

Järjestöt selvittivät: Vamma tai pitkäaikaissairaus saattaa vaikeuttaa tai jopa estää palveluiden käytön

Kuluttajaliiton koordinoima Kuluttajaparlamentti kartoitti pitkäaikaissairaille ja vammaisille kohdistetulla kyselyllä vamman ja pitkäaikaissairaudesta mahdollisia vaikutuksia palveluiden käyttöön. Kyselyssä kerättiin vastaajien kokemuksia sosiaali-, terveys- ja pankkipalveluista sekä palveluiden esteettömyydestä yleensä.

Kuluttajaparlamentin kysely on ajankohtainen, koska yhdenvertaisuuslaki astui voimaan vuoden 2015 alussa. Laki asettaa uusia velvoitteita palveluiden tuottajille. Palveluntuottajien tulee tarvittaessa mukauttaa palveluitaan siten, että eri tavoin toimintarajoitteiset ihmiset voivat käyttää niitä.

Palvelun saannin esteet usein fyysisiä, viestinnällisiä tai asenteellisia

Tulosten mukaan erityisryhmien huomioiminen sosiaali-, terveys- ja pankkipalveluissa on puutteellista. Merkillepantavaa oli, että monilla vastaajilla oli ollut vaikeuksia saada terveydenhuollon palveluita, vaikka yhdenvertaisuuslain mukaan henkilön vamma tai sairaus ei saa vaikuttaa näiden palveluiden saatavuuteen.

-Miten kuulovammainen voi saada palvelua, jos terveydenhuollon ajanvarausjärjestelmä ja tulosten saaminen perustuvat vain puhelimitse asiointiin? Tämä asettaa asiakkaat täysin eriarvoiseen asemaan. Luulis, että nykytekniikalla olisi mahdollista pitää rinnalla esimerkiksi tekstiviestijärjestelmää. Palveluita ja palvelupolkuja suunniteltaessa tulisi huomioida nykyistä paremmin erityisryhmät, painottaa Sami Virtanen Kuuloliitosta

Monet vammaiset henkilöt käyttävät sosiaalihuollon palveluita. Vastaajat kertoivat, että heidän liikuntarajoitteitaan ei kuitenkaan aina huomioida: joissain kunnissa sosiaalitoimen tilat saattoivat sijaita hissittömän rakennuksen toisessa kerroksessa tai raskaiden ovien ja rappusten takana.

Lisää osaamista erityisryhmien kohtaamiseen ja palvelusuunnitteluun

-Osa vastaajien kohtaamista ongelmista terveydenhuollossa johtui siitä, että hoitohenkilökunta ei osannut tunnistaa tuen tarpeita tai toimia vammaisen tai sairaan kanssa. On ongelmallista, jos henkilöä hoidetaan vain pitkäaikaissairaudesta tai vamman näkökulmasta. Tällöin osa terveysongelmista saattaa jäädä hoitamatta, toteaa Raili Alén Mielenterveyden keskusliitosta

Vastauksissa käy ilmi, että mielenterveysongelmista kärsivän tulee olla muita sinnikkäämpi saadakseen terveydenhuollon palveluita. Moni psyykkisistä oireista kärsivä koki somaattisia oireitaan laitettun mielenterveyden piikkiin. Yksi räikeimmistä tapauksista koski Crohnin tautiin sairastunutta henkilöä, jonka oireita ei otettu tosissaan mielenterveysongelmien vuoksi. Tästä johtuen hoidon aloitus viivästyi vuosilla. Lopulta psykiatri kirjoitti lähteen gastroenterologille.

Osa vammaisista ei saa peruspankkipalveluja

Joka kuudes vastaaja koki vammansa vaikeuttavan joidenkin pankkipalveluiden saantia. He olivat kohdanneet ongelmia erityisesti verkkopankkitunnusten ja maksukorttien saannissa, käytössä sekä henkilökohtaisen palvelun saatavuudessa. Pankkitunnukset saattoivat jäädä haaveeksi esimerkiksi näkövamman vuoksi. Pankki oli saattanut vedota muun muassa siihen, ettei henkilö voinut itse käyttää verkkopankkia ja tunnusten luovuttaminen toiselle henkilölle rikkoi sopimusehtoja.

Pankkitunnusten puuttuminen vaikeuttaa merkittävästi kuluttajien arkea. Joidenkin palvelujen, kuten junalipun, hankkiminen muilla tavoin kuin verkkokaupasta ostamalla on merkittävästi vaikeampaa ja usein myös kalliimpaa. Verkkopankkitunnuksista on tullut myös keskeisin tunnistautumisväline erilaisiin viranomaispalveluihin kuten Kelan, TE-toimiston tai sosiaalitoimen palveluihin.

Järjestöjen sosiaali-, terveys- ja pankkipalveluita koskeva kannanotto ja sen sisältämät vaatimukset ovat kokonaisuudessaan nähtävissä osoitteessa: <http://bit.ly/1GXV4nO>

Kuluttajaparlamentin täysistunnossa 4.11.2015 kannanoton allekirjoittivat seuraavat järjestöt:

ADHD-Liitto ry

Aivovammaliitto ry

A-klinikkasäätiö rs
Allergia- ja astmaliitto ry
Autismi- ja Aspergerliitto ry
Eläkkeensaajien Keskusliitto EKL ry
Hengityслиitto ry
Invalidiliitto ry
Kehitysvammaliitto ry
Kotien Puolesta Keskusliitto ry
Kuuloliitto ry
Lapsiperheiden Etujärjestö ry
Marttaliitto ry
Mielenterveyden keskusliitto ry
Näkövammaisten Keskusliitto ry
Omaishoitajat ja Läheiset Liitto ry
Perhehoitoliitto ry
Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry
Sininauhaliitto ry
Suomen Diabetesliitto ry
Suomen Kilpirauhasliitto ry
Suomen Monikkoperheet ry
Suomen nuoret lesket ry
Suomen Parkinson-liitto ry
Suomen Potilasliitto ry
Yhden Vanhemman Perheiden Liitto ry

Kuluttajaliiton koordinoima Kuluttajaparlamentti kartoitti vamman ja pitkäaikaissairauden vaikutuksia palveluiden käyttöön. Lisäksi kyselyllä kartoitettiin yleisesti palveluiden saatavuutta ja esteettömyyttä. Kysely toteutettiin 29.5.-16.8.2015 verkkokyselynä. Kyselyyn vastasi 886 henkilöä, joista 29 prosentilla oli jokin vamma. Valtaosalla vastaajista (93 %) oli vähintään yksi pitkäaikaissairaus.

Lisätietoja

Kuluttajaparlamentin pääsihteeri Jenni Vainioranta

p. 040 4198 962

jenni.vainioranta@kuluttajaliitto.fi

www.kuluttajaliitto.fi/kuluttajaparlamentti