



**KOSKE**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

HARJOITTELURAPORTEJA 9

NYKYTILANNE JA TOIMINTATAVAT

# **HENKILÖKOHTAISEN AVUN KESKUKSET**

SELJA KUITUNEN

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

**Harjoitteluraportteja 9**

Osoite:

Matarankatu 4

40100 Jyväskylä

[koskeverkko.fi](http://koskeverkko.fi)

Jyväskylä 2022

## SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>VAMMAISTEN OIKEUKSISTA HENKILÖKOHTAISEEN APUUN</b>	<b>2</b>
	<b>2.1 Vammaisuus ja vammaisten oikeudet</b>	<b>2</b>
	2.1.1 Henkilökohtainen apu palveluna	3
	2.1.2 Henkilökohtaisen avun järjestäminen	4
	2.1.3 Kunnan velvollisuus auttaa ja opastaa	4
	<b>2.2 Henkilökohtaisen avun keskuksset</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>AINEISTON KERUU</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>KESKUSTEN NYKYTILANNE JA TOIMINTATAVAT</b>	<b>9</b>
	<b>4.1 Nykytilanteen kartoitus</b>	<b>9</b>
	<b>4.2 Kyselyyn osallistuneiden keskusten toimintatavat</b>	<b>11</b>
	4.2.1 Toiminta-alueet	11
	4.2.2 Työntekijät	12
	4.2.3 Asiakasryhmät	13
	4.2.4 Asiakasmäärät	14
	4.2.5 Asiointitavat	15
	<b>4.3 Palveluvalikoima</b>	<b>15</b>
	<b>4.4 Keskusten kehittäminen</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>YHTEENVETO</b>	<b>23</b>
	<b>LÄHTEET</b>	<b>25</b>
	<b>LIITTEET</b>	<b>26</b>
	<b>Liite 1. Henkilökohtaisen avun keskusten kartoituskysely saatetekstillä</b>	<b>26</b>
	<b>Liite 2. Keskusten palveluvalikoiman luokittelu</b>	<b>33</b>

# 1 JOHDANTO

Tämän raportin tehtävänä on henkilökohtaisen avun keskusten nykytilan ja toiminnan selvittely. Tehtävä on osa sosiaalityön maisterivaiheen työharjoitteluani, jonka suoritin Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Koskessa. Raportin pääasiallinen tarkoitus on vastata kysymyksiin: Mikä on henkilökohtaisen avun keskusten nykytilanne ja millaista nykyisten keskusten toiminta on? Raportista saadaan tärkeää taustatietoa Keski-Suomen Tulevaisuuden sote-keskushankkeen kehittämistyöhön, jossa valmistellaan Keski-Suomen hyvinvointialueen oman uuden keskuksen toiminnan aloittamista. Raportti tarjoaa yleiskatsauksen keskusten nykytilanteeseen myös muiden alueiden toimijoille.

Lähestyn aihetta käsittelemällä ensin yleisesti vammaisuutta ja vammaisten oikeuksia sekä henkilökohtaista apua palveluna. Sen jälkeen siirryn käsittelemään keskustoiminnan lakitaustaa ja esittelen henkilökohtaisen avun keskusten konseptia yleisesti. Esittelen myös vuosina 2009–2011 toteutettua HAVU-hanketta, jossa Koske oli keskeisenä toimijana mukana. HAVU-hankkeen kautta saatiin arvokasta käytännön kokemusta keskustoiminnasta Keski-Suomessa. Tämän jälkeen siirryn käsittelemään tarkemmin keräämäni aineistoa pyrkien vastamaan kysymyksiin keskusten nykytilanteesta ja toiminnasta. Lopuksi kokoan ajatukseni yhteen, nostaen esiin keskeisiä havaintoja ja näkökulmia keskustoiminnasta.

## 2 VAMMAISTEN OIKEUKSISTA HENKILÖKOHTAISEEN APUUN

### 2.1 Vammaisuus ja vammaisten oikeudet

Vammaisuus käsitteenä saa aina merkityksensä suhteessa ympäröivään yhteisöön, yhteiskuntaan ja siihen aikaan, jota elämme. YK:n vammaissopimuksessa vammaisiin henkilöihin katsotaan kuuluvan he, joilla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka voi vuorovaikutuksessa erilaisiin esteisiin estää henkilön osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti suhteessa muihin (Suomen YK-liitto 2016, 17). Määritelmä osoittaa, kuinka lääketieteellisestä ja kuntoutuskeskeisestä vammaisnäkökulmasta on siirrytty kohti vammaisuuden ymmärtämistä sosiaalisen mallin kautta. Vammaisuus käsitetään henkilön suhteena ympäröivään yhteiskuntaan, ja ajattelussa korostuu erityisesti oikeusperustainen ajattelu-tapa, jonka kautta vammaisilla henkilöillä todetaan olevan samat oikeudet

kuin muillakin kansalaisilla. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.) YK:n vammaissopimuksessa vammaisille henkilöille turvataan täydet ihmisoikeudet, estetään heihin kohdistuvaa syrjintää ja edistetään esteettömyyttä ja osallistumista sekä itsemääräämisoikeutta. (Suomen YK-liitto 2016, 4–6). Suomi ratifioi, eli vahvisti, vammaissopimuksen osaksi kansallista oikeusjärjestystä vuonna 2016 (Suomen YK-liitto, 2016).

Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisten oikeuksien ja osallistumismahdollisuuksien korostuessa, yhteiskunnan tärkeäksi tehtäväksi muodostuu erityisesti osallistumisen esteenä olevien asioiden poistaminen ja purkaminen. Vammaisten omasta toimijuudesta ja osallisuudesta on tullut tärkeitä ohjeita vammaispalvelujen toiminnalle ja vammaispalvelujen tehtävä on näiden arvojen toteutumisen varmistaminen osana yhteiskuntaa. Tarvitaan erityispalveluja, jotta yhdenvertaisuus voi aidosti toteutua. Vaikeavammaisille suunnattu henkilökohtainen apu on yksi esimerkki juuri tällaisesta palvelusta. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.)

### **2.1.1 Henkilökohtainen apu palveluna**

Henkilökohtaisesta avusta tuli vaikeavammaisten henkilöiden subjektiivinen oikeus vuoden 2009 vammaispalvelulain uudistuksen myötä (Räty 2010, 231–233). Vammaisille henkilöille tarkoitettu henkilökohtainen apu määrittää toisen ihmisen antamaksi välttämättömäksi avuksi sellaisissa tavantomaisen elämän asioissa, joita vammaisen henkilö itse ei pysty joko kokonaan tai osittain vammansa tai sairautensa vuoksi tekemään. Kyseessä on palvelu, jota tulee myöntää vaikeavammaisille henkilöille vammaispalvelulain mukaisesti, heidän itsenäisen elämänsä mahdollistamiseksi. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.)

Henkilökohtaiseen apuun sisältyy toimia, joita henkilö itsenäisesti tekisi, jos vamma tai sairaus ei niitä rajoittaisi. Apua tarjotaan niin kotona kuin kodin ulkopuolella tapahtuviin päivittäisiin toimiin kuten liikkumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon, kodinhoitoon, kaupassäkäyntiin ja muuhun asioimiseen. Lisäksi apua saa työssäkäyntiin ja opiskeluun, harrastuksiin sekä yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen kanssakäymisen ylläpitoon. Jos avun tarve koskee pääasiassa hoivaa, hoitoa ja valvontaa, näihin tarpeisiin vastaaminen ei kuulu henkilökohtaisen avun piiriin. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.) Vammaispalvelulaki (981/2008 8 c ja d §) määrittää henkilökohtaisen avun sisältöjä. Lisäksi henkilökohtaista apua palveluna puoltaa perustuslain 19 §, jossa jokaisella todetaan olevan oikeus välttämättömään huolenpitoon sekä riittäviin sosiaali- ja terveystalveluihin. Vahvana perusteluna palvelulle toimii myös perustuslain 6 §, jossa

todetaan, ettei ketään saa asettaa ilman hyväksyttävää syytä eriarvoiseen asemaan esimerkiksi juuri vammaisuuden perusteella. (Suomen perustuslaki 731/1999)

### **2.1.2 Henkilökohtaisen avun järjestäminen**

Kunta voi järjestää henkilökohtaista apua käytännössä kolmella eri tavalla, joita ovat työnantajamalli, palveluseteli sekä kunnan oma tai ostopalvelu. *Työnantajamallissa* vammaisen henkilö palkkaa itse avustajansa ja kunta korvaa palkkaamisesta koituneet kustannukset työnantajan vastuisiin kuuluvine kuluineen. Jos taas käytetään *palveluseteliä*, kunta antaa vammaiselle henkilölle kohtuullisen suuruiseksi arvioidun palvelusetelin, jolla hän voi ikään kuin kuluttajana ostaa itselleen tarvittavan palvelun. Kunta voi myös järjestää palvelun joko *itse, toisten kuntien kanssa yhteistyössä tai ostamalla sen ostopalveluna*. Kaikille järjestämistavoille yhteistä on niiden maksuttomuus vammaiselle henkilölle. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.)

Järjestämistavan valinnassa tulisi korostua asiakkaan oma mielipide ja toivomukset erityisesti siksi, että henkilökohtainen apu palveluna tulee hyvin lähelle vammaisen henkilön yksityiselämää ja on näin luonteeltaan hyvin intiimiä. Avun tarvitsijan avuntarvetta ja tilannetta on arvioitava aina yksilöllisenä kokonaisuutena. Järjestämistapoja voidaan myös tarvittaessa yhdistää. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.) HAVU-hankkeen yhteydessä on arvioitu, että työnantajamallin käyttö on sekä taloudellisesti että eettisesti tarkasteltuna hyvin perusteltu valinta verrattuna muihin vaihtoehtoihin. (Koivisto ym. 2011, 9). Työnantajamallin vahvuutena on se, että sen kautta vammaisen henkilön osallisuus, itsemääräämisoikeus ja omien valintojen tekeminen häntä koskevissa asioissa toteutuvat käytännössä. Toisaalta malli edellyttää, että vammaisen henkilö pystyy ja haluaa toimia työnantajana, johon kuuluu tiettyjä lakisääteisiä työnantajavelvoitteita, joista hän on itse aina viime kädessä vastuussa. Näitä velvoitteita ovat esimerkiksi palkkojen ennakonpidätyksien maksaminen, tarvittavien vakuutuksien ottaminen ja työterveyshuollon järjestäminen. Työnantajana toimivalla vammaisella henkilöllä on vahvat oikeudet määrittää työn sisältöä ja toteutustapaa, mutta hänen on oltava tietoinen myös työntekijää suojaavasta ja velvoittavasta lainsäädännöstä. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.)

