

Selvityksen tulokset: Hyvinvointialueiden ohjeistukset sekä toimintatavat liittyen asiakkaan kohtamaan häirintään, seksuaaliseen ahdisteluun ja epäasialliseen kohteluun kuljetuspalveluissa

Vammaisten naisten valtakunnallinen yhdistys – Rusetti ry ja Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy selvittivät touko-kesäkuussa 2025 hyvinvointialueille suunnatun kyselyn avulla, millaisia ohjeistuksia ja toimintatapoja hyvinvointialueilla on siitä, miten asiakkaat ilmoittavat hyvinvointialueen järjestämissä sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa tapahtuneesta häirinnästä, seksuaalisesta ahdistelusta ja epäasiallisesta kohtelusta, ja miten tehtyihin ilmoituksiin puututaan. Kyselyn vastausten pohjalta syntyi tilannekuva, joka auttaa hyvinvointialueita kehittämään palveluiden toimintaa sekä mahdollistaa yleisten ohjeistusten luomisen. Aihe edelleen on vakava, valtakunnallinen ja ajankohtainen.

Tausta:

Kuljetuspalveluiden käyttäjillä on oikeus turvallisuuteen, koskemattomuuteen ja itsemääräämisoikeuteen. Kuljetuspalvelut ovat monelle vammaiselle henkilölle välttämättömiä. Vammaiset henkilöt ovat erityisen haavoittuvassa asemassa varsinkin, jos häirintää, seksuaalista ahdistelua tai epäasiallista kohtelua tapahtuu sellaisen tahon toimesta, jonka apua hän tarvitsee. Häirintä, seksuaalinen ahdistelu ja epäasiallinen kohtelu hyvinvointialueen järjestämissä palveluissa loukkaa vakavasti palvelun käyttäjien oikeuksia ja turvallisuuden tunnetta.

Kuljetuspalvelun käyttäjän, esim. ikääntyneen tai vammaisen henkilön, voi olla vaikeaa tuoda kokemaansa häirintää, seksuaalista ahdistelua ja epäasiallista kohtelua esille varsinkin, jos hän ei voi luottaa siihen, ettei hänen tarvitse kohdata väkivallantekijää uudelleen. Myös kuljettaja voi kohdata asiakkaan puolelta häirintää, epäasiallista kohtelua ja seksuaalista ahdistelua.

Häirintä ja seksuaalinen ahdistelu on lailla kiellettyä. Niitä ei tule hyväksyä missään muodossa. Hyvinvointialue on vastuussa järjestämiensä sosiaalipalveluiden turvallisuudesta.

Kuljetuspalveluissa (SHL ja VPL) tapahtuva häirintä, epäasiallinen kohtelu ja seksuaalinen ahdistelu on valtakunnallinen ongelma, johon tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Seksuaalista ahdistelua koskevat säännökset sisältyvät rikoslain 20 luvun 6 §:ään

Lisätietoja selvityksen tuloksista antaa Rusetti ry:n järjestöpäällikkö Anni Täckman tai HYVIL Oy:n erityisasiantuntija Jaana Viemerö.

Helsingissä 4.2.2026

Anni Täckman, järjestöpäällikkö
Rusetti ry
anni.tackman@rusettiry.fi

Jaana Viemerö, erityisasiantuntija
HYVIL Oy
jaana.viemero@hyvil.fi

SELVITYKSEN TULOKSET

Kysely toteutettiin ajalla 9.5.-13.6.2025 sähköisenä kyselynä. Kyselyyn vastasi kaikista hyvinvointialueista 17 (81 %) aluetta, joista kolme (3) aluetta vastasi kahteen kertaan. Yhteensä vastauksia kyselyyn tuli 20 kpl. Edellä mainitun kolmen hyvinvointialueen kahteen kertaan tulleet vastaukset olivat hieman eroavaisia toiseen vastaukseen verrattuna ja kaikki vastaukset olivat tulleet eri henkilöiltä. Näitä kolmen alueen vastauksia ei kuitenkaan haluttu poistaa selvityksestä, koska ne antoivat hyvää tietopohjaa ja ymmärrystä toimintavoista ja palveluiden järjestämisen vastuista.

