

18.8.2025

Vastaus kannanottoon asiakkaan itsemääräämisoikeuden turvaamisesta vammaispalveluissa

HA/1691/00.02.00.01/2025

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaisneuvosto

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaisneuvosto on 14.5.2025 kokouksessaan § 17 hyväksynyt kannanoton asiakkaan itsemääräämisoikeuden turvaamisesta vammaispalveluissa.

Kannanotossa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaisneuvosto vaatii, että vammaispalvelut selvittävät välittömästi esiin nousseet epäkohdat ja ryhtyy tarvittaviin toimiin asiakkaan turvallisuuden ja hyvinvoinnin turvaamiseksi. Lisäksi vammaisneuvosto edellyttää, että vammaispalvelut tehostavat valvontaa ja ottavat vakavasti sekä läheisten että työntekijöiden tekemät huoli-ilmoitukset.

Kannanotossa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaisneuvosto kertoo, että Lahden vammaisneuvostoon on tullut yhteydenottoja sekä vammaispalveluiden asiakkaiden läheisiltä että hoitotyötä tekeviltä henkilöiltä, jotka ovat ilmaisseet vakavaa huolta erityisesti vaikeavammaisten asiakkaiden hoidosta ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta.

Viime aikojen yhteydenotot kuvaavat puutteellista hoitoa ja kyseenalaisia toimintakäytäntöjä. Tilanteissa asiakkaan perusoikeudet eivät ole toteutuneet riittävällä tavalla. Asiakkaan toiveita ja erikoistarpeita ei ole riittävästi huomioitu esimerkiksi kommunikoinnin, välttämättömien lääkärikäyntien ja päivittäisen arjen tukitoimien suhteen. Myös henkilöstön ammattitaito vakavasti vammautuneiden hoidossa ja kommunikaatiotarpeissa on kyseenalaistettu. Tätä vammaisneuvostot pitävät erittäin huolestuttavana.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaisneuvosto korostaa asiakkaan ehdotonta oikeutta valita palveluntarjoaja, erityisesti tilanteissa, joissa on esitetty vakavia huolia palvelun laadusta ja turvallisuudesta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee aina kunnioittaa, ja hänen esittämät toiveensa tulee ottaa vakavasti ja toteuttaa ilman kohtuutonta viivästystä.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vammaisneuvosto seuraa tilanteen kehittymistä ja odottaa ripeitä ja konkreettisia toimenpiteitä tilanteen ratkaisemiseksi.

Selvitys

Vammaispalveluiden oman palvelutuotannon (asuminen ja päiväaikainen toiminta) työntekijät suorittavat kaikki Pätevä-koulutusalueella olevan Itsemääräämisoikeuden tukeminen vammaispalveluissa -kurssin. Itsemääräämisoikeus-kurssi antaa osallistujille keinoja ja valmiuksia asiakkaan oikeuksien vahvistamiseen. Tavoitteena on myös perehdyttää osallistujia lainsäädäntöön, joka säätelee itsemääräämisoikeutta ja rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Lisäksi kurssi tähtää siihen, että osallistujat oppivat toimintamalleja, jotka edistävät asiakkaan osallisuutta ja tukevat hänen mahdollisuuksiaan tehdä itsenäisiä päätöksiä arjessa. Kurssi on koostettu seitsemästä osiosta, jotka muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden.

18.8.2025

Kurssin suoritettuaan henkilöstöllä on valmiudet tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta eri keinoin, jotta osallisuus toteutuu. Asiakkaan pitää voida tehdä päätöksiä omista asioistaan, jotta palvelussa voidaan huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet. Tuettu päätöksenteko on edellytys silloin, kun henkilöllä on vaikeuksia ymmärtää asioita, muodostaa mielipiteitä tai ilmaista niitä. Sitä voidaan antaa joko erillisenä palveluna tai osana jo olemassa olevia palveluita.

Työntekijöille on säännöllinen IMO-tapaaminen joka toinen kuukausi, joka toimii matalan kynnyksen paikkana työntekijöitä askarruttaviin kysymyksiin itsemääräämisoikeuden tukemisessa sekä rajoittamisessa. Tapaamisissa on mahdollisuus esittää kysymyksiä ja tapaukset toimivat työpajoina uusien toimintamallien ja esimerkiksi lakiuudistusten käsittelemiseksi.

Vammaispalvelussa rajoitustoimenpiteitä on mahdollista käyttää vain viimesijaisena vaihtoehtona, kun kaikki muut lievemmat keinot on käytetty. Vain kehitysvammalaissa (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977) mainitut rajoitustoimenpiteet ovat sallittuja ja näitä käytetään vain lain tarkoittamalla tavalla rajoitustoimenpiteiden käytön yleisten sekä erityisten edellytysten täytyessä. Erityishuollossa voidaan käyttää rajoitustoimenpiteitä järjestettäessä ympärivuorokautista palveluasumista, laitospalveluja tai kehitysvammapsykiatrian osastolla annettavaa erikoissairaanhoitoa taikka vastaavia yksityisiä palveluja. Osaa rajoitustoimenpiteistä voidaan käyttää myös järjestettäessä päivä- tai työtoimintaa sosiaalihuollon toimintayksikössä, jossa on riittävä määrä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä.

