

Vanha vammaispalvelulaki – siirtymäaika 31.12.2027 saakka

Vanha asiakasprosessi

Vammaispalvelujen käsikirja
Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL
Tallennettu 31.12.2024

Luet vanhan vammaispalvelulain (380/1987) mukaista sisältöä.

Tämä laki on kumottu L:lla 14.4.2023/675, joka on voimassa 1.1.2025 alkaen.

Vanhan vammaispalvelulain (380/1987) mukainen sisältö on käytössä soveltuvin osin uuden vammaispalvelulain siirtymäajan loppuun 31.12.2027.

Vanha vammaispalvelulaki -osiossa kuvataan vammaispalvelulain ja kehitysvammlain mukaisia palveluja sekä lain soveltamista käytännössä. Lisäksi on kuvattu vanhan vammaispalvelulain mukainen asiakasprosessi.

Teksti on vanhan vammaispalvelulain (380/1987) mukaista sisältöä. THL:n tuottama sisältö on julkaistu alkuperäisessä muodossaan THL:n sähköisessä Vammaispalvelujen käsikirjassa.

[Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista \(Finlex\)](#)

Vanha asiakasprosessi – Yleislaki ja erityislaki

Sosiaalihuoltolaki on yleislaki

Sosiaalipalvelujen järjestämisestä vastaa se hyvinvointialue, jonka alueella henkilön kotikunta on. Jokaisella hyvinvointialueella oleskelevalla henkilöllä on kuitenkin oikeus saada kiireellisessä tapauksessa yksilölliseen tarpeeseensa perustuvat sosiaalipalvelut siten, ettei hänen oikeutensa välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu.

Sosiaalihuoltolaki on sosiaalihuollon yleislaki. Lähtökohtana sosiaalipalveluiden järjestämisessä on kaikille tarkoitettut yleiset palvelut. Tarvittaessa näitä palveluita täydennetään erityislainsäädännön kuten vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteella. Viranomaisella on oma-aloitteinen velvollisuus sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 5 §:n mukaisesti selvittää asiakkaalle eri toimenpiteiden vaikutuksia. Tämän lisäksi on velvollisuus selvittää niitä palvelun saantiin tai sen järjestämiseen liittyviä edellytyksiä, jotka vaikuttavat asiakkaan oikeuksiin (esimerkiksi palvelujen maksuttomuus/maksullisuus).

Vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki ovat erityislakeja

Vammaispalvelulaki

Vammaispalvelulain tarkoituksena on täydentää yleisiä sosiaalipalveluja. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammainen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. "Sopivuus-" ja "riittävyys-" kriteereiden tulee täytyä samanaikaisesti. Vammaispalvelulaki tulee sovellettavaksi esimerkiksi silloin, kun ensisijaiset palvelut eivät ole vammaiselle henkilölle sopivia, kun otetaan huomioon hänen vammastaan tai sairaudestaan aiheutuva tarve. Näin toimitaan, vaikka ensisijainen palvelu olisi kiistatta annettavissa.

Vammaispalvelulain erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat palvelut

Osa vammaispalvelulain mukaisista palveluista on säädetty hyvinvointialueen erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus saada näitä palveluja. Erityisen järjestämisvelvollisuuden alaisia palveluja ja tukitoimia ovat vammaispalvelulaissa

- kuljetuspalvelut
- palveluasuminen
- henkilökohtainen apu
- päivätoiminta
- asunnon muutostyöt
- asuntoon kuuluvat välineet ja laitteet.

Hyvinvointialue on velvollinen järjestämään erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvat palvelut taloudellisesta tilanteestaan riippumatta. Palveluihin liittyy myös oikeus valittaa hallintotuomioistuimeen. Sosiaalihuollosta vastaava toimielin ei voi päätöksenteossaan vedota siihen, ettei subjektiivisiin oikeuksiin ole varattu riittävästi määrärahoja. Mikäli määrärahat loppuvat kesken talousarviovuoden, on talousarviota muutettava.

Vammaispalvelulain määrärahasidonnaiset palvelut järjestetään määrärahojen puitteissa

Määrärahasidonnaisia palveluja ja tukitoimia ovat vammaispalvelulaissa

- kuntoutusohjaus
- sopeutumisvalmennus
- korvaus päivittäisistä toiminnoista suoriutumiseksi tarvittavista välineistä, koneista ja laitteista
- korvaus ylimääräisistä vaatekustannuksista

- erityisravintokustannukset
- muut vammaispalvelulain tarkoituksen toteuttamiseksi tarpeelliset palvelut ja tukitoimet.

Muut vammaispalvelulain tarkoittamat palvelut järjestetään varattujen määrärahojen puitteissa harkinnanvaraisena hyvinvointialueella esiintyvän tarpeen mukaisessa laajuudessa.

Kehitysvammalain mukaiset palvelut

Kehitysvammalain mukaisista palveluista vastaa hyvinvointialue. Asiakkaalle laaditaan erityishuolto-ohjelma (eho). Erityishuolto-ohjelmaan merkityillä palveluilla on subjektiivisen oikeuden asema, eli hyvinvointialueen on järjestettävä ne siitä riippumatta, onko se budjetoinut niihin riittävästi määrärahoja. Kehitysvammalain mukaisia palveluja ovat esimerkiksi

- Tutkimukset
- Terveystuho
- Tarpeellinen ohjaus, kuntoutus, toiminnallinen valmennus
- Työtoiminnan ja asumisen järjestäminen
- Muu vastaava yhteiskunnallista sopeutumista edistävä toiminta
- Henkilökohtaisten apuneuvojen ja -välineiden järjestäminen
- Yksilöllinen hoito ja huolenpito
- Henkilön lähipiirin ohjaus
- Tiedottaminen erityishuoltopalveluista
- Kehityshäiriöiden ehkäisy
- Muu vastaava erityishuollon toteuttamiseksi tarpeellinen toiminta

Tulkkaukspalvelulain mukaisesta tulkkaukspalvelusta puhe- ja kuulovammaisille sekä kuulonäkövammaisille vastaa Kela.

