

Kaupunginhallitus  
[helsinki.kirjaamo@hel.fi](mailto:helsinki.kirjaamo@hel.fi)

Kyseessä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Diaarinumero: HEL 2020-003281

Asia: Vammaisneuvoston lausunto valtuutettu Mari Rantasen valtuustoaloitteeseen koskien vammaisinfon perustamista

Vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta lausua hyvin tervetulleeseen valtuustoaloitteeseen. Vammaisneuvosto on vakuuttunut neuvonnan tarpeellisuudesta ja nostanut vammaisinfon tarpeen esiin valtuustoryhmien edustajien kanssa käymässään keskustelussa syksyllä 2019.

Helsingin kaupungin vammaisneuvosto kannattaa lämpimästi usean eri valtuustoryhmää edustavan valtuutetun allekirjoittamaa valtuustoaloitetta vammaisille kaupunkilaisille tarpeellisesta neuvontapalvelusta. Vammaisinfo lisää eri ikäisten, eri tavoin vammaisten, eri puolilla kaupunkia asuvien vammaisten henkilöiden tiedonsaannin yhdenvertaisuutta. Infon käyttäjiä olisivat vammaiset henkilöiden itsensä ohella heidän omaisensa, läheisensä, ystävänsä, samoin kuin viranhaltijat, esittelijät, asiantuntijat, päättäjät ja asioista kiinnostuneet muut kuntalaiset.

Vammaisinfo palvelu tulee perustaa samalla ”yhden luukun” periaatteella kuin menestyksekkäs Seniori-info toimii. Seniori-infosta ikääntyneet helsinkiläiset saavat yhdestä paikasta helposti tietoa ja tarvitsemansa avun iän tuomiin arjen haasteisiin. Vammaisten ihmisten tarvitsemat palvelut eivät ole ikään sidottuja, vaan he tarvitsevat neuvoja ja apua usein läpi elämänsä, kaikilta elämän alueilta. Neuvonnan ja avun tarve sekä ratkaisujen laatu vaihtelevat vamman tai pitkäaikaissairauden laadun ja kunkin ikäkauden, elämäntilanteiden ja erilaisten tarpeiden myötä.

Helsingin ikäihmisille organisoidun Seniori-infon sekä lapsiperheiden monialaisten perhekeskusten neuvontapalvelujen lisäksi vammaisneuvosto katsoo, että eri ikäiset vammaiset ja pitkäaikaissairaantuneet kaupunkilaiset tarvitsevat vammaisinfon, joka antaa palveluneuvontaa sekä yksilöllistä ja monialaista ohjausta. Helsingin vammaisneuvosto kannattaa, että kaupunkiin perustetaan vammaisinfo, joka keskittyy nimenomaisesti eri tavoin vammaisten ja toimimisesteisten ihmisten ja heidän läheistensä tarvitsemien palvelujen ja tukien saatavuuden varmistamiseen.

Eri ikäisillä vammaisilla henkilöillä on yhdenvertainen oikeus elää ja osallistua yhteiskuntaan. Eri tavoin vammaiset ihmiset tarvitsevat Helsingissä lukuisia erilaisia kunnallisia palveluita selviytyäkseen jokapäiväisestä arjesta yhdenvertaisena muiden kaupunkilaisten kanssa. Vammaisinfo tukisi yhdenvertaisen osallisuuden toteuttamista, jota edellytetään monissa

säädöksissä, mm. perustuslaissa, yhdenvertaisuuslaissa, YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien sopimuksessa, vammaispalvelulaissa, EU:n esteettömyysdirektiivissä sekä EU:n saavutettavuusdirektiivissä.

Kaikki eri tavoin vammaiset ja pitkäaikaissairauksia omaava kaupunkilaiset eivät ole senioreita, he ovat myös nuoria ihmisiä, jotka tarvitsevat löytää keinoja kompensoida toimintakyvyn rajoitteista aiheutuvaa haittoja. Neuvoja tarvitsevat niin lapsiperheet, kouluttautumassa ovat lapset ja nuoret, kuin työllistymismahdollisuuksiaan arvioivat työikäiset, joilla on toimintakyvyn rajoituksia.

Eri ikäisten vammaisten kaupunkilaisten tarvitsemat palvelut on organisoitu kaupungissa moniin erilaisiin osoitteisiin ja monien eri toimialojen vastuulle. Vammaisneuvosto on huolissaan siitä, että neuvojen ja avun löytäminen ja hyödyntäminen tässä viidakossa tuottaa monelle vammaiselle henkilölle ylityspääsemättömiä vaikeuksia, minkä vuoksi jopa välttämätönkin, heille eri lainsäädännön nojalla kuuluva apu saattaa jäädä tavoittamattomiin. Vammaisinfo vähentäisi eriarvoisuutta, kun se tukisi vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia täysimääräiseen ja tehokkaaseen osallistumiseen ja osallisuuteen yhteiskunnassa.

