

IHMISOIKEUSKESKUS  
MANNISKORÄTTSCENTRET  
HUMAN RIGHTS CENTRE



# Vammaisten henkilöiden pääsy oikeuksiin: vammaisjärjestöjen neuvontapalvelut

**Vammaisten henkilöiden pääsy oikeuksiin:**  
vammaisjärjestöjen neuvontapalvelut

Ulkoasu: **Werklig Oy**  
Taitto: **Inari Savola**  
Kuvitukset: **Ilja Karsikas**

<b>1 Selvityksen tausta ja eteneminen</b>	<b>5</b>
<b>2 Järjestöjen tarjoamat neuvontapalvelut</b>	<b>7</b>
<b>3 Esille nousseita teemoja ja ongelmakohtia</b>	<b>9</b>
3.1 Kommunikaatio	10
3.2 Sähköiset palvelut ja tiedonsaanti	11
3.3 Liikkuminen ja kuljetuspalvelut	12
3.4 Kilpailutus ja yksityistäminen	14
3.5 Päätöksenteon ja neuvontavelvollisuuden toteutuminen	14
3.6 Osallisuus yhteiskunnassa, yksilöllisyys ja valintoihin vaikuttaminen	15
<b>4 Selvityksen yleinen anti sekä jatkotoimenpiteet</b>	<b>16</b>
<b>Lähteitä ja kirjallisuutta</b>	<b>18</b>
<b>Liitteet</b>	<b>20</b>
Liite 1: Pääsy oikeuksiin -tapaamiset	21
Liite 2: Kooste vammaisjärjestöjen neuvontapalveluista	22



# 1

## **Selvityksen tausta ja eteneminen**

IHMISOIKEUSKESKUS TOTEUTTI syksyllä 2015 haastattelukierroksen suurimpien vammaisjärjestöjen lakimiesten ja muiden neuvontaa tarjoavien järjestöyöntekijöiden kanssa. Tavoitteena oli toisaalta kartoittaa järjestöjen viranomaispalveluita täydentävää neuvontaa ja toisaalta saada tietoa siitä, mitkä ovat vammaisten arkipäivässä esiin tulevat yleisimmät ongelmat.

Pääsy oikeuksiin -teemainen selvitys tehtiin ihmisoikeusvaltuuskunnassa käydyssä keskustelun perusteella ja Ihmisoikeuskeskuksen toimintasuunnitelman pohjalta. Ihmisoikeuskeskus esitteli syyskuun 2015 lopulla ihmisoikeusvaltuuskunnan työvaliokunnalle työsuunnitelman kartoituksen toteuttamisesta ja sen keskeisistä tavoitteista. Tavoitteena oli erityisesti haavoittuvimmassa asemassa olevien oikeuksiin pääsyn selvittäminen neuvontapalvelujen tarjoajia haastatteleamalla. Työsuunnitelman pohjalta ryhdyttiin käymään läpi kirjallista materiaalia ja sopimaan tapaamisia keskeisten järjestötoimijoiden kanssa.

Järjestöt suhtautuivat erittäin positiivisesti ihmisoikeuskeskuksen tapaamispyyntöihin ja näkivät tulevan selvityksen tarpeellisena ja hyödyllisenä. Ennalta määritetyn kysymysrungon sijasta järjestöjen annettiin vapaasti kertoa omassa työssään esiin nousevista ongelmista ja epäkohdista. Lisäksi monet jakoivat materiaaliaan ja lähettivät lisätietoja ja tilastoja tapaamisten jälkeen.

Tapaamisissa esiin tullut tieto koottiin taulukoksi, johon listattiin jokaisen järjestön kohdalta perustiedot muun muassa neuvonnan laajuudesta, volyymista, tyypistä ja kohderyhmästä (Liite 2). Lisäksi aineistosta nousi esiin suurem-

pia kokonaisuuksia ja ongelmia, jotka olivat kentällä toimiville yhteisiä.

Päädymme valitsemaan erityisryhmäksi vammaisjärjestöt ottaen huomioon Ihmisoikeuskeskukselle, ihmisoikeusvaltuuskunnalle ja eduskunnan oikeusasiamiehelle tulevan uuden YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen (CRPD) seuranta- ja edistämistehtävän ja siitä nousevat tarpeet. Tapaamiskierros oli yhtä aikaa valmistautumista tähän tehtävään sekä tiedonkeruun kannalta etä kontaktien luomiseksi järjestöihin, joilla tulee olemaan sopimuksen toteutumisen seurannassa oma tärkeä roolinsa.

Muiden haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden ja ryhmien tilannetta ei kuitenkaan unohdettu asiantuntijatapaamisissa, ja syksyn aikana tavattiin vammaisjärjestöjen lisäksi muun muassa Pakolaisneuvontaa, Amnestyä ja Ihmisoikeusliittoa. Lisäksi Ihmisoikeuskeskuksen henkilökuntaa osallistui muun muassa selkokielikoulutukseen, eduskunnan muistikerhon tapaamiseen, suomenruotsalaisten viittomakielisten seminaariin sekä Vanheneminen ja moninaisuus ja Senioreiden omahoito -tilaisuuksiin, joista kaikista oli hyötyä myös tämän selvityksen toteuttamisen kannalta. Samaa voi sanoa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kanssa järjestetystä laajasta asiantuntijatapaamisesta sekä Kelan ja THL:n säästötoimenpiteitä ja perusoikeuksia käsittelevästä seminaarista. Kaiken kaikkiaan syksyn tapaamiset, haastattelut ja osallistuminen aihepiiriä käsitteleviin tilaisuuksiin vahvistivat Ihmisoikeuskeskuksen tietopohjaa ja laajensivat huomattavasti sen verkostoa erityisesti järjestömaailmassa.



# 2

## Järjestöjen tarjoamat neuvontapalvelut

Suomen vammaisjärjestökenttä on huomattavan laaja, ja erikoistuneita järjestöjä on kymmenittäin. Järkevänä lähestymistapana pidettiin kentän suurimpien ja vakiintuneimpien toimijoiden tapaamista ensin, sillä kyseisillä toimijoilla on usein jäseninään pienempiä järjestöjä ja toisaalta isommat resurssit neuvontapalveluiden ylläpitämiseen. Ylätason yhteisten ongelmien kartoittamisesta oli myös luontevaa jatkaa kohti erityisempiä ongelmia. Syksyn 2015 aikana tavattiin seuraavat viranomaiset ja järjestöt (ks. myös Liite 1):

• Kansalaisneuvonta	30.9.
• Kynnys ry	8.10.
• Kehitysvammaisten Tukiliitto ry	20.10.
• Heta-liitto	28.10.
• Invalidiliitto	29.10.
• Vanhustyön Keskusliitto	2.11.
• Soste ry	6.11.
• Kuurojen Liitto	12.11.
• Aivovammaliitto	24.11.
• Näkövammaisten Keskusliitto	26.11.

Valtiokonttorissa toimivaa Kansalaisneuvontaa tavattiin aivan ensimmäiseksi yleiskuvan saamiseksi viranomaisen järjestämästä neuvontapalvelusta ja mahdollisena linkkinä järjestöjen neuvontaan.

