

**Lausunto sosiaali- ja terveys lautakunnalle 26.5.2021
Vammaispalvelujen henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirjan päivittäminen**

Vammaisneuvosto pitää erittäin tärkeänä, että sääntökirjaa viimeinkin päivitetään, Vammaisneuvosto esittää, että

- asiakkaan asemaa tuetaan myös muilla toimin, esim. sääntökirjaan perehdyttämällä ja vammaispalvelujen tukihenkilön avulla
- palvelusetelin arvoa nostetaan esitetyllä tavalla, mutta esitettyjä alennuksia ei tehdä
- otetaan käyttöön julkinen, sähköinen palautejärjestelmä, joka kannustaa palveluntuottajia parempaan laatuun ja auttaa käyttäjiä valitsemaan sopivan palveluntuottajan
- lautakunta seuraa vuosittain henkilökohtaisen avun palvelusetelin käyttöä sekä päivittää tarvittaessa sääntökirjaa ja palvelusetelin arvoa

Perustelut

Henkilökohtaisen avun palvelusetelin sääntökirja on ainoa tapa vaikuttaa palvelun laatuun, koska palveluntuottajat sitoutuvat siinä esitettyihin vaatimuksiin. Asiakas voi vaatia vain sääntökirjassa esitettyjen vaatimusten mukaista palvelua.

Asiakkaan asema

Saamiemme palautteiden perusteella, asiakkailta on vaikeuksia valvoa omia oikeuksiaan. Usein asiakkaan välttämätön tarve asettaa hänet heikkoon asemaan palveluntuottajaan nähden. Asiakkaalle tulee toimittaa sääntökirja ja perehdyttää siinä esitettyihin vaatimuksiin sekä palvelusetelin käyttöön. Lisäksi vammaispalveluista tulee saada tukea ongelmatilanteisiin.

Palveluntuottajan valintaa helpottaisi myös käyttäjien antamien palautteiden julkisuus. Ehdotamme sähköistä palautejärjestelmää, jossa palveluntuottajan saamia palautteita voidaan tarkastella. Julkisilla palautteilla on usein myös toiminnan laatua parantava vaikutus.

Palvelusetelin arvo ohjaa toimintaa

Moni käyttäjä on saanut palvelusetelin tiettyyn toimintaan, esim. harrastuksiin tai sijaisuuksiin. Silloin on tärkeää saada palvelua juuri tarvitsemaansa aikaan. Arvon korotukset ovat tarpeen, jotta palvelua on tarjolla kaikkina aikoina.

Kun palvelusetelin arvo on liian matala, siitä seuraa

- Ehdotetulla palvelusetelin hinnalla palveluntuottajat eivät voi tuottaa laadukkaita, asiakkaan tarpeen mukaisia palveluja. Laadukas palvelu on kaikkien etu. Kokeneen avustajan palkka on korkeampi ja näillä hinnoilla kokeneita avustajia ei voida palkata. Palvelusetelin hinta ei voi olla alhaisempi kuin hinta millä kunta itse tuottaa palvelua.
- Selkeästi palvelusetelin arvoa alentamalla, pyritään viikonloppukäyttöä vähentämään. Ja näin asiakkaan mahdollisuuksia saada palvelua, tarvitsemaansa aikaan, heikennetään.
- On tärkeää, että palvelusetelin arvo on kilpailukykyinen naapurikuntiin verrattuna. Koska työntekijöistä on pulaa, riittävä palkkataso lisää palvelun saatavuutta.

Lautakunnan rooli

Nykyinen sääntökirja ja palvelusetelin arvo on ollut tarkastamatta vuodesta 2016. Tarvitaan selkeästi vuosittaista valvontaa ja epäkohtiin puuttumista. Esitämmekin, että lautakunnalle esitetään vuosittain raportti myönnettyistä palveluseteleistä suhteessa toteutuneeseen, käyttäjien palautteet ja palkkakehityksen asettamat paineet arvon korotukselle. Ei käytetä satunnaisen kuukauden tilastoa, josta saa kuvan, ettei yöajalle ole myönnetty palveluseteliä lainkaan, vaan tarkemmin analysoitua tietoa palvelusta.

Tehdään palvelusetelistä myös käytännössä toimiva vaihtoehto henkilökohtaisen avun järjestämiseen.

Espoossa 18.5.2021

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela

Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Jakelu: Sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi: Vammaisneuvosto