Palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma ja AVAIN-mittarin käyttö

Aikuissosiaalityön tiimi 6.9.2022



Ohjelma:

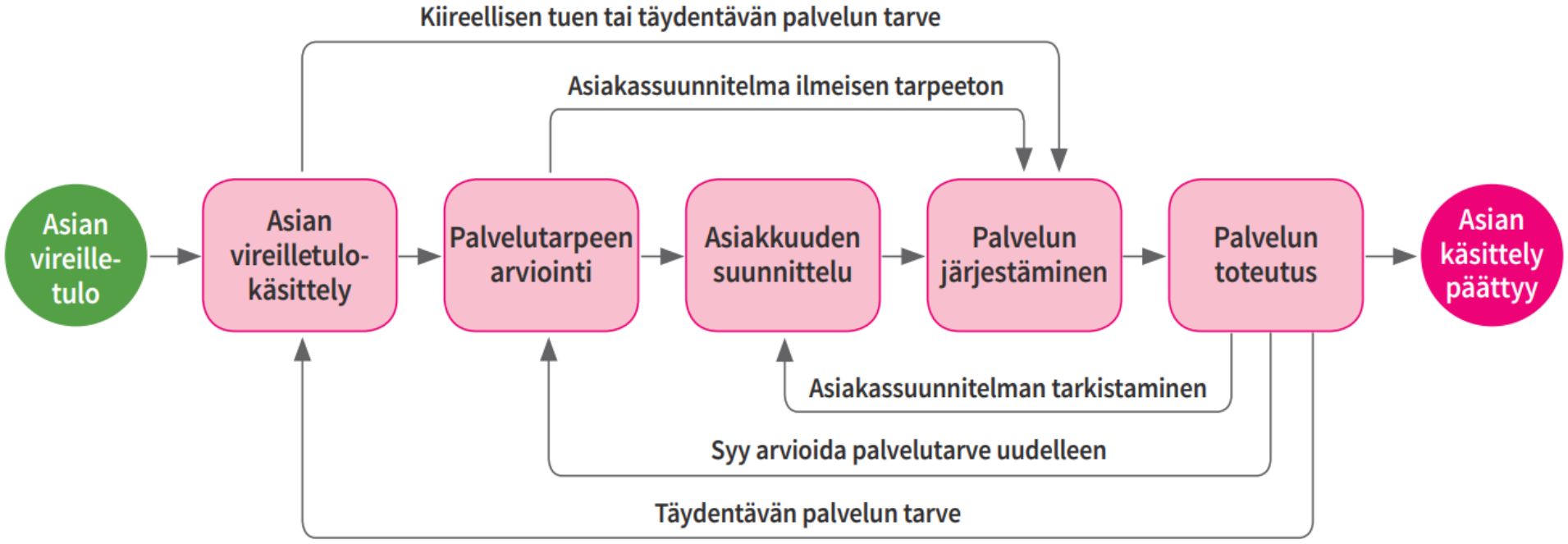
Kertausta palvelutarpeen arvioinnista ja asiakassuunnitelmasta osana sosiaalihuollon prosessia

