

Vammaispalvelut

12.3.2026

Äänekosken vammaisneuvosto on toimittanut Keski-Suomen hyvinvointialueelle selvityspyynnön. Selvityspyynnössä vammaisneuvosto kertoo saaneensa 13.2.2026 selvityspyynnön, jota se on käsitellyt kokouksessaan 13.2.2026. Selvityspyyntö on päätetty välittää eteenpäin Keski-Suomen hyvinvointialueelle 17.2.2026 vammaisten palveluista vastaavalle taholle. Selvityspyynnössä kerrotaan, että Äänekoskella on noussut esiin huoli sekä henkilökohtaisen avun käyttäjien tilanne että henkilökohtaisina avustajina toimivien työntekijöiden tilanne.

Selvityspyynnössä on kysymyksiä. Ne ovat alla **tummennettuna**. Vastaukset kysymyksiin on jokaisen kysymyksen alla *kursivoituna*.

Miten vammaispalvelut Äänekosken alueella toimivat? Kuka tekee asiakaspäätökset? Miksi päätöksentekoaika venyy/rikkoo lakia?

Asiakaspäätöksiä tekee Keski-Suomen hyvinvointialueen vammaissosiaalityön sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Keski-Suomen hyvinvointialueen tiedossa ei ole, että äänekoskelaisten vammaispalveluiden asiakaskaiden päätöksenteko olisi viivästynyt lakisääteisestä (sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 45). Mikäli näin on käynyt, ei asiaa voida todentaa ilman tarkempia tietoja.

Miksi asiakassuunnitelmia ei tehdä? Kauanko asiakassuunnitelman teko Äänekoskella kestää? Miksi asiakasta ei kuunnella ja hänen etuaan huomioida päätöksenteossa?

Vammaissosiaalityössä työskenteli hanketyöntekijöitä (palveluvelkатыöntekijöitä), jotka purkivat kunta-ajalta kertynyttä palveluvelkaa vuosina 2024-2025. Palveluvelka tarkoittaa, että esimerkiksi palvelu- tai asiakassuunnitelmien päivityksissä oli hyvinvointialueelle siirryttäessä paikallisia puutteita. Tätä palveluvelkaa siis kurottiin umpeen päivittämällä suunnitelmia. Hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeen kaikille asiakkaille, jotka on tavattu ja kontaktoitu, on tehty asiakassuunnitelma, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta (sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 39).

Asiakasta kuunnellaan ja kuullaan kaikissa asiakasprosessin vaiheissa. Asiakassuunnitelma tehdään palvelutarpeen arvion aikana tai siinä vaiheessa, kun palvelua on jonkin verran jo kestänyt. Asiakassuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Mikäli asiakas kokee, että hänelle ei ole tehty asiakassuunnitelmaa, tai hänellä ei ole siitä tietoa, kannustamme olemaan yhteydessä omaan työntekijään.

Miksi Äänekoskella ei ole saatavilla tai asiakkaalle toimitettu yhteystietoja viranhaltijoille, jotka vastaavat vammaispalveluista? Sähköpostiosoitteet puuttuvat!

Keski-Suomen hyvinvointialueen tietoturvaohjeiden mukaisesti sähköpostitse ei voida asioida, mikäli käsitellään salassapidettävää asiaa. Huomiona, että pelkkä sosiaalihuollon (eli myös vammaispalveluiden) asiakkuus on salassapidettävää tietoa. Sosiaalihuollon työntekijöitä (myös siis vammaissosiaalityön viranhaltijoita, sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia) on ohjeistettu niin, että asiakasasioita ei voi käsitellä sähköpostitse.

Nettisivuilla on yhteystiedot, jotka ovat ajan tasalla. Myös asiakkaan palvelupäätöksissä on viranhaltijan nimi ja puhelinnumero, josta hänet tavoittaa.

Vammaispalvelut

12.3.2026

Miksi viranhaltijoilla on puhelin soittoaika, joka on niin suppea, ettei asiakas tavoita heitä?

Soittoaika yhtenäistettiin hyvinvointialueen vammaissosiaalityössä 1.12.2025. Olemme alkuvuoden 2026 aikana huomanneet, että niitä on tarpeen laajentaa. Tulemme lisäämään soittoaikoja maanantaihin kevään aikana. Vammaispalveluiden ensiarviotiimi aloitti toiminnan 1.12.2025, se on tarkoitettu myös kiireellisiin asiakasasioihin, jotka eivät voi odottaa seuraavaa soittoaikaa. Ensiarviotiimi vastaa puheluihin arkisin klo 9-15 ja soittaa saman päivän aikana takaisin, mikäli ei pääse vastaamaan heti soittoon.

Ongelmia viranhaltijoiden päätöksenteko kyvyn suhteen, ovatko päätöksiä tekevät ohjaajat lain tarkoittamia virassa olevia viranhaltijoita?

Kaikki viranhaltijamme ovat laillistettuja sosiaalihuollon ammattilaisia. Esihenkilön vastuulla on rekrytointilanteessa tarkistaa rekrytoitavan rekisteröintinumero, eli oikeus toimia esim. sosiaalityöntekijä-nimikkeellä.

Asiakkaile tehdään päätöksiä ilman asiakkaan tilanteissa tapahtuneita muutoksia

Mikäli tällä viitataan esimerkiksi palvelun päättymiseen tai palvelun lisäämiseen/vähentämiseen, emme tällaista tunnista tapahtuneen, ei Äänekoskella emmekä muuallakaan Keski-Suomessa.