Ahvenanmaan lainsäädännöstä

Ahvenanmaalla on laissa säädetyn itsehallinto-oikeutensa perusteella oikeus säätää alueen sisäisiä asioita koskevaa lainsäädäntöä. Lainsäädäntövaltaa käyttää maakuntapäivät, jolla on oikeus säätää lakeja muun muassa koulutuksesta, sosiaalihuollosta, kunnallishallinnosta, poliisilaitoksesta sekä ympäristönsuojelusta. Suomen valtion lakia sovelletaan puolestaan niillä aloilla, joilla maakuntapäivillä ei ole lainsäädäntövaltaa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi ulkoasiat, useimmat siviili- ja rikosoikeuden osa-alueet, tuomioistuinjärjestelmä, tulli ja valtionverotus.

Vanha asiakasprosessi – Neuvonta ja ohjaus

Hyvinvointialueen asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen.

Neuvontaa ja ohjausta järjestäessään sosiaalihuollon on tarvittaessa toimittava yhteistyössä perusterveydenhuollon sekä muiden toimialojen kanssa.

[Sosiaalihuoltolaki 6§ \(Finlex\)](#)

[Terveystuholaki 13§ \(Finlex\)](#)

Asiakkaalle on annettava tietoa selkeästi ja ymmärrettävästi

Asiakkaalle on tarjottava selkeästi tietoa siitä, mihin hän voi ottaa yhteyttä, jos hänellä on kysymyksiä. On hyvä, että yhteydenotot mahdollistetaan eri tavoin:

- puhelimitse,
- paikan päällä asioiden

- tai sähköisesti.

Hallintolain mukaan asiakkaan kysymyksiin ja tiedusteluihin on vastattava viivytyksettä. Tällöin asiakas tietää, että hänen asiansa on kuultu. Asiakasta on neuvottava, mitä tapahtuu seuraavaksi tai mitä hänen tulee tehdä seuraavaksi.

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalle annetaan hänen tilanteeseensa sopivassa laajuudessa neuvontaa, ohjausta ja tietoa palvelujen eri vaihtoehdoista ja vaikutuksista sekä asiakkaan oikeuksista.

Ohjeistuksessa on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakkaan kanssa on hyvä puhua avoimesti hänen tilanteestaan. Asiakkaan kanssa on käytävä läpi palvelujen myöntämisen kriteerit jo tapaamisessa ja pohdittava erilaisia ratkaisuja hänen tilanteeseensa liittyen.

Esteettömyys ja saavutettavuus sosiaalityössä

Kun vammaispalvelun työntekijä tapaa asiakkaan tai viestii tämän kanssa, on hänen varmistettava kohtaamisen esteettömyys ja saavutettavuus. On huomioitava, että ihmisten tuen tarve vaihtelee.

Asiakas voi hyötyä esimerkiksi selkokielen käytöstä, joten selkokielistä materiaalia on hyvä tuottaa.

Asiakas voi myös käyttää puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja viestimisessä. Näitä keinoja ovat esimerkiksi tukiviittomat, kuvat tai bliss-kieli. Vammaispalvelun työntekijä olisi hyödyllistä opetella ainakin jossakin määrin puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointikeinoja.

Lisätietoa: [Keinoja vuorovaikutukseen \(papunet.net\)](http://papunet.net)

Vammaispalvelujen käsikirjan Työvälineet ja menetelmät -osiossa on myös valmiita etukäteiskirjeitä hyödynnettäväksi asiakastyössä. Materiaaleissa on kuvia sekä tekstiä ja osa materiaaleista on selkokielen tunnuksen saaneita. Materiaaleissa on myös palvelusuunnitelman sisältö selkokielellä ja kuvitettuna.

Vammaispalvelun työntekijän voi olla myös tarpeen hyödyntää Kelan tulkkauspalvelua tai tekstipuhelinpalvelua, jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.

Lisätietoja:

- [Vammaisten tulkkauspalvelu \(Kela\)](#)
- [Tekstipalvelu \(VSP\)](#)

Lisäksi tiedostojen saavutettavuus tulee huomioida, kun asiakkaan kanssa viestitään sähköisesti. Saavutettavuusdirektiivi edellyttää, että julkisten toimijoiden verkkosivujen ja sähköisten palvelujen tulee olla saavutettavia. Esteettömyydestä ja saavutettavuudesta on tietoa monen eri tahon sivuilla.

- [Ohjeet saavutettavien asiakirjojen tekemiseen \(saavutettavasti.fi\)](#)
- [Verkkosisältöjen saavutettavuus \(saavutettavasti.fi\)](#)
- [Invalidiliitto - esteettömyys](#)
- [Kehitysvammainen henkilö asiakkaana \(verneri.net\)](#)

Hyviä käytäntöjä neuvontaan

Vammaispalveluissa eri puolella Suomea on käytössä erilaisia tapoja neuvontaan ja ohjaukseen puhelimitse. Esimerkiksi seuraavia hyviä käytäntöjä on tunnistettu neuvontaan ja ohjaukseen liittyen:

- Kokenut työntekijä vastaa puhelimeen. On tärkeää, että neuvontaa ja ohjausta antavalla työntekijällä on laaja tuntemus palvelujärjestelmästä sekä osaamista tunnistaa asiakkaan tarpeet. Tällöin asiakkaan asiaan osataan todennäköisimmin vastata jo ensimmäisen puhelun aikana.
- Puhelimeen vastaavalla työntekijällä on hyvä olla oikeus tehdä päätöksiä tarvittaessa heti.
- Puhelimeen vastaavalla työntekijällä on takapäivystäjä tai työpari haastavien tilanteiden varalta.
- Neuvontapuhelin on auki useita tunteja päivässä. Monille voi olla haastavaa soittaa vain yhtenä aikana päivästä.

