

IHMISOIKEUSKESKUS
MÄNNISKORÄTTSCENTRET
HUMAN RIGHTS CENTRE



SELVITYS VAMMAISTEN HENKILÖIDEN OIKEUSSUOJAKEINOJEN KÄYTÖSTÄ

Ihmisoikeuskeskuksen julkaisu 3/2025

Selvitys vammaisten henkilöiden oikeussuojakeinojen käytöstä

Tekijät: Mikko Joronen ja Katariina Kontu

Taitto: Joonas Tupala

ISSN 2670-1944

ISBN 978-952-7117-84-2

Ihmisoikeuskeskuksen julkaisu 3/2025
<https://www.ihmisoikeuskeskus.fi/julkaisut/>
© Ihmisoikeuskeskus
2025 Helsinki

Selvitys vammaisten henkilöiden oikeussuojakeinojen käytöstä

Ihmisoikeuskeskuksen julkaisuja 3/2025

Julkaisija: Ihmisoikeuskeskus

Tekijä: Mikko Joronen ja Katariina Kontu

Kieli: Suomi

Selvityksen taustalla on tarve täydentää tietopohjaa vammaisten henkilöiden oikeuksiin pääsystä ja palveluprosessien toimivuudesta. Miten vammaiset henkilöt kokevat oikeuksiensa toteutuvan, millaisia haasteita he kohtaavat palveluprosessissa ja kuinka usein he turvautuvat oikeussuojakeinoin olivat selvitystä ohjaavat tutkimuskysymykset. Selvityksen kohteena on kolme palvelua, joihin vammaisilla henkilöillä on subjektiivinen oikeus: henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelu ja tulkkauksen palvelu. Aineisto kerättiin verkkokyselyllä, johon vastasi 687 henkilöä.

Tulosten mukaan suurin osa vastaajista on tyytyväisiä palvelutarpeen arviointiin ja saamaansa palvelupäätökseen. Noin 68 prosenttia vastaajista kertoo saaneensa heti sen sisältöisen päätöksen, johon he kokevat olevansa oikeutettuja. Yhteensä 84 prosenttia kokee saaneensa ilmaistua oman palvelutarpeensa riittävällä tavalla.

Vastaajista 26 prosenttia kertoo, ettei saanut sen sisältöistä palvelupäätöstä, johon kokee olevansa oikeutettu. Yhteensä 22 prosenttia kaikista vastaajista teki asiassa oikaisuvaatimuksen ja vain kuusi prosenttia haki edelleen muutosta tuomioistuimesta. Selvityksessä suositellaan, että viranomaiset tiedottaisivat nykyistä selkeämmin mahdollisuudesta saada oikeusapua, ja että tarjolla olisi neuvontaa erityisesti valitusprosessiin.

Yhteensä vain 23 prosenttia vastaajista, jotka olivat tyytymättömiä kielteiseen palvelupäätökseen, kertoo ymmärtäneensä päätöksen perustelut. Vastaajat kokevat, että myös oikaisuvaatimuksen jälkeen päätöksen perustelut jäävät epäselviksi. Selvityksessä suositellaan, että viranomaiset kiinnittäisivät erityistä huomiota päätösten perusteluiden ymmärrettävyyteen.

Selvitystulosten mukaan nuoriin tulisi kiinnittää erityistä huomiota palvelutarpeen arvioinnissa, koska nuoremmat vastaajat ovat tyytymättömiä saamiinsa palvelupäätöksiin verrattuna vanhempiin vastaajiin. Nuoret kokevat myös useammin, etteivät heidän oikeutensa toteutuneet lainkaan.

Selvityksessä korostetaan, että vammaispalvelulain muutoksien vaikutuksia palveluihin ja vammaisten henkilöiden oikeuksiin on seurattava aktiivisesti tulevina vuosina. Lisäksi on tärkeää varmistaa rahoituksen jatkuvuus, jotta järjestöt pystyvät tarjoamaan oikeudellista neuvontaa vammaispalveluiden asiakkaille.

Utredning om användningen av rättsmedel av personer med funktionsnedsättning

Människorättscentrets publikationer 3/2025

Utgivare: Människorättscentret

Författare: Mikko Joronen och Katariina Kontu

Språk: Finska

Bakgrunden till utredningen är ett behov av att komplettera kunskapsunderlaget om tillgången till rättigheter för personer med funktionsnedsättning och hur serviceprocesserna fungerar. Forskningsfrågor som styrde utredningen var: hur upplever personer med funktionsnedsättning att deras rättigheter tillgodoses, vilka utmaningar möter de i serviceprocessen och hur ofta förlitar de sig på rättsmedel. Föremålen för utredningen är tre tjänster som personer med funktionsnedsättning har subjektiv rätt till: personlig assistans, färdtjänst och tolktjänst. Materialet samlades in genom en webbenkät som besvarades av 687 personer.

Enligt resultaten är största delen av respondenterna nöjda med bedömningen av servicebehovet och det servicebeslut de fått. Cirka 68 procent av respondenterna uppger att de genast fått ett sådant beslut som de upplever sig vara berättigade till. Sammanlagt 84 procent upplever att de har kunnat uttrycka sitt eget servicebehov på ett tillräckligt sätt.

26 procent av respondenterna berättar att de inte fick ett sådant servicebeslut som de upplever sig ha rätt till. Sammanlagt 22 procent av alla respondenter begärde omprövning i ärendet och endast sex procent sökte vidare ändring i domstol. I utredningen rekommenderas att myndigheterna tydligare än nu skulle informera om möjligheten att få rättshjälp och att det skulle erbjudas rådgivning särskilt för besvärprocessen.

Endast 23 procent av de respondenter som var missnöjda med ett negativt servicebeslut berättar att de förstått motiveringarna till beslutet. Respondenterna upplever att motiveringarna till beslutet förblivit oklara även efter begäran om omprövning. I utredningen rekommenderas att myndigheterna fäster särskild uppmärksamhet vid att motiveringarna till besluten är begripliga.

Enligt resultaten från utredningen bör man fästa särskild uppmärksamhet vid unga i bedömningen av servicebehovet, eftersom yngre respondenter är mer missnöjda med de servicebeslut de fått jämfört med äldre respondenter. Unga upplever också oftare att deras rättigheter inte alls tillgodosätts.

I utredningen betonas att effekterna av ändringarna i lagen om funktionshindersservice för servicen och rättigheterna för personer med funktionsnedsättning aktivt ska följas upp under de kommande åren. Dessutom är det viktigt att säkerställa en kontinuitet i finansieringen så att organisationerna kan erbjuda juridisk rådgivning till klienter inom funktionshindersservicen.

Study on the Use of Legal Remedies by Persons with Disabilities

Human Rights Centre's publications 3/2025

Publisher: Human Rights Centre

Author: Mikko Joronen and Katariina Kontu

Language: Finnish

This report arose from the need to supplement the knowledge base on access to the rights of persons with disabilities and the functionality of service processes. The research questions that guided the preparation of the report were: how persons with disabilities experience the realisation of their rights, what kind of challenges they face in the service process, and how often they resort to legal remedies. The report focuses on three services to which persons with disabilities have a subjective right: personal assistance, transport services, and interpretation services. The data was collected by means of an online survey which received responses from 687 people.

According to the results, most respondents are satisfied with the assessment of service needs and the service decision they have received. Approximately 68% of the respondents say that the first decision they received was one that they felt entitled to. A total of 84 per cent feel that they have been able to adequately express their service needs.

26% of the respondents say that they did not receive a service decision that they felt entitled to. A total of 22% of all respondents submitted a claim for a revised decision and only 6% continued to appeal in court. The report recommends that authorities should communicate more clearly about the possibilities of getting legal aid and advice, especially for the appeal process.

In total, only 23% of respondents who were dissatisfied with the negative service decision said they understood the grounds for the decision. Those respondents feel that even after the claim for a revised decision, the grounds for the decision remained unclear. The report recommends that authorities pay particular attention that the grounds of their decisions are easy to understand.

Based on the results of the survey, special attention should be paid to young people in the assessment of service needs, as younger respondents are the least satisfied with the service decisions they have received in comparison with older respondents. Young people also feel more often that their rights have not been realised at all.

The report emphasises that the impacts that the amendments to the Disability Services Act will have on services and the rights of persons with disabilities must be actively monitored in the coming years. In addition, it is important to ensure the continuity of funding so that organisations will be able to provide legal advice to customers of disability services.

Esipuhe	7
1 Johdanto	8
1.1. Selvityksen tarkoitus	8
1.2. Aineistonkeruu verkkokyselyllä	11
2 Vammaisten henkilöiden subjektiiviset oikeudet ja oikeuksiin pääsy	12
2.1. Oikeussuojakeskustelun taustaa	12
2.2. Henkilökohtainen apu, liikkumisen tuki ja asiakasprosessi	13
2.3. Vammaissosiaalityön asiakas-prosessi	14
2.4. Oikeussuojakeinot	15
3 Tulokset	17
3.1. Aineiston kattavuus ja rajoitukset	17
3.2. Vastaajien taustatiedot	18
3.3. Kuuleminen ja palvelutarpeen arviointi	21
3.4. Tyytyväisyys palvelupäätökseen	23
3.5. Palvelupäätöksen perustelut ja niiden ymmärrettävyys	28
3.6. Oikeussuojakeinoihin turvautuminen	31
4 Pohdintaa ja johtopäätöksiä	35
4.1. Yleiskuva selvityksen tuloksista	35
4.2. Vastaajien kehittämisideoita ja huolenaiheita	39
4.3. Miten tästä eteenpäin?	41
Lähteet	44
Liite 1	46

Esipuhe

Tämä selvitys on laadittu aikana, jolloin vammaispalvelut ovat merkittävässä muutoksessa: hyvinvointialueuudistus ja uuden vammaispalvelulain voimaantulo ovat muokanneet palveluiden järjestämisen rakenteita ja sisältöjä. Näiden muutosten keskellä on mielestämme syytä tiedustella, miten vammaisten henkilöiden oikeudet heidän omasta mielestään toteutuvat arjessa.

Selvityksemme tavoitteena on tuottaa ajankohtaista tietoa siitä, missä määrin vammaiset henkilöt joutuvat turvautumaan oikeussuojakeinoihin saadakseen heille kuuluvia palveluita. Selvitys pyrkii lisäksi kartoittamaan, millaisia kokemuksia heillä on palvelutarpeen arvioinnista, kuulluksi tulemisesta ja päätösten perustelujen ymmärrettävyydestä.

Tulokset osoittavat, että iso osa vastaajista saa sellaisen henkilökohtaisen avun, kuljetuspalvelun tai tulkkauspalvelun palvelupäätöksen, johon he ovat tyytyväisiä. Tulokset myös kertovat, että asiakas on sitä todennäköisemmin tyytyväinen saamaansa palvelupäätökseen, mitä tyytyväisempi hän on ollut palvelutarpeensa arviointiin ja kuulluksi tulemiseen. Perusteellinen ja asiakasta kuuleva palvelutarpeen arviointi on siis avainasemassa vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumisessa.

Huolestuttavaa on, että vain pieni osa saamaansa palvelupäätökseen tyytymättömistä vastaajista kokee ymmärtäneensä päätöksen perustelut. Vammaispalveluiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin tämän asiantilan korjaamiseksi. Päätösten perusteluiden on oltava riittävän selkeitä ja yksilöityjä, jotta jokainen asiakas ym-

märtää, mitkä seikat ovat johtaneet häntä koskevaan päätökseen. Tässä matalan kynnyksen oikeudelliselle neuvonnalle on ilmeiden tarve, sillä saamaansa palvelupäätökseen tyytymättömistä vain osa turvautuu oikeussuojakeinoihin.

Tulosten mukaan edes oikeussuojakeinoihin turvautuminen ei monasti tuota asiakkaan toivomaa muutosta palvelupäätökseen. Tämä herättää laajemman kysymyksen siitä, miksi osa vastaajista kokee, että heidän subjektiivinen oikeutensa palveluun ei toteudu. Onko vanhan vammaispalvelulain mukaiset subjektiiviset oikeudet kirjoitettu niin heikoiksi, että muutoksenhakukaan ei johda päätöksiin, joihin asiakkaat kokevat olevansa oikeutettuja? Jotta uusi vammaispalvelulaki korjaisi tilanteen ja jotta soveltamisala ei entisestään kaventuisi, pidämme tärkeänä, että uuden vammaispalvelulain toimeenpanoa seurataan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta.

Toivomme, että tämä selvitys toimii keskustelunavaajana ja tukena kehittämistyölle, jonka tavoitteena on vahvistaa vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumista yhdenvertaisesti. Kiitämme lämpimästi kaikkia kyselyyn vastanneita sekä niitä asiantuntijoita ja järjestötoimijoita, jotka ovat osallistuneet selvityksen valmisteluun ja toteutukseen.

Jarna Petman,
johtaja, Ihmisoikeuskeskus

1 Johdanto

1.1. Selvityksen tarkoitus

Tämä selvitys käynnistyi tarpeestamme saada parempi käsitys siitä, missä määrin vammaiset henkilöt turvautuvat oikeussuojakeinoihin saadakseen palveluita, joihin he katsovat olevansa oikeutettuja. Pääsy oikeuksiin vasta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun jälkeen on monelle vammaiselle henkilölle ja vammaiskentän toimijalle tuttu ilmiö. Siitä liikkuu paljon anekdoottista tietoa, mutta kattavampaa tietoa erityisesti vammaisille henkilöille tarkoitettuihin palveluihin liittyen ei ole tarjolla. Tämä selvitys korjaa omalta osaltaan tietovajetta tässä asiassa.

Rajasimme tutkimuskysymyksen tässä selvityksessä sellaisiin palveluihin, joihin vammaisilla henkilöillä on subjektiivinen oikeus. Nämä ovat vammaispalvelulaissa (675/2023) säädetty oikeus henkilökohtaiseen apuun (9 §) ja oikeus liikkumisen tukeen (28 §) sekä tulkkauspalvelulaissa (133/2010) säädetty oikeus saada tulkkauspalvelua. Oikeussuojakeinoilla viittaamme viranomaisen näihin palveluihin tekemän palvelupäätöksen jälkeen käytettävissä olevia keinoja muuttaa annettu ratkaisu. Oikeussuojakeinoja ovat esimerkiksi oikaisuvaatimus ja muutoksenhaku.

Selvityksen tutkimuskysymykset ovat:

- kuinka usein vastaajat joutuvat turvautumaan oikeussuojakeinoihin heidän subjektiivisten oikeuksiensa kohdalla?
- minkälaisia kokemuksia vastaajilla on kuulluksi tulemisesta?
- missä vaiheessa palvelupäätös on vastaajien mielestä sellainen, että he kokevat oikeutensa palveluun toteutuneen?

Keräsimme selvityksen aineiston verkkokyselyllä. Kohderyhmä oli yli 16-vuotiaat vammaiset henkilöt, jotka ovat viiden viime vuoden aikana hakeneet henkilökohtaista apua, kuljetuspalvelua (liikkumisen tuki) tai Kelan vammaisten tulkkauspalvelua. Kyseiset palvelut valikoituivat tarkasteluun, koska ne ovat subjektiivisia oikeuksia ja keskeisiä palveluita muun muassa itsenäisen elämän takaamiseksi. YK:n vammaisyleissopimuksen (SopS 27/2016) itsestä elämää käsittelevän 19 artiklan mukaan vammaisten henkilöiden saatavissa tulee olla valikoima kotiin annettavia palveluita sekä muita yhteiskunnan tukipalveluita, mukaan lukien henkilökohtainen apu, jota tarvitaan tukemaan elämistä ja osallisuutta yhteisössä ja estämään eristämistä tai erottelua yhteisöstä.

Verkkokyselyssä selvitimme vastaajien kokemuksia palvelutarpeen arvioinnista, palveluiden hakemisesta ja oikeussuojakeinojen käytöstä viiden viime vuoden aikana. Tässä yhteydessä

on tarpeen huomioida, että viiden viime vuoden aikana vammaisten henkilöiden palveluiden järjestämisessä on tapahtunut merkittäviä muutoksia. Ensiksi voimaan astui 1.1.2023 hyvinvointialueuudistus, jonka myötä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisvastuu siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille. Tämä on tarkoittanut sitä, että vammaispalveluiden järjestäminen ja esimerkiksi palveluiden suunnittelu sekä palvelutarpeen arviointi on siirtynyt kunnilta hyvinvointialueille. Muutoksella on ollut omat ominaispiirteensä eri alueilla, mutta se on saattanut vaikuttaa esimerkiksi asiakkaiden omatyöntekijöiden vaihtumiseen ja palvelusuunnittelun prosesseihin ja käytäntöihin.

Toinen vammaisten henkilöiden palveluihin vaikuttava suuri muutos tapahtui uuden vammaispalvelulain tultua voimaan 1.1.2025. Uusi vammaispalvelulaki toi muutoksia palveluvalikoimaan ja palveluiden sisältöön sekä palveluiden myöntämisperusteisiin. Lakiuudistuksen myötä jatkossa vammaisten henkilöiden erityispalvelut myönnetään pääasiassa vammaispalvelulain nojalla. Kehitysvammaisten erityishuollosta annettuun lakiin (519/1977) jää ainoastaan säännökset itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta sekä tahdosta riippumatonta erityishuoltoa ja rajoitustoimenpiteitä koskevat säännökset. Vammaispalvelulakiuudistuksella ei ollut suoria vaikutuksia Kelan järjestämään vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluun, sillä tulkkauspalvelut järjestetään edelleen vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annetun lain (133/2010) nojalla.

Verkkokysely oli auki 13.1.2025-23.2.2025. Kyselyn sulkeuduttua uusi vammaispalvelulaki oli ehtinyt olla voimassa alle kahden kuukauden ajan. Kyselyyn vastanneet ovat mitä suurimmalla todennäköisyydellä saaneet päätöksen henkilökohtaisesta avusta tai kuljetuspalvelusta vanhan vammaispalvelulain (380/1987) nojalla. Hyvinvointialueuudistuksesta seurauksena vastaajien joukossa on sekä sellaisia, joille palvelupäätöksen henkilökohtaisesta avusta ja/tai kuljetuspalvelusta on tehnyt kunta, että sellaisia, joille palvelupäätöksen on tehnyt

hyvinvointialue.

Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunnan (VANE) toimeksiannosta Helsingin yliopiston Oikeuksien toteutuminen vammaisten ihmisten arjessa -tutkimushankkeessa toteutettiin selvitys ihmisoikeuksien toteutumista vammaisten henkilöiden arjessa.¹ Selvityksen mukaan vammaispalveluihin liittyvät haasteet päätös- ja järjestämisvaiheessa aiheuttavat monen vammaisen ihmisen kohdalla turvattu- muutta arjessa. Vammaispalvelun myöntämisen lisäksi valtion ja hyvinvointialueiden on huolehdittava myös myönnettyjen palveluiden saata- vuudesta ja laadukkuudesta ottaen huomioon vammaisten ihmisten yksilölliset tarpeet. Lisäksi selvityksen mukaan vammaisten henkilöiden voimavarat eivät riitä omien oikeuksien puolesta taistelemiseen.

Vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin liittyvissä kanteluissa on eduskunnan oikeusasiamiehen vuoden 2023 kertomuksen mukaan ollut kysymys muun muassa palveluita ja asiakasmaksuja koskevasta päätöksenteosta, monialaisesta ja ammatillisesta yhteistyöstä, vammaisten henkilöiden mahdollisuudesta osallistua palvelu-uudistusten suunnitteluun ja valmisteluun, palvelua koskevasta neuvonnasta ja ohjauksesta, kohtelusta asiakaspalveluti- lanteessa tai asumisyksikössä, palvelutarpeen arvioinnista, hakemuksen tai valituksen käsit- telyn viivästymisestä ja hyvinvointialueiden palveluista antamista soveltamisohjeista sekä palvelujen järjestämisestä.² Oikeusasiamiehen vuonna 2023 käsittelemistä vammaispalvelulain mukaisista palveluista (121 ratkaisua) henkilö- kohtaista apua koski 29 ratkaisua (27 vuonna

1 H. Katsui et al. (2023), *Epävarmuutta ja vaihtelevaa osallisuutta – Selvitys ihmisoikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa*, luettavissa: <https://tuhat.helsinki.fi/ws/portalfiles/portal/283164457/loppuraportti.pdf> (30.5.2025).

2 *Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2023*, luettavissa: https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/42383/kertomus2023_web2.pdf/be8efe8f-c629-828f-8d03-04a43367eb71?t=1719305126644 (30.4.2025).

2022) ja kuljetuspalveluita 29 ratkaisua (27 vuonna 2022). Vuonna 2021 henkilökohtaista apua koski 40 ratkaisua ja kuljetuspalveluita 44 ratkaisua. Vuonna 2023 oikeusasiamies ei ratkaissut yhtään toimenpiteisiin johtanutta tulkkauspalveluja koskevaa kantelua. Vuonna 2022 tulkkauspalveluja koskevia ratkaisuja oli yhteensä kuusi.