Viranhaltijat tekevät yksipuolisia asiakkaan tahdon vastaisia päätöksiä, jotka huonontavat asiakkaan oikeuksia(itsemääräämisoikeus)

Tällaista emme myöskään tunnista tapahtuneen, ei Äänekoskella emmekä muualla Keski-Suomessa. Huomioitavaa on myös, että kaikki viranhaltijoiden päätökset ovat oikaisuvaatimuskelpoisia ja jokaisen päätöksen mukana lähetetään oikaisuvaatimusohjeet.

Asiakkaile ei ole tehty lain ehdottomasti vaatimia asiakassuunnitelmia eikä niitä ole toimitettu asiakkaalle.

Viittaamme tässä aiempaan vastaukseen: Vammaissosiaalityössä työskenteli hanketyöntekijöitä (palveluvelkätöntekijöitä), jotka purkivat kunta-ajalta kertynyttä palveluvelkaa vuosina 2024-2025. Palveluvelka tarkoittaa, että esimerkiksi palvelu- tai asiakassuunnitelmien päivityksissä oli hyvinvointialueelle siirryttäessä paikallisia puutteita. Hyvinvointialueelle siirtymisen jälkeen kaikille asiakkaile, jotka on tavattu ja kontaktoitu, on tehty asiakassuunnitelma, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta (sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 39). Jos asiakas kokee, että ei tiedä onko hänelle tehty asiakassuunnitelma tai sitä ei hänelle ole toimitettu, kehoitamme olemaan yhteydessä omaan työntekijään.

Asiakaspäätös tehdään heikentäen asiakkaan palveluja ja ilman asiaakaan edun huomioimista palvelun toteutuksessa.

Viranhaltijalla on korostunut neuvonta, ohjaus ja tuen vastuu uudistuneen vammaispalvelulain myötä, tämä tarkoittaa, että asiakassuunnitelmien teossa viranhaltijan on selvitettävä riittävästi ja niin että asiakas ymmärtää asiakassuunnitelman sisällön ja tarkoituksen (tällä oleellinen vaikutus palvelujen valintaan). Nyt tällaista asiakassuunnitelman riittävää avaamista asiakaskäynnin suhteen ei ole tehty, kun koko suunnitelmaa ei ole asiakkaalle tehty? Miksi?

Asiakassuunnitelma (ei ole päätös) mutta se on oleellinen osa asiakkaan oikeussuojaa!

Vammaispalvelut

12.3.2026

Kts. edellinen vastaus.

Kaiken edellä esitetyn suhteen asiakkaalle koituu ongelmia, palvelu saattaa katketa tai päättyä tai heikentyä eikä tämä ole asiakkaan edun, oikeussuojan tai lain tarkoittamaa toimintaa vammaispalveluja toteutettaessa.

Uuden, 1.1.2025 voimaan astuneen vammaispalvelulain myötä asiakkaiden palveluihin voi tulla sellaisia muutoksia, jotka voivat näyttäytyä palvelun heikkenemisenä (esim. siirtyminen henkilökohtaisesta avusta kotihoidon asiakkuuteen tms.). Vammaispalvelulaki korostaa aiempaa vahvemmin ensisijaisen lainsäädännön palveluita, mikäli ne ovat asiakkaan palvelutarpeeseen riittäviä. Tämä koskee myös vammaisia henkilöitä.

Koska hyvinvointialue kilpailuttaa vammaispalvelujen henkilökohtaisen avun palveluntuottajat se määrittelee tällä hetkellä ostopalvelun edullisimmaksi tavaksi toteuttaa henkilökohtainen apu, tästä syystä se tekee vammaiselle henkilölle omavaltaisesti asiakasta kuulematta ja huomioimatta asiakkaan edun vastaisen päätöksen palvelusta ostopalvelumallilla. Sama perustelu on kuultu hyvinvointialueen vammaispalvelujen viranhaltijan kertomana. Sopinee siis kyseenalaistaa viranhaltijoiden tietämys ja ymmärrys vammaispalvelujen toteutuksesta, asiakkaan edusta ja oikeuksista.

Henkilökohtainen apu on saajalleen subjektiivinen oikeus, johon ei saa tehdä päätöksiä tai muuttaa olemassa olevaa päätöstä, kun se heikentää tai vaikuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen tai on hänen etunsa/tahtonsa vastainen. Hinta ei saa olla peruste palvelun heikentämiselle, asiakkaan tahdon tai edun vastainen tai lain vastainen muutoinkaan, nyt se on sitä.

Henkilökohtainen apu on asiakkaalle subjektiivinen oikeus, silloin kun se on hänelle myönnetty yksilölliseen palvelutarpeeseen perustuen. Hyvinvointialue kuitenkin viime kädessä päättää palvelun järjestämisen tavan. Keski-Suomen hyvinvointialueella on käytössään kaikki henkilökohtaisen avun järjestämisen tavat (oma tuotanto, ostopalvelut, palveluseteli sekä työnantajamalli). Työnantajamalliin ja palveluseteliin tarvitaan lakisääteisesti asiakkaan lupa. Palvelun laatu ei heikkene järjestämisen tapaa muuttamalla. Jos asiakkaan palvelu heikkenee, suoritamme asiassa hallintolain mukaisen kuulemisen osana päätöksenteon prosessia. Asiakas saa aina oikaisuvaatimuskelpoisen päätöksen, johon on mahdollista hakea oikaisua, mikäli siihen ei ole tyytyväinen, ja mikäli asia ei ratkea oman työntekijän (eli päätöksen tehneen viranhaltijan) kanssa keskustelemalla.

Jyväskylässä 12.3.2026

Elina Hienola

palvelupäällikkö

vammaissosiaalityö