivinen oikeus vaikeavammaisille henkilöille. Näiden myönteisten muutosten ohella lain soveltaminen kunnissa on herättänyt myös kysymyksiä ja keskustelua siitä, että lain soveltamisella näytettäisiin rajaavan osa vaikeavammaisista henkilöistä henkilökohtaisen avun ulkopuolelle.

Valtakunnallisen vammaispoliittisen ohjelman laadinta Ohjelmatyön tavoitteena on luoda vahva pohja ihmisoikeuksille, syrjimättömyydelle, yhdenvertaisuudelle ja osallisuudelle. Päämääränä on yhteiskunta, joka soveltuu myös vammaisille ihmisille. Ohjelmassa linjataan lähivuosien suomalaisen vammaispolitiikan kehittämisen keskeiset toimenpiteet eri hallinnonaloilla. Ohjelmatyö päättyy maaliskuussa 2010.

4. Espoon vammaispoliittisella ohjelmalla toimiva arki kaikille

Espoon vammaispoliittinen ohjelma – Toimiva arki kaikille hyväksyttiin kaupunginvaltuustossa keväällä 2009. Tänä vuonna voidaan toteuttaa ensimmäisen kerran ohjelman mukainen vuosittainen toimintaprosessi. Ohjelman laadintaprosessin aikana käytiin paljon keskustelua arvoista ja siitä, miten ohjelmasta saadaan jatkuvan kehittämisen väline. Ohjelmalla on merkitystä vasta todellisina toimenpiteinä ja asenteiden muuttumisena. Espoon arvot ovat ohjelman arvopohja ja ohjelmassa on esitetty linjaukset, joiden mukaan toimiessamme olemme paljon pidemmällä toimivan arjen toteutumisessa.

Ohjelman linjaukset ovat:

- haaste kaikille; ohjelma haastaa meidät kaikki siihen, että toimiva arki olisi mahdollinen vammaisille henkilöille yhtälailla kuin kaikille muillekin

- kaikessa huomioon; vammaisten henkilöiden tarpeiden huomioinen tulee olla osa normaalia suunnittelua ja palvelujen kehittämistä

- ihmiset keskiössä: asiakkaan kokonaistilanne ja yhteisö huomioidaan päätöksenteossa, ratkaisuja etsitään yhdessä asiakkaan kanssa ja ymmärretään ihmisistä välittämisen olevan olennaista asiakaspalvelussa, ihmisiin kohdistuvalla vaikutusten arvioinnilla (IVA) ennakoidaan päätösten vaikutusta arjen toimivuuteen ja kumppanuutta vahvistetaan

- muutokset hallintaan; ennakoidaan elämänkaaren siirtymävaiheita ja varaudutaan ennalta yllättäviin tuen ja avun tarpeisiin

Ohjelman yksi tärkeimmistä toimenpiteistä on saada vammaisten henkilöiden toimivan arjen toteutuminen kaupungin strategiatavoitteeksi. Ohjelman toimintaprosessiin kuuluu

vuosittainen seminaari, jossa kootaan ja päivitetään ohjelman toimenpidesuunnitelma. Ohjelman seminaari järjestetään tänä vuonna maaliskuun lopulla.

5. Vammaisneuvostotyö yhteistyötä vammaisten espoolaisten hyväksi

Vammaisneuvostossa järjestöt ja Espoon kaupunki tekevät yhteistyötä vammaisten ja pitkäaikaissairaiden espoolaisten hyväksi. Vammaisneuvosto tuo vammaisille espoolaisille tärkeitä asioita kaupungin suunnitteluun ja päätöksentekoon. Vaikuttamiskeinoina vammaisneuvosto tekee aloitteita, esityksiä sekä antaa lausuntoja.

Vammaisasiamies välittää vammaisneuvostolle tietoa palvelujen toimivuudesta, kehittämistarpeista ja kaupungin päätöksenteosta. Vammaisasiamies valmistelee asioita vammaisneuvoston päätettäväksi ja toimii vammaisneuvoston työryhmien jäsenenä ja yhdyshenkilönä kaupungin organisaatioon.

Vammaisneuvostotyö keskittyi viime vuonna taloudellisesta tilanteesta johtuen vammaisten henkilöiden lakisääteisten palvelujen turvaamiseen ja uudistetun vammaispalvelulain mukaisten palvelujen saatavuuteen. Vammaisneuvosto otti mm. kantaa omaishoitajien sopimusten irtisanomisiin ja kaupungin tekemään rekrytointikieltoon, joka esti koulunkäyntiavustajien palkkaamisen lopettaneiden avustajien tilalle.

