



Ohje asiakassuunnitelman laatimiseen

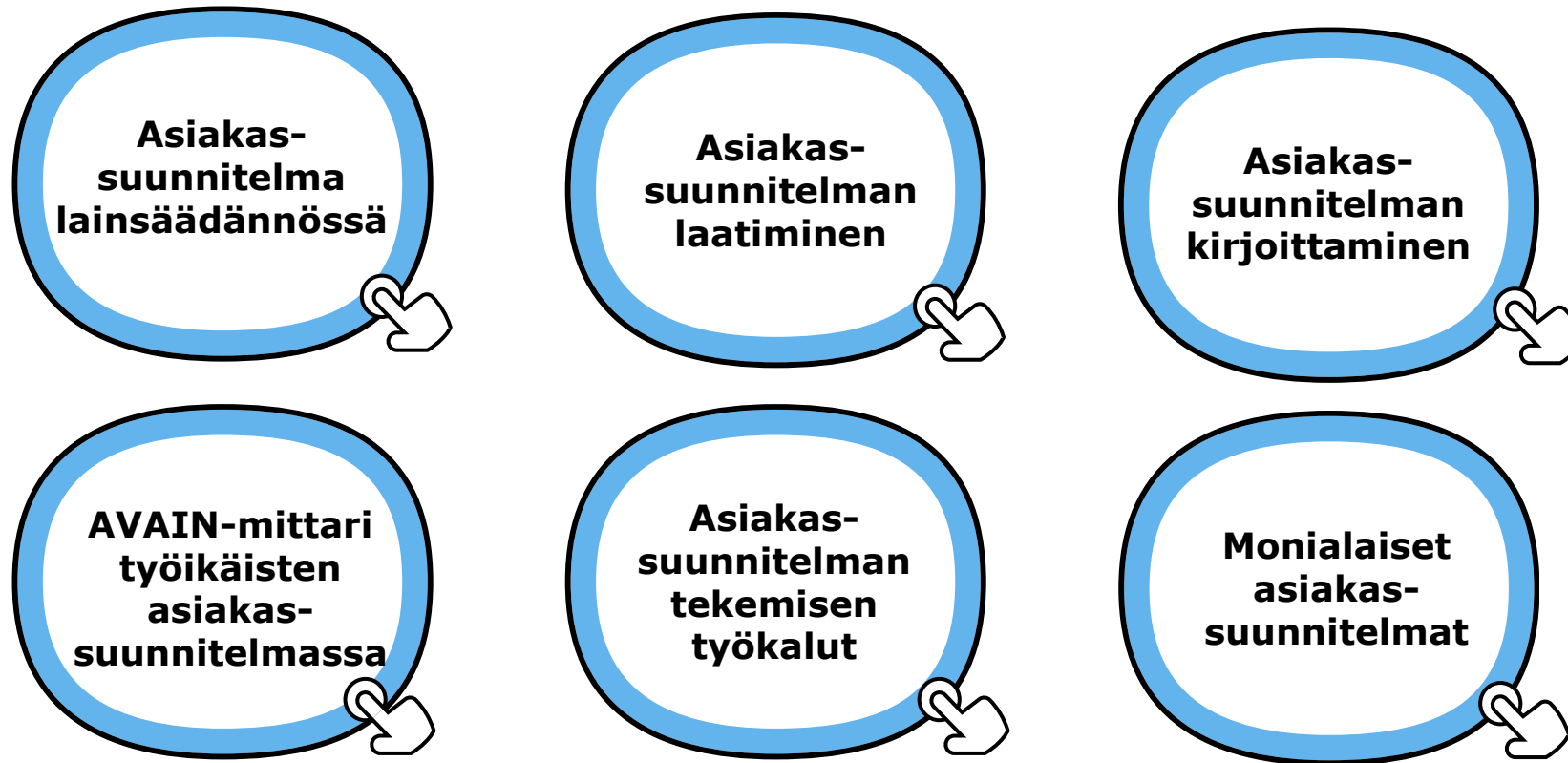
Työikäisten asiakassuunnitelman pilotti (Tassu)

Päivitetty 8.4.2022

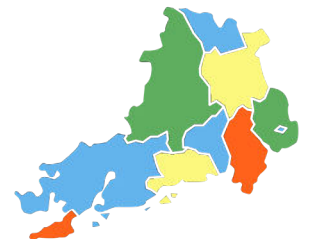
L
U
SOTE

**Social- och
hälsovårdsreformen**

Ohje asiakassuunnitelman laatimiseen



Painamalla sormen osoittamaa nappia pääset lukemaan aiheesta lisää.



