

Palvelutarpeen arvioinnin käsikirja

Perhe- ja aikuissosiaalityöhön
Lapin hyvinvointialueella

Henna Halttu | Maija Hiltula
Susa Huhtaniska | Anni Partanen



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lapin buresveadlanguovlu
Lapin pyreestvaljeemkuovlu
Lapin pue'rrväsijjemu'vdd



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

**Pohjois-Suomen sosiaalialan
osaamiskeskuksen julkaisusarja nro 56**

ISBN 978-952-5441-56-7
ISSN 1458-5375

Tekijät
*Henna Halttu
Maija Hiltula
Susa Huhtaniska
Anni Partanen*

Painopaikka
KTMP

Taitto
Seven-1

Sisältö

Lukijalle	4
1. Asiakaslähtöisen sosiaalihuollon lähtökohtia	8
1.1 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet	9
1.2 Asiakkaan kieli ja kulttuuritausta	11
2. Sosiaalihuoltoasian vireilletulo ja asiakkuuden alkaminen	12
2.1 Ohjaus ja neuvonta	13
2.2 Vireilletulon eri muodot	14
2.3 Kiireellisyysarvio	15
2.4 Ensiarvointi Lapin hyvinvointialueella	16
3. Palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen	18
3.1 Palvelutarpeen arvioinnin reunaehdot	19
3.2 Palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä ja omatyöntekijä	21
3.3 Palvelutarpeen arvioinnin sisältö, käytännöt ja yhteistyö	24
3.4 Kirjaamisen merkitys osana palvelutarpeen arviota	34
3.5 Palvelutarpeen arvioinnin päättäminen	38
Lopuksi	44
Lähteet	46
Liite 1	48



Lukijalle



Tämä käsikirja on laadittu osana Sosiaali- ja terveysministeriön *Tulevaisuuden sote-keskus-* (2020-2023) ja Euroopan Unionin rahoittama - *Next Generation EU (Suomen kestävän kasvun ohjelma) Vasa 2 -hankkeita* (2023–2025). Suomen kestävän kasvun ohjelman tavoitteena on lisätä sosiaali- ja terveyspalvelujen saavutettavuutta, vahvistaa hoidon ja tuen jatkuvuutta sekä edistää alueellista yhdenvertaisuutta. Käsikirja on laadittu yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen perheiden ja työikäisten palvelujen kanssa.

Käsikirja kokoaa yhteen keskeisen lainsäädännön ja säädökset palvelutarpeen arvioinnin toteuttamiseen liittyen sekä hankkeiden aikana toteutetuissa valmennuksissa, työpajoissa ja kehittämistyössä yhteisesti sovittuja toimintatapoja. Kehittämistyön tavoitteena on ollut vahvistaa ammattilaisten osaamista sosiaalihuoltolain mukaisista asiakasprosesseista ja yhtenäistää käytäntöjä yhdessä alueen ammattilaisten kanssa.

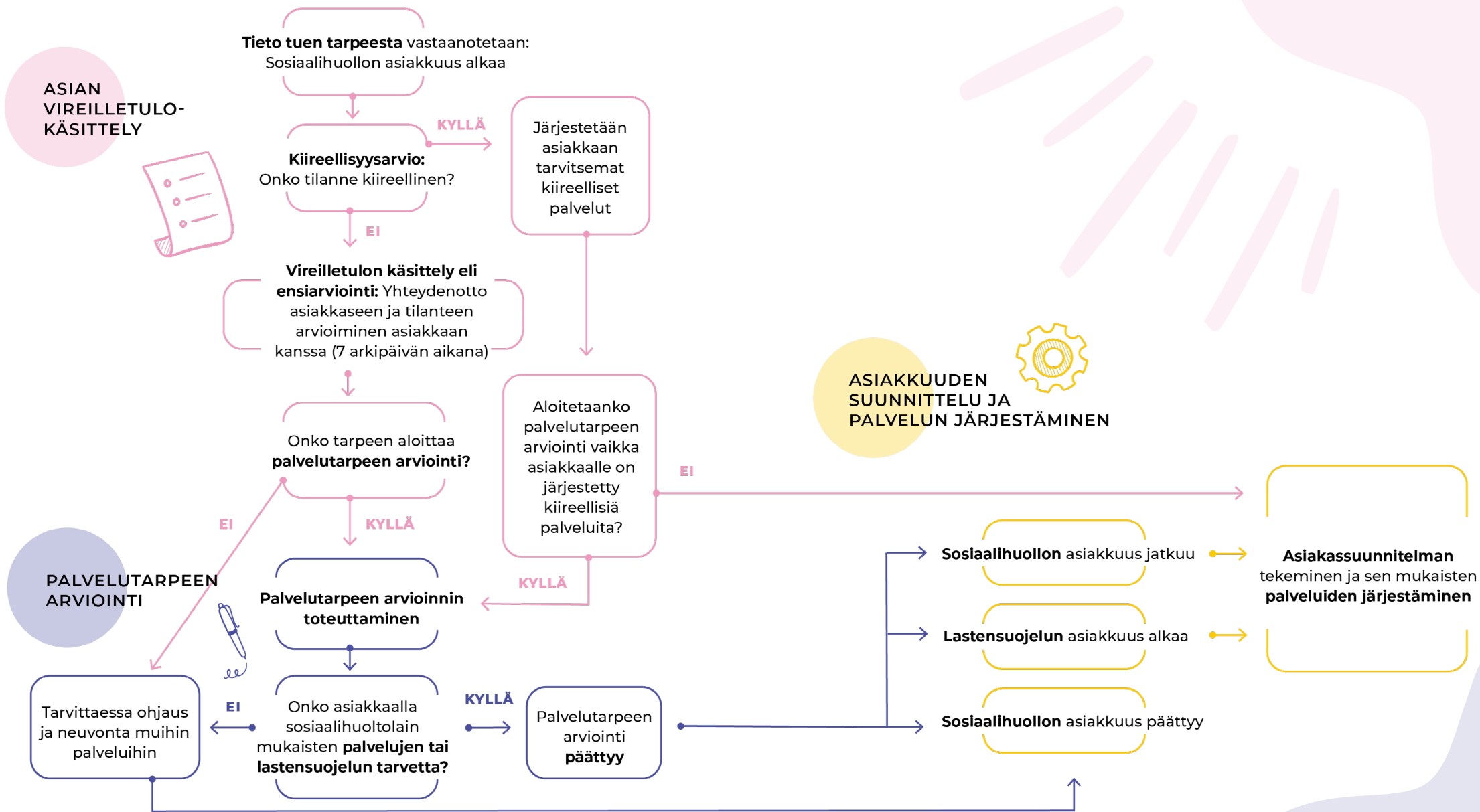
Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen valmennuskokonaisuutta jatkaneen Vasa 2 -hankkeen ensiarviointipilotin tavoitteena on ollut sujuvoittaa asiakasprosessia ja edistää sosiaalihuollon palveluihin pääsyä. Hankkeissa on määritelty yhteisiä toimintakäytäntöjä, joiden avulla työskentely Lapin hyvinvointialueen eri yksiköissä olisi yhdenmukaista, asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa.

Käsikirjan alussa on esitetty asiakasprosessin alkuvaihe, jossa kuvataan työskentelyn eteneminen sosiaalihuoltoasian vireilletulosta päätökseen asiakkuuden jatkumisesta tai päättymisestä. Kuvio toimii myös käsikirjan rakenteellisena runkona. Sen pohjalta käsikirjassa avataan vireilletulon käsittelyyn ja palvelutarpeen arviointiin liittyviä keskeisiä säädöksiä, näkökulmia ja työskentelytapoja.

Käsikirjan sivuilla yhteisesti sovitut toimintatavat on merkitty Lapin hyvinvointialueen keltaisella aurinkologolla.



Käsikirja tukee sosiaalihuollon ammattilaisten käytännön työtä perheiden ja työikäisten palveluissa. Erityisesti se palvelee työntekijöitä, jotka vastaanottavat sosiaalihuollon vireilletuloja tai tekevät palvelutarpeen arviointia. Lisäksi käsikirja tukee ensiarvioinnin toimintamallin ja arviointikäytäntöjen yhtenäistämistä ja vakiinnuttamista Lapin hyvinvointialueella. Sitä voi hyödyntää myös perehdyttämismateriaalina sekä monialaisen yhteistyön tukena.





1.

Asiakaslähtöisen sosiaalihuollon lähtökohtia



1.1 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Sosiaalihuollossa asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi kunnioittavasti ja yksilöllisesti. Hänen toiveensa, mielipiteensä ja tarpeensa tulee ottaa huomioon koko asiakkuuden ajan. Palvelua on tarjottava asiakkaan äidinkielellä ja kulttuurista huomioiden. Työntekijän tehtävänä on varmistaa, että asiakas saa tietoa oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan, sekä ymmärtää eri palveluvaihtoehtojen vaikutukset tilanteeseensa. On tärkeää kertoa myös niistä palveluista, joita asiakas ei itse osaa kysyä. (Asiakaslaki 4 § ja 5 §.)

Asiakkaalla (myös hänen huoltajalla tai edunvalvojalla) on velvollisuus edistää asian käsittelyä antamalla tarvittavat tiedot (Asiakaslaki 12 §). Jotta asiakas voi kertoa asioistaan ja olla mukana työskentelyssä, hänelle tulee kertoa ymmärrettävästi

- miksi tietoja kerätään
- mihin niitä käytetään
- kenelle niitä mahdollisesti luovutetaan
- mihin rekisteriin ne tallennetaan.

Työntekijän vastuulla on huolehtia siitä, että asiakkaan oikeudet toteutuvat käytännössä. Tämä tarkoittaa selkeää viestintää palveluprosessin etenemisestä ja ajantasaista dokumentointia, joka tukee asiakkaan osallisuutta ja palvelun laatua.

OIKEUS OMIIN TIETOIHIIN

Asiakkaalla (myös huoltajalla) on oikeus saada häntä koskevat tiedot ja asiakirjat, jotka vaikuttavat palvelutarpeen arviointiin. Asiakirjat voidaan jättää luovuttamatta, mikäli tiedon antaminen on vastoin erittäin tärkeää yleistä etua, lapsen etua tai muuta tärkeää yksityistä etua. Asiakirjan luovuttamatta jättämisestä tulee antaa asiakkaalle muutoksenhakukelpoinen päätös. (Julkisuuslaki 11 § ja 14 §, Asiakaslaki 11 §, Hallintolaki luku 7.)

