

Den gamla lagen om funktionshinderservice – övergångsperiod till och med 31.12.2027

Gamla serviceprocessen

Handbok om funktionshinderservicen
Institutet för hälsa och välfärd THL

Du läser nu en sida enligt den gamla handikappservicelagen (380/1987).

Denna lag har upphävts genom L 14.4.2023/675, som gäller fr.o.m. 1.1.2025.

I avsnittet om tidigare funktionshinderservice beskrivs tjänster enligt lagen om funktionshinderservice och lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda samt tillämpningen av lagen i praktiken. Dessutom beskrivs klientprocessen enligt den gamla lagen om funktionshinderservice.

Texten är innehåll enligt den gamla lagen om funktionshinderservice (380/1987). Det innehåll som THL producerat har publicerats i sin ursprungliga form i THL:s elektroniska Handbok om funktionshinderservice.

Innehållet enligt den gamla lagen om funktionshinderservice (380/1987) används till tillämpliga delar till utgången av övergångsperioden för den nya lagen om funktionshinderservice den 31 december 2027.

[Lag om service och stöd på grund av handikapp \(Finlex\)](#)

Gamla serviceprocessen – Allmän lag och speciallag

Socialvårdslagen är en allmän lag

Det välfärdsområde där personens hemkommun är belägen ansvarar för att organisera socialservicen. Varje person som vistas i ett välfärdsområde har dock rätt att i brådskande fall få socialservice som baserar sig på hans eller hennes individuella behov, så att hans eller hennes rätt till nödvändig omsorg och försörjning inte äventyras.

Socialvårdslagen är en allmän lag inom socialvården. Utgångspunkten för ordnandet av socialservice är den allmänna servicen som är avsedd för alla klienter. Vid behov kompletteras denna service med speciallagstiftning, till exempel lagen om service och stöd på grund av handikapp och lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda. Myndigheterna är enligt 5 § i socialvårdens klientlag (812/2000) skyldiga att på eget initiativ utreda verkningarna av olika alternativ för klienten. Därtill är de skyldiga att utreda de förutsättningar för tillgången till eller ordnandet av service som påverkar klientens rättigheter (till exempel om servicen är avgiftsfri/avgiftsbelagd).

[Socialvårdslagen \(1301/2014\) \(Finlex\)](#)

[Socialvårdens klientlag 5 § \(812/2000\) \(Finlex\)](#)

Handikappservicelagen och specialomsorgslagen är speciallagar

Handikappservicelagen

Syftet med handikappservicelagen är att komplettera den allmänna socialservicen. Service och stödåtgärder enligt handikappservicelagen ordnas om en person med funktionsnedsättning inte får tillräckliga och lämpliga tjänster eller stödåtgärder med stöd av någon annan lag. Kriterierna om lämplighet och tillräcklighet ska vara uppfyllda samtidigt. Handikappservicelagen tillämpas till exempel när den service som tillhandahålls i första hand inte passar behovet som uppstår på grund av personens funktionsnedsättning eller sjukdom, så här gör man även om servicen som fås i första hand kan ges utan tvekan.

Service som omfattas av den särskilda skyldigheten att ordna service enligt handikappservicelagen

En del av servicen enligt handikappservicelagen omfattas av välfärdsområdenas särskilda skyldighet att ordna service. En person med funktionsnedsättning har subjektiv rätt att få denna service. Service och stödåtgärder som omfattas av den särskilda skyldigheten att ordna service är enligt handikappservicelagen

- färdtjänst
- serviceboende
- personlig assistans
- dagverksamhet
- ändringsarbeten i bostaden
- redskap och anordningar i bostaden.

Välfärdsområdet är oavsett sin ekonomiska situation skyldig att ordna service som omfattas av den särskilda skyldigheten att ordna service. Klienten har även rätt att söka ändring i ärenden som rör servicen genom besvär till förvaltningsdomstolen. Organet som ansvarar för socialvården kan i sitt beslutsfattande inte hänvisa till att anslagen för subjektiva rättigheter är otillräckliga. Om anslagen tar slut under budgetåret ska budgeten ändras.

Anslagsbundna tjänster enligt handikappservicelagen ordnas inom ramen för anslagen

Anslagsbundna tjänster och stödåtgärder är enligt handikappservicelagen

- rehabiliteringshandledning
- anpassningsträning
- ersättning för redskap, maskiner och anordningar som personer med funktionsnedsättning behöver för att klara de dagliga funktionerna
- ersättning för extra kostnader för kläder
- ersättning för specialkost
- andra tjänster och stödåtgärder som behövs för att syftet med handikappservicelagen ska uppfyllas.

Övrig service som avses i handikappservicelagen ordnas enligt prövning inom ramen för de reserverade anslagen och utifrån behoven i välfärdsområdet.

Service enligt specialomsorgslagen

Välfärdsområdets socialförvaltning ansvarar för servicen enligt specialomsorgslagen. Ett specialomsorgsprogram (eho) utarbetas för klienten. Servicen som ingår i specialomsorgsprogrammet omfattas av subjektiv rätt. Det innebär att välfärdsområdet måste ordna servicen oavsett om den har budgeterat tillräckliga anslag för servicen.

Service enligt specialomsorgslagen är till exempel

- undersökningar
- hälsovård
- behövlig handledning, rehabilitering och funktionell träning
- ordnande av arbete med stöd och boende
- annan motsvarande verksamhet som främjar anpassning inom samhället
- ordnande av hjälpmedel och redskap för personligt bruk
- individuell vård och omvårdnad
- handledning för personens närmaste krets
- information om specialomsorgstjänster
- förebyggande av utvecklingsskador
- annan motsvarande verksamhet som är nödvändig för förverkligandet av specialomsorgerna.

FPA ansvarar för tolkningstjänster för talskadade, hörselskadade och synhörselskadade enligt lagen om tolkningstjänster.

[Lagen om tolkningstjänster \(133/2010\)\(Finlex\)](#)

Lagstiftning på Åland

Genom rätten till en åländsk självstyrelse har Åland behörighet att stifta egna lagar (landskapslagar) inom ett antal viktiga områden. Undervisning, socialvård, hälso- och sjukvård, kommunernas förvaltning, polis och post och miljövård är exempel på sektorer där Åland har landskapslagar.

