

6.9.2018

Kyseessä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio

Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveyslautakunta
Vammaistyö ja -palvelut
ostopalvelupäällikkö Minna Eronen
vammaispalvelujohtaja Katja Raita

Asia: Palvelusetelin käyttöönotto vaikeavammaisten päivätoiminnassa

Helsingin kaupungin vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto koskien palvelusetelin käyttöönottoa kaupungin vammaispalvelujen vaikeavammaisten päivätoiminnan palvelujen hankinnassa. Palvelujen järjestämistavan valinnalla ja palvelujen toimivuudella on suuri vaikutus eri tavoin vaikeasti vammaisten kaupunkilaisten oikeuksien toteutumiseen.

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että Helsingin kaupunki on mukana HUS:n ja Vantaan kaupungin kanssa palvelusetelien käytön yhtenäisyyttä kehittävässä hankkeessa, jossa tavoitteena on yhtenäistää palvelusetelin sääntökirjoja ja laatuvaatimuksia.

Kaupunki on päättämässä ottaa palveluseteli käyttöön vammaispalvelulain mukaisessa vaikeavammaisten henkilöiden päivätoiminnassa oman tuotannon ja ostopalvelujen kilpailutuksen rinnalle. Vaikeavammaisten päivätoiminnan tuotannossa on tällä hetkellä kuusi (6) yksityistä palveluntuottajaa sekä yksi (1) kaupungin oma päivätoiminnan yksikkö. Helsingin kaupungin palvelujen mittakaavassa palveluissa on kyse verrattain pienestä asiakasmäärästä, mutta palvelu vaikuttaa merkittävästi asiakaskunnan arkeen ja osallisuuden toteutumiseen. Vaikeavammaisten päivätoiminnan asiakkaita on alle 200 henkilöä, joiden palvelujen toteutuminen ja kehittäminen ei saa jäädä muiden, volyymiltaan suurempien vammaispalvelujen järjestämisen jalkoihin.

Vammaisneuvosto toivoo palvelusetelin mahdollistavan päivätoiminnan palvelujen toteuttamisessa erilaisia asiakaslähtöisiä ja yksilöllisiä ratkaisuja, jotka vastaavat ja huomioivat eri tavoin vaikeavammaisten asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet ja erilaiset päivittäisen toiminnan tarpeet. Palveluseteli mahdollistaa sen, että päivätoiminnan palveluja voidaan tuottaa asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden omaa valintaa houkuttelevaksi.

Vammaispalvelujen toteuttamisen yhtenä painopisteenä tänä vuonna on palvelujen käyttäjien osallisuus, joten vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että päivätoiminnan kehittämisessä kuullaan erityisesti palveluja käyttäviä henkilöitä niin, että vaikeavammaisten päivätoiminnan palvelusetelikoikeilun valmistelijat jalkautuvat

6.9.2018

päivätoiminnan yksiköihin kuulemaan erityisesti palvelujen käyttäjiä ennen päätöksentekoa ja palvelusetelin käyttöönottoa. Tämä on välttämätöntä, kun tarkoituksena on, että myös nykyiset ostopalvelujen palvelutuottajat ja käyttäjät siirtyisivät jatkossa käyttämään palveluseteliä. Päivätoiminnan järjestämistapojen vaihtoehtoina, asiakkaalle vapaaehtoisen palvelusetelin rinnalla, tulee edelleen olla myös kaupungin oma kehitettävä tuotanto ja ostopalvelu eri palvelujen tuottajilta.

Vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että vaikeavammaisten päivätoiminnan palvelua tuottavissa paikoissa meneillään olevalla laadunvalvonnan kierroksella ja jatkossakin asiakkaita osallistetaan laadun määrittelyyn sekä toteutettavan palvelun laadun arviointiin. Lähtökohtaisesti vammaisneuvosto pitää hyvänä palvelusetelin laatuvaatimusten tarkennusta, että vaikeavammaisten päivätoiminnan palvelun käyttäjien osallisuus toiminnan suunnittelussa on osa palvelun hyvää laatua.

Vammaisneuvosto edellyttää, että palvelusetelivaihtoehdon lisääntyessä vaikeavammaisten palvelu- ja asiakasohjausta kehitetään nykyisestä. Asiakasohjauksessa on varmistettava, että palvelutarpeen arvioinnissa ja palveluohjauksessa työskentelevillä vammaispalvelujen sosiaalialan ammattilaisilla on riittävää osaamista tukea asiakkaiden päätöksentekoa ja itsemääräämisoikeutta. Asiakkaiden palveluohjauksessa tulee lisätä käyttäjäasiakkaiden tietoa eri palvelujen sisällöistä, kuten tarvittaessa mahdollisuudesta osallistua vaikeavammaisten päivätoimintaan sekä selkeyttää asiakkaiden roolia palvelujen erilaisissa järjestämis- ja toteuttamistapojen vaihtoehtoissa. Erityisesti palvelusetelin käyttöönotto vaatii tehostettua asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa. Myös mielenterveyspalveluissa on syytä lisätä asiakkaiden tietoa oikeudesta päivätoimintaan, mikä tulee huomioida palvelujen tiedotuksessa ja viestinnässä.

Päivätoiminnan palvelusetelien käyttöönotossa on tärkeää tarkasti kuvata asiakkaille, mitä vaikeavammaisten päivätoiminnan palvelu sisältää, ja että vaikeavammaisilla asiakkailla olisi mahdollisuus ymmärtää mihin hintakategoriaan oma palvelu kuuluu. Vammaisneuvosto korostaa, että vaikeavammaisten päivätoiminnan hintojen niputtaminen kahteen luokkaan ei saa liiaksi yhdenmukaistaa tai kapeuttaa eri palvelutuottajien tarjoamaa palvelua. Päivätoiminnan palvelusetelin hintakategoriat tulee vastata vaikeavammaisten päivätoiminnan yksilöllisiä sisältöjä tuottamaan erikoistuneiden päivätoiminnan tuottajien kustannusrakenteita.

Lisäksi hintakategorioiden tulee huomioida päivätoiminnan tuottamisessa tarvittavasta henkilöstön osaamisesta aiheutuvat kustannukset. Päivätoiminnan palvelutuottajien henkilöstöltä vaaditaan laaja-alaista osaamista vaikeavammaisten asiakkaiden moninaisista vammoista, sairauksista ja toimintarajoitteista aiheutuvien tarpeiden huomioimisesta sekä osaamista löytää ja hallita tarpeita vastaavat ratkaisut ja toimintatavat. Vammaisneuvosto edellyttää, että vaikeavammaisten päivätoiminnan tuottajien henkilöstöltä vaaditaan asiakasryhmän tarvitseman kielitaidon lisäksi tarvittava vaihtoehtoisten, puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien hallintaa ja taitoa sekä tarvittaessa hankittava tulkkausta

asiakkaiden ja henkilöstön molemminpuolisen vuorovaikutuksen varmistamiseksi. Vaikeavammaisten päivätoiminnan henkilöstöllä pitää olla valmiuden lisäksi myös luvat tarvittaessa hoitaa asiakkaiden päiväaikainen lääkehuolto.

Palvelusetelin hinnan tulee kattaa päivätoiminnasta aiheutuvat kaikki kustannukset ja avun tarpeet, eikä palveluntuottaja saa periä asiakkailta lisäpalveluista lisämaksuja. Vaikeavammaisten päivätoiminnan tulee edelleen olla asiakkaalle maksuton palvelu muuten paitsi vahvistetun ateriamaksun ja vaikeavammaisten kuljetuspalvelun kohtuullisen omavastuun osalta.

Vammaisneuvosto haluaa seurata palvelusetelikokeilun toteuttamista vaikeavammaisten ihmisten tarvitsemissa palveluissa, kuten vaikeavammaisten päivätoiminnan palvelussa. Vaikeavammaisella henkilöllä voi olla suuria vaikeuksia palvelusetelin käytössä, jos hän ei itse tai hänen läheisensä pysty hallinnoimaan palvelusetelin käyttöä. Palvelusetelin yksilöllisessä laskutuksessa tulee estää ryhmäkohtaiset menettelyt, että asiakasta laskutettaisiin esim. ateriesta/ruokailusta, vaikka hänellä on omat eväät mukana päivätoiminnassa. Palveluja järjestettäessä on huomioitava erityisesti vaikeavammaiset asiakkaiden haavoittuva asema ja varmistettava, että palvelut toteuttavat heidän perusoikeuksiansa.

Vammaisneuvosto toivoo saavansa jatkossa tarkempia tilastotietoja niin vaikeavammaisten päivätoiminnan toteuttamisesta kuin myös laajemmin kaupungin toimialojen muista toimista vammaisten ihmisten työllisyyden edistämässä ja tukemisessa voidakseen seurata vammaisten kaupunkilaisten elinolosuhteiden yhdenvertaista kehitystä.

Helsingissä, 7. syyskuuta 2018

Helsingin kaupungin vammaisneuvosto

Justus Mollberg
puheenjohtaja

Tiina Lappalainen
sihteeri