Lapsi voi painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja huoltajilleen. Tätä lapsen kiello-oikeutta voidaan soveltaa tilanteessa, jossa lapsi on riittävän kehittänyt perustellakseen pyyntönsä järkevästi, ymmärtääkseen kiellon merkityksen, eikä tiedon luovuttamatta jättäminen ole vastoin lapsen etua. Kielto voi olla vastoin lapsen etua, jos se esimerkiksi estää huoltajaa huolehtimasta riittävästi lap-

sen hoidosta ja kasvatuksesta. Lapsen edun, lapsen mielipiteen ja huoltajan edun painoarvoa arvioidessa, lapsen edun tulee olla painoarvoltaan suurin. (Asiakaslaki 11 §, THL 2025.)

OIKEUSTURVAKEINOT

Asiakkaalle on kerrottava hänen oikeusturvakeinoistansa, mikäli asiakas on tyytymättömän saamaansa palveluun tai kohteluun tai huomaat, ettei asiakkaan etu toteudu sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Oikeusturvakeinoja ovat:

- Kirjallisen päätöksen muutoksenhaku
- Muistutus (kohtelusta tai sosiaalihuollon laadusta)
- Kantelu (viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai velvollisuuden täyttämättä jättämisestä)

Hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava antaa tietoa asiakkaan oikeuksista ja avustaa tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.



LUE LISÄÄ asiakkaan oikeuksista
Lapin hyvinvointialueen sivuilta:
<https://lapha.fi/fi/meilla-asiakkaana>



1.2 Asiakkaan kieli ja kulttuuritausta

Asiakkaalla on oikeus siihen, että hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa tulee huomioiduksi sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Hallintolain 26 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on järjestettävä tulkki, mikäli hän ei pysty asioimaan suomen (tai ruotsin) kielellä. Lapin hyvinvointialueella asiakkaalla on oikeus myös saamen kielten tulkkaukseen. Tulkin tarve tulee huomioida myös, mikäli asiakas tarvitsee apua vuorovaikutukseen vamman tai sairauden vuoksi. Asiakkaalla on myös oikeus saada kaikki asiakirjat omalle äidinkielelleen käännettyinä.



LUE LISÄÄ tulkkaus- ja käännöspalveluista Lapin hyvinvointialueen intranet Kaltiosta → Tulkkaus- ja käännöspalvelut

SAAMEN KIELEN JA KULTTUURIN HUOMIOIMINEN

Saamelaisten kotiseutualueella asiakkaalla on oikeus saada palvelua saamen kielellä. Asiakkaan tulee voida olla saamen kielellä yhteydessä sosiaalipalveluihin jo ensimmäisellä yhteydenottokerrallaan ja tietoa etsiessään se tulee löytyä saameksi. Kun palveluista ja etuuksista tehdään päätöksiä, tulee asiakkaan saada ne saamen kielellä. Myönnetty sosiaalipalvelu tulisi toteuttaa saameksi.

Palveluntarpeen arvioinnissa ja asiakkuutta suunniteltaessa saamen kieltä käyttävän asiakkaan kanssa tulisi lähtökohtaisesti työskennellä saamenkielinen työntekijä. Jollei tällaista ole saatavilla, tapaamisiin tulee järjestää maksuton tulkkaus. Palvelutarpeen arvioinnista vastaavan työntekijän valinnassa on hyvä huomioida myös kulttuurin tuntemus, mikäli se on mahdollista.

Edellä kuvatut oikeudet eivät ole riippuvaisia asiakkaan suomen kielen taidosta tai taitamattomuudesta. Viranomaisen tulee lain mukaan oma-aloitteisesti tarjota palveluita saamen kielellä. Viranomaisella on velvollisuus selvittää asiakkaan väestörekisterikeskukseen merkitty äidinkieli, ja ennakoida sen pohjalta saamenkielistä palvelutarvetta. (Perustuslaki 7 § ja 121 §; Saamen kielilaki.)



2.

Sosiaalihuoltoasian vireilletulo ja asiakkuuden alkaminen



2.1 Ohjaus ja neuvonta

Ohjaus ja neuvonta ovat keskeisessä roolissa, jotta asukkaat pääsevät palveluiden piiriin matalalla kynnyksellä ja ilman viivytystä. Ne ovat erityisen tärkeitä siksi, että asiakkailla ei välttämättä ole tietoa tarjolla olevista palveluista tai omista oikeuksistaan. Hallintolain 2. luvussa, julkisuuslain 20 §:ssä ja sosiaalihuoltolain 6 §:ssä säädetään ohjauksesta ja neuvonnasta. Säännösten mukaan viranomaisella on velvollisuus tuottaa ja jakaa tietoa palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa. Asiakas tulee myös ohjata toimivaltaiselle viranomaiselle, mikäli palvelu ei kuulu juuri siihen toimialaan, johon asiakas on ollut yhteydessä.

Ohjaus ja neuvonta ei automaattisesti käynnistä sosiaalihuollon asiakkuutta, mutta asia voi tulla vireille jo neuvontaa ja ohjausta annettaessa, mikäli asiakkaan palvelutarve tulee tunnistetuksi. Ero yleisen ohjauksen ja neuvonnan sekä viranomaistyönä tehtävän vireilletulon käsittelyn ja palvelutarpeen arvioinnin aloittamisen välillä on usein käytännössä se, minkä verran työntekijä tunnistaa henkilön yksilöllistä tilannetta, oikeuksia ja tarvetta palveluille. Jos työntekijä tarjoaa ratkaisuja ja ehdottaa soveltuvia palveluja, voidaan neuvonnan ja ohjauksen painopisteen katsoa siirtyneen palvelutarpeen arviointiin. Jos ohjauksen ja neuvonnan antamiseksi työntekijän on tarpeen katsoa henkilötietoja, kirjautua ja tehdä merkintöjä asiakastietojärjestelmään asian käsittelemiseksi, sosiaalihuollon asiakkuus alkaa jo neuvonnan ja ohjauksen yhteydessä. (SHL 34 §; Liukko & Nykänen 2019, 24.)

Ohjauksen ja neuvonnan yhteydessä huomioitavaa

- Ohjaus- ja neuvontavelvollisuus koskee aikaa ennen asiakkuutta ja asiakkuuden aikana.
- Ohjaus ja neuvonta voivat johtaa asian vireillepanoon: hakemukseen, yhteydenottoon tai ilmoitukseen.
- Työntekijän velvollisuus on laittaa asia vireille, jos tarve palveluille tai yksilökohtaiselle neuvonnalle havaitaan.
- Kirjaamisvelvollisuus alkaa vireillepanon myötä.
- Asiakasta on aina informoitava kirjaamisesta ja asian vireillepanosta.

2.2 Vireilletulon eri muodot

Sosiaalihuoltoasia voi tulla vireille hakemuksesta, yhteydenotosta, ilmoituksesta tai kun sosiaalihuollon työntekijä on muulla tavoin saanut tietää mahdollisesti sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä. Lainsäädännössä määritellään erikseen ilmoitusvelvollisuudesta, mutta ilmoituksen, yhteydenoton tai hakemuksen sosiaalihuoltoon voi tehdä kuka tahansa. Asiakkuus sosiaalihuoltoon alkaa, kun vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja. (SHL 34 §-35 §.)

Sosiaalihuoltoasian vireilletulo voi tapahtua eri tavoin, joko kirjallisesti tai suullisesti:

- **Sosiaalihuoltolain mukaisen hakemuksen** asiakas tekee pääsääntöisesti itse. Toisinaan edunvalvoja tai muu valtuutettu voi tehdä sen henkilön puolesta.
- **Sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto** tuen tarpeesta tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa tai asiakkaan suostumuksella.
- **Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus** voidaan tehdä ilman henkilön suostumusta, mikäli hän on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan ja suostumusta yhteydenottoon ei saada.
- **Ennakollinen lastensuojeluilmoitus** tulee tehdä, jos on perusteltua syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia heti syntymänsä jälkeen. Ilmoitusvelvollisuus koskee lastensuojelulain 25 §:ssä mainittuja tahoja. Ennakollinen lastensuojeluilmoitus tehdään syntyvän lapsen äidin nimellä.

Ennakollinen lastensuojeluilmoitus käsitellään Lapin hyvinvointialueella perhesosiaalityössä.



- **Lastensuojeluilmoitus** on tehtävä silloin, kun lastensuojelulain 25 §:ssä mainittu ilmoitusvelvollinen on tehtävässään saanut tietää lapsesta, jonka hoidon tai huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen antavat aiheen selvittää mahdollinen lastensuojelun tarve. Ilmoitus tulee tehdä omalla nimellä, eikä sen tekemistä voi siirtää toiselle henkilölle.

- **Tieto tuen tarpeesta voi saapua myös muulla tavoin.** Työntekijä saa työtehtävässään tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä (esim. havainto tapaamisella tai kotikäynnillä perheenjäsenen sosiaalihuoltoasiassa).

Aikuissosiaalityössä sosiaalihuollon asiakkuus ja palvelutarpeen arviointi voi alkaa myös muilla lakiperusteilla. Näitä ovat laki toimeentulotuesta, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, laki kotoutumisen edistämisestä ja laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä. (Ks. Partanen & Savelius-Koski 2023, 10–11.)

2.3 Kiireellisyysarvio

Kun sosiaalihuoltoon saapuu tieto sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, on kiireellisen avun tarve arvioitava välittömästi. Tämä koskee myös henkilöitä, jotka eivät asu vakituisesti (Lapin) hyvinvointialueella.

