

PALVELUTARPEEN ARVIOINTIPROSESSI

Lasten ja perheiden parhaaksi



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosionomikoulutus

kevät 2022

Nina Käpylä

Palvelutarpeen arvioinnit ovat lisääntyneet uuden sosiaalihuoltolain voimaantumisen jälkeen. Tässä opinnäytetyön tutkimuksellisessa osiossa selvitettiin lapsiperheiden palveluissa tehtävän palvelutarpeen arvioinnin nykytilaa JIK peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä. Kehittämistyön osiossa kehitettiin uusi palvelutarpeen arviointiprosessi kuvaamalla prosessia tehtävätasolla ottaen huomioon asiakastietojärjestelmä sekä selkiyttäen asiakkaan palvelupolku. Kehittämistyön ohessa luotiin myös esite asiakkaille annettavaksi sekä suunnittelutyökalu.

Nykytilan kartoituksessa ilmeni, että palvelutarpeen arviointeja tehdään paljon ja niitä tehdään eri tavoin. Arvioinnin tekemisessä oli epäselvyyttä esimerkiksi asiakastietojärjestelmän käyttämisessä, kirjaamisessa, arviointiasiakirjan täyttämässä, ensimmäisen yhteydenoton tekemisessä sekä arvioinnin päättämässä. Palvelutarpeen arvioinnin työntekijät kokivat tärkeäksi ja jo sellaisenaan interventioksi perheen tilanteeseen. Palvelutarpeen arvioinnin tehnyt työntekijä jatkoi asiakkaan omatyöntekijänä, jos asiakkuus jatkui. Tämä koettiin hyvänä asiana.

Kehittämistyön osiossa kerättiin tietoa ja ajatuksia uuden prosessin kehittämistä varten. Aineisto hankittiin kahdessa työpajassa. Työpajoihin osallistuivat lapsiperheiden palveluiden tiimi, jossa käsitellään kaikki alaikäisistä tulevat yhteydenotot, hakemukset ja ilmoitukset. Aineisto analysoitiin teemoittelun keinoin. Aineiston analysoinnin, teoriatiedon ja aiempien tutkimuksien perusteella kehitettiin palvelutarpeen arviointiprosessi, jonka pohjalta syntyi palvelutarpeen arviointiopas. Lisäksi kehitettiin suunnittelutyökalu ja esite. Kehittämistyön tavoitteena oli vähentää tai poistaa määräaikayhtymät, päällekkäinen työ sekä selkiyttää asiakastietojärjestelmän käyttöä.

Avainsanat lapsiperheiden palvelut, palvelutarpeen arviointi

Sivut 45 sivua ja liitteitä 26 sivua

Assessments of service needs have increased since the entry of Social Welfare Act. The research section of this thesis examines the current state of the service needs assessment of family services in the JIK Basic Services Consortium. In the development task section, a new service need assessment process was developed by describing the process at a task level, taking into account the client information system and clarifying the client's service path. In addition to the development task, a brochure for clients and a planning tool were also created.

The survey of the current situation showed that many service need assessments are carried out and by various methods. The assessment process was unclear, for example in the use of the client information system, registration, filling in the assessment document, making the first contact and concluding the assessment. The employees felt that the assessment of the need for services was important and already an intervention in the family situation as such. The employee who assessed the service needs continued as the client's named worker if the client relationship continued. This was regarded as a positive thing.

In the development task section, information and ideas were collected for the development of the new process. The material was acquired in two workshops. The workshops were attended by team members of services for families with children, which handle all contacts, applications and notifications concerning minors. The material was analyzed by thematizing. Based on the analysis of the material, theoretical knowledge and previous research, a service need assessment process was developed, on the basis of which, a service need assessment guide was created. In addition, a planning tool and a brochure were developed. The aim of the development work was to reduce or eliminate deadline overruns, duplicate work and clarify the use of the client information system.

Keywords services for families with children, assessment of service needs

Pages 45 pages and appendices 26 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Palvelutarpeen arviointi sosiaalihuollossa ja siihen liittyvät käsitteet.....	3
2.1	Sosiaalihuollon palvelutehtävät, asiakkuus ja omatyöntekijä	5
2.2	Vireilletulosta kiireellisyyden määrittelyyn ja määräajan laskeminen	7
2.3	Yhteinen asia palvelutarpeen arvioinnissa	9
2.4	Palvelutarpeen arvioinnin monialainen yhteistyö	10
2.5	Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmässä	11
2.6	Lapsen etu, erityisen tuen tarve ja lastensuojelutarpeen arviointi.....	13
2.7	Palvelutarpeen arvioinnin laajuus ja omatyöntekijän nimeäminen.....	15
2.8	Palvelutarpeen arviointi-asiakirja ja arvioinnin päättäminen.....	17
3	Aiemmat tutkimukset.....	18
4	Opinnäytetyön lähtökohdat	20
4.1	Opinnäytetyön työelämäyhteytenä JIK peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä	21
4.2	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus.....	24
5	Tutkimus- ja kehittämistyön toteutus	25
5.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	26
5.2	Toiminnallinen tutkimusmenetelmä.....	27
5.2.1	Aineistonhankinta asiakastietojärjestelmästä, tilastoista ja työpajoissa	27
5.2.2	Aineiston litterointi ja teemoittelu	31
5.3	Toiminnallisen kehittämistyön tuloksena syntyi lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arviointiopus	36
6	Johtopäätökset ja pohdinta.....	38
6.1	Johtopäätökset.....	38
6.2	Pohdinta	41
	Lähteet	43

Liitteet

Liite 1	Lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arviointi -opus
Liite 2	Palvelutarpeen arvioinnin suunnittelutyökalu ja seurantataulukko
Liite 3	Esite

1 Johdanto

Nykyinen sosiaalihuoltolaki astui voimaan 1.4.2015. Lain tarkoituksena on hyvinvoinnin, sosiaalisen turvallisuuden, tasa-arvoisuuden, osallisuuden, yhdenvertaisuuden, asiakaskeskeisyyden ja monialaisen yhteistyön lisääminen (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 §36). Laissa korostetaan palvelutarpeen arvioinnin merkitystä ja henkilön oikeutta saada palvelutarpeen arviointi sekä palveluita tarveperustaisesti (STM, 2017. s. 13–18).

Lain voimaan tulon jälkeen opinnäytetyön tilaajana toimivassa JIK peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä (JIK ky) palvelutarpeen arviointien tekeminen on lisääntynyt. Tämä puolestaan on lisännyt työntekijöiden työmäärää, jonkin verran palvelutarpeen arviointien määräaikojen ylityksiä ja tarvetta lisätä yhteistyötä sekä sisäisesti että yli hallintorajojen. JIK ky tuottaa terveys-, sairaanhoito-, vanhustenhuolto- ja ympäristöhuolto palvelut sekä Kurikan kaupungin sosiaalitoimen palvelut. (JIK ky, n.d.) Kuntayhtymä toimii Etelä-Pohjanmaan maakunnassa ja on liittymässä vuoden 2023 alusta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen.

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on kehittää JIK ky:n lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arviointiprosessia. Oma kiinnostus opinnäytetyön aiheeseen on syntynyt työkokemuksen myötä. Olen työskennellyt lastensuojelualalla vuodesta 2002 ja aiemmin nuorisotyössä. Asiakkaiden kokemukset sosiaalityöstä ovat vaihdelleet. Eniten palautetta olen kuullut siitä, että asiakas on kokenut tulleensa ohitetuksi, häntä ei ole hänen mielestään kuultu. Joskus näin on voinut käydäkin. Tämä on saattanut johtaa siihen, että lapsi ja perhe ei ole saanut oikeaa palvelua ja tilanne on ajautunut entistä huonommaksi. Koen tärkeäksi, että palvelutarpeen arviointi tehdään huolellisesti ja asiakasta kuunnellaan.

Opinnäytetyön tutkimuksellisessa osiossa selvitetään nykytilaa asiakastietojärjestelmän tilastoista sekä työpajatyöskentelyssä työntekijöiden kanssa. Toisen osion eli kehittämistyön lähtökohdana ei ole niinkään sisällöllinen näkökulma, vaan siinä keskitytään käytännössä tapahtuviin työvaiheisiin: kuka tekee, mitä tehdään ja miten tehdään, vireilletulosta

palvelutarpeen arvioinnin päättymiseen saakka. Kehittämistyön tarkoituksena on tuottaa selkeä prosessikuvaus. Sen tavoitteena on vähentää määräaikaylityksiä, päällekkäisyyksiä sekä työmääriä ja toisaalta lisätä yhteistyötä ottaen huomioon lait ja määräykset, unohtamatta asiakastietojärjestelmää. Opinnäytetyössä etsitään vastausta kysymykseen: Miten palvelutarpeen arviointiprosessi etenee lapsiperheiden palveluissa?

Määräaikojen ylityksiin on vaikuttanut nykyisen sosiaalihuoltolain voimaantulon lisäksi uusi asiakastietojärjestelmä. Vuonna 2020 JIK ky osallistui E-P Sotti-projektiin eli yhteisen asiakastietojärjestelmän käyttöönottoprojektiin, johon kuului JIK ky:n lisäksi kahdeksan muuta organisaatiota. Projektin tavoitteena oli liittyä Kanta-palveluihin ja ottaa käyttöön sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto, yhtenäistää toimintatapoja sekä ottaa käyttöön palvelutehtäväluokitus (Lehmuskoski ym. 2022, Johdanto). Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ja Sosiaalihuollon kanta-palvelut liittyvät valtakunnalliseen tietojärjestelmäpalveluun, jonka tavoitteena on tuoda asiakastiedot saataville sinne, missä asiakkaat ovat ja missä asiakastyötä tehdään, sekä lisätään yhteneväisen tiedon käytettävyyttä ja hyödynnettävyyttä. (Lehmuskoski ym. 2022. Luku 1, ensimmäinen ja toinen kappale)

Opinnäytetyö etenee siten, että johdannon jälkeen kuvaillaan palvelutarpeen arvioinnin vaiheita sosiaalihuoltolain, sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan sekä Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille mukaan sekä kuvataan määräyksiä ja ohjeita, jotka vaikuttavat palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Opinnäytetyössä pyritään määrittelemään ja kuvaamaan työn tarkoituksen ja tavoitteen oleelliset asiat. Tietoperustan jälkeen kolmannessa luvussa esitellään aiemmat tutkimukset kehittämisaiheesta. Tutkimukset on valittu siten, että ne hyödyttävät kehittämistyön kohteena olevan prosessin olennaisia vaiheita ja luovat sille pohjaa. Neljännessä luvussa avaan opinnäytetyön lähtökohtia ja työelämäyhteyttä tarkemmin. Viidennessä luvussa kuvaillaan kehittämistutkimuksen toteuttamista ja kuudennessa luvussa esitetään johtopäätökset ja pohditaan opinnäytetyöprosessia, sen aikana ilmenneitä kehittämistarpeita sekä eettisyyttä.

2 Palvelutarpeen arviointi sosiaalihuollossa ja siihen liittyvät käsitteet

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuollon ammattihenkilön tekemä arviointi asiakkaan tuen tarpeesta (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 8.2.2). Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) astui voimaan 1.4.2015, jolloin aikaisemmin lastensuojelulain mukaiset selvitykset ryhdyttiin tekemään uuden sosiaalihuoltolain 36§:n mukaisina palvelutarpeen arviointeina. Samalla laki vaikutti myös työntekijöiden tehtäviin, jolloin kunnat ja liikelaitoskuntayhtymät ratkaisivat kukin asian omalla tavallaan. (Lahtinen & Pynnönen, 2020, s. 9; Lehmuskoski, ym., 2022, luku 8.2.2)

Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan, yhdessä asiakkaan kanssa.

Tarvittaessa mukaan pyydetään omaisia, läheisiä ja muita toimijoita. Asiakkaan tulee saada tietää hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä saatavilla olevista palveluista.

Palvelutarpeen arvioinnista ja sen sisällöstä on kerrottava siten, että asiakas ymmärtää sen sekä sen merkityksen. Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava erityisesti lapsen, nuoren ja erityisen tuen tarpeessa olevan henkilön kohdalla. Palvelutarpeen arvioinnissa on otettava huomioon yksilölliset tarpeet, asiakkaan toiveet sekä kuunneltava hänen mielipiteitään. (THL, 2021a)

Sosiaalihuollon asiaa tulee käsitellä palveluprosessin mukaan ja asiakasasiakirjat tulee tallentaa eri prosessin vaiheisiin. Kuvassa 1. on kuvattu asian käsittelyn prosessi. Asian käsittely alkaa aina vireilletulosta, joka käsitellään sekä päätetään tehdäänkö palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen jatketaan asiakkuuden suunnitteluun.

Asiakkuuden suunnittelun jälkeen järjestetään palvelu ja aloitetaan palvelun toteutus. Asia tulee myös päättää. Kiireellisessä tuen tarpeessa ryhdytään järjestämään heti palvelua.

Asiakkuuden suunnittelu voidaan ohittaa, jos sen laatiminen on ilmeisen tarpeetonta.

(Lehmuskoski, ym., 2022, luku 8.2)

Kuva 1. Sosiaalihuollon asian käsittelyn prosessikuvaus. (Lehmuskoski, ym., 2022, s. kuva 8.2.1.)



Kanta-palvelujen käsikirjassa sosiaalihuollon toimijoille kiteytetään oikeus palvelutarpeen arviointiin sekä määräajoista seuraavasti:

Sosiaalihuollon tarpeessa olevalla henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, ja se on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Jos henkilö on yli 75-vuotias, saa ylintä hoitotukea tai on erityistä tukea tarvitseva lapsi, on arviointi aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireilletulosta. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireilletulosta. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 9.5, ensimmäinen ja toinen kappale)

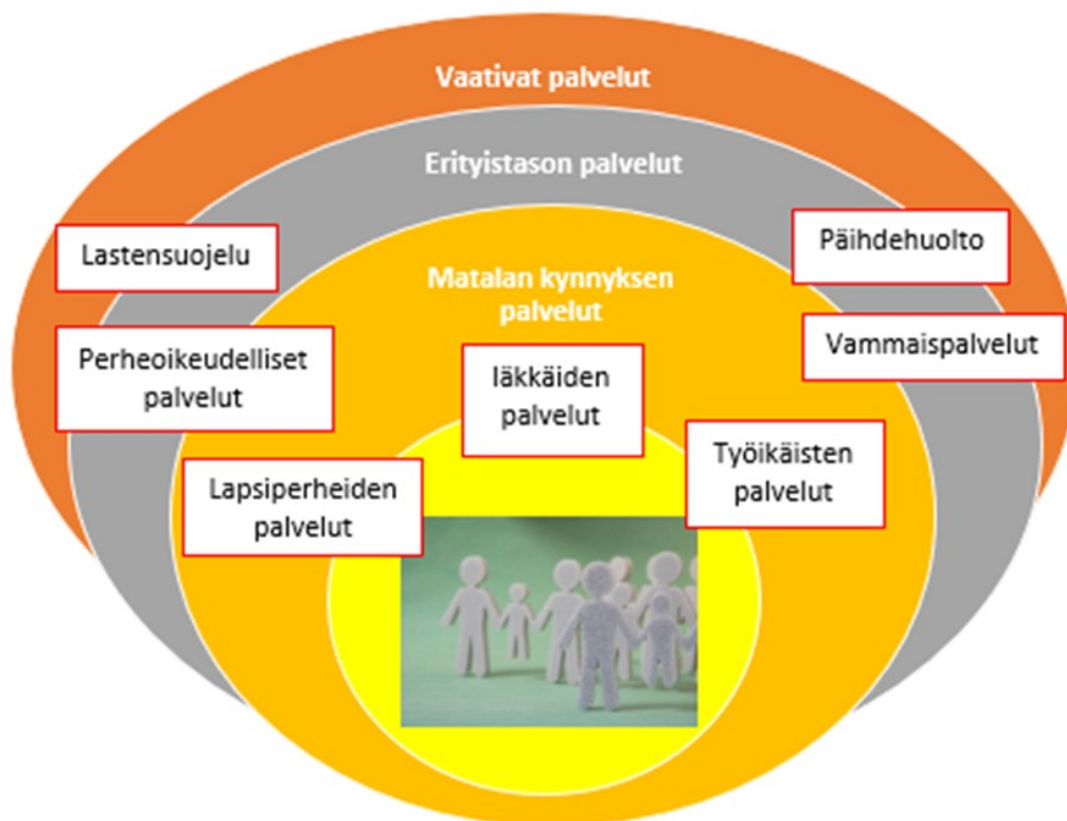
Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tai asiakkuuden aikana työntekijä kartoittaa tarvittaessa läheisverkostoa asiakkaan suostumuksella. Kartoituksella selvitetään miten lähipiiri on mukana tukemassa asiakasta. Kartoitus voidaan tehdä ilman suostumusta vain silloin, jos asiakas ei itse pysty vastaamaan omasta hyvinvoinnistaan tai lapsen etu sitä vaatii. (THL, 2021a)

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat palvelutarpeen arviointi ja lapsiperheiden palvelut. Lisäksi prosessia kuvatessa esiintyy seuraavissa alaluvuissa otsikoissa esiintyvät käsitteet. Käsitteet on avattu tekstissä.

2.1 Sosiaalihuollon palvelutehtävät, asiakkuus ja omatyöntekijä

Sosiaalihuollon palvelutehtävillä tarkoitetaan sosiaalipalveluita, joilla vastataan elämän eri vaiheissa ja elämäntilanteissa vaihtuviin tuen tarpeisiin. 1.3.2016 astui voimaan määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. Palvelutehtävälukitus oli otettava käyttöön 1.1.2021. Työntekijöiden tuli opetella tallentamaan tietoa palvelutehtävittäin ja tietojärjestelmien toimittajien tuli kehittää asiakastietojärjestelmät sellaisiksi, että se onnistui. Uudet palvelutehtävät olivat vammaispalvelut, iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto ja työikäisten palvelut kuten alla olevassa kuvassa on esitetty. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 6.2.; THL, 2016, ss. 3–5)

Kuva 2. Palvelutehtävät. Seitsemän palvelutehtävää. (Kansa-koulu III, 2021, Viikko 2-1, s. 5)



Työntekijän tulee ratkaista, mihin palvelutehtävään asia liittyy. Tämä riippuu siitä, mitä palvelua asiakas on hakenut tai mitä tukea hän esimerkiksi ilmoituksen peruseella tarvitsee. Palvelutarpeen arvioinnissa arvoidaan myös missä palvelutehtävässä asiakas saa tarvitsemaansa tukea. Asioita voidaan avata eri palvelutehtäviin sitä mukaan mistä asiakas hyötyy. Asioita voi siis olla käsiteltävänä yhtä aikaa useammassa palvelutehtävässä. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 9.5 kappale kaksi, luku 8.2.2)

Lapsiperheiden palvelutehtävän tavoitteena, lapsen yksilöllisen kasvun ja kehityksen tukemisen lisäksi, on tukea koko perhettä ja vanhemmuutta. Palvelutehtävä sisältää matalankynnyksen palveluita, joilla pyritään ennaltaehkäisemään lastensuojelun tarvetta. Lapsiperhe ohjataan ensisijaisesti lapsiperheiden palveluihin. Esimerkiksi perheen, jossa on vammaisia lapsia, on mahdollista saada palveluita sosiaalihuoltolain perusteella (Rousu, S. syyskuu 2021, luentomateriaali.) Joskus kuitenkin tilanne saattaa olla sellainen, että tarvitaan välittömästi lastensuojelun tukitoimia. Tällöin lastensuojelun palveluita voidaan lähteä järjestämään, mutta palvelutarpeen arviointia jatketaan kokonaisuutena lapsiperheiden palveluissa ja arviointiin sisällytetään lastensuojelutarpeen arviointi. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 6.2.2.)

Asiakkuusasiakirja on asiakirja, jossa ylläpidetään asiakkaan perustietoja sekä asiakkuuden hallinnan kannalta tarvittavia tietoja. Tämä laaditaan kaikille asiakkaille. Asiakirja on aina henkilökohtainen ja se laaditaan silloin, kun asiakkaan asiaa ryhdytään käsittelemään. Asiakkaalle avataan palveluyksikön asiakkuus, palvelunjärjestäjän tai palveluntuottajan ja palveluntoteuttajan palveluyksiköiden asiakkuudet sekä sosiaalihuollon asiakkuus. Lisäksi kirjataan mihin palvelutehtävään asia avataan. Palveluyksikön tieto kertoo missä yksikössä asiakkaan asiaa hoidetaan ja tällä todennetaan asiayhteys asiakkaaseen. Perustietojen lisäksi asiakkaasta kerrotaan yhteystiedot, kieli- ja tulkkaustiedot, tiedot asiakkaaseen liittyvistä muista henkilöistä rooleineen kuten esimerkiksi laillinen edustaja, vanhemmat, perhehoitajat ja niin edelleen. Erityisesti omaishoitajan tiedot tulee kirjata asiakkuusasiakirjaan. Osa tiedoista saadaan väestötietojärjestelmästä. Asiakkuusasiakirjan

päivittäminen tulee tehdä erityisesti palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 9.4)

Sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi asiakkaalle pitää nimetä omatyöntekijä, ellei hänellä jo sitä ole tai jos hänellä on jo vastuutyöntekijä. Omatyöntekijällä on oltava sosiaalihuollon ammatillinen kelpoisuus. Jos asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta on perusteltua, niin omatyöntekijänä voi toimia myös terveydenhuollon ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevalla asiakkaalla omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijän tai vastaavalla työntekijän tulee tavata erityistä tukea tarvitsevaa lasta henkilökohtaisesti ja riittävän usein. Tapaamisista on kirjattava asiakassuunnitelmaan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 42)

2.2 Vireilletulosta kiireellisyyden määrittelyyn ja määräajan laskeminen

Vireilletulon katsotaan alkavan hakemuksesta, ilmoituksesta, yhteydenotosta tai muuta kautta tulleesta tiedosta sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. Vireilletulo voi tapahtua sähköisesti, suullisesti, ammattihenkilö voi laatia hakemuksen asiakkaan kanssa yhdessä. Tai jos ammattihenkilö saa tiedon muuta kautta, hän voi aloittaa asian käsittelyn vireilletuloa koskevalla asiakaskertomusmerkinnällä. Vireilletulleesta asiasta luodaan asia-asiakirja, johon liitetään vireillepanoasiakirja luomalla asiatunnus. Kaikki jatkossa syntyvät asiakirjat liitetään asiatunnuksella samaan asiaan kuuluvaksi. Esimerkiksi, jos lapsesta tulee useampi lastensuojeluilmoitus, joka ammattihenkilön arvion mukaan liittyy samaan asiaan, voi ilmoitukset liittää samaan asiaan, eikä lastensuojelun tarvetta tarvitse selvittää jokaisesta ilmoituksesta erikseen. Jos palvelutarpeen arvio on jo lopetettu, tulee ammattihenkilön arvioida, onko lapsen tilanne muuttunut edellisen ilmoituksen tultua siinä määrin, että on aloitettava uusi palvelutarpeen arviointi. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 8.2.1)

Asian tultua vireille on välittömästi arvioitava kiireellisyys. Jos asia todetaan kiireelliseksi on toimittava heti ja voidaan siirtyä suoraan järjestämään palvelua. Kiireellisesti aloitettavat toimenpiteet eivät kuitenkaan poista tarvetta tehdä palvelutarpeen arviointia ja selvitystä

lastensuojelun tarpeesta, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Arviointia ei tarvitse tehdä esimerkiksi silloin, jos arviointi on tehty tai jos on ilmeistä, että asiakas ei tule tarvitsemaan sosiaalipalveluita. Jos asiakkaalla ei ole kiireellistä tuen tarvetta ja asiakkaan tilanteessa ei ole tehty aiemmin palvelutarpeen arviointia tai edellisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen uusi vireilletullut asia on muuttanut asiakkaan palvelun tarvetta tai jos asiakas itse pyytää, tehdään palvelutarpeen arviointi. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.2.1)

Jos asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi tai hänellä on olemassa oleva asiakkuus, ei uuden hakemuksen tulo aloita palvelutarpeen arviointia tai asiakassuunnitelman tarkistusta, vaan voidaan edetä suoraan palvelun järjestämiseen. Jos uusi ilmoitus aiheuttaa uuden palvelutarpeen, on hyvä tehdä uusi palvelutarpeen arviointi. Myös ammattihenkilö voi käynnistää asiakkaan kanssa yhteisymmäryksessä asian käsittelyn ilman hakemuksen tekemistä. Vireilletuloon tehty kertomusmerkintä riittää. Asiakas voi myös itse pyytää palvelutarpeen uudelleen arvioimista. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.2.1)

Vireilletulosta alkaa sosiaalihuollon asiakkuuden lisäksi määräaikojen laskeminen. Vireilletulo alkaa siitä, kun sosiaalihuollon viranomaiselle saapuu vireilletuloasiakirja tai kun viranhaltija laatii sen itse. Arviointi tulee aloittaa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä, jos kyseessä on yli 75-vuotias henkilö, vammaisuuksista ylintä hoitotukea saava asiakas tai lapsi joka on erityisen tuen tarpeessa. Samoja määräaikoja noudatetaan lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Näiden seitsemän arkipäivän kuluessa on otettava yhteyttä lapseen ja hänen huoltajaansa ja annettava tieto siitä, että lastensuojeluilmoitus on tullut sekä siitä mitä toimenpiteitä siitä seuraa. Lastensuojeluilmoituksen tai muuten vireilletulleen asian määräaikaan ei lasketa vireilletulopäivää, vaan seuraava arkipäivä, poislukien pyhäpäivät ja arkilauantait. Esimerkiksi, jos ilmoitus tulee maanantaina lasketaan päivät siten, että arviointi on aloitettava seuraavan viikon keskiviikkona. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 8.2.1 ja 8.2.2; THL, 2020, Määräaikojen laskeminen)

Palvelutarpeen arviointi tulee saada valmiiksi kolmen kuukauden kuluessa. Tämä määräaika lasketaan siten, että se vastaa samaa päivämäärää määräkuukaudessa kuin vireilletulopäivä.

