

AUTISMIKIRJON AIKUISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

OPAS SOSIAALIHUOLLON AMMATTIHENKILÖN
JA ASIAKKAAN TUEKSI



SISÄLLYS

Sosiaalipalveluiden saavutettavuus	2
Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio	4
Tilanteen yhteenveto	6
Asiakkuuden edellytykset	8
Asiakkaan oma näkemys	10
Omatyöntekijän tarve	12
Tuen tarve ja sen luonne	14
Kohtuulliset mukautukset palvelutarpeen arvioinnissa	16
Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen	17
Asiakkaan asema ja oikeudet	18
Muistutus, kantelu vai muutoksenhaku?	19

SOSIAALIPALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUS

Yksi sosiaalihuollon tehtävistä on edistää yhdenvertaisuutta ja tukea vammaisia henkilöitä heidän arjessaan ja yhteiskuntaan osallistumisessa. Yhteiskunnan palvelut ja toiminnot on suunniteltu neurologisesti tyypillisille henkilöille.

Vähemmistöön kuuluvat voivat tarvita tukea ja mukautuksia arjessa selviytymiseen ja yhdenvertaiseen osallistumiseen.

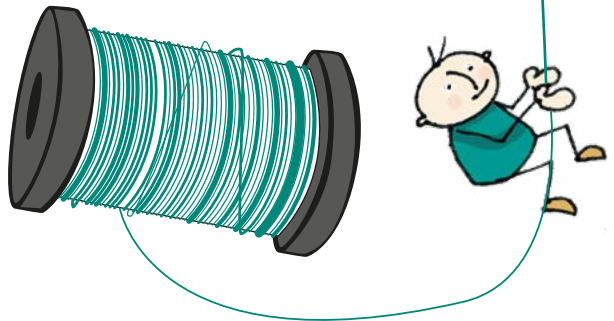
Palvelujärjestelmässä autismikirjon henkilöt ovat heikommassa asemassa, ja tämän vuoksi jo palveluihin hakeutumisen esteettömyyteen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Sosiaalipalveluiden on oltava kaikille saavutettavissa siten, että palveluiden piiriin on mahdollista hakeutua oma-aloitteisesti riittävän aikaisessa

vaiheessa. Palvelutarpeen arvioinnin käynnistämisen on oltava asiakkaalle helppoa, eikä palvelujärjestelmän kuulu edellyttää asiakkaalta sellaista toimintakykyä, johon tukea ollaan hakemassa.

Palvelutarpeen arviointiin hakeutumisen esteenä voi olla tiedon puute, aiemmat huonot kokemukset tai esteelliset yhteydenottotavat. Mikään yksittäinen yhteydenottotapa ei ole kaikille toimiva ratkaisu ja tapojen rajaaminen esimerkiksi puhelinaikoihin, infopisteellä asiointiin tai paperilomakkeelle estää osalta avun hakemisen. Sosiaaliohjaukseen ja neuvontaan on tärkeä voida olla yhteydessä useammalla eri tavalla, esim. puhelimitse, sähköpostitse ja asiakaspalvelupisteellä. Sähköpostimahdollisuutta kannattaa suosia aina!

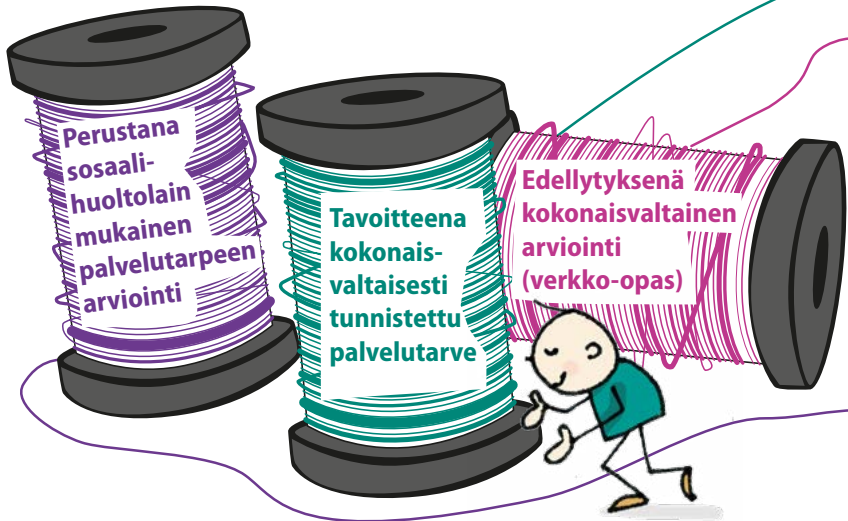
Tietoa erilaisista palveluista tulisi tarjota kunnan verkkosivuilla ja asiakaspalvelussa. Verkkosivuilla on tärkeää kuvata kunkin toimialan asiakasryhmää siten, että myös autismikirjon henkilöt kokevat oikeudekseen lähestyä esimerkiksi aikuissosiaalityötä, vammaispalveluita tai perhepalveluita.

