

ENNAKKOON ESITETYT KYSYMYKSET PALVELUTARPEEN ARVIOINNISTA /
SONet BOTNIAn järjestämä työpaja / 15.4.2016

- 1. Kirjaamiskäytäntö, ohjelmat erilaisia Shl 46§ Hoidon ja huolenpidon turvaavat päätökset. Kuka tekee päätöksen kun asiakkaalla usean palvelun tarve eri toimijoiden taholta esim. kotihoito, päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut.**

Laki edellyttää, että asiakassuunnitelman laatinut omatyöntekijä on *eri henkilö* kuin se, joka tekee 46 §:n mukaisen hoidon ja huolenpidon turvaavan kokonaispäättöksen.

Taustalla on ajatus siitä, että henkilöllä, joka tekee päätöksen kaikista erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön terveydelle ja kehitykselle tarpeellisista sosiaalipalveluista, on todella paljon valtaa. Samoin paljon valtaa on henkilöllä, joka tekee erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan asiakassuunnitelman ja määrittelee, mitkä palvelut ovat välttämättömiä. Asiakkaiden oikeusturvan toteutumista parantaa se, että päätöksentekijä on eri henkilö kuin asiakkaan omatyöntekijä tai muu asiakkaan asioista vastaava työntekijä. Samalla päätöksentekoprosessissa varmistuu riittävän asiantuntemuksen käyttäminen.

Sosiaalihuoltolaissa ainoastaan hoidon ja huolenpidon turvaavan päätöksen tekeminen on määritelty tietyn ammattiryhmän tehtäväksi. Kokoavan päätöksen tekijän tulee olla kunnallinen *viranhaltija, jolla on sosiaalityöntekijän kelpoisuus* ja hänen tulee tehdä asiakastyötä ko. asiakkaan omatyöntekijän kanssa. Päätöksentekoon liittyvän poikkeuksellisen suuren vallankäytön vuoksi on tärkeää, että niillä sosiaalityöntekijöillä, jotka tekevät 46 §:n mukaisia päätöksiä, on ao. toimielimen johtosäännössä mainittu laaja päätöksenteko-oikeus.

Hoidon ja huolenpidon turvaava päätös koskee asiakkaan taikka hänen huolenpidostaan vastaavan henkilön tarvitsemia sosiaalipalveluja (eikä siis terveydenhuollon kautta saatavia palveluja, kuten kotisairaanhoidon tai katkaisuhoidon tai muita terveydenhuollon päihde- tai mielenterveyspalveluja).

- 2. Mihin kaikkeen arvioinnissa vastataan ja mitä kysymykset avattuna tarkoittavat ja millä "mittareilla" arvioidaan?**

Jos kysymyksellä viitataan palvelutarpeen arviointiin (36 §) ja sen sisältöön (37§), tulee arvioinnin sisältää *yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja sosiaalipalvelujen sekä erityisen tuen tarpeesta. Lisäksi arviointi sisältää sekä asiakkaan että työntekijän näkemykset tilanteesta.*

Tarkoituksena on kokonaisvaltaisesti arvioida asiakkaan ja hänen perheensä tilanne sekä turvata riittävät palvelut ja muut tukitoimet. Tuen tarpeen selvittämisen ja sitä myöhemmin seuraava suunnitelman laadinnan tulee olla prosessi, jossa asianomaiset sosiaalihuollon ammattilaisen avustuksella ja tuella arvioivat elämäntilannettaan ja selvittävät keinoja myönteisten muutosten aikaansaamiseksi. Erilaisten tilanteiden moninaisuudesta johtuen

palveluntarpeen arviointi ja asiakassuunnitelman laadinnan laajuus, kuten myös asiakkuuden kestot vaihtelevat huomattavasti. Palvelutarpeen arviointi tulee tehdä aina asiakkaan tarpeiden edellyttämässä laajuudessa. Suhteellisen vähäisissä ja selkeissä tuen tarpeissa palveluntarpeen arviointi voidaan tehdä huomattavasti suppeampana kuin moninaisissa tuen tarpeissa.

Asiakkaan näkemys tulee kirjata, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä. Säännöksen mukaisesti asiakkaan näkemys tulee kirjata aina, ellei se ole käytännössä mahdotonta tilanteessa, jossa asiakas ei halua tai pysty osallistumaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen.

