

Itä-Uudenmaan vammaisneuvoston selvityspyyntö Palvelujen järjestäminen -lautakunnalle

Palvelujen järjestäminen -lautakunnan kokouksessa 28.5.2025 esitettiin pyyntö, että alueellinen vammaisneuvosto lähettää aloittavalle lautakunnalle kirjallisesti tiedon huolenaiheista/epäkohdista, jotka kyseisessä kokouksessa tulivat esille. Kesän aikana tietoon tulleet kaksi epäkohtaa lisätty.

Vammaisneuvosto on tietoinen hyvinvointialueisiin kohdistuvista säästövaatimuksista, sekä paineista, jotka niiden myötä kohdistuvat henkilöstöön ja päättäjiin. Vammaisneuvosto toivoo, että lautakunta rohkaisee viranhaltijoita tuomaan kaikissa asioissa esille todelliset pulmat, koska vain toimiviksi kehitetyt palvelut tuovat säästöjä. Muista syntyy lisäkustannuksia.

Toivomme, että kesän aikana ratkaisuja on löytynyt ja muutoksia tehty.

Tiivistelmät sisältyvät tekstiin paksummalla fontilla.

1) Vammaispalvelujen hakemisen ongelmat

Keväällä 2025 hyvinvointialueen vammaispalveluiden hakukäytäntöihin on tehty muutoksia, joista ei pyydetty alueellisen vammaisneuvoston lausuntoa, ja joista ei tiedotettu vammaispalvelun asiakkaille.

Kehittämistyön seurauksena vammaispalvelut on alkanut toimia vanhanaikaisen byrokraattisesti. Työntekijät eivät ole enää ottaneet käsittelyyn suoraan tulleita yhteydenottoja, eivätkä ole siirtäneet niitä eteenpäin toiselle käsittelijälle edes silloin, kun kyse on nopeaa käsittelyä vaativasta jo myönnetyn palvelun täydennyksestä. Yhteydenottajia on vaadittu täyttämään netistä tulostettava lomake ja lähettämään vammaispalvelun osoitteeseen, josta hakemukset lähetetään eteenpäin. Jos nettiä tai tulostinta ei ole, vammaispalvelu postittaa lomakkeen hakijalle, mikä viivästyttää asian käsittelyä entisestään.

-Vaatus hakulomakkeen täyttämisestä on vastoin hallintolakia sekä vastoin THL ohjeita.

-THL:n Vammaispalvelujen käsikirja, joka on tarkoitettu tietopankiksi työntekijöille ja palveluntarvitsijoille, määrittää näin:

"Sosiaalihuollossa asia voi tulla vireille yhteydenotolla, jonka ei tarvitse olla kirjallinen tai noudattaa jotakin tiettyä muotoa. Hakemus voi siis olla myös suullinen. Hakijan ja sosiaalityöntekijän oikeusturvan takia ja asian sujuvan hoitamisen turvaamiseksi hakemus on kuitenkin hyvä tehdä aina kirjallisesti. Jos asiakas ilmaisee vaatimuksensa suullisesti, sosiaalihuollon työntekijän on kirjattava ne."

"Yhteydenotto voi tapahtua puhelimitse, se voi olla hakemus tai muu kirjallinen ilmoitus tai henkilökohtainen työntekijän tapaaminen."

Tämä tarkoittaa, että myös sähköpostitse lähetetyt ilmoitukset palvelujen tarpeesta tulee käsitellä hakemuksina.

-Lisäksi jos palveluntarvitsija lähettää sähköpostia hänen asioitaan aiemmin hoitaneelle työntekijälle, tämä lähettää takaisin vain vaatimuksen lomakkeen täyttämisestä. Työntekijät eivät myöskään siirrä heille tulleita toisen työntekijän tehtäväkenttään kuuluvia asioita toisilleen, vaan vaativat jälleen täyttämään uudelleen lomakkeen.