Eli jos vireilletulo on tapahtunut esimerkiksi 20.3. on palvelutarpeen arvioinnin valmistuttava 20.6. Jos vireilletulo on tapahtunut esimerkiksi 31.3. huomataan, että kesäkuussa ei ole vastaavaa päivämäärää, on arvion valmistuttava kyseisen kuun viimeisenä päivänä eli 30.6. (THL, 2020, Määräaikojen laskeminen)

2.3 Yhteinen asia palvelutarpeen arvioinnissa

Kanta-palvelujen oppaassa sosiaalihuollon toimijoille (2022) kerrotaan, että Kanta 2. vaiheessa organisaatioille tulee käyttöön esimerkiksi sähköinen allekirjoitus, turvakiellon alaisten tietojen käsittely ja esimerkiksi perheelle voi avata yhteisiä asioita. Tämä ei kuitenkaan tällä hetkellä ole E-P Sotti-projektiin osallistuneiden organisaatioiden kanssa vielä ajankohtaista, vaan näitä Kanta-palvelujen käyttöönoton 2. vaiheen toiminnallisuuksia ollaan ottamassa käyttöön myöhemmin, mutta tämän vuoden aikana. Aikataulusta ei ole vielä sovittu. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 3.2.2 ja 8.3.)

Yhteinen asia tarkoittaa sitä, että arvointi ja palvelut toteutetaan perhekohtaisesti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jokaiselle perheen jäsenelle avataan asiakkuusasiakirja. Asiakas-asiakirja on kaikille yhteinen ja siihen merkitään, että kyseessä on yhteinen asia, josta viitataan henkilökohtaiseen asiakkuusasiakirjaan. Tässä vaiheessa, kun yhteinen asia ei ole mahdollista voidaan asiakkaaksi merkitä se henkilö, joka palveluita on hakenut tai toimii perheen tai asiakasryhmän yhteyshenkilönä. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 8.3.)

Työntekijän tehtävänä on harkita, milloin on kyseessä yhteinen asia tai yksilökohtainen asia. Huomiota täytyy kiinnittää siihen, liittyykö asiaan yksilöiden henkilökohtaisia tietoja ja jos näin on, on parempi käsitellä asia erikseen. Toinen huomion arvoinen asia on, että onko asia oikeasti yhteinen. Esimerkiksi perheessä vanhemman päihteidenkäyttöä on syytä käsitellä omana asiana, vaikka perheen lasten palvelutarve on selvitettävä. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotukiasiassa kaikkia perheenjäseniä pidetään tuen saajina ja asiaan

liittyvät asiakirjat kuten esimerkiksi hakemus ja päätös näkyvät kaikkien hakijoiden Omakannassa. (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 8.3. ja luku 8.3.1)

Lapsiperheiden palveluissa on usein kyse yhteisestä asiasta esimerkiksi silloin, kun on kyse hyvinvoinnin turvaamisesta, vuorovaikutuksesta tai perheenjäsenet ovat jättäneet yhteisen palveluhakemuksen. Jos palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, tulee yhteisen asian lisäksi avata kaikille lapsille omat, erilliset asiat ja liittää siihen henkilökohtaiset palvelutarpeen arviot. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.3.1)

Päihdehuolto on oma palvelutehtävänsä ja on useimmiten yksilökeskeinen. Usein päihdehuollon tarpeessa olevalla asiakkaalla on lapsia, jolloin tulee pohdittavaksi, mihin palvelutehtävään asiakkuus avataan. Kanta-palvelujen käsikirjassa sosiaalihuollon toimijoille neuvotaan avaamaan asiakkuus päihdehuoltoon päihteiden käyttäjän lisäksi muille perheen jäsenille silloin, kun asia koskee koko perhettä. Päihdeongelmasta kärsivän henkilön palvelutarpeet ovat erilaiset kuin läheisten tarpeet. Tällöin palvelutarpeen arviointi laaditaan päihteiden käyttäjälle, ja jos perheelle laaditaan yhteinen palvelutarpeen arviointi, se on järkevintä tehdä siinä palvelutehtävässä, jossa koko perheen palvelujen kokonaisuutta koordinoidaan eli lapsiperheiden palvelussa. Myös vammaispalvelut ovat lähtökohtaisesti yksilölle järjestettäviä. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.3.1)

Työntekijän tehtävänä on harkita milloin perheelle laaditaan yhteinen palvelutarpeen arviointi ja milloin on syytä tehdä se erikseen. Yhteinen arviointi voidaan tehdä silloin, kun tuen tarve on selkeästi yhteinen, eikä perheen jäsenillä ole tarvetta henkilökohtaisiin palveluihin. Muistettava on, että asiakkaalla on aina oikeus henkilökohtaiseen palvelutarpeen arviointiin. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.3.2)

2.4 Palvelutarpeen arvioinnin monialainen yhteistyö

Palvelutarpeen arvioinnissa on käytettävä asiakkaan kannalta oleellisten asiantuntijoiden osaamista. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että muiden ammattilaisten on osallistuttava

sosiaalityöntekijän pyynnöstä palvelutarpeen arviointiin sekä asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan suostumuksella työntekijä voi ottaa yhteyttä muihin palveluihin, jos sosiaalipalveluilla ei voida vastata asiakkaan tuen tarpeisiin. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 41; THL, 2021a, Palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä)

Ilman asiakkaan suostumusta yhteydenotto muihin toimijoihin ja asiakkaasta tietojen antaminen on poikkeus ja se edellyttää lakisääteisiä perusteita. Jos asiakkaan tilanne on sellainen, että tietoa tarvitaan hänen hoidon tai huollon järjestämiseksi, lapsen edun vuoksi tai välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi, eikä asiakas itse pysty asiaa arvioida, voidaan yhteydenotto tehdä ja tietoja antaa. (THL, 2021a, Monialainen yhteistyö ja asiakkaan tietojen antaminen)

Jos sosiaalihuollon työntekijä työskentelee asiakkaan kanssa, joka saa

- päihdehuollonpalveluita
- mielenterveyspalveluita
- muita sosiaalihuollon tai terveydenhuollon palveluita
- asiakkaan kyky vastata lapsen hoidosta tai kasvatuksesta heikentyy tai on heikentynyt jo ennen palveluiden aloittamista tai
- asiakkaalla alkaa tutkintavankeus tai hän suorittaa vankeusrangaistusta

on työntekijän selvitettävä asiakkaan hoidossa olevan lapsen tai muun henkilön tilanne. Sosiaalihuollon työntekijän on tavattava lasta ja varmistettava lapsen riittävän hoidon ja tuen saaminen. (THL, 2021a, Asiakkaan hoidossa olevan lapsen tilanteen selvittäminen)

2.5 Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmässä

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista astui voimaan 16.11.2021 ja kumosi aiemman 1/2020 annetun määräyksen käyttöoikeuksista (THL, 2022). Tästä huolimatta opinnäytetyössä käytetään Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta, Antero Lehmuskosken vuonna 2020 tekemää Käyttöoikeudet

sosiaalihuollon asiakastietoihin -soveltamisohjetta, selkiyttämään työntekijöiden käyttöoikeuksia tietojärjestelmässä. Periaatteet käyttöoikeuksista pysyvät kuitenkin lähes samoina, vaikka uusin määräys kumosi ne (Lehmuskoski, ym., 2022, luku 13.1).

Käyttöoikeudet määritellään henkilöstölle työtehtävien perusteella siten, että työntekijällä on pääsy niihin tietoihin, jotka on välttämättömiä työtehtävien suorittamiseen. Käyttöoikeuksien soveltamisohjeesta opinnäytetyön aiheeseen liittyy erityisesti palvelujen koordinointi ja palvelutarpeen arviointi-käyttäjärooli. Tämä käyttäjärooli on määritelty asiakastietojärjestelmässä pääsääntöisesti sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille, jotka tekevät palvelutarpeen arviointia. (Lehmuskoski, 2020, ss. 20, 28)

Lehmuskosken (2020, s. 31) mukaan koordinointi ja palvelutarpeen arviointi-käyttäjäroolilla on käyttöoikeus kaikkiin sosiaalihuollon asiakastietoihin pois lukien perheasioiden sovittelun asiakastiedot, merkintöjä terapeuttisesta työskentelystä tai asiakkaalle tehdyistä tutkimuksista, ellei hän itse ole palvelun antajana. Tämä rooli on käytössä asiakkaan palveluista vastaavalla omatyöntekijällä ja palvelutarpeen arvioinnista vastaavalla työntekijällä. Roolilla on laajat käyttöoikeudet, joten se annetaan vain niille työntekijöille, joiden tehtävänä on säännöllisesti palvelutarpeen arviointi ja/tai omatyöntekijänä toimiminen.

Lapsiperheiden palvelujen-käyttäjärooli annetaan sosiaalityön tai -ohjaajan työtehtäviä hoitavalle työntekijälle. Hänellä on käyttöoikeus lapsiperheiden-, työikäisten- ja vammaispalveluiden asiakastietoihin. Terapeuttisen työn merkinnät sekä asiakkaalle tehdyistä tutkimuksesta tehdyt merkinnät eivät kuulu käyttöoikeuksiin. Käyttöoikeudet ovat laajemmat, kuin palvelua tuottavalla toimijalla. (Lehmuskoski, 2020, s. 33)

Lastensuojelun käyttäjärooli jakautuu kolmeen ryhmään. Ryhmä 7a tarkoittaa sitä, että palvelunjärjestäjän eli kunnan tai kuntayhtymän lastensuojelun tehtävissä toimivalla työntekijällä on oikeudet kaikkiin muihin asiakastietoihin paitsi iäkkäiden palvelut, perheasioiden sovittelu, merkinnät terapeuttisesta työskentelystä ja tehdyt tutkimukset ellei ne liity hänen toteuttamaan palveluun. Lastensuojelun työntekijän on huolehdittava lapsen

asioista kokonaisvaltaisesti, joka edellyttää lähes yhtä laajoa oikeuksia kuin palvelutarpeen arvioinnin ja omatyöntekijän rooli. Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi tehostettua perhetyötä toteuttavat sosionomit. (Lehmuskoski, 2020, s. 36)

Ryhmä 7b koskee sosiaalipäivystäjää, omatyöntekijää ja palvelutarpeen arvioinnista vastaavaa työntekijää. Näillä työntekijöillä on oikeus lastensuojelun asiakastietoihin, joihin on heidän lisäksi oikeus vain lastensuojelussa työskentelevillä työntekijöillä. Esimerkiksi lapsiperheiden palvelussa työskentelevä sosiaalityöntekijä näkee, että asiakkaalla on lastensuojelun asiakkuus, mutta ei kuitenkaan pääse lukemaan sinne kirjattuja asiastietoja. (Lehmuskoski, 2020, s. 37)

Ryhmä 7c koskee lastensuojeluilmoituksia ja niiden arvioasiakirjoja, joihin on oikeus sosiaalipäivystäjällä, omatyöntekijällä ja palvelutarpeen arvioinnista vastaavalla työntekijällä. Näihin tietoihin on lisäksi oikeus vain ilmoituksia käsittelevillä lastensuojelun työntekijöillä. Ilmoitus ei aina johda asiakkuuteen lastensuojelussa, jolloin ilmoituksen käsittelyä koskevat tiedot eivät näy edes lastensuojelussa työskenteleville. (Lehmuskoski, 2020, s. 38)

2.6 Lapsen etu, erityisen tuen tarve ja lastensuojelutarpeen arviointi

Kaikissa sosiaalihuollon palveluissa, joissa on lapsi mukana, on huomioitava lapsen etu. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) § 4 kehoitetaan kiinnittämään huomiota siihen, miten parhaiten turvataan:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;
- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;
- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omista asioistaan;

- 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen;
- 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan;
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa.

Edelleen Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) § 5 jatkuu, että lasten kohdalla on huomioitava, miten parhaiten turvataan lapsen:

- 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin;
- 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon;
- 3) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;
- 4) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen.

Palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä voi olla esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai sosionomi tai muu tarkoituksen mukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Arvioinnin tekijän koulutusvaatimuksesta voi kunnat käyttää harkintavaltaa. Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan tilannetta sekä lastensuojelun tarvetta voi arvioida vain virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 36) Selvitystä tekevä sosiaalityöntekijä voi pyytää työparikseen muita toimijoita oman arviointinsa mukaan (THL, 2021b, Lastensuojelutarpeen selvittäminen).

Vireilletulon jälkeen sosiaalityöntekijä arvioi tarvitseeko palvelutarpeen arvioinnin aikana selvittää myös lastensuojelun tarve. Asiakkuus pysyy lapsiperheiden palveluissa. Tarve selvittää lastensuojelun tarvetta voi ilmetä myöhemminkin, jolloin voidaan hyödyntää jo tehtyä palvelutarpeen arviointia, ellei arvioinnista ole kulunut liian pitkää aikaa.

Lastensuojelun tarpeen selvitys tehdään tarpeen mukaisessa laajuudessa yhteistyössä lapsen ja huoltajien kanssa sekä tarvittaessa muiden läheisten kanssa. Selvityksen tekeminen ei ole

tekninen toimenpide, vaan asiakkaan kanssa luottamuksellisen suhteen luomista, kuuntelemista ja osallistamista. Selvitys tehdään, vaikka lapsi tai vanhemmat vastustaisivat sitä, eivätkä halua osallistua sen tekemiseen. Tällaisissa tapauksissa selvitystä tehdään muilta saatujen tietojen pohjalta ja tarvittaessa voidaan hakea tuomioistuimelta lupaa lapsen tutkimiseen. Aktiivisesti pyritään pitämään yhteyttä asiakkaaseen ja vähintäänkin ilmoitetaan etenemisestä ja lopputuloksesta. Jos perhe muuttaa kesken selvitysprosessin toiselle paikkakunnalle, ilmoitetaan uuden paikkakunnan sosiaalihuoltoon asiakkaan muutosta, kesken olevasta selvityksestä ja toimitetaan asiakirjat. Uuden kunnan velvollisuus on jatkaa selvityksen tekemistä loppuun. (THL, 2021b, Lastensuojelutarpeen selvittäminen)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) § 3 erityistä tukea tarvitsevilla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on ”erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvveluita.” Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että ettei hän pysty jostakin syystä antamaan ja ottamaan vastaan tietoa avun saamiseksi. Tämä voi johtua kognitiivisen tai psyykkisen vamman, sairauden, vakavan päihteidenkäytön, usean yhtäaikaisten tuen tarpeen tai muusta vastaavasta syystä. Pelkästään korkea ikä ei yksistään ole peruste erityisen tuen saamiselle. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 3; Sosiaaliturvaopas, 2022, luku 1.4.1). Samassa laissa erityistä tukea tarvitseva lapsi on lapsi, joka edellä mainittujen syiden lisäksi elää sellaisissa olosuhteissa, joissa hänen terveytensä ja kehityksensä vaarantuvat. Tai lasta, joka itse vaarantaa käyttäytymisellään terveytensä ja kehityksensä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 3)

2.7 Palvelutarpeen arvioinnin laajuus ja omatyöntekijän nimeäminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 § mukaan asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan ”asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa.” Toisaalta Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa (2017) puhutaan asiakkaan oikeudesta kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen arviointiin. Tämä epämääräisyys on Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa -työpaperin (2019) laatineen työryhmän mukaan saattanut ohjata ammattilaisia tekemään liiankin laajoja arviointeja. Tämä on taas voinut vaikeuttaa

palveluun pääsyä ja nostaa palveluiden hakemisen kynnyksiä. Toisaalta työryhmä pohtii, voiko suppeammissa arvioinneissa lastensuojelun tarve jäädä (Alatalo ym., 2019, s. 10) Sillä ammattilaisella, joka ensimmäisenä saa tietää asiakkaan tuen tarpeesta, on koulutuksesta riippumatta, velvollisuus huolehtia siitä, että palvelutarpeen arviointi tehdään. Arviointi on aloitettava kaikkien henkilöiden osalta viipymättä ja tehtävä loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Soveltamisoppaan mukaan arvioinnin tekeminen lyhentää asiakkuuksien kestoja ja päällekkäinen työ vähenee siinä tapauksessa, että arviot tehdään nopeasti ja asiakkuuden alussa jo moniammatillisesti. Lisäksi soveltamisoppaassa kehoitetaan tekemään yhteiset pelisäännöt, jotta arvioinnit voidaan aloittaa viipymättä. Paras ratkaisu asiakkaalle olisi se, että arviointi tehdään siellä, missä asiakkuus todennäköisesti jatkuu. (STM, 2017, ss. 110–113)

Palvelutarpeen arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa mukaan pyydetään asiakkaan omaisia ja läheisiä sekä muita toimijoita. Sosiaalihuollon ammattilaisen tehtävänä on auttaa ja tukea asiakasta arvioimaan elämäntilannettaan sekä keinoja myönteisten muutosten saavuttamiseksi. Palvelutarpeen arvioinnin laajuus määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Vähäisissä ja selkeissä asioissa arviointi voidaan tehdä suppeampana. Tärkeintä on arvioinnin alkuvaiheessa hahmottaa, minkä tyyppisistä tarpeista on kyse, ja mitä tahoja tarvitaan mukaan palvelukokonaisuuden muodostamiseen. (STM, 2017, s. 113)

Viimeistään palvelutarpeen arvioinnin aikana asiakkaalle tulee nimetä sosiaalihuollon ammattihenkilö omatyöntekijäksi, joka pysyy koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajan. Omatyöntekijä voi vaihtua, jos se on asiakkaan edun mukaista tai muusta pakottavasta syystä johtuen. Omatyöntekijänä voi toimia myös terveydenhuollon ammattihenkilö, jos se on perusteltua. Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijänä voi toimia vain sosiaalityöntekijä. Jos omatyöntekijä ei kuitenkaan ole jostain syystä sosiaalityöntekijä esimerkiksi tilanteessa, jossa erityisen tuen tarve syntyy myöhemmin, tulee omatyöntekijän työparina toimia sosiaalityöntekijä kuten esimerkiksi asiakastyötä tekevä esimies tai tiimin jäsen. Jos lapsella on jo lastensuojelulain mukaan nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, ei omatyöntekijää ole pakko nimetä. Joskus voi kuitenkin olla lapsen edun

mukaista, että hänellä on molemmat. Esimerkiksi huostaanottotilanteissa voi omatyöntekijä olla vastuusosiaalityöntekijän työparina ja keskittyä perheen aikuisten tukemiseen. (STM, 2017, ss. 126–127)

Omatyöntekijän tehtävä on pitää huolta siitä, että asiakas saa palvelutarpeen arvioinnin mukaiset palvelut ja, että erityistä tukea tarvitsevan lapsen tapaamisia henkilökohtaisesti on riittävän usein. Tämä määrittelee sen, että omatyöntekijän on oltava kunnan tai kuntayhtymän työntekijä. Omatyöntekijällä voi olla myös työpari, esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvolan sosiaalityöntekijä. (STM, 2017, ss. 126–128)

2.8 Palvelutarpeen arviointi-asiakirja ja arvioinnin päättäminen

Arvioinnista laaditaan asiakirja. Palvelutarpeen arviointia varten on sekä palvelutehtäväkohtaisia asiakirjoja, että yleinen sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi-asiakirja. Palvelutarpeen arviointi-asiakirjojen sisältö on erilainen riippuen minkä palvelutehtävän käyttöön se on tarkoitettu. Yleisempää sosiaalihuollon palvelutarpeen arviointi-asiakirjaa voi käyttää silloin, kun asiakkuuden alkuvaiheessa ei ole varma missä asiakkaan tuen tarpeisiin pystytään parhaiten vastaamaan. Asiakirjaa voidaan täyttää sitä mukaan, kun arviointi etenee. Lisäksi voidaan tehdä asiakaskertomusmerkintöjä, joiden pohjalta arviointi-asiakirja lopuksi tehdään. (Lehmuskoski, ym., 2022, Luku 9.5, ensimmäinen ja toinen kappale)

Lapsiperhedien palvelussa ja lastensuojelussa käytetään Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio -asiakirjaa. Tämä voidaan laatia joko pelkästään lapselle, lapselle ja vanhemmalle tai koko perheelle. Ammattihenkilön on arvioitava, avataanko arvio useammalle perheen jäsenelle yhteisesti, yhdelle henkilölle vai kaikille omat. Jos arviointi sisältää lastensuojelun tarpeen selvityksen, se voidaan avata vain kyseiselle lapselle. Asiakirjassa kirjataan Asiakas-kohtaan ne henkilöt, joita asiakirja koskee, oli kysessä lapsi tai vanhemmat. Lapsiperheen vanhemmalle ei automaattisesti avata lapsen ja perheen palvelutarpeen arviota, vaan tuen tarve voi johtua esimerkiksi työttömyydestä. Tällöin voidaan vanhemmalle laatia työikäisten

palvelutarpeen arvio ja tarvittaessa lisäksi lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio.