Lomakkeet tukena asiakastyössä

- A-R:n case

Pohdintaa ryhmissä

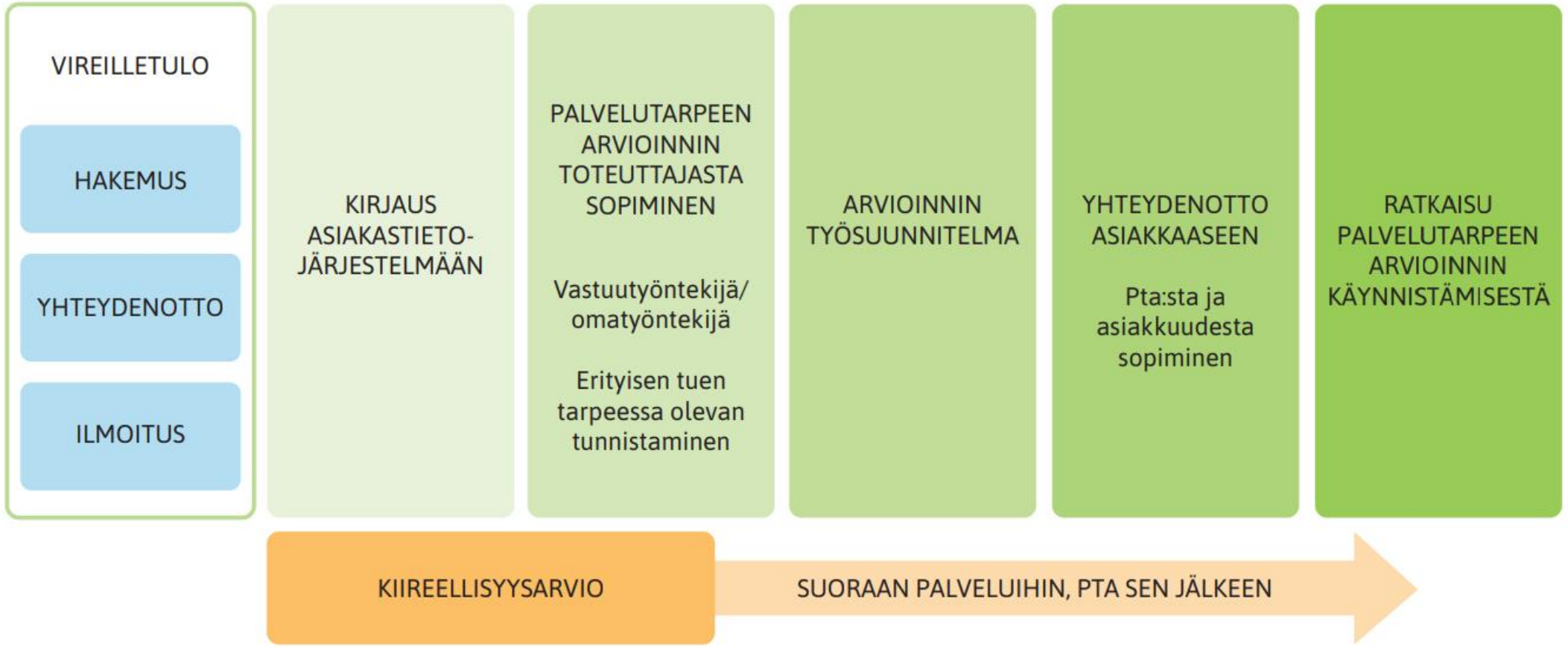
Asiakassuunnitelma osana sosiaalihuoltolakia ja sosiaalihuollon prosessia



Kuvio 2. Sosiaalihuollon palveluprosessi (Kanta-palvelujen käsikirja, 2021, 113).

Lähde: Tanner ja Kivipelto 2022

Vireilletuloprosessi



Kuvio 4. Vireilletulo vaiheineen.

Lähde: Zechner (toim.) 2019

Palvelutarpeen arviointi (SHL 36 §)

Palvelutarpeen arviointi on **aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä**.

Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen [hyvinvointialueen] viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos: (8.7.2022/589)

1. henkilö on yli 75-vuotias;
2. henkilö saa vammaisetuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on **aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä** asian vireille tulosta ja arvioinnin on **valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa** vireille tulosta.

Sosiaalihuoltolain 36 §:n 4 momentti

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

Asiakassuunnitelma sosiaalihuoltolaissa

39 § Asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arviointia on **täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla** tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa siten kuin 36 §:n 4 ja 5 momentissa säädetään.

Asiakassuunnitelma sosiaalihuoltolaissa

Asiakassuunnitelman tekeminen voidaan ohittaa, jos

- tuen tarve arvioidaan vireille tulon yhteydessä kiireelliseksi, jolloin palveluja aletaan järjestää heti,
- kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai
- asiakassuunnitelman laatiminen katsotaan muusta syystä ilmeisen tarpeettomaksi.