### **2.1.3 Kunnan velvollisuus auttaa ja opastaa**

Vammaispalvelulainsäädäntö luo tärkeän pohjan sille, miten yhteiskunta vastaa vammaisten henkilöiden tarpeeseen osallistua yhteiskunnan toimintaan yhdenvertaisesti suhteessa muihin. Tätä lainsäädäntöä on pyritty uudis-

tamaan jo pidemmän aikaa. Tällä hetkellä vammaispalvelulaissa (981/2008, 8 d §) on säädetty, että kunnalla on velvollisuus auttaa ja opastaa vammaista henkilöä asioissa, jotka liittyvät työnantajamalliin liittyvään avustajan palkkaamiseen. Säädöksen perusteella henkilökohtaista apua saavilla vammaisilla henkilöillä on oikeus saada hyvinkin yksityiskohtaista neuvontaa ja apua työnantajamalliin liittyvissä asioissa. Kunnan on tarvittaessa autettava asiakasta hoitamaan työnantajavelvoitteita niin, että kunta hoitaa osan niistä itse tai järjestää apua velvoitteisiin muulla tavoin esimerkiksi palvelusetelin muodossa. Osan ohjausvelvoitteesta voi täyttää esimerkiksi korvaamalla asiakkaalle kustannuksia, joita syntyy osallistumisesta työnantajana toimimista käsitteleviin koulutuksiin. Vaikka kunnalla on velvollisuus auttaa ja ohjata vammaista henkilöä työnantajamallia koskevissa asioissa, työnjohtaja ja valvontaoikeus eivät koskaan siirry vammaiselta henkilöltä kunnalle. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.)

Tulevassa lakiuudistuksessa on tarkoitus kumota nykyiset vammaispalvelulaki sekä kehitysvammalaki, ja luoda tilalle uusi vammaispalvelulaki, joka pitää sisällään säännökset kaikista vammaisille henkilöille tarkoitetuista sosiaalihuollon erityispalveluista. Lakiuudistuksen tavoitteita ovat erityisesti vammaisten henkilöiden osallisuuden ja yksilöllisten tarpeiden parempi huomioon ottaminen. Uuden lakiesityksen on tarkoitus edetä eduskuntaan vuoden 2022 kevätistuntokaudella ja tällä aikataululla laki tulee voimaan vuoden 2023 alusta alkaen. (THL 2021, Vammaispalvelulainsäädännön uudistus)

Hallituksen esityksessä uudesta laista on linjattu entistä selkeämmin, että työnantajamallin käyttö edellyttää vammaisen henkilön kykyä vastata työnantajana toimimiseen liittyvistä velvollisuuksista. Lisäksi tärkeäksi edellytykseksi on kirjattu vammaisen henkilön oma suostumus työnantajana toimimiseen. Uusi lakiesitys linjaa, että hyvinvointialueella on velvollisuus antaa riittävä selvitys työnantajana toimimiseen kuuluvista vastuista ja velvollisuuksista. Lisäksi alueella on velvollisuus antaa yksilöllistä neuvontaa ja tukea työnantajamalliin kuuluvissa käytännön asioissa. (Hallituksen esitys vammaispalvelulaiksi 2022, 266–267.) Näin ollen lakiuudistus antaa entistä vahvemmat perustelut vammaisten työnantajien riittävälle ja yksilöllisesti toteutetulle tuelle. Työnantajana toimivien vammaisten henkilöiden on pystyttävä hoitamaan työnantajavelvollisuutensa ja saatava siihen riittävästi tukea ja tietoa, muuten kyseistä henkilökohtaisen avun toteuttamistapaa ei kuulu käyttää. Seuraavaksi tarkastelen tarkemmin henkilökohtaisen avun keskustelun konseptia, jonka avulla tähän lakisääteiseen auttamis- ja opastamisvelvollisuuteen voidaan vastata.

## 2.2 Henkilökohtaisen avun keskuksset

Henkilökohtaisen avun keskuksilla ei ole tällä hetkellä yhtä yhtenäistä toimintatapaa, jota toteutettaisiin laajasti eri puolilla Suomea. Keskuksia on luotu vain osaan maakunnista ja niiden tarjoamat palvelut ja toimintatavat vaihtelevat suuresti. (Heinonen 2009, 8.) Toiminnan levinneisyyttä tai sen sisältöjä ei ole kartoitettu niin, että niistä olisi olemassa selkeä kokonaiskuva. Vammaispalvelujen käsikirjassa avustajakeskukset mainitaan keskuksina, jotka tarjoavat avustajavälityksen lisäksi ohjausta ja neuvontaa henkilökohtaiseen apuun liittyvissä kysymyksissä. Lisäksi käsikirjassa mainitaan, että osa keskuksista järjestää koulutuksia ja hoitaa työnantajuuteen liittyviä velvollisuuksia vammaisen henkilön puolesta. (THL, vammaispalvelujen käsikirja.)

Keskuksia koskevaa tutkimustietoa on valitettavan vähän saatavilla, ja tehdyt tutkimukset painottuvat amk-tason opinnäytetöihin. Näissä opinnäytteissä on kartoitettu esimerkiksi vammaispalvelujen työntekijöiden näkemyksiä uuden keskustoiminnan aloittamisesta (Mikkolanaho & Rahko 2021), tarkasteltu keskustoimintaa avustajien näkökulmasta (Tani 2011) ja selvitetty keskusten asiakaskunnan asiakastyytyväisyyttä (Suosaari-Vihiniemi & Trei 2014). Tampereen yliopistossa on toteutettu sosiaalityön pro gradu -tutkielma, jossa henkilökohtaisen avun keskuksset nostetaan esiin yhtenä vaihtoehtona vammaisten työnantajien tukemiseksi (Nylund 2010). Opinnäytetyöt painottuvat erityisesti 2010-luvun taitteeseen, jolloin keskustoimintaa edistettiin aktiivisesti henkilökohtaista apua koskevan vammaispalvelulain uudistuksen myötä.

Henkilökohtaisen avun keskuksia määriteltäessä viitataan usein HETA:n ja Kynnys ry:n yhdessä luomaan henkilökohtaisen avun keskusten toimintamalliin, joka toteutettiin aikoinaan osana Sentteri-hanketta. Tämän mallin avulla on haluttu määritellä laadukasta ja toimivaa tapaa toteuttaa henkilökohtaisen avun keskustoimintaa. (Heinonen 2009, 8–9.) Mallissa yksittäisen keskuksen tavoitteeksi asetetaan henkilökohtaisen avun toimiva ja turvallinen toteutus sekä tukitoimien tarjoaminen, jotka edistävät vammaisten henkilöiden itsenäistä elämää ja henkilökohtaisen avun järjestämistä yksilöllisen elämäntilanteen mukaan. Tärkeänä tavoitteena mainitaan myös näiden tukitoimien tuottaminen kustannustehokkaasti ja joustavasti koko toiminta-alueella. Keskusten ajatellaan toimivan keskitetysti, yhden hallinnon ja johdon alaisena niin, että tukitoimien toteutus säilyttää paikallisuuttaan ja palvelut kattavat koko toiminta-alueen. (mt., 19.)

Sentteri-hankkeen toimintamallissa esitetään, että keskuksen tarjoamat tukitoimet koskisivat erityisesti avustajien rekrytointia, yleistä tukea työsuhtees-



sa sekä tukea hallinnollisissa ja juridisissa asioissa (mt., 34). Rekrytointiin liittyviä asioita olisivat esimerkiksi työvoiman hankinta, apu työhaastatteluis-  
sa, sopimusten laatiminen sekä sijaisten hankkiminen (mt, 40–42). Työsuh-  
teessa voitaisiin taas tukea esimerkiksi erilaisen ohjauksen, neuvonnan ja  
koulutuksen keinoin (mt., 51–52). Hallinnollisiin ja juridisiin tukitoimiin  
kuuluisi neuvontapalveluiden lisäksi asioita, kuten avustajien palkka- ja työ-  
aikahallinnon järjestäminen (mt, 55). Mallissa esitetään, että keskuksilla on  
tarkoitus tukea niin vammaisia työnantajia kuin sellaisiksi aikoviakin. Lisäksi  
tuki kohdistuisi tässä mallissa myös henkilökohtaisiin avustajiin. (mt, 23–  
24.) Työnantajille kohdistetun tuen on tarkoitus vastata yleisesti esitettyihin  
vammaisten henkilöiden työnantajana toimimiseen liittyviin ongelmakoh-  
tiin. Näitä ovat tiedonpuute henkilökohtaisen avun järjestämisestä, yleisesti  
riittämätön tuki työnantajana toimimiseen sekä hankaluudet löytää sopivia  
työntekijöitä ja sijaisia. (mt, 33.)

Sentteri-hankkeen toimintamalli antaa hyvää osviittaa siitä, mitä henkilö-  
kohtaisen avun keskustoiminnalla voidaan käytännössä tarkoittaa. Samoihin  
aikoihin toteutettiin myös Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen ja  
Tuki ja osaamiskeskus Eskoon yhteistyönä HAVU-hanke, jonka aikana  
keskustoimintaa kokeiltiin maakunnallisesti Keski-Suomessa ja Etelä-  
Pohjanmaalla. Seuraavaksi esittelen lyhyesti tämän hankkeen sisältöjä ja käy-  
tännön kokemuksia, joita sen kautta saatiin.

### **Keski-Suomen ja Etelä-Pohjanmaan HAVU-keskusmalli**

Vuosina 2009–2011 toteutetussa HAVU-hankkeessa luotiin malli, jota ko-  
keiltiin Keski-Suomessa ja Etelä-Pohjanmaalla. Havukeskusmalliin kuului,  
että asiakkaat hyödynsivät palvelua vapaaehtoisesti oman tarpeensa mukaan  
eikä palvelu ollut sidoksissa asiakasta koskevaan päätöksentekoon. Keskuk-  
set toimivat maakunnan sisällä kuntien yhteistyönä. (Koivisto ym. 2011, 12.)

Keskuksissa tarjottavia palvelutoimintoja olivat neuvonta ja ohjaus, moni-  
puolinen rekrytointiapu, yleinen apu kirjallisissa tehtävissä, erilaiset tukipal-  
velut sekä työnhakijoiden esihaastattelut. Lisäksi tehtiin asiakkaiden palvelu-  
tarpeiden kartoitusta laatimalla asiakkaille henkilökohtaisia asiakasprofiileja,  
joissa määriteltiin keskuksen kohdistuva asiakkaan tuen ja avun tarve. Ha-  
vukeskuksen toiminta oli kohdistettu vammaisille työnantajille, avustajana  
toimiville henkilöille, avustustehtäviin hakeville työnhakijoille sekä viran-  
omaistahoille ja omaisille. (mt., 15.) Havukeskustoimintaan kuului myös  
nettipalvelu Avustajaportin hyödyntäminen, jonka kautta avustajaa tarvitse-  
vat työnantajat ja työtä etsivät avustajat saattoivat kohdata (mt., 27). Avusta-  
japortin kautta pystyttiin vastaamaan sijaistarpeisiin sekä tarjoamaan hyödyll-  
isiä työkaluja työnantajille kuten toimintoja työvuorolistojen suunnitteluun

ja työaikakirjanpitoon (mt., 43). Keskus järjesti lisäksi vertaistukiryhmiä työnantajille sekä koulutusta ja työhajausta työnantajille ja avustajille (mt., 45–50).