(Lehmuskoski, ym., 2022, luku 9.5 Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio)

Arviointi-asiakirjaan tulee ottaa kantaa erityisen tuen tarpeesta, lastensuojelutarpeen selvityksestä sekä omatyöntekijästä. Jos palvelutarpeen arviointi on tehty yhdessä asiakkaan kanssa tulee, asiakirjaan kirjata asiakkaan näkemys aina, ellei se ole käytännössä mahdotonta. Jos asiakkaan näkemystä ei voida kirjata, on kirjattava syyt, jotka ovat estäneet tämän. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos palvelujen tarve on tilapäistä. Asiakkaan kanssa on yhdessä sovittava tavoiteaika tuen tarpeen päättymisestä. Tällä pyritään siihen, että asiakkuuksien kesto saataisiin lyhennettyä ja asiakaspalvelua parannettua ohjauksella ja neuvonnalla riittävien palveluiden piiriin. Jotta tavoitteet saadaan toteutettua, voidaan laatia asiakassuunnitelma, mutta tähän ei ole tarvetta, jos palvelutarpeen arviointi on tehty huolellisesti. (STM, 2017, s. 117)

3 Aiemmat tutkimukset

Anu Hertmanin (2020) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö syksyltä 2020 sijoittui tutkimaan lastensuojeluilmoituksen käsittelyä eli vireille tulon vaiheeseen lapsiperheiden palveluiden keskitetyille palveluohjauksen tiimille. Työn tarkoituksena oli luoda toimintamalli ilmoitusten käsittelyyn. Tavoitteena oli tehostaa niiden käsittelyä, vahvistaa lasten osallisuutta, mahdollistaa mahdollisimman varhainen tuki lapsille ja perheille sekä keventää työntekijöiden työstä aiheutuvaa kuormaa. Aineisto kerättiin havainnoimalla ja työpajoissa. Tutkimuksen tuloksena syntyi kaksi toimintamallia; arviointipohja ilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyyn sekä palveluohjauksen toimintamalli. (Hertman, 2020, tiivistelmä)

Kirsi Grönlund (2019) tarkasteli opinnäytetyössään (YAMK) lapsilähtöistä palvelutarpeen arviointia Turun sosiaalipalveluissa. Tutkimuksellinen osio on kvalitatiivinen eli laadullinen ja kehittämisosio tutkimuksellista kehittämistoimintaa. Aineiston hän keräsi kyselylomakkeella, haastatteluilla ja ryhmähaastatteluilla. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi. Toisessa kysymyksessä

kysyttiin nykytilaa ja toisessa lapsen osallisuuden toteutumista. Tutkimuksen tuloksena aineiston analyysin jälkeen hahmottui neljä osa-aluetta: ensimmäinen tapaaminen, kotikäynti, yhteenvetotapaaminen ja menetelmien käyttö. Lapsen osallisuuteen liittyvät tutkimustulokset liittyivät lapsen tapaamiseen ja tapaamisella käytettyihin menetelmiin. Haastatteluissa nousi esiin Helsingin malli sekä toive työparityöhön. Työn kehittämissosiossa lähdettiin kehittämään ja kouluttamaan Helsingin tuen tarpeen mallista yhtenäistä mallia Turussa käytettäväksi. Kehittämisen tuloksena syntyi muistilista sosiaalityöntekijöille käytettäväksi arvioinnin aikana sekä palautelomake ja esite. (Grönlund, 2019, tiivistelmä, s. 43)

Pro gradu -tutkielman palvelutarpeen arvioinnista on tehnyt Maarit Liukkonen (2020). Hän selvitti tutkimuksessaan palvelutarpeen arvioinnin laajuutta lastensuojelun työntekijöiltä. Lisäksi tutkimuksessa selvitettiin mitä arviointidokumenttiin kirjataan ja mitkä tekijät johtivat lastensuojeluasiakkuuteen sekä lapsen kasvun ja kehityksen vaarantumista lastensuojelutyöntekijöiden kuvaamana. Tutkielman tekijä halusi lisäksi selvittää, mitä eroa on lastensuojelutarpeen selvittämisellä ja sosiaalihoitolain mukaisella palvelutarpeen arvioinnilla. Tutkimus tehtiin Kainuun ja Etelä-Savon maakunnissa ja molemmissa oli alkuarviointitiimit. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto hankittiin teemahaastattelujen avulla ja aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Tutkimuksen tuloksena tutkielman tekijä päätyi siihen, että dokumentit täytettiin lain mukaan ja työntekijät määrittivät laajuuden. Lastensuojelun asiakkuus alkoi useimmiten silloin, kun perustason palvelut ja tukitoimet eivät riittäneet, huolenpidossa ja kodin olosuhteissa oli puutteita ja lapsen kasvu ja kehitys vaarantui. Kasvun ja kehityksen vaarantuminen tarkoitti työntekijöiden mielestä puutteita perushoivassa ja turvallisuuden järkkymisenä. Näitä olivat Liukkosen tutkielman (2020) mukaan esimerkiksi: ”lapsen lämmön, puhtauden, turvan, hoivan, neuvolakäyntien ja koulunkäynniin laiminlyöntinä sekä arjen toimivuuden ja rutiinien puuttumisena.” (Liukkonen, 2020, tiivistelmä)

Asiakkaan näkökulmaa lapsiperheiden sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnista pro gradussaan on tutkinut Päivi Ilmarinen (2021). Tutkimus on toteutettu laadullisena

tutkimuksena, jonka tehtävänä on ollut selvittää asiakasnäkökulmaa sekä asiakkaan osallisuutta palvelutarpeen arviointiprosessissa. Aineisto on hankittu teemahaastatteluin, josta syntyneen aineiston hän on analysoinut fenomenografisen tutkimussuuntauksen kautta sisällönanalyysiä käyttäen. Tutkimuksen tekijä on haastatellut asiakasperheitä sekä työntekijöitä. Tutkimuskysymyksinä olivat palvelutarpeen arvioinnin käynnistymiseen liittyvät kokemukset asiakkaan näkökulmasta, yhteistyö, vuorovaikutus ja kuulluksi tuleminen sekä dokumentointi. Tutkimuksen tuloksena tekijä pystyi kertomaan, että asiakkaat eivät ole tietoisia palvelutarpeen arvioinnin prosessista, sosiaalityö ja -palvelut eivät ole asiakkaille selkeitä, lainsäädäntö eri asiakkuukissa eivät olleet selvillä. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus koettiin hyvänä, jonka avulla epävarmuutta saatiin poistettua. Dokumentoinnista haastattelussa nousi eniten eriävyyksiä. Asiakkaille dokumentointi ei näyttäytynyt merkityksellisenä. Työntekijöiden välillä oli myös hyvin erilaisia ajatuksia. (Ilmarinen, 2021, ss. 25–31, 45–49)

4 Opinnäytetyön lähtökohdat

Palvelutarpeen arviointien tekeminen nousi keskusteluun uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Asiakastietojärjestelmän sovelluspääkäyttäjänä toimiessani huomasin asiakastietojärjestelmässä, josta jatkossa käytän lyhennettä ATJ poikkeavuuksia arviointien määrissä palvelutehtävien välillä, päällekkäisyyttä sekä määräaikaylityksiä. Usein työntekijät kysyivät myös ATJ:n käytöstä palvelutarpeen arviointia tehtäessä. Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön työelämäyhteyttä sekä tavoitetta ja tarkoitusta.

Palvelutarpeen arvioinnin kehittämisen ajankohtaisuus nousee suoraan työntekijöiltä. Epävarmuutta ja yhteisen keskustelun tarvetta luo myös hyvinvointialueisiin liittyminen, joka tulee yhtenäistämään ja näin ollen muuttamaan toimintoja alueella. Se miten liittyminen tulee vaikuttamaan palvelutarpeen arviointeihin ja niiden tekemiseen on vielä epäselvää, mutta paikallinen kehittäminen on kuitenkin hyödyksi tulevaisuutta ajatellen. Pelkästään palvelutarpeen arviointiin liittyvä keskustelu ja tietoperustan yhteinen ymmärtäminen tuo

varmuutta työntekijöiden työn tekemiseen ja jatkokehittämiseen. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan lähdetä tutkimaan hyvinvointialueeseen liittymisen vaikutuksia palvelutarpeen arviointiin, vaan keskitytään paikalliseen kehittämiseen.

4.1 Opinnäytetyön työelämäyhteytenä JIK peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä

JIK peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä, josta käytän jatkossa lyhennettä JIK ky, tuottaa jäsenkunnille (Kurikka ja Ilmajoki) terveys-, sairaanhoito-, vanhustenhuolto- ympäristöhuolto palvelut sekä Kurikan kaupungin sosiaalitoimen palvelut. (JIK ky, n.d.) Kuntayhtymä toimii Etelä-Pohjanmaan maakunnassa ja on liittymässä vuoden 2023 alusta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueeseen. Tällä alueella asuu noin 192 150 asukasta, joista noin 20 500 asuu organisaation sosiaalipalveluita tuottavalla alueella. Työntekijöitä on noin 9000. (Penninkangas, 2021, dia 2, 8)

Sosiaalihuoltolain voimaantulon (2015) ja seuraavana vuonna (2016) tullut määräys palvelutehtävien käyttöönotosta vaikutti JIK ky:ssä siten, että osa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä siirtyi lapsiperheiden palveluiden sosiaalityöntekijöiksi.

Kirjaamisvalmentajia koulutettiin tukemaan käyttöönottoa ja valmentamaan henkilöstöä muutokseen sekä lisäämään keskustelua kirjaamisesta. Samoihin aikoihin kehitettiin organisaatioon moniammatillisia tiimejä, joita kutsuttiin perhekeskusten aluetiimeiksi. Lastensuojelun ja lapsiperheiden palveluiden sosiaalityöntekijöillä oli lisäksi oma yhteinen viikoittain kokoontuva tiimi edelleen.

Lapsiperheiden palveluiden sosiaalityöntekijä Merika Penttinen vastasi tiedusteluun sähköpostiviestissä, että lastensuojelun ja lapsiperheiden palveluiden sosiaalityöntekijöiden ollessa yhteisessä tiimissä työntekijät kokivat, että tiimissä ei jäänyt riittävästi aikaa käsitellä uusia ilmoituksia ja tehdä suunnitelmia arviointien toteuttamiseksi. Työntekijät kokivat tärkeäksi tiimin yhteisen pohdinnan arvioinneista sekä halusivat yhtenäistää arviointiprosessia. Vuonna 2019 perustettiin palvelutarpeen arviointia varten oma lapsiperheiden palveluiden työntekijöistä koostuva tiimi nimeltään Nopsa sekä

lastensuojelun systeeminen tiimi nimeltään Orotta. (Penttinen, M. 2022, henkilökohtainen tiedonanto)

Vuonna 2020 alkaneeseen E-P Sotti-projektiin kuntayhtymä osallistui kahdeksan muun organisaation lisäksi. Näitä olivat Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä, Ilmajoen kunta, Järvipohjanmaan perusturva, Kuusiokuntien sosiaali- ja terveystyöntekijäyhtymä, Kuntayhtymä Kaksineuvoinen, Isonkyrön kunta ja Lapuan kaupunki. Vastuullisena vetäjänä toimi Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Tavoitteena oli ottaa käyttöön uusi asiakastietojärjestelmä, liittyä Kanta-palveluihin ja ottaa käyttöön sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto. Samalla tavoitteena oli yhtenäistää osallistuvien organisaatioiden toimintatapoja, dokumentointia ja aloittaa sähköisten palveluiden käyttö. Projektissa päästiin tavoitteisiin ja yhtenäistäminen ja kehittäminen jatkuu edelleen. Samat edellä mainitut organisaatiot sekä lisäksi Seinäjoen kaupunki yhdistyvät hyvinvointialueeksi 1.1.2023.

Työskentelen JIK ky:ssä Kurikassa. Viimeisen puolentoista vuoden ajan olen työskennellyt ATJ:n sovelluspääkäyttäjänä. Käytössä on TietoEvryn tuottama sosiaalihuollon Efficca/Lifecare. ATJ:n käyttöönoton yhteydessä olen hakenut tietojärjestelmästä erilaisia tietoja ja tilastoja, jotta näen, että työntekijät käyttävät järjestelmää oikein. Tällaisen haun yhteydessä kiinnitin huomiota palvelutarpeen arviointien tekemiseen samoille asiakkaille eri palvelutehtävissä mikä ei sinänsä ole väärin, mutta oli ilmeistä, että työntekijät eivät tienneet toistensa tekemistä palvelutarpeen arvioinneista. Tilastoja hakiessani huomasin, että palvelutarpeen arviointien määrät ovat lisääntyneet verrattuna edellisestä ATJ:stä otettuihin tilastotietoihin. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen (jatkossa THL) pyytämiä palvelutarpeen arviointeja koskevassa määräaikatilastohaussa myös määräaikaylitykset olivat jonkin verran lisääntyneet.

Tiedonkeruusta THL lähetti keväällä 2021 tarkempia ohjeita, joka yhtenäistivät tilastoja, mutta vieläkin jäi organisaatioille ja tietojärjestelmien tuottajille parannettavaa. Sattumoisin Hallintoakatemia järjesti syyskuussa 2021 palvelutarpeen arvioinnista koulutuksen, jonka piti

hallintotieteen tohtori, sosiaalityöntekijä Sirkka Rousu. Sain koulutuksen materiaalin käyttööni, ja olen käyttänyt sitä opinnäytetyössä yhtenä lähteenä. Koulutuksen myötä teimme pikaiset ohjeet palvelutarpeen arvioinnin tekemistä varten, mutta totesimme, että tätä tulee vielä kehittää.

Kysyin palvelutarpeen arviointien tekemisestä myös E-P Sotti -projektiin osallistuneiden organisaatioiden ATJ:n pääkäyttäjiltä yhteisessä viikoittaisessa teams -palaverissa. Heillekin asia oli noussut esiin tilastoja hakiessa ja erinäisissä keskusteluissa työntekijöiden kanssa. Palvelutarpeen arvioinnit olivat muuallakin lisääntyneet ja puhututtaneet.

JIK ky:n sosiaalipalveluiden esihenkilöiden sektorikokouksessa otin asian puheeksi. Keskustelun jälkeen päädyttiin siihen, että lähdetään tekemään kaikille sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille kysely palvelutarpeen arvioinnista. Kysely tehtiin syksyllä 2021, josta kävi ilmi, että palvelutarpeen arviointi ymmärretään ja sitä tehdään monin eri tavoin ja asiakkuusprosessin eri vaiheissa riippuen siitä, missä palvelutehtävässä työntekijä työskentelee. Lisäksi esiintyi epätietoisuutta arvioinnin tekemisestä tietojärjestelmässä; mitä tietoja esimerkiksi asiakastietojärjestelmässä voi katsoa ja mitä ei, sekä toivottiin kertauskoulutusta asiakastietojärjestelmän käytöstä.

Nykyisessä Nopsa-tiimissä käsitellään kaikki alaikäisistä tulleet ilmoitukset ja yhteydenotot sekä tehdään suunnitelmaa palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta. Lisäksi tiimissä on mahdollisuus konsultoida muita työntekijöitä eri vaiheissa palvelutarpeen arviota. Tiimi kokoontuu viikoittain. Tiimiin kuuluvat johtava sosiaalityöntekijä, lapsiperheiden palveluiden sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaaja, perhetyön vastaava ohjaaja, perhehoidon ja tukiperheiden sekä perhetukiyksikön sosiaalityöntekijä sekä minä (perheohjaaja/sovelluspääkäyttäjä/ sihteeri). Aiemmin tiimissä on jo kehitetty työmenetelmiä ja yhteistyötä perhetyön kanssa. Kuitenkin selkeä prosessikuvaus työvaiheista ja -tehtävistä puuttuu.

JIK ky:n Kurikan perhekeskuksessa toimii moniammatilliset aluetiimit koostuen vaihtelevasti varhaiskasvatuksen-, äitiys- ja lastenneuvolan-, erityis-, perhetyön- ja lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöistä. Tiimejä on neljä ja ne kokoontuvat säännöllisesti kaksi kertaa kuukaudessa. Kynnys yhteiseen työhön on asetettu matalalle ja siihen on johdon tuki. Se, miten paljon tätä hyödynnettiin esimerkiksi palvelutarpeen arviointia tehtäessä, oli epäselvää opinnäytetyötä aloitettaessa.

Tästä opinnäytetyöstä on rajattu pois muut palvelutehtävät; vammaispalvelut, työikäisten palvelut, iäkkäiden palvelut sekä päihdepalvelut. Näiden palvelutehtävien osalta palvelutarpeen arviointia kehitetään opinnäytetyön valmistumisen jälkeen erikseen. Lapsiperheiden palvelut, valikoitui opinnäytetyöhön oman kiinnostuksen ja osaamisen mukaan. Lisäksi Nopsa-tiimi oli ollut toiminnassa jo jonkin aikaa, joten työntekijöille oli ehtinyt kertyä osaamista ja kokemusta arviointien tekemisestä. Lisäksi tiimillä oli jo kehitetty palvelutarpeen arviointiprosessia ja menetelmiä aiemmin, joten opinnäytetyön pystyi rajaamaan helpommin.

4.2 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää selkeä lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus työntekijän tehtävien, asiakkaan ja asiakastietojärjestelmän näkökulmasta. Kehittämistyön lähtökohtana ei ole niinkään palvelutarpeen arvioinnin sisällöllinen näkökulma vaan keskittyen käytännössä tapahtuviin työvaiheisiin; kuka tekee, mitä tehdään ja miten tehdään vireille tulosta palvelutarpeen arvioinnin päättymiseen saakka.

Selkeän prosessikuvauksen tavoitteena on vähentää tai poistaa määräaikaylitykset, poistaa päällekkäinen työ, vaikuttaa työmääriin sekä lisätä yhteistyötä lait ja määräykset huomioiden asiakastietojärjestelmää unohtamatta.

5 Tutkimus- ja kehittämistyön toteutus

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka jakautuu tutkimukselliseen ja kehittämistyönoosioon, jotka toteutetaan työpajoina. Toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan käytäntöjä, joissa on koettu tai havaittu ongelmia. Olennaista tutkimuksessa on se, että työntekijät ovat itse aktiivisia toimijoita ja osallistuvat tutkimuksen tekemiseen. (Kuula, 2006, luku 5.4. ensimmäinen kappale). Kehittäminen voi kohdistua toimintatapojen tai -rakenteiden kehittämiseen. Tai se voi olla yksikkökohtaista tai laaja-alaista koko organisaatiota kehittävää tai kansallista kehittämistä. Kehittämistoimintaan vaikuttaa se onko tavoite määritelty ulkoa vai toimijoiden itsensä määrittelemää. (Toikko & Rantanen, 2009, ss. 14–15) Tämän opinnäytetyön lähtökohtana ovat toimineet työntekijät itse. Tavoite on noussut työntekijöille tehdystä kyselystä.

Kehittämistoiminta voi Toikon ja Rantasen mukaan kohdistua työntekijään tai ammatilliseen osaamiseen, jolloin tavoitellaan muutosta tapaan tehdä työtä tai menetelmien käytössä. Myös rakenteita tai prosesseja voidaan kehittää tai kehittää uusia tuotteita. Edelleen Toikko ja Rantanen jatkavat, että tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttaa tutkimusongelma eli mihin kysymykseen etsitään ratkaisua. Lähtökohtaisesti toiminnallisessa tutkimuksessa lähestytään tutkittavaa asiaa käytännöllisestä näkökulmasta. (Toikko & Rantanen, 2009, ss. 16, 18)

Hämeen ammattikorkeakoulun yliopettaja, psykoterapeutti Leena Packalén ja yliopettaja Paula Rantamaa tiivistävät toiminnallisen opinnäytetyön orientaatioidiasarjassa, että toiminnallisessa opinnäytetyössä pääpaino on kehittämisessä, jossa tavoitteena on jokin konkreettinen tuotos ja jonka tekemisessä hyödynnetään ammattialan tietopohjaa. Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on kyse kehittämisestä, jota lähestytään tutkimuksellisesta näkökulmasta. (L. Packalén & P. Rantamaa, henkilökohtainen tiedonanto, 2019) Tiedontuottajina toimivat palvelutarpeen arviointia tekevät työntekijät, joilla on työkokemusta useammalta vuodelta. Kysymyksen asettelu nousee suoraan käytännön toiminnasta. (Toikko & Rantanen, 2009, ss. 22–23)

Vuoden 2012 Työelämän konferenssipäivien julkaisussa artikkelissa Toimintatutkimuksen laatukriteerit ja niiden soveltaminen osallistuvan innovaatiotoiminnan johtamisen tutkimuksessa nimetään kolme toimintatutkimuksen muotoa; tekninen, käytännönläheinen ja vapauttava tutkimusmuoto. Näistä kolmesta vapauttava tutkimusmuoto valikoitui opinnäytetyön muodoksi. Aluksi pyritään herättelemään ymmärrystä työn ja toiminnan nykytilasta sekä siihen liittyvistä haasteista. Tämän jälkeen opinnäytetyön tekijä auttaa toimijoita tunnistamaan ongelmia, jotka tulisi ratkaista. Samalla viritetään keskustelua arvoista, periaatteista, olettamuksista ja uskomuksista. Tavoitteena on saada työntekijät miettimään nykyisiä työ ja toimintakäytäntöjä. Opinnäytetyön tekijä ja osallistujat ovat yhteistyökumppaneita, jolloin opinnäytetyön tekijän rooliin sisältyy ristiriitaisuuksia, joihin on hyvä kiinnittää huomiota. (Jantunen, ym., 2012, ss. 31, 33)

5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimustehtävänä on työpajatyöskentelyn keinoin herättää työntekijöiden ymmärrystä työn ja toiminnan nykytilasta palvelutarpeen arvioinneissa. Tunnistetut ongelmat, tulisi ratkaista sekä keskustellaan palvelutarpeen arviointiprosessiin liittyvistä arvoista, periaatteista ja uskomuksista lapsiperheiden palveluiden tiimissä. Tarkoituksena on tehdä selkeä palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus lapsiperheiden palveluiden tiimille työntekijän suorittamien tehtävien näkökulmasta, sekä asiakasnäkökulma ja asiakastietojärjestelmä prosessissa huomioiden. Tavoitteena on vähentää tai poistaa määräaikaylitykset, päällekkäinen työ sekä selkiyttää asiakastietojärjestelmän käyttöä palvelutarpeen arviointia tehtäessä.

Tutkimuskysymyksenä tässä opinnäytetyössä on: Miten palvelutarpeen arviointiprosessi etenee lapsiperheiden sosiaalipalveluissa?

5.2 Toiminnallinen tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmä oli toiminnallinen. Toiminnallisena osuutena olivat työpajat, joissa kerättiin aineistoa kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttäen. Työpajoissa syntynyttä materiaalia käytettiin prosessikuvauksen luomiseen tietoperustaan peilaten sekä tutkimuskysymykseen vastausta hakien. Työpajamenetelmällä saatiin esiin hiljaista tietoa sekä henkilöstön tarpeita ja odotuksia, jotka ovat asiakastytytyvyyden lisäksi ensiarvoisen tärkeitä (Tuulaniemi, 2013, s. 145).

5.2.1 Aineistonhankinta asiakastietojärjestelmästä, tilastoista ja työpajoissa

Nykytilan ymmärtämistä ja hahmottamista varten haettiin tietoa asiakastietojärjestelmästä sekä muista tilastoista. Etelä-Pohjanmaan alueella lastensuojelun käsittelyaikojen tilastoraportissa (43/2021) kerrottiin, että Etelä-Pohjanmaalla palvelutarpeen arvioinnit valmistuivat 87 prosenttisesti annetussa määräajassa. Tulos oli huonoin maakuntia vertailtaessa (THL, 2021c, s. 2). Kurikassa kolmen kuukauden määräajassa ajalla 1.4.-30.9.2021 valmistui 92 % arvioinneista (THL, 2021d). ATJ:stä tehdyn haun tuloksena organisaatiossamme on tehty palvelutarpeen arviointi kaiken kaikkiaan 316:lle lapsiperheiden palveluiden asiakkuudessa olevalle lapselle vuonna 2021. Yhteensä JIK ky:n sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä on tehty palvelutarpeen arviointi 420:lle henkilölle. Lastensuojeluilmoituksia, ilmoituksia sosiaalihuollon tarpeesta ja yhteydenottoja sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen on tehty alaikäisistä henkilöistä yhteensä 714 kappaletta vuoden 2021 aikana. Osa ilmoituksista on voinut koskea samaa henkilöä.