Finlands lag gäller på de områden där Ålands lagting inte har lagstiftningsbehörighet. Sådana ärenden är utrikesärenden, största delen av civil- och straffrätten, domstolarna, tullen och statsbeskattningen.

Eftersom Åland har en annan organisation och delvis annan lagstiftning än den finska lagstiftningen presenterar vi på sidan Lagstiftning på Åland ett par teman inom funktionshindersservicen som avviker i tillämpningen jämfört med praxis på fastlandet.

Gamla serviceprocessen – Information och rådgivning

Välfärdsområdets invånare har rätt till rådgivning och handledning. Speciellt bör man lägga uppmärksamhet på rådgivning och handledning till barn, unga och personer som har behov av särskilt stöd. När man ger rådgivning och handledning som hör till socialvården, kan det vara viktigt att samarbeta med primärvården eller andra verksamhetsområden.

[Socialvårdslag 6§ \(1301/2014\) \(Finlex\)](#)

[Hälso- och sjukvårdslag 13§ \(1326/2010\) \(Finlex\)](#)

Klienten har rätt till en tydlig och lättförstådd text

Information om hur och på vilket sätt klienten kan vara i kontakt med funktionshinderservicen, skall vara tydlig och meddelas på ett begripligt sätt. Det är viktigt att det finns många olika sätt att ta kontakt.

- per telefon
- genom besök
- eller elektroniskt

Enligt förvaltningslagen skall man svara på klientens frågor och förfrågningar utan dröjsmål. Det är viktigt för att på det sättet vet klienten att hen blivit hörd i sin sak. Klienten skall informeras om vad som kommer att hända eller vad klienten borde göra för sin sak.

Enligt socialvårdens klientlag har klienten rätt till information och handledning samt information om serviceformerna och vilka rättigheter klienten har.

Instruktionerna skall vara tydliga och skrivna på ett lättförståeligt språk. Det är viktigt att tala öppet om klientens situation. Redan i tidigt skede av processen är det viktigt att gå igenom bedömningskriterierna samt de olika alternativ det finns att lösa situationen.

Tillgänglighet i det sociala arbetet

När personalen från funktionshinderservicen träffar en ny klient är det viktigt att först se över tillgängligheten, kan klienten komma till den plats som bestämts, behöver personen tolk eller något annat hjälpmedel gällande kommunikationen. Det är viktigt att komma ihåg att varje person har olika behov.

Många klienter har nytta av lättläst material och därför är det väldigt viktigt att sådant material finns till förfogande.

[Lättläst \(LL-Center\)](#)

Klienten kan också använda alternativa och kompletterande kommunikationsmetoder, som exempelvis bilder, stödtecken eller Bliss. Det är viktigt att personal som jobbar inom funktionshinderservicen kan använda alternativa och kompletterande kommunikationsmetoder till en viss grad.

Tilläggsinformation:

[LL-center, FDUV – Tjänster och information kring lättläst på svenska](#)

[Specialpedagogiskt material på svenska \(Lärum\)](#)

På Papunet – Tillgänglig kommunikation

[Information och material för professionella \(Papunet\)](#)

[Kommunikationshjälpmedel \(Papunet\)](#)

[Material \(Papunet\)](#)

[Bildverktyg \(Papunet\)](#)

[Tillgänglighet \(Papunet\)](#)

I Handbok om funktionshinderservice finns avsnittet Arbetsmetoder och -redskap där det finns färdiga förhandsmaterial som man kan använda i klientarbetet. Materialet innehåller bilder och text samt en del av materialet har fått rättigheter till symbolen för lättläst. I materialet finns också modell för innehållet till serviceplanen med lättläst text och med bilder.

Det kan också bli nödvändigt för anställda inom funktionshinderservicen att använda FPA:s tolktjänst eller texttelefonjänst om socialvårdspersonalen inte behärskar det språk som klienten använder eller om klienten på grund av talsvårigheter eller nedsatt förmåga i sinnesorganen (till exempel syn och hörsel) eller av någon annan orsak inte kan göra sig förstådd, ska om möjligt tolkning ordnas och en tolk skaffas.

Tilläggsinformation:

- [Tolktjänst för personer med funktionsnedsättning \(FPA\)](#)
- [Texttelefonjänst \(VSP\)](#)

När man kommunicerar elektroniskt med klienterna skall man komma ihåg tillgängligheten. Webbtillgänglighetsdirektivet förutsätter, att den offentliga sektorns nätsidor och mobila applikationer skall vara tillgängliga. Angående tillgängligheten finns det information på flera olika internetsidor.

- [Tillgänglighetsdirektiv, Finansministeriet](#)
- [Tillgänglighet Design för alla – Kommunförbundet.fi](#)
- [Kommunförbundets tillgänglighetshandbok](#)

God praxis gällande informationen och handledning i telefon

Det finns olika sätta att sköta telefonrådgivningen runt om i Finland. Exempel på god praxis:

- Det är viktigt att personalen som sköter om informationen och rådgivningen i en telefonservice har en bred kunskap om servicesystemet. Personen skall kunna känna igen klientens behov, samt ha stor kunskap om funktionshinderservice. Ifall en person som har bred kunskap och erfarenhet sköter om telefonrådgivningen är sannolikheten större att klientens sak blir skött under ett telefonsamtal.
- Klienten skall inte behöva vänta på att någon ringer tillbaka eller bli ombedd att ringa ett annat nummer.
- Det är också bra om telefonrådgivaren har rätt att göra servicebeslut, ifall det behövs en viss service genast.
- För utmanande situationer är det bra om telefonrådgivaren har en bakjour eller ett arbetspar till förfogande.
- Telefonrådgivningen skall vara öppen flera timmar under dagen. Ifall man svarar i telefonrådgivningen under en mycket kort tid under dagen, kan det vara omöjligt för vissa personer att använda den servicen.
- Förutom telefonrådgivning skall det finnas en möjlighet att boka direkt en tid till en socialarbetare. Telefonrådgivaren kan också boka en lämplig tid till klienten.