Havukeskuksista syntyneet kokemukset olivat positiivisia. Keskusten suurimpia asiakasryhmiä kokeilun aikana olivat vammaiset työnantajat sekä työnhakijat avustustehtäviin, mutta myös muut asiakasryhmät löysivät palvelun piiriin hyvin ja hyötyivät keskuksen toiminnasta. (mt., 15) Esimerkiksi viranomaiset hyödynsivät erityisesti keskuksen ohjaus- ja neuvontapalvelua. Kokemus osoitti, että keskuksilla on mahdollisuus muodostua asiantuntijatahoksi, jota hyödynnetään laajasti. (mt., 25–26.) Hankkeen aikana ylivoimaisesti yleisin asiointitapa oli puhelimitse tehty asiointi ja seuraavaksi yleisin sähköpostitse tapahtunut asiointi. Lisäksi keskuksista tehtiin kohtuullinen määrä kotikäyntejä ja asiakkaat asioivat myös itse keskusten toimistolla. Palveluista erityisesti neuvonta ja ohjaus sekä rekrytointiapu olivat eniten käytettyjä. (mt., 16–18.)

HAVU-hanke osoitti, että vammaiset henkilöt todella tarvitsevat monipuolista tukea ja apua työnantajana toimimiseen, ja henkilökohtaisen avun keskuksset pystyvät käytännössä vastaamaan tähän tarpeeseen (mt., 26). Keskuksset tukivat vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta takaamalla riittävän tiedonsaannin itsenäisen päätöksenteon pohjaksi (mt., 12). Kun työnantajamalliin yhdistetään riittävä tuki, vammaisten henkilöiden yhdenvertaiset oikeudet ja osallistumismahdollisuudet toteutuvat paremmin, ja vammaisten henkilöiden toimijuus ja osallisuus mahdollistuvat. HAVU-hankkeen seurauksena ei valitettavasti syntynyt pysyvää henkilökohtaisen avun keskusta Keski-Suomeen. Silloiset kokemukset ovat kuitenkin edelleen arvokkaita. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan henkilökohtaisen avun keskusten nykytilannetta keräämäni tiedon pohjalta.

### **3 AINEISTON KERUU**

Keräsin aineiston henkilökohtaisen avun keskusten toimintatapojen selvittämiseen sähköpostitse lähetettävän webropol-kyselyn avulla. Aloitin yhteyshenkilöjen etsimisen hakemalla ensin tietoa tällä hetkellä olemassa olevista henkilökohtaisen avun keskuksista. Hyödynsin vammaispalvelujen käsikirjasta löytyvää luettelo avustajakeskuksista, josta löytyi yhteensä kymmenen keskusta (THL 2021, Avustajakeskukset). Lisäksi tein internethakuja useilla eri hakutermeillä ja löysin vielä neljä keskusta lisää, joiden toiminta vaikutti samansuuntaiselta kuin muissa keskuksissa. Näiden neljän keskuksen kohdalla arvioni perustui keskusten nettisivuilta löytyviin tietoihin. Kiinnitin palvelukuvauksissa huomiota erityisesti siihen, oliko palveluku-

vauksissa tarjottu vammaispalvelujen käsikirjan avustajakeskusmääritelmän mukaisesti työnantajamalliin liittyvää ohjaus- ja neuvontapalvelua sekä apua avustajien löytämiseen. Lopulta kyselyn kohteeksi valikoitui yhteensä neljätoista keskusta ympäri Suomen.

Kysely toteutettiin helmikuussa 2022. Kysely (liite 1) lähetettiin joko keskusten yleiseen sähköpostiosoitteeseen tai keskuksen henkilökunnan sähköpostiosoitteisiin. Osaan keskuksista käytettiin useampaa osoitetta vastausten saamisen varmistamiseksi. Kyselyn laatiminen ja lähettäminen tehtiin yhteistyössä Kosken erikoissuunnittelija Sivi Talvensolan ja menneen HAVU-hankkeen projektipäällikön Mirva Vesimäen kanssa. Nämä yhteistyötahot auttoivat minua pääsemään kiinni aihealueeseen, josta on vain vähän julkaistua materiaalia käytössä. Kyselyn sisällöt koskivat keskusten perustietoja, palveluvalikoimaa ja toimintaa yleisesti. Lisäksi vastaajille annettiin mahdollisuus toimittaa kyselyn mukana tai sähköpostitse toimintaansa koskevia dokumentteja.

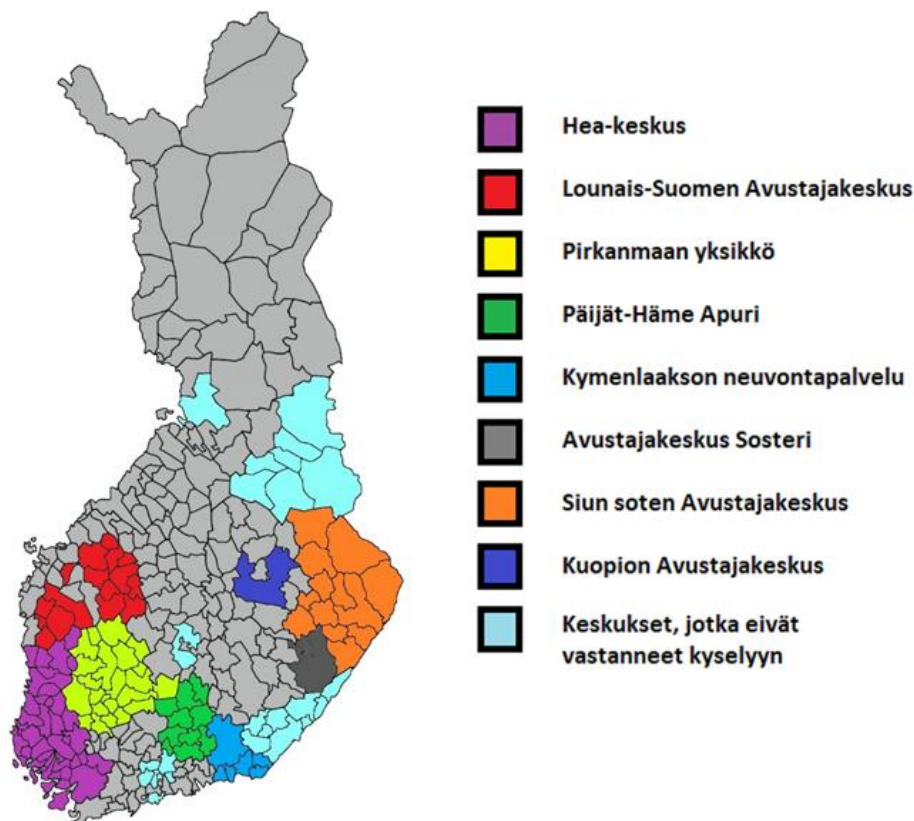
Kyselyyn vastaamiseen annettiin aluksi puolitoista viikkoa, mutta vastausaikaa pidennettiin myöhemmin vielä kolmella päivällä alhaisen osallistumisaktiivisuuden vuoksi. Lopulta lähestymistämme neljästätoista keskuksista kahdeksan vastasi kyselyyn. Keskukset olivat Etelä-Pohjanmaan Heakeskus, Kuopion kaupungin Avustajakeskus, Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä, Lounais-Suomen Avustajakeskus, Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikkö, Päijät-Hämeen henkilökohtaisen avun keskus Apuri, Savonlinnan Avustajakeskus Sosteri sekä Siun soten Avustajakeskus.

## **4 KESKUSTEN NYKYTILANNE JA TOIMINTATAVAT**

### **4.1 Nykytilanteen kartoitus**

Olemassa olevien henkilökohtaisen avun keskusten kartoittaminen osoittautui suhteellisen haastavaksi tehtäväksi, mikä osaltaan kuvastaa hyvin keskustoiminnan yleistä hajanaisuutta. Vammaispalvelujen käsikirjasta löytynyt lista pitää sisällään hyvin erilaisilla toimintatavoilla toimivia keskuksia, eikä listan voida olettaa kattavan kaikkea Suomessa tapahtuvaa keskustoimintaa. Listasta puuttuivat esimerkiksi verkkohakujen avulla löytämäni Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikkö, Kuopion kaupungin avustajakeskus sekä Avustajakeskus Sosteri, jotka kuitenkin sisältöjensä puolesta voidaan katsoa kuuluvan joukkoon.

Keskustoiminnan valtakunnallista jäsentymättömyyttä osoittaa myös se, että henkilökohtaisen avun keskusten yleiseen määritelmään sopivaa toimintaa löytyi monilla eri nimikkeillä. Henkilökohtaisen avun keskuksen lisäksi avustajakeskus vaikuttaisi olevan usein käytetty termi. Tätä termiä käytetään myös vammaispalvelujen käsikirjassa. Muita termejä ovat HAVU-hankkeen yhteydessä käytetty havukeskus sekä Etelä-Pohjanmaalla käytössä oleva Hea-keskus. Näyttää myös siltä, että osana kaupungin tai kuntayhtymän toimintaa keskustoiminnan kaltaisesta palvelusta voidaan puhua myös vain henkilökohtaisen avun neuvontapalveluna. Pirkanmaalla henkilökohtaisen avun keskus taas on osa omais- ja perhehoidon keskusta, jolloin puhutaan tämän keskuksen henkilökohtaisen avun yksiköstä.



**Kuva 1. Keskusten ilmoittamat toiminta-alueet**

Olen sijoittanut oheiselle kartalle löytämäni henkilökohtaisen avun keskukset. Kyselyyn vastanneet keskukset on merkitty eri värein. Ne kuusi keskuksista, joilta vastausta ei valitettavasti saatu, on merkitty kartalle kaikki samalla värillä. Tiedot näiden keskusten toiminta-alueista on poimittu keskusten verkkosivuilta. Kyselyvastausten puuttuessa ei voida olla varmoja näiden keskusten tarkasta toiminta-alueesta tai siitä, vastaako keskusten toiminta henkilökohtaisen avun keskukselle tyypillistä toimintaa. On myös muistettava, että tämän kartoituksen perusteella ei voida sanoa, miten työnantaja-

malliin liittyvää lakisääteistä auttamis- ja opastamisvelvollisuutta katvealueilla käytännössä toteutetaan. Selvityksestä on voinut jäädä keskuksia pois ja toisaalta keskustoiminta on vain yksi tapa vastata tarpeeseen.

