



OPAS INVALIDILIITON JÄSENYHDISTYKSILLE JA NIIDEN NEUVOJILLE



Invalidiliitto

Invalidiliitossa on parina viime vuonna kehitetty liiton neuvontaa ja osana tätä hanketta tuetaan myös yhdistysten neuvontaa. Tämä opas on suunnattu yhdistyksille ja niissä neuvontaa tekeville henkilöille. Oppaaseen on koottu neuvonnan hyviä käytäntöjä ja pelisääntöjä Invalidiliitossa ja yhdistyksissä neuvojina toimivien henkilöiden yhteistyönä.

Neuvonta on yksi yhdistysten perustehtävistä. Invalidiliiton jäsenyhdistysten mallisääntöjen 3 §:ssä todetaan, että toiminnan tarkoituksen toteuttamiseksi yhdistys neuvoo ja opastaa jäsenistöä vammaisuutta koskeissa asioissa sekä edistää ihmisoikeuksia ja yhdenvertaisia mahdollisuuksia yhteiskunnassa oikeuksien valvonnan ja vaikuttamisen keinoin omalla toiminta-alueellaan.

Neuvonta on mainittu myös valtakunnallisten yhdistysten säännöissä. Jäsenistölle annettavaa neuvontaa on varmasti lähes kaikissa yhdistyksissä, mutta neuvonnan organisoinnin tasossa on eroja.

MITÄ NEUVONTA ON?

Neuvonta on laaja-alainen käsite, joka sisältää erilaisia vuorovaikutuksellisia toimintatapoja ja tilanteita monine tavoitteineen.

Yhden määritelmän mukaan neuvonta voi sisältää asiakkaan kuuntelemista, paneutumista asiakkaan asioihin, keskustelemista, tukemista ja kannustamista, ajan antamista ja käytettävissä olemista sekä tietysti tietojen antamista asiakkaalle. Joskus neuvonta voi olla suora vastaus asiakkaan kysymykseen. (Laine 2004 ym., Tuominen 2005 ym.)

Invalidiliiton neuvontaa kehitettäessä neuvonnan tavoitteita määriteltiin näin:

Neuvonnassa asiakas/jäsen:

- Saa vastauksen/tiedon kysymyksiinsä
- Tulee kuulluksi/ymmärretyksi - saa tukea
- Voi jäsentää omaa tilannettaan
- Saa luottamusta löytää ratkaisuja tilanteeseensa
- Varmistaa/vahvistaa omaa tietoa.

Näin asiakkaan/jäsenen oma arki tulee mahdollisesti sujuvammaksi ja hänen oikeusturvansa toivottavasti toteutuu aiempaa paremmin.



YHDISTYSTEN (VERTAIS)NEUVONTA

Vuonna 2016 yhdistyksille tehdyn kyselyn mukaan neuvontaa tehdään yhdistyksissä hyvin eri tavalla resursseista riippuen. Karkeasti yhdistysten neuvonta voidaan jakaa kolmeen erilaiseen tyyppiin.

1. Yhdistyksessä ei ole juurikaan neuvontaa

Yhdistyksessä ei ole resursseja neuvonnan antamiseksi. Hallituksella on usein myös käsitys, ettei neuvontaa tarvita, sillä kysymyksiä ei ole hallituksen jäsenille tullut. Toisaalta yhdistyksissä voidaan neuvoja jakaa muun toiminnan lomassa eikä sitä mielletä varsinaisesti neuvonnaksi. Makkaraa paistettaessa tai teatteriretkellä tietoa vaihdetaan ja tukea annetaan luontevasti.

2. Neuvonta on satunnaista

Tämä tilanne on useimmissa yhdistyksissä. Yhdistyksissä neuvonnan tarve on tiedostettu ja siihen pyritään vastaamaan käytettävissä olevin resurssein. Usein hallituksen jäsenet, joille on kertynyt tietoa vammaisten ihmisten palveluista oman vammaisuutensa perusteella, neuvovat muita tarpeen mukaan. Yhdistykset myös jakavat tietoa paikkakunnan vammaisia ihmisiä koskevista palveluista ja sosiaaliturvaan tulleista muutoksista jäsenkirjeissään ja -lehdissään sekä nettisivuillaan. Useiden yhdistysten sivuilta löytyy tietoa Invalidiliiton antamasta neuvonnasta. Neuvonta ei ole kuitenkaan suunnitelmallista ja organisoitua.

