

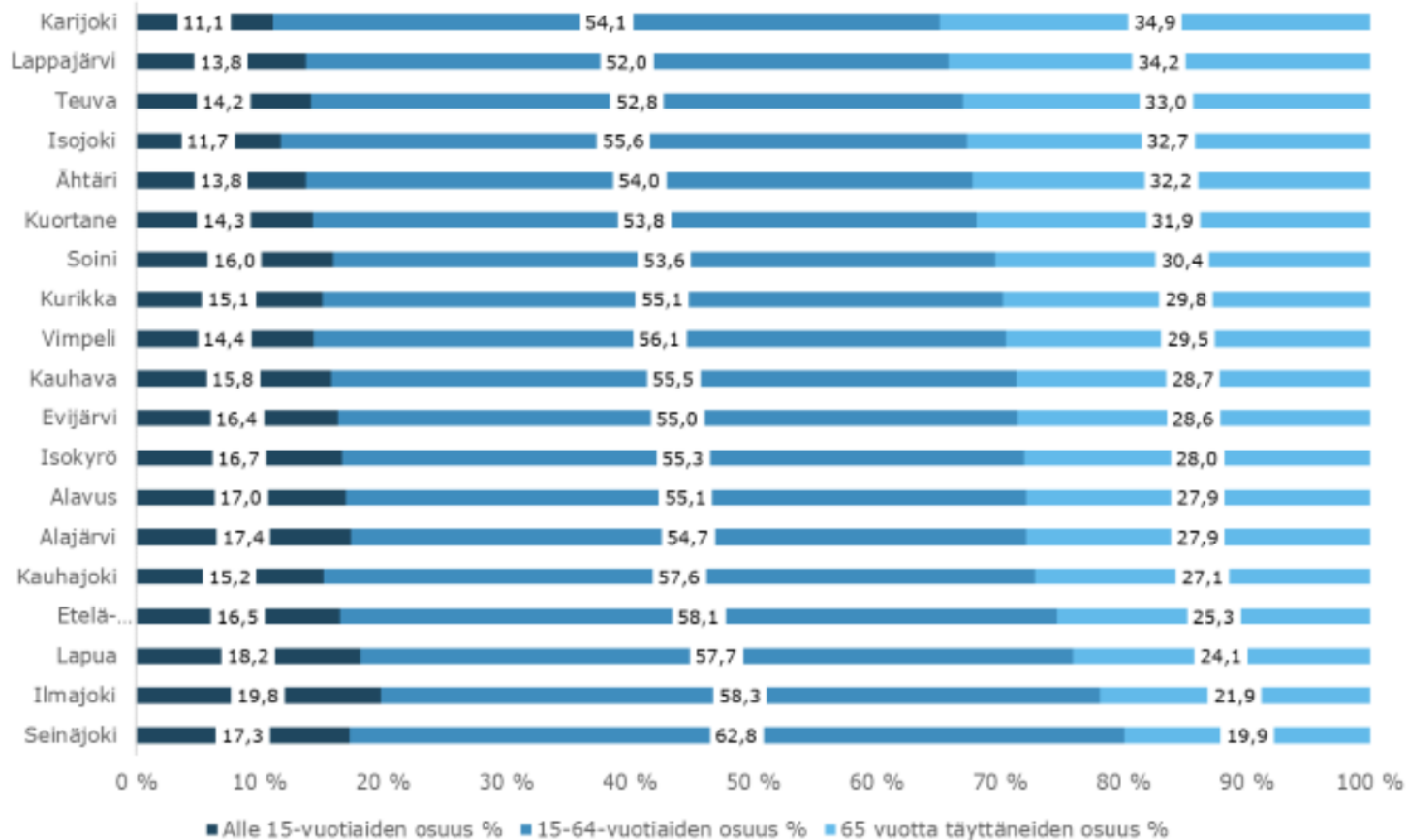
Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat, askelmerkit työntekijälle

Miksi erityistä tukea tarvitseva asiakas on tärkeää tunnistaa?

