

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma / sosiaalinen kuntoutus

Anne Pitkänen ja Titta Valta

ASIAKKAIDEN JA TYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSIÄ PALVELUSETELIN
KÄYTTÖÖNOTOSTA LAHDEN KAUPUNGIN VAMMAISPALVELUISSA

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma

PITKÄNEN, ANNE

VALTA, TITTA

Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä palvelusetelin käyttöönotosta Lahden kaupungin vammaispalveluissa

Opinnäytetyö

73 sivua + 5 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Virve Remes

Toimeksiantaja

Lahden kaupunki / vammaispalvelut

Joulukuu 2011

Avainsanat

henkilökohtainen apu, palveluseteli, subjektiivinen oikeus, vammaispalvelut, vammaisuus

Lahden kaupungin vammaispalveluissa otettiin 1.2.2011 käyttöön palveluseteli henkilökohtaisen avun äkillisiä sijaistarpeita varten. Opinnäytetyössä selvitettiin miten palvelusetelin käyttöönotto on lähtenyt Lahdessa käyntiin vammaispalveluiden työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi heiltä kerättiin näkemyksiä siitä, miten palvelusetelin käyttötarkoitusta voisi henkilökohtaisessa avussa ja muissa vammaisille tarkoitetuissa palveluissa laajentaa.

Opinnäytetyö toteutettiin teemahaastattelulla ja siinä haastateltiin kuutta Lahden vammaispalveluiden työntekijää ja viittä Lahden vammaispalveluiden asiakasta. Työntekijöiden osalta aineisto on kattava, sillä siinä haastateltiin kaikki vammaispalvelupäätöksiä valmistelevat työntekijät. Asiakkaiden osalta otos on pieni mutta suuntaa antava.

Opinnäytetyön tuloksista selviää, että palveluseteliä henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin ei ole konkreettisesti otettu vielä käyttöön Lahden vammaispalveluissa. Tieto, jota työntekijät ja asiakkaat ovat palvelusetelistä saaneet, on ollut puutteellista ja keskeneräistä. Tämän vuoksi tiedonsaanti ei ole ollut heidän mielestä riittävää. Sekä asiakkaat että työntekijät tarvitsisivat selkeän valmiin ohjeistuksen palvelusetelistä, jotta sen käyttöönotto voisi todellisuudessa alkaa.

Palvelusetelin käyttötarkoituksen laajentamishdotukset henkilökohtaisessa avussa liittyivät sekä työntekijöillä että asiakkailla lyhyisiin henkilökohtaisen avun tarpeisiin, kuten esimerkiksi lomien sijaisuuksiin ja muihin äkillisiin menoihin. Myös sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka omaavat pieniä avustajatuntimääriä, ajateltiin palvelusetelin voivan olla hyvä ratkaisu. Muiden vammaisten palveluiden osalta palveluseteliä ajateltiin tarvittavan eniten alle 65-vuotiaiden omaishoidon vapaiden järjestämisessä.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

PITKÄNEN, ANNE

VALTA, TITTA

Opinions of clients and employees concerning the introduction of service voucher for the disabled services in the city of Lahti

Bachelor's Thesis

73 pages + 5 pages of appendices

Supervisor

Virve Remes, Senior Lecturer

Commissioned by

Lahti / Disabled Services

December 2011

Keywords

disability, personal assistance, service voucher, social welfare for the disabled, subjective right

The city of Lahti introduced service voucher for the substitute needs of personal assistance working with the disabled on 1.2.2011. In the thesis, we found from the point of view of the employees and clients how the use of service voucher has started out. We also gathered opinions on how the use of the personal help voucher and other social welfare services for the disabled could be expanded.

The thesis was carried out by interviewing six employees and five clients of Lahti's disabled care unit. On the part of the employees, the material is exhaustive. All employees involved with decisions concerning the disabled were interviewed. The clients' interview sample is smaller in number, but it gives an approximate picture of the situation.

From the results of the thesis, it can be seen that the use of service voucher for personal help substitute needs has not yet concretely begun. The clients and employees found that information received about the service voucher has been incomplete. For this reason, the information supply has not been sufficient in their opinion. Both the clients and employees need explicit instructions on the use of the voucher in order for their actual use to be possible.

The suggestions for expanded use of the personal help service voucher consisted of short-term help needs such as vacation substitutes and unexpected appointments. The service voucher was also considered a good solution for clients needing fewer assistance hours. The largest need on the part of other services for the disabled was thought to be the launching of vacations for family caregivers under 65 of age.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	VAMMAISUUDEN MÄÄRITTELYÄ	7
2.1	Vammaisuus on vuorovaikutussuhde ympäristön kanssa	8
2.2	Vammaisuusmallit	9
2.3	Määrittelyjen tarkoitus	11
2.4	Vammaispalvelulaki	12
2.5	Vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet	12
2.6	Sosiaalinen malli	13
2.7	Vaikeavammaisuus	14
2.8	Yhteenveto	15
3	VAMMAISPALVELUT	16
3.1	Vammaispalvelun palvelut ja tukimuodot	17
3.2	Erityiseen järjestämisvelvollisuuteen kuuluvat palvelut kunnassa	17
3.3	Määrärahasidonnainen palvelu ja yleinen järjestämisvelvollisuus	17
3.4	Lahden kaupungin vammaispalvelut	18
3.5	Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016	20
3.6	Palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa	21
4	HENKILÖKOHTAINEN APU	22
4.1	Henkilökohtaisen avun järjestämistavat	24
4.2	Asiakkaan yksilöllinen avun tarve	25
4.3	Erityisen järjestämisvelvollisuuden rajaus	26
5	PALVELUSETELI	26
5.1	Palvelusetelin määrittelyä	27
5.2	Lain säätämä järjestämisvastuu	28
5.3	Palveluseteli osana yhteiskunnallista muutosta	28
5.4	Palvelusetelijärjestelmän kolme osapuolta	29

6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	32
6.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	32
6.2	Opinnäytetyön kohderyhmä ja otanta	33
6.3	Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät	34
6.4	Opinnäytetyön käytännön toteutus	35
6.5	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	38
7	TUTKIMUSTULOKSET	39
7.1	Työntekijöiden haastattelutulokset	39
7.1.1	Henkilökohtainen apu	41
7.1.2	Palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin	46
7.1.3	Palvelusetelin tulevaisuus	51
7.2	Asiakkaiden haastattelutulokset	54
7.2.1	Henkilökohtainen apu	54
7.2.2	Palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin	59
7.2.3	Palvelusetelin tulevaisuus	61
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	65
	LÄHTEET	70
	LIITTEET	
	Liite 1. Saatekirje ja asiakkaiden haastattelurunko	
	Liite 2. Työntekijöiden haastattelurunko	

1 JOHDANTO

Vaikeavammaisille tarkoitettu henkilökohtainen apu tuli subjektiiviseksi oikeudeksi syyskuun 2009 alusta voimaan tulleen vammaispalvelulain muutoksen myötä. Aiemmin voimassa ollut määrärahasidonnainen henkilökohtainen avustaja - tukitoimi väistyi näin kyseisen erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvan palvelun tieltä. (Uotinen 2009, 111.)

Kunnan on mahdollistettava päätöksenteon ja toimeenpanon osalta vaikeavammaisen henkilön itsenäinen elämä ja yhteiskunnallinen osallistuminen. Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avuntarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. (Uotinen 2009, 112.)

Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua esimerkiksi korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kulut. Tämä niin kutsuttu ”työnantaja malli” on yleisin käytössä oleva malli. Henkilökohtaista apua voidaan järjestää lisäksi kunnan omana palveluna tai ostopalveluna. Yhtenä järjestämistapana voi olla myös sosiaalihuoltolain 29a §:ssä tarkoitettu palveluseteli. Palveluseteli on vaihtoehto kunnan itse tuottamalle tai ostamalle palvelulle. Palvelusetelillä järjestettävä palvelu vastaa sisällöltään kaupungin omaa palvelua. Palveluseteli on asiakkaalle vaihtoehto, josta on oikeus kieltäytyä. (Uotinen 2009, 112.)

Helmikuun alussa 2011 Lahden kaupungin vammaispalveluissa otettiin käyttöön palveluseteli henkilökohtaisen avun äkillisiin sijaistarpeisiin. Kyseinen palveluseteli on tarkoitettu tilanteisiin, joissa vakituinen avustaja äkillisesti sairastuu tai jostakin muusta odottamattomasta syystä johtuen on estynyt avustamaan vammaista henkilöä sovitun mukaisesti. Palveluseteliä ei ole tarkoitettu käytettävän nykyisessä merkityksessään esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan loma-aikojen tai muiden ennalta sovittujen poissaolojen korvaamiseen. (Palveluseteli henkilökohtaisenavun tilapäisjärjestelyissä.)

Vammaispalveluiden työntekijä tekee päätöksen setelin myöntämisestä ja antaa päätöksen asiakkaalle. Päätöksessä määritellään, mitä palveluja seteli kattaa ja kuinka kauan se on voimassa. Kaupunki hyväksyy palveluntuottajat, joiden palveluihin palve-

luseteliä voi käyttää. Asiakas voi valita näistä valmiiksi listatuista palvelutuottajista itselleen mieleisen vaihtoehdon ja tämän jälkeen asiakas ja palveluntuottaja sopivat tuotettavan palvelun yksityiskohdista. (Palveluseteli henkilökohtaisen avun tilapäisjärjestelyissä.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää Lahden kaupungin vammaispalveluiden työntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten palveluseteli henkilökohtaisen avun äkillisiin sijaistarpeisiin on lähtenyt käyntiin Lahdessa. Lisäksi halusimme koota heidän näkemyksiään siitä, miten palvelusetelin käyttötarkoitusta voisi laajentaa sekä henkilökohtaisessa avussa että muissa vammaisille tarkoitetuissa palveluissa. Tutkimuksella saatuja tietoja tullaan hyödyntämään Lahden kaupungin vammaispalveluissa palvelusetelin kehittämistyössä.

2 VAMMAISUUDEN MÄÄRITTELYÄ

Aina ja kaikissa yhteiskunnissa on esiintynyt vammaisuutta. Kulloinenkin yhteiskunnallinen tilanne sen sijaan määrittelee, mitä vammaisuudella milloinkin tarkoitetaan ja ketkä sen piiriin kuuluvat. Varsinaisesti sana ”vammainen” on suhteellisen uusi kielenkäytössämme. Eri tavoin ja määrein vammaisia henkilöitä arvioidaan olevan noin kymmenen prosenttia väestöstä. Ennen vammaistermin vakiintumista käytettiin sanoja, jotka kuvasivat kyseessä olevan vamman ominaislaatua (esimerkiksi kuuromykkä, ontuva tai raajarikko). Näin ollen näitä eri ryhmiä yhdistävää termiä ei sanottavasti edes tarvittu. Suomessa yleistyi invalidi-nimitys 1930-luvulta alkaen. Tätä ennen käytettiin sanaa vaivainen, jolla tarkoitettiin oikeastaan kaikkia sellaisia ihmisiä, jotka eivät syystä tai toisesta kyenneet hankkimaan itse toimeentuloaan ja joutuivat elämään muiden ihmisten avun tai armeliaisuuden turvin. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 9.)

Yleinen kielenkäyttö yhdistää vammaisuuden ja sairauden. Vamma ei kuitenkaan ole sama asia kuin sairaus. Vamma voi tulla sairauden tuloksena, mutta vammainen ihminen voi olla yhtäläillä kuin kuka tahansa muukin ihminen, joko terve tai sairas. Potiesaan esimerkiksi flunssaa hän on sairas. Tilanteessa, jossa sairaus aiheuttaa jonkin pysyvän vaurion jossakin elimessä, sairauden lopputuloksena voi olla vamma. Kun siis terveen vastakohta on sairas, niin vammaisen vastakohta samaa logiikkaa käyttäen on ei-vammainen. (Malm ym. 2004, 9.)

Vammaispalvelulain mukaan vammainen on henkilö, jolla vamma tai sairaus aiheuttaa pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisen elämän toiminnoista.

Vamma tai sairaus haittaa tällöin esimerkiksi ihmisen liikkumista, kommunikointia ja päivittäisiä toimia. Tänäkin päivänä eri vammaisryhmät eritellään, mutta laajempien kokonaisuuksien perusteella, eli kehitysvammaiset, aistivammaiset sekä fyysisesti vammaiset. Selvää siis on, että liikuntaesteisyys tai aistivammaisuus eriasteisina haittaa jokapäiväisen elämän toiminnoista selviytymistä tai sosiaalista osallistumista yhteisön elämään. (Murto 2000.)

2.1 Vammaisuus on vuorovaikutussuhde ympäristön kanssa

Suvaitsevaisuus Länsi-Euroopassa -projektissa on kiteytetty osuvasti: ”Keskeistä on se ympäristö, jossa vammainen toimii, eli kuinka paljon ympäristö rajoittaa osallistumista ja toimintaa liikuntaesteiseen tai asenteiseen.” Kun yhdellä henkilöllä on yhtä aikaa monia vammoja, puhutaan vaikea- ja monivammaisuudesta. Vaikka vammat olisivat lieviä, niiden haitta henkilölle voi olla suuri kehityksen ja elämisen kannalta katsoen. Vammojen voidaan katsoa olevan erilaisia pysyvyyden, vaihtelevuuden, paranevuuden ja etenevien tilojen osalta. Ongelmatiikan ja kuntoutuksen tarvetta selventävät puolestaan yksilölliset kuvaukset. (Murto 2000.)

Voidaan todeta, että ympäristön aiheuttamat rajoitukset paljolti aiheuttavat vammaisuuden mukanaan tuomat vaikeudet. Vammaisen ei ole helppoa liittyä ympäristöönsä. Vammaisuus merkitsee usein toiminnallisen ja sosiaalisen esteen kokemista. Ympäristön aiheuttamat rajoitukset, kuten puutteellinen rakentaminen ja asenteet, johtavat vammaisen yhteiskuntaan liittymisen ja siinä toimimisen vaikeuteen. Vammaisen osaksi näin ollen jää selviytyminen vaikeissakin olosuhteissa. Keskeisimpiä asioita ovat psykososiaalisen ja fyysisen tuen tarve. Näitä ovat esimerkiksi avun tarve liikumisessa, päivittäisissä toiminnoissa ja kommunikoinnissa. (Murto 2000.)

Voima, jota vammainen henkilö tarvitsee selviytyäkseen ympäröivästä maailmasta, lähtee ensisijaisesti hänestä itsestään. Tässä häntä tukee itsenäisyyden ja omatoimisuuden asettaminen päämääräksi. Ennakkoluuloihin, tunteisiin ja asenteisiin vaikutetaan lisäämällä asiallista tietoa vammaisuudesta. Parhaiten asenteiden voisi ajatella muuttuvan, kun itse kukin saa kokemuksia vammaisten kanssa olemisesta. Vammaisuus itsessään voi tuntua niin hallitsevalta seikalta, että se peittää alleen vammaisen henkilön muun persoonallisuuden. Vammainen henkilö joutuu usein tahtomattaan roo-

liin, jota kohtaan tunnetaan sekä uteliaisuutta että sääliä. Pelko vammaisuutta kohtaan voi johtua muun muassa siitä, että henkilö, joka ei itse ole vammainen, pelkää tiedostamattaan joutuvansa joskus samanlaiseen tilaan. Vammaisuuden kohtaaminen on toisen ihmisen hyväksymistä. Pystyessään hyväksymään omat tunteensa vammaisuutta kohtaan, henkilön on helpompi suhteuttaa vammaisuus yhdeksi persoonallisuuden piirteeksi muiden joukossa. Oman itsensä erilaisuuden ja yksilöllisyyden kohtaaminen sekä hyväksyminen ohjaavat tiellä vammaisen ihmisen luontevaan suhtautumiseen. Vammainen ihminen on - kuten kuka tahansa - ainutkertainen, arvokas ihminen. (Murto 2000.)

2.2 Vammaisuusmallit

Vammaisuudesta on olemassa hyvin monia käsityksiä ja teoreettisia malleja. Yleisesti tunnetuin on ehkä Kansainvälisen Terveysjärjestön vuonna 1980 julkaisema vammojen ja sairauksien luokitusjärjestelmä (ICIDH). Se perustuu pääosin Philip Woodin (1975) kehittämään sairauden tai vamman seurausvaikutusten malliin, joka luotiin täydentämään kansainvälistä tautiluokitusta. Sairauden tai vamman vaikutukset voidaan kuvata WHO:n (1980) mallin mukaan kolmena eri tasona. Näistä vaurio viittaa joko fyysisessä, psyykkisessä tai elintoiminnoissa ilmenevään puutokseen tai poikkeavuuteen verrattuna ihmisen normaaliin tilaan. Toiminnanvajavuus viittaa puolestaan rajoituksiin ihmisen normaaleiksi luettavissa fyysisissä ja psyykkisissä toiminnoissa. Näitä rajoituksia voivat olla esimerkiksi kommunikoinnissa, kehon hallinnassa tai käsien käytössä ilmenevät poikkeamat. Sosiaalisena haittana taas pidetään sellaisia vaurion tai toiminnanvajavuuden aiheuttamia asioita, jotka rajoittavat tai estävät henkilöä suoriutumasta hänen sukupuolelleen, iälleen, sosiaaliselle tai kulttuuritaustalleen ominaisella tavalla. (Järvikoski, Härkäpää & Pättikangas 1999, 105 - 106.)

Sosiaalisen haitan voidaan katsoa merkitsevän ristiriitaa henkilön suoritusten ja ympäröivän yhteisön asettamien odotusten välillä. Parsons (1951), Nagin (1965) sekä Purolan (1971) käsitys on, että sairaus on sosiaalinen ilmiö eli se, miten henkilö selviytyy sosiaalisista rooleista ja niiden tuomista edellytyksistä. WHO:n (1980) käsityksen mukaan sosiaalinen haitta ilmenee suhteessa työhön, toimeentuloon, mahdollisuuksiin liikkua, orientoitumiseen, sosiaaliseen vuorovaikutukseen tai fyysiseen riippumattomuuteen. Erilainen ympäristö tai sosiaalinen rooli vaikuttavat sen, että vaurion tai toiminnanvajavuuden aiheuttava sosiaalinen haitta on yleensä myös erilainen. Tästä

esimerkkinä mainittakoon, että liikuntavammasta aiheutuva haitta on todennäköisesti kirvesmiehen työssä suurempi kuin atk-tallentajalla. (Järvikoski ym. 1999, 105 - 106.)

Vamma- ja vammaisuuskäsitettä käytetään sekä suppeassa että laajassa merkityksessä. Näin esimerkiksi WHO:n ICIDH-luokitusta kutsutaan vammaisuusluokituksiksi, joka sisältää sekä erilaisiin pysyviin vammoihin kuin sairauksiin liittyvät seurausvaikutukset. Suomalainen vammaispalvelulaki sisällyttää piiriinsä myös pitkäaikaissairauksia potevat henkilöt, joilla sairaus aiheuttaa rajoituksia selviytymisessä. Samoin mielen-terveyden ongelmista kärsivät henkilöt ovat yhtä lailla oikeutettuja lain määrittämiin palveluihin. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 103.)

WHO:n ICIDH-malli on saanut vahvaa kritiikkiä vammaisliikkeiden ja sosiaalitieteiden edustajien taholta koskien sen kapea-alaisuutta, luonnontieteellistä painotusta, vajuuskeskeisyyttä ja kokemuksellisen elementin puuttumista. Mallin syysuhteet koskien sosiaalista haittaa kiinnittyvät ensisijassa yksilöön eivätkä ympäristöön. Tästä johtuen sosiaalinen haitta tulkitaan helposti yksilön vajuudeksi. Sairauden tai vamman seurausvaikutuksiksi ja haittoiksi voidaan tulkita sellaisiakin sosiaalisia ilmiöitä, jotka alun perin ovat sairauden tai vamman aiheuttajia. Mallissa ei tarkastella fyysistä ja sosiaalista ympäristöä muuttuvina tai muutettavina olosuhteina, vaan ne ymmärretään tekijöiksi, jotka määrittelevät henkilön roolitehtäviä ja -odotuksia. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 103 - 104.)

Vammaisuuden lääketieteelliset mallit tarkastelevat lähtökohtaisesti yksilöllistä tilaa, sairautta ja vauriota. Ne sisältävät oletuksen, jossa yksilön toiminnanvajuus ja haittojen alkuperä sekä sosiaalinen haitta on yksilöllinen vajuus ja sitä pystytään parhaiten vähentämään hoitamalla ensisijaisesti vaurioita ja sen aiheuttamia fyysisiä ja psyykkisiä rajoituksia. Brittiläiset vammaisaktivistit ja tutkijat (esim. Oliver 1990) nimittävät näihin oletuksiin perustuvia malleja ”henkilökohtaisen tragedian malleiksi”. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 104.)

Vaihtoehto henkilökohtaisen tragedian mallille on joko vammaisuuden sosiaalinen tai sosiopoliittinen malli (esim. Oliver 1990; Hahn 1985; Suikkanen 1999). Niiden mukaan vammaisuutta tarkasteltaisiin sosiaalisena, taloudellisena ja poliittisena kysymyksenä vastapainona pelkälle yksilöllisten ongelmien tai vajuuksien tarkastelulle. Vammaisuus ja siihen liittyvät haitat ovat kulttuurisesti ja sosiaalisesti tuotettu ilmiö, joka nousee siitä, että yhteiskunta toiminnallaan alistaa ja vajaakuntoistaa reagoinnil-

laan ja toimenpiteillään henkilöitä, jotka määritellään vammaisiksi. Vammaisuuden yksilöille aiheuttamien ongelmien katsotaan johtuvan siitä, että yhteiskunta ei huolehdi riittävästi vammaisten kansalaisten elämästä ja olosuhteista. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 104.)

Vammaisuuden radikaalisen muodon sosiaalinen malli lähtee siitä, että vammaisuuden yksilöllistä ulottuvuutta, itse vammaa tai vauriota tai siihen liittyviä psyykkisiä reaktioita ei pidetä lainkaan tärkeinä tai edes oteta niitä huomioon. Tässä muodossa korostetaan sitä, että vammaisuuteen liittyvät merkitykset syntyvät yhteiskunnan reaktioiden johdosta. Finkelstein (1993) toteaa esimerkiksi kuurouden aiheuttavat sosiaalista haittaa vain sen tähden, että yhteisö, jonka jäseneksi henkilö kuuluu, käyttävät kommunikoinnissaan vain kuuloon perustuvaa kieltä. Mikäli jokainen yhteisön jäsen käyttäisi viittomakieltä, kuurous ei merkitsisi vajaakuntoisuutta. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 104.)

Sosiaalisella vammaisuusmallilla on ollut selvä poliittinen tavoite: se haluaa kiinnittää yhteiskunnan huomion sellaisiin rakenteellisiin tekijöihin, joilla voidaan parantaa vammaisten henkilöiden elinoloja. Yksilön vajavuuteen keskittyminen merkitsee Russelein (1998) mukaan, että rahoja ja tarmoa ei käytetä niiden esteiden poistamiseen, jotka tekevät vammaiselle ihmiselle osallistumisen valtakulttuuriin mahdolliseksi, vaan hänen parantamiseensa ja sopeuttamiseensa. Vammaisuuden sosiaalinen malli edustaa siten rohkeaa vaihtoehtoista näkökulmaa vajaakuntoisuuden syiden tarkasteluun. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 105.)

