

Asiakassuunnitelma monialaisen työn välineenä

Minna Kivipelto



Sote-uudistus
Tulevaisuuden
sosiaali- ja terveyskeskus



Omatyöntekijän merkitys monialaisessa työskentelyssä (11 + 3)

- Yhdeksällä haastateltavalla oli sosiaalityössä omatyöntekijä, jonka kanssa oltiin vähintään kuukausittain yhteydessä ja joka kulki rinnalla koko koronavuoden ajan.
- Asiakas kertoi saaneensa päätöksen ehkäisevästä toimeentulotuesta aina parissa päivässä. Tämä oli mahdollista, koska omatyöntekijä tunsi asiakkaansa tilanteen hyvin, piti tämän kanssa säännöllisesti yhteyttä ja kun omatyöntekijä oli pidempään pysynyt samana.
- Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemista oli edistänyt se, että tukea oli tarjottu pyytämättä.
- Työllisyyspalveluita (kunnan ja TE-palvelujen) saamista edisti toimiva suhde pitkään samana pysyneen omatyöntekijän kanssa. Sosiaalityön omatyöntekijä ja TE-palvelujen virkailija olivat myös tehneet monialaista yhteistyötä, minkä yksi haastateltavista koki toimineen edellytyksenä sille, että hän oli päässyt aloittamaan opiskelemisen työmarkkinatuella.
- Erityisesti seurakunnan jakaman ruoka-avun saamista oli onnistuttu edistämään sillä, että henkilön läheisesti tunteva omatyöntekijä oli pyytänyt apua asiakkaan puolesta

(Iivonen & Kivipelto

2022)

SHL, palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma

Palvelutarpeen arviointi

Toteuttaja: sosiaalihuollon ammattihenkilö

- Arvio sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta
- Arvio asiakkaan tilanteesta,
-

Sosiaalityö, terveydenhuolto, Kela, työllisyyspalvelut jne

- Asiakkaan oikeuksien ja velvollisuuksien selvittäminen
- Selvitetään erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset
- Ammatillaisen arvio asiakkuuden edellytyksistä
- Arvio omatyöntekijän tarpeesta

Asiakassuunnitelma

Toteuttaja: omatyöntekijä

- Arvio tuen tarpeesta
- Arvio tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä
- Arvio välttämättömistä sosiaalipalveluista

- Arvio tapaamisten määrästä, ajankohdista ja asiakkuuden kestosta
- Arvio asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista
- Asiakkaan tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään
- Tiedot monialaisesta yhteistyöstä
- Tiedot, miten suunnitelman toteutumista ja tavoitteiden saavuttamista seurataan ja arvioidaan



Tarpeet vs tavoitteet

- SHL mukaiset palvelutarpeet

- Jokapäiväisestä elämästä selviytyminen
- Talous ja asuminen
- Sosiaalisen syrjäytyminen ja osallisuus
- Terveysongelmat, vamma, ikääntyminen tai muu toimintakykyyn liittyvä tuen tarve
- Päihteet
- Väkivalta ja muu kaltoinkohtelu
- Tuen tarpeessa olevien läheisten tilanteet
- Kriisit

- Työikäisten tavoitteet (AVAIN+asiakassuunnitelma)

- Elämänhallinta
- Talous ja asuminen
- Sosiaaliset suhteet
- Terveys ja toimintakyky
- Päihteiden käytön ja riippuvuuksien hallinta
- Työelämä ja koulutus