**Kaiken kaikkiaan järjestötapaamisten perusteella voidaan todeta, että järjestökentällä annettava neuvonta on laajaa ja asiantuntevaa. Useille järjestöille on kertynyt huomattava tietotaito ja perinpohjainen käsitys edustamiensa jäsenten kohtaamista jokapäiväisistä ongelmista.**

Useimmilla järjestöillä neuvontaa hoitavat kokopäiväiset lakimiehet, ja lisäksi neuvontaa voivat antaa aluetyöntekijät tai yhdistyksen tai liiton sosiaalityöntekijät. Monissa järjestöissä on tavallista, että neuvontaa hoitaa 1–2 lakimiestä ja neuvonnalle on varattu tietty puhelinaika. Lisäksi järjestöjen verkkosivuilla on laajoja tietopaketteja ja usein kysytyt kysymykset -osioita,

joihin kehoitetaan tutustumaan ennen yhteydenottoa. Pääsääntöisesti neuvontaa annetaan riippumatta järjestön jäsenyydestä ja tiedustelematta mahdollista diagnoosia. Kysymysten on kuitenkin liityttävä vammaisuuteen – muut tiedustelut, kuten yleisluontoiset lakiasiat, ohjataan toisaalle. Neuvonnan saajina voivat olla vammaiset itse, heidän läheisensä, sosiaalialan ammattilaiset sekä toisten järjestöjen työntekijät, jopa viranomaiset. Vamman tyyppistä riippuen neuvonta voi olla hyvinkin pitkälle menevää, ja joissakin tapauksissa asiakasta ohjataan kädestä pitäen, tavataan kasvokkain ja autetaan asiakirjojen laatimisessa. Varsinaista oikeudellista edustamista haastatellut järjestöt eivät eräitä poikkeuksia lukuun ottamatta tee. Monet järjestöt ovat alueellisesti hyvin saavutettavissa, tosin yleisintä on puhelimitse tai sähköpostitse tapahtuva neuvonta sijainnista riippumatta.

Neuvonnan volyyymi oli joillakin järjestöillä valtaisa: neuvontatapahtumia oli tyypillisesti 100–200 kuukaudessa ja yhteenlaskettuna järjestöjen antamien neuvontapalvelujen lukumäärä on vuositasolla useita tuhansia. Osa neuvontatapahtumista on puhdasta eteenpäin ohjausta, mutta suuri tarve on myös sisällöllisesti vaativalle, juridista osaamista edellyttävälle neuvonnalle. Parhaassa tapauksessa kyse on erittäin spesifistä erityisalasta, jolloin järjestöjen osaaminen saattaa ylittää jopa viranomaistenkin osaamisen.

Tyypillisiä järjestöjen kohtaamia ongelmia olivat vammaispalvelulain toteutumiseen liittyvät ongelmat sekä palveluiden saanti ja riittävyys. Lisäksi kukin järjestö kohtaa omalle alueelleen tyypillisiä, monesti vamman tyyppiin liittyviä haasteita. Näitä olivat esimerkiksi vaakuutusasiat ja esteellisuuden eri muotoihin sekä työoikeuteen liittyvät ongelmat.

Liitteeseen 2 on koottu taulukoksi kunkin järjestön antamaan neuvontaan liittyvät tiedot nopean yleiskuvan saamiseksi ja vertailun mahdollistamiseksi.



# 3

**Esille nousseita teemoja  
ja ongelmakohtia**

JÄRJESTÖJEN KANSSA käydyissä keskusteluissa nousi toistuvasti esiin tiettyjä teemoja ja ongelmakohtia. Osa ongelmista on akuutimpia tietyn tyyppisistä vammoista kärsiville, mutta monet ovat ongelmallisia osa-alueita kaikille vammaisille henkilöille.

Haastattelussa nousi esiin kuusi yleistä ongelmaa:

- Kommunikaatio (viestimisen esteettömyys, selkokieli)
- Sähköiset palvelut ja tiedonsaanti
- Liikkuminen ja kuljetuspalvelut
- Kilpailutus ja yksityistäminen
- Päätöksenteon ja neuvontavolliisuuden toteutuminen
- Osallisuus yhteiskunnassa, yksilöllisyys ja valintoihin vaikuttaminen

### 3.1 Kommunikaatio

Vammaisten henkilöiden kommunikaatio-ongelmat voivat liittyä sekä puutteisiin konkreettisesti järjestämisen tavassa (esimerkiksi tulkkauspalvelut) että kommunikaatiossa itsessään (ymmärryksen taso ja vaikeakielisyys, vaikeus tiedostaa epäsuhtaista kommunikaatioasemaa).

Aistivammoista, kuten heikentyneestä kuulosta tai näkökyvystä, johtuvien erityisjärjestelyjen tarve tiedostetaan yhteiskunnassa jo kohdallisesti. Silti niihin liittyvät hienovaraisemmat piirteet ja yksityiskohdat sekä niistä aiheutuvat tarpeet saattavat jäädä vaille riittävää huomiota.

Kuuroilla suurimmat kommunikaatio-ongelmat liittyvät viittomakielisiin tulkkauspalveluihin. Monesti kyse on tarpeiden ja saatavuuden kohtaamisesta, toisin sanoen tulkin saamisesta ja sopivan tulkin välittämisestä. Ongelmia muodostuu esimerkiksi tulkkien kokemattomuudesta tai ammattitaidottomuudesta, kuten väärästä kielen rekisteristä: tulkki ei välttämättä hallitse tietyn

ammattillisen aihepiirin sanastoa tai esimerkiksi eri ikäluokkien välisiä kielellisiä eroavaisuuksia. Pahimmillaan kuulovammainen ei ymmärrä tulkin viittomista mitään tai huono tulkkaus pilaa esimerkiksi työhaastattelun. Kuurosokeiden kohdalla tulkkauksen laatutason vaihtelu on erityinen ongelma, kun tulkkausta suoritetaan kädestä käteen viittoon (taktiilitulkkaus). Ongelma ei ole pelkästään asiakkaan mielipiteen ohittaminen, sillä myöskään tulkin omaa näkemystä kyvystään suoriutua tehtävästä ei käytännössä huomioida. Edellä mainittujen ongelmien seurauksena tulkkauspalveluihin on syntynyt muun muassa sosiaalisen median kautta toimivaa välitystä Kelan tulkkivälityksen oheen.

Vaarallisia tilanteita sattuu erityisesti terveydenhuollossa, kun paikalle ei ole mahdollista saada tulkkia, tai oletetaan varmistamatta, että kirjallinen viestintä esimerkiksi kuuron potilaan kanssa riittää. Varsinkin vanhemmissa ikäluokissa lukutaito saattaa olla puutteellista, sillä kuulovammoja ei näiden henkilöiden lapsuudessa ole samalla tavalla osattu huomioida perusopetuksessa. Oman ryhmänsä muodostavat kuurot maahanmuuttajat, jotka eivät välttämättä osaa mitään kieltä – eivät kirjoitettua eivätkä viittomakieltä. Myös erilaiset takaisinsoittopalvelut ovat kuuroille ongelmallisia, mihin palataan palveluita ja digitalisoitumista koskevassa osiossa.

Kehitysvammaisten kohdalla kommunikaatioon voi liittyä myös asenteellisuutta. Henkilökunta ei välttämättä hallitse vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä tai ei yksinkertaisesti vaivaudu selvittämään vammaisen mielipidettä häntä itseään koskevissa asioissa. Tällöin on riski, että vammaisesta tulee niin sanotusti oman elämänsä sivustakatsoja. Vammaisesta myös saatetaan puhua ikään kuin hän ei itse olisi läsnä tai ymmärtäisi, tai muiden kuullen siten, että arkaluontoisia henkilökohtaisia tietoja jää suojaamatta.