Kyselyssä 12 kysymystä, joista

- kysymykset 1–3 oli taustatietoja koskevia kysymyksiä.
- kysymykset 4–11 olivat itse selvitykseen liittyviä kysymyksiä.
- kysymys 12 oli yleisesti kyselyyn liittyvä avoin vastauskohta.
- Vastausvaihtoehdot olivat kyllä/ ei / muu (sisältää mahdollisuuden kirjata muun vastauksen) sekä kysymykset 8 ja 11 olivat edellisiä kysymyksiä tarkentavia avoimia kohtia.

Termistö:

Palvelunjärjestäjä = Hyvinvointialue

Palveluntuottaja = Hyvinvointialueen valitsema tai kilpailuttama toimija, joka vastaa kuljetuspalvelun toteuttamisesta. Usein esim. välityskeskus, joka ottaa myös vastaan asiakkaiden ilmoitukset ja palautteet.

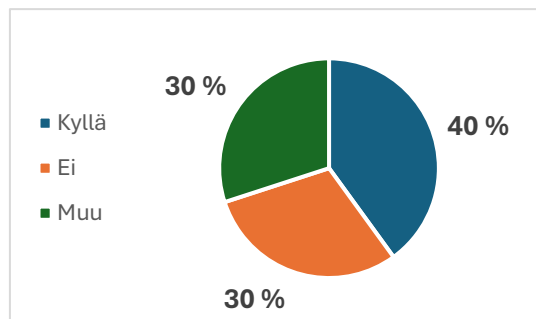
Kuljettaja/yritys = Toimija, jolta hyvinvointialue ostaa kuljetuspalvelun matkat eli ns. taksikuski.

Asiakas = henkilö, jolle on myönnetty kuljetuspalvelu (nyk. Liikkumisen tuki) vammaispalvelu- tai sosiaalihuoltolain mukaisesti.

Myöntäjätaho = Hyvinvointialueen vammais-, ikääntyneiden- tai sosiaalipalvelut.

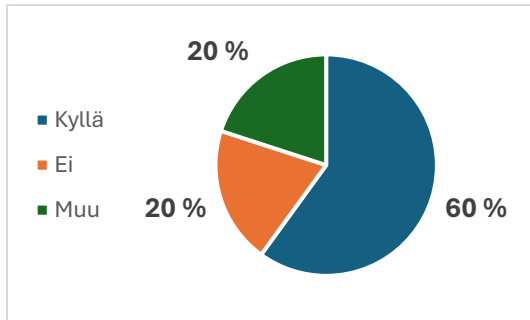
Kyselyn kysymykset ja vastaukset:

4. Onko palveluntuottajallanne ohjeistus ilmoituksen tekemiseen sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain perusteella järjestetyssä kuljetuksessa tapahtuneesta häirinnästä, epäasiallisesta kohtelusta tai seksuaalisesta ahdistelusta?



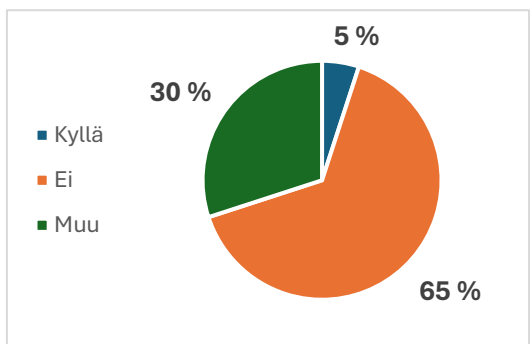
Vastausten perusteella selviää, että suurimmalla osalla vastaajista on toteutettu ohjeistus ilmoituksen jättämisestä, mutta epäselväksi jää ohjeistuksen erityisyys koskien häirintää, epäasiallisista kohtelua tai seksuaalista ahdistelua. Suurimmalla osalla ohjeistukset koskevat yleistä palautteen antoa palvelusta.

5. Onko palveluntuottajalla olemassa toimintatapaohjeistusta tilanteeseen, kun asiakas tai kuljettaja tekee ilmoituksen kuljetuksessa tapahtuneesta häirinnästä, epäasiallisesta kohtelusta tai seksuaalisesta ahdistelusta?