- Asiakkaalla on mahdollisuus varata puhelinaikoja sosiaalityöntekijältä neuvontapuhelimen lisäksi. Neuvontapuhelimeen vastaava työntekijä voi varata sosiaalityöntekijän kalenterista asiakkaalle sopivan ajan.

Ensiarviointi

Oleellinen osa ohjausta ja neuvontaa on myös ensiarvion tekeminen. Kun asiakas tai viranomainen ottaa ensimmäistä kertaa yhteyttä vammaispalveluihin, tämän yhteydenoton aikana tehdään ensiarviointi. On tärkeää, että jo ensimmäisen puhelun aikana työntekijä osaa selvittää olennaiset ja riittävät tiedot asiakkaan tilanteesta ja sen kiireellisyydestä. Näin voidaan ohjata asiakasta oikein jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella ja asiakkaan prosessi nopeutuu.

Ensiarvioinnissa selvitettyjen tietojen perusteella usein päätetään, tehdäänkö asiakkaalle palvelutarpeen arviointi vai riittääkö hänelle muu ohjaus ja neuvonta. Jos asiakkaan asia ei koske juuri vammaispalveluja, on selvitettävä, voidaanko asiakas ohjata oikealle toimijalle vai edellyttääkö asiakkaan tuen tarve sitä, että työntekijä on yhteydessä toiseen toimijaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Ensiarviointi on myös kiireellisyyden selvittämistä. Jo ensimmäisessä puhelussa työntekijä arvioi, tuleeko asiakkaan asiaan reagoida välittömästi, saman päivän aikana vai 7 arkipäivän aikana. Sama koskee myös kirjallisia yhteydenottoja. Tämän onnistumiseksi työntekijällä on oltava riittävästi tietoa asiakkaan tilanteesta.

Vanha asiakasprosessi – Asian vireille tuleminen ja hakemus

Hakemus ja asian vireilletulo

Vammaispalvelulain mukaisia palveluita haetaan hyvinvointialueen sosiaalitoimelta. Palveluiden hakemista ja hakemuksen käsittelyä sääntelee yleislakina hallintolaki, jonka mukaan hallintoasia pannaan vireille kirjallisesti ilmoittamalla vaatimukset perusteineen. Viranomaisen suostumuksella asian saa panna vireille myös suullisesti. Sosiaalihuollossa asiakkaan tai tämän edustajan ilmoitusta, joka sisältää vaatimuksen palvelujen saamiseksi, kutsutaan hakemukseksi.

Sosiaalihuollossa asia voi tulla vireille yhteydenotolla, jonka ei tarvitse olla kirjallinen tai noudattaa jotakin tiettyä muotoa. Hakemus voi siis olla myös suullinen. Hakijan ja sosiaalityöntekijän oikeusturvan takia ja asian sujuvan hoitamisen turvaamiseksi hakemus on kuitenkin hyvä tehdä aina kirjallisesti. Jos asiakas ilmaisee vaatimuksensa suullisesti, sosiaalihuollon työntekijän on kirjattava ne.

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuoltoa koskeva asia voi hakemuksen lisäksi tulla vireille silloin, kun hyvinvointialueen sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä. Asian vireilletulo edellyttää siis yhteydenottoa sosiaalitoimeen, ellei sosiaalihuollon tarve jo valmiiksi ole sosiaalihuollon työntekijän tiedossa. Vammaispalvelut ovat osa sosiaalihuoltoa ja vammaispalvelujen prosessiin sovelletaan sosiaalihuoltolain menettelysäännöksiä silloin, kun vammaispalvelulaissa ei ole säädetty asiasta toisin.

Vireilletulovaiheeseen kuuluvat ilmoituksen tai hakemuksen kirjaaminen ja asiakkaan perustietojen kokoaminen.

Yhteydenotto voidaan tulkita hakemukseksi

Yhteydenottaja voi olla asiakas itse, viranomainen, vanhempi, huoltaja, puoliso tai muu asiakkaan edustaja. Mikäli ilmoitus palvelutarpeesta on tullut muulta taholta kuin asianosaiselta itseltään, kerrotaan hänelle yhteydenoton syy ja sisältö sekä yhteydenottajataho.

Yhteydenotto voi tapahtua puhelimitse, se voi olla hakemus, lähete tai muu kirjallinen ilmoitus tai henkilökohtainen työntekijän tapaaminen.

Ensimmäinen yhteydenotto hyvinvointialueelle voidaan katsoa hakemukseksi, jos vammainen henkilö ilmaisee tarvitsevansa tai hakevansa tiettyä yksilöityä palvelua tai tukitoimea, esimerkiksi henkilökohtaista apua, kuljetuspalveluja tai autoavustusta. Tämä ei kuitenkaan poista velvollisuutta selvittää vammaispalvelujen tarvetta, joka on myös olennainen osa palvelusuunnitelman laatimisprosessia. Asia on käsiteltävä viivytyksettä. Tämä vaatimus koskee palvelutarpeen arviointia, palvelusuunnitelman laatimista sekä palveluja ja tukitoimia koskevien päätösten tekoa.

Ohjaus oikealle viranomaiselle on tärkeää

Vireilletulo- ja palvelutarpeen selvittämisvaiheisiin voi kuulua selvittelyä siitä, mitkä palvelut ovat asiakkaalle tarpeellisia ja kenelle viranomaiselle asiakkaan asian hoitaminen kuuluu. Joskus yhteydenoton tai selvitysten tekemisen jälkeen huomataan, että toinen taho vastaa paremmin asiakkaan palvelutarpeeseen. Mikäli asiakas ohjataan toisten palvelujen piiriin, on ilmoituksen vastaanottanut työntekijä velvollinen siirtämään asian hoidon kyseiselle taholle ja tiedottamaan tästä asiakkaalle tai yhteyttä ottaneelle taholle. Tietojen luovuttamiseen pitää aina olla asiakkaan lupa. Jatkotoimet vaihtelevat asianomaisen tilanteen mukaan.