Kirjaaminen, käsitteiden ja toimintojen yhteys, vaikuttavuuden arviointi

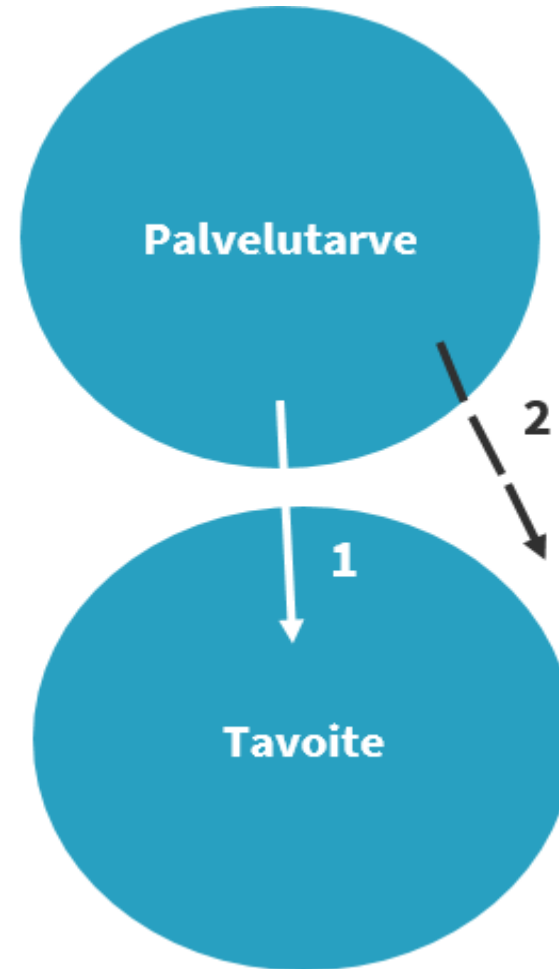
Mikä on tarpeiden ja tavoitteiden välinen yhteys? Kaksi linjaa

1) Palvelutarve liittyy asiakkaan (alustaviin) tavoitteisiin (esim. tavoite liittyy toimeentuloon tai talouden hallintaan)

- Toimeentulo-ongelmiin haetaan apua laajemmin kuin pelkästä taloudellisesta tuesta
- Tiedot siirtyvät Työikäisten palvelutarpeen arviosta Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmaan

2) Palvelutarve ymmärretään erillisenä asiakkaan tavoitteista (esim. taloudellisen tuen tarve)

- Ratkaisuja etsitään tarpeen pohjalta (esim. Kela)
- Tiedot eivät siirry Työikäisten palvelutarpeen arviosta Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmaan



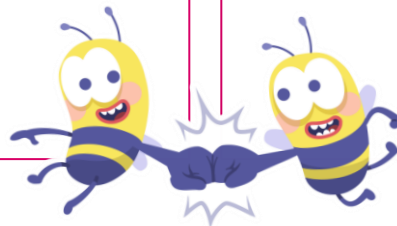
Monialainen kirjaaminen, yhteenvetoa

Hankaluuksia

- Käsitteelliset epäselvyydet
- Erilliset asiakastietojärjestelmät
- Tietojärjestelmätoimittajien intressit
- Lainsäädäntö: mitä monialaisesta yhteistyöstä saa kirjata
- Asiakkaan lupa – milloin vaaditaan ja milloin ei

Ratkaisuja

- SHL tarkentaminen
- Hyvinvointialueille yhteiset tietojärjestelmät
- Kuntien yhteistyö tietojärjestelmätoimittajien kanssa
- Kaksisuuntainen tiedonsiirto mahdolliseksi (Kela-kunnat)
- Lainsäädännön tuntemus
- Valtakunnallinen kehittäminen, viestintä