Asiakkaiden rajoitustoimenpiteitä käsitellään hyvinvointialueen rajoitustoimenpiteitä käsittelevässä asiantuntijaryhmässä, jossa on lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön edustus. Ryhmässä on myös konsultoiva sairaanhoitaja, asumisen ja päiväaikaisen toiminnan palveluesihenkilö sekä asiakkaan omatyöntekijänä toimiva sosiaalityöntekijä. Asiakkaan asumisyksikön esihenkilö tai muu yksikön työntekijä esittelee asiakkaan tilanteen ja rajoitustoimenpiteet asiantuntijaryhmälle. Ryhmän puheenjohtajana toimii asumisen ja päiväaikaisen toiminnan tulosityksikköpäällikkö ja lisäksi ryhmässä on sihteeri. Ryhmä kokoontuu säännöllisesti kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Asiakkaan asian esittelyn jälkeen asiantuntijoilla on mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä asiakkaan tilanteeseen liittyen ja keskustella rajoitustoimenpiteiden välttämättömyydestä. Ryhmässä voidaan myös pohtia keinoja, miten voidaan välttää asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. Jokainen asiantuntija kertoo mielipiteensä asiakkaan asiaan ja kokouksen jälkeen palveluesihenkilö tekee päätöksen asiakkaan rajoittamisesta.

Vammaispalvelujen asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman lisäksi asumispalveluissa palvelun toteuttamissuunnitelma. Siihen kirjataan konkreettiset toimenpiteet, joilla asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan. Toteuttamissuunnitelma päivitetään aina asiakkaiden tarpeiden muuttuessa, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Toimintayksiköiden esihenkilöt tukevat työntekijöitä löytämään hyviä ratkaisuja asiakkaiden arkeen ja tekevät yhteistyötä läheisten kanssa, jotta vaikeissakin tilanteissa saadaan asiakkaan oma ääni kuuluviin. Omavalvonta on sosiaalipalvelujen sisäinen valvontajärjestelmä, jonka tavoitteena on varmistaa palvelujen laatu, turvallisuus ja lainmukaisuus. Asiakkaan oikeudet, kuten osallisuus, valinnanvapaus, itsemääräämisoikeus ja oikeusturva, ovat keskeisiä omavalvonnan kohteita.

Vammaispalveluissa epäkohtiin puuttuminen on keskeinen osa laadukasta ja turvallista palvelutoimintaa. Samalla on ehdottoman tärkeää varmistaa, että asiakkaiden henkilötietojen

18.8.2025

ja yksityisyyden suoja toteutuu kaikissa tilanteissa. Tietosuoja ei kuitenkaan ole este epäkohtien käsittelylle, vaan sen huomioiminen on osa vastuullista toimintaa. Omassa palvelutuotannossa tehdään omavalvontaa ja valvontakäynneillä käydään läpi myös asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista. Vammaispalvelujen omavalvonnan tukena toimii perhe- ja sosiaalipalvelujen toimialan valvonnan asiantuntija.

Vammaispalveluiden palvelutuotannossa haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamisväylänä toimiin Haipro-järjestelmä. Työntekijät kirjaavat järjestelmään niin työntekijöitä kuin asiakkaitakin koskevat haitta- ja vaaratapahtumailmoitukset. Ilmoitukset käsitellään säännöllisesti jokaisessa yksikössä yhteisesti. Ilmoitukset käsitellään huolellisesti ja asiaan paneutuen esihenkilöjohtoisesti. Tarvittaessa ilmoituksista lähtee heräte myös ylemmälle vammaispalvelujen asumispalvelujen johdolle, joka edelleen käsittelee jokaisen ilmoituksen yksikkökohtaisesti. Asioihin puututaan välittömästi etsien asioille yksikkö- tai yksilökohtaiset ratkaisut. Tietoa ja löydettyjä ratkaisukeinoja jaetaan myös yksiköiden välillä jatkuvan oppimisen tukemiseksi. Omavalvonta toimii yksikön toiminnan lähtökohtana, jolloin niin turvallisuuteen kuin palvelun laatuun voidaan luottaa. Myös muuta kautta palvelun laadusta annettua palautetta käsitellään tarvittavalla vakavuudella yksikön sisäisesti. Esihenkilöt ottavat toivottaessa yhteyttä palautteen jättäjään, asia selvitetään ja ryhdytään asian edellyttämiin toimiin.