Neurologisten vammojen (muun muassa aivovammat) yhteydessä vuorovaikutustilanteen tekee toiselle osapuolelle hankalammaksi se, että vamma ei välttämättä näy päällepäin tai siihen liittyviä ominaisuuksia ei tunnisteta.

Aivovammainen saattaa vaikuttaa kommunikaatiossaan täysin terveeltä, mutta hänen ymmärryksensä ei välttämättä ole toisen osapuolen kanssa samalla tasolla, jolloin viesti ei konkreettisesti välity. Samoin aivovammasta kärsivien kärsivällisyys voi olla huonoa tai he esiintyvät jopa verbaalisesti aggressiivisella tavalla, mitä ei osata yhdistää vamman laatuun. Tällöin välit viranomaiseen katkeavat tai myrkyttyvät helposti. Kielellisen ymmärryksen haasteisiin liittyy myös kielen esteettömyys: sekä vammaisten että iäkkäiden henkilöiden keskuudessa olisi tarvetta yhä laajemmin selkokielisille aineistoille, joissa asiat on ilmaistu yksinkertaisesti ja johdonmukaisesti ja joissa teksti on asetelultaan lukijaystävällinen. Erityisesti virkakieli on tässä suhteessa ongelmallista.

### Järjestöt ehdottivat muun muassa seuraavia parannuksia:

- Muutetaan tulkkien välitykseen käytettävää järjestelmää niin, että vammaisten oikeus valita haluamansa tulkki toteutuu paremmin.
- Mahdollistetaan henkilökohtaisen avustajan ja/tai tulkin myöntäminen myös sairaalahoitajakoille.
- Lisätään koulutusta kommunikaatiomenetelmistä vaikeavammaisten kanssa sekä lisätään tietoutta kognitiivisten vammojen vaikutuksesta kommunikaatioon.
- Lisätään selkokielisten materiaalien saatavuutta.

## 3.2 Sähköiset palvelut ja tiedonsaanti

Yhteiskunnan ja palveluiden digitalisoituminen aiheuttaa kasvavassa määrin ongelmia sekä vammaisille että iäkkäille. Apua tarvitaan erilaisten järjestelmien käytössä, ja erityisesti neuvontaa tarvitsevat sähköisiin palveluihin tottumattomat.

Konkreettisia haasteita sähköisessä asiointissa on erityisesti näkövammaisilla: verkkosivuilla ei läheskään aina ole mahdollisuutta tekstin kuunteluun tai muuta ohjausta sivujen käyttöön näkövammaisille. Teksti voi olla pientä ja siksi hankalasti luettavaa niille, joilla näkövamma on lievempi. Palveluiden sähköistyminen ei kuitenkaan koske ainoastaan digimaailmaa: eräässä tapauksessa sairaalan vastaanottoon pystyi ilmoittautumaan ainoastaan sähköisin painikkein (kosketusnäyttö), joiden yhteydessä ei ollut pistekirjoitusta tai muutakaan apuvälinettä. Erilaiset puhelinautomaatit ajanvarauksessa tai asiakaspalveluissa sen sijaan tekevät kuurojen asiointin monesti mahdolliseksi, samoin kuin nopeasti yleistyvät takaisinsoittopalvelut. Ongelmia on paitsi yleisissä palveluissa, myös nimenomaan vammaisille suunnatuissa palveluissa: monesti kuljetuspalveluakaan ei voi tilata muilla keinoin kuin puhelimitse, ei esimerkiksi tekstiviestillä. Joissain tapauksissa kuuroille saatetaan antaa pelkkä puhelinnumero tietyn asian hoitamiseksi, mutta ei apua soittamiseen, koska viranomainen itse ei voi edistää asiaa vastuukysymyksistä. Viittomakielistä tietoa on saatavilla vain harvoin.

Sähköisten välineiden käyttöön liittyy suuria haasteita myös niillä, jotka eivät ole minkään luokiteltavan vamman piirissä. Aivovammasta kärsiville, muistisairaille tai iäkkäille henkilöille internetin käyttö ja sen logiikan ymmärtäminen ylipäänsä voi olla ylitsepääsemätöntä, jolloin henkilökohtainen kontakti tai avustaja byrokratian tai palvelujen hoitamisessa olisi välttämätön. Riippuvuus toisesta ihmisestä on tällöin jatkuva, mikä heikentää henkilön kykyä selviytyä itsenäisesti omasta arjestaan ja toisaalta kuormittaa myös apua tarvitsevan läheisiä. Vaikeasti vammaiset ja iäkkäät ovat lisäksi usein vähävaraisia, jolloin esimerkiksi tietokoneen tai tekstipuhelimen (kuuroille) hankkiminen ilman yhteiskunnan tukea voi olla mahdollottomuus.

Myös viranomaiset ohjaavat yhä useammin tutustumaan verkosta löytyvään tietoon tai käyttämään verkkosivuilla sijaitsevia lo-

makkeita. Verkkosivujen käyttö ja tiedonhaku viranomaisten verkkosivuilta eivät kuitenkaan yksinkertaisesti onnistu niiltä, joilla laitteita ei ole tai jotka eivät ole tottuneet niiden käyttöön. Lisäksi esimerkiksi terveydenhuollossa suunnitellaan yhä vahvempaa siirtymistä sähköisten itsehoitodiagnoosien ja verkon kautta toimivien lääkäripalvelujen käyttöön, mikä muun muassa lisää potilaan omaa vastuuta tiedonhankinnasta, johon kaikilla ei ole edellytyksiä.

Huonosti toteutuva digitaalinen esteettömyys saattaa asettaa vammaiset ja iäkkäät myös kuluttajina epätasa-arvoiseen asemaan: jos asiaansa ei pysty hoitamaan sähköisesti, peritään esimerkiksi palvelukäynneistä yleensä erillinen maksusuoritus. Pankit saattavat kieltäytyä verkkopankkitunnusten tai maksukorttien myöntämisestä näkövammaisille, jos käy ilmi, että tunnukset olisivat myös kolmannen, ulkopuolisen henkilön käsissä. Ongelmallista tämä on erityisesti sen takia, että sähköinen tunnistautuminen monissa viranomaispalveluissa sekä muiden erilaisten palvelujen käyttö vaativat verkkopankkitunnuksia, mikä olennaisesti vähentää vammaisen henkilön mahdollisuuksia hoitaa itseään koskevia asioita.<sup>1</sup> Verkkopankkitunnusten käyttö internetin kautta palveluja maksaessa on niin ikään yleistynyt todella nopeaa vauhtia, samoin kuin palvelujen osto ja varausten tekeminen ylipäättään. Joissakin tapauksissa esimerkiksi invalidipaikan varaamista konserttiin tai urheilutapahtumiin ei ole edes mahdollista hoitaa verkkokaupassa. Junalippujen hankkiminen muutoin kuin internetin tai mobiilisovellusten kautta voi olla hyvin työlästä. Samoin on tiettyjä tarjouksia, joihin on oikeutettu vain verkon kautta hankinto-

<sup>1</sup> Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta kielsi 28.1.2016 julkaistussa päätöksessä pankkia syrjimästä näkövammaisia ja asetti 50 000 euron uhkasakon. Pankki oli kieltäytynyt luovuttamasta verkkopankkitunnuksia hakijalle turvallisuusnäkökohtiin vedoten ja piti kohtuuttomina hakijan vaatimuksia kohtuullisista mukautuksista. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta piti hakijan pyytämiä mukautuksia kohtuullisina yhdenvertaisuuslain 16 §:ssä tarkoitettulla tavalla.

ja tehtäessä. Edellä mainitut esimerkit osoittavat, että verkon asiointipalvelut eivät ole yhtäläisesti kaikkien saavutettavissa.