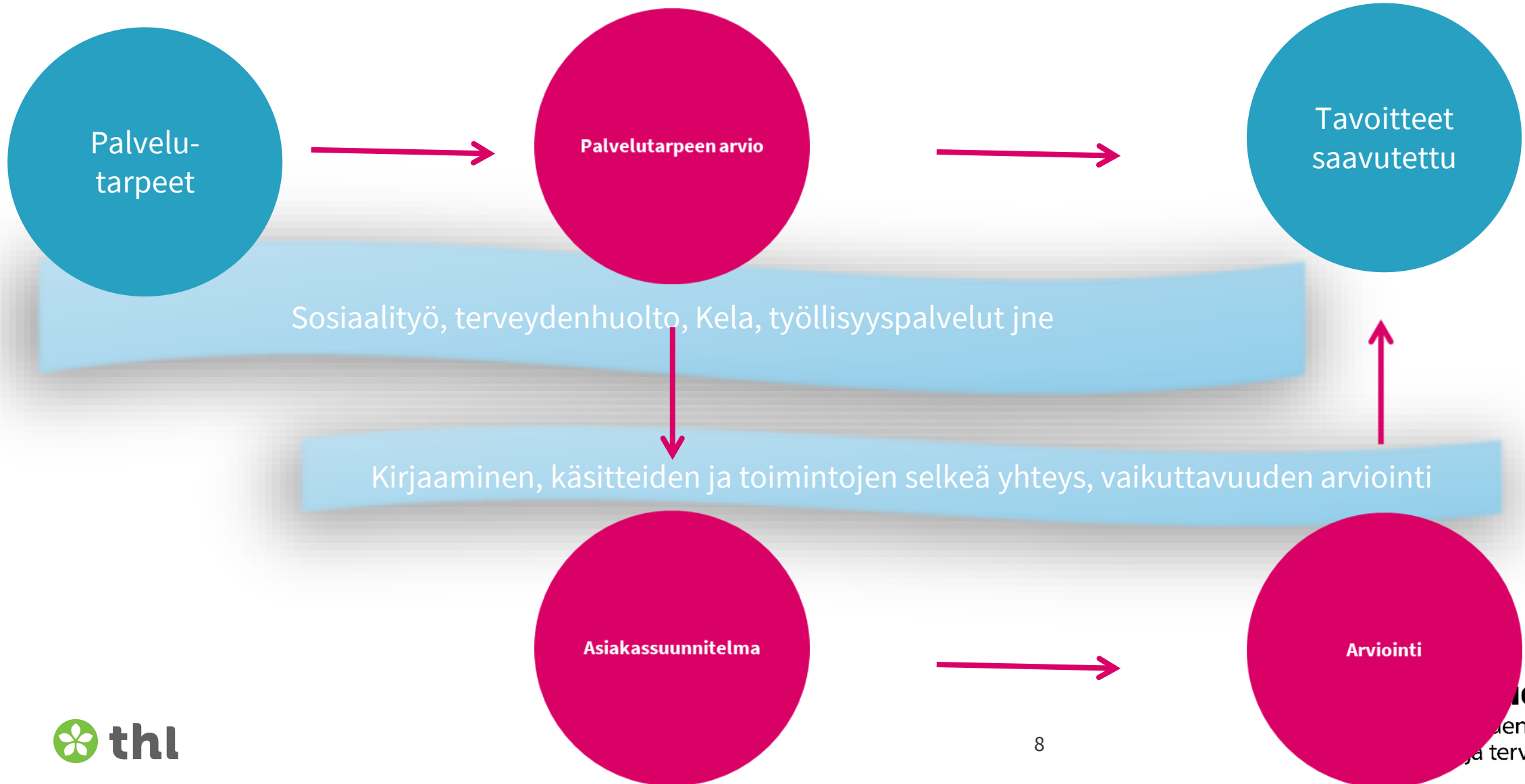


Käsitteelliset tarkennukset

- Tarpeet ja tavoitteet määriteltävä tarkemmin
 - Palvelutarpeen arviossa: palvelutarve, tilanne, asiakkuuden edellytykset
 - Asiakassuunnitelmassa: tuen tarve, välttämätön sosiaalipalvelu, tavoitteet
- Asioiden väliset yhteydet selkiytettävä
 - Mikä suhde palvelutarpeilla on tavoitteisiin? Kaksi linjaa jatkossakin?
 - Miten pitkälle palvelutarpeen arvio- ja asiakassuunnitelma-asiakirjojen on ”toimittava yhteen”?
 - Milloin toimitaan ilman arviota tai ilman suunnitelmaa?
- Kirjaaminen monialaisessa työskentelyssä
 - Käsitteet vaikuttavat, mitä kirjataan
 - Mitä kirjataan, se ”on olemassa”



Kohti sujuvaa monialaista asiakastyötä



THL:n Asiakassuunnitelmapilotti, yhteystiedot

- **Minna Kivipelto**
tutkimuspäällikkö
puh. 029 524 7760
etunimi.sukunimi@thl.fi
- **Niina Tanner**
tutkija
puh. 029 524 8233
etunimi.sukunimi@thl.fi



Lähteet

- Iivonen, Saija & Kivipelto, Minna (2022) Miten aikuissosiaalityön asiakkaat kokivat saaneensa tarvitsemansa palvelut ja etuudet koronaepidemian aikana? Työpäperi 1/2022. Helsinki, THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-797-5>
- Kivipelto, Minna & Tanner, Niina, & Knop, Jade & Hiilamo, Heikki (2021) Toimeentulotukiuudistus ei vapauttanut aikaa sosiaalityöhön – sosiaalihuollon tukea tarvitsevien asiakkaiden avun saanti vaikeutunut. Tutkimuksesta tiiviisti 41/2021. Helsinki, THL. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-697-8>
- Muurinen, Heidi & Liukko, Eeva & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (2022) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Raportti 1/2022. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. (Ilmestyy helmikuussa 2022)
- Tanner, Niina & Kivipelto, Minna (2022) Opas työikäisten asiakassuunnitelmaan integroidun AVAIN-mittarin käyttöön aikuissosiaalityössä. Helsinki: THL. (Opas ilmestyy keväällä 2022)