Vammaisneuvostossa oli esillä, miten voidaan määritellä käytännössä seuraavat esimerkiksi termit: eniten apua tarvitseva, palvelujen kohdentaminen ja välttämätön apu. Näitä termejä käytetään päätöksenteossa, mutta niitä ei ole määritelty.

Vammaisneuvosto osallistui aktiivisesti Espoon vammaispoliittisen ohjelman laadintaan ja seurasi esteettömyyssuunnitelman toteuttamista. Lausuntojen antamisen prosessia uudistettiin. Vammaisneuvosto teki yhteistyötä muiden pääkaupunkiseudun vammaisneuvostojen kanssa. Vammaisneuvostojen yhteistyölle on tullut selkeä tarve, kun pääkaupunkiseudulla palveluja on yhtenäistetty.

6. Asiakkaiden palautteet kehittämistoimiksi

Asiakkaiden palautteet ja yhteydenotot kertovat millaisia kokemuksia asiakkailla on palvelujen toimivuudesta ja saatavuudesta sekä kuinka rakennettu ympäristö soveltuu vammaisille henkilöille. Yhteydenottojen perusteella saadaan tärkeää tietoa siitä, kuinka yhdenvertaisia vammaiset henkilöt ovat suhteessa muihin kuntalaisiin nähden. Asiakkaita tulee vahvemmin kannustaa palautteen antamiseen, koska huoli siitä, että palaute vaikuttaa oman tai läheisen palvelujen saatavuuteen jatkossa, ehkäisee palautteen antamisen.

Katsauksen liitteenä on taulukko yhteydenottojen sisällöistä ja määristä. Asiakkaat ottavat yhteyttä vammaisasiamieheen useimmiten silloin, kun jonkin palvelun saatavuudessa ja toimivuudessa on ongelmia tai puutteita. Yksittäisen asiakkaan antamassa palautteessa voi olla kyse laajemmastakin palvelun kehittämistarpeesta.

7. Hankkeiden ja työryhmien toiminta näkyväksi

Kaupungin eri ohjelmien, kehittämishankkeiden ja työryhmien työtä on tehtävä entistä näkyvämmäksi ja avoimemmaksi. Vammaisasiamiehen kehittämishankkeista saamien kokemusten mukaan poikkihallinnollinen yhteistyö ja verkostoituminen ovat jonkin verran lisääntyneetkin. Yhteistyössä on löydetty uusia ratkaisuja palvelujen kehittämiseen. Asiakkaiden mukaan ottaminen jo ideointi- ja suunnitteluvaiheeseen on vähentänyt palvelujen ja rakennushankkeiden muutostarpeita myöhemmin.

Poikkihallinnollista yhteisyötä tulee lisätä vielä merkittävästi enemmän yli yksikkö- ja toimialarajojen ja kehittää siihen rakenteet. Pitäisi selvittää toiminnan muutosten vaikutukset toisiin palveluyksiköihin ja sitä kautta kuntalaisiin. Esimerkiksi säästö yhdessä yksikössä voi olla lisäkustannus toisessa ja samalla lisää myös asiakkaan asiointitahojen määrää.
Ihmisiin kohdistuva vaikutuksen arviointi onkin otettu mm. sosiaali- ja terveyslautakunnassa käyttöön, mikä laajentaa päätösten vaikutusten arviointia yli yksikkörajojen.

8. Kaikille soveltuvat palvelut ja ympäristö sekä tarvittavat erityispalvelut – toimenpiteet ja seuranta

Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden edistäminen edellyttää vammaisuuden huomioimista kaikissa palveluissa ja ympäristön suunnittelussa sekä kaupungin ohjelmissa ja kehittämishankkeissa.

Vammaisasiamiehen edellisessä katsauksessa esitetyistä kehittämistarpeista on toteutunut tai toteutumassa joitakin kuten sosiaalityöntekijöiden vakansseja on lisätty jonkin verran vammaispalveluihin ja henkilökohtainen avustajavälitys käynnistynee tämän vuoden kuluessa Espoossa. Monia kehittämisehdotuksia on jäänyt toteutumatta ja joidenkin palvelujen saatavuus on heikentynyt taloudellisesta tilanteesta johtuen.