Invalidiliitto toteutti 2023 osallisuusbarometrin, jonka tavoitteena oli saada tietoa vammaisten henkilöiden osallisuudesta sekä hyödyntää saatua tietoa osallisuuden edistämiseksi.³ Osallisuusbarometrin tuloksia esiteltiin muun muassa pro gradu -tutkielmassa.⁴ Osallisuusbarometrissa selvitettiin muun ohella, ovatko vastaajat käyttäneet muutoksenhakukeinoja saadakseen palveluita. Barometriin vastasi 1136 henkilöä, joilla on erilaisia liikkumis- ja toimintarajoitteita. Vastaajista 269, eli noin 24 prosenttia, vastasi käyttäneensä muutoksenhakukeinoja. Muutoksenhakukeinot ovat laajasti eritelty barometrissa. Vaihtoehtoina olivat kantelun, oikaisuvaatimuksen ja hallinto-oikeuden valituksen lisäksi muun muassa viranomaisapu sosiaaliasiamieheltä tai viranomaisapu potilasasiamieheltä. Muutoksenhakukeinoja käyttäneistä 41 prosenttia oli tehnyt saamastaan sosiaalihuollon päätöksestä oikaisuvaatimuksen toimivaltaiseen lautakuntaan ja lähes vastaava määrä (40 prosenttia) oli tehnyt muistutuksen terveydenhuollon yksikköön saamastaan hoidosta.

Lapin yliopiston koordinoima ja ESR-rahoitama vammaissosiaalityön kehittämishanke VamO:ssa (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa 2016–2020) selvitettiin vammaissosiaalityön asiakkaiden ja

heidän perheidensä näkemyksiä osallisuuden toteutumisesta vammaissosiaalityön arjessa. Kysely toteutettiin erikseen aikuisille vammaissosiaalityön asiakkaille (n=449) ja alaikäisille vammaissosiaalityön asiakkaille ja heidän vanhemmilleen (n=92). Tulosten perusteella vammaissosiaalityössä tulisi kiinnittää huomiota muun muassa vammaissosiaalityön prosessin avoimuuteen, tiedon ja palveluiden saavutettavuuteen ja esteettömyyteen sekä asiakkaan kuulemiseen. Tuloksissa näkyi myös asiakkaiden kehittämisideoiden ristiriitaisuus: toisaalta korostettiin ihmisen yksilöllisyyttä ja jokaisen asiakastilanteen ja olosuhteen erityisyyttä ja toisaalta vammaissosiaalityöltä toivottiin yhteneväistä päätöksentekoa ja asiakasprosessia.⁵

Samassa hankkeessa laadittiin katsausartikkeli, jonka aineistona toimi eri-ikäisten vammaisten sosiaalityön asiakkaiden haastattelut (n=11). Katsauksessa tuotiin esiin vammaisten henkilöiden kokemuksia asiakasosallisuudesta vammaissosiaalityössä ja digitalisaation hyödyntämistä asiakasprosessissa. Tulosten mukaan haastateltavat tunsivat ja ymmärsivät huonosti palvelutarpeen arvioinnin käsitteen, eikä sitä hahmotettu omaksi asiakasprosessin vaiheeksi. Myös palvelusuunnitelma oli haastateltaville epäselvä käsite. Haastateltavat sekoittivat palvelusuunnitelman ja palvelutarpeen arvioinnin toisiinsa tai kuntoutussuunnitelmaan, ja osalla haastateltavista ei ollut palvelusuunnitelmaa lainkaan. Katsauksessa todettiin, että vammaisten henkilöiden asiakasosallisuus ei vielä toteudu YK:n vammaissopimuksen edellyttämällä tavalla.⁶

3 Tiedote Invalidiliiton osallisuusbarometrista. <https://www.invalidiliitto.fi/osallisuusbarometri> (Viitattu 17.4.2025).

4 A. Hoppu (2024), "Tämä järjestelmä tuntuu yksin sairaana aivan mahdottomalta". Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus hallintolainkäytössä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/157228>. (Viitattu 21.4.2025).

5 A Heini ym. (2019) Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyössä: asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopisto. Luettavissa verkossa: https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus_vammaissosiaalityossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y (viitattu 21.4.2025).

6 M Kivistö ym. (2019) Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Luettavissa verkossa: <https://research.ulapland.fi/fi/publications/asiakasosallisuuden-toteutuminen-ja-digitalisaation-mahdollisuudet> (Viitattu 21.4.2024).

1.2. Aineistonkeruu verkkokyselyllä

Selvityksen aineisto kerättiin Webropol-kysely- ja raportointisovelluksella toteutetulla verkkokyselyllä. Kysely oli saatavilla neljänä eri kieliversiona: yleiskielellä suomeksi ja ruotsiksi sekä selkeällä suomen- ja ruotsin kielellä. Kysymysten laadintaan osallistettiin muun muassa Ihmisoikeuskeskuksen ihmisoikeusvaltuuskunnan ja sen jaostona toimivan vammaisten ihmisoikeuskomitean jäseniä ja asiantuntijajäseniä. Kyselyn mukauttamisessa selkeämmäksi ja saavutettavammaksi tehtiin yhteistyötä Kehitysvammaliiton Tikoteekin kanssa. Kyselyn eri kieliversioiden kysymykset ovat yhteismittalaisia, kysymyksiä ja vastausvaihtoehtoja on yhtä paljon ja kysymyksissä kysytään sisällöllisesti samoja asioita. Kyselyyn osallistumisen saavutettavuutta pyrittiin parantamaan tarjoamalla myös vaihtoehtoinen vastaamistapa. Halutessaan vastaajat saivat jättää yhteystietonsa, jotta heille voitiin järjestää vaihtoehtoinen vastaamistapa, kuten puhelin- tai Teams-haastattelu. Verkkokysely oli avoinna 13.1.2025–23.2.2025.

Tietoa verkkokyselystä levitettiin vammaisjärjestöjen ja vammaisten henkilöiden oikeuksien parissa työskentelevien toimijoiden suljetuilla sähköpostilistoilla. Tällä menettelyllä haluttiin kohdentaa kysely oikealle kohderyhmälle ja minimoida asiattomien vastausten lukumäärä. Verkkokyselystä lähetettiin kaikilla käytössäme olleilla sähköpostilistoilla kaksi markkinointiviestiä.

Kyselylomake (liite 1) sisältää pääasiassa suljettuja kysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot ovat ”kyllä” tai ”ei”. Kysymyksistä muodostuu polku, joka selvittää, minkälaisia oikeussuojakeinoja vastaajat ovat joutuneet käyttämään saadakseen oman arvionsa mukaan palvelun, johon he kokevat olevansa oikeutettuja. Vastaajat, jotka eivät olleet joutuneet turvautumaan oikeussuojakeinoihin, vastasivat vain osaan kaikista kysymyksistä. Vain vastaajat, jotka olivat turvautuneet sekä oikaisuvaatimukseen että hakeneet muutosta hallinto-oikeudesta, vastasivat kaikkiin kysymyksiin. Verkkokyselyssä on myös

muutamia puoliavoimia kysymyksiä, joihin vastaaja saattoi avovastauksella tarkentaa vastaustaan, mikäli mikään annetuista vaihtoehdoista ei pitänyt hänen kohdallaan paikkaansa. Lisäksi kyselyssä on yksi täysin avoin kysymys, johon vastaajilta pyydettiin kehittämis- ja parantamisehdotuksia vammaisten henkilöiden oikeussuojaan ja oikeuksien toteutumiseen liittyen.

Verkkokyselyllä kerätyt vastaukset analysoimme IBM SPSS Statistics-tilastollisella tietojenkäsittelyohjelmistolla. Lisäksi avovastauksia analysoimme atlas.ti -ohjelmistolla.

2 Vammaisten henkilöiden subjektiiviset oikeudet ja oikeuksiin pääsy

2.1. Oikeussuojakeskustelun taustaa

Oikeussuojakeskustelu ja -tutkimus on linkittynyt vahvasti *access to justice* -keskusteluun. Termi on suomennettu oikeudensaantimahdollisuutena tai oikeuteen pääsynä.⁷ Access to justice -liike on osa 1960-luvun radikaalia liikehdintää Yhdysvalloissa. Suuntauksen taustalla on ajatus siitä, että pelkkä muodollinen mahdollisuus saada oikeutta ei ole riittävä, vaan ihmisillä tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus saada oikeutta. Oikeudensaantimahdollisuuksien tutkimus on osa empiristä tai yhteiskunnallista oikeustutkimusta.⁸

Taloudelliset, organisatoriset ja proseduraaliset esteet tunnistetaan usein oikeudensaantimahdollisuuksien toteutumisen esteenä. Taloudellisilla esteillä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että ihmisillä on liian pienet taloudelliset resurssit saada riittävää oikeudellista asiantuntija-apua. Access to justice -liikkeen ensimmäisessä aallossa on keskitytty taloudellisten esteiden purkamiseen. Suomessa on esimerkiksi mahdollista saada oikeusapua, mikäli henkilöllä

ei ole muuten mahdollisuutta kustantaa tarvittavaa oikeudellista apua.

Liikkeen toinen aalto pyrki purkamaan organisatorisia esteitä. Tavoitteena oli saada lainkäyttöorganisaatiot palvelemaan paremmin syrjityssä ja haavoittuvassa asemassa olevia ihmisiä, joilla saattoi olla haasteita huolehtia oikeuksiensa toteutumisesta.⁹ Liikkeen kolmas aalto pyrki proseduraalisten esteiden purkamiseen. Proseduraalisilla esteillä tarkoitetaan oikeudellisia ja hallinnollisia esteitä, kuten monimutkaisia oikeudenkäyntimenettelyjä ja liian pitkiä oikeusprosesseja, jotka estävät ja hankaloittavat ihmisten oikeuksiin pääsyä.

Oikeudensaantia koskevilla keskusteluilla esiin on nostettu myös muita esteitä. Vammaisten henkilöiden osalta on tärkeää pyrkiä purkamaan rakennetun ympäristön esteettömyyteen ja tiedonsaannin ja kommunikaation saavutettavuuteen liittyviä esteitä vammaisyleis-sopimuksen mukaisesti. Vammaisyleissopimus myös tunnistaa oikeussuojan saavutettavuuden tärkeyden artiklatasolla. Sopimuksen 13 artiklan mukaan sopimusosapuolten on varmistettava vammaisille henkilöille oikeussuojan saatavuus yhdenvertaisesti muiden kanssa järjestämällä

7 K. Ervasti, (2011) Oikeuden saamisen monet kasvot. Oikeus, 40(3), 347-360.

8 K. Ervasti & Y. Ostbaum (2025) Muistisairaiden ihmisten oikeudensaantimahdollisuudet, s. 61-62. Teoksessa K. Ervasti et al. (toim.) (2025) Hyvinvointivaltion varjoissa. Muistisairaiden ihmisten oikeuksien toteutuminen. Gaudeamus.

9 R. Koulumäki (2014) Sosiaaliturvan muutoksenhakuautakunta lainkäyttäjänä. s 81., University of Helsinki Conflict Management Institute. Helsinki. Luettavissa verkossa <https://helda.helsinki.fi/items/eb6b9cf8-f541-481e-a5fd-a048163072f4> (Viitattu 25.4.2025).

muun muassa menettelyllisiä ja ikään perustuvia mukautuksia helpottaakseen heidän tehokasta suoraa ja välillistä osallistumistaan kaikkiin oikeudellisiin menettelyihin.

Perinteisemmin oikeustieteen tutkimuksessa oikeudensaantimahdollisuudella viitataan erityisesti muodollisen oikeussuojan tavoittamiseen. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi mahdollisuutta saada asiansa tuomioistuimen käsittelyyn ja mahdollisuutta saada oikeudellista apua. Yhteiskunnallisessa oikeustutkimuksessa oikeudensaantimahdollisuudet nähdään laajemmin tarkoittaen muun muassa pääsyä oikeudelliseen informaatioon, viranomaisten palveluihin sekä mahdollisesti vaihtoehtoiseen konfliktinratkaisuun.¹⁰

Tässä selvityksessä nojaamme yhteiskunnallisen oikeustutkimuksen näkemykseen oikeudensaantimahdollisuuksista. Selvitys keskittyy siihen, mitä oikeussuojakeinoja vastaajat ovat joutuneet käyttämään saadakseen sellaisen palvelupäätöksen, johon he kokevat olevansa oikeutettuja. Samalla selvitämme vammaisten henkilöiden kokemuksia omasta palvelutarpeen arvioinnista, kuulluksi tulemisesta ja siitä kuinka hyvin vastaajat ymmärtävät saamiensa kielteisten päätösten perustelut.

2.2. Henkilökohtainen apu, liikkumisen tuki ja asiakasprosessi

Selvityksen tutkimuskysymys on rajattu valituihin palveluihin, joihin vammaisilla henkilöillä on subjektiivinen oikeus. Nämä ovat vammaispalvelulaissa (675/2023) säädetty oikeus henkilökohtaiseen apuun (9 §) ja oikeus liikkumisen tukeen (28 §) sekä tulkkauspalvelulaissa (133/2010) säädetty oikeus saada tulkkauspalvelua.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaiselle henkilölle annettavaa välttämä-

töntä apua niissä arjen toimissa, joita hän ei pysty vammaan tai sairauden vuoksi tekemään itsenäisesti. Henkilökohtainen apu mahdollistaa itsenäisen elämän yhtä lailla kotona kuin kodin ulkopuolella ja voi kattaa esimerkiksi päivittäiset toimet, työn ja opiskelun, harrastukset sekä yhteiskunnallisen osallistumisen. Henkilökohtaisen avun määrän arviointi vammaispalvelulain mukaan perustuu yksilölliseen tarpeeseen.¹¹

THL:n tilasto- ja indikaattoripankin Sotkanetin mukaan henkilökohtaista apua sai vuosien 2020-2024 aikana keskimäärin 30 201 henkilöä vuosittain.¹² Henkilökohtaisen avun saajien vuosittainen määrä nousi hieman kyseisten vuosien aikana. Vuonna 2020 henkilökohtaista apua sai 28 018 henkilöä, kun taas vuonna 2024 henkilökohtaisen avun saajia oli 33 366.

THL:n ylläpitämä vammaispalvelujen käsikirja kokoaa vammaispalveluihin liittyvää oikeuskäytäntöä.¹³ Tällä hetkellä koottu oikeuskäytäntö liittyy vanhan vammaispalvelulain (380/1987, kumottu 31.12.2024) soveltamiseen ja pitkälti kuntien päätöksentekoon hyvinvointialueiden sijaan. Henkilökohtaiseen apuun liittyvässä oikeuskäytännössä nousee esiin muun muassa vaikeavammaisuuden määritelmä.¹⁴ Vanhan vammaispalvelulain mukaan vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vammaan tai sairauden takia välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua.¹⁵ Tämä vaikeavammaisuuden määritelmä on poistunut uudesta vammaispalvelulaista (675/2023, voimassa 1.1.2025 alkaen). Lisäksi oikeuskäytännössä nousee esiin voimavaraedellytys tai niin sanottu voimavararajaus, jonka mukaan henkilökohtaisen avun järjestäminen edellyttää, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja itse määritellä avun sisältö ja toteutustapa.¹⁶ Voimavaraedellytys on edelleen hieman muuttuneessa muodossa uuden vam-

10 K. Ervasti & Y. Ostbaum (2025) Muistisairaiden ihmisten oikeudensaantimahdollisuudet, s. 63. Teoksessa K. Ervasti et al. (toim.) (2025) Hyvinvointivaltion varjoissa - Muistisairaiden ihmisten oikeuksien toteutuminen. Gaudeamus.

11 Vammaispalvelulaki (380/1987) ja Vammaispalvelulaki (675/2023).

12 Sotkanet.fi (viitattu 18.5.2025).

13 Vammaispalveluiden käsikirja.

14 KHO 25.1.2019.

15 Vammaispalvelulaki (380/1987).

16 HFD 2016:7 vuosikirjaratkaisu.

maispalvelulain mukaisessa henkilökohtaisen avun palvelussa.¹⁷

Liikkumisen tuella tarkoitetaan vammaisen henkilön oikeutta saada kohtuullista liikkumisen tukea, jos hänellä on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa eikä hän pysty itsenäisesti käyttämään julkista joukkoliikennettä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.¹⁸ Liikkumisen tukeen viitataan arjisessa kielenkäytössä usein kuljetuspalveluna. Käytämme jatkossa palvelusta termi kuljetuspalvelu. Kuljetuspalvelua on järjestettävä työ- ja opiskelumatkoihin sekä työllistymistä tukevan toiminnan, työtoiminnan ja muun tavanomaisen elämän matkoihin.

Vuosien 2020–2024 aikana keskimäärin 86 566 henkilöä sai vuosittain vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua. Kuljetuspalveluita saavien henkilöiden määrä on pienentynyt kyseisenä ajanjaksona. Vuonna 2020 kuljetuspalvelua (vaikeavammaisten liikkumista tukevat palvelut) sai 89 940 henkilöä vuodessa, kun vastaava luku vuonna 2024 oli 85 347.¹⁹

THL:n vammaispalveluiden käsikirjan mukaan kuljetuspalveluita koskevassa oikeuskäytännössä on käsitelty vaikeavammaisuuden määritelmää.²⁰ Lisäksi kuljetuspalvelua koskevassa oikeuskäytännössä on haettu linjausta matkojen määrään²¹ ja tulkintaa asuinkunnan rajojen ylittämisestä.²²

Oikeudesta saada tulkkauspalvelua on säädetty laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010). Henkilöllä on oikeus tulkkauspalveluun, mikäli hänellä on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja hän tarvitsee vammansa vuoksi tulkkauksella työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen.

Lisäksi palvelun myöntämisen edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino. Palvelun Suomessa järjestää yleensä Kela, mutta lain mukaan myös muiden viranomaisten on tarvittaessa järjestettävä tulkkauspalvelua (133/2010, 5 §, 9 §, 10 §.).

Vammaisten tulkkauspalveluihin oli oikeutettu vuosina 2020–2024 keskimäärin 6029 henkilöä vuosittain. Myös vammaisten tulkkauspalvelun saajissa oli pientä nousua kyseisenä ajanjaksona. Vuonna 2020 vammaisten tulkkauspalveluun oli oikeutettu 5874 henkilöä ja vuonna 2024 tulkkauspalveluun oli oikeutettu 6151 henkilöä.²³

2.3. Vammaissosiaalityön asiakasprosessi

Palvelutarpeen arvioinnista säädetään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Sen mukaan asiakkaalla on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arviointi on tehtävä yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja muiden toimijoiden kanssa. Arviointi on tehtävä siten, että asiakkaalle selvitetään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa, ja eri palveluiden toteuttamisen vaihtoehdot. Selvitys on annettava siten, että asiakas ymmärtää sen merkityksen ja sisällön. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä on myös selvitettävä asiakkaan oma mielipide ja näkemys omasta palvelutarpeestaan, ellei asiakkaan kanssa tehtävälle yhteistyölle ole ilmeistä estettä. Toistuvassa tai jatkuvassa tuen tarpeessa palvelut on järjestettävä siten, että tavoitteena on henkilön itsenäinen selviytyminen. Mikäli tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, kuten vammaisten henkilöiden kohdalla usein on, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että palveluiden jatkuvuus turvataan.²⁴

17 Vammaispalvelulaki (675/2023) 9 § - 11 §.

18 Vammaispalvelulaki (380/1987) ja Vammaispalvelulaki (675/2023).

19 Sotkanet 2025 (viitattu 9.5.2025).

20 KHO 26.3.2019 T 1202.

21 KHO 30.3.2021 H1114.

22 KHO: 2022:43 Vuosikirjaratkaisu.

23 Sotkanet 2025 (viitattu 9.5.2025).

24 Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 36 §, 37 §.

Vammaispalvelulain palveluilla turvataan vammaisten henkilöiden oikeudet ja mahdollistetaan heidän yhdenvertainen osallistumisensa yhteiskuntaan. Vammaispalvelulain nojalla tehdyt palvelupäätökset varmistavat parhaimmillaan, että vammaiset henkilöt saavat yksilöllisen tarpeensa mukaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut, jotka tukevat heidän itsenäistä elämäänsä ja itsemääräämisoikeutensa toteutumista.

Hallintolain (434/2003) 34 §:n mukainen kuuleminen on keskeinen osa hyvää hallintoa ja sosiaalihuollon asiakkaiden oikeusturvaa. Kyseisen pykälän mukaan asianosaiselle, kuten esimerkiksi vammaispalvelua hakevalle henkilölle, on ennen asian ratkaisemista varattava tilaisuus lausua mielipiteensä asiasta, jos päätös vaikuttaa hänen oikeuksiinsa, etuihinsa tai velvollisuuksiinsa. Asian saa ratkaista kuulematta asianosaista vain poikkeustapauksissa.²⁵

Vammaispalveluista päätettäessä ja palveluntarvetta arvioitaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota kommunikaation ymmärrettävyyteen. Vammaisella henkilöllä on oikeus käyttää viittomakieltä tai muuta hänelle soveltuvaa kommunikointikeinoa.²⁶ Uudessa 1.1.2025 voimaan tullessa vammaispalvelulaissa määrätään erikseen siitä, että vammaisella henkilöllä on oltava mahdollisuus olla osallisena asiakasprosessin kaikissa vaiheissa ja osallisuutta on tuettava hänen toimintakykynsä, ikänsä ja kehitysvaiheensa edellyttämällä tavalla.²⁷ Vammaispalveluista päätettäessä kuuleminen on erityisen tärkeää, koska päätökset koskevat usein yksilön arkea ja hyvinvointia merkittäväällä tavalla. Kuulemisen avulla varmistetaan, että vammaisen henkilön näkemykset ja tarpeet otetaan huomioon päätöksenteossa. Tämä edistää päätösten oikeudenmukaisuutta ja yksilöllisyyttä.

Viranomaispäätös on aina perusteltava ja perusteluissa on ilmoitettava, mitkä seikat ja selvitykset ovat vaikuttaneet ratkaisuun. Lisäksi

päätöksessä on mainittava sovelletut säännökset. Päätöksessä pitää myös ilmetä yksilöity tieto siitä, mihin asiakas on päätöksen myötä oikeutettu tai velvoitettu.²⁸

2.4. Oikeussuojakeinot

Puhuttaessa oikeussuojakeinoista sosiaalihuollossa viitataan varsin laajaan keinovalikoimaan, joilla sosiaalihuollon asiakas voi varmistaa oikeuksiensa toteutumisen. Oikeussuojakeinoja ovat muun muassa muutoksenhaku, muistutus ja hallintokantelu.

Muutoksenhaulla asiakas hakee muutosta viranomaisen tekemään päätökseen kokiesaan, että päätös on esimerkiksi virheellinen tai riittämätön vastaamaan henkilön tosiasiallista palvelutarvetta. Vammaispalveluissa ensisijaisena muutoksenhakukeinona on oikaisuvaatimus. Viranomaisen tekemään päätökseen on aina liitettävä mukaan oikaisuvaatimusohjeet. Lisäksi viranomaisella on tarvittaessa velvollisuus neuvoa ja opastaa oikaisuvaatimuksen laatimisessa. Oikaisuvaatimus on muutoksenhakukeinoista kevyin ja se on osoitettava 30 päivän kuluessa tiedoksisaannista päätöksen tehneelle viranomaiselle.²⁹ Vammaispalvelua hakevalla on oikaisuvaatimuksen jälkeen vielä oikeus valittaa hallinto-oikeuteen. Valitus on tehtävä 30 päivän kuluessa siitä, kun asiakas on saanut oikaisuvaatimukseen annetun päätöksen tiedoksi. Hallinto-oikeuden antamaan ratkaisun jälkeen on mahdollista vielä hakea muutosta päätökseen valittamalla korkeimpaan hallinto-oikeuteen, jos korkein hallinto-oikeus myöntää valitusluvan.

Mikäli asiakas on tyytymätön esimerkiksi kohteluunsa vammaispalveluissa, hän voi tehdä muistutuksen johtavalle viranhaltijalle tai yksikön vastuushenkilölle. Muistutusmenettely ei kuitenkaan muuta palvelun sisältöä, vaan tavoitteena on vaikuttaa suoraan epäkohtiin tai

25 Hallintolaki (434/20023), 34 §.

26 Vammaispalvelulaki (675/2023).

27 Vammaispalvelulaki 3 §.

28 Hallintolaki 44§ ja 45§.

29 Hallintolaki 49 §.

asiakkaan epäasialliseen kohteluun. Tukea ja apua muistutuksen tekemiseen voi saada muun muassa sosiaaliamieheltä. Viranomaisen on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa.

Lisäksi vammaispalvelun asiakas voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelun voi tehdä muutkin kuin asianosaiset, eli sen voi tehdä kuka tahansa. Kantelu ei ole muutoksenhakuprosessi, joten siihen turvautumalla ei voida saada muutosta esimerkiksi henkilökohtaisen avun päätöksen sisältöön. Muistutus on ensisijainen toimintatapa kanteluun verrattuna, ja viranomainen voi siirtää kantelun esimerkiksi johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi.

Tavallisesti asianosaisen on itse kustannettava muutoksenhausta ja tuomioistuinkäsittelystä aiheutuvat kustannukset. Asianosainen voi kuitenkin saada valtiolta oikeusapua, mikäli hänellä ei ole varaa hankkia tarpeellista oikeudellista apua tai hänellä ei ole oikeusturvavakuutusta. Lisäksi useissa sosiaali- ja terveystalvaeluita koskevissa asioissa, kuten vammaispalveluita koskevissa asioissa, oikeudenkäyntimaksua ei peritä.³⁰

Vammaispalveluita hakevan asiakkaan käytettävissä olevista oikeussuojakeinoista keskitytään tässä selvityksessä ainoastaan oikeisuvaatimukseen ja muutoksenhakuun tuomioistuimesta. Tähän ratkaisuun päädyttiin sen vuoksi, että haluamme tarkastella sitä, millaisia vaikutuksia oikeussuojakeinojen käytöllä on palvelupäätösten sisältöön ja oikeuksiin pääsyyn. Verkkokyselyssä ei kuitenkaan selvitetty vastaajien mahdollisia valituksia korkeimpaan hallinto-oikeuteen, koska valituslupamenettelyn takia sen käsittelyyn päätyy murto-osa hallinto-oikeuteen tehdyistä valituksista. Lisäksi rajasimme aineiston keruun viiden viime vuoden ajanjaksolle, joten olisi epätodennäköistä, että korkeimmasta hallinto-oikeudesta olisi tullut ratkaisu kyseisen ajanjakson sisällä.

30 Tuomioistuinmaksulaki 5 §.

3 Tulokset

3.1. Aineiston kattavuus ja rajoitukset

Verkkokyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 806 henkilöä. Heistä 747 vastasi suomeksi ja 59 ruotsiksi. Aineistosta poistettiin kohderyhmään kuulumattomat henkilöt. Lopullisessa aineistossa vastaajia on yhteensä 687. Kaikki vastaajat eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin, joten vastaajien kysymyskohtainen lukumäärä vaihtelee. Osassa kysymyksiä vastaajamäärä on huomattavasti lopullisen aineiston vastaajamäärää pienempi, koska vain osa vastaajista on turvautunut asiassaan oikaisuvaatimukseen ja muutoksenhakuun. Tulkkauspalvelua hakeneiden vastaajien kokonaismäärä oli alun alkaen pieni (n=74), joten oikeussuojakeinoihin turvautuneita vastaajia on myös vähemmän kuin henkilökohtaisen avun tai kuljetuspalvelun kohdalla.

Tulokset kuvataan ensisijaisesti prosenttiosuuksin. Kaikkien prosenttiosuuksien yhteissumma ei ole aina 100, sillä ne ilmoitetaan ilman desimaaleja ja lukuja on pyöristetty. Tuloksien käsittelyä on tarkennettu paikoitellen kertomalla vastaajien todellinen lukumäärä (n-luku).

Kysely koostuu neljästä osiosta (liite 1). Ensimmäisessä osiossa kysytään vastaajien taustatietoja. Toinen osio on tarkoitettu vastaajille, jotka ovat hakeneet henkilökohtaista apua viiden viime vuoden aikana. Tämän jälkeen kokemuksia kysytään vastaajilta, jotka ovat

hakeneet kuljetuspalvelua viiden viime vuoden aikana. Viimeinen osio on tarkoitettu vastaajille, jotka ovat hakeneet tulkkauspalvelua viiden viime vuoden aikana. Osa vastaajista on hakenut useampaa kuin yhtä palvelua viiden viime vuoden aikana. Kyselyn viimeisenä kysymyksenä on avokysymys, jossa pyydetään vastaajia kertomaan, miten he kehittäisivät tai parantaisivat vammaisten henkilöiden oikeussuojaa ja oikeuksien toteutumista.

Selvitykselle asetettujen tutkimuskysymysten näkökulmasta lopullisen aineiston heikkous on sen suhteellisen pieni koko. Ottaen huomioon selvityksen rajattu kohdejoukko on 687 vastaajaa kohtuullisen hyvä kokonaisvastaajamäärä. Tässä vastaajajoukossa on kuitenkin suhteellisen vähän sellaisia vastaajia, joilla on kokemusta sekä oikaisuvaatimuksen että muutoksenhaun tekemisestä. Molempiin oikeussuojakeinoihin turvautuneita vastaajia on lopullisessa aineistossa kohdittain niin pieni määrä, ettei niiden perusteella pysty tekemään yleistyksiä tai pitkälle meneviä johtopäätöksiä.

Henkilökohtaista apua käsittelevään osioon vastasi yhteensä 532 vastaajaa. THL:n tilasto- ja indikaattoripankin Sotkanetin mukaan henkilökohtaista apua sai vuosien 2020-2024 aikana keskimäärin 30 200 henkilöä vuosittain. Karkeasti laskien verkkokysely tavoitti noin 1,8 prosenttia näistä henkilöistä. Vastaavasti vaikeavammaisten kuljetuspalveluita käsittelevään osioon vastasi 577 henkilöä. Kuljetuspalvelua

vuosina 2020–2024 on saanut keskimäärin 86 600 henkilöä vuosittain. Näin ollen karkeasti laskien verkkokysely tavoitti kohderyhmästään alle prosentin. Tulkkauspalveluita koskevaan osioon vastasi 74 vastaajaa. Vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelua sai vuosina 2020–2024 keskimäärin 6 000 henkilöä vuosittain. Aineiston voidaan siis ajatella kattavan noin prosentin tulkkauspalveluiden käyttäjiä.

Edellä mainitut kattavuutta kuvaavat prosenttiosuudet ovat vain suuntaa antavia. Sotkanetin tilastot kertovat, kuinka moni on saanut kyseisenä ajanjaksona henkilökohtaista apua, kuljetuspalvelua tai tulkkauspalvelua. Tähän verkkokyselyyn on vastannut myös henkilöitä, joille ei ole myönnetty kyseisiä palveluita. Heillä on kokemus ainoastaan palvelun hakemisesta ja mahdollisesti oikeussuojakeinoihin turvautumisesta.

3.2. Vastaajien taustatiedot

Vastaajista vähän alle kolmannes (31 %) on miehiä, noin kaksi kolmasosaa (67 %) on naisia. Kahdeksan vastaajaa ei halunnut kertoa sukupuoltaan ja kaksi vastaajaa ilmoitti olevansa muunsukupuolinen. Vastaajien sukupuoli- ja kauma on samanlainen kuin monissa muissa vammaisille henkilöille tarkoitetuissa kyselytutkimuksissa.³¹ Miespuolisia vastaajia on yleensä noin kolmannes.

Aineistossa on vastaajia kaikista ikäluokista, mutta ikäjakauma painottuu yli 55-vuotiaisiin vastaajiin (ks. taulukko 2). Suurin vastaajaryhmä on 55–64-vuotiaat (28 %). Seuraavaksi suurimmat ikäryhmät ovat 65–74-vuotiaat (20 %) ja 45–54-vuotiaat (18 %). Nuorimmat ikäryhmät olivat vastaajamäärältään pieniä. Aineistossa on 16–24-vuotiaita vastaajia neljä prosenttia ja 25–34-vuotiaita vastaajia viisi prosenttia. Yli 75-vuotiaita ja 25–44-vuotiaita vastaajia on aineistossa molempia 12 prosenttia.

Taustatiedoissa kysyttiin henkilön äidinkieltä. Vaihtoehtoina olivat suomi, ruotsi, saamen kieli (inarinsaame, koltansaame, pohjoissaame), romani, suomenkielinen viittomakieli tai ruotsinkielinen viittomakieli. Lisäksi vastaajan oli mahdollista valita ”muu” vaihtoehto ja tarkentaa vastaustaan avokentässä. Suurin osa vastaajista (88 %) valitsi äidinkielekseen suomen kielen. Kahdeksan prosenttia ilmoitti äidinkielekseen ruotsin. Viittomakielisiä vastaajia on yhteensä 3 prosenttia (n=20). Heistä 17 vastaajan äidinkieli on suomenkielinen viittomakieli ja kolmen vastaajan äidinkieli on ruotsinkielinen viittomakieli. Yhteensä kaksi prosenttia vastaajista ilmoitti äidinkielekseen muun kuin annetut vaihtoehdot.

Vastaajia pyydettiin kertomaan, mikä hänen oman arvionsa mukaan on hänen ensisijainen vammansa tai toimintarajoitteensa. Kysymyksen tarkoituksena ei ollut selvittää tyhjentävästi vastaajan vammaisuutta, diagnoosia tai toimintarajoitetta. Tämän takia valittavana oli vain yksi vaihtoehto. Kysymyksen tarkoituksena oli mahdollistaa sen selvittäminen, onko eri vamatyyppien kesken eroja oikeussuojan tarpeessa ja oikeussuojakeinojen käytössä. Kyselyn valmisteluvaiheessa todettiin, että toinen vaihtoehto olisi ollut kartoittaa vastaajien toimintakykyä käyttämällä Washington Groupin -vammaisuusluokittelua. Se keskittyy kuuteen toimintakyvyn alueeseen ja henkilön kykyyn suorittaa muutamia näihin liittyviä perustointintoja.³² Tässä selvityksessä ei kuitenkaan ole tarpeellista arvioida ihmisen vammaisuusastetta, vaan tärkeämpää on henkilön oma kokemus vammaisuudesta ja palvelun tarpeesta. Selvitykselle asetettujen tutkimuskysymysten näkökulmasta tärkeintä on vastaajien kokemukset subjektiivisiin oikeuksiinsa perustuvien vammaisille tarkoitettujen palvelujen hakemisesta.

Lähes puolet vastaajista (47 %) kertoo, että heillä on jokin fyysinen vamma (esim. liikuntavamma). Toiseksi suurin vammaryhmä on ais-

31 Ks. esim. Heini ym. 2019 Nurmi-Koikkalainen ym. 2021.

32 <https://www.washingtongroup-disability.com/about/about-the-wg/> (Viitattu 22.3.2025).

	Vastaajien sosiodemografiset tiedot	%	N
Ilmoitettu sukupuoli	Nainen	31	215
	Mies	67	462
	Muu	> 1	2
	En halua kertoa	1	8
Ikä	16-24-vuotias	4	30
	25-34-vuotias	5	37
	35-44-vuotias	12	83
	45-54-vuotias	18	125
	55-64-vuotias	28	192
	65-74-vuotias	20	136
	yli 75-vuotias	12	84
Äidinkieli	suomi	88	602
	ruotsi	8	52
	saame	> 1	1
	suomenkielinen viittomakieli	3	17
	ruotsinkielinen viittomakieli	> 1	3
	muu	2	12
Vammatyyppi	Aistivamma (esim. näkövamma, kuulovamma)	15	101
	Fyysinen vamma (esim. liikuntavamma, lyhytkasvuisuus)	47	324
	Kognitiivinen vamma (esim. kehitysvamma, aivovamma)	11	74
	Sosiaalinen vamma (esim. autismikirjo, neuropsykiatrinen häiriö)	2	11
	Psyykinen vamma (esim. pitkäaikainen mielenterveyden häiriö)	1	4
	En halua kertoa	2	14
	Muu, tarkenna tekstikentässä	23	159
Hyvinvointialue	Ahvenanmaa	1	9
	Etelä-Karjala	1	8
	Etelä-Pohjanmaa	3	18
	Etelä-Savo	1	8
	Helsinki	11	74
	Itä-Uusimaa	2	16
	Kainuu	1	7
	Kanta-Häme	3	23
	Keski-Pohjanmaa	1	8
	Keski-Suomi	4	30
	Keski-Uusimaa	5	32
	Kymenlaakso	2	14
	Lappi	3	22
	Länsi-Uusimaa	9	64
	Pirkanmaa	13	86
	Pohjanmaa	3	18
	Pohjois-Karjala	3	19
	Pohjois-Pohjanmaa	7	45
	Pohjois-Savo	5	31
	Päijät-Häme	3	23
	Satakunta	3	23
	Vantaa ja Kerava	3	23
	Varsinais-Suomi	12	80

Taulukko 1. Vastaajien taustatiedot.

tivammaiset (esim. näkövamma, kuulovamma) vastaajat. Heitä on 15 prosenttia vastaajista. Vastaajista 11 prosenttia kertoo, että hänellä on kognitiivinen vamma (esim. kehitysvamma tai aivovamma). Vain kaksi prosenttia ilmoitti, että hänen ensisijainen vammansa on sosiaalinen vamma (esim. autisminkirjo tai neuropsykiatrisen häiriö) ja alle yhdellä prosentilla vastaajista ensisijainen vamma on psyykinen (esim. pitkäaikainen mielenterveyden häiriö). Yli viidennes vastaajista (23 %) koki, ettei mikään valittavissa olevista yksittäisistä vaihtoehtoista ole sopiva heidän tilanteeseensa ja he tarkensivat vammatyyppeään avovastauksessa. Yhteensä 60 vastaajaa kertoo, että hänellä on ms-tauti ja 20 vastaajaa toteaa hänellä olevan neurologinen vamma tai sairaus.

Kysely keräsi vastaajia kaikilta hyvinvointialueilta. Eniten heitä on Pirkanmaalta (13 %), Varsinais-Suomesta (12 %) ja Helsingistä (11 %). Vähiten vastaajia on Kainuusta (1 %), Etelä-Karjalasta (1 %) ja Keski-Pohjanmaalta (1 %).

Vastaajia kannustettiin vastaamaan kyselyyn itsenäisesti tai avustettuna. Toisen henkilön puolesta vastaamista ei suositeltu. Taustatiedoissa kysyttiin tätä tietoa. Vastaajista suurin osa (84 %) ilmoitti vastaavansa kyselyyn itsenäisesti. Pieni osa vastaajista (9 %) kertoo saaneensa apua vastaamiseen ja vielä pienempi osa vastaajista (8 %) kertoo, että toinen henkilö vastaa kyselyyn hänen puolestaan. Vastaajia ei karsittu aineistosta pois sen perusteella, että toinen henkilö on vastannut heidän puolestaan.

Kokonaisvastaajajoukossa oli yhteensä 120 sellaista vastaajaa, jotka eivät kuuluneet selvityksen kohderyhmään. He eivät olleet hakeneet henkilökohtaista apua, kuljetuspalvelua tai tulkkauspalvelua viiden viime vuoden aikana. Nämä vastaajat poistettiin aineistosta, jotta tilastollinen tulkinta ei olisi virheellistä. Mikäli nämä vastaajat olivat vastanneet viimeisen osion avokysymykseen kehittämisideoista tai erityisistä huomioista liittyen oikeussuojaan, huomioitiin se osana aineistoa.

Eniten vastaajilla on kokemusta kuljetuspalveluiden hakemisesta. Yhteensä 84 prosenttia (n=577) vastaajista on hakenut hyvinvointialueelta tai kunnasta vammaispalvelulakiin perustuvaa kuljetuspalvelua viiden viime vuoden aikana. Vastaajista 77 prosenttia (n=532) kertoo hakeneensa hyvinvointialueelta tai kunnasta vammaispalvelulakiin perustuvaa henkilökohtaista apua viiden viime vuoden aikana. Yhteensä 64 prosenttia vastaajista (n=442) on viiden viime vuoden aikana hakenut molempia palveluja.

Kelan tulkkauspalvelua on hakenut yhteensä 11 prosenttia (n=74) vastaajista viiden viime vuoden aikana. Heistä vain 20 vastaajaa on ilmoittanut, että hänen äidinkieltensä on suomen- tai ruotsinkielinen viittomakieli. Näin ollen tulkkauspalveluihin liittyvään osioon on todennäköisesti tullut vastauksia myös muilta kuin viittomakielisiltä.

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	77 %	23 %
Kuljetuspalvelu (vammaispalvelulain mukainen)	84 %	16 %
Kelan tulkkauspalvelu	11 %	89 %

Taulukko 2. Vastaajaosuudet jaoteltuna haetun palvelun mukaan (%).

3.3. Kuuleminen ja palvelutarpeen arviointi

Kokemuksia palvelutarpeen arvioinnista ja kuulemisesta kartoitettiin kysymällä, selvittikö kunta tai hyvinvointialue vastaajan palveluntarvetta henkilökohtaisesti, kuten esimerkiksi tapaamisessa tai keskustelemalla puhelimesta. Lisäksi vastaajaa pyydettiin tarkentamaan:

- saiko hän riittävällä tavalla ilmaista omat tarpeensa työntekijälle?
- saiko hän käyttää itselleen luontevaa kommunikaatiotapaa (esim. puhelinkeskustelu henkilökohtaisen tapaamisen sijaan)?
- kerrottiinko hänelle, että hänellä saa olla tukihenkilö mukana palvelutarpeen arvioinnissa?

Tulosten mukaan ilmeisen iso osa vastaajista kokee palvelutarpeen arvioinnin riittävänä ja mahdollisuutensa tulla kuulluksi hyvänä. Yhteensä 88 prosenttia henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista (n=465) kertoo, että kunta tai hyvinvointialue selvitti hänen palvelutarvettansa kuulemalla häntä henkilökohtaisesti. Vastaavasti kuljetuspalveluita hakeneista vastaajista yhteensä 72 prosenttia (n=411) kertoo, että häntä kuultiin henkilökohtaisesti palvelutarvetta selvitettyä. Tulkkauspalveluita hakeneista vastaajista 65 prosenttia (n=46) kertoo, että Kela järjesti riittävän mahdollisuuden tulla kuulluksi omasta tulkkauspalvelutarpeestaan.

Suurin osa vastaajista kokee saaneensa riittävällä tavalla ilmaista omat tarpeensa palvelutarpeenarvioinnissa. Kaikissa palveluissa yli 80 prosenttia vastaajista kokee saaneensa riittävällä tavalla ilmaista omat tarpeensa työnteki-

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	88 %	12 %
Kuljetuspalvelu	72 %	28 %
Kelan tulkkauspalvelu *	65 %	35 %

* "Koetko, että Kela järjesti sinulle riittävän mahdollisuuden tulla kuulluksi omasta tulkkauspalvelutarpeestasi?"

Taulukko 3. "Selvittikö hyvinvointialue tai kunta henkilökohtaisen avun palveluntarvettasi kuulemalla sinua henkilökohtaisesti (esim. tapaaminen, puhelinkeskustelu tai muu vastaava tapa)?" (%).

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	82 %	18 %
Kuljetuspalvelu	83 %	17 %
Tulkkauspalvelu	87 %	13 %

Taulukko 4. "Kun palveluntarvettasi arvioitiin, koetko, että sait riittävällä tavalla ilmaista omat tarpeesi sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle?" (%).

jälle. Kelan tulkkauspalveluiden osalta jopa 87 prosenttia vastaajista on tätä mieltä. Vastaavat osuudet ovat 83 prosenttia kuljetuspalveluissa ja 82 prosenttia henkilökohtaisessa avussa.

Suurin osa vastaajista kertoo saaneensa käyttää hänelle luontevaa kommunikaatiotapaa keskustellessaan omasta palvelutarpeestaan. Luontevalla kommunikaatiotavalla viitataan konkreettisen kommunikaatiokeinoon lisäksi siihen, saiko vastaaja esimerkiksi valita puhelin-

keskustelun henkilökohtaisen tapaamisen sijasta. Henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista 79 prosenttia kertoo saaneensa käyttää hänelle luontevaa kommunikointitapaa palveluntarvetta arvioitaessa. Kuljetuspalveluita hakiessa 84 prosenttia ja tulkkauspalveluita hakiessa 83 prosenttia vastaajista kertoo saaneensa käyttää hänelle luontevaa kommunikaatiotapaa palveluntarvetta arvioitaessa.

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	79 %	21 %
Kuljetuspalvelu	84 %	16 %
Kelan tulkkauspalvelu *	83 %	17 %

* "Koetko että sait sinulle luontevalla kommunikaatiotavalla ilmaistua tulkkauspalvelutarpeesi kelalle?"

Taulukko 5. "Saitko halutessasi käyttää sinulle luontevaa kommunikaatiotapaa (esimerkiksi puhelinkeskustelu henkilökohtaisen tapaamisen sijaan), kun palveluntarvettasi arvioitiin?", (%).

Viimeinen palvelutarpeen arviointiin liittyvä kysymys selvitti sitä, kerrottiinko vastaajalle, että hänellä voi olla mukanaan tukihenkilö palvelutarpeen arvioinnissa. Tämä kysymys osoitettiin vain henkilökohtaista apua ja kuljetuspalvelua hakeneille vastaajille, koska tulkkauspalveluiden osalta tätä kysymystä ei pidetty vastaavalla tavalla merkityksellisenä. Henkilökohtaista apua (36 %) ja kuljetuspalvelua (35 %) hakenneista vastaajista hieman yli kolmannes kertoo tulleen informoiduksi mahdollisuudesta ottaa tukihenkilö mukaansa palvelutarpeen arviointiin. Vastaajia ei kuitenkaan pyydetty tarkentamaan, oliko tai olisiko tämä tieto ollut hänelle arvokasta tai tarpeellista.

*"Jokaisessa tapaamisessa pitäisi olla tukihenkilö, jotta viranomaiset eivät pääsisi painostamaan, nöyryttämään ja käyttämään valtaansa väärin, koska eivät niitä kirjaa niitä päätöksiin, miten he johdattelevat asiasta tietämätöntä suostumaan epäedullisiin päätöksiin."*³³

33 Suoria lainauksia on muokattu vain ilmeisten kirjoitusvirheiden osalta.

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	36 %	64 %
Kuljetuspalvelu	35 %	65 %

Taulukko 6. "Kerrottiinko sinulle, että sinulla voi olla tukihenkilö mukana palvelutarpeen arvioinnissa?", (%).

3.4. Tyytyväisyys palvelupäätökseen

Tulosten mukaan vastaajat ovat pääasiassa tyytyväisiä saamaansa hyvinvointialueen, kunnan tai Kelan tekemään palvelupäätökseen. Yhteensä 73 prosenttia henkilökohtaista apua hakeneista ja 70 prosenttia kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista kertoo saaneensa kunnalta tai hyvinvointialueelta sen sisältöisen päätöksen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja. Kelan tulkkauspalvelupäätöksiin vastaajat ovat vielä tyytyväisempiä. Heistä yhteensä 78 prosenttia kertoo saaneensa sen sisältöisen päätöksen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja.

Tulosten mukaan sillä, kokeeko vastaaja saaneensa riittävällä tavalla ilmaista oma palvelutarpeensa, on yhteys siihen, onko hän tyytyväinen saamaansa henkilökohtaisen avun tai kuljetuspalvelun palvelupäätökseensä. Korrelaatio näiden kahden välillä ei ole vahva, mutta merkillepantava. Tulkkauspalveluiden osalta vastaavaa yhteyttä ei ole havaittavissa.

Vastaajista, jotka kokevat saaneensa ilmaista oma tarpeensa riittävällä tavalla, yhteensä 88 prosenttia (n=329) on saanut sen sisältöisen henkilökohtaisen avun päätöksen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja. Vastaajista, jotka kokevat, etteivät saaneet riittävällä tavalla ilmaista omia tarpeitaan sosiaalityöntekijälle, vain 28 prosenttia (n=24) kertoo olleensa tyytyväinen saamaansa henkilökohtaisen avun palvelupäätökseen. Yhteensä 73 prosenttia henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista kertoo olleensa tyytyväinen päätökseen heti viranhaltijapäätöksen jälkeen. Näin ollen tulosten mukaan sillä, kuinka hyvin asiakas kokee

saaneensa ilmaista oma tarpeensa palvelutarpeenarvioinnissa, on vaikutusta siihen, onko asiakas tyytyväinen saamaansa henkilökohtaisen avun palvelupäätökseen.

Yhteensä 85 prosenttia (n=290) vastaajista, jotka kokevat saaneensa ilmaista oma tarpeensa riittävällä tavalla, kertovat saaneensa sen sisältöisen kuljetuspalvelupäätökseen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja. Vastaajista, jotka kokivat, etteivät olleet saaneet riittävällä tavalla ilmaista omia tarpeitaan sosiaalityöntekijälle, vain 37 prosenttia (n=25) kertoo olleensa tyytyväinen saamaansa kuljetuspalvelupäätökseen. Yhteensä 70 prosenttia kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista kertoo olleensa tyytyväinen päätökseen heti viranhaltijapäätöksen jälkeen. Samalla tapaa kuin edellä henkilökohtaisen avun kohdalla asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa se, kuinka hyvin asiakas kokee saaneensa ilmaista oma tarpeensa palvelutarpeenarvioinnissa.

"Suomessa pitäisi olla enemmän vammais-palvelulakiin perehtyneitä juristeja. On todella vaikeaa itse vammaisena taistella väärää päätöksiä vastaan. Sosiaalityöntekijöiden pitäisi aina soittaa, jos ovat [antamassa] kielteisen päätöksen ja keskustella vielä asiakkaan kanssa, jos asiaan vielä löytyisi lieventäviä asianhaaroja."

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	73 %	27 %
Kuljetuspalvelu	70 %	30 %
Kelan tulkkauspalvelu	78 %	22 %

Taulukko 7. "Saitko sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?", (%)

Vastaajat, jotka ovat sitä mieltä, että heidän saamansa palvelupäätös ei ollut sen sisältöinen, johon he ovat oikeutettuja, vastasivat jatkokysymyksiin tyytymättömyyden syistä. Tulosten mukaan keskeisin syy, miksi vastaajat (n=328) ovat tyytymättömiä palvelupäätökseen, on palvelun myöntäminen riittämättömänä. Tällainen tilanne on kyseessä esimerkiksi silloin, jos henkilölle myönnetään henkilökohtaista apua tai kuljetuspalvelua, mutta myönnetty tuntimäärä tai matkojen määrä ei vastaa hänen käsitystään omasta palvelutarpeestaan. Yhteensä 48 prosenttia (n=69) vastaajista, jotka ovat tyytymättömiä henkilökohtaisen avun päätökseen, kertovat syyksi sen, että palvelu myönnettiin heidän omasta mielestään riittämättömänä. Vastaava luku kuljetuspalveluiden osalta on 44 prosenttia (n=77). Yhteensä 32 prosenttia (n=46) henkilökohtaista apua ja 29 prosenttia (n=51) kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista kertoo

Henkilökohtainen apu	%
Palvelu evättiin kokonaan	32 %
Palvelua myönnettiin riittämättömänä	48 %
Muu syy	20 %
Kuljetuspalvelu	%
Palvelu evättiin kokonaan	29 %
Palvelua myönnettiin riittämättömänä	44 %
Muu syy	26 %
Tulkkauspalvelu	%
Palvelu evättiin kokonaan	56 %
Palvelua myönnettiin määrältään riittämättömänä	6 %
Muu syy	38 %

Taulukko 8. ”Miksi olit tyytymätön päätökseen?”, jaottelu palveluittain (%).

tyytymättömyytensä syyksi sen, ettei palvelua myönnetty lainkaan. Henkilökohtaisesta avusta ja kuljetuspalvelusta poiketen tulkkauspalvelun kohdalla suurin tyytymättömyyden syy on vastaajien mielestä se, ettei palvelua myönnetä lainkaan. Yhteensä 56 prosenttia (n=9) tulkkauspalvelua hakeneista vastaajista on tyytymätön päätökseen, koska palvelua ei myönnetty heille lainkaan. Vain kuusi prosenttia tulkkauspalvelua hakeneista kertoo tyytymättömyyden syyksi palvelun myöntämisen riittämättömänä.

Osa vastaajista tarkensi syytään tyytymättömyydelle avovastauksessa. Vastauksissa korostuvat muun muassa tyytymättömyys palvelutuottajaan ja muutokset palvelutuottajassa. Henkilökohtaiseen apuun liittyen avovastauksissa nostetaan esiin puutteellista palvelutarpeen arviointia. Niissä kerrotaan muun muassa sellaisista kokemuksista, että henkilökohtaisesta avusta päätettäessä asiakas ei ollut edes tavannut vastaavaa työntekijää, ja että päätöksessä jätettiin huomioimatta muiden ammattilaisten arviot asiakkaan avun tarpeesta. Osa vastaajista kertoo olevansa tyytymätön palvelun toteuttamiseen tai siihen tulleseeseen muutokseen, kuten esimerkiksi palvelusetelimalliin siirtymiseen. Tyytymättömyyttä vastaajassa aiheuttaa myös avustajan palkkaluokan vaihtaminen matalampaan luokkaan ja se, että vastaajan työnantaja-velvoitteita muutettiin hänelle epämieluisaan suuntaan. Vastausten mukaan kunnat ja hyvinvointialueet ovat päätöksissään vedonneet myös läheisten rooliin. Päätöksissä on todettu joko läheisen auttavan liikaa tai estetty läheisen henkilön toimiminen henkilökohtaisena avustajana. Lisäksi vastaajat kertoivat ongelmista palvelun sisällössä, kuten siitä, että henkilökohtainen avustaja ei lopulta vastannut henkilön palvelutarpeeseen.

Kuljetuspalvelua hakeneet vastaajat tarkensivat henkilökohtaista apua hakeneita vastaajia harvemmin syytään tyytymättömyydelleen. Muutamissa vastauksissa todetaan, että heidän mielestään palvelua myönnettiin liian myöhään tai todetaan palvelun itsessään olleen huonolaatuista. Lisäksi vastauksissa nousee esiin epäluottamus palvelujärjestelmää ja palvelu-

tarpeen arviointia kohtaan ja muun muassa koetaan, että palvelupäätöksen perusteluissa on vääristelyä. Tulkkauspalvelua hakeneista vastaajista kukaan ei avannut tarkemmin syitä tyytymättömyydelle.

Jokaisen kyselyn osion lopussa vastaajilta kysyttiin vielä, missä vaiheessa heidän mielestään palvelupäätös oli sellainen, että heidän oikeutensa palveluun toteutuivat. Kuten edellä (ks. kpl. 3.4) vastaajat kertovat olevansa pääasiassa tyytyväisiä saamaansa palveluun heti viranhaltijapäätöksen jälkeen. He siis kokevat oikeutensa palveluun toteutuneen heti kunnan tai hyvinvointialueen työntekijän tai Kelan työntekijän tekemällä päätöksellä.

Yhteensä 65 prosenttia (n=342) henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista on sitä mieltä, että päätös oli heti viranhaltijapäätöksen jälkeen sellainen, että heidän oikeutensa palveluun toteutuivat. Yhteensä 13 prosenttia (n=70) on sitä mieltä, että heidän oikeutensa henkilökohtaiseen apuun eivät toteutuneet täysimääräisesti ollenkaan. Kuusi prosenttia (n=32) henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista kertoo, että heidän oikeutensa palveluun toteutuivat vasta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun jälkeen.

Lisäksi kahdeksan prosenttia (n=45) vastaajista kertoo asian olevan edelleen kesken ja

kahdeksan prosenttia (n=41) ei osannut sanoa, missä vaiheessa henkilökohtaisen avun päätös olisi ollut sellainen, että heidän oikeutensa palveluun olisi toteutunut.

Kuljetuspalvelun osalta tulokset ovat samankaltaisia kuin henkilökohtaisen avun kohdalla. Yhteensä 65 prosenttia (n=372) vastaajista on sitä mieltä, että kuljetuspalvelupäätös oli heti viranhaltijapäätöksen jälkeen sellainen, että heidän oikeutensa palveluun toteutuivat. Vastaajista 16 prosenttia (n=91) taas kertoo, että heidän oikeutensa palveluun eivät toteutuneet täysimääräisesti ollenkaan. Viisi prosenttia (n=30) kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista kertoo, että heidän oikeutensa palveluun toteutuivat vasta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun jälkeen.

Tulkkauspalveluita hakeneista vastaajista yhteensä 75 prosenttia (n=54) on sitä mieltä, että heidän oikeutensa palveluun toteutuivat heti Kelan tekemän päätöksen jälkeen. Yksitoista prosenttia (n=8) taas kertoo, etteivät heidän oikeutensa toteutuneet täysimääräisesti lainkaan. Seitsemän prosenttia (n=5) tulkkauspalvelua hakeneista vastaajista on sitä mieltä, että heidän oikeutensa toteutuivat vasta oikaisuvaatimuksen ja muutoksenhaun jälkeen.

Tuloksista nousee esiin vastaajien epäjohtamukaisuus siinä, missä vaiheessa he mieltä-

	Henkilökohtainen apu (%)	Kuljetuspalvelu (%)	Tulkkauspalvelu (%)
Heti viranhaltijapäätöksen jälkeen	65 %	65 %	75 %
Oikaisuvaatimuksen jälkeen	3 %	2 %	1 %
Muutoksenhakuvaiheen jälkeen	3 %	3 %	6 %
Mielestäni oikeuteni eivät toteutuneet täysimääräisesti lainkaan	13 %	16 %	11 %
Asian käsittely on edelleen kesken	8 %	7 %	3 %
En osaa sanoa	8 %	7 %	4 %

Taulukko 9. Vastaajien näkemykset siitä, missä vaiheessa palvelupäätös oli sellainen, että heidän oikeutensa palveluun toteutuivat, jaoteltuna palveluittain (%).

vät oikeuksiensa palveluun toteutuneen. Kaikki vastaajat vastasivat kysymykseen, saiko sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu. Mikäli tähän vastasi myönteisesti, vastaaja siirtyi kyseisen osion viimeiseen kysymykseen, jossa kysyttiin käytännössä sama kysymys eri tavalla muotoiltuna.³⁴ Kaikki palvelut mukaan lukien yhteensä 74 prosenttia (n=845) vastaajista kertoo saaneensa sen sisältöisen päätöksen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja heti hyvinvointialueen, kunnan tai Kelan tekemän päätöksen jälkeen. Viimeisen kysymyksen kohdalla tämä osuus kuitenkin pienenee 68 prosenttiin (n=768). Yhtä ilmeistä syytä tälle epäjohtamukaisuudelle on vaikeaa löytää. Yksi mahdollinen vaihtoehto on, että peräjälkeen näihin kahteen kysymykseen vastanneet pitivät outona sitä, että jälkimmäisessä oli tarjolla enemmän vastausvaihtoehtoja.

Tulosten mukaan vastaajan sukupuolella, vammaryhmällä tai hyvinvointialueella ei ole merkitystä siihen, missä vaiheessa hän mieltää oikeuksiensa toteutuneen palvelupäätöksessä. Tarkasteltaessa tuloksia ikäluokittain esiin nousee muutamia ryhmien välisiä eroja siinä, missä vaiheessa vastaajat olivat tyytyväisiä palvelupäätökseen. Erot tulevat näkyviin erityisesti niiden vastaajien kohdalla, jotka ovat hakeneet henkilökohtaista apua tai kuljetuspalvelua.

Tulosten mukaan vanhemmat ikäryhmät ovat aikaisemmassa vaiheessa tyytyväisiä saamaansa palvelupäätökseen kuin nuoremmat ikäluokat.

Henkilökohtaisen avun osalta 57 prosenttia (n=17) alle 25-vuotiaista vastaajista kokee, että heidän oikeutensa palveluun toteutui heti viranhaltijapäätöksen jälkeen. Vastaava osuus yli 65-vuotialla vastaajilla on 69 prosenttia (n=66). Kaikkien ikäryhmien keskiarvo tässä asiassa on 65 prosenttia. Kyseessä on kaiken kaikkiaan varsin maltillinen ero ikäryhmien välillä, mutta tulos sopii helposti arkiarjatteluun. On perusteltua ajatella, että nuoremmilla on ikääntyneempiä enemmän menoja ja niitä on ehkä myös vaikeampi ennakoita ja sanoittaa palvelutarpeen arvioinnissa. Vanhempien vastaajien voidaan ajatella olevan nuoria rutinoituneempia sanoittamaan oman palvelutarpeensa. Tässä valossa on tärkeä korostaa viranomaisille erityistä herkkyyttä nuorten palvelutarpeen arvioinnissa.

"Vammaista henkilöä ja hänen tarpeitansa pitää kuunnella henkilökohtaisella tasolla. Oikeuksista pitää ehdottomasti kertoa. Vammainen ei aina osaa sanoittaa mihin hän apua tarvitsee, niin häntä kuulevan henkilön täytyisi olla tietoinen kaikista palveluista, mitä voi saada ja jos ei tiedä pitää ottaa selvälle ja jakaa tieto asiakkaalle."

34 "Missä vaiheessa päätös oli mielestäsi sellainen, että oikeutesi palveluun toteutui?"

	Viranhaltijapäätöksen jälkeen	Oikaisuvaatimuksen jälkeen	Muutoksenhaun jälkeen	Oikeuteni eivät toteutuneet täysimääräisesti lainkaan	Asian käsittely kesken	En osaa sanoa
16-24-vuotiaat	57 %	3 %	0 %	17 %	10 %	13 %
25-34-vuotiaat	66 %	4 %	4 %	0 %	15 %	11 %
35-44-vuotiaat	62 %	6 %	3 %	13 %	11 %	15 %
45-54-vuotiaat	65 %	2 %	3 %	13 %	6 %	10 %
55-64-vuotiaat	67 %	1 %	4 %	16 %	7 %	5 %
65-74-vuotiaat	67 %	4 %	2 %	10 %	10 %	6 %
yli 75-vuotiaat	69 %	3 %	3 %	16 %	6 %	3 %

Taulukko 10. "Missä vaiheessa henkilökohtaisen avun päätös oli mielestäsi sellainen, että oikeutesi palveluun toteutui?", jaottelu ikäluokittain (%).

	Viranhaltija-päätöksen jälkeen	Oikaisu-vaatimuksen jälkeen	Muutoksen-haun jälkeen	Oikeuteni eivät toteutuneet täysimääräisesti lainkaan	Asian käsittely kesken	En osaa sanoa
16-24-vuotiaat	50 %	0 %	4 %	25 %	21 %	0 %
25-34-vuotiaat	50 %	0 %	10 %	17 %	17 %	7 %
35-44-vuotiaat	59 %	0 %	1 %	23 %	9 %	9 %
45-54-vuotiaat	70 %	3 %	4 %	14 %	2 %	8 %
55-64-vuotiaat	65 %	2 %	3 %	18 %	4 %	8 %
65-74-vuotiaat	67 %	6 %	1 %	12 %	9 %	7 %
yli 75-vuotiaat	73 %	2 %	3 %	10 %	6 %	7 %

Taulukko 11. ”Missä vaiheessa kuljetuspalvelupäätös oli mielestäsi sellainen, että oikeutesi palveluun toteutui?”, jaottelu ikäluokittain (%).

Tarkasteltaessa tuloksia kuljetuspalvelun osalta sama ilmiö nousee esiin. Vanhemmat ikäluokat kokevat oikeutensa palveluun toteutuvan aikaisemmassa vaiheessa kuin nuoremmat ikäluokat. Kuljetuspalvelun osalta vain 50 prosenttia vastaajista molemmista kahdesta nuorimmasta ikäluokasta (16-26-vuotiaat ja 25-34-vuotiaat) kokee, että heidän oikeutensa palveluun toteutui heti viranhaltijapäätöksen jälkeen. Vastaava osuus yli 75-vuotiailla vastaajilla on 73 prosenttia ja 65-74-vuotiailla vastaajilla 67 prosenttia. Kaikkien ikäryhmien keskiarvo tässä asiassa on 65 prosenttia.

Nuoremmissa ikäluokissa on myös muita ikäluokkia enemmän vastaajia, jotka kokevat, etteivät heidän oikeutensa kuljetuspalveluihin toteutuneet täysimääräisesti ollenkaan. Yhteensä 25 prosenttia 16-24-vuotiaista vastaajista on sitä mieltä, että heidän oikeutensa kuljetuspalveluun eivät toteutuneet täysimääräisesti ollenkaan. Vastaava osuus yli 75-vuotiailla vastaajilla on kymmenen prosenttia ja 65-74-vuotiailla vastaajilla 12 prosenttia. Kaikkien ikäryhmien keskiarvo on 16 prosenttia.

Tarkasteltaessa tuloksia liittyen Kelan tulkkauspalvelupäätöksiin on havaittavissa samansuuntaista ilmiötä kuin henkilökohtaisessa avussa ja kuljetuspalveluissa. Vastaajamäärät ovat kuitenkin tässä kohdin niin pieniä, että niiden perusteella päätelmien tekeminen on hankalaa.

Tuloksista löytyy eroja hyvinvointialueiden välillä siinä, missä vaiheessa vastaajat ovat

tyytyväisiä saamaansa päätökseen henkilökohtaisesta avusta tai kuljetuspalvelusta. Henkilökohtaisen avun päätökseen heti viranhaltijapäätöksen jälkeen tyytyväisiä vastaajia on vähiten Itä-Uudellamaalla ja Etelä-Pohjanmaalla. Yhteensä vain 31 prosenttia Itä-Uudenmaan vastaajista on sitä mieltä, että heidän oikeutensa henkilökohtaisen avun palveluun toteutui heti viranhaltijapäätöksen jälkeen. Vastaava luku Etelä-Pohjanmaalla on 36 prosenttia. Kaikkien hyvinvointialueiden keskiarvo tässä asiassa on 65 prosenttia. Useammalla hyvinvointialueella kuitenkin yli 80 prosenttia vastaajista on tyytyväisiä viranhaltijan tekemään henkilökohtaisen avun päätökseen. Keski-Suomen hyvinvointialueella 83 prosenttia, Pohjanmaalla 83 prosenttia, Kymenlaaksossa 82 prosenttia sekä Varsinais-Suomessa 81 prosenttia vastaajista kokee, että heidän oikeutensa palveluun toteutui heti viranhaltijapäätöksen jälkeen.

Saamaansa kuljetuspalvelupäätökseen tyytyväisiä vastaajia on tulosten mukaan vähiten Keski-Uudellamaalla (47 %), Lapissa (44 %) sekä Pohjois-Karjalassa (46 %), joissa kaikissa alle 50 prosenttia vastaajista kertoo olleensa tyytyväinen saamaansa päätökseen. Sen sijaan kaikki vastaajat Ahvenanmaalla, Etelä-Karjalassa, Etelä-Savossa ja Kainuussa kertovat, että heidän oikeutensa kuljetuspalveluun toteutui heti viranhaltijapäätöksen jälkeen.

Henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista yhteensä 19 prosenttia (n=102) on sitä mieltä, että heidän oikeutensa palveluun

toteutui vasta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun jälkeen. Yhtä suuri osuus (19 %) on sitä mieltä, että heidän oikeutensa eivät toteutuneet täysimääräisesti lainkaan. Merkityksellistä tässä yhteydessä on, että vain 12 prosenttia (n=64) henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista haki oikaisua saamaansa päätökseen. Näin ollen tulosten mukaan seitsemän prosenttia (n=38) kaikista henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista on sitä mieltä, etteivät heidän oikeutensa palveluun toteutuneet, mutta he eivät tästä huolimatta hakeneet oikaisua saamaansa päätökseen.

Sama analyysi kuljetuspalveluiden osalta tuottaa samanlaisen tuloksen. Kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista yhteensä 21 prosenttia (n=121) on sitä mieltä, että heidän oikeutensa palveluun toteutui vasta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun jälkeen. Yhtä suuri osuus (21 %) vastaajista on sitä mieltä, että oikeus palveluun ei toteutunut täysimääräisesti lainkaan. Yhteensä 14 prosenttia (n=79) kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista haki oikaisua saamaansa päätökseen. Näin ollen seitsemän prosenttia (n=42) kaikista kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista on sitä mieltä, etteivät heidän oikeutensa palveluun toteutuneet, mutta he eivät tästä huolimatta hakeneet oikaisua saamaansa päätökseen.

Kyselyssä ei kartoitettu syitä, miksi vastaajat jättivät hakematta oikaisua saamaansa päätökseen, vaikka eivät olleet tyytyväisiä hyvinvointialueen, kunnan tai Kelan tekemään palvelupäätökseen. Taustalla vaikuttavat tekijät voivat juontaa juurensa esimerkiksi access to justice -liikkeessä tunnistetuista taloudellisista, tiedonsantiin liittyvistä tai proseduraalisista esteistä. Vaihtoehtoisesti kyseessä voi olla luottamukseen liittyvät tekijät. Vastaajat eivät ehkä luota siihen, että valittamisesta on mitään hyötyä.³⁵

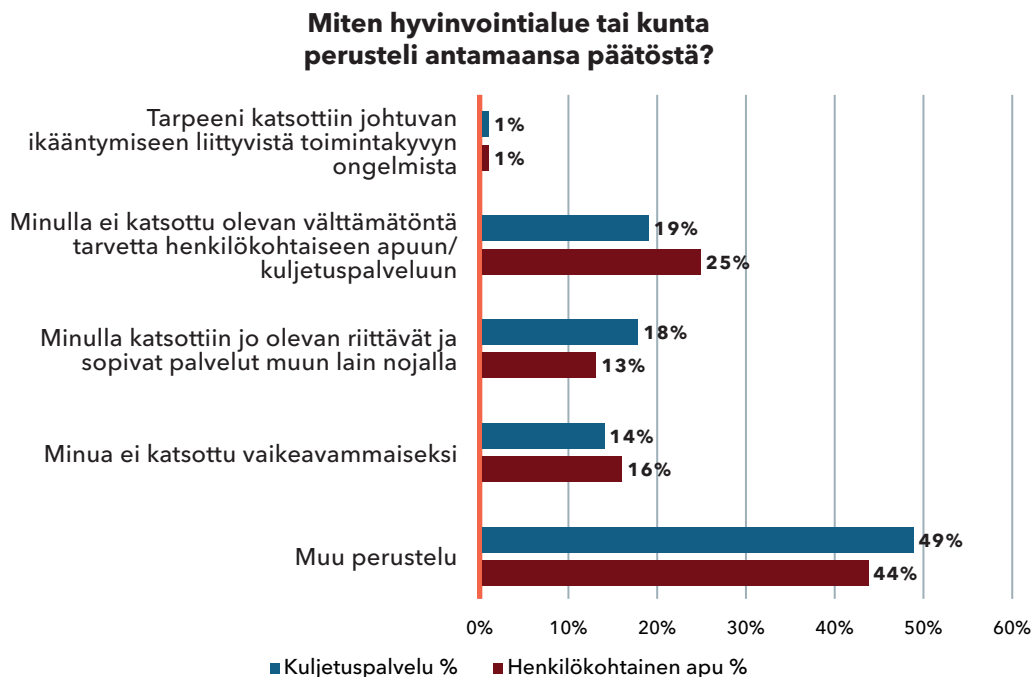
3.5. Palvelupäätöksen perustelut ja niiden ymmärrettävyys

Vastaajilta kysyttiin, miten hyvinvointialue tai kunta perusteli antamaansa kielteistä palvelupäätöstä. Kysymys osoitettiin vain vastaajille, jotka olivat hakeneet joko henkilökohtaista apua tai kuljetuspalvelua.

Valmiita vastausvaihtoehtoja oli neljä. Lisäksi vastaajan oli myös mahdollista valita ”muu”-vaihtoehto ja tarkoittaa vastaustaan avokentässä. Molempien vammaispalvelulain nojalla myönnettävien palvelujen kohdalla yleisin käytetty perustelu on, ettei vastaajalla katsottu olevan välttämätöntä tarvetta palveluun. Henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista 25 (n=36) prosenttia ja kuljetuspalveluita hakeneista vastaajista 19 prosenttia (n=33) kertoo saaneensa tämän perustelun kielteiseen palvelupäätökseensä. Henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista 13 prosenttia (n=30) ja kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista 18 prosenttia (n=30) kertoo kielteisen päätöksen perusteluna olleen se, että heillä katsottiin olevan jo riittävät ja sopivat palvelut muun lain nojalla. Lisäksi 16 prosenttia (n=23) henkilökohtaista apua hakeneista ja 14 prosenttia (n=23) kuljetuspalvelua hakeneista vastaajista kertoo, että kielteinen päätös perusteltiin sillä, ettei heitä katsottu vaikeavammaiseksi. Vain yksittäisissä tapauksissa vastaajat kertovat kunnan tai hyvinvointialueen perustelleen kielteistä palvelupäätöstä sillä, että vastaajien tarpeen katsotaan johtuvan ikääntymiseen liittyvistä toimintakyvyn ongelmista.

Suurin osa molempien palveluiden hakijoista kuitenkin valitsi avovastausvaihtoehdon. Yhteensä 44 prosenttia kummankin palvelun hakijoista menetteli tällä tavalla. Avovastauksissa nousi toistuvasti esiin esimerkiksi henkilökohtaisen avun osalta perheenjäsenen rooli. Tuntimäärä ei vastannut hakijan mukaan tarpeita, sillä perheen (puoliso tai aikuiset lapset) velvollisuutena nähtiin auttaa arjessa enemmän. Lisäksi viranomaisen perustelut ja vastaajan kokemus palveluntarpeesta nähtiin ristiriitai-

35 Ks. H. Katsui et al. (2023), *Epävarmuutta ja vaihtelevaa osallisuutta – Selvitys ihmisoikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa*, luettavissa: <https://tuhat.helsinki.fi/ws/portalfiles/portal/283164457/loppuraportti.pdf> (30.5.2025).



Kuvio 1. Hyvinvointialueiden tai kuntien perustelut kielteisissä kuljetuspalvelu- ja vammais-palvelupäätöksissä (%).

sena. Esimerkiksi tuntimäärät eivät vastanneet hakijan tarvetta tai käsitys välttämättömästä avun tarpeesta erosi hakijan näkemyksestä. Vastaajat kertovat myös kokevansa, ettei päätöstä perusteltu heille riittävästi tai ollenkaan.

Lain mukaan asiakkaalle on aina perusteltava hänelle laaditut viranomaispäätökset ja päätösten tulee olla selkeästi laadittuja ja perusteltuja. Tästä syystä kysyimme päätökseensä tyytymättömiltä vastaajilta jatkokysymyksenä, ymmärsikö tämä palvelupäätöksen perustelut. Tällä halusimme selvittää, missä määrin tyytymättömyyden takana on yhtäaikaaisesti ymmärryksen puutetta. Tulkitsemme ”ymmärryksen” tässä yhteydessä laajasti. Se voi tarkoittaa yhtä lailla sitä, että perustelut ovat olleet liian haasta-

via esimerkiksi kielellisesti tai sitä, että vastaaja ei ole perusteluista samaa mieltä päätöksentekijän kanssa. Kyselyssä selvitettiin myös oikeasuvaatimuksen ja muutoksenhaun päätösten perusteluja ja sitä, ymmärsikö vastaaja näiden perustelut.

Suurin osa saamaansa päätökseen tyytymättömistä vastaajista ei ymmärtänyt ensimmäisen päätöksen eli kunnan, hyvinvointialueen tai Kelan tekemän päätöksen perusteluja. Henkilökohtaisen avun päätökseen tyytymättömistä vastaajista yhteensä vain 29 prosenttia (n=41) kokee ymmärtäneensä kunnan tai hyvinvointialueen tekemän päätöksen perustelut. Ymmärrys lisääntyy päätöksen perusteluista kohtaan oikeasuvaatimuksen jälkeen. Yhteensä 47 pro-

senttia (n=14) kertoo ymmärtäneensä kielteisen oikaisuvaatimuksen perustelut. Muutoksenhaun jälkeen kielteisen päätöksen perustelut kertoo ymmärtäneensä jälleen enää vain 21 prosenttia (n=8) vastaajista.

Kuljetuspalvelupäätökseen tyytymättömistä vastaajista yhteensä vain 26 prosenttia (n=45) kokee ymmärtäneensä kunnan tai hyvinvointialueen tekemän päätöksen perustelut. Oikaisuvaatimuksen jälkeen ymmärrys perusteluista ei juurikaan lisääntynyt. Oikaisuvaatimuksen jälkeen edelleen vain 28 prosenttia (n=21) vastaajista kokee ymmärtäneensä päätöksen perustelut. Muutoksenhaun jälkeen kielteisen

päätöksen perustelut kertoo ymmärtäneensä jo 40 prosenttia (n=8) vastaajista.

Vähiten päätöksen perusteluista ymmärsivät tulkkauspalvelua hakeneet vastaajat. Tulkkauspalvelupäätökseen tyytymättömistä vastaajista vain 13 prosenttia (n=2) kokee ymmärtäneensä päätöksen perustelut. Tulkkauspalveluissa sen sijaan ymmärrys lisääntyi oikaisuvaatimuksen myötä ja 29 prosenttia (n=2) vastaajista ymmärsivät päätöksen perustelut oikaisuvaatimuksen jälkeen. Muutoksenhaun jälkeen kolmannes vastaajista, 33 prosenttia (n=1), ymmärsi päätöksen perustelut.

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	29 %	71 %
Kuljetuspalvelu	26 %	74 %
Kelan tulkkauspalvelu	13 %	87 %

Taulukko 12. Vastaajien näkemykset siitä, ymmärsivätkö he kunnan, hyvinvointialueen tai Kelan tekemän päätöksen perustelut, jaottelu palveluittain (%).

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	47 %	53 %
Kuljetuspalvelu	28 %	72 %
Kelan tulkkauspalvelu	29 %	71 %

Taulukko 13. Vastaajien näkemykset siitä, ymmärsivätkö he päätöksen perustelut oikaisuvaatimuksen jälkeen, jaottelu palveluittain (%).

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	21 %	79 %
Kuljetuspalvelu	40 %	60 %
Kelan tulkkauspalvelu	33 %	66 %

Taulukko 14. Vastaajien näkemykset siitä, ymmärsivätkö he päätöksen perustelut muutoksenhaun jälkeen, jaottelu palveluittain (%).

3.6. Oikeussuojakeinoihin turvautuminen

Tulosten perusteella noin puolet vastaajista ei hae oikaisua saamaansa palvelupäätökseen, vaikka ovat sitä mieltä, että päätös ei ole sellainen, johon he katsovat olevansa oikeutettuja. Niistä vastaajista, jotka eivät olleet tyytyväisiä saamaansa henkilökohtaisen avun päätökseen, yhteensä 46 prosenttia (n=46), haki oikaisua saamaansa päätökseen. Vastaava osuus kuljetuspalveluissa on 47 prosenttia (n=79). Tulkkauspalvelua hakeneista vastaajista yhteensä 56 prosenttia (n=9) kertoo hakeneensa oikaisua Kelan tekemään tulkkauspalvelupäätökseen.

Tulosten mukaan vastaajat vanhimmassa ikäluokassa (yli 75-vuotiaat) ovat hakeneet aktiivisimmin oikaisua saamaansa kielteiseen henkilökohtaisen avun päätökseen. Heistä yhteensä 69 prosenttia (n=9) on hakenut oikaisua saamaansa palvelupäätökseen. Myös 45-54-vuotiaiden ikäluokan vastaajat turvautuvat kohtalaisen hyvin oikaisuvaatimuksen tekemiseen. Heistä 60 prosenttia (n=15) on hakenut oikaisua saamaansa päätökseen. Vähiten oikaisupyyntöön ovat turvautuneet 65-74-vuotiaat. Heistä vain 32 prosenttia (n=6) on tehnyt saamastaan päätöksestä oikaisuvaatimuksen. Yhteensä 37 prosenttia (n=15) 55-64-vuotiaista ja 52 prosenttia (n=13) 35-44-vuotiaista vastaajista kertoo hakeneensa oikaisua saamaansa kielteiseen palvelupäätökseen. Kahdesta nuorimmista ikäluokasta kummastakin 40 prosenttia on hakenut oikaisua henkilökohtaisen avun päätökseen.

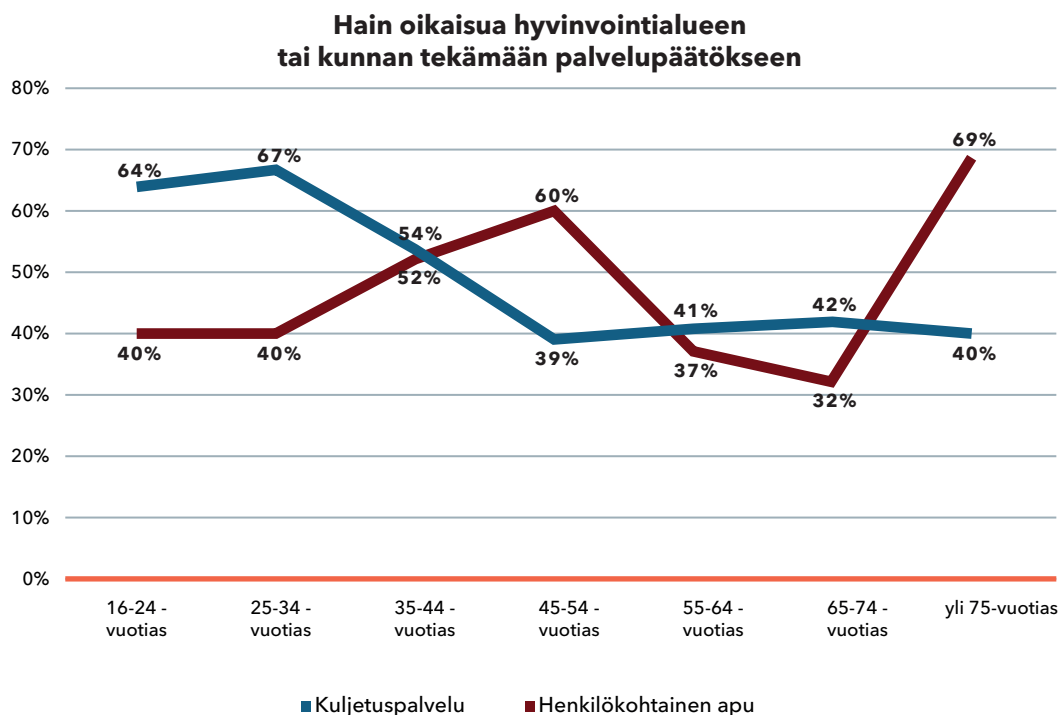
Kuljetuspalveluiden osalta nuorempien ikäluokkien vastaajat ovat turvautuneet oikaisuvaatimuksiin aktiivisemmin kuin vanhempien ikäluokkien vastaajat. Tulosten mukaan 64 prosenttia (n=9) 16-24-vuotiaista ja 67 prosenttia (n=10) 25-34-vuotiaista on tehnyt oikaisuvaatimuksen saamastaan kuljetuspalvelupäätöksestä. Ikäluokasta 35-44-vuotiaat yhteensä 54 prosenttia (n=13) kertoo turvautuneensa oikaisuvaatimukseen. Yli 45-vuotiaista vastaajista keskimäärin noin 40 prosenttia on hakenut oikaisua saamaansa kuljetuspalvelupäätökseen.

Tulosten mukaan sukupuolten välillä ei ole merkittäviä eroja siinä, kuinka aktiivisesti vastaajat hakevat oikaisua saamaansa palvelupäätökseen. Miehet ovat kuitenkin hieman naisia aktiivisempia tässä asiassa. Henkilökohtaisen avun kohdalla oikaisuvaatimukseen turvautuneista vastaajista 52 prosenttia (n=22) on miehiä. Vastaava osuus kuljetuspalveluissa on 53 prosenttia (n=24).

Hyvinvointialueittain tehtävä tarkempi tarkastelu ei ole kovin mielekäästä, koska vastaajat jakautuvat 23 eri alueelle ja näin ollen suurimmalle osalla alueista jää hyvin pieni määrä yksittäisiä vastaajia. Muutaman huomion teemasta voi kuitenkin nostaa esiin. Aktiivisimmin muutosta henkilökohtaisen avun päätökseen haettiin Satakunnassa. Satakuntalaisista vastaajista yhteensä 88 prosenttia (n=7) kertoo hakeneensa oikaisua saamaansa henkilökohtaisen avun päätökseen. Pohjois-Karjalassa vastaava osuus on 67 prosenttia (n=4). Lapin (n=3) ja Päijät-Hämeen (n=3) hyvinvointialueilla molem-

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	46 %	54 %
Kuljetuspalvelu	47 %	53 %
Tulkkauspalvelu	56 %	44 %

Taulukko 15. Oikaisua saamaansa palvelupäätökseen hakeneet vastaajat jaoteltuna palveluittain (%).



Kuvio 2. Oikaisua hyvinvointialueen tai kunnan tekemään palvelupäätökseen hakeneet vastaajat jaoteltuna ikäluokittain (%).

missä 60 prosenttia kertoo hakeneensa oikaisua saamaansa henkilökohtaisen avun päätökseen.

Kuljetuspalveluissa suhteessa eniten oikaisuvaatimuksia tekivät Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella asuvat vastaajat. Molemmilla paikkakunnilla vastaajat tekivät oikaisuvaatimuksen saamaansa kuljetuspalvelupäätökseen. Etelä-Pohjanmaalla 83 prosenttia (n=6) ja Satakunnassa 75 prosenttia (n=4) kertoo hakeneensa oikaisua kuljetuspalvelupäätökseen. Määrällisesti eniten oikaisuvaatimuksia tekivät Varsinais-Suomessa ja Länsi-Uudellamaalla asuneet vastaajat. Ensin mainitussa 13 vastaajaa (59 %) ja jälkimmäisessä 12 vastaajaa (63 %) kertoo hakeneensa oikaisua saamaansa kuljetuspalvelupäätökseensä.

Vammatyyppittäin ei ollut merkittävää eroa siinä, kuinka aktiivisesti vastaajat hake-

va oikaisua. Myöskään vastaajan äidinkieli ei tuottanut merkittäviä eroja. Kelan tekemään tulkkauspalvelupäätökseen tyytymättömistä vain 16 vastaajaa haki oikaisua. Kyseisen vastaajamäärän tarkastelu eri taustamuuttujien ei ole mielekästä.

Vastaajilta kysyttiin, kerrottiinko heille mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen. Lisäksi heitä pyydettiin tarkentamaan, kuka kertoi heille tästä mahdollisuudesta. Kysymyksen tarkoituksena on selvittää, kuinka hyvin vastaajat kokevat saaneensa viranomaiselta tietoa mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen. Tulosten mukaan vastaajista vain harva kokee saaneensa tiedon mahdollisuudesta saada oikeusapua haetusta palvelusta riippumatta. Yhteensä 11 prosenttia (n=16) henkilökohtaisen avun pää-

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	11 %	89 %
Kuljetuspalvelu	20 %	80 %
Kelan tulkkauspalvelu	6 %	94 %

Taulukko 16. ”Kun sait kielteisen tai mielestäsi virheellisen päätöksen, kerrottiinko sinulle mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen?”, vastaukset jaoteltuna palveluittain (%).

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	31 %	69 %
Kuljetuspalvelu	18 %	82 %
Kelan tulkkauspalvelu	63 %	37 %

Taulukko 17. ”Muuttuiko päätös oikaisuvaatimuksesi seurauksena?”, vastaukset jaoteltuna palveluittain (%).

tökseensä tyytymättömistä vastaajista kertoo tulleen saaneensa tiedon mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen. Vastaava osuus kuljetuspalvelua hakeneilla vastaajilla on 20 prosenttia (n=34). Kelan tulkkauspalvelua hakeneista vastaajista vain yksi kertoo saaneensa tiedon mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen. Näiden lukujen valossa on perusteltua todeta, että viranomaisten tulisi miettiä, miten parantaa tiedottamista tässä asiassa.

Vastaajat tarkensivat avovastauksessa, kuka heille kertoi mahdollisuudesta saada oikeusapua. Avovastauksissa todettiin pääasiassa, että mahdollisuus saada oikeusapua kerrottiin kirjallisesti päätöksessä tai sen liitteissä, kuten päätöksen mukana tullessa valitusohjeessa. Muutamassa avovastauksessa mainittiin myös vammaisjärjestön työntekijän tai vammaispuolustajan kertoneen mahdollisuudesta saada oikeusapua. Kyselyssä ei kartoitettu sitä, kuinka suuri osa vastaajista lopulta turvautui oikeusapuun tai olisivatko he edes kokeneet tarpeelliseksi tai toivoneet sen mahdollisuutta.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että vaihteleva osuus vastaajien saamista palvelupäätöksistä muuttui oikaisuvaatimuksen myötä. Prosenttiosuuden osalta suurin muutos tapahtui Kelan tulkkauspalvelupäätöksissä. Niissä yhteensä 63 prosenttia vastaajista (n=5) ilmoittaa päätöksen muuttuneen oikaisuvaatimuksen seurauksena. Henkilökohtaisen avun päätöksistä vastaajien mukaan muuttui oikaisuvaatimuksen seurauksena 31 prosenttia (n=20) ja kuljetuspalvelupäätöksistä 18 prosenttia (n=14).

Suuri osa vastaajista, joiden päätös muuttui oikaisuvaatimuksen seurauksena, kertoo kokevansa, että oikaisuvaatimuksen jälkeen päätös oli sellainen, johon hän on omasta mielestään oikeutettu. Vastaajat siis kokevat oikeutensa kyseiseen palveluun toteutuneen sen jälkeen, kun he olivat turvautuneet oikeussuojakeinoon käyttöön. Henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista 31 prosentilla päätös muuttui oikaisuvaatimuksen seurauksena (n=20). Heistä 67 prosenttia (n=14) on sitä mieltä, että saivat oikaisuvaatimuksen jälkeen sellaisen päätöksen, johon he ovat omasta mielestään oikeutettuja.

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	67 %	33 %
Kuljetuspalvelu	71 %	29 %
Kelan tulkkauspalvelu	60 %	40 %

Taulukko 18. "Saitko oikaisuvaatimuksen seurauksena sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?", vastaukset jaoteltu palveluittain (%).

	Kyllä %	Ei %
Henkilökohtainen apu	39 %	61 %
Kuljetuspalvelu	32 %	68 %
Kelan tulkkauspalvelu	50 %	50 %

Taulukko 19. Muutosta tuomioistuimesta hakeneet vastaajat jaoteltuna palveluittain (%).

Vastaava osuus kuljetuspalveluiden osalta on 71 prosenttia (n=71). Tulosten mukaan kuitenkin edelleen henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista 33 prosenttia (n=7) kokee, ettei heidän oikeutensa palveluun toteutunut täysimääräisesti oikaisuvaatimuksen jälkeenkään. Kuljetuspalveluita hakeneiden osalta vastaava osuus on 29 prosenttia (n=4). Tulkkauspalvelupäätökseen oikaisua hakeneista vastaajista 60 prosenttia (n=3) kokee saaneensa oikaisuvaatimuksen seurauksena sellaisen päätöksen, johon kokee olleensa oikeutettu.

Palvelupäätökseensä oikaisuvaatimuksen jälkeen tyytymättömiltä vastaajilta tiedusteltiin seuraavaksi, hakivatko he siihen muutosta tuomioistuimesta. Yhteensä 39 prosenttia (n=10) henkilökohtaista apua hakeneista vastaajista kertoo hakeneensa oikaisuvaatimuksen jälkeen muutosta vielä tuomioistuimesta. Vastaava osuus kuljetuspalvelun osalta on 32 prosenttia (n=24) ja tulkkauspalvelun osalta 50 prosenttia (n=4). Yhteenlaskettuna yhteensä 35 prosenttia (n=38) vastaajista haki saamaansa päätökseen vielä oikaisuvaatimuksen jälkeen muutosta tuomioistuimesta.

Yhteensä 53 prosenttia (n=32) vastaajista, jotka hakivat tuomioistuimesta muutosta saamaansa päätökseen, kertoo päätöksen muutuneen muutoksenhaun tuloksena. Suurin osa heistä (94 %) on sitä mieltä, että sai muutoksenhaun tuloksena sen sisältöisen päätöksen, johon kokee olevansa oikeutettu.

Yhteenvetona voidaan todeta, että 23 prosenttia (n=44) kaikista niistä vastaajista, jotka turvautuivat oikeussuojakeinoihin (n=190), sai lopulta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun seurauksena sellaisen päätöksen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja.

4 Pohdintaa ja johtopäätöksiä

4.1. Yleiskuva selvityksen tuloksista

Selvityksen tulosten perusteella voidaan todeta, että henkilökohtaista apua, kuljetuspalvelua tai vammaisten tulkkauspalvelua hakeneet vastaajat ovat pääosin tyytyväisiä viranhaltioiden heille tekemiin palvelupäätöksiin. Kaikista vastaajista (n=687)³⁶ yhteensä 68 prosenttia kertoo olleensa tyytyväinen kunnan, hyvinvointialueen tai Kelan työntekijältä saamaansa palvelupäätökseen. Tämän lisäksi vastaajat ovat pääasiassa tyytyväisiä siihen, miten vammais- palvelut tai Kela kuuli heitä ja selvitti heidän näkemyksiänsä palvelutarpeesta. Yhteensä 84 prosenttia (n=763) kaikista vastaajista kertoo saaneensa ilmaistua omat tarpeensa riittävällä tavalla työntekijälle, ja 82 prosenttia (n=744) on sitä mieltä, että sai käyttää heille luontevaa kommunikointitapaa palvelutarvetta arvioitaessa. Näiden tulosten perusteella voidaan todeta, että vastaajat ovat pääosin tyytyväisiä saamiinsa palvelupäätöksiin ja viranomaiset hoitavat kuulemiseen liittyvät velvollisuutensa hyvin ja asianmukaisesti.

36 Yksi vastaaja on voinut vastata esim. sekä henkilökohtaista apua ja kuljetuspalvelua koskevaan osioon (kts. kpl 3.1.).

"Omalla kohdalla on lakisääteiset palvelut ja oikeudet toimineet hyvin."

"Saan edellä kysyttyjä asioita, mutta ne on myönnetty yli 6 vuotta sitten ja hommat toimivat hyvin."

Selvityksen perusteella voidaan todeta, että viranomaisten on syytä kiinnittää nykyistä enemmän huomiota päätöksen perusteluihin erityisesti niissä tilanteissa, joissa palvelupäätöksen sisältö ei vastaa sitä, mitä asiakas on hakenut tai mitä hän on palvelutarpeenarvioinnissa todennut tarvitsevansa. Hallintolain mukaan päätöksessä on selkeästi ilmaistava päätöksen perustelut sekä yksilöity tieto siitä, mihin asianosainen on oikeutettu tai velvoitettu.³⁷ Tulosten mukaan saamaansa palvelupäätökseen tyytymättömät vastaajat ymmärtävät heikosti viranomaisen perustelut päätökselle. Kaikista saamaansa palvelupäätökseen tyytymättömistä vastaajista yhteensä vain 23 prosenttia (n=88) kertoo ymmärtäneensä saamansa palvelupäätöksen perustelun. Vastaava luku oikaisuvaatimuksen perustelujen osalta on 35 prosenttia (n=37) ja muutoksenhaun perustelujen osalta 31 prosenttia (n=17).

37 Hallintolaki 44 §.

Tulosten perusteella on ilmeistä, että vain pieni osa henkilökohtaista apua, kuljetuspalvelua tai Kelan tulkkauspalvelua hakevista vammaisista henkilöistä turvautuu oikeussuojakeinoihin omien oikeuksiensa puolustamiseksi. Pieni osa kyselyn vastaajista turvautui oikeussuojakeinoihin saadakseen sellaisen palvelupäätöksen, johon kokee olevansa oikeutettu. Yhteensä tähän kyselyyn vastanneista (n=687) 22 prosenttia (n=152) teki oikaisuvaatimuksen saamastaan päätöksestä ja 6 prosenttia (n=38) vastaajista haki muutosta tuomioistuimesta saamaansa päätökseen. Yhteensä 23 prosenttia (n=44) kaikista oikeussuojakeinoihin turvautuneista vastaajista (n=190) sai lopulta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun seurauksena sellaisen päätöksen, johon kokivat olevansa oikeutettuja.

"Ehkä auttaisi, jos CRPD ymmärrettäisiin velvoittavana lainsäädäntönä ja vammaisten oikeudet ihmisoikeuksina eikä ainoastaan sosiaalipalvelun kuluerinä."

Vertailukelpoisen aineiston puuttuessa vertaamme lukua Invalidiliiton osallisuusbarometrin tuloksiin.³⁸ Osallisuusbarometri (n=1136) kartoitti tätä selvitystä laajemmin oikeussuojakeinojen käyttöä (mukana muun muassa kantelu ja muistutus), joten lukuja vertaillaan siltä osin, kun osallisuusbarometrin vastaaja kertoo tehneensä oikaisuvaatimuksen tai valittaneensa päätöksestä hallinto-oikeuteen.

Osallisuusbarometriin vastanneista 269 henkilöä oli käyttänyt kahden viime vuoden aikana varsinaisia tai ylimääräisiä muutoksenhakeinoja palveluita saadakseen. Tämä vastaa noin 24 prosentin osuutta osallisuusbarometrin

vastaajista. Näistä 269 henkilöstä 41 prosenttia (noin 110 vastaajaa) oli tehnyt oikaisuvaatimuksen sosiaalihuollon päätöksestä ja 20 prosenttia (noin 54 vastaajaa) oli tehnyt valituksen hallinto-oikeuteen. Oikaisuvaatimukseen oli siis koko osallisuusbarometrin aineistosta turvautunut noin 10 prosenttia kaikista vastaajista ja hallinto-oikeuteen asti oli valittanut noin 5 prosenttia. Vastaavat luvut tässä selvityksessä ovat 22 prosenttia (n=152) ja 6 prosenttia (n=38).

Näin ollen verrattuna tähän selvitykseen osallisuusbarometrin tulokset poikkeavat oikaisuvaatimusten osalta, mutta ovat hallinto-oikeuden muutoksenhakumenettelyn osalta samansuuntaiset.

Tuloksissa huomio kiinnittyy siihen varsin suureen joukkoon vastaajia, jotka kertovat, etteivät olleet tyytyväisiä saamaansa palvelupäätökseen, mutta eivät kuitenkaan lähteneet hakemaan muutosta saamaansa päätökseen. Yhteensä 26 prosenttia (n=328) kaikista vastaajista kertoo, etteivät mielestään saaneet sen sisältöistä päätöstä, johon olisivat olleet oikeutettuja. Heistä vain 46 prosenttia (n=152) päätyi tekemään oikaisuvaatimuksen saamastaan palvelupäätöksestä. Tämä osaltaan vahvistaa sitä käsitystä, ettei vähäisestä valitusaktiivisuudesta ja turvautumisesta oikeussuojakeinoihin voi tehdä sellaista johtopäätöstä, että vastaajat kokisivat kielteisen henkilökohtaisen avun päätöksen, kuljetuspalvelu- tai tulkkauspalvelupäätöksen olevan kohdallaan oikeudenmukainen.

Kyselyssä ei tiedusteltu saamaansa palvelupäätökseen tyytymättömiltä vastaajilta syitä heidän päätökseensä olla valittamatta. Avovastauksissa vastaajat toivat esiin, että he pitävät valitusprosessia raskaana ja aikaa vievänä ja kokevat lisäksi, ettei siihen ole tarjolla riittävästi tukea ja konkreettista apua. On siis mahdollista, että osa vastaajista ei turvautunut oikeussuojakeinoihin juuri näistä syistä. Samalla on tärkeä pitää mielessä, että vammaiset henkilöt eivät ole yhtenäinen joukko, vaan vammaispalveluita saaviin henkilöihin kuuluu esimerkiksi toimintakyvyltään ja voimavaroiltaan hyvin monenlaisia ihmisiä erilaisin tuen tarpein. Osalla vastaajista

38 A. Hoppu (2024), "Tämä järjestelmä tuntuu yksin sairaana aivan mahdottomalta". Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus hallintolainkäytössä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/157228>. (Viitattu 21.4.2025).

saattaa olla esimerkiksi sellaisia kognitiivisia haasteita, jotka aiheuttavat erityistä tuen tarvetta esimerkiksi tiedon käsittelemisessä, tiedon ymmärtämisessä ja toisaalta omien tuen tarpeiden esiin tuomisessa.

Suomessa on puutetta ajankohtaisesta tutkimustiedosta siitä, miksi ihmiset eivät turvaudu oikeussuojakeinoihin, mikäli eivät ole tyytyväisiä päätöksen sisältöön tai kokevat, ettei heidän oikeutensa toteudu täysimääräisesti. Erilaisissa uhritutkimuksissa ja -selvityksissä on kuitenkin selvitetty syitä sille, miksi ihmiset valittavat tai ilmoittavat koettua häirintää tai vihapuhetta niin vähän. Vuonna 2022 julkaistun selvityksen mukaan 30 prosenttia oli ilmoittanut kokemastaan vihapuheesta tai häirinnästä jollekin taholle, ja vastaajista vain 35 prosenttia koki saaneensa tarpeeksi tukea asiasta ilmoittamiseen. Vastajat mainitsivat ilmoittamatta jättämisen syinä muun muassa sen, etteivät he uskoneet, että asialle tehtäisiin mitään tai sille edes voitaisiin tehdä mitään.³⁹

Vuonna 2021 julkaistu Perusoikeusbarometri selvitti vastaavasti, miksi ihmiset eivät ole ilmoittaneet tai tehneet valitusta julkisella paikalla tapahtuneesta syrjinnästä. Vammaisista ja toimintarajoitteisista vastaajista noin 40 prosenttia vastasi, etteivät he ilmoittaneet kokemastaan syrjinnästä, koska he ajattelivat, ettei ilmoittaminen johtaisi mihinkään. Yhteensä 25 prosenttia heistä kertoo, että jätti ilmoituksen tekemättä, koska ilmoittaminen oli liian hankalaa tai vaivalloista.⁴⁰

Edellä viitatuissa uhritutkimuksissa esiin noussut luottamuspulla näkyy myös tämän selvityksen avovastauksissa, sillä usea vastaaja tuo esiin omaa heikkoutta uskoaan siihen, että oikeussuojakeinoihin turvautuminen tuottaisi lopulta heille oikeudenmukaisemman päätöksen. Luottamuspulla yhdessä sen kanssa, että vastaajat mieltävät valittamisen hankalaksi ja ovat sitä mieltä, ettei siihen ole saatavilla riittävästi tukea ja neuvontaa, ovat avovastausten perusteella keskeisimmät syyt valittamatta jättämiselle.

"Tuntuu, että päätöksenteko on peli, missä keskitytään säästämään, vaikka pitäisi keskittyä siihen, että vaikeavammainen henkilö saisi tarvittavat palvelut. Oikaisuvaatimukset ja muistutukset ovat tehoton väline, jonka on oltava olemassa, mutta millä ei ole käytännön merkitystä."

"Päätöksiä tehdään luottaen siihen, ettei niistä valiteta. Olisi hienoa, jos päätöksiä tekevät tahot olisivat tietoisia, mitä seurauksia heidän päätöksillään oikeasti on. Lisäksi olisi hyvä, jos valitusprosesseja ja niiden lopputuloksia seurattaisiin esim. hyvinvointialueittain ja mikäli havaitaan, että merkittävä prosenttiosuus päätöksistä muuttuu esim. oikeuden jälkeen, päätöksiä tekevän tahon toiminta tarkistettaisiin ja siihen puututtaisiin"

39 Owal Group Oy; Jauhola L., Siltala J. & Nieminen K. (2022) "Että puututtaisiin konkreettisesti." Seurantaselvitys vihapuheesta ja häirinnästä ja niiden vaikutuksesta eri vähemmistöryhmiin. Oikeusministeriön julkaisuja, selvityksiä ja ohjeita 2022: 10. Oikeusministeriö, Helsinki. Luettavissa verkossa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164248/OM_2022_10_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y (viitattu 16.5.2025).

40 Perusoikeusbarometri 2021 Luettavissa verkossa: https://bin.yhdistysavain.fi/1586428/88N06EOiUBpR5R7fpuxy0VoN8m/Perusoikeusbarometri_raportti.pdf (Viitattu 16.5.2025).

Luottamuspullaa ylläpitävät syyt näkyvät myös tämän selvityksen tuloksissa. Tulosten mukaan oikeussuojakeinoihin turvautuminen tuo harvoin toivotun tuloksen. Päätöksen sisältö pysyy useammin samana kuin muuttuu sellaiseksi, että vastaajan mielestä hänen oikeutensa palveluun toteutuu. Yhteensä 23 prosenttia (n=44) kaikista niistä vastaajista, jotka turvautuivat oikeussuojakeinoihin (n=190), sai lopulta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun seu-

rauksena sellaisen päätöksen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja. Toisaalta silloin kun päätös muuttuu, vastaajat ovat useimmiten tyytyväisiä muutokseen. Tästä osoituksena se, että 66 prosenttia vastaajista, joiden päätös muuttui oikeussuojakeinoin turvautumisen seurauksena, kertoo saaneensa sellaisen päätöksen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja.

Tuloksissa kiinnittyy huomio myös siihen vastaajajoukkoon, jotka kertovat, etteivät saaneet ollenkaan sellaista päätöstä, jossa heidän oikeutensa palveluun toteutuisi. Tulosten mukaan vastaajista yhteensä 13 prosenttia (n=169) kertoo kokevansa, että heidän oikeutensa palveluun eivät toteutuneet täysimääräisesti ollenkaan. Tästä joukosta osa on turvautunut oikeussuojakeinoin, mutta oikaisuvaatimuksesta tai muutoksenhausta huolimatta he eivät saaneet sellaista päätöstä, johon he itse olisivat kokeneet olleensa oikeutettuja.

Mikäli henkilön haasteet ovat sellaisia, että vammaispalveluilla ei niihin kyetä vastaamaan, mutta henkilön omasta mielestä palvelutarve on ilmeinen, herää kysymys, mitä kautta – jos ollenkaan – ihmiset saavat tarvitsemansa avun. Ovatko nämä vastaajat ”väliinputoajajoukkoa”, jotka eivät kuuluneet vanhan vammaispalvelulain tarkoittamaan vaikeavammaisten tai kehitysvammaisten joukkoon, ja saavatko nämä henkilöt jatkossa palvelunsa vammaispalvelujen kautta, kun vaikeavammaisuuden tai kehitysiässä ilmenneen kehitysviiveen vaade poistuu. On mahdollista, että vammaispalveluilla ei kyetä vastaamaan palvelutarpeeseen, koska esimerkiksi soveltamiskriteerit ovat niin tiukat. Toisaalta voi olla niin, että uusi vammaispalvelulaki on itsessään niin rajattu soveltamisalaltaan, ettei sen nojalla ole pakko myöntää palveluita, joten päätös ei muutu edes valittamalla. Jäävätkö ”väliinputoajat” jatkossakin palveluita vai ohjautuvatko he avun piiriin esimerkiksi aikuis- sosiaalityön kautta? Tämän ryhmän herättämät kysymykset ovat tärkeitä uuden vammaispalvelulain soveltamisen seurannassa.

Eri taustamuuttajat näyttävät vaikuttavan tuloksiin vain vähän. Esimerkiksi hyvinvointialueiden väliset erot eivät olleet merkittäviä, eivätkä eri vammaryhmään tai ikäluokkaan kuuluminen tuoneet merkittävää muutosta siihen, miten vastaajat kokivat esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin tai missä määrin he turvautuivat oikeussuojakeinoin. Monelle tähän kyselyyn vastanneelle henkilölle palvelupäätöksen on tehnyt hyvinvointialueen sijasta kunta, joten mahdolliset edellisessä kappaleessa todetut pienet erot eri hyvinvointialueiden välillä voivat tosiasiallisesti olla kuntakohtaisia eroja. Poikkeuksena esiin nousevat nuoret ikäluokat, jotka ovat vanhempia ikäluokkia harvemmin tyytyväisiä saamaansa viranhaltijapäätökseen (ks. ss. 30-31). Palvelutarpeen arvioinnissa tulisikin kiinnittää nykyistä paremmin huomiota nuoriin ja heidän oikeuksiensa edistämiseen.

"Palvelujen hakeminen on vaikeutunut hyvinvointialueellamme hälyttävästi viimeisen puolen vuoden aikana. Vammaispalvelujen neuvontaa on keskitetty eikä oman alueen sosiaalityöntekijää enää ole mahdollista tavoittaa suoraan, sähköpostitse tai puhelimitse. Tämän vuoden vaihteessa kuljetuspalvelujen järjestämisessä tapahtui muutos, jonka vuoksi olen yhteydessä tähän keskitettyyn neuvontaan. Puhelimessa ollut toimistosihiteeri ei osannut vastata esittämieni, omasta mielestäni palvelua koskeviin peruskysymyksiin ja pyysi minua ottamaan yhteyttä vammaispalvelujohtajaan."

Tulosten mukaan henkilökohtaista apua hakeneiden vastaajien kokemukset ovat pitkälti samankaltaisia kuin kuljetuspalvelua hakeneiden vastaajien kokemukset. Kelan tulkkauspalvelua hakeneiden vastaukset eroavat monella tavalla edellä mainituista vastaajista. Tämä voi johtua siitä, että henkilökohtaista apua ja kuljetuspalveluita on vuoteen 2022 asti myöntäneet

kunnat ja tämän jälkeen hyvinvointialueet, kun taas tulkkauspalvelua on vuodesta 2010 myöntänyt Kela. Myöntämistahosta riippumatta kuljetuspalvelua ja henkilökohtaista apua ja niiden tarvetta saattaa monella asiakkaalla arvioida sama vastuutyöntekijä. Kelassa asiakkaiden tulkkauspalvelutarvetta ei yleensä arvioi sama vastuutyöntekijä. Kelan palveluprosessi eroaa kuntien ja hyvinvointialueiden palveluprosessista, eikä prosessin liity esimerkiksi sosiaalihuoltolain velvoitetta laatia palvelutarpeen arviointia tai asiakassuunnitelmaa.

4.2. Vastaajien kehittämisideoita ja huolenaiheita

Kyselyn viimeinen kysymys oli avokysymys, jossa vastaajalla oli mahdollisuus tuoda esiin kehittämisideoita ja kertoa vapaamuotoisesti omista kokemuksistaan tai näkemyksistään liittyen vammaisten henkilöiden oikeussuojaan. Avovastauksia kirjattiin yhteensä 373 kappaletta. Kuten selvityksen tuloksissa muutenkin, avovastauksissa nousee esiin monen vastaajan kohdalla, että palvelut ovat toimineet hyvin, eivätkä he tuo esiin muutostarpeita. Käsittelemme tässä kappaleessa avovastauksissa esiin nostettua kritiikkiä, vastaajien huonoja kokemuksia ja kehittämisideoita, koska ne tarjoavat keskustelupohjaa mahdollisille edistämistoimenpiteille.

Monessa avovastauksessa tuodaan esiin lisätarve koko asiakasprosessin aikaiselle tuelle ja neuvonnalle. Viranomaisen velvollisuudesta antaa neuvontaa, vastata asiaan liittyviin kysymyksiin tai toisaalta asiakkaan opastamiseen toimivaltaiseen viranomaiseen, säädetään hallintolain 8 §:ssä.⁴¹ Toisaalta tukea toivotaan erityisesti valitusprosessia varten ja sen käynnistämiseksi ja osa vastaajista toivoo, että tarjolla olisi enemmän tukea jo palveluita haettaessa. Asioinnille toivotaan enemmän vaihtoehtoja ja todetaan, että digitaalinen asiointi ei sovi kaikil-

le. Avovastauksissa todetaan, että vammaispalveluiden työntekijöitä on haastavaa tavoittaa ja yhteydenotto esimerkiksi neuvonnan saamiseksi on vaikeaa erityisesti hyvinvointialueilla. Moni vastaaja kertoo yksityiskohtaisesti, miten tilanne on huonontunut hyvinvointialueuudistuksen jälkeen. Kelan osalta tällaisia haasteita ei tuoda esiin avovastauksissa.

"Järjestäisin enemmän Teams-kokouksia, jossa neuvotaan muiden toimijoiden avulla hakemusten täytössä. Meidän hyvinvointialue ei neuvo eikä vastaa tiedusteluihin asioiden suhteen."

"Vammaispalvelujen palvelukuvausten ja soveltamisohjeiden sekä asiakasohjeiden tulisi olla avoimesti ja helposti hyvinvointialueen verkkosivuilla löydettävissä. Niiden tulisi olla linjassa lakien ja esimerkiksi THL:n ohjeiden kanssa. Lainvastaisista asiakirjoista tulisi olla hyvinvointialueelle seuraamuksia/sanktioita. Tiedotusta tulisi vammaispalvelujen asiakkaille tapahtua monikanavaisesti. Neuvonnan ja sosiaalityöntekijöiden yhteystietojen tulisi olla helposti löydettävissä."

Monet toivovat enemmän neuvoa ja ohjausta juuri niihin tilanteisiin, jossa he ovat tyytymättömiä saamaansa päätökseen. Tarvetta olisi konkreettiselle avulle mahdollisen oikaisuvaatimuksen tekemiseen tai muutoksenhakuun. Vastaajat kertovat, että tämä tehtävä on joissain määrin nyt vammaisjärjestöjen vastuulla, mutta kaikki eivät saa tarvittavaa tukea niistä. Yleisesti vammaisjärjestöt saavat vastauksissa kiitosta siitä, että pitävät jäseniensä puolta ja kertovat vammaisten henkilöiden oikeuksista eri palveluihin. Vastaajat toivat jonkun verran esiin myös huolta vammaisjärjestöjen tulevaisuuden rahoituksesta ja erityisesti siitä, mitä tapahtuu järjestöjen tarjoamalle oikeudelliselle avulle.

⁴¹ Hallintolaki 8 § (434/2003).

Tämä on perusteltu huoli, koska järjestöt eivät enää voi STEA-rahoituksella tarjota oikeudellista apua samaan tapaan kuin aikaisemmin. Osa vastaajista esittää toiveena, että neuvontaa olisi saatavana järjestöjä neutraalimmalta taholta, kuten jonkinlaiselta ”vammaisasiamieheltä”. Osa taas toivoo, että hyvinvointialueiden työntekijät olisivat helpommin ja nopeammin tavoitettavissa, ja neuvoisivat alusta alkaen myös mahdollisten oikaisujen ja vaatimusten tekemisessä.

Hakemusten pitkät käsittelyajat saavat vastaajilta runsaasti kritiikkiä. Pitkät käsittelyajat koetaan haasteeksi palveluita hyvinvointialueelta hakiessa, mutta erityisesti, jos päätöksiin pitää hakea muutosta.

"Valitusprosessi on vaikea, moni ei hahmota sitä, ei tiedä mitä tehdä, ei tiedä voivansa saada apua eikä tiedä esim. oikeuskäsittelyn olevan vammaispalveluasioissa ilmainen."

"Päätöksiä pitäisi noudattaa lakia jo lähtökohtaisesti ja oikaisuvaatimusten käsittelyn tuli olla järjestetty eri tavalla, jotta mahdollinen oikaisu saadaan tehtyä mahdollisimman pian. Vammainen henkilö voi tarvita apua heti ja eikä voi odottaa 9 kuukautta päätöksen oikaisua."

Osa vastaajista kokee prosessin kokonaisuudessaan pitkäksi erityisesti henkilökohtaisen avun saamiseksi, kun sitä mitataan hakemuksen tekemisestä siihen asti, että palvelu konkreettisesti alkaa. Eräissä avovastauksissa vertailaan prosessin kestoa kuljetuspalveluiden ja henkilökohtaisen avun osalta ja nostetaan esiin

ajallinen ero palveluiden toteutumisen välillä. Sosiaalihuoltolain mukaan päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä on annettava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on toimeenpantava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asianvireilletulosta, mutta mikäli asian selvittäminen vaatii pidempää käsittelyaikaa, aika voi myös olla tätä pidempi.

"Kuljetuspalvelujen osalta päätös tuli rivakasti ja niiden käytön pystyi aloittamaan heti. Avustajan osalta puolestaan hakuprosessi oli tosi hidas ja päätöksentekoon meni hyvin kauan aikaa. Hain molempia joulukuun lopulla, kun olin lausunnon lääkäriiltä saanut. Kuljetuspalvelun pääsin aloittamaan jo tammikuussa. Avustaja tuli ensimmäisen kerran elokuussa."

Vastaajat kokevat valittamisessa epäoikeudenmukaiseksi sen, että pitkän muutoksenhakuprosessin aikana ei välttämättä saa tarvitsemaansa palvelua eikä myöskään korvausta virheellisestä päätöksestä. Useassa vastauksessa toivotaan seurauksia tai sanktioita hyvinvointialueille ja korvausta hakijalle, mikäli esimerkiksi muutoksenhakuprosessissa käy ilmi, että hyvinvointialue on ratkaissut asian alun perin väärin. Avovastauksissa nouse esiin epäluottamus hyvinvointialueiden päätöksiä kohtaan, ja jotkut vastaajat jopa kokevat, että ns. virheellisiä päätöksiä on tehty tarkoituksellisesti, jotta palvelu voidaan myöntää liian vähäisenä muutoksenhakuun asti. Vastaajat kokevat, että on kohtuutonta vaatia, että yksittäinen vammainen henkilö taistelee läpi eri oikeusasteiden, jotta oikeudet välttämättömiin palveluihin toteutuisivat.

"Kunnat/ nykyisin hyvinvointialueet kikkailevat tekemällä toistuvasti lainvastaisia päätöksiä, vaikka samasta asiasta on jo ennakkopäätöksiä/aiempia päätöksiä. Tällä kikkailulla tavoitellaan säästöjä vaikeavammaisten kustannuksella. Kaksi vuotta kestävä oikeusprosessit syövät jaksamista ja vaarantavat terveyden. Laittomista päätöksistä pitää maksaa vahingonkorvaus, jotta tämä saadaan loppumaan."

"Meitä ei pitäisi lokeroida yhden ja saman kaavan alle. Olemme hyvin heterogeenisiä tarpeinemme ja kyvykkyyksiltämme. Päätökset pitää tehdä henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Hyvinvointialueilla pitäisi olla työntekijä, jolla on tuntemus ja tietämys omista asiakkaistaan vähän niin kuin omalääkärisysteemin tapaan. Ettei tarvitsisi aina selitellä omaa vammahistoriaansa yhä uudelleen...."

Päätösten myöntämisen kriteereihin vastaajat toivovat avoimuutta ja yhteneväisyyttä. Vastaajat haluaisivat nähdä avoimesti ja julkisesti päätökseen vaikuttavat tekijät ja kriteerit. Osa vastaajista kertoo kokevansa, että päätökset tehdään erilaisissa "työryhmissä", jolloin yksittäinen työntekijä ei käytä harkintaa päätöksen myöntämisessä. Näissä skenaarioissa päätöksen tekee joku muu taho kuin se, joka on tosiasiallisesti arvioinut vammaisen henkilön palvelun tarvetta. Yhteneväisten ja yhdenmukaisten päätösten rinnalla korostettiin kuitenkin sitä, että palveluissa on huomioitava vammaisten henkilöiden erilaisuus. Tähän ristivetoon on törmätty myös muissa selvityksissä. Esimerkiksi osallisuutta vammaissosiaalityössä selvittäneen tutkimuksen mukaan vammaiset henkilöt toivovat toisaalta yhdenmukaista, reilua ja ripeää päätöksentekoa, mutta toisaalta korostavat yksilöllistä ja tilannekohtaista paneutumista ja harkintaa jokaisen vammaisen henkilön yksilökohtaiseen tilanteeseen.⁴²

42 A Heini ym. (2019) Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyössä: asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopisto. Luettavissa verkossa: https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus_vammaissosiaalityossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y (viitattu 21.4.2025).

4.3. Miten tästä eteenpäin?

Vastaava selvitys olisi tärkeää tehdä uudestaan muutaman vuoden päästä, sillä vammaispalvelut ovat juuri nyt suuren murroksen keskellä. Tähän vaikuttavat vammaispalvelulain muutos 1.1.2025 alkaen ja 1.1.2023 voimaan tullut hyvinvointialueuudistus. Hyvinvointialueuudistuksen tuomat uudistukset ja vaikutukset vammaisten henkilöiden arkeen ja palveluprosessiin eivät tule vielä kokonaisuudessaan esiin tässä selvityksessä, koska monen vastaajan palvelut on myönnetty kunnan toimesta.

Olisi tärkeää kyetä seuraamaan, minkälaisia kokemuksia vammaisille henkilöille on kertynyt, kun hyvinvointialueet ovat toimineet esimerkiksi 5–10 vuotta, ja miten ne eroavat tämänhetkestä tilanteesta.

Hyvinvointialueuudistusta suurempi muutos vammaisten henkilöiden arkeen on vammaispalvelulain uudistus. Ennen vammaispalvelulainsäädännön kokonaisuudistusta vaikeavammaisuus oli merkittävä tekijä siinä, millä perustein palveluita myönnettiin. Myös tässä aineistossa vastaajat nostivat esiin, että heille ei myönnetty palvelua, koska vaikeavammaisuuden kriteeri ei heidän kohdallaan täytynyt. Toinen oleellinen kriteeri palveluiden saamiselle oli erityishuolto-ohjelma ja kehitysvammaisille myönnettiin palvelut pitkälti erityishuoltolain nojalla. Viime vuosina julkisuudessa on keskusteltu jatkuvasti hyvinvointialueiden huomattavasta säästöpainneesta, ja säästöjen vaikutuk-

sista vammaisten henkilöiden arkeen on myös uutisoitu.⁴³ Lähivuosina on tärkeää seurata taloudellisten säästöpainneiden vaikutuksia vammaisiin henkilöihin ja heidän käyttämiinsä palveluihin. Lisäksi olisi kiinnostavaa tietää, turvautuvatko vammaiset henkilöt tässä suuressa muutostilanteessa aiempaa enemmän oikeus-suojakeinoin ja onko heillä tulevaisuudessa vaikeuksia ymmärtää palvelupäätöksiä perusteluja, kun lain vammaispalvelulain soveltamisala on muuttunut. Tarpeellista on myös seurata ja arvioida, ovatko uuden vammaispalvelulain mukaiset subjektiiviset oikeudet kirjoitettu liian heikoiksi tai onko soveltamisalasta tehty niin tiukka, että muutoksenhaku ei auta saamaan sellaisia päätöksiä, joihin asiakkaat kokevat olevansa oikeutettuja.

Tämän selvityksen tuloksia ja teemoja on tarpeellista ylläpitää laajemmissa keskusteluissa vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumisesta lähivuosina. Tulokset osoittavat myös tarvetta tietyille kehittämistoimenpiteille, joita vammaiskentän toimijoiden olisi hyvä viestiä eteenpäin osana omaa vaikuttamistyötään.

43 Esim. <https://yle.fi/a/74-20151052> (viitattu 30.4.2025).

Yhteenveto selvityksen tuloksista ja niihin liittyviä suosituksia:

- Tulosten mukaan iso osa vastaajista kokee palvelutarpeen arvioinnin riittävänä ja mahdollisuutensa tulla kuulluksi hyvänä.
- Suurin osa vastaajista kokee saaneensa riittävällä tavalla ilmaista omat tarpeensa palvelutarpeenarvioinnissa.
- Vain harva vastaaja kertoo tulleen informoiduksi mahdollisuudesta ottaa tukihenkilö mukaansa palvelutarpeen arviointiin. **Vammaispalveluiden on tiedotettava tukihenkilön mukana olemisen mahdollisuudesta paremmin vastaisuudessa.**
- Tulosten mukaan vastaajat ovat pääasiassa tyytyväisiä saamaansa hyvinvointialueen, kunnan tai Kelan tekemään palvelupäätökseen.
- Tulosten mukaan sillä, kokeeko vastaaja saaneensa riittävällä tavalla ilmaista omat palvelutarpeensa, on yhteys siihen, onko hän tyytyväinen saamaansa henkilökohtaisen avun tai kuljetuspalvelun palvelupäätökseensä. **Näin ollen vammaispalvelut pystyvät pienentämään asiakastyytymättömyyttä asiakkaan perusteellisemmalla kuulemisella. Tähän on jatkossa kiinnitettävä enemmän huomiota.**
- Vain pieni osa saamaansa palvelupäätökseen tyytymättömistä vastaajista kokee ymmärtäneensä päätöksen perustelut. **Vammaispalveluiden on ryhdyttävä toimenpiteisiin tämän asiantilan korjaamiseksi. Päätösten perusteluiden on oltava sellaisia, että ne ovat ymmärrettäviä kaikille asiakkaille.**
- Tulosten perusteella noin puolet vastaajista ei hae oikaisua saamaansa palvelupäätökseen, vaikka ovat sitä mieltä, että päätös ei ole sellainen, johon he katsovat olevansa oikeutettuja. Lisäksi vastaajista vain harva kokee saaneensa tiedon mahdollisuudesta saada oikeusapua. **Viranomaisten on viestittävä nykyistä selkeämmin mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen ja erityisesti järjestöjen mahdollisuuksista tarjota oikeudellista neuvontaa on huolehdittava.**
- Vanhemmat ikäluokat kokevat oikeutensa palveluun toteutuvan aikaisemmassa vaiheessa kuin nuoremmat ikäluokat. Nuoremmassa ikäluokassa on myös muita ikäluokkia enemmän vastaajia, jotka kokevat, etteivät heidän oikeutensa kuljetuspalveluihin toteutuneet täysimääräisesti ollenkaan. **Vammaispalveluiden on vastaisuudessa kiinnitettävä erityistä huomiota nuorten palvelutarpeen arviointiin.**
- Kaikkien palveluiden kohdalla noin kymmenennes vastaajista on sitä mieltä, ettei heidän oikeutensa palveluun toteutunut lainkaan. **Vastaisuudessa olisi tarpeen pyrkiä selvittämään tarkemmin, mitkä tekijät vaikuttavat heidän kokemuksiinsa.**
- Suuri osa vastaajista, joiden päätös muuttui oikaisuvaatimuksen seurauksena, kertoo kokevansa, että oikaisuvaatimuksen jälkeen päätös oli sellainen, johon hän on omasta mielestään oikeutettu.
- Yhteenvetona voidaan todeta, että 23 prosenttia (n=44) kaikista niistä vastaajista, jotka turvautuivat oikeussuojakeinoihin (n=190), saivat lopulta oikaisuvaatimuksen tai muutoksenhaun seurauksena sellaisen päätöksen, johon he kokevat olleensa oikeutettuja.

Lähteet

Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomus vuodelta 2023, luettavissa: https://www.oikeusasiamies.fi/documents/20184/42383/kertomus2023_web2.pdf/be8efe8f-c629-828f-8d03-04a43367eb71?t=1719305126644 (30.4.2025)

Ervasti, K. (2011). Oikeuden saamisen monet kasvot. *Oikeus*, 40(3), 347-360.

Teoksessa K. Ervasti et al. (toim.) (2025) Muistisairaiden ihmisten oikeudensaantimahdollisuudet, s. 61-62. Teoksessa Ervasti y. (2025) Hyvinvointivaltion varjoissa. Muistisairaiden ihmisten oikeuksien toteutuminen. Gaudeamus.

A Heini ym. (2019) Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyössä: asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopisto. Luettavissa verkossa: https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus_vammaissosiaalityossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y (viitattu 21.4.2025)

A. Hoppu (2024), ”Tämä järjestelmä tuntuu yksin sairaana aivan mahdottomalta”. Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus hallintolainkäytössä. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/157228>. (Viitattu 21.4.2025). <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/157228/HoppuArmi.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

H. Katsui et al. (2023), *Epävarmuutta ja vaihtelevaa osallisuutta – Selvitys ihmisoikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa*, luettavissa: <https://tuhat.helsinki.fi/ws/portalfiles/portal/283164457/loppuraportti.pdf> (30.5.2025).

M Kivistö ym. (2019) Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. Luettavissa verkossa: <https://research.ulapland.fi/fi/publications/asiakasosallisuuden-toteutuminen-ja-digitalisaation-mahdollisuude> (Viitattu 21.4.2024).

R. Koulu (2014) Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta lainkäyttäjänä. s 81., University of Helsinki Conflict Management Institute. Helsinki. Luettavissa verkossa <https://helda.helsinki.fi/items/eb6b9cf8-f541-481e-a5fd-a048163072f4> (Viitattu 25.4.2025).

T. Nenonen, J. Kivelä, E. Ervasti, M. Joronen & S. Villa (2021) Perusoikeusbarometri. Oikeusministeriö Helsinki 2021. Luettavissa verkossa: https://bin.yhdistysavain.fi/1586428/88N06EOiUBpR5R7fpuxy0VoN8m/Perusoikeusbarometri_raportti.pdf (Viitattu 16.5.2025)

P. Nurmi-Koikkalainen, M. Korhonen & A. Väre (2021) Vammaisten henkilöiden kokemuksia koronaepidemian ajalta: tuloksia henkilökohtaisen avun asiakaskyselystä. Tutkimuksesta tiiviisti 24/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Luettavissa verkossa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142612/URN_ISBN_978-952-343-657-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y. (viitattu 18.5.2025)

Owal Group Oy; Jauhola L., Siltala J. & Nieminen K. (2022) ”Että puututtaisiin konkreettisesti.” Seurantaselvitys vihapuheesta ja häirinnästä ja niiden vaikutuksesta eri vähemmistöryhmiin. Oikeusministeriön julkaisuja, selvityksiä ja ohjeita 2022: 10. Oikeusministeriö, Helsinki. Luettavissa verkossa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164248/OM_2022_10_SO.pdf?sequence=1&isAllowed=y (viitattu 16.5.2025)

Tiedote Invalidiliiton osallisuusbarometrista. <https://www.invalidiliitto.fi/osallisuusbarometri> (Viitattu 17.4.2025)

Vammaispalvelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämä työväline vammaispalvelujen työntekijöille. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja>. (viitattu 18.5.2025)

Sotkanet 2025. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämä tilasto- ja indikaattoripankki. <https://sotkanet.fi> (Viitattu 16.5.2025)

<https://www.washingtongroup-disability.com/about/about-the-wg/> (Viitattu 22.3.2025)

Lait ja oikeuslähteet:

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 36 §, 37 §

Hallintolaki (434/20023), 34 §

Vammaispalvelulaki 3 §

Hallintolaki 44§, 45§

Tuomioistuinmaksulaki 5 §

KHO 26.3.2019 T 1202

KHO 30.3.2021 H1114

KHO: 2022:43 Vuosikirjaratkaisu

KHO 25.1.2019

HFD 2016:7 vuosikirjaratkaisu

Liite 1

KYSELY VAMMAISTEN HENKILÖIDEN OIKEUSSUOJAKEINOISTA

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Tervetuloa vastaamaan Ihmisoikeuskeskuksen verkkokyselyyn!

Tällä kyselyllä selvitämme, missä määrin vammaiset henkilöt joutuvat turvautumaan oikeussuojakeinoihin saadakseen palveluja, joihin he katsovat olevansa oikeutettuja. Oikeussuojakeinoilla tarkoitamme sitä, että vammainen henkilö joutuu tekemään oikaisuvaatimuksen tai hakemaan muutosta saamaansa päätökseen. Mukana on myös kysymyksiä, joilla keräämme tietoa vastaajien kokemuksista liittyen yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin.

Kyselyyn vastaaminen kestää enintään 10-15 minuuttia, ja sen voi tehdä itsenäisesti tai avustettuna. Toisen henkilön puolesta vastaaminen ei ole toivottavaa.

Vastaa kyselyyn viimeistään 23.2.2025.

Lisätietoja kyselystä

Vastaavanlaista selvitystä vammaisten henkilöiden turvautumisesta oikeussuojakeinoihin ei ole aikaisemmin toteutettu. Kyselyn tulokset antavat arvokasta uutta tietoa vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumisesta Suomessa.

Kysely on tarkoitettu yli 16-vuotiaille vammaisille henkilöille, jotka ovat viiden viime vuoden aikana hakeneet jotakin seuraavista palveluista:

- henkilökohtainen apu
- kuljetuspalvelu (liikkumisen tuki)
- Kelan tulkkauspalvelu

Tulokset julkaistaan kevään 2025 aikana. Kyselyn tulokset esitetään siten, ettei niistä voi tunnistaa yksittäisiä vastaajia.

Pyydämme sinua ensisijaisesti vastaamaan kyselyyn verkossa. Mikäli sinulla on tarpeita vaihtoehtoiselle osallistumistavalle, lähetä yhteystietosi meille tällä lomakkeella [\[linkki\]](#).

Olemme sinuun yhteydessä ja sovimme yhdessä sopivan osallistumistavan.

Tarvittaessa voit vastata kyselyyn, joka on helpolla suomen kielellä [\[linkki\]](#).

Kysely on tarjolla myös ruotsin kielellä [\[linkki\]](#).

Tietoinen suostumus

Ihmisoikeuskeskus on sitoutunut noudattamaan hyvää tutkimustapaa. Tästä syystä pyydämme sinulta erikseen tietoisesta suostumuksesta verkkokyselyyn osallistumisesta.

Ystävällisesti lue seuraavat kohdat lävitse, ja jatka kyselyyn tai vaihtoehtoisesti keskeytä osallistumisesi:

- Ymmärrän, että kaikkia antamiani tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyllä kerättyä aineistoa käytetään siten, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa tulosten perusteella.
- Ymmärrän, että minulla on oikeus kieltäytyä osallistumasta tähän kyselyyn ja oikeus keskeyttää kysely niin halutessani.
- Hyväksyn, että kyselyssä antamiani vastauksia hyödynnetään kyselystä laadittavassa raportissa ja Ihmisoikeuskeskuksen työssä vammaisten henkilöiden oikeuksien edistämiseksi.
- Hyväksyn, että tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa tieteelliseen tutkimukseen liittyvissä julkaisuissa.
- Ymmärrän, että kaikkia antamiani tietoja säilytetään turvallisessa ympäristössä tietosuojasta annettuja ohjeita noudattaen.

Lisätietoa Ihmisoikeuskeskuksen tietosuojakäytänteistä löytyy Ihmisoikeuskeskuksen verkkosivulta.

Jatkamalla kyselyyn vahvistat lukeneesi edellä esitetyn ja annat suostumuksesi kyselyyn osallistumiselle.

Vaihtoehtoisesti keskeytä kysely sulkemalla selain.

Taustatiedot

Sukupuoli *

- ☐ Mies
- ☐ Nainen
- ☐ Muu
- ☐ En halua kertoa

Ikä *

- ☐ 16-24-vuotias
- ☐ 25-34-vuotias
- ☐ 35-44-vuotias
- ☐ 45-54-vuotias
- ☐ 55-64-vuotias
- ☐ 65-74-vuotias
- ☐ yli 75-vuotias

Seuraavan kysymyksen tarkoituksena on saada selville, mikä on vastaajan oman arvion mukaan hänen ensisijainen vammansa tai toimintarajoitteensa. Tarkoitus ei ole selvittää tyhjentävästi

vastaajan vammaisuutta tai toimintarajoitetta. Tästä syystä valittavissa on vain yksi vaihtoehto.

Kysymyksen avulla arvioimme, millaisia eroja mahdollisesti löytyy eri vammatyyppeiden kesken oikeussuojan tarpeesta ja oikeussuojakeinojen käytössä.

Vammatyyppi *

- ☐ Aistivamma (esim. näkövamma, kuulovamma)
- ☐ Fyysinen vamma (esim. liikuntavamma, lyhytkasvuisuus)
- ☐ Kognitiivinen vamma (esim. kehitysvamma, aivovamma)
- ☐ Sosiaalinen vamma (esim. autismikirjo, neuropsykiatrinen häiriö)
- ☐ Psykkinen vamma (esim. pitkäaikainen mielenterveyden häiriö)
- ☐ En halua kertoa
- ☐ Muu, tarkenna tekstikentässä [avovastaus]

Äidinkieli *

- ☐ suomi
- ☐ ruotsi
- ☐ saamen kieli (inarinsaame, koltansaame, pohjoissaame)
- ☐ romani
- ☐ suomenkielinen viittomakieli
- ☐ ruotsinkielinen viittomakieli
- ☐ Muu, mikä?

Saatko apua tähän kyselyyn vastaamiseen? *

- ☐ Vastaan itsenäisesti
- ☐ Saan apua vastaamiseen
- ☐ Toinen henkilö vastaa minun puolestani

Kotikunta * [avovastaus]

Hyvinvointialue *

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ Ahvenanmaa | ☐ Lappi |
| ☐ Etelä-Karjala | ☐ Länsi-Uusimaa |
| ☐ Etelä-Pohjanmaa | ☐ Pirkanmaa |
| ☐ Etelä-Savo | ☐ Pohjanmaa |
| ☐ Helsinki | ☐ Pohjois-Karjala |
| ☐ Itä-Uusimaa | ☐ Pohjois-Pohjanmaa |
| ☐ Kainuu | ☐ Pohjois-Savo |
| ☐ Kanta-Häme | ☐ Päijät-Häme |
| ☐ Keski-Pohjanmaa | ☐ Satakunta |
| ☐ Keski-Suomi | ☐ Vantaa ja Kerava |
| ☐ Keski-Uusimaa | ☐ Varsinais-Suomi |
| ☐ Kymenlaakso | |

Henkilökohtainen apu

Seuraavat kysymykset koskevat henkilökohtaisen avun hakemista ja palveluntarpeen arviointia. Vastatessasi ajattele tilannetta, joka sinulla on parhaiten muistissasi tai josta haluat kertoa.

Oletko viiden (5) viime vuoden aikana hakenut hyvinvointialueeltasi tai kotikunnaltasi vammaispalvelulakiin perustuvaa henkilökohtaista apua? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Selvittikö hyvinvointialue tai kunta henkilökohtaisen avun palveluntarvettasi kuulemalla sinua henkilökohtaisesti (esim. tapaaminen, puhelinkeskustelu tai muu vastaava tapa)?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kun palveluntarvettasi arvioitiin, koetko, että sait riittävällä tavalla ilmaista omaa tarpeesi sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko halutessasi käyttää sinulle luontevaa kommunikaatiotapaa (esimerkiksi puhelinkeskustelu henkilökohtaisen tapaamisen sijaan), kun palveluntarvettasi arvioitiin?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kerrottiinko sinulle, että sinulla voi olla tukihenkilö mukana palvelutarpeen arvioinnissa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Miksi olit tyytymätön päätökseen?

- ☐ Palvelu evättiin kokonaan
- ☐ Palvelua myönnettiin riittämättömänä
- ☐ Muu syy, mikä? [avovastaus]

Ymmärsitkö päätöksen perustelut?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Miten hyvinvointialue tai kunta perusteli antamaansa päätöstä? Valitse alla olevista vaihtoehtoista. Jos mikään annetuista vaihtoehtoista ei ole mielestäsi oikea, valitse "muu perustelu, mikä?" -vaihtoehto. Kirjoita avokohtaan lyhyt vastaus.

- ☐ Minua ei katsottu vaikeavammaiseksi
- ☐ Minulla katsottiin jo olevan riittävät ja sopivat palvelut muun lain nojalla
- ☐ Minulla ei katsottu olevan välttämätöntä tarvetta henkilökohtaiseen apuun
- ☐ Tarpeeni katsottiin johtuvan ikääntymiseen liittyvistä toimintakyvyn ongelmista
- ☐ Muu perustelu, mikä? [avovastaus]

Kun sait kielteisen tai mielestäsi virheellisen päätöksen, kerrottiinko sinulle mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kuka kertoi mahdollisuudestasi saada oikeusapua? [avovastaus]

Haitko oikaisua hyvinvointialueen tai kunnan tekemään henkilökohtaisen avun päätökseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Muuttuiko päätös oikaisuvaatimuksesi seurauksena?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko oikaisuvaatimuksen seurauksena sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Koetko, että ymmärsit päätöksen perustelut oikaisuvaatimuksen jälkeen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Haitko oikaisuvaatimuksen jälkeen vielä tuomioistuimesta muutosta hyvinvointialueen tai kunnan tekemään päätökseen henkilökohtaisesta avusta?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Muuttuiko päätös muutoksenhaussa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko muutoksenhakumenettelyn jälkeen sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Ymmärsitkö päätöksen perustelut muutoksenhaun jälkeen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Missä vaiheessa henkilökohtaisen avun päätös oli mielestäsi sellainen, että oikeutesi palveluun toteutui?

- ☐ Heti viranhaltijapäätöksen/kunnan/hyvinvointialueen tekemän päätöksen jälkeen
- ☐ Oikaisuvaatimuksen jälkeen
- ☐ Muutoksenhakuvaiheen jälkeen
- ☐ Mielestäni oikeuteni eivät toteutuneet täysimääräisesti lainkaan
- ☐ Asian käsittely on edelleen kesken
- ☐ En osaa sanoa

Kuljetuspalvelu (liikkumisen tuki)

Seuraavat kysymykset koskevat kuljetuspalvelun hakemista ja palveluntarpeen arviointia. Vastatessasi ajattele tilannetta, joka sinulla on parhaiten muistissasi tai josta haluat kertoa.

Oletko viiden (5) viime vuoden aikana hakenut hyvinvointialueeltasi tai kunnaltasi vammaispalvelulaikiin perustuvaa kuljetuspalvelua? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Selvittikö hyvinvointialue tai kunta kuljetuspalvelun palveluntarvettasi kuulemalla sinua henkilökohtaisesti (esim. tapaaminen, puhelinkeskustelu tai muu vastaava tapa)?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kun palveluntarvettasi arvioitiin, koetko, että sait riittävällä tavalla ilmaistua omat tarpeesi sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko halutessasi käyttää sinulle luontevaa kommunikaatiotapaa (esimerkiksi puhelinkeskustelu henkilökohtaisen tapaamisen sijaan), kun palveluntarvettasi arvioitiin?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kerrottiinko sinulle, että sinulla voi olla tukihenkilö mukana palvelutarpeen arvioinnissa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Miksi olit tyytymätön päätökseen?

- ☐ Palvelu evättiin kokonaan
- ☐ Palvelu myönnettiin riittämättömänä
- ☐ Muu syy, mikä? [avovastaus]

Ymmärsitkö päätöksen perustelut?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Miten hyvinvointialue tai kunta perusteli antamaansa päätöstä? Valitse alla olevista vaihtoehtoja. Jos mikään annetuista vaihtoehtoja ei ole mielestäsi oikea, valitse "muu perustelu, mikä?" -vaihtoehto. Kirjoita avokohtaan lyhyt vastaus.

- ☐ Minua ei katsottu vaikeavammaiseksi
- ☐ Minulla katsottiin jo olevan riittävät ja sopivat palvelut muun lain nojalla
- ☐ Minulla ei katsottu olevan välttämätöntä tarvetta kuljetuspalveluun
- ☐ Tarpeeni katsottiin johtuvan ikääntymiseen liittyvistä toimintakyvyn ongelmista
- ☐ Muu perustelu, mikä? [avovastaus]

Kun sait kielteisen tai mielestäsi virheellisen päätöksen, kerrottiinko sinulle mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kuka kertoi mahdollisuudestasi saada oikeusapua? [avovastaus]

Haitko oikaisua hyvinvointialueen tai kunnan tekemään kuljetuspalvelupäätökseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Muuttuiko päätös oikaisuvaatimuksesi seurauksena?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko oikaisuvaatimuksen seurauksena sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Ymmärsitkö päätöksen perustelut oikaisuvaatimuksen jälkeen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Haitko oikaisuvaatimuksen jälkeen vielä tuomioistuimesta muutosta hyvinvointialueen tai kunnan tekemään päätökseen kuljetuspalveluista?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Muuttuiko päätös muutoksenhaussa?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko muutoksenhakumenettelyn jälkeen sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Ymmärsitkö päätöksen perustelut muutoksenhaun jälkeen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Missä vaiheessa kuljetuspalvelupäätös oli mielestäsi sellainen, että oikeutesi palveluun toteutui?

Heti viranhaltijapäätöksen/kunnan tai hyvinvointialueen tekemän päätöksen jälkeen

- ☐ Oikaisuvaatimuksen jälkeen
- ☐ Muutoksenhaun jälkeen
- ☐ Mielestäni oikeuteni eivät toteutuneet täysimääräisesti lainkaan
- ☐ Asian käsittely on edelleen kesken
- ☐ En osaa sanoa

Kelan tulkkauspalvelu

Seuraavat kysymykset koskevat tulkkauspalvelun hakemista ja palveluntarpeen arviointia. Vastatesasi kysymyksiin, ajattele tilannetta, joka sinulla on parhaiten muistissasi tai josta haluat kertoa.

Oletko viiden (5) viime vuoden aikana hakenut Kelalta vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta annettuun lakiin perustuvaa tulkkauspalvelua? *

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Koetko, että Kela järjesti sinulle riittävän mahdollisuuden tulla kuulluksi omasta tulkkauspalvelutarpeestasi?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Koetko, että sait riittävällä tavalla ilmaista oma tulkkaustarpeesi Kelalle?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Koetko, että sait sinulle luontevalla kommunikaatiotavalla ilmaista tulkkauspalvelutarpeesi Kelalle?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Miksi olit tyytymätön päätökseen?

- ☐ Tulkkaukspalvelu evättiin kokonaan
- ☐ Tulkkaukspalvelu myönnettiin määrältään riittämättömänä
- ☐ Muu syy, mikä? [avovastaus]

Ymmärsitkö Kelan tekemän päätöksen perustelut?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kun sait kielteisen tai mielestäsi virheellisen päätöksen, kerrottiinko sinulle mahdollisuudesta saada oikeusapua päätöksestä valittamiseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Kuka kertoi mahdollisuudestasi saada oikeusapua? [avovastaus]

Haitko oikaisua Kelan tekemään tulkkaukspalvelupäätökseen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Muuttuiko päätös oikaisuvaatimuksesi seurauksena?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko oikaisuvaatimuksen seurauksena sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Ymmärsitkö tulkkaukspalvelupäätöksen perustelut oikaisuvaatimuksen jälkeen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Haitko muutosta Kelan tekemään tulkkaukspalvelupäätökseen vielä oikaisuvaatimuksen jälkeen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Muuttuiko päätös muutoksenhaun jälkeen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Saitko muutoksenhaun jälkeen sen sisältöisen päätöksen, johon koit olevasi oikeutettu?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Ymmärsitkö päätöksen perustelut muutoksenhaun jälkeen?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Missä vaiheessa tulkkauspalvelupäätös oli mielestäsi sellainen, että oikeutesi toteutuivat?

- ☐ Heti viranhaltijapäätöksen jälkeen
 - ☐ Oikaisuvaatimuksen jälkeen
 - ☐ Muutoksenhaun jälkeen
 - ☐ Mielestäni oikeuteni eivät toteutuneet täysimääräisesti lainkaan
 - ☐ Asian käsittely on edelleen kesken
 - ☐ En osaa sanoa
-

Kuulisimme vielä mielellämme, miten kehittäisit tai parantaisit vammaisten henkilöiden oikeussuojaa ja oikeuksien toteutumista Suomessa. [avovastaus]

IHMISOIKEUSKESKUS
MÄNNISKORÄTTSCENTRET
HUMAN RIGHTS CENTRE



00102 Eduskunta, Helsinki
www.ihmisoikeuskeskus.fi

00102 Riksdagen, Helsingfors
www.manniskorattscentret.fi