THL: "Viranomaisen, jolle on erehdyksestä toimitettu asiakirja sen toimivaltaan kuulumattoman asian käsittelemiseksi, on viipymättä siirrettävä asiakirja toimivaltaiseksi katsomalleen viranomaiselle. Siirrosta on ilmoitettava asiakirjan lähettäjälle." (Hallintolaki §21)

-Vammaispalvelun muuttuneet käytännöt eivät ota huomioon sitä, että juuri vammaispalveluiden kohdalla hakijoilla voi olla täysin ylittämättömiä vaikeuksia ilmaista itseään kirjallisesti. Jos palveluntarvitsijalla ei ole nettiä tai tulostinta, hakeminen on huomattavan hidasta, kun lomake lähetetään hänelle ensin postitse ja hän joutuu postittamaan täytetyn hakemuksen takaisin. Palveluntarve tai sen muutos voi myös olla äkillisesti syntynyttä, jolloin laki edellyttää nopeaa reagointia.

Lain mukaan asian viivytyksettömän käsittelyn vaatimus koskee palvelutarpeen arviointia, asiakassuunnitelman laatimista sekä palveluja ja tukitoimia koskevien päätösten tekoa. (Sosiaalihuoltolaki 36 § ja Sosiaalihuoltolaki 45 §)

- Lomakkeissa on sisällöllisiä ongelmia. Lomake esim voi vaatia täyttämään kaikki perustiedot tiedot uudelleen, vaikka kysymyksessä olisi jatkohakemus jo myönnettyihin palveluihin. Lomakkeista ei aina ole löytynyt kohtaa, johon voisi kirjoittaa palvelutarpeen perustelut. Lomakkeista osa on hyvin pientä tekstiä, jolloin lomake on vaikea lukea ja täyttää.

-Alkukesästä lomakkeita pystyi lähettämään vain kirjaamoon, joka toimitti ne vammaispalveluihin. Vammaisneuvoston otettua asian esille, vammaispalveluille on sittemmin järjestynyt oma turvapostiosoite. Onko tämä tieto päivitetty lomakkeiden yhteyteen?

Vammaisneuvoston tiedossa on, että yhtenäisellä käytännöllä on pyritty varmistamaan, etteivät hakemukset jää jo tehtävistään poissiirtyneiden työntekijöiden sähköposteihin. Yksinkertaisempi ja asiallisempi tapa olisi laittaa lopettavien tai lomalle jäävien työntekijöiden sähköposteihin automaattisesti lähtevä ilmoitus puhelinnumeroista ja sähköpostiosoitteista, joissa asioihin vastataan.

Vammaisneuvosto toteaa keväällä käyttöön otetun käytännön, jossa ei oteta vastaan puhelimitse ja sähköpostitse tehtyjä hakemuksia, olevan lainvastainen. Käytäntö ei ota huomioon vammaisuuteen usein liittyviä piirteitä, ja käytäntö vaikeuttaa ja hidastaa kohtuuttomasti palveluiden hakemista. Lisäksi hva-sivustoilla olevat lomakkeet ovat epäkäytännöllisiä, huonosti suunniteltuja ja niissä on selkeitä puutteita.

2) Hoitotarvikejakelun ongelmat

Hoitotarvikejakelua uudistettiin vuoden 2025 alussa. Myös tämä tehtiin osallistamatta vammaisneuvostoa lainkaan. Asiakaskunnalle tiedottaminen epäonnistui mahdollisesti siksi, että ainakin osa tiedotteista lähetettiin tuotteiden mukana laatikoissa. Vastaanottajalle laatikkoja voi lähteä kerralla useita, ja tiedote voi olla viimeiseksi avattavassa. Uudet tuotteet on tilattava hyvissä ajoin ennen viimeisen laatikon avaamista.

Hoitotarvikkeita voi hakea sähköisesti. Lomakkeen täyttämässä pitäisi tietä oikeat tuotenimikkeet ja -numerot. Puhelimitsekin voi tilata, mutta seitsemän arkipäivän vastausaika on pitkä.