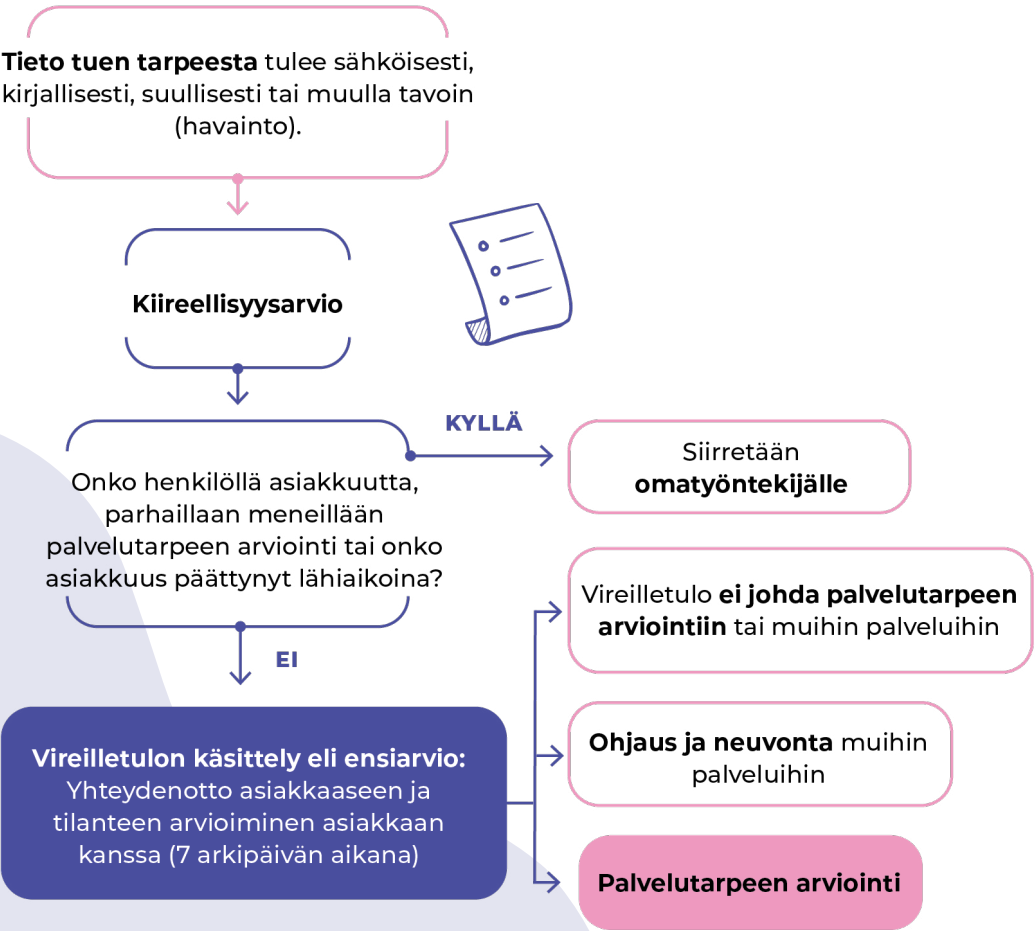
Jos kiireellisyysarvion lopputuloksena todetaan, että asiakas tarvitsee välittömästi sosiaalipalveluja, tulee ne järjestää asiakkaalle heti ja palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä myöhemmin.

Kiireellisiä sosiaalipalveluja tulee tarjota tilanteissa, joissa asiakkaan hyvinvointi tai turvallisuus on välittömästi uhattuna ja tilanne vaatii nopeaa puuttumista. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:

- Lapsen välitön suojelun tarve, kuten vakava laiminlyönti, väkivalta tai hyväksikäyttö.
- Lapsen, aikuisen tai perheen kriisitilanne, jossa esimerkiksi mielenterveysongelmat, päihteiden käyttö tai väkivalta vaarantavat henkilön tai muiden perheenjäsenten turvallisuuden.
- Asunnottomuus tai uhka joutua asunnottomaksi, erityisesti jos kyseessä on lapsi, perhe tai haavoittuvassa asemassa oleva henkilö.
- Ikääntyneen tai vammaisen henkilön toimintakyvyn äkillinen heikkeneminen, jolloin henkilö ei selviä arjesta ilman välitöntä tukea.
- Turvattomuus tai väkivallan uhka, esimerkiksi lähisuhdeväkivalta tai ihmis-kaupan uhri.
- Muut vaara- ja uhkatilanteet sekä onnettomuudet. (LSL 27 §, SHL 36 §, STM 2024, 146.)

2.4 Ensiarviointi Lapin hyvinvointialueella

Lapin hyvinvointialueella ensiarvioinnilla tarkoitetaan vireilletulon käsittelyä yhdessä asiakkaan kanssa. Ensiarviointi sisältää kontaktin asiakkaaseen joko puhelimitse tai tapaamisella. Pelkästään saapuneen ilmoituksen, yhteydenoton tai hakemuksen perusteella ei voida arvioida asiakkaan sosiaalihuollon tarvetta ja ratkaista, tulisiko asiakkaalle aloittaa palvelutarpeen arviointi.



Asiakkaalla on oikeus osallistua asiansa käsittelyyn ja kertoa oma näkemyksensä vireille tulleeeseen asiaansa (esim. SHL 36-37 §). Usein viivytyksetön yhteydenotto asiakkaaseen, vireille tulleen asian selvittäminen sekä ohjaus ja neuvonta ovat riittäviä toimenpiteitä, eikä palvelutarpeen arviointi ole kaikissa tilanteissa tarkoituksenmukaista. Mikäli asiakkaan tilannetta on tarve selvittää laajemmin, on ensiarvioinnissa kertynyt tieto pohjana palvelutarpeen arvioinnille.

Jos lapsen asiaa ei ole mahdollista selvittää 7 arkipäivän aikana, aloitetaan palvelutarpeen arviointi. Työikäisten palveluissa asiakkaiden osalta vastaavanlaista aikarajaa palvelutarpeen arvioinnin aloittamiselle ei ole, mutta myös heidän osaltaan palvelutarpeen arviointi on aloitettava lain mukaan viivytystä.

ENSIARVIOINNIN PALVELULUPAUS

- **Asiakas tulee kuulluksi ilman aiheetonta viivytystä**
 - Lapset ja erityistä tukea tarvitsevat henkilöt 7 arkipäivän kuluessa
 - Työikäisiä asiakkaita tavoitellaan 7 arkipäivän kuluessa. Mikäli asiakasta ei tavoiteta, häntä tavoitellaan kuitenkin vähintään kahdesti 14 arkipäivän aikana.
- **Ensiarviointi on asiakaslähtöistä**
 - Kohtaaminen on arvostava ja kiireetön. Asiakkaalle jää tunne kuuluksi tulemisesta.
 - Asiakkaalle kerrotaan soveltuvista peruspalveluista sekä mahdollisuudesta tapaamiseen ja palvelutarpeen arviointiin.
 - Tilannetta arvioidaan asiakkaan edun mukaisesti (lapsen edun ensisijaisuus). Arviointia ohjaa tilanne- ja kontekstisidonnaisuus.
- **Asiakas on tietoinen ratkaisusta, aloitetaanko palvelutarpeen arviointi.**



VOIT HYÖDYNTÄÄ Vasa 2 -hankkeessa kehitettyjä ensiarvioinnin työvälineitä. Löydät ne [Innokylästä](#).

3.

Palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen



3.1 Palvelutarpeen arvioinnin reunaehdoja

Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on selvittää ja tunnistaa asiakkaan tuen tarpeet, elämäntilanne ja niihin vaikuttavat hyvinvoinnin riskitekijät. Palvelutarpeen arviointi on vuorovaikutteinen prosessi, joka toteutetaan yhdessä asiakkaan sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. Sosiaalityö on ainoa viranomaisstaho, jonka tehtävänä on tarkastella asiakkaan elämäntilannetta kokonaisvaltaisesti kaikilla elämäntilanteilla. Muiden toimijoiden arviointi keskittyy yleensä rajattuihin osa-alueisiin, kuten terveyteen, koulutukseen tai toimeentuloon. Sosiaalityö yhdistää nämä näkökulmat ja muodostaa laaja-alaisen käsityksen asiakkaan tuen tarpeista.

Sosiaalihuoltolain 36 § ohjaa palvelutarpeen arvioinnin toteuttamista. Kun sosiaalihuollon ammattilainen saa tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, tulee hänen huolehtia, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan heti. Kiireellisyysarvion lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeensa arvioiduksi kokonaisvaltaisesti. Lasta koskevassa sosiaalihuoltoasiassa asiakkaana on lapsi. Vaikka perheessä olisi useita lapsia, jokaisella heistä on oikeus omaan palvelutarpeen arviointiin ja palveluihin.

Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa viipymättä ja tehdä loppuun ilman aiheeton-
ta viivästystä. Huolella tehty palvelutarpeen arviointi voi olla itsessään jo riittävä in-
terventio asiakkaan tilanteeseen, tai asiakkuuden jatkuessa se antaa raamit suunni-
telmalliseen työskentelyyn. Huomioitavaa on, että palvelutarpeen arviointi tehdään
siinä laajuudessa, kuin mitä asiakkaan tilanne edellyttää. Joskus yksi tapaaminen
on riittävä selvittämään asiakkaan kokonaistilannetta ja palvelutarvetta.

Palvelutarpeen arviointia koskevia määräaikoja

- Kiireellisyysarvio tehdään heti.
- Erityistä tukea tarvitsevan lapsen osalta palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään 7. arkipäivänä asian vireille tulosta. Sen on valmistuttava viimeistään 3 kuukauden kuluessa vireilletulosta.
- Koska erityisen tuen tarvetta ei voida arvioida pelkästään vireilletulon perusteella, yleinen käytäntö on, että edellä mainittuja 7 arkipäivän ja 3 kuukauden määräaikoja noudatetaan kaikkien lasten kohdalla.
- Työikäisten kohdalla sosiaalihuollon päätökset on pantava toimeen 3 kuukauden sisällä asian vireilletulosta. Käytännössä tämä aikajänne määrittää myös palvelutarpeen arvioinnin keston. (STM 2024, 149, 173–175.)

PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN TEKEMÄTTÄ JÄTTÄMINEN

Palvelutarpeen arvio voidaan jättää tekemättä vain, kun sen tekeminen on ilmeisen tarpeetonta. Tällöin tekemättä jättäminen täytyy perustella asiakirjoihin.

Tilanteita, joissa palvelutarpeen arvioinnin tekeminen voi olla tarpeetonta:

- Vastaavanlainen palvelutarpeen arvio on hiljattain tehty, eikä asiakkaan tilanne ole oleellisesti muuttunut.
- Jos 7 arkipäivän aikana tehty ensiarviointi on asiakkaan tilanteessa riittävä, eli asiakkaan tilanteesta on saatu riittävä kokonaiskuva, eikä tuen tai palveluiden tarvetta näyntydy.
- Jos aikuissosiaalityön asiakas kieltäytyy palvelutarpeen arvioinnista.

Mikäli kiireellisen tuen tarpeen arvioinnin jälkeen asiakas ohjataan suoraan palveluun, ja jos asiakkaan palvelutarve on ilmeinen, palvelutarpeen arviointia ei tarvitse tehdä. Asiakkaalle laaditaan tällöin asiakassuunnitelma suunnitelmallisessa sosiaalityössä.

