



jamk.fi

GRADIA



IHMISIÄ KOHTAAMASSA -ASIAKASLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUksen JÄLJILLÄ TYÖIKÄISTEN PALVELUISSA

PAKU –Palvelupolut kuntoon!
8/2018–2/2021



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Johdanto

Tämä julkaisu on osa Palvelupolut kuntoon (PAKU) –hankkeessa kehitettyä kokonaisvaltaisen palveluohjauksen toimintamallia. Julkaisun toimintakortit on tarkoitettu ohjaamaan työntekijöiden asiakaslähtöistä toimintaa palveluohjauksen eri tasoilla. Toimintakorttien kieli korostaa palveluohjausta asiakkaan ja työntekijän yhteisenä matkana.

Toimintakortit on kehitetty vuoropuhelussa sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden työntekijöiden, kehittäjien, kouluttajien ja opiskelijoiden, järjestötoimijoiden, seurakuntien, kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa Jyväskylässä, Jämsässä, Laukaassa, Pihtiputaalla, Viitasaarella ja Äänekoskella 2018–2021.

Kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli rakentuu toisiinsa liittyvistä osa-alueista (sivu 3). Näitä ovat ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki, monialainen intensiivinen palveluohjaus, järjestölähtöinen palveluohjaus ja digitaalinen palveluohjaus. Toimintakortit on kuvattu osa-alueittain ja niihin sisältyy omat laatukriteerit.

Perustelut toimintakorttien sisällöille ja ratkaisuille löytyvät PAKU–hankkeen julkaisusta [Ihmisiä kohtaamassa – asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa.](#)

Sisältö: Anne Koivisto, Tuija Ketola, Kati Karjalainen, Aino Alaverdyan ja Tuukka Kivioja.

Kuvitus: Minttu Kilpinen & Tiina Leino/Villakas Oy.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