Den första bedömningen

En väsentlig del av rådgivning och handledningen inom funktionshinderservicen är att göra en bedömning av klientens behov av service. När en klient tar kontakt för första gången är det viktigt att personalen gör en första bedömning av klientens situation. Redan i det här skedet är det viktigt att personalen utreder det väsentliga behovet och hur brådskande ärendet är. På det här sättet blir klienten handledd rätt och hela serviceprocessen försnabbas.

Redan under den första kontakten bör man bedöma om en utredning av servicebehovet behövs eller om klientens behov blir tillfredsställt med enbart rådgivning och handledning. Ifall klienten inte kan få sin hjälp från funktionshinderservicen, bör personalen vägleda klienten till rätt service. Ifall klienten inte själv klarar av att söka hjälp från rätt service bör personalen kontakta en annan serviceinstans tillsammans med klienten.

Redan när personalen för första gången är i kontakt med klienten bör ärendets brådskande natur utredas. Under första telefonsamtalet bör personalen utreda om ärendet bör skötas genast, under samma dag eller inom 7 vardagar. Det här gäller också skriftliga kontakter. För att kunna avgöra vilka åtgärder som behövs bör personalen ha tillräcklig information om klientens situation.

Gamla serviceprocessen – Ansökan och inledande av ärende

Ansökan och inledande av ärende

Service enligt handikappservicelagen ansöks från välfärdsområdets socialväsende.

Enligt förvaltningslagen inleds ett ärende skriftligen genom att yrkandena jämte grunderna för dem anges. Med myndighetens samtycke får ett ärende också inledas muntligen. Den anmälan som en klient inom socialvården eller klientens företrädare gör och som innehåller krav på att få tjänsterna kallas ansökan. Inom socialvården kan ett ärende inledas genom att man tar kontakt utan att göra det skriftligen eller med särskilda formkrav. Ansökan kan alltså också göras muntligt. Med tanke på såväl den sökandes som socialarbetarens rättsskydd och för att ärendet ska kunna skötas smidigt är det ändå bra att alltid lämna in ansökan skriftligen. Om klienten framför sina krav muntligt ska arbetstagaren inom socialvården registrera dem.

Enligt socialvårdslagen inleds ett socialvårdsärende på ansökan eller när en arbetstagare inom välfärdsområdets socialvård annars i sitt arbete har fått kännedom om en person som eventuellt behöver socialservice. Inledande av ärendet förutsätter alltså att man kontakter socialvårdsenheten, om inte behovet av socialservice redan är känt av en socialarbetare vid socialvården. Funktionshindersservicen ingår i socialvården och bestämmelserna i socialvårdslagen om förfarandena tillämpas på processerna i funktionshindersservicen i de fall där inget annat bestäms i lagen om service och stöd på grund av handikapp.

Det inledande skedet innefattar registrering av anmälan eller ansökan samt sammanställning av basuppgifter om klienten.

Att man tar kontakt kan tolkas som en ansökan

Det kan vara klienten själv, en myndighet, förälder, vårdnadshavare, make eller någon annan företrädare för klienten som tar kontakt. Om anmälan om servicebehovet kommer från någon annan än personen själv, uppges för personen orsaken till att man tagit kontakt och innehållet som dryftats samt vem som tagit kontakt.

Kontakt kan tas per telefon, det kan handla om en ansökan, remiss eller annan skriftlig anmälan eller ett personligt möte med en medarbetare.

Den första kontakten till välfärdsområdet kan betraktas som en ansökan om personen med funktionsnedsättning uttrycker sig behöva eller ansöka om någon viss specificerad tjänst eller stödåtgärd, exempelvis personlig assistans, färdtjänst eller bidrag för bil. Det här eliminerar ändå inte skyldigheten att utreda behovet av funktionshindersservice, vilket är ett centralt element i processen att utarbeta en serviceplan. Ärendet ska behandlas utan dröjsmål. Det här kravet gäller bedömningen av servicebehovet, utarbetandet av serviceplanen och beslut kring tjänster och stödåtgärder.

Viktig att hänvisa till rätt myndighet

I det skede då ärendet inleds och servicebehovet utreds kan ingå en utredning av vilka tjänster klienten behöver och till vilken myndighet det hör att sköta klientens ärende. Ibland märker man efter kontakttillfället eller utredningen att någon annan instans bättre kan möta servicebehovet.

Om klienten hänvisas till andra tjänster är den medarbetare som tagit emot anmälan skyldig att överföra ärendet till instansen i fråga och informera klienten eller den som tagit kontakt om saken. Klientens samtycke krävs alltid för utlämnande av uppgifter. De vidare åtgärderna varierar efter klientens situation.

Klienten har alltid rätt att få ett skriftligt beslut

Klienten har alltid rätt att få ett skriftligt beslut på sin ansökan samt anvisningar om sökande av ändring av beslutet. Man kan exempelvis alltså inte utan klientens samtycke låta bli att behandla en ansökan om funktionshindersservice som ansökan om service enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp och i stället behandla den som ansökan om tjänster som ordnas med stöd av någon annan lag.

Klientrelationen inom funktionshinderservice och omsorg om personer med intellektuell funktionsnedsättning

Enligt 3 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården avses med socialvårdsklient den som ansöker om eller anlitar socialvård.

Enligt 34 § 2 mom. i socialvårdslagen inleds en klientrelation i socialvården på ansökan eller när handläggningen av ett ärende som inletts på ett annat sätt påbörjas eller när en person ges socialservice. Klientrelationen avslutas när det för kännedom antecknas i socialvårdens klienthandling att det inte finns någon grund för att ordna socialvård.

[Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000 \(Finlex\)](#)

[Socialvårdslag 1301/2014 34§ \(Finlex\)](#)

I lagen om service och stöd på grund av handikapp och lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda fastställs vem som ingår i lagarnas tillämpningsområde.

Tjänster enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp ges till personer som på grund av funktionsnedsättning eller sjukdom under långa tider har särskilda svårigheter att klara av de funktioner som hör till normal livsföring. Service och stödåtgärder enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp ordnas om en person med funktionsnedsättning inte får tillräckliga och lämpliga tjänster eller stödåtgärder med stöd av någon annan lag.