Mikäli asiakas haluaa palvelutarpeensa arvioiduksi, lähtökohtana on, että palvelutarpeen arviointi tehdään, vaikka viranomainen pitäisi sen tekemistä ilmeisen tarpeettomana. Mikäli arviota ei pyynnöstä huolimatta tehdä, on siitä annettava muutoksenhakukelpoinen päätös. (SHL 36 §, 45 §, STM 2024, 148.)



3.2 Palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä ja oma-työntekijä

Palvelutarpeen arviointia toteuttaa virkasuhteessa oleva sosiaalihuollon ammattihenkilö. Lapsen suojelun tarpeen sekä erityistä tukea tarvitsevan henkilön palvelutarpeen arvioi sosiaalityöntekijä.

Mikäli erityisen tuen tarve tai lastensuojelun tarve selviää arvioinnin aikana, on sosiaalityöntekijän saatettava prosessi loppuun. (SHL 36 §; LSL 26 §; STM 2024, 147.)

ASIAKAS- JA TYÖNJAKOKÄYTÄNNÖT

- Jos asiakkuus on vastikään päättynyt (tiimin käytäntöjen mukaan 6 kk tai 12 kk), asiakas ohjataan ensisijaisesti aiemmalle työntekijälle. Aiemmin asiakkaan kanssa työskennelleitä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan työparina. Vastuut sovitaan viikkotiimissä tai esihenkilön kanssa.
- Ensiarviointia toteuttavassa palvelutarpeen arviointitiimissä palvelutarpeen arvioinnin vie loppuun mahdollisuuksien mukaan ensiarvioinnin tehnyt työntekijä.
- Palvelutarpeen arviointiin nimetty työntekijä sopii työnjaosta mahdollisen työparin kanssa.
- Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan prosessista vastaa sosiaalityöntekijä. Kun todetaan tarve vaihtaa työntekijää kesken prosessin sosiaaliohjaajasta sosiaalityöntekijäksi, vaihdosta sovitaan tiimissä ja esihenkilön kanssa. Jos sosiaalityöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin loppuun, palvelutarpeen arvioinnin aloittanut sosiaaliohjaaja toimii tarvittaessa työparina.
- Lapsen suojelun tarpeen arvioi sosiaalityöntekijä.
- Palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä on vastuussa määrääjoista. Määräaikoja seurataan viikkotiimissä ja esihenkilön kanssa.



ERITYISEN TUEN TARVETTA MÄÄRITTÄVIÄ TEKIJÖITÄ

Erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja sekä muiden toimijoiden tarjoamaa tukea. Mitkään tekijät eivät välttämättä yksinään tuota erityisen tuen tarvetta.

Erityistä tukea tarvitsevan henkilön määrittely perustuu sosiaalihuollon ammattihenkilön toteuttamaan arviointiin ja se toteutetaan yksilökohtaisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Erityisen tuen tarvetta arvioidaan jatkuvasti. (SHL 3 §; kts. myös Paranen & Savelius-Koski 2023, 16–17.)

Asiakkaan tilanteeseen liittyviä tekijöitä

- Useampi sairaus, vamma tai diagnosoimaton sairaus
- Useasta eri syystä johtuva tuen tarve
- Tilanne, jossa suuri avun tarve aiheuttaa vaikeuksia päästä tarvittavien palveluiden piiriin
- Asiakas ei pysy tarvitsemiensa palveluiden piirissä toimintakykynsä vuoksi
- Erilaiset kriisit
- Lähisuhdeväkivalta tai kaltoinkohtelu
- Päihteiden käyttö
- Asunnottomuus
- Lapsen kasvuolosuhteet tai hänen oma käytöksensä vaarantaa tai ei turvaa terveyttä ja kehitystä
- Puutteellinen kielitaito yhdistettynä muihin tekijöihin esim. traumaan

Palvelujärjestelmään liittyviä tekijöitä

- Palvelujärjestelmän toimimattomuus ja esimerkiksi haasteet moniammatillisessa tai monialaisessa yhteistyössä
- Asiakkaan tilanteeseen sopimattomat palvelut
- Palvelut eivät ole riittäviä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin
- Asiakas on palvelutarpeeseensa nähden väärässä palvelussa

OMATYÖNTEKIJÄ

Asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijän on oltava virkasuhteessa oleva sosiaalihuollon ammattihenkilö (poikkeuksena osa iäkkäiden palveluista). Omatyöntekijä määritellään palvelutarpeen arvioinnissa ja merkitään asiakkaan asiakirjoihin; palvelutarpeen arvio -asiakirjan *Johtopäätökset ja jatkotoimet* -osioon sekä *Asiakkuus* -asiakirjaan.

Lastensuojelua tarvitsevan lapsen, erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja muun erityistä tukea tarvitsevan henkilön asiakasprosessista ja palveluiden järjestämisestä vastaa omatyöntekijänä sosiaalityöntekijä. Jos erityisen tuen tarve ilmenee myöhemmin asiakkuuden aikana, asiakkaan etu huomioiden omatyöntekijää ei tarvitse vaihtaa, mutta se edellyttää, että asiakastyöhön osallistuu myös sosiaalityöntekijä. (SHL 42 §; STM 2024, 169.)

3.3 Palvelutarpeen arvioinnin sisältö, käytännöt ja yhteistyö

TUEN TARPEIDEN TUNNISTAMINEN

Palvelutarpeen arvioinnin tavoitteena on selvittää ja tunnistaa asiakkaan tuen tarpeet sekä turvata riittävät palvelut ja muut tukitoimet. Asiakkaan tuen tarpeiden tunnistamisessa voidaan hyödyntää sosiaalihuoltolain 11 §:ssä määriteltyjä tilanteita, joihin sosiaalipalveluita on järjestettävä.

Tuen tarpeet voivat liittyä esimerkiksi:

- jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen
- asumiseen
- talouteen
- syrjäytymisen torjumiseen ja osallisuuden edistämiseen
- fyysiseen, henkiseen, seksuaaliseen, uskonnolliseen tai taloudelliseen lähi-suhde-, perhe- tai muuhun väkivaltaan, hyväksikäyttöön ja kaltoinkohteluun
- äkillisiin kriisitilanteisiin
- lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseen
- päihteisiin tai muuhun riippuvuuskäyttäytymiseen
- mielenterveysongelmaan tai muuhun sairauteen, vammaan tai ikääntymiseen
- muuhun fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen tai kognitiiviseen toiminta-kykyyn liittyvään tuen tarpeeseen tai tuen tarpeessa olevien henkilöiden omaisten ja läheisten tukemiseen.

VOIT HYÖDYNTÄÄ:



Tunnista lapsen
sosiaalihuollon
tai suojelun tarve
ja toimi -työkalua

Tunnista
sosiaalihuollon tarve
ja toimi -työkalua

ASIAKKAAN JA TYÖNTEKIJÄN NÄKEMYS TUEN TARPEISTA

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on, että asiakkaan palvelujen ja tuen tarpeita pohditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jotta asiakas voi osallistua asiansa käsittelyyn sekä muodostaa ja ilmaista mielipiteensä asiakkaalle tulee antaa selkeää tietoa asiakkuudesta, sen perusteista, palveluvaihtoehtoista sekä niiden vaikutuksista asiakkaan elämään. Arvioinnissa tulee kertoa myös niistä palveluista, joita asiakas itse ei välttämättä tunnista tai osaa kysyä. Lapsen kanssa vaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista keskustellaan hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden ja lapsen itse määräämisoikeuden ja edun toteutumiseen tulee kiinnittää erityistä huomioita. (SHL 36 §.)

Asiakkaan mielipide ja näkemys (myös eriävä) tulee huomioida ja kirjata palvelutarpeen arvioinnin asiakirjoihin. Mikäli asiakkaan mielipidettä ei kirjata, tulee asiakaskertomukseen perustella syyt, jotka estävät asiakkaan näkemyksen saamisen. (STM 2024, 154.) Tarvittaessa voidaan kirjata myös asiakkaan laillisen edustajan, omaisen, läheisen tai muun henkilön käsitys asiakkaan tuen tarpeesta (Asiakastietolaki 42 §).

Palvelutarpeen arvioinnissa työntekijän tulee ottaa kantaa seuraaviin asioihin:

- | | |
|-----------------------------|--|
| • Tuen ja palveluiden tarve | • Lapsen osalta lastensuojelun tarve |
| • Tuen tarpeen luonne | • Omatyöntekijä |
| • Erityisen tuen tarve | • Läheisverkosto ja heidän mahdolliset tuen tarpeensa. |

TUEN TARPEEN LUONNE

Jos asiakas tarvitsee palveluita, arvioidaan, onko tuen tarpeen luonne tilapäistä, toistuvaa vai pitkäaikaista. Kun tuen tarve on:

- **Tilapäistä**, oikea-aikaisten ja riittävien palvelujen tarkoitus on ehkäistä pidempiaikaisen tuen tarvetta. Asiakkaalle ei välttämättä tarvitse nimetä omatyöntekijää, eikä tehdä asiakassuunnitelmaa.
- **Jatkuvaa tai toistuvaa**, tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytymisen ja tuen tarpeen päättymisen tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. Asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, joka seuraa ja arvioi säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa asetettujen tavoitteiden toteutumista. Tavoitteet kirjataan pääsääntöisesti asiakassuunnitelmaan, mutta joissain tilanteissa myös huolellisesti tehty palvelutarpeen arviointi voi riittää.

- **Pysyvä tai pitkäaikainen**, lähtökohtana on palvelukokonaisuuden yhtenäisyys ja jatkuvuus, ja palvelujen muuttamisen tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan etuun. Asiakkaalle tulee nimetä omatyöntekijä ja tehdä asiakassuunnitelma. (SHL 38 §; STM 2024, 155.)

TUEN TARPEEN LUONNE	ASIAKKUUDEN JA PALVELUN LUONNE	OMATYÖNTEKIJÄ	ASIAKAS-SUUNNITELMA
TILAPÄINEN	Ennaltaehkäisevä näkökulma. Määräaikainen palvelu.	Ei välttämätön.	Ei välttämätön.
JATKUVA TAI TOISTUVA	Tavoitteena tuen tarpeen päättyminen. Määräaikaiset palvelut, joissa tiivis seuranta.	Nimetään.	Lähtökohtaisesti tehdään, seurataan tiiviisti. Joskus kattava palvelutarpeen arvio voi riittää.
PYSYVÄ TAI PITKÄAIKAINEN	Tavoitteena palvelun jatkuvuus, yhtenäisyys.	Nimetään.	Tehdään.