Asiakkaalla on aina oikeus kirjalliseen päätökseen

Asiakkaalla on aina oikeus saada hakemukseensa kirjallinen, muutoksenhakuohjeella varustettu päätös. Esimerkiksi vammaispalvelua koskevaa hakemusta ei siis voi ilman asiakkaan suostumusta jättää käsittelemättä vammaispalveluhakemuksena ja käsitellä muun lain nojalla järjestettäviä palveluja koskevana hakemuksena.

Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakkuus

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Sosiaalihuoltolain 34 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja. Asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan merkitään tiedoksi, että sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta.

[Sosiaalihuollon asiakaslaki 3 § \(Finlex\)](#)

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

Vammaispalvelulaissa ja kehitysvammalaissa säädetään, ketkä kuuluvat näiden lakien soveltamisalaan. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja annetaan henkilölle, jolla on vamman tai sairauden johdosta pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään, jos vammainen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla.

Kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaisia palveluja annetaan henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja.

Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakkaat eivät muodosta yhtenäistä ryhmää, vaan asiakkaiden tilanteet vaihtelevat yksilöllisesti esimerkiksi elämäntilanteesta, vammatyypistä ja elämänvaiheesta johtuen. Vammaispalvelujen ja kehitysvammahuollon asiakkuus on usein pitkäaikainen.

Sosiaalihuollon asiakkuus ei ala, mikäli asianomainen tai hänen edustajansa kokee, ettei tarvetta palveluille ole ja kieltäytyy palvelutarpeen selvittämisestä.

Vanha asiakasprosessi –Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai jollei suunnitelman laatiminen ole muutoin ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa, ellei siihen ole ilmeistä estettä.

Sosiaalihuoltolaki on sosiaalihuollon yleislaki. Sen mukaan palvelutarpeen arvioinnissa on tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman sijaan voidaan tilanteen mukaan tehdä myös muu vastaava suunnitelma, kuten vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma. Sosiaalihuoltolain yleisiä asiakassuunnitelmaa koskevia säännöksiä on sovellettava myös palvelusuunnitelman tekemiseen.

Kehitysvammalain mukaan jokaiselle erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle tehdään erityishuolto-ohjelma.

Suunnitelma tehdään asiakaslähtöisesti

Laadittaessa asiakas- tai palvelusuunnitelmaa tulisi tavoitteena olla hyvinvointialueen viranhaltijan ja asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Yhteisymmärryksen löytäminen ei ole kuitenkaan aina käytännössä helppoa. Näkemyseroja voi syntyä esimerkiksi siitä, mikä on kussakin tapauksessa sopivin palvelumuoto tai kuinka runsaasti asiakas tarvitsee esimerkiksi henkilökoh- taista apua.

Asiakkaan näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan. Mikäli palveluista tai palvelujen järjestämistavasta ei päästä yhteisymmärrykseen, on erityisen tärkeää kirjata sekä asiakkaan että työntekijän näkemykset mahdollisine perusteluineen. Asiakkaan näkemystä selvitettäessä tulee huolehtia asiakkaalle soveltuvasta kommunikaatiokeinoista tai tulkkauspalvelujen käytöstä.

Asiakaslaissa mainitaan, että mikäli asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun tai asiakas ei ymmärrä ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa (esimerkiksi määrätty edunvalvoja tai lapsen huoltaja) taikka omaisensa (vanhemmat, aviopuoliso, rekisteröidyssä parisuhteessa elävä henkilö) tai hänen läheisensä (avopuoliso) kanssa.

Asian selvittämisessä on kyse salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Mikäli asiakkaan suostumusta tietojen luovuttamiseen ei voida saada, tiedot luovutetaan sosiaalihuollon asiakaslain 17 §:ssä säädettyillä edellytyksillä.

[Sosiaalihuollon asiakaslaki 17§ \(Finlex\)](#)

Asiakas- tai palvelusuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuoltolain asiakassuunnitelmaa ja asiakasprosessia koskevat säännökset täydentävät vammaispalvelulain palvelusuunnitelmaa koskevia säännöksiä.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa esimerkiksi seuraavat sosiaalihuoltolain seikat on otettava huomioon asiakassuunnitelman sisällön lisäksi:

- [asiakkaan etua koskeva 4 § \(Finlex\)](#)
- [lapsen etua koskeva 5 § \(Finlex\)](#)
- [sosiaalihuollon keskeisiä periaatteita koskeva 30 § \(Finlex\)](#)
- [asiakkaan kuulemistä koskeva 31 § \(Finlex\)](#)
- [lapsen ja nuoren mielipiteitä ja toivomuksia koskeva 32 § \(Finlex\)](#)

Suunnitelman laadinnassa on hyvä ottaa myös huomioon asiakkaan muut suunnitelmat kuten omaishoidon tukeen liittyvä hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan suostumuksella voidaan myös laatia sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskeva yhteinen suunnitelma.

Vastuu suunnitelman tekemisestä on sillä hyvinvointialueella, jossa asiakkaalla on kotikunta. Sosiaalihuoltolain 39 §:n mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Vammaispalvelulain 3 a §:n mukaan vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on ilman aiheutonta viivytystä laadittava palvelusuunnitelma siten kuin sosiaalihuollon asiakaslain 7 §:ssä säädetään.

Suunnitelma tehdään kaikille vammaispalvelun asiakkaille, ellei kyseessä ole vain tilapäinen neuvonta tai ohjaus, tai jollei suunnitelman laatiminen muutoin ole ilmeisen tarpeetonta.

Vammaisen henkilön asiakas- tai palvelusuunnitelman tarkoitus on:

- Ohjata vammaisen henkilö saamaan hänelle sopivat ja tarkoituksenmukaiset palvelut
- Tarkistaa, että nykyiset palvelu- ja tukimuodot vastaavat hänen voimavarojaan ja tarpeitaan.