2.3 Määrittelyjen tarkoitus

Minkään määrittelyn avulla ei yksilöä kokonaan ja kokonaisvaltaisesti kuvata, oli sitten kysymyksessä fyysisesti vammainen tai kehitysvammainen. Jokainen on ennen kaikkea yksilö omine ainutlaatuisine ominaisuuksineen. Vamma on vain yksi, eikä välttämättä kovin merkittäväkään tekijä, luonnehdittaessa henkilöä. Määritelmät vain auttavat selventämään hänen mahdollisia erityistarpeitaan sekä saattamaan hänet osalliseksi yhteiskunnan tukitoimista ja palveluista. Etenkin vaikeavammaiselle tämä on tärkeää, jotta hän saa oikeuden hänelle vamman vuoksi kuuluviin palveluihin ja tukitoimiin. (Malm ym. 2004, 12.)

Ihmisten välinen vuorovaikutus nousee tärkeimmäksi tekijäksi käytännön työssä asiakkaita kohdatessa. Kaikki ihmiset ovat osin erilaisia ja toisaalta samanlaisia omine tarpeineen ja toiveineen. Tämän on osoittanut vammaisten entistä aktiivisempi ja näkyvämpi osallistuminen yhdessä muiden kanssa yhteiskunnan eri toimintoihin. Ihmisiä ei erota toisistaan vamma tai vammattomuus, vaan kukin on oma ainutkertainen yksilönsä. (Malm ym. 2004, 12.)

2.4 Vammaispalvelulaki

Vammaispalvelulain 3. §:n mukaan vammaisella henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla vamman tai sairauden johdosta on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalvelulain 4. §:n mukaan palveluja ja tukitoimia järjestetään toissijaisesti eli silloin, kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla. Vammaispalvelulaki voi tulla toissijaisesti sovellettavaksi myös tilanteissa, joissa ensisijainen palvelu sinänsä olisi annettavissa, mutta vammaispalvelulaki antaa vaikeavammaiselle henkilölle ”parempia oikeuksia” (Räty 2010, 41).

Tällainen tilanne voi tulla kyseeseen esimerkiksi palveluasumista järjestettäessä, jolloin palveluasumiseen kuuluvat muut palvelut ja tukitoimet ovat maksuttomia. Tällöin esimerkiksi kotipalvelusta ei voida periä maksua. Vaikeavammaisella henkilöllä on oikeus saada palveluasumista koskeva päätös mikäli edellytykset täyttyvät. Tällöin kotipalvelut ovat maksuttomia. (Räty 2010, 41.)

2.5 Vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet

Vammaispalvelulaki ja -asetus määrittävät vammaispalvelulain toteuttamisen. Vammaispalvelulain tarkoitus on edistää vammaisten henkilöiden tasa-arvoa ja mahdollisuuksia yhdenvertaiseen elämään. Samalla se parantaa vammaisten yksilöllisiä osallistumis- ja toimintamahdollisuuksia yhteiskunnan eri toiminnoissa tasavertaisena jäsenenä. Se myös ehkäisee ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia esteitä ja haittoja sekä varmistaa sellaiset elin- ja toimintaympäristöt, jotka turvaavat vammaiselle henkilölle samat mahdollisuudet toimintaan kuin muillakin ihmisillä yhteiskunnassamme. (Räty 2010, 26.)

Osa vammaispalvelulain mukaisista palveluista on säädetty kuntien erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vammaisella henkilöllä on ehdoton ”subjektiivinen oikeus” saada näitä palveluja (Räty 2010, 27). Muut kunnassa esiintyvät vammaispalvelulain tarkoittamat palvelut järjestetään sen laajuusina kuin varatut määrärahat antavat myöten. Kunnan velvollisuus huolehtia, että kaikki sen toteuttamat palvelut, joihin kuuluu muun muassa opetus, päivähoido tai rakentaminen, on järjestetty vammaisten tarpeet huomioon ottaen. Erityisen tärkeää on, että nämä seikat pitää olla huomioitu jo suunnitteluvaiheessa. Myös yleiset palvelut pitää olla vammaisten saavutettavissa ja käytettävissä. (Räty 2010, 27.)

2.6 Sosiaalinen malli

Pyrittäessä poistamaan vammaisten henkilöiden sosiaalisessa tai fyysisessä ympäristössä esiin tulevia puutteita, otetaan usein lähtökohdaksi niin sanottu sosiaalinen malli (Brittiläisen vammaisliikkeen edustaja Michael Oliver). Tässä mallissa nähdään, että ympäristö on syyllinen vamman olemassaoloon ja näin ollen sillä on myös ratkaisu siihen. Malli määrittelee vammaisuuden sosiaalisesti tuotetuksi tilaksi ja erottelee kehon fyysiset ominaisuudet siitä erilleen. Yksilön muuttamisen sijasta ongelmien ratkaisemiseksi esitetään poliittista toimintaa. Sosiaalisen mallin kannattajat näkevät vammaisten ongelmat ensisijaisesti yhteiskunnan vähemmistöryhmien ongelmina. Ne olisivat näin ollen verrattavissa rodun, sukupuolen, etnisen taustan tai muun syyn takia syrjittyjen ongelmiin. (Järvikoski ym. 1999, 107.)

Malli on saanut kritiikkiä siinä suhteessa, että sen nähdään jättävän yksilön itsensä sivuun. Näyttäisi siltä, että malli ei luottaisi vammaisen omiin ominaisuuksiin ja toimintaan selviytyäkseen yhteiskunnassa. Malli ei tunnu myöskään olevan kiinnostunut yksittäisistä vammoista, niistä kuntoutumisesta tai vammaisuuteen liittyvistä fyysisistä ja psyykkisistä tekijöistä. (Malm ym. 2004, 11 - 12.)

Sosiaalisen (Oliver 1990) ja pitkälle samansuuntaisen sosiopoliittisen vammaiskäsityksen (Hahn 1986) omaavat näkevät vammaisuuden ensisijassa sosiaalisena, taloudellisena ja poliittisena ilmiönä, ei niinkään yksilöllisenä ja lääketieteellisenä. Näin se olisi erilaisten yhteiskunnallisten reaktioiden tuote, pikemminkin kulttuurisesti tuotettu ja sosiaalisesti strukturoitu kategoria. Mallissa ei nähdä vammaisuutta yksilöllisen vajavuuden aiheuttamana ongelmana, vaan sen muuttuvan sellaiseksi vasta siihen liittyvän diskriminaation, sorron ja syrjäyttämisen takia. Vammaisuus syntyy pikemmin-

kin yhteisön asenteiden ja vuorovaikutuksen sekä sosiopoliittisen ja taloudellisen järjestelmän tai vallitsevien ideologioiden kautta. Palvelujärjestelmien toimintatavat ja fyysinen sekä arkkitehtoninen ympäristö vaikuttavat myös vammaisuuden konstruointiin. (Järvikoski ym. 1999, 107 - 108.)

WHO:n malli kiinnittää huomion vammaisen henkilön hoitoon ja hänen fyysiseen sekä psyykkiseen sopeutumiseensa yksilöllistäessään vamman ja korostaessaan siinä henkilökohtaista vajavuutta. Mutta mikäli ongelmat ymmärretään pääosin tai ainakin suureksi osaksi vajaakuntoistavan ympäristön tai palvelujärjestelmän tuottamiksi, päähuomio onkin rakenteiden, olosuhteiden ja toimintatapojen muuttamisessa eikä yksilön sopeuttamisessa. Kuntoutuksessa kiinnitetään enemmän huomiota vajaakuntoistavaan ympäristöön silloin, kun vammaa ei tulkita yksinomaan henkilökohtaiseksi vajavuudeksi. Kun vammaisen henkilön valtaistumisen mahdollisuutta tuetaan tällaisin lähestymistavoin, tuetaan häntä huomattavasti paremmin kuin jos häntä yritettäisiin yksinomaan sopeuttaa. Mikäli vammaisten henkilöiden tarpeita ja pyrkimyksiä otettaisiin huomioon jo sosiaalisia ja fyysisiä rakenteita suunniteltaessa, vammaan liittyvät haitat jäisivät selkeästi vähäisemmiksi. (Järvikoski ym. 1999, 107 - 108.)

2.7 Vaikeavammaisuus

Vaikeavammaisuutta tai vammaisuutta ei voi määritellä koskaan pelkästään lääkärin tai terveydenhuoltohenkilöstön arvion perusteella. Heidän tekemänsä arviointi painottaa lähinnä toiminnallisten rajoitteiden selvittämistä ja kuvaamista sekä lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (jäljempänä vammaispalvelulaki, VammaistukiL 380/1987) edellyttämää pysyvyyden arviointia. Sen sijaan vaikeavammaisuutta tai vammaisuutta tulee arvioida suhteessa henkilön olosuhteisiin sekä elinympäristöön ja on otettava huomioon haettava tukitoimi tai palvelu. (Räty 2010, 35, 37.)

Vaikeavammaisuuden käsite merkitsee sitä, että se määrittyy suhteessa vammaisen henkilön elämäntilanteeseen ja hänen ympäristöönsä. Se merkitsee myös runsasta avun, palveluiden tai tukitoimien tarvetta. Määriteltäessä vammaispalvelulain tarkoittamaa tukitoimiin oikeuttavaa vammaisuutta, otetaan huomioon seuraavanlaiset toisistaan eroteltavat määreet kuin pitkäaikaisuus, henkilön erityiset suoritusvaikeudet, tavanomaiset elämäntoiminnot ja välttämätön tarve. Näin vaikeavammaisuus määritellään aina suhteessa toimintaan tai palvelun tarpeeseen. (Vammaispalvelujen käsikirja.)

Vaiveavammaisuus on laissa määritelty kussakin palvelussa erikseen riippuen siitä, mistä palveluista ja tukitoimista on milloinkin kyse. Kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaiveavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. (Vammaispalveluasetus 5 §.)

Palveluasumista järjestettäessä vaiveavammaisena pidetään henkilöä, joka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa jatkuvaluonteisesti, vuorokauden eri aikoina tai muutoin erityisen runsaasti. Suorittaessa korvausta asunnon muutostöistä sekä asuntoon kuuluvien välineiden tai laitteiden hankkimisesta aiheutuviin kustannuksiin pidetään vaiveavammaisena henkilöä, jolle liikkuminen tai muu omatoiminen suoriutuminen vakituksessa asunnossa tuottaa vamman tai sairauden vuoksi erityisiä vaikeuksia. (Vammaispalveluasetus 11 §, 13 §.)

Päivätoimintaa järjestettäessä vaiveavammaisena pidetään työkyvyttöä henkilöä, jolla vamman tai sairauden aiheuttaman erittäin vaikean toimintarajoitteen vuoksi ei ole edellytyksiä osallistua sosiaalihuoltolaissa tarkoitettuun työtoimintaan ja jonka toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettyihin etuuksiin. Henkilökohtaista apua järjestettäessä vaiveavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoista, eikä avun tarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. (VammaistukiL 8b §, 8c §.)

2.8 Yhteenveto

Vammaisuutta määritellään nykyisin sen kautta, mitä toimintakyvyn rajoituksia vamma aiheuttaa henkilölle hänen elinympäristössään. Olennaista on ympäröivän yhteiskunnan aiheuttama sosiaalinen haitta vammaiselle henkilölle. Vammaisen ihminen on henkilö, jolla on pitkäaikaisia tai pysyviä toimintarajoitteita ja vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämäntoiminnoista omassa elinympäristössään. Lainsäädäntökin (esimerkiksi vammaispalvelulaki) määrittelee nykyisin keskeiseksi avun ja tuen tarpeen eikä sairauden tai vamman luonnetta, joka on johtanut toimintarajoitteisiin. Vammaisuuden määrittelyissä ja palvelujen tarpeen arvioinnissa kehitysvammaisuus

ja pitkäaikaiset tai vaikeat mielenterveysongelmat ovat rinnastettavissa fyysisiin vammoihin. (Malm ym. 2004, 9.)

Valtiontalouden tarkastusviraston tekemissä kuntahaastatteluissa ilmeni, että vaikeavammaisuuden asiakaskohtainen määrittely on monesti hankalaa. Rajaukset tuntuvat vaihtelevan kunnittain. Eroavaisuudet rajauksissa ovat tulleet esille varsinkin niissä tilanteissa, kun kunnat ovat muodostaneet yhteistoiminta-alueita ja niiden erilaisia sisäisiä soveltamiskäytäntöjä on alettu yhdistämään. Esimerkiksi kuljetuksiin ja asumiseen liittyvää vaikeavammaisuutta tulkitaan eri tavoin eri ammattiryhmissä. Samanaikaisesti vammaiset asiakkaat ja heidän lähipiirinsä eivät välttämättä ymmärrä käsitteiden sisältöä. Monesti yksittäiset sosiaalityöntekijät joutuvat ottamaan vastuun päätöksistä. Vammaispalvelulain uudistus toi mukanaan myös uudet henkilökohtaisen avun saamisen periaatteet. Nekin on koettu epäselviksi ja niihin kaivattaisiin lisäselvyyttä soveltamisohjeilla. (Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 2011, 30 - 31).

3 VAMMAISPALVELUT

Vammaisten henkilöiden palveluille tulee pohja Suomen perustuslaista. Perustuslain 19. §:n 1. momentti määrittää Suomen kansalaiselle oikeuden välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Julkisen vallan tehtäväksi annetaan saman pykälän 3. momentin mukaan turvata jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Perustuslain 21. § määrittelee jokaiselle oikeuden saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä. (Heinonen & Saraste 2006, 49.)

Kunnille kuuluu vastuu vammaisille järjestettävien palvelujen ja tukitoimien organisoimisesta. Kunnat käyttävät yleisimmin mallia, jossa lääkinnälliseen kuntoutukseen ja muuhun terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvät palvelut järjestetään kunnan terveydenhuollon yksiköissä, kun taas sosiaalista toimintakykyä ylläpitävät tai edistävät palvelut organisoidaan sosiaalihuollon yksiköihin. Vammaispalvelut ovat osa sosiaalihuoltoa. (Räty 2010, 30.)

Sosiaalihuollon palvelutehtävä on kerrottu selkeästi vammaispalvelulaissa, jonka tavoitteena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä (VammaistukiL 1 §).

3.1 Vammaispalvelun palvelut ja tukimuodot

Vammaispalvelulain mukaan myönnettävät palvelut ja tukitoimet perustuvat vaikeavammaisuuden tai vammaisuuden määrittelyyn. Määrittely puolestaan perustuu yksilöllisten olosuhteiden ja ympäristön välisen suhteen arviointiin. Arvioinnin tekee sosiaalityöntekijä, joka tukeutuu tarvittaessa myös muihin asiantuntijoihin ja selvityksiin. Vammaispalveluihin kuuluvat sekä kuntien järjestämät palvelut ja tukitoimet että Kansaneläkelaitoksen etuudet. (Räty 2010, 110.)

3.2 Erityiseen järjestämisvelvollisuuteen kuuluvat palvelut kunnassa

Subjektiivinen oikeus on sellaisella henkilöllä, joka täyttää erityisen järjestämisvelvollisuuden myöntämis- sekä tukitoimenkriteerit. Kunnan on varattava täysimääräisesti ne varat, jotka tarvitaan subjektiivisten oikeuksien täyttämiseksi. Näin ollen kunnan päätöksenteossa ei voida vedota siihen, ettei riittäviä määrärahoja olisi varattu. Talousarviota on muutettava vaikka kesken talousarviovuoden, mikäli määrärahat loppuisivat ennen aikojaan. Kuljetuspalvelut, palveluasuminen, henkilökohtainen apu, päivätoiminta, asunnon muutostyöt ja asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet ovat vammaispalvelulaissa erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisia palveluita ja tukitoimia. Tulkkipalvelut, jotka aiemmin kuuluivat lain mukaan kuntien järjestämisvastuulle, siirrettiin 1.9.2010 Kansaneläkelaitoksen vastuulle. Kunta on velvollinen järjestämään erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat palvelut riippumatta taloudellisesta tilanteestaan. Näihin palveluihin liittyy myös oikeus valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen. (Räty 2010, 110.)

3.3 Määrärahasidonnainen palvelu ja yleinen järjestämisvelvollisuus

Määrärahasidonnainen palvelu on sellaista, minkä antaminen tai järjestäminen perustuu tarvehankintaan. Harkinnanvaraiset palvelut perustuvat joko yleiseen palvelujen järjestämisvelvollisuuteen tai vapaaehtoiseen palvelujen järjestämiseen. Eri palvelumuodoissa on erilaisia palvelujen järjestäjien asettamia tarveharkintaperusteita. (Lehmuskoski & Kuusisto-Niemi 2008, 19.)

Kunnan talousarviossa määritellään, minkä verran se varaa yleisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin. Kunnassa esiintyvä tarve kuitenkin määrittelee määrärahojen tarpeen ja niitä tulisi varata riittävästi. Kunkin vammaisen tarvetta harkitessa tu-

lisi aina ottaa huomioon hakijan yksilöllinen tarve. Vammaispalvelulain tarkoittamia palveluja ja tukitoimia pitää järjestää tarpeen mukaisessa laajuudessa. Kunnan on varattava määrärahoja pakollisiin eli subjektiivisen oikeuden piiriin kuuluviin tehtäviin. Määrärahapäätös, joka on selvästi alimitoitettu tai ei vastaa tiedossa olevaa tarvetta, on lainvastainen. (Räty 2010, 111.)

Vammaispalvelulain mukaisia määrärahasidonnaisia palveluja ja tukitoimia ovat kuntoutusohjaus; sopeutumisvalmennus; korvaus päivittäisistä toiminnoista suoriutumissa tarvittavista välineistä, koneista ja laitteista; korvaus ylimääräisistä vaatekustannuksista; erityisravintokustannukset ja muut vammaispalvelulain tarkoituksen toteuttamiseksi tarpeelliset palvelut ja tukitoimet. Jokaisella kunnassa asuvalla vammaisella henkilöllä on oikeus yleisen järjestämisvelvollisuuden alaisiin palveluihin ja tukitoimiin, mikäli he täyttävät vammaispalvelulaissa ja -asetuksessa määritellyt palvelun myöntämisperusteet. (Räty 2010, 291 - 318.)

3.4 Lahden kaupungin vammaispalvelut

Lahden kaupungin vammaispalvelut ovat tällä hetkellä organisatorisen muutoksen pyörteissä. Muutostyö on vielä kesken, mutta joitakin muutoksia on jo tapahtunut. Sosiaali- ja terveystoimiala on Lahdessa jaettu neljään vastuualueeseen joita ovat: terveyspalvelut, vanhusten palvelut ja kuntoutus, sosiaalitoimen erityispalvelut ja hyvinvointipalvelut. Aiemmin vammaispalvelut kuuluivat sosiaalitoimen erityispalveluihin, jonka johdossa oli sosiaalijohtaja. Tällä hetkellä vammaispalvelut kuuluvat hyvinvointipalveluiden alaisuuteen, jonka johtajana on hyvinvointijohtaja. Hyvinvointipalveluihin kuuluvat lisäksi lastensuojelupalvelut, terveysneuvonta palvelut, psykososiaaliset palvelut, sosiaalipalvelut (aikuissosiaalityö, toimeentulotuki yms.) ja Päijät-Hämeen perheneuvola. Suunnitelmissa on, että kehitysvammaiset siirrettäisiin myös pois sosiaalitoimen erityispalveluista ja liitettäisiin vammaispalveluihin. Tällä hetkellä vammaispalvelut ovat kuitenkin vielä oma yksikkönsä, jota johtaa sosiaalipäällikkö, Milja Louhela. Henkilökohtaisen avun keskus, Apuri, kuuluu myös Lahden kaupungin vammaispalveluiden alaisuuteen.

Lahden kaupungin vammaispalveluissa työskentelee sosiaalipäällikön lisäksi tällä hetkellä 11 työntekijää. Heistä kolme hoitaa kanslistin tointa ja yksi on työllistetty toimistoapulainen. Yksi työntekijä toimii tällä hetkellä jonkinlaisessa kehitys- ja koor-

dinointityössä. Vammaispalveluhakemuksia käsitteleviä työntekijöitä on kuusi, joista kaksi on sosiaalityöntekijöitä ja neljä työskentelee nimikkeellä sosiaalipalveluohjaaja.

Vammaispalveluista voi hakea vammaispalveluhakemuksella palveluita tai taloudellista tukea. Lahdessa vammaispalveluiden alaisuuteen kuuluvat kuljetus- ja saattajapalvelut, henkilökohtaisen avun palkkaukseen liittyvät kustannukset, asuntoon kiinteästi asennettavat laitteet ja välineet, alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuki, palveluasuminen, päivätoiminta, päivittäisissä toiminnoissa tarvittavat välineet, koneet ja laitteet, auton hankintatuki ja/tai avustusta asunnon muutostöihin. Vammaispalveluita myönnetään pääsääntöisesti, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta, (esim. sosiaalihuoltolain mukaista kuljetus-palvelua) vain vaikeavammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille tai hänen omaiselleen. (Vammaisuus.)

Lahden vammaispalveluissa asiakkuus määräytyy aluejaon mukaan ja jokaisella alueella on oma sosiaalityöntekijä tai sosiaalipalveluohjaaja. Alueen työntekijä on siis vastuussa oman alueensa asiakkaista. Sosiaalityöntekijät ja sosiaalipalveluohjaajat antavat ohjausta ja neuvontaa vammais- ja vanhustenhuoltoon liittyvissä asioissa asiakkaille, omaisille, hoitajille sekä yhteistyötahoille. Heidän vastuullaan on huolehtia asiakkaan kanssa hänen tarvitsemiensa palvelujen suunnittelusta, hankkimisesta ja yhteensovittamisesta sekä huolehtia, että asiakkaan asiat etenevät suunnitelman mukaisesti. Osana palvelujen suunnittelua toimivat palvelujen tarpeen yksilöllinen arviointi sekä asiakkaan voimavarojen kartoitus. Apuna he käyttävät mm. asiantuntija lausuntoja ja yhteistyössä asiakkaan kanssa tehtyjä palvelusuunnitelmia. Heidän vastuulleen kuuluvat myös vammais- ja sosiaalihuoltolain mukaisten yksilökohtaisten päätösten tekeminen.

Päijät-Hämeen henkilökohtaisen avun keskuksessa Apurissa, palveluvastaavana työskentelee yksi henkilö. Hän etsii ja välittää henkilökohtaisia avustajia vaikeavammaisille henkilöille. Hän myös antaa tukea ja neuvontaa avustajille ja palvelunkäyttäjille sekä järjestää vertaistukiryhmien tapaamisia, tiedotustilaisuuksia, asiantuntijaluentoja ja koulutusta. Hänen lisäksi Apurissa työskentelee kaksi henkilökohtaista avustajaa, jotka tekevät äkillisiä avustajasijaisuuksia sekä sovittujen asiakkaiden lyhytaikaista avustamista. (Hjelt 2011.)

