

Käytännön neuvoja  
**PÄIHDEPALVELUIHIN**  
hakeutujalle ja palveluihin päässeelle



**PÄIHDEASIAMIES**  
Päihdeasiakkaiden edunvalvoja

Teksti: Pähdeasiamies 12/2023

Taitto: Carnivore Oy

Kuvat: Freepik

# Sisältö

Tähän oppaaseen on koottu tietoa päihdeongelmien ympäriltä. Tavoitteena on, että päihteitä ongelmallisesti käyttävä tai hänen läheisensä löytää ja pääsee avun piiriin. Lisäksi on tärkeää, että hän etenee palveluihin, hoitoon tai kuntoutukseen ja saa hyvinvointialueeltaan juuri niitä palveluja, jotka ovat hänelle tarpeellisia. Kun palvelut tulevat mahdollisimman ajoissa ja oikeaan aikaan, väliinputoamistilanteet vältetään. Lopputulos on kaikille osapuolille paras.

## Oppaassa käsitellään

- tarjolla olevia päihdepalveluja
- päihdepalveluihin hakeutumista
- tyypillisiä ongelmatilanteita
- ratkaisukeinoja ongelmiin
- oikeusturvaa
- päihdeasiamiehen tarjoamaa apua
- hyödyllisiä linkkejä ja yhteystietoja

# Päihdepalveluihin hakeutuminen

Alla olevat ohjeet on suunnattu täysi-ikäisille. Alle 18-vuotiaan päihdepalvelut järjestetään hyvinvointialueiden nuorisoasemilla tai muissa alaikäisille suunnatuissa päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Nuorille suunnatut palvelut löytyvät internetistä esimerkiksi [oma hyvinvointialue] nuorten palvelut tai oman hyvinvointialueen verkkosivujen hakukenttää käyttämällä. [stm.fi/hyvinvointialueet-kartalla](https://stm.fi/hyvinvointialueet-kartalla)

Päihdepalveluiden järjestämisestä vastaavat vuoden 2023 alusta lukien hyvinvointialueet. Hyvinvointialueet voivat tuottaa palvelut kokonaan itse tai ostaa osin tai kokonaan palvelut yksityisiltä päihdepalveluita tuottavilta yrityksiltä tai muilta toimijoilta. Lakisääteiset päihdepalvelut on tarkoitettu myös omaisille ja läheisille, ja ne ovat pääosin maksuttomia.

Kun herää huoli omasta tai läheisen päihteidenkäytöstä, tulee olla yhteydessä omalla hyvinvointialueella sijaitsevaan päihdekliniikkaan, oman terveysaseman päihdehoitajaan tai psykiatriseen sairaanhoitajaan. Päihdekliniikalle tai päihdehoitajan vastaanotolle voi hakeutua myös yhdessä puolison, avopuolison tai kumppanin kanssa. Hoitoon hakeutuva voi pyytää myös tukihenkilön mukaan vastaanotolle.

Päihdekliniikat tai terveysasemat ovat avoinna yleensä arkisin 8–16 välisenä aikana. Suurimmissa kaupungeissa voi olla aina avoinna oleva päihdepäivystys. Akuuteissa tilanteissa apua saa terveyskeskusten yhteispäivystyksistä. Ennen päihdekliniikalle lähtöä on syytä tarkistaa, onko päihdekliniikalla tai päihdehoitajalla akuuttivastaanotto vai tuleeko vastaanotolle varata aika.

Oman hyvinvointialueen päihdepalveluiden yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta, yleensä kohdasta sosiaali- ja terveyspalvelut. Hyvinvointialueet ja niihin kuuluvat kunnat löytyvät verkosta. Sivulta voi myös tarkistaa, mihin hyvinvointialueeseen oma kotikunta kuuluu. Sivulta löytyy lisäksi linkki oman hyvinvointialueen internet-sivuille.