Yksilöllinen palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä vammaisen henkilön ja tarvittaessa hänen perheensä tai muiden henkilön hyvin tuntevien läheisten kanssa. Yhteistyötä voidaan tehdä laajasti eri toimijoiden kanssa. Asiakkaan tai hänen perheensä luvalla suunnitelmapalaveriin voidaan pyytää perheenjäseniä, ystäviä, terapeutteja, päiväkodin, koulun ja Kelan edustajia tai muita asian kannalta tarpeellisia henkilöitä.

Mikäli samassa yhteydessä laaditaan kehitysvammalain mukainen erityishuolto-ohjelma, tulee sen laadinnassa turvautua lain mukaisesti lääketieteelliseen, kasvatustieteelliseen ja sosiaalipoliittiseen asiantuntemukseen.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä suunnitelman laatimisesta. Hänelle on kuitenkin ennen toimenpiteistä lupomista annettava selvitys hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä erilaisista vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Kieltäytymisestä on hyvä tehdä merkintä asiakkaan asiakastietoihin, jotta tiedetään miksi suunnitelmaa ei ole laadittu. Kieltäytyminen ei koskaan ole este palvelujen hakemiselle tai niiden myöntämiselle.

Asiakas- tai palvelusuunnitelman sisältö

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty asiakassuunnitelman sisältö. Sosiaalihuoltolakia sovelletaan myös vammaispalveluprosessissa siltä osin kuin vammaispalvelulaissa ei säädetä sosiaalihuoltolaista poikkeavasti.

Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on suunnitelma niistä palveluista ja tukitoimista, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisestä elämästä. Tarkoitus on, että palvelusuunnitelmasta käyvät riittävän yksityiskohtaisesti ilmi ne asiakkaan yksilölliseen toimintakykyyn, elämäntilanteeseen ja palvelutarpeeseen liittyvät seikat, joilla on merkitystä palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päätettäessä.

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa seuraavat asiat. Nämä asiat on otettava huomioon myös vammaispalvelulain mukaista palvelusuunnitelmaa laatiessa:

1. asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta;
2. asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä;
3. omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta;
4. tiedot siitä kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan;
5. asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista;
6. asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään;
7. arvion asiakkuuden kestosta;
8. tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken;

9. suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot.

Asiakas- tai palvelusuunnitelmasta on riittävän yksityiskohtaisesti käytävä ilmi asiakkaan yksilöllinen tilanne niiltä osin kuin se vaikuttaa palvelujen sisällöstä, järjestämistavasta ja määrästä päättämiseen. Vammaan ja sairauteen liittyvien seikkojen ohella asiakkaan yksilöllisen tilanteen selvittäminen voi vaatia huomion kiinnittämistä myös hänen sosiaaliseen asemaansa (mm. työssäkäynti, opiskelu, asumismuoto, perhesuhteet).

Palvelusuunnitelman tulee tarvittaessa sisältää myös muita kuin vammaispalvelulain tarkoittamia palveluja ja tukitoimia.

Itsemääräämisoikeutta edistävät toimet palvelu- ja hoitosuunnitelmassa

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja itsenäistä suoriutumista on tuettava.

Kun asiakkaalle myönnetään kehitysvammalain mukaisia palveluja, hänen palvelu- ja hoitosuunnitelmaansa on kirjattava hänen itsemääräämisoikeuttaan edistävät toimet.

Kehitysvammalain mukaisen palvelu- ja hoitosuunnitelman laatiminen on aina hyvinvointialueen vastuulla. Kehitysvammalain mukainen palvelu- ja hoitosuunnitelma voi olla osa vammaispalvelulain mukaista palvelusuunnitelmaa tai sosiaalihuoltolain mukaista asiakassuunnitelmaa. Tarkemmin asia on kuvattu käsikirja sivulla Itsemääräämisoikeuden tukeminen.

Asiakas- tai palvelusuunnitelman sitovuus ja merkitys

Asiakas- tai palvelusuunnitelma on asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan välinen toimintasuunnitelma. Suunnitelma ei ole viranomaisen tekemä hallintopäätös eikä allekirjoitettunakaan juridisesti sitova. Asiakkaalle ei synny sen perusteella suoraa oikeutta vaatia suunnitelmaan sisältyviä palveluja ja tukitoimia. Palveluja ja tukitoimia haetaan useimmiten erillisellä hakemuksella tai hakemuksen voi saattaa vireille esim. puhelinsoitolla. Asiakas- tai palvelusuunnitelma toimii myönnettävien palvelujen pohjana ja perusteluna. Kiireellisissä tilanteissa voi olla tarpeen myöntää jokin palvelu ennen palvelu- tai asiakassuunnitelman tekemistä.

Suunnitelmaan kirjatut palvelut ja tukitoimet tulee kuitenkin myöntää asiakkaalle, ellei ole perusteltua syytä menetellä toisin. 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.

Samaten 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- 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.

Myös erimielisyystilanteissa ja mahdollisessa muutoksenhakuvaiheessa suunnitelmalla on merkitystä. Erimielisyys voi koskea esimerkiksi palvelujen järjestämis- tai toteuttamistapaa tai määrää. Varsinkin tilanteissa, 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. Palvelusuunnitelman merkitystä on erityisesti korostettu henkilökohtaisen avun kohdalla. 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.

Asiakas- tai palvelusuunnitelman tarkistaminen

Suunnitelma on tarkistettava, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Suunnitelmaan sisällytetään maininta siitä, kuinka usein suunnitelmaa tarkistetaan ja niistä olosuhteista, jotka aiheuttavat palvelusuunnitelman tarkistamisen. Suunnitelma arvioidaan uudestaan, mikäli henkilön olosuhteissa tai palvelutarpeessa tapahtuu sellaisia muutoksia, jotka edellyttävät uutta arvioita järjestettävien palvelujen ja tukitoimien osalta.

Vammaisen henkilön yksilöllinen elämätilanne ja elämänmuutostilanteet vaikuttavat tarkistamisen aikaväliin. Vammaisella henkilöllä on aina oikeus pyytää suunnitelman tarkistamista.

