

Palvelujen tarpeen arviointi

Vanhusoikeuden seminaari

Vanhusoikeuden toteutuminen hyvinvointialueilla ti 21.5.2024

Ylva Krokfors, VTL, sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntija
Invalidiliitto ry

Palvelutarpeen arviointi: milloin ja kenelle iäkkäälle henkilölle?

- Arvioinnilla varmistetaan, että palvelua tarvitsevat ihmiset saavat apua ajoissa. Samalla tulee tarjota tietoa palveluista ja opastaa niiden hakemiseen.
- **Kiireellisissä tilanteissa sosiaalipalvelujen tarve on arvioitava viipymättä.** Muissa kuin kiireellisissä tilanteissa palvelutarpeen selvittely on aloitettava **viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asiakkaan yhteydenotosta**, kun kyseessä on:
 - 75 vuotta täyttänyt henkilö
 - Kelasta ylintä hoitotukea saava henkilö
 - Vammaispalvelulain mukainen vammainen henkilö
 - Toimeentulotuen hakija
- Palveluntarpeen arviointia voi pyytää henkilö itse, hänen omaisensa, laillinen edustajansa, muu henkilö tai viranomainen.
- Yleisimmin arvioitavaksi tulee henkilön oikeus koti-, asumis- ja laitoshoidon palveluihin, vammaispalveluihin, omaishoidon tukeen ja toimeentulotukeen. Usein palvelutarpeen arvioiminen edellyttää moniammatillista yhteistyötä.

Iäkkäiden palvelutarpeen selvittäminen 1

Selvittäminen on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun:

- 1) iäkäs henkilö on hakeutunut sosiaalihuoltolain ([1301/2014](#)) 36 §:ssä tarkoitettuun palvelutarpeen arviointiin; ([30.12.2014/1323](#))
- 2) iäkäs henkilö on tehnyt hyvinvointialueelle sosiaalipalveluja koskevan hakemuksen saadakseen sosiaalipalveluja toimintakykynsä tukemiseksi tai suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista; ([8.7.2022/604](#))
- 3) 12 §:ssä tarkoitetun toiminnan yhteydessä on yhdessä iäkkään henkilön kanssa arvioitu, että hän tarvitsee säännöllisesti apua toimintakykynsä tukemiseksi tai suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista;
- 4) iäkkään henkilön palveluntarpeesta on tehty 25 §:ssä tarkoitettu ilmoitus, ja selvittäminen on iäkkään henkilön taikka hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan mielestä tarpeen sen johdosta; taikka
- 5) hyvinvointialueen järjestämiä sosiaalipalveluja säännöllisesti saavan iäkkään henkilön olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia. ([8.7.2022/604](#))

Iäkkäiden palvelutarpeen selvittäminen 2

- **Hyvinvointialue vastaa** siitä, että iäkkään henkilön sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden hänen hyvinvointiaan, terveyttään, toimintakykyään ja itsenäistä suoriutumistaan tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.
- **Palveluntarpeiden selvittämisestä vastaa iäkkään henkilön tarpeiden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain [\(817/2015\) 3 §:ssä](#) tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain [\(559/1994\) 2 §:ssä](#) tarkoitettu ammattihenkilö, jolla on laaja-alaista asiantuntemusta.** Palveluntarpeiden selvittämisestä vastaavan työntekijän on toimittava iäkkään henkilön tarpeita vastaavasti yhteistyössä muiden tämän lain 10 §:ssä tarkoitettujen asiantuntijoiden kanssa. [\(8.7.2022/604\)](#) [15§ Laki ikääntyneiden...](#)

Iäkkäiden palvelutarpeen selvittäminen 3

- Palveluntarpeiden selvittämisen yhteydessä on **arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen.**
- Toimintakykyä arvioitaessa on selvitettävä, miltä osin iäkäs henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua.
- Arvioinnissa on otettava huomioon iäkkään henkilön fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä hänen ympäristönsä esteettömyyteen, asumisensa turvallisuuteen ja lähi-palvelujensa saatavuuteen liittyvät tekijät.

Laki iäkkäiden...15§

RAI-arviointi, iäkkäät

- Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.
- Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. RAI-arviointivälineistö kuuluu 15 §:n 3 momentissa tarkoitettuihin luotettaviin toimintakyvyn arviointivälineisiin.
- THL:n on huolehdittava siitä, että hyvinvointialueilla on maksutta käytettävissä RAI-arviointivälineistö ja saatavilla koulutusta välineistön käyttöön. Lisäksi THL:n on huolehdittava siitä, että sopimusteksti sekä arviointivälineistön sisältö siltä osin, kuin sitä ei ole suojattu tekijänoikeudella, ovat julkisesti saatavilla suomeksi ja ruotsiksi.