- Säännöksillä on tarkoitus turvata se, että kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat henkilöt saavat tarvitsemansa avun ja tuen.
- Erityistä tukea tarvitsevan henkilön palvelutarpeen arviointi tulee tehdä virkasuhteessa olevan sosiaalityöntekijän toimesta (Sosiaalihuoltolaki 36 §)
- Erityistä tukea tarvitsevat henkilöt on huomioitava asiakkaan edun määrittelemisessä (SHL 4 §)
- Neuvonnassa ja ohjauksessa (SHL 6 §)
- Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraamisessa ja edistämisessä (SHL 8 §)
- Nimettäessä omatyöntekijää (SHL 42 §)
- Hoidon ja huolenpidon turvaavia päätöksiä tehtäessä (SHL 46 §)

Väestön ikääntyessä paljon palveluita käyttävien asiakkaiden määrä kasvaa

Etelä-Pohjanmaan väestö ikäryhmittäin ja kunnittain 2019, %



Tilastokeskus, Väestörakenne (29.05.2020) Aluejako: 2021

Tehokas asiakasprosessi sosiaalihuollossa

- Tehokas asiakasprosessi sosiaalihuollossa edellyttää asiakkaiden jaottelua erilaisiin ryhmiin; mielekästä sekä palvelun tuottajalle, että asiakkaalle
- Työhyvinvointi kasvaa?
- nopeuttaa asiakkaan ohjautumista tarvittaviin palveluihin
- lyhentää asiakkuuksien kestoja

Erityisen tuen tarpeen määrittely, merkkipaalu työntekijälle:

Onko asiakkaalla erityisiä vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja?

Ei → EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

Kyllä → Siirry seuraavaan kohtaan

→ Onko palvelujen saamisen arviointi turvattu erityislainsäädännössä, esim. kehitysvammalaki?

→ Kyllä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ei

→ Siirry seuraavaan kohtaan

Kyseessä on:

→ kognitiivinen sairaus/vamma

→ Liittyykö kognition heikentyminen korkeaan ikään?

→ Kyllä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ei

→ Siirry seuraavaan kohtaan

→ ei ymmärrä/osaa hakea palveluja

→ **ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA**

→ Ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta tarvitsee apua esim. hakemuksen täyttämässä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta ei halua palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta työntekijä on palveluntarpeesta eri mieltä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka se tuottaa haasteita

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Psykkinen sairaus/vamma

→ Liittyytkö psykkinen vaikeudet korkeaan ikään?

→ Kyllä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ei

→ Siirry seuraavaan kohtaan

→ ei ymmärrä/osaa hakea palveluja

→ **ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA**

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta tarvitsee apua esim. hakemuksen täyttämässä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta ei halua palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta työntekijä on palveluntarpeesta eri mieltä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka se tuottaa haasteita

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Sairaus

→ Liittyykö korkeaan ikään?

→ Kyllä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ei

→ Siirry seuraavaan kohtaan

→ ei ymmärrä/osaa hakea palveluja

→ **ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA**

→ ei pysty hakemaan palveluja (toimintakykyä ei enää ole)

→ **ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA**

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta tarvitsee apua esim. hakemuksen täyttämässä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta ei halua palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta työntekijä on palveluntarpeesta eri mieltä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka se tuottaa haasteita

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Päihteiden ongelmakäyttö	→ ei ymmärrä/osaa hakea palveluja	→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
	→ ei pysty hakemaan palveluja (toimintakykyä ei enää ole)	→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
	→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta tarvitsee apua esim. hakemuksen täyttämässä	→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
	→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta ei halua palveluja	→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
	→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta työntekijä on palveluntarpeesta eri mieltä	→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
	→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka se tuottaa haasteita	→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja	→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA	
→ Tarvitsee useaa yhtäaikaista tukea (kolmea palvelua tai enemmän)		
	→ Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve korkeaan ikään?	→ Kyllä
		→ Ei
	→ Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve kognitiiviseen vammaan?	→ Kyllä
	→ Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve psyykkiseen vammaan?	→ Kyllä
	→ Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve sairauteen?	→ Kyllä
	→ Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve päihteiden käyttöön?	→ Kyllä
		→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
		→ Siirry seuraavaan kohtaan
		→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
		→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
		→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
		→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA

Säännökset on tarkoitettu sovellettaviksi tilanteissa, joissa henkilö ei itse kykene hakemaan tarvitsemaansa apua tai henkilön avun saaminen on vaarassa estyä sen vuoksi, ettei hän kykene riittävässä määrin vastaanottamaan tai antamaan avun saamiseksi tarvittavaa tietoa. Erityisen tuen tarvitseminen ei ole sidottu tiettyyn diagnoosiin tai vammaan vaan määrittelyn piiriin kuuluvat myös ne henkilöt, joiden erityisen tuen tarve perustuu esimerkiksi useampaan sairauteen tai vammaan tai vielä diagnosoimattomaan oireyhtymään, joka vakavasti vaikeuttaa henkilön kykyä toimia. (esim. puutteellinen kielitaito, traumaattiset kokemukset) Määrittelyn piiriin kuuluvat myös henkilöt, joiden keskeinen ongelma on useasta eri syystä johtuva tuen tarve tai ylipäättään tilanne, jossa suuri avun tarve aiheuttaa uupumusta ja vaikeutta päästä tarvittavien palvelujen piiriin. Korkeaan ikään liittyvä tuen tarve ei yksinään ole sosiaalihuoltolaissa tarkoitettu syy erityisen tuen saamiseen.

Erityisen tuen tarpeen määrittely, merkkipaalu työntekijälle:

Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhaltijalla tulee olla kelpoisuuslain 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden omatyöntekijän tai omatyöntekijän työparin, esimiehen tai saman tiimin jäsenen on oltava sosiaalityöntekijä. Määrittely ei sulje pois sitä, ettei sosiaalityöntekijä olisi mukana myös muiden asiakkaiden kanssa työskenneltäessä, mutta se määrittää, milloin sosiaalityöntekijän on ehdottomasti oltava mukana.

Onko asiakkaalla erityisiä vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja?

Ei → EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

Kyllä → Siirry seuraavaan kohtaan

→ Onko palvelujen saamisen arviointi turvattu erityislainsäädännössä, esim. kehitysvammalaki?

→ Kyllä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ei

→ Siirry seuraavaan kohtaan

- Aluksi kaavio johdattaa työntekijän aiheeseen.
- Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän tai omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. (SHL § 42)
- Asiakastyötä tekevä sosiaalityöntekijä voi olla omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevä esimies, työpari tai saman tiimin jäsen. (Lähde: Sosiaalineuvos Elina Palola, STM)
- Voidaan myös tulkita niin, että omatyöntekijä voi käytännössä tehdä teknisesti asiakkaan päätöksen asiakastietojärjestelmään, kunhan se tehdään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa keskustellen ja päätöksestä löytyy molempien nimet.
- Säännöstä ei sovelleta, jos arviointi on turvattu erityislainsäädännössä (STM, sosiaalihuoltolain soveltamisopas)

Kyseessä on:

→ kognitiivinen vamma

→ Liittyykö kognition heikentyminen korkeaan ikään?

→ Kyllä

→ Ei

→ ei ymmärrä/osaa hakea palveluja

→ Ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta tarvitsee apua esim. hakemuksen täyttämässä

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta ei halua palveluja

→ Ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta työntekijä on palveluntarpeesta eri mieltä

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka se tuottaa haasteita

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Siirry seuraavaan kohtaan

→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

- Jos kognition heikentyminen liittyy korkeaan ikään, ei asiakas ole tämän perusteella erityisen tuen tarpeessa (SHL § 3, Vanhuspalvelulaki § 3)
- Hakemuksen täyttöapua ja tukea tarvitseva asiakas ei ole erityisen tuen tarpeessa.
- Ratkaisevaa on ymmärtäminen ja osaaminen, ei se, ettei asiakas halua tai koe tarvitsevansa palvelua

→ Psykkinen vamma/sairaus

→ Liittyvätkö psyykkiset vaikeudet korkeaan ikään?

→ Kyllä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ei

→ Siirry seuraavaan kohtaan

→ ei ymmärrä/osaa hakea palveluja

→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta tarvitsee apua esim. hakemuksen täyttämässä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta ei halua palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta työntekijä on palveluntarpeesta eri mieltä

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka se tuottaa haasteita

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

- Jos psyykkiset vaikeudet liittyvät korkeaan ikään, ei asiakas ole tämän perusteella erityisen tuen tarpeessa (SHL § 3, Vanhuspalvelulaki § 3)
- Hakemuksen täyttöapua ja tukea tarvitseva asiakas ei ole erityisen tuen tarpeessa.
- Ratkaisevaa on ymmärtäminen ja osaaminen, ei se, ettei asiakas halua tai koe tarvitsevansa palvelua

→ Sairaus

→ Liittyykö korkeaan ikään?