Tjänster enligt lagen om specialomsorger om utvecklingsstörda ges till dem som på grund av medfödd eller i utvecklingsåldern erhållen sjukdom eller skada hämmats eller störts i sin utveckling eller sina psykiska funktioner och som inte med stöd av någon annan lag kan få den service de behöver.

Klienter inom funktionshinderservicen och omsorgen om personer med intellektuell funktionsnedsättning utgör ingen enhetlig grupp, utan klienternas situationer skiljer sig åt individuellt exempelvis med avseende på klientens livssituation, typ av funktionsnedsättning och skede i livet. Klientrelationen i fråga om funktionshinderservice och omsorg om personer med intellektuell funktionsnedsättning är ofta långvarig.

Om personen i fråga eller personens företrädare upplever att inget behov av tjänsterna föreligger och nekar till utredning av servicebehovet, inleds ingen klientrelation inom socialvården.

Gamla serviceprocessen – Klientplan och serviceplan

När socialvård ordnas skall det enligt Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården utarbetas en service-, vård-, rehabiliterings- eller någon annan motsvarande plan, om det inte är fråga om tillfällig rådgivning och handledning, eller om det inte i övrigt är uppenbart onödigt att utarbeta en plan. Planen skall utarbetas tillsammans med klienten om det inte finns något uppenbart hinder för det.

Socialvårdslagen är en allmän lag inom socialvården. Enligt den bör man vid bedömningen av servicebehovet utarbeta en klientplan. I stället för klientplanen kan man också beroende på situationen utarbeta en annan motsvarande plan, som t.ex. en serviceplan enligt handikappservicelagen. De allmänna regler för uppgörandet av en klientplan enligt Socialvårdslagen bör tillämpas även då man uppgör serviceplanen.

Enligt Lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda skall man göra upp ett specialomsorgsprogram, för var och en som är i behov av specialomsorg.

Planen utgår från klientens behov

När en serviceplan görs upp bör målet vara att välfärdsområdets tjänsteinnehavare och klienten ska ha en så lika uppfattning som möjligt om klientens funktionsförmåga och om de tjänster som behövs. I praktiken är det ändå inte alltid lätt att nå samförstånd. Man kan till exempel ha olika uppfattning om vilken serviceform som är lämpligast eller i vilken omfattning klienten är i behov av personlig assistans.

I planen ska antecknas uppfattning, önskemål och åsikter om servicen och stödinsatserna. Om meningskiljaktigheter förekommer om servicen eller om hur servicen ordnas antecknas både klientens och personalens uppfattningar i serviceplanen. På begäran ska klientens skriftliga utredning fogas till serviceplanen. Om en klient på grund av sjukdom, nedsatt psykisk funktionsförmåga eller annan motsvarande orsak inte kan delta i och påverka planeringen av de tjänster som erbjuds honom eller henne eller om klienten inte förstår olika alternativ till lösningar och deras verkningar, ska klientens vilja utredas tillsammans med hans eller hennes lagliga företrädare (exempelvis en utsedd intressebevakare eller ett barns vårdnadshavare), en anhörig (föräldrar, sambo, en person som lever i ett registrerat parförhållande) eller hans eller hennes närstående (make eller maka).

Då omständigheter som hör ihop med servicebehovet utreds är det fråga om utlämnande av sekretessbelagda uppgifter. Om klienten inte ger sitt samtycke till att uppgifter får lämnas ut, lämnas uppgifterna ut på de premisser som stadgas i Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården.

[Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 17 § \(Finlex\)](#)

Klientplanens och serviceplanens uppläggning

De bestämmelser i Socialvårdslagen som gäller klientplanering och dess process, kompletteras av de bestämmelser som finns i Lagen om service och stöd på grund av handikapp (Handikappservicelagen).

Vid uppgörandet av en serviceplan bör man dessutom ta i beaktande följande omständigheter i Socialvårdslagen gällande innehållet i serviceplanen.

- [Klientens intresse 4 § \(Finlex\)](#)
- [Barnets intresse 5 § \(Finlex\)](#)
- [Centrala principer i Socialvårdslagen 30 § \(Finlex\)](#)
- [Hörande av klienten och klientens rätt att få redogörelse för olika alternativ 31 § \(Finlex\)](#)
- [Barns och unga personers åsikter och önskemål 32 § \(Finlex\)](#)

När man gör upp planen är det bra att också ta i beaktande klientens övriga planer så som vård- och serviceplaner som hör till stöd för närståendevård. Med klientens samtycke kan man även upprätta en gemensam plan för socialvården och för andra tjänster och stödinsatser som en person med funktionsnedsättning är i behov av för att klara av det dagliga livet.

Det är välfärdsområdet där klienten har sin hemkommun som ansvarar för uppgörandet av planen. Enligt Socialvårdslagen 39 § skall bedömningen av servicebehovet kompletteras med en klientplan som utarbetas för klienten, eller genom en annan motsvarande plan, om det inte är uppenbart onödigt att utarbeta en plan. Enligt Handikappservicelagen 3 a § skall man för att utreda behovet av service och stöd för en person med funktionsnedsättning, utan obefogat dröjsmål, göra upp en serviceplan enligt vad som bestäms i 7 § i Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården.

En plan görs upp för alla klienter inom handikappservicen, om det inte enbart är fråga om en tillfällig rådgivning och handledning eller om det inte i övrigt är uppenbart onödigt att utarbeta en plan.

Syftet med en serviceplan eller klientplan för en person med funktionsnedsättning är att:

- Hjälpa personen med funktionsnedsättning att få lämplig och ändamålsenlig service.
- Kontrollera att de nuvarande service- och stödformerna motsvarar klientens resurser och behov.

Den individuella serviceplanen utarbetas tillsammans med personen med funktionsnedsättning och vid behov med hans eller hennes familj eller med närstående som känner klienten väl. Samarbete kan bedrivas också med olika aktörer. Med klientens eller hans eller hennes familjs samtycke kan till planeringsmötet bjudas in familjemedlemmar, vänner, terapeuter, representanter för dagvård, skola och FPA eller andra personer som kan bidra till klientens sak.

Om man i samma sammanhang gör upp ett specialomsorgsprogram i enlighet med Lag angående specialomsorger om utvecklingsstörda (Specialomsorgslagen) ska enligt lagen också medicinsk, pedagogisk och socialpolitisk expertis anlitas.

