

IHMISOIKEUSKESKUS
MÄNNISKORÄTTSCENTRET
HUMAN RIGHTS CENTRE



Tillgång till rättvisa för personer med funktionsnedsättning: handikapporganisationernas rådgivningstjänster

Tillgång till rättvisa för personer med funktionsnedsättning: handikapporganisationernas rådgivningstjänster

Layoutbotten: **Werklig Oy**
Layout: **Inari Savola**
Illustrationer: **Ilja Karsikas**

1 Utredningens bakgrund och fortskridande	5
2 Rådgivningstjänster som erbjuds av organisationer	7
3 Teman och problempunkter som lyftes fram	10
3.1 Kommunikation	11
3.2 Elektroniska tjänster och tillgång till information	12
3.3 Mobilitet och transporttjänster	13
3.4 Konkurrensutsättning och privatisering	14
3.5 Förverkligande av beslutsfattandet och rådgivningsskyldigheten	14
3.6 Delaktighet i samhället, individualitet och möjligheten att påverka beslut	15
4 Utredningens allmänna giv samt fortsatta åtgärder	17
Källor och litteratur	19
Bilagor	21
Bilaga 1: Tillgång till rättvisa -möten	22
Bilaga 2: Sammandrag av handikapporganisationernas rådgivningstjänster	23



1

Utredningens bakgrund och fortskridande

UNDER HÖSTEN 2015 genomförde Människorättscentret en intervju rond bland jurister och övriga informationsgivande anställda inom de största handikapporganisationerna. Syftet var å ena sidan att kartlägga organisationernas rådgivning som kompletterar myndigheternas service, och å andra sidan att få information om de vanligaste problemen för personer med funktionsnedsättning.

Utredningen med temat tillgång till rättvisa gjordes på basis av debatten som fördes i människorättsdelegationen samt Människorättscentrets verksamhetsplan. I slutet av september 2015 presenterade Människorättscentret en arbetsplan för människorättsdelegationens arbetsutskott för genomförandet av kartläggningen och dess centrala målsättningar. Målet var i synnerhet att utreda tillgången till rättvisa för de allra sårbaraste genom att intervjua parter som erbjuder rådgivningstjänster. På basis av arbetsplanen började man gå igenom det skriftliga materialet och komma överens om möten med de viktigaste organisationsaktörerna.

Organisationerna var mycket positivt inställda till Människorättscentrets begäran om möten, och ansåg att den kommande utredningen var både nödvändig och nyttig. Istället för en förutbestämd frågestruktur lät man organisationerna fritt berätta om de problem och missförhållanden som kommer fram i deras eget arbete. Dessutom delade många med sig av sitt material och skickade ytterligare information och statistik efter mötet.

Informationen som framkom under mötena sammanställdes i en tabell där man räknade upp grundläggande uppgifter för varje organisation gällande bland annat rådgivningens omfattning, volym, typ och målgrupp (Bilaga 2). Dessutom kom det fram större helheter och

problem ur materialet som de som arbetar på fältet hade gemensamt.

Vi beslöt oss för att välja handikapporganisationer som specialgrupp med tanke på uppgiften att följa upp och främja FN:s nya konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (CRPD) och de relaterade behoven som kommer att bli på Människorättscentrets, människorättsdelegationens och riksdagens justitieombudsmans ansvar. Mötesronden gick ut på att förbereda sig för denna uppgift både med tanke på att samla information och för att skapa kontakter till organisationerna, som kommer att ha sin egen viktiga roll i övervakningen av konventionens verkställande.

Under expertträffarna glömde man däremot inte heller bort övriga sårbara personers och grupper situation, och under höstens gång träffade vi förutom handikapporganisationerna även bland annat Flyktingrådgivningen, Amnesty och Förbundet för Mänskliga Rättigheter. Dessutom deltog en del av Människorättscentrets personal bland annat i en utbildning i klarspråk, riksdagens minnesklubbs träff, ett seminarium för finlandssvenska teckenspråkiga, samt evenemangen Vanheneminen ja moninaisuus (Åldrande och mångfald) och Senioreiden omahoito (Egenvård för seniorer), som alla var till nytta för denna utredning. Det samma kan man säga om det omfattande expertmöte som ordnades i samarbete med Institutet för hälsa och välfärd (THL) samt seminariet som behandlade Fpa:s och THL:s sparåtgärder och grundläggande rättigheter. Allt som allt stärkte höstens möten, intervjuer och deltaganden i evenemang som berör ämnet Människorättscentrets kunskapsunderlag och utvidgade betydligt dess nätverk, i synnerhet i organisationsvärlden.

2

**Rådgivningstjänster som
erbjuds av organisationer**



kapporganisationer är synnerligen stort, och det finns tiotals specialiserade organisationer. Vi ansåg att ett vettigt handlingsätt var att först träffa de största och mest etablerade aktörerna på fältet, eftersom dessa aktörer ofta har mindre organisationer bland sina medlemmar, och å andra sidan även har större resurser för att upprätthålla rådgivningstjänster. Från kartläggningen av de gemensamma problemen på allmän nivå var det även naturligt att sedan fortsätta mot mer specifika problem. Under hösten träffade vi följande myndigheter och organisationer (se även Bilaga 1):

• Medborgarrådgivningen	30.9
• Kynnys ry	8.10
• De Utvecklingsstördas Stödförbund rf	20.10
• Förbundet Heta	28.10
• Invalidförbundet	29.10
• Centralförbundet för de gamlas väl	2.11
• Sostery	6.11
• Finlands Dövas Förbund	12.11
• Hjärnskadeförbundet	24.11
• Synskadades Centralförbund i Finland	26.11

Allra först träffade vi Medborgarrådgivningen, som ligger i Statskontoret, för att få en helhetsbild över de rådgivningstjänster som myndigheten ordnar och som en eventuell länk till organisationernas rådgivning.