Vammaisinfo tukee neuvonnallaan eri ikäisiä vammaisia kaupunkilaisia käyttämään yhdenvertaisesti Helsingin kaupungin eri toimialojen palveluja:

- \* Kuinka laajat sosiaali- ja terveystoimialan palvelut luovat vammaisille henkilöille edellytyksiä osallistumiseen.
- \* Kuinka varhaiskasvatuksen päivähoito, koulutustoimen koulutuspalvelut sekä niiden erityispalvelut mahdollistavat kaikille kasvun ja kehityksen omaan potentiaaliinsa.
- \* Kuinka kaupungin kulttuuri- ja vapaa-ajantoimialan laajat palvelut, kuten musiikki-, liikunta-, museopalvelut kuuluvat myös eri tavoin vammaisille kaupunkilaisille.
- \* Kuinka kaupunkiympäristön rakentama esteetön ympäristö mahdollistaa yhdenvertaiseen osallistumiseen.
- \* Kuinka kaupunginkanslian työllistämispalvelut, palvelukeskuksen, liitelaitosten, säätiöiden ja osakeyhtiöiden palvelut ovat eri tavoin vammaisten kaupunkilaisten käytettävissä.

Yksilöllisen neuvonnan tarve tulee esiin myös sosiaali- ja potilasasiamiesten vuosittain kokoamassa selvityksestä. Vammaisneuvoston näkökulmasta on tärkeää, että kaupunkilaiset saavat lisää palveluymmärrystä; kaupungin järjestämien palvelujen sisältötiedon lisäksi tietoa ja neuvontaa asiakkaan roolissa toimimisesta sekä tietoa palvelujen prosesseista.

Helsingin kaupungin eri toimialojen palvelujen lisäksi vammaisinfosta tulisi löytyä tietoa ja opastusta myös yksityisten toimijoiden ja kolmannen sektorin toiminnasta, palveluista ja tukimuodoista, kuten ohjausta löytämään tarvitsemaansa vertaistukea.

Neuvonnan lisäksi on tärkeä vahvistaa kaupungin toimialojen palvelujen asiakaslähtöistä, saavutettavaa, selkeäkielistä ja ymmärrettävää

asiakasviestintää. Kaupungin neuvontapalvelujen, sähköisen asioinnin ja digipalvelujen kehittämisessä tulee varmistaa monikanavaisesti saavutettavat palvelut sekä saavutettava viestintä. Vammaisinfon tietojen tulee olla saatavissa vammaisten henkilöiden käyttämissä saavutettavissa sovellusmuodoissa, suomen- ja ruotsinkielisen tekstin ohella.

Esteettömyys ja saavutettavuus ovat vammaisille henkilöille tärkeitä yhdenvertaisuuden edellytyksiä, jonka vuoksi vammaisinfonkin tulee olla esteetön ja saavutettava, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin ja kattavasti erilaisia ja eri-ikäisiä vammaisia henkilöitä ja heidän läheisiään. Synergiaetujen saamiseksi vammaisinfo tulisi sijoittaa lähelle Seniori-infon toteutusta.

Vammaisneuvoston näkökulmasta vammaisinfon tuo hyötyä kaupungille, kun se auttaa eri tavoin vammaisia henkilöitä löytämään oikeanlaisia ja oikean aikaisia palveluja sekä tukimuotoja, joiden saaminen voi vähentää toisen toimialan kuormitusta. Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden yksilöllisellä palveluohjauksella saavutetaan taloudellista vaikuttavuutta.

Vammaisneuvosto ehdottaa, että kaupungin tietopalvelu seuraisi järjestelmällisesti eri tavoin vammaisten kaupunkilaisten käyttämien palvelujen toteutumista ja vaikutuksia. Olisi tärkeä tietää, miten eri tavoin vammaisten ihmiset kokevat tarvitsemansa tiedon ja neuvonnan saannin vaikeuden tai helppouden vaikuttavan heidän kokemaansa hyvinvointiin ja elämänlaatuun. Vammaisinfo tukisi vaikeimmassa tilanteessa elävien eri tavoin vammaisten kaupunkilaisten monimutkaisen elämäntilanteen selvittämistä. Usein se vaatii asiakaslähtöistä, yksilöllisesti räätälöityä, moniammatillista tukea, neuvontaa ja palvelua.

Helsingissä, 9.6.2020

### **Helsingin vammaisneuvosto**

Justus Mollberg  
puheenjohtaja

Tiina Lappalainen  
sihteeri