3.5 Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016

Lahti, kaupunki kaikille, on kaupungin vammaispoliittinen ohjelma vuosille 2011 - 2016. Lahden vammaispoliittisen ohjelman työryhmä on päivittänyt vammaispoliittisen ohjelman, jonka tavoitteena on mahdollistaa vammaisten henkilöiden peruspalveluista huolehtiminen, valintojen mahdollisuus ja omaa vastuuta tukemalla itsenäistä asumista, vertaistuen saantia ja sosiaalisten suhteiden kehittämismahdollisuuksia sekä terveyttä ylläpitäviä elämäntapoja (Lahti, kaupunki kaikille. Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016, 4).

Puuttumalla konkreettisin korjaus- ja kehittämistoimenpitein epäkohtiin halutaan turvata vammaisten henkilöiden oikeudenmukainen asema. Niinpä Lahden kaupungin vammaispoliittisessa ohjelmassa halutaan linjata lähivuosien konkreettiset vammaispoliittiset toimenpiteet. Epäkohtiin tartutaan 44 konkreettisella toimenpiteellä, jotka sisältyvät yhdeksään vammaispoliittisesti merkittävään sisältöalueeseen. (Lahti, kaupunki kaikille. Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016, 4.)

Ohjelma on työväline suunnittelulle ja päätöksenteolle, minkä avulla kaupungin päättäjien tietoon odotetaan saatavan vammaisten henkilöiden asiantuntemus ja näkemykset. Tarkoituksena on ohjelman avulla kerätä tietoa vammaisten lahtelaisten tarpeista ja olosuhteista. Näin se palvelee kaupungin eri toimialoja, valtion laitoksia sekä yrityksiä käytännönläheisenä ja tarvittaessa muuttuvana tietopakettina. Ohjelma sisältää selkeät toimenpide-ehdotukset, joiden odotetaan edistävän vammaisten kuntalaisten itsenäistä selviytymistä, tasavertaisuutta sekä tasa-arvoa. Vammaispoliittisen ohjelman toteutumista seuraa Lahden kaupungin vammaisneuvosto. Sen tehtävänä on myös uusia se valtuustokausittain. (Lahti, kaupunki kaikille. Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016, 4.)

Hyvän vammaispolitiikan edellytyksenä on, että tekijät kantavat vastuunsa toimintansa vaikutuksista vammaisten elämään. Vammaispoliittisen ohjelman tarkoitus onkin edistää juuri tällaisen ajattelutavan muutosta sekä vammaisnäkökulman sisäistämistä. Vammaisuuteen liittyvissä kysymyksissä parhaita asiantuntijoita ovat tietenkin vammaiset itse. (Lahti, kaupunki kaikille. Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016, 4.)

Lahden kaupungin vammaispoliittisen ohjelman tavoitteena on:

- asukkaiden peruspalveluista huolehtiminen ja asiakaslähtöisten palveluiden järjestäminen yhteistyössä eri toimijoiden kanssa
- rakentaa Lahdesta kaikille henkisesti ja fyysisesti esteetön ympäristökaupunki
- ehkäistä syrjäytymistä ja huono-osaisuuden kasautumista. Kuntalaiset voivat osallistua omaan elämäänsä ja asuinympäristöönsä vaikuttavaan päätöksentekoon
- ottaa huomioon kestävässä kehityksessä yhdyskuntarakenne sekä esteetön julkisen ja kevyen liikenteen järjestelmä
- lisätä tietoa vammaisuudesta ja luoda vammaisille mahdollisuus hyvään ja mielekkääseen elämään omien kykyjensä, tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaisesti sekä turvata heidän omatoimisuutensa, itsemääräämisoikeutensa ja valinnanvapautensa
- lujittaa ja voimistaa julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin sekä vammaisneuvostojen seudullista yhteistyötä.

Ohjelman visiona on, että tavoitteiden täyttymisen myötä, Lahdesta tulisi houkutteleva, kestävä kehityksen edelläkävijä ja samalla myös monien kulttuurien suvaitseva kaupunkiyhteisö, jossa vallitsisi hyvä yhteenkuuluvuuden tunne. (Lahti, kaupunki kaikille. Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011 - 2016, 5.)

3.6 Palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa

Nykyisen lainsäädännön mukaan tulisi vammaisen henkilön tarvitsemien palveluiden järjestämisen perustua palvelusuunnitelmaan. Poikkeuksena pidetään, jos kyseessä on vain tilapäinen neuvonta tai ohjaus tai ellei suunnitelman laatiminen ole selvästi tarpeetonta. Vammaisen ihmisen yksilölliset tarpeet ja elämäntilanne ovat ne tekijät, joiden tulee määrittää palveluiden suunnittelua. Kunta saa koottua tietoa kaikkien vammaisten kuntalaisten palvelutarpeista kuntasuunnitelmien pohjaksi juuri palvelusuunnitelmien avulla. Laeista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

löytyvät palvelusuunnitelman laatimista koskevat ohjeet. (Heinonen & Saraste 2006, 52.)

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on sosiaalihuollon asiakaslain 8. §:n 1. momentin mukaan otettava ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Mikäli vammaisen henkilö vastustaa palveluntarpeen selvittämistä, vaikka se olisi jo aloitettukin, tämän periaatteen mukaisesti se on keskeytettävä, tai siihen ei tule edes ryhtyä. Ennen kuin toimenpiteistä luovutaan, asiakkaalle on selvitettävä riittävästi asiakaslain 5. §:ssä mainittu selvitys hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä kertoa hänelle erilaisista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista, joilla on merkitystä hänen asiassaan. (Kuosma 2009, 110.)

Pelkän suunnitelman perusteella asiakkaalle ei kuitenkaan synny oikeutta palveluihin, eikä se myöskään sido kuntaa palveluiden järjestämiseen. Mahdollisten palveluiden hakuprosessi, toimenpiteet ja vaiheet on syytä selvittää suunnitelman yhteydessä. Asiakkaan toivomukset ja mielipiteet on otettava huomioon suunnitelmaa laadittaessa. Se on luonnollisesti laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiantuntijoita on hyvä olla mukana palvelusuunnitelmaa laadittaessa. On myös kuultava asiakkaan mahdollisesti nimeämiä muita henkilöitä. (Heinonen & Saraste 2006, 53.)

4 HENKILÖKOHTAINEN APU

Vammaispalvelulakiin säädettiin henkilökohtainen apu käsitteenä ja palveluna 1.9.2009 lukien. Aiemmin voimassa ollut henkilökohtainen avustaja tukitoimena laajeni ja erilaistui järjestämisvastuultaan sekä palvelun sisällöltään. Oikeus välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaalipalveluihin perustuslain 19. §:n tarkoittaman oikeuden mukaan toteutetaan nyt osaltaan henkilökohtaisella avulla. Vaikeavammaisten henkilöiden yhdenvertaisuutta ja itsenäisyyttä sekä heidän mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskunnan eri toimintoihin parannetaan henkilökohtaisen avun suomin keinoin. Välttämättömällä huolenpidolla säännöksessä ei tietenkään tarkoiteta vain henkilön oikeutta vähimmäistarpeiden, kuten ruoan, terveyden ja asumisen, tyydyttämiseen. Välttämättömyys-käsitettä on tulkittava päätöksenteossa aina yksilökohtaisesti. Jokaisella vammaisella henkilöllä on omat erilaiset olosuhteensa ja tarpeensa. (Räty 2010, 231.)

Henkilökohtainen apu määritellään vammaispalvelulain mukaiseksi palveluksi ja toisen ihmisen antamaksi avuksi, joiden kohteena ovat vaikeavammaiset henkilöt. (VammaistukiL. 8c §.) Henkilökohtainen apu on saajalleen myös maksutonta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 4 §.) Henkilökohtainen apu voi olla joko kotona tai kodin ulkopuolella tapahtuvaa avunantoa, minkä henkilö itse tekisi, jos sairauden tai vamman takia ei olisi niihin kykenemätön. Vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaista apua myöntää hänen kotikuntansa sosiaalitoimi. (Heinonen & Saraste 2006, 43.)

Vaikeavammaisena pidetään ihmistä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua seuraavissa asioissa:

- 1) päivittäisissä toimissa
- 2) työssä ja opiskelussa
- 3) harrastuksissa
- 4) yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai
- 5) sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan edellä kerrottuja toimia suorittaessaan. Henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa. (VammaistukiL 8c §.)

Kaikki arkielämän asiat, kuten liikkuminen, pukeutuminen, hygieniasta huolehtiminen, vaate- ja ruokahuolto, kodin siivous, tiedon käsittely ja hankinta sekä asiointi, jotka tarkoittaa esimerkiksi käyntejä kaupoissa ja palvelupisteissä kuuluvat päivittäisen toiminnan piiriin. Työllä tarkoitetaan palkkatyötä ja yritystoimintaa. Opiskelulla tarkoitetaan tutkinnon suorittamista tai sellaista opiskelua, joka vahvistaa vaikeavammaisen ihmisen ammattitaitoa ja työllistymisedellytyksiä. Henkilökohtainen apu kattaa myös avustamisen kotitehtävien teossa. Harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen kuuluvat esimerkiksi liikunta-, sivistys- ja

kulttuuriharrastukset, yhdistystoiminta, poliittinen osallistuminen, kyläily ja juhlat. (Räty 2010, 234 - 236.)

Henkilökohtainen apu on vammaisen henkilön teknistä avustamista, ei hoitotyötä. Työnantajan (vammainen henkilö) teettämät työtehtävät vaihtelevat paljonkin hänen avuntarpeensa ja elämäntapansa ja -tilanteensa mukaan. Myös työympäristö voi vaihdella tehtäväkuvan mukaan. Työympäristö voi yhtäläillä olla asuintila ja sen lähiympäristö tai työnantajan opiskelu- tai työpaikka, kokous- tai harrastustila tai jonkin muu julkinen tila. Työajat vaihtelevat työnantajan tarpeen mukaan. Henkilökohtaisen avustajan tarve ajan suhteen vaihtelee sekin yksilökohtaisesti, jotkut tarvitsevat ympärivuorokautista apua, kun toisille riittää osa-aikainen apu. (Heinonen & Saraste 2006, 43.)

Henkilökohtaista apua on järjestettävä päivittäisiä toimia, työtä ja opiskelua varten siinä laajuudessa kuin vaikeavammainen henkilö sitä välttämättä tarvitsee, kuitenkin vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jollei tätä pienempi tuntimäärä riitä turvaamaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avuntarvetta (VammaistukiL 8c §).

4.1 Henkilökohtaisen avun järjestämistavat

Vammaispalvelulain mukaisesti henkilökohtaista apua voidaan kunnissa järjestää kolmella eri tavalla:

- 1) korvaamalla vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta aiheutuvat kustannukset työnantajan maksettavaksi kuuluvine lakisääteisine maksuineen ja korvauksineen sekä muut kohtuulliset avustajasta aiheutuvat välttämättömät kulut
- 2) antamalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluiden hankkimista varten sosiaalihuoltolain 29a §:ssä tarkoitetun palvelusetelin, jonka arvo on kohtuullinen
- 3) hankkimalla vaikeavammaiselle henkilölle avustajapalveluita julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta tai järjestämällä palvelun itse taikka sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa.

Henkilökohtaista apua voidaan myös järjestää yhdistelemällä eri tapoja. Kunnan on myös tarvittaessa ohjattava ja autettava vaikeavammaista henkilöä avustajan palkkaukseen liittyvissä asioissa. Henkilökohtaisena avustajana ei voi toimia vaikeavammaisen henkilön omainen tai muu läheinen henkilö, ellei sitä erityisen painavasta syystä ole pidettävä vaikeavammaisen henkilön edun mukaisena. (VammaistukiL 8d §.)

4.2 Asiakkaan yksilöllinen avun tarve

Henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä kunnan on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan (VammaistukiL. 8d §).

Käytännön tasolle vietyä edellinen lakikohta tarkoittaa, että vammaisen henkilön palveluja järjestettäessä on ensiarvoisen tärkeää kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Yhtä tärkeinä asioina on pidettävä sitä, että kiinnitetään erityistä huomiota hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuvaan avuntarpeeseensa samoin kuin yksilölliseen elämäntilanteeseensa. (Ahola & Konttinen 2009, 8.)

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä omaa elämää koskevien päätösten toteuttamista. Itsemääräämisoikeuden määrittämisessä edellytetään kuitenkin, että henkilöltä löytyy edellytyksiä ja kykyä hallita itseään. Henkilöltä edellytetään edelleen kykyä harkittuihin ja itsenäisiin päätöksiin sekä tekoihin. Tärkeä edellytys on myös henkilön kyky toimia ilman, että ulkoiset tekijät estävät hänen tahdonmuodostustaan. Pystyäkseen muodostamaan oman mielipiteensä, asiakkaan on ymmärrettävä erilaiset ratkaisuvaihtoehdot. Hänen on myös kyettävä arvioimaan vaihtoehtojen mahdollisia seurauksia ja pystyttävä päättämään niiden perusteella asiassa tehtävän ratkaisun merkityksen. (Ahola & Konttinen 2009, 8 - 9.)

Vammaisella henkilöllä on siis itsemääräämisoikeuden perusteella oikeus osallistua ja vaikuttaa siihen, millaisia palveluita ja tukitoimia hänelle järjestetään. Hänellä on myös oikeus valvoa, että ne edistävät hänen itsemääräämisoikeutensa toteutumista sekä lisäävät hänen mahdollisuuksiaan toimia ja osallistua yhteiskunnan yhdenvertaisena jäsenenä. Vammaisen henkilön oma käsitys hänen avun- tai palvelutarpeensa tai palveluiden järjestämistavasta on otettava ensisijaisesti huomioon sellaisissa tilanteissa, kun palvelulla tai tukitoimella on vaikutusta hänen henkilökohtaiseen vapauteensa,

koskemattomuuteensa, turvallisuuteensa, yksityisyydensuojaansa tai itsemääräämisoikeuteensa. Erityisesti henkilökohtaiseen apuun ja asumiseen liittyvien palveluiden järjestämisessä korostuvat itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden huomioon ottaminen. (Ahola & Konttinen 2009, 9.)

Määriteltäessä vammaisen henkilön yksilöllistä avun tarvetta, toiveita ja elämäntilannetta paras asiantuntija on luonnollisesti vammaisen henkilö itse. Esimerkiksi sairauden laatu tai diagnoosi ei ole pelkästään se arviointitekijä, millä avun tarpeen määrää voitaisiin arvioida. Kahdella samalla tavalla vammaisella henkilöllä voi olla silti hyvin erilaiset tarpeet esimerkiksi avun määrän suhteen tai minkälaisiin elämäntoimintoihin he apua tarvitsevat. Näin ollen on hyvin tärkeää korostaa yksilöllisyyttä palvelujen tarpeen suunnittelussa ja päätöksenteossa. (Ahola & Konttinen 2009, 9.)

4.3 Erityisen järjestämisvelvollisuuden rajaus

Kunnalla ei ole erityistä velvollisuutta henkilökohtaisen avun järjestämiseen, jos vaikeavammaisen henkilön riittävää huolenpitoa ei voida turvata avohuollon toimenpitein (VammaistukiL. 8 §).

Sellaiset avun tarpeet, jotka edellyttävät pääosin hoivaa, hoitoa tai valvontaa, rajautuvat henkilökohtaisen avun ulkopuolelle. Tällainen lain tarkoittama hoiva, hoito tai valvonta on pääasiassa lääketieteellisin perustein annettavaa tai sellaista hoitoa tai huolenpitoa, joka on annettavissa henkilön vammaisuudesta tai sairaudesta riippumatta, kuten esimerkiksi niin kutsuttu perushoito. (Räty 2010, 233 - 234, 243.)

Kun etupäässä hoitoa ja hoivaa tarvitsevat henkilöt on rajattu lain ulkopuolelle, on selvää, että henkilökohtaisen avun on oltava sellaista, että vaikeavammaisella henkilöllä on aidosti mahdollisuus päättää milloin häntä avustetaan, missä häntä avustetaan, miten häntä avustetaan ja kuka häntä avustaa. (Ahola & Konttinen 2009, 36.)

5 PALVELUSETELI

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) astui voimaan 1.8.2009. Palvelusetelin käyttöä säätelee myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (1311/2003) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta (1309/2003), joissa palveluseteli on mainittu yhtenä palveluiden järjestä-

mistapana ostopalveluiden ja kunnan oman tuotannon rinnalla. Palvelusetelillä tavoitellaan muun muassa asiakkaan valinnanvapauden lisäämistä. Edellytyksenä on, että palvelusetelillä annettava palvelu on laadultaan vähintään kunnan oman palvelutuotannon tasoista. (Socomin tiedote 3/2011, 5.)

Palveluseteli on yksi keino järjestää kunnille lakisääteisinä kuuluvia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Kunta tai kuntayhtymä myöntää tässä palvelutavassa asiakkaalle sitoumuksen, jossa sitoutuu korvaamaan palveluntuottajan antamat palvelun kustannukset kunnan ennalta määrään arvoon saakka. Palvelusetelin käyttöönoton tarkoituksena nähdään asiakkaan ja potilaan valinnanvapauden lisääntyminen ja palvelujen saatavuuden paraneminen. Sen toivotaan myös edistävän kuntien ja yksityisten palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Kunta itse määrittelee, mihin palveluihin se haluaa palveluseteliä käyttää. Kunta päättää myös millaiset yritykset se hyväksyy palveluntuottajiksi ilman kilpailutusta. (Socomin tiedote 3/2011, 7.)

5.1 Palvelusetelin määrittelyä

Palvelusetelille ei voida laittaa yhtä yleispätevää määritelmää, koska se riippuu aina asiayhteydestä. Joitain luonnehdintoja voidaan kuitenkin tehdä silloin, kun puhutaan palvelusetelistä suomalaisen sosiaali- ja terveystalouden yhteisyydessä. Mikäli jotain luonnehdintaa käytetään, sitä voi kutsua käyttötarkoitukseltaan rajatuksi ostovoimaksi. Tällöin esimerkiksi kunta tai muu julkisyhteisö antaa palvelusetelin asiakkaalleen huolehtiakseen järjestämistä vastaavien kuuluvista palveluista. Palvelusetelin saamiseksi täytyy sen antajan arvioida ensin hakijan oikeus palveluun. Näin toimitaan samalla tavalla kuin esimerkiksi myönnettäessä palvelua omana toimintana järjestetyissä palveluissa. Palveluseteli itsessään ei ole oma palvelunsa, vaan se on vain tapa järjestää palveluita. Sillä voi siis hankkia tietyn määrän tiettyä palvelua. (Uotinen 2009, 13.)

Vain sellaiset palvelut, jotka voidaan tuotteistaa ja joissa asiakas voi toimia palvelusetelilain tarkoittamalla tavalla kuluttajan tavoin, voidaan järjestää palvelusetelin turvin. Palveluseteliä ei voi myöskään käyttää sellaisiin palveluihin, joihin asiakas ei voi itse hakeutua tai hänen mahdollinen edunvalvojansa tai lähiomaisensa voi asiakkaan puolesta valita palvelua. Sosiaalihuollosta löytyy myös sellaisia palveluita, joihin edellä mainittua tuotteistamista ei voida soveltaa. (Räty 2010, 422.)

5.2 Lain säätämä järjestämisvastuu

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain 4. pykälässä säädetään kunnille kuuluvista sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisvastuista. Kunta sitoutuu maksamaan palvelunkäyttäjän hankkimat palvelut sen hyväksymältä palveluntuottajalta kunnan asettamaan setelin arvoon asti. Palveluseteliä ei voi muuttaa rahaksi ja se on kullekin palvelukäyttäjälle henkilökohtainen. Palveluseteli voi olla tietyn summan suuruinen, tietyn palvelun hankintaan tarkoitettu avustus, eikä sillä ole tarkoitukseen kattaa koko palvelun hintaa, kuten esimerkiksi tukipalveluihin kuuluvissa siivous- ja ateriapalveluissa. Säännöllisen kotipalvelun ja kotisairaanhoidon osalta on olemassa tietyt erityissäännökset palvelusetelin arvosta ja omavastuusta. Palvelusetelin arvon tulee olla kohtuullinen tilapäisen kotipalvelun, kotisairaanhoidon sekä tukipalvelujen hankkimisen osalta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 18.)

Kunnalla on valittavanaan monta erilaista vaihtoehtoa järjestäessään palveluita. Säännöksen mukaan se voi järjestää palvelut joko itse, yhteistyössä muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa harjoittavassa kuntayhtymässä tai hankkimalla palvelut valtiolta, muilta kunnilta, kuntayhtymiltä tai muulta julkiselta taikka yksityiseltä palveluntuottajalta. Näihin tulee lisäksi palvelusetelin myöntäminen palvelunkäyttäjälle. Tällöin kunta sitoutuu maksamaan kuntalaisen yksityiseltä palveluntuottajalta hankkimat palvelut kunnan itsensä päätöksellä asetettuun setelin arvoon saakka. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 18.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä säädetyn lain tarkoituksena on palvelusetelin avulla lisätä asiakkaan ja potilaan valinnan mahdollisuuksia, parantaa palvelujen saatavuutta sekä edistää kuntien sosiaali- ja terveys-toimen sekä elinkeinotoimen ja yksityisten palvelujen tuottajien yhteistyötä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 1 §).

5.3 Palveluseteli osana yhteiskunnallista muutosta

Voidaan katsoa, että palvelusetelijärjestelmien yleistyminen on osa laajempaa yhteiskunnallista muutosta. Kaikissa teollisuusmaissa kuluneen kahden vuosikymmenen aikana vaikuttanut niin sanottu julkisen sektorin reformi on osaltaan vaikuttanut palvelusetelinkin kehittämiseen. Julkisen sektorin kasvun rajoittaminen ja markkinoiden alueen laajentaminen ovat olleet reformin keskeisiä tavoitteita. Julkisen sektorin menokuri, markkinasektorille ominaisten ohjaus- ja johtamismekanismien käyttöönotto julkisella sektorilla sekä julkisten toimintojen yksityistäminen ja markkinaehtoistami-

nen mainitaan usein keinoina saavuttaa näitä tavoitteita. Voidaan nähdä, että tällaisen julkisen sektorin reformin taustalla vaikuttaisi uudenlainen julkisjohtamisoppi (New Public Management). Palvelusetelin voidaan katsoa olevan eräänlaisena yksityistämisen pääpolkuna, kun määritellään julkisen ja yksityisen sektorin välistä uudenlaista vastuunjakoa. (Uotinen 2009, 14.)

5.4 Palvelusetelijärjestelmän kolme osapuolta

Asiakas palvelusetelijärjestelmässä

Asiakkaan toivomukset ja mielipide on otettava ensisijaisesti huomioon suunnitelmissa ja toteutettaessa hänen tarvitsemiaan sosiaalipalveluja. Tässä kohtaa tullaan taas itsemääräämisoikeuden tärkeyteen. Vastaavanlaisia seikkoja on säädetty myös potilaan oikeuksiksi. On hyvä muistaa, että asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä. Tällöin kunnan pitää ohjata henkilö muilla tavoin järjestettyjen palvelujen piiriin. On otettava myös huomioon, että asiakkaalla ei ole ehdotonta oikeutta saada palveluseteliä, vaan kunnalle jää oikeus harkita palvelusetelin myöntämisen tarkoituksenmukaisuudesta asiakkaalle. Asiakkaalla puolestaan on oikeus hakea muutos-ta palvelusetelin myöntämistä koskevaan päätökseen valitusosoituksen mukaisesti. (Volk & Laukkanen 2007, 17 - 18.)