Allt som allt kan man på basis av organisationsträffarna konstatera att rådgivningen som erbjuds på organisationsfältet är omfattande och professionell. Många organisationer har uppnått en betydande kompetens och grundlig uppfattning om de problem som deras medlemmar möter i vardagen.

I de flesta organisationerna är det heltidsanställda jurister som sköter rådgivningen, och dessutom kan även regionala medarbetare eller föreningens eller förbundets socialarbetare erbjuda rådgivning. I många organisationer är det vanligt att 1-2 jurister sköter rådgivningen, och att en viss telefontid reseverats för rådgivning. Dessutom finns det omfattande informationspaket och sidor med vanliga frågor på organisationernas webbplatser som man uppmanas att bekanta sig med innan man tar kontakt. I regel erbjuds rådgivning oberoende av om man är medlem i organisationen eller inte och utan frågor om en eventuell diagnos. Frågorna ska ändå ha att göra med funktionsnedsättning - övriga förfrågningar, till exempel allmänna lagfrågor, hänvisas någon annanstans. Rådgivning kan ges till personer med funktionsnedsättning, till deras närstående, till personer som arbetar inom socialbranschen samt till övriga organisationers anställda, till och med myndigheter. Beroende på typen av funktionsnedsättning kan rådgivningen vara

mycket djupgående, och i vissa fall erbjuds kunden praktisk handledning med möten ansikte mot ansikte och hjälp med att fylla i dokument. Förutom i några få undantagsfall erbjuder organisationerna som intervjuades ingen juridisk representation. Många organisationer är lättillgängliga i hela landet, men det är vanligast med rådgivning per telefon eller via e-post som är oberoende av plats.

I vissa organisationer var rådgivningsvolymerna väldiga: vanligen hade de 100-200 rådgivningstillfällen per månad, och sammanlagt utför organisationerna tusentals rådgivningstjänster per år. En del av rådgivningstillfällena består endast av att hänvisa kunden vidare, men det finns även ett stort behov för krävande rådgivning som förutsätter juridisk kompetens. I bästa fall är det fråga om ett mycket specifikt specialområde, och då kan organisationernas kompetens till och med överskrida myndigheternas kunskap i ämnet.

Bland de vanligaste problemen som organisationerna möter var problem som berörde förverkligandet av handikappservicelagen samt tillgång till service och servicens tillräcklighet. Dessutom möter varje organisation även utmaningar som är typiska för deras eget område, ofta gällande en viss typ av handikapp. Dessa kan till exempel vara försäkringsärenden och problem som berör olika former av hinder samt arbetsrätt.

I Bilaga 2 har vi samlat uppgifter gällande den rådgivning som varje organisation erbjuder i en tabell för att ge en snabb helhetsbild och för att möjliggöra jämförelser.

3

**Teman och problempunkter
som lyftes fram**

I SAMTALEN MED organisationerna kom vissa teman och problempunkter fram gång på gång. En del av problemen är mer akuta för personer med vissa typer av handikapp, men många är problematiska för alla funktionshindrade.

Under intervjuerna framkom sex vanliga problem:

- Kommunikation (tillgänglighet, klarspråk)
- Elektroniska tjänster och tillgång till information
- Mobilitet och transporttjänster
- Konkurrensutsättning och privatisering
- Förverkligande av beslutsfattandet och rådgivningsskyldigheten
- Delaktighet i samhället, individualitet och möjligheten att påverka beslut

3.1

Kommunikation

Funktionshindrade personers kommunikationsproblem kan ha att göra med brister både i det konkreta sättet att ordna kommunikationen (till exempel tolkningstjänster) och själva kommunikationen (nivån av förståelse och användning av komplicerat språk, svårigheter att uppfatta den oproportionerliga situationen i kommunikationen).

I samhället är man redan relativt medvetna om behov av specialarrangemang på grund av sensorisk funktionsnedsättning, till exempel försvagad hörsel eller syn. Ändå kan det vara att de mer subtila dragen och detaljerna samt de behov som dessa orsakar inte får tillräcklig uppmärksamhet.

För döva personer berör de största kommunikationsproblemen de teckenspråkiga tolktjänsterna. Ofta handlar det om att behovet och tillgången inte möts, det vill säga möjligheten att få en tolk och förmedling av en lämplig tolk.

Problem kan till exempel uppstå på grund av att oerfarna eller icke yrkesutbildade tolkar exempelvis använder fel register i språket: tolken behärskar inte nödvändigtvis terminologin för en viss bransch eller till exempel språkliga skillnader mellan olika åldersgrupper. I värsta fall förstår den döva personen inte alls vad tolken tecknar, eller så kan en dålig tolkning till exempel förstöra en arbetsintervju. Den varierande nivån på tolkningen är ett särskilt problem för dövblinda personer, eftersom tolkningen görs i personens hand (taktill tolkning). Problemet är inte endast att kundens åsikt åsidosätts, utan i praktiken beaktas inte heller tolkens egen åsikt om sin förmåga att klara av uppdraget. Som resultat på ovanstående problem har det vid sidan om Fpa:s tolkförmedling uppkommit tolkningstjänster som bland annat fungerar via sociala medier.

Farliga situationer uppkommer särskilt inom hälsovården då det inte går att få en tolk på plats, eller man antar utan att skriftlig kommunikation till exempel med en döv patient räcker utan att man kontrollerar saken. I synnerhet i äldre åldersgrupper kan läsförmågan vara bristfällig, eftersom man då de var barn inte beaktade hörselskador i grundundervisningen på samma sätt som nu. Döva invandrare som inte nödvändigtvis kan något språk – varken skrivet eller teckenspråk – utgör sin egen specialgrupp. Olika uppringsstöd är också problematiska för döva personer, vilket vi återkommer till i avsnittet om service och digitaliseringen.

För utvecklingsstörda personer kan även fördomsfullhet orsaka problem med kommunikationen. Personalen behärskar inte nödvändigtvis alternativa kommunikationsmetoder eller gör sig helt enkelt inte besväret att ta reda på den utvecklingsstörda personens åsikt i ärenden som berör hen själv. Då finns det en risk att den utvecklingsstörda personen blir en åskådare till sitt eget liv, så att säga. Det kan också vara att man pratar om den utvecklingsstörda personen som om hen inte själv alls var på plats eller förstår, eller framför andra så att personliga detaljer inte skyddas.