Muussa tapauksessa palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla.

TYÖIKÄISTEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	TYÖIKÄISTEN PALVELUJEN ASIAKASSUUNNITELMA
Palvelutarpeen arviointia koskevat tiedot ja asiakkaan **oikeus erityiseen tukeen**	Kuvaus asiakkaan tilanteesta
Kuvaus asiakkaan tilanteesta	Palvelut, joita asiakas tällä hetkellä saa
Asiakkaan elämäntilanne (oleelliset asiat tuen tarpeen kannalta)	Asiakkaan ja ammattihenkilön arvio asiakkaan tarvitsemasta tuesta ja palveluista
Vahvuudet ja voimavarat	Asetettavat tavoitteet, tavoitteen asteikko, tilannetekijät ja niiden vaikutukset
Läheisverkoston kartoittaminen	Menetelmät ja palvelut, joilla tavoitteisiin pyritään, arvioitu ajankohta ja kesto
Aikaisemmat ja nykyiset palvelut	Asiakkaan tukemiseen osallistuvat muut tahot tai henkilöt ja heidän vastuunsa/tehtävänsä
Johtopäätökset ja jatkotoimet: asiakkaan oma arvio, muiden henkilöiden sekä ammattihenkilön arvio tuen tarpeesta ja luonteesta; **asiakkuuden jatkuminen**	Asiakkaan ja omatyöntekijän tapaamiset ja sovitut jatkotoimet
Asiakassuunnitelman laatiminen tai jatkosuunnitelma, **omatyöntekijä**	Eriävät näkemykset, arvio asiakkuuden kestosta ja asiakassuunnitelman tarkastaminen
	(Suunnitelman arviointi)

Pakolliset tiedot

TYÖIKÄISTEN PALVELUTARPEEN ARViOINTI	TYÖIKÄISTEN PALVELUJEN ASIAKASSUUNNITELMA
Asiakkaan nimi ja hetu	Asiakkaan nimi ja hetu
Vireilletulopäivä ja palvelutarpeen arvioinnin aloittamispäivä	Laatijan nimi
Asiakkaan oikeus erityiseen tukeen:*Jos asiakkaalla on erityisen tuen tarve, palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä (SHL 36 §*	
Jatkuuko asiakkuus palvelutarpeen arvioinnin jälkeen (kyllä/ei)	
Ammattihenkilön johtopäätökset asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen, tuen ja erityisen tuen tarpeesta	
Tarvitseeko asiakas omatyöntekijän; jos kyllä, omatyöntekijän nimi	
Laatijan nimi	