Kartoitukseni perusteella keskustoiminta näyttää painottuvan tällä hetkellä eteläiseen Suomeen ja erityisesti eteläisen Suomen laitamille, Keski-Suomen, Savon, suuren osan Pohjanmaata sekä Lapin ollessa katvealuetta. Etelä-Suomesta Kanta-Häme on alue, jossa ei näyttäisi olevan henkilökohtaisen avun keskusta. Keskustoiminnan piirissä kokonaan olevia maakuntia vaikuttaisivat olevan tällä hetkellä Satakunta, Varsinais-Suomi, Pirkanmaa, Päijät-Häme, Kymenlaakso, Etelä-Karjala, Pohjois-Karjala sekä Kainuu. Etelä-Pohjanmaalla kaikki kunnat kahta lukuun ottamatta ovat keskustoiminnan piirissä. Uudellamaalla keskustoimintaa on kahdeksassa kunnassa. Huomion arvoista on, että keskuksia on monilla suuren väestötiheyden alueilla. Etelä-Savossa, Keski-Suomessa ja Pohjois-Pohjanmaalla toiminta on alueellisesti kapea-alaista rajoittuen vain yhteen tai kahteen kuntaan. Vastanneiden keskusten joukossa on toimijoita, joiden toiminta-alueeseen tuleva hyvinvointialuemuutos tulee vaikuttamaan. Nämä muutokset on eritelty seuraavassa luvussa.

Henkilökohtaisen avun keskusten perusteellisemmän kartoituksen puuttessa ja yleisesti käytetyn termin hakiessa vielä paikkaansa, toiminta tuskin näyttäytyy selkeänä keskusten potentiaalisille asiakkaille. Yksittäisen kuntalaisen tehtäväksi jääkin selvittää oman kunnan tapa järjestää apua ja neuvontaa henkilökohtaista apua koskevissa asioissa. Kartoitukseni aikana ilmenneet tiedonkeruun haasteet herättävätkin kysymyksiä palvelujen saavutettavuudesta. Toiminnan ilmiselvä valtakunnallinen jäsentymättömyys uhkaa luonnollisesti myös palvelujen tasa-arvoista toteutumista läpi Suomen.

## **4.2 Kyselyyn osallistuneiden keskusten toimintatavat**

### **4.2.1 Toiminta-alueet**

Lähestulkoon kaikki kyselyyn vastanneista keskuksista toteuttaa henkilökohtaisen avun keskuksille ominaista tapaa keskittää laajan alueen palvelut yhteen keskukseseen. Tästä poikkeuksena toimii Kuopion Avustajakeskus, jonka palvelut kattavat vain Kuopion kaupungin eikä sen lähikuntia, sekä Avustajakeskus Sosteri, jonka palvelut kattavat vain kaksi kuntaa, Savonlinnan ja Enonkosken.

Kyselyn kautta tietoja saadusta kahdeksasta keskuksista viisi kattaa jo nykyisellään tulevan hyvinvointialueen kunnat, jolloin siirtyminen uudelle alueelle

vuoden 2023 alussa tulee olemaan luonteva. Lounais-Suomen Avustajakeskuksen toiminta-alueeseen kuului jopa kaksi tulevaa hyvinvointialuetta: Varsinais-Suomen ja Satakunnan hyvinvointialueet. Päijät-Hämeen henkilökohtaisen avun keskus Apurissa hyvinvointialuemuutos tulee jättämään kaksi nykyistä yhteistyökuntaa pois keskuksen toiminta-alueesta, Pukkilan ja Myrskylän tullessa osaksi toista hyvinvointialuetta. Etelä-Pohjanmaan Heakeskus taas ei tällä hetkellä vielä palvele kahta kuntaa, jotka tulevat samalle hyvinvointialueelle: Seinäjokea ja Ilmajokea. Vastauksista ei käynyt ilmi, tullaanko toimintaa laajentamaan tulevaisuudessa koko alueelle. Avustajakeskus Sosterista kerrottiin, että uuden hyvinvointialueen myötä keskuksen toimintaa tullaan viemään lähemmäs nykyisen Essoten toimintatapoja uuden Etelä-Savon hyvinvointialueen myötä.

Uudet hyvinvointialueet tulevat näin ollen aiheuttamaan joitakin muutoksia keskusten toiminnassa. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että vastanneiden toimijoiden keskuudessa on onnistuttu melko hyvin ennakoimaan tulevaa kehityssuuntaa vahvistuvasta kuntien yhteistyöstä, palvelujen yhdentymisestä ja tulevista hyvinvointialueista. Hyvinvointialueille siirryttäessä on olemassa jo valmis toimintatapa, jolla järjestää koko hyvinvointialueelle samantilaista palvelua ja toteutetaan vammaisiin työnantajiin kohdistuvaa auttamista ja opastamisvelvollisuutta. Toisaalta varsinkin niissä keskuksissa, joiden toiminta-alue on nykyisellään hyvin paljon kapeampi, joudutaan nyt miettimään, voidaanko keskustoiminta laajentaa yhdenmukaiseksi palveluksi koko alueelle.

#### **4.2.2 Työntekijät**

Kyselyyn vastanneissa keskuksissa työskentelee 2–20 työntekijään (Taulukko 1). Työntekijämäärältään suurimpina keskuksina erottuvat Lounais-Suomen Avustajakeskus, Siun soten Avustajakeskus sekä Pirkanmaan yksikkö. Muissa keskuksissa työntekijämäärät ovat pienempiä. Vastanneista keskuksista kahdessa on omia henkilökohtaisia avustajia, Kuopiossa viisi ja Siun soten Avustajakeskuksessa peräti neljäkymmentäseitsemän. Tämä luonnollisesti kasvattaa varsinkin Siun soten keskuksen työntekijöiden kokonaismäärää.

Vastaajat antoivat kirjavan joukon erilaisia tehtävänimikkeitä, joilla keskuksissa työskennellään. Tehtävänimikkeistä yleisimpiä olivat sosiaalihoaja, palveluohjaaja, palvelusihteeri, palvelukoordinaattori ja toimistotyöntekijä. Lounais-Suomen Avustajakeskuksessa tehtävänimikkeiden kirjo oli laajin. He mainitsivat erikseen talousvastaavan, palkanlaskijan ja järjestösuunnittelijan.

*Taulukko 1. Keskusten ilmoittamat työntekijät*

	Keskuksen työntekijät mukaan lukien ilmoitetut esihenkilöt	Keskuksen omat avustajat
<b>Lounais-Suomen Avustajakeskus</b>	20*	0
<b>Siun soten Avustajakeskus</b>	16	47
<b>Pirkanmaan yksikkö</b>	12	0
<b>Päijät-Häme Apuri</b>	6**	0
<b>Kuopio</b>	4	5
<b>Sosteri</b>	4	0
<b>Etelä-Pohjanmaan Hea-keskus</b>	3	0
<b>Kymsote</b>	2	0

\* Osa-aikaisia työntekijöitä kolme

\*\* Kaksi työntekijöistä on kokoaikaisesti keskuksen palveluksessa. Loput neljä ovat palvelusihteereitä, jotka hoitavat sijaismaksupalvelua muiden vammaispalveluihin liittyvien töiden ohessa.

Keskusten työntekijöiden ammattitaustoista erityisesti sosionomit korostuivat jokaisen kysymykseen vastanneen nimetessä sosionomikoulutuksen jonkin keskuksensa työntekijän koulutustaustaksi. Sosionomitaustan lisäksi nimettiin joitakin muita sosiaali- ja terveystalouden ammattitaustoja, liiketoiminnan tutkintoja sekä pari yksittäistä tutkintoa muilta aloilta.

Kyselyssä ei kysytty erikseen työsuhteiden vakinaisuudesta tai työsuhteen sovitusta tuntimäärästä. Avoimista vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että Lounais-Suomen Avustajakeskuksessa kolme työntekijää on osa-aikaisessa työsuhteessa, Päijät-Hämeen Apurissa neljä palvelusihteeriä hoitaa keskuksen sijaismaksupalvelua muiden töiden ohessa ja Pirkanmaan yksikössä kahdella työntekijöistä on määräaikainen sopimus.

### 4.2.3 Asiakasryhmät

Keskusten asiakasryhmiä kartoitettiin avoimella kysymyksellä ilman vastausvaihtoehtoja, eli keskuksset määrittelivät asiakasryhmänsä itse omin sanoin. Kaikki vastanneet nimesivät vaikeavammaiset työnantajat asiakkaikseen, eli keskustuominnan perimmäinen tarkoitus avustaa ja neuvoa työnantajana toimimiseen vaikuttaisi olevan osa kaikkien vastanneiden keskusten palveluvalikoimaa.

Sen suhteen, nähdäänkö muut vammaiset henkilöt keskuksen asiakkaina, vaikuttaa olevan selviä eroja keskusten välillä. Lounais-Suomen Avustajakeskuksen, Päijät-Hämeen Apurin sekä Etelä-Pohjanmaan Hea-keskuksen toiminta näyttää rajautuvan selvästi vain vammaisiin työnantajiin. Kaksi keskuksista, Kymsote ja Pirkanmaan yksikkö nimesivät lisäksi asiakkaikseen

vammaiset, joilla on henkilökohtainen avustaja muulla kuin työnantajamallilla. Siun sote, Kuopion avustajakeskus sekä Avustajakeskus Sosteri taas nimesivät jopa yleisesti kaikki vammaiset henkilöt asiakkaikseen. Tässä tapauksessa on huomioitava se mahdollisuus, että annetusta määritelmästä on tullut laeva avoimen vastaustavan vuoksi.

Muiden asiakasryhmien suhteen vastaukset niin ikään vaihtelivat. Henkilökohtaiset avustajat asiakkaikseen nimesi kolme keskusta: Siun sote, Lounais-Suomen Avustajakeskus ja Päijät-Hämeen Apuri. Lisäksi näistä kaksi jälkimmäistä mainitsi asiakkaikseen myös sellaiset henkilöt, jotka ovat kiinnostuneita avustajana toimimisesta. Päijät-Hämeen Apuri luetteli asiakasryhmiä eniten, nimeten myös vammaisten työnantajien omaiset ja viranomaistahot. Näitä muut keskuksset eivät maininneet.

Koska vastaukset on kartoitettu avoimella kysymyksellä, tarkemman vertailun tekemiseksi tarvitaan lisäselvittelyä. Myöhemmin kyselyssä esitetty keskuksen palveluvalikoimaa kartoittava monivalintakysymys osoittaa esimerkiksi, että osa niistä keskuksista, jotka eivät ole nimenneet henkilökohtaisia avustajia ja viranomaistahoja asiakkaikseen, ilmoittavat kuitenkin järjestävänsä näille tahoilla koulutuksia osana keskuksen toimintaa. Lisäksi kaikki keskuksset ovat ilmoittaneet ”muiden tahojen neuvonnan ja ohjauksen” kuuluvan omaan palveluvalikoimaansa työnantajien neuvonnan lisäksi. Täsmennyksen puuttuessa kyselylomakkeesta, voidaan vain arvailla, mitä nämä muut tahot ovat. On mahdollista, että keskuksen palvelut kattavat asiakasryhmiä laajemmin kuin avoimen kysymyksen perusteella käy ilmi.