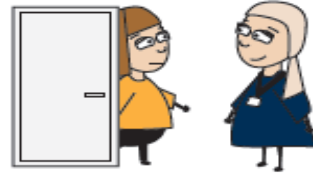


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

TUKI & PALVELUT
IHMISIÄ VARTEN
- EI IHMIÄ
JÄRJESTELMÄÄ
VARTEN

ASIAKASLÄHTÖISET
PALVELUOHJAUksen
LAATUKRITEERIT

DIGITAALINEN PALVELUOHJAUS



ENNALTÄ EHKÄISEVÄ
PALVELUOHJAUS
JA VARHAINEN TUKI

ESIM.
TYÖKYVYN ARVIOINTI
JA TUKI, KUNTOUTUS,
PERHETYÖ



MONIALAINEN JA
INTENSIIVINEN
PALVELUOHJAUS

TUEN JA
PALVELUIDEN
TARPEEN
ARVIOINTI

ESIM.
VERTAISTUKI
& YHTEISÖLLISYYS



JÄRJESTÖLÄHTÖINEN
PALVELUOHJAUS

ESIM.
SOSIAALINEN KUNTOUTUS,
TUETTU TYÖLLISTYMINEN,
KRIISITYÖ, ASUMISEN TUKI
JA PÄIHDEKUNTOUTUS

SAAVUTETTAVUUS

ETSIVÄ JA
LOYTTÄVÄ TYÖ

OHJAUS &
NEUVONTA

ASIAKAS-
OHJAUS

INTENSIIVINEN
PALVELU-
OHJAUS

OMA-APU JA
OMATOIMIPALVELUT



KUMPPANUUS ASIAKASTYÖSSÄ
JA YHTEISTOIMINNASSA

ELÄMÄNTILANNE-
LÄHTÖISYYS

MONIALAISUUS

OSALLISUUS

HYVINVOINTI

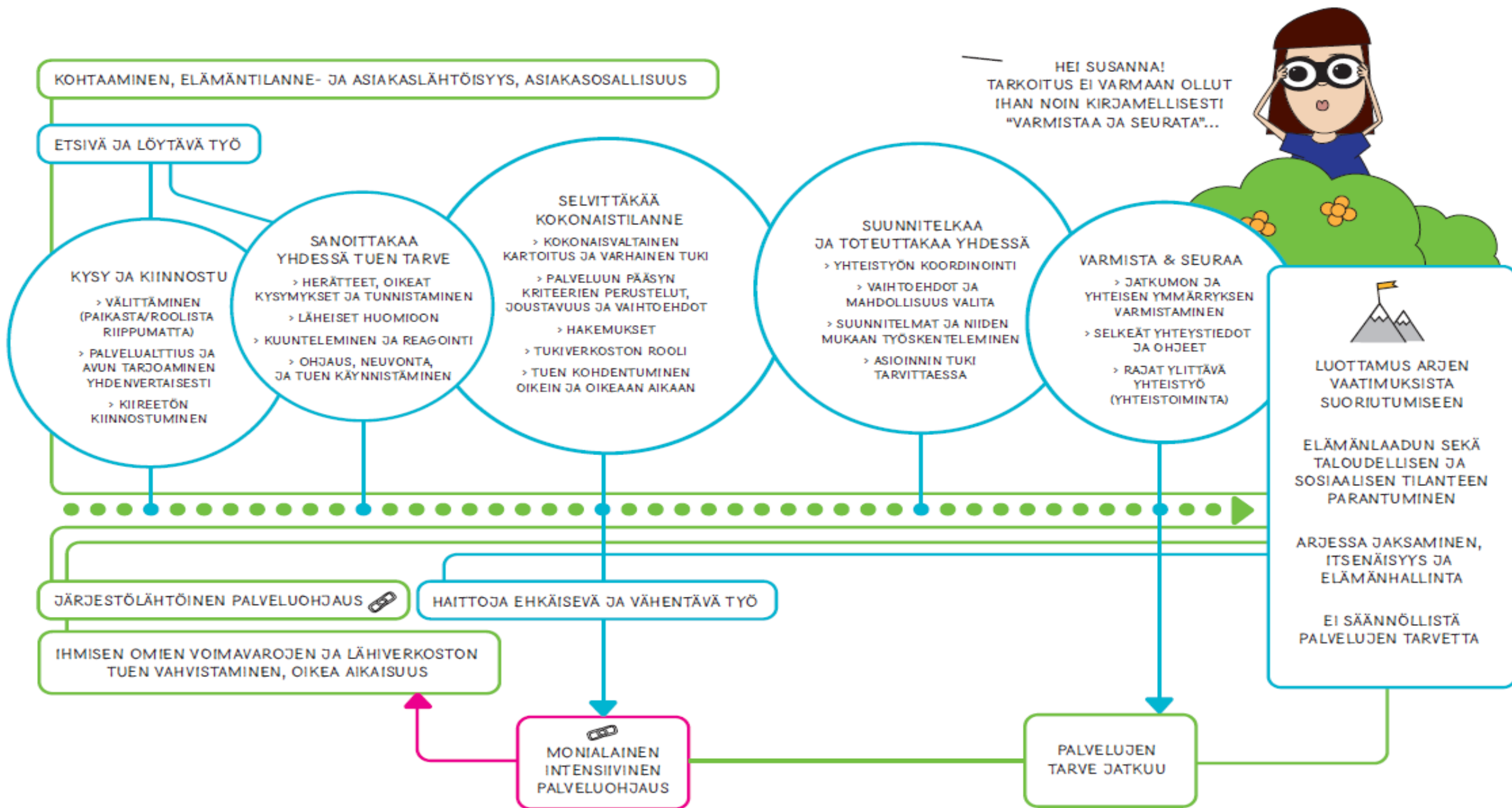
YHTEISÖLLISYYS

KANSALAISUUS

Palveluohjauksen tasot ja roolit

Neuvonta ja ohjaus	Asiakasohjaus	Intensiivinen palveluohjaus
<ul style="list-style-type: none">• Yleistä, ensivaiheen ja matalan kynnyksen neuvontaa, joka ei aina aloita asiakkuutta palveluun.• Voidaan toteuttaa anonyymisti, yksilöllisesti tai osana muuta palvelua.• Voidaan tarjota julkisena, yksityisenä ja 3.sektorin eri toimijoiden maksuttomana palveluna.• Ei edellytä suhdetta viralliseen palvelujärjestelmään tai ammattipätevyyttä. <p>Hallintolaki 8§. Sosiaalihuoltolaki 6§ (sosiaalihuollon neuvontaa, joka ei aina johda asiakkuuteen). Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 13§. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 12§. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 4. luku 1§.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aloittaa asiakkuuden palveluun ja on yhdessä asiakkaan kanssa toteutettava prosessi, johon sisältyy<ol style="list-style-type: none">1) kokonaistilanteen kartoitus2) tuen ja palvelujen tarpeen arviointi sekä asiakasvastaavan/omatyöntekijän nimeäminen3) yhteinen (monitoimijainen) suunnittelu4) tuen ja palvelujen käynnistäminen, suunnitelman toteuttaminen ja yhdessä työskentely5) seuranta, arviointi ja suunnitelman päivittäminen tai työskentelyn päättäminen.