Palvelutarpeen arviointiin ei toistaiseksi ole olemassa tarkempia mittaristoja. Palvelutarpeen arviointi nojaa vahvasti työntekijän osaamiseen, siksi palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö, (ellei laissa muualla toisin säädetä).

Sosiaalihuollon viranomainen on vastuussa siitä, että käytettävissä on riittävästi asiantuntemusta. Jos henkilön palvelutarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, ovat nämä tahot velvollisia osallistumaan toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

3. Haluaisin tietää selkokielellä miten rajataan palvelutarpeen arviointi siitä kuka in erityisen tuen tarpeessa ja kuka ei.

Palvelutarpeen arvioinnin tulee sisältää yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja sosiaalipalvelujen sekä *erityisen tuen tarpeesta*. Lisäksi arviointi sisältää sekä asiakkaan että työntekijän näkemykset tilanteesta.

Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- tai terveydenhuollon palveluja. Vaikeus voi aiheutua siitä, että henkilöllä on kognitiivinen tai psyykinen vamma tai sairaus, vakava päihdeongelma tai hän tarvitsee useaa tukimuotoa samaan aikaan.

Lapsi voi tarvita erityistä tukea samoista syistä kuin muutkin erityistä tukea tarvitsevat henkilöt tai sen vuoksi, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Määrittely vastaa sitä, miten laissa on aiemmin määritelty kunnan velvollisuus järjestää lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia.

Säännöksillä, jotka koskevat erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä on tarkoitus turvata se, että kaikkein vaikeimmassa asemassa olevat henkilöt saavat tarvitsemansa avun ja tuen.

Se, onko henkilö lain tarkoittamalla tavalla erityistä tukea tarvitseva henkilö, harkitaan ja ratkaistaan aina tapauskohtaisesti. 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.

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.

Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. Näin ollen viime kädessä yksilökohtaisen arvion siitä, kuka on tai ei ole lain tarkoittama erityistä tukea tarvitseva henkilö/ tai lapsi tekee sosiaalityöntekijä.

4. Prosessin vetäminen; sos.ohjaaja vs. sos.työntekijä, mikä työnjako? kuinka laaja palvelutarpeen arvioinnin pitäisi olla?

Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnjako on kunnan toimivaltaan ja työnjohtoon kuuluva asia. Sosiaalihuoltolaissa määritellään vain muutamia kohtia, joissa työntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän tulee olla sosiaalityöntekijä.

Jos asiakas on erityisen tuen tarpeessa eikä omatyöntekijä ole sosiaalityöntekijä, omatyöntekijän kanssa asiakastyötä tekevällä työntekijällä on oltava sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Omatyöntekijän ja sosiaalityöntekijän on siis tehtävä asiakastyötä yhdessä asiakkaan asiassa. Erityistä tukea tarvitsevan palvelutarpeen arvioinnista ja 46 §:n mukaisten hoidon ja huolenpidon turvaavien päätösten tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä. Lisäksi laki sisältää useita pykälä, joissa säädetään moniammatillisen yhteistyön tekemisestä.

Palvelutarpeen arvion saaminen on asiakkaan oikeus, ja hänelle tulee kertoa siitä. Palvelutarpeen arvio on tehtävä, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Ilmeisen tarpeetonta sen tekeminen on, jos vastaava arviointi on juuri tehty tai kyseessä on selvästi tilapäinen tuen tarve.

Laki ei edellytä, että palvelutarpeen arviointi tehtäisiin jokaisessa tapauksessa samalla tavoin, vaan arviointi tulee lain mukaan tehdä asiakkaan *elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa*. Palvelun tarvetta arvioitaessa ammatillisen arvion lisäksi palvelujen suunnittelun perustana tulee olla vahvasti asiakkaan kokemaa tuen tarve. Asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset ja muut seikat, joilla on asiassa merkitystä. Tieto eri palvelujen vaihtoehdoista on annettava siten, että asiakas ymmärtää niiden sisällön ja hänellä on aito mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelukokonaisuutensa suunnitteluun ja valintoihin.