Vammaispalveluiden oman palvelutuotannon henkilöstö kehittää ammattitaitoaan jatkuvasti henkilöstöohjelman mukaisesti. Osaaminen kehittyy jokapäiväisessä työssä, yhteistyössä oppimalla ja koulutusten kautta. Koko henkilöstölle on määritetty ammattiryhmän mukaiset pakolliset koulutukset, jotka tulee suorittaa sovituin määräajoin. Pakollisiksi koulutuksiksi on nykyisellään määritetty seuraavat koulutukset:

- Päijät-Hämeen hyvinvointialueen yleisperehdytys
- Johdatus potilasturvallisuuteen
- Vaaratapahtumien raportointi ja korjaavat toimenpiteet
- Infektioiden ehkäisy
- Laiteturvallisuuden varmistaminen
- Tietosuoja ja tietoturva käsittelevät verkkokoulutukset
- Soteturva-esihenkilökoulutus
- RAI-järjestelmän verkkokoulutus
- Kaatumisten ehkäiseminen
- Itsemääräämisoikeuden tukeminen vammaispalveluissa
- Motivoivan keskustelun menetelmät.

Lisäksi on tarjolla myös paljon ulkopuolisia koulutuksia yksiköiden tarpeiden mukaan. Tarjolla on autismikoulutusta, AAC-ohjaukseen ja itsemääräämisoikeuteen liittyvää koulutusta. Tulossa on myös seksuaalisuuteen ja mielenterveys- ja päihdeasioihin liittyvää koulutusta ensi vuonna. Yksiköiden käytössä on myös asiantuntijoita niin hyvinvointialueen kuin vammaispalveluiden sisäisten kouluttajien kautta, esimerkiksi AAC-ohjaaja ja kinestetiikka-tutorit.

Vammaispalvelulain mukaista vaativan moniammatillisen tuen palvelua voidaan myöntää asiakkaalle tilanteessa, jossa asumisen ja hyvinvoinnin turvaaminen edellyttää erityisiä toimia ja moniammatillista lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön osaamista. Palvelu voidaan tuottaa yksikkö, mutta myös yksilökohtaisesti rakennettuna. Palvelun tarjoamisessa voidaan hyödyntää sekä hyvinvointialueen oman henkilöstön osaamista että tarvittaessa ostopalvelua.

18.8.2025

Näin ollen todetaan, että asiakkaan hyvinvointia ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tuetaan monella tavalla ja henkilöstön osaamista kehitetään ja ylläpidetään aktiivisesti. Tästä huolimatta epäkohtia monimuotoisessa ja laajassa sekä monitoimijaisessa toiminnassa valitettavasti aika ajoin voi ilmetä. Siksi on ensiarvoisen tärkeää, että epäkohtien osalta asiakas tai hänen läheisensä on aina ripeästi yhteydessä asumisyksikön omahoitajaan tai yksikön esihenkilöön. Suora, asianmukainen, ajantasainen ja asiallinen palaute on toiminnan kehittämisessä tärkeää. Vammaisen henkilön kohdalla koetut epäkohdat voivat joskus tulla esille ainoastaan omaisen tai muun läheisen suuntaan. Tällöinkin on tärkeää, että negatiivinen palaute rohjetaan antaa rehellisenä myös henkilökunnan tietoon.

Palvelujen kokonaisuudessa tai tilanteessa, jossa epäkohta ei korjaannu palautteen antamisesta huolimatta, yhteys kannattaa ottaa asiakasohjauksen omatyöntekijään, jotta omatyöntekijä voi arvioida palvelutarpeen tarkistamisen ja asiakassuunnitelman tarkistamisen tarpeen ja voi olla vuoropuhelussa palveluyksikön kanssa asiakkaan tilanteesta.

Lisäksi rohkaisemme käyttämään uutta asiakaspalautejärjestelmää, [Asiakaspalaute](#). Palautejärjestelmän kautta voi pyytää yhteydenoton palautteen saavalta yksiköltä tai voi antaa myös anonyymiä palautetta. Palautejärjestelmästä saadaan koko vammaispalveluja, mutta myös palvelu- ja yksikkökohtaisesti, kuukausittain tieto asiakkaiden antamasta palautteesta. Viime kädessä voi tehdä palvelujen tuottajalle sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen [Sosiaalipalveluja koskeva muistutus](#) tai kantelun valvontaviranomaiselle. Näihin voi pyytää apua sosiaaliasiavastaavalta [Sosiaali- ja potilasasiavastaava - Päijät-Hämeen hyvinvointialue](#).

Asian valmistelu:

Jutta Tainio, vs. tulosityksikköpäällikkö, asiakasohjaus

Katja Takala-Kuiri, tulosityksikköpäällikkö, asuminen ja päiväaikainen toiminta

Janne Utriainen, palveluesihenkilö, palvelukoordinaatio

Pirkko Valtanen

tulosaluejohtaja, vammaispalvelut