3. Neuvonta on organisoitua

Isoissa yhdistyksissä ja joissakin valtakunnallisissa yhdistyksissä on palkattuja työntekijöitä, joiden tehtävänkuvaan neuvonta kuuluu. Myös vapaaehtoisten vertaisneuvojien neuvontaa on organisoitu. Se näkyy toiminnan säännöllisyytenä (tiedyt neuvonta-ajat/paikat), systemaattisena tiedottamisena ja neuvonnasta raportoimisena.

Usein yhdistyksessä neuvontaa antaa yhdistyksen jäsen, jolla on myös itsellään jokin vamma. Tätä neuvontaa voidaan kutsua myös vertaisneuvonnaksi erotukseksi koulutettujen ammattilaisten (vammainen tai vammattomien) antamasta neuvonnasta. Osassa yhdistyksiä neuvontaa tekevät myös palkatut työntekijät tai vapaaehtoiset henkilöt.

NEUVONNAN PERUSPILARIT

Neuvonnassa saattaa olla kysymys varsin arkaluonteisista ja henkilökohtaisista asioista. Kysyjät voivat olla myös herkässä mielentilassa, joten eettiset pelisäännöt ovat tarpeellisia.

Invalidiliitossa laaditut puhelinneuvonnan eettiset ohjeet käsiteltiin vuonna 2017 yhdistysten neuvontakoulutukseen osallistuneiden henkilöiden kanssa ja niiden katsottiin soveltuvan myös yhdistyksissä toteutettavaan neuvontaan.

1. Kuuntele

Pyri mieluummin kuuntelemaan kuin puhumaan itse. Malta kuunnella asia loppuun asti. Kysele itseltäsi mikä on yhteydenottajan avunpyyntö. Älä mitätöi yhteydenottajan kysymystä, vaikka se tuntuisi sinusta vähäpätöiseltä. Kuuntele, vaikka ongelma tuntuisi ylivoimaisen vaikealta.

2. Selvitä

Vaikeudet voivat saada ihmisen kaaokseen, jolloin ongelma ei hahmotu ja mittasuhteet vääristyvät. Sinä voit auttaa tilanteen arvioinnissa ja ongelman suhteuttamisessa sekä vaihtoehtojen etsimisessä.

Tarkista, että olet ymmärtänyt asian oikein. Älä ole utelias. Kysele vain niitä asioita, jotka ovat merkityksellisiä ratkaisun löytämiseksi.

3. Neuvo

Mikä sinusta tuntuu hyvältä ei välttämättä ole yhteydenottajan hyvä. Sinun ei tarvitse olla kaikkietävä neuvojen jakaja. Aito vuorovaikutus, molemminpuolinen kuuntelu ja pohdinta auttaa. Älä lähde toimimaan yhteydenottajan puolesta, vaan hänen kanssaan. Kysy miten hän on jo asiaansa edistänyt, keihin ollut yhteydessä. Neuvo tarvittaessa eteenpäin. Ratkaisun löytyminen voi viedä aikaa. Voit olla neuvoton, mutta älä toivoton.

4. Vaikene kuulemastasi

Pysyvä luottamuksellisuus on toiminnan lähtökohta. Yhteydenottajalla on oikeus pysyä myös nimettömänä. Vastauspaikan tulisi olla sellainen, etteivät muut voi kuulla puhetta.

Ehdoton salassapito neuvottavien asioista on yksi tärkeimmistä eettisistä pelisäännöistä. Uusi tietosuoja-asetus asettaa velvoitteita myös yhdistysten neuvontaan. Neuvojat eivät saa muodostaa asiakasrekistereitä eli neuvottavien yhteystietoja ei saa laittaa ylös. Neuvontaa koskevat muistiinpanot ovat myös salassa pidettäviä, eikä niitä saa jättää lojumaan näkyville yhdistyksessä tai kotona. Raportointia varten tarvittava tieto kannattaa kuitenkin kirjata heti ylös. Neuvottavalta saatu aineisto on hävitettävä tai palautettava hänelle.



HYVÄ NEUVONTA

Kehitä yhdistysten neuvontaa -kurssilla pohdittiin mitä neuvonta edellyttää yhdistykseltä ja neuvojalta.