I samband med neurologiska skador (bland annat hjärnskador) blir kommunikationssituationen svårare för den andra parten eftersom handikappet inte nödvändigtvis syns utanpå eller man inte kan identifiera dess egenskaper. En person med en hjärnskada kan verka helt frisk i sin kommunikation, men hen kanske inte förstår lika bra som den andra personen, så budskapet går inte fram. Dessutom kan personer med hjärnskador ha dåligt tålamod eller de kanske uppför sig på ett verbalt aggressivt sätt, vilket många inte kan koppla till skadan. Då går det lätt så att förhållandet till myndigheten bryts eller förgiftas. Även språklig tillgänglighet hör ihop med den språkliga förståelsen utmaningar: bland både funktionshindrade och äldre personer finns det ett behov av mer material på klarspråk, där informationen uttrycks på ett enkelt och konsekvent sätt och där textens uppställning är läsbar. I synnerhet kansli-språket är problematiskt i detta avseende.

Organisationerna föreslog bl.a. följande förbättringar:

- Ändra systemet som används för tolkförmedling så att kundens rätt att välja sin tolk förverkligas bättre.
- Gör det möjligt att även bevilja en personlig assistent och/eller tolk för perioder av sjukhusvård.
- Öka utbildningen om kommunismetoder med gravt handikappade personer samt öka medvetenheten om kognitiva skadors inverkan på kommunikationen.
- Öka tillgängligheten till material på klarspråk.

3.2

Elektroniska tjänster och tillgång till information

Digitaliseringen av tjänster i samhället orsakar allt fler problem för både funktionshindrade och äldre personer. De behöver hjälp med att använda olika system, och i synnerhet de som

inte är vana vid att använda elektroniska tjänster behöver handledning.

Sen elektroniska ärendehantering utmaningar: på webbplatser finns det sällan en möjlighet att lyssna på texten eller någon annan handledning för synskadade. Texten kan vara liten och därför svår att läsa för personer med lindrigare synskador. Elektroniska tjänster berör däremot inte endast den digitala världen: i ett fall kunde man endast anmäla sig till ett sjukhus mottagning genom elektroniska knappar (pekskärm) som inte hade punktskrift eller något annat hjälpmedel. Olika typer av telefonautomater vid tidsbeställningen eller kundtjänsten gör det ofta omöjligt för döva personer att uträtta sina ärenden, likaså återuppringningstjänsterna som snabbt blir allt vanligare. Förutom allmänna tjänster ingår det även problem i tjänster som riktar sig särskilt till funktionshindrade: ofta kan man endast beställa transporttjänster per telefon, inte till exempel med ett textmeddelande. I vissa fall kanske man endast ger en döv person ett telefonnummer för att uträtta ett visst ärende, men ingen hjälp med att ringa samtalet, eftersom myndigheten själv inte kan föra ärendet vidare på grund av ansvarsskäl. Det finns sällan information på teckenspråk.

Användningen av elektroniska redskap utgör en stor utmaning även för dem som inte har någon klassificerad funktionsnedsättning. För personer med hjärnskada eller minnessjukdomar och för äldre personer kan det vara oöverkomligt att använda internet och att överhuvudtaget förstå dess logik, och då vore det nödvändigt att ha en personlig kontakt eller assistent för att sköta byråkrati eller ärendehantering. Då är beroendet av en annan människa konstant, vilket försvagar personens förmåga att klara sig självständigt i vardagen och å andra sidan även belastar den hjälpbehövandes anhöriga. Gravt handikappade och äldre personer är dessutom ofta mindre bemedlade, så det kan vara omöjligt att till exempel skaffa en dator eller texttelefon (för döva) utan samhällets hjälp.

Även myndigheterna hänvisar allt oftare till att bekanta sig med informationen som finns på nätet eller att använda blanketter som finns på deras webbplats. Det är ändå omöjligt att använda webbplatser och söka information på myndigheternas webbplatser för dem som inte har en lämplig apparat eller som inte är vana vid att använda dem. Dessutom planerar man till exempel inom hälsovården att allt mer övergå till elektroniska egenvårdsdiagnoser och läkartjänster via webben, vilket bland annat ökar patientens eget ansvar för informationssökning, och alla har inte förutsättningar för detta.

Den dåligt förverkligade digitala tillgängligheten kan försätta funktionshindrade och äldre personer i en ojämlik ställning även som konsument: om man inte kan uträtta sitt ärende elektroniskt uppbärs ofta en separat avgift för servicebesök. Banker kan vägra bevilja nätbankkoder eller betalkort till synskadade om det kommer fram att en utomstående tredje person även skulle ha tillgång till koderna. Detta är särskilt problematiskt eftersom man behöver nätbankkoder för att identifiera sig i många myndighetstjänster och andra tjänster, vilket betydligt minskar den handikappade personens möjligheter att sköta sina egna ärenden.¹ Likaså har det snabbt blivit vanligt att använda nätbankkoderna för att betala för tjänster via webben, liksom även att köpa tjänster och göra reservationer överlag. I vissa fall är det inte ens möjligt att reservera en invalidplats till en konsert eller ett idrottsevenemang via webbutiken. Det kan vara besvärligt att skaffa tågbiljetter på något annat sätt än via webben

eller mobilapplikationer. Likaså finns det vissa erbjudanden som man endast är berättigad till om man gör sina inköp på webben. De ovan nämnda exemplen visar att alla inte har likvärdig tillgång till ärendetjänster på webben.