”Jostain syystä mulle toimii etäajoissa videopuhelut loistavasti, mutta jos ensimmäinen tai ainoa yhteydenotto on puhelu, joka minun pitää tehdä, se jää varmasti hoitamatta.”



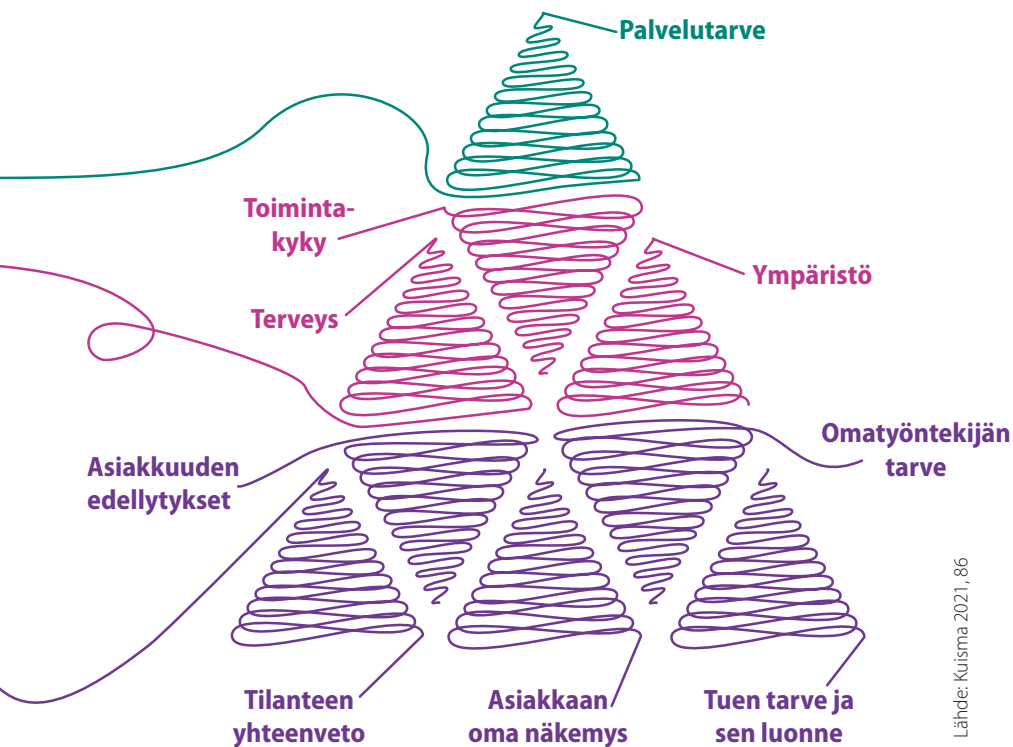
SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PALVELUTARPEEN ARVIO

Kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi auttaa tunnistamaan tuen tarpeita ja ennaltaehkäisemään ongelmien kasautumista. Tässä oppaassa palvelutarpeen arvioinnin kokonaisuus jaotellaan sosiaalihuoltolain §37 mukaisesti viiteen eri osa-alueeseen: tilanteen yhteenvedon, asiakkuuden edellytyksiin, asiakkaan omaan näkemykseen, omatyöntekijän tarpeeseen sekä palvelutarpeeseen ja sen luonteeseen.



”Asiat menivät niin pahasti solmuun, että olin jo menettänyt asuntoni, ennen kuin ymmärsin, että todella tarvitsen ulkopuolista apua käytännön asioiden hoitamisessa ja oppimisessa. Toivon, että jatkuvasti lisääntyvä tietoisuus autismikirjoon liittyvistä ilmiöistä johtaisi siihen, että muilla vastaavassa tilanteessa olevilla ei tarvitsisi päätyä ihan pohjalle asti ennen avun saamista.”

