

Yleistä – saavutettavuus ja yhdenvertaisuus

Vammaisneuvosto kiinnittää huomiota lausuntopyynnön materiaalin saavutettavuuteen. Aineisto sisältää runsaasti kuvia, karttoja, värejä ja muuta visuaalista sisältöä, jota ei ole kaikilta osin esitetty saavutettavassa muodossa.

Neuvoston neljä jäsentä on näkövammaisia, eivätkä käytössä olevat apuvälineet mahdollista kaiken aineiston yhdenvertaista tulkitsemista. Tämä vaikeuttaa näkövammaisten jäsenten mahdollisuuksia perehtyä asiaan ja osallistua lausuntomenettelyyn yhdenvertaisesti.

Vammaisneuvosto korostaa, että saavutettava materiaali on edellytys yhdenvertaiselle osallistumiselle.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaisneuvoston lausunto palvelujen verkoston kehittämisestä osana tuottavuus- ja taloudellisuusohjelmaa

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaisneuvosto esittää palvelujen verkoston kehittämistä koskevasta suunnitelmasta seuraavat kannanotot.

1. Palvelujen sisältö ja saavutettavuus etusijalle

Palveluverkon uudistamisen lähtökohtana tulee olla asiakkaiden tarpeisiin vastaavien, laadukkaiden, yhdenvertaisten ja saavutettavien palvelujen turvaaminen. Taloudellisia säästöjä voidaan tavoitella tilaratkaisuilla ja palveluverkon tarkoituksenmukaisella suunnittelulla, mutta säästötoimenpiteet eivät saa heikentää palvelujen saatavuutta, laatua tai asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

Vammaisneuvosto pitää viiden sote-keskuksen mallia alueellisesti tasapainoisena lähtökohtana. Palvelujen keskittyessä aiempaa harvempiin toimipisteisiin on kuitenkin varmistettava, että palvelut ovat tosiasiallisesti kaikkien asiakkaiden saavutettavissa. Palveluverkon suunnittelua ei voida perustaa yksityisauton käyttömahdollisuuteen, sillä kaikilla asiakkailla ei ole autoa tai mahdollisuutta käyttää sitä. Julkisen liikenteen puutteet ja liikkumisen rajoitteet voivat vaikeuttaa palveluihin pääsyä merkittävästi.

Vammaisneuvosto muistuttaa, että hyvinvointialueella on jo tietoa palveluihin pääsyyn liittyvistä ongelmista niiden asiakkaiden osalta, jotka eivät voi käyttää yksityisautoa. Näiden ongelmien jatkuminen tai paheneminen palveluverkon uudistamisen seurauksena vaarantaisi asiakkaiden yhdenvertaisen kohtelun.

2. Esteettömyys ja saavutettavuus tilaratkaisuissa

Palveluverkkosuunnitelmassa ei ole riittävästi tuotu esiin tulevien palvelutilojen esteettömyyttä koskevia tavoitteita ja vaatimuksia. Vammaisneuvosto pitää välttämättömänä, että esteettömyys huomioidaan suunnittelun lähtökohtana ja että hyvinvointialue täsmentää, millaisia esteettömyysvaatimuksia uudistettaville ja uusille palvelutiloille asetetaan.

Esteettömyys on ymmärrettävä laajasti. Rakentamislain ja esteettömyysasetuksen vähimmäisvaatimusten täyttyminen ei yksin takaa, että tilat ovat esteettömiä kaikille vammaisille henkilöille. Erityisesti näkövammaisten henkilöiden tarpeet sekä erilaisten toimintarajoitteiden vaikutukset tilojen käyttöön on huomioitava suunnittelussa. Esteettömyyden tulee perustua myös YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen velvoitteisiin ja siinä omaksuttuun laajaan esteettömyyden ja saavutettavuuden käsitteeseen.

Vammaisneuvosto korostaa, että esteettömyysvaatimukset on määriteltävä jo suunnitteluvaiheessa. Esteettömyyden asianmukainen toteuttaminen voi vaikuttaa tilaratkaisujen kustannuksiin, mutta sitä ei tule käsitellä vältettävissä olevana lisäkustannuksena. Esteettömyys on edellytys palvelujen yhdenvertaiselle käytölle, ja sen puutteet voivat johtaa palvelujen tosiasialliseen saavuttamattomuuteen sekä lisäkustannuksiin myöhemmissä korjaus- ja järjestelytarpeissa.