Hyvinvointialueiden yhteystiedot: [stm.fi/hyvinvointialueet-kartalla](https://stm.fi/hyvinvointialueet-kartalla)

Soittamalla voi olla yhteydessä oman hyvinvointialueen puhelinvaihteeseen, josta ohjataan eteenpäin. Useilla päihdekliniikoilla on soittoaika, jolloin vastataan puheluihin. Vastaanotolle voi olla mahdollista myös varata aika oman hyvinvointialueen verkkopalvelussa. Verkossa ajan varaamiseen vaaditaan tunnistautuminen joko verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

On tärkeää huomioida, että hoidon tarpeen arvio tehdään yleensä päihdekliniikalla tai päihdehoitajan vastaanotolla eikä esimerkiksi huumevierotushoitoon tai alkoholikatkaisuhoidon voi aina suoraan hakeutua. Hoito määrittyy tarpeen mukaan ja asiakasta kuullen: Joskus avohoito tai avovierotus on riittävä, toisinaan laitosvierotus tai alkoholikatkaisuhoidon on välttämätöntä fyysisten ja psyykkisten oireiden riittävän hoidon varmistamiseksi.

Päihdekuntoutukseen pääsyyn tarvitaan yleensä hyvinvointialueen myöntämä maksusitoumus ennen kuntoutusjakson alkamista ja asiakkaalta voidaan edellyttää asiakasmaksuosuuden maksamista. Kuntouttavien hoitojen maksuista tulee aina sopia ennen kuntoutusjakson alkamista.

Jos tarve hoidolle tulee virka-ajan ulkopuolella tai viikonloppuna, apua saa oman terveysaseman terveyskeskuspäivystyksestä. Ennen päivystykseen hakeutumista on syytä soittaa **Päivystysapunumeroon 116 117**. Päivystysapu on oman hyvinvointialueesi järjestämä palvelu, joka neuvoo äkillisissä terveysongelmissa ja tarvittaessa ohjaa eteenpäin.

Jos kysymyksessä on akuutti hätätilanne, jossa tarvitaan välitöntä apua, tulee olla yhteydessä **Hätäkeskusnumeroon 112**. Välitöntä hoitoa vaativia tilanteita ovat esimerkiksi kovat ja jatkuvat kivut, vaikea psyykinen huonovointisuus, jatkuva itsetuhoinen ajattelu sekä aisti- tai luuloharhat ja sekavuus.

Enhäisevä päihdetyö EHYT ry:n **Päihdeneuvontapuhelin 0800 90045** on avoinna ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. Päihdeneuvonnasta saa keskusteluapua ja neuvoja hoitoon hakeutumisessa. Numeroon voi soittaa joko omassa tai läheisen asiassa. Soittajan ei tarvitse kertoa nimeään ja puhelu on täysin maksuton.

Päihdeneuvonta: [ehyt.fi/paihde-peli-info/paihdeneuvonta](https://ehyt.fi/paihde-peli-info/paihdeneuvonta)

# Ongelmia ja ratkaisuja

## Palveluihin pääsy

Jos palveluihin pääsyä joutuu odottamaan pitkään, motivaation ylläpitäminen voi olla vaikeaa. On syytä heti alussa selvittää, miten arviointi, palvelut, hoito ja kuntoutus oman hyvinvointialueen palveluissa toteutetaan ja mitkä ovat odotusajat. On hyvä pitää mielessä myös hoitotakuuajat (kiireettömässä perusterveydenhuollossa 14 vuorokautta ja 3 kuukautta ja erikoissairaanhoidossa 6 kuukautta), jotka eivät saa ylittyä. Lisäksi on tarpeellista tietää, mitä palveluihin pyrkivältä itseltään edellytetään.

## Päihdepalveluiden asiakkaan mielipide

Asiakas saattaa kokea, että oma mielipide palveluista ei pääse kuuluville. Hänellä on kuitenkin oikeus esittää oma näkemyksensä sekä sosiaalihuollon palvelujen että terveydenhuollon palvelujen osalta. Mielipide on mukana asian kokonaisarvioinnissa.

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää palvelua sosiaalihuollossa ja potilaalla hyvää hoitoa terveydenhuollossa. Hänellä on oikeus saada hyvää kohtelua molemmissa eikä häntä saa syrjiä millään perusteilla.