Laki ikääntyneen...15§a

Palvelutarpeen arviointi omaishoidossa

- Hyvinvointialueen sosiaalitoimen työntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin, jonka perusteella palveluita tarvitsevan on mahdollista saada esim. kotihoitoa, omaishoidon tukea ja tukipalveluita.
- Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan näkemys otetaan arvioinnissa huomioon. Palvelutarpeen arviointiin voi pyytää mukaan myös läheisen tai tukihenkilön.
- Palvelutarpeen arviointi on aloitettava **viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta**, jos kyseessä on:
- erityistä tukea tarvitseva lapsi tai **henkilö, joka saa vammaisetuuksista annetun lain mukaista ylintä hoitotukea.**
- Arviointi on tehtävä loppuun viiveettä. <https://omaishoitajat.fi/tuet-ja-palvelut/muut-palvelut-ja-etuudet/tukea-arkeen/#palvelutarpeen-arviointi>



Palvelutarpeen arviointi vammaispalveluissa

- Vammaispalvelulain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vammaispalvelujen asiakkaan palvelutarpeen arviointi tähtää sen selvittämiseen, millä toimenpiteillä, palveluilla ja muutoksilla nämä tavoitteet saadaan toteutumaan. [Vammaispalvelulaki 1 §](#)
- Palvelutarpeen arvioinnin **säännökset ovat sosiaalihuoltolaissa**. Palvelutarpeen selvittämisen **määräajoista oma säännöksensä vammaispalvelulaissa**.
- **Palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä** sen jälkeen, kun sosiaalipalveluista vastaavan hyvinvointialueen viranomaiseen on otettu yhteyttä palvelujen saamiseksi. Yhteydenoton voi tehdä vammaisen henkilö itse, hänen laillinen edustajansa tai omaisensa tai muu henkilö tai viranomainen. [Vammaispalvelulaki 3 a §](#)

Kuka tekee palvelutarpeen arviointia vammaispalveluissa?

- Palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain [\(817/2015\) 3 §:ssä](#) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö, jollei muualla laissa toisin säädetä.
- Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. [\(22.4.2016/292\)_Shl 36§](#)

Erityisen tuen tarpeen määrittelyä

- **Erityistä tukea tarvitseva henkilö: on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja.**
- Voi johtua asiakkaan kognitiivisesta tai psyykkisestä vammasta tai sairaudesta, päihteiden ongelmakäytöstä, usean yhtäaikaisen tuen tarpeesta, muusta vastaavasta syystä.
- **Lisäksi henkilöt, joiden keskeinen ongelma on useasta eri syystä johtuva tuen tarve.** Kyseessä voi olla myös ylipäätään tilanne, jossa suuri avun tarve aiheuttaa uupumusta ja vaikeutta päästä tarvittavien palvelujen piiriin. Erityisen tuen tarpeella viitataan tuen tarpeeseen palveluja haettaessa, ei henkilön palvelutarpeeseen.
- **Erityisen tuen tarvitseminen ei ole sidottu tiettyyn diagnoosiin tai vammaan.** Määrittelyn piiriin kuuluvat myös ne henkilöt, joiden erityisen tuen tarve perustuu esimerkiksi useampaan sairauteen tai vammaan.

<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/palvelutarpeen-arviointi#erityista>

Erityisen tuen tarpeesta arvion tekee sosiaalityöntekijä

- **Palvelutarpeen arvioinnin erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle tekee sosiaalityöntekijä. Hän tekee tarpeen mukaan yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa.**
- Lisäksi erityistä tukea tarvitsevat henkilöt on huomioitava erityisesti seuraavissa sosiaalihuoltolain kuvaamissa sosiaalityön vaiheissa:
 - asiakkaan edun määrittelemisessä (4 §)
 - neuvonnassa ja ohjauksessa (6 §)
 - erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraamisessa ja edistämisessä (8 §)
 - nimettäessä omatyöntekijää (42 §)
 - hoidon ja huolenpidon turvaavia päätöksiä tehtäessä (46 §)

Milloin laadittava palvelu-, asiakas- hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma 1

- **Sosiaalihuoltoa toteutettaessa** on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.
- Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa sekä 9 ja 10 §:ssä tarkoitetuissa tapauksissa asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa taikka asiakkaan ja hänen omaisensa tai muun läheisensä kanssa. Suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään.

Milloin laadittava palvelu-, asiakas- hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma 2

- Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.
- Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.
- Kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Ikääntyneen väestön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulaissa säädetään.