LASTENSUOJELUN TARPEEN SELVITTÄMINEN

Lastensuojelulain 26 §:ssä säädetään lastensuojelun tarpeen selvittämisestä. Lasta koskevan vireilletulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Tällöin tulee arvioida:

- Vaarantavako puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet vakavasti lapsen turvallisuutta, terveyttä tai kehitystä?
- Vaarantaako lapsi vakavasti terveyttään ja kehitystään (esimerkiksi käyttämällä päihteitä tai tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon)?

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään lastensuojelun tarve, ellei asia ole selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita. Lastensuojelun tarpeen selvittäminen tehdään tilanteen vaatimassa laajuudessa.

Kun lapsen suojelun tarvetta arvioidaan, sosiaalityöntekijä selvittää:

- lapsen kasvuolosuhteet
- huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuudet huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta
- lapsen ja perheen tarvitsemat lastensuojelulain mukaiset palvelut ja tukitoimet.

Tilanteissa, joissa lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana on käynnissä rikostutkinta (esim. lapsen kaltoinkohtelu), prosessien sekä yhteistyön etenemisestä pyritään sopimaan poliisin kanssa. On tarpeen kuitenkin huomioida, että lapsen tarvitsemat lastensuojelun palvelut tulee arvioida ja järjestää rikostutkinnasta huolimatta. Lähtökohtana arvioinnissa tulee olla lapsen suojelu. (kts. esim. STM 2024, 30-32.)

LÄHEISVERKOSTON KARTOITTAMINEN

Sosiaalihuoltolain 43 § edellyttää palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvittämään, miten omaiset tai muut asiakkaalle läheiset henkilöt osallistuvat asiakkaan tukemiseen, ja tarvitsevatko omaiset ja läheiset mahdollisesti tukea. Omaisiin ollaan yhteydessä pääsääntöisesti vain asiakkaan suostumuksella. (Katso tarkemmin [Tiedonvaihto asiakkaan asiassa](#) sivuilta 30-31.)

Kartoittaminen ilman asiakkaan suostumusta tulee harkittavaksi vain, jos:

- tieto on välttämätön palvelutarpeen selvittämiseksi, eikä asiakas kykene vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai
- tietoa tarvitaan lapsen edun vuoksi.

PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN TEEMAT

Palvelutarpeen arviointi sisältää tarpeen mukaan asiakkaan kanssa käytyjä keskusteluja, läheisverkoston kanssa työskentelyä, kotikäyntejä, työntekijöiden havaintoja, verkostoyhteistyötä ja tietopyyntöjä, jotta asiakkaan tuen tarve saadaan selvitettyä. Palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisessa ja asiakkaan osallisuuden tukemisessa voidaan hyödyntää erilaisia menetelmiä ja mittareita. Tällöin asiakkaalle ja asiakirjoihin perustellaan, miksi ja mitä menetelmää käytetään. (STM 2024, 147.)

Asiakkaan tilanne ja muun muassa vireilletulon syy määrittävät, mille teemoille annetaan enemmän painoarvoa. Lähtökohtaisesti kaikki teemat käydään läpi, ja myös asiakkaan on mahdollista vaikuttaa keskustelun sisältöön ja kulkuun. On tärkeää, ettei työntekijä tee valintoja asiakkaan puolesta, vaan antaa asiakkaalle tilaa keskustelussa tuoda esille ja keskustella hänelle merkityksellisistä asioista.

Asiakkaan kanssa läpikäytäviä teemoja

- Arki ja asuminen, vapaa-aika
- Terveys ja toimintakyky, kuntoutuksen tarve
- Työelämä, koulutus ja osaaminen
- Perhe- ja läheissuhteet
- Taloudellinen tilanne
- Päihitteet ja riippuvuudet
- Väkivalta
- Kotoutuminen
- Vanhemmuus
- Lapsen tarpeet
- Asiakkaan saamat palvelut ja tukitoimet
- Vahvuudet ja voimavarat

MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA TYÖPARITYÖSKENTELY

Lähtökohtana on, että palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan näkemykseen omasta tilanteestaan ja tuen tarpeistaan. Joskus voidaan kuitenkin tarvita muiden asiakkaan kanssa työskentelevien näkemystä kokonaistilanteen selvittämiseksi. Yhteistyön merkitys korostuu erityisesti silloin, kun asiakkaan tilanne on monimutkainen, hän tarvitsee monialaisia palveluita tai on erityistä tukea tarvitseva henkilö. Tarvittavan verkoston kokoamisesta huolehtii arvioinnista vastaava työntekijä ja muilla tahoilla on velvollisuus osallistua palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman laatimiseen (SHL 41 §).

Lähtökohtaisesti moniammatillinen ja monialainen yhteistyö perustuu asiakkaan suostumukseen ja sitä suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa siten, että huomioidaan asiakkaan itsensä määrittelemä toimija- ja läheisverkosto. Asia-

kastyössä voi kuitenkin tulla vastaan tilanteita, jolloin on oltava yhteydessä eri viranomaisiin salassapitosäynnösten estämättä, silloin kun asiakkaan oma tai yleinen turvallisuus sitä vaatii. (Katso tarkemmin [*Tiedonvaihto asiakkaan asiassa*](#) sivuilta 30-31.)

Suunnittele palvelutarpeen arvioinnin kulku

- Keskustele asiakkaan kanssa, keitä palvelutarpeen arviointiin osallistuu (esim. työpari, verkostot, asiakkaan perheenjäsenet)
- Sovi tiedonvaihdosta, yhteydenpidosta sekä ammattilaisten välisestä työ- jaosta
- Aikatauluta palvelutarpeen arviointi etukäteen

Monialaista yhteistyötä ja työparityöskentelyä tulee tarkastella siitä näkökulmasta, mistä asiakas hyötyy ja se kannattaa käynnistää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Asiakkaan tarve määrittää

- millaisissa tilanteissa monialaista yhteistyötä tulee tehdä,
- milloin on tarve pohtia palvelutarpeen arvioinnin tekemistä työparin kanssa ja
- mistä yhteistyökumppani tai työpari pyydetään.

Työpari on mahdollista pyytää lähikollegan lisäksi myös oman tiimin ulkopuolelta, toisesta palvelutehtävästä tai muista ammatillisista erityisesti tilanteissa, joissa tarvitaan monialaista näkökulmaa asiakkaan tilanteeseen.

Pohdi palvelutarpeen arvioinnin tekemistä työparin kanssa, jos

- huoli liittyy lapsen suojeluun, erityisesti vaikeat lastensuojeluasiat ja huoltoriidat
- kyseessä on lähisuhde- tai perheväkivaltatilanne
- asiakkaan tilanne on monimutkainen
- palvelutarpeen arviointi tehdään useammalle perheenjäsenelle
- tilanne vaatii monialaista osaamista ja asiantuntijuutta
- tilanteessa pitää kiinnittää erityistä huomiota turvallisuuteen.

MONIALAISEN YHTEISTYÖN KÄYTÄNTÖJÄ

- Ilmoittava viranomaistaho kutsutaan tarpeen mukaan jo ensimmäiselle tapaamiselle.
- Verkosto nimetään yhdessä asiakkaan kanssa. Lasten kohdalla huomioidaan erityisesti varhaiskasvatuksen ja koulun mukaan kutsuminen.
- Varmistetaan, että asiakas tietää, keiden kanssa yhteistyötä tehdään ja on antanut suostumuksensa (poikkeuksena lapsen suojelun tarpeen selvittäminen, jolloin yhteistyötä voidaan tehdä ilman asiakkaan suostumusta).
- Palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä johtaa prosessia ja koordinoi moniammatillista yhteistyötä.



TIEDONVAIHTO ASIAKKAAN ASIASSA

Tietojen luovuttaminen ja saaminen perustuu pääasiassa asiakastietolakiin, julkisuuslakiin ja lastensuojelulakiin. Asiakasta koskeva tiedonvaihto alkaa lähtökohtaisesti aina ensin kysymällä asiakkaan suostumusta. Tietoja pyydetään tarvittavassa laajuudessa, tarvittaessa jo vireilletulon käsittelyn yhteydessä. Tietoja on mahdollista kerätä koko palvelutarpeen arvioinnin ajan.

Suostumusta pyydettyäessä asiakkaan tulee tietää, mihin hän suostuu ja, että suostumus voi olla rajattu tai määräaikainen. Asiakkaalle on kerrottava lisäksi, että suostumuksen voi perua. Suostumuksen voi antaa suullisesti tai kirjallisesti lomakkeella, jolloin oikeusturva on varmempi. Mikäli asiakas ei anna suostumusta tietojen vaihtoon ja tiedon saaminen on välttämätöntä, on kerrottava, missä tilanteessa tietoja voidaan vaihtaa ilman asiakkaan suostumusta. Tiedonvaihto kirjataan sosiaalihuollon asiakirjoihin.

Tietojen luovutus sosiaalihuollosta tapahtuu asiakkaan suostumuksella. Ilman asiakkaan suostumusta tietoja voidaan luovuttaa asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi, jos asiakkaalta ei ole mahdollista saada lupaa esimerkiksi muistisairauden, mielenterveyden häiriön, kehitysvammaisuuden tai muun vastaavan synn vuoksi. Näissä tilanteissa tietoja voidaan luovuttaa myös silloin, kun asiakas on kieltänyt niiden luovuttamisen. (Asiakastietolaki 55 § ja 56 §.)



Tietojen luovuttaminen ilman asiakkaan suostumusta on mahdollista jos:

- asiakas on ilmeisessä hoidon ja huollon tarpeessa, esimerkiksi hänen terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa on vaarassa, eikä hoidon tai huollon tarvetta voida muuten selvittää tai toimenpiteitä toteuttaa,
- tieto on tarpeen lapsen edun turvaamiseksi,
- tieto on välttämätön asiakkaan etujen ja oikeuksien turvaamiseksi ja asiakkaalla ei ole kykyä arvioida asian merkitystä itse.

Tietojen pyyntö muilta viranomaisilta: Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä on oikeus saada tietoja eri tahoilta asiakkaan tilanteesta, siltä osin kuin se on välttämätöntä asiakkaan sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi ja sosiaalihuollon järjestämiseksi. Lähtökohtana on, että asiakas itse luovuttaa tiedot (Asiakaslaki 12 §). Jos asiakas ei toimita tietoja tai tilanne on kiireellinen, tarvittavia välttämättömiä tietoja voi pyytää asiakastietolain 53 §:n (terveydenhuolto) tai 64 §:n (muut viranomaiset) nojalla.