Asiakaslähtöisyyttä korostetaan, mutta vielä se ei ole siirtynyt käytäntöön. Monissa tilanteissa näkökulma on edelleen oman yksikön näkökulma ja asiakasta ei auteta enempää kuin mikä koetaan olevan oman toimintayksikön vastuulla. Jos asiakas saa hakemaansa palveluun kielteisen päätöksen on asia loppuunkäsitelty. Asiakas on edelleen vailla tarvitsemaansa apua.

Palveluketjujen tulee toimia kaupungin sisällä, ei asiakkaan hoitamana. Organisaation tulee toimia asiakkaan lähtökohdista kokonaisuudessaan, yksikköjaolla ei ole asiakkaan kannalta merkitystä, vaan tarvittavien asioiden hoitumisella ja tarpeen mukaisilla palveluilla. Omina yksikköinä toimiva organisaatio on haavoittuva. Kun vastuut on jaettu yksiköittäin, voidaan tehdä päällekkäisiä päätöksiä tai aiheuttaa toiselle yksikölle kuluja, jos kokonaisvastuu puuttuu. Esimerkiksi jos apuvälineitä ei myönnetä kodin ulkopuoliseen osallistumiseen vammaispalvelujen tarve lisääntyy.

Vammaispoliittisen ohjelman linjauksessa esitetty "yhden luukun periaate" tulee saada käytäntöön toimintatavaksi. Linjaus esittää, että asiakkaan asiat käsitellään kokonaisuutena yhdessä pisteessä ja yhteistyö varmistetaan eri toimijatahojen kanssa.

Esimerkiksi vammaisen lapsen tarvitsema avustaja pitää järjestyä päivähoitoon päivähoidon tai vammaispalvelun kautta ilman että asiakas kokee että lakisääteistä avustajaa ei saa. Toinen yksikkö voi kehottaa asiakasta hakemaan palvelua toiselta yksiköltä sen sijaan että yksiköt keskustelisivat keskenään avustajan järjestämisestä.

Vammaisten henkilöiden osallistumismahdollisuuksia tulee lisätä ja toisaalta osallisuuden esteitä vähentää. Esimerkiksi kaupunki järjestää monipuolista liikuntaa, mutta vammaisella henkilöllä ei ole mahdollisuutta osallistuja, jos ei ole oikeutettu kuljetuspalveluun tai kuljetuspalvelumatkojen määrä ei riitä säännölliseen ja riittävään liikuntaharrastukseen.

Kun suunnitellaan palveluja, tulee huomioida niiden soveltuvuus kaikille. Osallistumisen eroja kasvatetaan jos palvelujen suunnittelussa ei huomioida kaikkia kuntalaisia. Esimerkiksi harrastusmahdollisuudet lisääntyvät silloin vain niillä kuntalaisilla, jotka jo muutenkin ovat ko. palvelujen ja toimintojen piirissä.

Samoin käy jos lisätään tiedotusta ja neuvontaa, joka tavoittaa vain ne jotka muutenkin saavat tietoa ja ei huomioida kaikkien tiedonsaantia, esimerkiksi tiedotetaan ainoastaan internetin kautta.

Edellisessä vammaisasiamiehen katsauksessa esitetty kehittämisehdotus kaupungin julkisten tilojen ja palvelupisteiden kartoittamisesta ja korjaamisesta esteettömiksi ja saavutettaviksi kaikille on toteutunut aiemmin jo koulurakennusten osalta. Koulurakennusten esteettömyyskartoitukset toteutettiin, esteettömyyssymbolit vietiin kouluoppaisiin ja kouluissa tehtiin korjauksia saavutettavuuden parantamiseksi. Vastaava tulee toteuttaa kaikissa julkisissa tiloissa ja palvelupisteissä.

Kehittämistoimenpiteet etenevät usein varsin hitaasti ja muutos voi näkyä vasta vuosien päästä. Näin voi käydä hyvin tarpeellistenkin toimenpiteiden kohdalla. Tiedon välittäminen tehdyistä toimenpiteistä on tärkeä palaute niin asiakkaille kuin työntekijöillekin.