Organisationerna föreslog bl.a. följande förbättringar:

- Beakta olika användare redan då man planerar webbplatsen och de tjänster som används via webbplatsen.
- Se till att ingen inte diskrimineras som konsument på grund av kostnader som orsakas av icke-tillgängliga tjänster.
- Garantera alla tillgång till elektroniska tjänster genom att se till att det finns lämpliga hjälpmedel och se till att kunderna kan använda systemen både genom utbildning och vid behov med hjälp av assistenter.
- Se till att myndigheternas rådgivningsskyldighet och skyldighet att assistera inte endast uppfylls genom att hänvisa till material som finns på webben.

3.3

Mobilitet och transporttjänster

DE VIKTIGASTE faktorerna för självständig mobilitet är å ena sidan den byggda miljöns tillgänglighet, å andra sidan smidiga och tillräckliga transporttjänster. Vad gäller synskadade är det klart att man måste öka användningen av olika typers taktila skyltar, och detta bör beaktas i nya byggnader. Dickursbys renoverade järnvägsstation är ett bra exempel på god planering. Enligt organisationerna ingår det ännu inte tillräckligt med tvingande lagstiftning i Finlands lagstiftning, och därmed saknas stöd för planeringen av tillgängliga miljöer. Till exempel kollektivtrafiken kan vara icke-tillgänglig på olika sätt: det finns kanske inte utrymme för ledarhunden, eller så möjliggör plattformarna inte i verkligheten en smidig in- och utfart ur vagnen.

Något som tydligt orsakar oro gällande transporttjänster är den tillräckliga tillgången

¹ I ett beslut som publicerades den 28 januari 2016 förbjöd diskriminerings- och jämställdhetsnämnden en bank att diskriminera mot en synskadad kund och dömde banken till att betala vite på 50 000 euro. Banken hade vägrat att överlåta nätbankkoder till kunden och hänvisat till säkerhetsaspekter, och den ansåg att kundens krav på skäliga anpassningar var orimliga. Diskriminerings- och jämställdhetsnämnden ansåg att de anpassningar som kunden bett om var skäliga enligt vad som avses i 16 § i diskrimineringslagen.

till tjänster. Enligt organisationerna har minimimängden transporttjänster som beviljas funktionshindrade personer i praktiken blivit den maximala mängden, och motiveringar krävs om denna mängd överskrids. Minimimängden transporttjänster är 18 enkla fritidsresor per månad. Ibland minskas behovet av transporttjänster som skrivits ner i serviceplanen trots att kundens situation inte alls förändrats. Beställningen av transporttjänster borde även göras flexibla: för tillfället måste man beställa transporten 48 timmar innan resan, vilket betydligt begränsar funktionshindrade personers möjligheter att förflytta sig och besluta om sina egna aktiviteter, och i värsta fall förhindrar det även deltagandet i andra jämnårigas liv, som av sin natur är mer spontant.

Som redan nämndes ovan kan bevarandet av integritetsskyddet vara ett problem för gravt handikappade personer. Man kan inte nödvändigtvis beställa transport på annat sätt än per telefon, inte ens via textmeddelande, vilket försvårar beställningen för döva. Då kan andra personer som använder gemensam transport eventuellt höra känsliga uppgifter om en kund.

Organisationerna föreslog bl.a. följande förbättringar:

- Främja stärkandet av tillgänglighetsnormerna för den byggda miljön i Finlands lagstiftning.
- Möjliggör ibruktagandet av beställning av transportservice via textmeddelande.
- Garantera tillräckliga transporttjänster för alla enligt deras verkliga behov.

3.4

Konkurrensutsättning och privatisering

Trenden att privatisera och konkurrensutsätta tjänster har lyft fram allvarliga farhågor både på handikapporganisationsfältet och inom äldreomsorgen. Att producera tjänster enligt gällande principer ses som problematiskt beträffande både kvalitetsnivån och tjänsternas

varaktighet: det har beslutats att många tjänster för funktionshindrade och i synnerhet lösningar som gäller boende ska konkurrensutsättas med några års mellanrum. Konstata konkurrensutsättningar hindrar uppkomsten av en långvarig vårdrelation, skapar osäkerhet och utgör ett särskilt problem för personer med minnessjukdomar. Konkurrensutsättningen har även lätt till splittringen av tjänster, då en persons dagliga servicebehov sköts av olika aktörer med olika kriterier. Samma dag kan flera olika personer besöka en kund, och ingen har en helhetsbild eller ett helhetsansvar för situationen. I värsta fall tvingas man fundera på vilka basfunktioner (till exempel dusch- eller toalettbesök) omfattas av stödet och vilka som inte gör det. Då personerna byts ut kan de inte heller på bästa sätt sätta sig in i kundens situation och välmående då tidsresurserna också är knappa.

I konkurrensutsättningarna är det allt oftare stora internationella aktörer som vinner kontraktet, och de köper även upp mindre aktörer på marknaden. I organisationerna tror man ändå att den offert som ges på papper säl- lan motsvarar den verkliga utgiftsnivån som gör det möjligt att ordna en viss tjänst. Enligt organisationerna verkar det som om man först ger offerter, och först efteråt funderar på hur tjänsten ska ordnas i verkligheten då man redan vunnit konkurrensutsättningen.

Organisationerna föreslog bl.a. följande förbättring:

- Ändra lagstiftningen så att handikappservicen står utanför konkurrenslagstiftningen.

3.5

Förverkligande av beslutsfattandet och rådgivningsskyldigheten

Nedskärningarna som drivs på av den nuvarande regeringen riktas i betydande omfattning mot personer som redan har låga inkomster, och en stor del av funktionshindrade och äldre personer tillhör denna grupp. Budskapet från

både THL och Soste, paraplyorganisationen för social- och hälsovårdsbranschen, liknar det från organisationerna som intervjuades: de nedskärningar som utförs just nu fördelas ojämnt i samhället och är kortsiktiga. En del av de skenbara inbesparingarna utgör endast förflyttning av pengar från ett budgetmoment till ett annat, och dessutom förväntas inte dessa nedskärningar leda till besparingar på lång sikt. I många delar av servicesystemet kunde även små tilläggsåtgärder leda till betydande inbesparingar om man beaktade deras kostnadseffekt som realiserar i framtiden – exempel på dessa är reparationsunderstöd för äldre personers bostäder, vilket i genomsnitt kunde förlänga tiden som personen kan bo hemma med upp till åtta år innan hen behöver mer omfattande service. Motsvarande situationers betydelse framhävs ytterligare då de stora åldersklasserna åldras.

Enligt organisationerna har inbesparingsåtgärderna redan börjat ha en inverkan på utförandet av kommunernas lagstadgade uppgifter. I extrema fall har minderåriga gravt handikappade personer tvingats fungera som arbetsgivare till sin assistent, eftersom kommunerna inte kan erbjuda andra alternativ för att ordna denna tjänst. Förutom att det handlar om en tillräcklig nivå av grundtrygghet och service för medborgarna kan man enligt organisationernas erfarenheter även se att nedskärningspolitiken

har en inverkan på myndigheternas beslutsfattande. Det verkar som om man inte vågar fatta beslut om servicen av rädsla för deras ekonomiska konsekvenser (i synnerhet de kumulativa konsekvenser som ett enda beslut kan leda till). Bristen på beslut används lite som en sparåtgärd: ärenden hålls under behandling så länge som möjligt utan några slutliga beslut om beviljande av service. Förutom inbesparingsmål kan det även vara fråga om brist på yrkesskicklighet och kompetens. Man önskar till exempel att kännedomen om förvaltningslagen vore bättre bland annat bland socialarbetare.

Enligt organisationernas erfarenheter påverkar en önskan om att göra inbesparingar även förverkligandet av rådgivningsskyldigheten i kommunerna: man berättar inte nödvändigtvis för kunden om alla alternativ om den anställda anser att kunden inte har några möjligheter att få ett positivt beslut i fråga om en viss stödform. Organisationerna ansåg att utbildning för och övervakning av myndigheterna beträffande lagstiftningen är mycket viktigt.

Organisationerna föreslog bl.a. följande förbättringar:

- Utred åtgärdernas inverkan på funktionshindrade personers ställning innan beslut fattas om sparåtgärder.
- Ta inbesparingar på lång sikt i beaktande bättre – dessa kan uppnås genom att bland annat satsa på förebyggande tjänster.
- Utbilda de kommunala myndigheterna, till exempel socialarbetarna, om lagstiftningen gällande handikappomsorg och funktionshindrade personers rättigheter samt om förvaltningslagen.

3.6

Delaktighet i samhället, individualitet och möjligheten att påverka beslut

Många av de ovannämnda problemen leder i praktiken till att den funktionshindrade personens självbestämmanderätt minskar eller gör



det omöjligt för personen att delta fullt ut i det omgivande samhällets aktiviteter. Isoleringen/isolationen kan börja redan i barndomen då skolan inte vidtar nödvändiga arrangemang för att göra det möjligt för ett barn med funktionsnedsättning att delta. Många av organisationerna är oroliga för att barnen inte kan delta i aktiviteter i vanliga klasser till exempel med hjälp av en assistent eftersom man inte vill göra anpassningar i närskolorna eller föräldrarna inte vet att de kan kräva detta med stöd av diskrimineringslagen. Att omfattas av de allmänna tjänsterna och specialtjänsterna har båda sina nackdelar: å ena sidan kan önskan att göra inbesparingar inom specialtjänsterna leda till att personer som behöver särskilt stöd hamnar i en situation som inte motsvarar deras behov (kunder styrs bort från specialtjänsterna som en

sparåtgärd) eller alternativt kan en förstärkning av specialtjänsterna skilja åt vissa grupper från andra grupper (bland annat i undervisnings-situationer).

Individualiteten och möjligheten att påverka valen i det egna livet har behandlats kort ovan, exempelvis gällande kommunikationssvårigheter med gravt handikappade personer. Likaså leder dåligt fungerande tjänster, liksom bristfälliga transporttjänster, en icke-tillgänglig miljö och svaga språkliga möjligheter att delta, samt nekandet av personens möjligheter att fatta beslut till minskade möjligheter för funktionshindrade personer att delta i samhällets aktivitet som fullvärdiga medborgare

Bristen på möjligheter att delta är en av de faktorer som organisationerna mest oroar sig för som lyftes fram.



4

**Utredningens allmänna giv
samt fortsatta åtgärder**

ORGANISATIONERNAS rådgivningsverksamhets omfattning och mängden expertis är imponerande. Detta väckte dock oro över att organisationernas omfattande rådgivningsutbud delvis kan bero på att myndigheternas rådgivningsskyldighet inte förverkligas i tillräcklig utsträckning.

Förutom att de gav mycket information visade sig mötena med organisationerna även vara ett bra sätt för att skapa kontakter till fältet. Organisationerna var alla ivriga över tiden vi reserverat för att höra deras åsikt och över vårt äkta intresse. Många berättade att de är ganska ensamma med problemen de nämnde, eller åtminstone att de önskar att de fick ett tecken från tjänstemannamaskineriet på att deras bekymmer är relevanta och att de tas på allvar. I allmänhet ansågs samarbetet mellan handikapporganisationer vara ganska bra och man gav oss konkreta exempel på detta.

Samtalen med organisationerna visade sig vara ett ytterst bra sätt att utföra Männis-

korätscentrets allmänna uppföljningsuppgift och stärka samarbetet. Det lönar sig att även i fortsättningen höra organisationsfältet på detta sätt. Man kan även fortsätta med mötena med handikapporganisationer med de mindre organisationerna som koncentrerar sig på ovanligare funktionshinder och särskilt fördjupa sig i gravt handikappade personers ärenden och situationer som orsakas av kommunikationsproblem.

Kartläggningen gav även idéer för nya utredningar. Det verkar behövas en utredning där man sätter sig in i vilka konsekvenser konkurrensutsättningar och privatiseringar har på omsorgs- och vårdtjänsterna. Andra möjliga fortsatta åtgärder är åtminstone att ordna rundabordsdiskussioner handikapporganisationer emellan samt att utnyttja de organisations- och sociala barometrar som Soste ry tagit fram.



Källor och litteratur

Källor och litteratur

Handbok för handikappservice:

<https://www.thl.fi/sv/web/handbok-for-handikappservice>

Socialskyddshandbok för organisationer

(på finska):

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

Konsumentparlamentets utlåtande om

tillgängliga tjänster (på finska):

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

Utredning om ärenden gällande handikappservice i förvaltningsdomstolarna 2010-2014 (på finska):

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

Organisationernas webbplatser

Medborgarrådgivningen:

<http://www.medborgarradgivning.fi/kansalaisneuvonta/sv/index.html>

Hjärnskadeförbundet:

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

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

Invalidförbundet: <http://www.invalidiliitto.fi/portal/sv/tjanster/radgivning/>

De Utvecklingsstördas Stödförbund:

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

Finlands Dövas Förbund:

<http://www.kuurojenliitto.fi/sv/intressebevakning#.V1GdGPkrJPY>

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

Synskadades Centralförbund:

http://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut_nakovammaisille/sosiaaliturva_ja_neuvonta

Centralförbundet för de gamlas väl:

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

Bilagor

Bilagor

Bilaga 1: Tillgång till rättvisa -möten

Organisation	Namn	Ställning i organisationen	Datum
Medborgarrådgivningen	Hannu Korkeala Minna Kuitunen	biträdande direktör/ medborgartjänster Chef för Medborgarråd- givningen	30.9.2015
Kynnys ry	Terhi Toikkanen Mika Välimaa	jurist jurist	8.10.2015
De Utvecklingsstördas Stödförbund	Tanja Salisma	jurist	20.10.2015
Förbundet Heta	Sanna-Kaisa Patjas Tanja Alatainio	ordförande jurist	28.10.2015
Invalidförbundet	Elina Akaan-Penttilä Henrik Gustafsson	jurist jurist	29.10.2015
Centralförbundet för de gamlas väl	Marjut Vuorela Jukka Laakso	jurist direktör för reparations- rådgivningen	2.11.2015
Soste ry	Kirsi Väättämoinen Aki Siltaniemi Kiril Häyrinen	specialexpert utvecklingschef specialexpert	6.11.2015
Finlands Dövas Förbund	Virpi Thurén Pirkko Selin-Grönlund Marika Rönnberg	specialexpert specialexpert specialexpert	12.11.2015
Hjärnskadeförbundet	Anu Korhonen Anna-Mari Bruns	rehabiliteringsplanerare serviceplanerare	24.11.2015
Synskadades Centralför- bund	Hanna-Leena Rissanen Virpi Peltomaa Ellie Björkberg	tillgänglighetsombud socialskyddschef jurist - övervakning av rättigheter	26.11.2015

Bilaga 2: Sammandrag av handikapporganisationernas rådgivningstjänster

Organi- sation/ myndighet	Med- lemmar	Kontaktsätt	Typ av rådgivning	Rådgiv- ningens volym	Rådgiv- nings- resultat
Medbor- gar- rådgivnin- gen	inga med- lemmar (myndighet)	Telefonrådgivning mån-fre kl. 8-21, lör 9-15. E-post, text- meddelanden för specialgrupper, webblankett. Chatt- funktion och video- samtal testas.	Hänvisning vidare till rätt myndighet eller organisation. Ingen innehållsmäs- sig rådgivning eller möjlighet till ären- dehantering. Ingen juridisk hjälp.	2000- 3000 kontakter/ mån., i juni undan- tagsvis 5000.	11 servi- cerådgi- vare.
Hjärnska- de- förbundet	8 medlems- föreningar	Telefonrådgivning ons kl. 13-15 och tor 9-11. Övriga tider er- bjuds rådgivning per telefon och e-post. Den egentliga juri- diska rådgivningen via Kynnys ry.	Rådgivning gäl- lande social- och hälsovårdstjänster och övriga proces- ser. Kommunernas handikapparbete och relaterade vanliga juridiska frågor.	200-300 samtal/e- postmed- delanden per år	2 perso- ner, inga jurister
Förbundet Heta (Förbundet för person- liga assis- tenters arbets- givare)	3 000 medlemmar (ca 17 000 arbetsgivare i Finland)	Vardagar kl. 9-11 (vid intervjutillfäl- let kl. 9-12). Efter samtalet skickas ett skriftligt svar. Även rådgivning via e- post.	Juridisk tjänst. Djup- gående rådgivning men inga rättegångar (inledande utredning- ar, ansvar, förhand- lingar). Kunderna är socialarbetare, ar- betsgivare, anställda. Telefonrådgivningen är öppen för alla, för medlemmar erbjuds även rådgivning via e- post och ovannämnda mer omfattande juri- diska stöd vid tvister.	220-260 samtal/ mån. Med den kortare jourtiden hinner man ta emot ca 100 sam- tal/mån.	2 jurister

Organi- sation/ myndighet	Med- lemmar	Kontaktsätt	Typ av rådgivning	Rådgiv- ningens volym	Rådgiv- nings- resultat
Invalid- förbundet	152 med- lemsförening med totalt 32 000 per- sonmedlem- mar	Handikapptjänster- nas telefonrådgiv- ning tors kl. 13-17 Juristernas telefontid varje mån. 1a och 3e mån kl. 13-15. Man kan även ställa frågor via webben. Inga hembesök och ingen kundmottagning.	I regel erbjuds rådgivning till alla, inte endast medlem- mar (personer med fysiska funktions- hinder, närstående, anställda). Fungerar inte som ombud och gör inte ändringssök- ning, men hjälper. Sköter inte besvär eller ansökningar.	Lite under 400 innan slutet av oktober (obs. 2 mån. som- marpaus). En del av rådgiv- ningen i samband med öv- riga samtal (registre- ras inte).	2 jurister + med- lemsråd- givning inom organisa- tionsverk- samheten
De Utveck- lingsstör- das Stöd- förbund	170 med- lemsfören- ingar med över 17 000 per- sonmedlem- mar	5 telefontider/vecka (mån, tis, tors kl. 10-14, tis 12-15). E-postrådgivning. Personligen på eve- nemang, sällan på kansliet.	För alla. Ca 1/5 av frå- gorna från anställda (myndigheter, handi- kapptjänster, privata, övriga föreningar). Hjälp med att över- klaga om fallet har vittgående betydelse.	Ca 1 000 kontakter, dessutom ett par hundra till regions- amordnar- na (2014).	1 jurist, 1 lagråd- givare, social- skyddsä- renden 2 regions- amord- nare
Finlands Dövas Förbund	paraplyorga- nisation med medlemsför- eningar	Ingen centraliserad rådgivningstjänst. Kontakter till regio- nanställda och det nuvarande intres- sebevakningsteamet (e-post och texttele- foner).	Hänvisar i huvudsak vidare (ingen jurist i teamet). Regionan- ställda som fungerar som rehabiliterings- sekreterare (hänvisar till rätt tjänst, sköter ärenden för perso- ner med låg funk- tionsförmåga, bl.a. äldre personer). Även språkliga rättigheter som ämne.	2000 kontakter fram till oktober.	Inga juris- ter. 12 re- gionkans- lier och regionala rehabili- teringsse- kreterare

Organisation/ myndighet	Med- lemmar	Kontaktsätt	Typ av rådgivning	Rådgiv- ningens volym	Rådgiv- nings- resultat
Kynnys ry	icke-diag- nosbaserat medlemskap	Telefonrådgivning mån och tors 9-12 och 13-16, assis- tentti.info ons och tors 13-16. E-post- rådgivning. Mot- tagning eller besök hos kunden endast i specialfall.	Långtgående juridisk rådgivning, gransk- ning och komment- arer av överklagan, inget utarbetande och ingen representa- tion. Råd till socialar- betare, myndigheter, anhöriga, närstående. Konsulttjänst i till- gänglighetsärenden: http://www.kynnys-konsultit.fi/palvelut.htm	1700- 1800 per år. Ca hälften av dessa via assistentti. info (en- dast frågor gällande personlig assistans)	2 jurister, 1 socialar- betare
Syn- skadades Central- förbund (från början av 2016 Synskada- des För- bund rf)	14 regional- föreningar med 10 500 medlemmar. 10 riksom- fattande bransch- föreningar med 3 650 medlemmar.	Ingen särskild tele- fontid. Rådgivning per telefon eller via e-post.	Långtgående juridisk rådgivning: fylla i blanketter, överklaga, lämna in klagan och ansöka om ändring, t.o.m. som ombud. Rådgivning oberoende av medlemskap: blinda och svagsynta, samarbetspartner, närstående. Vid behov gör regionan- ställda hembesök.	Ca 8000 rådgiv- ningstillfäl- len per år. Samma kund kan ta kon- takt flera gångar.	1 jurist, 12 regions- ekreterare inom so- cialbrans- chen. Tillgäng- lighets- ombud på central- kansliet.
Central- förbundet för de gamlas väl	ca 340 med- lemsfören- ingar (all- männyttiga föreningar eller stiftel- ser, service- producenter, patientorga- nisationer, pensionärsor- ganisationer)	Inga fasta rådgiv- ningstider. Kontakt per telefon och via e-post.	Reparationsrådgiv- ning: rådgivning gällande ombyggnad av bostäder och stöd för detta, hembesök. Vilka som helst juri- diska frågor tas emot från medlemsfören- ingarna, underorga- nisationerna har en del egen rådgivning (Alzheimer Central- förbundet, vissa pa- tientorganisationer). Mycket gemensamt med handikapporga- nisationerna.	Ca 13 000 kontakter 2014. Ca 2 700 råd- givnings- besök, 1 233 re- noverings- planer	1 jurist, 15 repara- tionsråd- givare

Organisation/ myndighet	Regionalitet och språk	Vanligaste problem	Särskilda problem	Kontakt- uppgifter	Finansie- ring
Medborgar-rådgivningen	Språken är finska, svenska, engelska. Textmeddelandetjänst för döva. Översättning till samiska för skriftliga frågor. En del material på teckenspråk på webbplatsen suomi.fi.	Polisen, kommunen, skatteförvaltningen, Fpa, brottregisterutdrag. Tekniska problem för äldre personer.	I och med spetsprojekten (digitalisering o.s.v.) kommer behovet av rådgivning gällande elektroniska tjänster att öka, likaså då befolkningen åldras.	tfn 0295 000, palveluneuvoja@kansalaisneuvonta.fi, elektronisk blankett, suomi.fi, infopankki.fi (för invandrare, flerspråkig)	budgetfinansiering
Hjärnskadeförbundet	Vidsträckt regional omfattning: 8 regionala medlemsföreningar och 18 verksamhetsgrupper	Handikappservicelagen, hälso- och sjukvårdslagen, socialvårdslagen. Myndigheternas inställning på grund av funktionshindrets typ, varierande diagnoser.	Problem gällande försäkringar och ersättningar: trafik- och andra olyckor	Torsdagar: anu.korhonen (at) aiovammaliitto.fi och tfn 050 373 9076. Onsdagar: anna-mari.bruns(at)aiovammaliitto.fi och tfn 050 550 0541. Allmänt telefonnummer (09) 836 6580	RAY