En klient har rätt att motsätta sig att en serviceplan görs upp för honom eller henne. Innan myndigheterna frångår åtgärder, ska klienten ändå få en tillräcklig utredning om sina rättigheter och skyldigheter och om de olika alternativ och deras verkningar som är av betydelse för klienten. I klientens klientuppgifter är det

skäl att anteckna orsaken till att klienten saknar serviceplan. Om en klient en gång har motsatt sig att en serviceplan görs upp för honom eller henne, är det inte någonsin något hinder till att han eller hon kan ansöka om service och beviljas service.

Klientplanens och serviceplanens innehåll

I Socialvårdslagen finns bestämmelser om innehållet i klientplanen. I processen för service inom funktionshinderområdet tillämpas även Socialvårdslagen om inte annat sägs i Handikappservicelagen.

Enligt Handikappservicelagen är serviceplanen en plan över den service och de stödinsatser som en person med funktionsnedsättning är i behov av för att klara av det dagliga livet. Avsikten är att de omständigheter som hänför sig till klientens individuella funktionsförmåga, livssituation och servicebehov och som är relevanta när beslut om servicens innehåll, genomförandemetod och omfattning fattas ska framgå tillräckligt detaljerat av serviceplanen.

I den omfattning som klientens servicebehov förutsätter ska klientplanen enligt Socialvårdslagen innehålla följande. Dessa aspekter bör även tas i beaktande när man gör upp en serviceplan enligt Handikappservicelagen.

1. klientens bedömning och en yrkesmässig bedömning av stödbehovet,
2. klientens bedömning och en yrkesmässig bedömning av den service och de åtgärder som behövs,
3. en bedömning som görs av den egna kontaktpersonen eller av en annan arbetstagare som ansvarar för klientens service av den socialservice som är nödvändig med hänsyn till klientens hälsa eller utveckling och av när servicen ska börja och dess varaktighet,
4. information om hur ofta klienten och den egna kontaktpersonen eller en annan arbetstagare som ansvarar för klientens service ska träffas,
5. klientens och arbetstagarens bedömning av klientens styrkor och resurser,
6. de mål som ställs upp av klienten och arbetstagaren tillsammans och som socialvården siktar på att uppnå,
7. en bedömning av klientrelationens varaktighet,
8. information om samarbetspartner som deltar i att möta klientens behov och ansvarsfördelningen mellan samarbetsparterna,
9. information om uppföljning av planen, uppnående av målen och omprövning av behov.

[Socialvårdslagen 39 § \(Finlex\)](#)

Av klient- och serviceplanen ska tillräckligt detaljerat framgå klientens individuella situation till den del som den är relevant när beslut om servicens innehåll, genomförandemetod och omfattning fattas. I tillägg till omständigheter som hänför sig till klientens funktionsnedsättning och sjukdom, förutsätter utredningen av klientens individuella situation också att man fäster avseende vid klientens sociala ställning (bl.a. förvärvsarbete, studier, bostadsform, familjerelationer).

Serviceplanen skall vid behov innehålla även andra service- och stödåtgärder än vad som nämns i handikappservicelagen.

Åtgärder som främjar självbestämmanderätten i service- och vårdplanen

Klientens självbestämmanderätt och förmåga att klara sig på egen hand ska stödas.

När klienten beviljas service enligt specialomsorgslagen ska åtgärder som främjar klientens självbestämmanderätt antecknas i hans eller hennes service- och vårdplan.

Välfärdsområdet ansvarar alltid för att utarbeta en service- och vårdplan enligt specialomsorgslagen. En service- och vårdplan enligt specialomsorgslagen kan vara en del en serviceplan enligt handikappservicelagen eller en klientplan enligt socialvårdslagen. Detta beskrivs närmare i handboken på sidan Stöd till självbestämmanderätten.

Klientplanens och serviceplanens betydelse och bindande karaktär

Klient- eller serviceplanen är en verksamhetsplan mellan klienten och den som ordnar socialvård. Serviceplanen är alltså inte ett förvaltningsbeslut av myndigheterna, och inte ens då planen är undertecknad är den juridiskt bindande. På basis av serviceplanen har klienten ingen direkt rätt att kräva att få tjänster och stödinsatser som ingår i planen.

Ansökan om tjänster och stödinsatser görs oftast i en särskild ansökan, eller så kan ansökan inledas t.ex. genom ett telefonsamtal. Klient- och serviceplanen fungerar som grund och motivering till service som beviljas. I brådskande fall kan det finnas behov av att bevilja någon tjänst innan service- eller klientplanen är uppgjord.

De tjänster och stödinsatser som är antecknade i planen ska ändå beviljas klienten om det inte är motiverat att handla på annat sätt. Enligt Förvaltningslagens princip om skydd för berättigade förväntningar binder serviceplanen välfärdsområdet, och ett myndighetsbeslut som avviker från planen kräver särskild motivering. En motiverad orsak kan vara exempelvis att klientens servicebehov har ändrats efter det serviceplanen har gjorts upp.

På samma sätt måste en klient som ansöker om sådana tjänster och stödinsatser som avviker från det som antecknats i serviceplanen ha en välgrundad motivering för sin ansökan. Förändrade omständigheter (exempelvis försämrad funktionsförmåga) är i allmänhet en motivering som förklarar varför man avviker från serviceplanen. Servicebehov som man på förhand kan förutse ska vid behov antecknas i planen.

Serviceplanerna vägleder myndigheterna i beslutsfattandet och informerar om behovet av tjänster i välfärdsområdet och underlättar således också planeringen av och kommande års budgetering av tjänster.

Detta har betydelse i fråga om anslagsbundna tjänster och stödinsatser.

En serviceplan är även viktig i situationer då man inte når samförstånd och då man eventuellt söker om ändring. Meningsskiljaktigheten kan exempelvis gälla hur servicen ska ordnas eller genomföras eller i vilken omfattning servicen ska ordnas. I synnerhet i situationer där välfärdsområdet inte i tillräckligt hög grad eller inte alls har reserverat anslag som motsvarar behovet, har en person med funktionsnedsättning möjlighet att i sitt överklagande hänvisa till sitt individuella servicebehov och till service och stödinsatser som har antecknats i den individuellt uppgjorda serviceplanen.

