



# Ohje asiakassuunnitelman laatimiseen

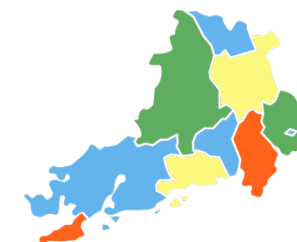
## Työikäisten asiakassuunnitelman pilotti (Tassu)

Päivitetty 8.4.2022

L  
U  
SOTE

**Social- och  
hälsovårdsreformen**

# Ohje asiakassuunnitelman laatimiseen



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde



*Painamalla sormen osoittamaa nappia pääset lukemaan aiheesta lisää.*

# Asiakassuunnitelma lainsäädännössä

**Asiakassuunnitelma sosiaalihuoltolaissa**



**Asiakassuunnitelman sisältö**



**Asiakassuunnitelman tarkistaminen ja yhteistyö muiden palveluiden kanssa**



# 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.

## 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.

# Asiakassuunnitelman sisältö

**Asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa (shl-laki § 39):**

- 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



# Asiakassuunnitelman tarkistaminen ja yhteistyö muiden palveluiden kanssa

- Sosiaalihuoltolaki §39
- Asiakassuunnitelma on tarkistettava tarvittaessa. Suunnitelman sisältö **on sovittava yhteen** henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Velvollisuudesta suunnitelman laatimiseen sekä suunnitelman sisällöstä ja asiaan osallisista on lisäksi voimassa, mitä niistä erikseen säädetään. Sen estämättä, mitä muualla laissa säädetään, voidaan asiakkaan suostumuksella laatia sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palveluja ja tukitoimia koskeva **yhteinen suunnitelma**, jossa on suunnitelman laatimiseen ja käyttöön nähden tarpeellisia tietoja. Yhteisen suunnitelman laatimisesta ilman asiakkaan suostumusta säädetään erikseen.
- Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, laaditaan heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma tarvittaessa erikseen.



Edellinen

Seuraava

# Asiakassuunnitelman laatiminen

**Asiakassuunnitelman  
merkitys**



**Asiakkaan osallisuus  
asiakassuunnitelmaa  
tehtäessä**



**Asiakassuunnitelman  
luominen käytännössä**



**Asiakassuunnitelmaan  
kirjattavat tavoitteet**



**Asiakkaan voimavarojen  
ja vahvuuksien käsittely**



**Ohjeistuksia**



# Asiakassuunnitelman merkitys

- Suunnitelmallisen asiakastyön työkalu
- Edistää ennaltaehkäisevää työtettä
- Asiakas voi kertoa tuen tarpeensa
- Tuo asiakkaan voimavarat ja vahvuudet esille
- Voi motivoida asiakasta
- Ohjaa keskustelua syvällisempään suuntaan
- Ohjaa työskentelyä asiakkaan kanssa
- Kokoaa asiakkaan tilanteen
- Määrittelee oman palvelun roolin ja työnjaot muiden viranomaisten kanssa
- Asiakassuunnitelman avulla voi tehdä asiakkaan tilanteen tarkistuksen
- Jatkotyöskentelystä tulee yhteinen ymmärrys
- Seurannan aikataulu sovitaan
- Saadaan vaikuttavuustietoa (AVAIN)



# 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 vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista

Kokeile osallistavaa kirjaamista

Kirjaa asiakasta varten

# Asiakassuunnitelman luominen käytännössä

- Omatyöntekijä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja) vastaa asiakassuunnitelman luomisesta yhdessä asiakkaan kanssa
- Voitte tehdä asiakassuunnitelman kasvokkain tai etäyhteydellä (puhelin/Teams)
- Voitte tehdä asiakassuunnitelmaa useamman tapaamisen /yhteydenoton aikana
- Varmista, toivooko asiakas tulkkia vai pärjääkö ilman
- Valmistaudu tapaamiseen: tutustu suunnitelmalomakkeeseen ja asiakkaan tilanteeseen
- Hyödynnä asiakassuunnitelman tekemisessä sopivia työkaluja
- Keskittykää nykyhetkeen ja tulevaisuuteen, asiakkaan tausta on käsitelty jo palvelutarpeen arvioinnissa
- Käytä selkeää kieltä ja vältä ammattisanastoa
- Kirjaa napakasti, älä liian laajasti, otsikointi selkeyttää lukemista
- Kirjaa eri tahojen yhteystiedot ja työnjako, jotta asiakas tietää keneen olla yhteydessä missäkin asiassa
- Kanta-arkistoi asiakassuunnitelma, kun se on valmis sekä anna tai postita se asiakkaalle
- Käy asiakassuunnitelma asiakkaan kanssa läpi

# Asiakassuunnitelmaan kirjattavat tavoitteet

**Asiakassuunnitelma on asiakasta varten: tavoitteet asetetaan yhdessä, niiden tulee olla ymmärrettäviä ja ymmärrettävästi kirjoitettu**

Etsikää yhdessä asiakkaan omat tavoitteet – ei työntekijän

Käytä apukysymyksiä: "minkä asian haluaisit olevan toisin?", "missä haluat olla kahden vuoden kuluttua?"

Asettakaa konkreettiset ja realistiset tavoitteet

Tavoitteita ei saa olla liikaa, esim. kolme

Sopikaa pienistä askelista, jotka auttavat saavuttamaan tavoitteen

Kirjatkaa selkeä vastuun- ja työnjako asiakkaan ja työntekijän välillä

Sopikaa etenemisen seurannasta ja arvioinnista

# Asiakkaan voimavarojen ja vahvuuksien käsittely

- Mitä voimavarat ja vahvuudet ovat?
- Henkilökohtaiset fyysiset tai henkiset ominaisuudet tai ympäristöön liittyvät asiat, jotka antavat voimaa, vievät eteenpäin asioita parempaan suuntaan, kohti tavoitteita tai toivottua muutosta.
- Vahvuuksien ja voimavarojen tunnistaminen tukee myönteistä kehitystä ja positiivista käsitystä itsestä.
- Itsetuntemus auttaa hyödyntämään voimavaroja, jotka auttavat selviytymään erilaisissa tilanteissa
- Työntekijän mahdollisuus antaa positiivista palautetta

- **Luonteenpiirteet**
- **Arvot**
- **Taidot**
- **Ihmissuhteet**
- **Koulu**
- **Työ**
- **Vapaa-aika**

## Ohjeistuksia

- [Sosiaalihuoltolain soveltamisopas](#)
- [Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä](#) -opas
- Kansallisesti määritellyt sosiaalihuollon lomakkeet [Sosmetassa](#)
- [Avain-opas](#)



# Asiakassuunnitelman kirjoittaminen

**Asiakaslähtöinen kieli  
lainsäädännössä**



**Kielen merkitys**



**Asiallinen, selkeä ja  
ymmärrettävä kieli**





# Asiakaslähtöinen kieli lainsäädännössä

## Hallintolaki

- 9 § Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä

## Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 6 §

- Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä





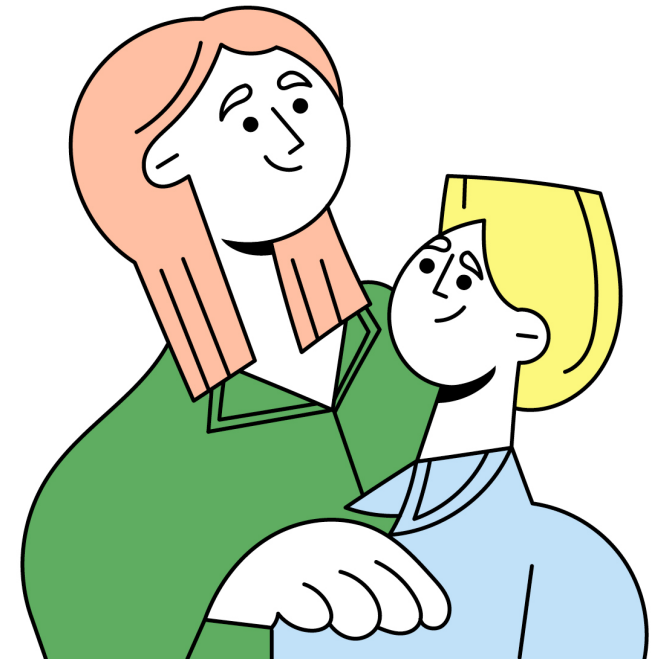
# Kielen merkitys

- Hyvä kieli on hyvän asiakastyön edellytys
- Asenne asiakkaaseen ilmenee kielenkäytössä
- Ymmärrettävä informaatio palveluista ja oikeuksista voi ennaltaehkäistä ongelmia.
- Lähde: <https://vasso.fi/hankkeet/kansakoulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>



# Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli

- Lukijalle kirjoittaminen puhuttelee lukijaa
- Toimijan tulee tulla selkeästi esille, kuka tekee?
- Selkeät kielirakenteet
- Yleisesti tunnettujen sanojen käyttö
- Asiakasta kiinnostaa eniten se, mikä hänen elämänsä vaikuttaa
- Korvaa passiivilauseet aktiivilauseilla aina, kun se on mahdollista
- Huomaa oma asiantuntemuksesi ja vältä sisäpiirin slangia



- Lähde: <https://vasso.fi/hankkeet/kansakoulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>

# AVAIN-mittari työikäisten asiakassuunnitelmassa

**AVAIN-mittari**



**AVAIN-mittarin  
vaikuttavuustieto**



**AVAIN-mittarin teemat**



# AVAIN-mittari

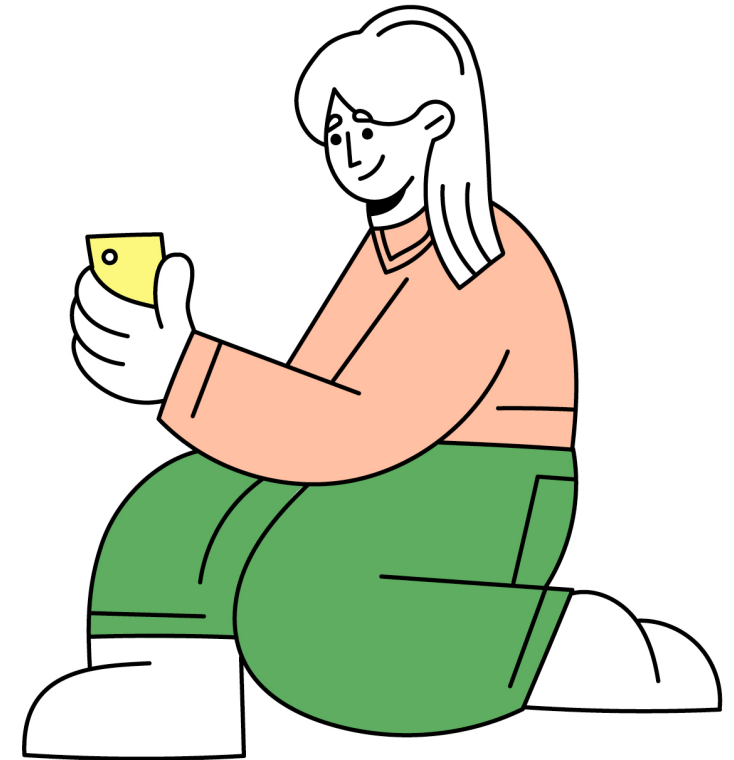
- AVAIN-mittari ja -tietosisällöt ovat osa uusia asiakassuunnitelmalomakkeita. Uudet lomakkeet osaltaan rakentuvat AVAIN-tietosisältöjen pohjalle.
- AVAIN-mittari pohjautuu ajatukselle *tavoitelähtöisestä sosiaalityöstä*.
- *Lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet ja elämäntilanne*, joiden perusteella menetelmät ja palvelut valitaan



# AVAIN-mittarin vaikuttavuustieto

AVAIN-mittaria käyttämällä saadaan tietoa siitä,

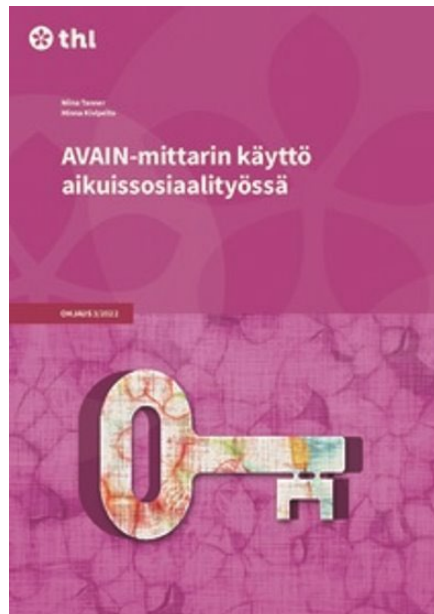
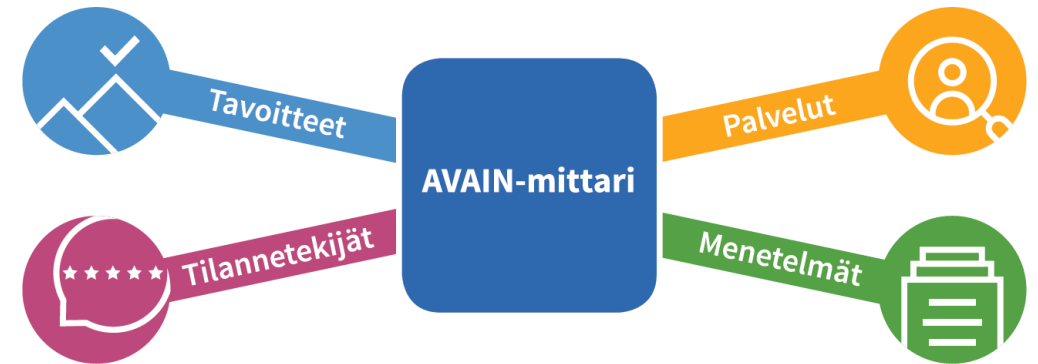
- millaiset yksilöön ja hänen ympäristöönsä liittyvät *tilannetekijät liittyvät tavoitteiden saavuttamiseen,*
- millaisten *menetelmien ja palveluiden avulla tavoitteiden saavuttamista voidaan tukea* sekä siitä,
- millä keinoin muutokseen lopulta päästään.





## AVAIN-mittarin tietosisällöt voidaan tiivistää neljän teeman alle:

1. asiakkaan tavoitteet,
2. tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavat tilannetekijät,
3. sosiaalityön menetelmät, sekä
4. palvelut



Mittarin käyttöön saa lisätietoja AVAIN-oppaasta. Oppaan lopussa on myös kuvattu tarkemmin esim. tavoitteiden ja tilannetekijöiden sisältöä.

- <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-823-1>

# Asiakassuunnitelman tekemisen työkalut

**Keskustelupohja  
tavoitteille 1**



**Keskustelupohja  
tavoitteille 2**



**Kohti tavoitetta**




**Itsearviointi**

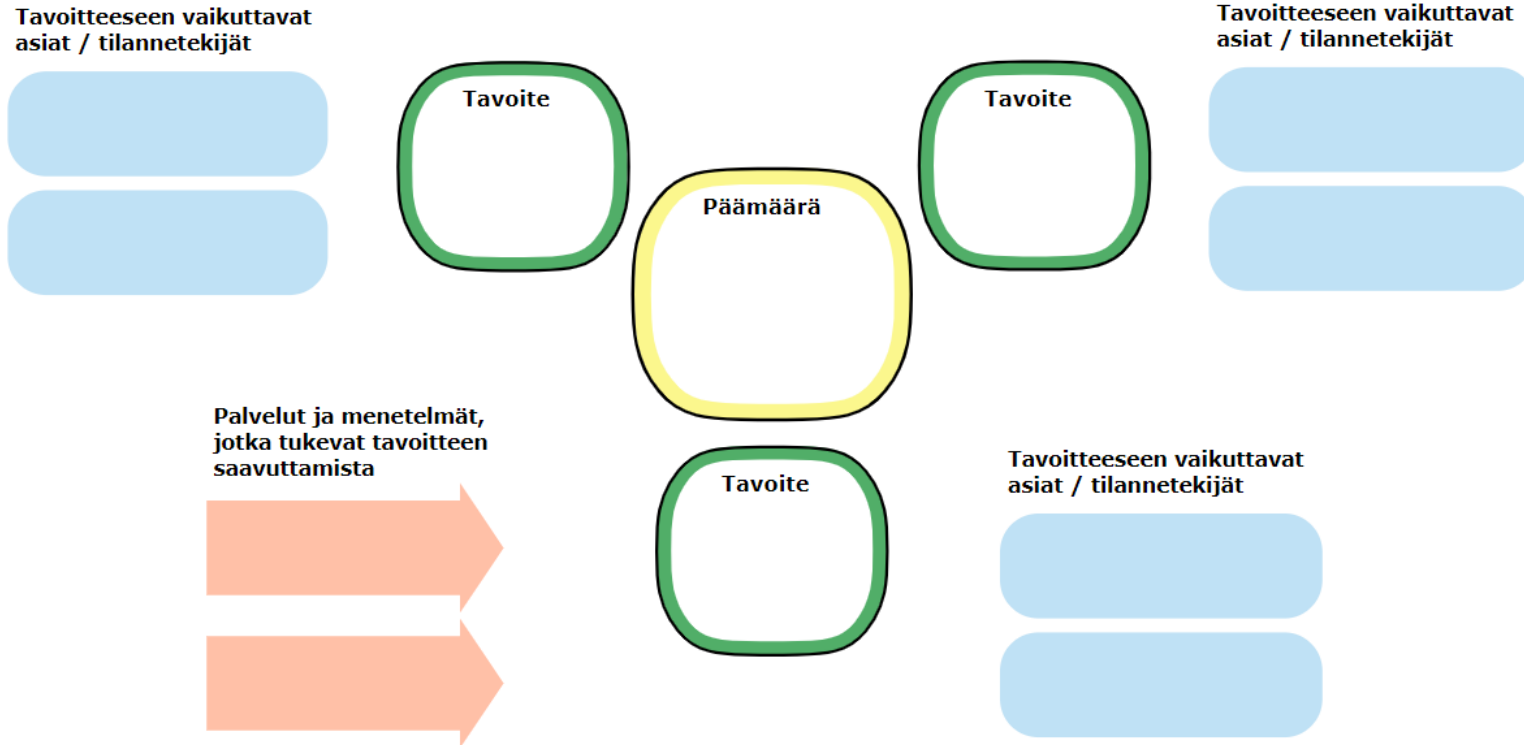


**Millainen olen**



# Keskustelupohja tavoitteille

 Takaisin alkuun



**Printattavaa keskustelupohjaa voi hyödyntää keskustelun tukena. Sitä voi täyttää yhdessä, ja se voi jäädä asiakkaalle muistioksi. Tavoitteet ovat asiakassuunnitelmaan kirjattavia tavoitteita. Keskelle voidaan halutessa kirjata "suurempi päämäärä", johon palveluilla pyritään. Tavoitteiden yhteyteen voidaan kirjata niihin vaikuttavia tilannetekijöitä. Laatikoita voi myös lisätä tarpeen mukaan.**


Edellinen

Seuraava

Tavoite	Tavoitteeseen vaikuttava asia / tilannetekijä	Palvelu / menetelmä, joka tukee tavoitteen saavuttamista

**Tavoitteita ja niihin vaikuttavia tilannetekijöitä voidaan kirjata myös lomakkeen muotoon.**

# Kohti tavoitetta

 Takaisin alkuun

Tavoitteeseen vaikuttavat  
asiat / tilannetekijät

Tavoite

Askel kohti tavoitetta

Askel kohti tavoitetta

Askel kohti tavoitetta

**Mikäli on tarpeen tarkastella  
yhden tavoitteen saavuttamisen  
konkreettisia askeleita tarkemmin,  
ne voidaan myös kirjata näkyviin  
ja luoda muistilista etenemiselle.**

Tavoitteeseen vaikuttavat  
asiat / tilannetekijät



---

Olen tyytyväinen elämääni



Tiedän missä olen hyvä



Suhtaudun itseeni positiivisesti



Hyväksyn itseni sellaisena kuin olen



Osaan erottaa oikean ja väärän





Mitä ajattelen itsestäni  
Rengasta ne sanat, jotka kuvaavat sinua

---

**VIISAS**

**LEIKKISÄ**

**TARKKA**

**ILOINEN**

**HASSU**

**TYYYTYVÄINEN**

**KILTTI**

**YSTÄVÄLLINEN**

**VASTUUNTUNTOINEN**

**REILU**

**RAUHALLINEN**

**ÄLYKÄS**

**VILKAS**

**HAUSKA**

**RENTO**

**MIELLYTTÄVÄ**

**POHDISKELEVA**

**TOIMELIAS**

**KÄTEVÄ**

**FILOSOFINEN**

**KÄRSIVÄLLINEN**

# Monialaiset asiakassuunnitelmat

**Monialainen  
asiakassuunnitelma**



**Monialaisen  
asiakassuunnitelman laatimista  
koordinoivan työntekijän  
tehtävät**



**Monialaisen yhteistyön  
kuvaus**



**Asiakkaalle tehtävät eri  
suunnitelmat**



**Palvelun  
toteuttamissuunnitelma**



# Monialainen asiakassuunnitelma

- Suunnitelma laaditaan mahdollisuuksien mukaan eri toimijoiden kanssa yhdessä
- Yhteinen suunnitelma selkeyttää työnjakoa, vastuiden jakautumista ja suunnitelman seuranta
- Kun yhteistyössä laaditaan yhteisiä asiakirjoja, ne voidaan tallentaa eri rekistereihin (sosiaalihuolto ja terveydenhuolto)
- Kukin yksikkö tallentaa oman toimintansa kannalta tarpeelliset asiakastiedot siihen asiakastietojärjestelmään, johon yksikön toiminnassa syntyvät asiakastiedot muutenkin tallennetaan

Lähde: [Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä](#) -opas

Edellinen

Seuraava



# Monialaisen asiakassuunnitelman laatimista koordinoivan työntekijän tehtävät

Varmistaa, että asiakkaalta saatu suostumus tiedonvaihtoon monialaisessa yhteistyössä kattaa kaikki ne tahot, jotka osallistuvat suunnitelman tekemiseen

Kutsuu koolle yhteisen asiakassuunnitelman laatimiseen osallistuvan verkoston

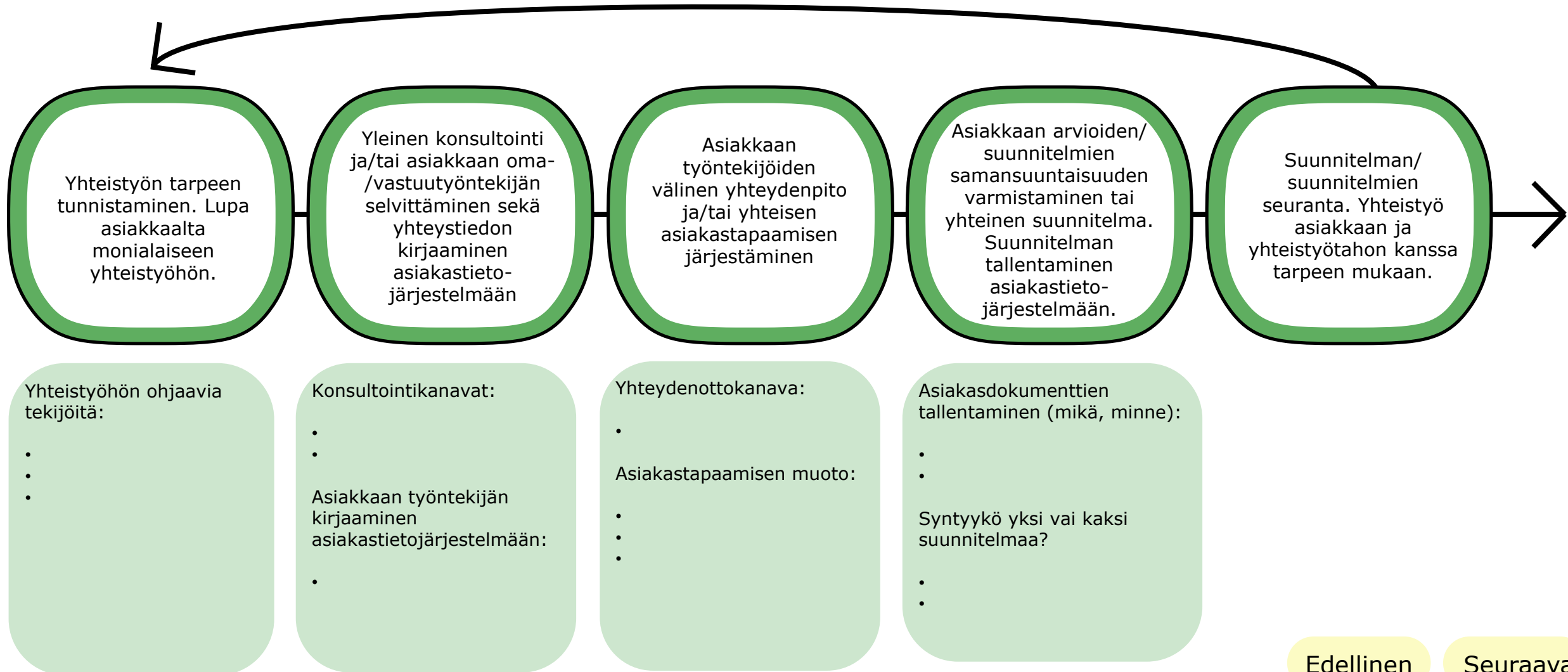
Huolehtii, että verkoston osallistujilla on riittävät asiakkaan perustiedot ja taustatiedot käytettävissään yhteiseen tapaamiseen valmistautumisessa

Huolehtii yhdessä laadittavan asiakassuunnitelman kirjaamisesta

Varmistaa, että asiakassuunnitelma on kaikilla suunnitelmaan osallistuneilla tahoilla tiedossa ja käytettävissä

Vastaa suunnitelman toteutumisen seurannasta ja verkoston uudelleen kokoamisesta, kun suunnitelman tarkistamiseen on tarvetta

# Monialaisen yhteistyön kuvaus



# Asiakkaalle tehtävät eri suunnitelmat

- Asiakassuunnitelmaa tarkennetaan tarvittaessa eri sosiaali- ja terveystalvissa palvelukohtaisissa suunnitelmissa
- Jos asiakkaalla on eri suunnitelmia, on varmistettava, että ne ovat samansuuntaisia tai perustuvat monialaiseen suunnitelmaan
  - Esim. kotoutumissuunnitelman tai aktivointisuunnitelman toimenpiteet sisällytetään sosiaalihuollon asiakassuunnitelmaan
- Jos asiakkaalle tehdään samassa yksikössä sekä kotoutumissuunnitelma että asiakassuunnitelma, voidaan tehdä yksi yhdistetty suunnitelma
  - Suunnitelmaan kirjataan, mitkä suunnitelmat se kattaa
- Muiden suunnitelmien kirjaaminen asiakassuunnitelma-lomakkeeseen:
  - Kohta, johon kirjataan muut palvelunantajat ja heidän vastuunsa
  - Tavoitteet-kohta





# Palvelun toteuttamissuunnitelma

- Yksittäisen sosiaalipalvelun (esim. asumisen tuen ostopalvelu) toteutuksesta voidaan laatia toteuttamissuunnitelma
- Toteuttamissuunnitelma voidaan laatia monialaisessa yhteistyössä
- Toteuttamissuunnitelmaan kirjataan myös asiakirjan jakelu, minkä avulla voidaan toteuttaa monialaista yhteistyötä myös toimittamalla asiakirja tiedoksi yhteistyön eri osapuolille
- Lähde: [Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä](#) -opas