Yhdistykseltä neuvonta vaatii:

- Hallituksen sitoutumista (tahtoa)
- Toiminnan suunnittelua ja organisointia (aika/paikka/välineet)
- Neuvojien etsimistä, löytämistä ja sitouttamista toimintaan
- Neuvojen kouluttamista ja tukemista
- Neuvonnasta tiedottamista
- Neuvonnan raportointia, arviointia ja kehittämistä
- Pitkäjännitteisyyttä
- Taloudellisia resursseja

Neuvojilta vaaditaan:

- Sitoutumista, kiinnostusta
- Kouluttautumista, tieto-aidon ylläpitämistä
- Digiosaamista (tiedonhaku)
- Verkottumista
- Luotettavuutta
- Vuorovaikutustaitoja
- Pitkäjännitteisyyttä

Hyvän neuvonnan kriteereinä voidaan käyttää myös Invalidiliiton puhelinneuvonnan kriteereitä, jotka on koottu yhdessä neuvontatyötä tekevien kanssa. Kriteereiden mukaan hyvän neuvonnan tulee olla asiantuntevaa, asiakasta kuuntelevaa ja sen tulee pohjautua eettisiin ohjeisiin ja sovittuihin toimintatapoihin.

Asiantuntemus

Neuvonnan sisällöstä ja laajuudesta kannattaa keskustella yhdistyksessä. Yhdistys voi päättää, että se antaa neuvoja vain esim. vammaispalveluihin liittyvissä asioissa. Rajaukset voivat olla tarpeellisia, sillä vapaaehtoiselta ei voi vaatia suomalaisen sosiaaliturvan hallitsemista, sillä harva ammattilainenkaan sitä hallitsee.

Neuvojan ydinosaaminen olisi hyvä jotenkin määritellä (esim. vammaispalvelulaki, Kelan vammaisetuudet, palveluiden hakeminen ja muutoksenhaku tms). Neuvoja voi myös erikoistua tiettyihin asioihin.

Asiantuntemusta on välittää sellainen informaatio, jonka tietää osaavansa. Kysyjän ohjaaminen soittamaan oikeaan

paikkaan on tärkeää. Esimerkiksi eläkkeitä koskevat kysymykset voi ohjata suoraan eläkevakuutusyhtiöihin. Toisaalta omaa osaamista voi laajentaa, kun alkaa selvittämään itselle uusia asioita.

Myös tietojen pitäminen ajan tasalla on tärkeää, mutta ammattilaisellekin haasteellista nykyisessä tilanteessa. Eri-tyisen tärkeää neuvoille on oppia etsimään luotettavaa tietoa netistä. Tässä auttaneet Invalidiliiton nettisivut ja niille neuvojen avuksi koottu sivusto <https://www.invalidiliitto.fi/tukea-yhdistyksen-neuvontaan> sekä liiton kurssit ja webinaarit.

Monet yhdistykset ovat ansiokkaasti rekrytoineet neuvojiksi vaikeavammaisten jäsentensä lisäksi eläköityneitä sosiaali- ja terveydenhoitoalan ammattilaisia. Kummallakin ryhmällä on jo paljon tietoa ja kokemusta, jonka päälle on hyvä rakentaa. Neuvontaa myös oppii neuvomalla, joten kaikkein tärkeää on toimintaan sitoutuminen.

Vuorovaikutustaidot

Neuvontatyö on ennen kaikkea toisen ihmisen kohtaamista. Rauhallinen kuunteleminen ja kiinnostuksen osoitus kysyjän asiaa kohtaan voi ilmetä esim. niin, että neuvoja toistaa kysyjän sanoman ja siten varmistaa myös, onko ymmärtänyt asian oikein. Ystävällisyys ja kohteliaisuus kuuluvat hyvään neuvontaan ja selkeä puhekieli on tärkeää. Asiallinen ja aito vuorovaikutus huomioi hienovaraisesti neuvoja hakevan tunteet. Esimerkiksi kysyjä voi olla alkuun vihainen, mutta kun antaa hetken tilaa tunteen tasaantumiseen, niin asiakin taustalta löytyy. Kärsivällisyyttäkin tarvitaan toisinaan.

Empaattinen, ymmärtävä neuvontatapa korostaa kysyjän roolia. Empatiolla tarkoitetaan taitoa ja kykyä ymmärtää, miltä kysyjästä tuntuu menemättä mukaan tunnetilaan. Pidättäytyminen sekä myönteisistä että kielteisistä mielipiteistä tai arvioinneista auttaa keskittymään kysymykseen ja siihen vastaamiseen. Taito rajata keskustelu muistaen neuvonnan ydintehtävä on tärkeää. Kysyjät, joiden asia ei kuulu neuvonnan piiriin, voidaan ystävällisesti ohjata toisaalle.

Vertaistuki vertaisneuvonnassa

Vertaisneuvonnassa neuvojen ja ohjeiden lisänä kysyjä saa mahdollisuuden myös vertaistukeen. Vertaistuki on määritelmän mukaan yksilön tai perheen saama vapaaehtoisuuden perustuvaa tukea ja ohjausta henkilöltä tai ryhmältä, jolla on omakohtainen kokemus vastaavanlaisesta vammasta, sairaudesta tai traumaattisesta kokemuksesta.

Vertaisen antama neuvonta antaa siis mahdollisuuksia sellaiseen tukeen ja kokemustietoon, jota vammaton neuvoja ei voi antaa. Vertaisneuvojan on kuitenkin hyvä pitää eril-

lään neuvojan ja vertaisen roolit. Usein neuvot ovat se mitä haetaan. Vertaistukea ei kannata tyrkyttää, mutta omakoh-
taiseen kokemukseen voi tarvittaessa viitata ja antaa kysy-
jän itse päättää haluaako hän kuulla ja keskustella asiasta
lisää. Vertaisneuvojan ei myöskään tarvitse jakaa omia ko-
kemuksiaan, ellei hän sitä halua.

Yhteiset toimintatavat

Aika ja paikka:

Neuvonta kannattaa keskittää tiettyihin aikoihin ja paikkoihin. Jos yhdistyksellä ei ole toimitalaa niin neuvontaa voi hoitaa esim. puhelimitse tiettyinä aikoina.

Neuvontatila:

Tila, jossa neuvontaa annetaan tulisi olla mahdollisimman yksityinen, sillä monesti neuvonnassa saate-
taan käsitellä hyvinkin arkaluontoisia asioita.

Tiedottaminen:

Organisoidusta neuvonnasta kannattaa tiedottaa kaikissa yhdistyksen tiedotuskanavissa jatkuvasti. Usein kestää jonkun aikaa, että viestintä menee perille ja kysyjä ilmaantuu.

Salassapito:

Neuvojilla on ehdoton salassapitovelvollisuus. Min-
käänlaista asiakasrekisteriä ei saa pitää ja mahdolliset muistiinpanot tulee säilyttää lukitussa paikassa, johon vain itsellä on pääsy ja hävittää kun neuvo on annettu kysyjälle.

Jos neuvoja tekee jäsenen puolesta muutoksenhaku-
ja tai valituksia on aiheellista pyytää jäsenen kirjalli-
nen suostumus häntä koskevien tietojen käsittelyyn. Kun ratkaisu on saatu, muistiinpanot ja muu aineis-
to on hävitettävä asianmukaisesti.

Raportointi:

Organisoidusta neuvonnasta kannattaa kerätä tieto-
ja neuvonnan määrästä ja niistä teemoista, joista ihmiset kysyvät. Näistä yhdistys saa tietoa esimerkik-
si vaikuttamistoimintaansa varten. Myös yhdistyksen mahdolliset rahoittajat ovat yleensä kiinnostuneita yhdistyksen toiminnan mittareista. Oppaan liitteenä on raportointilomakkeen malli, jota yhdistys voi ha-
lutessaan hyödyntää.

Arviointi:

Neuvonnan toteutumista kannattaa arvioida vuosit-
tain, jotta sitä voidaan kehittää.



NEUVOJEN TYÖKALUPAKKI

Invalidiliitto on koonnut verkkosivujen Yhdistyksille -osioon linkkilistan, johon on koottu aihepiireittäin linkkejä sivustoille, joista löytyy hyviä tietopaketteja. Listalle on koottu myös kirjallista materiaalia, jota yhdistys voi resurssiensa puitteissa hankkia neuvojen tueksi.

<https://www.invalidiliitto.fi/tukea-yhdistyksen-neuvontaan>

Neuvojen kannattaa tilata liiton kaikki uutiskirjeet

<https://www.invalidiliitto.fi/invalidiliiton-uutiskirjeet> ja tutustua Invalidiliiton nettisivujen Tietoa-osioon sekä nettiluentoihin/webinaareihin, jotka löytyvät www.invalidiliitto.fi/webinaarit

Invalidiliitto myös kouluttaa neuvoja säännöllisesti ja jakaa koulutuksissa erilaista materiaalia. Koulutuksista tietoa www.invalidiliitto.fi/jarjestokoulutus -sivustolta, IT ja YT-lehdistä, järjestökoulutuskalenterista.