#### **4.2.4 Asiakasmäärät**

Keskusten asiakasmäärät vaihtelivat vastausten mukaan noin kolmestasadasta asiakkaasta yli viiteentuhanteen asiakkaaseen vuodessa. Asiakasmääriltään suurimpia keskuksia ovat Lounais-Suomen Avustajakeskus ja Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikkö (Taulukko 2). Kymenlaakson kuntayhtymän neuvontapalvelusta ei ilmoitettu vuotuisia asiakasmääriä, koska toiminta oli alkanut nykyisenlaisena vasta tämän vuoden alussa. Taulukko havainnollistaa asiakasmääriä yleisellä tasolla ja annetut määrät ovat vastaajien antamia arvioita.



*Taulukko 2. Keskusten ilmoittamat asiakasmäärät vuodessa*

	Vammaiset työnantajat	Henkilö- kohtaiset avustajat	Palveluseteli- tai ostopalvelumallin asiakkaat	Keskuksen omien avusta- jien asiakkaat	Yhteensä
Lounais-Suomi	1939	3409			5348
Pirkanmaan yksikkö	900		2000		2900
Siun soten keskus	300	600		320	1220
Päijät-Häme Apuri	260–280	400–500			780
Kuopion Avustaja- keskus	550		80	70	700
Hea-keskus	600*				600
Avustajakeskus Sosteri	160	170			330

\* Etelä-Pohjanmaan Hea-keskuksesta ei määritelty tarkemmin eri asiakasryhmien asiakasmääriä. Avoi-  
nessa vastauksessa asiakasryhmistä he määrittelevät kuitenkin asiakkaikeen vain vammaiset työnantajat.

#### 4.2.5 Asiointitavat

Asiointitavoissa korostui kyselyn perusteella erityisesti puhelimen ja sähköpostin välityksellä asioiminen. Lisäksi kuusi kahdeksasta keskukselta ilmoitti, että myös asiakkaiden käynti toimistolla on mahdollista, ja peräti seitsemän kahdeksasta kertoi tekevänsä tarvittaessa jonkin verran kotikäyntejä. Kolme keskuksista kertoi myös hyödyntävänsä etäyhteyksiä. Etäyhteyksien käyttöä kokeiltiin myös HAVU-hankkeen yhteydessä (Koivisto ym. 2011, 43) ja tämä asiointitapa on nyt entistä ajankohtaisempi.

Yleisesti ottaen keskuksat vaikuttavat olevan joustavia asiointitapojen suhteen, tarjoten erilaisia vaihtoehtoja tilanteesta riippuen. Päijät-Hämeen Apurin vastauksessa kuvailtiin, kuinka eri asiointitavat keskittyvät tietyille ryhmille. Viranhaltijat asioivat usein puhelimitse tai sähköpostitse, avustajiksi hakevat työntekijät käyvät haastattelussa paikan päällä toimistolla ja työnantajat toimittavat vaadittuja asiakirjoja rutiininomaisesti sähköpostilla. Kymmen kuntasuostymän neuvontapalvelu oli vastaajista ainoa, joka keskittyi selvästi asiointitavoissaan vain puhelinpalveluun ja sähköpostitse asiointiin.

#### 4.3 Palveluvalikoima

Keskusten palveluvalikoimaa kartoitettiin valmiit vaihtoehdot sisältäneellä monivalintakysymyksellä. Vastausvaihtoehdot jäljittelivät HAVU-hankkeen yhteydessä toimineiden havukeskusten palveluvalikoimaa pienin lisäyksin. Vastausvaihtoehtoja oli yhteensä kaksikymmentäseitsemän. Vastaajien oli

mahdollista määritellä kirjallisesti vastaustaan kohdissa ”muu rekrytointiapu” sekä ”palkan maksatus muulla tavoin”. Lisäksi monivalintakysymyksen jälkeen esitettiin avoinkysymys: ”Sisältyykö keskuksenne toimintaa muita palvelusisältöjä?”

Kaikki kahdeksan keskusta vastasivat kysymykseen. Palvelusisällöistä kolme löytyi kaikista keskuksista: **Työnantajien neuvonta ja ohjaus, muiden tahojen neuvonta ja ohjaus** sekä **apu työpaikkailmoituksen laatimisessa**. Näyttäisi siis siltä, että nämä palvelusisällöt ovat henkilökohtaisen avun keskusten tyypillistä toimintaa. Muuten eri keskusten vastaukset vaihtelivat paljon. Vastausvaihtoehtojen suuren määrän vuoksi luokittelin vaihtoehdot eri palvelukategorioihin, joiden kautta keskusten yleiset toimintamallit hahmottuisivat paremmin. Taulukko 3 näyttää eri kategoriat ja niiden toteutumisen eri keskuksissa. Taulukossa näkyy myös HAVU-hankkeen keskusten palveluvalikoima. Seuraavaksi käsittelen palveluluokkia tarkemmin, esitellen niiden sisältöjä ja käyden läpi tuloksia näiden palvelujen yleisyydestä osana vastanneiden keskusten toimintaa. Palveluluokkien sisällöt ja annetut vastaukset näkyvät tarkemmin raportin lopussa (liite 2).

*Taulukko 3. Keskusten ilmoittama palveluvalikoima luokittain*

Palveluluokka	Kym-sote	Siun-sote	Lounais-Suomi	Pirkanmaa	Päijät-Häme	Kuopio	Sosteri	Hea-keskus	Havu-keskus
palvelutarpeiden arviointi	x								x
neuvonta ja ohjaus	x	x	x	x	x	x	x	x	x
rekrytointiapu	x	x	x	x	x	x	x	x	x
avustajien välityspalvelut	x	x	x	x	x	x	x		x
tuki- ja maksupalvelut		x		x	x		x	x	x
koulutukset	x	x	x	x	x				x
työnohjauspalvelut			x						x

### Keskuksen palveluja koskeva palvelutarpeiden arviointi

HAVU-hankkeen yhteydessä toteutetuissa keskuksissa tehtiin aikoinaan keskusten asiakkaille omat keskuksen palveluita koskevat asiakassuunnitelmat, joten asiaa kartoitettiin myös tässä kyselyssä. Kyselyyn vastanneista keskuksista kuitenkin vain yksi, Kymsoten neuvontapalvelu ilmoitti laativansa keskuksen palveluita koskevia asiakassuunnitelmia. Tämä saattaa ker-

toa siitä, että useat vastanneista keskuksista ovat tiiviisti yhteydessä kuntayhtymään, jolloin palvelutarpeen kartoitus tehdään valmiiksi osana kunnan muita vammaispalveluita. Uuden suunnitelman laatiminen olisi tällöin turhaa ja päällekkäistä työtä.

## **Neuvonta ja ohjaus**

Neuvonta ja ohjaus -luokkaan kuuluvat kysymykset kartoittivat vammaisille työnantajille sekä muille tahoille suunnatun neuvonnan ja ohjauksen toteutumista. Lisäksi luokkaan kuului keskusten tarjoama yleinen apu vammaisten työnantajien kirjallisissa tehtävissä.

Kaikista keskuksista vastattiin, että **vammaisten työnantajien** sekä **muiden tahojen neuvonta ja ohjaus** kuuluvat keskuksen palveluvalikoimaan. Vastanneet keskuksot vaikuttaisivat siis toteuttavan kuntien lakisääteistä velvollisuutta neuvoa vammaisia työnantajia työnantajamalliin kuuluvissa käytännön asioissa. Muille tahoille suunnatun neuvonnan ja ohjauksen laaja toteutuminen vastanneiden keskuudessa on positiivinen merkki siitä, että keskusten työntekijöiden osaamista pystytään hyödyntämään laajemminkin eri asiakasryhmien parissa keskusten toiminta-alueella.

**Apu työnantajien kirjallisissa tehtävissä** ilmoittivat antavansa kaikki keskuksot Siun sotea lukuun ottamatta. Siun soten keskuksen palveluvalikoima vaikuttaa kokonaisuutena olevan kuitenkin laajimmasta päästä, heidän tarjotessa laajasti erilaista rekrytointiapua, avustajien välitystä ja tukipalveluita. Kokonaiskuvan perusteella voidaan olettaa, että keskuksen neuvonta ja ohjauspalvelut ovat vähintään muiden keskusten tasolla. Keskuksien toteuttama yleinen apu työnantajien kirjallisissa tehtävissä on hyvä osoitus keskusten pyrkimyksestä tukea vammaisia työnantajia työnantajuu-teen liittyvissä velvoitteissa.

## **Rekrytointiapu**

Oman avustajan rekrytointi on keskeinen osa työnantajamallin toteutustapaa ja oleellinen asia, johon vammaisen työnantaja voi tarvita apua. Tässä kyselyssä rekrytointiapu kattaa kategoriana erilaisia rekrytointiin liittyvien avustustoimia, joita olivat: apu työpaikkailmoituksen laatimisessa, apu työ-sopimuksen laatimisessa, apu työvuorosuunnittelussa, avustajien esihaastattelut sekä apu työhaastattelussa. Kaikki viisi rekrytointiavun muotoa toteutuvat neljän keskuksen palveluvalikoimassa. Nämä keskuksot olivat Kymso-ten neuvontapalvelu, Siun soten keskus, Pirkanmaan yksikkö sekä Päijät-Hämeen Apuri.

Muiden keskusten vastaukset vaihtelivat enemmän, mutta kaikki tarjosivat vähintään kahta eri rekrytointiavun muotoa. Yleiskuva rekrytointiavun laajuudesta vaikuttaisi kuitenkin olevan kohtuullisen hyvä, rekrytointiavun ollessa se palveluluokka, jonka suhteen keskuksat muistuttivat eniten toisiaan, neuvonta ja ohjauskategorian jälkeen. Rekrytointiavun muodoista korostui erityisesti **asiakkaiden auttaminen työpaikkailmoitusten laatimisessa**, jota kaikki keskuksat ilmoittivat tekevänsä. Lisäksi seitsemän keskusta kahdeksasta ilmoitti tarjoavansa **apua työsopimuksen laatimisessa** sekä **työhaastatteluissa**. Nämä ovat kaikki keskeisiä osa-alueita rekrytointiprosessissa.

Kategoriaan kuului myös vastausvaihtoehto: ”muu rekrytointiapu”. Tähän vastattuina avunmuotoja olivat te-palvelujen hyödyntäminen, työpaikkailmoitusten laatiminen ja erilaisten rekrytointijärjestelmien ylläpitäminen. Nämä ovat kaikki hyviä rekrytointiavun muotoja, jotka olisivat sopineet myös kyselyn valmiiden vastausvaihtoehtojen joukkoon.