3. Kodikas ja yksilöllinen asuminen

Erityisryhmien asuminen on tärkeä osa hyvinvointialueen palvelukokonaisuutta. Uusien asumisratkaisujen tulee tukea asukkaiden itsenäisyyttä, itsemääräämisoikeutta, yksilöllisiä tarpeita ja osallisuutta.

Asumisyksiköiden kokoa, rakennetta ja sijaintia tulee tarkastella siten, etteivät ratkaisut johda laitosmaisiin olosuhteisiin tai heikennä asukkaiden mahdollisuuksia elää oman näköistään elämää. Asumisen tulee säilyä asukkaiden kotina, jossa heidän oikeutensa, yksityisyytensä ja mahdollisuutensa osallistua yhteisön toimintaan toteutuvat.

Myös asumispalvelujen sijainnissa ja niihin liittyvissä tukipalveluissa on huomioitava esteettömyys, saavutettavuus sekä mahdollisuudet liikkua ja osallistua yhteiskuntaan.

4. Liikkuvat ja digitaaliset palvelut sekä monikanavainen yhteydenpito

Vammaisneuvosto kannattaa liikkuvien palvelujen ja digitaalisten palvelukanavien kehittämistä silloin, kun ne parantavat palvelujen saatavuutta ja vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Liikkuvien palvelujen esteettömyys ja digitaalisten palvelujen saavutettavuus on kuitenkin varmistettava erilaisten toimintarajoitteiden näkökulmasta.

Digitaaliset tai liikkuvat palvelut eivät saa korvata henkilökohtaista palvelua tilanteissa, joissa asiakas sitä tarvitsee. Kaikilla asiakkailla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja itsenäisesti, eikä digitaalinen asiointi sovellu kaikkiin tilanteisiin.

Palvelujen keskittyessä harvempiin palvelupisteisiin hyvinvointialueen on varmistettava monikanavainen ja toimiva yhteydenpito palveluihin. Pelkät digitaaliset asiointikanavat eivät riitä. Yhteydenoton ja asiointin tulee olla mahdollista myös puhelimitse ja tarvittaessa muilla asiakkaan toimintakykyyn ja yksilölliseen tilanteeseen soveltuvilla tavoilla. Eri yhteydenpitokanavien on oltava aidosti toimivia ja yhdenvertaisesti saavutettavissa.

Palveluverkon uudistamisessa on arvioitava myös yhteydenpidon lisääntymisen aiheuttama henkilöstön työ määrä, resurssitarve ja kustannukset. Palvelupisteiden vähentäminen voi lisätä yhteydenottojen, neuvonnan ja asiakkaiden palveluohjauksen tarvetta. Näitä vaikutuksia ei tule jättää taloudellisen arvioinnin ulkopuolelle.

5. Liikkumisen tuki ja kuljetuspalvelujen riittävyys

Vammaisneuvosto korostaa, että palvelujen tosiasiallinen saavutettavuus on varmistettava myös silloin, kun asiakas ei voi käyttää omaa autoa tai julkista liikennettä. Palvelujen keskittäminen ei saa siirtää palveluverkon uudistamisesta aiheutuvia kohtuuttomia matka- ja kuljetuskustannuksia asiakkaiden tai heidän läheistensä kannettaviksi.

Vammaisten henkilöiden mahdollisuus päästä niihin terveystalouteihin, joiden matkoihin Kela-korvattava kuljetus tai Kelan järjestämä kuljetuspalvelu soveltuu, on turvattava voimassa olevien kuljetusjärjestelyjen mukaisesti. Hyvinvointialueen tulee taloudellisissa laskelmissaan arvioida palveluverkon muutosten vaikutukset Kela-kyytien tarpeeseen ja kuljetuskustannuksiin sekä mahdolliset kustannusten siirtymät hyvinvointialueen vastuulle.