Laadin taulukon kehittämisehdotuksista, joita ovat vammaisasiamiehen toiminnan kautta nousseet esiin. Taulukko on laadittu työvälineeksi toimenpide-ehdotusten toteutuksen seurantaan, jatkuvasti päivitettäväksi ja edelleen kehitettäväksi. Taulukon toimenpide-ehdotusten toteuttamisella voidaan saada palveluja ja ympäristöä vastaamaan entistä paremmin vammaisten henkilöiden tarpeita. Taulukkoon lisätty tahot, joita ko. toimenpide-ehdotus koskee (tahoja täydennetään/päivitetään tarpeen mukaan)

Taulukko: Vammaisasiamiehen ehdotukset toimenpiteiksi palvelujen ja ympäristöön kehittämiseksi

TARVE-ALUE	TOIMENPIDE-EHDOTUKSET	KOSKEE SEURAAVIA TAHOJA	TOTEUTUMISEN SEURANTA
Kaikille soveltuvat palvelut	Kaikille tarkoitetut palvelut suunnitellaan soveltuviksi myös vammaisille henkilöille Vammaisten henkilöiden tarpeet huomioidaan palveluverkon suunnittelussa ja toteutuksessa	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	
Kaupungin kehittämisohjelmat	Vammaisten henkilöiden tarpeiden huomiointi kaikissa kaupungin ohjelmissa	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	
Julkiset tilat ja palvelupisteet	Julkisten tilojen ja palvelupisteiden esteettömyyskartoitukset ja tarvittavat korjaustoimenpiteet	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	
Tiedottaminen	Esteettömän tiedottamisen työryhmän perustaminen ja resurssien varaaminen varmistamaan esteetön tiedottaminen mm. tiedottaminen viittomakielellä	Viestintä	
Esteettömät kevyenliikenteen väylät ja ulkoilureitit	Kartoitettujen ulko-alueiden korjaustoimenpiteiden toteutus ja seurannasta tiedottaminen Esteettömyyden systemaattinen huomioiminen kaavoituksessa (80% ympäristön esteettömyydestä päätetään kaava-vaiheessa) Esteettömien reittien toimivuus varmistetaan myös talvella	Tekninen keskus	

Palvelu-suunnitelma	Yksi suunnitelma usean suunnitelman sijaan Asiakkaalle valmistautumismahdollisuus Palvelusuunnitelmalomak-keen kehittäminen, yhtenäinen laatu Palvelusuunnitelma ja ohjeita internet-sivulle Ratkaisukeskeinen - dialoginen vuorovaikutus palvelusuunnitelman laadinnassa Mahdollisuus tukihenkilöön Palvelusuunnitelmista saatava tieto asiakkaiden tarpeista viedään talousarvion laadintaan	Vammaispalvelut Kotihoito Terveyspalvelut	
Kaupungin vuokra-asuntojen esteettömyys Inva-asunnot (146 kpl) Invavaraus-asunnot (98 kpl)	Esteettömyyskriteereiden laatiminen inva-asuntoihin ja vuokra-asuntoihin Inva-asunnon tarpeen kirjaaminen palvelusuun-nitelmaan Asuntojen kunnon määritys ja tarkistus Asuntojen välityksen koordinointi Asunnoista tiedottaminen mm. internetissä	Espoon Kruunu Vuokra-asuntotoimisto Vammaispalvelut	
Palveluasuminen (VpL) yksittäiseen asuntoon eri palvelujen avulla: henkilökohtainen apu, omaishoito, kotihoito palveluasumisryhmä asumispalveluyksikkö palvelutalo muussa asumisyksikkö	Omaishoidontuki voi olla osa palveluasumista, joka huomioitava toimintaohjeessa ja palvelun jatkuvuudessa Toteutetaan vaihtoehtoisia asumisen ratkaisuja huomioiden mm; - yksityisyys - yhteisöllisyys - yhteistila - yhteinen ruokailu mahdollisuus Nuorten vammaisten henkilöiden asumistarpeiden ennakointi	Vammaispalvelut Kotihoito Omaiset Kaavoitus (asumisyksiköiden sijainti) Hankesuunnittelu Hankintayksikkö Kiinteistöpalvelukeskus Talonrakennus Yksityiset rakennuttajat ja palveluntuottajat Tietohallinto; tilastotiedot	

