

Heta

HENKILÖKOHTAISTEN AVUSTAJIEN
TYÖNANTAJIEN LIITTO RY

HetaHelp- uutiskirje: Työnantajana toimivan neuvonta,
ohjaus ja auttaminen vammaispalvelussa
7/2015



Työnantajana toimivan neuvonta, ohjaus ja auttaminen vammaispalvelussa

Vammaispalvelulaki edellyttää, että työnantajana toimivaa henkilökohtaisen avun käyttäjää ohjataan ja autetaan avustajan palkkaukseen liittyvissä asioissa. Työnantajan kokemus on usein se, että kunnan neuvontapalvelut ovat vaikeasti tavoitettavissa ja varsinkin työsuhteasioissa on vaikeaa saada vastauksia. Tässä uutiskirjeessä kerromme esimerkin avulla siitä, miten asioinnin tulisi sujua vammaispalvelussa.

Vammaispalvelun antamaa neuvontaa käsitellään useassa eri laissa. Hallintolaissa määritellään muun muassa hallinnossa yleisesti noudatettu neuvontavelvollisuus. Sosiaalihuollon lainsäädännössä on erityissäännöksiä, joiden tarkoituksena on turvata asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien sekä itsemääräämisoikeuden toteutumista. Tämän lisäksi vammaispalvelulain mukaan kunnan on tarvittaessa ohjattava ja autettava vaikeavammaista henkilöä avustajan palkkaukseen liittyvissä asioissa silloin, kun henkilökohtainen apu on järjestetty työnantajamallilla.

Ohjauksen ja auttamisen on tarkoitus turvata työnantajan asemaa, sillä työnantajana toimimiseen liittyy lukuisia asioita, joissa kuka tahansa voi tarvita neuvoja ja lisäapua – harva yritysjohtajakaan osaa oikeasti itse tarkistaa, onko vuosilomapalkka laskettu oikein. Ohjaus- ja auttamisvelvollisuus on ymmärrettävissä myös henkilökohtaisen avun tarkoituksesta käsin. Yhdenvertaisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista haittaa se, jos vaikeavammaisen työnantaja ei voi keskittyä oman elämänsä asioihin, vaan joutuisi vamman tai sairauden ja henkilökohtaisen avun tarpeen vuoksi käyttämään huomattavan paljon aikaa ja vaivaa työnantaja-asioiden hoitamiseen.

Mitä tehdä, jos tässä kirjeessä käsitellyt asiat ovat kunnassa pielessä? Heta-Liitto käsittelee tulevassa uutiskirjeessä keinoja, joilla vammaispalvelun asiakas tai vaikkapa omainen voi puuttua epäkohtiin.

Ideoita ja toiveita Heta-Liiton tulevien uutiskirjeiden aiheiksi voi toimittaa Heta-Liiton tiedottajalle sähköpostitse: katja.keto@heta-liitto.fi.

Viranomaisen tavanomainen neuvontavelvollisuus - Selkeä kieli on asiakkaan oikeus

Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkaalleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja

tiedusteluihin. Esimerkiksi vammaispalvelun sosiaalityöntekijä ei voi jättää hänelle lähetettyihin viesteihin vastaamatta – tämä on mahdollista vain varsin äärimmäisissä tilanteissa. Ylipäänsä palvelut tulisi järjestää niin, että sosiaalityöntekijällä on aikaa vastata kysymyksiin.

Monet vammaispalvelun kanssa asioivat kokevat, ettei asioidessa saa selviä vastauksia. Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Vaikka asia olisi monitahoinen, tulisi vammaispalvelun muotoilla asia niin, että se on asiakkaan riittävästi ymmärrettävissä. Erityisen tärkeää on, että päätökset perusteluineen kirjoitetaan ymmärrettävällä, selkeällä ja yksiselitteisellä kielellä. Usein varsinkin henkilökohtaisen avustajan työsuhteita koskevassa neuvonnassa on taustapulmana se, että kunta ei ole riittävästi selvittänyt asiaa. Jos asiaan ei ole kiireen vuoksi ollut mahdollista paneutua, on selvää, ettei asiakkaillekaan voida viestiä ymmärrettävästi. Käytettävissä olevien resurssien tulisi siis olla kunnossa.

Henkilökohtaisen avustajan käyttö matkalla on yksi Heta-Liitosta usein kysytyistä aiheista. Esimerkiksi tällä tavalla asiointi voisi sujua vammaispalvelussa, kun henkilökohtaisen avun käyttäjä pohtii matkalle lähtöä.

Työnantaja: ”Olen vähän miettinyt josko sitä joskus ulkomaille, kun on nyt henkilökohtainen avustajakin.”

Kun työnantaja ottaa yhteyttä ja kertoo, että haluaisi lähteä ulkomaanmatkalle, on oikeudellisesti kyse sosiaalihuollon asiakkaan ja kunnan viranhaltijan asemista. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että laki määrittää, miten vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tai muun kyselyyn vastaavan tulisi tilanteeseen reagoida.

Sosiaalityöntekijä: ”Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.” (Sosiaalihuollon asiakaslaki 2 luku 5 §)

Sosiaalityöntekijä kertoo muun muassa:

- Vammaispalvelulain nojalla henkilökohtaista apua voidaan myöntää myös ulkomaan matkan ajan työtunteihin ja muun muassa työntekijän kohtuullisiin ja välttämättömiin matka- ja majoituskuluihin.
- Työnantaja voi jättää hakemuksen henkilökohtaisen avun lisätunneista ja työntekijän matka- ym. kuluista vammaispalveluun
- Lisäksi sosiaalityöntekijä neuvoo menettelyssä hakemusta jätettäessä.