Serviceplanens betydelse har särskilt betonats i fråga om personlig assistans. Enligt Handikappservice-lagen 8 d § ska välfärdsområdet beakta personens med svår funktionsnedsättning egna åsikter och önskemål samt det i serviceplanen definierade individuella hjälpbehovet och personens med funktionsnedsättning livssituation i sin helhet när det bestäms på vilket sätt personlig assistans ska ordnas och när själva assistansen ordnas.

Översyn av klientplanen och serviceplanen

Planen ska ses över om personens med funktionsnedsättning servicebehov eller omständigheter förändras samt även annars vid behov. I serviceplanen ska nämnas hur ofta planen ska ses över och vilka omständigheter som ger anledning till att planen ska ses över. Serviceplanen granskas på nytt om det i personens liv eller i servicebehovet sker sådana förändringar som kräver en ny bedömning av hur servicen och stödinsatserna ska ordnas.

Den individuella livssituationen för personen med funktionsnedsättning påverkar tidsintervallet för översynen. Det är ändå motiverat att med minst 2–3 års mellanrum bedöma och se över planen med klienten. Personen med funktionsnedsättning har alltid rätt att anhålla om att serviceplanen ses över. När det gäller åtgärder som främjar självbestämmanderätten enligt specialomsorgslagen bör planen trots allt justeras med 6 månaders mellanrum.

Specialomsorgsprogrammets samband med klient- och serviceplanen

Enligt Lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda (Specialomsorgslagen) skall man göra upp ett individuellt specialomsorgsprogram för var och en som är i behov av specialomsorg. I ett specialomsorgsprogram antecknas den service som behövs för genomförandet av specialomsorg och som ordnas för en person med stöd av Specialomsorgslagen oberoende av när, var och vem som i verkligheten ordnar servicen.

Det är möjligt att överklaga beslut på specialomsorgsprogrammet. Förutom specialomsorgsprogrammet behövs det ofta även uppgöras en service- eller klientplan för klienten i fråga.

Gamla serviceprocessen – Specialomsorgsprogram och serviceplan

Serviceplanen och specialomsorgsprogrammet

Serviceplanen är en helhetsbeskrivning av den hjälp-, stöd- och servicekombination som en person behöver för att kunna leva som en så jämlik samhällsmedlem som möjligt.

För personer i behov av specialomsorg ska man utöver serviceplanen göra upp ett specialomsorgsprogram. Specialomsorgsprogrammet är ett separat slutdokument. Det är alltså ingen plan, utan ett beslut.

Handikappservicelagen är primär i förhållande till före specialomsorgslagen

De specialtjänster som personer med intellektuell funktionsnedsättning behöver ordnas i första hand med stöd av handikappservicelagen om tjänsterna är tillräckliga och lämpliga samt förenliga med personens intressen. Handikappservicelagen är alltså i allmänhet primär i förhållande till specialomsorgslagen.

[Handikappservicelagen 4§ \(Finlex\)](#)

Socialvårdslagen är primär i förhållande till handikappservicelagen

Service ska ordnas med stöd av specialomsorgslagen om tjänsterna och stödåtgärderna enligt socialvårdslagen eller handikappservicelagen inte är tillräckliga eller lämpliga för klienten.

Specialomsorgslagen utesluter ingen serviceform, men förpliktar inte heller klienten att använda befintliga tjänster för personer med intellektuell funktionsnedsättning. Personens individuella behov av hjälp och stöd avgör innehållet i den tjänst som ges i form av specialomsorg.

I vissa fall påverkas klientavgifterna av att servicen ordnas som specialomsorg.

Specialomsorgstjänsterna är i regel avgiftsfria för klienten, med undantag för avgiften för uppehälle. I dessa fall ska man i enlighet med 8 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården i första hand beakta klientens intresse. Även socialvårdslagen förutsätter att man tillämpar de bestämmelser som bäst tillgodoser klientens intresse.

[Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården \(812/2000\) 8§ \(Finlex\)](#)

[Socialvårdslagen 2§ \(Finlex\)](#)

Tillämpning av specialomsorgslagen förutsätter inte en diagnos på intellektuell funktionsnedsättning

Tillämpning av specialomsorgslagen förutsätter inte en diagnos på intellektuell funktionsnedsättning. Det räcker att personen har hämmats eller störts i sin utveckling eller sina psykiska funktioner och att detta beror på en medfödd eller i utvecklingsåldern erhållen sjukdom eller skada. För att man ska kunna tala om

intellektuell funktionsnedsättning ska funktionsnedsättningen visa sig i barndomen eller senast i ungdomen före 18 års ålder.

[Specialomsorgslagen 1 § \(Finlex\)](#)

[Mer information om intellektuell funktionsnedsättning ur ett medicinskt perspektiv \(på finska,verneri.net\)](#)

Det individuella specialomsorgsprogrammet

Specialomsorgsprogrammet är enligt specialomsorgslagen ett godkänt beslut som får överklagas.

Ett individuellt specialomsorgsprogram ska göras upp för varje person som bor i välfärdsområdet som är i behov av specialomsorg.

Specialomsorgsprogrammet ger en enskild person med intellektuell funktionsnedsättning rättsskydd. I specialomsorgsprogrammet ska man anteckna alla tjänster som personen beviljas med stöd av specialomsorgslagen, oberoende av när, var och vem som i verkligheten ordnar tjänsterna.

Programmet ska såvitt möjligt göras upp i samarbete med:

- personen själv och hans eller
- hennes lagliga företrädare eller i situationer enligt 9 § 1 mom. i socialvårdens klientlag personens lagliga företrädare eller
- anhöriga eller andra närstående som deltagit i planeringen och genomförandet av servicen samt
- med sakkunniggruppen för krävande multiprofessionellt stöd.

[Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 9 § \(Finlex\)](#)

Programmet ska ses över vid behov.

[Specialomsorgslagen 34-36 § \(Finlex\)](#)

I välfärdsområdena fungerar två olika krävande multiprofessionella expertgrupper

I välfärdsområdena fungerar två olika krävande multiprofessionella expertgrupper. Den ena expertgruppen fungerar som den beslutande sakkunniggruppen för krävande multiprofessionellt stöd och fattar beslut om specialomsorger.