### Järjestöt ehdottivat muun muassa seuraavia parannuksia:

- Huomioidaan erilaiset käyttäjät jo verkkosivujen ja niiden kautta käytettävien palveluiden suunnitteluvaiheessa.
- Varmistetaan, että kukaan ei kuluttaja-asemassa tule syrjityksi palvelujen esteellisyydestä aiheutuvien kustannusten takia.
- Taataan kaikille pääsy sähköisissä palveluissa asioimiseen huolehtimalla asianmukaisista välineistä ja huolehditaan kyvystä järjestelmien käyttöön sekä koulutuksella että tarvittaessa avustajin.
- Huolehditaan, että viranomaisen neuvontaja auttamisvelvollisuus ei täyty ainoastaan verkossa sijaitseviin materiaaleihin ohjaamalla tai vetoamalla.

## 3.3 Liikkuminen ja kuljetuspalvelut

Itsenäisessä liikkumisessa avainasemassa ovat toisaalta rakennetun ympäristön esteettömyys, toisaalta kuljetuspalveluiden jouhevuus ja riittävyys. Näkövammaisten suhteen on selvää, että erilaisten opasteiden käyttämistä pitää lisätä ja se tulee huomioida uudessa rakentamisessa. Tikkurilan uudistettu juna-asema on hyvä esimerkki suunnittelusta. Järjestöjen mukaan Suomen lainsäädännöstä ei vielä löydy tarpeeksi pakottavaa lainsäädäntöä ja siten selkänaja esteettömämmän ympäristön suunnittelussa. Esteellisyys esimerkiksi joukkoliikenteessä voi näkyä monin eri tavoin: opaskoiralle ei välttämättä ole varattu tilaa tai laiturit eivät tosiasiaa mahdollista sujuvaa sisään- tai ulostuloa vaunusta.

Kuljetuspalveluissa selkeä huolenaihe on palvelujen riittävä saatavuus. Järjestöjen mukaan vammaiselle myönnettävien kuljetuspalveluiden



minimimäärästä on käytännössä tullut maksimi, jonka ylitys pitää perustella. Palveluiden vähimmäismäärä on 18 yhdensuuntaista vapaa-ajanmatkaa kuukaudessa. Joskus palvelusuunnitelmiin kirjattuja kuljetuspalvelutarpeita saataan vähentää, vaikka asiakkaan tilanne ei olisi lainkaan muuttunut. Myös kuljetuspalveluiden tilaamisen joustavuutta pitäisi parantaa: nykyään kuljetus pitää tilata 48 tuntia ennen tapahtumaa, mikä rajoittaa merkittävästi vammaisten henkilöiden mahdollisuutta liikkumiseen ja omista tekemisistä päättämiseen sekä pahimmillaan estää osallisuuden muiden samanikäisten elämään, joka on luonteeltaan spontaanimpaa.

Vaikeavammaisten kohdalla yksityisyyden suojan säilyminen voi olla ongelma, kuten edellä on jo mainittu. Kuljettajia ei välttämättä

voi tilata muuten kuin puhelimitse, ei myöskään tekstiviestillä, mikä vaikeuttaa kuurojen asiointia. Tällöin muut yhteiskuljetukseen osallistuvat saavat mahdollisesti arkaluontoisia tietoja yhdestä asiakkaasta.

#### Järjestöt ehdottivat muun muassa seuraavia parannuksia:

- Edistetään rakennetun ympäristön esteettömyysnormien vahvistamista Suomen lainsäädännössä.
- Mahdollistetaan tekstiviestitilauksen käyttöönotto kuljetuspalveluissa.
- Taataan kaikille riittävä määrä kuljetuspalveluita todellisen tarpeen mukaan.

### 3.4

#### Kilpailutus ja yksityistäminen

Palveluiden yksityistämistrendi ja kilpailuttaminen on nostanut esiin vakavia huolenaiheita niin vammaisjärjestökentällä kuin vanhuspalveluissa. Palveluiden tuottaminen nykyisten periaatteiden mukaisesti nähdään ongelmallisena niin laatutason kuin palveluiden pysyvyyden osalta: monet vammaisten palvelut ja erityisesti asumiseen liittyvät ratkaisut on määrätty kilpailutettaviksi muutaman vuoden välein. Jatkuvat kilpailutukset estävät pitkäikäisen hoitosuhteen syntymisen, luovat epävarmuutta ja ovat ongelma ennen kaikkea muistisairaille. Kilpailuttaminen on johtanut myös palvelujen ”palasteluun”, kun saman henkilön päivittäisiä palvelutarpeita hoitavat eri tahot erilaisin kriteerein. Saman päivän aikana avustettavan luona saattaa käydä lukuisia eri henkilöitä, eikä kenelläkään ole kokonaiskuvaa tai -vastuuta tilanteesta. Pahimmillaan joudutaan miettimään, mitkä perustoiminnot (esimerkiksi suihkussa tai wc:ssä käynti) kuuluvat avustamisen piiriin ja mitkä eivät. Vaihtuvat henkilöt eivät myöskään parhaalla mahdollisella tavalla kykene paneutumaan avustettavansa tilanteeseen ja hyvinvointiin, kun aikaresurssitkin ovat tiukoilla.

Kilpailutuksissa voittavat yhä useammin kansainväliset suurtoimijat, jotka myös ostavat pienempiä toimijoita pois markkinoilta. Paperilla esitetyn tarjouksen arvellaan järjestöissä kuitenkin harvoin vastaavan todellista kulutusta, jolla kilpailutettu palvelu on mahdollista järjestää. Järjestöjen mukaan joskus vaikuttaa siltä, että tarjouksia esitettäessä todellinen järjestämistapa mietitään vasta jälkeenpäin, kun kilpailutus on jo voitettu.

#### Järjestöt ehdottivat muun muassa seuraavaa parannusta:

- Muutetaan lainsäädäntöä siten, että vammaispalvelut ovat kilpailutuslainsäädännön ulkopuolella.

### 3.5

#### Päätöksenteon ja neuvontavelvollisuuden toteutuminen

Nykyisen hallituksen ajamat leikkaukset kohdistuvat huomattavassa määrin jo valmiiksi pienituloisiin, joihin suuri osa vammaisista ja iäkkäistä lukeutuu. Sekä THL:n että sosiaali- ja terveysalan kattojärjestö Soste ry:n viesti on samansuuntainen haastateltujen järjestöjen kanssa: tällä hetkellä tehtävät leikkaukset sekä jakaantuvat yhteiskunnan sisällä epäoikeudenmukaisesti että ovat lyhytnäköisiä. Osa näennäisistä säästöistä on vain rahan siirtämistä budjettimomentilta toiselle, ja toisaalta nyt tehtävien leikkausten ei uskota tuovan säästöjä pitkällä aikavälillä. Monessa kohtaa palvelujärjestelmää pienetkin lisäpanostukset voisivat tuoda huomattavia säästöjä, jos otettaisiin huomioon niiden tulevaisuudessa realisoituvat kustannusvaihtokutukset – näistä esimerkkinä korjausavustukset iäkkäiden asuntoihin, jolloin kotona asumisen aikaa olisi mahdollista pidentää keskimäärin jopa kahdeksalla vuodella ennen raskaampien palveluiden piiriin siirtymistä. Vastaavien tilanteiden merkitys korostuu entisestään suurten ikäluokkien vanhetessa.

Järjestöjen mukaan säästöpaineeet ovat jo alkaneet vaikuttaa kuntien lakisäateisten tehtävien toteutumiseen. Äärimmäisissä tapauksissa alaikäisiä vaikeavammaisia on pakotettu toimimaan henkilökohtaisen avustajansa työnantajina, koska kunnat eivät tarjoa muita vaihtoehtoja palvelun järjestämiseksi. Paitsi että kysymys on perusturvan ja palveluiden riittävästä tasosta kansalaisille, on järjestöjen kokemuksen mukaan havaittavissa, että leikkauspolitiikalla on vaikutusta myös viranomaisen päätösten tekemiseen. Vaikuttaa siltä, että päätöksiä palveluista ei uskalleta tehdä niiden taloudellisten vaikutusten pelossa (erityisesti yhdestä päätöksestä johtuvat kumuloituvat vaikutukset). Päätösten tekemättömyyttä käytetään ikään kuin säästökeinona: asioita pidetään mahdollisimman pitkään vireillä ilman lopullisia päätöksiä myönnettävistä palveluista. Säästötavoitteiden

lisäksi kyse saattaa olla osaksi myös ammattitaidosta ja osaamattomuudesta. Esimerkiksi hallintolain tuntemuksen toivottaisiin olevan parempaa muun muassa sosiaalityöntekijöiden joukossa.

Toive säästää vaikuttaa järjestöjen kokemuksen mukaan myös neuvontavelvollisuuden toteutumiseen kunnissa: asiakkaalle ei välttämättä kerrota kaikista vaihtoehdoista, jos työntekijä katsoo, että asiakkaalla ei ole mitään mahdollisuuksia saada myönteistä päätöstä tietyn tukimuodon suhteen. Järjestöt pitivätkin viranomaisten lainsäädännöllistä koulutusta ja valvontaa hyvin tärkeinä.

#### Järjestöt ehdottivat muun muassa seuraavia parannuksia:

- Selvitetään ennen säättötoimenpiteiden tekemistä niiden vaikutus vammaisten henkilöiden asemaan.
- Otetaan paremmin huomioon pitkän aikavälin kustannussäästöt, jotka saadaan panostamalla muun muassa ennaltaehkäiseviin palveluihin.
- Koulutetaan kuntien viranomaisia kuten sosiaalityöntekijöitä vammaispalveluihin ja vammaisten oikeuksiin liittyvästä lainsäädännöstä sekä hallintolaista.



### 3.6

#### Osallisuus yhteiskunnassa, yksilöllisyys ja valintoihin vaikuttaminen

Monet edellä mainituista ongelmista ovat sellaisia, että ne johtavat käytännössä vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden kaventumiseen tai eivät mahdollista täysipainoista osallistumista ympäröivän yhteiskunnan toimintaan. Eristä(yty)misen saattaa alkaa jo lapsena, kun koulussa ei tehdä tarpeellisia järjestelyjä vammaisen lapsen osallistumisen mahdollistamiseksi. Useat järjestöt olivat huolissaan siitä, että lapset eivät pysty osallistumaan tavallisen luokan toimintaan esimerkiksi avustajan läsnä ollessa, koska muutoksia lähikouluihin ei haluta tehdä tai vanhemmat eivät osaa niitä yhdenvertaisuuslain nojalla vaatia. Sekä yleisten että erityisten palvelujen piirissä olemisessa on omat ongelmansa: toisaalta halu säästää erityispalveluissa saattaa ajaa erityistä tukea tarvitsevia tilanteeseen, joka ei tosiasiallisesti vastaa heidän tarpeitaan (erityispalveluista pois ohjaaminen säästökeinona) tai vaihtoehtoisesti erityispalvelujen vahvistaminen saattaa ajaa tiettyjä ryhmiä eristyksiin toisista ryhmistä (muun muassa opetustilanteet).

Yksilöllisyyttä ja oman elämän valintoihin vaikuttamista on sivuttu jo edellä, esimerkkinä erityisesti kommunikaatiovaikeudet vaikeavammaisten kanssa. Yhtä lailla toimimattomat palvelut, kuten puutteelliset kuljetuspalvelut, esteellinen ympäristö ja heikot kielelliset osallistumismahdollisuudet, ja päätöksentekomahdollisuuksien epääminen vievät vammaiselta henkilöltä mahdollisuuksia osallistua täysipainoisesti yhteiskunnan toimintaan kansalaisina.

Osallistumismahdollisuuksien puutteet olivat yksi suurimmista huolenaiheista, jonka järjestöt toivat ilmi.

# 4

## **Selvityksen yleinen anti sekä jatkotoimenpiteet**



JÄRJESTÖJEN NEUVONTATOIMINNAN laajuus ja asiantuntemuksen määrä on vaikuttava. Huolenaiheeksi nousi, johtuuko järjestöjen tarjoaman neuvonnan laajuus ainakin osittain siitä, että viranomaisten neuvontavelvollisuus ei toteudu riittävästi.

Tiedonkeruun lisäksi järjestötapaamiset osoittautuivat hyväksi tavaksi luoda yhteyksiä kentälle. Järjestöt olivat poikkeuksetta innostuneita heidän kuulemiseensa varatusta ajasta ja aidosta kiinnostuksesta. Monet ilmaisivat olevansa melko yksin mainitsemiensa ongelmien suhteen, tai ainakin kaipaavansa virkamieskoneistolta osoitusta siitä, että heidän huolenaiheensa ovat relevantteja ja ne otetaan vakavasti. Yhteistyötä vammaisjärjestöjen välillä pidettiin yleisesti melko hyvänä ja siitä saatiin konkreettisia esimerkkejä.

Järjestöjen kuulemiset osoittautuivat erinomaisen hyödylliseksi tavaksi toteuttaa

Ihmisoikeuskeskuksen yleistä seurantatehtävää ja vahvistaa yhteistyötä. Tämänkaltaista järjestökentän kuulemista kannattaakin jatkaa. Myös vammaisjärjestötapaamisia voidaan jatkaa vielä kohti pienempiä, harvinaisempiin vammoihin keskittyneitä järjestöjä, ja syventyen erityisesti vaikeavammaisten asioihin ja kommunikaatio-ongelmista aiheutuviin tilanteisiin.

Kartoitus toi myös ideoita uusille selvityksille. Selvitys, jossa paneudutaan kilpailutusten ja yksityistämisen vaikutukseen hoiva- ja hoitopalveluissa, vaikuttaa tarpeelliselta. Muita mahdollisia jatkotoimenpiteitä ovat ainakin vammaisjärjestöjen keskinäisen pyöreä pöytä -tyyppisen keskustelutilaisuuden järjestäminen sekä Sostery:n teettämien järjestö- ja sosiaalibarometriä hyödyntäminen.



# Lähteitä ja kirjallisuutta

**Vammaispalvelujen käsikirja:**

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>

**Järjestöjen sosiaaliturvaopas:**

<http://www.sosiaaliturvaopas.fi/>

**Kuluttajaparlamentin lausunto palveluiden esteettömyydestä:**

<http://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/05/4-YAM100202-S-1-144956058564100.pdf>

**Selvitys vammaispalvelujutuista hallinto-tuomioistuimissa vuosina 2010-2014:**

<http://www.kumpuvuori.fi/Lakitoimisto%20Kumpuvuori%20Oy%20Vammaisoikeuden%20Julkaisusarja%20A%20nro%201.pdf>

**Järjestöjen verkkosivut**

**Kansalaisneuvonta:**

<http://www.kansalaisneuvonta.fi/kansalaisneuvonta/fi/>

**Aivovammaliitto:**

<http://www.aivovammaliitto.fi/palvelut/neuvonta/>

**Heta-liitto:**

<http://www.heta-liitto.fi/Default.aspx?tabid=3323&language=fi-FI>

**Invalidiliitto:**

<http://www.invalidiliitto.fi/portal/fi/toiminta/neuvonta/>

**Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:**

<http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/>

**Kuurojen Liitto:**

<http://www.kuurojenliitto.fi/fi/t%C3%A4t%C3%A4-teemme/edunvalvonta>

**Kynnys ry:**

<http://kynnys.fi/toiminta/> ja [assistentti.info](http://assistentti.info):  
<http://www.assistentti.info/fi/neuvonta>

**Näkövammaisten Keskusliitto:**

[http://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut\\_nakovammaisille/sosiaaliturva\\_ja\\_neuvonta](http://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut_nakovammaisille/sosiaaliturva_ja_neuvonta)

**Vanhustyön Keskusliitto:**

<http://www.vtkl.fi/fin/toimimme/korjausneuvonta/>

# Liitteet

**Liite 1:** Pääsy oikeuksiin -tapaamiset

Järjestö	Nimi	Asema organisaatiossa	Päivämäärä
Kansalaisneuvonta	<b>Hannu Korkeala</b> <b>Minna Kuitunen</b>	apulaisjohtaja/kansalais- palvelut Kansalaisneuvonnan esimies	30.9.2015
Kynnys ry	<b>Terhi Toikkanen</b> <b>Mika Välimaa</b>	lakimies lakimies	8.10.2015
Kehitysvammaisten Tukiliitto ry	<b>Tanja Salisma</b>	lakimies	20.10.2015
Heta-liitto	<b>Sanna-Kaisa Patjas</b> <b>Tanja Alatainio</b>	puheenjohtaja lakimies	28.10.2015
Invalidiliitto	<b>Elina Akaan-Penttilä</b> <b>Henrik Gustafsson</b>	lakimies lakimies	29.10.2015
Vanhustyön Keskusliitto	<b>Marjut Vuorela</b> <b>Jukka Laakso</b>	lakimies korjausneuvonnan pääl- likkö	2.11.2015
Soste ry	<b>Kirsi Väättämoinen</b> <b>Aki Siltaniemi</b> <b>Kiril Häyrinen</b>	erityisasiantuntija kehittämispäällikkö erityisasiantuntija	6.11.2015
Kuurojen Liitto	<b>Virpi Thurén</b> <b>Pirkko Selin-Grönlund</b> <b>Marika Rönnerberg</b>	erityisasiantuntija erityisasiantuntija erityisasiantuntija	12.11.2015
Aivovammaliitto	<b>Anu Korhonen</b> <b>Anna-Mari Bruns</b>	kuntoutussuunnittelija palvelusuunnittelija	24.11.2015
Näkövammaisten Kes- kusliitto	<b>Hanna-Leena Rissanen</b> <b>Virpi Peltomaa</b> <b>Elli Björkberg</b>	esteettömyysasiamies sosiaaliturvapäällikkö oikeuksienvälontalaki- mies	26.11.2015

## Liite 2: Kooste vammaisjärjestöjen neuvontapalveluista

Järjestö/ viran- omainen	Jäsenet	Yhteydenotto- tapa	Neuvonnan tyyppi	Neuvonnan volyymi	Neuvonta- resurssit
<b>Kansalais- neuvonta</b>	ei jäseniä (viranomainen)	Puhelinneuvonta ma-pe klo 8-21, la 9-15. Sähköposti, tekstiviestit erityisryhmille, weblomake. Testauksessa chat-toiminto ja videopuhelut.	Eteenpäin ohjaus oikealle viranomais- tai järjestötaholle. Ei sisällöllistä neuvontaa tai mahdollisuutta varsinaiseen asiointiin. Ei lakiapua.	2000-3000 perusyhteydenottoa/kk, kesäkuussa poikkeuksellisesti 5000.	11 palvelu- neuvojaa
<b>Aivovamma- liitto</b>	8 jäsen- yhdistystä	Puhelinneuvonta ke klo 13-15 ja to 9-11. Myös muina aikoina neuvontaa puhelimitse ja sähkö-postilla. Varsinainen juridinen neuvonta Kynnys ry:n kautta.	Sosiaali- ja terveyspalveluihin ym. prosesseihin liittyvä neuvonta. Kuntien vammaistyö ja siihen liittyvät tyypilliset juridiset kysymykset.	200-300 soittoa/sähkö-postia vuodessa	2 henkilöä, ei lakimiehiä
<b>Heta-liitto</b> (Henkilö- kohtaisten Avustajien Työntajien Liitto ry)	3 000 jäsentä (työntajia Suomessa n. 17 000)	Arkisin klo 9-11 (haastatteluhetkellä klo 9-12). Puhelun jälkeen lähetetään kirjallinen vastaus. Neuvontaa myös sähköpostitse.	Oikeudellinen lakipalvelu. Syvällistä neuvontaa, mutta ei oikeudenkäyntejä (alkuvaiheen selvittelyt, vastuut, neuvottelut). Asiakaina sosiaalityöntekijät, työntajat, työntekijät. Puhelinneuvonta kaikille avointa, jäsenille lisäksi sähköpostineuvontaa ja edellä kuvattua laajempaa oikeudellista tukea riitatilanteissa.	220-260 puhelua/kk. Lyhyemmällä päivystysajalla ehditään n. 100 yhteydenottoa/kk	2 lakimestä

Järjestö/ viran- omainen	Jäsenet	Yhteydenotto- tapa	Neuvonnan tyyppi	Neuvonnan volyymi	Neuvonta- resurssit
<b>Invalidiliitto</b>	152 jäsen-yhdistystä, joissa yht. 32 000 henkilöjäsentä	Puhelinneuvontavammaispalveluissa to klo 13-17. Laki-miesten puhelinaika joka kk 1. ja 3. ma klo 13-15. Kysyä voi myös netissä. Ei kotikäyntejä tai asiakasvastaanottoa.	Neuvontaa lähtökohtaisesti kaikille, ei vain jäsenille (fyysisesti vammaiset henkilöt, läheiset, ammattilaiset). Ei toimita asiamiehinä tai tehdä muutoksenhakuja, mutta autetaan. Ei valituksien tai hakeusten hoitoa.	Hieman alle 400 lokakuun loppuun mennessä (huom. 2 kk:n kesätauko). Osa neuvonnasta muiden keskustelujen yhteydessä (ei kirjata).	2 lakimestä + järjestötoiminnan puolella jäsenneuvontaa
<b>Kehitysvammaisten Tukiliitto ry</b>	170 jäsenyhdistystä, joissa yli 17 000 henkilöjäsentä	5 puhelinaikaa/vko (ma, ti, to klo 10-14, ti 12-15). Sähköpostineuvonta. Kasvokain tapahtumissa, harvoin toimistolla.	Kaikille. Kyselyistä n. 1/5 ammattilaisilta (viranomaiset, kehitysvamma palveluiden työntekijät, yksityiset, muut järjestöt). Autetaan valitusten tekemisessä, jos niillä on laajakantoisempaa merkitystä.	Noin 1000 yhteydenottoa, aluekoordinaattoreille lisäksi parisataa (2014)	1 lakimies, 1 lakineuvoja, sosiaaliturvasioissa 2 aluekoordinaattoria
<b>Kuurojen Liitto</b>	kattojärjestö, jonka jäsenet yhdistyksiä	Ei keskitettyä neuvontapalvelua. Yhteydenotot aluetyöntekijöille ja nykyiselle edunvalvontatiimille (sähköposti ja tekstipuhelimet).	Pääasiassa eteenpäin ohjaavaa (tiimissä ei laki-miestä). Aluetyöntekijöitä kuntoutussihteerin nimellä (ohjaaminen oikean palvelun piiriin, hoitavat asioita niiden puolesta, joilla alhainen toimintakyky mm. iäkkäät). Aiheena myös kielelliset oikeudet.	Lokakuuhun mennessä 2000 yhteydenottoa	Ei lakimiehiä. 12 alue-toimistoa ja alueelliset kuntoutussihteerit

Järjestö/ viran- omainen	Jäsenet	Yhteydenotto- tapa	Neuvonnan tyyppi	Neuvonnan volyymi	Neuvonta- resurssit
<b>Kynnys ry</b>	ei diagnoosi- pohjainen jäsenyys	Puhelinneuvon- taa ma ja to 9-12 ja 13-16, assis- tentti.info ke ja to 13-16. Sähkö- postineuvontaa. Vastaanotto tai asiakkaan luokse meneminen vain erityistapauk- sissa.	Pitkälle menevää oikeudellista neuvon- taa, valitustarpeissa tarkistus ja kommentointi, ei laadintaa tai edustusta. Neuvotaan sosiaalityöntekijöitä, viranomaistahoja, omaisia, läheisiä. Konsulttipalvelu esteettömyysasioissa: <a href="http://www.kynnys-konsultit.fi/palvelut.htm">http://www.kynnys-konsultit.fi/palvelut.htm</a>	1700-1800 vuo- dessa. Näistä n. puolet assistentti. infon kautta (vain henkilö- kohtaisen avun kysymykset)	2 lakimestä, 1 sosiaali- työntekijä
<b>Näkö- vammaisten Keskusliitto</b> (2016 alusta Näkövammais- ten liitto ry)	14 alueyhdis- tystä, joissa 10 500 jäsentä. 10 valtakunnallista toimialayhdis- tystä, joissa 3650 jäsentä.	Ei tiettyä puhelinaikaa. Neuvontaa soittamalla tai sähköpostitse.	Pitkälle menevää oikeudellista neu- vontaa: lomakkeiden täyttäminen, valitus- ten, kanteluiden ja muutoksenhakujen tekeminen, jopa asiamiehenä. Neu- vonta jäsenyydestä riippumatta: sokeat ja heikkonäköiset, yhteistyö-kumppanit, läheiset. Aluetyöntekijät tekevät tarvittaessa kotikäyntejä.	Noin 8000 neuvontatapah- tumaa vuodessa. Samalla asiak- kaalla voi olla useita yhteyden- ottoja.	1 lakimies, 12 sos.alan aluesihteerä. Keskustoi- mistolla es- teettömyys- asiamies
<b>Vanhustyön Keskusliitto</b>	n. 340 jäsen- järjestöä (yleishyödyllisiä järjestöjä tai säätiöitä, palvelun- tuottajia, potilasjärjestöjä, eläkeläisjärjestöjä)	Ei kiinteitä neuvonta-aikoja. Yhteydenotot puhelimitse ja sähköpostilla.	Korjausneuvonta: asunnon muutostöihin ja niiden tukiin liittyvä neuvonta, kotikäynnit. Jäsenyhteisöiltä vastaanotetaan mitä tahansa juridisia kysymyksiä, alajärjestöillä jonkin verran omaa neuvontaa (Muistiliitto, eräät potilasjärjestöt). Paljon yhteistä vammaisjärjestöjen kanssa.	Noin 13 000 yhteydenottoa v. 2014. Neuvonta- käyntejä n. 2700, korjaussuunnitelmia 1 233	1 lakimies, 15 korjaus- neuvojaa



Järjestö/ viran- omainen	Alueellisuus ja kielet	Yleisimmät ongelmat	Erytisiä ongelmia	Yhteystiedot	Rahoitus
<b>Kansalais- neuvonta</b>	Kielinä suomi, ruotsi, englantia. Kuulovammaisille tekstiviesti-palvelu. Saamenkielinen käännöspalvelu kirjallisissa kysymyksissä. Jonkin verran viittomakielistä aineistoa suomi.fi -sivustolla	Poliisi, kunta, verohallinto, Kela, rikostaustaote. Vanhuksilla tekniset ongelmat.	Kärkihankkeiden (digitalisaatio ym.) myötä sähköisiin palveluihin liittyvän neuvonnan tarve tulee kasvamaan, samoin väestön ikääntyessä.	puh. 0295 000, palveluneuvoja@kansalaisneuvonta.fi, sähköinen lomake, suomi.fi, infopankki.fi (maahanmuuttajille, monikielinen)	budjetti-rahoitus
<b>Aivovamma- liitto</b>	Laaja alueellinen kattavuus: 8 alueellista jäsen-yhdistystä ja 18 toimintaryhmää	Vammaispalvelulaki, terveydenhuoltolaki, sosiaalihuoltolaki. Viranomaisen suhtautuminen vamman luonteesta johtuen, diagnoosit moninaisia.	Vakuutuksiin ja korvauksiin liittyvät ongelmat: liikennevahingot ja tapaturmat	Torstaisin: anu.korhonen (at) aivovammaliitto.fi ja p. 050 373 9076. Keskiiviikkoisin: anna-mari.bruns(at)aivovammaliitto.fi ja p. 050 550 0541. Yleisnumero (09) 836 6580	RAY
<b>Heta-liitto</b> (Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajien Liitto ry)	Pääosa neuvonnasta sähköisesti. Toimisto Turussa, hallitus ympäri Suomen. Aloitettu alueelliset HetaHelpkiertueet.	Ongelmat kuntien kanssa (palkanmaksuaika-taulu, työaikalainsäädäntö, matkakorvaukset, työterveyshuolto). Muut työoikeudelliset ongelmat (työsuhteen päättäminen, työaikakysymykset). Kaikki liittyvät henkilökohtaisen avun työnantajamalliin, muut tiedustelut ohjataan eteenpäin.	Moni vaikeavammainen pakotetaan toimi-maan työnantajana vastoin tahtoaan ja kykyjään, koska kunnat eivät tarjoa muita vaihtoehtoja. Kuntien ohjaus- ja auttamisvelvollisuuden ulkoistaminen (avustajakeskukset, joissa ei myöskään lakiosaamista).	puh. 02 4809 2401, nettisivut: <a href="http://www.heta-liitto.fi/">http://www.heta-liitto.fi/</a>	Ei jäsenmaksua. Puhelinneuvonta RAY-rahoitteista ja jäsenneuvonta järjestön omista varoista.

Järjestö/ viran- omainen	Alueellisuus ja kielet	Yleisimmät ongelmat	Erityisiä ongelmia	Yhteystiedot	Rahoitus
<b>Invalidiliitto</b>	Maakunnissa lain-säädäntökoulutuksia, eri yksiköt voivat järjestää aluetapaamisia ym.	1) auto ja autoilu 2) vammaispalvelulakiin liittyvät kysymykset. Muuta: sosiaalihuolto, esteettömyys, kuljetus-palvelut ja muu liikkuminen, vakuutusoidelliset asiat ja Kela, turvakotiasiat. Vaikeavammaisten päivittäistoiminnot, henkilökohtainen apu, palveluasumisen kysymykset.	Vaikeavammaiset terveydenhuollossa: henkilökohtaisen avun puuttuminen, kommunikaatio-ongelmat. Kuluttaja-asema sähköisissä palveluissa. Liikkumisen vapauden toteuttaminen. Myös koulutuksesta ja työllisyydestä voi kysyä.	Vammaispalvelut: 0200 1234, lakimiehet: 09 613191, netissä <a href="http://www.invalidiliitto.fi/">www.invalidiliitto.fi/</a> asiantuntijavastaa (usein kysytyt kysymykset sekä verkkolomake). Työllisyyskysymykset: 044 765 0633, <a href="mailto:tyollisyys@invalidiliitto.fi">tyollisyys@invalidiliitto.fi</a> . Esteettömyyskeskus ESKE: <a href="http://www.esteeton.fi">www.esteeton.fi</a> , <a href="mailto:esteeton@invalidiliitto.fi">esteeton@invalidiliitto.fi</a>	Pääasiassa RAY, lisäksi yritysten ja yksityishenkilöiden tuki
<b>Kehitysvammaisten Tukiliitto ry</b>	Viisi aluekoordinaattoria, aluetoimistot Helsinki, Hämeenlinna, Kuopio, Oulu	Vamman luonne, joka ei välttämättä näy päällepäin = haasteet ymmärryksessä, oppimisvaikeudet ja perusopetus, fyysinen rajoittaminen	Osallisuus ja kansalaisuus vs. syrjäytyminen (yleisiin vs. erityisiin palveluihin ohjaamisen ongelma)	lakineuvonta@kvtl.fi, puhelinnumerot päivystysajoittain nettisivuilta: <a href="http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/">http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/</a>	RAY:n kohdennettu avustus
<b>Kuurojen Liitto</b>	12 aluetoimistoa, paljon alueellisesti kohdennettua toimintaa.	Vahvimpana kieli-poliittinen näkökulma: varhaiskasvatus ja perusopetus, sote-asiat, tulkkauspalvelut, syrjintä (nousevana työsyrijntä) ja yhdenvertaisuus, saavutettavuus ja esteettömyys mm. kuljetuspalvelut	Kuurot maahanmuuttajat, kommunikaatio-ongelmat mm. hoito-tilanteissa, ongelmat tulkkauspalveluiden toteutumisessa. Kaikilla kuuroilla ei hyvää lukutaitoa.	Yhteystiedot: <a href="http://www.kuurojenliitto.fi/fi/yhteystiedot2#.Vk7d0XY1-70">http://www.kuurojenliitto.fi/fi/yhteystiedot2#.Vk7d0XY1-70</a>	Pääosin RAY-rahoitteista

Järjestö/ viran- omainen	Alueellisuus ja kielet	Yleisimmät ongelmat	Erityisiä ongelmia	Yhteystiedot	Rahoitus
<b>Kynnys ry</b>	Toimipisteet Helsingissä, Jyväskylässä, Kuopiossa, Oulussa, Tampereella ja Turussa. Toimintaryhmiä pääkaupunkiseudulla, Kymenlaaksossa, Etelä-Karjalassa, Mikkelissä, Porissa ja Rovaniemellä.	Henkilökohtainen apu, palvelusuunnitelmat, etuudet ja pääsy korvauksiin, kuljetuspalvelut, kommunikointi, hankinnat ja kilpailuttaminen, työnantajamalliin pakottaminen, perusopetuksen esteettömyys	Jääminen ajelutimaan, toimijuus puuttuu. Tulkkaus.	Sosiaalityöntekijä: (09) 6850 1114, lakimies: (09) 6850 1129. <a href="http://www.kynnys.fi/lakineuvonta.html">http://www.kynnys.fi/lakineuvonta.html</a> ja <a href="http://www.assistentti.info/fi/neuvonta">http://www.assistentti.info/fi/neuvonta</a>	RAY lähes kokonaan. assistentti. infolla erillishoidot.
<b>Näkövammaisten Keskusliitto</b> (2016 alusta Näkövammaisten liitto ry)	12 (tulevaisuudessa 10) alueellista työntekijää, kattavuus Rovaniemeltä Helsinkiin, Vaasasta Joensuuhun. Paikallisyhdistyksiä, alaosastoja ja kerhoja n. 100.	Palvelut (mitä palveluita on ja miten niitä haetaan), sosiaaliturva, apuvälinekysymykset, esteettömyys, terveydenhuolto	Rakennuslainsäädäntö (esteettömyys, liikkuminen), opaskoirakysymykset	alueelliset työntekijät: <a href="http://www.nkl.fi/fi/etusivu/yhteys/yhteys_asiht">http://www.nkl.fi/fi/etusivu/yhteys/yhteys_asiht</a> ja oikeuksienvällyntä: <a href="http://www.nkl.fi/fi/etusivu/yhteys/yksikot/yhteys_oik">http://www.nkl.fi/fi/etusivu/yhteys/yksikot/yhteys_oik</a>	RAY:n avustus. Muu rahoitus: valtiot ja kunnat, palveluiden ja tuotteiden myynti, lahjoitukset
<b>Vanhustyön Keskusliitto</b>	Järjestö on kaksikielinen. Korjausneuvonnan alueena koko Suomi (15 henkeä)	1) asuminen 2) sähköistyminen 3) tiedonsaanti omista oikeuksista. Saavutettavuus, esteettömyys, osallistavuus, digitaalisuus, henkilökohtaisten tarpeiden huomiointi	lkääntyneet ovat hyvin heterogeeninen ryhmä, syrjintä voi olla moniperustaista.	Korjausneuvojen yhteystiedot alueittain: <a href="http://www.vtkl.fi/fin/yhteystiedot/henkilosto/toimiala/korjausneuvojat/">http://www.vtkl.fi/fin/yhteystiedot/henkilosto/toimiala/korjausneuvojat/</a>	RAY

IHMISOIKEUSKESKUS  
MÄNNISKORÄTTSCENTRET  
HUMAN RIGHTS CENTRE



00102 Eduskunta  
Helsinki  
[www.ihmisoikeuskeskus.fi](http://www.ihmisoikeuskeskus.fi)