Henkilökohtainen apu	Henkilökohtaisen avun kaikkien järjestämistapojen käyttöönotto: työnantajamalli, palveluseteli, oma toiminta ja ostopalvelu Avustajavälitys (toteutunee vuonna 2010) Avustajien sijaisten välitys (toteutunee vuonna 2010) Avustajien koulutus	Vammaispalvelut	
Hoiva-avustaja	Selvitettävä mitä hoiva-avustaja tarkoittaa ja mitkä ovat myöntämiskriteerit ja laadittava toimintaohje Palvelusta tiedotetaan julkisesti ja palvelun hakeminen mahdolliseksi kaikille	Vammaispalvelut	
Omaishoidon tuki	Tarpeenmukaisten resurssien varaaminen ja omaishoidon tuen jatkuvuuden turvaaminen Huomioitava myös että on osa palveluasumista	Vammaispalvelut ja vanhuspalvelut	
Kotihoito	Tarpeenmukainen saatavuus kaiken ikäisille, myös vammaisten lasten ja nuorten perheille Omatyöntekijä käytäntö sekä omassa toiminnassa että ostopalveluissa Huomioitava että on osa palveluasumista	Kotihoito Perhe- ja sosiaalipalvelut	
Asunnon muutostyöt	Vastuukysymyksen selventäminen Rekisterin laatiminen asunnoista, joihin on tehty asunnonmuutostöitä "Asunnonmuutostöiden hyvän käytännön perusteet Espoon kaupungissa" - opinnäytetyössä esitettyjen kehittämisehdotusten toteuttaminen	Perhe- ja sosiaalipalvelut Terveyspalvelut Vanhuspalvelut	
Päivätoiminta	Nuorille suunnatun päivätoiminnan kehittäminen	Vammaispalvelut	

Tilapäishoito	Erilaisten, perheiden tarpeiden mukaisten toteuttamistapojen lisääminen	Perhe- ja sosiaalipalvelut; vammaispalvelut	
Lapsiperheiden perhetyö	Perhehoidon järjestäminen tarpeen mukaan Palvelun hakeminen mahdolliseksi kaikille	Perhe- ja sosiaalipalvelut	
Toimeentulo	Vammaisten henkilöiden toimeentulon huomiointi osana palvelusuunnitelman laadintaa	Vammaispalvelut Aikuissosiaalityö	
Kuljetuspalvelut ja saattajapalvelut	Vakiotaksin myöntämisen kriteerit näkyviksi ja tietoa kuinka vakiotaksia haetaan Varmistetaan kuljettajien tarvitsema tieto kuljetuspalvelujen toteuttamisessa Saattajapalvelun kehittäminen	Perhe- ja sosiaalipalvelut; vammaispalvelut	
Päivähoito	Avustajat ja muut tukitoimet järjestetään päivähoidossa tarpeen mukaan ja tuodaan lapsen luo	Varhaiskasvatus Vammaispalvelut	
Koulu	Avustaja- ja tulkkipalvelut tarpeet tuodaan näkyviksi ja järjestetään tarpeen mukaan Vammaisille lapsille mahdollisuus käydä lähikoulua yleisopetuksen ryhmässä vanhempien niin halutessa	Opetustoimi	
Työ	Vammaisten henkilöiden rekrytointi kaupungille Vammaisten nuorten työllisyyden edistäminen	Rekrytointipalvelut Kaste-ohjelma	
Terveys	Terveyspalvelujen saatavuuden varmistaminen vammaisille henkilöille Erikoissairaanhoidon tarpeenmukainen saatavuus ja jatkuvuuden turvaaminen. Varmistetaan vastaavan korvaavan palvelun saatavuus ennen kuin lopetetaan käytössä oleva palvelu.	Terveyspalvelut HUS	

Kuntoutus, terapiat	Tarvittavien terapioiden myöntäminen ja myöntämiskriteereiden yhtenäistäminen ja näkyväksi tekeminen	Terveyspalvelut	
Apuvälineet	Apuvälineiden myöntäminen myös kodin ulkopuoliseen apuvälinetarpeeseen	Lääkinnällisen kuntoutuksen yksikkö	
Vapaa-aika	Kaikille soveltuvien harrastusmahdollisuuksien kehittäminen Kuljetuksen järjestäminen harrastustoimintaan; huomioiminen kuljetuspalvelupäätöksissä ja yhteiskuljetuksien järjestäminen	Liikuntatoimi Vapaa sivistystyö Nuorisotoimi	
Vapaaehtois-toiminta, vertaisryhmien perustaminen, tukihenkilötoiminta	Vapaaehtoistoiminnan systemaattinen kehittäminen osana Santra-hanketta ja yhdyshenkilöiden nimeäminen Tukihenkilöiden koordinointi Vertaisryhmien perustaminen ja niistä tiedottaminen	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi	
Asiakaspalveluun ja työntekijöiden toimintaan liittyvät kehittämistarpeet			
Kaikille soveltuvat palvelut Kaupungin henkilöstölle kattavasti tietoa ja osaamista kuinka vammaisten henkilöiden tarpeet huomioidaan palvelujen suunnittelussa ja asiakaspalvelussa.		Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	
Poikkihallinnollinen yhteistyö Poikkihallinnollisen ja verkostotyön kehittäminen niin, että toiminta lähtee asiakkaan tarpeesta, niin että asiakkaan asian ratkaisemiseksi löydetään tarkoituksenmukainen yhteistyö ja ylitetään sektorirajat eli ns. "yhden luukun periaate" Luodaan poikkihallinnollisen yhteistyön mahdollistavat rakenteet.		Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	

Asiakaslähtöisyys Jokaisen asiakasyhteydenoton ja päätöksenteon jälkeen kysytään, tuliko asiakas autetuksi. Ja mietitään asiakkaan kanssa yhdessä ratkaisua, jos asiakkaan avuntarpeeseen ei ole vastattu. Palautteen antamiseen kannustetaan. Viedään asiakastyössä esille tulevia kehittämistarpeita aktiivisesti eteenpäin.	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	
Neuvonta Neuvonnan määrän lisäksi olisi tärkeää arvioida neuvonnan laatua. Kuinka kattavasti asiakkaan kysymykseen vastataan ja kerrotaanko kaikista vaihtoehtoisista palveluista.	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	
Avoimuuden lisääminen Avoimuuden lisäämistä päätöksenteon valmistelussa. Asiakkaat otetaan mukaan palvelujen suunnitteluun. Myös säästötoimenpiteet avataan keskustelulle. Edelleen vammaisille henkilöille keskeisiin palveluihin tehdään muutoksia kuulematta asiakkaita.	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	

9. Yhteenveto

Vammaisasiamiehen tehtävänä on edistää vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta muihin kuntalaisiin nähden, palvelujen ja ympäristön soveltuvuutta kaikille sekä tarvittavien erityispalvelujen saatavuutta. Vammaisasiamies saa vammaisneuvostotyön kautta, asiakkailta ja kaupungin organisaatiosta työryhmien ja hankkeiden kautta tietoa palvelujen toimivuudesta ja ympäristön soveltuvuudesta vammaisille henkilöille. Tämän tiedon pohjalta katsaukseen on koottu kehittämisehdotuksia toteutettavaksi toimintayksiköissä. Osa kehittämisehdotuksista on ollut esillä jo aiemmissakin vammaisasiamiehen katsauksissa.

Vammaispoliittinen ohjelma on keskeinen työkalu saada toimiva arki kaikille ja vammaiset henkilöt yhdenvertaisiksi muihin kuntalaisiin nähden. Tässä on vielä paljon tehtävää. Vammaispoliittisen ohjelman yhtenä keskeisenä toimenpiteenä on viedä vammaisten henkilöiden toimivan arjen edellytysten toteutuminen kaupungin strategiatavoitteeksi.

Vammaisneuvostotyö keskittyi vammaisten henkilöiden lakisääteisten palvelujen turvaamiseen ja siihen, että syksyllä uudistetun vammaispalvelulain mukaiset palvelut toteutuisivat lakisääteisesti. Henkilökohtaisesta avusta tuli subjektiivinen oikeus vaikeavammaisille henkilöille. Lain soveltaminen on herättänyt kysymyksiä, koska se on näyttää rajaavan osan vaikeavammaisista henkilöistä henkilökohtaisen avun ulkopuolelle.

Viime vuoden säästötoimenpiteet kohdistuivat paljon vammaisiin henkilöihin, jotka ovat usein kaikkein heikoimmassa asemassa olevia. Vammaiset henkilöt kuuluvat syrjäytymisen riskiryhmään ja esteitä ei voida lisätä vaan päinvastoin esteitä tulee poistaa. Vammaisten henkilöiden kuten muidenkin kuntalaisten tulee voida luottaa niiden palvelujen jatkuvuuteen, jotka ovat vaikuttavat suoraan heidän ja heidän omaistensa

jaksamiseen ja arjen sujumiseen. Hyvin vaikeaan tilanteeseen joutuivat myös vammaisten lasten perheet, joiden kohdalla säästötoimenpiteet vaikuttivat useisiin palveluihin, joiden varaan arki rakentui.

Omaishoidon tuen sopimusten yksipuolisista irtisanomisista tuli palautetta runsaasti. Uusien sopimusten tekeminen sitoi työntekijöiden resursseja lakisääteiseltä asiakastyöltä ja menettely oli organisaatiolähtöinen.

Säästötoimenpiteet vaaransivat myös subjektiivisten oikeuksien toteutumisen. Työntekijöiden rekrytointikielto vähensi avustajapalvelua kouluissa, mikä heikensi vammaisten lasten oikeutta opetukseen ja oppimiseen, koska tarvittavat avustaja- ja tulkitsemispalvelut ovat perusedellytyksiä opetukseen osallistumiselle.

Neuvontatyö, palveluohjaus ja poikkihallinnollinen yhteistyö ovat hyvin merkittävässä asemassa nykyisessä monimutkaisessa palvelujärjestelmässä. Asiakkaalle oikeaan aikaan annettu tieto palvelusta voi vaikuttaa merkittävästi asiakkaan selviytymiseen arjessa. On tärkeää tunnistaa myös pidempikestoisen palveluohjauksen tarve ja varata riittävät resurssit palveluohjauksen toteuttamiselle.

Poikkihallinnollisella yhteistyöllä tulee näkyväksi toiminnan muutosten vaikutukset toisiin palveluyksiköihin ja sitä kautta kuntalaisiin. Säästö yhdessä yksikössä voi olla lisäkustannus toisessa ja lisää asiakkaalle asiointitahojen määrää.

Vammaisasiamiehen kehittämishankkeista saamien kokemusten mukaan poikkihallinnollinen yhteistyö ja verkostoituminen lisääntyivät jossain määrin viime vuoden aikana, mutta sitä tulee edelleen kehittää ja laatia yhteistyön mahdollistavat rakenteet ja menettelyt. Kehittämishankkeet tuovat olemassa olevia kehittämistarpeita näkyviksi sekä synnyttävät uusia ratkaisuja ja hyviä käytäntöjä. Kehittämishankkeissa luotuja hyviä käytäntöjä ja malleja tulee nykyistä vahvemmin viedä perustyöhön.

Liite 1

Vammaisasiamiehen tulleet asiakaspalautteet ja neuvonta-yhteydenotot v. 2009

Asiakaspalautteet		
Palvelu/toiminto	**Aiheet**	**Määrä**
Palvelusuunnitelma, kuntoutussuunnitelma	- palvelusuunnitelmaan ei kirjattu kaikkia asiakkaan esittämiä tarpeita - palvelusuunnitelmaa ei ole asiakkaan pyynnöstä huolimatta tehty	10
Kuljetuspalvelut	- puhelujen hinta nostaa omavastuuta - puhelujen hinnasta tiedotettava asiakkaita - kuljetuspalvelun myöntämiskriteerit eivät huomioi riittävästi ulospäin näkymättömiä vammoja - vakiotaksin kriteerit näkyvämmäksi ja tietoa kuinka haetaan - kuljettaja ei tiedä kuinka toimia kyytejä yhdistettäessä	25
Asuminen	- palveluasumiseen kuuluvien palvelujen saamisen puutteet mm. asukkaan asioiden hoitamisessa avustaminen - sopivan asumisyksikön löytyminen - kotihoidon työntekijöiden vaihtuvuus kaupungilla ja yrityksestä - työntekijöiden vastuu asukkaan voinnin seuraamisesta asumisyksikössä - ostopalvelusopimuksen noudattamisen puutteet - avun saamisen puutteet - asunnon saaminen oman asunnon remontin ajaksi	49
Henkilökohtainen apu	- avustajalle ei makseta työnantajan ilmoittamista työtunneista - avustajien toimivan työterveyshuollon puuttuminen - avustajan löytämisen ja rekrytoinnin ongelmat ja avustajavälityksen puuttuminen - avustajan sijaisen löytämisen ongelmat - omaisten tehtäväksi jää löytää ja palkata avustaja - avustajanpäätöstä ei saanut vammaisille lapselle - avustajalla ei ole koulutusta tehtävään	33
Asunnon muutostyöt	- asiakkaan vastuulle jää tarkistaa onko asunnon muutostyö toteutunut tilauksen mukaan ja virheettömästi	5
Apuvälineet ja maksuttomat hoitovälineet	- kielteinen päätös pyörätuolihakemukseen - maksuttomina hoitovälineinä ei myönnetty tarvittavia käsineitä ja voiteita	2
Omaishoidon tuki	- lääkärinlausunto jätettiin huomioimatta omaishoidon tuen päätöstä tehtäessä - tarvittavien asiantuntijoiden tietämyksen hyödyntäminen päätöksenteossa - asiakasta pitäisi kuulla jaostossa asiakkaan niin	32

	halutessa - omaishoitajasopimuksen irtisanominen ja omaishoidon tuen saamisen kriteereiden kiristäminen toimintaohjeessa - omaishoitajan vapaiden toteuttamiseen ei ole löytynyt asiakkaan tarpeidenmukaista tapaa	
Lapsiperheiden perhehoito	- perhehoidon saamisen puutteet, liian lyhyt kestoinen tarpeeseen nähden, ei saa iltaisin ja viikonloppuisin ja kohdennettu alle kouluikäisten lasten perheille - perhehoidosta vaikea saada tietoa	7
Tilapäishoito, loma-ajanhoito	- tarvittavaa tilapäishoitoa ei myönnetty - tilapäishoidossa ei järjestetä toimintaa - loma-ajanhoidon saaminen	9
Päivätoiminta	- vammaisille nuorille sopivaa päivätoimintaa ei ole saatavilla	3
Kuntoutus ja terapiat	- lymfaterapiaa ei myönnetty, vaikka tarvetta on ja aikaisemmin on myönnetty - terapioiden hakemisen epäselvyys ja yksilöterapioiden vähentäminen -	5
Opetus	- lopettaneen koulunkäyntiavustajan tilalle ei saanut sijaista rekrytointikiellon vuoksi - oppilaan tarpeita ei huomioitu, apua saa sen mukaan miten paljon ”pitää ääntä” - koulukiusaamiseen ei puututtu - tiedonsaanti peruskoulun jälkeisistä opiskelumahdollisuuksista - kuljetuspalvelun saaminen koulussa tehtäviin opintokäynteihin	8
Työllistyminen	- vammainen nuori tarvitsee työvalmentajan auttamaan työllistymisessä - työvoimatoimistosta ei saanut apua, josta olisi ollut hyötyä vammaisen nuoren työllistymisessä	5
Tiedonsaanti	- suomenkielisellä ja ruotsinkielisellä viittomakielellä tiedottamista Espoon internet-sivuilla	2
Esteetön ympäristö	- uimahalliin hankala kulku raskaan oven vuoksi - reunakivi tontilta tielle estää pyörätuolilla ja rollaattorilla kulun - inva-autopaikan saaminen - apuvälineiden tarvitsemaa tilaa ei ole huomioitu asumisyksikön huoneiden koossa - induktiosilmukan puuttuminen julkisista tiloista	10
		Yhteensä 204

Neuvonta	
Palvelu/toiminto	**Määrä**
- kuka on oman asuinalueen sosiaalityöntekijä - miten saa tietoa palveluista jos ei ole internetin käyttömahdollisuutta - miten saa palvelusuunnitelman - mitä asioita kirjataan palvelusuunnitelmaan - kuljetuspalvelun omavastuiden määräytyminen - miten saa apua kotiin vammaisille henkilölle - asumisyksiköt Espoossa - henkilökohtaisen avustajan löytäminen - vakiotaksin hakeminen - mistä löytää tilapäisen esteettömän asunnon kun asunnossa on remontti	
	Yhteensä 57

Liite 2

EHDOTETAAN TOIMENPITEIKSI ESPOON VAMMAISPOLIITTISEN OHJELMAN TOIMENPIDESUUNNITEMAAN			
TARVE-ALUE	**TOIMENPIDE-EHDOTUKSET**	**KOSKEE SEURAAVIA TAHOJA**	**TOTEUTUMISEN SEURANTA**
Strategia	Vammaisten henkilöiden toimivan arjen mahdollistaminen viedään strategiatavoitteeksi	Kaikki toimialat, kh ja kv	
Poikkihallinnollinen yhteistyö	Poikkihallinnollisen ja verkostotyön kehittäminen niin, että toiminta lähtee asiakkaan tarpeesta, niin että asiakkaan asian ratkaisemiseksi löydetään tarkoituksenmukainen yhteistyö ja ylitetään sektorirajat eli ns. "yhden luukun periaate" Luodaan poikkihallinnollisen yhteistyön mahdollistavat rakenteet.	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	
Kaikille soveltuvat palvelut	Vammaisten henkilöiden tarpeet huomioidaan palveluverkon suunnittelussa ja toteutuksessa	Sosiaali- ja terveystoimi Sivistystoimi Tekninen ja ympäristötoimi	
Kaupungin vuokra-asuntojen esteettömyys Inva-asunnot (146 kpl) Invavaraus-asunnot (98 kpl)	Esteettömyyskriteereiden laatiminen inva-asuntoihin ja vuokra-asuntoihin Inva-asunnon tarpeen kirjaaminen palvelusuun-nitelmaan Asuntojen kunnon määritys ja tarkistus Asuntojen välityksen koordinointi Asunnoista tiedottaminen mm. internetissä	Espoon Kruunu Vuokra-asuntotoimisto Vammaispalvelut	