Asiakkaan ei siis itse voi edellyttää kysyvän, minkälaisia palveluita hän voisi esimerkiksi saada tai mitä oikeuksia hänellä on. Sosiaalihuollon henkilöstön pitää kertoa näistä seikoista ilman, että asiakas osaa kysyä.

Työnantaja: ”*Avustaja kysyy minulta palkasta ulkomaanmatkan ajalla, eli syntyykö ylityötä ja onko hänellä oikeus päivärahaan?*”

Sosiaalityöntekijä: ”*Kun henkilökohtainen apu on järjestetty työnantajamallilla, vaikeavammaista henkilöä on tarvittaessa ohjattava ja autettava avustajan palkkaukseen liittyvissä asioissa.*” (Vammaispalvelulaki 8d § 3 mom.)

- Kunnan on tarvittaessa hyvinkin yksityiskohtaisesti neuvottava, ohjattava ja autettava työnantajana toimivaa.
- Ohjauksen ja auttamisen tulisi olla oma-aloitteista, eli työnantajan ei erikseen tarvitse pyytää neuvoa! Kunnan tulisi oma-aloitteisesti ohjeistaa matkustamiseen liittyvissä asioissa kuten ateriakorvauksen hakemisessa.
- Aina on huomioitava asiakkaan etu ja oikeusturva sekä erilaisten asiakkaiden erilaiset ja yksilölliset tarpeet.
- Usein samassa tilanteessa tulisi huolehtia sekä ohjauksen ja auttamisen että edellä käsitellyn, asiakaslain 2 luvun 5 §:n mukaisen selvityksen antamisesta.
- Tässä tapauksessa työnantaja tarvitsee neuvontaa mm. matkan työajan järjestämisestä ja sen vaikutuksesta avustajan palkan määräytymiseen. Työnantajalle tulisi myös antaa tietoja hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan esimerkiksi ylityön suhteen.

Kohtuulliset mukautukset

Entä jos työnantaja ei voi itse käyttää nettiä tai puhelinta? Jo sosiaalihuollon asiakaslaki edellyttää, että asiakkaalle selvitetään asia sellaisella tavalla, että asia on riittävästi asiakkaan ymmärrettävissä. Tämä voi myös vaatia kotikäyntien tekemistä. Hyvä käytäntö on esimerkiksi se, että kunnassa on työnantajien ohjaamiseen ja auttamiseen erikoistunut sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja.

Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisen on järjestettävä kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi asioida yhdenvertaisesti muiden kanssa. Kohtuullisilla mukautuksilla tarkoitetaan YK:n vammaisyleissopimuksen mukaan tarvittaessa yksittäistapauksissa toteutettavia tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä.

Myös henkilökohtaisessa avussa tulisi siten huomioida työnantajina toimivien henkilöiden tarve kohtuullisiin mukautuksiin esimerkiksi palkkahallinnossa ja neuvontapalveluissa. Kohtuullisten mukautusten epääminen voi olla yhdenvertaisuuslaissa kiellettyä syrjintää, jonka seurauksena viranomaisen voi joutua maksamaan asiakkaalle hyvitystä.

Esimerkkejä:

- Vammaispalvelu on kertonut, että neuvontaa työnantaja-asioissa annetaan sosiaalityöntekijöiden puhelinajalla. Henkilö ei voi puhevamman vuoksi kysyä neuvoja puhelinajalla. Kunnan tulisi järjestää pääsy neuvontapalvelujen piiriin jollakin asiakkaalle sopivalla tavalla.
- Näkövammaisen henkilö ei voi itse tarkistaa henkilökohtaisen avustajan tunti- ja listoja ennen listojen toimitamista palkanlaskijalle. Kunnan tulisi järjestää henkilökohtainen apu ja siihen liittyä asiointi siten, että työnantaja voi tarkistaa listat. Sama koskee myös muita työsuhteeseen liittyviä asiakirjoja kuten työsopimuksia.

Erityistä tukea tarvitsevat henkilöt

Vammaispalvelussa tulisi olla myös tarkkana ja tunnistaa erityistä tukea tarvitsevat henkilöt. Pahimmillaan henkilökohtainen apu voi jäädä toteutumatta esimerkiksi sen vuoksi, ettei henkilö saa rekrytoitua avustajaa tai ei saa jätettyä tarvittavaa hakemusta. Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisten tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään. On kuitenkin huomattava, että henkilökohtaisen avun järjestäminen työnantajamallilla edellyttää kykyä ja halua toimia avustajan työnantajana. Sosiaalityöntekijän tulisi varmistaa, että erityistä tukea tarvitseva henkilö saa henkilökohtaista apua tarvettaan vastaavasti, sopivalla järjestämistavalla ja riittävää ohjausta.

Heta-Liiton uutiskirjeissä käsitellään yksittäisiä henkilökohtaisen avustajan työnantajuuteen liittyviä kysymyksiä. Mikäli Heta-Liiton uutiskirjeitä välitetään eteenpäin, tulee kirjeen sisältö välittää lyhentämättömänä ja muokkaamattomana sekä mainita lähde. Heta-Liiton uutiskirjeitä on mahdollista hyödyntää esimerkiksi vammaispalvelun viranomaisviestintää täydentävänä materiaalina mutta ei sen korvaajana. Jos kirjettä hyödynnetään viranomaisviestinnässä, tulee viranomaisen aina varmistaa välittämiensä tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Heta — Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajien Liitto ry

Hämeenkatu 3A, 20500 Turku • toimisto puh. 02 4809 2400 ark. klo 9-11 • HetaHelp-neuvontapalvelu puh. 02 4809 2401 ark. klo 9-11 • heta@heta-liitto.fi • www.heta-liitto.fi • www.facebook.com/hetaliiitto • www.twitter.com/hetaliiitto