→ Kyllä

→ Ei

→ ei ymmärrä/osaa hakea palveluja

→ ei pysty hakemaan palveluja (toimintakykyä ei enää ole)

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta tarvitsee apua esim. hakemuksen täyttämässä

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta ei halua palveluja

→ ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta työntekijä on palveluntarpeesta eri mieltä

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka se tuottaa haasteita

→ Ymmärtää ja osaa hakea palveluja

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ Siirry seuraavaan kohtaan

→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

→ EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

- Jos sairaudet liittyvät korkeaan ikään, ei asiakas ole tämän perusteella erityisen tuen tarpeessa (SHL § 3, Vanhuspalvelulaki § 3)
- Jos sairaus on heikentänyt toimintakykyä niin, ettei asiakas pysty hakemaan palveluita, on erityinen tuki tarpeen, vaikka asiakas muuten ymmärtäisi ja osaisi hoitaa asioitaan.
- Hakemuksen täyttöapua ja tukea tarvitseva asiakas ei ole erityisen tuen tarpeessa.

→Päihteiden ongelmakäyttö

- ei ymmärrä/osaa hakea palveluja
- ei pysty hakemaan palveluja (toimintakykyä ei enää ole)
- ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta tarvitsee apua esim. hakemuksen täyttämässä
- ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta ei halua palveluja
- ymmärtää hakea palveluja, osaakin, mutta työntekijä on palveluntarpeesta eri mieltä
- Ymmärtää ja osaa hakea palveluja, vaikka se tuottaa haasteita
- Ymmärtää ja osaa hakea palveluja

- ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
- ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
- EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
- EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
- EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
- EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
- EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA

- Jos riippuvuussairaus on heikentänyt toimintakykyä niin, ettei asiakas enää ymmärrä/osaa hakea palveluita
- Jos päihteiden käyttö on heikentänyt toimintakykyä siten, ettei asiakas enää pysty hakemaan palveluita
- Hakemuksen täyttöapua ja tukea tarvitseva asiakas ei ole erityisen tuen tarpeessa.
- Ratkaisevaa on ymmärtäminen ja osaaminen, ei se, ettei asiakas halua tai koe tarvitsevansa palvelua

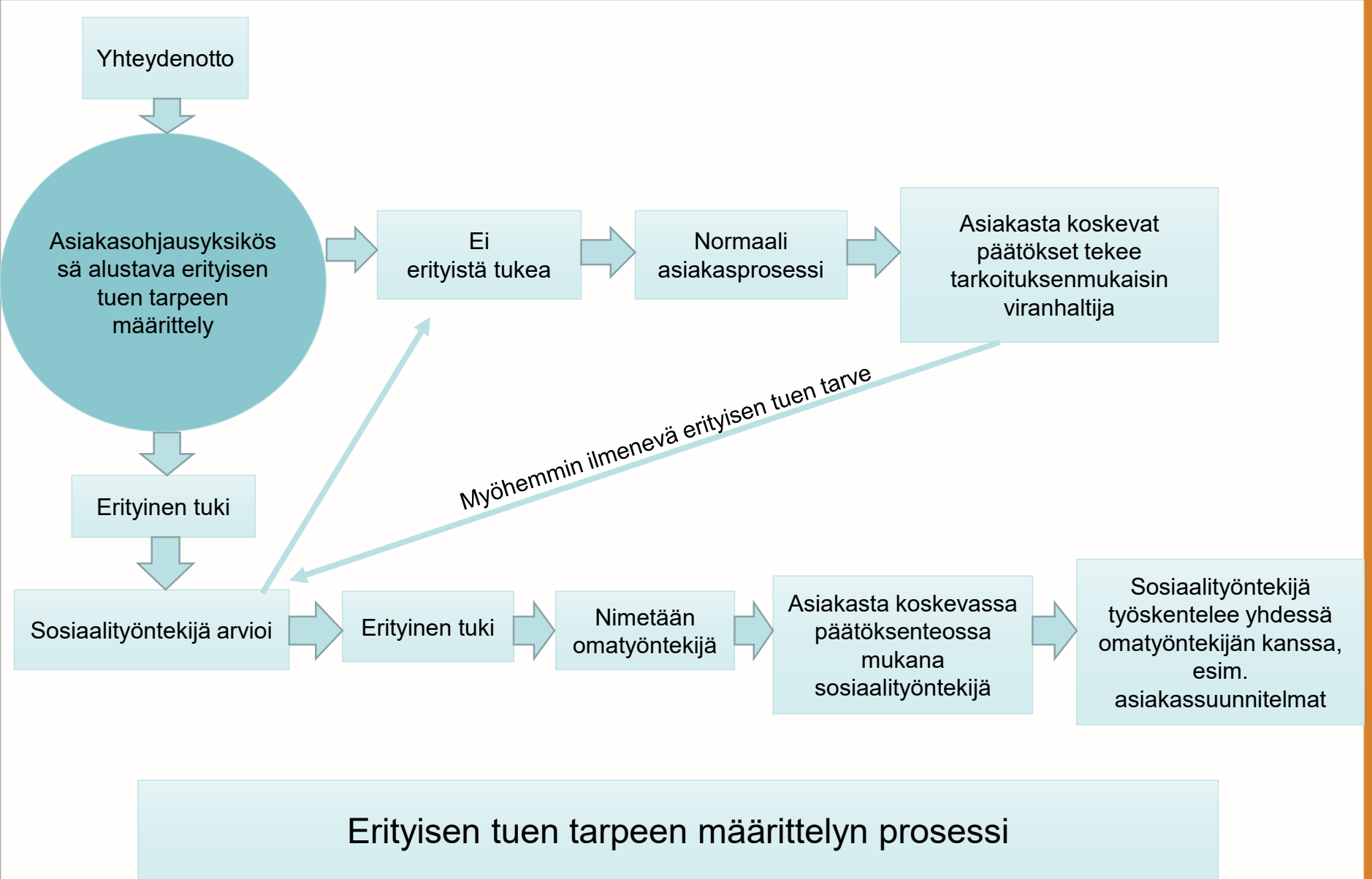
→ Tarvitsee useaa yhtäaikaista tukea (kolmea palvelua tai enemmän)

- | | |
|---|---------|
| → Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve korkeaan ikään? | → Kyllä |
| | → Ei |
| → Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve kognitiiviseen vammaan? | → Kyllä |
| → Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve psyykkiseen vammaan? | → Kyllä |
| → Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve sairauteen? | → Kyllä |
| → Liittyykö yhtäaikaisen tuen tarve päihteiden käyttöön? | → Kyllä |

- EI ERITYISEN TUEN TARPEESSA
→ Siirry seuraavaan kohtaan
→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA
→ ON ERITYISEN TUEN TARPEESSA

Säännökset on tarkoitettu sovellettaviksi tilanteissa, joissa henkilö ei itse kykene hakemaan tarvitsemaansa apua tai henkilön avun saaminen on vaarassa estyä sen vuoksi, ettei hän kykene riittävässä määrin vastaanottamaan tai antamaan avun saamiseksi tarvittavaa tietoa. Erityisen tuen tarvitseminen ei ole sidottu tiettyyn diagnoosiin tai vammaan vaan määrittelyn piiriin kuuluvat myös ne henkilöt, joiden erityisen tuen tarve perustuu esimerkiksi useampaan sairauteen tai vammaan tai vielä diagnosoimattomaan oireyhtymään, joka vakavasti vaikeuttaa henkilön kykyä toimia. (esim. puutteellinen kielitaito, traumaattiset kokemukset) Määrittelyn piiriin kuuluvat myös henkilöt, joiden keskeinen ongelma on useasta eri syystä johtuva tuen tarve tai ylipäätään tilanne, jossa suuri avun tarve aiheuttaa uupumusta ja vaikeutta päästä tarvittavien palvelujen piiriin. Korkeaan ikään liittyvä tuen tarve ei yksinään ole sosiaalihuoltolaissa tarkoitettu syy erityisen tuen saamiseen.

- Usean yhtäaikaisen tuen tarve, joka ei liity (vain) korkeaan ikään
- Useasta eri syystä aiheutuva tuen tarve
- Tilanne, jossa suuri avun tarve aiheuttaa uupumusta ja vaikeutta päästä tarvittavien palveluiden piiriin
- Ei sidottu tiettyyn diagnoosiin tai vammaan
- Sosiaalityöntekijä määrittelee viime kädessä, onko asiakas erityisen tuen tarpeessa



Kiitos!