Organi- sation/ myndighet	Regionalitet och språk	Vanligaste problem	Särskilda problem	Kontakt- uppgifter	Finansie- ring
Förbundet Heta (Förbundet för personliga assistenters arbetsgivare)	Huvuddelen av rådgivningen ges via e-post. Kansli i Åbo, styrelsen runt om i Finland. Regionala HetaHelp-turnéer har inletts.	Problem med kommunerna (tidtabell för utbetalning av löner, arbetstidslagstiftningen, reseersättningar, företagshälsovård). Övriga arbetsrättsliga problem (avslutande av arbetsförhållanden, ärenden gällande arbetstid). Alla hör ihop med den personliga assistansens arbetsgivarmodell, övriga förfrågningar hänvisas vidare.	Många gravt handikappade tvingas fungera som arbetsgivare mot sin vilja och kapacitet, eftersom kommunerna inte erbjuder andra alternativ. Utläggning av kommunernas handlednings- och assistansansvar (assistentcenter som inte heller har juridisk kompetens).	tfn 02 4809 2401, webbplats: http://www.heta-liitto.fi/	Ingen medlemsavgift. Telefonrådgivningen finansieras av RAY och medlemsrådgivningen ur organisationens egna medel.
Invalidförbundet	Utbildning om lagstiftningen i landskapen, enheterna kan ordna regionträffar o.s.v.	1) bil och bilism 2) frågor om handikappservicelagen. Övrigt: socialvården, tillgänglighet, transporttjänster och övrig mobilitet, försäkringsrättsliga ärenden och Fpa, frågor om skyddshem. Gravt handikappade personers dagliga funktioner, personlig assistans, frågor om serviceboende.	Gravt handikappade personer i hälsovården: brist på personlig assistans, kommunikationsproblem. Konsumentens ställning i elektroniska tjänster. Förverkligande av fri rörlighet. Man kan även ställa frågor om utbildning och sysselsättning.	Handikapp-tjänster: 0200 1234, jurister: 09 613191, på webben www.invalidiliitto.fi/asiantuntijavastaa (vanliga frågor och webbformulär). Sysselsättningsfrågor: 044 765 0633, tyollisyys@invalidiliitto.fi . Tillgänglighetscenter ESKE: www.eesteeton.fi , esteeton@invalidiliitto.fi	I huvudsak RAY, dessutom stöd från företag och privatpersoner

Organi- sation/ myndighet	Regionalitet och språk	Vanligaste problem	Särskilda problem	Kontakt- uppgifter	Finansie- ring
De Utveck- lingsstör- das Stöd- förbund	Fem regionsam- ordnare, regionkanslier i Helsingfors, Tavastehus, Kuo- pio, Uleåborg	Typ av skada som inte nöd- vändigtvis kan ses utanpå = utmaningar i förståelse, inlär- ningssvårigheter och grundutbild- ningen, fysiska begränsningar	Delaktighet och medborgarskap vs. utslagning (problem med styrning till allmänna tjänster vs. specialtjänster)	lakineuvonta@ kvtl.fi, telefon- nummer och jourtider på webbplatsen: http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/	RAY:s inriktade understöd
Finlands Dövas Förbund	12 regionkans- lier, gott om regionalt inriktad verksamhet.	Den språkpoli- tiska aspekten är starkast: små- barnsfostran och grundläggande utbildning, social- och hälso- vårdsärenden, tolkningstjänster, diskriminering (frågor om diskriminering i arbetet ökar) och likabehandling, tillgänglighet bl.a. transport- tjänster	Döva invandrare, kommunika- tionsproblem bl.a. i vårdsitua- tioner, problem med att utföra tolkningstjänster. Alla döva är inte bra på att läsa.	Kontaktupp- gifter: http://www.kuurojenliitto.fi/fi/yhteystiedot2#.Vk7d0XY1-70	Finan- sieras i huvudsak av RAY
Kynnys ry	Verksamhetsstäl- len i Helsingfors, Jyväskylä, Kuo- pio, Uleåborg, Tammerfors och Åbo. Verksam- hetsgrupper i huvudstadsre- gionen, Kymme- nedalen, Södra Karelen, S:t Mi- chel, Björneborg och Rovaniemi.	Personlig as- sistans, service- planer, förmåner och tillgång till ersättning, transporttjänster, kommunikation, upphandlingar och konkur- rensutsättning, tvång till arbets- givarmodellen, tillgänglig- het inom den grundläggande utbildningen	Att bli och driva, aktörskap sak- nas. Tolkning.	Socialarbe- tare: (09) 6850 1114, jurist: (09) 6850 1129. http://www.kynnys.fi/lakineuvonta.html och http://www.assistentti.info/fi/neuvonta	Nästan helt RAY, separat finansie- ring för assistentti. info.

Organisation/ myndighet	Regionalitet och språk	Vanligaste problem	Särskilda problem	Kontakt- uppgifter	Finansie- ring
Synskadades Central förbund (från början av 2016 Synskadades För- bund rf)	12 (i framtiden 10) regionan- ställda, omfat- tar allt från Rovaniemi till Helsingfors, Vasa till Joensuu. Lokalföreningar, underavdelning- ar och klubbar, ca 100.	Tjänster (vilka tjänster finns det och hur ansöker man om dem), social trygghet, hjälpmedel, tillgänglighet, hälsovård	Bygglagstift- ningen (tillgäng- lighet, mobilitet), frågor gällande ledarhundar	regionanställ- da: http://www.nkl.fi/fi/etusivu/yhteys/yhteys_asiht och övervakning av rättigheter: http://www.nkl.fi/fi/etusivu/yhteys/yksikot/yhteys_oik	RAY:s understöd. Övrig finan- siering: staten och kommu- nerna, försäljning av tjäns- ter och produkter, donatio- ner
Central- förbundet för de gamlas väl	Organisationen är tvåspråkig. Re- parationsrådgiv- ningen omfattar hela Finland (15 personer)	1) boende 2) digitalisering 3) tillgång till infor- mation om de egna rättigheter- na. Tillgänglig- het, delaktighet, digitalisering, beaktande av de personliga behoven	De äldre är en mycket hete- rogen grupp, kan utsättas för multipel diskri- minering.	Reparations- rådgivarnas kontaktuppgif- ter regionsvis: http://www.vtkl.fi/fin/yhteystiedot/henkilosto/toimiala/korjausneuvojat/	RAY

IHMISOIKEUSKESKUS
MÄNNISKORÄTTSCENTRET
HUMAN RIGHTS CENTRE



00102 Riksdagen
Helsingfors
www.manniskorattscentret.fi