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Asiakassuunnitelma lainsäädännössä

Asiakassuunnitelma sosiaalihuoltolaissa



Asiakassuunnitelman sisältö



Asiakassuunnitelman tarkistaminen ja yhteistyö muiden palveluiden kanssa



Asiakassuunnitelma sosiaalihuoltolaissa

39 § Asiakassuunnitelma

- Palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa siten kuin 36 §:n 4 ja 5 momentissa säädetään.

36 §:n 4 momentti

- Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.
- Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset

vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan.

- Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.
- Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa.
- Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Ikääntyneen väestön palvelutarpeen selvitystä tehtäessä on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulaissa säädetään. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa.

Asiakassuunnitelman sisältö

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

- 1) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tuen tarpeesta
- 2) asiakkaan arvion ja ammatillisen arvion tarvittavista palveluista ja toimenpiteistä
- 3) omatyöntekijän tai muun asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän arvio asiakkaan terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömistä sosiaalipalveluista sekä niiden alkamisajankohdasta ja kestosta
- 4) tiedot siitä kuinka usein asiakas ja omatyöntekijä tai muu asiakkaan palveluista vastaava työntekijä tulevat tapaamaan
- 5) asiakkaan ja työntekijän arvion asiakkaan vahvuuksista ja voimavaroista
- 6) asiakkaan ja työntekijän yhdessä asettamat tavoitteet, joihin sosiaalihuollon avulla pyritään
- 7) arvion asiakkuuden kestosta
- 8) tiedot eri alojen yhteistyötahoista, jotka osallistuvat asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen ja vastuiden jakautuminen niiden kesken
- 9) suunnitelman toteutumisen seuranta, tavoitteiden saavuttamista ja tarpeiden uudelleen arviointia koskevat tiedot

Asiakassuunnitelman tarkistaminen ja yhteistyö muiden palveluiden kanssa

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



Edellinen

Seuraava

Asiakassuunnitelman laatiminen

**Asiakassuunnitelman
merkitys**



**Asiakkaan osallisuus
asiakassuunnitelmaa
tehtäessä**



**Asiakassuunnitelman
luominen käytännössä**



**Asiakassuunnitelmaan
kirjattavat tavoitteet**



**Asiakkaan voimavarojen
ja vahvuuksien käsittely**



Ohjeistuksia



Asiakassuunnitelman merkitys

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

Asiakkaan osallisuus asiakassuunnitelmaa tehtäessä

Laadi suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa asiakasta varten ja hänen tavoitteidensa tueksi

Huolehdi, että tapaamisessa on turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri

Kerro asiakkaalle, miksi suunnitelma tehdään ja miksi kirjaat asiat

Ole kiinnostunut asiakkaasta: kuuntele ja esitä tarkentavia kysymyksiä

Kysy asiakkaan näkemystä asioihin monipuolisilla avoimilla kysymyksillä

Anna asiakkaalle tilaa kertoa ja pohtia omia tavoitteitaan

Kerro vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista

Kokeile osallistavaa kirjaamista

Kirjaa asiakasta varten

Asiakassuunnitelman luominen käytännössä

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

Asiakassuunnitelmaan kirjattavat tavoitteet

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

Etsikää yhdessä asiakkaan omat tavoitteet – ei työntekijän

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

Asettakaa konkreettiset ja realistiset tavoitteet

Tavoitteita ei saa olla liikaa, esim. kolme

Sopikaa pienistä askelista, jotka auttavat saavuttamaan tavoitteen

Kirjatkaa selkeä vastuun- ja työnjako asiakkaan ja työntekijän välillä

Sopikaa etenemisen seurannasta ja arvioinnista

Asiakkaan voimavarojen ja vahvuuksien käsittely

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

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

Ohjeistuksia

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



Asiakassuunnitelman kirjoittaminen

**Asiakaslähtöinen kieli
lainsäädännössä**



Kielen merkitys



**Asiallinen, selkeä ja
ymmärrettävä kieli**





Asiakaslähtöinen kieli lainsäädännössä

Hallintolaki

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

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 6 §

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

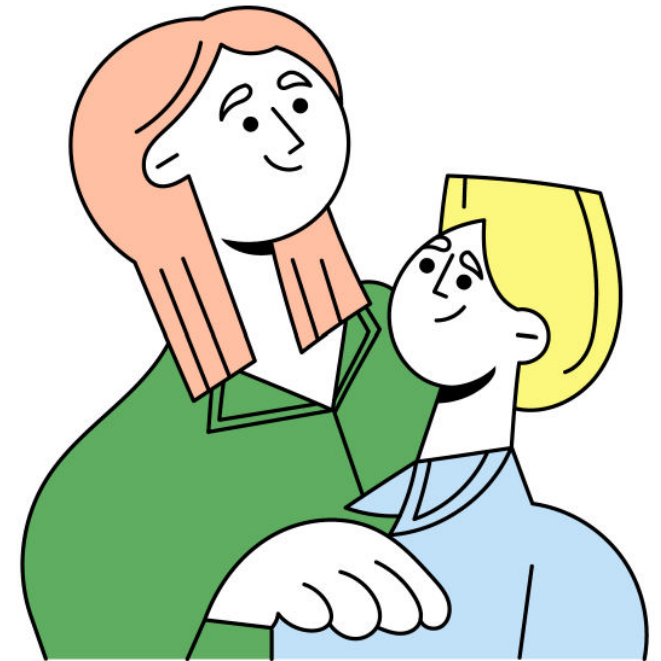
Kielen merkitys

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



Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli

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



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

AVAIN-mittari työikäisten asiakassuunnitelmassa

AVAIN-mittari



**AVAIN-mittarin
vaikuttavuustieto**



AVAIN-mittarin teemat



AVAIN-mittari

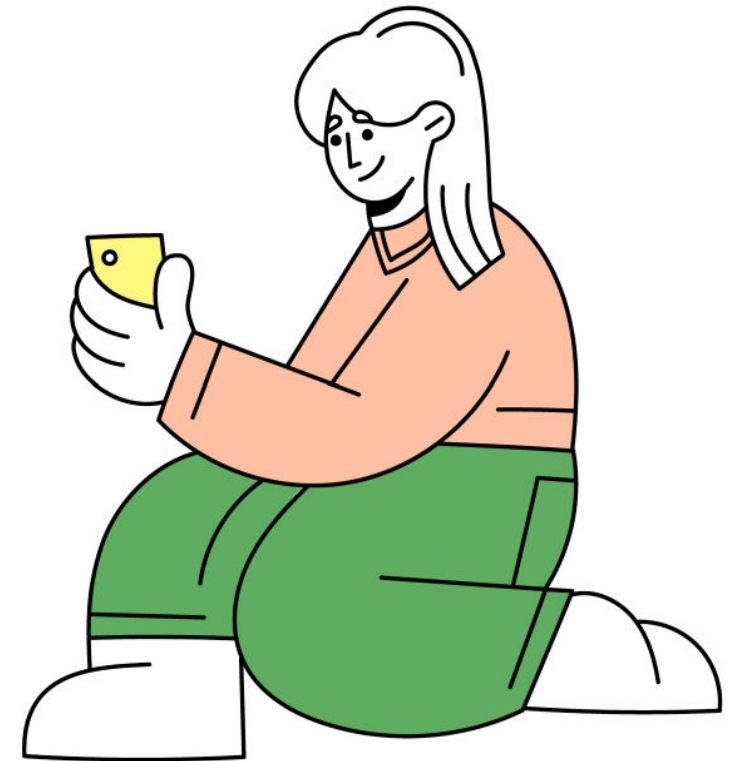
- AVAIN-mittari ja -tietosisällöt ovat osa uusia asiakassuunnitelmalomakkeita. Uudet lomakkeet osaltaan rakentuvat AVAIN-tietosisältöjen pohjalle.
- AVAIN-mittari pohjautuu ajatukselle *tavoitelähtöisestä sosiaalityöstä*.
- *Lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet ja elämäntilanne*, joiden perusteella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



AVAIN-mittarin vaikuttavuustieto

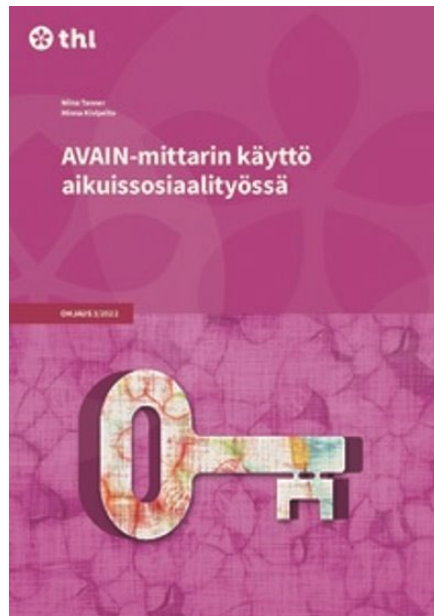
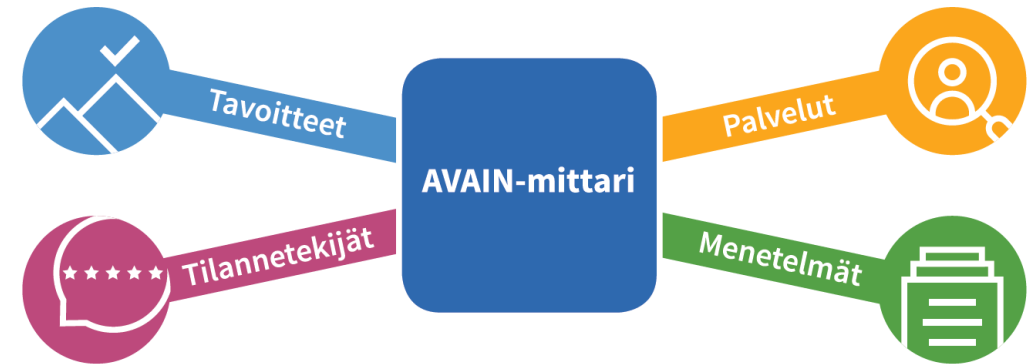
AVAIN-mittaria käyttämällä saadaan tietoa siitä,

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



AVAIN-mittarin tietosisällöt voidaan tiivistää neljän teeman alle:

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



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

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

Asiakassuunnitelman tekemisen työkalut

**Keskustelupohja
tavoitteille 1**



**Keskustelupohja
tavoitteille 2**



Kohti tavoitetta



Itsearviointi

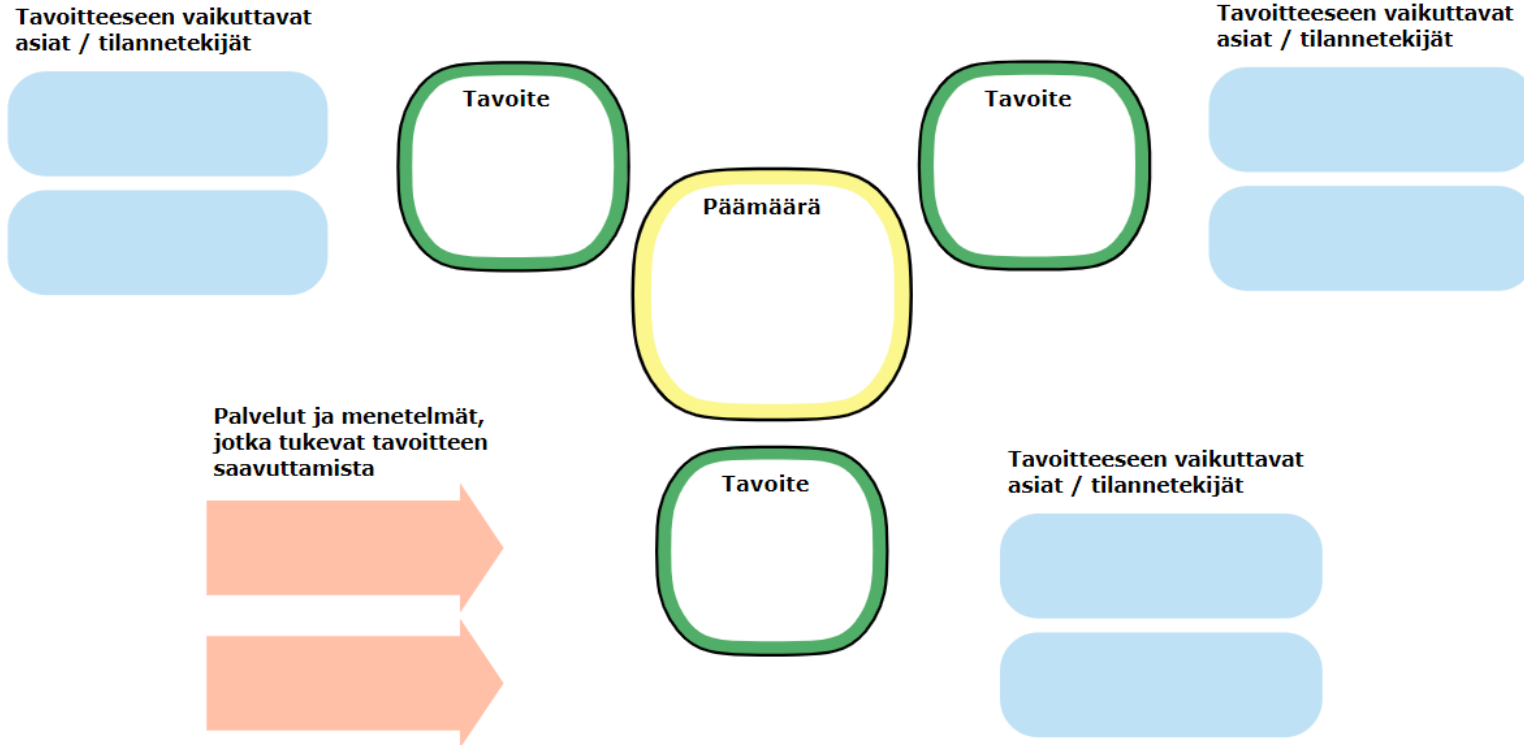


Millainen olen



Keskustelupohja tavoitteille

 Takaisin alkuun



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

Edellinen

Seuraava

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

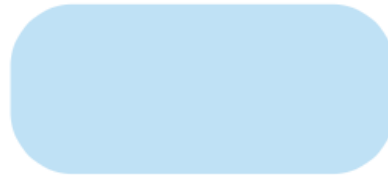
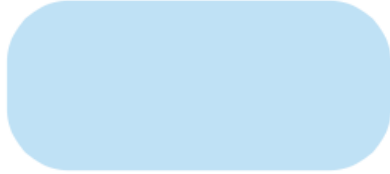
Tavoitteita ja niihin vaikuttavia tilannetekijöitä voidaan kirjata myös lomakkeen muotoon.