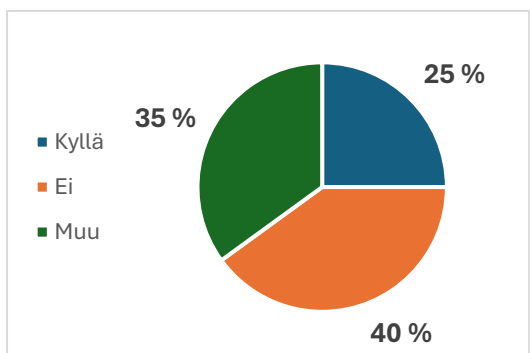
Vastausten perusteella suurimmalla osalla vastaajista on olemassa toimintatapaohjeistus. Vastauksissa ilmenee kuitenkin epävarmuutta toimintatapaohjeistuksen kohdistumisesta juuri häirintään, epäasialliseen kohteluun tai seksuaaliseen ahdisteluun.

6. Onko palveluntuottaja kouluttanut työntekijöitä kohtaamaan ilmoituksen tekijän, kun ovat saaneet ilmoituksen kuljetuspalveluissa tapahtuneesta häirinnästä, epäasiallisesta kohtelusta tai seksuaalisesta ahdistelusta?



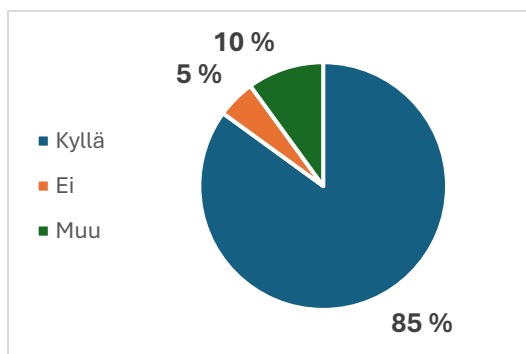
Vain kaksi palveluntuottajaa (HVA) on kouluttanut henkilökuntaa siihen, miten kohdata seksuaalista häirintää kuljetuspalveluissa kokenut henkilö

7. Onko palveluntuottajalla käytössä ohjeistus tai laadittu toimintaprosessi häirinnästä, epäasiallisesta kohtelusta tai seksuaalisesta ahdistelusta tehtyjen ilmoitusten käsittelymiseen?



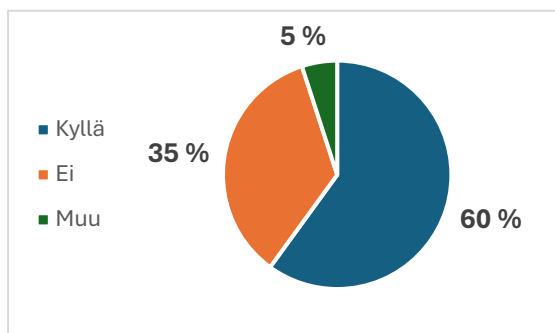
Vastausten perusteella ohjeistuksia ja toimintaprosesseja on käytössä vaihtelevasti ja ohjeistusten sisältö sekä käytännöt vaihtelevat (huomioitu kohdan 8. avoimet vastaukset). Osa HVA käsittelee häirinnän, epäasiallisen kohtelun tai seksuaalisen ahdistelun laatu- tai yleisluonteisena tai yleispalautteena eikä esimerkiksi vakavaksi luokiteltavana ilmoituksena. Muutamilla vastaajilla on käytössä selkeät toimintatavat/-prosessit, jolla pyritään varmistamaan kuljetuspalvelun turvallisen käytön jatkuminen.

9. Kun vastaanotatte ilmoituksen kuljetuspalveluissa tapahtuneesta epäasiallisesta kohtelusta, häirinnästä tai seksuaalisesta ahdistelusta, ilmoitatteko asiasta myös kuljetuspalvelujen myöntäjätaholle?



Suurin osa vastaajista ilmoittaa vakavista tilanteista palvelun myöntäjälle (Hyvinvointialueen vammais-, ikääntyneiden- tai sosiaalipalveluihin).