Aineistoa nykytilanteen kartoitukseen sekä palvelutarpeen arviointiprosessin kehittämiseen hankittiin lisäksi toteuttamalla kaksi työpajaa olemassa olevan Nopsa-tiimin kanssa. Tiimissä käsitellään lastensuojeluilmoitukset sekä muut alaikäisiä koskevat yhteydenotot kerran viikossa. Kiireelliset asiat käsitellään heti, kun ilmoitus tulee. Tiimiin kuuluu lapsiperheiden palveluiden sosiaalityöntekijät, -ohjaaja, johtava sosiaalityöntekijä, vastaava perheohjaaja, perhehoidon ja tukiperheiden sosiaalityöntekijä sekä minä (perheohjaaja/

asiakastietojärjestelmän sovelluspääkäyttäjä). Työpajaan osallistuin opinnäytetyön tekijänä, fasilisaattorina sekä tiimin työntekijänä.

Työpajaan osallistuvaa joukkoa voidaan pitää fokusryhmänä, joka on yksi ryhmähaastattelun menetelmä. Ryhmä toimii keinona saada esiin ideoita, ajatuksia ja ongelmia palvelutarpeen arvioinnin kehittämistä varten. Fokusryhmän osallistujilta voidaan kysyä kysymyksiä esimerkiksi tavoitteen määrittelyyn, kehittämistehtävien priorisointiin ja niin edelleen. Ryhmän osallistujien tulisi olla tasavertaisia, noin 6–10 osallistujaa, sama kaava toistuu eri ryhmissä, jolloin ryhmiä voidaan myös vertailla keskenään, jos siihen on tarvetta. Ryhmän aiheena pyritään pitämään tietty teema, joka tässä tapauksessa on palvelutarpeen arviointi. Keskustelu etenee yleisestä tasosta nykytilaan ja tulevaisuuteen. Osallistujat voivat toimia kansatutkijoina ja aineiston analysoijina eli jäsentää ja tulkita keskustelun tuloksia. (Toikko & Rantanen, 2009, ss. 145–147)

Työtapajoissa haastattelu toteutettiin fokusryhmämenetelmää soveltaen. Ryhmää ei varsinaisesti haastateltu, vaan käytettiin muita menetelmiä asioiden esiin tuomisessa. Tämä kritiikkiäkin saanut menetelmä sopi tähän tutkimukseen, koska osallistujat toimivat vertaisina ja oppivat asioita yhdessä, jolloin käytäntöön vieminen on todennäköisesti helpompaa, kun kaikilla on sama tietoperusta työn tekemisessä. Työpajoissa käytettiin lean -strategiasta ja palvelumuotoilusta sovellettuja menetelmiä. Ensimmäisessä työpajassa tutkittiin nykytilaa kuvaamalla tehtäviä aikajanelle. Toisessa työpajassa aineistoa prosessin tekemistä varten hankittiin Learning cafe -menetelmää käyttäen. (Innokylä, n.d.a)

17.1.2022 oli ensimmäinen työpaja. Työpajan tavoitteena oli kartoittaa nykytilannetta. Työpajaan osallistui yhteensä seitsemän työntekijää. Tapaamisen alussa kerroin tiimin jäsenille opinnäytetyöstä ja pyysin osallistujilta lupaa käyttää syntynyttä aineistoa opinnäytetyössäni. Kerroin lisäksi työpajan tavoitteen, esittelin käytettävän työmenetelmän ja jaoin materiaalit (post-it lappuja sekä kyniä).

Osallistujia pyysin kirjaamaan lappuihin yhden sanan per lappu, joka kuvaisi jotain tehtävää, jonka työntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin aikana esimerkiksi puhelu, kirjaaminen,

tietojärjestelmässä tehty tehtävä. Työntekijät eivät heti päässeet kärryille mitä halusin, joten annoin muutaman esimerkin tehtävistä; skannaus, sähköpostin lukeminen, puhelu. Kun työntekijät olivat kirjanneet kaikki mieleen tulevat sanat, he veivät ne seinälle, jonne olin kiinnittänyt pitkän paperin, johon oli kirjoittanut sarakkeet vireilletulo, työskentely ja päättäminen, josta alla oleva kuva 3.

Kuva 3. Työpajatyöskentely Nopsa-tiimillä (Kuvaaja Nina Käpylä).



Seuraavan työpajan järjestin **7.2.2022**. Työpajassa tavoitteena oli saada aineistoa uuden palvelutarpeen arviointiprosessin kehittämiseksi. Työpajaan osallistui 9 työntekijää itseni lisäksi. Kertasin aluksi edellisellä kerralla käytyä keskustelua ja jaoin puhtaaksi kirjoitetun nykytilankuvauksen. Aikaa varsinaiselle työskentelylle jäi suunniteltua vähemmän, koska tiimillä oli asiakas asioita käsiteltävänä enemmän kuin normaalisti.

Ajan säästämiseksi olin tallentanut osallistujille Teamsiin keskustelun pohjaksi ja motivoinniksi aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Pyysin työntekijöitä sähköpostitse tutustumaan näihin ennen tapaamista. Tallensin Maarit Liukkosen (2020) pro gradunsa lopputuotoksena tehdyn prosessikuvauksen sekä Kirsi Grönlundin tekemän opinnäytetyönä tehdyn muistilistan sekä Helsingin mallin. Lisäksi tallensin Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) osana tehdyn työpaperin, jossa palvelutarpeen arviointi on

porrastettu kolmeksi portaaksi; ensiarviointi, suppea ja laaja. Lisäksi käyttöoikeuksista tallensin soveltamisohjeen, josta poimin palvelujen koordinointi ja palvelutarpeen arviointi-, lapsiperheiden palveluiden- sekä lastensuojelu-käyttäjäroolit. Teamsiin vein myös ensimmäisellä kerralla tehdyn puhtaaksikirjoitetun nykytilankuvauksen. Tulostin työpajaan työntekijöille Helsingin mallin, muistilistan, Maarit Liukkosen lopputuotoksen sekä muistilistan. Toin myös oppaan lapsilähtöiseen palvelutarpeen arviointiin nähtäväksi.

Itse työpajassa otin puheeksi sähköisen palvelutarpeen arvioinnin, josta oli tehnyt opinnäytetyön Forsström Niina ja Lehtonen Heidi. Herättelin työntekijöitä ajattelemaan mahdollisesti sähköisesti tehtävää osiota, jonka asiakas voisi itse täyttää jossakin vaiheessa palvelutarpeen arviointiprosessia. Olin ajatellut kiinnittää jälleen kokoushuoneeseen pitkän paperin, johon olin kirjoittanut samat sarakkeet kuin aiemminkin: vireilletulo, työskentely, päättäminen. Tästä jouduin kuitenkin luopumaan ja jaoin vain fläppipaperit kullekin ryhmälle sekä post-it lappuja ja tusseja. Aluksi oli tarkoitus keskustella hetken Teamsiin tallennetusta tietoperustasta ja siitä heränneistä ajatuksista. Tätä ei ehditty tekemään vaan siirryimme suoraan learning cafe -menetelmälliseen työskentelyyn antamani ohjeistuksen jälkeen. Kerron ohjeistuksen seuraavassa kappaleessa. Haastetta toi vielä se, että yksi työntekijä osallistui työpajaan etäyhteydellä, mutta saimme ongelman ratkaistua siten, että hän toimi yhdessä ryhmässä puheenjohtajana.

Muodostimme kolme ryhmää. Johtavan sosiaalityöntekijän läsnäolo oli tärkeää, jotta saimme raamit työn kehittämiseksi. Jokaisella ryhmällä oli eri aihe. Ryhmällä nro 1 aiheena oli vireilletulo, ryhmällä 2 työskentely, ryhmällä 3 päättäminen. Ryhmät ideoivat aivoriihityyppisesti kustakin aiheesta mahdollisimman paljon erilaisia ideoita ja ajatuksia. Aikaa annoin 10 minuuttia. Kun ensimmäinen kymmenen minuuttia oli kulunut, siirtyivät ryhmät seuraavan paperin luo. Jokaisesta ryhmästä jäi yksi työntekijä alkuperäiseen ryhmään ja toimi uusille ryhmäläisille puheenjohtajana. Jälleen annoin kymmenen minuuttia aikaa ideoida uusia ideoita tai laittaa tärkeysjärjestykseen jo olemassa olevia ideoita. Ja viimeisen kymmenen minuutin ajaksi vaihdoimme taas ryhmää. Kun aika oli kulunut, oli tarkoitus

laittaa laput näkyville ja keskustella lapuille kirjoitetuista ideoista ja valita niistä parhaat ja toteutuskelpoiset ideat.

Olin suunnitellut, että käyttöönotettavat post it -laput viedään seinällä olevalle janalle ja syntynyttä prosessia analysoidaan yhdessä. Suunnitelmasta poiketen emme myöskään ehtineet tehdä janaa. Sovimme, että kirjoitan puhtaaksi learning cafe-menetelmällä esiin nousseet asiat ja teen niiden pohjalta ensimmäisen version prosessista. Emme tehneet myöskään suunniteltua Service blueprinttiä, jonka tarkoituksena oli tuoda esiin palvelun eri vaiheiden liittyminen toisiinsa ja miten prosessi näyttää asiakkaalle ja työntekijälle. (Innokylä, n.d.b) Tärkeämmäksi koettiin ensimmäisessä työpajassa esiin nousseen esitteen tarve. Sovimme, että teen esitteen perheelle annettavaksi. Esite sovittiin tehtäväksi, siihen prosessin vaiheeseen, kun ensimmäinen yhteydenotto perheeseen tapahtuu lastensuojeluilmoituksen jälkeen.

5.2.2 Aineiston litterointi ja teemoittelu

Molemmissa työpajoissa syntyneen aineiston kirjoitin sanasta sanaan puhtaaksi aiemmin laadittujen otsikoiden mukaan; vireilletulo, selvitys/ työskentely ja päättyminen. Aineiston puhtaaksi kirjoittaminen tarkoittaa yleensä litterointia eli sanatarkasti kirjoittamista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006, luku 7.2.1 Litterointi). Työpajan aikana järjestelin post it -laput teemoittain osallistujien valitsemaan järjestykseen, jotta se vastaisi pääosin nykytilannetta. Keskustelimme tehtäviin kuluva ajasta siitä, milloin asiakas ei tiedä mitä tapahtuu tai asiakas ei ole mukana tekemisessä. Keskustelimme siitä mikä toimii ja mikä ei, mitä jatketaan ja mikä poistetaan, mitä kehitetään. Keskustelu oli vapaamuotoista ja etukäteen en voinut tietää mitä asioita nousisi esiin.

Ensimmäisessä työpajassa syntynyttä aineistoa puhtaaksi kirjoittaessani päätin poistaa usein toistuvat sanat, jotta sain nykytilanteen kartoituksesta selkeämmän. Kirjasin myös keskustelussa esiin nousseita ideoita ja ajatuksia, jotka jätettiin hautumaan seuraavaa kertaa varten. Kuvassa 4 on puhtaaksi kirjoitettuna nykytila. Päätin, että nykytilanteen kuvausta en

lähde sen kummemmin analysoimaan tai koodaamaan vaan nykytilanteen kuvauksella pyrin herättelemään ymmärrystä työn ja toiminnan nykytilasta sekä siihen liittyvistä haasteista. (Ks. Jantunen, ym., 2012, ss. 31, 33)

Kuva 4. Palvelutarpeen arvioinnin nykytilanteen kuvaus JIK ky:ssä.



Nykytilanteesta keskustellessamme nousi esiin joitakin haasteita. Esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin alkaessa aikataulut ja suunnittelu jäi usein tekemättä, työparin etsiminen

koettiin myös aikaa vieväksi, jos sellaiselle olisi ollut tarvetta. Työntekijät toivat esiin myös, että kirjaamiseen ei riitä aika ja siihen esitetty ratkaisu (osallistava kirjaaminen) ei tunnu vielä luontevalta. Osallistavaan kirjaamiseen eli yhdessä asiakkaan kanssa kirjaamiseen kuitenkin kannustetaan. Lastensuojeluilmoituksen arvio jäi useimmilla tekemättä, koska tämä oli uusi asiakirja ja sen käytöstä ei oltu tarkasti sovittu. Tämä tieto nousi keskustelun lisäksi myös asiakastietojärjestelmästä.

Kirjauksia tehdään edelleen kaksinkertaisesti eli niitä tehdään ensin käsin omaan muistivihkoon ja siirretään myöhemmin asiakastietojärjestelmään. Osa kertoi avaavansa palvelutarpeen arviointiasiakirjan vasta työskentelyn loppuksi siinä vaiheessa, kun ryhtyy tekemään varsinaista yhteenvettoa. Osa taas kertoi avaavansa asiakirjan heti. Osa kirjoitti suoraan asiakirjaan käynneillä ja tapaamisilla nousseita asioita ja osa teki ensin asiakaskertomusmerkintöjä ja koosti niistä palvelutarpeen arvioinnin loppuvaiheessa asiakirjaan johdonmukaisen yhteenvedon.

Epäselvyyttä oli myös siinä, milloin palvelutarvetta oli arvioitu riittävästi eli milloin palvelutarpeen arviointi päättyy ja milloin asiakkuuden suunnittelu alkaa. Palvelutarpeen arviointiasiakirjasta ei tiedetty mitkä kohdat ovat niin sanotusti pakollisia ja mitkä eivät. Tietojärjestelmässä ei ole asiakirjassa pakotuksia, koska asiakirjaa täytetään työskentelyn eri vaiheissa, jolloin työntekijä joutuisi vastaamaan pakollisiin kohtiin heti avattuaan asiakirjan, vaikka hänellä ei olisi vielä kyseessä olevaa tietoa. Myös palvelutarpeen arviointiasiakirjan läpikäynnissä perheen tai asiakkaan kanssa oli eroja.

Palvelutarpeen arvioinnin laajuudesta keskusteltiin. Todettiin, että laajuus määräytyy asiakkaan tilanteen mukaan ja siihen on käytössä toimivat toimintamenetelmät. Arviointeja tehtiin suppeina tai laajoina. Maarit Liukkosen tekemässä Pro gradussa tutkimuksen tuloksena oli, että sosiaalityöntekijät päättävät minkä laajuisena arviointi tehdään. Nopsa-tiimillä sosiaaliohjaaja teki niin sanotusti nopsa-arviointeja. Hän voi itse päättää selkeissä tapauksissa, milloin tekee arvioinnin näin. Jos arvioinnin aikana tulee esiin, että nopsa-käsittely ei riitä, hän tuo asian tiimille, jos tarvitsee konsultaatiota tai työparin.

Hyvänä koettiin se, että tiimillä sai tukea hankaliin asiakastilanteisiin. Vireilletuloihin pystyttiin reagoimaan 0-3 päivän sisällä. Työparin pyytämiseen oli matalakynnys tiimin sisällä sekä perhetyön kanssa yhteistyö sujui hyvin.

Ensimmäisessä työpajassa nousseet asiat otin huomioon prosessia kirjoittaessani. Päätin, että paneudun prosessia ja opinnäyteytön teoria osuudessa niihin kohtiin, mitkä eniten puhuttivat ja mietityttivät työntekijöitä. Päätin myös parhaani mukaan selvittää ohjeistuksista, määräyksistä ja laeista miten palvelutarpeen arviointi tulisi niiden mukaan tehdä.

Toisen työpajan learning cafe -menetelmällä syntyneen aineiston analyysimenetelmänä oli teemoittelu. Teemoittelu on analyysimenetelmä, jossa voi käyttää tiettyä viitekehystä tai teoriaa. Aineisto voidaan litteroinnin eli puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen teemoitella. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006, luku 7.3.4. Teemoittelu) Käytin litterointiin word-asiakirjaa muodot-työkalua käyttäen, jotta pystyin tarvittaessa siirtelemään sanoja asiakirjalla sujuvasti toiseen järjestykseen. Opinnäytetyön tavoitteita ja tietoperustaa peilaten koodasin aineiston alla kuvattuja merkkejä käyttämällä. Koodaamisella tarkoitetaan merkkejä, numeroita tai värejä, joilla jäsennellään aineistoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006, luku 7.2.2 koodaus).

Ennen koodaamista pohdin opinnäytetyön tarkoitusta ja tavoitteita sekä tutkimuskysymystä. Pohdinnan jälkeen päädyin siihen, että prosessi tulee rakentaa työntekijöiden tarpeiden mukaan ja sen tulee antaa vastaus kysymystä herättäviin asioihin. Joten halusin löytää aineistosta ne asiat, jotka työntekijät kokivat hyvinä ja toimivina asioina, ovat työntekijöille haasteellisia tai mietityttää sekä nostaa esiin hyvät ideat ja toiveet. Luin materiaalin uudelleen läpi ja sieltä löytyi lisäksi teema, jossa työntekijät olivat nostaneet esiin hyödyllisiä vinkkejä tai tilanteita, joihin on hyvä kiinnittää huomiota.

Merkkien tarkoitus:

+ positiivinen ja hyvin toimiva asia

- kehitettävä tai negatiivinen asia

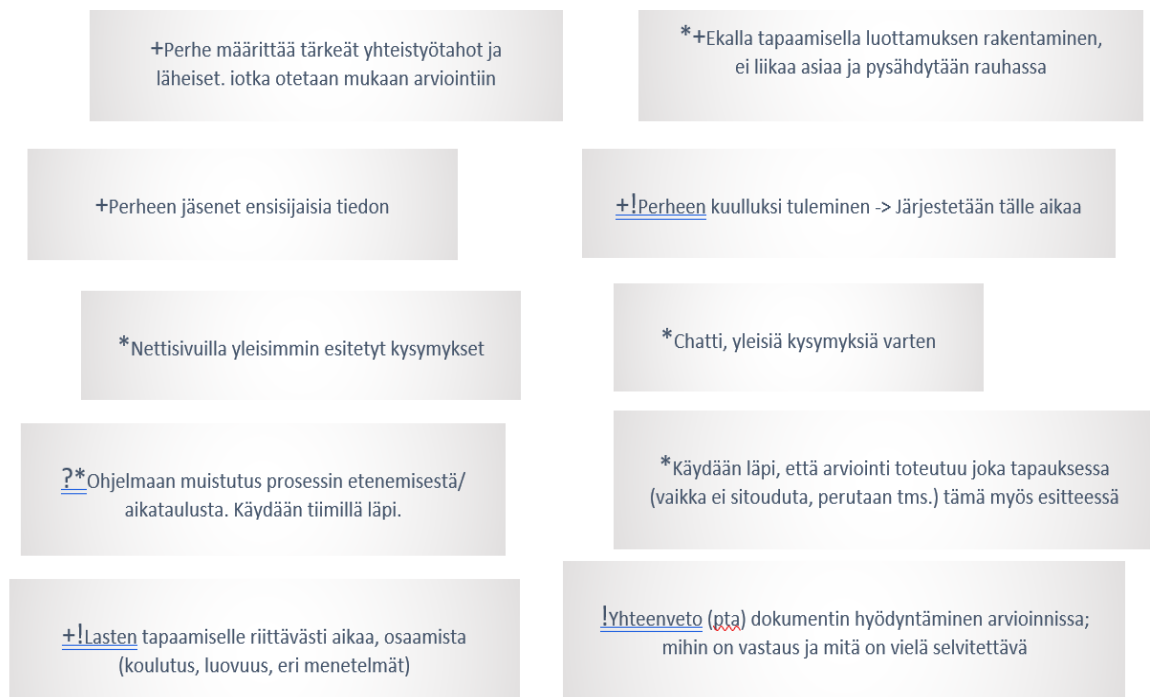
? työntekijälle epäselvä asia

* uusi asia tai idea

! kiinnitettävä huomiota

Näillä merkeillä pyrin saamaan esiin nykyisen prosessiin liittyviä epäselvyyksiä, uusia ajatuksia ja ideoita, toimivia työtapoja sekä työntekijöiden vinkkejä tai huomioitavia asioita. Tällä saatiin esiin myös mitkä työtehtävät kaipasivat erityistä selvittämistä esimerkiksi toisten tekemistä tutkimuksista, laeista, säännöksistä ja määräyksistä tai tietojärjestelmän toimittajalta. Kuva 5 havainnollistaa yllä kuvattua.

Kuva 5. Aineiston teemoittelu ja koodaus työskentelyosiosta ennen järjestelyä.



Kaikkia ideoita ei pystytty tässä opinnäytetyössä toteuttamaan. Toteuttamiskelpoisia ideoita oli esimerkiksi internetsivuille toteutettava usein kysytyt kysymykset osio, ATJ:ssä minun muistutukset -toiminnon käyttöönotto, chatti yleisiä kysymyksiä varten. Huomiota tulisi

kiinnittää esimerkiksi kirjaajasta sopimiseen ennen perheen tapaamista, osallistava kirjaaminen, lasten tapaamiselle varattava riittävästi aikaa, kalenteriin varattava aikaa tapaamisille valmistautumista varten ja lapsen kanssa yhteenvedon läpikäynti (tämä oli myös kehitettävä idea). Prosessikuvauksessa on otettu huomioon esimerkiksi esite asiakkaalle annettavaksi, aikataulutuksen teko yhdessä perheen kanssa ja milloin palvelutarpeen arvioinnin voi jättää tekemättä.

5.3 Toiminnallisen kehittämistyön tuloksena syntyi Lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arviointiopas

Ideoita ja ajatuksia tuli niin paljon, että kaikkea ei voinut opinnäytetyön puitteissa työstää. Pois karsiutuneiden ideoiden suunnittelu ja kehittäminen jatkuu opinnäytetyön jälkeen. Työpajassa learning cafe -menetelmällä esiin nousseiden ajatusten puhtaaksi kirjoituksen aikana, alkoi muodostumaan ajatus suunnittelutyökalusta työntekijöille käytettäväksi. Grönlund Kirsin opinnäytetyön tuotoksena oleva muistilista oli oivallinen työkalu, mutta se keskittyi enemmän sisällölliseen osuuteen. Halusin tehdä suunnittelun avuksi työkalun, koska tämä nousi aineistossa yhdeksi kehitettäväksi asiaksi ja tukisi työntekijöitä suunnittelussa, kalenteroinnissa sekä määräajoissa pysymisessä. Tein koeversion työkalusta ja pyysin kommentit ohjaajiltani ja he pitivät ajatuksesta. Esittelin ensimmäisen version tiimille seuraavalla tiimillä ja mietimme yhdessä vielä korjauksia ja muutoksia. Syntynyt työkalu löytyy varsinaisen opinnäytetyön tuotoksen eli oppaan liitteenä. Olin tehnyt myös esitteen, joka nousi aineiston hankinnan yhteydessä to do -listalle. Esittelin myös esitteen ensimmäisen version ja sain siihen korjausehdotukset.

Esittelin seuraavalla tiimillä parannellun esitteen ja sain vielä uudet kommentit. Kierrätin esitettä seuraavana päivänä vielä muillakin perhekeskuksen työntekijöillä ja kolmas ja viimeinen versio on oppaan liitteenä. Esite on tehty tulostettavaksi, mutta tarkoituksena on tehdä siitä sähköinen esite.

Sanallisesti kuvailtu prosessikuvaus on varsinainen opinnäytetyön tuote, joka sai nimekseen Lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arviointiopas – Lasten ja perheiden parhaaksi (LIITE 1), joka on koostettu teoretiedon, muiden tutkimusten sekä työpajojen aineiston pohjalta. Sanallisen prosessikuvauksen tekemisessä käytin apuna Maarit Liukkosen Pro gradun tuotoksena tekemää prosessikuvausta, Kanta-palvelujen käsikirjaa sosiaalihuollon toimijoille sekä muita verkkosivuja ja käsikirjoja. Kirjoitin prosessikuvauksen käyttäen molemmissa työpajoissa syntyneitä ideoita ja ajatuksia sekä opinnäytetyötä varten kirjoittamaani teoriapohjaa sekä omaa tietämystäni asiakastietojärjestelmästä. Apuna käytin myös Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä laadittua kuvallista ohjetta palvelutarpeen arvioinnista tietojärjestelmässä. Oppaan voi myös tulostaa, mutta silloin hyperlinkkien takaa löytyvät tiedot jäävät käyttämättä. Kuvassa 6 on kuvakaappaus oppaan sisällysluettelosta.