Niiden terveystaloutien osalta, joiden matkoihin Kelan kuljetusjärjestelyt eivät sovellu, on varmistettava tarvittava liikkumisen tuki sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaisin palveluin, kuten kuljetuspalveluin, asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja sovellettavan lainsäädännön perusteella.

Vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että välttämättömien palvelumatkojen toteutuminen voidaan turvata ennakoitavasti ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Tarvittavien matkojen toteutumista ei tule tarpeettomasti vaikeuttaa edellyttämällä erillisiä tapauskohtaisia lupia tai päätöksiä silloin, kun matkat kuuluvat asiakkaalle myönnetyn palvelun tarkoituksen ja päätöksen piiriin. Palvelujen käytön tulee olla sujuvaa, oikea-aikaista ja yhdenvertaista.

Palveluverkon suunnittelussa on siten arvioitava paitsi palvelupisteiden sijaintia myös sitä, miten asiakkaat käytännössä pääsevät palveluihin. Saavutettavuuden kustannukset ovat olennainen osa palveluverkon kokonaiskustannuksia, eikä niitä voida jättää tarkastelun ulkopuolelle.

6. Yhdenvertaisuus ja osallisuus turvattava

Palveluverkon ratkaisuihin on huomioitava vammaiset henkilöt ja muut erityisryhmät sekä heidän erilaiset tarpeensa. Palvelujen järjestämisen tulee tukea itsenäistä elämää, itsemääräämisoikeutta ja yhteiskunnallista osallisuutta.

Palvelujen keskittäminen tai digitalisoituminen ei saa johtaa eristäytymiseen, vaikeuttaa sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä tai kaventaa mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan. Palvelujen saavutettavuutta on arvioitava asiakkaiden todellisten käyttömahdollisuuksien, ei ainoastaan palvelupisteiden määrän tai digitaalisten asiointikanavien olemassaolon perusteella.

7. Taloudellisten vaikutusten arvioinnin kattavuus

Vammaisneuvosto katsoo, että palvelujen verkoston kehittämiseen liittyvän tuottavuus- ja taloudellisuusohjelman taloudellisten vaikutusten arviointi jää puutteelliseksi, mikäli siinä ei huomioida palvelujen fyysisen saavutettavuuden kustannuksia eikä yhteydenpidon ja palveluohjauksen kasvavista tarpeista aiheutuvia resurssi- ja kustannusvaikutuksia.

Palvelupisteiden vähentämisestä mahdollisesti saatavia tilasäästöjä tulee tarkastella suhteessa muihin muutoksesta aiheutuviin kustannuksiin. Näitä voivat olla esimerkiksi kuljetuspalvelujen lisääntyvä tarve, matkojen pidentyminen, asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen lisääntyminen sekä vaihtoehtoisten asiointikanavien ylläpitämiseen tarvittavat resurssit. Lisäksi on arvioitava, aiheutuuko esteettömyyden puutteista myöhemmin korjaus- tai muita lisäkustannuksia.

Jos näitä kustannuksia ei ole tässä vaiheessa huomioitu, ohjelman taloudellinen kokonaisarvio ei anna riittävän luotettavaa kuvaa uudistuksen todellisista vaikutuksista. Tällöin on olemassa riski, että suunnitellut säästöt johtavat kustannusten siirtymiseen toisiin palveluihin tai asiakkaiden kannettaviksi. Samalla vaarana on, että vammaisten henkilöiden palvelut, niiden saatavuus tai palvelutaso heikkenevät ohjelman ja sen seurannaisvaikutusten vuoksi.

Vammaisneuvosto edellyttää, että taloudellista arviointia täydennetään ennen päätöksentekoa siten, että siinä huomioidaan palveluverkon muutosten kokonaisvaikutukset, mukaan lukien saavutettavuus, esteettömyys, liikkumisen tuki, kuljetuskustannukset ja monikanavaisen asioinnin resurssitarpeet. Samalla tulee arvioida vaikutukset vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuteen ja mahdollisuuksiin saada tarvitsemansa palvelut oikea-aikaisesti.

Veli-Matti Aittola
puheenjohtaja

Merja Heikkonen
varapuheenjohtaja