Den andra sakkunniggruppen för krävande multiprofessionellt stöd gör undersökningar och ger utlåtanden och är ett stöd till klienten i det praktiska arbetet.

I den beslutande sakkunniggruppen för krävande multiprofessionellt stöd skall medlemmarna bestå av minst tre tjänsteinnehavare inom välfärdsområdet. I sakkunniggruppen skall expertis inom medicin, psykologi och socialvård vara företrädare.

[Specialomsorgslagen 23 § \(Finlex\)](#)

Godkännande av specialomsorgsprogrammet

Initiativet till att ansöka om specialomsorg bör göras via välfärdsområdets socialväsande.

Den beslutande sakkunniggruppen för krävande multiprofessionellt stöd fattar beslut om tillhandahållande och upphörande av specialomsorger

[Specialomsorgslagen 31 § \(Finlex\)](#)

För ett individuellt genomförande av specialomsorgerna ska den beslutande sakkunniggruppen för krävande multiprofessionellt stöd eller, inom gränser som den bestämt, den ansvariga föreståndaren för verksamhetsenheten, för varje person som är i behov av specialomsorger godkänna ett specialomsorgsprogram.

[Specialomsorgslagen 34 § \(Finlex\)](#)

Beaktande av intellektuell funktionsnedsättning i socialt arbete

Intellektuell funktionsnedsättning innebär behov som kräver särskilda insatser gällande stöd och service, som man måste beakta både när tjänsterna tillhandahålls och när servicen planeras.

En person med intellektuell funktionsnedsättning har ofta svårt att förstå när man bara använder sig av ett begreppsmässigt och abstrakt talspråk. Därför kan många myndigheters arbetspraxis begränsa funktionsförmågan hos en person med intellektuell funktionsnedsättning mer än nödvändigt.

Processen med serviceplanen bör gå framåt i klientens takt. Vid ett samtalstillfälle är det säkrast att bara behandla ett tema. Om ytterligare ett tema ska behandlas samtidigt kan situationen bli svår för en person med intellektuell funktionsnedsättning.

En person med intellektuell funktionsnedsättning kan ha mångsidiga resurser när det gäller att välja och fatta beslut. Personen är oftast som starkast i sin egen miljö och när han eller hon på ett konkret och funktionellt sätt kan uttrycka sådant som är viktigt för honom eller henne själv, sin vilja, sina behov eller sina mål. Det är vanligt att man också behöver ta med assisterande personer i arbetsprocessen (klientens assistent eller stödperson, tolkservice, närstående, närarbetare m.fl.).

Vid behov används kommunikationsmetoder som stöder eller ersätter talet. Om arbetstagaren inte själv behärskar dem i tillräckligt hög grad, kan tolkservice underlätta situationen.

Det är mycket sällan man gör upp serviceplanen bara med klientens anhöriga eller närstående och i så fall endast om det inte finns några andra alternativ.

Läs mer:

- [Intellektuell funktionsnedsättning \(FDUV\)](#)
- [En person med intellektuell funktionsnedsättning som klient \(på finska, vernerinet\)](#)

Serviceplaneringen kräver tid och förtroende

Utredningen av servicebehovet och utformningen av serviceplanen måste betraktas som ett samarbetsprojekt, för vilket man måste avsätta tillräckligt med tid och möten. Ett möte räcker i allmänhet inte till för att göra upp en serviceplan.

Arbete med en person med intellektuell funktionsnedsättning förutsätter alltid att man bygger upp en förtroendefull samarbetsrelation. Om man lyckas eller misslyckas inverkar i hög grad på hur bra slutresultatet blir. Under det första mötet behöver man därför oftast avsätta tid för att presentera sig och bekanta sig med varandra, för att söka ett gemensamt språk och för att komma överens om hur man ska fortsätta arbetet.

Viktigt att se till att klienten blir förstådd

När en person inte förstår det man talar om och behöver stöd i att fatta beslut, måste personen erbjudas stöd. Man måste se till att alla personer har möjlighet att vara med och planera sitt liv och sätta upp sina mål, och får stöd i detta arbete om det är nödvändigt. En person med intellektuell funktionsnedsättning har i allmänhet nytta av att ha med sig en stödperson. Det kan vara en utomstående person som han eller hon litar på och som kan garantera klientens rätt att bli hörd och förstådd.

Vid kartläggningen av personens livssituation och behov kan man använda sig av olika arbetsredskap och med personens samtycke samla in information från hans eller hennes nätverk. Att beskriva personens funktionsförmåga är en viktig del av informationsinsamlingen, men lika viktigt är det att hjälpa personen att uttrycka sina egna behov och önskemål.

Gamla serviceprocessen – Genomförande och uppföljning av servicen

Det är viktigt för klienten att de tjänster som planerats för och beviljats honom eller henne genomförs utan dröjsmål och på lämpligt sätt. Klienten ska få tillräcklig information om innehållet i de beviljade tjänsterna och på vilket sätt tjänsterna ordnas. När tjänsterna tillhandahålls ska man i första hand beakta klientens önskemål och åsikt och även i övrigt respektera klientens självbestämmanderätt. Hänsyn ska tas till klientens intresse.

Service för personer med funktionsnedsättning består ofta av flera slags tjänster och stödåtgärder, som kan tillhandahållas och ordnas av flera parter. För att klientens intressen ska kunna tillvaratas är det viktigt att samarbetet mellan dem som ordnar och tillhandahåller tjänsterna löper smidigt.

Verkställighet av ett beslut

I brådskande fall ska ett beslut om tjänster och stödåtgärder verkställas utan dröjsmål och i fall som inte är brådskande utan ogrundat dröjsmål. Beslutet ska dock verkställas senast inom tre månader från det att ärendet inletts. Tiden kan vara längre än detta om utredningen av ärendet av något särskilt skäl kräver en längre handläggningstid eller om verkställigheten fördröjs av något annat särskilt skäl som hänger samman med klientens behov.