Palvelutarpeen arvioinnin kokonaisuutta voi kuvata pyramidina, jonka perustana toimii sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arvio. Kokonaisvaltaisesti tehty palvelutarpeen arvio edellyttää toimintakyvyn ja siihen vaikuttavien tekijöiden tunnistamista.



Lähde: Kuisma 2021, 86

”Yleisesti palvelutarpeen arviossa tulisi ottaa huomioon se, että autismikirjon henkilö ei välttämättä osaa itse kertoa tilanteestaan tarpeeksi. Ensi vaikutelmasta hyvin pärjävällä ihmisellä saattaa olla esim. korkeakoulututkinto, mutta arjen hallinta ja jaksaminen tuovat elämään lähes ylitsepääsemättömiä haasteita.”

TILANTEEN YHTEENVETO

Asiakkuuden alussa tehtävän palvelutarpeen arvioinnin tavoite on selvittää minkä tyyppisiä tuen tarpeita asiakkaalla on, mitkä tahot ja palvelut vastaavat tuen tarpeeseen ja mikä näistä tahoista on vastuussa palvelukokonaisuuden muodostamisesta.

Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja saada palvelutarpeensa arvioiduksi kokonaisvaltaisesti, kaikilla elämän eri osa-alueilla.

Eri palveluista ja tukimuodoista löytyy lisätietoa niin ammattilaisille kuin asiakkaillekin THL:n vammaispalveluiden käsikirjasta.

Asiakkaalle

- Sinun kannattaa kirjata ylös niitä asioita, joissa suoriutumiseen ja osallistumiseen kaipaat tukea. Näitä asioita voi olla esimerkiksi videopeliyhteisöön kuuluminen, maalauskurssille osallistuminen, vaitöskirjan tekeminen tai työvuorojen sopiminen.
- Sinun on hyvä pohtia itsellesi sopivia tapoja osallistua ja viestiä ammattihenkilön kanssa jo hakeutuessasi palvelutarpeen arviointiin.
- Kerro työntekijälle, jos tarvitset kohtuullisia mukautuksia työntekijän tapaamiseen tai tarvitset apua tarvittavien tietojen ja asiakirjojen toimittamiseen.
- Tuttu ja luotettava tukihenkilö, terapeutti tai opettaja kannattaa pyytää mukaan arviointiin. Voit pyytää tukihenkilöksi palaveriin myös omaisen, läheisen tai vertaisen.

”Näennäinen pärjäävyuteni on hidastanut sekä omaa avun hakemistani että myös sen saamista. Haasteet arjessani ovat suurempia kuin alkujaan ymmärsin ajatellakaan, ja niiden kartoittamiseksi sosiaalityöntekijän olisi hyvä tietää, millä eri tavoilla ongelmia voi ilmetä.



Ammattilaiselle

- Palvelutarpeen arvioinnin suorittamisesta lainmukaisesti vastaa se sosiaalihuollon ammattihenkilö, joka on ensimmäisenä saanut tiedon uudesta asiakkaasta.
- Palvelutarpeen arviointiin on osallistuttava muiden toimialojen asiantuntijoita, jos asiakkaasta tiedon saaneella henkilöllä ei itsellään ole tehtävään soveltuvaa koulutusta tai kyseisen asiakkaan tilanteeseen riittävää osaamista.
- Autismikirjon henkilöillä voi olla toiminnanohjauksesta johtuvia vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja. Nämä toiminnanohjauksen pulmat viestivät myös asiakkaan erityisen tuen tarpeesta ja ne kannattaa ottaa vakavasti.
- Vältä asiakkaan kuormittamista sillä, että pyydät häntä toimitamaan erilaisia lomakkeita, lausuntoja ja todistuksia. Asiakkaalle voi ehdottaa, että hän antaa luvan tietojen vaihtoon siten, että työntekijä voi tilata tarvittavat asiakirjat suoraan eri tahoilta.
- Työntekijä tukee autismikirjon henkilöä parhaiten toimimalla ennakkoluulottomasti ja keskittymällä itse asiaan eikä tapaan, jolla asiakas asiaansa esittää.

”Mikä toimii jollakin, ei välttämättä toimi toisella.

Olisi ehdottoman tärkeää, että sosiaalihuollon palveluissa tiedostettaisiin autismikirjon moninaisuus ja se otettaisiin huomioon heti palvelutarpeen arvioinnista lähtien.”