Asiakas saa itse valita palveluntuottajan. Asiakas tekee vertailuja ja kerää tietoa omien arvojen, asenteidensa, tarpeittensa ja voimavarojensa mukaan ja tekee valintansa niiden perusteella. Asiakkaan odotetaan pystyvän toimimaan kilpailuttajana ja laadun-tarkkailijana palvelusetelijärjestelmässä. Asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus antaa palautetta sekä palveluntuottajalle että kunnalle koskien palvelun laatua. Hänellä on myös oikeus irtisanoa palvelusopimus, kunhan noudattaa mahdollisesti sovittuja irti-sanomisaikoja ja näin vaihtaa itselleen sopivampi palveluntuottaja. Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hän voi tehdä muistutuksen kunnan viranhaltijalle tai kantelun sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille. (Volk & Laukkanen 2007, 17 - 18.)

Kuluttajansuojan soveltamisalaan eivät kuulu kunnan järjestämät lakisääteiset sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut. Palvelusetelijärjestelmässä palveluntuottajat ovat yksityisiä, joten ne kuuluvat kuluttajansuojalainsäädännön piiriin. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluseteliä käyttävällä asiakkaalla on oikeus viedä sopimussuhdettaan koskeva

erimielisyys kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn. On kuitenkin syytä ottaa huomioon, että kuluttajariitalautakunnalla on rajoitettu toimivalta. Kuluttajariitalautakunta käsittelee ainoastaan elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisiä erimielisyyksiä. Mikäli palveluntuottaja ei ole elinkeinonharjoittaja, kuluttajariitalautakunta ei näin ollen voi ottaa asiaa käsittelyyn. (Koila 2010, 83 - 84.)

Kunta palvelusetelijärjestelmässä

Kunnan tehtävä on hyväksyä ne sosiaalihuollon palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen palveluseteliä voidaan käyttää. Palveluseteli on vain yksi mahdollisuus vaikeavammaiselle henkilölle henkilökohtaisen avun saamiseksi. Kuten jo aikaisemmin mainittiin, hän voi kieltäytyä siitä ja tällöin kunnan on järjestettävä henkilökohtainen apu jollain muulla tavalla. Koska henkilökohtainen apu on säädetty maksuttomaksi palveluksi vaikeavammaiselle, omavastuusuutta ei voida periä häneltä, vaan kunnan on maksettava erotus. Palveluseteli saattaisi olla käyttökelpoinen vaihtoehtona silloin, kun avustajatuntien viikoittainen määrä on pieni tai, kun vakituiselle avustajalle tarvitaan sijaista. Palvelusetelillä pitää pystyä ostamaan sellainen henkilökohtainen apu kuin palvelusuunnitelmassa on määritelty. Palvelusetelin arvon pitää näin ollen olla riittävän suuruinen. Palvelusetelin käyttö kunnissa ei ole vielä saavuttanut kovin suurta suosiota, mutta ehkä tilanne pikku hiljaa paranee palveluseteliin liittyvän lainsäädännön muututtua. (Ahola & Konttinen 2009, 38 - 39.)

Kunta hyväksyy ne sosiaalihuollon palvelujen tuottajat, joiden palvelujen ostamiseen kunnan antamaa palveluseteliä voidaan käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain 4. §:n 1. momentin 5. kohdan mukaisesti. Kunta voi hyväksyä vain sellaisen yksityisen palvelujen tuottajan, joka on merkitty ennakkoperintärekisteriin. Asiakas voi kieltäytyä hänelle tarjotusta palvelusetelistä, jolloin kunnan tulee ohjata hänet muilla tavoin järjestettävien palvelujen piiriin (Sosiaalihuoltolaki 29a §).

Kunnan päätäntävällässahan on päätös palvelusetelin käyttöönottamisesta ja niiden sosiaalihuollon palvelujen tuottajien hyväksymisestä, joiden palvelujen ostamiseen kunnan myöntämää palveluseteliä voidaan käyttää. Kunnalla on mahdollisuus kilpailuttaa palveluntuottajat ja sillä keinolla halutessaan rajoittaa hyväksytyjen palveluntuottajien määrää. Vain ennakkoperintä-rekisteriin merkitty palveluntuottaja voidaan hyväksyä palveluntuottajaksi kunnalle. Toisena kriteerinä mainittakoon, että palvelun tason

tulee olla ainakin samanlaatuinen kuin kunnan itse tuottamassa palvelussa. Kunnalla on myös oikeus asettaa palveluntuottajan hyväksymiselle sellaisia puolueettomia ja selkeitä lisäehtoja, joilla se varmistaa, että palvelut tuotetaan ammattitaitoisesti ja vastaavat kunnan oman palvelun tuotantotasoa. Kunnan vastuulla on yksityisten sosiaalipalvelujen valvominen. Yksityisiä palveluntuottajia koskevat yhtäläillä lainsäädännössä mainitut yleiset sosiaalihuollon palveluntuottajia koskevat vaatimukset. Kunta saa valita ne asiakkaat, joiden käyttöön se voi katsoa voitavansa palveluseteleitä tarjota. Kunta myös arvioi palveluntarpeen ja tekee päätöksen, mitä palveluja asiakas voi palvelusetelillä hankkia. Kunnan tehtävänä on tiedottaa asiakkaalle niistä palveluntuottajista, joita sillä on antaa asiakkaan valittavaksi. Asiakkaalla on oikeus voida tehdä vertailuja palveluntuottajien kesken ja valita niistä itselleen sopiva. Kunnan pitää lisäksi seurata asiakkaan toimintakyvyn mahdollista muuttumista ja tarkistaa, että palvelut ovat riittävät. (Volk & Laukkanen 2007, 17.)

Palveluntuottaja palvelusetelijärjestelmässä

Palveluntuottaja kilpailee palveluseteleitä käyttävistä asiakkaista tavanomaisin yritystalouden keinoin, kunhan on ensin tullut hyväksytyksi kunnan puolelta. Palveluntuottaja myy ja asiakas ostaa palvelun, jonka ostamista varten kunta on palvelusetelin asiakkaalle myöntänyt. Palveluntuottajan on muistettava, että se on salassapitovelvollinen ja sitä koskevat salassapitoa koskevat säädökset. (Volk & Laukkanen 2007, 18.)

Palveluntuottajan on noudatettava kunnan päätöstä koskien palvelun sisältöä ja määrää, mutta voi noudattaa asiakkaan toiveita muun muassa kotikäyntien ajankohdan ja palvelun yksityiskohtien suhteen. Mikäli asiakas haluaa sisällöltään tai määrältään kunnan päätöksestä poikkeavia palveluja, hänen pitää maksaa niistä täysimääräisesti palveluntuottajalle. Tällainen tilanne tulisi esimerkiksi, jos asiakas kotipalvelun asemasta haluaisikin käyttää saattajapalvelua tai tunnin asemasta kolme tuntia siivouspalvelua. Tällöin kysymyksessä olisi asiakkaan oma palvelutilaus ja lisäpalvelun ostaminen. (Volk & Laukkanen 2007, 18.)

Palvelusetelijärjestelmä perustuu siis kolmen osapuolen yhteistyöhön. Asiakkaan, kunnan ja palveluntuottajan tehtävät ovat vielä koottuina taulukossa 1.

Taulukko 1. Palvelusetelin käyttö kunnissa (Palvelusetelin käyttöalan laajentaminen. Palvelusetelityöryhmän muistio 2008, 20).

Asiakas	Kunta	Palveluntuottaja
<ul style="list-style-type: none"> • ottaa yhteyttä kuntaan palvelutarpeeseen • valitsee kunnan tarjoamista palveluvaihtoehdoista palvelusetelin • vahvistaa saamansa palvelun allekirjoituksella työraporttiin • maksaa palvelun palvelusetelillä ja omalla rahalla (henkilökohtaisen avun kohdalla omavastuuta ei ole) • voi vaihtaa tuottajaa ja tehdä tarvittaessa muistutuksen tai kantelun, jos kokee saaneensa huonoa palvelua 	<ul style="list-style-type: none"> • päättää palvelusetelin käyttöönotosta • hyväksyy palveluntuottajat • arvioi asiakkaan palvelutarpeen ja kyvyn käyttää palveluseteliä • myöntää palvelusetelin, ja määrittää palvelusetelin voimassaoloajan, käyttötarkoituksen ja arvon • opastaa asiakasta palvelusetelin käytössä • antaa asiakkaalle luettelon palveluntuottajista, joilta palveluja voi tilata • maksaa palveluntuottajalle laskun mukaan palvelusetelin arvoon asti 	<ul style="list-style-type: none"> • tarkistaa palvelusetelin voimassaolon ja käyttötarkoituksen • tuottaa palveluseteli päätöksessä määritellyn palvelun • laskuttaa kuntaa palvelusetelin arvon mukaisesti • laskuttaa asiakasta palvelusetelin arvon ylimenevältä osuudelta

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaisjärjestelyihin otettiin Lahdessa käyttöön 1.2.2011. Tavoitteenamme tällä tutkimuksella oli selvittää sekä työntekijöiden, että asiakkaiden mielipiteitä ja näkemyksiä siitä, miten palvelusetelin käyttöönotto on lähtenyt Lahdessa käyntiin. Aioimme myös selvittää, mitkä asiat heidän mielestään olivat saattaneet edistää tai toisaalta hidastaa palvelusetelin käyttöönottoa. Lisäksi tarkoituk-

senamme oli selvittää heidän mielipiteitään siitä, miten palvelusetelin käyttötarkoituksista voisi tulevaisuudessa laajentaa.

Tutkimuskysymyksemme olivat:

1. Miten palvelusetelin käyttöönotto Lahdessa on lähtenyt käyntiin sekä vammais- palvelun asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta?

1.1 Mitkä asiat ovat edistäneet palvelusetelin käyttöönottoa?

1.2 Mitkä asiat ovat hidastaneet palvelusetelin käyttöönottoa?

2. Miten palvelusetelin käyttötarkoitusta voisi laajentaa henkilökohtaisessa avussa?

2.1 Mihin muihin vammaisten palveluihin palveluseteli voisi soveltua?

Opinnäytetyön tuloksista saatavaa tietoa voidaan hyödyntää esimerkiksi vammaisten kanssa työskentelevien tahojen palvelujen laadun parantamisessa ja kohdentamisessa, vammaisten tukemisessa entistä paremmin.

Opinnäytetyömme tutkimustehtäviin haimme vastauksia haastattelemalla Lahden vammaispalvelun työntekijöitä sekä asiakkaita.

6.2 Opinnäytetyön kohderyhmä ja otanta

Opinnäytetyön kohderyhminä olivat Lahden kaupungin vammaispalvelun työntekijät ja asiakkaat. Sovimme sosiaalipäällikkö Milja Louhelan kanssa, että pyydämme haastattelulupaa kaikilta kuudelta sosiaalipalveluohjaajalta, jotka tekevät Lahden vammaispalveluissa vammaispalvelupäätöksiä. Esittelimme tutkimusaiheemme heidän viikoittaisessa palaverissaan ja samalla saimme heiltä luvan haastatteluihin, jonka jälkeen sovimme tapaamisajat.

Louhelan kanssa pohdimme lisäksi, mikä olisi järkevin tapa sopia asiakkaiden kanssa tehtävistä haastatteluista. Sovimme, että haastateltavat asiakkaat valittaisiin harkinnanmukaisesti siten, että työntekijät valitsevat sopiviksi katsomansa asiakkaat, jonka jälkeen he puhelimitse pyytävät luvan haastatteluun ja sopivat samalla haastattelun

tarkemman ajankohdan ja paikan. Tämä oli mielestämme parhain tapa toimia, sillä työntekijöillä oli jo valmiiksi yhteystiedot, joten haastateltavien löytäminen helpottui. Lisäksi työntekijöillä olisi tiedot siitä, kenellä oli henkilökohtainen avustaja apunaan ja kuinka paljon avustaja tunteja asiakkaalle oli myönnetty. Työntekijät osaisivat myös kokemuksellaan kertoa, ketkä asiakkaat ovat kenties valmiimpia ja halukkaampia osallistumaan haastatteluun. Tutkimuksemme kannalta sopivaksi asiakkaaksi rajasimme asiakkaan, jolla myönnettäviä avustajatunteja olisi mahdollisimman paljon. Haastateltavien asiakkaiden joukosta rajasimme lisäksi pois lapset ja kehitysvammaiset. Opinnäytetyössämme haastattelimme viittä Lahden vammaispalveluiden asiakasta.

6.3 Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät

Kyseessä on kvalitatiivinen eli laadullinen opinnäytetyö, koska halusimme tarkastella asiakkaiden sekä työntekijöiden näkemyksiä siitä, miten palvelusetelin käyttöönotto on Lahdessa lähtenyt käyntiin. Olimme lisäksi kiinnostuneita heidän subjektiivisista näkemyksistään ja mielipiteistään siitä, mitkä seikat olivat edistäneet tai toisaalta hidastaneet palvelusetelin käyttöön ottamista, mitä voisi jatkossa tehdä toisin ja miten palveluseteliä voisi tulevaisuudessa kehittää.

Kvalitatiivisen tutkimuksen ajatuksena on, että todellisuus on moninainen, jonka vuoksi sen luonnetta voisi kuvailla kokonaisvaltaiseksi tiedonhankinnaksi. Sen lähtökohdana on todellisen elämän kuvaaminen ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa, niin kuin myös tässä opinnäytetyössä, tutkimuksen kohderyhmä valitaan tarkoituksen mukaisesti. Tutkimuksen kohteita käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan myös sen mukaisesti. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruussa suositaan sellaisia menetelmiä, joissa tutkimuskohteiden näkökulmat ja mielipiteet pääsevät esiin. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset haastattelut, kyselytutkimus ja havainnointi. Menetelmiä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisina, rinnakkain tai eri tavoin yhdisteltynä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan. Parhaimmillaan tutkimussuunnitelma elää tutkimushankkeen mukana, joka tarkoittaa ainakin osin sitä, että kvalitatiivisilla menetelmillä saavutetaan ilmiöiden prosessiluonne. Tutkimuksen vaiheita ovat aineiston keruu, analyysi, tulkinta ja raportointi, joiden yhteen kietoutumista avoin tutkimussuunnitelma koros-

taa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164, 185; Eskola & Suoranta 2001, 15 - 16.)

Tutkimusaineiston keruunmenetelmänä käytimme teemahaastattelua, joka on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa tutkija laatii haastattelurun- gon, joka on jaettu tutkimusta koskeviin aihepiireihin eli teema-alueisiin. Nämä aihe- piirit käydään kaikkien haastateltavien kanssa läpi, mutta niiden käynti järjestys ja laa- juus saattaa vaihdella. Ajatuksena on, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, us- komuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Haastattelun aikana tutkija pyrkii saamaan selville, keskustelemalla haastateltavan kanssa, ainakin ne asiat, jotka hänen tutkimuksensa kannalta ovat tärkeitä. (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Eskola ym. 2001, 85 - 86; Aaltola & Valli 2007, 25.)

Haastattelu on aineiston keruumenetelmänä varsin työläs ja vie tutkimuksen tekijältä enemmän aikaa kuin esimerkiksi kyselylomaketutkimus. Siltikin valitsimme mene- telmäksemme teemahaastattelun. Tämä siksi, että halusimme ensinnäkin varmistua sii- tä, että kysymyksiimme vastaisi se kenelle ne ovat tarkoitettu eli vammaispalveluja käyttävä asiakas, eikä esimerkiksi asiakkaan avustaja. Teemahaastattelun etuna oli mielestämme myös menetelmän joustavuus. Vaikka tekijä olisi mielestään laatinut hyvinkin kattavat vastausvaihtoehdot kyselylomakkeisiinsa, ne eivät silti välttämättä tavoita vastaajan ajatusmaailmaa. Haastattelu puolestaan antaa mahdollisuuden tutki- jalle käydä keskustelua haastateltavansa kanssa. Keskustelun aikana tutkijalla on mahdollisuus esimerkiksi toistaa kysymys, oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä ja selventää kysymyksiään. Koska tutkimuksemme toisena haastateltavien ryhmänä oli- vat vammaispalveluiden asiakkaat, oli lisäksi mahdollista, että esimerkiksi kyselylo- makkeiden täyttäminen tai lukeminen saattaisi tuottaa täyttäjälleen vaikeuksia. (Hirs- järvi ym. 2009, 205 - 206; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.)

6.4 Opinnäytetyön käytännön toteutus

Laadimme haastattelurungot (liite 1; liite 2) perehdyttyämme ensin tutkimusaihetta ja tutkimusta koskevaan kirjallisuuteen. Lisäksi olemme molemmat suorittaneet opiske- luihimme liittyvän viimeisen työharjoittelun Lahden vammaispalveluissa. Laadimme kaksi erilaista haastattelurunkoa, toisen työntekijöille ja toisen asiakkaille. Haastatte- lun aihealueiksi tarkentui kolme teemaa, joita olivat: henkilökohtainen apu, palve- luseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin ja palvelusetelin tulevaisuus. Teemojen

alle laadimme avuksemme tarkentavia kysymyksiä. Teemat olivat molemmissa haastattelurungoissa samat, mutta tarkentavat kysymykset erilaisia.

Työntekijöiden haastattelut toteutimme Lahden kaupungin vammaispalveluissa, työntekijöiden omissa työhuoneissaan. Haastattelurungon lähetimme heille etukäteen sähköpostilla, tutustumista varten. Toteutimme haastattelut elokuussa viikolla 35 ja syyskuussa viikoilla 36 ja 37.

Työntekijöiden haastatteluiden aikana toinen meistä toimi haastattelijana ja toinen kirjasi muistiinpanoja. Haastattelutilanteessa kävimme teema-alueita läpi kysymyksillä tarkentaen, tarkentajina toimivat sekä haastattelija että haastateltava. Haastattelun aikana toistimme ajoittain haastateltavan vastauksia ja esitimme lisäkysymyksiä, jotta tietoja saatiin täsmennettyä ja syvennettyä. Työntekijöiden haastattelut kestivät yhdestä puoleentoista tuntiin. Haastattelujen päätteeksi sovimme jokaisen haastateltavan kanssa, että voimme tarvittaessa ottaa heihin vielä yhteyttä, mahdollisten täydentämistä tai tarkistusta vaativien kohtien osalta.

Mahdollisimman nopeasti haastattelujen jälkeen pyrimme kirjoittamaan muistiinpanot puhtaiksi tietokoneelle, jolloin haastattelutilanne oli vielä tuoreessa muistissa. Kolmen työntekijän kohdalla tarkastutimme haastattelumuistiinpanot sähköpostitse vielä jälkikäteen, jotta epäselvyydet saatiin selvennettyä ja mahdolliset lisäykset lisättyä. Muistiinpanoja yhtä työntekijän haastattelua kohden kertyi neljästä viiteen sivua tarkastusten jälkeen. Yhteensä kuudesta haastattelusta kertyi muistiinpanoja 26 sivua.

Koska kyseessä oli teemahaastattelu, meillä oli jo valmiina kolme teemaa, joiden alla oli apukysymyksiä liittyen kulloiseenkin teemaan. Kokosimme kaikista kuudesta haastattelusta saamamme tiedot yhdeksi tiedostoksi teema-alueiden kysymysten alle. Tässä vaiheessa säilytimme vielä tunnistetiedot, jotta tutkimustuloksia kirjoitettaessa voisimme tehdä havaintoja esimerkiksi asioiden esiintyvyydestä ja samankaltaisuuksista. Yhteensä kuudesta työntekijän haastattelusta kertyi teema-alueiden kysymysten mukaista tekstiä 14 sivua.

Asiakashaastattelutilannetta suunnitellessamme, ajattelimme, että asiakkaan koti olisi paras paikka haastattelua varten. Vaikka tiesimme, että kotiloissa tehtävissä haastatteluissa saattaisi olla enemmän häiriötekijöitä kuin varta vasten haastatteluja varten varatussa tilassa, ajattelimme, että omassa kotonaan asiakas tuntisi olonsa varmem-

maksi ja turvallisemmaksi. Lisäksi haastattelupaikan valintaan vaikutti se, että jollain asiakkaista saattaisi olla niin vaikea vamma, ettei hän edes pääsisi muualle haastatteluun. Varmuuden vuoksi ohjeistimme kuitenkin työntekijöitä tarjoamaan asiakkaille haastattelumahdollisuutta myös vammaispalvelun tiloissa, jos asiakas kokisi, ettei haluaisi vieraita ihmisiä kotiympäristöönsä.

Kukaan asiakkaista ei kuitenkaan halunnut vammaispalvelun tiloja käyttää, joten kaikki haastattelut teimme haastateltavien henkilöiden kodeissa. Laatimamme haastattelurungon lähetimme asiakkaille etukäteen sähköpostilla tai postitse. Mukana oli myös saatekirje (liite 1), jossa kerroimme tutkimukseemme liittyvistä seikoista. Asiakashaastattelut toteutimme osin päällekkäin työntekijöiden haastattelujen kanssa, syyskuussa viikoilla 36 - 38.

Toisin kuin työntekijöiden haastatteluissa, asiakashaastatteluissa käytössämme oli sanelukone, jolla nauhoitimme haastattelut. Kaikki asiakkaat antoivat luvan haastattelujen nauhoittamiselle. Haastattelujen nauhoittaminen oli hyvä ratkaisu mielestämme siksi, että saisimme varmasti kaiken sanotun talteen ja juuri niin kuin haastateltava on sen ilmaissut. Ajattelimme lisäksi, että asioiden tarkastaminen nauhoilta olisi myös tällöin helpompaa, jos jotain epäselvyyttä ilmenisi.

Olimme molemmat läsnä myös kaikissa asiakashaastatteluissa. Haastattelujen aikana toinen meistä toimi haastattelun vetäjänä ja hoiti pääosin kysymykset haastateltavalle asiakkaalle. Asiakashaastattelujen nauhoittaminen mahdollisti sen, että toinen pystyi, tilanteen niin salliessa, osallistumaan ja kysymään tarkentavia kysymyksiä. Tätä mahdollisuutta ei työntekijöiden haastatteluissa ollut, sillä muistiinpanojen tekeminen vei kokonaan toisen ajan. Vammaispalveluiden asiakashaastattelujen kesto vaihteli hieman alle tunnista puoleentoista tuntiin.

Haastatteluissa nauhoitettu aineisto purettiin tietokoneelle litteroiden eli kirjoittamalla haastattelut sanasanalta puhtaaksi. Tämä takasi sen, että mitään oleellista ei päässyt katoamaan. Litteroituja tekstejä yhtä asiakashaastattelua kohden kertyi kahdeksasta kymmeneen sivua. Yhteensä viidestä asiakashaastattelusta kertyi litteroituja tekstejä 46 sivua.