10. Oletteko saaneet ilmoituksia kuljetuspalveluissa tapahtuneesta epäasiallisesta kohtelusta, häirinnästä tai seksuaalisesta ahdistelusta vuonna 2024?



Vastausten mukaan 60 % vastaajista on vastaanottanut ilmoituksia kuljetuspalveluissa tapahtuneesta epäasiallisesta kohtelusta, häirinnästä tai seksuaalisesta ahdistelusta vuonna 2024. Suurin osa vastaajista on vastaanottanut ilmoituksia 1–2 kpl. Yksi (1) alue ilmoitti määräksi 10–15 kpl. Vastauksiin vaikuttaa merkittävästi ilmoitusten tilastointitapa. Osassa HVA epäasiallisista kohtelua, häirintää tai seksuaalista ahdistelua ei tilastoida erikseen.

YHTEENVETO JA TILANNEKUVA:

Kyselyn vastausprosentti oli hyvä, ja vastaukset antoivat hyvän tilannekuvan hyvinvointialueiden toimintatavoista sekä palveluprosesseista.

Vastauksista kävi ilmi, että suurimmassa osassa hyvinvointialueita ei ole kiinnitetty erityistä huomiota siihen, että häirintää, epäasiallista kohtelua tai seksuaalista ahdistelua koskevat ilmoitukset/tapaukset tulisi käsitellä erityisellä vakavuudella omana toimintaprosessinaan. Seksuaalista ahdistelua koskevat säännökset sisältyvät rikoslain 20 luvun 6 §:ään.

➔ *Tiedon puute on korjattavissa selkeämmillä palveluntuottajan ohjeistuksilla sekä henkilöstön koulutuksella.*

Vastauksista kävi ilmi, että suurimmassa osassa Hyvinvointialueita ei ole selkeää ohjeistusta ja toimintatapamallia tilanteisiin, joissa asiakas tai kuljettaja ilmoittaa kokeneensa häirintää, epäasiallista kohtelua tai seksuaalista ahdistelua.

➔ *Ohjeistusten ja toimintatapojen tulisi olla selkeät ja niiden tulisi koskea niin palvelunjärjestäjiä, -tuottajia kuin asiakkaita.*

Positiivista oli, että muutamalla hyvinvointialueella on jo käytössä selkeä ohjeistus sekä toimintatapamalli em. tilanteiden käsittelyyn ja muutamalla hyvinvointialueella ongelma on tunnistettu ja asiat ovat kehitysvaiheessa.

Yleisesti selvitys toi esille, että käytännöt vaihtelevat suuresti eri hyvinvointialueiden välillä. Yhdenmukaisilla toimintatapamalleilla, ohjeistuksilla ja tilastoinnilla voitaisiin varmistaa, että kuljetuspalveluissa tapahtuvaan häirintään, epäasialliseen kohteluun sekä seksuaaliseen ahdisteluun voitaisiin reagoida ja asiakkaiden luottamus palvelun toimivuuteen ja sen turvallisuuteen parantuisi.

KEHITYSEHDOTUKSET HYVINVOINTIALUEILLE:

- Hyvinvointialueiden tulisi ottaa käyttöön selkeä toimintamalli tilanteisiin, joissa asiakas (tai kuljettaja) ilmoittaa kokeneensa häirintää, epäasiallista kohtelua tai seksuaalista ahdistelua.
- Hyvinvointialueiden tulisi luoda selkeät ohjeistukset miten em. tilanteissa toimintaan – ohjeistukset palveluntuottajalle, kuljettajille/yrityksille sekä asiakkaille.
- Hyvinvointialueiden tulisi kouluttaa henkilöstöä tunnistamaan tilanteita, joihin saattaa liittyä uhka häirinnästä, epäasiallisesta kohtelusta sekä seksuaalisesta ahdistelusta.
- Hyvinvointialueilla tulisi olla käytössään erillinen tilastointi (esim. vakavaksi luokiteltava ilmoitus) tilanteista, joissa henkilö on kokenut häirintää, epäasiallista kohtelua tai seksuaalista ahdistelua. Tilastointi mahdollistaisi palvelun kattavamman turvallisuuden arvioinnin sekä tehokkaamman kehittämisen.