## Yhdenvertaisuus

Hyvinvointialueen sosiaalihuollon on kohdeltava asiakkaitaan ja terveydenhuollon potilaitaan tasapuolisesti. Ketään ei saa päihdeongelman takia kohdella huonommin kuin muita. Päihteitä ongelmallisesti käyttäviä pitää kohdella tasapuolisesti myös keskenään niin, että esimerkiksi työtön, asunnoton tai iäkäs saa tarpeen mukaiset palvelut kuten muutkin.

## Palveluihin, hoitoon ja kuntoutukseen pääsy

Asiakkaalla on oikeus saada päihdepalveluita oman tarpeensa mukaisesti. Häntä tulee kuulla ja sopivaa palvelua tulee arvioida yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Asiakas ei saa automaattisesti juuri itse valitsemaansa

palvelua. Hän voi kuitenkin pystyä perustelevaan, että tietty palveluvaihtoehto tai tietty palvelulaitos soveltuu juuri hänen tarpeeseensa parhaiten. Silloin palvelu voidaan antaa hänen hakemuksensa mukaisesti.

On tärkeää, että palvelun tarve arvioidaan etukäteen hyvinvointialueella. Jos asiakas menee omatoimisesti hoitoon tai kuntoutukseen, johon tarvitaan maksusitoumus, hyvinvointialue ei yleensä ole velvollinen maksamaan laskua jälkikäteen.

Vaikka henkilö olisi ollut aiemmin päihdepalveluissa, hoidossa tai -kuntoutuksessa, hänellä on oikeus saada palvelua uudelleen, jos tarve on yhä olemassa. Karensia ei voida asettaa.

Hyvinvointialueen palveluvalikoimassa tulee olla sekä avopalveluita että laitospalveluita. Oikea vaihtoehto valitaan yksilöllisen tarpeen perusteella.

Hyvinvointialue ei voi perustella kielteistä päihdehuollon päätöstä sillä, että määrärahat ovat loppuneet.

## **Kirjallinen päätös**

Sosiaalihuollon viranomainen, kuten sosiaalityöntekijä on velvollinen antamaan asiakkaan hakemukseen kirjallisen päätöksen. Ei riitä, että asiakkaalle soitetaan ja kerrotaan, että hakemus esimerkiksi laitoskuntoutuksesta on hylätty. Kirjallisesta päätöksestä käy ilmi, millä perusteella hakemus on hylätty. Lisäksi muutoksenhakuohjeissa ilmoitetaan asiakkaalle, että hän voi halutessaan hakea muutosta päätökseen, miten muutosta haetaan, missä määräajassa ja minne muutoksenhakemus lähetetään.

## **Oikeus asiakas- ja potilastietoihin**

Potilas ei aina itse pääse Omakanta-palveluun tarkastelemaan terveystietojaan. Hänellä on oikeus pyytää tarkastettavakseen omat tietonsa, jotka on rekisteröity terveydenhuollon tai sosiaalihuollon tiedostoihin. Lisäksi hänellä on oikeus vaatia virheellisten tietojen korjaamista. Pyyntö voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta saatavalla lomakkeella tai henkilökohtaisesti sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palvelupisteissä.







# Oikeusturva

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palveluihin, hoitoonsa tai kohteluunsa, hänen kannattaa ottaa asia ensin puheeksi samassa toimipisteessä. Ongelma voi ratketa helposti ja nopeasti. Lisäksi tarjolla on oikeusturvakeinoja.

## Muistutus

Henkilö voi puuttua samaansa huonoon palveluun, hoitoon tai kohteluun tekemällä muistutuksen. Saman toimintayksikön vastuuhenkilö käsittelee muistutuksen ja antaa siihen kirjallisen vastauksen, tavallisesti noin kuukauden sisällä. Muistutuksen tekemiselle ei ole määräaikaa, mutta se kannattaa tehdä melko pian. Tarkempia ohjeita voi kysyä toimipisteestä, sosiaaliasiamieheltä tai potilasasiamieheltä. 1.1.2024 alkaen sosiaaliasiamiehen nimike muuttuu sosiaaliasiavastaavaksi ja potilasasiamiehen nimike potilasasiavastaavaksi. Muistutuslomakkeita on saatavissa toimipisteistä ja hyvinvointialueen verkkosivuilta. On hyvä tarkistaa, onko sosiaalihuollon palveluja ja terveydenhuollon palveluja varten omat lomakkeet.

## Kantelu

Muistutuksen jälkeen asian hoitamista voi jatkaa tekemällä kantelun sille viranomaiselle, joka valvoo kysymyksessä olevaa toimintaa. Yleensä se on aluehallintovirasto. Tässä hiukan tiukempien kriteereiden pitää täytyä. Kantelu edellyttää, että viranomainen tai julkista hallintotehtävää hoitava on menetellyt lainvastaisesti tai jättänyt velvollisuutensa täyttämättä. Valvova viranomainen käsittelee asian ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

## Oikaisuvaatimus ja valitus

Varsinaiseen kirjalliseen hallintopäätökseen voi hakea muutosta. Päätöksen liitteenä on tarkemmat ohjeet siitä, miten muutoksenhakemus tehdään. Kun sosiaalihuollon viranhaltija on hylännyt hakemuksen esimerkiksi laituskuntoutuksesta, asiakas voi tehdä oikaisuvaatimuksen hyvinvointialueen toimielimelle, joka mainitaan päätöksen liitteessä olevassa ohjeessa. Jos sieltäkin saatu päätös on kielteinen, asiakas voi valittaa hallinto-oikeuteen.

# Päihdeasiamiestoiminta auttaa

Päihdeasiamiestoiminta neuvoo ja auttaa päihdepalveluihin, hoitoon ja -kuntoutukseen vapaaehtoisesti hakeutuvaa sekä hänen läheistään silloin, kun ilmenee ongelmia palveluihin pääsyssä, palveluiden aikaisessa kohtelussa, kuntoutuksen aikaisessa sosiaaliturvassa tai niihin liittyvissä tilanteissa. Neuvonta ja apu ovat asiakkaalle maksuttomia ja luottamuksellisia.

Asiakkaalle annetaan tietoa hänen asemastaan ja oikeuksistaan. Häntä tuetaan hoitamaan asiaansa omatoimisesti, mutta tarvittaessa päihdeasiamiestoiminnan työntekijä voi selvittää tilannetta asiakkaan luvalla. Joskus asiakas saattaa tarvita apua tai ohjeita muistutuksen, kantelun tai valituksen tekemiseen.

Päihdeasiamiestoiminta täydentää lakisääteistä sosiaali- ja potilasasiamiesjärjestelmää (1.1.2024 alkaen sosiaaliasiavastaava ja potilasasiavastaava). Päihdeasiamies on valtakunnallinen edunvalvoja päihteitä ongelmallisesti käyttäville. Annettava apu on maksutonta ja toiminta hyvinvointialueista tai muista palveluntuottajista riippumatonta.



## Apua ja tukea verkossa

- [paihdelinkki.fi](https://paihdelinkki.fi)  
Päihdelinkki-verkkopalvelu tarjoaa tietoa ja tukea päihteistä ja riippuvuuksista
- [mielenterveystalo.fi/aikuiset](https://mielenterveystalo.fi/aikuiset)  
Aikuisten mielenterveystalo on tarkoitettu kaikille täysi-ikäisten mielenterveys- ja päihdeasioista kiinnostuneille
- [irtihuumeista.fi](https://irtihuumeista.fi)  
Vertais- ja ammattitukipalveluita huumeongelmaisten läheisille, toipuville käyttäjille ja huumeriippuvaisille

## **Päihdeasiamies**

Oikeusneuvonta ja muu edunvalvonta  
Puhelin 050 4774 325

## **Edunvalvontakoordinaattori**

Neuvonta, ohjaus ja jalkautuva edunvalvonta  
Puhelin 050 4646 484

[paihdeasiamies.fi](http://paihdeasiamies.fi)