Seuraavaksi järjestimme asiakashaastatteluista saadun aineiston tiiviimpään ja selkeämpään muotoon sisältämäänsä informaatiota kuitenkaan kadottamatta. Tämän jäl-

keen etenimme samaan tapaan kuin työntekijöiden haastatteluista saamamme aineiston kanssa. Kokosimme kaikista viidestä haastattelusta saamamme tiedot yhdeksi tiedostoksi teema-alueiden kysymysten alle. Yhteensä viidestä asiakashaastattelusta kerätyi teema-alueiden kysymysten mukaista tekstiä 25 sivua.

6.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkimuksen tekijöiden tarkka selostus tutkimuksen kaikkien vaiheiden toteuttamisesta. Lukijan kannalta on tärkeää, että tutkija kertoo tarkasti, mitä hän on tutkimuksessaan tehnyt ja miten hän on päätenyt saatuihin tuloksiin. Aineiston tuottamisen olosuhteet olisi kerrottava selvästi ja totuudenmukaisesti. Tämä tarkoittaa haastattelututkimuksessa sitä, että paikat ja olosuhteet, joissa tutkimusaineisto on kerätty, on kuvattu tarkasti. Samoin tutkimuksessa olisi hyvä kuvata muun muassa haastatteluihin käytetty aika ja mahdolliset häiriötekijät. Mikäli aineistoa on järjestetty luokittelemalla, tulisi luokittelun syntymisen alkujuuret ja luokittelujen perusteet myös kuvata tarkasti. (Hirsjärvi ym. 2009, 232.)

Työntekijöiden työhuoneet, joissa haastattelut suoritimme, olivat rauhallisia eikä tutkimuksen kannalta oleellisia häiriötekijöitä ollut. Asiakashaastattelut suoritimme asiakkaiden kotona. Kaikissa asiakashaastatteluissa oli paikalla myös asiakkaan henkilökohtainen avustaja. Osa avustajista istui koko haastattelun ajan lähistöllä ja kuunteli haastattelun etenemistä. Emme usko tällä olleen kuitenkaan vaikutusta kenenkään haastateltavan vastauksiin, sillä haastatteluaiheemme ja siihen liittyneet kysymykset eivät olleet mitenkään henkilökohtaisia, vaan liikuimme aihepiireissämme aika yleisellä tasolla. Osa haastateltavien asiakkaiden avustajista puolestaan touhusi sivummalalla, tehden kodinhoidollisia askareita. Tämä aiheutti ajoittain hieman meteliä, joka vaikeutti varsinkin asiakkaan vastausten kuulemistä. Aina ei uudelleen asiasta kysyminen ollut mielekästä, mutta nauhoituksen ansiosta pystyimme palaamaan epäselviksi jääneisiin kohtiin. Tutkimuksessamme olemme pyrkineet kirjaamaan tutkimuksen kulun ja tutkimustulokset selkeästi ja rehellisesti sen kaikissa eri vaiheissa.

Tutkimuksen eettisyyttä pohdittaessa voidaan yleisesti todeta, että ihmisoikeudet muodostavat eettisen perustan ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa. Tutkijan velvollisuuksiin kuuluu selvittää osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit niin, että he pystyvät ne ymmärtämään. Tutkijan on varmistettava, että tutkittava tietää, mistä tutkimuksessa on kyse ja että hänellä on oikeus myös kieltäytyä

tutkimukseen osallistumisesta missä tutkimuksen vaiheessa tahansa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 128.)

Tutkimukseen osallistuville työntekijöille kerroimme tutkimukseemme liittyvistä seikoista etukäteen heidän viikoittaisen palaverinsa yhteydessä. Samassa yhteydessä saimme heiltä luvan myös haastatteluihin. Haastateltaviin vammaispalvelun asiakkaisiin ensimmäisen yhteyden oton otti alueen työntekijä, joka kertoi opinnäytetyöme tarkoituksesta ja pyysi luvan haastatteluun. Varmuuden vuoksi selvitimme kuitenkin vielä haastattelun alussa jokaisen asiakkaan kohdalla, että he tiesivät, mistä oli kyse, ja että he yhä halusivat vapaaehtoisesti osallistua tutkimukseemme.

Tutkimukseen osallistuvien hyvinvoinnin ja oikeuksien turvaamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Tutkimustietoja on käsiteltävä luottamuksellisesti, eikä niitä saa luovuttaa ulkopuolisille tai käyttää muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen. Tutkimukseen osallistuvien nimettömyys eli anonyymiys on säilytettävä, ellei toisin ole sovittu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 128 - 129.)

Kaikki haastattelut, jotka teimme opinnäytetyötämme varten, olivat ehdottoman luottamuksellisia. Kaikkia haastatteluista saatuja tietoja käytimme ainoastaan opinnäytetyön tekemiseen. Haastatteluista saadut sekä kirjalliset että nauhoitetut aineistot olivat vain meidän, opinnäytetyön tekijöiden hallussa. Haastateltavien tunnistetiedot ja nauhoitetut haastattelut tuhosimme välittömästi opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Vaikka opinnäytetyössämme käytettiin suoria lainauksia, kiinnitimme erityistä huomiota siihen, ettei kenenkään haastateltavien henkilöllisyys niistä paljastu.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyön tutkimustehtäviin haettiin vastauksia Lahden vammaispalveluiden työntekijöiden sekä asiakkaiden haastatteluiden avulla. Haastattelut toteutettiin elo- ja syyskuussa 2011.

7.1 Työntekijöiden haastattelutulokset

Haastatelluista työntekijöistä kaikki olivat sukupuoleltaan naisia. Iältään he olivat hieman alle kolmestakymmenestä noin kuuteenkymmeneen vuotiaita. Koulutustasoltaan kolme työntekijää kertoi olevansa sosionomeja. Yksi mainitsi olevansa sosiaa-

lityöntekijä, yksi työntekijä oli kouluttautunut valtiotieteiden tohtoriksi sosiologian alalta ja yksi puolestaan sosiaaliohjaajaksi. Työkokemus vammaispalveluissa vaihteli noin puolesta vuodesta kahteenkymmeneen vuoteen. Haastattelut suoritettiin Lahden kaupungin vammaispalveluissa, työntekijöiden työhuoneissa.

Kysyttäessä heidän työnkuvaansa työntekijät kertoivat, että vammaispalveluissa Lahti on jaettu kuuteen alueeseen ja jokaisella alueella on oma työntekijänsä. Aluetyöntekijöistä neljä työskentelee nimikkeellä sosiaalipalveluohjaaja, kaksi nimikkeellä sosiaalilyöntekijä. Eri nimikkeistä huolimatta heidän työnkuvansa ovat pääsääntöisesti samanlaiset.

Haastateltavat kertoivat, että vammaispalveluiden aluetyöntekijöiden työnkuvaan kuuluu vammaispalvelulain mukaisista palveluista päättäminen, joka sisältää vammaispalveluhakemusten käsittelyn, päätösten valmistelun ja päätösten tekemisen. Tämän lisäksi he käsittelevät myös alle 65-vuotiaiden vammaisten omaishoidontuki hakemukset. Hakemusten käsittelyyn ja päätösten tekoon liittyy lisäksi palvelusuunnitelman laatiminen, joka tehdään yleensä kotikäynnillä. Työhön kuuluu myös asiakkaiden ohjaus ja neuvonta.

Lahden kaupungin vammaispalvelut sijaitsevat Lahden sosiaalikeskuksessa, Vapaudenkatu 23:ssa. Lahden sosiaalikeskuksessa sijaitsevat vammaispalveluiden lisäksi myös aikuissosiaalityön ja lastensuojelun eri yksiköt. Sosiaalikeskuksessa sijaitsee yhteispalvelupiste, jossa on omat palvelupisteensä jokaiselle edellä mainitulle yksikölle. Haastattelussa työntekijät kertoivat, että heidän työnkuvaansa kuuluu lisäksi vielä yhteispalvelupisteen vammaispalvelun pisteessä toimiminen kiertävällä vuorolla.

Haastateltujen työntekijöiden kertoman mukaan, yhteispalvelupisteessä tehtävä työ on pääsääntöisesti asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa henkilökohtaisesti vammaispalvelun palvelupisteessä tai puhelimitse. Työntekijät mainitsivat, että toimiminen vammaispalveluiden yhteispalvelupisteessä vie periaatteessa kaksi päivää aina kerrallaan, sillä toisena päivänä täytyy olla varalla mahdollisten poissaolojen ja taukojen tuurausten vuoksi. Vuoro osuu kohdalle noin kaksi kertaa kuukaudessa, loma-aikoina useammin.

Kysyttäessä, minkälaista työ vammaispalveluissa on, eräs työntekijöistä kuvaili työn hyviä puolia seuraavanlaisesti:

”Työ vammaispalveluissa on mielestäni monipuolista, itsenäistä ja mielenkiintoista. Sosiaalityö pääsee tässä työssä oikeuksiinsa. Soveltaminen on työn suola.”

Huonoja puoliakin toki löytyi:

”Varsinkin silloin, kun hakemukset kasautuvat, työ on hyvin teknillistä ja rutiininomaista. Tässä työssä ei mielestäni ole mahdollisuuksia soveltaa erilaisia motivoivia sosiaalityön menetelmiä.”

”Koen, että pirstoutuminen mennyt liian pitkälle ja kokonaisuuden hajoaminen ei ole hyvä asia. Eettiset arvot ovat katoamassa esimerkiksi kilpailuttamisen myötä.”

7.1.1 Henkilökohtainen apu

Haastattelumme oli jaettu kolmeen pääteemaan, joista ensimmäinen koski henkilökohtaista apua. Aluksi kysyimme heille kuuluvan alueen kokonaisasiakasmäärää, mutta kukaan ei tiennyt sitä tarkasti. He kertoivat, että sitä on aika vaikeakin sanoa, sillä se on riippuvainen myös siitä, miten asiakkuus vammaispalveluissa määritellään. Heidän kertomansa mukaan yhtenäiset kriteerit puuttuivat.

Kysyttäessä työntekijöiltä henkilökohtaisen avun päätöksen omaavien asiakkaiden määrää eri alueilla määrä vaihteli kymmenestä noin seitsemäänkymmeneen. Kotiin henkilökohtaista apua myönnettiin pääsääntöisesti viikkotasolla. Pienin tällä hetkellä kotiin myönnettyistä henkilökohtaisen avun tuntimääristä oli kaksi tuntia viikossa, suurin 24 tuntia vuorokaudessa. Kotiin myönnettyjen avustaja tuntien määrät tuntuivat olevan hyvin tapauskohtaisia, joten mitään yleisesti myönnettyä tuntimäärää ei tässä kohden voitu mainita. Kodin ulkopuoliseen toimintaan myönnettyistä tunneista päätös tehtiin yleensä kuukausitasolla ja yleisimmin myönnetty tuntimäärä oli 30 tuntia kuukaudessa. Eräs haastateltava lisäsi, että tässä kohden on syytä huomioda se seikka, että myönnettyt tunnit ovat eri asia kuin käytetyt tunnit.

Kysyttäessä sitä minkälaisilla kriteereillä henkilökohtaisen avun tunteja pääsääntöisesti myönnettiin, eräs haastateltavista työntekijöistä kiteytti vastauksen seuraavasti:

”Pyrin myöntämään avustajan seuraavan kriteerin mukaan: Itsenäisen elämän mahdollistaja vaikeavammaiselle henkilölle niihin toimiin, joita henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi ei kykene.”

Henkilökohtaista apua myönnettiin hyvin erilaisiin avuntarpeisiin asiakkaan kotona sekä kodin ulkopuolella. Työntekijät kertoivat, että kotiin henkilökohtaista apua myönnettiin esimerkiksi silloin, kun asiakas tarvitsi avustusta ruuanlaitossa, peseyty-misessä, kodinhoidossa ja muussa sellaisessa. Kodin ulkopuolista apua ovat esimerkiksi saattajapalvelu, asioilla käymiset, harrastukset ja yhteiskunnallinen osallistumi-nen. Lisäksi oli muutamia asiakkaita, joille henkilökohtaista apua oli myönnetty myös työssä käymiseen.

Kysyttäessä tuntumaa siitä olivatko henkilökohtaisen avun tarpeeseen liittyvät hake-mukset tällä hetkellä lisääntymässä vai vähenemässä, kaksi työntekijää totesi, etteivät olleet ainakaan vielä huomanneet omalla alueellaan muutoksia:

”Minulle tulee yllättävän vähän hakemuksia, huolimatta lakimuutokses-ta. Nyt on keskustelussa henkilökohtaisen avustajan saanti myös kehitys-vammaisille, joka saattaa vaikuttaa tulevaisuudessa tähän.”

Haastatelluista työntekijöistä neljä oli puolestaan sitä mieltä, että henkilökohtaisen avun hakemukset olivat lisääntyneet yhtäältä lakimuutoksen toisaalta lisääntyneen tie-dotuksen myötä:

”Minun mielestäni se on lisääntymässä tasaista vauhtia. Lakimuutos il-meisesti herättänyt ihmisiä oikeuteensa asua kotona itsenäisesti, mutta mitään ryntäystä ei lakimuutoksen vuoksi ole kuitenkaan tullut.”

”Henkilökohtaisen avun hakemukset ovat lisääntyneet varsinkin laki-muutoksen myötä. Vammaisjärjestöt ovat tiedottaneet hyvin, joten vam-maiset ovat tulleet paremmin tietoisiksi oikeuksistaan.”

Muutamit työntekijöistä eivät olleet ollenkaan varmoja siitä, olivatko tietouden lisään-tyminen ja vammaispalvelulakiin tulleet muutokset pelkästään hyviä asioita:

”Hakemukset ovat lisääntymässä, koska asia on tuotu julkisuuteen jokin aika sitten tulleen lakimuutoksen myötä. Yhteiskunnallinen osallistuminen on myös muotia tällä hetkellä. Asetuksilla ei saisi suosia heitä, jotka pääsevät kodin ulkopuolelle. Eli sellainen kehityksen kulku on huolestuttavaa, että ne asiakkaat, jotka tarvitsisivat avustusta ja huolenpitoa kotiin, ovat vähenemässä. Heitä kun kuitenkin on.”

*”On lisääntymässä, varsinkin tietouden lisääntymisen myötä. Kun ker-
ran on saanut henkilökohtaisen avun tunteja, niitä hakee helposti myös lisää sen jälkeen.”*

Työntekijät, jotka kertoivat henkilökohtaisen avun hakemusten lisääntyneen, kokivat myös työn lisääntyneen sen myötä merkittävästi:

*”Lisää työtä huomattavasti, koska palvelusuunnitelmien tekeminen sil-
loin, kun on kyseessä nimenomaan henkilökohtainen apu, vie huomatta-
vasti enemmän aikaa kuin esimerkiksi pelkästään kuljetuspalvelua tar-
vitsevan asiakkaan palvelusuunnitelman tekeminen. Henkilökohtaisen
avun kohdalla asiakas tarvitsee usein monissa eri asioissa avustusta.
Palvelusuunnitelmassa kartoitetaan tällöin laajasti asiakkaan tilanne, ja
kartoitetaan toimet, jossa henkilökohtaista apua tarvitaan. Tämän vuok-
si esimerkiksi kotikäyntiin tulee varata reilusti aikaa.”*

Henkilökohtaiseen apuun liittyviä ongelmakohtia työntekijät mainitsivat yllätykseksemme runsain mitoin. Tämän vuoksi päädyimme hieman tiivistämään vastauksia, kuitenkin muuttamatta asiasisältöä, ja ryhmittelemään ne ongelmaa kuvaavien otsikoiden alle.

Ongelmat jotka liittyvät vaikeavammaisten työnantajuuteen:

- Työsopimus- ja työoikeudelliset asiat ovat levähtäneet. Työnantajista ei monikaan kykene kunnolla oikeasti työnantajiksi. Tästä syystä he eivät myöskään hyödy työnantajuudesta.
- Työnantajana toimiminen ei suju kaikilta vammaisilta.

- Kaikki asiakkaat eivät ymmärrä tai halua ymmärtää, että ovat työnantajan asemassa sille kuuluvine velvollisuuksineen.
- Jotkut olettavat, että vammaispalvelu hoitaisi heille työnantajina kuuluvat asiat.
- Työnantajamalli on raskas. Kaikki vammaiset eivät kykene hoitamaan työnantaja-velvoitteitaan. Osataanko esimerkiksi työsopimuksessa määrittellä avustajan tehtävät?
- Avustajien ja työnantajien väliset suhteet ovat ongelma, silloin kun ne eivät toimissyystä tai toisesta.
- Asiakkaat eivät tiedä, mitä henkilökohtainen apu todellisuudessa on. Esimerkiksi sitä ei ymmärretä, että avustaja ei ole pelkkä siivooja.
- Työnantajuutta pitäisi selkiyttää. Ketkä voivat tai pystyvät toimimaan työnantajina?
- On asiakkaita, jotka eivät halua toimia henkilökohtaisen avustajan työnantajina. Jos joku ei oikeasti pysty hoitamaan työnantajalle kuuluvia velvollisuuksia, hänelle voidaan myöntää henkilökohtainen avustaja ostopalveluna. Mitä siis tehdä tilanteessa, jossa työnantajana toimimattomuus on vain haluamisesta kiinni?

Ongelmat jotka liittyvät vammaispalvelulakiin:

- Henkilökohtaisen avun avustajatuntien määrittely on joissain tapauksissa hankalaa. Laki puhuu välttämättömästä tarpeesta ja tavanomaisista elämäntoiminnoista. Miten pitkälle asiakas voi itse määrittää henkilökohtaisen avun arvioinnissa omat tavanomaiset elämäntoiminnot, eli tarvitseeko hän esimerkiksi henkilökohtaista apua ruuanlaittoon joka päivä, vai voisiko joku päivä vaikka lämmitellä itse valmistamaa ruokaa?
- Lain mukaan omaisen toimiminen avustajana ei ole sallittua. Erityisin perusteluin omaisen voi toimia avustajana, mutta mikä on ”tarpeeksi” erityinen perustelu? Riittääkö esimerkiksi se, että työnantaja näin ehdottomasti haluaa?

- Vanhoja ihmisiä on lisääntyvässä määrin vammaispalvelujen asiakkaina, jolloin on vaikea arvioida, mikä johtuu vammasta, mikä vanhuudesta.

Ongelmat jotka liittyvät asiakkaan asemaan:

- Yhteinen linja sekä työntekijöiden, että kuntien välillä puuttuu.
- Asiakkaat ovat epätasa-arvoisessa suhteessa toisiinsa nähden, koska käytännöt/ohjeet eivät ole välttämättä riittävän raamitettuja.
- Työntekijöiden alueilla asiakasmäärät vaihtelevat aika paljonkin. Toisilla on työtä enemmän kuin toisilla.

Ongelmat jotka liittyvät henkilökohtaisiin avustajiin:

- Avustajan työtehtävät voivat olla hyvin moninaiset, mutta avustajilta ei kuitenkaan vaadita koulutusta.
- Vähäisille avustustuntimäärille on vaikea löytää tekijöitä.
- Miten henkilökohtaisten avustajien työaikalaki toteutuu?
- Riippuvuussuhteen muodostuminen avustajan ja avustettavan välille.

Ongelmat jotka liittyvät henkilökohtaisen avun maksuttomuuteen:

- Toivottavasti suunta ei ole se, että henkilökohtaisesta avusta tulisi lähinnä hyväosaisten ja teräväpäisten palvelu. Kuka ottaisi maksullista palvelua kotihoidosta, kun vammaispalvelu on ilmaista, vaikkakin työnantajuus hankalaa?
- Joillekin henkilökohtainen avustaja voi olla laitospaikan korvike (vaikka sellaisen muuten ilman muuta tarvitsisivat), koska avustaja on ilmainen. Se voi yksinkertaisesti olla puhdas taloudellinen kysymys. Voi olla myös toimeentulotuen korvike.

Ongelmat jotka liittyvät henkilökohtaisen avustajan tehtäviin:

- Kotihoidon ja henkilökohtaisen avun töiden rajanveto on ongelma.

- Muut tahot, kuten sairaalat, eivät ymmärrä sitä, että jos avustamisen tarve perustuu pääosin hoivaan ja hoitoon (sairaanhoidollisiin tarpeisiin), tulisi siihen vastata muuten kuin henkilökohtaisella avulla. Muut instanssit eivät tiedä, mitä henkilökohtainen avustaja todella tekee ja mitä hänen tehtäväkenttäänsä oikeasti kuuluu.
- Kehitysvammahuollon avustajien koulutusta olisi lisättävä niin, että he (usein lähihoitajia) kykenisivät neuvomaan ja tukemaan asiakasta myös kodinhoidollisissa asioissa. Näin ei joka kerta tarvitsisi myöntää henkilökohtaista apua kyseisiin tehtäviin.

Henkilökohtaiseen apuun liittyen viimeisenä kysymyksenä kysyimme työntekijöiltä, tiesivätkö he, miten asiakkaat tulevat toimeen, jos hänen päätoiminen avustajansa sairastuu? Haastatelluista työntekijöistä kaikilla muilla, paitsi yhdellä, oli jonkinlainen käsitys siitä, miten asiakkaat tällaisissa tapauksissa toimivat. Heistä kaikki mainitsivat yhtenä vaihtoehtona sijaisten etsintään käytettävän Päijät-Hämeen henkilökohtaisen avun keskusta, Apuria. Kolme työntekijää lisäsi myös tietävänsä, että monella asiakkaalla oli vuosien mittaan kertynyt verkostoa, jonka avulla he hoitavat sijaisuudet. Osa pohti myös siitä, että sijaisena saattaa toimia usein joku omainen.

Yksi haastatelluista työntekijöistä kertoi, että joillakin vammaisilla työnantajilla on myös omia avustajarinkejä tällaisten tilanteiden varalle. Eräs työntekijöistä arveli, että sellaiset, joilla on esimerkiksi vakuutusyhtiö takanaan, käyttävät henkilöstövuokrausfirmaa sijaisten etsimiseen ja palkkaamiseen. Yksi työntekijöistä vakuutti vielä, että jos apua ei ole mistään löytynyt ja tarve on ollut ilmeinen, on sellaisissa tilanteissa myönnetty ostopalveluna henkilökohtaisen avun sijainen. Tällaisissa tapauksissa ostopalvelu on sisältänyt kuitenkin vain välttämättömimmän ja akuuteimman avun.

7.1.2 Palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin

Toisena teemana haastattelussamme oli Lahden vammaispalveluissa helmikuussa käyttöön otettu palveluseteli, joka on tarkoitettu henkilökohtaisen avun sijaistarpeita varten. Haastatelluista ilmeni, että kukaan haastatelluista kuudesta vammaispalveluiden työntekijästä ei ollut tehnyt asiakkaalleen päätöstä palvelusetelin käyttöönottamisesta. Lisäksi selvisi, että työntekijöistä kaksi oli varsin epätietoisia koko palvelusetelistä:

”En tiennyt, että palveluseteli on jo käytössä? Emme ole saaneet siihen mitään koulutusta, ainoastaan tieto, että sellainen on kehitteillä.”

Toinen työntekijöistä ei edes tiennyt, että semmoinen vammaispalveluissa on:

”En ole saanut minkäänlaista tietoa tai koulutusta. En tiedä mikä se on, en ole myöskään nähnyt palveluseteliä konkreettisesti.”

