



**Henkilökohtaisen avun työnantajamallin toteutuminen  
Yhteenveto kyselyn tuloksista  
2015**

**Kristiina Alppivuori**

**Espoon kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi**

## SISÄLTÖ

Johdanto	3
1. Vastaajien taustatiedot sekä halukkuus toimia työnantajana	3
2. Työnantajana ja työnjohtajana toimiminen - koonti monivalintakysymyksistä	4
3. Työnantajana ja työnjohtajana toimiminen - koonti laadullisista vastauksista	8
4. Työnantajana toimimisen helpottaminen - toiveita ja kehittämisehdotuksia	14
5. Neuvonta-, ohjaus- ja tietotarpeet	17
6. Toiveet henkilökohtaisen avun järjestämisen vaihtoehtoiksi	18
7. Pohdintaa	20
LÄHTEET	22
LIITE 1. Työnantajamallin ongelmia ja haasteita sekä niiden perusteluja: A) Eri julkaisujen tuloksia (lainaukset)	25
LIITE 2. Työnantajamallin ongelmia ja haasteita sekä niiden perusteluja: B) Koontia työnantajamallin erilaisista ongelmista ja haasteista eri julkaisujen pohjalta	27
LIITE 3. Toiveita, ehdotuksia ja perusteluja työnantajamallin toimivuuden parantamiseksi	30

## Johdanto

Espoon vammaispalveluissa halutaan kehittää henkilökohtaisen avun järjestämisen toimintakäytäntöjä asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Kehittämistyön pohjaksi ja tiedon saamiseksi toteutettiin keväällä 2015 lomakekysely henkilökohtaisen avun työnantajamallia käyttäville asiakkaille.

Espoossa on käytössä kolme järjestämistapaa: 1) työnantajamalli, jossa vammaisen henkilö toimii avustajan työnantajana, 2) palveluseteli, jossa vammaisen henkilö itse valitsee ja tilaa tarvitsemansa avun toteuttajan kaupungin hyväksymistä palvelusetelituottajista, 3) ostopalvelu, jossa kaupunki valitsee palveluntuottajan ja tilaa henkilökohtaisen avun vammaiselle henkilölle.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia ja käsityksiä työnantajana toimimisesta sekä mallin kehittämisestä. Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden kokemuksia henkilökohtaisen avun hakemisesta ja päätöksenteosta, työnantajana ja työnjohtajana toimimisesta sekä ohjauksen ja neuvonnan saamisesta. Lisäksi selvitettiin vastaajien ohjaus-, neuvonta- ja tietotarpeita, ehdotuksia ja toiveita työnantajana toimimisen helpottamiseksi sekä erilaisiksi henkilökohtaisen avun järjestämisvaihtoehdoiksi.

Lomake lähetettiin 400 asiakkaalle ja vastauksia saatiin 188. Vastausprosentti oli 47. Lomake laadittiin työryhmässä ja sen laatimisessa käytettiin apuna muita aihetta koskevia tutkimuksia. Lomakkeessa oli 30 monivalinta- ja laadullista kysymystä.

Vammaispalvelujen käyttöön laadittiin viiden Power Point -esityksen sarja. Tässä esitetään yhteenveto kyselyn keskeisistä tuloksista. Yhteenveto etenee niin, että ensin esitetään kyselyn monivalintakysymysten tulokset ja sen jälkeen avointen kysymysten laadullinen aineisto. Lopussa arvioidaan ja pohditaan tuloksia sekä tarkastellaan niiden yhteyttä muiden tutkimusten tuloksiin. Muiden tutkimusten havaintoja tarkastellaan liitteissä 1 ja 2.

## 1. Vastaajien taustatiedot sekä halukkuus toimia työnantajana

Enemmistö vastaajista on naisia (59 %), suomenkielisiä (88 %) ja 18 - 64 -vuotiaita (70 %). 7 % vastaajista on ruotsinkielisiä ja 5 % joko arabian, kroatian, albanian, venäjän, viron, kurdin tai viittomakielisiä. Alaikäisiä on 8 % ja eläkeikäisiä 22 % vastaajista.

Alle puolet vastaajista (44 %) vastasi kyselyyn itse. Noin kolmasosa vastasi avustettuna ja joka viidennessä vastauksessa omainen tai läheinen toimi vastaajana.

Suurin osa vastaajista (59 %) asuu itsenäisesti omassa asunnossa. Osa asuu lapsuudenkodissa perheen kanssa, osa yhdessä puolison ja/tai lasten kanssa ja osa asumisyksikössä omassa asunnossa. Muutama vastaaja asuu ryhmäkodissa omassa huoneessa. Noin puolella vastaajista ei ole käytössään muita tukimuotoja kuin henkilökohtainen avustaja. Kotihoidontuki tai omaishoidontuki on lisänä reilulla kolmasosalla.

Enemmistöllä vastaajista (60 %) on käytössään yksi avustaja. Viidesosa käyttää kahta avustajaa. Vain pienellä osalla vastaajista on käytössään enemmän avustajia. Muutamalla vastaajalla ei ole tällä hetkellä avustajaa. Suurin osa avustajista (81 %) on tuntipalkkaisia.

Pääosa vastaajista (80 %) on saanut henkilökohtaisen avustajan päätöksen viimeisen kymmenen vuoden aikana. Noin puolet vastaajista on saanut päätöksen sen jälkeen, kun henkilökohtaisesta avusta tuli subjektiivinen oikeus vuonna 2009. Lähes puolet vastaajista on käyttänyt henkilökohtaista avustajaa vähemmän kuin viisi vuotta. Noin kolmasosalla on 5-10 -vuoden ja noin viidesosalla yli 10 -vuoden kokemus avustajan käytöstä.

Enemmistölle vastaajista (66 %) on myönnetty alle 91 avustustuntia kuukaudessa. Noin viidesosalle tunteja on myönnetty 91 - 180 ja noin kymmenesosalle tätä enemmän. Avustajan käyttö on varsin lähellä myönnettyä tuntimäärää.

Enemmistö eli 70 % vastaajista (N= 124) toimii työnantajana omasta päätöksestään. Kolmasosa vastaajista (N=53) arvioi, että ei toimi työnantajana omasta päätöksestään. He ovat työnantajana vain, koska ei annettu muita vaihtoehtoja tai mahdollisuuksia, muista malleista ei kerrottu tai mielipidettä ei kysytty.

## 2. Työnantajana ja työnjohtajana toimiminen - koonti monivalintakysymyksistä

Tässä luvussa tarkastellaan monivalintakysymysten tuloksia, koskien henkilökohtaisen avun hakemista, vastaajien taitoja työnantajalle kuuluvissa tehtävissä, työnantajana ja työnjohtajana kohdattuja vaikeuksia ja onnistumisia, avustamiseen liittyvää päätöksentekoa, avustajan löytämistä ja pysymistä sekä työnantajana toimimista helpottavia tekijöitä ja toiveita vaihtoehtoisiksi järjestämismvaihtoehdoiksi. *Monivalintakysymysten asteikon tulkintaohje: Teemat 1-4: 1 (eri mieltä) - 5 (samaa mieltä), 1 (erittäin huonot taidot) - 5 (erittäin hyvät taidot), 1 (paljon vaikeuksia) - 3 (ei vaikeuksia).*

### Henkilökohtaisen avun hakeminen ja päätöksenteko

Suurin osa vastaajista (60 %) on tyytyväinen oman näkemyksen huomiointiin avun tarpeen arvioinnissa, henkilökohtaisen avun päätöksen riittävän nopeaan saantiin sekä kuulluksi tulemiseen. Noin neljäsosa vastaajista arvioi, ettei tullut kuulluksi riittävän hyvin ja noin viidesosalla on ollut vaikeuksia päätöksen saamisessa ja oman näkemyksen huomiointissa. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-5 vaihtelevat 3.6-3.8 välillä.

Vastaajien kokemukset henkilökohtaisen avun hakemisen helppoudesta ja oman mielipiteen huomioimisesta palvelun järjestämistavan osalta jakautuvat enemmän. Puolet vastaajista arvioi, että henkilökohtaisen avun päätöksen hakeminen oli helppoa ja palvelun järjestämistapaa koskeva mielipide huomioitiin hyvin. Noin kolmasosalla vastaajista on ollut ongelmia hakemisessa, eikä heidän mielipidettään järjestämistavan osalta huomioitu riittävästi. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-5 vaihtelevat 3.1–3.4 välillä.

Tyytymättömmimpiä ollaan henkilökohtaisen avun eri järjestämistapoja, taloudellista ja oikeudellista vastuuta sekä työnantajana toimimista koskevan tiedon saantiin. Noin puolet vastaajista on tyytymätön ja vain noin kolmasosa tyytyväinen saamansa tiedon riittävyteen. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-5 vaihtelevat 2.6–2.9 välillä.

Omasta päätöksestään työnantajana toimivat ovat selvästi tyytyväisempiä ja heillä on vähemmän vaikeuksia henkilökohtaisen avun hakemisen eri osa-alueilla. Niillä vastaajilla, jotka eivät toimi työnantajana omasta päätöksestään on suurempia vaikeuksia ja tyytymättömyys selvästi suurempaa. Erityisen suurta tyytymättömyys on tiedon saannissa, kuulluksi tulemisen kokemisessa sekä palvelun järjestämistä koskevan näkemyksen huomioimisessa. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-5 vaihtelevat tiedon saannin osalta 1,8 (ei) - 3,2 (kyllä) välillä. Kuulluksi tulemisen sekä oman näkemyksen huomioimisen kohdalla keskiarvot vaihtelevat 2.8 (ei) - 3.9 (kyllä) välillä. Henkilökohtaisen avun hakeminenkin on helpompaa, kun hakija itse haluaa toimia työnantajana.

### **Taidot työnantajalle kuuluvissa tehtävissä**

Suurin osa vastaajista (n. 70 %) hallitsee hyvin tai erinomaisesti avustajan perehdyttämiseen, työsuhteen solmimiseen ja työvuorojen suunnitteluun liittyvät tehtävät. Noin kolmasosalla vastaajista taidot ovat korkeintaan keskinkertaiset. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-5 vaihtelevat 3.7–3.9 välillä.

Avustajan rekrytoinnin osalta vaihtelu on jonkin verran suurempaa. Hyvät tai erinomaiset taidot omaa noin 60 % vastaajista ja korkeintaan keskinkertaiset taidot noin 40 % vastaajista. Omasta päätöksestä työnantajana toimivien taidot rekrytoinnissa ovat selvästi paremmat (ka. 3.8) kuin ei omasta päätöksestä työnantajana toimivilla (ka. 2.6).

Myös tapaturmavakuutuksen hankkimisessa ja vuosiloman suunnittelussa osaaminen jakautuu: puolella vastaajista on hyvät tai erinomaiset taidot ja puolella korkeintaan keskinkertaiset. Ei omasta päätöksestä työnantajana toimivilla on selvästi heikommat taidot molemmissa tehtävissä: tapaturmavakuutuksen hankkimisessa vastausten keskiarvo asteikolla 1-5 on 2.6 ja vuosiloman suunnittelussa 2.5.

Heikoimmin hallitaan työaikalainsäädäntöön ja avustajan lomauttamiseen liittyvät tehtävät sekä työsuhteen purkaminen ja avustajan työsuojelusta huolehtiminen. Suurimmalla osalla vastaajista on korkeintaan keskinkertaiset taidot näissä tehtävissä. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-5 vaihtelevat 2.9-3 välillä. Ei omasta päätöksestä työnantajana toimivilla on selvästi heikommat taidot kaikissa näissä tehtävissä: työaikalainsäädännön hallinnassa ja työsuhteen purkamisessa vastausten keskiarvo on 2.2, avustajan lomauttamisessa ja työsuojelusta huolehtimisessa 2.3.

### **Työnantajana kohdatut vaikeudet ja onnistumiset**

Suurin osa vastaajista (n. 70 %) selviytyy hyvin/ilman vaikeuksia avustajan haastattelemisesta, työsopimuksen ja työvuorosuunnitelman laatimisesta sekä palkanmaksutietojen toimittamisesta kaupungille. Noin neljäsosa vastaajista on kohdannut vaikeuksia näissä tehtävissä. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-3 vaihtelevat 2.6–2.7 välillä.

Hieman enemmän vaikeuksia on kohdattu avustajan lomauttamisessa, irtisanoutumisessa ja työsuhteen purkamisessa. Noin 30 % vastaajista on ollut vähintään jonkin verran vaikeuksia ja noin 40 % ei ole ollut vaikeuksia. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-3 vaihtelevat

2.3–2.4 välillä. Kokemukset avustajan lomauttamisesta ovat kuitenkin vähäiset, koska puolet vastaajista ei osaa sanoa. Myös työsuhteen purkamisen ja avustajan irtisanoutumisen kohdalla noin kolmasosa ei osaa sanoa mielipidettään.

Suurimmat vaikeudet ovat sijaisten ja sopivien avustajien löytämisessä. Suurella osalla vastaajista (n. 60 %) on ollut vähintään jonkin verran vaikeuksia sijaisen (ka.1.8) ja sopivan avustajan löytämisessä (ka.2.1). Myös työterveyshuoltosopimuksen laatiminen aiheuttaa monille (41 %) vähintään jonkin verran vaikeuksia.

Ei omasta päätöksestä työnantajana toimivilla on jonkin verran suurempia vaikeuksia kaikissa tehtävissä.

### **Työnjohtajana kohdatut vaikeudet ja onnistumiset**

Suuresta osasta työnjohtajan tehtäviä selviydytään hyvin. Suurin osa (n. 70 %) vastaajista selviytyy hyvin avustajan perehdyttämisestä työtehtäviin, työtehtävien määrittelystä, avustajan ja työnantajan roolien määrittelystä sekä yhteistyön sujumisesta avustajan kanssa. Myös itsemääräämisoikeuden ja avustajan vaitiolovelvollisuuden arvioidaan toteutuvan hyvin. Vaikeuksia on ollut reilulla viidesosalla vastaajista. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-3 vaihtelevat 2.7–2.8 välillä.

Hieman suurempia vaikeuksia on ollut avustajien pysymisessä, avustajien neuvonnassa ja opastuksessa työsuhteeseen liittyvissä asioissa sekä avustajien suoriutumisessa työtehtävistä. Noin kolmasosalla vastaajista on ollut vähintään jonkin verran vaikeuksia näissä asioissa tai tehtävissä. Suurin osa vastaajista (n. 60 %) selviytyy kuitenkin ilman vaikeuksia. Vastausten keskiarvot asteikolla 1-3 vaihtelevat 2.5–2.6 välillä.

Eniten vaikeuksia on ollut avun saannissa tarvittavina aikoina. Vastaajien kokemukset tarpeen mukaisesta avun saannista jakautuvat kahtia: 47 % vastaajista on ollut ainakin jonkin verran vaikeuksia ja 48 % on selvinnyt ilman vaikeuksia. Vastausten keskiarvo asteikolla 1-3 on 2.4.

Ei omasta päätöksestä työnantajana toimivilla on jonkin verran suurempia vaikeuksia kaikissa tehtävissä. Suurimpia vaikeudet ovat työsuhteasioita koskevan neuvonnan ja ohjauksen toteuttamisessa, jossa vastausten keskiarvo on 2.1.

### **Avustamiseen liittyvä päätöksenteko ja koettu itsenäisyyden aste**

Itsenäinen päätöksenteko ja toiminta on yleisintä päivän kulun ja työn sisällön määrittelyssä sekä avustajan perehdyttämisessä. Hieman yli puolet vastaajista perehdyttää itse avustajansa sekä päättää siitä, mitä tehdään ja minne mennään. Noin kolmasosa vastaajista tarvitsee joko omaisen/läheisen tai jonkun muun tahon apua perehdyttämisessä ja työn sisällön määrittelyssä. Yhdessä avustajan kanssa päivän kulun määrittelee 30 % vastaajista.

Avustajan rekrytoinnin osalta vastaajien tilanne vaihtelee: osa (46 %) rekrytoi avustajansa itsenäisesti ja osa (43 %) tarvitsee siinä joko omaisen/läheisen tai jonkun muun tahon apua.

Omaisien ja läheisten merkitys tai rooli rekrytoinnissa on selvästi suurempi niillä vastaajilla, jotka eivät toimi työnantajana omasta päätöksestään.

Hieman alle puolet vastaajista hoitaa työsopimuksen allekirjoittamisen ja avustajan työtapojen määrittelyn itsenäisesti. Noin 30 % tarvitsee omaisen/läheisen tai jonkun muun tahon apua ja noin viidesosa suorittaa tehtävät yhdessä avustajan kanssa.

Työaikojen määrittelyssä ollaan riippuvaisimpia avustajan tilanteesta: 40 % vastaajista määrittelee avustajan työajat yhdessä avustajan kanssa ja vain 36 % päättää niistä itsenäisesti. Noin viidesosalla työajoista päättää omaisen/läheisen tai jokin muu auttajataho.

### **Avustajan löytämistä ja pysymistä helpottavat keinot**

Avustajien palkan korottaminen, ammatin arvostuksen ja tunnettavuuden lisääminen, avustajavälitys ja kokoaikaisen työn mahdollisuudet nähdään tärkeimmiksi keinoiksi avustajien löytämisen ja pysymisen helpottamisessa. Suurin osa (71–91 %) vastaajista arvioi, että niillä on joko paljon tai ainakin jonkin verran vaikutusta. Viidesosa vastaajista ei ole varma kokoaikaisen työn mahdollisuuksien tarjoamisen ja avustajavälityksen merkityksestä.

Myös avustajien kouluttamisesta ja työnohjauksesta on suurimman osan (67–74 %) vastaajista mukaan vähintään jonkin verran hyötyä. Ei vaikutusta vastausten osuudet ovat työnohjauksen ja koulutuksen kohdalla vaihtoehtoista korkeimmat, jääden kuitenkin 12 %.

Yli puolet vastaajista arvioi, että myös työehtosopimuksen noudattamisesta kaikkien avustajien kohdalla olisi hyötyä avustajien löytämisessä ja pysymisessä. Kolmasosa ei osaa sanoa mielipidettään ja kymmenesosa ei usko menetelmän hyötyyn.

### **Työnantajana toimimista helpottavat keinot**

Henkilökohtainen neuvonta sekä kirjallinen ohjeistus nähdään hyödyllisimmiksi ja suosituimmiksi keinoiksi työnantajana toimimisen helpottamisessa. Suurin osa (n. 80 %) vastaajista arvioi, että henkilökohtainen neuvonta ja kirjallinen ohjeistus helpottaisivat työnantajana toimimista paljon tai jonkin verran. Hyvin pieni osa vastaajista arvioi, että menetelmistä ei ole hyötyä.

Myös puhelinneuvonta, Heta -liitosta tiedottaminen, koulutus sekä hakemusten, päätösten ja ohjeiden saaminen omalla ja/tai selkokielellä on tärkeää työnantajana toimimiselle. Suurin osa (n. 70 %) vastaajista arvioi, että nämä keinot helpottaisivat työnantajana toimimista ainakin jonkin verran. Alle neljäsosa vastaajista arvioi, että menetelmistä ei olisi hyötyä.

Noin 60 % vastaajista arvioi, että vertaistuki helpottaisi työnantajana toimimista vähintään jonkin verran. Noin neljäkymmentä prosenttia vastaajista ei joko osaa sanoa tai ei usko menetelmästä olevan hyötyä.

Lakisääteisen tapaturmavakuutuksen ja työterveyshuollon sopimuksen ulkoistaminen helpottaisi monia. Hyödyn arviointi on kuitenkin vaikeampaa. Yli puolet vastaajista arvioi, että

ulkoistaminen helpottaisi työnantajana toimista vähintään jonkin verran. En osaa sanoa -vastausten osuudet ovat kuitenkin melko korkeita (25–31 %). Alle viidesosa vastaajista katsoo, että ulkoistuksesta ei olisi hyötyä.

Noin puolet vastaajista arvioi, että palvelupiste, vammaispalvelujen osallistuminen avustajan rekrytointiin sekä opetusvideon käyttö helpottaisivat työnantajana toimimista vähintään jonkin verran. Hyödyn arviointi on kuitenkin vaikeampaa, eivätkä nämä menetelmät sovi kaikille. Ei helpottaisi -vastausten osuudet ovat opetusvideon ja vammaispalvelujen rekrytointiin osallistumisen kohdalla annetuista vaihtoehdoista korkeimmat (n. 30 %). Myös en osaa sanoa -vastausten osuudet ovat melko korkeita (17–24 %).

### **Toiveet henkilökohtaisen avun vaihtoehtoisiksi järjestämismalleiksi**

Vastaajilta kysyttiin haluaisivatko he, että henkilökohtaisen avun palvelu järjestettäisiin jollakin toisella tavalla. Vastaukset jakautuvat seuraavasti: tuettu työsuhde -palvelu (41 %), ostopalvelu (39 %), palveluseteli (33 %), työntekijän vuokraus (25 %), jokin muu malli (22 %). Jokin muu malli -vastauksissa korostui vastaajien halu pitää nykyinen työnantajamalli joko sellaisenaan tai parannettuna.

### **3. Työnantajana ja työnjohtajana toimiminen - koonti laadullisista vastauksista**

Monivalintakysymysten lisäksi vastaajia pyydettiin kertomaan vapaasti omista käsityksistään ja kokemuksistaan työnantajamallin osalta. Tässä luvussa esitetään laadullisten vastausten tulokset, koskien henkilökohtaisen avun hakemista, työnantajana ja työnjohtajana toimimista, ohjauksen ja neuvonnan riittävyttä ja tietotarpeita sekä toiveita henkilökohtaisen avun järjestämisen vaihtoehtoiksi. Vastauksia saatiin 66–130 kysymystä kohti.

Laadullinen aineisto kuvaa vain osan vastaajista käsityksiä ja kokemuksia. Tarkoituksena ei siis ole yleistää, vaan nostaa esille ja kuvata vastaajille tärkeitä asioita ja kokemuksia: ongelmia, iloja, toiveita ja kehittämistarpeita.

#### **Millä keinoilla avun tarvetta ja toimintakykyä pitäisi arvioida**

Henkilökohtaisen avun tarpeen ja toimintakyvyn arvioinnissa on käytetty yleisimmin palvelusuunnitelmaa (67 %), haastattelua (51 %) ja terapeuttien/lääkärinlausuntoja (47 %). Avustajapäiväkirjaa, toimintakykymittaria tai puhelinkeskustelua käytettiin vain pienen osan kohdalla. Vastaajat (N=130) esittävät ja toivovat monipuolisempia keinoja.



Avun tarvetta pitäisi arvioida seuraavilla keinoilla

- haastatteluin, keskusteluin, kuuntelemalla avustettavaa ja hänen läheistään
- mahdollisimman monipuolisesti, kokonaisuus kartoittamalla, erilaisin menetelmin
- henkilökohtaisen avuntarpeen, toimintakyvyn ja vamman laadun pohjalta
- kotikäynnillä, seuraamalla ja arvioimalla arjen sujuvuutta ja toimintoja, tutustumalla asiakkaan olosuhteisiin kotona
- lääkärien ja/tai terapeuttien ja/tai sosiaalityön asiantuntijalausuntojen perusteella
- palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä / palvelusuunnitelman keinoin
- pitämällä avustajapäiväkirjaa tai päiväkirjaa
- ei liian monivaiheisesti tai liian monin menetelmin/usein todistuksin
- pitääkö arvioida, koska kaikilla vammaisilla on oikeus avustajaan

Osa vastaajista mainitsi vain yhden tai kaksi arviointikeinoa ja osa katsoi, että avun tarvetta tulisi selvittää erilaisin menetelmin ja mahdollisimman monipuolisesti huomioiden avustettavan avun tarpeet, toimintakyky ja vamman laatu sekä elämänkokonaisuus ja elämäkokemukset. Joidenkin mukaan arvioinnissa on kuitenkin vältettävä liikaa monivaiheisuutta ja byrokratiaa, esimerkiksi sitä, että vaaditaan useita haastatteluja tai todistuksia eri tahoilta.

Suosituimmiksi arviointikeinoiksi nähdään haastattelu ja keskustelu sekä avustettavan ja hänen läheistensä kuuntelu. Osa toivoo myös kotikäyntejä, terapeuttien, lääkärin ja/tai sosiaalialan asiantuntijoiden lausuntojen ja palvelusuunnitelman käyttämistä, päiväkirjan pitämistä asioiden kirjaamiseksi tai erilaisia kokeiluja. Joidenkin mukaan nyt käytössä olevat keinot (palvelusuunnitelma, haastattelu ja lausunnot) riittävät.

Vastauksissa korostuu keskustelun sekä avustettavan ja hänen läheistensä kuuntelun ja mielipiteen huomioimisen merkitys. Lähtökohtana tulee olla asiakkaan ja hänen läheistensä kokemukset, toiveet ja tarpeet. Oleellista on huomioida hakijan todelliset avuntarpeet, toimintakyky ja kunto sekä arjesta selviytyminen eri tilanteissa, myös tulevaisuus huomioiden.

Henkilökohtaisen avun tarpeen arvioimiseksi on tärkeää ymmärtää myös asiakkaan arjen olosuhteet sekä avun tarve niissä toimintaympäristöissä, jossa asiakas elää ja toimii. Osa toivoi sosiaalityöntekijöiden tulevan kotikäynnille tutustumaan avun hakijan olosuhteisiin, seuraamaan arjen toimintoja ja kuulemaan avun tarpeista. Aikaa tarkastelulle on oltava riittävästi.

### **Kokemuksia henkilökohtaisen avun hakemisesta ja päätöksenteosta**

Vaikka monivalintakysymyksistä näkyy, että varsin moni on tyytyväinen saamaansa palveluun, antoi vain pieni osa vastaajista myönteistä palautetta tässä yhteydessä. Suurella osalla vastaajista on ollut erilaisia vaikeuksia ja osan kokemukset vaihtelevat. Vain pieni osa vastaajista kertoo onnistumisen kokemuksistaan tai tyytyväisyydestään.

Vastauksissa kuvataan omia kokemuksia henkilökohtaisen avun hakemisen ja päätöksenteon prosessista: päätöksen saamisen nopeudesta, hakemisen sujuvuudesta ja helppoudesta, kohtelusta, ohjeiden, informaation ja avun saannin riittävydestä, kuulluksi tulemisesta, myönnettyjen avustajatuntien riittävydestä sekä myönnetyn henkilökohtaisen avun kestosta. Vastauksia saatiin yhteensä 93.

Kriittistä palautetta annetaan erityisesti päätöksenteon hitaudesta ja yhteyden saamisen ongelmista, avun hakemisen vaikeudesta ja monimutkaisuudesta sekä työntekijöiden toimintavoista ja kielestä.

Osa vastaajista kertoo, että avun hakeminen ja päätöksen saaminen kesti liian kauan, yhteydenottoihin ja kysymyksiin ei aina vastattu ja vastausten perään sai soitella. Päätöksen saamisen tulisi olla nopeampaa ja sujuvampaa sekä päätöksenteon joustavampaa erityisesti harrastusten, leirien ja lomien kohdalla. Palvelusetelipäätöksiä on nyt hyvin vaikea saada akuuttiin avuntarpeeseen.

Avun hakemista ja erityisesti lomakkeiden täyttämistä kuvataan vaikeaksi, monimutkaiseksi ja byrokraattiseksi. Joku totesi, että virkailijat myös käyttävät kieltä, jota on vaikea käsittää. Hakemisen kynnyks voi olla korkea varsinkin joidenkin yksinäisten ja vanhempien ihmisten kohdalla. Avun tarvetta on lisäksi jouduttu perustelemaan monella tavalla ja selvityksellä, vaikka toimintakyky on todettu riittämättömäksi ja avun tarve on ilmeinen. Tällöin ”pitäisi riittää, että vain kerron mihin tarvitsen apua”.

Päätöksen saaminen on myös vaihdellut kovasti eri aikoina ja joillakin vasta uuden sosiaalityöntekijän myötä tarve ymmärrettiin ja päätös saatiin. Päätöksen saamisen arvioitiin riippuvan liikaa yksittäisen sosiaalityöntekijän näkemyksestä ja kannanotosta.

Moni katsoo, että heille olisi pitänyt antaa enemmän konkreettista apua, tukea ja tietoa asioista jo alussa. Apua ja tietoa pitää saada ilman, että sitä joutuu vaatimaan. Tietoa olisi tarvittu työnantajavelvollisuuksista, avustajan hakemisesta ja avustajan työhön liittyvistä asioista sekä muista henkilökohtaisen avun malleista ja päätöksenteosta. Tietoa olisi kaivattu myös vammaisen oikeudesta henkilökohtaiseen avustajaan sekä siitä miten, mistä ja keneltä henkilökohtaista apua haetaan ja mistä voi kysyä neuvoja. Ohjeet tulee myös päivittää lakien muuttuessa. Myös henkilökohtaisen avustajan saamiseen ja saamiskriteereihin tarvitaan selvyyttä.

Kuulluksi tulemisen kokemus vaihtelee. Osa kertoo, että ei tullut kuulluksi, toiveita ja mielipidettä ei huomioitu tai ”koin tulleen kuulluksi lopulta, kun asiasta oli taisteltu”. Joillakin kuulluksi tuleminen ja tarpeiden huomiointi on vaihdellut sosiaalityöntekijän mukaan. Vastauksissa toivotaankin asiakkaan äänen parempaa esille saamista sekä asiakkaan huomioimista paremmin yksilönä rinnastamatta muihin. Myös palvelun selkeyteen sekä työntekijöiden ystävällisyyteen ja ymmärtävyyteen pitäisi panostaa.

Osa vastaajista kritisoi avustuspäätösten tekemistä liian lyhyelle ajalle sekä sitä, että joka vuosi joutuu anomaan uudelleen henkilökohtaista avustajaa, vaikka kuntoutumista ei tapahdu, eikä terveydentila ole muuttunut. Samoja perusteluja pitää todistella vuodesta toiseen. Myös myönnettyjen avustajatuntien riittämättömyys sekä lisätuntien saamisen vaikeus harmittavat.

Muutama vastaaja kertoo olevansa kiitollinen ja tyytyväinen kaupungilta saamaansa neuvontaan, apuun ja kuulluksi tulemiseen. Joidenkin vastaajien mukaan myös hakeminen oli helppoa ja sujuvaa, tarpeet huomioitiin hyvin ja päätöksen sai nopeasti: ”... soitin Espoon vammaispalveluun... Yhdellä kertaa kaikki hoidettiin”.

## Kokemuksia työnantajana ja työnjohtajana toimimisesta

Laadulliset vastaukset, koskien työnantajana ja työnjohtajana toimimisen kokemuksia ovat pääosin kriittisiä tai sisältävät toiveita ja kehittämissuhteita vammaispalveluille. Pienempi osa vastaajista antaa myönteistä palautetta tai kertoo myönteisistä kokemuksistaan.

Vastauksissa kuvataan omia kokemuksia työnantajana ja työnjohtajana toimimisessa eri näkökulmista, avustajan ja sijaisen löytämisestä, valinnassa ja rekrytoinnissa onnistumisesta, avustajan työstä suoriutumista, pysymistä ja työhön sitoutumista sekä avun saantia tarvittavina aikoina. Vastauksia saatiin eri yhteyksissä yhteensä 112.

Osan mukaan työnantajamalli on liian raskas ja työläs vaikeavammaiselle tai sairaalle ihmiselle ja hänen omaiselleen. Työnantajana toimiminen on vastuullista ja vaativaa: työnantajuuteen sisältyy paljon velvoitteita, muistamista, tiedonhakua ja paperitöitä. Työnantajana toimiminen edellyttää oikeaa tietoa, jotta välttyttäisiin mahdollisilta seuraamuksilta tai riitatuksilta myöhemmin. Vastaajat kertovat kokeneensa tiedon puutetta, vaikeuksia, väsymistä ja suurta epävarmuutta erityisesti työnantajavelvoitteiden hoitamisessa ja työnantajavastuun kantamisessa sekä tiedon hakemisessa. Yksi vastaaja huomautti, että yrityksissä näitä asioita hoitavat yleensä näihin tehtäviin koulutetut ihmiset.

Myös osa omaisista näkee työnantajamallin itselleen suureksi taakaksi. Omaisilla ei välttämättä ole aikaa, voimia ja kykyjä hoitaa työnantajavelvoitteita. Omaisia tulisi avustaa ja tukea enemmän. Ryhmäkodissa asuvien kohdalla työnantajavastuu on jäänyt työntekijöille, joiden ”resursseilla työnantajamallia on mahdoton toteuttaa”.

Työnantajavelvoitteista vaikeimmaksi tai pelottavimmaksi nähdään avustajan irtisanominen ja lomauttaminen. Muutamalla vastaajalla on raskaita kokemuksia irtisanomisesta: esimerkiksi riitautus oikeudessa. Myös työterveyshuoltosopimuksen ja työsopimuksen laatimisessa sekä vakuutusasioissa on ollut ongelmia. Kaikilla ei ole riittävästi tietoa ja taitoa, jotta he pystyisivät hoitamaan näitä tehtäviä niin hyvin kuin pitäisi.

Muutama vastaaja arvioi, ettei pystyisi toimimaan työnantajana ilman läheisten tai asumisyksikön ohjaajien apua. Työhön liittyvä vastuu ja tehtävät ovat heille itselleen liian raskaita ja vaikeita. Tukea ja tietoa on saatu myös Heta -liitolta.

Joillakin pitkä kokemus työelämästä joko esimiehenä, työnantajana tai yrittäjänä on helpottanut tehtävän hoitamista. Muutama vastaaja toteaa, että heillä ei ole ollut ongelmia työnantajuudessa.

Vammaispalvelut saavat myös kiitosta. Osa kertoo saaneensa aina tarvittaessa neuvoja ja apua vammaispalveluilta. Apua on saatu myös avustajan esivalinnassa ja haastatteluissa sekä sairastuttaessa. Myös palkanmaksu hoituu hyvin. Vastauksissa tilannetta kommentoidaan muun muassa seuraavasti: ”Ohjaajalla on ollut näkemystä moniin konkreettisiin asioihin ja hän on kuunnellut surujani kunnioittavan lämpimästi”, ”Kiitos paljon”, ”Kiitos Espoon vammaispalvelun väki”.

## Kokemuksia avustajan ja sijaisen löytämisestä

Avustajan ja sijaisen löytämistä kuvaavissa vastauksissa kommentoitiin avustajan löytämisessä ja valinnassa onnistumista ja koettuja vaikeuksia, avustajan suoriutumista työtehtävistä, hyvän avustajan ominaisuuksia sekä sijaisen löytämiseen ja spontaaniin avuntarpeeseen liittyviä ongelmia.

Osa kertoo onnistuneensa hyvin avustajien hakemisessa ja on erittäin tyytyväinen avustajansa työskentelyyn. Avustajaksi on löytynyt tunnollinen, täsmällinen, rehellinen, siisti, motivoitunut, luotettava, kiva, ripeä ja aikaansaava henkilö tai todellinen helmi. Oleellista on henkinen synkkaaminen avustajan ja työnantajan välillä. Jotkut kertovat, että heillä on ollut yksi ja sama avustaja koko ajan tai useita vuosia.

Osalla avustajien sopivuus ja luotettavuus on vaihdellut erittäin hyvistä - erittäin huonoihin tai luotettavista ja kyvykkäistä - epävakaisiin, epäluotettaviin ja avustajan työhön kykenevämmättömiin. Ongelmina joidenkin avustajien kohdalla on ollut myös kokemattomuus, epämiellyttävyyttä tai henkilökohtaiset ongelmat, töiden valikointi, sopimuksista ja työajoista lipsuminen, poissaolot sekä vaitiolovelvollisuuden rikkominen. On myös avustajia, jotka eivät ymmärrä suomalaisia työaikasääntöjä tai, joilla on vääriä odotuksia työstä, työtehtävistä ja työnantajan oikeuksista.

Avustajien rekrytointi voi olla rankka, vaikea tai jopa pelottava kokemus. Muutama vastaaja kertoo uhkaavista tilanteista rekrytoinnissa. Jotkut myös arastelevat hakea avustajaa, koska pelkäävät epäonnistuvansa valinnassa. Myös tietyt sairaudet ja vammat, kuten sokeus tai puhevaikeudet, vaikeuttavat merkittävästi avustajan hakemista. Osa kertoo tarvitsevänsä apua hakemusten täyttämiseksi, työnhakuilmoituksen laatimisessa, avustajan haastattelussa, valinnassa ja palkkaamisessa.

Melko moni kertoo vastauksissaan vaikeuksista sopivan avustajan löytämisessä. Vaikeuksia on ollut erityisesti miespuolisten avustajien löytämisessä sekä siinä, että löytää hakijoista sen, jonka kanssa synkkaa henkisesti. Joillakin osa avusta on jäänyt saamatta, koska työntekijää ei ole löytynyt aktiivisesta hakemisesta huolimatta. Vastauksissa tilannetta kommentoidaan muun muassa seuraavasti: ”Ainoa merkittävä vaikeus on sopivan avustajan löytäminen ja avustajan sijaisten löytäminen”, ”Vaikea hakea ja saada avustajaa”, ”Avustajan löytyminen vei monta kuukautta, mutta nyt tuntuu tämä... hyvältä”, ”Sijaisia on kamalan vaikea saada. Pelkään jääväni ilman apua, jos en saa sijaista”.

Eriyisen suuria vaikeuksia on ollut sijaisen saamisessa äkillisesti ja lyhytaikaisesti esimerkiksi sairauspoissaoloihin, lääkäri- ja viikonloppuisin. Nämä tilanteet on koettu hyvin hankaliksi. Ongelmia on myös avustajan saamisessa nopealla aikataululla spontaaneihin ja ennakoimattomiin menoihin. Erään vastaajan mukaan ”elämän spontaanisuus on vaarassa, koska avustajan apukin on aina suunniteltua”. Tarpeita ei kuitenkaan millään pysty aina ennakoimaan etukäteen.

Sijaisongelmaa on yritetty ratkaista käyttämällä avustaja/rekryrinkiä, kahta avustajaa ja hättilanteissa myös lähiomaista avustajana. Rekryringissä avustajilla olisi mahdollisuus vastaanottaa töitä myös muilta työnantajilta. Lisäksi toivotaan jonkinlaista varamiespalvelua, koska ”kaupungin tulisi varmistaa, että ihminen ei jää heitteille”.

Rekrytointiin kannattaa panostaa, koska haastattelutilanteessa saa kuvan hakijan sitoutumishalusta ja henkilökemioiden toimimisesta. Näin myös jatko sujuu jouhevammin sekä saa pidempiaikaisia ja sopivampia avustajia. Vastaajien kokemukset mol.fi -palvelun käyttämisestä työnhaussa olivat kaksijakoisia: toisaalta hyviä ja toisaalta huonoja. Työntekijöiden hakeminen netin kautta voi olla vanhoille ihmisille kuitenkin melko haasteellista.

### **Kokemuksia avun saannista tarvittavina aikoina sekä avustajan sitoutumisesta**

Avun saanti tarvittavina aikoina on osalle vastaajista ollut hyvin vaikeaa. Työtä tehdään hyvin pitkälle avustajien ehdoilla ja aikatauluilla. Osalle avustajista työ on toissijaista opiskelun tai muun työn ohella ja osa avustajista on nuoria, joilla on ”monta rautaa tulessa”. Tämä vaikeuttaa aikataulujen ja työvuorojen suunnittelua avustettavan tarpeiden pohjalta ja vammaisen voi olla vaikea tietää toteutuvatko omat toiveet ja tarpeet. Vastauksissa tilannetta kommentoidaan muun muassa seuraavasti: ”Välillä avustajani määrittelevät liikaa omista aikatauluistaan minun avustuksen ajat”, ”Vammaisen elämä on haastavaa jatkuvan elämän asioitten suunnittelun ja organisoinnin vuoksi”, ”Osa ei selvästikään ymmärrä vammaisen riippuvaisuutta avustajasta, koska kaikki eivät ole edes ilmoittaneet poissaoloistaan”.

Ongelmana on, että pieni tuntimäärä, pienellä palkalla ei välttämättä houkuttele pysyviä hakijoita. Tarjottavia työtunteja voi olla esimerkiksi vain neljä päivässä, jolloin työstä saattava palkka jää pieneksi. Opiskelija-avustaja ei välttämättä hyödy palkasta mahdollisen tukien menettämisen vuoksi. Kaikilla ei myöskään ole riittävästi tunteja siihen, että voisi palkata toisen avustajan satunnaisia tarpeita varten.

Avustajien pysymisen ja sitoutumisen kokemukset vaihtelevat. Osalla on ollut vaikeuksia avustajien pysymisessä, koska ”harva tuntee sitoutuvan työhön” tai ”hyvät avustajat hakeutuvat opiskelemaan tai paremmin palkattuihin töihin”. Toisaalta on työnantajia, joilla on ollut sama avustaja vuosia: ”On ollut kaksi avustajaa 16-vuoden aikana. Ei vaikeuksia”. Avustajien pysyvyys olisi tärkeää, koska rekrytointi voi olla raskasta, toiseen tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen vie oman aikansa ja vaihtuvien avustajien ohjaaminen voi käydä vammaiselle raskaaksi.

### **Kokemuksia tiedon, ohjauksen ja neuvonnan saannista ja riittävydestä**

Ohjauksen ja neuvonnan riittävydessä, koskien työnantajana ja työnjohtajana toimimista on selviä puutteita, sillä yli puolet (54 %) vastaajista arvioi, että ei saanut vammaispalveluilta riittävästi ohjausta ja neuvontaa. Alle puolet vastaajista (46 %) on tyytyväinen saamaansa ohjauksen ja neuvonnan riittävyteen.

Osa vastaajista toteaa lyhyesti, että ”Ei ole tullut minkäänlaista neuvontaa”, ”Ei tarpeeksi ohjausta Espoon kaupungilta”, ”Ei annettu mitään tietoa palvelusta” tai ”Olen kysynyt, mutta kukaan ei osaa vastata”. Muutama kertoi saaneensa kaiken informaation Heta -liitosta tai vammaispalveluista jälkikäteen, selvittäneensä asioita itse tai toimivansa oman harkintansa mukaisesti. Jotkut ovat saaneet tietoa vasta itse kysymällä tai omaisten selvitettyä asioita.

Yksi vastaaja kertoo saaneensa monisteen, yksi oli ollut kurssilla ja yhdelle oli soitettu sen jälkeen, kun oli toimittu väärin. Jokunen arvioi olleensa itse passiivinen ohjauksen suhteen, ei ymmärtänyt tai kokenut tarpeelliseksi kysyä neuvoja tai ei ollut aikaa selvittää asioita.

Kaikki eivät tiedä, mistä ohjausta saa tai keneltä voi kysyä neuvontaa. Ongelmana on, että selkeät ohjeet puuttuvat, asiat eivät aina ole selviä neuvojillekaan, saadut vastaukset ovat epäselviä, sosiaalityöntekijöiden tavoitettavuus on heikkoa, eikä sähköposteihin aina vastata. Yhden vastaajan mukaan tilanne on parantunut tänä vuonna palveluohjaajan ansiosta.

Vammaispalveluilta toivotaankin nykyistä enemmän ja parempaa tiedotusta ja tietoa sekä käytännöllisiä neuvoja ja ohjausta työnantajuuteen liittyvissä asioissa. Tiedon tulee olla oikeaa ja yhtenäistä: nyt eri työntekijöitä voi saada erilaisia vastauksia. Myös lakimuutoksista ja subjektiivisista oikeuksista tulee kertoa nykyistä paremmin, koska kaikki eivät tiedä oikeuksistaan. Tiedon saanti on tärkeää, jotta ei jäädä kysymysten kanssa yksin.

Tilannetta helpottaisi, jos vammaispalveluista saisi aloitustietopaketin tai perehdyttämiskansion, jossa kerrottaisiin esimerkiksi lainsäädännöstä ja konkreettisista toimintakäytännöistä (esim. työaikakirjanpito). Osa toivoo henkilökohtaisen avun tietopakettia, käytännönläheistä opasta tai edes esitettä työnantajana toimimista helpottamaan.

Niillä vastaajilla, jotka arvioivat saaneensa tarpeeksi ohjausta ja neuvontaa vammaispalveluilta on jonkin verran tai selvästi vähemmän vaikeuksia työnantajana ja työnjohtajana toimimisessa kuin niillä, jotka eivät kokeneet saaneensa tarpeeksi ohjausta ja neuvontaa.

#### **4. Työnantajana toimimisen helpottaminen - toiveita ja kehittämissuhteita**

Työnantajuutta koskevissa vastauksissa esitetään myös erilaisia toiveita ja kehittämissuhteita vammaispalveluille. Toiveet koskevat ohjauksen, neuvonnan ja tiedotuksen sekä oikeuksista kertomisen parantamista, oikean informaation antamista, sähköisen asiointin lisäämistä, palkka- ja vakuutusmaksukäytäntöjen kehittämistä sekä apua avustajan löytämisessä ja palkkaamisessa. Vastauksia saatiin yhteensä 56.

Vammaispalveluilta toivotaan:

- selkeitä ohjeita, neuvontaa, tukea ja aikaa kysymyksille sekä selkokieltä
- perehdytyskansiota tai tietopakettia sekä apua ongelmatilanteissa ja vertaistukea
- yhteyden saamisen ja neuvonnan parantamista sekä oikeaa tietoa asioista
- työterveyshuollon ja tapaturmavakuutusten hoitamisen helpottamista ja toimintakäytäntöjen selkeyttämistä
- palkanmaksu-/työtuntilistakäytäntöjen ja työhöntulotarkastuksen kehittämistä
- tukimuotojen katkottomuutta sekä päätösten tekemistä ja mahdollisuutta avustajan palkkaamiseen pidemmälle ajalle
- apua avustajien hakemiseen sekä avustajien löytämisen ja pysymisen vaikeuksien/esteiden poistamista

## **Ehdotuksia ohjauksen ja neuvonnan parantamiseksi sekä työnantajavelvoitteiden hoitamisen helpottamiseksi**

Neuvontaa tulee olla nykyistä enemmän ja sen pitää myös toimia - neuvonnasta ei ole hyötyä, jos yhteyttä ei saa ja aikaa kysymyksille ei ole. Vastajaat toivovat oikeaa tietoa, asioiden selvittämistä tarvittaessa, selkokieleistä ohjausta sekä vertaistukea erityisesti nuorille työnantajille. Tukea ja apua tarvitaan erityisesti vaikeissa ja ongelmallisissa tilanteissa. Kysymyksiä varten voisi olla myös Chatti. Toiveita kommentoidaan muun muassa seuraavasti: ”Työnantajaksi alkaessa olisi tärkeä saada sekä suullista että kirjallista ohjeistusta työnantajana olemisesta. Kysymyksille tulee olla aikaa ja osaamista myös vastata”, ”Olisi hyvä, jos vähintään työnantajamallin ongelmatapauksia varten olisi edes jokin auttava taho”, ”Erittäin tärkeää, että tieto kulkisi. Ei jää tunne, että jää yksin kysymysten kanssa...”.

Suullista ja kirjallista ohjeistusta työnantajana olemisesta ja kaikista työnantajuuteen liittyvistä asioista tarvitaan erityisesti työnantajuuden alussa. Perehdyttämiskansiossa tulisi antaa tietoa kaikista velvoitteista, vastuista ja oikeudellisista tiedoista, jotka työnantajuuteen liittyvät. Pykälien lisäksi tietoa tulee saada myös siitä, miten asiat käytännössä hoidetaan. Varsinkin tieto työ sopimuksen laatimisesta on tärkeää, jotta vältyttäisiin mahdollisilta riitatapauksilta myöhemmin.

Myös puhelinaikojen tulisi olla pidempiä ja niitä tulisi olla useammin, koska aikoja on vaikea pitää mielessä ja työssäkäyvän on vaikea sovittaa soittoja aikatauluihinsa. Puhelinpalvelu on tärkeää erityisesti akuuttien kysymysten kohdalla, kuten tiedusteltaessa ”saako avustaja perua tulonsa tuntia ennen vedoten omaan menoonsa?”.

Vastauksissa toivotaan myös henkilökohtaisen avun prosessin selkeyttämistä, lomakkeiden vähentämistä sekä lomakkeiden selkokieelisyyttä. Muutoinkin tekstit tulisi laatia isommalla fontilla ja mustavalkoisina. Työterveyshuoltoon ja tapaturmavakuutukseen toivottiin osin valmiiksi täytettyjä lomakkeita vammais palveluiden nettisivuille. Lisäksi ehdotettiin tapaturmavakuutuksen keskittämistä sekä tuntilistan selkeyttämistä ja palkanmaksukäytänteiden yksinkertaistamista.

Joidenkin omaisten mukaan työnantajavastuu on kohtuuton vammaisen lapsen vanhemmille, joilla on muutenkin valtava määrä asioita hoidettavana. Vammaisen lapsen vanhempana ei haluta enää lisätyötä työnantajana toimimisessa ja siihen liittyvissä hallinnollisissa tehtävissä. Yksi vastaaja toivoi tukimuotoja, joilla helpotettaisiin vanhempien henkistä ja taloudellista taakkaa.

## **Ehdotuksia avustajien löytämisen ja pysymisen esteiden poistamiseksi sekä apua avustajien hakemiseen**

Asiansa osaavien, luotettavien ja vastuuta ottavien avustajien hakeminen ja löytäminen on ollut vaikeaa. Hyvän avustajan löytäminen voi olla jopa ns. arpapeliä. Hakemista, haastattelua ja palkkaamista kuvataan myös ”helkkarinmoiseksi hommaksi”. Eryyisen vaikeaa on lyhytaikaisen sijaisen löytäminen, sijaisen löytäminen sairastuneelle avustajalle nopeasti sekä avustajan saanti, kun apua tarvitaan satunnaisesti. Ongelmana on myös avustajien vaihtuminen.

Avustajien löytämistä ja pysymistä heikentävät pieni palkka, liian vähäiset työtunnit, työtehtävien rutiinimaisuus tai vaihteleva, esim. paljon matkustamista edellyttävä avustajan työ.

Moni katsoo, että palkkatason nosto voisi helpottaa avustajien löytämistä ja pysymistä. Palkkataso on pysynyt samana liian kauan ja palkka on Espoossa pienempi kuin Helsingissä. Alaa sivuavasta koulutuksesta voisi myös maksaa ikälisää. Lisäksi avustajalle pitäisi pystyä tarjoamaan tarpeeksi tunteja: vammaispalvelut voisivat esimerkiksi auttaa työnantajia löytämään toisensa avustajan jakamisessa. Vastauksissa ongelmia kuvataan muun muassa seuraavasti: ”Jos palkka olisi parempi, hyvän avustajan saisi helpommin”, ”Palkkatason nostaminen auttaa, sillä oma avustajani teki iltaisin paremmin palkattua työtä, eikä ollut käytettävissäni tuolloin lainkaan”, ”Jos palkka olisi parempi, hyvän avustajan saisi helpommin”.

Kaupungilta toivotaan myös enemmän apua sopivan avustajan ja sijaisen löytämisessä. Avustajien ja sijaisten löytämistä ja pysymistä voisi helpottaa esimerkiksi kaupungin ylläpitämän avustaja/hoitajapankin, välitystoiminnan tai varamiespalvelun avulla. Osa toivoo kaupungilta jonkinlaista välittäjän roolia avustajien saannin suhteen. Joidenkin mukaan välittäjänä voisi toimia myös yritys. Lisäksi toivotaan ensihaastattelua hakijan soveltuvuudesta ja avustajan rikostaustan selvittämistä kaupungin toimesta sekä oikeutta käyttää lähiomaisena avustajana ainakin äkillisissä sijaistarpeissa. Kaupunki voisi perustaa myös nettisivut ”Koko härdellin pyörittämiseen alusta loppuun. Siellä voisi olla lista avustajiksi haluavistakin vaikka sisäänkirjautumisen jälkeen”.

Avustajien sitoutumista ja pysymistä voisi parantaa myös panostamalla avustajien opastukseen, perehdytykseen ja yhteistapaamisiin. Avustajille toivotaan selkeitä ohjeita tai ”Uuden avustajan ABC” -teosta, jossa voisi olla tietoa avustajille sekä esimerkkejä erilaisista avustustehtävistä. Työnantajia ja avustajia voisi neuvoa myös yhdessä. Avustajille tulisi antaa mahdollisuus myös säännöllisiin yhteistapaamisiin pienryhmissä. Tapaamisissa voisi olla koulutusta ja työnohjausta sekä yleistä informaatiota työhön liittyvistä asioista. Lisäksi toivotaan virallista avustajakorttia avustajan aseman osoittamista varten.

Myös tukimuotojen katkottomuus ja päätösten tekeminen pidemmälle ajalle voisivat helpottaa työnantajana toimimista ja avustajien sitoutumista/sitouttamista. Päätösten tekeminen vain vuodeksi kerrallaan heikentää tulevaisuuden suunnittelua, vaikeuttaa työntekijöiden sitoutumista sekä aiheuttaa pelkoa avun loppumisesta.

Osa pohti myös avustajan persoonan, henkilökemian, iän ja sukupuolen merkitystä avustajan työn tekemisen ja työssä pysymisen kannalta. Henkinen synkkaaminen, samanhenkisyys ja luottamus ovat tärkeitä työn onnistumisen kannalta. Vastauksissa asiaa kommentoidaan muun muassa seuraavasti: ”Koska henkilökohtaisen avustajan työssä ylitetään normaalin yksityisyyden rajat, henkilökemialla ja luottamuksella on valtava vaikutus avustettavan elämänlaatuun”, ”Avustajan työn vaativuus tulee juuri työn henkilökohtaisuudesta ja yksin tekemisestä”.

Myös avustajien koulutuksen käynnistämällä voisi olla merkitystä sitoutumisen näkökulmasta. Espoon toivotaan olevan ensimmäinen kunta, joka käynnistää avustajien koulutuksen esimerkiksi näyttötutkintona.



Muutama vastaaja toivoo Heta-liiton jäsenmaksun ainakin osittaista hyvittämistä työnantajalle, koska se on kallis vammaisen tuloihin nähden. Perusteluissa todetaan toisaalta, että a) Heta-liitosta vammaisen saa parhaat tiedot työsuhteen hoidosta ja lakisääteisistä asioista ja toisaalta, että b) Heta-liitosta saatu apu koituu suurelta osin työntekijän hyödyksi. Nyt työnantaja maksaa siitä, että heidän avustajansa saa tietoa oikeuksistaan, enemmän palkkaa ja etuja sekä turvaa itselleen. Lisäksi ehdotetaan yhteistyön lisäämistä vammaispuolelta ja Heta-liiton välillä.

## 5. Neuvonta-, ohjaus- ja tietotarpeet

Tieto-, ohjaus- ja neuvontatarpeet ovat suuret. Tietoa, ohjausta ja neuvontaa toivotaan työnantajana toimimisesta ja työnantajavelvollisuuksista, avustajaan, avustajan työhön ja yhteistyöhön sekä ristiriitojen ratkaisemiseen liittyvistä asioista sekä työnantajan oikeuksista. Lisäksi esitetään erilaisia yhteistyö- ja parannusehdotuksia.

*Tieto, ohjaus ja neuvontatarpeet, koskien työnantajana toimimista ja työnantajavelvollisuuksia (N=134):*

- Työnantajuus yleensä: työnantajana oleminen, mitä kaikkea työnantajana pitää tietää, selkeä vastuunjako työnantajatehtävistä jne.
- Työnantajavastuut ja velvollisuudet: selkeät ohjeet työnantajan vastuista, lakisääteiset vastuuasiat, kuka vastaa ja mistä jne.
- Työsopimus, työntekijän palkkaaminen, hakeminen ja haastattelu: työsuhteen solmiminen, työsopimuksen teko, ammattitaitoisen avustajan löytäminen, mitä ottaa huomioon haastattelussa jne.
- Työterveyshuollon järjestäminen, työtaturma-asiat, työsuojelu ja vakuutukset
- Loma-asiat: avustajan lomitus, vuosilomat, lomien järjestäminen jne.
- Työaikakäytännöt, palkkaus ja palkanmaksu: työaikalainsäädäntö, verokorttiasiat, työaikakäytännöt ja ylityöt, sairauspoissaolon / pyhäpäivien / sairausloman palkkaus, kokemus/ikälisät jne.
- Sijaisuuteen liittyvät asiat: sijaisten löytäminen, lyhytaikaisten sijaisten saanti, palvelusetelien saanti sijaisuuksiin, poissaolojen ja sairauslomapäivien sijaisjärjestely jne.
- Työntekijän irtisanominen ja lomautus: lomautusperusteet, työsuhteen purkaminen ja purkuperusteet, laki irtisanomisesta ja työsuhteen purusta jne.

*Tieto, ohjaus ja neuvontatarpeet, koskien avustajaa, avustajan työtä, yhteistyötä ja ristiriitojen ratkaisua (N=28):*

- Avustajan liittyvät asiat: avustajan sopivuus, roolin määrittely, avustajan työnteko ja työtehtävät, toimiva avustaminen, erimielisyydet avustajien kanssa, vaitiolovelvollisuus, avustajan myöhästely jne.
- Avustajien koulutus: kursseja, oppia alkeista, perehdytys, vamman erityispiirteiden huomioiminen, kehityskeskustelupohja ja käytäntö jne.
- Avustajan oikeudet ja velvollisuudet, työsuojelu, työnohjaus.
- Yhteistyö ja roolit perheen kanssa, työkaluja perheen opastamiseen (ristiriitojenratkaisutyökalut ja neuvoja perheen ohjaamiseen).

- Riita- ja ongelmatilanteet / käytännön haasteet: mahdollisten riitatilanteiden käsittely, avustajien välisten konfliktien hoitaminen, työsuhteen ongelmien käsittely ja toimiminen ongelmatilanteissa, kuinka selviän hyväksikäytöstä, uhkailusta ja väärinkäyttötilanteista, negatiivisen palautteen antaminen jne.
- Vastuukysymykset esimerkiksi lääkkeiden annostelussa, kuka on vastuussa, jos minulle tapahtuu jotain avustajan toimesta.

*Tietotarpeet, koskien työnantajan oikeuksia (N=15):*

- Mitkä ovat työnantajan lainmukaiset oikeudet, edut, tukimuodot ja palvelut, tietoa oikeudesta saada riittävästi tai lisää avustajatunteja (esim. voinnin huonontuessa) ja useampia avustajia tarvittaessa, tietoa oikeudesta vaihtaa palvelun järjestämistapaa, jos työnantajamalli ei toimi, tietoa turvallisuusasioista.
- Ulkopuolinen taho määrittelemään, että työtä tehdään silloin, kun avustettava haluaa.

*Toiveet sekä parannus- ja yhteistyöehdotukset vammaispalveluille (N=20):*

- Parannusta toivotaan: työtuntien ilmoittamiseen, palvelusuunnitelman tekoon (ei kontaktihenkilöä), tiedon saantiin Hetasta, linjaratkaisua 0-työsopimukseen.
- Parannusta toivotaan yhteistyöhön vammaispalvelun ja sosiaalitoimiston kanssa: vammaispalvelu voisi järjestää kerran vuodessa tapaamisen tai infotilaisuuden, kaupunki voisi laatia selkeät ohjeet, palveluoppaan tai lehtisen, josta saisi tarvittavat tiedot.
- Parannusta toivotaan myös vastausten saantiin ja yhteydenpitoon, selkeämpää tietoa, mistä voi kysyä neuvoja ja keneen voi ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa, yhteyshenkilöt kaupungin puolelta puuttuvat, toimintakäytäntöjä pitää selkeyttää ja yhteistyön sujumista ja palautteen saamista parantaa.

## 6. Toiveet henkilökohtaisen avun järjestämisen vaihtoehtoiksi

Lomakkeen lopuksi kysyttiin ”Haluaisitko, että työnantajamallin sijaan palvelusi järjestettäisiin mieluummin jollain seuraavaista tavoista”:

- Ostopalvelu: Sinulla ei ole työnantajan vastuuta. Käytät palveluntuottajan työntekijöitä. Voit itse vaikuttaa siihen, kuka käytössä olevista työntekijöistä toimii avustajanasi. Sinulla on oikeus päättää työvuoroista ja työtehtävistä sekä siitä, missä ja miten työtä tehdään.
- Palveluseteli: Sinulla ei ole työnantajan vastuuta. Ostat kuluttajana palvelusetelillä henkilökohtaisen avun palveluntuottajalta. Voit vaihtaa palveluntuottajaa, jos avustaminen ei suju toivomallasi tavalla. Sinulla on oikeus päättää työvuoroista ja työtehtävistä sekä siitä, missä ja miten työtä tehdään.
- Työntekijän vuokraus: Sinulla ei ole työnantajavastuuta. Kaupunki välittää sinulle avustajan. Voit itse vaikuttaa siihen, kuka käytössä olevista työntekijöistä toimii avustajanasi. Sinulla on oikeus päättää työvuoroista ja työtehtävistä sekä siitä, missä ja miten työtä tehdään.
- Tuettu työsuhde -palvelu: Saat apua työnantajan lakisääteisten velvoitteiden hoitamiseen sekä työnantajana toimimiseen. Sinua autetaan mm. työntekijän haussa, haastattelussa, valinnassa, paperitöissä, työvuorojärjestelyissä, työtehtävien määrittelyssä ja ristiriitatilanteissa.

Tuettu työsuhde -palvelu (41 %) ja ostopalvelu (39 %) ovat suosituimmat vaihtoehdot. Palveluseteliä toivoo 33 % ja työntekijän vuokraamista 25 % vastaajista. Jokin muu malli -vaihtoehdon valitsi 22 % vastaajista.

Jokin muu malli -kommenteissa korostuu vastaajien halu pitää nykyinen työnantajamalli joko sellaisenaan tai parannettuna. Vastauksissa esitetään muun muassa seuraavaa:

*"Haluan itse olla työnantaja. Apua toivon kuitenkin paperitöissä ja lainsäädännön kanssa"*

*"Nykyinen malli ohjeilla ja tarvittaessa voi kysyä neuvoja. Työterveys ja vakuutusasiat ulkoistettuna".*

*"Pienistä puutteista huolimatta HE -apu on mielestäni Espoossa organisoitu hyvin. Enemmän käytännönläheisiä neuvoja työnantajana toimimiseen..."*

*"Työnantajamallin lisäksi ostopalvelu yllättäviin ilta- sekä viikonloppuihin tai sairauslomata-pauksiin".*

*"TA malli niin, että työnantajan vastuu ei kaadu avustettavan kannettavaksi varsinkaan irtisanomistilanteissa".*

Osa vastaajista kommentoi henkilökohtaisen avun erilaisia järjestämismalleja sekä niiden hyviä puolia ja ongelmia. Palveluseteli- tai ostopalvelumallissa ongelmana on, että niissä saa vain murto-osan tunteista verrattuna työnantajamalliin. Myös palvelusetelin arvon riittäminen huolettaa. Mallin hyödyiksi nähtiin mahdollisuus vaihtaa työntekijää tarpeen mukaan nopeastikin, avustajien haastattelu-, ohjeistus- ja perehdytysvastuun siirtyminen välitysfirmalle sekä tarpeen mukainen avun saanti.

*"Kun nykyinen työsuhde loppuu, haluaisin seuraavan avustajan tulevan joko ostopalveluna tai palvelusetelinä. Nykyisellä systeemillä on vaikea vaihtaa / irtisanoa työntekijää, jos hän osoittautuu vääräksi ratkaisuksi".*

*"Omalla kohdallani avun järjestäminen ostopalveluna sekä palvelusetelinä ja sillä tavalla, että kaikki tarvittavat järjestelmät täydentävät, eivätkä poissulje toisiaan".*

*"Kaikki yllä mainituista vaihtoehdoista kuulostavat paremmilta kuin nykymalli. On kuitenkin tosissaan taattava, että palvelusetelin arvo riittää ja että työntekijä on valittavissa, työ ja työajat sovittavissa..."*

*"Työnantajamalli on todella hankala ja vaikea, mikäli henkilö ei itse pysty hoitamaan työnantajan velvollisuuksia tai rekrytoimaan esim. huonon kommunikointikyvyn vuoksi. Vastuu jää tällöin omaiselle..."*

Mallista riippumatta keskeiseksi nähdään itsemääräämisoikeuden toteutuminen: mahdollisuus ja oikeus itse määritellä työtehtävät ja työajat sekä valita työntekijät. Oleellista on saada ammattitaitoinen, sitoutunut ja pitkäaikainen avustaja.

*"... ehdottomasti valita itse avustajan. Käytän paljon kipulääkkeitä enkä siksi halua kotiini ja dosettia täyttämään ketä tahansa. Tarvitsen apua myös henkilökohtaisissa asioissa, enkä kykene olemaan alasti kenen tahansa seurassa. Eikä minua väkisin sellaiseen tilanteeseen tulisi alistaa. Toivon, että voi jatkossakin määritellä tehtävät sekä avustajan itse".*

*”Haluan itse valita työntekijäni. Työ on niin henkilökohtaista. Olen siksi valmis näkemään itsekin vaivaa ja toimimaan työnantajana”.*

*”Toivoisin tuetussa työsuhdepalvelussa, että saan halutessani tehdä itsenäisesti tai avustajan/omaisen/ystävän avulla haastattelut ja valinnan työntekijästä, työtehtävien määrittelyn jne.”.*

*”Minulla ei ole työnantajan vastuuta. Minua autetaan avustajan hakemisessa ja työsopimuksen solmimisessa. Minä valitsen haluamani avustajat ja perehdytän ne työhön”.*

## **7. Pohdintaa**

Vaikeavammaisten ihmisten oikeus henkilökohtaiseen apuun tuli lakisääteiseksi vuoden 1988 alussa. Subjekttiiviseksi oikeudeksi henkilökohtainen apu tuli 1.1.2009. Vammaisjärjestöjen mukaan kyse oli vaikeavammaisten ihmisten näkökulmasta merkittävästä myönteisestä muutoksesta ja palvelusta.

Tässä kyselyssä selvitettiin henkilökohtaisen avustajan työnantajina toimivien Espoon vammaispalvelujen asiakkaiden kokemuksia ja käsityksiä henkilökohtaisen avun työnantajamallin toimivuudesta ja kehittämistarpeista. Tarkastelun kohteena olivat asiakkaiden käsitykset henkilökohtaisen avun hakemisesta ja päätöksenteosta, työnantajana ja työnjohtajana toimimisesta sekä toiveista henkilökohtaisen avun järjestämisvaihtoehtoiksi.

Henkilökohtaisen avun työnantajamallia on tarkasteltu useissa tutkimuksissa, selvityksissä ja kannanotoissa. Järjestelmän kehittämiseksi on toteutettu myös erilaisia hankkeita. Espoon tuloksia on tärkeä tarkastella suhteessa muualla tuotettuun tietoon. Tarkastelu antaa laajempaa perustaa kehittämistoimenpiteiden toteuttamiselle.

### **Muiden tutkimusten tuloksia ja kehittämissuhteita**

Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän työnantajamallin mahdollistumisella oli vaikeavammaisille ihmisille suunnaton merkitys. Ensimmäistä kertaa vammaisilla oli täysi työnjohto-oikeus, he pystyivät määrittelemään itse kenet ottavat töihin, mitä he halusivat tehdä sekä milloin ja miten heitä tuli avustaa. Hyvin toimiessaan työnantajamalli oli ja on erinomainen järjestämistapa. Moni selviytyy työnantajuudesta hyvin tai ilman suuria vaikeuksia. Kun vaikeavammaisen henkilö itse haluaa ja kykenee toimimaan työnantajana, voidaan itsemääräämisoikeuden arvioida olevan laajimmillaan. (Alatainio & Kumpuvuori 2014, Ahola & Konttinen 2009, Hallman 2013, Heini 2012, Heinonen & Saraste 2006, Hiljanen 2009, Nyland 2010, Timonen & Saimanen 2006)

Työnantajuus on kuitenkin yksilöllinen kokemus, johon vaikuttavat muun muassa vamma, elämäntilanne, voimavarat, kunto ja resurssit sekä saatu tieto, ohjaus ja tuki. Työnantajamalli edellyttää vammaiselta kykyä toimia työnantajana. Hänen on hallittava lakisääteiset työnantajavelvoitteet ja omattava esimiestaitoja. Mallin käynnistyttyä oli hyvin pian selvää, että kaikki eivät kyenneet hoitamaan työnantajan velvollisuuksia, eivätkä pystyneet toimimaan työnantajina. Osalle työnantajuus tuotti suuria vaikeuksia. (Emt.)

Sekä ”Henkilökohtainen avustaja -järjestelmän kehittämisprojekti HAJ” (Heinonen & Saras-te 2006) että useiden vammaisjärjestöjen yhteinen ”Selvitys- ja strategiahanke Klaara” (Heini 2012) nostivat esille tarpeen kehittää henkilökohtaista avustajajärjestelmää niin, että se vastaisi paremmin asiakkaiden tarpeita. Projekteissa painotettiin yhteisen tavoitteen ja strategian luomista, henkilökohtaisen avun mallin heikkouksien korjaamista, tarpeellisten tukitoimien lisäämistä sekä uudenlaisten mallien luomista.

Muiden julkaisujen tuloksia ja havaintoja tarkastellaan tarkemmin *liitteissä 1, 2 ja 3*. Tarkas-telun kohteena ovat työnantajamallin ongelmat, haasteet, toiveet ja kehittämis ehdotukset. Näistä ajatuksista on hyötyä myös Espoon kehittämistyölle.

## Kyselyn keskeiset tulokset

Kyselyn tulokset ovat yhteneviä muiden tutkimusten ja julkaisujen tulosten kanssa. Sekä muissa tutkimuksissa että tässä kyselyssä havaitut työnantajamallin ongelmat, haasteet, toiveet ja kehittämis ehdotukset liittyvät; viranomaisten toimintaan ja toimintatapoihin, avun tarpeen arviointiin ja päätöksentekoon, asiakkaan mielipiteen ja toivomusten huomioimi- seen, järjestämistavan valintaan ja erilaisten järjestämistapojen käyttöön sekä neuvonta, opastamis- ja tiedonantamisvelvollisuuteen.

Ongelmat, haasteet, toiveet ja kehittämis ehdotukset liittyvät myös työnantajana toimimi- seen; työnantajavelvoitteiden hoitamiseen, henkilökohtaisen avustajan rekrytointiin, pysyvi- en avustajien ja sijaisten löytämiseen, avustajien vaihtuvuuteen, avun saantiin tarvittavina aikoina, avustajien sopivuuteen ja pätevyyteen sekä työnantajan ja työntekijän väliseen suh- teeseen.

Osa edellä mainituista ongelmista ja haasteista nousee esille voimakkaammin, koskien suurta osaa ja osa heikommin, koskien pienempää osaa vastaajista.

Vastaajien kokemukset, kyky toimia työnantajana ja hoitaa siihen sisältyviä velvoitteita sekä suhtautuminen ja tyytyväisyys työnantajamalliin vaihtelevat. Moni toimii työnantajana omas- ta päätöksestään, on tyytyväinen ja selviytyy useimmista asioista ilman merkittäviä vaike- uksia. Osa selviytyisi paremman ohjauksen ja neuvonnan, joidenkin toimintatapamuutosten ja tukirakenteiden avulla nykyistä paremmin. Kolmasosa vastaajista ei toimi työnantajana omasta päätöksestään ja heillä on suuria vaikeuksia työnantajavelvoitteiden hoitamisessa ja työnantajana toimimisessa. Moni heistä selviää työnantajuudesta vain läheisten tai muun avun turvin.

Kyselyn tulosten mukaan eniten vaikeuksia on sopivan avustajan ja sijaisen löytämisessä, avun saannissa tarvittavina aikoina sekä avustajan rekrytoinnissa. Suurella osalla vastaajis- ta on vaikeuksia myös työaikalainsäädäntöön ja avustajan lomauttamiseen liittyvissä tehtä- vissä, työsuhteen purkamisessa, avustajan työsuojelusta huolehtimisessa sekä työterveys- huoltosopimuksen laatimisessa.

Moni on tyytymätön henkilökohtaisen avun eri järjestämistapoja, taloudellista ja oikeudellis- ta vastuuta sekä työnantajana ja työnjohtajana toimimista koskevaan tiedon saantiin. Mieli- piteet tiedon saannin osalta jakautuvat, mutta enemmistö (54 %) vastaajista arvioi, että ei

saanut riittävästi ohjausta ja neuvontaa vammaispalveluilta. Lisätiedon, erilaisen ohjauksen ja neuvonnan tarve on suuri.

Avustajien palkan korottaminen, ammatin arvostuksen ja tunnettavuuden lisääminen, avustajavälitys ja kokoaikaisen työn mahdollisuudet nähdään tärkeimmiksi keinoiksi avustajien löytämisen ja pysymisen helpottamisessa. Myös avustajien koulutuksesta ja työohjauksesta voi olla hyötyä. Erilaiset neuvontamenetelmät (erityisesti henkilökohtainen neuvonta) sekä kirjallinen ohjeistus (opas/perehdytyskansio) nähdään hyödyllisimmiksi ja suosituimmiksi keinoiksi työnantajana toimimisen helpottamisessa. Vastaajat toivovat saavansa vammaispalveluilta oikeaa ja yhtenäistä tietoa, selkeitä ohjeita, tukea ja aikaa kysymyksille sekä yhteyden saamisen parantamista, mielipiteen huomioimista ja tarpeista lähtevää palvelua.

Kyselyn ehkä merkittävin tulos liittyy siihen havaintoon, että henkilökohtaisen avun järjestämistävästä päätettäessä, vaikeavammaisen ihmisen omalle mielipiteelle tulee antaa suuri merkitys. Omasta päätöksestään työnantajana toimivat ovat tämän kyselyn tulosten perusteella tyytyväisempiä ja heillä on selvästi vähemmän vaikeuksia henkilökohtaisen avun työnantajamallin toteuttamisessa. Niillä vastaajilla, jotka eivät toimi työnantajana omasta päätöksestään on selvästi suurempia vaikeuksia ja tyytymättömyys suurempaa lähes kaikilla työnantajamallin osa-alueilla. Heillä on selvästi heikommat taidot henkilökohtaisen avun hakemisessa sekä suurimmassa osassa työnantajalle kuuluvia tehtäviä. Järjestämistapaa valittaessa on tärkeä tiedostaa, että työnantajamalli ei pääasiassa sovi niille asiakkaille, joilla halu ja itse arvioitu kyky toimia työnantajana puuttuu.

Moni toivoo henkilökohtaisen avun työnantajamallin rinnalle nykyistä laajemmin myös muita järjestämistapoja, kuten tuettua työsuhde-palvelua sekä ostopalvelua. Osa haluaa säilyttää nykyisen työnantajamallin joko sellaisenaan tai toimintakäytännöiltään parannettuna.

## LÄHTEET

Ahola, S. & Konttinen, J-P. 2009. Uudistuva vammaispalvelulaki. Oikeus henkilökohtaiseen apuun vahvistuu. Assistentti-info 2009. INFO sarja nro 6.

Alatainio & Kumpuvuori, 2014. Vieteriukkokodilemma - Perus- ja ihmisoikeusnäkökulmia henkilökohtaisen avun työnantajamalliin ja sen häiriötilanteisiin. Heta -liitto.

Haapamäki, P. & Rahja, M. 2009. Avustajakeskus – henkilökohtainen apu. Opinnäytetyö, Vaasan ammattikorkeakoulu.

Hallman, E. 2013. Velvoitteesta suoriutuminen. Vaikeavammaisten kokemukset henkilökohtaisten avustajien työnantajina toimimisesta. Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Heini ja eri vammaisjärjestöt, 2013. Selvitys- ja strategiahanke Klaara - projektin loppuraportti.

Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) 2006. Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. Helsinki.

Heinonen, M. 2006. Sata tarinaa pulasta ja avusta. Teoksessa Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) 2006. Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. Helsinki.

Heinonen, M. 2009. Kohti yhdenmukaista käytäntöä - Henkilökohtaisen Avun Keskusten toimintamalli. Helsinki.

Heiskanen, M-L. 2008. Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kaksi vuosikymmentä suomalaisessa vammaispolitiikassa. Stakes, Raportteja 10/2008. Helsinki.

Heta - Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajien liitto ry. 10.6.2014. Henkilökohtaisen avun työnantajamallin kehittämistarpeet de lege ferenda.

Heta - Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajien liitto ry. Tiivistelmä 16.6.2015 lainsäädäntöpoliittisista ja oikeudellisista toimenpiteistä - lausunto STM:lle ja kolme kantelua oikeuskanslerille.

Hiljanen, H. 2009. Henkilökohtainen avustaja merkitsee elämää. Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän nykytila ja muutostohtet vammaisten työnantajien näkökulmasta Keski-Suomessa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Innanen, S. & Lindeman-Pakarinen, P. 2010. Vaikeavammaisten henkilöiden suoriutuminen työnantajavelvoitteista Opinnäytetyö, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Kivistö, M. 2011. Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus. Tutkimus vaikeavammaisten osallistumisesta ja osallisuudesta. Ammatillinen lisensiaatin tutkinto. Lapin yliopisto.

Kivistö, M. 2013. Henkilökohtainen apu ja osallisuus – perinteinen versus kriittinen tulkinta Suuntaaja 1/2013

Kostamo, K. 2011. Henkilökohtaiset avustajat – Työstä tutkintoon. Opinnäytetyö, Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.

Kömi, R. 2013. ”Mahdollisuutta päättää omista asioistani”. Henkilökohtaisen avun työnantajan opas Huittisten kaupungin perusturvakeskukseen. Opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Könkkölä, K., Haapala, S., Patjas, S-K., Nykänen, T., Tiihonen, P. 18.5.2015. Henkilökohtaisen avun eri järjestämistavat kattavammin käyttöön. Assistentti-info, Heta, Honkalampi Säätiö & Kehitysvammaisten palvelusäätiö.

Lehtinen, I. & Stycz, M. 2014. Henkilökohtainen apu kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto.

Mustakallio, M. & Vesämäki, M. 2007. Kysely Keski-Suomen kuntiin vammaispalvelulain mukaisesta henkilökohtaisesta avustajajärjestelmästä. Vammaispalveluiden sosiaalityön ja verkostoituneen erityisosaamisen kehittäminen. Keski-Suomen Vammaispalveluhankkeen loppuraportti. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Nylund, E. 2010. Kohti omannäköistä elämää - Vammaisten työnantajien kokemuksia työnantajuudesta. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.

Sihvola, R. 2014. Henkilökohtaisen avustajan merkitys vaikeavammaiselle henkilölle. Tarkastelussa kotona tehtävä auttamistyö ja suhde avustajaan. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.

Suontausta, M. 2013. Vammaispalvelulain mukaisen henkilökohtaisen avun järjestäminen ja työnantajana toimimisen kehittäminen. Pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto.

Suosaari-Vihiniemi, K. & Trei, A-L. 2014. ”Monessa asiassa tuki ja turva” – Asiakastyytyväisyyskysely Lounais-Suomen Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelun käyttäjille. Opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu.

Söderlund, P. 2014. Neurologisesti vammaisen tai kehitysvammaisen nuoren mahdollisuus palkata vapaa-ajan avustaja Integroitu kirjallisuuskatsaus. Opinnäytetyö, Laurea ammattikorkeakoulu.

Timonen, P. & Saimanen, R. 2006. Kokemuksia vantaalta. Teoksessa Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) 2006. Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. Helsinki.

Välimäki, A. 2012. Vammaispalvelut - Henkilökohtaisen avun myöntämisen ja järjestämisen oikeudelliset ongelmat



## LIITE 1. Työnantajamallin ongelmia ja haasteita sekä niiden perusteluja: A) Eri julkaisujen tuloksia (lainaukset)

*”Yhteenvedona voidaan todeta, että työnantajatehtävien hoitaminen arjessa sekä sujuu että ei suju. Hankaloittavia tekijöitä voivat olla sekä oma riittämätön kunto hoitaa työnantajatehtäviä että myös yksinkertaisesti tietämättömyys siitä, miten asiat tulisi hoitaa. Epävarmuuden tuntemusta vaikuttaa olevan haastateltavien keskuudessa melko paljon. Moni tuntuu myös ikään kuin ponnistelevan, jotta saa työnantajatehtävät hoidettua ja virheet vältettyä parhaansa mukaan. Haastateltavien keskuudessa on kuitenkin myös vahvaa tuntua siitä, että työnantajuus sujuu. Suhtautuminen työnantajarooliin vaihtelee haastateltavien keskuudessa huomattavan paljon”. (Hallman 2013)*

*”Henkilökohtaisten avustajien työnantajat kykenevät pääsääntöisesti suoriutumaan heille kuuluvista työnantajavelvoitteista, mutta osalle palvelua saavista ne tuottavat runsaasti ongelmia” (Hiljanen 2009).*

*”Haastattelujen perusteella työnantajamalli on asiakaskeskeisyyden ja muun muassa itsemääräämisoikeutta korostavan osallisuuden näkökulmasta paras henkilökohtaisen avun toteuttamistapa. Kriittisen tulkinnan mukaan kiinnitämme huomiota kuitenkin mallin kehittämistarpeisiin. Työnantajamallissa tulisi kehittää erityisesti sijaisjärjestelmää ja avustajan työn houkuttelevuutta hyvien avustajien saamiseksi... Koska osallisuus on yksilöllistä ja kontekstisidonnaista, tarvitaan useita erilaisia vaihtoehtoja henkilökohtaisen avun toteuttamiseksi”. (Kivistö 2011)*

*”Järjestämistapoja päätettäessä kunnat eivät ota huomioon vaikeavammaisen henkilön omaa mielipidettä ja toivomuksia sekä palvelusuunnitelmassa määriteltyä yksilöllistä avuntarvetta ja elämäntilannetta kokonaisuudessaan siten kuin VPL 8 d § 1 mom. edellyttää” (Assistentti-infon lakijaosto).*

*”Ongelmia työnantajan näkökulmasta ovat muun muassa riittämätön tieto, riittämätön tuki, vaikeus löytää sopivia työntekijöitä, puutteellinen sijaisjärjestely... Työnantajaksi ryhtyessään vammaisen henkilö saattaa jäädä vaille tarpeenmukaista koulutusta ja neuvontaa työnantajan velvoitteistaan... Haastateltavien mukaan suurin ongelma kunnallisissa palveluissa oli, että kaikki tieto tulisi osata kysyä itse. Jos ei osaa kysyä, asiakasta ei informoida”. (Nylund 2010)*

*”Henkilökohtaisten avustajien saaminen vammaisten tueksi, työntekijöiden vaihtuvuus ja sijaisten löytäminen oli ollut vaikeaa sekä vammaisille että sosiaalityöntekijöille. Avustajiksi ryhtyviä ei löytynyt helposti, johtuen ehkä muutamien tuntien työsuhteista tai siitä, että avustajatoiminnasta oli hyvin vähän tietoa... Työnantajien etsiminen ja löytäminen sekä siihen liittyvien lakisääteisten maksujen hoitaminen nousivat suurimmiksi ja tärkeimmiksi tarpeiksi työnantajien keskuudessa. Lisäksi kaivattiin apua työterveyshuoltoon liittyvissä sopimuksissa, palkanmaksussa ja kirjanpidossa... Tasainen oli avun tarve myös työsuhteiden laatimisessa.. Ongelmatilanteeksi havaittiin varahenkilöstön luomisen vaikeus.” (Haapamäki & Rahja 2009)*

*”Eräänä suurimpana ongelmien aiheuttajana vammaisen henkilön ja henkilökohtaisen avustajan työsuhteissa näen työntekijän ja työnantajan väliset ristiriidat, jotka kärjistyessään voivat aiheuttaa työnantajalle tarpeen irtisanoa työntekijä. Erityisesti työsuhteen korostettu henkilökohtaisuus on nähdäkseni omiaan aiheuttamaan kitkaa työsuhteessa.” (Suontausta 2013)*

*”Vammaisen henkilön toimiminen työnantajana ei ole aina ollut ongelmaton. Vaikeuksia aiheuttaa useasti avustajan työsuhteeseen liittyvät tehtävät; vaikeudet ymmärtää tai osata palkanmaksua, vakuutuksiin liittyviä kysymyksiä, työaikalakia, vuosilomalakia yms. Paperityötä on paljon ja vammaisen henkilö saattaa itsekin kokea työnantajavelvoitteet ja niistä suoriutumisen raskaina. Kaikki vammaiset henkilöt eivät myöskään pysty itse toimimaan työnantajina. Ongelmia on lisäksi sopivien avustajien saamisessa ja varajärjestelmän puuttumisessa esim. avustajan sairastuessa. Sijaisten saaminen on hankalaa.” (Mustakallio & Vesämäki 2007)*

*”Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän ongelmiksi kuvataan mainituissa selvityksissä muun muassa vammaisten henkilöiden ongelmat työnantajavelvoitteiden hoitamisessa, henkilökohtaisten avustajien saatavuuden vaikeus, palvelun saatavuuden vaihtelu kunnittain, avustajien työoikeudellinen asema, koulutuksen puute ja palkkaus... Työnantajana toimimisessa... nousee suurimmaksi ongelmakohdaksi työntekijöiden etsiminen, työntekijöiden haastattelu, palkanmaksaminen ja lakisääteisten maksujen hoitaminen.” (Hiljanen 2009)*

*”Sopivan avustajan löytäminen ei ole työnantajille ollut erityisen helppoa eikä vaikeaa... Hieman vaikeammaksi koettiin sijaisen saaminen avustajien loman ajaksi... Sijaisen saaminen äkillisiin tarpeisiin koettiin kaikista hankalimmaksi... Hallinnollisista asioista... vaikeimmaksi osoittautuivat työterveyshuollon järjestäminen, työsuhteen päättäminen ja purku ja palkkahallinnon käytännöt... Toisaalta moni vaikeavammainen työnantaja kykenisi toimimaan menestyksekkäästi työnantajana, jos kunnat toteuttaisivat lainmukaista velvoitettaan riittävässä määrin asiakkaan tarpeen mukaisesti tarjoamalla työnantajuuteen liittyvää ohjausta ja apua palkkaukseen liittyvissä asioissa” (Heini 2012).*

*”Tutkimuksemme perusteella vaikeavammaiset työnantajat näyttäisivät suoriutuvan työnantajavelvoitteista melko itsenäisesti (67,2 %), vain yksi kolmasosa vastaajista koki, etteivät suoriudu lainkaan tehtävistä... Henkilökohtainen avustajajärjestelmä koettiin parhaaksi vaihtoehdoksi. Vastauksista nousi kuitenkin esiin tarvetta kehittää järjestelmää työnantajavelvoitteiden näkökulmasta. Työnjohdollisten tehtävien toivottiin säilyvän edelleen vammaisella työnantajalla... Työnantajuudesta ei kuitenkaan selvitä ilman apua ja tukea...”. (Innanen & Lindeman-Pakarinen 2010)*

*”Vastaajat olivat myös huolissaan avustajan työn julkikuvasta sekä avustajien palkkauksesta ja muista etuuksista. Työn julkikuvaa toivottiin saavan paremmaksi, palkkausta suuremmaksi ja työehtosopimus henkilökohtaisille avustajille. Tämän koettiin vaikuttavan siihen, että työntekijöitä olisi helpompi saada ja vaihtuvuus ei olisi niin suurta.” (Hiljanen 2009)*

*”Myöskään työnantajuuteen liittyvien velvoitteiden osalta avustajajärjestelmä ei ole valmis. Vammaisten keskinäinen tasa-arvo edellyttää vaihtoehtoisia malleja, jotka eivät rajaa tiettyjä ryhmiä järjestelmän ulkopuolella”. (Heiskanen 2008)*

## **LIITE 2. Työnantajamallin ongelmia ja haasteita sekä niiden perusteluja: B) Koontia työnantajamallin erilaisista ongelmista ja haasteista eri julkaisujen pohjalta**

Lähteinä on käytetty seuraavia julkaisuja: Ahola 2013, Ahola & Konttinen 2009, Alatainio & Kumpuvuori 2014, Haapamäki & Rahja 2009, Hallman 2013, Heini 2012, Heinonen & Saraste (toim.) 2006, Heinonen 2009, Heiskanen 2008, Hiljanen 2009, Innanen & Lindeman-Pakarinen 2010, Koivula 2006, Kivistö 2011, Kivistö 2013, Kostamo 2011, Kömi 2013, Könkkölä ym. 2015, Lehtinen & Stycz 2014, Mustakallio & Vesämäki 2007, Nylund 2010, Rätty 2010, Sihvola 2014, Suontausta 2013, Suosaari-Vihiniemi & Trei 2014, Söderlund 2014, Timonen & Saimanen 2006, Tiri 2014, Välimäki 2012.

Vaikka työnantajamalli on hyvin toimiessaan erinomainen järjestämistapa, liittyy siihen myös paljon erilaisia ongelmia ja haasteita. Niitä tarkastellaan seuraavassa.

### **Viranomaistoiminta**

- Kaupungin vaihtuva linja henkilökohtaisen avun myöntämiskriteereissä sekä erilaiset myöntämisperusteet alueilla ja sosiaalityöntekijöiden välillä.
- Asioiden henkilösidonaisuus vammaispalveluissa sekä sosiaalityöntekijöiden kokemuksen ja ammattitaidon vaihtelu (esim. kyky perustella) sekä sosiaalityöntekijöiden erilaiset laintulkinnat.
- Sosiaalityöntekijöiden suuret asiakasmäärät, kiire, etiikka ja keskustelun puute.
- Palveluista taisteleminen (avutarvetta ei oteta tosissaan) sekä päätöksen kesto.
- Vammaispalveluista saadun neuvonnan ja avun sekä yhteistyön kokemusten suuri vaihtelu: näkemykset ovat vahvasti painottuneita (huonoja tai hyviä).
- Laajempaan ongelmana on kehityksen verkkaisuus.

### **Avun tarpeen arviointi, päätöksenteko ja palvelusuunnitelma**

- Suurimmassa osassa kuntia ei ollut käytössä strukturoitua menetelmää tai toimintaohjetta avun tarpeen arviointiin tai henkilökohtaisen avun päätöksentekoon.
- Palvelusuunnitelmassa jää paljon sosiaalityöntekijän henkilökohtaisen käsityksen varaan avun määrän, laadun ja toteutustavan osalta. Strukturoidut menetelmän ovat huomiota herättävän vähäisessä käytössä.

### **Asiakkaan mielipiteen huomiointi, järjestämistavan valinta**

- Järjestämistavoista päätettäessä ei oteta riittävästi huomioon asiakkaan omaa mielipidettä ja toivomuksia sekä avuntarvetta ja koko elämäntilannetta.
- Henkilökohtaista apua ei järjestetä riittävästi hyödyntäen eri järjestämistapoja.
- Osassa kunnista työnantajamalli on käytännössä ainoa henkilökohtaisen avun järjestämisvaihtoehto -> työnantajamallin piiriin on ohjattu työnantajan tehtäviin haluamattomia tai kykenemättömiä henkilöitä.
- Henkilökohtaisen avun järjestämistapaa valitessa ei suoriteta merkittäviä palvelusuunnittelullisia toimenpiteitä.
- Puuttuu yhteinen struktuuri, jonka avulla voidaan hahmottaa ja suunnitella sopivaa henkilökohtaisen avun järjestämistapaa.
- Vammaiset työnantajat kokivat saaneensa liian vähän tai vaihtelevasti tietoa eri järjestämistavoista ja henkilökohtaisesta avustajajärjestelmästä yleensä.

### **Neuvonta ja opastamisvelvollisuus, tiedon ja avun saanti**

- Vammaisten kokemana avun saanti kunnilta on hyvin vaihtelevaa.
- Neuvonta- ja ohjausvelvollisuudessa on selkeitä puutteita, jotka osaltaan ovat vaikeuttamassa työnantajana toimivan oikeudellista asemaa.
- Tieto ei ole riittävää ja monelle tulee yllätyksenä se kuinka paljon heiltä itseltään vaaditaan avustajan kanssa työsuhteessa toimiessa.
- Jos työnantajan koulutuksessa on puutteita, voi seurata esim. lainvastaisia irtisanomisia, epäpätevän avustajan hyväksymisiä, vakuuttamattomuutta.
- Työnantajavelvollisuudet eivät ole selvinneet: on epävarmuutta ja puutteellisia tietoja siitä, miten asiat pitäisi hoitaa ja miten ongelmatilanteissa tulisi toimia.
- Työnantajuuden ongelmatilanteissa jäädään usein yksin: yksin jääminen korostuu erityisesti silloin, kun avustajan kanssa tulee ongelmia.
- Ongelmia kohdanneet työnantajat kaipasivat enemmän tukea työnantajuuteen ja ongelmien käsittelyyn.
- Miltään taholta ei tietoa kysymättä anneta.

### **Työnantajana toimiminen**

- Työnantajaksi ryhtyminen saattaa tuntua vammaisesta ihmisestä liian vaikealta ja monet siihen liittyvät asiat aiheuttavat epävarmuutta.
- Vammaisten työnantajien asema työmarkkinoilla on osoittautunut heikoksi: he ovat kokeneet puutteita työnantajan velvoitteisiin liittyen.
- Työnantajamallissa työnantajan normaalien työnantajavastuiden kantaminen voi epäselvissä tilanteissa johtaa kohtuuttomiin lopputuloksiin.
- Työsuhteen ongelmatilanteissa haasteeksi tulee työsuhteisiin liittyvä juridiikka.
- Työntekijän ja työnantajan välisissä ristiriitatilanteissa ongelmaksi voi muodostua asiallisen ja painavan irtisanomisperusteen osoittaminen.
- Vammaiset työnantajat kaipasivat selkeää työsopimusmallia tai pohjaa sekä lisää tietoa siitä, mitä juridisia ja muita työsuhteeseen liittyviä asioita heidän tulee huomioida työsuhdetta solmittaessa. Työnantajavelvoitteiden hoitamiseen tarvitaan tukea.
- Työnantajavelvoitteet koetaan aikaavieviksi, työnantajuus tuottaa paljon selvitetäviä ja hoidettavia asioita.
- Suurimmiksi ongelmiksi koettiin lakisääteisten maksujen hoitaminen, työterveyshuollon sopimukset ja suunnitelmat, työsuhteen päättäminen ja purku, palkanmaksu ja kirjanpito.
- Hallinnon haasteiksi nähtiin vanhanaikaiset, vaikeat ja epäjohdonmukaiset palkkahallinnon käytännöt. Palkkahallinto perustuu lähes täysin paperislomakkeilla annettavaan informaatioon ja sen manuaaliseen lähettämiseen.
- Palkanmaksun haasteet liittyvät usein työaikalhallintoon, työajan suunnitteluun, työaika-kirjanpitoon ja työajan raportointiin palkanmaksua varten.
- Työnantajavelvoitteet saattavat kuormittaa vammaisen henkilön omaisia ja viedä osan avustajan työtunneista.
- Työnantajuuden huonot puolet liittyivät joko työnantajuuteen (lakipykäliin, juridisiin kysymyksiin) tai työntekijöihin (avustajien ominaisuuksiin, pätevyyteen tai avustettavan ja avustajan keskinäisiin suhteisiin).
- Työnantajan auktoriteetin käyttäminen ja negatiivisen palautteen antaminen ei ole kaikille helppoa.

### **Henkilökohtaisen avustajan rekrytointi ja haastattelu**

- Henkilökohtaisen avustajan rekrytointi ja haastattelu nähtiin usein kriittisenä, vaativana tai hankalana vaiheena, johon on tärkeä panostaa ja johon tarvitaan apua.
- Sopivan avustajan löytäminen ja valitseminen on hyvin tärkeää: epäonnistuminen valinnassa tietää mahdollisia ongelmia tulevaisuudessa kun taas onnistuminen auttaa pitkälle.

### **Pysyvien avustajien löytäminen**

- Vaikeudet rekrytoida pysyviä avustajia ja sijaisia ovat todellisia.
- Moni kokee vaikeaksi sopivan ihmisen löytämisen (on tärkeä tulla hyvin toimeen).
- Vaikeuksien taustalla on ainakin: matala palkkataso, suuri tuntipalkan ero kuntien välillä, osa-aikainen työ (tuntimääräiset päätökset), pienet tuntimäärät, määräaikaiset työsopimukset, huono työterveyshuolto, työehtosopimuksen puuttuminen, vähäinen tieto avustajan työstä, työn houkuttelemattomuus ja työn arvostuksen puute, ammattitutkinnon puute sekä markkinointivaikeudet.

### **Sijaisten löytäminen, puutteellinen sijaisjärjestely**

- Ongelmana on puutteellinen sijaisjärjestely. Sijaisjärjestelyt ovat henkilökohtaisten avustajien työnantajien vaikein yksittäinen ongelma.
- Työnantajamallissa tulisi kehittää erityisesti avustajan löytämistä, sijaisjärjestelmää ja sijaisvälitystä. Monet vammaiset työnantajat kaipaavat lisää tietoa, ideoita ja apua siihen, miten ja mistä etsiä työntekijöitä.
- Sijaisten saaminen äkillisiin tarpeisiin ja lomien ajaksi koettiin vaikeimmaksi.
- Sijaisuuksiin ei aina saada työntekijää, jolloin omaiset tai tuttavat saattavat avustaa ilman palkkaa.
- Esille nousi sijaisvälityksen tarpeellisuus ja parin tunnin keikka-avustajien saaminen esim. iltamenoihin.
- Eniten avustajakeskusten palveluja kaivattiin työntekijöiden etsimiseen.

### **Työntekijöiden vaihtuvuus**

- Avustajien vaihtuvuus on ongelmallista, henkisesti raskasta ja aiheuttaa ohjauksen tarvetta myös sosiaalityöntekijöille. Moni on väsynyt avustajan vaihtumiseen.
- On raskasta oppia tulemaan toimeen uuden avustajan kanssa, valita, perehdyttää ja opettaa avustajaa sekä tasapainotella omien ja avustajan työtapojen välillä.

### **Avun saanti tarvittavina aikoina**

- Avun saannissa tarvittavina aikoina on vaihtelua.
- Apua ei aina saanut sellaisena päivänä tai kellonaikana kuin sitä olisi tarvinnut ja halunnut (esimerkiksi iltaisin ja viikonloppuisin).
- Liian vähäinen tuntimäärä aiheuttaa sitä, että työnantaja joutuu suunnittelemaan ohjelmansa sen mukaan, milloin avustaja tulee paikalle.

### **Henkilökohtaiset avustajat**

- Kaikissa henkilökohtaisen avun toteuttamistavoissa vaikeavammaisilla oli kokemuksia sekä hyvistä että huonoista avustajista.
- Työsuhteen korostettu henkilökohtaisuus voi aiheuttaa ongelmia ja ristiriitoja avustajan ja avustettavan keskinäisessä suhteessa ja työsuhteessa.
- Ongelmat liittyvät lähinnä avustajien yksilöllisiin ominaisuuksiin, tehtävään soveltumattomuuteen, persoonaan, pätevyYTEEN tai puutteelliseen koulutukseen, suuriin poissa-

oloihin, alkoholinkäyttöön, varastamiseen, avustajan ottamaan valtaan tehdä työ niin kuin itse haluaa. Avustajien puutteellinen koulutus näkyi mm. keskinäisessä kommunikaatiossa: ohjeiden vastaanottaminen ja avustajan toiveiden toteuttaminen ei aina suju mutkattomasti.

- Henkilökohtaisena avustajana voi toimia kuka vaan, eikä heidän asemansa työmarkkinoilla ole kummoinen. Avustajien palkkataso on matala ja heillä on usein osa-aikainen työ. Avustajina toimiville työntekijöille ei ole yhtenäisiä työsopimuksia.

### **LIITE 3. Toiveita, ehdotuksia ja perusteluja työnantajamallin toimivuuden parantamiseksi**

Koonti perustuu liitteessä 2. esitettyihin lähteisiin.

Jo vuosina 2003 - 2006 toteutettu henkilökohtaisen avustajajärjestelmän toimivuuden kehittämiseen pyrkinyt yhteistyöhanke (HAJ) painotti avustajatoiminnan heikkouksien korjaamista. Tavoitteena oli, että järjestelmä vastaisi paremmin vammaisten henkilöiden avuntarvetta ja työnantajana toiminen helpottuisi. Myös sen jälkeisissä tutkimus- ja kehittämishankkeissa on esitetty, että ongelmia aiheuttavien tehtävien hoitamiseksi tulisi kehittää erilaisia ratkaisuja ja vaihtoehtoja. Henkilökohtaisen avun järjestämiseen tarvitaan vaihtoehtoisia toimintamalleja ja tukirakenteita, joiden avulla vammaisen henkilön toimiminen työnantajana helpottuu.

Ratkaisuja on etsitty muun muassa Henkilökohtaisen avun keskuksista, erilaisista järjestämistavoista sekä erilaisista toimivuutta parantavista toimenpiteistä.

#### **Tukirakenteita toimivuuden parantamiseen**

- HAJ -projektiin yhteydessä havaittiin tarve saada alueellisia henkilökohtaisen avun keskuksia, joiden kautta tuettaisiin vammaisen henkilön työnantajuutta, velvoitteiden hoitamista ja avustajan kanssa työskentelyä. Avustaja voisi saada myös perehdytystä ja ohjausta. Keskukset auttaisivat työntekijöiden rekrytoinnissa ja sijaisten välityksessä. Myös tietyt työnantajavelvoitteet kuten palkkahallinto olisi mahdollista ulkoistaa keskukselle.
- Uudet palvelut, kuten verkossa oleva Invalidiliiton ”Avustajaportti.fi” (avustajien välityspalvelu), Assistentti-info (eri toimijoista koottu avoin henkilökohtaisen avun valtakunnallinen verkosto sekä neuvontaa, tiedottavaa koulutusta ja aineistoa tuottava itsenäinen toimija) sekä Henkilökohtaisen avun keskuksien kehitettiin vastaamaan vammaisten työnantajien kokemuksiin ongelmiin.
- Henkilökohtaisen avun keskuksia on muun muassa seuraavilla paikkakunnilla: Apuri (Lahden seutu), Henkka (Kaakkois-Suomi), Eskoo (Seinäjoki), Havu (Keski-Suomi), Sentteri (Helsinki, Espoo, Vantaa), Vaasan seudun avustajakeskus.
- Myös välityspisteitä, avustajarekisteriä tai palvelurengasta on pidetty varteenotettavana vaihtoehtona. Palvelurenkaassa useampi vammaisen ihminen työllistää yhden tai useamman avustajan. Avustaja suorittaa kullekin työnantajalle työsopimuksissa sovitut työt tehtävät sovittuun aikaan.
- Varahenkilöstön tai vastaavan järjestelmän luominen nopeiden ja lyhytaikaisten sijaisuuksien saamiseksi olisi hyvä ja toiminnan kannalta tärkeä asia.
- Avustajan työnantajana voisi toimia myös yhdistys tai osuuskunta, jolta palvelut ostettaisiin.

- Työnantajamallin rinnalle on kehitetty myös palvelusetelimalli, ostopalvelumalli, vuokratyömalli, tuettu työsuhdepalvelu ja avustajapalvelumalli.
- Eri järjestämistapoja tulisi voida myös yhdistää keskenään.

## **Ehdotuksia, toiveita ja perusteluja henkilökohtaisen avun toimivuuden parantamiseksi**

### **Vammaisten henkilöiden äänen kuuleminen ja palvelusuunnittelu**

- Henkilökohtaisen avun toteuttamistavasta päätettäessä tulee antaa vaikeavammaisen ihmisen omalle mielipiteelle ja toivomuksille erityisen suuri merkitys.
- Vammaispalvelun tulee informoida asiakasta eri vaihtoehtoista ja selvittää jo palvelutarpeen arvioinnissa asiakkaan mielipide, yksilöllinen avutarve ja elämäntilanne kokonaisuutena.
- Sosiaalityöntekijöiden tulisi kiinnittää enemmän huomiota palvelusuunnitelmien laatimiseen ja päivittämiseen. Päivitys on tärkeää palvelujen toteutumisen ja riittävyysarvioiden näkökulmasta.
- Henkilökohtaisen avun toteuttamistavan valintaprosessi olisi hyvä kirjata palvelusuunnitelmaan, jolloin tulee kirjattua myös se, miten asiakkaan oma mielipide ja toivomukset on otettu huomioon.
- Palvelusuunnitelmassa voisi olla kirjaus myös siitä minne ollaan yhteydessä ongelmatilanteissa.

### **Henkilökohtaisen avun järjestämistavan valinta**

- Kunnissa tulee olla aidosti valittavissa tarpeeseen nähden paras henkilökohtaisen avun muoto. Päätösten on perustuttava tarpeeseen ja henkilökohtaisen avun turvalliseen toteuttamiseen.
- Työnantajamalli ei sovi kaikille, eikä vaikeavammaisia ihmisiä saisi ohjata työnantajamallin käyttöön ja sen mukanaan tuomiin vastuisiin vastoin heidän omaa tahtoaan ja voimavarojaan. Malli edellyttää vaikeavammaiselta henkilöltä kykyä ja halua toimia työnantajana.
- Kunnissa tulisi olla valittavissa erilaisia henkilökohtaisen avun toteuttamistapoja.
- Yksilöllinen osallisuus voi vaatia ”monituottajamallin” käyttöönottoa.
- Eri järjestämistapojen edistäminen nähdään tärkeänä siksi, että kaikki vaikeavammaiset henkilöt eivät pysty vastaamaan työnantajavelvoitteistaan.

### **Avun tarpeen arviointi ja päätöksenteko**

- Päätöksentekoprosessilla on suuri merkitys sille, kuinka hyvin henkilökohtainen apu vastaa henkilön tarvetta ja tilannetta.
- Avun tarpeen arviointia varten ja selviytymistä kuvaamaan tarvitaan yhtenäisempiä kriteerejä, tukimuotoja sekä mittareita tai työkaluja. Arvioinnissa tarvitaan myös työryhmätyöskentelyä ja lisää yhteistyötä muiden ammattiryhmien kanssa.
- Selkeät toimintamallit, yhtenäisemmät päätöksentekokäytännöt ja ohjeet (linjat, toimintatavat) selkeyttäisivät henkilökohtaisen avustajajärjestelmän toimintaa.
- Päätöksiin jatkuvuutta: ts. päätösten tulisi olla voimassa toistaiseksi.

### **Neuvonta ja opastamisvelvollisuus sekä tiedon ja avun antaminen**

- Keskeistä on, että palvelusuunnittelussa asiakkaalle annetaan oikea ja täydellinen kuva siitä, mistä työnantajamallissa on kyse ja mihin asemaan vaikeavampainen henkilö työnantajamallissa asettuu. Olennaista on, että työntekijät ovat etukäteen tietoisia niistä riskeistä, joihin työnantajana saattavat törmätä.
- Kunnalla on velvollisuus ohjata ja auttaa henkilökohtaisen avustajan työnantajuuteen liittyvissä asioissa. Työnantajamallin myöntämisen jälkeen vaikeavampainen työnantaja ei saa jäädä yksin, vaan hänelle tulee turvata riittävät tukipalvelut työnantajuuden toteuttamiseksi.
- Toinen vammaispalvelulain tarvitsema muutos on kunnan viranomaisen neuvontavoitteen tarkentaminen ja terävöittäminen.
- Ohjeistuksen ja opastuksen sisältöä tulisi selkeyttää. Neuvonnan pitää olla helposti saatavilla, informaation yhdenmukaista ja helposti vastaanotettavaa. Työnantajien neuvontapalveluilla edistetään riskien hallintaa ja oikeusvastuiden ymmärtämistä.
- Työnantajuuteen liittyviä ongelmatilanteita kohdatessa tulisi olla olemassa jokin ulkopuolinen taho, jonka puoleen voitaisiin kääntyä ongelmissa. Neuvontaa, ohjausta ja apua tulee saada muutoinkin kuin palvelua haettaessa.
- Kun huomioidaan työnantajamallin vaativuus, työsuhteen erityinen henkilökohtaisuus sekä avun tarvitsijoiden tilanne, tulee kunnalla olla valmius myös oma-aloitteeseen neuvontaan ja kurssien järjestämiseen. Vammaiset henkilöt tarvitsevat nykyistä selvästi enemmän tukea työnantajana toimimiseen.
- Ilman riittävää neuvontaa ja perehdytystä vammaisen työnantaja ei välttämättä tiedä, mitä työnantaja voi tehdä ja mitä ei. Esimerkiksi tahattomat laittomat irtisanomiset ovat valitettavan yleisiä henkilökohtaisten avustajien työsuhteissa. Laittomasta työsuhteen päättämisestä vaikeavampainen työnantaja voi joutua maksamaan suuret korvaukset työntekijälle.
- Tarvetta voisi olla myös sellaisen tukijärjestelmän kehittämiseksi, joka neuvoisi ja ohjaisi perhettä ja sen parissa toimivaa avustajaa.
- Myös päättäjille toivotaan lisää tietoa siitä, mitä avustajapalvelun saaminen tarkoittaa ja mikä sen merkitys vammaiselle on.

### **Työnantajakoulutus, työnohjaus, vertaistuki**

- Koulutustarve tai halu saada koulutusta vaihtelee. Joidenkin tutkimustulosten perusteella koulutusta tai pomo/työnantajakursseja kuitenkin suositellaan.
- Tietoa tarvitaan ja tulisi antaa ainakin lainsäädännöstä ja lakisääteisten velvoitteiden hoitamisesta, palkkauksesta, työsuhteen ylläpidosta, työnantajan roolista ja esimiehenä toimimisesta sekä työsuhteen vuorovaikutustilanteista selviämisestä. Myös työnantajan ja työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet pitäisi selvittää jo lähtötilanteessa.
- Työnohjauksen, vertaistuen ja jaksamisen tukemisen tarvetta on sekä työnantajilla että avustajilla.

### **Avustajien rekrytointi, sijaisjärjestelmä ja pysyvyys**

- Osassa kuntia sijaisjärjestelmään on panostettu enemmän ja systemaattisemmin kuin toisissa. Nämä hyvät käytännöt tulisi saada myös muualle.
- Avustajien pysymisen kannalta tärkeää on mm. avustajan aseman, arvostuksen ja palkkauksen parantaminen, lisien maksaminen, keskitettyjen työehtojen sopiminen, työterveyshuollon ja työnohjauksen parantaminen sekä koulutuksen järjestäminen ja huomion kiinnittäminen työaikoihin.



- Jos olisi mahdollista yhdistää muutaman vammaisen pienet avustajatuntimäärät samalle työntekijälle, niin työntekijä voisi löytyä paremmin.
- Avustajan pitäisi voida tehdä töitä joustavasti useammalle työnantajalle työpäivän aikana.
- Osa avustajista on kuitenkin kokenut työajan pätkittymisen (työpaikan vaihtumisen päivän kuluessa) ongelmaksi.

### **Työnantajavelvoitteiden hoitaminen**

- Työnjohdollisten velvoitteiden hoitaminen on ristiriitainen kokemus. Jokaisella työnantajalla pitäisi olla oikeus määritellä tapa, miten työnantajan velvoitteet hoitaa: itsenäisesti vai kokonaan tai osittain ulkoistettuna.
- Työnantajuutta ja työnjohtoa ehdotetaan erotettavaksi. Työnjohto säilyisi avustettavalla ja toimistotyöt hoidettaisiin siellä ”missä asiat osataan”.
- Oleelliseksi nähdään työnjohtajuuden säilyminen avustettavalla, vaikka hän muutoin saisi apua työnantajavelvoitteiden hoitamisessa tai osa työnantajan velvoitteista siirrettäisiin pois.
- Suurimmaksi toiveeksi osoittautui halu säilyttää valintaoikeus henkilökohtaiseen avustajaan. Toimeen tuleminen ja kemian toimiminen ovat keskeisiä onnistumisen edellytyksiä.