5. Mietin perheneuvolan roolia palvelutarpeen arvioinnissa. Ajattelen, että arvioita ei ehkä tulla tekemään kovin usein ja että me tarvittaessa teemme niitä yhteistyössä esim. toimeentulotuen kanssa. Onko perheneuvoloissa muilla paikkakunnilla ollut tästä puhetta?

Kasvatus- ja perheneuvonta on sosiaalihuollon palvelu, jota toteutetaan moniammatillisesti. Toimintaan sovelletaan sosiaalihuollon lainsäädäntöä.

(Terveystieteiden osaston säännöksiä ja siten myös hoitotakuuta koskevia säännöksiä sovelletaan neuvolassa siltä osin, kuin siellä toteutetaan lasten- ja nuorisopsykiatrista hoitoa.) Uuden

sosiaalihuoltolain mukaisesti kaikilla tuen tarpeessa olevilla asiakkailla on oikeus omatyöntekijään ja oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi. Tämä koskee myös kasvatus- ja perheneuvonnan asiakkailta. Asiakkaalle tulee kertoa hänen oikeudestaan saada palvelutarpeen arviointi.

Käytännön työprosessista palvelutarpeen arvioinnin tekemiseksi kannattaa sopia paikallisesti, ja siihen voidaan sopia erilaisia käytäntöjä. Koska palvelutarpeen arviointi on tehtävä viipymättä, on kunnassa oltava sovittuna yleiset pelisäännöt siitä, minne ja miten arviointitehtävä ohjataan. Sosiaalihuollosta vastaavan viranhaltijan vastuulla on ohjeistaa ja informoida kunnan toimijat siten, että asiakkaiden palveluprosessi toimii. Kaikkien kunnan sosiaalihuollon työntekijöiden tulee palvelusektorista riippumatta ymmärtää oma roolinsa asiakasprosessin eri vaiheissa.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan kokonaisvaltaisesti myös mahdollinen muu sosiaalipalvelujen tarve. Perhe saattaa olla oikeutettu esim. vammaispalvelujen tai yleisen kotipalvelun saamiseen. Palvelutarpeen tekijän ja omatyöntekijän tulee olla kunnallinen sosiaalihuollon työntekijä. Ideana kuitenkin on, että palvelutarpeen arvioinnin tekee työntekijä, jolla on mahdollisuus vaikuttaa palvelujen saamiseen ja jonka kanssa asiakas muutoinkin on tekemisissä. Asiakkaan kannalta paras ratkaisu on se, että palvelutarpeen arviointi tehdään siellä, missä asiakkuus todennäköisemmin jatkuu.

6. Voiko asiakas itse tehdä itsestään esim. sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen tilanteessa, kun haluaa kunnassa palvelutarpeen arvioinnin tehtäväksi?

Onko "reitti" oikea, vai pitäisikö asiakkaan kuitenkin soittaa ja varata palvelutarpeen arviointi suoraan sosiaalitoimen työntekijältä?

Tästä tullut palautetta kunnan suunnasta: sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus käynnistää kunnassa "isot rattaat", eivät halua ilmoitusmuodossa vaan suorana yhteydenottona sosiaalityöntekijään.

Itse näen asian toisin: kuka tahansa voi ja tuleekin tehdä kirjallinen palvelutarpeen arviointipyyntö sosiaali-ilmoituksella jos tilanne niin vaatii.

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltoon kuuluva keskeinen palvelutehtävä. Henkilöllä on **oikeus** saada palvelutarpeensa arvioiduksi kokonaisvaltaisesti. Koska palvelutarpeen arviointi on tehtävä viipymättä, on kunnassa oltava sovittuna yleiset pelisäännöt siitä, minne ja miten arviointitehtävä ohjataan. Tieto sosiaalipalveluista ja niiden saatavuudesta tulee olla asiakkaalle helposti saatavilla. "Reittejä" päästä palvelutarpeen arvioon tulee siis olla useita, eikä kynnys palveluihin saa olla liian korkea.

Prosessi sosiaalihuollossa tulisi käynnistyä kaikissa tilanteissa samalla tavalla; kiireellisen avun tarve on arvioitava välittömästi ja varsinainen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä.

SHI 35 §:n (yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi) tavoitteena on lisätä ajoissa tehtyjä yhteydenottoja ja yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Säännös ohjaa eri viranomaisia toimimaan asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti siten, että eri toimipisteessä asioiva henkilö tulisi entistä paremmin ohjatuksi oikean viranomaisen luo. *Yhteydenotto* on tehtävissä kuitenkin vain siinä tapauksessa, että henkilö antaa tähän suostumuksensa.

Jos henkilön suostumusta ei voida saada, laki velvoittaa kuitenkin olemaan yhteydessä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen salassapitosäännösten estämättä, jos henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii. Myös muut kuin laissa velvoitetut tahot voivat näissä tilanteissa tehdä *ilmoituksen* salassapitosäännösten estämättä.

Asiakas ei voi itse tehdä itsestään *ilmoitusta*, vaan asiakkaan kirjallisesti tai muulla tavoin tekemä palvelutarpeen arviointipyyntö tai ajanvarauspyyntö tai mikä tahansa viesti on aina suora *yhteydenotto tai hakemus*, jonka tulee johtaa tilanteen arvioimiseen. Sosiaalihuollon ammattilaisella on toimimisvelvollisuus kummassakin tapauksessa, tuli tieto tuen mahdollisesta tarpeesta sosiaalihuoltoon sitten yhteydenoton, tai ilmoituksen tai muuta kautta, esim. hakemuksena. Vastaavalla tavalla lasten kohdalla ei toimimisvelvollisuuden näkökulmasta ole merkitystä, tuleeko tieto sosiaalihuoltoon lastensuojeluilmoituksena vai muuna yhteydenottona. Yhteistyökumppanin ei ole välttämätöntä tietää, kumman pykälän mukaisesti hän toimii - tärkeintä on olla yhteydessä sosiaalihuoltoon ja kertoa herännyt huoli tai mahdollinen palvelujen tarve eteenpäin. Tarkoitus on, että sosiaalihuoltoon ollaan yhteydessä yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin tulevaisuudessa ilmoitusten tekemistä ei nykyisessä määrin enää tarvittaisi.

7. Kuinka voidaan varmistaa, että palvelutarpeen arviointi on relevantti esimerkiksi tapauksissa, joissa sosiaalityöntekijä ei tunne asiakasta entuudestaan? Esimerkiksi katkaisuhoidossa käyneitä asiakkaita on arvioitu jo vuosien ajan, jolloin arviointi voitaisiin tehdä ko. laitoksen työntekijöiden toimesta.

Laissa ei ole tarkkaan määritelty, mikä taho kunnallisessa organisaatiossa vastaa palvelutarpeen arvioinnista, vaan eri toimijoiden roolit ja tehtävät organisaatiossa voidaan sopia tarkoituksenmukaisesti. Palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä myös "laitoksessa", jos näin on työjaollisesti sovittu. Palvelutarpeen tekijän ja omatyöntekijän tulee olla kunnallinen sosiaalihuollon työntekijä. Sosiaalihuollon viranomainen on vastuussa siitä, että käytettävissä on riittävästi asiantuntemusta. Jos henkilön palvelutarpeen arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, ovat nämä tahot velvollisia osallistumaan toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvion tekemiseen ja asiakassuunnitelman tekemiseen.

Ideana on, että palvelutarpeen arvioinnin tekee työntekijä, jolla on mahdollisuus vaikuttaa palvelujen saamiseen ja jonka kanssa asiakas muutoinkin on tekemisissä. Arvioinnin yhteydessä arvioidaan kokonaisvaltaisesti myös mahdollinen muu sosiaalipalvelujen tarve. Perhe saattaa olla oikeutettu esim. toimeentulotuen tai perhetyön palvelujen saamiseen.

Esim. terveydenhuollon sosiaalityöntekijöillä voi olla iso rooli asiakkaan asioiden hoitamisessa, ja laki edellyttää, että heidän osaamistaan käytetään tarvittaessa muun muassa palvelutarpeen arviointia tehtäessä. On myös huomioitava, että sosiaalihuollon työntekijällä on lakiin perustuva oikeus saada tarpeelliset tiedot laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi.

Nämä kysymykset olivat tulleet ilmoittautumisaikana 6.4.2016 mennessä.