Varsinaista koulutusta palvelusetelin käytöstä ei ollut työntekijöiden vastausten perusteella saatu. Tietoa asiasta oli jonkin verran jaettu. Haastattelussa saamiemme vastausten perusteella, saatu tieto oli kaikkien mielestä kuitenkin ollut riittämätöntä, epäselvää sekä keskeneräistä:

”Oli pieni info-pläjäys, mutta tiedotus ei ole ollut ollenkaan riittävää. Paljon jäi epäselviä asioita esimerkiksi seuraavanlaiset asiat kuten; Kuinka monta palveluseteliä asiakas voi kerralla käyttää? Minkä mukaan palvelusetelintarve/asiakas arvioidaan? Jos asiakkaalle myönnetään esimerkiksi 3 kuukauden ajaksi palveluseteli, niin miten se käytännössä toimii, annetaanko hänelle pino palveluseleitä? Kysymyksiin jäi vastaamatta.”

”Palveluseteli on näyttäytynyt kovin byrokraattisena työntekijöille. Lipuja ja lappuja kyllä jaettiin, mutta asia levähti, kun siitä ei oikein saanut tolkkua, miten asia toimii. Tiedotus ei ollut riittävää.”

”Yhdessä työntekijöiden palaverissa olin mukana, jossa esiteltiin esimerkiksi jotain kaavakkeita yms. palveluseteliin liittyen. Nyt syksyllä on kerrottu lisää muun muassa palveluntuottajista ja päätöksien määräaikaisuudesta. Tiedotus ei ole ollut mielestäni riittävää.”

Kysyttäessä sitä minkälaista lisätietoa tai koulutusta työntekijät mielestään tarvitsisivat, vastaukset olivat varsin yksiselitteiset. Työntekijät kertoivat palvelusetelin perusidean olevan tiedossa, mutta käytänteiden osalta tieto puuttui täysin:

”Kaikkein eniten kaipaisin käytännön tietopakettia, jossa kerrotaisiin, miten palveluseteli toimii eli miten sitä käytettäisiin asiakkaiden kanssa

käytännössä. Sellaisia käytännön asioita kuten; miten päätös laaditaan, mitä siihen laitetaan, kuinka monta seteliä voi kerrallaan myöntää ja miltä palveluseteli näyttää.”

He kertoivat tarvitsevansa tiedon valmiina selkeänä pakettina:

”Pitäisi olla valmis sabluuna. Tarvittaisiin valmis, loppuun asti mietitty, selkeä käytännön ohjepaketti sekä työntekijöille että asiakkaille. Koulutuspaketti pitäisi olla materiaalisessa muodossa sekä yhteiset käytännöt sovittuna. Lomakkeet yms. pitäisi olla loppuun asti mietitty ja käytössä sähköiset lomakkeet. Koko prosessi olisi käytävä läpi työntekijöiden kesken ja selvitettävä kunnolla, jotta se olisi kaikille selvä asia.”

Myös mahdolliset muiden kuntien käytänteet kiinnostivat:

”Haluaisin esimerkiksi tietoa siitä, missä kunnissa se on ollut käytössä ja miten se on siellä viety vammaispalveluissa käytäntöön. Toivoisin, että palveluseteleillä palvelua tuottavat yritykset olisivat laadukkaita ja monipuolisia.”

Palvelusetelin 24 euron arvosta keskustellessamme, työntekijöistä kolme oli sitä mieltä, että se on riittävä, koska siihen on yrityksiä lähtenyt mukaan. Yksi heistä tosin pohitti, olisiko mahdollista olla eriarvoisia palveluseteleitä:

”Arvo on ok. Tarvittaisiinko arvokkaampi palveluseteli silloin, kun on kyseessä raskaampi tai hoidollisempi henkilökohtainen apu, johon tarvitaan ammatillista tai muuten erityisosaamista kuten katetrointi tai raskaat nostot, jotta yrityksiä lähtisi enemmän liikkeelle?”

Haastatelluista työntekijöistä yksi ajatteli ääneen, että palvelusetelin arvo ei ole välttämättä riittävä silloin, kun kyseessä on vaativa asiakas, joka osaa odottaa laadukkaita palveluja. Yksi työntekijä puolestaan vastasi, ettei hänen mielestään ole työntekijöiden tehtävä määritellä palvelusetelin arvoa, vaan se on ylempien tahojen tehtävä. Yksi työntekijöistä ei kommentoinut kysymykseen lainkaan.

Palveluseteliin varatuista määrärahoista kysyttäessä, haastatelluista työntekijöistä kolme vastasi, etteivät tieneet summaa. Yksi heistä lisäsi, että haluaisi sen kyllä tietää. Kaksi työntekijöistä muisteli, että siitä oli ollut puhetta joskus, mutta eivät muistaneet mikä se summa oli. Yksi varovaisesti muisteli summan olevan noin 100 000 euroa. Summan riittävydestä hän sanoi, että sitä on vaikea lähteä arvioimaan.

Seuraavaksi tiedustelimme, kuinka paljon työntekijät olivat antaneet palvelusetelistä tietoa asiakkailleen. Kaksi työntekijää vastasi, etteivät olleet voineet antaa tietoa, kun tietoa ei ollut itselläänkään. Yksi haastatelluista vastasi, ettei ole antanut tietoa sen vuoksi, koska hänellä ei ole ollut kotikäyntejä liittyen henkilökohtaiseen apuun. Kaksi haastatelluista työntekijöistä kertoi, että he olivat antaneet tietoa asiakkaille palvelusetelin käyttöönoton alkuvaiheessa, mutta ajan myötä se oli unohtunut tai jäänyt muuten vain tekemättä. Tiedottamisen unohtumista toinen heistä perusteli seuraavasti:

”Muutaman kerran alkuvaiheessa kerroin asiakkaalle, mutta myöhemmin siitä on unohtunut kertoa, kun palvelusuunnitelmakaavakkeessakaan ei sitä mainita. Asiakkaat ovat myös kyselleet vähän eli asia ei ole ollut asiakaslähtöisesti paljon esillä. Enemmänkin kyselyjä tulee omaishoidon tuen piirissä olevilta asiakkailta.”

Yksi työntekijöistä kertoi tiedottaneensa joillekin asiakkaille palvelusetelistä, mutta kokeneensa palvelusetelin markkinoimisen hankalaksi:

”Olen kertonut palvelusetelistä uusille asiakkaille, mutta olen kokenut sen jokseenkin hankalaksi kun itsekään en tunne hallitsevani sitä kunnolla. Vanhoihin asiakkaisiin en ole erikseen ottanut yhteyttä ja kertonut asiasta. Haluaisin palveluseteliasian kokonaisuudessaan olevan ensin itselleen selkeä, ennen kuin voi lähteä kertomaan siitä asiakkaalle.”

Toisen teema-alueemme viimeisenä kohtana kysyimme Lahden vammaispalvelun palvelusetelin hyviä ja huonoja puolia. Hyvinä puolina nähtiin palvelusetelin idea eli se, että se on tarkoitettu henkilökohtaisen avun äkillisiin sijaistarpeisiin. Palvelusetelin ajateltiin tuovan myös tietynlaista turvaa asiakkaan arkeen. Huonoina tai paremminkin hankalina puolina koettiin palvelusetelipäätöksen voimassaolon valvonta ja palvelusetelitunnin määrittely:

”Hankalana puolena koen sen, että kun ohjeistus on nyt ilmeisestikin sellainen, että palveluseteli myönnetään ensin 3 kuukaudeksi ja sen jälkeen vuodeksi. Aprikoin, miten se käytännössä mahtaa toimia. Kuka esimerkiksi pitää huolen, että sen voimassaolo päivitetään oikeana hetkenä?”

”Miten palvelusetelitunnit määritellään, mikä katsotaan välttämättömäksi tunniksi? Voiko sitä kukaan edes määritellä, mikä kenellekin on välttämätöntä? Entä tavanomaista?”

Keskustelimme työntekijöiden kanssa myös siitä, mitä edistäviä tai toisaalta hidastavia seikkoja he näkisivät palvelusetelin käyttöönotossa tähän mennessä olleen. Kysymys tuntui olevan hieman vaikea, eikä edistäviä asioita tuntunut kenenkään mieleen tulevan. Hidastavaksi tekijäksi useimmat mainitsivat tiedon puutteen, joka oli loppujen lopuksi johtanut siihen, ettei palveluseteliä oikein oltu osattu markkinoida eteenpäin asiakkaille. Yksi työntekijä ajatteli hidasteena saattaneen olla myös hänen saamansa vaikutelma siitä, kuinka tarpeelliseksi työntekijät olivat palvelusetelin kokeneet:

”Koetaanko palvelusetelille oikeasti olevan tarvetta? Vaikuttaa, etteivät työntekijät koe palveluseteliä kovinkaan tärkeäksi tällä hetkellä, jotta sitä jaksettaisiin kehittää ja asiakkaille markkinoida.”

Haastatelluista työntekijöistä kaksi ajatteli esteenä voineen olla myös sen, etteivät asiakkaatkaan oikein tienneet mistä vammaispalvelun palvelusetelissä oli kyse:

”Osaavatko työnantajat käyttää palveluseteliä?”

”Asiakkaat eivät ymmärrä todella, mihin tarkoitukseen palveluseteli vammaispalveluissa on tällä haavaa tarkoitettu. He eivät mielestäni ole sisäistäneet sitä, ettei sitä voi käyttää mihin tahansa. Lisäksi se, että kun on niin paljon erilaisia palvelusetelimalleja, niin ne mielestäni sekoittavat asiakkaita vielä enemmän.”

Tämän jälkeen pyysimme työntekijöiltä vielä ehdotuksia siihen, mitkä asiat voisivat heidän mielestä edistää palvelusetelin käyttöä eli mitä pitäisi tehdä, jotta palvelusetelin käyttö lähtisi Lahdessa paremmin etenemään. Työntekijöiden mielestä ensimmäi-

nen asia olisi se, että palvelusetelistä oli saatava selkeä yksityiskohtainen ohjeistus, miten sen kanssa toimitaan missäkin tilanteessa:

”Jos palveluseteli olisi yksinkertainen myöntää, se varmaan edistäisi palveluseteliasiaa.”

Asiakkaille tehtävään palvelusuunnitelmaan toivottiin myös kohtaa, joka muistuttaisi palvelusetelin olemassa olosta:

”Olisi hyvä, jos palvelusuunnitelmaan tulisi vähintäänkin edes kohta, jossa kysyttäisiin, miten äkilliset henkilökohtaisen avun sijaisuudet järjestyvät. Silloin ehkä muistaisi paremmin kysyä palvelusetelistä ja myös tiedottaa siitä. Tuo kohta voisi jopa jakaantua sitten sellaisiin ruksi kohtiin mitä kunnalla on tarjota ja siitä voisi asiakas valita mieleisensä. Näitä kohtia nyt ainakin ovat ostopalvelu, palveluseteli ja kunnan järjestämä eli Apuri.”

Lisäksi työntekijät pitivät tärkeänä sitä, että palveluseteliyrityksiä tulisi olla tarjolla riittävästi, jotta asiakkaan valinnanvara oikeasti toteutuisi. Eräs työntekijä myös pohti, että palveluseteli palveluita tuottavan yrityksen palvelutaso olisi pysyttävä laadukkaana, jotta asiakkaat käyttäisivät pidemmän päälle palveluseteliä. Myös sen, että palveluseteli tulisi voida myöntää sekä koko päiväksi että lyhyemmäksi ajaksi asiakkaan tarpeen mukaan, katsottiin edesauttavan palvelusetelin käyttöönottoa. Valvontaoikeuden pysymistä kunnalla pidettiin myös tärkeänä.

7.1.3 Palvelusetelin tulevaisuus

Teemahaastattelumme kolmantena ja viimeisenä aihealueena oli palvelusetelin kehittäminen tulevaisuudessa. Ensimmäisen kysymyksen tarkoituksena oli kerätä työntekijöiltä mielipiteitä ja ajatuksia siitä, millä tavoin palvelusetelin käyttötarkoitusta, nimenomaan henkilökohtaisessa avussa, voisi laajentaa tai parantaa. Haastatelluista kuudesta työntekijästä yksi totesi, ettei palvelusetelin käyttötarkoituksen laajentamista kannattanut vielä edes ajatella:

”Palvelusetelin käyttöalue vammaispalveluissa on tällä hetkellä hyvin suppea, mutta mielestäni palvelusetelin käyttö pitäisi saada ensin ni-

menomaan tämän hetkessä tarkoituksessaan käyntiin ja saada siitä kokemusta, ennen kuin pystyisi sanomaan, mihin sitä voisi laajentaa. Asiakkaat menisivät vielä enemmän ymmälleen, jos palvelusetelin käyttöä laajennettaisiin nopeasti. Malttia asiaan!”

Työntekijöistä kolme ehdotti, että palvelusetelin käyttötarkoitusta voisi laajentaa koskemaan sellaisia asiakkaita, jotka tarvitsivat vain pieniä tuntimääriä avustusta:

”Niille henkilöille, joille on myönnetty esimerkiksi 30 h/kk avustajatunteja, palveluseteli voisi olla hyvä idea, koska heidän on muuten vaikea löytää avustajaa näin pienen kuukausittaisen tuntimäärän tekijäksi. Tällaisia asiakkaita on paljon. Esimerkiksi näkövammaisia on lakimuutosten johdosta tullut henkilökohtaisen avun piiriin nyt viime aikoina ja heillä on paljon näitä pieniä tuntimääriä.”

Heistä yksi ehdotti, että palveluseteli voisi sopia hyvin myös lyhyempien, kuten viikon mittaisten vuosilomien sijaisuuksiin. Edellisten lisäksi eräs työntekijä pohti mahdollisuutta siihen, voisiko palveluseteliä ajatella käytettävän sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaan avun tarve vaihtelee äkillisesti:

”Heille, joiden toimintakyky ja avuntarve vaihtelee sairauden vuoksi, voisi äkillisen lisäavun tarpeen turvata palvelusetelillä. Myös palveluasumispäätöksen omaaviin se voisi olla ehkäpä vaihtoehto, silloin kun kysymyksessä äkillinen tarve. Esimerkiksi silloin, kun vammautuminen on vasta tapahtunut, on avuntarve usein vaihtelevaa.”

Yksi haastatelluista työntekijöistä ehdotti myös siivousta palvelusetelin käyttötarkoitukseksi. Yksi työntekijä puolestaan ehdotti palveluseteliä käytettäväksi sellaisten asiakkaiden kohdalla, jotka eivät kykene toimimaan työnantajana henkilökohtaiselle avustajalleen.

Tämän jälkeen pyysimme työntekijöitä ajattelemaan hieman laajemmin samaa asiaa ja kysyimme heidän mielipiteitään siitä, mihin muuhun vammaisille tarkoitettuun palveluun palveluseteli voisi heidän mielestään soveltua. Peräti viisi työntekijää kuudesta oli sitä mieltä, että vammaispalveluille kuuluvassa, alle 65-vuotiaiden omaishoidossa,

tarvittaisiin kipeästi palvelusetelin kaltaista palvelua omaishoitajien lomien ja muiden poissaolojen turvaamiseksi:

”Omaishoidon tarpeisiin, vapaitten järjestelyyn. Varsinkin pitkäaikais-sairaiden kohdalla olisi tarvetta sille, että avustajan voisi saada kotiin tai ainakin vierelle avuksi. Jos vanhusten omaishoidon puolella on palveluseteli, miksei myös vammaisten? Sille olisi kysyntää.”

”Alle 65-vuotiaiden omaishoitajien vapaiden järjestämiseen tarvittaisiin palveluseteli. Tätä ovat myös asiakkaat itse kysyneet. Näin omaishoidon asiakkaille saataisiin kotiin avustaja sijaiseksi, varsinaisen omaishoitajan tilalle, hänen vapaidensa ajaksi. Tällä hetkellä Lahdessa ei ole sopivia perhehoitopaikkoja. Perhehoitopaikoissa, joita Lahdessa tällä hetkellä on, on esimerkiksi lemmikkejä tai rappusia yms. jotka estävät vammaisen asiakkaan esteettömän liikkumisen.”

”Jos omaishoitajalle tulisi jokin äkillinen meno, tähän voisin myös ajatella palveluseteliä avuksi.”

Yksi haastatelluista työntekijöistä ehdotti palvelusetelin käyttöön ottamista kuljetuspalveluissa, silloin kun tarve on vähäinen. Hänen mukaansa palveluseteliä voisi ajatella käytettävän myös vammaisen henkilön kuntoutukseen, päivätoimintaan, liikunta- ja kulttuuriharrastuksiin. Yksi työntekijöistä ehdotti lisäksi, että jonkinlainen laajempi versio saattajapalvelusta voisi toimia palvelusetelin avulla.

Haastattelun lopuksi kysyimme vielä työntekijöiltä mielipidettä siitä, oliko palveluseteli työntekijöiden mielestä ylipäättään tarpeellinen. Neljä kuudesta oli ehdottomasti sitä mieltä, että palveluseteli on tarpeellinen:

”Mielestäni se on tarpeellinen. Hyvä, että tulee uusia malleja!”

”Mielestäni se on tarpeellinen. Mielestäni se auttaisi asiakasta nimenomaan omannäköisen arjen rakentamisessa eli antaisi valinnanvapautta hänelle.”

Kaksi työntekijöistä vastasi hieman varovaisemmin:

”Kyllä se varmaankin yhtenä vaihtoehtona kertaluontoisiin apuihin olisi tarpeellinen. Pienimuotoisissa asioissa niille, jotka itse tietävät, mitä haluavat ja tarvitsevat. Mielestäni se ei sovellu jatkuvaluontoisiin asiakkuuksiin.”

”Se ehkä toimisi, koska ei ole niin byrokraattinen ja kankea systeemi. Se edellyttää myös sitä, että löytyy riittävästi palveluntarjoajia.”

7.2 Asiakkaiden haastattelutulokset

Ennen kuin ensimmäiset asiakashaastattelut alkoivat, olimme haastatelleet jo osan vammaispalveluiden työntekijöistä. Kyseisten haastattelujen perusteella meille oli syntynyt aavistus siitä, etteivät haastateltaviksemme pyydetyt asiakkaat välttämättä tietäisi palvelusetelistä paljoakaan. Tämän vuoksi valmistauduimme kertomaan heille tarpeen vaatiessa palvelusetelistä ja sen tämän hetkisestä käyttötarkoituksesta Lahden vammaispalveluissa. Osoittautuikin, että kaikki haastateltavat asiakkaat tarvitsivat lisätietoa palvelusetelistä. Kahdelle asiakkaalle kerroimme palvelusetelistä haastattelujen alkuvaiheessa. Muille kolmelle jaoimme lisätietoutta haastattelun eri vaiheissa, sopivan tilaisuuden tullen.

Haastatelluista viidestä asiakkaasta kolme oli naista ja kaksi miestä. Iältään he olivat 40 - 80-vuotiaita. Haastattelut suoritettiin asiakkaiden kotona ja kaikissa haastatteluisissa oli myös henkilökohtainen avustaja läsnä. Haastatelluista kaikki olivat vaikeavammaisia ja diagnoosina yhdellä oli MS-tauti, yhdellä tetraplegia eli nelirajahalvaus, yhdellä näkövamma ja kahdella CP-vamma. Asiakkuuksien pituudet Lahden vammaispalveluissa vaihtelivat kahdesta vuodesta noin kahteenkymmeneen vuoteen.

7.2.1 Henkilökohtainen apu

Asiakashaastatteluisissa olivat samat tema-alueet kuin työntekijöidenkin haastatteluisissa. Ensimmäinen teemoista oli siis henkilökohtainen apu. Neljällä haastateltavallamme henkilökohtainen avustaja oli ollut apuna 10 - 14 vuotta, yhdellä noin kaksi vuotta. Haastatelluista asiakkaista neljä toimi itse työnantajana avustajalleen, kahden kohdalla kaupunki hoiti työnantajan velvollisuudet. Yhden haastateltavan kohdalla henkilökohtaisen avun maksajatahona oli vakuutusyhtiö, muilla Lahden kaupunki.

Viikoittaiset henkilökohtaisen avun tunnit vaihtelivat kolmestakymmenestä tunnista viiteenkymmeneen kuuteen tuntiin. Vakituksia avustajia haastateltavillamme oli yleensä kaksi, joista toinen kävi arkisin ja toinen iltaisin sekä mahdollisesti viikonloppuisin. Vain yhdellä haastateltavallamme oli yksi henkilökohtainen avustaja. Iltaisin ja viikonloppuisin häntä avusti puoliso.

Avustusta tarvittiin kaikissa arkirutiineissa, kuten esimerkiksi sängystä ylös nostossa, liikkumisessa, peseytymisessä, ruuan laitossa ja ulkoilussa. Myös kodinhoidollisissa tehtävissä, kuten siivoamisessa, pyykinpesussa ja vaatehuollossa, avustaja oli kaikkien haastateltavien kohdalla välttämätön. Asioinnit kodin ulkopuolella, kuten esimerkiksi kaupassa tai lääkärissä käynnit, eivät myöskään onnistuneet ilman avustusta.

Vapaa-ajasta kysyttäessä yksi haastateltavistamme kertoi käyvänsä säännöllisesti avustajan kanssa yhdistystoiminnassa muutaman kerran kuukaudessa. Muut mainitsivat käyvänsä ehkä yhden tai kaksi kertaa vuodessa konsertissa, teatterissa tai muussa tapahtumassa. Muut palvelut, joita he käyttivät, olivat erilaiset kotihoidon palvelut, seurakunnan ystäväpalvelu ja turvapalvelu.

Kaikki haastateltavat kertoivat olevansa tyytyväisiä tämän hetkisiin vakituksiin avustajiinsa. Sitä, että henkilökohtaisilla avustajilla oli antaa asiakkaillensa aikaa ja myös sitä, etteivät avustajat vaihtuneet vaan pysyivät samoina, tunnuttiin arvostettavan:

”Tää kaupungin apu, tää kotihoito, on niin vähän aikaa täällä. Sanosin, että viistoist minuuttia, ni eipä siinä paljo, ei ne paljo kerkee sinä aikana tehdä. Nii, ja sitte aina vaihtuu ihminen. Vaikka tietysti onhan heillä tämä niinku piirijako, mutta en oo tänä aikana vielä montaa kertaa nähny samaa ihmistä.”

”Avustajat tietää ja on parempi, ettei tartte aina kaikkea neuvoa ja ne vähän ymmärtää sitte. Että ku mä oon todellakin näin tämmönen monivammanen ihminen ja tarvitsen paljo apua.”

Erään haastateltavan kertoman mukaan, avustajan etsinnässä oli syytä olla kuitenkin tarkkana, sillä ainakaan vielä, laki ei vaadi koulutusta henkilökohtaisena avustajana toimimiselle:

”Meille piti tulla uus viikonloppu avustaja, kun edellinen läksi. Ni tänne tuli yks semmonen, mikä oli ihan niinku tuolta jostain spurgukasasta ois repästy, Sippipuistosta, jos Lahtee tunnette? Nii Sippipuistosta otettu joku mamma ja tota sit se sano, et hän tulee meille töihin. Mä sanoin et, et tasan tuu kyllä, et tota...niin ni tämmönenki tilanne on käyny.”