ASIAKKUUDEN EDELLYTYKSET

Lainsäädäntö määrittelee ne edellytykset, joilla sosiaalipalveluita myönnetään. Sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkuuden edellytykset, huomioiden yksilöllisesti asiakkaan toimintakyvyn ja tuen tarpeen. On muistettava, että toimintamalleihin tai rakenteisiin liittyvät seikat voivat vaikuttaa palvelutarpeen tunnistamiseen ja sitä kautta myönnettyihin palveluihin, vaikka lainsäädäntö on kaikille sama.

Asiakkaalle

- Tuen tarpeeseen voidaan vastata sosiaalihuoltolain mukaisilla palveluilla, kuten kotipalvelulla, liikkumista tukevilla palveluilla tai esimerkiksi konkreettisesti virastoasiointia tai laskujen maksua tukevalla säännöllisellä sosiaaliohjauksella.
- Palvelutarpeen arvioinnissa on huomioitava kaikki asiakkaan tuen tarpeeseen vaikuttavat tekijät ja siksi asiakkaan omalla kerronnalla, läheisten havainnoilla ja eri alojen asiantuntijoiden lausunnoilla on merkitystä.
- Sosiaalihuollon ammattihenkilöllä ei ole velvollisuutta myöntää lääkärin suosittelemaa yksittäistä palvelua. Siksi lääkärin tai muun asiantuntijan lausunnoissa on kuvattava sairauden tai vamman vaikutusta potilaan arjessa suoriutumiseen, eli asiakkuuden edellytyksiä.

”Oman kuntani aikuispsykiatria ei ohjaa meitä autismikirjon aikuisia vammaispalveluihin, liekö kunnan sisäinen käytäntö, kun vammaispalvelu ei ota edes autismikirjon lapsia asiakkaaksi.”

Ammattilaiselle

- Oikeiden palveluiden hakeminen ei ole asiakkaan vastuulla. Ammattihenkilö selvittää eri vaihtoehtoja ja tuo ne asiakkaan tietoon, eivätkä kunnan sisäiset ohjeistukset saa mennä ammattihenkilön yksilöllisen harkinnan edelle.
- Korkeasti koulutetulla asiantuntijatehtävissä työskentelevällä autismikirjon henkilöllä voi olla huomattavia haasteita arjessa selviytymisessä. Autismikirjon henkilölle tyypillinen epätasainen kykyprofiili voi haitata tuen tarpeen tunnistamista.
- Palvelutarpeen arviointi tulee tehdä moniammatillisesti, mm. yhteistyössä vammaispalveluiden asiantuntijan kanssa. Autismikirjon asiakkaalla voi olla oikeus vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin.
- Asiakkaalle on kerrottava ne kriteerit, joilla palveluita myönnetään. Kunnan työntekijöille laadittujen sosiaalihuollon palveluiden myöntämis- ja toteutusperusteita koskevien ohjeistuksien on oltava asiakkaiden saatavilla.

”Ajatukset voi kiertää kehää ja vaikka muille näyttäytyy ulospäin idearikkaana ja helposti työllistyvänä, ei tällainen henkilö pysty välttämättä löytämään yhtään tahoa, joka oikeasti vois auttaa asioissa. Oli se sitten työllistyminen tai apua johonkin muuhun ihan yksinkertaiseen asiaan.”



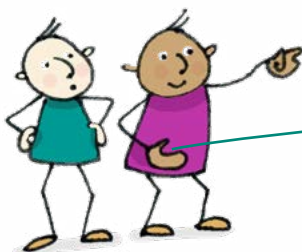
ASIAKKAAN OMA NÄKEMYS

Palvelutarpeen arvion onnistuminen nojaa ammattilaisen ja asiakkaan keskinäiseen vuorovaikutukseen. Asiakas on oman itsensä asiantuntija ja sosiaalihuollon ammattihenkilö on palvelujärjestelmän asiantuntija. Tällöin ammattihenkilön tehtävänä on selvittää, miten asiakas kokee oman tilanteensa ja minkälaisia tuen tarpeita asiakas näkee itsellään olevan.

Asiakkaalle

- Kerro työntekijälle, jos koet perinteisen palaverin vaikeaksi ja pyydä vaihtoehtoista tapaa oman mielipiteen antamiseen.
- Voit toivoa rauhallisempaa aikaa oman mielipiteen esiin tuomiseksi, jos tilanteessa on sillä hetkellä liikaa ihmisiä ja koet helpommaksi keskustella kahden kesken työntekijän kanssa.
- Yritä antaa työntekijälle mahdollisuus, vaikka aiemmat kokemukset sosiaalipalveluissa asioinnista olisivatkin kielteisiä. Ennakoluuloton kohtaaminen auttaa ammattilaisen ja asiakkaan välistä kanssakäymistä puolin ja toisin.