Kuva 6. Lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arviointioppaan sisällysluettelo.

Sisällys

1	Palvelutarpeen arvioinnin prosessi jik ky:n lapsiperheiden palveluissa	1
2	Vireilletulot lapsiperheiden palveluissa ja lastensuojelussa	1
2.1	Asiakastietojärjestelmässä olevat viereilletulot:.....	3
2.2	Kiireelliset vireilletulot	3
2.3	Kiireettömät vireilletulot.....	4
2.4	Lastensuojelutarpeen selvitys ja erityisen tuen tarve.....	4
2.5	Työntekijän toimet vireilletulon aikana	5
2.6	Palvelutarpeen arvioinnin alkaessa työntekijän toimet järjestelmässä	6
3	Tee alustava suunnitelma palvelutarpeen arvioinnista ja kalenteroi tapahtumat!..	8
4	Palvelutarpeen arviointi asiakirjat (Kanta-käsikirja ja Sosmeta).....	10
4.1	Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio-asiakirja	10
4.2	Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvio	12
4.3	Palvelutarpeen arviointi-asiakirjan käyttö	13
5	Omatyöntekijä	13
6	Palvelutarpeen arviointi päättyy	14
6.1	Jos asiakkuus päättyy	14
6.2	Jos asiakkuus jatkuu	15
7	Palvelutarpeen arvioinnin toteutus (Liukkonen Maarit, 2020, pro gradu)	16
8	Sosiaalihuollon vai lastensuojelun asiakkuus (Liukkonen Maarit, 2020, pro gradu)16	
8.1	Lapsiperheiden palveluiden asiakkuus.....	17
8.2	Lastensuojelun asiakkuus.....	17
	Lähteet:.....	18

Valmis palvelutarpeen arvioinnin prosessikuvaus, esite ja suunnittelutyökalu on tallennettuna sähköisesti organisaatiomme Teamsiin. Prosessikuvausta voidaan päivittää ja tarkentaa Teamsissa jatkossa yhdessä luotujen sääntöjen mukaisesti. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetyt menetelmät, asiakas palautteet ja muut esiin tulevat kehittämisideat ja -tarpeet ideoidaan jatkossa Teamsiin luodussa tiimissä.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössä oli: miten palvelutarpeen arviointiprosessi etenee lapsiperheiden palveluissa? Opinnäytetyön tuloksia tarkastellaan johtopäätöksissä. Lopuksi pohdintaosuudessa arvioidaan opinnäytetyön tekijän kehittymistä sekä pohditaan miten opinnäytetyössä onnistuttiin.

6.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli: miten palvelutarpeen arviointi prosessi etenee lapsiperheiden sosiaalipalveluissa? Tietopohjasta ja työpajoissa syntyneestä aineistosta saatiin mielestäni vastaus kysymykseen palvelutarpeen arviointioppaan muodossa. Lisäksi kehittämistyön tuloksena syntyi suunnittelutyökalu työntekijöiden käyttöön. Työpajassa tuli toive esitteestä palvelutarpeen arvioinnista perheille annettavaksi, joka on myös liitteenä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää selkeä lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arvioinnin prosessi työntekijän tehtävien, asiakkaan ja asiakastietojärjestelmän näkökulmasta. Kehittämistyön lähtökohtana ei ollut niinkään palvelutarpeen arvioinnin sisällöllinen näkökulma vaan keskittyen käytännössä tapahtuviin työvaiheisiin; kuka tekee, mitä tehdään ja miten tehdään vireilletulosta palvelutarpeen arvioinnin päättymiseen saakka.

Selkeän prosessikuvauksen tavoitteena oli vähentää tai poistaa määräaikaylitykset, poistaa päällekkäinen työ, vaikuttaa työmääriin sekä lisätä yhteistyötä lait ja määräykset huomioiden

asiakastietojärjestelmää unohtamatta. Palvelutarpeen arviointi-oppaassa on kuvattu mitä työntekijä voi ja pitää tehdä tietojärjestelmässä. Jo pelkästään keskustelu käyttöoikeuksista työntekijöiden kanssa selvensi mitä he voivat asiakastietojärjestelmässä tehdä. Tähän asti työntekijät eivät ole uskaltaneet katsoa lapsen vanhemman asiakkuus asiakirjoja tai asiakasasiakirjoja, jolloin on päässyt syntymään tilanteita, että palvelutarpeen arviointia on tehty toisista tietämättä. Määräaikaylityksien vähenemisestä tai poistumisesta tulokset näkyvät vasta myöhemmin. Arvelisin kuitenkin, että määräaikaylitykset eivät jatkossa johdu siitä, että tietojärjestelmää ei osattaisi käyttää, vaan taustalla on silloin muut tekijät. Määräaikaylityksiä on tullut käsitykseni mukaan myös tilanteissa, että työntekijä on ollut sairaana tai tietopyyntöihin ei ole vastattu vaaditussa ajassa. Vielä jää pohdittavaksi miten jatkossa näihin asioihin reagoidaan.

Työmäärän seuraamiseen kehitin seurantatyökalut, jota en tässä opinnäytetyössä nostanut tulokseksi. Niiden käytöstä ei ehditty opinnäyteytön aikana sopimaan. Toivon, että seurantatyökalu voisi olla työntekijän omassa käytössä, oman työmäärän seurannan ja aikataulutuksen tukena. Toinen seurantatyökalu tiimin käyttöön syntyi halusta tehdä näkyväksi työntekijöiden meneillään olevien palvelutarpeen arviointien määrät sekä tukemaan esimerkiksi esihenkilön työmäärien hahmottamista. Työmääriä voi esihenkilö seurata myös asiakastietojärjestelmässä. Asiakasmääriin vaikuttaminen on haastavaa. Välillä on hiljaisempia aikoja ja välillä asiakkaita tuntuu tulevan ovista ja ikkunoista. Suurimman osan ajasta asiakasmäärät on saatu pidettyä siedettävällä tasolla. Välillä palvelutarpeen arviointeja on meneillään monta yhtä aikaa. Tähän asiaan olisi mielestäni mahdollista vaikuttaa palvelutarpeen arviointien määriä seuraamalla, avoimesti työtilanteista keskustelemalla, resurssien käytön tarkentamisella sekä henkilöstöjohtamisella.

Myös sosiaalityöntekijöiden työpanoksen kohdentaminen erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille toisi avun asiakasmääriin. Sosiaaliohjaajien resurssia voisi lisätä, jolloin he voisivat hoitaa niitä palvelutarpeen arviointeja, joissa asiakkaalla ei ole erityisen tuen tarvetta tai esimerkiksi perheohjaajien (JIK ky:ssä perheohjaajilla on sosionomi koulutus) työnkuvaa voisi selventää ja tarkentaa.

Tällä hetkellä Kurikka on jaettu maantieteellisesti eri alueisiin ja lapsiperheiden palveluissa alueet on jaettu sosiaalityöntekijöiden kesken. Asiakkaat jakautuvat alueiden mukaan. Työparityöskentelyllä pyritään tasoittamaan työmäärää. Jos jollakin sosiaalityöntekijällä on rauhallisempi työtilanne, hän voi ottaa myös asiakkaita muiden alueilta. Olisi hyvä sopia toimintatapa tilanteisiin, kun kaikilla on liikaa työtä ja asiakkaita vain tulee. Perhetyöstä sosiaalityöntekijät ja -ohjaaja saavat työparin hyvin ja heidän kanssaan yhteistyöstä on sovittu jo aiemmin. Myös muiden toimijoiden ottaminen työpariksi ja yhteistyöstä sopiminen voisi helpottaa työllistävissä tilanteissa. Tämä yhteistyön selvittäminen jäi opinnäytetyöstä pois.

Organisaatiossamme toimivat jo aluetiimit, jotka ovat moniammatillisia tiimejä. Jokainen sosiaalityöntekijä lapsiperheiden palveluista kuuluu johonkin aluetiimiin. Harmittavan vähän tätä käytetään mahdollisuutena ja yhteistyön mahdollistavana kanavana. Tällä hetkellä sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin aktiivisempia viemään aluetiimeille asiakasasioita kuin muut tiimiin kuuluvat jäsenet.

Toisinaan asiakkaiden tilanteet ovat haastavia ja vievät normaalia enemmän työntekijän aikaa. Tämä vaikuttaa työntekijän työmäärään, vaikka asiakkaita olisikin vähemmän. Asiasta keskusteltiin ja pohdittiin keinoja, miten työmäärään voi kukin vaikuttaa priorisoimalla, suunnittelulla ja työparityöskentelyllä. Työparityöskentely koettiin hyvänä, mutta myös hidastavana tekijänä, kun kaikilla on kalenterit täynnä ja yhteisen ajan löytyminen on haastavaa.

Kaiken kaikkiaan jo pelkästään palvelutarpeen arvioinnista keskustelu lisäsi mielestäni työntekijöiden ymmärrystä ja sai aikaan sen, että työntekijät rupesivat kiinnittämään huomiota prosessiin ja sen eri vaiheisiin. Työntekijät tiesivät jo kokemuksesta, että hyvin tehty palvelutarpeen arviointi voi olla jo riittävä interventio perheiden tilanteisiin. Hyvän ja luottamuksellisen suhteen synnyttyä asiakkaan ja työntekijän välille, madaltuu kynnys ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään, jos elämä tuo eteen uusia haasteita, joista omin voimin ei selviä. Työntekijät ymmärsivät lisäksi, että palvelutarpeen arviointiin tulee panostaa ja siihen

tulee käyttää aikaa sekä ottaa mukaan muita ammattilaisia tarpeen vaatiessa. Perhetyön kanssa oli tehty jo pitkään yhteistyötä ja nyt jatkossa on tarkoitus laajentaa yhteistyötä. Yhteistyö on lisääntynyt myös muiden palvelutehtävien sosiaalityöntekijöiden ja -ohjaajien kanssa. Yhteisiä palvelutarpeen arviointoja tehdään jo, mutta yhteistyöstä ei ole selkeää ohjeistusta. Tässä jälleen uusi kehittämisen paikka.

6.2 Pohdinta

JIK ky:ssä on innostuneita, kehittämismyönteisiä sekä osaavia työntekijöitä. Työpajaan osallistuneet työntekijät olivat perheiden asialla. Heillä on aito halu tehdä työnsä hyvin, pysähtyen perheiden kanssa arvioimaan palvelun tarvetta, yksilölliset tilanteet huomoiden. Työntekijät ovat valmiita luomaan hyvää vuorovaikutussuhdetta asiakkaidensa kanssa.

Opinnäytetyöntekijänä jäi kaivertelemaan ajan puute. Olisi ollut todella hedelmällinen tilanne lähteä pohtimaan vielä laajemmin palvelutarpeen arvioinnin tehtäviä ja sisältöä sekä menetelmiä. Tiimin työskentelyprosessia olisi ollut myös tarpeen pohtia, mutta se lienee uuden opinnäytetyön tai kehittämistyön aihe. Tiimin työskentelyä voisi selkiyttää ja sopia asioiden käsittelyyn toimintatavat sekä miten asioita tuodaan tiimillä käsittelyyn esimerkiksi sukupuuta hyödyntäen kuten lastensuojelun systeemissä toimintamallissa.

Lastensuojelusta tuttu systeeminen työskentelyote voisi hyödyttää muutenkin tiimiä. Tiimin jäseniäkin voisi pohtia sekä jäsenten rooleja ja tehtäviä tiimissä. Voisiko joskus mukaan kutsua muita toimijoita tai ilmoituksen tekijöitä?

Moniammatillisten palvelutarpeen arviointien suunnittelu ja kehittäminen jäi myös lähes kokonaan pois tästä opinnäytetyöstä. Aihetta sivuttiin ja opinnäytetyön aikana on mielestäni tämä jo lisääntynyt. JIK ky:ssä on toimivat moniammatilliset aluetiimit, nuorisopsykiatariian konsultaatio-tiimi eli Nupo, lastenpsykiatariian konsultaatio-tiimi, työikäisten palveluiden-tiimi, vammaispalveluiden-tiimi, perhetyön-tiimi, perhetuiksiyksikön-tiimi sekä lastensuojelun systeeminen tiimi eli OROTA-tiimi. Tiimien osalta olisi ollut mielenkiintoista lähteä

miettimään yhteisien asiakkaiden tunnistamista ja yhteisien tai rinnakkaisten palvelutarpeen arviointien tekemistä.

Opinnäytetyön tekijänä minulla on vielä paljon kehittymisen varaa. Työn aihe on ollut mielenkiintoinen ja itselle tärkeä. Tutkimuksen tekeminen on ollut haastavaa ja työnohessa tehtynä raskasta. Olen kuitenkin oppinut paljon palvelutarpeen arvioinnista ja saan jatkaa saman aiheen ympärillä vielä jatkossakin. Hyvinvointialueiden mukanaan tuomat muutokset pohdituttavat niin itseä kuin koko yhteiskuntaa, kansalaisia, päättäjiä ja kaikkia hyvinvointialueilla työskenteleviä työntekijöitä. Jäämme kaikki odottamaan tulevaa ja miten se tulee vaikuttamaan palvelutarpeen arviointien tekemiseen.

Lähteet

- Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. (2019). *Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen*. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grönlund, K. (2019). *Kohti lapsilähtöisempää palvelutarpeen arviointia - Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen Turun sosiaalipalveluissa* [opinnäytetyö (YAMK), Turun ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019120123794>
- Hertman, A. (2020). *"Lapsethan ovat niitä meidän päätähtiä": Lapsen osallisuutta vahvistava lastensuojeluilmoituksen käsittely* [opinnäytetyö, YAMK, LAB-ammattikorkeakoulu]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020111222744>
- Ilmarinen, P. (2021). *"Kun mä tästä selviän niin sit mulla on voimia hakea sitä apua" : Asiakkaana lapsiperheiden sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnissa* [pro gradu, Tampereen yliopisto]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202104132943>
- Innokylä. (n.d.a). *Learning cafe eli oppimiskahvila* <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>
- Innokylä. (n.d.b). *Service Blueprint* Työkalu, Innokylä: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>
- Jantunen, S., Naaranoja, M., Piippo, J., Mäkelä, T., Valtanen, E. & Sankelo, M. (2012). Toimintatutkimuksen laatukriteerit ja niiden soveltaminen osallistuvan innovaatiotoiminnan johtamisen tutkimuksessa. Teoksessa M. Virkajärvi (toim.), *Työelämän tutkimuspäivät 2012. Suomella töissä? Kestämistä ja kestävyyttä*. (ss. 29-44). Työelämän tutkimuskeskus; Tampereen yliopisto. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/68147/tyoelaman_tutkimuspaiivat_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- JIK ky. (n.d.). *Jik ky*. https://www.jikky.fi/jik_ky
- Kansa-koulu III. (06. 10 2021). *Kirjaamisfoorumi. Kirjaamisfoorumin valmennusmateriaali- Viikko 2-1: Palvelutehtävät, sosiaalipalvelut ja palveluprosessit*. <https://vasso.sharepoint.com/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2FSh>

ared%20Documents%2FKansa%2Dkoulu%2FKansa%2Dkoulu%20III%20%2D%20Avoin
%20materiaalipankki%2FMateriaalit%20%28p%C3%A4ivitetty%2010%2D2021%29%2
FViikko%202%2FViikko%202%20%2D%201%2E%20

- Kuula, A. (2006). *Toimintatutkimus*. Luku 5.4. kokonaisuudesta Anita Saaranen-Kauppinen & Anna Puusniekka. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html
- Lahtinen, P. & Pynnönen, J. (2020). *Opas lapsilähtöiseen palvelutarpeen arviointiin*. Pesäpuu ry.
- Lehmuskoski, A. (2020). *Käyttöoikeudet sosiaalihuollon asiakastietoihin. Käyttöoikeusmääräyksen soveltamisohje, versio 2.1.*
<https://thl.fi/documents/920442/0/K%C3%A4ytt%C3%B6oikeusm%C3%A4%C3%A4r%C3%A4yksen+soveltamisohje+v2-1.pdf/04ca5b31-0b36-ff1a-a5b0-865cddbcb978?t=1589966965227>
- Lehmuskoski, A., Suhonen, M., Palm, N., Taina, J., Ailio, E., Korhonen, K., Inget, S., Väyrynen, R., Mäki-Korte, R., Virtanen, K., Immonen, M., Pinta, R., Nissilä, J., Hirvonen, M. & Vakkuri, M. (05. 01 2022). *Kantapalvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille*. Yhteistyötila.fi: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=61058878>
- Liukkonen, M. (2020). *Palvelutarpeen arviointi lapsiperheiden sosiaalipalveluissa* [pro gradu, Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uef-20201446>
- Penninkangas, T. (2021). *Ajankohtaista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen valmistelusta*. <https://www.epsoteuudistus.fi/wp-content/uploads/sites/9/2021/11/2.11.2021-Etela-Pohjanmaan-hyvinvointialueen-valmistelun-tilannekatsaus-T.Penninkangas.pdf>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaaliturvaopas. (2022). *Järjestöjen sosiaaliturvaopas 2022*.
<https://sosiaaliturvaopas.fi/opas/>

STM. (5. 7 2017). *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas.*

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

THL. (2016). *Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. Määräys 1/2016. THL 1419/4.00.00/2015.*

https://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Maarays_1_2016_sosiaalihuolto.pdf

THL. (2020). *Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun aikarajat.* Terveyden ja

hyvinvoinninlaitos. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojelun-aikarajat>

THL. (2021a). *Palvelutarpeen arviointi.* Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi>

THL. (2021b). *Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelutarpeen selvittäminen.* Terveyden ja

hyvinvoinninlaitos. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojelun-tarpeen-selvittaminen>

THL. (2021c). *Tilastoraportti 43/2021.* Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143442/Tr43_21.pdf?sequence=5&isAllowed=y

THL. (2021d). *Lastensuojelun määräaikojen seuranta. Ajankohta 1.4.-30.9.2021. Mittari*

Valmistunut 3 kk kluessa, %. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/lasu/seurantaj/summary_selvityksetpr?aika_0=642076&mittarit_0=13358&drill-area=568022#

THL. (2022). *Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla. Vanhentuneet määräykset.* Terveyden ja

hyvinvoinninlaitos. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/maaraykset-ja-maarittelyt/maaraykset/vanhentuneet-maaraykset>

Toikko, T.& Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.* Näkökulmia

kehittämisen prosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon:

https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuselinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuulaniemi, J. (2013). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Liite 1: Lapsiperheiden palveluiden palvelutarpeen arviointiopas



LAPSIPERHEIDEN PALVELUIDEN PALVELUTARPEEN OPAS

NINA KÄPYLÄ
HAMK

Sisällys

1	Palvelutarpeen arvioinnin prosessi JIK ky:n lapsiperheiden palveluissa	3
2	Vireilletulot lapsiperheiden palveluissa ja lastensuojelussa.....	4
2.1	Asiakastietojärjestelmässä olevat viireilletulot:	5
2.2	Kiireelliset vireilletulot	6
2.3	Kiireettömät vireilletulot.....	6
2.4	Lastensuojelutarpeen selvitys ja erityisen tuen tarve	7
2.5	Työntekijän toimet vireilletulon aikana	8
2.6	Palvelutarpeen arvioinnin alkaessa työntekijän toimet järjestelmässä.....	9
3	Tee alustava suunnitelma palvelutarpeen arvioinnista ja kalenteroi tapahtumat! 12	
4	Palvelutarpeen arviointi asiakirjat (Kanta-käsikirja ja Sosmeta)	14
4.1	Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio-asiakirja	15
4.2	Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvio	18
4.3	Palvelutarpeen arviointi-asiakirjan käyttö	19
5	Omatyöntekijä	19
6	Palvelutarpeen arviointi päättyy.....	20
6.1	Jos asiakkuus päättyy	20
6.2	Jos asiakkuus jatkuu	21
7	Palvelutarpeen arvioinnin toteutus (Liukkonen Maarit, 2020, pro gradu)	22
8	Sosiaalihuollon vai lastensuojelun asiakkuus (Liukkonen Maarit, 2020, pro gradu)23	
8.1	Lapsiperheiden palveluiden asiakkuus.....	23
8.2	Lastensuojelun asiakkuus	23
	Lähteet:	25

Liitteet: Palvelutarpeen arviointi suunnittelutyökalu, Työn seurantatyökalut, Esite

1 Palvelutarpeen arvioinnin prosessi JIK ky:n lapsiperheiden palveluissa

Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuollon palveluprosessi, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaan tuen tarvetta, asiakkuuden edellytyksiä sekä sitä, millä palveluilla tarpeisiin pystytään vastaamaan. Palvelutarve on arvioitava viivytyksettä ja asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Palvelutarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä tai muiden toimijoiden kanssa. Arviointi voidaan jättää tekemättä vain silloin, jos se on ilmeisen tarpeetonta, esimerkiksi kun kyse on tilapäisestä yksittäisen palvelun tarpeesta tai palvelutarve on vastikään selvitetty. Kun henkilön sosiaalihuollon tarve on tullut esille, hänellä on oikeus palvelutarpeen arviointiin. Arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireilletulosta, jos kyseessä on yli 75-vuotias henkilö, vammaisuuksista säädetyn lain mukaista ylintä hoitotukea saava henkilö tai erityisen tuen tarpeessa oleva lapsi. Määräaikoja noudatetaan myös lastensuojelutarpeen arvioinnissa lastensuojeluasian tultua vireille. Tavoitteena on arvioida kokonaisvaltaisesti asiakkaan ja hänen perheensä tilanne ja turvata riittävät palvelut ja muut tukitoimet. Jos palvelutarpeen arvioinnissa todetaan sosiaalipalvelujen tarve, prosessissa siirrytään asiakkuuden suunnitteluun. Jos asiakassuunnitelman laatiminen on ilmeisen tarpeetonta esimerkiksi siksi, että palvelutarpeen on todettu olevan lyhytaikaista, siirrytään suoraan palvelun järjestämiseen. (Lehmuskoski ym. 2018. ss. 24–25)

- ✓ Mikäli palvelutarpeen arviointia ei aloiteta, aloittamatta jättäminen tulee perustella esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen arvio -asiakirjassa tai tekemällä asiakaskertomusmerkintä perusteluista.
- ✓ Lastensuojeluilmoituksen arvion täyttää sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja. Arviointiasiakirja on arvio ja ratkaisu kiireellisten tai muiden toimien tarpeesta. Tässä arviossa palvelunjärjestäjä täydentää tarvittaessa niitä tietoja, jotka on esitetty lastensuojeluilmoituksessa. Kiireellisen lastensuojelun tarve on arvioitava välittömästi. Lisäksi 7 arkipäivän kuluessa lastensuojeluilmoituksen vastaanottamisesta on ratkaistava, onko ryhdyttävä arvioimaan palvelutarvetta ja mahdollisesti lastensuojelutarvetta. Lastensuojeluilmoituksen perusteella voidaan myös esimerkiksi tarkistaa lapsen tai tämän vanhemman asiakassuunnitelma tai ohjata heidät muiden palvelujen piiriin. Tässä arviossa voidaan todeta, ettei lastensuojelun toimia tarvita. ([SOSMETA](#))

1.1 Vireilletulot lapsiperheiden palveluissa ja lastensuojelussa

Vireilletulo katsotaan alkavan hakemuksen, ilmoituksen, yhteydenoton tai muuta kautta tulleesta tiedosta sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. Vireilletulo voi tapahtua sähköisesti, suullisesti, ammattihenkilö voi laatia hakemuksen asiakkaan kanssa yhdessä tai jos ammattihenkilö saa tiedon muuta kautta, hän voi aloittaa asian käsittelyn vireilletuloa koskevalla asiakaskertomusmerkinnällä. Vireilletulleesta asiasta luodaan asia-asiakirja, johon liitetään vireillepanoasiakirja luomalla asiatunnus. Kaikki jatkossa syntyvät asiakirjat liitetään asiatunnuksella samaan asiaan kuuluvaksi. Esimerkiksi, jos lapsesta tulee useampi lastensuojeluilmoitus, joka ammattihenkilön arvion mukaan liittyy samaan asiaan voi ilmoitukset liittää samaan asiaan eikä lastensuojelun tarvetta tarvitse selvittää jokaisesta ilmoituksesta erikseen. Jos palvelutarpeen arvio on jo lopetettu, tulee ammattihenkilön arvioida, onko lapsen tilanne muuttunut edellisen ilmoituksen tultua siinä määrin, että on aloitettava uusi palvelutarpeen arviointi. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.2.1)

Asian tultua vireille on välittömästi arvioitava kiireellisyys. Jos asia todetaan kiireelliseksi, on toimittava heti ja voidaan siirtyä suoraan järjestämään palvelua. Kiireellisesti aloitettavat toimenpiteet eivät kuitenkaan poista tarvetta tehdä palvelutarpeen arviointia ja selvitystä lastensuojelun tarpeesta, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Arviointia ei tarvitse tehdä esimerkiksi silloin, jos arviointi on tehty tai jos on ilmeistä, että asiakas ei tule tarvitsemaan sosiaalipalveluita. Jos asiakkaalla ei ole kiireellistä tuen tarvetta ja asiakkaan tilanteessa ei ole tehty aiemmin palvelutarpeen arviointia tai edellisen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen uusi vireilletullut asia on muuttanut asiakkaan palvelun tarvetta tai jos asiakas itse pyytää, tehdään palvelutarpeen arviointi. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.2.1)

Jos asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arviointi tai hänellä on olemassa oleva asiakkuus ei uuden hakemuksen tulo aloita palvelutarpeen arviointia tai asiakassuunnitelman tarkistusta, vaan voidaan edetä suoraan palvelun järjestämiseen. Jos uusi ilmoitus aiheuttaa uuden palvelutarpeen on hyvä tehdä uusi palvelutarpeen arviointi. Myös ammattihenkilö voi käynnistää asiakkaan kanssa yhteisymmärryksessä asian käsittelyn ilman hakemuksen tekemistä. Vireilletuloon tehty kertomusmerkintä riittää. Asiakas voi myös itse pyytää palvelutarpeen uudelleen arvioimista. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.2.1)

Vireilletulosta alkaa sosiaalihuollon asiakkuuden lisäksi määräaikojen laskeminen. Vireilletulo alkaa siitä, kun sosiaalihuollon viranomaiselle saapuu vireilletuloasiakirja tai kun viranhaltija laatii sen itse. Arviointi tulee aloittaa viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä, jos kyseessä on yli 75-vuotias henkilö, vammaisuuksista ylintä hoitotukea saava asiakas tai lapsi, joka on erityisen tuen tarpeessa. Samoja määräaikoja noudatetaan lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Näiden seitsemän arkipäivän kuluessa on otettava yhteyttä lapseen ja hänen huoltajaansa ja annettava tieto siitä, että lastensuojeluilmoitus on tullut sekä siitä mitä toimenpiteitä siitä seuraa.

Lastensuojeluilmoituksen tai muuten vireilletulleen asian määräaikaan ei lasketa vireilletulopäivää vaan seuraava arkipäivä, pois lukien pyhäpäivät ja arkilauantait. Esimerkiksi, jos ilmoitus tulee maanantaina, lasketaan päivät siten, että arviointi on aloitettava seuraavan viikon keskiviikkona. (Lehmuskoski, ym., 2022, alaluku 8.2.1 ja 8.2.2; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020, Lastensuojelun aikarajat, Määräaikojen laskeminen)

Palvelutarpeen arviointi tulee saada valmiiksi kolmen kuukauden kuluessa. Tämä määräaika lasketaan siten, että se vastaa samaa päivämäärää määräkuukaudessa kuin vireilletulopäivä. Eli jos vireilletulo on tapahtunut esimerkiksi 20.3. on palvelutarpeen arvioinnin valmistuttava 20.6. Jos vireilletulo on tapahtunut esimerkiksi 31.3. huomataan, että kesäkuussa ei ole vastaavaa päivämäärää, on arvion valmistuttava kyseisen kuun viimeisenä päivänä eli 30.6. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020, Määräaikojen laskeminen)

Vireilletulo ei kuitenkaan aina tapahdu siten, että sosiaalihuoltoon saapuu ilmoitus, yhteydenotto tai hakemus. Asiakas voi myös soittaa tai tulla henkilökohtaisesti tapaamaan sosiaalihuollon ammattihenkilöä. Hallintolain mukaan asian voi viranomaisen suostumuksella panna vireille myös suullisesti. Asiakkaan pyynnöstä ammattihenkilö voi laatia hakemuksen yhdessä asiakkaan kanssa. Suullisesti esitetty asia tulee hallintolain mukaan vireille, kun käsittelyn aloittamiseksi tarvittavat tiedot on kirjattu. Ammattihenkilö voi myös saada muulla tavoin tietoonsa sen, että henkilö on tuen tarpeessa. Hän voi silloin perustellusta syystä saattaa henkilöä koskevan sosiaalihuollon asian vireille tekemällä tätä koskevan asiakaskertomusmerkinnän. ([Lehmuskoski, ym., 2022 alaluku 8.2.1](#))

JIK ky:ssä ilmoitukset, yhteydenotot ja hakemukset voivat saapua puhelimitse, suullisesti, postitse, turvapostilla tai sähköisesti Omapalvelun kautta. Puhelimitse ja suullisesti tehdyt ilmoitukset ja yhteydenotot täytetään suoraan järjestelmään avaamalla asiakkaalle vireillepano ja täyttämällä dokumentti -välilehdellä tarvittava asiakirja tai tekemällä kertomusmerkintä. Postitse saapuneet skannataan järjestelmään ja liitetään vireillepanoon. Turvapostilla saapuneet tallennetaan ensin omalle R-asemalle, liitetään ohjelmaan. Omapalvelun kautta tulleet aktivoidaan viestikeskuksesta suoraan järjestelmään.

1.2 Asiakastietojärjestelmässä olevat viereilletulot

- SHL: [Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen LSL 25 a §; SHL 35 §](#)
- SHL: Lapsiperheiden palvelujen hakemus/ viereilletulo [SHL 34 §](#)
- SHL: Muulla tavoin esille tullut sosiaalihuollon tarve
- LS: [Lastensuojeluilmoitus LSL 25§](#)
- LS: Muulla tavoin havaittu tarve [LSL 26 §](#)
- LS: [Ennakollinen lastensuojeluilmoitus LSL 25c §](#)


- LS: Lastensuojelun palvelujen hakemus/vireilletulo

Näistä vireilletuloista palvelutarpeen arvioinnin voi aloittaa käyttämällä SHL: Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, SHL: Muulla tavoin esille tullut sosiaalihuollon tarve, LS: Lastensuojeluilmoitus, LS: Muulla tavoin havaittu tarve ja LS: Ennakollinen lastensuojeluilmoitus. Hakemuksella ei voi aloittaa palvelutarpeen arviointia!

Muista kuitenkin tarkistaa Lifecaren työpöydältä myös hakemukset ja tee niistä selvitys ja päätös.

HUOM! Hakemuksesta ei voi aloittaa palvelutarpeen arviointia! Jos hakemus on tullut asiakkaalta, mutta asiakkaalle on tehtävä palvelutarpeen arviointi, avaa hakemuksen lisäksi uusi vireillepano: SHL: Muulla tavoin esille tullut sosiaalihuollon tarve. Tällä voit aloittaa palvelutarpeen arvioinnin. Sinun on kuitenkin aloitettava hakemuksesta selvitys ja palvelutarpeen arvioinnin aikana tai jälkeen tehtävä päätös myönnätkö haettua palvelua.

1.3 Kiireelliset vireilletulot

- ✓ Ilmoituksen tai yhteydenoton tultua määrittele kiireellisyys. Jos ilmoitukseen tulee reagoida kiireellisesti (paina ctrl + klikkaa nappulaa) 
- ✓ Jos lapsella on kiireellinen lastensuojelun tarve ja hänelle järjestetään lastensuojelulain mukainen avohuollon tukitoimenpide viipymättä tai hänet sijoitetaan kiireellisesti, alkaa lapsen lastensuojelun asiakkuus välittömästi. (Araneva 2016, 135–136.)
- ✓ Kiireellinen lastensuojelun tarve ei sulje pois palvelutarpeen arvioinnin tarvetta, vaan se aloitetaan tai sitä jatketaan, kun lapsen tilanne on turvattu.
 - Palvelutarpeen arvioinnin aikana tehty asiakastyö dokumentoidaan sosiaalihuollon Lifecare/Efficaan lapsiperheiden sosiaalipalvelujen asiakaskertomusmerkintöihin
 - Jos lapsen lastensuojelun asiakkuus on alkanut, asiakastyö dokumentoidaan lastensuojelun asiakaskertomuksiinmerkintöihin.
- ✓ Kiireelliset asiat käsitellään heti eikä odoteta tiimin käsittelyä.

1.4 Kiireettömät vireilletulot

- ✓ Vireilletulleet kiireettömät asiat käsitellään tiimillä ja sovitaan työntekijästä. Kurikka on jaettu maantieteellisesti neljään alueeseen; Jalasjärven alue, Kurikka on jaettu kahteen osaan eteläiseen ja pohjoiseen ja lisäksi on Jurvan alue. Kullekin alueelle on sovittu omat työntekijänsä, jotka pääsääntöisesti hoitavat omalla alueellansa asuvien asiakkaidensa asiat.

- Jos asiakkaat ovat entuudestaan tuttuja kukin poimii vireilletulleista asiakasasioista oman alueensa asiakkaat itselleen ja käsittelee ilmoitukset, yhteydenotot tai hakemukset itsenäisesti.
- Jos on kyseessä uusi asiakas tai haastavammalta (muttei kiireellinen) kuulostava asia, tuodaan asia tiimille. Tiimillä sovitaan palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta ja sen laajuudesta, tehdään alustava arviointi siitä, onko tarvetta arvioida lastensuojelun tarve, sovitaan työparista tai moniammatillisesta käsittelystä. Jos päädytään moniammatilliseen käsittelyyn, sosiaalityöntekijä on yhteydessä asiakkaaseen, sopii ensitapaamisen ja pyytää suostumukset moniammatilliseen käsittelyyn. Tämän jälkeen hän voi olla yhteydessä tarvittaviin tahoihin. Suostumus tallennetaan järjestelmään, palvelutarpeen arvioinnin asiakirjoihin.
- Jos lastensuojeluilmoituksessa ilmoitetaan väkivaltarikoksesta:
 - [Lomakkeet väkivallan kirjaamiseen ja kartoittamiseen](#)
 - [MARAK- moniammatillinen riskinarviointi](#)
 - [Barnahus-malli väkivallan uhriksi joutuneiden lasten kohtaamiseen](#)
 - [LASTA-seula-malli tiedon jakamiseen ja monialaiseen yhteistyöhön](#)
 - [Väkivaltaa kokeneen lapsen kohtaaminen ja ensivaiheen tukeminen](#)
 - [Ohjeita työntekijälle seksuaaliväkivallan uhrin kohtaamiseen](#)
 - [Seksuaaliväkivaltaa tai –häirintää kokeneen nuoren auttaminen oppilaitoksessa](#)
- ✓ JIK ky:ssä on sovittu, että sosiaaliohjaaja voi käsitellä niin sanotusti ”Nopsasti”-tietynlaisia asioita sisältävät vireilletulot. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi nuoren mopolla ajelu ilman korttia, pienet näpistykset, alkoholikokeilut jne. Palvelutarpeen arviointi tehdään lähes poikkeuksetta, mutta tällöin arviointi tehdään suppeasti ja voi sisältää esimerkiksi vain yhden tapaamisen ja yhteenveto lähetetään postitse asiakkaalle ja se käsitellään asiakkaan kanssa puhelimitse tai e -chatissa.

1.5 Lastensuojelutarpeen selvitys ja erityisen tuen tarve

Vireilletulon kiireellisyyden määrittelyn jälkeen sosiaalityöntekijä arvioi tarvitseeko palvelutarpeen arvioinnin aikana selvittää myös [lastensuojelun tarve](#). Asiakkuus pysyy lapsiperheiden palveluissa. Tarve selvittää lastensuojelun tarvetta voi ilmetä myöhemminkin, jolloin voidaan hyödyntää jo tehtyä palvelutarpeen arviointia, ellei arvioinnista ole kulunut liian pitkää aikaa. Lastensuojelun tarpeen selvitys tehdään tarpeen mukaisessa laajuudessa yhteistyössä lapsen ja huoltajien kanssa sekä tarvittaessa muiden läheisten kanssa. Selvityksen tekeminen ei ole tekninen toimenpide vaan asiakkaan kanssa luottamuksellisen suhteen luomista, kuuntelemista ja osallistamista. Selvitys tehdään, vaikka lapsi tai vanhemmat vastustaisivat sitä eivätkä halua osallistua sen tekemiseen.

Tällaisissa tapauksissa selvitystä tehdään muilta saatujen tietojen pohjalta ja tarvittaessa voidaan hakea tuomioistuimelta lupaa lapsen tutkimiseen. Aktiivisesti pyritään pitämään yhteyttä asiakkaaseen ja vähintäänkin ilmoitetaan etenemisestä ja lopputuloksesta. Jos perhe muuttaa kesken selvitysprosessin toiselle paikkakunnalle, ilmoitetaan uuden paikkakunnan sosiaalihuoltoon asiakkaan muutosta, kesken olevasta selvityksestä ja toimitetaan asiakirjat. Uuden kunnan velvollisuus on jatkaa selvityksen tekemistä loppuun. ([Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021, Lastensuojelutarpeen selvittäminen](#))

Lastensuojelutarpeen selvitys tehdään perheen jokaiselle lapselle erikseen, eikä sitä voi tämän vuoksi liittää yhteiseen asiaan. Jos lastensuojelun tarve selvitetään, tulee lastensuojelun näkökulma huomioida koko lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio -asiakirjassa.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ”erityistä tukeva tarvitsevilla henkilöllä tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita.” Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että ettei hän pysty jostakin syystä antamaan ja ottamaan vastaan tietoa avun saamiseksi. Tämä voi johtua kognitiivisen tai psyykkisen vamman, sairauden, vakavan päihteidenkäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muusta vastaavasta syystä. Pelkästään korkea ikä ei yksistään ole peruste erityisen tuen saamiselle. ([Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 3; Sosiaaliturvaopas, 2022, alaluku 1.4.1](#)).

Samassa laissa erityistä tukea tarvitseva lapsi on lapsi, joka edellä mainittujen syiden lisäksi elää sellaisissa olosuhteissa, joissa hänen terveytensä ja kehityksensä vaarantuvat. Tai lasta, joka itse vaarantaa käyttäytymisellään terveytensä ja kehityksensä. ([Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 § 3](#)).

Palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä voi olla esimerkiksi sosiaalityöntekijä tai sosionomi tai muu tarkoituksen mukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö. Arvioinnin tekijän koulutusvaatimuksesta voi kunnat käyttää harkintavaltaa. Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan tilannetta sekä lastensuojelun tarvetta voi arvioida vain virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 §36) Selvitystä tekevä sosiaalityöntekijä voi pyytää työparikseen muita toimijoita oman arviointinsa mukaan ([Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2021, Lastensuojelutarpeen selvittäminen](#)).

1.6 Työntekijän toimet vireilletulon aikana

- ✓ **Sos.LC/Efficassa/Viestikeskus:** Tarkista viestikeskus päivittäin, aktivoi ilmoitukset, joko henkilön mukaan tai palvelutehtävän mukaan. Tarkista Efficasta onko henkilöllä asiakkuus vai onko kyseessä ihan uusi tuen tarpeessa oleva asiakas.
- ✓ Tarkista päivittäin viestikeskuksen lisäksi Lifecare-työpöydän Ilmoitukset-laatikko. Jos laatikossa on ilmoituksia ja asiakas on alueeltasi, **merkitse itselle** Lifecaren työpöydällä tai ilmoitukset voit avata Lifecaren työpöydän ”silmän kuvasta”, jolloin aukeaa Effican vireillepano näyttö ja voi merkitä itsesi käsittelijäksi vireillepanoon.

- ✓ Ole yhteydessä lapsen vanhempiin ja sovi tapaamisaika, johon osallistuu vanhemmat/ huoltajat ja lapsi/lapset. Lähetä esite. Jos asiakas on uusi, aloitetaan palvelutarpeen arviointi. Jos asiakas on jo asiakkuudessa, omatyöntekijä käsittelee ilmoituksen tekemällä siitä päätös-ei johda selvitykseen (ja tietenkin lastensuojeluilmoitus käydään läpi perheen kanssa ja täytetään lastensuojeluilmoituksen arvio -asiakirja) tai avaamalla palvelutarpeen arvioinnin, jos tuen tarve on oleellisesti ilmoituksen tai yhteydenoton mukaan muuttunut tai jos palvelutarpeen arvioinnista on jo kulunut aikaa.
- ✓ Kaikki ilmoitukset näkyvät Lifecare -työpöydällä vaikka siitä olisi tehty päätös- ei johda selvitykseen.

Aranevan (2016, 129) mukaan palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta ja sen laajuudesta on ilmoitettava viipymättä sekä lapselle että kummallekin huoltajalle, jos lapsi on yhteishuollossa. Jos lapselle on määrätty oheishuoltaja, myös hänelle on ilmoitettava palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta. (Liukkonen, 2020)

- ✓ Seitsemän päivän määräaika alkaa asian vireilletulopäivästä (pois lukien arkipyhät ja viikonloput) ja päättyy kolmen kuukauden päästä vireille tuloa vastaavaan päivään. Jos kuukaudessa ei ole samaa päivää, päättyy kolmen kuukauden määräaika sen kuukauden viimeisenä päivänä.
- ✓ Jos lapsesta saapuu uusi yhteydenotto tai ilmoitus vireilletulon tai palvelutarpeen arvioinnin aikana, se huomioidaan tai liitetään palvelutarpeen arviointiin

2 Palvelutarpeen arvioinnin alkaessa työntekijän toimet järjestelmässä

- ✓ **Tarkista henkilötiedot** Henkilö/Perhe/Viite-kansiosta. Perusta lapselle perhe. Ja aseta viitehenkilöt.
 - Hae henkilö henkilötunnuksella tai nimellä
 - Jos henkilö on Aukkaassa, saat henkilön tiedot näytölle.
 - Jos henkilöä ei löydy Aukkaasta, voit tallentaa henkilön itse. Valitse Uusi (arkin kuva) ja täytä tarvittavat tiedot: henkilötunnus, sukunimi, etunimi, osoite ja puhelinnumero, jos tiedossa. Siviilisäätö on pakollinen tieto. Täytä myös koti- ja asuinkunta. Tallenna.
 - Henkilönäytön alareunasta pääset suoraan muodostamaan perheen.
 - Valitse taas Uusi, ohjelma tarjoaa väestörekisterin ehdottamaa perhettä. Voit hyväksyä sen, jos se on ok. Perheen kuuluu olla osoitteen mukainen toimeentulotuen ruokakunta. Laita väkänen päämiehen kohtaan (aikuinen) ja valitse pudotusvalikosta jäsenen tyytit. Jos lapsi on huostaanotettu, hän voi muodostaa yksinään oman perheen.

- Perheessä ei saa näkyä 18 –täyttäneitä lapsia eikä esim. samassa osoitteessa asuvia isovanhempia. Siirrä nämä pois perheestä Perheen jakaminen-kuvakkeesta. Valitse se henkilö, joka pitää ”poistaa” perheestä ja siirrä nuolella oikealla olevaan laatikkoon. Jos siirrettäviä on useampia, siirrä heidät eri laatikoihin, ellei kyse ole avo-/avioparista. Jos osoite on eri kuin alkuperäisellä perheellä (esim. 18-vuotta täyttänyt lapsi on muuttanut omilleen), voit vaihtaa keltaisesta laatikosta osoitteen.
- Perhenäytöltä Ei viitehenkilöitä –kohdasta tai navigaattorista Viite –kansioista pääset laittamaan viitehenkilöt lapselle. Viitehenkilöt voit hakea vtj:stä tai lisätä käsin.
- Viitehenkilöiden luomisessa on tärkeää huomioida se, että EI KÄYTETÄ HUOLTAJA-TERMIÄ, VAAN JOKO VANHEMPI TAI PÄÄTETTY/OHEIS/MUU HUOLTAJA. Tämä johtuu siitä, että huoltaja-termi on vanhentunut 1.12.2019, kun laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta on uudistunut. Eli tuo vanhempi-termi pitää sisällään huoltajuuden. Valikosta löytyy edelleen HUOLTAJA, MUTTA SITÄ EI SAA KÄYTTÄÄ!! Se ehkä saadaan jossain vaiheessa passivoitua valikosta pois, mutta ei tietoa, millä aikataululla, joten tämä asia pitää vain tietää niiden, jotka viitehenkilöitä joutuvat perustamaan.

- Vanhempi (=avioliitossa syntyneen lapsen huoltaja tai ennen syntymää tunnustetun lapsen huoltaja) TAI
- Päätetty/oheis/muu huoltaja (=oikeuden päätöksellä tai sopimuksella vahvistettu huoltaja)
- Näiden lisäksi Isä tai Äiti
- Lisäksi viitehenkilön suhteen voi olla esim. Muu lapsesta huolta pitänyt henkilö eli sijaisperheen vanhemmat tms.

✓ Työntekijä voi poimia vireillepanon itselleen Lifecaren työpöydällä ”Merkitse minulle” -painikkeella, jolloin työntekijä merkitään vireillepanoon vastuulliseksi käsittelijäksi.