Kohti tavoitetta

 Takaisin alkuun



Tavoitteeseen vaikuttavat
asiat / tilannetekijät



Askel kohti tavoitetta



Askel kohti tavoitetta



Askel kohti tavoitetta



Tavoite



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

Tavoitteeseen vaikuttavat
asiat / tilannetekijät



Olen tyytyväinen elämääni



Tiedän missä olen hyvä



Suhtaudun itseeni positiivisesti



Hyväksyn itseni sellaisena kuin olen



Osaan erottaa oikean ja väärän



Mitä ajattelen itsestäni
Rengasta ne sanat, jotka kuvaavat sinua

VIISAS

LEIKKISÄ

TARKKA

ILOINEN

HASSU

TYYYTYVÄINEN

KILTTI

YSTÄVÄLLINEN

VASTUUNTUNTOINEN

REILU

RAUHALLINEN

ÄLYKÄS

VILKAS

HAUSKA

RENTO

MIELLYTTÄVÄ

POHDISKELEVA

TOIMELIAS

KÄTEVÄ

FILOSOFINEN

KÄRSIVÄLLINEN

Monialaiset asiakassuunnitelmat

**Monialainen
asiakassuunnitelma**



**Monialaisen
asiakassuunnitelman laatimista
koordinoivan työntekijän
tehtävät**



**Monialaisen yhteistyön
kuvaus**



**Asiakkaalle tehtävät eri
suunnitelmat**



**Palvelun
toteuttamissuunnitelma**



Monialainen asiakassuunnitelma

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

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



Monialaisen asiakassuunnitelman laatimista koordinoivan työntekijän tehtävät

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

Kutsuu koolle yhteisen asiakassuunnitelman laatimiseen osallistuvan verkoston

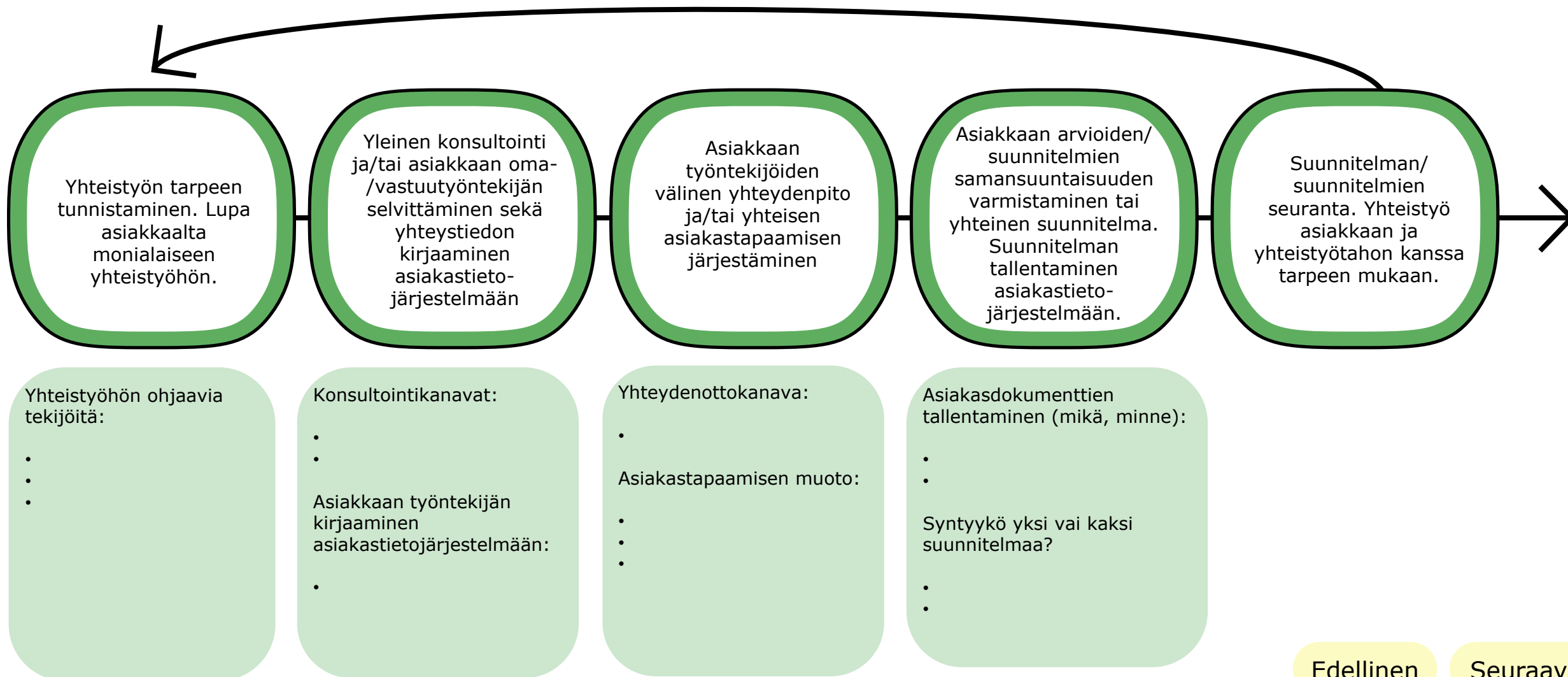
Huolehtii, että verkoston osallistujilla on riittävät asiakkaan perustiedot ja taustatiedot käytettävissään yhteiseen tapaamiseen valmistautumisessa

Huolehtii yhdessä laadittavan asiakassuunnitelman kirjaamisesta

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

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

Monialaisen yhteistyön kuvaus



Asiakkaalle tehtävät eri suunnitelmat

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



Palvelun toteuttamissuunnitelma

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