”Koen, että omalla kohdallani olisi parasta aina antaa vaihtoehto ilmaista itseäni kirjoittamalla ja antaa siihen tarpeeksi aikaa. Mielestäni olisi myös tärkeää saada arvio tarkastettavaksi itselle, ennen kuin sitä pistetään eteenpäin mihinkään, koska en aina osaa ilmaista itseäni selkeästi haastattelussa ja usein jotkin tärkeät asiat jäävät mainitsematta.”





Ammattilaiselle

- Kiireessä järjestetyssä palaverissa autismikirjon henkilön kyky sanoittaa omaa tilannettaan ei aina riitä. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus kertoa oma mielipiteensä ja näkemyksensä palvelutarpeestaan, eikä asiakkaan toimintakyvyn tule muodostua tuen saamisen esteeksi.
- Anna asiakkaan omalle kerronnalle riittävästi aikaa ja huomioi myös prosessissa mahdollisesti tarvittavat mukautukset.
- Asiakkaan saattaa olla helpompi keskustella asioistaan kirjoittaen chatissa, omassa kodissaan tai vaikkapa lenkkipolulla ammattilaisen kanssa keskustellen tai etukäteen toimitettuihin kysymyksiin sähköpostilla vastaillen.
- Autismikirjon henkilö kokee usein, ettei hän ole voinut valmistautua palaveriin riittävästi. Työntekijän esittämien kysymyksiin vastaaminen on päätöksentekoa, johon autismikirjon henkilö tarvitsee riittävästi tietoa etukäteen tutustuttavaksi.
- Selvitä ja toimita eri palveluiden myöntämisen edellytykset asiakkaalle etukäteen riittävässä ajoin tutustuttavaksi. Tällä tavoin asiakkaalta pyydettyä yksityistä ja intiimiä tietoa voidaan tarvittaessa rajata.
- Selvitä asiakkaan mielipide asiakkaan ehdoilla. Palvelutarpeen arviointi ei ole hyvä hetki harjoitella sosiaalisia tilanteita, eikä autismikirjon henkilöä tule kannustaa tai velvoittaa esimerkiksi katsekontaktin ylläpitoon.

”Jos tapaan sosiaalihuollon henkilöt toimistolla, toivoisin ennen saapumistani saavani mahdollisimman paljon tietoa tulevasta tilanteesta (kuka saattaa avata oven, missä minun tulee odottaa, kauanko minun tulee odottaa, minkälainen odotustila on, mikä on juuri se ovi, josta minun pitäisi tulla sisään jne.)”

OMATYÖNTEKIJÄN TARVE

Vieraat ja vaihtuvat työntekijät voivat muodostua sosiaalipalveluissa asiointin esteeksi tai tehdä sosiaalipalveluista asiakkaan voimavaroja ja jaksamista heikentävän tekijän. Palvelutarpeen arvioinnissa asiakas ja ammattihenkilö arvioivat yhdessä asiakkaan omatyöntekijän tarvetta. Sosiaalihuollossa pysyvän ohjaajan tuki ja helppo tavoitettavuus edistää hyvinvointia ja tekee asiointista saavutettavampaa.

Asiakkaalle

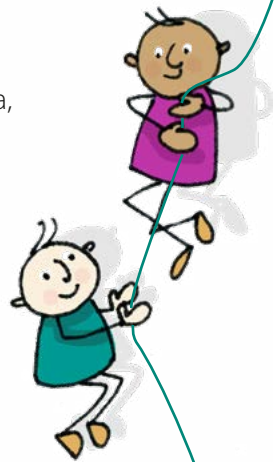
- Sinulla on oikeus saada itsellesi nimetty omatyöntekijä, joka vastaa asiakkuudestasi ja siihen liittyvistä palveluista.
- Omatyöntekijä voi seurata asiakkaan kuulumisia, arvioida säännöllisesti tuen tarvetta ja valvoa asiakkaan etua palvelujärjestelmässä.
- Omatyöntekijä voi asiakkaan luvalla toimia esimerkiksi asiakkaan asioihin liittyvien ammattilaisten yhteyshenkilönä ja selvittää tarvittaessa Kelan, terveydenhuollon tai vaikkapa opintoohjauksen kanssa asiakkaan asioita.
- Pohdi myös itsellesi toimivimpia tapoja yhteydenpitoon omatyöntekijän kanssa ja kerro tarpeesi ammattihenkilölle arvioinnin aikana.