Yleensä on perusteltua tarkistaa suunnitelma 2-3 vuoden välein. Kehitysvammalain mukaisten itsemääräämisoikeutta edistävien toimien osalta suunnitelma on kuitenkin tarkistettava kuuden kuukauden välein.

Erytishuolto-ohjelman suhde asiakas- tai palvelusuunnitelmaan

Kehitysvammalain mukaan jokaista erityishuollon tarpeessa olevaa henkilöä varten tulee laatia yksilöllinen erityishuolto-ohjelma. Erytishuolto-ohjelmaan tulee kirjata kaikki ne palvelut, joita henkilölle myönnetään kehitysvammalain nojalla riippumatta siitä milloin, missä ja kuka palvelut todellisuudessa järjestää.

Erytishuolto-ohjelma on valituskelpoinen päätös. Erytishuolto-ohjelman lisäksi on usein tarpeen tehdä palvelu- tai asiakassuunnitelma asiakkaalle.

Vanha asiakasprosessi – Erytishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma ja erityishuolto-ohjelma

Palvelusuunnitelma on kokonaisuus siitä avun, tuen ja palvelujen yhdistelmästä, mitä henkilö tarvitsee voidakseen elää mahdollisimman yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä.

Erytishuollon tarpeessa olevalle henkilölle tehdään palvelusuunnitelman lisäksi erityishuolto-ohjelma. Erytishuolto-ohjelma on erillinen päätösasiakirja. Se ei ole suunnitelma vaan päätös.

Vammaispalvelulaki on ensisijainen suhteessa kehitysvammalakiin

Kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsemat erityispalvelut järjestetään ensisijaisesti vammaispalvelulain nojalla silloin, kun ne ovat riittäviä ja sopivia sekä kehitysvammaisen henkilön edun mukaisia. Vammaispalvelulaki on siis lähtökohtaisesti ensisijainen kehitysvammalakiin nähden.

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

Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen suhteessa vammaispalvelulakiin.

Palveluja on järjestettävä kehitysvammalain nojalla, jos sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet eivät ole asiakkaalle riittäviä tai sopivia.

Kehitysvammalaki ei sinänsä rajaa mitään palvelumuotoa pois eikä toisaalta sido olemassa olevien kehitysvammalain palvelujen käyttöön. Henkilön yksilöllinen avun ja tuen tarve ratkaisee erityishuoltona annettavan palvelun sisällön.

Joissakin tapauksissa palvelujen antaminen erityishuoltona vaikuttaa asiakasmaksuihin, ts. erityishuollon palvelut ovat asiakkaalle pääsääntöisesti maksuttomia, ylläpitomaksua lukuun ottamatta. Asiakaslain 8 § velvoittaa tällaisissa tapauksissa toimimaan ensisijaisesti asiakkaan edun mukaisesti. Myös sosiaalihuoltolaki edellyttää, että sovelletaan niitä säännöksiä, jotka parhaiten toteuttavat asiakkaan etua.

[Asiakaslaki 8 § \(Finlex\)](#)

[Sosiaalihuoltolaki 2 § \(Finlex\)](#)

Kehitysvammalain soveltaminen ei edellytä kehitysvammadiagnoosia

Kehitysvammalain soveltaminen ei edellytä kehitysvammadiagnoosia. Riittää, että henkilön kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt ja että tämä johtuu synnynnäisestä tai kehitysiässä saadusta sairaudesta tai vammasta. Jotta kehitysvammaisuudesta voidaan puhua, vammaisuuden tulee ilmetä lapsuudessa tai viimeistään nuoruudessa ennen 18 vuoden ikää.

[Kehitysvammalaki 1 § \(Finlex\)](#)

[Lisätietoa kehitysvammaisuuden lääketieteellisestä näkökulmasta \(verneri.net\)](#)

Yksilöllinen erityishuolto-ohjelma

Erityishuolto-ohjelma on kehitysvammalain mukaisesti hyväksytty muutoksenhakukelpoinen päätös. Yksilöllinen erityishuolto-ohjelma on laadittava jokaiselle hyvinvointialueella asuvalle erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle.

Erityishuolto-ohjelma antaa oikeussuojaa yksittäiselle kehitysvammaiselle henkilölle. Siihen tulee kirjata kaikki ne palvelut, joita henkilölle myönnetään kehitysvammalain perusteella riippumatta siitä milloin, missä ja kuka palvelut todellisuudessa järjestää.

Erityishuolto-ohjelma on mahdollisuuksien mukaan laadittava yhteistyössä:

- henkilön itsensä ja hänen laillisen edustajansa tai
- sosiaalihuollon asiakaslain 9 §:n 1 momentissa tarkoitetuissa tilanteissa henkilön laillisen edustajan taikka
- hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä sekä
- vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmän kanssa.

[Sosiaalihuollon asiakaslaki 9 § \(Finlex\)](#)

Ohjelmaa on tarpeen mukaan tarkistettava.

[Kehitysvammalaki 34–36 § \(Finlex\)](#)

Hyvinvointialueilla toimii kaksi eri vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmää

Hyvinvointialueella toimii kaksi eri vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmää:

1. Päätöksiä tekevä vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä, joka tekee erityishuoltoa koskevia päätöksiä. Päätöksiä tekevän vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmän jäsenenä pitää olla vähintään kolme hyvinvointialueen viranhaltijaa. Asiantuntijaryhmässä tulee olla edustettuna lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus.
2. Vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä, joka tekee tutkimuksia ja antaa lausuntoja sekä on asiakkaan tukena käytännön työskentelyssä.

On tärkeää, että näissä asiantuntijaryhmissä ei ole samoja henkilöitä.

[Kehitysvammalaki 23 § \(Finlex\)](#)

Erityishuolto-ohjelman hyväksyminen

Erityishuoltoon pyrkimistä koskeva aloite tulee tehdä hyvinvointialueelle.

Erityishuollon antamisesta ja lopettamisesta päättää päätöksiä tekevä vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmä.

[Kehitysvammalaki 31 § \(Finlex\)](#)

Erityishuollon yksilölliseksi toteuttamiseksi päätöksiä tekevän vaativan moniammatillisen tuen asiantuntijaryhmän tai sen määräämissä rajoissa toimintayksikön vastaavan johtajan tulee hyväksyä erityishuolto-ohjelma jokaista erityishuollon tarpeessa olevaa henkilöä varten.

[Kehitysvammalaki 34 § \(Finlex\)](#)

Kehitysvammaisuuden huomioiminen sosiaalityössä

Kehitysvammaisuudesta itsestään aiheutuu erityisiä tuen ja palveluiden tarpeita, jotka pitää ottaa huomioon palvelujen toteuttamisen lisäksi itse palvelusuunnitteluprosessissa.

Kehitysvammaisella henkilöllä on usein vaikeuksia ymmärtää, kun puhutaan pelkästään käsitteellisesti, abstraktia puhekieltä käyttäen. Monet viranomaisten työkäytännöt saattavatkin turhaan rajoittaa kehitysvammaisen henkilön toimintakykyä.

Palvelusuunnittelmaprosessissa pitää edetä asiakkaan tahdissa. Yhdellä keskustelukerralla on varmintä käsitellä vain yhtä teemaa. Toisen teeman mukaan ottaminen voi käydä kehitysvammaiselle henkilölle vaikeaksi.

Kehitysvammaisella ihmisellä voi olla monipuolisia voimavaroja valintojen ja päätösten tekemiseen. Hän on usein vahvimmillaan omassa ympäristössään ja silloin, kun hän voi konkreettisesti ja toiminnallisesti ilmaista itselleen merkityksellisiä asioita, tahtoa, tarpeita tai tavoitteita. Usein työskentelyyn täytyy ottaa mukaan myös avustavia henkilöitä (palvelujen käyttäjän avustaja tai tukihenkilö, puhevammaisten tulkki, läheiset, lähityöntekijä ym).

Tarvittaessa on käytettävä puhetta tukevia tai korvaavia kommunikointikeinoja. Jos työntekijä ei itse hallitse näiden käyttöä riittävästi, voi puhevammaisten tulkki helpottaa tilannetta.

Palvelusuunnitelman tekeminen pelkästään asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa tulee kyseeseen vain hyvin harvoin ja ainoastaan silloin, kun muuta vaihtoehtoa ei ole.

Lue lisää:

- [Kehitysvammaisuus \(verneri.net\)](http://verneri.net)
- [Kehitysvammaisen henkilö asiakkaana \(verneri.net\)](http://verneri.net)

Palvelusuunnitteluprosessi vaatii aikaa ja luottamuksen rakentamista

Palvelutarpeiden selvittäminen ja palvelusuunnitelman työstäminen täytyy nähdä yhteistyöprojektina, johon on varattava riittävästi aikaa ja tapaamiskertoja. Yksi tapaamiskerta asiakkaan kanssa ei yleensä riitä palvelusuunnitelman laatimiseen.

Kehitysvammaisen henkilön kanssa työskentely edellyttää aina luottamuksellisen yhteistyösuhteen rakentamista. Tässä onnistuminen tai epäonnistuminen vaikuttaa ratkaisevasti lopputuloksen laatuun. Siksi ensimmäinen tapaamiskerta tarvitaan usein esittäytymiseen ja tutustumiseen, yhteisen kielen etsimiseen sekä siitä sopimiseen, miten työskentelyä jatketaan.

Asiakkaan ymmärretyksi tuleminen pitää huomioida

Silloin, kun henkilö ei yksin pysty ymmärtämään asioita ja tarvitsee tukea päätöksenteossa, sitä täytyy tarjota. On huolehdittava siitä, että jokaisella on mahdollisuus osallistua elämänsä suunnitteluun ja tavoitteidensa asettamiseen ja saada tähän tarvittava tuki. Kehitysvammaisen henkilö hyötyy usein siitä, että hänellä on mukanaan tukihenkilö. Tämä voi olla joku ulkopuolinen henkilö, johon hän luottaa ja joka voi osaltaan turvata asiakkaan oikeuden tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

Elämäntilanteen ja tarpeiden kartoitusvaiheessa voidaan käyttää joustavasti erilaisia työvälineitä sekä koota tietoja henkilön suostumuksella tämän verkostolta. Henkilön toimintakyvyn kuvaaminen on tärkeä osa tiedonkeruuta, mutta yhtä tärkeää on avustaa henkilöä ilmaisemaan omia tarpeitaan ja toiveitaan.

Vanha asiakasprosessi – Palvelujen toteuttaminen ja seuranta

Asiakkaan kannalta on tärkeää, että hänelle suunnitellut ja myönnetyt palvelut toteutetaan viivytyksettä ja asianmukaisesti. Asiakkaan on saatava riittävästi tietoa myönnettyjen palvelujen järjestämistavoista ja sisällöstä. Palveluja toteuttaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaan etu on otettava huomioon.

Vammaisten henkilöiden palvelujen kokonaisuuteen kuuluu usein monenlaisia eri palveluja ja tukitoimia, joita voi olla tuottamassa ja järjestämässä useampi taho. Palvelujen järjestäjien ja toteuttajien sujuva yhteistyö on asiakkaan edun kannalta tärkeää.

Päätöksen toimeenpano

Palveluja ja tukitoimia koskeva 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 viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Palveluja koskevan päätöksen toimeenpano on asiakkaalle tärkeä palveluprosessin vaihe, koska se sisältää hänen arkipäiväänsä vaikuttavat, konkreettiset palvelut. Toimeenpanovaiheen tehtävät eroavat riippuen siitä, mikä palvelu tai tukitoimi on kyseessä ja millä tavalla se toteutetaan.

Esimerkiksi päivittäisistä toiminnoista suoriutumisessa tarvittavien välineiden, koneiden ja laitteiden hankkimisesta aiheutuneiden kustannusten korvaaminen henkilölle, joka pystyy itse suoriutumaan laitteen hankkimisesta, saattaa edellyttää toimeenpanovaiheessa hyvinvointialueelta vain rahan toimittamista asiakkaalle. Sen sijaan vaikkapa palveluasumisen järjestäminen saattaa edellyttää erilaisten ostopalvelujen käyttöä, eri palvelujen koordinoitua keskenään ja laajaa asiakkaan ja palveluntuottajan ohjeistamista.

Useimpien palvelujen kohdalla on toimeenpanovaiheessa päätettävä palvelun tuottamistapa. Hyvinvointialue voi tuottaa järjestämisvastuulleen kuuluvat palvelut itse, tuottaa ne yhteistoiminnassa muiden hyvinvointialueiden kanssa, ostaa ne palveluntuottajalta tai joissain tapauksissa antaa asiakkaalle palvelusetelin tai rahallisen korvauksen palvelun hankkimiseksi (henkilökohtainen apu). Tässä vaiheessa prosessiin tulee mukaan uusi taho, joka toteuttaa myönnetyn palvelun. On tärkeää, että sekä hyvinvointialueella, palveluntuottajalla että asiakkaalla on selvä ja yhtenevä käsitys palvelun sisällöstä.

Palvelun on vastattava asiakkaan saamaa palvelupäätöstä ja toteuttamistapa ei saa estää palvelun tosiasiallista käyttöä. Esimerkiksi kuljetuspalvelu on järjestettävä sellaisella kalustolla, johon asiakas apuvälineiden pääsee sisään.

Monialainen yhteistyö eri tahojen kesken

Vammaisten ihmisten palveluissa yhteistyöverkosto on usein laaja. Myös palvelujen toteuttamisessa sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista.

Kun palveluja ja tukitoimia toimeenpannaan, sosiaalihuollon viranomaisen on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin. Toimeenpanovaiheessa keskeisiä yhteistyötahoja ovat myönnettyjen palvelujen tuottajat. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toivomuksensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.

Asiakkaan prosessia seurattava

Hyvinvointialue on sosiaalihuollon järjestäjänä vastuussa siitä, että asiakasta kohdellaan sosiaalihuollossa asianmukaisesti ja että hän todellisuudessa saa hänelle sopivat ja kuuluvat palvelut. Lisäksi sosiaalihuollon viranomaisen on seurattava asiakkaan asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista ja arvioitava asiakkaiden palvelujen vaikuttavuutta.

Seurannan ja arvioinnin näkökulmasta on tärkeää, että asiakkaalle laaditut asiakas- ja muut suunnitelmat tarkistetaan tarpeen mukaan ja viimeistään suunnitelmassa sovittuna ajankohtana. Näin pystytään seuraamaan palvelujen riittävyttä, sopivuutta ja vaikuttavuutta suhteessa asiakkaan palvelutarpeeseen ja tavoitteisiin.

Kun hyvinvointialue seuraa asiakkaan prosessia ja palveluja, sen on tärkeä ottaa huomioon erityisesti asiakkaan oma ja tarvittaessa tämän läheisten arvio palvelujen sopivuudesta ja vaikuttavuudesta. Lisäksi on syytä ottaa huomioon laajalti asiakkaan kanssa toimivia ja hänen asioihinsa vaikuttavia tahoja.

Omavalvonta

Palvelunjärjestäjän ja -tuottajan on valvottava omaa toimintaansa ja varmistettava, että se on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan asiakkaiden tarpeiden mukaista. Myös turvallisuudesta on huolehdittava.

Lue lisää: [Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvonta \(Valvira\)](#)

Asiakkuuden päättyminen

Asiakkuus voi päättyä esimerkiksi asiakkaan muuttaessa kotikuntaa siten, että uusi kotikunta sijaitsee toisella hyvinvointialueella, kuollessa tai kun asiakas ei tarvitse enää vammaispalveluja tai erityishuoltoa tai jos palvelujen tarve jostain muusta perustellusta syystä lakkaa.

Mikäli hakija kuolee kesken hakemuksen tai valituksen käsittelyä, on käsittelyä jatkettava, mikäli hakemuksella tai valituksella on oikeudellista merkitystä vammaiselle henkilölle tai tämän kuolinpesälle. Tällainen tilanne voi syntyä silloin, kun kysymys on hakemuksesta kustannusten korvaamiseksi (esimerkiksi vaatimus asunnon muutostöistä vammaiselle henkilölle jo aiheutuneiden kustannusten korvaamisesta tai myönnettyjen kuljetuspalvelujen kustannusten korvaamisesta).

Mikäli hakemus tai valitus on koskenut palvelun tai tukitoimen järjestämistä, johon ei liity taloudellista merkitystä, hakemus tai valitus raukeaa.

Lähteet

[VamO-hankkeen \(Innokylä\)](#)

(Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosesseissa, ESR- hanke:S20752) kehittäjäyöntekijät

[Sosiaalihuoltolaki \(Finlex\)](#)

[Terveystoimintalaki \(Finlex\)](#)

[Hallintolaki \(Finlex\)](#)

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

[Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 \(Finlex\)](#)

[Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 \(Finlex\)](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 \(Finlex\)](#)

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista annetun lain 4 §:n muuttamisesta.

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

[Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 \(Finlex\)](#)

[Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 \(Finlex\)](#)

[Laki kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta 1166/2022](#)

[Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain muuttamisesta \(HE 312/2022 vp, Finlex\)](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, Asiakaslaki \(Finlex\)](#)

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

[Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, Vammaispalvelulaki \(Finlex\)](#)

[Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, Kehitysvammalaki \(Finlex\)](#)

[YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, valtiosopimukset 27/2016, YK:n vammaissopimus \(Finlex\)](#)

[Lapsen oikeuksia koskeva yleissopimus, sopimussarja 60/1991, LOS \(Finlex\)](#)

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

[Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 \(Finlex\)](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 \(Finlex\)](#)