Kaikilla haastateltavillamme oli ollut tilanteita, jossa vakituinen avustaja oli joutunut olemaan poissa. Vakituisen avustajan lomien sijaisuuksiin oli sijaista etsitty pääsääntöisesti Lahden kaupungin henkilökohtaisen avun keskukselta, Apurista. Ainakin tähän mennessä he olivat siinä onnistuneet ilman suurempia hankaluuksia. Yksi haastateltava mainitsi, että kesälomien sijaisten etsintään kannatti lähteä kuitenkin ajoissa:

”Oon nyt tähän saakka saanu Apurista kyllä ihan hyvin, toistaseks, mutta kuka tietää millon en saa sitte... Kyl se aika aikasin pitäs ruveta kyselee. Kaupunki tekee sen vähän liian myöhään yleensä. Ne, ketä mä kysyin ite sillon ku näin, ni ne oli kerinny jo hommaamaan työpaikan. Et kyl se on ajoissa lähettävä liikkeelle, siinä tammikuussa viimeistään, et ei tuu sitte sitä viime hetken hässäkkää siinä.”

Yksi haastatelluista oli käyttänyt henkilöstöpalveluyritystä lomatuuraajien hankinnassa:

”Siel on tietyt henkilöt, jotka on mun luona käyny. Sielt on saanu ihan, ku soittaa vaan ennakkoon et tarvii, ni järjestelevät.”

Neljällä, haastatelluista vammaispalveluiden asiakkaasta, oli kokemuksia lomapoissaolojen lisäksi, myös sairauden tai jonkun muun asian vuoksi tapahtuneista äkillisistä avustajan poissaoloista. Yksi heistä oli käyttänyt äkillisiin sijaisuuksiin yksityistä palveluntuottajaa. Muut olivat etsineet sijaisia myös äkillisiin poissaoloihin Apurin kautta:

”No täälä toimii semmonen ku Apuri nimeltään, sitä vetää Merja Hjelt. Että sieltä hän siis koettaa niinku hommata sitten näitä avustajia. Mun täytyy soittaa tänne toimistoon ja hän sitten katsoo onko ketään semmosta sopivaa ja vapaata...”

Kun kysyimme miten tällaisissa äkillisissä tilanteissa oli sijaisten saanti onnistunut, haastateltavat vastasivat tilanteen vaihtelevan varsinkin silloin, jos sijaista olisi tarvittu samaksi päiväksi:

”Noo, joskus oon, joskus en. Et tota sitte, et tietysti, miten Apurissa on se tilanne, ku heil ei oo ku kaks näitä omaa avustajaa. Niin tota sitte joskus on, et sielt joku ehkä saattaa tulla vähäks aikaa, mut sitte on silleekin etä ei oo.”

”Oon kyllä tähän mennessä onnellisesti saanu aina jonkuu. Ihan muutamaman kerran vaa on ollu silleen vissiin, etten o saanu.”

”Oon saanu, tai en nyt ihan saman tien mutta melkein, päivän varotusajalla.”

Yksi asiakas kertoi lisäksi tilanteesta, jossa avun tarve olikin syntynyt äkillisesti varsinnaisten avustustuntien ulkopuolella:

”Jaa ompas sellanen tapahtunu tässä, että avustajalle soittanu, ku akku alko täst tuolist piippaamaan. Ni se kävi täälä vaihtamassa akun siihe, kö se asuu tosa naapurissa vähän matkan päässä. Soitin suoraan sille, ni se tuli käymään...niin sanottuna kahveelle...ja vaihto sen.”

Tilanteissa, joissa sijaista ei ollut yrityksistä huolimatta saatu, oli yritetty pärjätä ilman...:

”No sitte on ollu kumminki silleen, että on ollu pakastimes ruokaa tai jotain tälläst. Et ei oo tarvinnu ku sulattaa ja mikros lämmittää. Ni semmonen sillon tällön onnistuu, mutta ei jatkuvasti.”

...tai jonkun muun tahon minimaalisen avun varassa:

”Ne on onneks ollu niin, et joku päivän, kaks ne poissaolot on onneks ollu. Sitte on käyny nää kotihoidon henkilöt, ku he käy täälä mua hoitamassa, ni sitte sitä kautta on jotain syömist saanu vähän. Et sitte mä oon niinku pedissä koko ajan.”

Yksi haastateltava kertoi tällaisissa tilanteissa käyttävänsä itse luomaansa verkostoa:

”Soittamalla nuo kaikki avustajat läpite, että kerkiitkö tulla jelppaamaan? Ku käyttää hyviä suhteita ni onnistuu tuollaset...”

Sijaisuuksiin liittyvistä mahdollisista ongelmakohtista kysyttäessä, toiset kokivat sijaisuuksien hoituneen hyvin, ilman suurempia ongelmia:

”No emmä ainakaan oo kokenu, että olis mitään ongelmaa tullu. Mä pystyn selittää, et mitä tehdään, ni sen takia ei oo sitte mitään sellasta niinku epäselvyyttä tullu.”

”Ei oo vielä ainakaan. Henkilöstövuokrausfirman sijaiset on sen verran kouliintuneita, ammattitaitoisia. Ne on sen verran tehny muutenki samalaisia hommia, et ei oo ensikertalaisia kumminkaan.”

Myös vähemmän avustajan työtä tehneille haluttiin antaa mahdollisuus saada kokemusta tulevaisuutta varten:

”Kesäloman aikaan mul on täälä se neljä viikkoa aina sijainen. Et sitte on välil ollu sellasia aika nuoriakin tyttöjä oon ottanu sit. Mä aattelen, et se on heille sit taas...tavallaan saa kokemusta. Ja varsinkin jos aatteele jotain sitte niinku sellast koulutusta, ni saa sitten siitä.”

Toiset puolestaan kokivat sijaisuuksien sotkevan normaalirytmien:

”No joo, se kyllä sotkee aika pahasti kieltämättä. Sillon, jos tulee semmonen henkilö kuka ei oo koskaan aikasemmin käynny, nin suurin aika menee siihen neuvomiseen. Siin ei kerkee niitä normaalihommia. Että se on hyvin äkkiä sitte vaan koitettava miettiä, että jaaha, mitähän ruokaa laittas, että kauppas nyt on pakko sitte käydä. Mut siin on vaan koitettava jotain säveltää se päivä sitten. Tietysti kyllähän siit yleensä aina vähän apua on, mutta sanotaan nyt näin, että suurin osa ajasta menee siihen neuvomiseen.”

Sijaisten kanssa saattoi helpommin tulla myös väärinkäsityksiä:

”Onhan se aina erilaista, ku sä lähdet ihan vieraan ihmisen kans. Sillon kun on vakituinen avustaja nin voi sanno, että sillon kemiat toimii nii hyvin että jos puolin ja toisin ymmärtää puolesta sanasta sekä avustaja että avustettava. Mutta ku meet ihan tilapäisavun kanssa, nin kyllä kauptasta monta kertaa sitten lähtee joku ihan eri tuote ku mitä on tarkoitus, kun se ei sitä aina ymmärrä. Semmosta se vähän on...hankalaa.”

Eräs haastateltavista lisäksi totesi, että on se hieman itsestäkin kiinni, kuinka asiatsijaisten kanssa sai hoitumaan:

”Tietysti nyt ku tässä oli muutaman tunnin tilapäinen apu, sitten mul ol kampaaja aika. Ni mä äkkiä häneltä sitten tiedustelin, että onko nyt miten tiukka se aikataulu sitte, kun mun pitää päästä kampaajalle? Nin hän sitte kyllä ystävällisesti heti ilmotti sinne kohteeseensa ja sai sitten silleen, että sain käytyä siellä. Et kyllä se vähän itsestäkin kiinni on se, et kaik niinku rullaa.”

7.2.2 Palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin

Siirryttäessä toiseen teemaamme, palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin, kaikki haastateltavat vammaispalveluiden asiakkaat kertoivat tietävänsä, mitä palveluseteli yleisesti ottaen tarkoittaa. Yhdellä oli lisäksi kokemusta jonkin sortin palvelusetelin käytöstä. Sitä, kenen toimesta ja mistä hän oli palveluseleitä saanut, kyseinen palveluseteliä käyttänyt asiakas ei muistanut. Sen hän muisti, että siinä oli ollut jonkun suuruinen omavastuu ja Lahden lähimmäispalveluista hän oli kertomansa mukaan seteleillä palveluita ostanut. Emme kuitenkaan paneutuneet tähän sen enempää, sillä päättelimme, ettei kyseessä voinut olla ainakaan tämä vammaispalvelun palveluseteli, johon haastattelumme liittyi.

Haastatelluista asiakkaista yksi ei ollut tiennyt Lahden vammaispalveluissa käyttöön otetusta palvelusetelistä ennen haastatteluamme. Asiakkaista neljä kertoi tienneensä, että sellainen vammaispalveluihin oli tullut. Kolme heistä lisäsi, etteivät tienneet palvelusetelistä kuitenkaan sen enempää. Tieto palvelusetelistä oli saatu useamman asiakkaan muistikuvan mukaan Apurin kautta. Yksi haastatelluista kertoi saaneensa tiedon palvelusetelistä puskaradiosta. Hieman asiaa mietittyään hän lisäsi, että ehkä Lahden vammaispalveluistakin jotakin infoa oli tullut. Keskustellessamme erään toisen

haastateltavan kanssa siitä, minkälaista tietoa hän oli palvelusetelistä saanut, hänkin muisti saaneensa vammaispalveluilta kirjeen liittyen palveluseteliin:

”Hämärästi, hyvin hämärästi, muistan sitä. Siit tuli vaan ilmoitus, että tämmöset on otettu käyttöön ja tämmösiä niinkuu, että niitä voi hakea to- ta eriksee, mutta siit ei niinku sen ihmeemmin tiedotettu. Yks kirje siitä tuli mun muistin mukaa. Ja tavallaa vähä ihmettelin, että mitä ihmettä varten tämmönen tulee, koska meillä avustaja jo kuitenkin on. Sitä ei ker- rottu sitä syytä. Ois voinu kertoa sen syynki, että minkä takii tää on tää homma tälle. Se idea on jääny kertomatta, mikä tän palvelusetelin idea on.”

Palvelusetelistä saatu tieto ei kenenkään haastateltavan mielestä ollut riittävää ja lisä- tiedon tarve nousi käydyistä haastatteluista eittämättä esiin. Lisätietoa haluttiin saada siitä, mikä palvelusetelin idea on, miten sen itselleen saa ja miten palveluseteli käy- tännössä toimii. Enemmistö haastateltavista oli sitä mieltä, että paras tapa saada lisä- tietoa oli joko kirjeenä tai sähköpostin kautta. Kääntyminen oman alueen työntekijän puoleen nousi myös esiin yhtenä mahdollisena vaihtoehtona.

Palvelusetelin arvosta keskustellessamme kolme asiakasta kertoi, etteivät osanneet oi- kein sanoa mielipidettään siitä, kun eivät olleet perehtyneet asiaan sen kummemmin. Yksi haastateltavista oli ilmeisesti keskustellut henkilöstövuokrauspalvelun työnteki- jöiden kanssa asiasta ja kommentoi:

”Eihä kukkaan sillä hinnalla lähe tekemään töitä. Eiii, mitä nyt aattelee että vuokratyöntekijä, ni ei ne liikahtaiskaan sillä hinnalla, niil on omat hinnat. Nii ainakin nuo sanno no varamiespalvelujen immeiset...”

Yksi asiakas oli sitä mieltä, että kaupungille tulisi halvemmaksi käyttää palveluseteliin varatut rahat omien avustajien palkkaamiseen:

”Mitä säästöä sillä muka saadaan aikaan? Mä ihmettelen sitä. Että sitte, jos jostain säästöistä kyse, nin tota, jos palvelusetelin tuottajalle makse- taan 24 euroo tunti ja vakituinen työntekijä saa jotai kympin paikkeil tunti, vajaa...ni onks se jotain säästöä? Miksei sitä voi ajatella sitten niin, että halvemmaks se tulee kaupungille ottaa oma työntekijä, kun to-

tanoin nin maksaa mitään 24 euroo palvelutuottajalle, joka kuitenkin ottaa siitä sen omasa.”

Haastatelluista asiakkaista kukaan ei ollut anonut palveluseteliä käyttöönsä. Kolme asiakasta haluaisi vammaispalvelun työntekijän olevan yhteydessä heihin palveluseteliin liittyen. Kaksi asiakasta katsoi, ettei asia koskettanut heitä sillä tavalla, että olisivat kaivanneet yhteydenottoa asian tiimoilta.

Palvelusetelin hyvistä puolista keskusteltaessa, haastateltavat mainitsivat yhden asian. Tämä oli idea, johon palveluseteli oli tarkoitettu:

”No tietysti onhan se hyvä ajatus, jos tulee semmonen äkillinen poissaolo näille avustajille.”

Huonoja puolia ei kukaan sillä hetkellä osannut mainita. Eräs haastateltavista, kommentoidessaan palvelusetelin huonoja puolia, nosti esiin ennemminkin hyväksi puoleksi katsottavan seikan:

”No eihän se asiakkaalle maksa mitään? Että ku siitä ei tule sitten mitään lisälaskua mulle.”

Haastatteluissa pyysimme haastateltavia lisäksi miettimään sitä, mitkä asiat heidän mielestään voisivat edistää tai estää palvelusetelin käyttöön ottamista. Lähes kaikki asiakkaat kertoivat kokevansa tämän hankalaksi, koska palvelusetelistä ei oltu saatu tarpeeksi tietoa, eikä sen käytöstä ollut kokemusta. Yksi haastateltava kuitenkin mainitsi yhden asian, joka saattaisi hänen mielestään edistää palvelusetelin käyttöä:

”Siinä ois tärkeä, että siinä sais sen saman henkilön aina, koska silloin se henkilö tietää että kenestä on kyse, miten hänen kans toimitaan ynnä muuta vastaavaa tämmöstä.”

7.2.3 Palvelusetelin tulevaisuus

Siirryttyämme haastattelussa viimeiseen teema-alueeseen keskustelimme haastateltavien asiakkaiden kanssa ensimmäiseksi siitä, miten palvelusetelin käyttötarkoitusta henkilökohtaisessa avussa voisi heidän mielestään parantaa. Neljä haastateltavista eh-

dotti, että palveluseteliä voisi laajentaa siten, että sillä voisi saada avustajan silloin tällöin muutenkin kuin äkillisissä sijaistarpeissa:

”Voisko sitä silleen käyttää, et jos menisin vaikka jonnekin konserttiin ja mulle ei oo ketään? Et jos tarvitsin niinku hetkellisesti jonnekin, koska itse ei pääse yksinään. Mun kohdallani se sijoittuis tän avustajan työajan ulkopuolelle, koska tähän työpäivään nähden en näe et mä siinä tarvitsin. Mut sitte tietysti et jos on joku tällanen hetkellinen, joku juttu mihkä tarvits. Et nythän mä oon aina silleen kaikist muista riippuvainen, ettei voi sitte oman tahdon mukaan aina niinku mennä.”

”Et jos olis joku ilta meno, ni siihen sitte sais. Jos nyt vaikka esimerkiksi menis konserttiin, tai mihin sitte illalla haluais, nin siin olis semmonen, jota vois kehittää. Tällaset iltamenot ja tilapäiset avuntarpeet, ne on nii satunnaisia, ni toi palveluseteli vois toimii todella hyvin.”

Ehdotusta perusteltiin paitsi satunnaisuudella, myös sillä, että se antaisi mahdollisuuden rakentaa elämästä omanlaistaan:

”Toishan se sitä omaa henkilökohtasta vapautta enemmän. Et jos sitte pystyis justiin tommoseen käyttämään ja vois lähtee sit jonnekin. Muutenhan se on suunniteltava ja mietittävä aina etukäteen. Ettei voi silleen vaan lähtee, et jos huomaakin lehdestä viikolla et aha, viikonloppuna onki joku tilaisuus mihkä haluais mennä. Eihän kaikki asiat oo silleen tiedossa et ne tiedetään kuukaus aikasemmin. Just tällasissa se olis kyl ihan hyvä.”

Haastatteluissa asiakkaat kertoivat, että iltaisin ja viikonloppuisin oli vaikeampi saada avustajaa:

”Koska nämä mun avustajat eivät tee lauantaina eikä sunnuntaina? Nii että jos sais sitte lauantapäivänä. Hän vois sitte valmistaa sen ruuan, käydä ehkä kaupassa tai muuta. Eli viikonloppuhin vois ajatella että jos sitä vois käyttää.”

Edellisten ideoiden lisäksi, yksi haastateltavistamme ehdotti, että palveluseteliä voisi ajatella käytettävän myös päätoimisen henkilökohtaisen avustajan lomien ajaksi tarvittavien sijaisten hankinnassa. Yksi haastateltavista painotti jo aikaisemminkin kertomaansa mielipidettä:

”Jos palveluseteliä kehitetään johonki suuntaa, sitä pitää kehittää mun mielest siihen suuntaan, et pyritään aina siihen, et se sama avustaja tulee. Kelle tahansa sitten meneekin, ni sinne menee aina sama avustaja. Koska sillon se oppii tuntemaan ne avustettavat ja näin päin pois.”

Kun kysyimme, mihin muuhun vammaisille tarkoitettuun palveluun palveluseteli voisi mielestäsi soveltua, ainoastaan yhdeltä haastateltavalta tuli ehdotus. Ehdotus koski vammaisille tarkoitettua kuljetuspalvelua. Hän ehdotti, että palvelusetelin avulla saisi kuljetuspalvelun pidemmälle matkalle avustajan kanssa:

”Esimerkiks, jos mulla ois semmonen pitempi matka, vaikka puolison haudalla käynti, joka on eri paikkakunnalla. Niin siihen ei riitä se kuljetuspalvelu, että jos siinä vois hyödyntää tätä palveluseteliä. Eli tälle taksinkuljettajalle maksaa sillä. Ku mun on hirveen vaikee kulkea sinne, ku mä en enää pysty linja-autossa kulkemaan. Mun täytyy sitte taksi tilata ja sitte vielä siihen avustaja mukaan. Et tämmöses se palveluseteli vois olla hyvä esimerkiks kaks kertaa vuodessa jos pääsis.”

Haastattelun lopuksi kysyimme vielä haastateltavilta mielipidettä palvelusetelin tarpeellisuudesta. Yksi asiakas ei ilmeisesti ymmärtänyt kysymystä, sillä hän alkoi puhumaan aivan muista asioista. Emme kysyneet häneltä asiaa toistamiseen, koska sopivaa tilaisuutta siihen ei enää tullut. Haastateltavista yksi totesi, että palveluseteli on tarpeellinen, koska koki Apurin avustajien olevan kiireisiä ja heidän saannin olevan epävarmaa:

”Joo kyl se vois olla just semmosessa, että jos tarvii äkillisesti sitä henkilökohtast avustajaa, niin se olis kyl siinä tarpeellinen. Et ku se on hyvin epävarmaa, just nää kaupungin omat henkilöt, ku heitä on vaan kaks ja avustettavia on kaupungis aika paljon. Ja nyt tietysti, ku he on viel yhdistyneet eli on näit lähikuntia. Eli se ei oo pelkästään Lahden. Et tietysti jos sattuu niin onnellisesti, että ei satu vaikka sillepäivälle muita, ni

sitte hän pystyy olee. Mut en ainakaan muista, että ois ollu ihan koko päivää. Et hän on sitte jonkun tunnin ollu ja sit lähteny johonki toisee paikkaan.”

Yksi haastateltavista ei oikein osannut sanoa, oliko palveluseteli hänen mielestään tarpeellinen vai ei. Hänellä oli vuosien saatossa hyvä ja toimiva verkosto luotuna ja vakuutusyhtiö maksamassa kulut, joten asia ei tuntunut olevan hänelle kovinkaan merkityksellinen:

”Emmää tier oisko täst mulle mitään hyötyä. Maksaja aina takana, ni ei tarvi taistella kaupungin kanssa sillee...”

Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että tilapäisiin sijaisuuksiin se on tarpeellinen, mutta muuhun oikeastaan ei. Yksi haastateltavissa oli ensin sitä mieltä, että palveluseteli on tarpeellinen, mutta vaihtoikin mielipidettään pohtiessaan kaupungin oman palvelun, henkilökohtaisen avun keskuksen Apurin, tämän hetkistä tilannetta:

”Ku mä ihmettelen tota palveluseteli ideaa siinä mielessä, että kun keran Apuri on, ni miksei Apuriin oteta yhtään lisää työntekijää? Vaikka sielt yks lähti, niin mikä on motiivi siihen, että miks ei siihen voija ottaa uutta työntekijää ku siel oli aikasemmin kaks? Eihän se ole kenellekkään työntekijälle hyvä, että yks raataa itsensä ihan loppuun. Kieli vyön alla menee sitte. Sanotaanko näin, että tuplat paikat noin, koska yks ihminen on pois, se joutuu käymään. Vähentämään aikaa puolella, et se kerkee käymää niis samois paikois, mis ne kävi kahestaa, siis eriksee aikasemmin. Ni miksei oteta edes yhtä työntekijää lisää sitte Apuriin, niin sekin helpottaa paljon Apurin tilannetta. Saati nyt et otettas sinne kaks. Et eihä tässä mitään palveluseteleitä tarvita ku mietitään tarkemmin näitä hommia. Apuriin yks tai kaks henkilö lisää töihin. Yks on aivan liian vähän Apurissa, ku siihen kuuluu nää lähikunnat ja kaikki. Siinä on Heinolat ja kaikki Artjärvet ja Asikkalat ja kaiken maailman. Sitäkää mä en ymmärrä, että mikä ihmeen velvollisuus Lahella on tota tuottaa Nastolalle tää Apuri palvelu, koska tääl on muutenkii aivan liian vähän ihmisiä töissä. Että minkä ihmeen takia sitte ruvetaa antamaan palveluja muille kunnille, ku ei omanka kunnan porukoille riittä aikaa. Ihan älytön, älytön, yhtälö.”

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössämme ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää Lahden vammaispalveluiden työntekijöiden ja asiakkaiden mielipiteitä ja näkemyksiä siitä, miten palvelusetelin käyttöönotto on lähtenyt Lahdessa käyntiin. Apuna käytimme lisäkysymyksiä, joissa tiedustelimme sitä, mitkä asiat ovat mahdollisesti edistäneet tai hidastaneet palvelusetelin käyttöönottoa.

Koska vammaispalveluiden työntekijöiden sekä asiakkaiden haastatteluista ilmeni, että palveluseteliä henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin ei ole vielä kukaan käyttänyt, johtopäätöksenäimme on, että palvelusetelin käyttöönotto Lahden vammaispalveluissa on lähtenyt käyntiin heikosti. Itse asiassa voisi suorastaan todeta, ettei palvelusetelin käyttöönotto ole käytännössä edes alkanut. Tämän vuoksi edistäviä tekijöitä palvelusetelin käyttöönotossa ei voi sanoa juuri olleen. Positiivista kuitenkin mielestämme on, että palvelusetelin tämän hetkistä tarkoitusta pidettiin hyvänä ja yli puolet haastattavistamme vastasi palvelusetelin olevan heidän mielestään myös tarpeellinen.