Palvelutarpeen arviointi vs. asiakassuunnitelma

PALVELUTARPEEN ARVOINTI

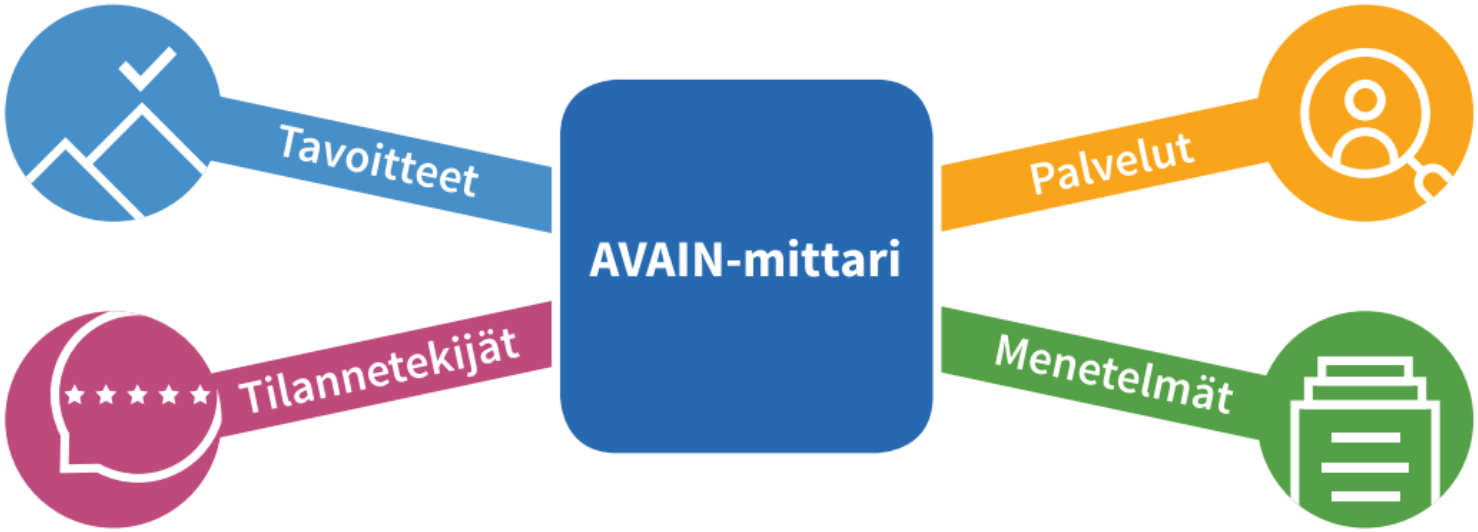
- Tausta ja elämäntilanteen kokonaisuuden kartoitus: yhteenveto asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta.
- Toimii pohjana asiakassuunnitelman tekemiselle
- Edeltää palveluista annettavia viranomaispäätöksiä.

ASIAKASSUUNNITELMA

- Täydentää palvelutarpeen arviointia
- Sovitettava yhteen muiden suunnitelmien ja tukitoimien kanssa (esim. Kuntoutussuunnitelma)
- Painopiste nykyhetkessä ja tulevaisuudessa
- AVAIN-mittarin tietosisällöt

Mikä AVAIN-mittari?

AVAIN-mittari on työkalu, joka perustuu tavoitelähtöiseen sosiaalityöhön. Lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet ja elämäntilanne, joiden perusteella menetelmät ja palvelut valitaan.



Kuvio 1. AVAIN-mittarin neljä osa-aluetta: tavoitteet, tilannetekijät, palvelut ja menetelmät

Lomakkeet palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelmien tekemisen tukena

- Palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelmat ovat Omnin 2. vaiheen asiakirjoja, jotka eivät ole Varkaudessa vielä käytössä
- THL.n määrittelemät asiakirjarakenteet löytyvät Sosmetasta
- Tee-se-itse –versiot lomakkeista Teamsissä
  - Työikäisten palvelutarpeen arvio
  - Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma
- Lomakkeita voi käyttää runkona/muistilistana palvelutarpeen arvioita ja asiakassuunnitelmia tehdessä

Vinkkejä AVAIN-mittarin käyttämiseen

- Kirjaamisessa voi keskittyä niihin tavoitteisiin, tilannetekijöihin, menetelmiin ja palveluihin, jotka sillä hetkellä ovat pääasiallisimpia tai oleellisimpia asiakkaan tilanteessa.
  - Asiakkaan kanssa voi käydä ensin otsikkotasolla läpi, mihin osa-alueiseen/alueisiin on ensisijaista keskittyä ja täyttää yhdessä kyseiset kohdat.
  - Jos aikaa jää, voi miettiä myös muita kohtia.