Erilaiset rekrytointijärjestelmät nousivat esiin myös kyselyn myöhemmässä osiossa, jossa kartoitettiin keskusten käyttämiä sähköisiä järjestelmiä. Rekrytointiin liittyen Pirkanmaan yksikkö ja Kuopion Avustajakeskus mainitsivat käyttävänsä Kuntarekry-palvelua, kun taas Kymsoten neuvontapalvelu ilmoitti käyttävänsä apuna Avustajainfoa. Lounais-Suomen Avustajakeskuksessa on käytössä oma, heille räätälöity välitysjärjestelmä ja rekisteri, ja Päijät-Hämeen Apurissa on meneillään Works-pilot-kokeilu.

## **Avustajien välityspalvelut**

Avustajien välityspalveluiden luokkaan kuului kolme kysymystä, joiden tarkoituksena oli kartoittaa tarkemmin jo keskuksella käytettävissä olevien avustajien hyödyntämistä vammaisten työnantajien avuksi. Välityspalvelujen on tarkoitus vastata vammaisten työnantajien esittämään yleiseen vaikeuteen löytää sopivia työntekijöitä sekä saada tarvittaessa sijaisia. Tähän kyselyyn vastanneista keskuksista kaikki yhtä lukuun ottamatta ilmoittivat tarjoavansa **avustajien välittämistä työsuhteeseen vammaisille työnantajille**. Välityspalvelut vaikuttaisivat siis olevan osa monien keskusten perustoimintaa.

Kategorian kaksi muuta vastausvaihtoehtoa: **keskuksen omien avustajien välittäminen lyhytaikaisiin sijaisuuksiin** ja **kuntien omien avustajien koordinointi ja välitys**, toteutuivat sen sijaan vain kahdessa keskuksessa, Siun soten ja Kuopion avustajakeskuksissa. Tässä asiassa alueiden ja kuntien yksilölliset tavat toteuttaa avustajavälitystä tulevat näkyviin. Siun soten ja Kuopion avustajakeskus molemmat ilmoittavat keskuksella olevan omia

keskukseen työsuhteessa olevia henkilökohtaisia avustajia. Muilla vastanneilla keskuksilla ei tällaisia avustajia ole. Päijät-Hämeen Apurista tosin todettiin, että aiemmin palkkalistoilla oli ollut yksi oma avustaja, mutta alueen oma avustajatoiminta oli siirtynyt vammaispalvelun asumispalveluiden alaisuuteen. Kuntien omaa avustajatoimintaa ja välityspalveluita voidaan toteuttaa ja koordinoida monin eri tavoin, ja keskuksen rooli asiassa vaihtelee. Vammaisten työnantajien sijaistarpeisiin voidaan vastata muulla tavoin kuin keskuksen omien työntekijöiden avulla.

Keskuskohtaisten välityspalvelujen tarkempi käsittely vaatii asian lisäselvittelyä. Yleisesti voidaan todeta, että henkilökohtaisen avun keskus on yksi potentiaalinen taho välityspalvelujen koordinoijaksi. Lopulta on kuitenkin tärkeintä, että työnantajien tarpeeseen saada avustajia ja sijaisia vastataan kunnissa asianmukaisella tavalla.

### **Tuki- ja maksuapulaispalvelut**

Tuki- ja maksuapulaispalvelut ovat niitä tärkeitä palveluja, joiden on tarkoitus vastata hyvinvointialueiden lakisääteiseen velvollisuuteen antaa vammaisille työnantajille riittävää tukea työnantajana toimimiseen liittyvissä käytännönasioissa. Tuki- ja maksuapulaispalvelut olivat kyselyn laajin kategoria. Se piti sisällään kahdeksan erilaista palvelusisältöä, esimerkkeinä keskusten tekemä palkanlaskenta, erilaisten lakisääteisten ilmoitusten tekeminen, palkka laskeman laatiminen sekä palkan maksatus avustajalle. Lisäksi kategoriaan kuului yksi avoin vastausvaihtoehto: ”palkan maksatus muulla tavoin”.

Näiden palvelujen kautta vastanneiden keskusten väliset erot tulivat hyvin näkyviin. Keskuksista Siun Soten avustajakeskus, Pirkanmaan yksikkö sekä Avustajakeskus Sosteri tarjoavat selvästi laajan valikoiman erilaisia tukipalveluita. Kymsoten neuvontapalvelu, Kuopion avustajakeskus sekä Lounais-Suomen avustajakeskus sen sijaan eivät ilmoittaneet tarjoavansa mitään kategoriaan kuuluvista palveluista. Päijät-Hämeen Apuri ja Etelä-Pohjanmaan Hea-keskus ilmoittivat hoitavansa kategoriasta vain palkanlaskentaa. Apurista vastattiin kuitenkin avoimeen kysymykseen, että palkan maksatus hoidetaan sijaismaksajapalvelu Oiman avulla. Myöhemmistä vastauksista käy myös ilmi, että Apurissa sijaismaksupalvelu hoitaa myös työnantajien lakisääteisiä maksuja sekä ottaa vaadittavat vakuutukset.

Lisäksi tukipalveluiltaan kapea-alaiselta vaikuttaneesta Lounais-Suomen avustajakeskuksesta ilmoitettiin avoimeen kysymykseen muusta palveluvalikoimasta, että keskuksessa käytetään erillistä palvelumyyntiä (tuettu työsuhde®), joka sisältää palkanmaksuun liittyvät lakisääteiset tehtävät, työterveyshuollon sekä henkilökohtaista tukea velvoitteista selviämiseen. Näin ollen

aluksi kapea-alaiselta vaikuttaneet tukipalvelut näyttävätkin toteutuvan keskuksen kautta hyvin. Tämä on osoitus siitä, että velvollisuutta tarjota tukea työnantajille voidaan toteuttaa erilaisin käytännöin, eikä sen tarvitse olla välttämättä keskuksen omaa palvelua.

Maksuapulaishenkilöihin liittyen, kyselyssä kartoitettiin avustajien palkanlaskennan ja palkkojen maksatuksen käytännöntoteutuksia myös avoimen kysymyksen avulla. Vastauksista kävi ilmi, että keskuksissa käytetään joko ulkoista tilitoimistoa, erilaisia sijaismaksajapalveluita tai hoidetaan palkanlaskenta ja maksatus keskuksen omana työnä. Keskuksien erilaisia käytännöntoteutuksia havainnollistaa Taulukko 4. Kaikista keskuksista ei vastattu avoimeen kysymykseen.

**Taulukko 4. Keskuksien ilmoittamat tavat toteuttaa palkanlaskentaa ja maksatusta**

<b>Kymsote</b>	Ulkoistettu tilitoimistoon
<b>Siun sote</b>	Oima-palkanmaksujärjestelmä.
<b>Lounais-Suomen Avustajakeskus</b>	Jos henkilöllä meidän tuettu työsuhde®-palvelu, palkanmaksu hoidetaan omana työnä
<b>Pirkanmaan yksikkö</b>	Oima-järjestelmän avulla, sijaismaksajapalvelu
<b>Päijät-Häme Apuri</b>	Sijaismaksupalvelu hoitaa puolesta mm lakisääteiset maksut, ottaa lakisääteiset vakuutukset voimaan ja maksaa avustajan palkan työaikakirjanpidon mukaan.
<b>Kuopio</b>	Monetra Pohjois-Savo Oy, Oima
<b>Sosteri</b>	Avustajakeskuksessa on 2 palkkasihteeriä. Palkanmaksuohjelmassa sijaismaksajapalvelussa on Oima ohjelma. Osa asiakkaista syöttää työvuorot itse ohjelmaan ja osan työvuoroista vie palkanlaskijat paperisten työvuorotaulukoiden perusteella.
<b>Hea-keskus</b>	Käytössä SuoraTyön palkanmaksuohjelma

Tuki- ja maksuapulaishenkilöiden tarkempiin alueellisiin käytännöntoteutuksiin kiinni pääseminen vaatii lisäselvittelyä. Kyselyn perusteella tämä on kuitenkin palveluluokka, jossa vastanneiden keskuksien palveluvalikoima vaihtelee selvästi. On mahdollista, että kaikkien keskuksien koko potentiaali vammaisten työnantajien monipuolisena tukena ei toteudu.

### **Koulutukset ja työnohjauspalvelut**

Koulutukset ja työnohjauspalvelut olivat kaksi luokkaa, jotka erottivat selvästi vastanneet keskuksista toisistaan. Keskuksen tarjoamat koulutukset ovat yksi hyvä tapa vastata hyvinvointialueiden velvollisuuteen antamalla riittävästi tietoa työnantajille työnantajana toimimiseen kuuluvista vastuista ja velvollisuuksista.

suuksista. Koulutukset voivat olla myös yksi hyvä tuen ja neuvonnan muoto ei vain vammaisille työnantajille, vaan myös avustajille ja vammaispalvelujen työntekijöille. Koulutuspalvelujen tarjoamista ja kohderyhmiä kartoitettiin tässä kyselyssä kolmella eri kysymyksellä.

Viisi keskusta kahdeksasta vastasi tarjoavansa koulutuksia kaikille vastausvaihtoehdoissa esitetyille tahoille: työnantajille, avustajille ja vammaispalvelujen työntekijöille. Näitä keskuksia olivat Kymsoten neuvontapalvelu, Siun soten keskus, Lounais-Suomen keskus, Pirkanmaan yksikkö sekä Päijät-Hämeen Apuri. Loput kolme vastanneista keskuksista eivät tarjonneet koulutuksia ollenkaan. Koulutusten järjestäminen oli kuitenkin tämän kyselyn perusteella melko yleinen keskusten tarjoama palvelusisältö.

Työnohjauspalveluita kartoitettiin kahdella kysymyksellä ja vain Lounais-Suomen avustajakeskus ilmoitti järjestävänsä työnohjausta sekä henkilökohtaisille avustajille että heidän työnantajilleen. Mikään muu keskus ei ilmoittanut työnohjauksen kuuluvan omaan palveluvalikoimaansa. Kyselyn perusteella työnohjauspalvelut eivät siis ole tyypillinen osa henkilökohtaisen avun keskusten palveluvalikoimaa. Tämä on sääli, sillä työnohjauspalveluilla voidaan tukea monin eri tavoin työnantajamallin onnistunutta toteutumista.

## **Muut palvelut**

Keskusten palveluvalikoimaa kartoitettaessa esitettiin lopuksi myös avoin kysymys muista keskuksen toimintaan kuuluvista palvelusisällöistä. Tähän vastattuja palveluja olivat neuvonta ja ohjaus palvelusetelimallissa sekä ostopalvelumallissa, päätösten tekeminen lyhytaikaisiin tarpeisiin, avustamisen arviointijaksot, työsuhtesovittelu, vertaistukiryhmät sekä yhteistyö oppilaitosten kanssa.

Nämä ovat kaikki hyviä esimerkkejä siitä mitä henkilökohtaisen avun keskustoiminta voi pitää sisällään. Henkilökohtaisen avun keskuksilla on mahdollisuus olla laajasti toimiva kokonaisuus, jolla tuetaan vammaisia henkilöitä hyvinkin monipuolisesti.