Hoitotarvikkeiden tarve voi muuttua tai tulla ensimmäistä kertaa äkillisesti. Näille yhteydenottoille ei ole ollut suunniteltuna mitään yhteydenottotapaa. Viimeisimpänä vammaisneuvoston tietoon tulleen korjausyrityksenä on tarjottu sitä, että äkillisestä hoitotarviketilausta tarvitsevat voivat soittaa terveyskeskusten ajanvaraukseen, jotka välittävät omalla sähköpostillaan tilauksen eteenpäin. Vammaisneuvosto huomauttaa, että kyseiset ajanvaraukset eivät välttämättä vastaa puheluun samana päivänä, vaan takaisinsoittoon voi kulua useita päiviä, joten ehdotettu tapa ei ratkaise ongelmaa.

Huomattavan hitaaksi suunniteltu järjestelmä, jossa yhteyden saaminen vie viikon ja tuotteiden toimitus apteekkiin parisen viikko, toimii vain tilanteissa, joissa tarve pysyy vuosia samankaltaisena.

Moni hoitotarvikkeita tarvitseva asuu pienessä asunnossa. Hoitotarvikejakelu voi lähettää tuotteet 3kk määrän kerrallaan. Miten tilat riittävät?

Hoitotarvikejalun tulee pystyä vastaamaan myös äkillisesti syntyneeseen kiireelliseen tarpeeseen.

Vammaisneuvosto painottaa, että sotien kehittämistyötä on paikallaan tehdä yhteistyönä vammaisneuvoston kanssa, jotta asiakaslähtöisyys ja palveluiden asianmukainen toimivuus toteutuisivat heti muutosten tullessa voimaan.

3) Proteesivastaanotto

Kuten edellisissä, myöskään proteesivastaanotto ei ole lähettänyt tiedotetta puhelinnumeron ja käytäntöjen muuttumisesta asiakkaille, eikä ole pyytänyt vammaisneuvoston näkemystä asiasta.

Aiemmin proteesivastaanotto on puhelimesta antanut luvan esim. rikkoutuneen proteesin kohdalla varata ajan esim. Respectasta. Nyt on kerrottu, että päätöksen saaminen voi kestää pitkään, koska ylilääkärin pitää ensin allekirjoittaa päätökset (tietoa sijaisista ei ole). Päätöksen on kerrottu tulevan jatkossa postitse, mikä lisää odotusaikaa huomattavasti. Varajärjestelmää kiireellisesti tarvittaville korjauksille ei ole luotu.

Järjestelystä seuraa päivittäisiä vaaratilanteita esim. amputoitujen kohdalla, kun henkilö joutuu siirtymään (esim. sänkyyn) rikkoutuneen ja pettävän proteesin varassa. Myös mikä tahansa ihoa vaurioittava vika proteesissa voi muodostua kohtalokkaaksi, kun korjaukset viivästyvät pelkämällä byrokratian takia.

Vammaisneuvosto muistuttaa, että sotien tulee toimia asiakaslähtöisesti, ja ottaen huomioon todelliset tilanteet. Vaaraa aiheuttavat viivästymät eivät ole hyväksyttäviä. Hyvinvointialueen kannalta viivästymät voivat aiheuttaa seurauksia, jotka tulevat hyvinvointialueelle kalliimmiksi kuin nopea, joustava tapa vastata tarpeisiin.

4) Avh-potilaiden kuntoutus

HUSin mahdollisesti tavoittelemat säästöt kostautuvat hyvinvointialueelle lisäkustannuksina.

Monien keskustelujen jälkeen on syntynyt kuva, että aivoverenkiertohäiriöpotilaiden kuntoutuksessa Porvoon sairaalan osalta, mahdollisesti jopa vähennetty erikoissairaanhoidon avh-kuntoutuksen osastopaikkoja? **Alle 65 v hoidetaan H-gissä neurokirurginen kuntoutus osastolla (neku-osasto), mutta yli 65-vuotiaat jäävät hyvinvointialueen perusterveydenhoidon varaan. Sipoon kuntoutusosastolla kuntoutetaan esim. murtumapotilaita ja monenlaisia muita toipujia. Sipoon osastolla ei ole erikoisosaamista eikä resursseja avh-kuntoutukseen, se ei ole pysty korvaamaan Porvoon sairaalan avh-yksikköä, eikä se toiminnaltaan vastaa neurokuntoutusta antavaa osastoa.**

Osastolle on luvattu jonkinlaista hva:n sisäistä koulutusta, mutta osastolla annettava kuntoutus ei tule missään vaiheessa vastaamaan intensiivikuntoutusta.

Aivoverenkiertohäiriön (AVH) kohdalla pelkän peruskuntoutuksen varaan tai kokonaan ilman kuntoutusta jääminen tarkoittaa inhimillistä kärsimystä asianomaisille sekä lähipiirille.

Hva:n kannalta puuttumaan jäävä kuntoutus tarkoittaa vuosikymmenien lisäkustannuksia. Tarvitaan enemmän asunnonmuutostöitä, apuvälineitä, avustamista, omaishoitoa, asumispalveluita, lääkkeitä, hoitotapahtumia, kuljetuspalveluita.

Vammaispalvelussa kerrottiin keväällä, että avh-potilaiden kotiutus voi tapahtua kiireellä ja kuntoutustarpeen ollessa vielä ilmeinen. Aina kotikäynti osastolta asunnonmuutostöitä tms. varten ei toteudu jokaisen kohdalla, vaan niitä ”tehdään mahdollisuuksien mukaan”. Toimintakykynsä menettänyt henkilö voi siis tulla nopeasti kotiutetuksi olosuhteisiin, joissa asumiseen toimintakyky ei riitä.

Kuntoutuksen raja 65-vuotiaiden kohdalla on outo. Kyseisessä iässä monet jatkavat vielä

työtään, vielä useammat hoitavat lapsenlapsia ja/tai ikääntyneitä vanhempiaan. Monet matkailevat maailmalla tai retkeilevät erämaareiteillä. Onko hyvinvointialueella tosiaan varaa jättää tämän ikäiset intensiivisen ja avh-osaamiseen perehtyneen kuntoutuksen ulkopuolelle?

4) Kotihoito, Porvoon sairaala ja lääkehoito

Kotihoidossa ei ole enää iltaisin ja viikonloppuisin sairaanhoitajia töissä. Jos kotihoidon asiakas joutuu sairaalaan, kotihoidon puolella oletetaan, että sairaala näkee kotihoidon tiedoista asiakkaan lääkityksen yms tiedot, mutta omaisille on kerrottu poliklinikalta ja osastoilta, että he eivät näe tietoja. Kotihoidon paperikansiot eivät ole aina luotettavalla tavalla ajantasalla.

Kotihoidossa vain sairaanhoitajilla on pääsy lääketietoihin, joten perjantaina sairaalahoitoon päätyneen kohdalla vasta maanantaina voidaan lääkitys varmalla tavalla selvittää.

Lautakunnan ja vammaisneuvoston yhteistyö

Vammaisneuvosto toivoo hyvää yhteistyötä lautakunnan kanssa. Tavoite on yhteinen, laadukkaat ja toimivat sote-palvelut. Vain toimivat ja palvelutarpeeseen oikea-aikaisesti ja oikein vastaavat palvelut tuovat säästöä. Säästöpainneissa ajattelemattomasti tehdyt muutokset tuovat lisäkustannuksia. Oikeuskansleri Tuomas Pöysti on linjannut, että perustuslaillisia oikeuksia ei saa säästösyistä rikkoa, toivomme lautakunnan päätöksissään valvovan myös tätä asiaa.

Itä-Uudenmaan vammaisneuvosto

Lisätietoja: Tuula Räikkönen 050-3605813