Ilmoitusvelvollisuus muille viranomaisille: Jos asiakkaan tarpeisiin ei voida vastata vain sosiaalihuollon toimin, asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaavan sosiaalihuollon ammattihenkilön on asiakkaan suostumuksella otettava yhteyttä siihen viranomaiseen, jonka vastuulle tarvittavien toimien järjestäminen ensisijaisesti kuuluu (SHL 40 §).

TIEDONVAIHDON KÄYTÄNNÖT

- Tietoja kerätään tarvittavassa laajuudessa heti ilmoituksen saapuessa ja koko prosessin ajan.
- Tietoja pyydetään ensisijaisesti kirjallisesti ja asiakkaan suostumuksella.
- Tietopyyntö annetaan asiakkaalle tiedoksi ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään.
- Asiakirjapyyntöille asetetaan määräajat.



ASIAKKAAN TAPAAMISEEN LIITTYVÄT KÄYTÄNNÖT

Asiakstapaaminen on hyvä suunnitella etukäteen, jotta kohtaaminen olisi mahdollisimman onnistunut. Rauhallinen ja kiireetön ilmapiiri tukee asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta. Tarvittaessa on hyvä varmistaa fyysisen ympäristön esteettömyys sekä asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta.

Asiakasta tulisi tavata vähintään kerran palvelutarpeen arvioinnin aikana, ja tarpeen mukaan perheenjäseniä tavataan erikseen. Tapaamisia voi olla useitakin, jos palvelutarpeen selvittäminen sitä edellyttää. Asiakkaalle on hyvä antaa mahdollisuus vaikuttaa siihen, missä tapaaminen järjestetään. Asiakkaalle kerrotaan etukäteen, keitä tapaamiseen osallistuu, ja asiakas voi halutessaan ottaa mukaan tapaamiselle itselleen läheisen henkilön.

Lasta koskevassa tapaamisessa on erityisesti huomioitava, että:

- Lapsella on aina oikeus omaan tapaamiseen häntä itseään koskevassa palvelutarpeen arvioinnissa.
- Tapaamisympäristö, oheistoiminta ja käytettävät menetelmät valitaan siten, että ne tukevat vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentamista lapsen kanssa.
- Tapaamiset lapsen kanssa sovitaan yhteistyössä huoltajien ja ikätaso huomioiden lapsen kanssa. Lapsen suojelun tarvetta arvioitaessa lasta tavataan henkilökohtaisesti, vaikka huoltajat sitä vastustaisivat.
- Mikäli lapsi jätetään tapaamatta, on se perusteltava asiakirjoihin.

KOTIKÄYNNIT PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN AIKANA

Kotikäynti antaa usein enemmän tietoa asiakkaan arjesta ja tilanteesta, kuin pelkkä toimistotapaaminen. Kotikäynnin ajankohdasta on pääsääntöisesti sovittava aina yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa on hyvä keskustella myös kotikäynnille osallistuvista henkilöistä. Asiakkaan kotia ja yksityisyyttä on kunnioitettava. Kotikäynnille voidaan mennä ilmoittamatta erityistä harkintaa käyttäen, jos

- tilanne on kiireellinen ja asiakkaasta on vakava huoli, eikä asiakasta tavoiteta muulla tavoin
- etukäteen ilmoittaminen ei ole tarkoituksenmukaista tilanteen selvittämiseksi.

Huomioi myös työturvallisuus ennen kotikäyntiä. Mieti etukäteen:

- onko kotikäynnille turvallista mennä yksin
- tarvitaanko paikalle muita viranomaisia (esimerkiksi virka-apupyyntö poliisille)
- millä tavoin kotikäynniltä on mahdollista tarvittaessa nopeasti poistua
- onko tarpeen ilmoittaa kollegalle, missä osoitteessa asiakas asuu ja mihin aikaan kotikäynnin on tarkoitus päättyä.

KÄYTÄNNÖT KOTIKÄYNTIIN

- Kotikäynnin tarvetta arvioidaan aina palvelutarpeen arvioinnin aikana
- Kotikäynti tehdään ehdottomasti aina, kun on huoli kodin olosuhteista tai asiakkaalla ei ole toimintakykyä tavata muualla.
- Toisen huoltajan asuessa eri paikkakunnalla, kotikäyntien toteuttamisessa huomioidaan mahdollisuus a) virka-apupyyntöön toiselle hyvinvointialueelle ja b) työparipyntö toiselle palvelualueelle Lapin hyvinvointialueen sisällä.



ETÄYHTEYKSIEN HYÖDYNTÄMISEN KÄYTÄNNÖT

Etäyhteyksin toteutettu asiakstapaaminen noudattaa samoja periaatteita, kuin asiakkaan tapaaminen kasvokkain toimistolla tai kotikäynnillä. Etätapaaminen voidaan järjestää esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- asiakas tai perheenjäsen asuu tai työskentelee kaukana
- aikuissosiaalityön asiakas toivoo etätapaamista
- lapsen huoltaja, vanhempi tai aikuissosiaalityön asiakas on vankilassa tai sairaalassa
- infektioriskin minimointi vakavan sairauden tai pandemian aikana
- työparin tai yhteistyökumppanin ei ole mahdollista osallistua paikan päällä

Lasta koskevan palvelutarpeen arvioinnin tulee sisältää aina myös kasvokkain tehtävää työtä, eli lapsen palvelutarpeen arviointia ei voida lähtökohtaisesti toteuttaa kokonaan etänä.



3.4 Kirjaamisen merkitys osana palvelutarpeen arviota

Palvelutarpeen arvio muodostaa perustan sosiaalihuollon päätöksenteolle. Kirjaukset vaikuttavat siihen, mitä palveluita asiakas saa, ja miten hänen tilannettaan arvioidaan. Kirjaaminen ei ole vain hallinnollinen velvoite, vaan keskeinen väline asiakkaan oikeusturvan varmistamisessa. Palveluiden järjestämisen kannalta on keskeistä, että kirjaukset ovat tarkkoja, perusteltuja ja ne sisältävät asiakkaan näkökulman. Kirjaukset ovat myös väline palveluiden valvontaan ja vaikutusten arviointiin. Ne muodostavat jälkikäteen tarkasteltavan kokonaisuuden, jonka perusteella voidaan arvioida palveluiden laatua ja vaikuttavuutta. Hyvin tehty kirjaaminen mahdollistaa lisäksi tiedon hyödyntämisen paitsi yksittäisen asiakkaan asiassa myös palveluiden kehittämisessä pitkällä aikavälillä.

Palvelutarpeen arvioinnissa syntyvä tieto rakentuu useista osatekijöistä. Näitä ovat esimerkiksi:

- asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa käydyt keskustelut
- tapaamisissa ja kotikäynneillä tehdyt työntekijän havainnot asiakkaan tilanteesta
- muiden viranomaisten ja ammattilaisten tuottamat dokumentit, kuten terveydenhuollon tai koulun lausunnot
- asiakkaan aiempi asiakkuushistoria ja siihen liittyvät kirjaukset.

Palvelutarpeen arvioinnin aikana kertyvä tieto on kirjattava selkeästi ja siten, että tieto on hyödynnettävissä sekä asiakkaan palveluprosessin aikana että myöhemmin palveluiden arvioinnissa. On tärkeää, että asiakas saa mahdollisuuden osallistua tiedon tuottamiseen ja kirjaamiseen omassa asiassaan. OmaKannasta luettavat asiakirjat voivat joko vahvistaa tai heikentää luottamusta ja sitoutumista palveluun, riippuen siitä, vastaavatko kirjaukset asiakkaan kokemuksta. Tuomalla esiin asiakkaan ja eri tahojen mielipide ja näkemykset varmistetaan, että palvelutarpeen arvio on moniääninen, tasapainoinen ja asiakkaan kokemuksta kuvaava.



LISÄTIETOJA SAAT Lapin hyvinvointialueen intranet Kaltiosta → Rakenteinen kirjaaminen ja THL:n Sosiaalihuollon kirjaamisohjeet -sivulta.

ASIAKKAAN PALVELUTARPEEN PERUSTELEMINEN ASIAKIRJAAN

Palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävänä on tuottaa perusteltuja johtopäätöksiä asiakkaan tilanteesta. Arvioinnin ja päätöksenteon taustalla tulee olla yksilöllisesti kuvattu palvelun tarve, jota perustellaan asiakirjoissa konkreettisten havaintojen ja käytettävissä olevien tietojen kautta. Alle on koottu käytännön ohjeita, miten perustella asiakkaan palvelun tarve asiakkaan asiakirjoihin (kts. tarkemmin Kääriäinen 2024).

Arviointi ja perustelut asiakkaan tarpeista

Arvio ja erittele, miksi asiakas tarvitsee tiettyjä palveluita tai tukea. Perustelut tulee tehdä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja kuormitusten pohjalta. Kuormitusten vaikutus asiakkaan arkeen on tärkeää kuvata konkreettisesti. Kirjaa perusteluissa auki myös se, miten vireilletulossa oleva tuen tarve on käsitelty, ja miten siihen pyritään vastaamaan palveluiden avulla.

Kokonaisvaltainen arvio ja siinä käytetyt tiedot

Kuvaa asiakkaan tilanne kokonaisuutena, eikä pelkästään yksittäiseen ongelmaan keskittyen. Arvioinnissa käytettävät tiedot: keskustelut, asiakirjat, havainnot ja asiantuntijalausunnot, on kirjattava selkeästi.

Havainnot ja objektiivisuus

Kirjaa tapaamisten sekä kotikäyntien aikana tekemäsi havainnot. Muista, että havainto sosiaalihuollon kontekstissa tarkoittaa objektiivista ja todennettavaa tietoa, joka perustuu työntekijän konkreettisiin huomioihin, kuten asiakkaan käyttäytymiseen, tilanteeseen tai olosuhteisiin. Havainnot eivät sisällä työntekijän omia arvioita, tulkintoja tai oletuksia, vaan ne keskittyvät neutraalisti siihen, mitä on nähty, kuultu tai dokumentoitu. Laadi kirjaukset selkeästi ja ymmärrettävästi niin, että asiakas ymmärtää, miten johtopäätöksiin on päädytty.

Tavoitteet ja riskitekijät

Kirjaa konkreettiset ja realistiset tavoitteet, jotka voidaan saavuttaa palveluiden avulla. Arvioi samalla mahdolliset riskitekijät, jotka voivat pahentaa asiakkaan tilannetta ilman tarpeenmukaista tukea.