## **4.4 Keskusten kehittäminen**

### **Asiakkaiden osallistuminen keskuksen kehittämiseen**

Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden osallistumista keskustoiminnan kehittämiseen avoimella kysymyksellä. Vammaisten henkilöiden toiminnassa mukana oleminen, toimintaan vaikuttaminen ja päätöksentekoon osallistuminen ovat tärkeitä tapoja pitää huolta palvelun laadusta, vammaisten henkilöiden

oikeuksien toteutumisesta ja osallisuudesta osana keskustoimintaa (Heinonen 2009, 8). Vammaisten oman toimijuuden ja osallisuuden vahvistaminen tulee olla vammaispalvelujen keskiössä.

Seitsemän keskusta kahdeksasta vastasi esitettyyn kysymykseen ja yleisin vastaus oli, että asiakkailta otetaan vastaan palautetta. Kymsoten neuvontapalvelusta todettiin, että toiminta on vielä hyvin alussa, mutta tulevaisuudessa tavoitellaan asiakkaiden ottamista mukaan palvelujen kehittämiseen. Pirkanmaan yksiköstä kerrottiin, että asiakkaista on koottu osallisuusryhmä, joka on kokoontunut aiemmin joka toinen ja kolmas kuukausi. Vuodelle 2022 on suunnitteilla kaksi kokoontumista. Päijät-Hämeen Apurista taas kerrottiin keskuksen vertaistukiryhmästä, jolta on saatu palautetta ja toiveita keskuksen toiminnasta. Valitettavasti korona-aika on estänyt ryhmän toiminnan. Myös Avustajakeskus Sosterista kerrottiin, että pandemia on valitettavasti vähentänyt asiakkaiden kanssa käytyjä keskusteluja keskuksen toiminnasta. Ennen korona-aikaa asiakkaiden kanssa on tavattu vähintään kerran vuodessa, jolloin näitä keskusteluja on käyty.

Osallisuus- ja vertaistukiryhmät sekä asiakkaiden kanssa käydyt henkilökohtaiset keskustelut keskustoiminnasta ovat kaikki ilahduttavia esimerkkejä vammaisten henkilöiden osallisuuden edistämisestä osana keskustoimintaa. Vammaiset itse tietävät parhaiten millaista apua he tarvitsevat ja heille tulee antaa mahdollisuus tämän tiedon jakamiseen.

### **Vastaajien kehittämisideoita hyvinvointialueelle siirryttäessä**

Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajien itsensä ajatuksia sen suhteen, miten toimintaa kannattaisi kehittää erityisesti siirryttäessä uudelle hyvinvointialueelle. Vastauksia tuli melko vähän, kolme keskuksista ei vastannut ollenkaan ja kaksi, Kymsoten neuvontapalvelu ja Siun soten Avustajakeskus totesivat, että toiminta kattaa jo ennestään uuden hyvinvointialueen. Siun soten keskuksen vastauksessa myös todettiin, että palveluja on jo pitkään järjestetty uuden hyvinvointialueen tavoitteiden näkökulmasta. Koska suurin osa keskuksista kattaa jo valmiiksi tulevan hyvinvointialueensa, voidaan esittää oletus, että toimintaa on muissakin keskuksissa kehitetty jo pitkään uudistuksen mukaisesti, eikä kehittämisideoita siksi tullut.

Eniten kehittämisideoita esitettiin Päijät-Hämeen avustajakeskus Apurista. Vastauksessa pohdittiin oman keskuksen asiakasryhmiä ja toiminnan kattavuutta, tällä hetkellä toiminnan kattaessa vain työnantajamallin, muiden henkilökohtaisen avun toteutustapojen ollessa erillistä toimintaa. Vastauksessa ehdotettiin, että yksi keskus voisi järjestää koko henkilökohtaisen avun kokonaisuutta avun järjestämistävästä riippumatta. Toimintaan voisi tällöin



kuulua myös päätösten tekeminen henkilökohtaisesta avusta ja henkilökohtaisen avun arviointijaksot keskuksen kautta. Tämän kaltainen pohdinta on juuri sitä ajatustyötä, jota keskusten suhteen on tehtävä. Tässä prosessissa muiden alueiden ja keskusten omien kokemusten ja hyväksi havaittujen käytäntöjen avoin jakaminen ovat tärkeässä asemassa.

## 5 YHTEENVETO

Selvitykseni selkeä tulos on, että keskustoimintaa toteutetaan hyvin eri tavoin eikä edelleenkään ole olemassa yhtä yhtenäistä mallia, jota suurin osa keskuksista toteuttaisi. Henkilökohtaisen avun keskuksista käytetään erilaisia nimikkeitä eikä keskuksista ole helposti saavutettavissa olevaa koottua tietoa tarjolla. Toiminta on sen verran hajanaista ja vaihtelevaa eri alueiden välillä, että tarkempi selvitystyö vaatisi yksityiskohtaisempaa haastattelua ja tarkempaa perehtymistä yksittäisten keskusten ja alueiden vammaispalvelujen toimintaan. Työharjoitteluni asettamat aikaraamit pakottivat kuitenkin rajaamaan lisäselvittelyt suurimmaksi osaksi pois. Raporttini toimiikin ennen kaikkea alkukartoituksena keskusten nykytilanteeseen ja toimintaan. Lisäksi toivon sen olevan keskustelunavaus keskustoiminnan sekä työnantajamalliin liittyvien riittävien tukitoimien tarpeellisuudesta.

Saadun aineiston perusteella moni henkilökohtaisen avun keskus toteuttaa jo nykyään keskuksille tyypillistä tapaa keskittää laajan alueen palvelut yhteen. Tällainen osaamisen keskittäminen palvelujen alueellisuutta unohtamatta on kustannustehokas ja järkevä tapa taata laajoille joukoille lakisääteinen oikeus saada riittävästi neuvontaa ja tukea työnantajana toimimiseen. Työnantajamalli itsessään on sekä taloudellisesti että eettisesti tarkasteltuna hyvä tapa toteuttaa henkilökohtaista apua vaikeavammaisille henkilöille. Työnantajuuden kautta vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus ja osallisuus omassa elämässä voivat toteutua käytännössä. Toisaalta työnantajamallin hyötyjä ei voida pitää itsestäänselvyytenä ja työnantajana toimimisen tulee olla aidosti toimiva ratkaisu juuri kyseessä olevalle henkilölle. Henkilökohtaisen avun keskuksilla on potentiaalia vaikuttaa siihen, kuinka sopivaksi vaihtoehdoksi työnantajamalli itselle koetaan. On harmillista, jos vammaisen henkilö jää paitsi mallin hyödyistä vain koska tukea ei ole tarpeeksi tarjolla. Asianmukaisella tuella mukaan voidaan saada myös työnantajia, jotka ilman tukea valitsisivat toisin.

Kerätty aineisto osoittaa, että vastanneiden keskusten joukossa tarjottu tuki vaihtelee suuresti. Keskuksia yhdisti työnantajien ja muiden tahojen neuvonta ja ohjaus sekä rekrytointiavun ja avustajavälityksen tietyt peruspalvelut. Keskuksilla on pyritty siis selvästi vastaamaan vammaisten työnantajien

tarpeeseen saada enemmän tietoa ja ohjausta, sekä löytää tarvittavat avustajat. Toisaalta työnantajavelvoitteisiin liittyvien tukipalvelujen hajanaisuus antaa viitteitä siitä, että osa keskuksista voisi tukea vammaisia työnantajia kattavammin. HAVU-hankkeen yhteydessä toimineissa havukeskuksissa palveluvalikoima oli laaja ja asiakkailta saatu palaute hyvää. Koulutukset, työnohjauspalvelut ja vertaistukiryhmät ovat kaikki asioita, joilla voidaan tukea onnistunutta työnantajuutta. Laajasti toimivan keskuksen antamaa turvallisuuden tunnetta ja sen vaikutuksia vammaisen työnantajan hyvinvointiin ei voida vähätellä. Keskuksilla on mahdollisuus toimia esimerkiksi tukena ja sovittavana osapuolena erilaisissa työnantajan ja avustajan välisissä ristiriitatilanteissa, joissa työnantajat jäisivät muuten yksin.

On myös muistettava, että nykyinen keskustoiminta kattaa vain osan maastamme ja suuri joukko vammaisia työnantajia ei kuulu tällaisen toiminnan piiriin. Erityisesti uuden vammaispalvelulakiesityksen valossa on aiheellista esittää kysymys, miten nämä alueet aikovat vastata hyvinvointialueiden velvollisuuteen tarjota työnantajien riittävää apua ja neuvontaa, jotta työnantajamallia voidaan asianmukaisesti käyttää. Esimerkiksi Keski-Suomessa ei ole tällä hetkellä omaa keskusta ja kunnat toteuttavat henkilökohtaista apua osana vammaispalvelujen muuta kokonaisuutta. Hyvinvointialueelle siirtyminen ja palvelujen väistämätön yhdentäminen uudella alueella ovat otollinen tilaisuus keskustoiminnan aloittamiselle ja kehittämiseksi. Tässä prosessissa olisi tärkeää uuden vammaispalvelulain hengen mukaisesti kiinnittää huomiota vammaisten osallisuuden toteutumiseen. Henkilökohtainen apu palveluna on keskeinen osa vaikeavammaisen henkilön jokapäiväistä elämää, jolloin vammaisella itsellään tulee olla mahdollisuus vaikuttaa työnantajille tarjottavan tuen ja avun sisältöihin.

Lopuksi haluan kiittää kaikkia vastanneita keskuksia antamistanne vastauksista. Koska keskustoiminta on niin hajanaista ja tavat toimia vaihtelevat, olemassa olevien keskusten jakamat kokemukset ja tietämys hyvistä käytännöistä ovat tärkeässä asemassa, kun toimintaa pyritään laajentamaan. Parhaimmillaan hyväksi havaitut käytännöt leviävät laajemmaksi tietämykseksi järkevästä ja toimivasta tavasta toteuttaa tällaisia palveluita, ja päästään kohti valtakunnallisesti yhdenmukaisempia toimintatapoja. Lopulta tärkeintä on se, että vaikeavammaiset työnantajat saavat mahdollisimman kattavasti riittävää tukea työnantajana toimimiseen ympäri Suomen.