TAI

✓ Työntekijä voi mennä navigaattorin kautta suoraan vireillepanoon ja hakea asiakkaan tiedot nimellä tai henkilöturvattunnuksella

TAI

✓ Viestikeskuksessa aktivoida omalle nimelleen ilmoituksen tai yhteydenoton

✓ **Täytä vireillepanosivu** (Tekstejä muokattu LLKY:n rautalankaohjeesta palvelutarpeen arviointiin sekä SOSMETA:sta)

- Pvm koska ilmoitus on saapunut (Huomioi määräajat! 7 arkipäivää vireillepanosta selvitykseen ja 90 kalenteripäivää vireillepanosta palvelutarpeen arviointi –selvityksen päättämiseen.)
- Vireillepanoon valitaan vastuullisen käsittelijä, jos se on tiedossa. Jos käsittelijä on merkitty, vireillepano tulee näkyviin käsittelijän Lifecare –työpöydälle. Mikäli vireillepanoon on merkitty vain organisaatio, se näkyy kaikille kyseisessä tiimissä oleville

- Merkitse organisaatio
- Syy-kohtaan valitaan pääasiallinen syy, miksi ilmoitus on tullut. Palvelutarpeen edetessä voi syy myös vaihtua. Mahdollisimman täsmälliset syy -kohdat ovat tilastoinnin ja työn näkyväksi tekemisen kannalta tärkeitä, toivottavaa olisi, että ”muu asia” – syytä käytettäisiin mahdollisimman harvoin.
- Valitse oikea palvelutehtävä sekä Kiireellisyys alavetovalikosta ja paina tallenna. Huomioi, että kiireellisyyden arvioi sosiaalihuollon työntekijä. Kiireellisyyttä ei arvioi asiakas, eikä Kela, vaikka Kela voi oman arvionsa perusteella lähettää ilmoituksen ”kiireellinen” - merkinnällä. Kiireelliseksi määrittämäsi asia tulee arvioida välittömästi.
- arkistoi kanta-arkistoon. Klikkaa työkalurivin asiakkuuskuvaketta (suomenlipun näköinen). Paina ”arkistoi”. Kullekin riville ilmestyy päivämäärä ja alas teksti ”arkistoitu, odottaa siirtoa kantapalveluun. Voit sulkea välilehden Sulje-kuvakkeella. (LLKY:n rautalankaohje palvelutarpeen arviointiin; SOSMETA)
- ✓ Seuraavaksi voit siirtyä dokumentti välilehdelle. Näytölle aukeaa vireillepanon dokumentti. Tähän kirjaat vireillepanoon liittyvät asiakirjat. Paina ”Uusi”. Valitse ”Tyyppi” alavetovalikosta oikea asiakirja. Mikäli sopivaa ei löydy, voit käyttää ”Muu asiakaskertomusmerkintä”. Huomioi, että kaikki tehty työ tulisi näkyä asiakastietojärjestelmässä. Tallenna ja lukitse asiakasasiakirjat täytön jälkeen. Kun tallennat, aukeaa ”Asiakirjan arkistointikkuna” Merkitse väkäsellä oikea sosiaalipalvelu/palvelut ja paina ”Arkistointi”.
- ✓ Jos ilmoitus tai yhteydenotto on saapunut Omapalvelun, kautta näkyy vireillepanon etusivulla www-kirjaimet. Tällöin täytyä vireillepanon sivulta samat asiat kuin edellä on kerrottu. Dokumentti välilehdeltä löytyy ilmoitus. Tarkista se ja lisää vastaanottajan tiedot elleivät ne tule sinne automaattisesti, tallenna ja lukitse.
- ✓ **Muista täyttää lastensuojeluilmoituksen arvio V1 tai sosiaalihuollon tarpeesta tehdyn ilmoituksen tai yhteydenoton arvio V1.** Tallenna ja lukitse.
- ✓ **Liitteet-välilehdellä** voit lisätä asiakkaan tietoihin sähköisesti saapuneen tai PDF-muotoon skannaamasi asiakirjan.
 - Paina ”Liitetty dokumentti” –näppäintä.
 - Paina ”Uusi”
 - Laita kenttään oikea päivämäärä, valitse alavetovalikoista dokumentin tyyppi ja lähettäjä ja kirjoita tarkennukset viereisiin vapaan tekstin ruutuihin. Kun tiedot on täytetty, klikkaa Hae dokumentti.
 - Järjestelmä avaa Open-ikkunan, josta pääset valitsemaan tallentamasi tiedoston. Klikkaa This PC, jos valikkoon ei aukea Y-asemaa tai R-asemaa. Valitse oikea asema, kansio, oikea tiedosto ja paina ”Open”.
 - Dokumentti näkyy aluksi sinisenä sijaintitekstinä. Paina vielä ”Tallenna” kuvaketta.

- Tallennus avaa Asiakirjan arkistoinnin Kantapalveluun. Laita väkänen oikeaan palveluun/palveluihin ja paina ”Arkistointi”, jolloin liitetty dokumentti näkyy alla rivinä.
- ✓ **Palaa Vireillepanon etusivulle**, josta voit siirtyä suoraan tekemään selvitystä klikkaamalla Selvitys-kuvaketta. **Selvitys alkaa**, kun alat selvittää vireille tullutta asiaa; lähetät asiakkaalle kirjeen, soitat tai teet muuta työtä asian selvittämisen eteen.
- ✓ **Huomioi selvityksen päivämäärä ja määräajat!** Jos kirjaat selvityksen järjestelmään jälkikäteen, vaikka olet esim. soittanut asiakkaalle ja aloittanut siten selvittelytyön jo aiemmin, vaihda oikea päivämäärä.
 - Merkitse selvitykseen osalliset henkilöt klikkaamalla henkilön nimeä siten, että nimi muuttuu siniseksi. Voit valita yhden tai useita henkilöitä.
 - Valitse selvityksen tyyppi alasetoalistosta, tässä tapauksessa LP palvelutarpeen arviointi.
 - Valitse alasetoalistosta Vastuullinen käsittelijä ja käsittelijän organisaatio. Jos selvitystä tehdään parityönä, voit valita myös toisen käsittelijän ja hänen organisaationsa.
 - Laita väkänen Käsittelemättömät vireillepanot laatikossa oikeaan vireillepanoon. Näin kytket selvityksen vireillepanoon. Paina lopuksi Tallenna-kuvaketta.
 - Järjestelmä ilmoittaa, että vireillepano on siirretty käsittelyyn, tämä laskee myös käsittelyajan vireillepanosta selvitykseen. Paina Ok.
 - Dokumentti-välilehdellä voit lisätä ja tehdä Selvitykseen liittyviä dokumentteja. (LLKY:n rautalankaohje palvelutarpeen arviointiin; SOSMETA)
- ✓ Työntekijä voi tehdä itselleen henkilökohtaisia muistutuksia palvelutarpeen arviointiin liittyen sekä muistutuksen määräajasta. Ohjeet löytyvät osoitteesta:
Y:asema\yhteiset\Sosiaalipalvelut\Yhteiset\4. SosiaaliLC ohjeita ja oppaita

2.1 TEE ALUSTAVA SUUNNITELMA PALVELUTARPEEN ARVIOINNISTA JA KALENTEROI TAPAHTUMAT!

Käytä apuna suunnittelu-/ muistityökalua (Liite 1). Pyydä tarvittavat asiantuntijat mukaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Tämä vaatii suostumuksen vanhemmilta! Monialaisesta yhteistyöstä on tehty oma opas [Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä](#).

MUISTA PYYTÄÄ SUOSTUMUS! Lomake löytyy [Jikkarista](#) sekä Y:asema\yhteiset\Sosiaalipalvelut\Yhteiset\Palvelutarpeen arviointi. Tallenna täytettynä asiakastietojärjestelmään palvelutarpeen arviointi selvitykseen. Asiakkaan suostumus pyydetään lähtökohtaisesti kirjallisena ja siitä tehdään merkintä asiakas- tai potilasasiakirjoihin. Jos suostumus on annettu suullisesti, se tulee kirjata asiakas- ja potilasasiakirjoihin. Jos asiakas haluaa

rajoittaa tai kieltää monialaiseen yhteistyöhön osallistuvia toimijoita tai tiedonvaihtoa eri toimijoiden välillä, tulee tästä tehdä merkintä asiakas- tai potilasasiakirjoihin.

Jos vanhemmat eivät ole yhteistyöhaluisia tulee palvelutarpeen arviointia tehdä siitä huolimatta. Asiakkaan on lähtökohtaisesti annettava itse ne tiedot tai suostumuksen kautta muilta toimijoilta tarvittavat tiedot, joita työntekijä tarvitsee sosiaalihuollon järjestämiseksi. Asiakkaalle on ennen tietojen antamista kerrottava:

- miksi tietoja tarvitaan
- mihin niitä käytetään, luovutetaan ja tallennetaan
- miten hän voi käyttää henkilötietojen käsittelyyn liittyviä oikeuksiaan

[\(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 13§\)](#)

Jos asiakas kieltäytyy yhteistyöstä eikä yhteistyössä luovuta tietoja voi viranomaisen hankkia tiedot vastoin asiakkaan suostumusta. Tällöin hänelle on kuitenkin kerrottava

- mistä muualta tietoja ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan hankkia
- varattava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin ja
- varattava tilaisuus antaa asiassa tarpeellista selvitystä

[\(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 12 § 2 momentti\)](#)

Viimekädessä hallinto-oikeus voi antaa johtavan viranomaisen tai hänen määräämänsä muun viranhaltijan hakemuksesta luvan lapsen tutkimuksesta lääkärin tai muun asiantuntijan toimesta. [\(Lastensuojelulaki 28 §\)](#)

HUOM! Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelun palveluita järjestettäessä tulee pitää neuvotteluita, joihin työntekijä voi kutsua tarpeelliset henkilöt. Lähtökohtaisesti neuvottelut järjestetään asiakkaan kanssa yhteistyössä ja suostumuksella, mutta vastustus ei estä neuvottelujen pitämistä. Asiakkaat voivat ehdottaa itsekin henkilöitä, ketä katsovat tarpeelliseksi. Lopullisen arvioin ja päätöksen tekee kuitenkin sosiaalityöntekijä. Neuvotteluissa tulee väistämättä tilanne, että joudutaan luovuttamaan osallistujille salassa pidettävää tietoa siinä määrin kuin se on välttämätöntä. Lähtökohtaisesti tietoja luovutetaan asiakkaan suostumuksella, mutta voidaan myös asiakaslain ja viranomaisen toiminnan julkisuuden annetun lain nojalla. [\(Lastensuojelun käsikirja\)](#)

[Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 26 § 3 momentti \(Finlex\)](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 17 § \(asiakaslaki, Finlex\)](#)

Tarkemmin: [Sosiaalihuollon viranomaisen oikeus luovuttaa tietoja](#)

[Luo luottamusta, suojele lasta -verkkokoulu \(THL\)](#)

[Luo luottamusta, suojele lasta: Opas yhteistyöstä lapsia ja perheitä työssään kohtaaville \(Julkari\)](#)

Lähde: [Tiedon hankkiminen lastensuojelun tarpeisiin](#)

Huomio! Kalenteroi kirjaamiselle sekä yhteenvedon kirjoittamiseen aikaa! Muista kuitenkin, että säästät aikaa kirjaamalla asiakaskertomukset jo kotikäynnin tai tapaamisen yhteydessä. Asiakasta voi osallistaa kirjaamiseen esimerkiksi kysymällä mitä hän haluaa, että kirjataan sekä lukemalla/ kertomalla mitä olet kirjannut tai aikeissa kirjata.

Tarkista lapsen vanhempien/ huoltajien osalta tietojärjestelmästä mahdolliset asiakkuudet sosiaalihuollossa. Jos vanhemmalle on tehty palvelutarpeen arviointi toisessa palvelutehtävässä voi tätä palvelutarpeen arviointia hyödyntää lapselle ja vanhemmalle palvelutarpeen arviointia tehtäessä. Palvelutarpeen arvioinnista ja palvelujen koordinoinnista vastaavalla työntekijällä (sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja) on oikeudet kaikkiin sosiaalihuollon asiakastietoihin pois lukien perheasioiden sovittelun asiakastiedot, merkintöjä terapeuttisesta työskentelystä tai asiakkaalle tehdyistä tutkimuksista. Nämä käyttöoikeudet on annettu vain sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille JIK ky:ssä.

Jos työparina toimii sosiaalihuollosta joku muu kuin sosiaalityöntekijä tai –ohjaaja on huomioitava työparin käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmässä. Käyttöoikeudet määritellään työtehtävien mukaisesti, joten niissä voi olla organisaatiokohtaisia eroja. Esimerkiksi JIK ky:ssä perhetyöntekijällä ei ole oikeuksia muihin tietoihin kuin pääsääntöisesti lapsiperheiden palveluihin ja lastensuojelun tietoihin silloin, kun hän työskentelee lastensuojelun asiakkaan kanssa. Perhetyöntekijä voi kuitenkin osallistua palvelutarpeen arviointiin, tehdä kertomusmerkintöjä sekä tehdä kirjauksia palvelutarpeen arviointi -asiakirjaan. Hänellä on myös oikeus asiakassuunnitelmaan ja tuottamansa palvelun päätöksiin. Hänellä ei kuitenkaan ole oikeutta selvittää asiakkaan muita asiakkuuksia **tietojärjestelmässä, ellei organisaatiossa ole toisin sovittu.**

Lastensuojelun tehostetun perhetyön sosionomilla on käyttöoikeuksien soveltamisoppaan mukaan oikeus kaikkiin muihin asiakastietoihin paitsi iäkkäiden palvelut, perheasioiden sovittelu, merkinnät terapeuttisesta työskentelystä ja merkinnät tehdyistä tutkimuksista. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2020 b.) Tässä on varmasti erilaisia käytäntöjä organisaatioissa. JIK ky:ssä tehostetun perhetyön perheohjaajalla ei ole oikeutta muihin palvelutehtävien asiakirjoihin, koska tehtäväkuva on rajattu palvelun tuottamiseen lapsiperheiden palveluissa ja lastensuojelussa.

3 Palvelutarpeen arviointi asiakirjat (Kanta-käsikirja ja Sosmeta)

Lifecare/Efficassa:

- ✓ Avaa lapsiperheiden palvelutarpeen arvio -asiakirja tai sosiaalihuollon palvelutarpeen arvio -asiakirja selvityksen dokumentti -välilehdellä tai päiväkirjalta klikkaamalla Uusi-painiketta. Järjestelmässä on valmis rakenteellinen pohja. Kaikkia kohtia ei tarvitse täyttää, voit jättää epäolennaisen kohdan täyttämättä ja siirtyä seuraavaan. Järjestelmään on rakennettu aputekstejä täyttämiseen. Aputeksti tulee näkyviin, kun siirrät hiiren osoittimen ko. kohtaan ja odotat hetken.

- ✓ ”Palvelutarpeen arvio -asiakirjaa voidaan täydentää sitä mukaan, kun arviointia tehdään. Hyväksi todettu tapa on avata asiakirja heti selvityksen aluksi. Arvioinnista, esim. tapaamisista, voidaan myös laatia kertomusmerkintöjä, joiden pohjalta arvio -asiakirja prosessin loppuksi laaditaan.” (Lehmuskoski ym. 2022)
- ✓ Palvelutarpeen arviointi prosessiin on ohjattu tietojärjestelmässä muitakin dokumentteja:
 - Asiakirjapyyntö muulta viranomaiselta
 - Häirinnän ja vainon riskiarvio V1
 - Kirje asiakkaalle
 - Kirje yhteistyökumppanille
 - Kotoutumisen edistämisen alkuarvio V1
 - Lupahakemus lapsen tutkimiseksi V1
 - Lähisuhdeväkivaltakokemusten arvio V1
 - Sosiaalihuollon ilmoitus toiselle viranomaiselle V1
 - Sosiaalihuollon lausunto V1
 - Sosiaalihuollon lausuntopyyntö V1
 - Sosiaalihuollon valtakirja V1
 - Turvasuunnitelma V1
 - Vakavan parisuhdeväkivallan riskiarvio V1
 - Virka-apupyyntö V1

Tarkemmat tiedot dokumenttien käytöstä löytyy [SOSMETA-palvelusta](#)

3.1 Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio -asiakirja

→ Lapsiperheiden palvelut ja lastensuojelu

Asiakirjan sisältö keskittyy vanhemmuuden ja lapsen tilanteen arviointiin. Asiakirja on mahdollista laatia koko perheelle yhteiseksi, mutta jos palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään myös lastensuojelun tarve, tulee jokaiselle lapselle laatia omat erilliset palvelutarpeen arviot. Tällöinkin palvelutarpeen arviot voivat olla lapsen ja hänen vanhempansa yhteiset.

Se, että asiakkaalla on alaikäisiä lapsia, ei automaattisesti tarkoita sitä, että hänelle tulisi laatia tämä kyseinen palvelutarpeen arvio. Lapsiperheen vanhemman tuen tarve voi yhtä lailla johtua esim. työllistymiseen liittyvistä asioista, jolloin asia on tarkoituksenmukaisinta avata työikäisten palvelutehtävään ja laatia työikäisten palvelutarpeen arvio. Voi olla myös tilanteita, joissa perheelle laaditaan yhteinen lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio, mutta sen lisäksi perheen vanhemmalle laaditaan oma erillinen palvelutarpeen arvio työikäisten palveluissa.

Lastensuojelulain 26 §:n mukaan lastensuojeluasian vireilletulon jälkeen on tehtävä palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio voidaan siis laatia joko niin, että sen yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve tai niin, että lastensuojelun tarvetta ei selvitetä. Jos kyse on lastensuojeluasiasta, lastensuojelun tarve selvitetään, mutta jos kyse on lapsiperheiden palvelujen asiasta, ei lastensuojelun tarvetta välttämättä tarvitse selvittää.

Palvelutarpeen arviossa on tiettyjä kenttiä, jotka on tarkoitettu täytettäväksi lastensuojelun tarpeen selvittämisen yhteydessä. "Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve" -kenttään kirjataan tieto siitä, onko kyse myös lastensuojelun tarpeen selvittämisestä. "Perustelut miksi lastensuojelun tarvetta ei selvitetä" -kenttään kirjataan syyt sille, miksi lastensuojelun tarvetta ei selvitetä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Lisäksi asiakirjassa on tietokokonaisuus, jolla on otsikko "Lastensuojelun tarve". Tämän otsikon alla oleviin kenttiin kirjataan sosiaalityöntekijän yhteenveto ja johtopäätökset lastensuojelun tarpeesta, kerrotaan alkaako lastensuojelun asiakkuus, ja jos alkaa, mikä asiakkuuden syynä on. Jälkimmäinen kirjataan luokituksen avulla, joka edistää arvokkaan tilastotiedon kerääntymistä tästä asiasta (Kuva 9.5.2).

Lastensuojelun tarpeen selvittäminen ei kuitenkaan tarkoita pelkästään näiden edellä mainittujen kenttien täyttämistä, vaan lastensuojelun näkökulma on huomioitava yleisesti koko prosessissa ja kaikissa kentissä, jotka asiakirjaan täytetään. Kun palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ei palvelutarpeen arviota voi laatia perheen lapsille yhteiseksi, vaan kaikille lapsille on laadittava erilliset palvelutarpeen arviot. Tällöinkin palvelutarpeen arviot voivat tarvittaessa olla yhteisiä lapsen ja vanhempien kanssa. (Lehmuskoski ym. 2022. luku 9.5. Palvelutarpeen arviot)

Pakolliset kohdat lapsen ja perheen palvelutarpeen arvioinnissa ovat (Sosmeta):

- **Vireilletulopäivä:** Kenttään kirjataan päivämäärä, jolloin asiakkaan asia on tullut vireille sosiaalihuollossa ja jonka vuoksi palvelutarvetta arvioidaan. Vireilletulopäivä on esimerkiksi se päivä, kun sosiaalihuollossa on vastaanotettu asiakkaan tilanteesta tehty ilmoitus.
- **Palvelutarpeen arvioinnin aloittamispäivä:** Kenttään kirjataan päivämäärä, jolloin palvelutarpeen arviointi on aloitettu. Sosiaalihuoltolain 36 §:n mukaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytyttä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä vireilletulosta,

jos asiakas on yli 75-vuotias tai jos hän saa 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.

- **Asiakkaalla on oikeus erityiseen tukeen (kyllä/ei)**, jos on oikeus, on kirjattava **erityisen tuen perustelut**: Kenttään kirjataan, onko asiakkaalla oikeus erityiseen tukeen

sosiaalihuoltolain 3 §:n perusteella. Jos asiakirja laaditaan koko perheen yhteiseksi, tähän vastataan "kyllä", jos yhdelläkin asiakkaista on oikeus erityiseen tukeen.

Erityistä tukea tarvitseva henkilö on henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvija 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 (SHL 3 §).

Erityistä tukea tarvitseva lapsi on lapsi, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa samoista syistä kuin edellä mainittu erityistä tukea tarvitseva henkilö.

Jos tähän vastataan "kyllä", eli asiakkaalla on erityisen tuen tarve, palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä (SHL 36 §). Jos erityistä tukea tarvitseva henkilö on lapsi, palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

- Myös lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeesta arvion tekee sosiaalityöntekijä. (LSL 26 §.) Mikäli ilmenee, että kyseessä ei ole erityistä tukea tarvitseva lapsi, palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla työntekijällä on oltava palvelutarpeen arvioinnin kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus, esimerkiksi sosionomi.

- **Asiakkuuden jatko**: Tähän kirjataan tieto siitä, jatkuuko sosiaalihuollon asiakkuus lapsiperheiden palveluissa tai vaihtoehtoisesti asiakkuuden päättymispäivämäärä.
- **Ammattihenkilön johtopäätökset asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta**: Kenttään kirjataan sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset ja yhteenveto asiakkaan tilanteesta, sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta ja asiakkuuden edellytyksistä sosiaalihuoltolain 37 §:n mukaisesti. Kenttään kirjataan perustelut asiakkuuden päättymiselle, jos se päättyy palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Kenttään voidaan myös perustella omatyöntekijän tarvetta.
- **Asiakas tarvitsee omatyöntekijän**: Kenttään kirjataan "kyllä", jos asiakas sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaisen omatyöntekijän. Mikäli asiakkaalle nimetään omatyöntekijä tai lapsen

asioista vastaava sosiaalityöntekijä, hänen nimensä ja tehtävänimikkeensä kirjataan vain, jos on vastattu kyllä.

- **Laatija:** Ammattihenkilön tiedot

3.2 Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvio -asiakirja

→ Mikä tahansa palvelutehtävä

Asiakirjaa käytetään, jos mikään palvelutehtäväkohtaisista asiakirjoista ei sovi tilanteeseen, tai ei tiedetä, mikä niistä sopisi parhaiten. Sosiaalihuollon palvelutarpeen arviota voidaan käyttää esimerkiksi myös silloin, kun tulevan vanhemman asia tulee vireille ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen perusteella.

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvion pakolliset kohdat:

- **Palvelutarpeen arvioinnin aloittamispäivä:** Kenttään kirjataan "kyllä", jos asiakkuus jatkuu palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Kenttään kirjataan "ei", jos asiakkuus ei jatku palvelutarpeen arvioinnin jälkeen.
- **Asiakkaalla on oikeus erityiseen tukeen (kyllä/ei),** jos on oikeus, on kirjattava erityisen tuen perustelut: Kenttään kirjataan, onko asiakkaalla oikeus erityiseen tukeen sosiaalihoitolain 3 §:n perusteella. Jos asiakirja laaditaan esim. pariskunnalle yhteiseksi, tähän vastataan "kyllä", jos ainakin toisella asiakaista on oikeus erityiseen tukeen. Erityistä tukea tarvitseva henkilö on henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvveluja 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 (SHL 3 §). Erityistä tukea tarvitseva lapsi on lapsi, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa samoista syistä kuin edellä mainittu erityistä tukea tarvitseva henkilö. Jos tähän vastataan "kyllä", eli asiakkaalla on erityisen tuen tarve, palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä (SHL 36 §).
- **Asiakkuus jatkuu palvelutarpeen arvioinnin jälkeen**
- **Ammattihenkilön johtopäätökset asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen, tuen ja erityisen tuen tarpeesta:** Kenttään kirjataan yhteenveto asiakkaan tilanteesta, sosiaalipalvelujen, tuen ja erityisen tuen tarpeesta ja sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä sosiaalihoitolain 37 §:n mukaisesti. Kenttään voidaan myös perustella omatyöntekijän tarvetta.