Verkställigheten av ett beslut om tjänster är en fas i serviceprocessen som är viktig för klienten, eftersom den inbegriper de konkreta tjänster som påverkar klientens vardag. Uppgifterna i verkställighetsfasen varierar beroende på vilken tjänst eller stödåtgärd det är fråga om och på vilket sätt den tillhandahålls.

Till exempel när en person som själv klarar av att sköta anskaffningen ska få ersättning av kostnaderna för anskaffning av redskap, maskiner och anordningar som personen behöver för att klara de dagliga funktionerna, behöver välfärdsområdet bara skicka pengar till klienten i verkställighetsfasen. Ordandet av serviceboende kanske däremot kräver att man använder sig av köpta tjänster, koordinerar olika tjänster sinsemellan och ger klienten och serviceproducenten omfattande anvisningar.

För de flesta tjänsterna måste man bestämma hur tjänsten ska tillhandahållas i verkställighetsfasen. Välfärdsområdet kan producera de tjänster som omfattas av dess organiseringsansvar självt eller i samarbete med andra välfärdsområden, köpa dem från en serviceproducent eller i vissa fall ge klienten en servicesedel eller ekonomisk ersättning för anskaffning av tjänsten (personlig assistans). I detta skede kommer en ny part in i processen: den som tillhandahåller den beviljade tjänsten. Det är viktigt att såväl välfärdsområdet som serviceproducenten och klienten har en tydlig och samstämmig uppfattning om tjänstens innehåll.

Tjänsten ska motsvara klientens servicebeslut och sättet på vilket tjänsten tillhandahålls får inte förhindra att tjänsten faktiskt används. Till exempel ska färdtjänst ordnas med ett sådant fordon som klienten kan ta sig in i och som rymmer klientens hjälpmedel.

Sektorsövergripande samarbete mellan olika aktörer

Samarbetsnätverket inom funktionshinderservice är i regel stort. För att tillhandahålla tjänster ska en myndighet inom socialvården se till att tillräcklig sakkunskap och kompetens med hänsyn till en persons individuella behov finns att tillgå.

När tjänster och stödåtgärder verkställs ska myndigheten enligt behov kontakta olika samarbetspartner och sakkunniga. De viktigaste samarbetsparterna i verkställighetsfasen är de som producerar de beviljade tjänsterna. Vid tillhandahållande av socialvård ska klientens självbestämmanderätt respekteras och hans eller hennes önskemål, åsikter och individuella behov beaktas.

Serviceprocessen ska följas upp

Välfärdsområdet som ordnar socialvård ansvarar för att klienten bemöts på lämpligt sätt inom socialvården och att klienten får ändamålsenliga tjänster. Socialvårdsmyndigheten ska dessutom följa upp hur målen i klientens klientplan uppfylls och bedöma effekten av klientens tjänster.

För uppföljningen och bedömningen är det viktigt att klient- och andra planer som har utarbetats för klienten justeras vid behov och senast vid den tidpunkt som anges i planen. Då kan man följa upp tjänsternas tillräcklighet, ändamålsenlighet och effekt i förhållande till klientens servicebehov och önskemål.

När välfärdsområdet följer upp serviceprocessen och klientens tjänster är det viktigt att den beaktar klientens egen och vid behov de närståendes bedömning av tjänsternas ändamålsenlighet och effekt. Dessutom bör man i stor utsträckning beakta de parter som arbetar med klienten och som påverkar klientens ärenden.

Egenkontroll

En verksamhetsenhet inom socialvården eller en annan aktör som ansvarar för den samlade verksamheten ska göra upp en plan för egenkontroll för att säkerställa socialvårdens kvalitet, säkerhet och ändamålsenlighet. Planen ska vara offentligt framlagd, förverkligandet av den ska följas upp regelbundet och verksamheten utvecklas utifrån respons som regelbundet samlas in från klienterna och verksamhetsenhetens personal.

Avslutning av en klientrelation

Klientrelationen kan avslutas till exempel för att klienten byter hemkommun så att den nya hemkommunen finns i ett annat välfärdsområde, inte längre behöver funktionshinderservice eller specialomsorg, om behovet av service upphör av någon annan grundad anledning, eller om klienten avlider.

Om den sökande dör medan ansökan eller besvär behandlas, ska behandlingen fortsätta om ansökan eller besväret har juridisk betydelse för personen med funktionsnedsättning eller personens dödsbo. En sådan situation kan uppstå om det gäller en ansökan om kostnadsersättning (till exempel krav på ersättning för kostnader för ändringsarbeten i bostaden som personen med funktionsnedsättning redan har orsakats eller ersättning för kostnader för beviljad färdtjänst).

Om ansökan eller besväret gällde ordnandet av en tjänst eller stödåtgärd som inte har ekonomisk betydelse, förfaller ansökan eller besväret.

Källor

[Delaktighetsprojektet VamO \(delvis på finska, Inno-
byn\)](#) För att säkerställa delaktighet och förebygga
marginalisering i klientprocessen inom det sociala
arbetet för personer med funktionsnedsätt-
ning (ESR -projektet: S20752) Utvecklarna.

[Socialvårdslagen 1301/2014 \(Finlex\)](#)

[Hälso- och sjukvårdslagen \(1326/2010\) \(Finlex\)](#)

[Förvaltningslagen \(434/2013\) \(Finlex\)](#)

[Lag om service och stöd på grund av handikapp
380/1987 \(Handikappservicelagen\)\(Finlex\)](#)

[Lag om specialomsorger om utvecklingsstörning
519/1977 \(Specialomsorgslagen\) \(Finlex\)](#)

[Lag om klientens ställning och rättigheter inom so-
cialvården 812/2000 \(Finlex\)](#)

[Lag om ändring av lagen angående specialomsorger
om utvecklingsstörda 1166/2022 \(Finlex\)](#)

[Regeringens proposition om specialomsorgslagen till
riksdagen 24.11.2022 \(RP 312/2022 på finska\)](#)

[Lag angående specialomsorger om utvecklingsstörda
519/1977 \(Finlex\)](#)

[YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuk-
sista, valtiosopimukset 27/2016 \(YK:n vammaisso-
pimus\) \(på finska, Finlex\)](#)

[Lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus, sopimus-
sarja 60/1991 \(LOS\)\(på finska, Finlex\)](#)