Viittaukset lainsäädäntöön ja tutkimustietoon

Viittaa tarvittaessa lainsäädäntöön, säädöksiin tai tutkimustietoon, jotka tukevat ehdotettuja palveluita ja perusteluja. Tämä vahvistaa kirjauksen objektiivisuutta ja oikeudellista perustaa.

Kirjauksen merkitys oikeusturvalle ja avoimuudelle

Muista, että asiakkaan oikeusturva ja päätöksenteon avoimuus riippuvat pitkälti siitä, miten hyvin kirjaaminen on tehty. Selkeä ja perusteltu dokumentaatio suojaa niin asiakasta kuin työntekijääkin.

Hyvänä käytäntönä on, että palvelutarpeen arvioinnin asiakirja käydään läpi asiakkaan kanssa ennen sulkemista, kun asiakirjaa on mahdollista vielä muokata. Palvelutarpeen arviointi toimii pohjana asiakassuunnitelmalle, jos sosiaalihuollon asiakkuus jatkuu tai lastensuojelun asiakkuus alkaa. Kun asiat on läpikäyty ja keskusteltu yhdessä, on yhteisten asiakassuunnitelmaan kirjattavien tavoitteiden muodostaminen ja niihin sitoutuminen helpompaa.

Palvelutarpeen arvioinnin asiakirja lähetetään asiakkaalle, lasten huoltajille ja tarvittaessa, asiakkaan suostumuksella toiseen palveluun huomioiden tiedonsiirtoon liittyvät säännökset ja käytännöt ([ks. s. 30-31](#)).



KIRJAAMISEN MUISTILISTA

- **Kerro tapaamisen alussa, että teet muistiinpanoja** kirjausta varten ja mihin kirjatukset tallennetaan. Kysy, haluaako asiakas osallistua kirjaamiseen.
- **Kirjaa asiakkaan näkökulmasta.** Asiakkaan ääni, eriävät mielipiteet ja eri ammattilaisten näkemykset tulee olla selkeästi eroteltuna.
- **Kirjaa näkyviin, kuka ja ketkä ovat sopineet mitä.** Älä käytä passiivia, kuten: asiakkaalle kerrottiin... asiakkaan kanssa sovittiin...
- **Kirjaa havainnot** ja muista keskustella niistä asiakkaan kanssa ennen kirjaamista.
- **Käytä selkeää ja ymmärrettävää kieltä** ja vältä ammattislangia. Kirjoita kokonaisia lauseita.
- **Käy tapaamisen lopuksi muistiinpanot läpi** asiakkaan kanssa ja varmista, että ne vastaavat asiakkaan kokemusta. Kysy, haluaako asiakas lisätä jotain.
- **Tee kirjaus valmiiksi** tapaamisen aikana tai heti sen jälkeen.
- **Perustele** jokainen arvio, johtopäätös ja päätös selkeästi.

(Kääriäinen 2024; Kansakoulun Kirjaamisfoorumi 2023.)

Voit katsoa tarkemmin
[Kirjaaminen asiakasprosessin eri vaiheissa](#)
liitteestä 1.



3.5 Palvelutarpeen arvioinnin päättäminen

Palvelutarpeen arviointi päättyy ratkaisuun siitä, että

- sosiaalihuollon asiakkuus jatkuu tai
- lastensuojelun asiakkuus alkaa tai
- sosiaalihuollon asiakkuus päättyy.

Asiakkuuden alkaminen tai päättyminen on tärkeää käydä keskustellen läpi asiakkaan kanssa, jolloin sekä työntekijällä että asiakkaalla on yhteneväinen käsitys tilanteesta.

SOSIAALIHUOLLON ASIAKKUUDEN JATKUMINEN

Sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus jatkuu, mikäli palvelutarpeen arvioinnin aikana todetaan, että asiakas tarvitsee sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita (SHL 14 §). Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakassuunnitelmalla, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta (SHL 39). Asiakassuunnitelman laatiminen voi olla tarpeetonta esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakkaan tuen tarve on tilapäistä ja kyse on yksittäisestä lyhytaikaisesta palvelusta, jolla asiakkaan tilannetta tuetaan (kts. s. 25-26 *Tuen tarpeen luonne*).

KÄYTÄNNÖT SOSIAALIHUOLLON ASIAKKUUDEN JATKUESSA

- Asiakkuuden jatkumisesta ja erityisen tuen tarpeesta keskustellaan asiakkaan ja mahdollisen työparin sekä tiimin kanssa.
- Kiireellisessä tilanteessa (kun vireilletulosta siirrytään suoraan asiakkuuteen) johtava sosiaalityöntekijä nimeää omatyöntekijän
- Jos asiakkaan palvelun järjestämisestä vastaa jatkossa toinen tiimi, ensisijaisesti pyritään järjestämään siirtopalaveri.
- Varataan aika asiakassuunnitelman tekoon. Asiakassuunnitelma tehdään viimeistään kolmen kuukauden kuluessa palvelutarpeen arvioinnin päättymisestä.



LASTENSUOJELUN ASIAKKUUDEN ALKAMINEN

Palvelutarpeen arvioinnin aikana lapsi on sosiaalihuollon asiakas. Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun tarve lapsen suojelulle ja lastensuojelun palveluille todetaan. Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian vireilletulon jälkeen ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (LSL 27 §.) Vaikeudet järjestää riittäviä palveluita esimerkiksi perhesosiaalityössä tai vammaispalveluissa ei ole peruste lastensuojelun asiakkuudelle; ainoastaan lastensuojelulaissa säädettyjen palvelujen saaminen edellyttää lastensuojelun asiakkuutta. (STM 2024, 152.)

Asiakkuuden alkaminen tulee kirjata lapsen asiakirjoihin ja siitä tulee ilmoittaa välittömästi huoltajalle ja lapselle, ottaen kuitenkin huomioon, mitä asiakastietolain 49 §:ssä (tietojen antaminen asiakkaan lailliselle edustajalle), 51 §:ssä (alaikäisen kiello-oikeus) ja julkisuuslain 11 §:ssä (asianosaisen oikeus tiedonsaantiin) säädetään.

Lastensuojelun asiakkuuden alkaessa lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (LSL 12b §). Asiakasmitoitus ei voi olla esteenä asiakkuuden siirtämiselle lastensuojeluun, jos lapsi tarvitsee suojelua. Tarvittaessa voidaan selvittää, onko lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä mahdollista nimetä toisesta tiimistä.

Palveluja ja tukitoimia, joista on säädetty ainoastaan lastensuojelulaissa ja jotka edellyttävät lastensuojelun asiakkuutta, ovat:

- lastensuojelulain mukainen taloudellinen tuki
- tehostettu perhetyö
- perhekuntoutus
- lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle (STM 2024, 152).

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että:

- lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai
- lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään ja
- lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.

KÄYTÄNNÖT LASTENSUOJELUN ASIAKKUUDEN ALKAESSA



- Lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta keskustellaan tiimissä tai johtavan sosiaalityöntekijän kanssa erityisesti silloin, kun tilanteeseen liittyy epävarmuutta.
- Kiireellisessä tilanteessa, kun vireilletulosta siirrytään suoraan lastensuojelun asiakkuuteen, johtava sosiaalityöntekijä nimeää lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän.
- Perhesosiaalityön palveluista lastensuojeluun siirryttäessä järjestetään siirtopalaveri.

SOSIAALIHUOLLON ASIAKKUUDEN PÄÄTTYMINEN

Sosiaalihuollon asiakkuus päättyy, jos palvelutarpeen arvioinnin perusteella todetaan, ettei asiakkaalla ole sosiaalihuollon palveluiden tarvetta tai palveluiden tarve on muualla kuin sosiaalipalveluissa. Asiakkuus voi päättyä myös aikuisen asiakkaan omasta tahdosta (SHL 34 §; STM 139-140.)

Muiden palveluiden tarve

Aina sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut eivät ole tarkoituksen mukaisia tai riittäviä, vaan asiakas hyötyy muiden toimijoiden kuten järjestöjen tarjoamasta tuesta tai erityislainsäädännön mukaisista sosiaalipalveluista, joita ovat esimerkiksi lastensuojelu ja vammaispalvelut.

Erityistä huomiota tulee kiinnittää lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Tarvittaessa näissä tilanteissa sosiaalihuollon ammattihenkilön tulee asiakkaan suostumuksella ottaa yhteyttä viranomaiseen tai toimijaan, joka vastaa tarvittavien palvelujen järjestämisestä. Kun asiakas on saatettu esimerkiksi siirtoneuvottelulla tai muulla tavoin muihin palveluihin, asiakkuus päätetään.



HYVINVOINTIA
ARKEESI -sivustolle on koottu tietoa Lapin hyvinvointialueen sekä Lapin kuntien ja järjestöjen palveluista.

LAPSIPERHEILLE SUUNNATTUJA PALVELUJA Lapin hyvinvointialueelta, kunnista ja järjestöistä löydät **Perhekeskuksista**.

Asiakas kieltäytyy palveluista

Asiakas voi myös kieltäytyä ottamasta vastaan palveluja, jolloin asiakkuus päättyy, ellei laissa ole erityissäännöstä, jonka perusteella sosiaalihuollon toimenpiteisiin voidaan ryhtyä asiakkaan tahdosta riippumatta. Lasten kohdalla tulee arvioida pitääkö selvittää lastensuojelun tarvetta, mikäli huoltajat tai lapsi itse kieltäytyvät ottamasta vastaan lapselle tai perheelle tarjottuja palveluja.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan merkitään tiedoksi, jos sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta. Mikäli palvelutarpeen arviointi jää kesken esimerkiksi sen vuoksi, ettei asiakasta enää tavoiteta tai asiakas kieltäytyy osallistumasta palvelutarpeen arvioinnin laatimiseen, tehdään asiakaskirjaan kirjaus siitä, minkä vuoksi palvelutarpeen arviointi on jäänyt kesken.



KÄYTÄNNÖT, JOS ASIAKAS EI SITOUUDU PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN

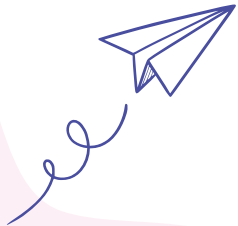
- Palvelutarpeen arvioinnin asiakirjaa pidetään auki määräajan mukaisesti enintään kolme kuukautta vireilletulosta.
- Asiakkaalle tarjotaan vähintään kaksi aikaa ja arvioidaan kotikäynnin tarve. Tilanne määrittää sen, miten toimitaan.
- Jos on vakava huoli, asiakkaaseen ollaan yhteydessä useammin ja tehdään tarvittaessa kotikäynti. Tarvittaessa pyydetään poliisin virka-apua asiakkaan tavoittamiseksi.
- Asiakkaalle kerrotaan (kirje, tekstiviesti) mahdollisuudesta olla yhteydessä myöhemmin.