- **Asiakas tarvitsee omatyöntekijän:** Kenttään kirjataan "kyllä", jos asiakas tarvitsee sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaisen omatyöntekijän. Sosiaalihuoltolain 37 §:n mukaan palvelutarpeen arvioon kirjataan asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion omatyöntekijän tarpeesta. Tarvittaessa arviota ja perusteluja voi kirjata kenttiin Asiakkaan arvio tuen ja palvelujen tarpeestaan ja Johtopäätökset asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen, tuen ja erityisen tuen tarpeesta.
 - **Omatyöntekijän tiedot**
- **Laatija:** Ammattihenkilön tiedot

3.3 Palvelutarpeen arviointi -asiakirjan käyttö

- ✓ Täyttämättömät kohdat voi lopuksi suodattaa pois klikkaamalla Osio-kuvaketta. Täppäile pois jätettävät otsikot ja tallenna. Tallennuksen jälkeen turhat otsikot poistuvat asiakirjalta. Kun asiakirja on valmis, tallenna se.
- ✓ Jos/ Kun on sovittu yhteenvedotapaaminen perheen kanssa, voit jättää asiakirja lukitsematta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus asiavirheiden korjaamiseen. Tulosta keskeneräinen lomake mukaan tapaamiselle, jotta asiakkaat voivat lukea asiakirjaa. Ota tietokone mukaan tapaamiselle, korjaa mahdolliset esiin nousevat korjaukset, sekä täydennä lapsen ja vanhemman arviot palvelujen tarpeesta ja sen jälkeen tallenna ja lukitse asiakirja. Asiakirjan voi lähettää tämän jälkeen vanhemmille ja yli 12-vuotiaalle lapselle postitse tai turvasähköpostilla, jos tämä on asiakkaan kanssa sovittu.
- ✓ Mikäli asiakas haluaa yhteenvedon valmistumisen jälkeen vielä korjata lomaketta, asiakkaan tulee tehdä kirjallinen asiakasrekisteriin tallennetun tiedon korjaamisvaatimus

4 Omatyöntekijä

Viimeistään palvelutarpeen arvioinnin aikana asiakkaalle tulee nimetä sosiaalihuollon ammattihenkilö omatyöntekijäksi, joka pysyy koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajan. Omatyöntekijä voi vaihtua, jos se on asiakkaan edun mukaista tai muusta pakottavasta syystä johtuen. Omatyöntekijänä voi toimia myös terveydenhuollon ammattihenkilö, jos se on asiakkaan tuen kannalta perusteltua. Erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijänä voi toimia vain sosiaalityöntekijä. Jos omatyöntekijä ei kuitenkaan ole jostain syystä sosiaalityöntekijä esimerkiksi tilanteessa, että erityisen tuen tarve syntyy myöhemmin, tulee omatyöntekijän työparina toimia sosiaalityöntekijä esimerkiksi asiakastyötä tekevä esimies tai tiimin jäsen. Jos lapsella on jo lastensuojelulain mukaan nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ei omatyöntekijää ole pakko nimetä. Joskus voi kuitenkin olla lapsen edun mukaista, että hänellä on

molemmat. Esimerkiksi huostaanottotilanteissa voi omatyöntekijä olla vastuusosiaalityöntekijän työparina ja keskittyä perheen aikuisten tukemiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017, ss. 126–127)

Omatyöntekijän tehtävä on pitää huolta siitä, että asiakas saa palvelutarpeen arvioinnin mukaiset palvelut sekä erityistä tukea tarvitsevan lapsen tapaamisia henkilökohtaisesti on riittävän usein. Tämä määrittelee sen, että omatyöntekijän on oltava kunnan tai kuntayhtymän työntekijä. Omatyöntekijällä voi olla myös työpari, esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvolan sosiaalityöntekijä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2017, ss. 126–128)

5 Palvelutarpeen arviointi päättyy

Palvelutarpeen arviointi päättyy, kun arvioinnissa todetaan tarve sosiaalipalveluiden tarpeelle tai tarpeettomuudelle ja pystyt vastaamaan asiakirjassa oleviin pakollisiin kysymyksiin.

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkuus päättyy tai jatkuu. Jos se jatkuu, kerrotaan tästä asiakkaalle, avataan asiakkuuden suunnittelu ja tehdään tarpeen vaatiessa asiakassuunnitelma. Jos asiakkuus päättyy, kerrotaan tästä asiakkaalle ja päätetään asiat ja asiakkuus. Huolellisesti laadittu palvelutarpeen arvio vähentää tarvetta tehdä asiakassuunnitelma.

5.1 Jos asiakkuus päättyy

Toimenpiteet Lifecare/Efficassa:

- ✓ Mene päiväkirjalta asiakkaan palvelutarpeen arviointi -selvitykseen
- ✓ Tarkista, että kaikki on tallennettu ja lukittu ja päivämäärät ovat oikein.
- ✓ Klikkaa ylärivissä näkyvää punaista S-kirjainta. Laita päättymispäivä.
 - Päättymispäivä on se päivä, jolloin asiakirja on postitettu asiakkaalle tai yhteenvetotapaamisen päivä.
- ✓ Valitse päättämisen syy ja klikkaa ok sekä toiseen avautuvaan näyttöön klikkaa ok.
- ✓ Klikkaa asiakkuuskuvakkeesta (suomenlipun näköinen) ylärivistä.
- ✓ **Nyt tarkkana!** Lapsiperheiden palvelussa on oltava tässä tarkkana, koska palvelutarpeen arviointi tehdään aina lapsiperheiden palvelutehtävän asiakkuudessa, mutta voi johtaa lastensuojelun asiakkuuteen. Jos asiakkuus jatkuu lastensuojelussa, lopetuspäivä laitetaan vain kahdelle alimmalle riville eli Asia ja Palvelutehtävän asiakkuus lapsiperheiden palveluissa päättyy, mutta palveluyksikön asiakkuus säilyy.

- ✓ Jos pelkkä palvelutarpeen arviointi päättyy ja asiakkuus jatkuu lapsiperheiden palvelutehtävissä laita päättymispäivämäärä vain alimmalle Saakka-ruudulle. (Asia-rivi)
- ✓ Jos koko asiakkuus päättyy eli ei jatku mikään asiakkuus eikä palvelu, voit laittaa päättymispäivämäärän kaikkiin Saakka-ruutuihin.

5.2 Jos asiakkuus jatkuu

Toimenpiteet Lifecare/Efficassa silloin, kun asiakkuus jatkuu lapsiperheiden palvelussa:

- ✓ Päätä palvelutarpeen arviointi punaisesta S-kirjaimesta, kuten edellä on kerrottu.
- ✓ Asiakkuus-näytöllä laita Saakka-päivämäärä vain alimmalle Asia-riville.
- ✓ Avaa vireillepanosta LP: asiakkuuden suunnittelu, täytä vireillepanosivu ja tee Dokumentti-välilehdelle merkintä sosiaalipalvelun alkamisesta. Voit tehdä esimerkiksi kirjauksen siitä, että palvelutarpeen arvioinnissa on todettu sosiaalipalveluiden tarve ja viitata palvelutarpeen arviointi-asiakirjaan. Etene Asiakkuuden suunnittelun vireillepanosta selvitykseen.
- ✓ Avaa selvitys. Merkitse selvitykseen osalliset henkilöt klikkaamalla henkilön nimeä siten, että nimi muuttuu siniseksi. Voit valita yhden tai useita henkilöitä.
- ✓ Valitse selvityksen tyyppi alasetoalistasta, tässä tapauksessa LP asiakkuuden suunnittelu.
- ✓ Valitse alasetoalistasta Vastuullinen käsittelijä ja käsittelijän organisaatio. Jos selvitystä tehdään parityönä, voit valita myös toisen käsittelijän ja hänen organisaationsa.
- ✓ Laita väkänä Käsittämättömät vireillepanot laatikossa oikeaan vireillepanoon. Näin kytket selvityksen vireillepanoon. Paina lopuksi Tallenna-kuvaketta.
- ✓ Järjestelmä ilmoittaa, että vireillepano on siirretty käsittelyyn, tämä laskee myös käsittelyajan vireillepanosta selvitykseen. Paina Ok.
- ✓ Dokumentti-välilehdellä voit lisätä ja tehdä Selvitykseen liittyviä dokumentteja. (LLKY:n rautalankaohje palvelutarpeen arviointiin; SOSMETA) Dokumentteja voi lisätä myös suoraan päiväkirjalta valitsemalla uusi-kuvake ja valitsemalla Dokumentit ja sieltä tarvittava dokumentti.
- ✓ Asiakassuunnitelma tulee laatia palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, jos siihen on tarvetta.
- ✓ Tee jatkossa kaikki kirjaukset asiakkuuden suunnittelun alle.
- ✓ Jatka sitten palveluiden myöntämiseen navigaattorin kautta vireillepanosta.

5.3 Jos alkaa lastensuojelun asiakkuus

- ✓ Päätä palvelutarpeen arviointi punaisesta S-kirjaimesta, kuten edellä on kerrottu.
- ✓ Asiakkuus-näytöllä laita Saakka-päivämäärä kahteen alimpaan Saakka-ruutuun. Tällöin päätät asiakkuuden lapsiperheiden palvelut-palvelutehtävissä sekä asian.
- ✓ Sovi lastensuojelusta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, kumpi avaa asiakkuuden suunnittelun. Jos se olet sinä avaa vireillepanosta LS: Asiakkuuden suunnittelu. Merkitse käsittelijäksi vastuusosiaalityöntekijä. Tee kertomusmerkintä, jossa viittaat palvelutarpeen arviointiin sekä kerrot vastuusosiaalityöntekijän nimen ja oman roolisi palvelutarpeen arvioinnissa. Jos jatkat työparina laita itsesi toiseksi käsittelijäksi. Jatka selvitykseen ja avaa asiakassuunnitelma-asiakirja. Asiakassuunnitelma on laadittava palvelutarpeen arvioinnin pohjalta.

Sosiaalityöntekijän on tehtävä lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta merkintä lasta koskeviin lastensuojeluasiakirjoihin sekä ilmoitettava siitä välittömästi huoltajalle ja lapselle ottaen kuitenkin huomioon, mitä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 11 §:ssä säädetään. ([LSL 27 §](#)).

6 Palvelutarpeen arvioinnin toteutus (Liukkonen Maarit, 2020, pro gradu)

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä on tavattava luonnollisesti lasta, hänen vanhempiaan ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä. (Räty 2015, 254.)

Lastensuojelulain 29 §:n mukaan lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta arvioidessa lasta voidaan tavata vanhempien vastustamisesta huolimatta. Tällöin on kuitenkin arvioitava, onko se lapsen edun mukaista. Huoltajille on ilmoitettava tapaamisesta, jos se ei ole lapsen edun mukaista. Asiakirjoihin on myös kirjattava syyt, miksi lasta on tavattu ilman huoltajan suostumusta. (Hämeen-Anttila 2016, 230; LSL 29 §.)

✓ Lasta on tavattava henkilökohtaisesti palvelutarpeen arvioinnin aikana hänen ikätasonsa ja kehitys huomioiden

✓ Mikäli lasta ei tavata palvelutarpeen arvioinnin aikana henkilökohtaisesti, on asia mainittava ja perusteltava palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedossa

Koska lapsen palvelutarpeen selvittämisen kohteena silloin, kun selvitetään lastensuojelulain mukaisten palveluiden ja tukitoimenpiteiden tarvetta, on laajasti myös lapsen kasvuolosuhteet, palvelutarpeen arvioinnin aikana tulee tarvittaessa selvittää myös lapsen kodin fyysiset olosuhteet ja niiden merkitys lapsen kehitykselle tai terveydelle. Kodin fyysisten olosuhteiden selvittäminen edellyttää aina kotikäyntiä. Kotikäynnin edellytyksenä taas on lähtökohtaisesti huoltajan tai muun asunnon haltijan suostumus. Jos asianosainen ei kuitenkaan anna suostumustaan kotikäyntiin ja lastensuojeluviranomaiselle on muun

selvityksen perusteella tieto siitä, että kodin fyysiset olosuhteet aiheuttavat tai saattavat aiheuttaa vakavaa vaaraa lapsen terveydelle tai kehitykselle, sosiaalityöntekijällä on oikeus päästä perheen asuntoon sosiaalihuoltolain (710/1982) 41 §:n mukaisen johtavan viranhaltijan tekemän määräyksen nojalla. (Araneva 2016, 141–142.)

✓ Palvelutarpeen arvioinnin aikana on matalalla kynnyksellä tehtävä kotikäynti, etenkin silloin, kun kodin olosuhteista nousee huoli

✓ Mikäli kodin olosuhteissa on puutteita, ne on kuvattava palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedossa (Liukkonen, Maarit. 2020. Liite 6, ss. 4–6)

7 Sosiaalihuollon vai lastensuojelun asiakkuus (Liukkonen Maarit, 2020, pro gradu)

Yleisimmin asiakkuuden määrittymiseen vaikuttavat perheen ongelmatilanteiden laatu ja niiden vakavuus, lapsen ja perheen palveluiden ja tuen tarve sekä sosiaalityöntekijän huolestuneisuus. Asiakkuuden määrittymiseen vaikuttaa myös se, miten määrittyvä asiakkuus mahdollistaa lapsen ja perheen tarvitsemat palvelut. Lastensuojelun tehtäväkenttään katsotaan kuuluvan vakavammat ja suuremmat ongelmatilanteet, kun taas perhepalveluiden tehtäväkenttään pienimuotoisemmat ongelmat. Asiakkuuden määrittymiseen vaikuttaa myös perheen tarvitseman tuen määrä ja kontrollin tarve. (Liukkonen, M.2020. Liite 6. ss.11–12)

7.1 Lapsiperheiden palveluiden asiakkuus

- ✓ vanhemman jaksamisongelmiin, esimerkiksi vanhemman kuormittavan elämäntilanteen tai tukiverkoston puutteen seurauksena
- ✓ asiakas haluaa itse apua ja tukea tilanteeseensa, tai ymmärrys avun ja tuen hyödyllisyydestä syntyy sosiaalityöntekijän kanssa käydyissä asiakkuusneuvotteluissa
- ✓ sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tarve
- ✓ vapaaehtoisuus
(Liukkonen, M.2020. Liite 6. ss. 11–12)

7.2 Lastensuojelun asiakkuus

- ✓ vanhemmalla ilmenevät (vakavammat) tai nuorella esiintyvät päihde- ja mielenterveysongelmat
- ✓ vanhemmuudessa ilmenevät suuremmat puutteet

- ✓ kodin olosuhteet
 - ✓ lapsen kaltoinkohtelu
 - ✓ perheväkivalta
 - ✓ lapsella tai nuorella esiintyvät suuremmat koulunkäyntiongelmät
 - ✓ yhteistyön puute, kun palvelut arvioidaan välttämättömiksi
 - ✓ palveluiden vastaanottamattomuus
 - ✓ lastensuojelulain mukaisten palveluiden tarve
 - ✓ sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden pitkittyminen
 - ✓ sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden riittämättömyys
- (Liukkonen, M.2020. Liite 6. ss. 11–12)

Lähteet:

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lehmuskoski, Antero; Suhonen, Marko; Palm, Niina; Taina, Jaana; Ailio, Erja; Korhonen, Katja; Inget, Susanna; Väyrynen, Riikka; Mäki-Korte, Raine; Virtanen, Katri. 2022. *Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille*. THL. Kanta. STM. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK/1+Johdanto>

Lehmuskoski Antero, Ålander Anne, Immonen Maila, Virtanen Nina, Lohijoki Hanna, Jokinen Taina. 2021. *Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä*. THL. Kanta. STM. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULMOKI/1+Johdanto>

Liukkonen, Maarit. 2020. *Palvelutarpeen arviointi lapsiperheiden sosiaalipalveluissa*. [pro gradu Itä-Suomen yliopisto]. <https://erepo.uef.fi/handle/123456789/23608>

Mäkinen, Anu. 2018. *Sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisten asiakkuuksien arviointi sosiaalityöntekijän näkökulmasta*. Lapin yliopisto: yhteiskuntatieteiden tiedekunta, pro gradu -tutkielma.

<https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63674>

Sosmeta. *Asiakirjarakenteet*. <https://sosmeta.thl.fi/sosmeta-publish-ui/document-definitions/list/search>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Sosiaaliturvaopas. 2022. *Järjestöjen sosiaaliturvaopas 2022*. <https://sosiaaliturvaopas.fi/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021a. *Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojelun tarpeen selvittäminen*. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojelun-tarpeen-selvittaminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021b. *Lapset, nuoret ja perheet. Sote-palvelut. Palvelutarpeen arviointi*.

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. n.d. *Lastensuojelun käsikirja. Toimijat, työn tuki & hallinto. Tiedon hankkiminen lastensuojelun tarpeisiin*. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/tiedon-hankkiminen-lastensuojelun-tarpeisiin-ja-sen-luovuttaminen/tiedon-hankkiminen-lastensuojelun-tarpeisiin>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. *Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojelun aikarajat*.

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojelun-aikarajat>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020 b. *Asiayhteyden todentaminen ja käyttöoikeudet asiakastietoihin*.

<https://thl.fi/documents/920442/3022844/K%C3%A4ytt%C3%B6oikeudet+ja+asiayhteys+sotessa-02+korj+2020-03-06.pdf/4a98bea6-f701-1516-c7b9-bc74e226df6a?t=1584530621333>


Palvelutarpeen arviointi suunnittelutyökalu

Asiakasnumero/-t _____

Vireilletulon vaihe 0-7pv	Kuka/ketkä	Paikka ja aika	Aihe/ teema
<input type="radio"/> Lastensuojeluilmoitus <input type="radio"/> Ennakollinen lastensuojeluilmoitus <input type="radio"/> Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta <input type="radio"/> Yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen		Vireilletulon päivä	<input type="radio"/> Kiireellinen <input type="radio"/> Ei kiireellinen <input type="radio"/> Nopsakäsittely <input type="radio"/> Tiimikäsittely pvm. _____ <input type="radio"/> Lastensuojeluilmoituksen arvio
Ensimmäinen yhteydenotto: <input type="radio"/> puhelu <input type="radio"/> kotikäynti <input type="radio"/> e-chat			<input type="radio"/> Aloitustapaamisesta sopiminen <input type="radio"/> Lastensuojeluilmoituksen arvio <input type="radio"/> Lastensuojelutarpeen selvitys <input type="radio"/> Lähetä esite postitse, jos asiakas näin haluaa
Ensitapaaminen: Voi olla myös eka ja vipa 😊 Erityisen tuen tarve Kyllä / Ei Lastensuojelutarpeen selvitys Kyllä / Ei <input type="radio"/> Laaja <input type="radio"/> Suppea			+ anna esite ja kerro työstäsi, palvelutehtävistä, sosiaalipalveluista, tehtävä- ja roolijaosta + tehkää asiakkaan kanssa suunnitelma palvelutarpeen arvioinnista ja anna suunnitelma asiakkaalle (oma pohja) + Muista sopia tapaamiset lasten kanssa! (Lapset tavataan aina. Laajassa myös ilman vanhempia) + kerro missä palvelutehtävässä asiakkaan asia avataan ja milloin se päättyy + kerro sähköisestä asioinnista Omapalvelussa (anna esite) + selvitä asiakkaan tilanteessa olevat muut ammattilaiset + suostumus moniammatilliseen käsittelyyn (esim. Alue- tai Nopsa-tiimi) + kirjaamisesta ja asiakastietojärjestelmästä kertominen, kuka kirjaukset näkee, mihin niitä käytetään, miten asiakas ne saa luettavakseen

Työskentelyvaihe	Kuka/ ketkä	Aika ja paikka	Kuka kirjaa ja mitä menetelmiä käytetään (suunnitelma)
I			Kirjaaja: Menetelmät:
II			Kirjaaja: Menetelmät:
III			Kirjaaja: Menetelmät:
IV			Kirjaaja: Menetelmät:
V			Kirjaaja: Menetelmät:
Päättäminen/ lopetusvaihe			
Yhteenvedon kirjoittaminen			Lähes valmiiksi, vanhempien ja lapsen näkemys kirjataan yhteenveto puhelun tai tapaamisen aikana. Tulosta tapaamiselle lukitsematon pta-asiakirja, jotta asiakkaat voivat tarkistaa asiat ja pyytää korjausta asiavirheisiin.
Yhteenvetopuhelu/ -tapaaminen			Nopsa/suppea pta: riittää puhelu/e-chat läpikäyntiin Laaja pta: käydään läpi tapaamisella sekä aikuisten, että lasten kanssa. Pta-lomake voidaan toimittaa postilla tai turvapostilla tapaamisen jälkeen. Lopeta pta ja asiakkuus tai jatka asiakkuuden suunnitteluun LP tai LS palvelutehtävässä.

TYÖN SEURANTATYÖKALUT

Palvelutarpeen arviointi seurantataulukko (työntekijällä omissa huoneissa, mukaan tiimille)

Asiakasnro.	Vireilletulopv.	vko 2.	vko 3.	vko 4.	vko 5.	vko 6.	vko 7.	vko 8.	vko 9.	vko 10.	vko 11.	vko 12.

TYÖSSÄ JAKSAMINEN/ Johtamisen työkalu. Työntekijän pta määrät (tarkistetaan joka viikko tiimillä)

Työntekijä	Meneillään olevat ptat	Muut asiakkaat

Nopsa-tiimi

Ilmoitukset ja yhteydenotot käsitellään Nopsa-tiimillä. Painopisteenä on varhainen tuki.

Nopsa tiimiin kuuluvat:

Lapsiperheiden palveluiden sosiaalityöntekijät:

Kurikka: (etelä) 044 550 2218, (pohjoinen) 044 452 55 21, 043 820 10 22

Jurva: 050 383 88 33

Jalasjärvi 044 550 22 04

Sosiaaliohjaaja: 044 77 60 208

Vastaava perheohjaaja: 044 790 23 90

Perhehoidon ja tukiperheiden sosiaalityöntekijä:
044 756 28 58

Johtava sosiaalityöntekijä: 044 550 18 82



Lapsestani tehtiin lastensuojeluilmoitus, mitä nyt tapahtuu?

Ei mitään hätää. Arvioidaan lapsenne ja perheenne palveluiden tarve yhdessä ja mietitään, mitä voisimme teidän parhaaksenne tehdä. Jos palveluille on tarvetta, mietitään yhdessä sopivat palvelut



Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden palveluiden tavoitteena on tukea lapsiperheitä ja vanhemmuutta sekä edistää lapsen yksilöllistä kasvua ja kehitystä. Asiakkaaksi ohjaututaan muiden toimijoiden kautta tai ottamalla yhteyttä sosiaalihuollon työntekijään tai soittamalla ajanvaraukseen

Sähköinen asiointi www.jikky.fi sivuilla.

Jalasjärvi: 06 458 57 20 Viikerin perhekeskus

Kurikka/ Jurva: 050 515 10 27 Kurikan perhekeskus

Lapsiperheiden sosiaalipalveluita ovat mm.

Lapsiperheiden kotipalvelu

Perhetyö

Tukihenkilö/ Tukiperhe

Taloudellinen tuki

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Sosiaalityö/ Sosiaaliohjaus

Omaishoidontuki/ Sijaishoito/ Läheistään hoitavan vapaa

Ensikotipalvelu

Palvelutarpeen arviointi

- ✓ Lastensuojeluilmoituksen tultua sosiaalihuollon viranomaisen tietoon, aloitetaan palvelutarpeen arviointi viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa.
- ✓ Arvioinnin tekemiseen on aikaa kolme kuukautta.
- ✓ Kaikilla ihmisillä, ikään katsomatta, on oikeus saada tilanteensa arvioiduksi.
- ✓ Arvioinnista tehdään kirjallinen yhteenveto.
- ✓ Arviointi sisältää tapaamisia toimistolla sekä perheen kotona vanhempien, lasten ja sekä tarpeen mukaan läheisten kanssa.
- ✓ Arviointia tehdään tarvittaessa yhdessä perheen asioissa toimivien ammattilaisten kanssa
- ✓ Arvioinnin jälkeen asiakkuus lapsiperheiden palveluun voi päättyä kokonaan. Jos palveluille on tarvetta, jatkuu asiakkuus lapsiperheiden palveluissa tai lastensuojelussa.



Mitä tapahtuu seuraavaksi:

Työntekijänne on _____

Puhelinnumero _____

Ensimmäinen tapaaminen:

pvm. _____ klo _____ paikka _____

Aiheena on _____

Kenelle _____

- ✓ Sosiaalialan ammattilainen kirjoittaa tapaamisista sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.
- ✓ Voitte tehdä kirjaukset yhdessä työntekijän kanssa.
- ✓ Kirjaukset voi nähdä tulevaisuudessa Omakannasta.
- ✓ Kaikki työntekijät ovat vaitiolovelvollisia.
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuolto kirjaavat eri asiakastietojärjestelmiin eivätkä näe toistensa kirjauksia.
- ✓ Sosiaalityöntekijä voi pyytää terveydenhuollosta tai muilta yhteistyötahoilta perheenjäsenten tiedot nähtäväkseen, jos niitä palvelujen tarpeen arvioimiseksi tarvitaan.