Asiakas- tai palvelusuunnitelman sitovuus ja merkitys 1

- **Asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan välinen toimintasuunnitelma, joka toimii myös palvelujen pohjana ja perusteluna.**
- **Ei ole viranomaisen tekemä hallintopäätös eikä allekirjoitettunakaan juridisesti sitova.** Ei synny suoraa oikeutta suunnitelmaan sisältyviin palveluihin ja tukitoimiin
- Suunnitelmaan kirjatut palvelut ja tukitoimet tulee kuitenkin myöntää asiakkaalle, ellei ole perusteltua syytä menetellä toisin.
- **Palveluja ja tukitoimia haetaan useimmiten erillisellä hakemuksella tai hakemuksen voi saattaa vireille esim. puhelinsoitolla.**

Asiakas- tai palvelusuunnitelman sitovuus ja merkitys 2

- **Hallintolain luottamuksensuojaperiaatteen mukaisesti, suunnitelma sitoo hyvinvointialuetta ja siitä poikkeava päätöstä ei voi tehdä ilman perusteltua syytä.**
- Poikkeaminen on aina erikseen perusteltava.
- Perusteltu syy voi olla esimerkiksi asiakkaan avun tarpeen muuttuminen palvelusuunnitelman teon jälkeen.
- **Myös asiakkaan, joka hakee jotakin suunnitelmasta poikkeavaa palvelua tai tukitointa, on perusteltava hakemuksensa hyvin.**
Olosuhteiden muutos (esim. toimintakyvyn huonontuminen) on yleensä sellainen perustelu, joka selittää poikkeamisen suunnitelmasta.
Ennakoitavissa olevia palvelutarpeita kirjataan tarvittaessa suunnitelmaan.

Asiakas- tai palvelusuunnitelman sitovuus ja merkitys 3

- Asiakas- ja palvelusuunnitelmat ohjaavat viranomaisten päätöksentekoa ja antavat tietoa hyvinvointialueella esiintyvistä palvelujen tarpeista ja helpottavat näin ollen suunnittelua ja tulevien vuosien budjetointia.
- Tällä on merkitystä silloin, kun on kysymys määrärahasidonnaisista palveluista ja tukitoimista (esimerkiksi omaishoidon tuesta).



Asiakas- tai palvelusuunnitelman merkitys erimielisyystilanteissa ja muutoksenhaussa

- Erimielisyys voi koskea esimerkiksi palvelujen järjestämisen- tai toteuttamistapaa tai määrää.
- Varsinkin tilanteessa, jossa määrärahoja ei ole tarvetta vastaavalla tavalla varattu hyvinvointialueella riittävästi tai ei lainkaan, on vammaisella henkilöllä mahdollisuus viitata valituksessaan yksilöllisesti laaditussa suunnitelmassa kuvattuun yksilölliseen palvelutarpeeseensa ja siinä järjestettäväksi sovittuihin palveluihin ja tukitoimiin.
- **Palvelusuunnitelmalla merkitystä erityisesti henkilökohtaisessa avussa** Vammaispalvelulain 8 d §:n mukaan henkilökohtaisen avun järjestämistavoista päätettäessä ja henkilökohtaista apua järjestettäessä hyvinvointialueen on otettava huomioon vaikeavammaisen henkilön oma mielipide ja toivomukset sekä palvelusuunnitelmassa määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan.

Sosiaalihuoltoa koskeva päätöksenteko ja toimeenpano 45 § [\(14.4.2023/677\)](#)

- **Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä.**
- Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu.
- Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä sen jälkeen, kun asia on tullut vireille.
- **Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheetonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireille tulosta.** Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästymiselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Kotikäynti palvelutarpeen arvioinnissa

- Kotikäynti antaa enemmän tietoa asiakkaan arjessa selviytymisestä sekä hänen asuinympäristöönsä liittyvistä tekijöistä kuin pelkkä toimistotapaaminen.
- Kotikäynnistä on sovittava yhdessä asiakkaan kanssa.
- Asiakkaalle on hyvä antaa mahdollisuus vaikuttaa tapaamispaikkaan, jossa palvelutarpeen arviointia tehdään,
- omaishoidon tukeen liittyvissä asioissa kotikäynti on pakollinen.
- Asiakkaan kanssa on sovittava yhdessä myös siitä, keitä ammattihenkilöitä kotikäynnille osallistuu ja miksi.
- Asiakkaalla täytyy olla riittävästi aikaa kutsua kotikäynnille mukaan esim. läheinen tai muu asiakasta edustava henkilö
<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/palvelutarpeen-arviointi#erityista>

Palvelutarpeen arviointiin valmistautuminen

- Asiakkaan valmistautumista voidaan tukea esimerkiksi toimittamalla hänelle etukäteismateriaaleja koskien sitä, mitä palvelutarpeen arviointi tarkoittaa, ja miten se toteutetaan.
- Vammaispalveluiden käsikirjasta löytyy ennakkomateriaaleja <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/tyovalineet-ja-menetelmat/etukateismateriaalit-ennen-tapaamista>
- Asiakkaalle keskeistä on onnistunut kohtaaminen ja vuorovaikutus.

Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näillä tahoilla velvoite osallistua vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. [Sosiaalihuoltolaki 41 §](#)

Asiakkaan etu Shl 5§

Arvioitaessa asiakkaan etua on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen
- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan
- 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen
- 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.