INVALIDILIITON TUKI NEUVOJILLE

Neuvojat kohtaavat tilanteita, joihin oma asiantuntemus ei välttämättä riitä. Moneen asiaan ei ole yhtä oikeaa vastausta. Tällöin on hyvä etsiä vastausta muiden yhdistysten neuvojen ja Invalidiliiton neuvontapalvelun asiantuntijoiden kesken yhteisessä Skypen välityksellä tapahtuvassa verkkotapaamisessa.

Neuvojen verkkotapaaminen järjestetään **parillisten viikkojen torstaisin kello 17.15-18.00**. Tapaamisessa käsitellään neuvonnassa esiin nousseita tapauksia ja ratkotaan niitä yhdessä.

Verkkotapaamiseen ilmoittaudutaan Webropol-linkin kautta verkkotapaamista edeltävänä tiistaina klo 16 mennessä. Ilmoittautumislinkki toimitetaan sähköpostitse yhdistysten neuvojille ja se löytyy myös liiton kotisivuilta kohdasta www.invalidiliitto.fi/tukea-yhdistyksen-neuvontaan. Ilmoittautumisen yhteydessä on mahdollista lähettää myös ennakkoon kysymyksiä, joita toivotaan käsiteltävän tapaamisessa. Järjestöasiantuntija Liisa Pitzén lähettää ilmoittautuneille osallistumislinkin verkkotapaamiseen.

Tervetuloa mukaan kaikki yhdistysten neuvonnassa mukana olevat henkilöt! Lisätietoja liisa.pitzen@invalidiliitto.fi tai puh. 044 765 0592.



INVALIDILIITON NEUVONTAPALVELU kun omat tiedot loppuvat

Invalidiliiton neuvontapalvelu neuvoo vammaisuuteen, vammaispalveluihin, esteettömyyteen, saavutettavuuteen sekä vammaisten henkilöiden oikeusturvaan ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyvissä asioissa. Kysymyksiin vastataan sekä puhelimesta että verkossa. Neuvontapalvelu on tarkoitettu kaikille vammaisille henkilöille, heidän läheisilleen ja ammattilaisille.

Asiantuntijat neuvovat vammaisuuteen liittyvissä asioissa. Lakimiehet vastaavat vammaisten henkilöiden oikeusturvaa sekä palveluja ja tukitoimia koskeviin erityiskysymyksiin. Kysymykset ohjataan kulloiseenkin aiheeseen parhaiten perehtyneelle asiantuntijalle.

Oikeudelliset asiat, joilla ei ole välitöntä kosketuspintaa vammaisuuteen kuten avioerot, testamentit, perunkirjoitukset ja rajariidat eivät kuulu Invalidiliiton neuvontapalveluluun. Tällaisissa asioissa voi ottaa yhteyttä yleisiin oikeusaputoimistoihin tai yksityisiin lakimiehiin. Asiakkaidemme puolesta ei laadita hakemuksia tai muutoksenhakukirjelmia. Kotikäyntejä ei tehdä eikä Invalidiliiton toimitalossa Helsingissä ole asiakasvastaanottoa. Näin takaamme jäsenistöllemme yhdenvertaisen palvelun asuinpaikasta riippumatta.

Puhelinneuvonta 0200 1234 palvelee

tiistaisin ja torstaisin kello 13–17 numerossa 0200 1234.

Samasta numerosta saa vastaukset myös vammaisten henkilöiden oikeusturvaa sekä palveluja ja tukitoimia koskeviin erityiskysymyksiin. Numeron ollessa varattuna pyritään soittamaan takaisin, mikäli numero näkyy soittaessa. Soittaminen maksaa paikallisverkkomaksun (lankaliittymät) tai matkapuhelinmaksun. Tarkemmat tiedot puhelujen hinnoista saa teleoperaattorilta.

Asiantuntija vastaa sähköpostitse

Moniin kysymyksiin löytyy vastaus Invalidiliiton kotisivujen Tietoa -osiosta. Kannattaa myös perehtyä vuosittain päivitetävään Järjestöjen [sosiaaliturvaoppaaseen](#). Mikäli etsimääsi tietoa ei löydy, voi asiakas lähettää asiantuntijoille kysymyksen sähköpostitse osoitteeseen neuvot@invalidiliitto.fi. Asiantuntijat vastaavat samaan sähköpostiosoitteeseen, josta kysymys on lähetetty.

