



Miten menee? –malli

Ohje riskiryhmien etsimiseen ja tunnistamiseen

Sisällys

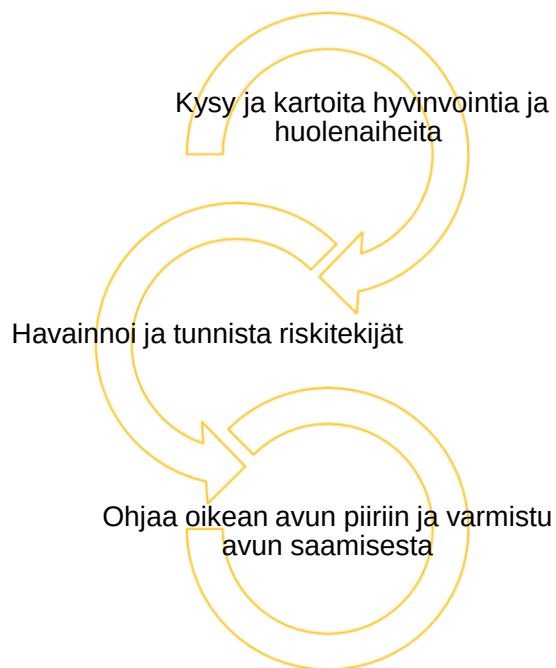
JOHDANTO	2
Riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen ja Miten menee? –malli	2
Kenelle tämä ohje on tarkoitettu?	2
Ohjeistuksen sisältö	3
”TULIT JUURI OIKEAAN PAIKKAAN”	4
TUNNISTA RISKITEKIJÄT	5
Mikä on riskitekijä?	5
Riskitekijät ja niihin liittyvät hiljaiset signaalit	5
Miten menee? –kysymysmalli	8
Kysy ja kartoita hyvinvointia ja huolenaiheita	11
Tunnista riskitekijät	11
Ohjaa oikean avun piiriin ja varmistu avun saamisesta	11
Lapsiperheille ja lapsille suunnattu kysymysmalli	12
Palvelut	13
Lapsiperheiden palvelut ja asiakkaaksi tulo perhekeskukseen	13
Aikuisten ja nuorten sosiaalipalvelut	13
LAIT SÄÄTELEVÄT JA VELVOITTAVAT ILMOITUKSEN TEKEMISTÄ	14
Sosiaalihuoltolaki	14
Lastensuojelulaki	14
Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoimista	15
Lähteet	16

Johdanto

Riskiryhmien etsiminen ja tunnistaminen ja Miten menee? –malli

Olemme Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialla kehittäneet riskiryhmien etsimiseen ja tunnistamiseen soveltuvan toimintatavan (RET). Toimintatavan tavoitteena on, että yksilöä, perhettä tai läheisen hyvinvointia tai terveyttä uhkaavat riskit tulevat tunnistetuksi mahdollisimman varhain, asiakas ohjautuu oikeiden palvelujen piiriin ja saa tarvitsemansa avun.

Tämän pohjalta vakiinnutamme Miten menee? –mallin. Mallilla vahvistamme asiakkaiden varhaista tukea, annamme eri tahoille keinoja tunnistaa hyvinvointia ja terveyttä uhkaavia riskejä ja tuen tarpeeseen liittyviä merkkejä sekä lisäämme tietoisuutta tarjolla olevista palveluista. Ohje antaa yleisen tason tietoa sosiaalisista-, terveydellisistä- ja yhteiskunnallisista riskitekijöistä. Mallin tarkoituksena on kannustaa välittämään yli vastuurajojen ja madaltaa puheeksi ottamisen kynnystä. Tarkoituksena on tarjota helposti omaksuttavia ohjeita, miten toimia, jotta asiakkaan tuen tarve ja tarjolla olevat hyvinvointia tukevat palvelut kohtaisivat.



Kenelle tämä ohje on tarkoitettu?

Monet eri tahot sosiaali- ja terveystoimissa sekä niiden ulkopuolella kohtaavat työssään tilanteita, joissa yksilön hyvinvointi tai terveys on riskissä vaarantua. Olemme laatineet yleisen ohjeen, jota kuka tahansa sosiaali – ja terveystoimien työntekijä ja sote-palveluiden ulkopuolinen taho voi hyödyntää.

Miten menee? -malli on yleisen tason ohje ja tarkoitettu erityisesti niille ammattilaisille, joiden työn ydinsisältönä ei ole asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kartoitus ja arvioiminen, mutta jotka saattavat työssään kohdata apua tarvitsevia henkilöitä. Vaativaa kohtaamis- ja arviointityötä tekeville ammattilaisilla on oman asiantuntija-alan arviointimenetelmiä, joita käyttävät riskien etsimiseen ja tunnistamiseen.

Ohjeistuksen sisältö

Toimintaohje koostuu riskitekijöiden ja riskeihin liittyvien merkkien kuvauksesta sekä kysymys- ja ohjeistusmallista. Riskitekijöiden kuvauksen tarkoituksena on auttaa tunnistamaan hyvinvointia ja terveyttä uhkaavat riskit. Miten menee? -kysymysmalli ohjaa kysymään matalalla kynnyksellä henkilön hyvinvoinnista. Lisäksi se ohjeistaa miten toimia, jos huoli herää sekä miten varmistua, että henkilö tulee autetuksi. Olemme lisänneet myös lapsiperheille tarkoitetun kysymysmallin, jota voi halutessaan hyödyntää yleisen mallin vaihtoehtona. Ohjeistuksen lopussa on koottuna ilmoitusvelvollisuutta säätelevät lait.



"Tulit juuri oikeaan paikkaan"

Jokaisen hyvinvointi tai terveys voi eri elämäntilanteissa olla riskissä vaarantua. Myönteinen tunnistaminen hyvinvoinnin edistämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi lähtee siitä oletuksesta, että jokainen meistä voi olla "syrjäytymisuhanalainen". Keskeistä on arvokkuuden, luottamuksen ja osallisuuden kokemusten vahvistaminen arkiympäristöissä ja jokaisessa asiakaskohtauksessa. (Kallio et. al. 2015, 9-11.)

Riskiryhmien etsimisessä, tunnistamisessa ja palveluihin kiinnittymisessä on oleellista, että hiljaisiin signaaleihin tartutaan ja jokaisessa kohtaamisessa pyritään vahvistamaan henkilön kokemusta siitä, että hän on tullut oikeaan paikkaan.

RET-toimintatapaa kehitettäessä kokemusasiantuntijat ja riskiryhmien kanssa työskentelevät nostivat tärkeimpänä tekijänä riskien etsimisen ja tunnistamisen kannalta, ettei yksilöä käännytetä pois ja asiakkaista välitetään yli vastuurajojen. Tavoitteena on, että asiakkaiden elämäntilanne nähdään systeemisena ja työskentelyssä huomioidaan myös asiakkaan läheiset.

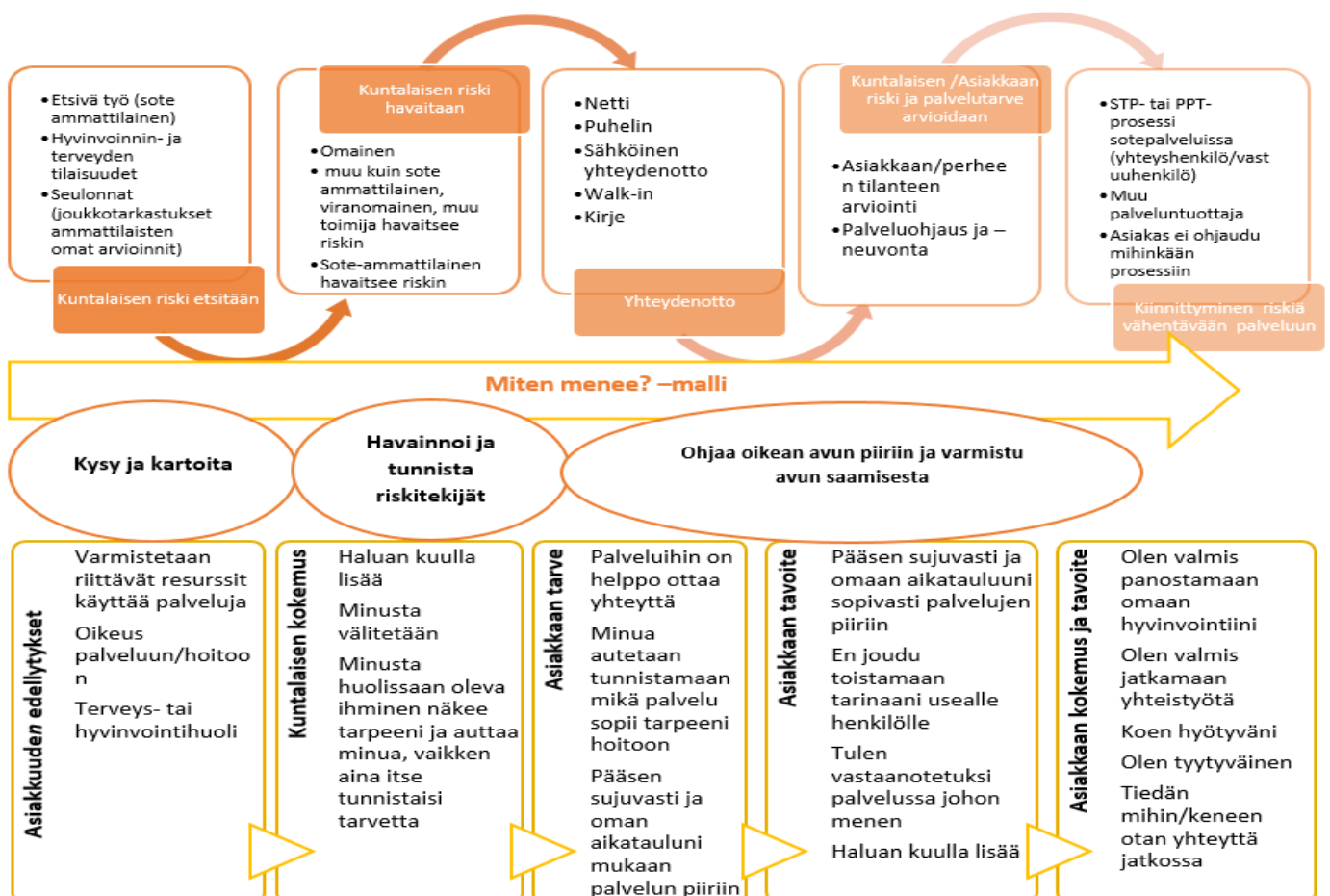
Tavoitteena kuntalaisen kokemus:

"Haluan kuulla lisää"

"Minusta välitetään"

"Minusta huolissaan oleva ihminen näkee tarpeeni ja auttaa minua, vaikkain itse tunnistaisi tarvetta"

RET-Prosessissa asiakkaan tarve, kokemus ja tavoite ohjaavat asiakkaaksi tulemistä:



Tunnista riskitekijät

Mikä on riskitekijä?

Riskitekijä on ominaisuus, olosuhde tai tapahtuma, joka tietyissä olosuhteissa lisää tietyn häiriön tai ongelman todennäköisyyttä. Riskitekijät voivat vaikuttaa yksilön, hänen läheisensä tai ympäristön hyvinvointiin tai terveyteen. (Kts. mm. Lapsen hyvän kasvun ja kehityksen riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, 2007)

Aina yksittäinen riskitekijä ei tarkoita henkilön hyvinvoinnin ja/tai terveyden olevan uhattuna. Henkilöllä voi olla arjessaan suojaavia tekijöitä, mitkä vähentävät riskitekijöiden vaikutusta. Omat voimavarat, lähisuhteisiin tai ympäristöön liittyvä ominaisuus tai tukitoimen piirissä oleminen voivat suojata riskitekijältä. Hyvinvointi on osittain subjektiivinen kokemus eivätkä kaikki ihmiset miellä samalla tavalla sitä, mikä kannattelee heidän omaa hyvinvointiaan.

Hyvinvointia ja/tai terveyttä uhkaavat sosiaaliset-, terveydelliset-, ja yhteiskunnalliset riskitekijät on jaoteltu eri kategorioihin alla oleviin laatikoihin. Kategorioissa on kuvattu esimerkkejä riskeistä ja signaaleista, jotka saattavat kertoa hyvinvoinnin ja/tai terveyden olevan riskissä ja joita on hyvä olla tietoinen.

Riskitekijät ja niihin liittyvät hiljaiset signaalit

Riski voi liittyä arjen hallintaan

- Arkeen liittyy paljon epävakautta ja elämänhallintaa tai itsestä huolen pitäminen on heikkoa
- Heikentynyt/alhainen toimintakyky
- Useat kasautuneet ongelmat
- Näköalattomuus
- Liikkumattomuus, passiivisuus
- Arjen askareiden hoitaminen itsenäisesti on haastavaa
- Heikot digi-aidot vaikeuttavat arjen asioiden hoitamista
- Asiointi kodin ulkopuolella on vähäistä

Riski voi liittyä toimeentuloon

- Taloudellinen tilanne vaikuttaa usein tai pysyvästi arkeen, hyvinvointiin tai mielialaan kielteisellä tavalla
- Talouden hallinnassa on pulmia (yli varojen eläminen, lakut jäävät maksamatta ym.)
- Yllättävä taloudellinen kuormitustekijä
- Velkaantuneisuus
- Taloudellinen hyväksikäyttö/kiristys
- Lapsiperheköyhyys
- Ei omaa rahaa/pankkitiliä

Riski voi liittyä opintoihin/työhön

- Opintojen keskeytyminen ilman perusteltua syytä
- Työvoimapolitiittinen palvelu keskeytyy ilman perusteltua syytä
- Työt keskeytyvät, ovat vaarassa keskeytyä ja asiakas toivoo/tarvitsee tilanteeseen apua
- Pitkittynyt työttömyys
- Työnhaku menee toistuvasti poikki eikä asiakas käynnistä työnhakua
- Haasteet löytää tai saada opinto-/työpaikkaa

Riski voi liittyä asumiseen

- Asunnottomuus
- Asunnon menettämisen riski, toistuvaa vuokra-velkaa, häätö
- Asunnon saaminen/etsiminen on haastavaa
- Vuokravakuus realisoituu toistuvasti
- Kyvyttömyys huolehtia asunnosta
- Itsenäinen asuminen on haastavaa

Riski voi liittyä osallisuuteen

- Sosiaalinen eristyneisyys
- Kodista poistuminen on vähäistä
- Ei kokemusta siitä, että olisi osa yhteiskuntaa/kokemus osattomuudesta
- Ei kokemusta siitä, että voisi vaikuttaa
- Syrjäytyneisyys (opinnoista, työelämästä, yhteisöistä)
- Ei kiinnittynyt mihinkään merkitykselliseen yhteisöön
- Kiinnittyminen haitallisiin/rikollisiin yhteisöihin
- Jengiytyminen

Riski voi liittyä sosiaalisiin suhteisiin

- Kokemus yksinäisyydestä
- Läheisverkostot ovat ohuet tai niitä ei ole
- Sosiaalista tukea ei ole saatavilla tarpeen tullen
- Sosiaaliset suhteet eivät tue (ei voi kertoa huolistaan, ei saa apua läheisiltä)
- Sosiaaliset suhteet ovat riski hyvinvoinnille
- Asiakas on riskissä kuormittua huomattavasti läheisensä tilanteesta
- Ei omaa rahaa/pankkitiliä, taloudellinen riippuvuus tai hyväksikäyttö läheisen toimesta

Riski voi liittyä terveydentilaan

- Uniongelmat, levon puute
- Hoitamaton/likainen suu
- Ravintoon/syömiseen liittyvät ongelmat
- Liikkuminen on vaikeaa, tasapaino, kehonhallinta haastavaa
- Muistiin liittyvät ongelmat

Riski voi liittyä mielenterveyteen

- Huoli mielialasta (esim. mielialamuutokset, apeus ym.)
- Huoli jaksamisesta/uniongelmistä
- Huoli tunne-elämästä
- Käyttäytyminen on poikkeavaa
- Itsensä tai läheisten laiminlyöminen
- Itsetuhoisuus puheissa tai käyttäytymisessä
- Mielenterveysasiakkaat, joilla hoitokontakti on päättynyt
- Henkilö on sairaudentunnoton, mutta mielenterveys herättää muissa ihmisissä huolta

Riski voi liittyä kuormittavaan elämäntilanteeseen

- Kriisi tai traumaattinen tapahtuma
- Elämäntilanne on kuormittunut yli omien voimavarojen
- Huoli jaksamisesta, uniongelmistä, tai pitkittyneestä ja voimakkaasta stressistä
- Suuri elämänmuutos
- Läheisen menettäminen
- Parisuhteen päättymisen/avioero
- Oma tai läheisen fyysinen tai psyykinen sairastuminen
- Läheisen kokonaistilanne heikentää omia voimavaroja merkittävästi (esim. omaishoitaja riskissä uupua)

Riski voi liittyä riippuvuuskäyttäytymiseen

- Alkoholiongelma
- Tupakointi, nuuskaaminen
- Huumeidenkäyttö, huumeiden myyminen tai välittäminen
- Lääkkeiden väärinkäyttö, lääkeriippuvuus tai lääkkeiden välittäminen
- Sekakäyttö
- Peliongelma
- Muu addiktiivinen käyttäytyminen/riippuvuutta aiheuttava tekijä, joka häiritsee elämää
- Päihdehoidon arvioimisen tarve
- Läheisen päihteidenkäyttö vaikuttaa henkilön omaan hyvinvointiin kielteisesti

Riski voi liittyä väkivaltaan, hyväksikäyttöön tai riistoon

- Kokemuksia väkivallasta tekijänä/kokijana (fyy-sinen, henkinen, seksuaalinen, taloudellinen, kulttuurinen, digitaalinen, kunniaväkivalta)
- Epämääräiset oireet, jotka nostavat huolta mielialasta, terveydestä tai käyttäytymisestä (mus-telmat, salailu, välttelevä käyttäytyminen)
- Väkivallan uhka ja kokemuksia väkivallasta
- Vainoaminen, kiusaaminen, oikeuksien rajoitta-minen
- Ihmiskaupan kohde
- Ihmiskauppaa harjoittava henkilö

Riski voi liittyä rikollisuuteen

- Henkilö on syylistynyt rikokseen tai elää rikol-lista elämää
- Henkilö suunnittelee rikollista tekoa
- Henkilö kuuluu tai haluaa olla osa rikollista ryh-mää / toimintaa
- Henkilö vapautuu vankilasta

Riski voi liittyä siihen, että asiakkaan oikeudet eivät toteudu

- Ei tarjolla oikeanlaista apua
- Ei osaa hakea tarvitsemaansa apua
- Tulee käännetyksi pois palveluiden piiristä
- Ei osaa/kykene valittaa palvelua tai etuutta koskevasta päätöksestä
- Kielelliset tai kulttuuriset tekijät vaikeuttavat avun saamista
- Oikeusturva uhattuna
- Paperiton henkilö (ei oleskelulupaa)

Riski voi liittyä lapsen hyvinvointiin tai vanhemmuuteen

- Vanhemman/perheen kohdalla on havaittavissa edellä mainittuja riskitekijöitä
- Huoli vanhemmuudesta ja lapsen perushoitoon liittyvistä puutteista (ruoka, uni, vaatetus, turvallisuus, arjen va-kaus ja jatkuvuus, rajat)
- Huoli kodin tunne-ilmapiiiristä tai vanhemman ja lapsen vuorovaikutuksesta
- Huoli, että lapsen kehitykselliset ja ikätasoiset tarpeet eivät täyty (esim. koulu, oppiminen, ikätoverit, ikätasoinen kehitys, ikävaiheeseen kuuluvat terveystarkastukset kuten neuvolakäynnit jäävät välistä)
- Huoli muista lapsen tarpeiden laiminlyömisestä tai fyysisestä tai psyykkisestä kaltoinkohtelusta
- Huoli siitä, että lapsi/nuori vaarantaa omalla käyttäytymisellään oman hyvinvointinsa

Kts. mm.:

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto (2007) Lapsen hyvän kasvun ja kehityksen riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen.

Kataja K ym. (2014) [Hyvinvointiongelmien ylisukupolviset jatkumot kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten elämässä](#). Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014): 1

Stakes, Ohjeista ja luokituksia 2004:4: Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansanvälinen luokitus http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77744/ICF_2013_2503verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Toimintakyvyn ulottuvuudet TOIMIA-tietokannassa. <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/suositus/18/>

Miten menee? –kysymysmalli

Kysymyksistä ja ohjeista koostuvan Miten menee? -mallin tarkoitus on kannustaa kiinnittämään huomiota asiakkaan hyvinvointiin ennaltaehkäisevästi ja madaltaa kynnystä ottaa puheeksi hyvinvointiin ja/tai terveyteen liittyvät asiat. Lähtökohtana on, ammattilainen on tietoinen erilaisten hyvinvointia tai terveyttä uhkaavien riskien olemassaolosta ja uskaltaa kysyä asiakkaalta kokonaisvaltaisesti hänen elämäntilanteestaan.

Mallin tarkoitus on herättää ajatuksia miten edetä, jos avun piiriin ohjaaminen näyttää tarpeelliselta tai jos arvioit, että hyvinvointia olisi tarpeen kartoittaa vielä syvällisemmin toisen ammattilaisen toimesta. Yhteydenottolinkkien kautta on mahdollista konsultoida tai ohjata henkilö tarkempaan arvioon.

Kysymysmalli on pyritty luomaan yleisen tason ohjeeksi, jota voi hyödyntää eri ikäisten ja erilaisissa tilanteissa olevien henkilöiden kanssa. Kysymykset voi esittää sopivassa kohdassa asiakastapaamista, esimerkiksi tapaamisen lopuksi siten kuin ammattilainen arvioi tilanteen sallivan. Mallin kussakin kohdassa tarjotaan erilaisia tapoja kysyä kuulumisia ja vointia sekä kartoittaa huolia.

Kenen tahansa hyvinvointi tai terveys voi olla riskissä vaarantua elämäntilanteesta riippuen. Tavoitteena on, että avauskysymyksistä vähintään yksi esitetään aina – ei ainoastaan silloin kun huoli herää.

Malli on kolmivaiheinen ja kohdissa tarjotaan erilaisia tapoja kysyä kuulumisia ja vointia sekä kartoittaa huolia:

- **Kysy ja kartoita:** Ensimmäisessä vaiheessa kannustetaan kysymään matalalla kynnyksellä ja kartoittamaan onko henkilön tilanteeseen liittyen huolta ja avun tarvetta.
- **Havainnoi ja tunnista riskitekijät:** Havainnoi ja ole tietoinen riskitekijöistä. Herkisty näkemään riskit!
- **Ohjaa oikean avun piiriin ja varmistu avun saamisesta:** Kolmannessa vaiheessa ohjeistetaan miten edetä avun hakemisessa ja miten varmistua, että henkilö kiinnittyy palveluun.

Kysymysmalli ei ole tarkoitettu akuutteihin tilanteisiin tai jos huoli liittyen asiakkaan / potilaan hyvinvointiin tai terveyteen on vakava ja edellyttää välittömiä toimenpiteitä!

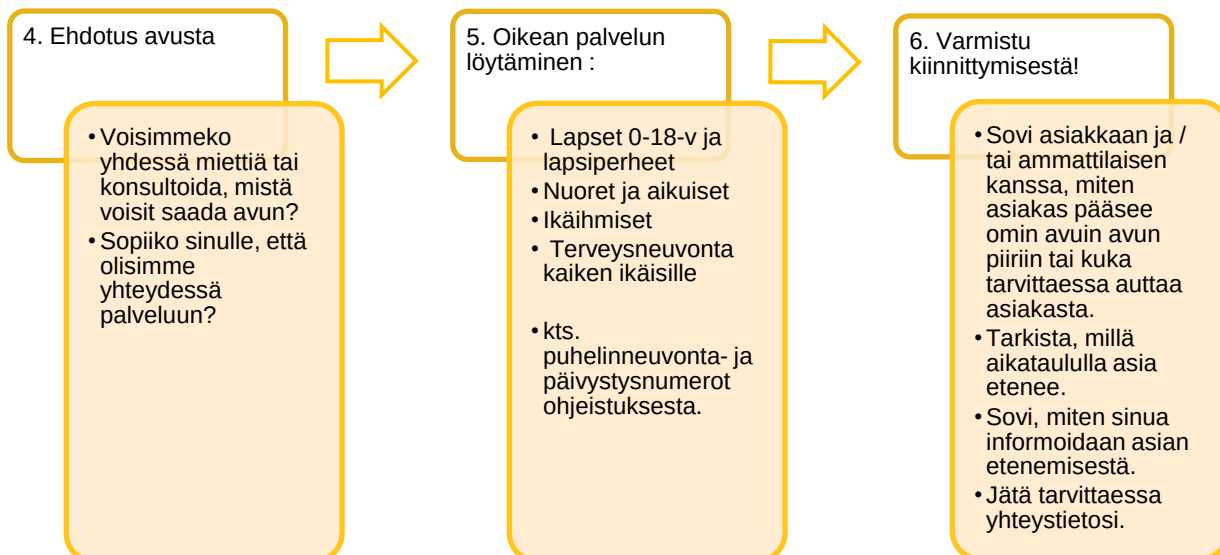
Akuutissa tilanteessa ota yhteys hätäkeskukseen (112) tai kriisipäivystykseen (09 3104 4222). Lastensuojelullista arviota vaativassa tilanteessa voit olla yhteydessä oman alueen päivystysnumeroon (kts. numerot alueittain) tai virka-ajan jälkeen sosiaalipäivystykseen (0206 96006).

Kysy ja kartoita hyvinvointia ja huolenaiheita



Havainnoi ja tunnista riskitekijät!

Ohjaa oikean avun piiriin ja varmistu avun saamisesta



Voit käyttää apunasi oheista kuvaa kartoittaessasi asiakkaan hyvinvointia:

Miten koette pärjääväanne? Miten koet pärjääväsi?



Kysy ja kartoita hyvinvointia ja huolenaiheita

1. Rakenna luottamusta ja kysy avauskysymys jokaiselta asiakkaalta. Voit esittää avauskysymyksen tapaamisen lopuksi tai luontevassa kohdassa tapaamisen aikana. Voit valita tilanteeseen sopivan avauskysymyksen harkintasi mukaan ja esittää yhden tai useamman tilanteeseen sopivan kysymyksen.
2. Mikäli et ole varma, liittykö tilanteeseen riskitekijöitä, voit kysyä kohdan 2 mukaisesti onko tilanteessa syytä olla huolissaan.
3. Mikäli riskitekijöitä ja huolta ilmenee, esitä jatkokysymykset. Kohdan 3 kysymysten avulla selvennät mihin riskitekijään huoli liittyy, koskeeko huoli henkilöä itseään vai läheistä ja onko henkilö jo avun piirissä. Näin osaat kertoa henkilön tilanteesta ohjatessasi häntä eteenpäin. Jätä tilaa yksilön omalle huolen määrittelylle.

Huom! Lastensuojeluilmoitus tulee tehdä salassapitosäännösten estämättä ja tarvittaessa ilman asiakkaan suostumusta, mikäli herää huoli lapsen hoidosta, huolenpidosta tai kehitystä vaarantavista olosuhteista. Lastensuojeluilmoitus pitää tehdä, jos huoli herää, vaikka asiakas kertoo olevansa jo avun piirissä (kts. yhteystiedot alla).

Tunnista riskitekijät

Tunnista eri riskitekijät, kun keskustele henkilön kanssa ja tunnustelet huolenaiheita. Muista tarttua myös henkilön omaan kertomaan. Katso esimerkkejä riskitekijöistä sivujen 4-7 kuvauksesta.

Ohjaa oikean avun piiriin ja varmistu avun saamisesta

4. Ehdota apua siten, että olet yhteydessä avun piiriin yhdessä henkilön kanssa tai yksin.
5. Löydät ikäryhmittäin jaotellut sosiaalipalveluiden neuvontanumerot, akuutteihin tilanteisiin tarkoitetut puhelinnumerot ja kaiken ikäisille tarkoitetun terveysneuvonnan yhteystiedot ohjekirjan sivuilta 13-14 kaupungin sivuilta sekä
6. Kun olet ollut yhteydessä oikeaan paikkaan, varmista vielä, että asiakas varmasti löytää oikean avun piiriin. Valitse tilanteen mukaan sopiva toimintatapa kohdan 6 ohjeiden mukaisesti ja varmistu henkilön kiinnittymisestä palveluun. Näin sinun ei tarvitse jäädä miettimään, mitä asialle tapahtuu. Huomaathan, että joskus kuitenkin salassapitosäännöt estävät ammattilaista informoimasta asian etenemisestä.

Muistathan kirjata prosessin siten, kuin yksikössänne on sovittu!

Lapsiperheille ja lapsille suunnattu kysymysmalli

Voit halutessasi hyödyntää lasten ja lapsiperheiden kanssa omaa kysymysmallia.

Kysymysmalli

Kun lapsi asiakkaana

- Miten arki sujuu? (koti, päiväkotikoulu, ystävät, harrastukset)
- Onko lapsella sairauksia? TAI Onko sinulla sairauksia?
- Pärjäämisen itsearviointi ("koiralomake")
- Lisäkysymykset, jos huoli herää:
 - Saatko jo jostakin tukea ja apua tarvittaessa? (esim. sukulaiset, koulu, tukihenkilö) Onko apu riittävää?
 - Minkälaista apua koet tarvitsevasi?

Kun aikuinen asiakkaana

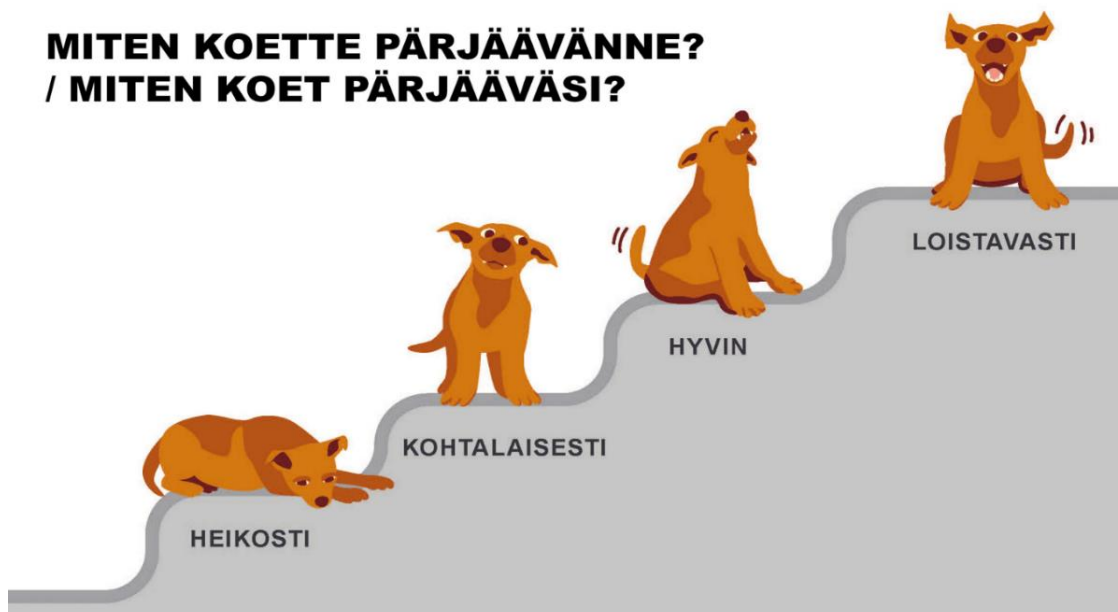
- Onko sinulla lapsia? (kotona, etävanhemmuus)
- Miten arki sujuu? (aikuisen ja lapsen päivärytmi ja sen sujuvuus)
- Vaikuttaako tilanteesi lapseen? (esim. terveydentila, talous, työttömyys, voimavarat, päihteiden käyttö) Miten?
- Pärjäämisen itsearviointi ("koiralomake")
- Lisäkysymykset, jos huoli herää:
 - Saatko jo jostakin tukea ja apua tarvittaessa? Onko apu riittävää?
 - Minkälaista apua koet tarvitsevasi?

3.4.2019

Etunimi Sukunimi

1

MITEN KOETTE PÄRJÄÄVÄNNE? / MITEN KOET PÄRJÄÄVÄSI?



Palvelut

Lapsiperheiden palvelut ja asiakkaaksi tulo perhekeskukseen

Kun huolesi koskee lasta (0-18v) tai lapsiperhettä, voit konsultoida ammattilaista tai hakea sopivaa neuvontaa, tukea ja apua yhdessä perheen kanssa soittamalla perhekeskuksen [lapsiperheiden sosiaalineuvontaan: 09 3101 5454](tel:0931015454).

Kun huoli ei ole akuutti, henkilö voi itse olla yhteydessä [Tarvitsen apua](#) –lomakkeen kautta.

Jos huoli on suuri ja koskee useaa asiaa sekä perheenjäsentä, voit tehdä yhdessä perheen kanssa SHL yhteydenoton palvelutarpeen arvioimiseksi [sähköisen lomakkeen kautta](#) tai soittaa asiakkaan asuinpaikan mukaiseen alueelliseen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki-työryhmään.

Jos perhe ei halua olla yhteistyössä, mutta huoli lapsen hyvinvoinnista on suuri, tee lastensuojeluilmoitus [sähköisellä lomakkeella](#) tai puhelimitse asiakkaan asuinpaikan mukaiseen alueelliseen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki-työryhmään:

Aluetyöryhmät:

Länsi:

Lassilan työryhmä, Puh: 09 310 73175

Pohjoinen:

Maunulan työryhmä, Puh: 09 310 69527 /

Malmin työryhmä Puh: 09 310 72874

Etelä:

Kallion työryhmä, Puh: 09 310 74074

Itä:

Itäkeskuksen työryhmä, Puh: 09 310 62300 /

Kivikon työryhmä, Puh: 09 310 73273 /

Vuosaaren työryhmä Puh: 09 310 73028

Virka-ajan jälkeen lastensuojeluilmoitukset tehdään sosiaalipäivystykseen: puh.0206 96006.

Perheentuki-sivustolta löydät kootusti lapsiperheille hyödyllistä tietoa lapsen kehitysvaiheisiin ja huolenpitoon liittyen sekä lapsiperheiden palveluista ja tapahtumista.

Aikuisten ja nuorten sosiaalipalvelut

Kun huolesi liittyy nuorteen tai aikuiseen (nuoret aikuiset 16-29 tai aikuiset 30-v) ja tarvitset kiireetöntä neuvontaa sosiaalipalveluihin ja etuuksiin liittyvissä kysymyksissä voit olla yhteydessä [sosiaalineuvontaan: 09 3104 4400](tel:0931044400).

Sosiaalineuvonta palvelee myös [chatissa](#).

[Nuorten sote tarjoaa tietoa terveys- ja hyvinvointipalveluista nuorille](#): katso mm. [nettitohtori](#).

[Ohjaamo](#) tarjoaa nuorille apua ja tukea matalalla kynnyksellä.

Ikäihmisten sosiaali- ja terveysneuvonta

Ikäihmisten sosiaali- ja terveysneuvonta, [Seniори-info](#), palvelee numerosta:, puh. **09 3104 4556**. Seniори-infon numeroon voit tehdä huoli-ilmoituksen ja saat tietoa ja ohjausta kaupungin, yritysten ja järjestöjen ikääntyneille tarkoitetuista palveluista.

Voit kysyä neuvoa myös **sähköpostilla seniori.info@hel.fi**. Henkilökohtaisiin asioihin liittyvät kysymykset tulee aina esittää vain puhelimitse.

Terveysneuvonta kaiken ikäisille:

Soita terveysneuvonnan numeroon **09 310 10023**, kun tarvitset kiireetöntä terveysneuvontaa. Jos sinulla on kiireellisen avun tarve, soita päivystysnumeroon **116117**.

[Omaolo](#)-palvelusta on mahdollista tehdä itsearviointia oireista ja palvelun-/tuen tarpeesta.

Lait säätelevät ja velvoittavat ilmoituksen tekemistä

Erityisesti terveydenhuollon ammattihenkilöiden, eri kunnan ja valtion viranomaisten, opetustoimen, liikuntatoimen sekä päivähoidon ammattilaisten on tärkeää tunnistaa riskitekijöitä, ottaa puheeksi huolet ja toimia oikealla tavalla, sillä heitä velvoittaa ilmoituksen tekemistä säätelevät lait. Seuraavat lait säätelevät ja velvoittavat sitä, miten eri ammattihenkilöiden on ilmoitettava avun ja tuen tarpeesta.

Sosiaalihuoltolaki

35 §

Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalikirjuri taikka sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin.

Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, 1 momentissa tarkoitettujen henkilöiden on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä.

Myös muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Lastensuojeluilmoituksen ja ennakollisen lastensuojeluilmoituksen tekemisestä säädetään lastensuojelulain 25 ja 25 c §:ssä. Jos ilmoitusvelvollinen henkilö on ottanut viipymättä yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen siten kuin 1—3 momentissa säädetään ja ilmoittanut yhteydenoton syyt, ei samojen tietojen perusteella tarvitse tehdä lastensuojeluilmoitusta.

lääkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulain 25 §:ssä säädetään.

Lastensuojelulaki

25 §

Ilmoitusvelvollisuus

Jonkin seuraavista tahoista palveluksessa tai luottamustoimessa oleva, vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimiva sekä kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he

ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä:

- 1) sosiaali- ja terveydenhuolto tai lasten päivähoito;
- 2) opetustoimi;
- 3) nuorisotoimi;
- 4) poliisitoimi;
- 5) Rikosseuraamuslaitos;
- 6) palo- ja pelastustoimi;
- 7) sosiaalipalvelujen, lasten päivähoidon tai terveydenhuollon palvelujen tuottaja;
- 8) opetuksen tai koulutuksen järjestäjä;
- 9) seurakunta tai muu uskonnollinen yhdyskunta;
- 10) kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta annetun lain (746/2011) 3 §:ssä tarkoitettu vastaanottokeskus tai järjestelykeskus;
- 11) hätäkeskustoimintaa harjoittava yksikkö;
- 12) koululaisten aamu- tai iltapäivätoimintaa harjoittava yksikkö;
- 13) Tulli;
- 14) rajavartiolaitos;
- 15) ulosottoviranomainen;
- 16) Kansaneläkelaitos.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista

25 §

Ilmoittaminen iäkkään henkilön palveluntarpeesta

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, terveydenhuollon ammattihenkilön on ilmoitettava kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkään henkilön kotiuttamisesta terveydenhuollon laitoshoidosta. Ilmoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen kotiuttamista.

Muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Lähteet

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto (2007) Lapsen hyvän kasvun ja kehityksen riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen.

Kallio, Kirsi Pauliina, Korkiamäki Riikka, Häkli, Jouni (2015) Myönteinen tunnistaminen – näkökulma hyvinvoinnin edistämiseen ja syrjäytymisen ehkäisemiseen, 9-35. Teoksessa Häkli, Jouni, Kallio, Kirsi Pauliina & Korkiamäki, Riikka: Myönteinen tunnistaminen.

Kataja K ym. (2014) [Hyvinvointiongelmien ylisukupolviset jatkumot kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten elämässä](#). Yhteiskuntapolitiikka 79 (2014): 1

Stakes, Ohjeista ja luokituksia 2004:4: Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansanvälinen luokitus http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77744/ICF_2013_2503verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toimintakyvyn ulottuvuudet TOIMIA-tietokannassa. <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/suositus/18/>



Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveys-
toimiala
<https://www.hel.fi/sote/fi>