- Mittarin käyttöä kannattaa sovittaa osaksi tuttuja asiakastyön rutiineja: tietosisältöjä ei ole järkevä käydä asiakkaan kanssa kohta kohdalta läpi, vaan pyrkiä sovittamaan mittarin käyttö tavanomaiseen asiakastyöhön.
  - Kysy asiakkaalta hänen tavoitteistaan ja niihin vaikuttavista tilannetekijöistä sekä tavoitteiden saavuttamista tukevista palveluista. Keskustele myös menetelmistä.
  - Varsinkin alkuun mittari kannattaa tulostaa tai lähettää asiakkaalle, jolloin asiakas voi halutessaan perehtyä kysymyksiin etukäteen.
  - **Ainakin alkuun asiakassuunnitelman voi täyttää myös ilman asiakasta**, kunhan asiat on käyty läpi yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakas on ne hyväksynyt. Jos asiakas ja työntekijä ovat eri mieltä asioista, ohjeena voidaan pitää jälleen ammatillista harkintaa.

Työmenetelmiä

- Kykyviisari
- Tavoite-/työpohjat
  - Pohja 1
  - Pohja 2
  - Pohja 3
- Monialainen asiakassuunnitelma (yleisprosessi)
- Dialogiset menetelmät (Zechner (toim.) 2019)
- Pelillisyys ja toiminnallisuus (Zechner (toim.) 2019)
- 3x10d-elämäntilannemittari
- Esy - elämäntilanteen selvittämisen ympyrä

Asiakkaan osallisuus asiakassuunnitelmaa tehtäessä

- Laadi suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa asiakasta varten ja hänen tavoitteidensa tueksi
- Huolehdi, että tapaamisessa on turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri
- Kerro asiakkaalle, miksi suunnitelma tehdään ja miksi kirjaat asiat
- Ole kiinnostunut asiakkaasta: kuuntele ja esitä tarkentavia kysymyksiä
- Kysy asiakkaan näkemystä asioihin monipuolisilla avoimilla kysymyksillä
- Anna asiakkaalle tilaa kertoa ja pohtia omia tavoitteitaan
- Kerro vaihtoehdoista ja mahdollisuuksista
- Kokeile osallistavaa kirjaamista
- Kirjaa asiakasta varten

Case-esimerkki lomakepohjan käyttämisestä

Anna-Reeta



Harjoitus

1. Luokaa ryhmässä kuvitteellinen asiakaspersoona (ikä, sukupuoli, elämäntilanne, asiakkuuden syyt, perhe, motivaatio) .
2. Pohtikaa, miten lähtisitte tekemään hänen kanssaan asiakassuunnitelmaa AVAIN-tietosisältöjen osalta. Mitä esiin tulleita vinkkejä hyödyntäisitte? Voitte kirjoittaa tilanteesta dialogin tai jakaa roolit ja tehdä tilanteesta lyhyen kohtauksen.

Harjoituksen purku

Miltä harjoitus tuntui?

Millaisia ratkaistavia asioita kuvitteellisessa asiakastilanteessa tuli vastaan?
Millaisia ratkaisuja keksitte niihin?

Vai sujuiko kaikki mutkattomasti? Mitkä asiat siihen vaikuttivat?

Muita ajatuksia

Arvioi asteikolla 1-10:

Minulla on riittävästi tietoa AVAIN-mittarin käyttämiseen

https://q.surveypal.com/AVAIN-mittarin-kayttoonotto---KOPIO

Asiakaskysely

Asiakkaille, joille tehty asiakassuunnitelma

Millaisia vastausvaihtoehtoja haluaisitte (tabletti, paperilomake asiakaskäynnillä täytettäväksi, paperilomake postin kautta palautettavaksi, linkki sähköpostiin)?

Lähteet

Finlex. Sosiaalihuoltolaki. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX ®

Rajasaari, Kristiina 2018. Miksi ja miten aikuissosiaalityön asiakkuus alkaa? Selvitys PRO SOS –hankkeelle. Opinnäytetyö. https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018120420047

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017). Julkaisuja 5/2017. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Tanner, Niina ja Kivipelto, Minna 2022. AVAIN-mittarin käyttö aikuissosiaalityössä. Ohjaus 3/2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-823-1

Zechner, Minna (toim.) 2019. Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. https://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/N%C3%A4k%C3%B6kulmia-palvelutarpeen-arviointiin.pdf