# LÄHTEET

- Hallituksen esitys vammaispalvelulaiksi. (2022)  
<https://www.lausuntopalvelu.fi/FI/Proposal/DownloadProposalAttachment?attachmenId=17174> Viitattu 10.3.2022.
- Heinonen, Marjo (toim.) (2009) Kohti yhdenmukaista käytäntöä, Henkilökohtaisen avun keskusten toimintamalli. Helsinki: Tyylipaino.
- Koivisto, A., Talvensola S., Vesimäki M. & Vinni M. (2011) Henkilökohtaisen avun keskus. HAVU-hankkeen loppuraportti. Julkaisematon.
- Mikkolanaho, S. & Rahko, H. (2021) Sote- uudistuksen matkassa. Pirkanmaan henkilökohtaisen avun yksikön toimivuus vammaispalvelutoimistojen työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyö, Tampereen ammattikorkeakoulu.
- Nylund, E. (2010) Kohti omannäköistä elämää – Vammaisten työnantajien kokemuksia työnantajuudesta. Pro gradu-tutkielma, Tampereen yliopisto.
- Räty, T. (2010) Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry.
- Suomen YK-liitto. (2016) YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja valinnainen pöytäkirja.  
[https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten\\_oikeudet\\_2016\\_net.pdf](https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf)
- Suosaari-Vihiniemi, K. & Trei, A-L. (2014) ”Monessa asiassa tuki ja turva” – Asiakastyytyväisyyskysely Lounais-Suomen Avustajakeskuksen tuettu työsuhde-palvelun käyttäjille. Opinnäytetyö, Turun ammattikorkeakoulu.
- Tani, M. (2011) Henkilökohtaisen avun keskus Henkan toiminta avustajien näkökulmasta. Opinnäytetyö, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.
- THL. (2021) Avustajakeskukset. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/henkilokohtainen-apu/avustajakeskukset>
- THL. (2022) Vammaispalvelulainsäädännön uudistus.  
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadannon-uudistus>
- THL. Vammaispalvelujen käsikirja: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>
- Suomen perustuslaki 731/1999
- Vammaispalvelulaki 981/2008

# LIITTEET

## Liite 1. Henkilökohtaisen avun keskusten kartoituskysely saatetekstillä



### Henkilökohtaisen avun keskusten kartoitus

Teemme selvitystä eri puolilla Suomea toimivista henkilökohtaisen avun keskuksista osana KeskiSuomen Tulevaisuuden sote-keskus-hanketta. Keski-Suomeen suunnitellaan omaa henkilökohtaisen avun keskusta osana hyvinvointialueuudistusta.

Kartoitamme, minkälaisilla erilaisilla toimintamalleilla tällaista toimintaa voidaan toteuttaa. Tuloksia hyödynnetään henkilökohtaisen avun keskuksen kehittämistyössä Keski-Suomen hyvinvointialueella.

Pyydämme Sinua vastaamaan oheiseen webropol-kyselyyn, jonka täyttämiseen kuluu noin 15 minuuttia. Kysely sisältää kysymyksiä koskien keskuksenne perustietoja, palveluvalikoimaa ja toimintaa yleisesti. Lomakkeen lopussa voi kertoa avoimesti kokemuksia ja kehittämisideoita henkilökohtaisen avun keskuksen toiminnasta. Lyhyetkin vastaukset ovat meille tärkeitä.

Voitte vastauksenne tueksi liittää kyselyyn erilaisia dokumentteja (esim. toiminta- ja prosessikuvaukset, omavalvontasuunnitelmat) henkilökohtaisen avun keskuksen toiminnasta. Jos johonkin kysymykseen on helpompi vastata dokumentilla, kohdan voi jättää tyhjäksi.

Vastauksia pyydämme 18.2. mennessä.

Voit tallentaa kyselyn keskeneräisenä ja jatkaa vastaamista myöhemmin.

Kyselyn analysoi sosiaalityön opiskelija Selja Kuitunen osana maisterivaiheen työharjoittelua KeskiSuomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa. Mikäli Sinulle herää kysymyksiä, voit olla yhteyksissä häneen sähköpostitse.

Kiitos vastauksistanne!

#### 1. Henkilökohtaisen avun keskuksen nimi

---

---

---

---

---

**2. Mikä on keskuksenne maantieteellinen toiminta-alue / Mitkä kunnat toimintanne kattaa?**

---

---

---

---

---

**3. Kuinka paljon keskuksessanne on työntekijöitä?**

---

---

---

---

---

**4. Mitkä ovat työntekijöidenne ammattinimikkeet ja ammattitaustat?**

---

---

---

---

---

**5. Millaisia asiakasryhmiä keskuksellanne on?**

---

---

---

---

---

**6. Millaisia asiakasmääränne ovat vuosittain?**

---

---

---

---

---

**7. Miten asiakkaat asioivat keskuksessanne? (esim. puhelin, sähköposti, käynti toimistolla, kotikäynnit, etäyhteydet)**

---

---

---

---

---

**8. Onko keskuksellanne omia avustajia, joilla on työsuhde keskukseseen?**

---

---

---

---

---

**9. Millainen on keskuksenne vuosibudjetti?**

---

---

---

---

---

**10. Mitä seuraavista asioista kuuluu keskuksenne palveluvalikoimaan?**

- Keskuksen palveluita koskevan asiakassuunnitelman laatiminen ja palveluista sopiminen
- Työnantajien neuvonta ja ohjaus
- Muiden tahojen neuvonta ja ohjaus
- Apu työpaikka ilmoituksen laatimisessa
- Apu työsopimuksen laatimisessa
- Apu työvuorosuunnittelussa
- Muu rekrytointiapu, mitä? \_\_\_\_\_
- Avustajien esihaastattelu
- Apu työhaastattelussa
- Avustajien välittäminen työsuhteeseen vammaisille työnantajille
- Henkilökohtaisen avun keskuksen omien avustajien välittäminen lyhytaikaisiin sijaisuuksiin
- Kuntien omien avustajien koordinointi ja välitys
- Yleinen apu vammaisten työnantajien kirjallisissa tehtävissä

- Palkanlaskenta
- Lakisääteiset ilmoitukset verottajalle
- Lakisääteiset ilmoitukset vakuutusyhtiölle
- Lakisääteisen työterveyshuollon korvausten hakeminen Kelasta
- Työttömyysvakuutusilmoitukset
- Palkkalaskelman laatiminen
- Avustuksen hakeminen työnantajalle (palkanmaksutilille)
- Palkan maksatus avustajalle
- Palkan maksatus muulla tavoin, miten? \_\_\_\_\_
- Koulutukset työnantajille
- Koulutukset avustajille
- Koulutukset vammaispalvelujen työntekijöille
- Työnohjauspalvelut avustajille
- Työnohjauspalvelut työnantajille

**11. Sisältyykö keskuksenne toimintaan muita palvelusisältöjä? Mitä?**

---

---

---

---

---

**12. Miten työnantajien palkanlaskenta ja maksatus hoidetaan teillä käytännössä?**

---

---

---

---

---



---

**13. Millaisia digipalveluita ja järjestelmiä/ohjelmia teillä on käytössä? (esim. avustajien välitysjärjestelmät, työvuorosuunnittelu, palkkahallinto)**

---

---

---

---

**14. Onko teillä jokin laatujärjestelmä käytössä?**

---

---

---

---

---

**15. Miten asiakkaat ovat mukana keskuksenne kehittämisessä?**

---

---

---

---

---

**16. Miten itse kehittäisitte keskuksenne toimintaa siirryttäessä hyvinvointialueelle?**

---

---

---

---

---

**17. Lopuksi, mitä muuta haluaisitte kertoa keskuksenne toiminnasta?**

---

---

---

---

---

**18. Lisätiedodokumentit (esim. toiminta- ja prosessikuvaukset, omavalvontasuunnitelma)**

Yksittäisen vastaajan kaikkien liitetiedostojen yhteenlaskettu tiedostokoko kyselyssä saa olla enintään 50 megatavua (Mt).

Voit myös lähettää lisätiedodokumentit suoraan osoitteeseen.

**19. Vastaajan tiedot**

Nimi	<input type="text"/>
Tehtävänimike	<input type="text"/>
Puhelinnumero	<input type="text"/>
Sähköposti	<input type="text"/>

## Liite 2. Keskusten palveluvalikoiman luokittelu

Kysymys	Palveluluokka	Kymsote	Siun sote	Lounais-Suomi	Pirkanmaa	Päijät-Häme	Kuopio	Sosteri	Hea-keskus	Havu-keskus
Keskuksen palveluita koskevan asiakassuunnitelman laatiminen	palvelutarpeiden arviointi	x								x
Työnantajien neuvonta ja ohjaus	neuvonta ja ohjaus	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Muiden tahojen neuvonta ja ohjaus	neuvonta ja ohjaus	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Yleinen apu vammaisten työnantajien kirjallisissa tehtävissä	neuvonta ja ohjaus	x		x	x	x	x	x	x	x
Apu työpaikka ilmoituksen laatimisessa	rekrytointiapu	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Apu työsopimuksen laatimisessa	rekrytointiapu	x	x		x	x	x	x	x	x
Apu työvuorosuunnittelussa	rekrytointiapu	x	x		x	x			x	x
Muu rekrytointiapu, mitä?	rekrytointiapu	x	x	x				x		
Avustajien esihaastattelu	rekrytointiapu	x	x	x	x	x				x
Apu työhaastattelussa	rekrytointiapu	x	x		x	x	x	x	x	x
Avustajien välittäminen työsuhteeseen vammaisille työnantajille	avustajien välityspalvelut	x	x	x	x	x	x	x		x
Keskuksen omien avustajien välittäminen lyhytaikaisiin sijaisuuksiin	avustajien välityspalvelut		x				x			
Kuntien omien avustajien koordinointi ja välitys	avustajien välityspalvelut		x				x			
Palkanlaskenta	tuki- ja maksuapulaishpalvelut		x		x	x		x	x	
Lakisääteiset ilmoitukset verottajalle	tuki- ja maksuapulaishpalvelut		x		x			x		x
Lakisääteiset ilmoitukset vakuutusyhtiölle	tuki- ja maksuapulaishpalvelut		x		x			x		x
Lakisääteisen työterveyshuollon korvausten hakeminen Kelasta	tuki- ja maksuapulaishpalvelut		x		x			x		x
Työttömyysvakuutusilmoitukset	tuki- ja maksuapulaishpalvelut		x		x			x		x
Palkkalaskelman laatiminen	tuki- ja maksuapulaishpalvelut		x					x	x	
Avustuksen hakeminen työnantajalle (palkanmaksutilille)	tuki- ja maksuapulaishpalvelut									
Palkan maksatus avustajalle	tuki- ja maksuapulaishpalvelut		x		x			x		
Palkan maksatus muulla tavoin, miten?	tuki- ja maksuapulaishpalvelut				x	x				
Koulutukset työnantajille	koulutukset	x	x	x	x	x				x
Koulutukset avustajille	koulutukset	x	x	x	x	x				x
Koulutukset vammaispalvelujen työntekijöille	koulutukset	x	x	x	x	x				x
Työnohjauspalvelut avustajille	työnohjauspalvelut			x						x
Työnohjauspalvelut työnantajille	työnohjauspalvelut			x						x





**K O S K E**  
KESKI-SUOMEN  
SOSIAALIALAN  
OSAAMISKESKUS

Julkaisija

**Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus**

Osoite:

Matarankatu 4  
40100 Jyväskylä

[koskeverkko.fi](http://koskeverkko.fi)