Palvelusetelin käyttöönotossa suurimmaksi hidastavaksi tekijäksi sekä työntekijöiden että asiakkaiden haastattelujen perusteella nousi tiedon puute. Osa työntekijöistä sekä asiakkaista ei tiennyt palvelusetelin käyttöön ottamisesta ollenkaan. Nekin, jotka tiesivät, olivat sitä mieltä, että saatu tieto oli ollut epäselvää ja keskeneräistä, eikä tieto ollut missään tapauksessa ollut riittävää.

Työntekijöiden haastatteluista saimme sellaisen vaikutelman, että varsinkin käytänteiden osalta, tietoa palvelusetelistä ei oltu saatu lainkaan. Näin ollen palvelusetelin tarjoaminen asiakkaille koettiin jokseenkin hankalaksi. Myös se, ettei palveluseteliä mainittu palvelusuunnitelmassa, koettiin yhdeksi mahdolliseksi palvelusetelin käyttöönottoa hidastaneeksi tekijäksi. Tämän vuoksi palvelusetelin tarjoaminen asiakkaille palvelusuunnitelmaa tehdessä helposti unohtui.

Toisena tavoitteenamme oli selvittää Lahden vammaispalveluiden työntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä siitä, miten palvelusetelin käyttötarkoitusta voisi laajentaa tai parantaa henkilökohtaisessa avussa. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkemykset palvelusetelin käyttötarkoituksen laajentamisesta kohdistuivat pääosin lyhytaikaisiin avuntarpeisiin. Pitkäkestoisiin palveluntarpeisiin palvelusetelin ei katsottu olevan hyvä ratkaisu. Työntekijöiltä eniten kannatusta sai palvelusetelin käyttöönottamisen sel-

laisten asiakkaiden kohdalla, joilla on päätös pienistä avustajatunneista. Yli puolet haastatelluista asiakkaista puolestaan ehdotti palvelusetelin käyttötarkoituksen laajentamista siten, että sillä voisi saada avustajan silloin tällöin muutenkin kuin vain äkillisissä sijaistarpeissa. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden haastatteluista nousi lisäksi esiin muun muassa ehdotus siitä, että palveluseteliä voisi mahdollisesti käyttää myös päätoimisen avustajan lyhyiden vuosilomien sijaisten hankinnassa.

Lisäkysymyksenä haimme vammaispalvelun työntekijöiltä ja asiakkailta ideoita vielä siihen, mihin muuhun vammaisten palveluun palveluseteliä voisi heidän mielestään ajatella käytettävän. Palvelusetelin käyttötarkoituksen laajentaminen muihin vammaispalveluihin ei tuntunut olevan haastatelluille asiakkaille kovin ajankohtainen tai ehkä tarpeellinenkaan aihe. Eräs asiakkaista toi kuitenkin esille ehdotuksen, koskien kuljetuspalvelua. Koska nykyinen kuljetuspalvelua varten myönnetty matkakortti ei kata pidempiä matkoja, hän pohti, voisiko palvelusetelin avulla saada kuljetuspalvelun pidemmälle matkalle muutaman kerran vuodessa. Asiakkaan toiveena oli lisäksi, että tälle pidemmälle matkalle saisi myös henkilökohtaisen avustajan mukaan.

Työntekijöiden haastatteluista nousi esiin yksi idea ylitse muiden. Lähes kaikki haastatellut työntekijät kertoivat, että vammaispalveluille kuuluvassa, alle 65-vuotiaiden omaishoidossa, tarvittaisiin kipeästi palvelusetelin kaltaista ratkaisua omaishoitajien lomien ja muiden poissaolojen turvaamiseksi. Työntekijät kertoivat myös, että asiakkaat olivat jopa kysyneet tähän tarkoitukseen suunnattua palveluseteliä, joten tarvetta omaishoidon palvelusetelille tuntuisi olevan myös asiakkaiden mielestä.

Opinnäytetyömme teoriaosuudessa käsitelimme vammaisuutta ja vammaisille vammaispalvelulain mukaan kuuluvia palveluita ja niistä etenkin henkilökohtaista apua. Kaikille lienee tässä vaiheessa jo selvää, että kunta voi järjestää henkilökohtaista apua monellakin eri tavalla ja yhtenä henkilökohtaisen avun järjestämistapana voi siis olla myös palveluseteli. Saadakseen palvelusetelin käyttöönsä asiakas tarvitsee myöntävän päätöksen palvelusetelistä kunnan viranomaiselta. Lahdessa tällainen viranomainen on vammaispalveluiden sosiaalipalveluohjaaja.

Pohdittuamme tutkimuksemme tuloksia ja siitä saamiamme johtopäätöksiä nousi mieleemme väistämättä seuraava kysymys: Miten kukaan asiakas olisi edes voinut palveluseteliä pyytää käyttöönsä, saattikka sitten käyttää sitä, kun palvelusetelipäätöksiä te-

kevät työntekijätäkään eivät olleet perillä palveluseteliin liittyvistä käytänteistä? Osa työntekijöistä ei edes tiennyt, että palveluseteli oli vammaispalveluissa käytössä.

Mielestämme on kuitenkin turha jäädä pohtimaan sitä, miksi näin on käynyt. Järkevämpää ja tarkoituksen mukaisempaa on mielestämme miettiä ennemminkin sitä, miten jatkossa olisi hyvä edetä, jotta palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin saataisiin asiakkaille konkreettisesti käyttöön.

Mielestämme ensimmäinen ja tärkein asia, jota täytyisi mahdollisimman pian parantaa, on työntekijöiden palvelusetelitietouden täydentäminen. Haastattelujen perusteella, työntekijöillä oli mielestämme varsin selkeä kuva siitä, mihin asioihin pitäisi saada vielä tarkennusta ja selkeitä ohjeita, jotta palveluseteli voitaisiin todella ottaa käyttöön. Varsinkin käytännön tiedot siitä, miten palvelusetelin myöntäminen konkreettisesti tehdään eli mitä esimerkiksi päätökseen kirjataan ja mihin se kirjataan, tuntuivat puuttuvan. Kun palvelusetelikäytännöt selkeytettäisiin perusteellisesti ensin työntekijöille, voisivat he tämän jälkeen ohjeistaa myös asiakkaitaan palvelusetelin käytössä paremmin ja tehdä päätöksiä palvelusetelistä. Sen pohdinnan, mikä tapa olisi paras käytänteiden viemisessä työntekijöille, jätämme muiden pohdittavaksi. Kaikkein tärkeintä kaiketikin olisi se, että palveluseteliohjeistukset olisivat loppuun asti mietittyjä ja selkeitä siten, että niiden mukaan olisi kenen tahansa helppo toimia ja palveluseteli tulisi mahdollisimman yksinkertaiseksi myöntää asiakkaalle.

Asiakashaastatteluista jäi mielestämme myös vaikutelma, että asiakkaat hieman arastelivat palveluseteliihettä, koska eivät tienneet esimerkiksi sitä, miten palveluseteli käytännössä toimii ja saako palvelusetelillä avun todella heti, kun tarve sijaiselle ilmenee. Tämän johdosta jäimme pohtimaan, millä muulla tavoin asiakkaille voisi välittää tietoa palvelusetelistä. Mieleemme nousi seuraavanlainen kysymys: Kuinka tietoisia asiakkaiden henkilökohtaiset avustajat ovat tästä äkillisiin sijaistarpeisiin tarkoitusta palvelusetelistä? Hehän ovat useimmissa tapauksissa lähes päivittäin tekemisissä vaikeavammaisten työnantajiensa eli vammaispalvelun asiakkaiden kanssa. Eikö heidän mukana voisi välittää tietoa palvelusetelistä? Mielestämme tämä olisi aika luonnollinenkin väylä, jonka kautta asiakkaiden tietämystä palvelusetelistä ja sen käytöstä voisi edistää.

Kysyessämme vammaispalveluiden työntekijöiltä henkilökohtaiseen apuun liittyviä ongelmakohtia ajattelimme, että sitä kautta saattaisi löytyä joitain palvelusetelin avulla

mahdollisesti ratkaistavia ongelmia. Ongelmakohtia tuntuikin löytyvän todella paljon. Emme kuitenkaan voi kaikkia kohtia nostaa esille, sillä aika, jonka olemme varanneet opinnäytetyötämme varten, on jo loppumaisillaan. Halusimme kuitenkin nostaa esille muutaman ajatuksen, jotka haastatteluista jäi mieliimme.

Ylivoimaisesti eniten ongelma kohtia mainittiin liittyen vaikeavammaisten työnantajuuteen. Työntekijöitä tuntui erityisesti huolestuttavan työnantajavelvoitteiden hoitamisen raskaus ja se, kykenevätkö kaikki vaikeavammaiset todella hoitamaan nämä velvoitteet. Haastatteluista jäi meille mieleen seuraavanlainen ajatuksen kulku. Näyttäisi siltä, että työnantajamallissa on tavallaan kaksi puolta. Yhtäältä siinä annetaan ja mahdollistetaan vammaisen omatoimisuutta ja itsemääräämisoikeutta, joka on periaatteessa hyvä asia. Toisaalta kuulostaa aika vaativalta, kenelle tahansa, toimia työnantajana ja hoitaa siihen kuuluvat velvollisuudet. Jäimme miettimään, voiko tällaista todella vaatia? Onko tämä reilua vammaista kohtaan?

Tämän lisäksi, kohtuuttomalta tuntuu myös se, että sellaiset vammaiset, joilla henkilökohtaisen avun tunteja on vain vähän, joutuvat myös hoitamaan nämä työnantajille kuuluvat velvoitteet. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden haastatteluista nousi myös esille se, että pieniin tuntimääriin ja viikonloppuihin on usein vaikeaa saada avustajaa hankituksi. Mieleemme tulee kysymys, voisiko palveluseteli olla ratkaisu näissä tilanteissa? Ainakin työnantajuuteen liittyvässä problematiikassa se voisi olla mielestämme erittäin hyvä ratkaisu, sillä palvelusetelijärjestelmässähän vammaiset henkilöt vapautuisivat työnantajuuteen liittyvistä velvollisuuksista.

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran kuntaohjelman puitteissa on käynnissä palveluseteli hanke vuosille 2009 - 2013. Hankkeen tavoitteena on lisätä kuntalaisten valinnanvapautta ja vaikutusmahdollisuuksia. Tämä palveluseteli hanke on pilottihanke, jossa luodaan hyviä käytäntöjä ja yleistettäviä malleja palvelusetelin toteutuksesta. Hankkeen tavoitteena on saada myös kansalaiset palvelusetelin kehittämiseen mukaan ja tämän myötä palveluseteli on saanut myös oman Facebook-sivustonsa. (Sitran kuntaohjelma 2009 - 2013.)

Vammaispalveluiden palveluseteliin liittyviä varsinaisia tutkimuksia emme etsinnöistä huolimatta löytäneet. Pohdimmekin, että vammaispalveluissa palveluseteli on varmasti vielä aika uusi asia, joten tutkimustietoa ei ole todennäköisesti vielä ehtinyt kertyä. Palveluseteli on näyttäytynyt meille erittäin kiinnostavana ja ehdottomasti tutkimisen

ja kehittämisen arvoisena palveluiden järjestämisen tapana. Toivomme, että palvelusetelin kehittämistyö jatkuu sekä henkilökohtaisen avun että muiden vammaisten palveluiden osalta ja palvelusetelistä saataisiin toimiva, kaikkia hyödyttävä uusi palvelumuoto myös Lahden vammaispalveluissa. Kun palveluseteli on saatu toimivaksi ja käyttöön asiakkaille, voisi tutkimustyötämme jatkaa esimerkiksi keräämällä asiakkailta kokemuksia palvelusetelin käytöstä.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin - metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2. korjattu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Ahola, S. & Konttinen, J.-P. 2009. Uudistuva vammaispalvelulaki. Oikeus henkilökohtaiseen apuun vahvistuu. INFO sarja nro 6. Sosiaaliportin verkkosivut. Saatavissa: http://www.sosiaaliportti.fi/File/2d6b9364-1108-4769-85bd-4dee62640c73/print_uudistuva_vammaispalvelulakifinal. [viitattu 27.6.2011].

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 18.9.1987/759.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Heinonen, M. & Saraste, H. (toim.) 2006. Tahtoa, todellisuutta ja toiveita. Suuri kertomus henkilökohtaisesta avusta. HAJ-projekti. Vaasa: Oy Arkmedia Ab.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. 15. uudistettu painos. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.

Hjelt, M. Apuri 1 vuotta -diaesitys. 15.2.2011. Lahti: PalveluSantra.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2008. Kuntoutuksen perusteet. 1. - 4. painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Järvikoski, A., Härkäpää, K. & Pättikangas, M. 1999. Vammaisen henkilön valtaistuminen – palvelujärjestelmän avulla vai ilman sitä? Teoksessa: Nouko-Juvonen, S. (toim.) Pyörätuolitango. Näkökulmia vammaisuuteen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Koila, T. 2010. Palvelusetelijärjestelmän juridinen viitekehys: sopimukset ja hyväksymiskriteerit. Sitran selvityksiä 27. Suomen Kuntaliiton verkkosivut. Saatavissa: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/hallinto-jarjestaminen->

tuottaminen/palveluseteli/sitran-palvelusetelisivusto/selvitykset/Sivut/default.aspx.
[viitattu 5.11.2011].

Kuosma, T. 2009. Uudistettu vammaispalvelulaki. Livres 'Belle-Lettres'. Helsinki:
Kirja kerrallaan.

Lahti, kaupunki kaikille. Lahden kaupungin vammaispoliittinen ohjelma 2011-2016.
Lahden kaupungin sosiaali- ja terveystoimi. Lahti: Ecapaino Oy.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 24.7.2009/569.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta 3.8.1992/733.

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista
3.4.1987/380.

Lehmuskoski, A. & Kuusisto-Niemi, S. 2008. Stakesin raportteja 30/2008. Sosiaa-
lialan sanasto asiakastietojärjestelmää varten. Sosiaaliportin verkkosivut. Saatavissa:
[http://www.sosiaaliportti.fi/File/df1f8875-b86c-4944-abf1-
4741f7ce2ceb/sosiaalialan+sanasto](http://www.sosiaaliportti.fi/File/df1f8875-b86c-4944-abf1-4741f7ce2ceb/sosiaalialan+sanasto). [viitattu 27.6.2011].

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin.
Vammaistyön perusteet. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Murto, P. 2000. Suvaitsevaisuus Länsi-Euroopassa -projekti. Artikkeleita 1998 –
2000. Saatavissa: <http://www.lyseo.edu.ouka.fi/suvaitsevaisuus>. [viitattu 14.7.2011].

Palveluseteli henkilökohtaisenavun tilapäisjärjestelyissä. Ohjeet asiakkaalle. Lahden
kaupungin verkkosivut. Saatavissa:
[http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/7981CBF4688DD189C225782A00249D45/
\\$file/Palveluseteli.henkil%C3%B6kohtainen%20avustaja.010211.INFO.pdf](http://www.lahti.fi/www/images.nsf/files/7981CBF4688DD189C225782A00249D45/$file/Palveluseteli.henkil%C3%B6kohtainen%20avustaja.010211.INFO.pdf). [viitattu
2.11.2011].

Palvelusetelin käyttöalan laajentaminen. Palvelusetelityöryhmän muistio. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:32. Saatavissa:

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1057037. [viitattu: 20.8.2011].

Räty, T. 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. 4. täysin uudistettu painos. Kynnys ry. Vaasa: Arkmedia Oy.

Sitran kuntaohjelma 2009-2013. Sitran verkkosivut. Saatavissa:

<http://.sitra.fi/fi/Ohjelmat/kuntaohjelma/kuntaohjelma.htm>. [viitattu: 27.10.2011].

Socom tiedote. 3/2011. Kaakkois-Suomen osaamiskeskus Socom Oy:n verkkosivut. Saatavissa: <http://www.socom.fi/node/79>. [viitattu 5.10.2011].

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uudistettu laitos. Latvia: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Uotinen, S. 2009. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluseteli. Helsinki: CC Lakimiesliiton kustannus.

Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 221/2011. Vammaispalvelut muuttuvassa kunta- ja palvelurakenteessa - valtion ohjaus kehitysvammaisten asumisen palveluiden järjestämisessä. Sosiaaliportin verkkosivut. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/aae7d669-f7a2-4950-a81a-90340f3f9958/vammaispalvelut+muuttuvassa>. [viitattu 30.6.2011].

Vammaispalvelujen käsikirja. Sosiaaliportin verkkosivut. Saatavissa:

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tyovalineita/kasitteet/>. [viitattu 27.6.2011].

Vammaisuus. Lahden kaupungin verkkosivut. Saatavissa:

<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/subpages/sosiaali-jaterveyspalvelutvammaisuus>. [viitattu 20.9.2011].

Volk, R. & Laukkanen, T. 2007. Palvelusetelin käyttö kunnissa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2007:38. Helsinki.

Hei!

Opiskelemme Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa sosionomeiksi (AMK), suuntautumisvaihtoehtonamme on sosiaalinen kuntoutus. Olemme tekemässä opinnäytetyötä yhteistyössä Lahden vammaispalveluiden kanssa ja tarkoituksenamme on kerätä teemahaastattelun avulla sekä vammaispalvelun asiakkaiden että työntekijöiden näkemyksiä liittyen mm. henkilökohtaiseen apuun ja henkilökohtaisen avun sijaisjärjestelyihin.

Kiitos suostumuksestanne haastatteluun, mielipiteenne ja näkemyksenne ovat meille erittäin tärkeitä. Haastatteluista saatujen tulosten avulla on mahdollista kehittää saamiinne palveluita entistä paremmiksi.

Tämän saatekirjeen mukana saatte teemahaastattelurungon, jotta voitte tutustua haastattelun aihepiireihin etukäteen. Teemahaastattelu kestää n. 1 tunnin. Nauhoitamme haastattelut, jotta saatu tieto olisi mahdollisimman todenmukaista. Haastatteluista saadun aineiston tulemme käsittelemään ehdottoman luottamuksellisesti ja kenenkään yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksissa.

Ystävällisin terveisin

Anne Pitkänen ja Titta Valta

Haastattelurunko:

1. Taustatiedot

- Ikä
- Sukupuoli
- Vamman luonne
- Asiakkuusaika vammaispalveluissa

2. Henkilökohtainen apu

- Kuinka kauan teillä on ollut henkilökohtainen avustaja apunanne? Onko avustajia yksi vai useampia? Avustajatunnit viikossa ja/tai kuukaudessa?
- Minkälaisissa asioissa käytätte avustajaa? Arjessa? Vapaa-ajalla?
- Onko arjessanne ja/tai vapaa-ajallanne tarvetta muunlaiseen apuun? Minkälaiseen? Saatteko kyseisen avun jostakin muualta?
- Oletteko ollut tilanteessa, jossa olette tarvinnut avustajallenne äkillisesti sijaista?
 - Jos kyllä, niin kuinka usein? Oletteko saanut sijaisen? Kuinka nopeasti? Mistä olette sijaisen löytänyt?
 - Jos ei, niin oletteko ajatellut miten toimisitte kyseisessä tilanteessa?
- Onko sijaisuuksissa ilmennyt ongelmia? Minkälaisia?

3. Palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin

- Onko palveluseteli teille millään tavalla tuttu? Jos on, niin miten?

- Tiesittekö, että Lahti on ottanut käyttöön 1.2.2011 palvelusetelin, joka on tarkoitettu henkilökohtaisen avun sijaisjärjestelyitä varten?
 - Jos kyllä, niin mistä ja miten olette tiedon saanut? Onko tiedotustapa ollut mielestänne toimiva ja saamanne tieto riittävää?
 - Jos ette, niin millä tavalla olisitte halunnut saada tietoa asiasta? Minkälaista tietoa?
- Mitä mieltä olette palvelusetelin tämän hetkisestä arvosta?
- Oletteko hakenut kyseistä palveluseteliä Lahden vammaispalveluista?
 - Jos kyllä, niin onko se myönnetty käyttöönnne?
 - Jos ette, niin haluaisitteko, että teihin otettaisiin yhteyttä asiaan liittyen?
- Mitä hyviä/huonoja puolia näette palvelusetelissä? Mitkä asiat voisivat mielestänne edistää palvelusetelin käyttöä? Entä estää?

4. Palvelusetelin tulevaisuus

- Voisiko palvelusetelin käyttötarkoitusta henkilökohtaisessa avussa mielestänne parantaa/laajentaa jollakin tavoin? Miten?
- Mihin muuhun vammaisille tarkoitettuun palveluun palveluseteli voisi mielestänne soveltua ja/tai minkälaista palvelua haluaisitte itse ostaa palveluseteleillä?
- Onko palveluseteli mielestänne tarpeellinen?
- Tuleeko mieleenne jotain muuta, mitä haluaisitte vielä kertoa?

Vammaispalvelun työntekijät – haastattelurunko

1. Taustatiedot

- Ikä
- Sukupuoli
- Koulutustausta
- Työkokemus vammaistyössä
- Minkälaista työ vammaispalveluissa on? Kuvaile lyhyesti

2. Henkilökohtainen apu

- Kuinka paljon sinulla on asiakkaita, joilla on henkilökohtainen avustaja? Minkälaisiin tarpeisiin myönnät avustajatunteja? Keskimääräiset tunnit viikossa ja/tai kuukaudessa?
- Mikä tuntuma sinulla tällä hetkellä on, onko henkilökohtaisen avun tarve lisääntymässä vai vähenemässä? Missä määrin? Miten se vaikuttaa työhösi?
- Onko sinulla tiedossa jotain ongelmakohtia liittyen henkilökohtaiseen apuun? Minkälaisia?
- Tiedätkö miten asiakas tulee toimeen, jos hänen avustajansa sairastuu?

3. Palveluseteli henkilökohtaisen avun sijaistarpeisiin

- Minkälaista koulutusta tai tietoa olette saaneet palveluseteliin liittyen? Milloin? Kenen toimesta? Onko tiedotus/koulutus ollut mielestäsi riittävää? Jos ei, niin minkälaista tietoa tai koulutusta mielestäsi tarvitsisit?
- Mitä mieltä olet palvelusetelin tämän hetkisestä arvosta? Perustele
- Paljonko kunta on varannut palveluseteliin määrärahoja? Ovatko määrärahat mielestäsi riittävät?
- Oletko antanut infoa palvelusetelistä asiakkaillesi? Miten? Minkälaisissa tilanteissa?
- Kuinka monelle asiakkaallesi olet myöntänyt palvelusetelin? Minkälaisin kriteerein?
- Mitä hyviä/huonoja puolia näet palvelusetelissä? Mitkä asiat voisivat mielestäsi edistää palvelusetelin käyttöä? Entä estää?

4. Palvelusetelin tulevaisuus

- Voisiko palvelusetelin käyttötarkoitusta henkilökohtaisessa avussa mielestäsi parantaa/laajentaa jollakin tavoin? Miten?
- Mihin muuhun vammaisten palveluun palveluseteli voisi mielestäsi soveltua?
- Onko palveluseteli mielestäsi tarpeellinen?
- Oliko jotain muuta mitä vielä haluaisit sanoa?