”Yhteydenoton mahdollisuus ehdottomasti oltava sähköinen ja siitä on jäätävä jälki. Asioihin on voitava palata ja sisältöä voitava sulatella ja ehdottaa muutoksia etänä, sähköisesti. En ole vastannut enkä vastaa jatkossakaan puhelimitse tapahtuvaan yhteydenottoon, ellei sitä ole erikseen sovittu.”

Ammattilaiselle

- Autismikirjolla oleva asiakas voi selvittää sosiaalisista tilanteista maskaamalla eli esittämällä tarkasti keskittyen ”normaalin” roolia. Omatyöntekijän pysyvyys vähentää kuormitusta, kun luotettavassa vuorovaikutussuhteessa maskia ei enää tarvitse ylläpitää.
- Parhaimmillaan omatyöntekijä on perillä asiakkaan kuulumisista ja helposti tavoitettavissa varsinkin, jos asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuu muutoksia.
- Jo tieto siitä, että on joku kenelle laittaa viestiä, jos tarvitsee apua esimerkiksi Kela-asioiden hoidossa, voi olla asiakkaan hyvinvoinnille merkittävä tekijä.
- Tuen tarpeen seurannassa kannattaa muistaa, etteivät omatyöntekijän tapaamiset muuttuisi tilanteiksi, joissa asiakas kokee joutuvansa perustelevaan tuen tarvettaan aina uudestaan.

”Sanon usein asioita niin, että se saattaa kuulostaa töykeältä. Toivoisin, että jos tulee tilanne, jossa sanomisestani hämmennytään, minulta kysyttäisiin, tarkoitin tiettyä asiaa sen sijaan, että tehdään oletuksia ja tulkintoja. Samalla toivoisin, että kun puhun, käyttämiini sanoihin kiinnitettäisiin huomiota.”



TUEN TARVE JA SEN LUONNE

Tilapäiseen tuen tarpeeseen vastataan pidempiaikaista tuen tarvetta ehkäisevillä, oikea-aikaisilla ja riittäväillä tilapäisillä palveluilla.

Jatkuvaan tuen tarpeeseen myönnetään tavoitteellisia, asiakkaan kanssa yhdessä sovittuja määräaikaista palveluita, joiden tarkoituksena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päättyminen.

Pitkäaikaiseen tai pysyvään tuen tarpeeseen on vastattava asiakkaan edun mukaisesti järjestettävillä palveluilla, joiden jatkuvuus on turvattu.

Asiakkaalle

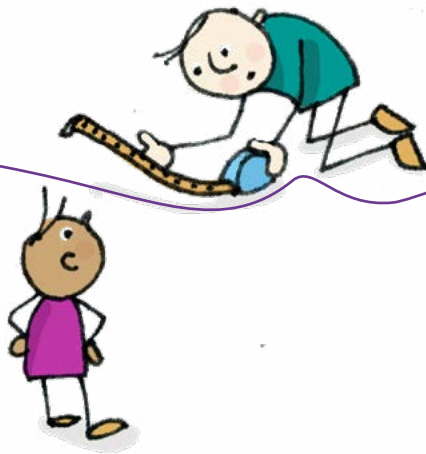
- Sosiaalihuollon ammattihenkilön on syytä selvittää tuen tarve yhteistyössä vammaispalveluiden kanssa, jos asiakkaan tavanomaisista elämäntoiminnoista suoriutumisessa on havaittavissa pitkäaikaisia erityisiä vaikeuksia.
- Asiakkaan kannattaa tuoda esiin omaa mielipidettään tuen tarpeestaan ja sen luonteesta. Voiko kuntoutus poistaa tuen tarpeen vai tarvitaanko ennemminkin pysyvää tukea ja palveluita?
- Jos asiakkaan ja työntekijän näkemys eroaa, kannattaa pyytää työntekijää perustelemaan näkökulmaansa ja kirjaamaan perustelunsa viralliseen päätökseen.

”Autismikirjon henkilön tuen tarve sosiaalihuollossa arvioidaan väliaikaiseksi, ilman järkeviä perusteita. Sosiaali- ja terveyspalveluissa tarjottu apu on tyypillisesti keskustelua ja sisältää aina uuden sosiaalisen kuorman.”

Ammattilaiselle

- Autismi ei ole parannettava tai pois kuntoutettava sairaus, vaan elinikäinen ominaisuus, joka vaikuttaa ihmisen tapaan ajatella, olla vuorovaikutuksessa ja tarkastella maailmaa.
- Määräaikaiset päätökset ja tavoitteet voivat kuormittavuutensa vuoksi johtaa asiakkaan toimintakyvyn heikkenemiseen ennestään.
- Pätkittäin myönnettävät palvelupäätökset ja jatkuva kuntoutumisen arviointi voi heikentää asiakkaan luottamusta työntekijään ja palvelujärjestelmään.
- Ulkoapäin tulevat vaatimukset ja pitkäaikaisen tuen puute voi johtaa tilanteeseen, jossa autismikirjon henkilö kokee velvollisuudekseen elinikäisen kuntoutumisen.
- Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut eivät poissulje toisiaan ja asiakkaalle voidaan tarvittaessa myöntää samanaikaisesti useampia palveluita eri lakien nojalla.

”Jos kysytään että miten arki sujuu ja sinä aamuna on sujunut hyvin, luultavasti vastaisin, että hyvin sujuu. Jos taas kysytään, että onko sinulla yleensä vaikeuksia näissä ja näissä asioissa, kertoisin minkälaisia vaikeuksia on.”



KOHTUULLISET MUKAUTUKSET PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

Kohtuullisilla mukautuksilla tarkoitetaan tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä, jotta vammaisen ihmisen oikeus asioida sosiaalihuollossa yhdenvertaisesti toteutuu.

- Tapaamista varten on hyvä varata tavanomaista pidempi aika tai useampia tapaamiskertoja, riippuen asiakkaan yksilöllisestä tarpeesta.
- Tapaamisen syyn, asiasisällön ja kysymyksien etukäteen saaminen helpottaa autismikirjon asiakkaan osallistumista.
- Asioidessa olisi aina hyvä, jos työntekijä toistaa ja varmistaa, että ainakin olennaisimmat asiat on ymmärretty samalla tavalla. Joko asiakkaan omat tai asiakkaan ja työntekijän yhteiset muistiinpanot auttavat muistamaan mitä on sovittu.
- Tapaamisella yhdessä kirjattu arvio kannattaa antaa asiakkaalle kotiin mukaan tarkastettavaksi, jotta mahdolliset väärinkäsitykset saadaan korjattua.
- Asiakkaan läheisen, tukihenkilön tai vertaisen läsnäolo voi tuoda asiakkaalle turvallisuuden tunnetta ja siten helpottaa keskustelua.

”Rauhallinen ympäristö ajan ja paikan suhteen, ei ylimääräistä aistikuormitusta eikä ainakaan kellon vilkuilua, se jäädyttää täysin. Yleensäkin pitää ottaa huomioon yksilöllinen kohtaaminen ja, että on aikaa purkaa asioita. Itse pitää myös saada katsoa tiedot ja ehdottaa muutoksia, jotta se vastaa omien asioiden hoitamista.”

PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN JÄLKEEN

Arvioinnin päätyttyä asiakas ja sosiaalihuollon ammattihenkilö laativat asiakassuunnitelman, jos asiakkuuden edellytykset on todettu. Asiakassuunnitelma pohjaa ja täydentää palvelutarpeen arviota mm. nimeten ne sosiaalipalvelut, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta.

Asiakassuunnitelma sisältää:

- Asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista sekä tuen tarpeesta ja siihen vastaamiseen tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä.
- Työntekijän arvion asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdan, keston ja tavoitteet.
- Lisäksi suunnitelmaan kirjataan arvio asiakkuuden kestosta ja tiedot siitä, kuinka asiakas ja työntekijä tulevat tapaamaan.
- Suunnitelman on myös aina sisällettävä mahdollisten yhteistyötahojen vastuiden jakautuminen sekä suunnitelman seuranta ja arviointia koskevat tiedot.

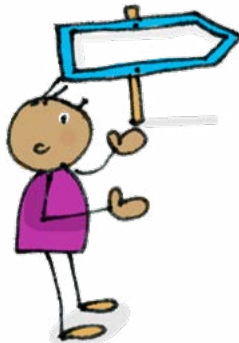
”Haluaisin, että myös hyvät asiat huomioitaisiin, sillä haasteitani katselen muutenkin päivittäin. Toivoisin, että voisin halutessani kuunnella musiikkia tai pelata kännykkäpeliiä samalla, kun minun pitää hoitaa vaikeaa asiaa, sillä se voi auttaa, että en ylikuormitu tilanteesta ja asiat jäävät paremmin mieleeni.”



ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee sosiaalihuollon toimintatapoja ja viranhaltijan menettelyä.

- Asiakkaalla on oikeus syrjimättömään kohteluun ja laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta, yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Palveluissa on huomioitava yksilöllisesti asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja tarpeet.
- Asiakkaalla on oltava oikeus osallistua palveluita koskevaan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Osallisuus edellyttää sitä, että asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa eri palveluista ja eri vaihtoehdoista niiden toteuttamisessa.
- Asiakkaalla on oikeus saada nähtäväkseen mm. kunnan sosiaalihuollon työntekijöiden sisäisiä ohjeistuksia niiltä osin kuin niillä perustellaan asiakkaalle myönnettyjä tai asiakkaalta evättyjä palveluita.
- Asiakkaalla on oikeus saada selkeästi perusteltu kirjallinen päätös kaikista hakemistaan palveluista. Myös keskustelussa suullisesti haettuihin ja evättyihin palveluihin on laadittava kirjallinen valituskelpoinen päätös.



MUISTUTUS, KANTELU VAI MUUTOKSENHAKU?

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuollon viranhaltijan laatima asiakirja, vaikkei se olekaan valituskelpoinen päätös. Sosiaalihuollon virheellisestä menettelystä tai huonosta kohtelusta mm. palvelutarpeen arvioinnin prosessissa voi laatia muistutuksen johtavalle sosiaalityöntekijälle. Muistutuksen tekoon voi saada apua sosiaaliasiamieheltä. Sosiaalihuollon on vastattava muistutukseen ilman aiheetonta viivytystä.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksesta saamaansa vastaukseen, voi asian viedä eteenpäin kantelemalla epäkohdista aluehallintovirastolle. Kantelemalla tai muistuttamalla ei voi hakea muutosta viranhaltijan tekemään päätökseen. Epäkohdista ilmoittaminen on kuitenkin keino muuttaa sellaista toimintakulttuuria, joka heikentää asiakkaan asemaa ja uuvuttaa työntekijöitä.

Sosiaalihuollon viranhaltijan tekemään päätökseen voi hakea muutosta toimittamalla oikaisuvaatimus sosiaalihuollosta vastaavalle henkilölle 30 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Asiakas saa oikaisuvaatimuksen johdosta tehdyn päätöksen postitettuna kotiinsa ja tähänkin päätökseen on mahdollista hakea muutosta hallinto-oikeudelta.

”Ja vaikka mitään ymmärrystä autismikirjosta ei olisi, aina voi ystävällisesti kysyä ”Anteeksi, minun täytyy myöntää, että en tiedä autismikirjosta paljoakaan, mutta voisitko kertoa, mikä kaikki helpottaisi juuri sinua nyt tämän tapaamisen aikana, niin katsotaan yhdessä, miten tästä voitaisiin tehdä sinulle helpompi tilanne.”

AUTISMIKIRJON AIKUISEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Opas sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan tueksi

Tämän oppaan tarkoituksena on toimia sosiaalihuollon ammattihenkilön työvälineenä ja autismikirjolla olevan asiakkaan apuvälineenä palvelutarpeen arvioinnissa.

Oppaan rakentamisessa on hyödynnetty aiempia tutkimuksia, fokusryhmätyöskentelyä ja verkkokyselyn avulla sadalta autismikirjon henkilöltä kerättyä tietoa. Kehitystyössä on konsultoitu Autismiliiton asiantuntijoiden lisäksi vammaispalveluihin erikoistunutta sosiaalityöntekijää, autismikirjon henkilöiden toimintakyvyn arviointiin perehtynyttä toimintaterapeuttia ja sosiaalihuollon lainsäädäntöä asiantuntevaa juristia.

Oppaan on toteuttanut Helena Öhman Turun ammattikorkeakoulun sosiaalialan opinnäytetyönä vuonna 2021: Autismikirjon aikuisen palvelutarpeen arviointi: oppaat sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan tueksi (www.theseus.fi/handle/10024/506327).

Lähteenä mm.: Kuisma J. (2021) opinnäytetyö: Apuvälineajokorttikoulutus monialaisen työskentelyn oppimisympäristönä (www.theseus.fi/handle/10024/508303)



AUTISMILIITTO

www.autismiliitto.fi