Asiakas muuttaa palvelutarpeen arvioinnin aikana

Jos asiakas muuttaa toiselle hyvinvointialueelle palvelutarpeen arvioinnin ollessa kesken, siirretään palvelutarpeen arviointi asiakkaan suostumuksella toimivaltaiselle viranomaiselle. Kesken jäänyt palvelutarpeen arviointi voidaan siirtää toiselle hyvinvointialueelle ilman asiakkaan suostumusta hoidon ja huollon turvaamiseksi (Katso tarkemmin [Tiedonvaihto asiakkaan asiassa](#) sivuilta 30-31.)

KÄYTÄNNÖT ASIAKKAAN MUUTTAESSA LAPIN HYVINVOINTIALUEEN SISÄLLÄ

- Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin asiakirja siirretään toiseen tiimiin tai toiselle työntekijälle vasta yhteydenoton jälkeen. Mahdollisuuksien mukaan pidetään siirtopalaveri ja hyödynnetään tarvittaessa etäyhteyksiä.
- Arvioidaan, voiko sama työntekijä jatkaa palvelutarpeen arvioinnin loppuun vai vaihtuuko työntekijä. Asiakkaan tilanne ja toive otetaan huomioon. Tarvittaessa palvelutarpeen arviointi jatketaan loppuun työparityönä.





Lopuksi



Palvelutarpeen arvioinnin käsikirja on toteutettu *Tulevaisuuden sotekeskus-* ja *VASA2-* hankkeiden kehittämistyön tuloksena. Sen pohjana on palvelutarpeen arvioinnin valmennuskokonaisuudessa (2023) ja ensiarvioinnin toimintamallin kehittämistyössä (2024-2025) tuotetut materiaalit.

Palvelutarpeen arvioinnin valmennus toteutettiin syksyn 2023 aikana koko Lapin hyvinvointialueen aikuissosiaalityön, perhesosiaalityön ja lastensuojelun ammattilaisille ja esihenkilöille, jotka tekevät työssään palvelutarpeen arviointeja. Yhteensä valmennuksiin osallistui 184 sosiaalihuollon ammattilaista. Mukana valmennuksessa oli myös kehittäjäasiakkaita. Kokonaisuudessa huomioitiin myös saamen kieli ja kulttuuri osana palvelutarpeen arviointia, erityisesti pohjoisella palvelualueella.

Valmennuskokonaisuus tuotti kattavasti tietoa alueiden sosiaalihuollon palvelujen nykytilasta sekä niihin liittyvistä kehittämistarpeista, jotka huomioitiin VASA2-hankkeen toimintasuunnitelmaa tehtäessä. Vireilletulojen käsittelyprosessi määriteltiin erityiseksi kehittämistyön painopisteeksi Lapin hyvinvointialueen perheiden ja työikäisten palveluiden esihenkilöiden kanssa. Vireilletulovaiheen kehittämistä vietiin eteenpäin viidessä ensiarvioinnin pilotissa kattaen koko Lapin hyvinvointialueen. Ensiarvioinnin kehittämiskokonaisuuden myötä palvelutarpeen arvioinnin valmennusten kehittämistyö, niissä syntyneet tuotokset sekä yhdessä määritellyt hyvinvointialueen käytännöt jalostuivat konkreettiseksi oppaaksi.

TUTUSTU KEHITTÄMISKOKONAISUUKSIIN TARKEMMIN INNOKYLÄSSÄ:



Palvelutarpeen arvioinnin valmennus-
kokonaisuus
(Tulevaisuuden sote-keskus -hanke)

Ensiarvioinnin
toimintamalli (VASA2 -hanke)

Lähteet

Asiakaslaki eli Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Asiakastietolaki eli Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Hallintolaki 434/2003

Julkisuuslaki eli Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999

Kansakoulun Kirjaamisfoorumin materiaalipankki osoitteessa:
<https://vasso.fi/hankkeet/kansa-koulu/kirjaamisfoorumi/materiaalipankki/>

Kääriäinen, Aino 2024: Tekstit sosiaalityössä. Asiakirjat, kirjoittaminen ja tiedonmuodostus. Gaudeamus 2024.

Lastensuojelulaki 417/2007

Liukko, Eeva & Nykänen, Eeva 2019: Sosiaalityön tulevaisuus. Sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:47. Osoitteessa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4091-8>

Partanen & Savelius-Koski 2023: Aikuissosiaalityön käsikirja. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 53. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus 2023. Osoitteessa: <https://lapitoy.sharepoint.com/:b:/s/Virtu-tiedostomateriaali/EUJLDe4Au69LguZGOQ-IRlwBSQTWgZag06Yj9VAK0SYxbg?e=zMmlkJ>

Saamen kielilaki 1086/2003

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024. Sosiaali- ja terveysministeriö 2024. Osoitteessa <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7155-4>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

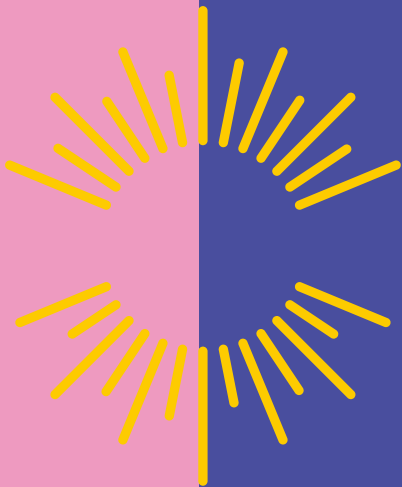
Suomen perustuslaki 731/1999

THL: Oikeudesta saada lasta koskevaa tietoa. Osoitteessa <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/tiedon-hankkiminen-lastensuojelun-tarpeisiin-ja-sen-luovuttaminen/oikeudesta-saada-las-ta-koskevaa-tietoa> Päivitetty 15.8.2025.

KIRJAAMINEN ASIAKASPROSESSIN ERI VAIHEISSA

Kansalliset yhtenäiset asiakirjarakenteet on otettava käyttöön kaikissa sosiaalihuollon organisaatioissa viimeistään 1.9.2026. Nämä kirjaamisen ohjeet on tehty kansallisten rakenteiden mukaisesti.

	MITÄ KIRJATAAN	MITÄ ASIAKIRJAA KÄYTETÄÄN	MIHIN MUIHIN ASIAKIRJOIHIN KIRJATAAN
ASIAN VIREILLETULOKÄSITTELY 	- Kirjataan ilmoituksen, hakemuksen, yhteydenoton tai muulla tavoin tulleen tuen tarpeen sisältö asiakirjalle - Tehdään ja kirjataan kiireellisyysarvio - Kirjataan ensiarvioi sekä siihen liittyvät puhelut ja tapaamiset ja muut ensiarvioinnin tekemiseen liittyvät tiedot Muista perustella erityisesti, jos ensiarviointia ei seuraa palvelutarpeen arvio. Perustele tällöin, miten vireilletulon syy on käsitelty	Lastensuojeluilmoituksen arvio Sosiaalihuollon tarpeesta tehdyn ilmoituksen tai yhteydenoton arvio - Avoimiin tekstikenttiin voidaan kirjata tapaamiset ja keskustelut, sekä niihin osallistuvat, jolloin ei tarvita erillisiä asiakaskertomusmerkintöjä tapaamisista ja neuvotteluista	Asia-asiakirja (nimetään asiakkaan vireille tullut asia tuen tarvetta kuvaavalla koodilla) - Vireilletulot kirjataan niitä vastaaviin asiakirjoihin (ilmoitukset, yhteydenotot, merkintä vireilletulosta) Asiakkuusasiakirja (avataan/päivitetään) - Tarvittaessa asiakaskertomusmerkinnät
PALVELUTARPEEN ARVIOINTI 	- Kirjataan asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja palveluiden järjestämisen kannalta olennainen, asiakkaan kanssa käytyjen keskusteluiden ja tapaamisten aikana tai välittömästi niiden jälkeen - Kaikkea asiakkaan kanssa keskusteltua ei tarvitse, eikä pidä kirjata. Tieto on oleellista, kun se auttaa tekemään päätöksiä tuentarpeesta tai palvelun järjestämisestä	Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio Työikäisten palvelutarpeen arvio - Palvelutarpeen arvio-asiakirjan kohdat käydään läpi tarvittavassa laajuudessa. - Kuvaus arvioinnin toteuttamisesta -kenttään voidaan kirjata tapaamiset ja keskustelut, sekä niihin osallistuvat (jolloin ei tarvita erillisiä asiakaskertomusmerkintöjä tapaamisista ja neuvotteluista)	Muut tarpeelliset asiakirjat esim.: - Toimintakykyasiakirja - MARAK - Tietopyyntöihin liittyvät asiakirjat
KUN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI PÄÄTETÄÄN 	- Kun palvelutarpeen arviointi päätetään, arvioidaan ja kirjataan asiakkaan tuen ja palveluiden tarve Muista perustella asiakkaan palvelun tarve asiakkaan yksilöllisten tuen tarpeiden ja kuormitusten avulla Erityisesti jos asiakkuus päättyy palvelutarpeen arviointiin, muista sisällyttää perusteluihin, miten vireilletulossa olevaan tuen tarpeeseen on vastattu	Kirjataan palvelutarpeen arvio-asiakirjalle Johdopäätökset ja jatkotoimet - Asiakkaan ja työntekijän arvio tuen ja palveluiden tarpeesta, sekä asiakkuuden jatkosta	- Suljetaan Palvelutarpeen arvio-asiakirja järjestelmässä (Tallentuu Kantaan.) Päätetään asiakkuus asiakkuusasiakirjaan, jos arvioidaan, että asiakas ei tarvitse palveluita Päivitetään asiakkuusasiakirjaan asiakkuustiedot tarvittaessa sekä omatyöntekijä, jos palvelu jatkuu - Siirrytään seuraavaan prosessin mukaiseen asiakirjaan, eli Asiakassuunnitelmaan



Pohjois-Suomen sosiaalialan
osaamiskeskuksen julkaisusarja nro 56



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lapin buresveadjinguovlu
Lapin pyreestvajeemkuávlu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU