

ALKUARVIOINTI – FRONT DESK

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI – SOSIAALIOHJAUS JA SOSIAALITYÖ

OHJE:

Sosiaaliohjaaja kartoittaa uusien asiakkaiden yhteydenoton yhteydessä tuen ja palveluiden tarvetta alkuarvion perusteella. Uusi asiakas on asiakas, joka ei ole aiemmin asioinut Keravan aikuissosiaalityössä tai aiemman asiakkuuden päättymisestä tai edellisestä asioinnista on kulunut 6 kuukautta. Alkuarviota ei laadita mikäli asiakas kysyy yleisesti palveluista ja häntä ohjataan yleisellä tasolla.

Alkuarvointi kirjataan Apottiin ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai yhteydenotto sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi kommentit kohtaan tai asiakkaan asiakaskertomusmerkintään. Alkuarvion laatija merkitsee asiakkuuden vastuutyöntekijäksi sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän alkuarvion tuen tarpeiden ja erityisen tuen tarpeiden arvioinnin perusteella.

Oheinen arviointilomake toimii arviointikeskustelun tukena. Tätä ei tarvitse täyttää. Apottiin kirjataan lyhyt kuvaus asiakkaan tilanteesta sekä yhteenveto ja erityisen tuen tarpeiden perustelut.

Apottiin kirjataan lyhyt kuvaus asiakkaan tilanteesta esimerkin omaisesti:

Tässä esimerkki sosiaaliohjauksen asiakkuudesta:

- **Yhteydenoton syy:** Asiakas soitti, koska hänellä oli vuokravelkaa.
- **Asuminen:** Asiakas asuu Ahjossa Nikkarinkruunun asunnossa. Hänelle on kertynyt vuokravelkaa 2000 €. Asunnon kuukausivuokra on 940 €. Asia on käräjäoikeudessa. **(tuen tarve)**
- **Talous/rahapelaaminen:** Asiakkaalla tulona on asumistuki, työmarkkinatuki, lapsilisä, elatustuki ja perustoimeentulotuki. Vuokra kohtuullistettu Kelassa. Asiakas on lainannut rahaa ystävilleen, eikä siksi ole pystynyt maksamaan vuokraa. **(tuen tarve)**
- **Työllisyys/koulutus:** Asiakas on koulutukseltaan sähköasentaja. Lisäksi suorittanut muutamia työvoimapolitiittisia koulutuksia. Tällä hetkellä asiakas on työtön työnhakija. Työllistymissuunnitelma on kunnossa. Asiakas toivoisi saavan työtä tai koulutusta. **(tuen tarve)**
- **Terveys:** Asiakas on kokenut olonsa masentuneeksi. Hän ei ole avannut kirjeitään eikä ollut tietoinen vuoravelan vakavuudesta. Asiakkaan lapsella on ADHD. **(tuen tarve)**
- **Päihteet:** Asiakas kertoo, että käy toisinaan viihteellä kavereiden kanssa. **(ei tuen tarvetta)** **Perhe- ja sosiaaliset suhteet/ lähisuhdeväkivalta:** Eronnut vuonna 2015. Hänellä on 13 vuotias lapsi, jota ex-vaimo ei tapaa säännöllisesti. Asiakas kokee itsensä monesti yksinäiseksi. **(tuen tarve)**

- **Yhteenveto lyhyesti ja yhteenvedon perustelut. Erityisen tuen tarpeiden perustelut:** Alkuarvion perusteella asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta talous sekä koulutus- ja työllisyysasioissa. Lisäksi hoitosuhteen ja sosiaalisten suhteiden selvittämiseksi tarvitsee tukea. Hänen työntekijäkseen määritetään sosiaaliohjaaja xxx. Sosiaaliohjaaja varaa asiakkaalle tapaamisajan. Ei erityisen tuen tarvetta.

Tässä esimerkki erityisen tuen tarpeiden täyttymisestä:

- **Erityisen tuen tarpeiden perustelut (Alkuarvioon kirjataan millä perusteella asiakas on sosiaaliohjaajan asiakas tai mistä syystä erityisen tuen asiakkuuden perusteet täyttyvät, pykälä alla):** Asiakkaalla vaikeuksia entisen puolison kanssa, väkivallan uhkaa koskien asiakasta ja heidän yhteistä lastaan. Asiakkaan terveydentilassa tapahtunut suuria muutoksia ja asioiden hoitaminen tästä johtuen haastavaa. Asiakkaalla ei ole voimavaroja huolehtia itsestään ja arjen askareista. Terveydentilan hoidontarpeen selvittämiseksi asiakas kertoo tarvitsevat vahvaa tukea. Huolta taloudesta, asumisen sujumisesta ja arjen askareiden huolehtimisesta. Lisäksi huolta noussut lapsen tilanteesta. Asiakas tarvitsee erityistä tukea talouden, asumisen ja terveyspalveluiden yhteensovittamisessa ja tulevaisuuden suunnittelussa. Asiakas tarvitsee erityistä tukea itsensä ja koko perheen tilanteen tuen tarpeiden selvittämiseksi.
- **Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 3§:Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä ja asiakkaalla** tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain ([980/2012](#)), jäljempänä *vanhuspalvelulaki* 3§:ssä säädetään)

TAUSTATIEDOT

1. Asiakkaan yhteystiedot (nimi, puhelinnumero, osoite)

Tarkista nämä tiedot Apotissa. Lisätessä asiakkaan puhelinnumeroa, varmista asiakkaalta, että asiakas antaa suostumuksen puhelinnumeron lisäämiseksi Apottiin, koska tämä puhelinnumerotieto näkyy yli palvelurajojen sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Informoi asiakasta asiakastietojen käsittelystä. Tästä erillinen ohjeistus.

2. Onko asiakkuudessa

kyllä (Ohjaa omalle työntekijälle)

ei (Tee alkuarvio. Seuraavien sivujen kysymykset toimivat alkuarviohaastattelun/palvelutarpeen arvioinnin tukena)

ARVIOINTI

1. Asuminen

		TARKENNUKSET
Asumismuoto	<input type="checkbox"/> Omistusasunto <input type="checkbox"/> Asumisoikeusasunto <input type="checkbox"/> Vuokra-asunto <input type="checkbox"/> Ei asuntoa	Mikäli asunnoton, niin mikä on sen syy ja kesto
Asumisen haasteet	<input type="checkbox"/> Ei ole <input type="checkbox"/> Häätö <input type="checkbox"/> Vuokraelka	<p>Asunnon koko/vuokran määrä:</p> <p>Mahdollisen häädön tai vuokraelan syyt ja kiireellisyys:</p> <p>Vuokraelan määrä:</p> <p>Maksusuunnitelma:</p> <p>Oleskeluosoite:</p> <p>Tilapäisen asumisen tarve (lapsiperheet/ työssäkäyvät):</p> <p>Miten asuminen sujunut, siivous, pyykkäys, kaupassakäynnit, ruoanlaitto:</p> <p>Miten kauan asunut, onko asumisessa ollut ollut haasteita/tuen tarpeita:</p> <p>Asumisympäristö ja asuinalueella viihtyminen:</p> <p>Sosiaaliset piirit asuinalueella:</p> <p>Muut asumisen haasteet:</p>

2. Talous/ rahapelaaminen

		TARKENNUKSET
Taloustilanne	<input type="checkbox"/> Talousasiat ovat kunnossa <input type="checkbox"/> Asiakas tarvitsee talousohjausta <input type="checkbox"/> Joutunut taloudellisen hyväksikäytön uhriksi Tärkeää kysyä veloista, vaikka asiakas vakuuttaisi, että talousasiat kunnossa.	Pääsääntöiset tulot Tulojen riittävyys nykyisillä tuloilla: Velan määrä Luottotiedot Esisijaisen etuuden puuttumisen syy Tarkemmat tiedot taloudellisesta hyväksikäytöstä Muut talouteen liittyvät haasteet
Rahapelaaminen	<input type="checkbox"/> Pelaatko rahapelejä <input type="checkbox"/> Mitä pelejä pelaat <input type="checkbox"/> Miten usein pelaat <input type="checkbox"/> Onko pelaaminen aiheuttanut taloudellisia ongelmia	Mikäli pelaamista, niin tarvittaessa tarkennetaan pelaamisen vaikutuksia asiakkaan elämään:

3. Työllisyys/koulutus

		TARKENNUKSET
Työllisyys- koulutustilanne	<input type="checkbox"/> Työtön <input type="checkbox"/> Työssä <input type="checkbox"/> Opiskelija <input type="checkbox"/> Sairausloma <input type="checkbox"/> Kuntoutustuki/ eläkkeellä <input type="checkbox"/> Maahanmuuttaja	<p>Mikäli työtön, työttömyyden kesto ja syyt</p> <p>Mikäli sairauslomalla, sairausloman kesto ja syyt</p> <p>Tulevaisuuden toiveet ja tavoitteet</p> <p>Tulkin tarve:</p> <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <p>Jos kyllä, niin kerro millä kielillä asioit, kirjoitat ja luet tekstiä. Millainen on suomen kielentaitosi?</p> <p>Oleskeluaika/ oleskeluluvan voimassaolo Suomessa:</p> <p>Status:</p> <input type="checkbox"/> Pakolainen <input type="checkbox"/> Ihmiskaupan uhri <input type="checkbox"/> Paperiton <input type="checkbox"/> Työperäinen maahanmuutto <input type="checkbox"/> Opiskelija <input type="checkbox"/> Avioliiton perusteella <p>Haastattelussa ilmenneet traumaattiset kokemukset:</p>

4. Terveys

		TARKENNUKSET
Asiakkaan kokema terveys	<input type="checkbox"/> Hyvä <input type="checkbox"/> Kesinkertainen/vaihteleva <input type="checkbox"/> Huono	Asiakkaan kokema terveydentila:
Todetut sairaudet ja/ tai vammat	Asiakkaalla joku fyysinen, psyykinen kognitiivinen sairaus/ vamma <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Millainen sairaus tai vamma:
Lääkitys	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Mikä lääkitys:
Hoitokontaktit	<input type="checkbox"/> On hoitokontakti <input type="checkbox"/> Ei ole tällä hetkellä hoitokontaktia	Minne on hoitokontakti:
Motivaatio palvelun vastaanottamiseen	<input type="checkbox"/> Asiakas ei ole motivoitunut hoitamaan sairauttaan <input type="checkbox"/> Asiakas on motivoitunut hoitamaan sairauttaan	Miksei ole motivoitunut:
Arjessa pärjääminen ja toimintakyky	<input type="checkbox"/> Asiakas pärjää arjessa itsenäisesti hyvin <input type="checkbox"/> Arjessa selviämisessä jotain haasteita <input type="checkbox"/> Arjessa selviämisessä paljon haasteita	Millaisia haasteita:
Suun terveydenhuolto	<input type="checkbox"/> Suun terveydenhuollon tarkastukset kunnossa <input type="checkbox"/> Tarvitsee ajanvarauksen suun terveydenhuollon tutkimukseen	Tarvitseeko tukea ajanvarauksen hoitamisessa ja/tai käynnille pääsemisessä:

5. Päihteet

		TARKENNUKSET
Oma arvio päihteiden käytöstä	Käytän: <input type="checkbox"/> Alkoholia <input type="checkbox"/> Huumeet ja muut päihdyttävät aineet <input type="checkbox"/> Lääkkeitä (seka- ja väärinkäyttö) <input type="checkbox"/> Tupakka ja muut nikotiini tuotteet	Päihteiden käyttö määrät ja haasteet: Haluaisitko tukea päihteiden käytön hillitsemiseen tai lopettamiseen? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei Oletko korvaushoidossa? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei Mitä päihteitä olet käyttänyt ja kuinka paljon? Mitä haasteita käyttö tuonut tullessaan? Millaiseen muutokseen ja hoitoon olisit valmis?
Hoitokontaktit	<input type="checkbox"/> Ei ongelmia päihteiden kanssa <input type="checkbox"/> On hoitokontakti <input type="checkbox"/> Ei ole tällä hetkellä hoitokontaktia	Oletko aiemmin ollut hoidossa? Missä olet/tai olet ollut hoidossa?
Motivaatio palveluiden vastaanottamiseen	<input type="checkbox"/> Asiakas ei ole motivoitunut hoitamaan sairauttaan <input type="checkbox"/> Asiakas on motivoitunut hoitamaan sairauttaan	Motivaation puutteen syyt:
Päihteiden käytön vaikutus asiakkaan kokonaistilanteeseen	<input type="checkbox"/> Ei päihteiden käyttöä <input type="checkbox"/> Päihteidenkäyttö haittaa työntekeä <input type="checkbox"/> Päihteiden käyttö haittaa arkea <input type="checkbox"/> Päihteiden käytöllä on negatiivisia vaikutuksia perheeseen	Mikäli käyttää päihteitä, niin tarvittaessa tarkennetaan päihteiden käytön vaikutuksia asiakkaan elämään:
Käyttääkö läheisesi tai puolisesi päihteitä?	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Millaiset vaikutukset sillä on elämääsi?

--	--	--

6. Perhe ja sosiaaliset suhteet/lähisuhdeväkivalta

		TARKENNUKSET
Perhetilanne ja sosiaaliset verkostot	<input type="checkbox"/> Avioliitossa <input type="checkbox"/> Avoliitossa/ vakituinen parisuhde <input type="checkbox"/> Naimaton <input type="checkbox"/> Eronnut/Leski <input type="checkbox"/> Lapsia Kyllä <input type="checkbox"/> Ei <input type="checkbox"/>	Perhetilanne ja sosiaaliset verkostot <input type="checkbox"/> Yksinhuoltaja <input type="checkbox"/> Vuoroviikkovanhempi Lasten lukumäärä?
Lastensuojelun asiakkuus	<input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei	Mikäli on asiakkuus, niin kuka on omatyöntekijä lastensuojelussa. Kysytään lupa tehdä yhteistyötä tarvittaessa lastensuojelun omatyöntekijän kanssa
Lapsella erityisen tuen tarve	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Missä todettu ja millaista tukea lapsi saa:
Väkivalta (fyysinen, psyykinen, taloudellinen)	Koetko väkivaltaa jossain muodossa elämässäsi: <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	Miten väkivalta ilmenee omassa elämässä:
Rikollisuus	Oletko joutunut rikoksen kohteeksi tai joutunut itse	Jos kyllä, niin milloin tapahtunut ja millaisesta

	tuomituksi rikoksesta? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei / ei tullut esiin	rikoksesta kyse
--	---	-----------------

7. Yhteenveto lyhyesti ja yhteenvedon perustelut. Erityisen tuen tarpeiden perustelut.

		TARKENNUKSET
Yhteenveto ja yhteenvedon perustelut. Erityisen tuen tarpeiden perustelut. Asiakkaan kertoman mukaan hän tarvitsee ja toivoo saavan... Työntekijän arvion mukaan asiakas tarvitsee...		Onko jotakin kysyttävää tai mitä ei tullut vielä esille?

TUEN TARPEEN ARVIOIMISEN TUEKSI

ASUMINEN		
Front desk / Ohjaus- ja neuvonta/ sosiaalihoaja	Sosiaalihoaja	Sosiaalityöntekijä
<ul style="list-style-type: none"> • Asuminen sujuu hyvin • Ei vuokraelka • Huolehtii asunnostaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Soviteltava vuokraelka • Häätöuhka • Asunnosta huolehtimisessa pieniä haasteita • Asunnoton, mutta on paikka missä olla 	<ul style="list-style-type: none"> • Toistuva häätöuhka • Asunnosta huolehtimisessa suuria haasteita. • Asunnottomuus yhdistettynä hoitamattomiin sairauksiin/riippuvuuksiin
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TALOUS		
Front desk / Ohjaus- ja neuvonta/ sosiaalihoaja	Sosiaalihoaja	Sosiaalityöntekijä
<ul style="list-style-type: none"> • Talousasiat kunnossa tai asiakkaan asia selviää neuvonnalla ja ohjauksella. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perusosan alennus • Ylivelkaantuneisuus • Toistuva rahattomuus • Ruokarahan/ lääkkeiden tarve • Ei ensisijaisia etuuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • Taloudellinen hyväksikäyttö
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TERVEYS		
Front desk / ohjaus- ja neuvonta/ sosiaaliohjaaja	Sosiaaliohjaaja	Sosiaalityöntekijä
Terve tai pieniä puutteita terveydessä.	Sairaus yhdistettynä psykososiaalisen tuen tarpeeseen tilanteissa, joissa olemassa olevat hoitokontaktit ja/ tai lääkitys ja motivaatio/ kyky ottaa terveyspalveluita vastaan.	Sairauden tunnottomuus. Vaikeus vastaanottaa palveluita. Vaaraksi itselleen tai muille. Vakavan rikoksen uhriksi juuri joutuneet. Sairaus/ vamma vaikeuttaa toimintakykyä huomattavasti ja ei ole olemassa olevia palveluita.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PÄIHTEET/RIIPPUVUUDET		
Front desk / ohjaus- ja neuvonta/ sosiaaliohjaaja	Sosiaaliohjaaja	Sosiaalityöntekijä
Päihteiden käytöstä tai pelaamisesta ei nouse huolta.	Pitkäaikainen päihteiden käyttäjä, jolla olemassa olevat hoitokontaktit. Motivoitunut ottamaan päihdepalveluita vastaan.	Vakava päihteiden käyttö tai peliongelma vaikuttanut merkittävästi moneen elämän osa-alueeseen eikä hoitokontaktia tai motivaatiota kuntoutukseen.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PERHE- JA SOSIAALISET SUHTEET/ LÄHISUHDEVÄKIVALTA		
Front desk / ohjaus- ja neuvonta/ sosiaaliohjaaja	Sosiaaliohjaaja	Sosiaalityöntekijä
Asiakkaan sosiaalisista suhteista ei nouse huolta.	Psykososiaalisen tuen tarve: - yksinäisyys - parisuhdeongelmat/ eronnut - erityisen tuen tarpeessa oleva lapsi - ongelmia sosiaalisissa suhteissa	Akuutti fyysinen, psyykinen tai taloudellinen lähisuhdeväkivalta. Luku-, kirjoitus- tai kielitaidon puute yhdistettynä traumaattisiin kokemuksiin ja/ tai useisiin tuen tarpeisiin. Toistuva vakava rikollisuus.