• Sisältää aina neuvontaa ja ohjausta. Painotus on palveluiden koordinoimisessa ja yhteensovittamisessa.• Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavalla vireille tulleen asian käsittely alkaa. <p>Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 15§ (sosiaalityö) ja 16§ (sosiaaliohjaus), 34§ - 42§. Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 30§, 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 8§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Laki toimeentulotuesta 14e§. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 3§. Nuorisolaki 9§.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Varhaisena tukena lyhytaikaista, tehostettua tukea jonkin elämän- tai kriisivaiheen ylittämiseen.• Tiivis, luottamuksellinen sekä pitkäaikainen tai toistuva työskentelysuhde sosiaali-, terveys-, työllisyys- tai 3. sektorin palveluissa.• Päämääränä asiakkaan tuettu tai itsenäinen elämänhallinta. Voi edellyttää päätöksiä sosiaalipalveluista.• Sisällöllisesti muistuttaa sosiaalista kuntoutusta tai kytkeytyy siihen.• Erityisen tuen tarpeen arviointi on usein tarpeen, jolloin asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.• Intensiivinen palveluohjaus päättyy, kun asiakkaan ja verkoston yhteisen arvion mukaan tarvetta ei enää ole tai on tehty päätös muusta elämänhallintaa tukevasta ja intensiivisen palveluohjauksen korvaavasta palvelusta. <p>Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 11§, 14§, 17§, 36§, 46§. Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 3§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Nuorisolaki 2§.</p>

ENNALTAEHKÄISEVÄ PALVELUOHJAUS JA VARHAINEN TUKI





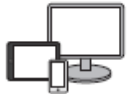





Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki -toimintamalliin liittyviä käsitteitä

Varhainen tuki	Kansalaisuus, osallisuus ja toimijuus	Etsivä ja löytävä työote	Haittoja ehkäisevä ja vähentävä työote
<ul style="list-style-type: none">• Ennaltaehkäisyä ja välimaaston työtä ennen korjaavia toimenpiteitä.• Ennakoiva, ihmistä tukeva, osallistava, voimaannuttava ja vuorovaikutteinen työote.• Työkäytänteinä: neuvontaa, ohjausta ja tiedon jakamista, riskitekijöiden tunnistamista ja niihin reagointia, oikea-aikaisesti ja nopeasti käynnistyvää työskentelyä, jalkautumista ja yhteistoimintaa.• Strategiana: painopiste ongelmiin reagoinnista niiden ennaltaehkäisyyn.• Päätöksenteossa ja johtamisessa: Resurssien kohdentaminen ennaltaehkäisevään työhön ja varhaiseen tukeen, varhaisen tuen osaamisen vahvistaminen, työn organisointi varhaisen tuen toteutumisen varmistamiseksi.	<ul style="list-style-type: none">• Kansalaistaitojen oppiminen kaikissa elämänvaiheissa; oman toimijuuden vahvistamista, ei ulkopuolisten velvoitteiden suorittamista. Edellyttää avoimuutta, suvaitsevaisuutta ja kohtaamista.• Syntyvät tietojen, taitojen, valmiuksien ja kokemusten pohjalta; kyky tehdä itsenäisiä päätöksiä ja valintoja, olla osa perhettä ja lähiyhteisöä, suoriutua arjen vaatimuksista sekä toimia osana yhteisöjä ja yhteiskuntaa.• Uskoa omiin taitoihin ja toimintamahdollisuuksiin, kokemuksia autetuksi tulemisesta sekä mahdollisuuksia auttaa muita, merkityksellisyyden kokemuksia, vaikuttamisen kanavia.• Keinoja: kansalaistaitojen harjoittelu ja vanhempien esimerkin tukeminen, yhdenvertaiset mahdollisuudet harrastaa, osallistua toimintaan ja saada tukea, tukihenkilöt ja yhdessä tekeminen, digitaalisuus.	<ul style="list-style-type: none">• Työote, jossa korostuvat kohtaaminen, kysyminen ja kontaktointi (jalkautuminen, aluetyö, yhteisötyö).• Tuen tarpeen tunnistaminen kaikissa palveluissa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa (katso: Kysy ja kiinnostu-toimintakortti).• Neuvonta ja ohjaus tarkoituksenmukaisen tuen ja palvelujen piiriin sekä rohkaiseminen palvelujen hyödyntämiseen.• Tuki ja palvelut saatavilla siellä, missä tarvitsijat ovat.• Aktiivista mahdollisuuksista tiedottamista.	<ul style="list-style-type: none">• Ihmisen kokonaisvaltaista kohtaamista ja tukemista haitallisen toiminnan muuttamiseksi.• Esille tulleisiin ongelmiin tarttumista mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja tilannekohtaisesti.• Heikompien lähtökohtien kompensoimista ennakoimalla ja tarjoamalla tukea varhaisessa vaiheessa.• Pyrkimystä huono-osaisuuden periytymisen katkaisuun.• Yhteiskuntaan ja ympäristöön vaikuttamista osallisuuden edistämiseksi.

Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki

Digiratkaisuja

Symboli	Merkitys
	Yhteydenotto ja viestintä
	Tavoitetyöskentely
	Asiointi
	Arviointi, suunnittelu ja seuranta
	Apuvälineet
	Palautteen antaminen ja yhteiskehittäminen
	Tiedottaminen ja tilastotieto
	Verkostotyön menetelmät

Helposti löydettävä ja saavutettava tieto on varhaista tukea.

Ajantasaiset, selkeät ja helppokäyttöiset kotisivut, toimivat yhteystiedot ja viestintä sekä monipuoliset mahdollisuudet saada luotettavaa tietoa ja osallistua toimintaan ovat varhaisen tuen toteutumisen edellytyksiä. Oikean tiedon löytyminen helposti ja yhteisten työkalujen käyttö sujuvoittavat myös toimijoiden välistä yhteistoimintaa, jolla puolestaan on suoria vaikutuksia kokemuksiin palvelujen toimivuudesta.

Palveluohjauksessa on osattava hyödyntää erilaisia digialustoja ja tukea ihmisiä sähköisten palveluiden käytössä. Sähköinen asiointi, sosiaalinen media ja erilaiset digitaaliset toimintaympäristöt ovat monille arkipäivää ja ne on huomioitava myös palveluohjauksen toimintaympäristöinä. Toiset puolestaan jäävät syrjään, kun yhä suurempi osa elämästä tapahtuu verkossa. Ennaltaehkäisevän palveluohjauksen tehtävä on pyrkiä varmistamaan tasavertaiset mahdollisuudet saada tukea myös niille, jotka eivät pysty verkossa toimimaan.

Digitaalisen palveluohjauksen ratkaisuja, menetelmiä ja työkaluja on sisällytetty tämän mallin eri vaiheisiin. Digitaalisen palveluohjauksen ratkaisut on jaoteltu viereisessä taulukossa oleviin teemoihin. Jokaiselle teemalle on oma symboli, josta löytyy teeman mukaisia digitaalisia menetelmiä ja työkaluja.

Mallin sähköisessä versiossa ratkaisut avautuvat symbolia klikkaamalla. Mallin paperisessa versiossa ratkaisut löytyvät liitteeseen listattuna.

Kysy ja kiinnostu

Kohtaaminen ja kuunteleminen ovat varhaista tukea.

Kiinnostuminen ihmisen tilanteesta viestii välittämisestä ja voi joissakin tilanteissa olla riittävä apu. Jos kuitenkin ihmisen tilanne herättää sinussa huolta, on tärkeää tarjota apua palvelujen piiriin pääsemiseksi. [Ammattilaisilla](#) on aina vastuu ottaa huoli puheeksi roolista riippumatta ja reagoida siihen tilanteen mukaan.

Ihmisen avun tarpeen voi huomata ja siihen reagoida esimerkiksi:

- Perheenjäsen tai muu läheinen
- Naapuri tai muu lähiyhteisön jäsen
- Palvelun tarjoaja, joka työssään kohtaa ihmisiä
- Järjestöjen, seurakuntien ja vapaaehtoistoiminnassa
- Sivistys- ja vapaa-ajan palveluissa (päivähoito, koulu, nuorisotyö, harrastukset)
- Terveystieteiden alalla (aulapalvelut, ajanvaraus, lääkärit, hoitohenkilökunta, neuvola, terapeutit, erityistyöntekijät)
- Sosiaalihuollossa (neuvonta, sosiaaliohjaus, sosiaalityö)
- TE-toimistossa ja kuntien työllisyyspalveluissa
- Kelassa
- Kuntoutuspalveluissa
- Työpaikalla

Silloin, kun

Kohtaaminen varhaisena tukena: Kohtaamisten pöytä

”Tämä pöytä on varattu ennalta arvaamattomille kohtaamisille. Istahda siis tähän, jos kaipaat juttuseuraa.”

”Kohtaamisten pöytä on yksi mahdollisuus lisätä ihmisten välisiä kohtaamisia. Pöytä voi sijaita kahvilassa, kirjastossa tai vaikkapa kadun varrella. Pöytä itsessään tarjoaa luovallisen, nimetyn tilan spontaaneille kohtaamisille, mutta mahdollisuuksien mukaan pöydän takana voi myös istua tehtävään koulutettuja vapaaehtoisia. Kohtaamisten pöydän soveltamismahdollisuudet ovat rajattomat. Jyväskyläläisessä kansalaistoiminnan keskus Matarassa Kohtaamisten pöytä on käytössä kaikkina arkipäivinä ja sen takana istuva kohtaaja on joko kohtaamispaikan työntekijä tai vapaaehtoinen. Kohtaamisia on paljon ja ne ovat monille yksinäisille erittäin merkittäviä.” (Saksola 2019)

Koet huolta ihmisen tilanteesta, etkä tiedä miten toimia



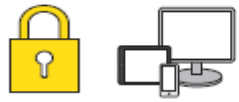
Huomaat, että ihmisen elämä tuntuu olevan jumissa, asiat kasaantuneet ja on vaikea päästä eteenpäin



Kohtaat ihmisen, jonka tilanne on kriisiytynyt



Sanoittakaa yhdessä tuen tarve; neuvonta ja kriisiapu



Tuen ja palvelujen tarve tunnistetaan kohtaamisten yhteydessä. Kuuntele – reagoi – käynnistä.

Kuuntele, tarkenna ja anna aikaa keskustelulle. Pyrkikää muodostamaan tilanteesta yhteinen ymmärrys ja pohtikaa yhdessä siihen sopivia ratkaisuja. Joskus läheisten ja tuttavien tarjoama tuki voi riittää. Jos se ei riitä tai omaa tukiverkostoa ei ole, apua voi hakea ammattilaisilta, järjestöiltä, seurakunnilta, kokemusasiantuntijoilta tai vapaaehtoistoimijoilta. Ratkaisevaa on tilanteeseen tarttuminen, avun etsiminen ja käynnistäminen. Kaikissa palveluissa on velvollisuus auttaa pääsemään oikean avun piiriin.

Kuntien neuvontapalvelut

ovat yleistä neuvontaa, josta voit kysyä, mihin ottaa yhteyttä tilanteesi ratkaisemiseksi

Terveyskeskus

- sairauden tai vamman hoito
- päihde- tai mielenterveysasiat
- terveysneuvonta
- neuvolat
- suun terveys
- palveluohjaus

Kela

huolehtii sosiaaliturvasta; perustoimeentulotukea, asumistukea, työttömän perusturvaa ja monia muita etuuksia sekä kuntoutusta voi hakea Kelasta

Sosiaalitoimisto

- arjen, asumisen ja yksinäisyyden haasteet
- taloudellisen tuen tarve
- väkivaltakokemukset
- äkillinen kriisi
- päihdeongelmat
- huoli lapsen/läheisen hyvinvoinnista
- erityisen tuen tarpeen arviointi

TE-toimisto

auttaa työllistymisen, yrittäjyyden ja työllistämisen sekä ammatinvalinnan kysymyksissä

Kuntien työllisyyspalvelut

auttavat, jos työttömyys on pitkittynyt tai työelämään pääsy tuntuu vaikealta

Seurakunnat, järjestöt ja kokemusasiantuntijat

auttavat, neuvovat ja tukevat ihmisiä vaihtuvissa elämäntilanteissa. Apu voi olla keskustelua, toimintaa, kotikäyntejä, ruoka-apua, neuvontaa ja opastusta. Tietoa järjestöjen toiminnasta saa mm. [Yhdistystorilta](#)

Akuutit tilanteet ja kriisiapu

- Hätäkeskus, soita 112
- Kriisiapu: [Kriisikeskus Mobile](#), [Rikosuhripäivystys](#)
- [Sosiaalipäivystys](#): virka-aikaan kuntien sosiaalitoimistot, muuna aikana Jyväskylän sosiaalipäivystysyksikkö
- Kriisi-, väkivalta- ja perhetyö: [Keski-Suomen Ensi- ja turvakoti ry](#)
- Myrkytysten ehkäisy ja hoito: [Myrkytystietokeskus](#)

Muita tärkeitä kanavia

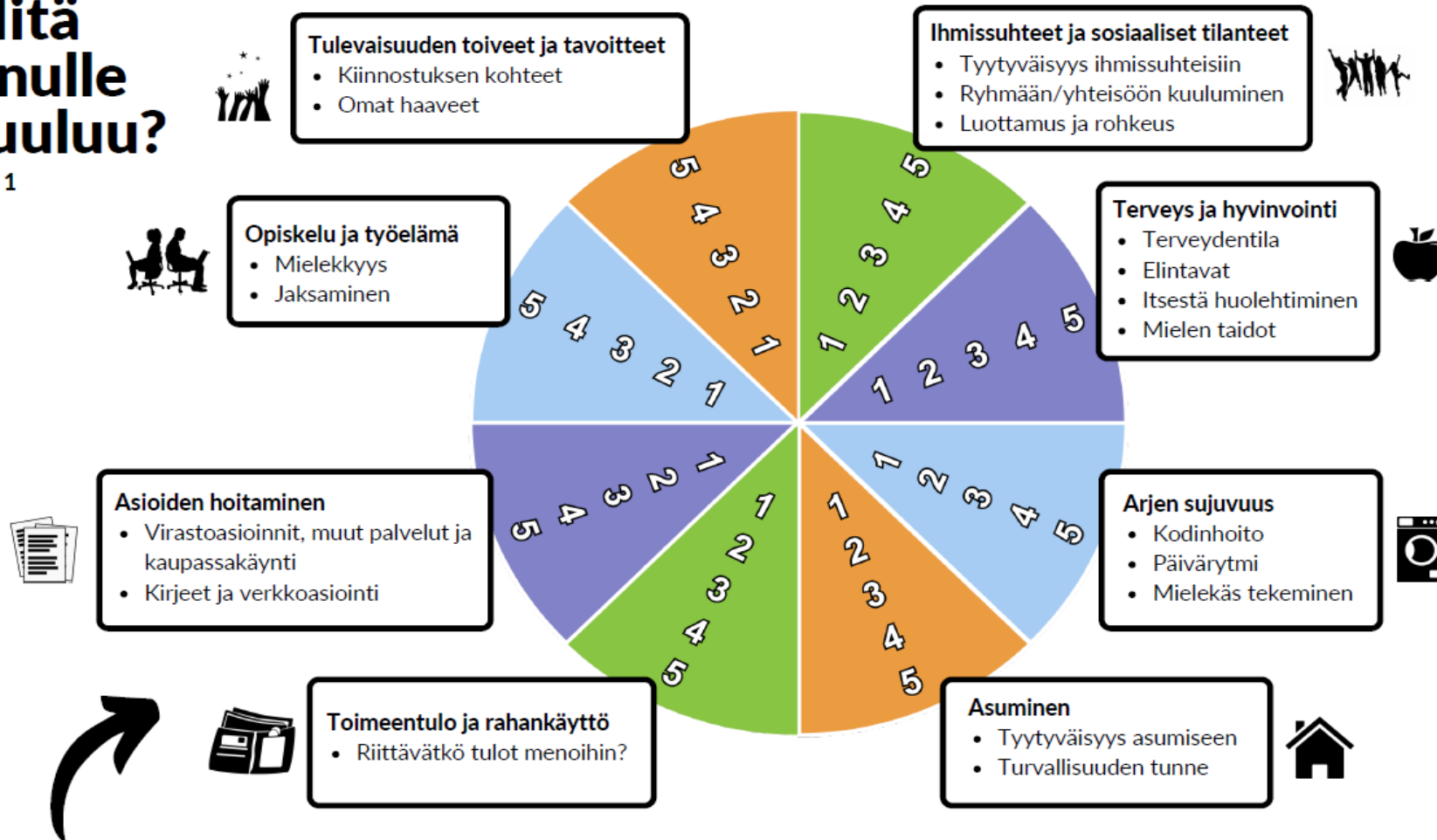
- [Keski-Suomen oikeusaputoimisto](#): talous- ja velkaneuvonta, oikeusapu, edunvalvonta
- [Digi- ja väestötietovirasto](#)
- [Keski-Suomen sovittelutoimisto](#)
- [Poliisi](#): lupa-asiat, rikosilmoitukset
- [Rikosseuraamuslaitos](#)
- [Takuusäätiö](#): neuvoja velkatilanteisiin
- [Suomi.fi](#): monipuolista tietoa kansalaiselle ja yrittäjälle

Sanoittakaa yhdessä tuen tarve

työkalu elämäntilanteen ja tuen tarpeen sanoittamiseen

Mitä sinulle kuuluu?

OSA 1



Ympyröi parhaiten tilannettasi kuvaava luku jokaisesta osa-alueesta

5 = Olen täysin tyytyväinen tilanteeseeni
4 = Tilanteeni on hyvä ja suoriudun arjistani

3 = Olen melko tyytyväinen, jotakin voisi tehdä toisin
2 = Toiset asiat sujuvat, mutta joihinkin kaipaamaan apua

1 = Minulla on vaikeuksia ja tarvitsen apua

Tämän työkalun avulla ihminen voi kuvata elämäntilannettaan ja työntekijä voi saada herätteitä keskusteluun sekä tietoa tuen tarpeista.

Työkalu ei ole tarkoitettu toimintakyvyn arviointiin, vaan elämäntilanteen ja tuen tarpeen sanoittamiseen.

Apua arjesta selviytymiseen:

Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi
Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) 35 §
[ProSos-hankkeen Huolen tunnistamisen malli](#)

Selvittäkää kokonaistilanne

Nopea ensikontakti ja tilanteen selvittämiseen panostaminen ovat varhaista tukea.

Ammattilaisen tehtävä on yhteistyössä selvittää, mitä asiakas tarvitsee ja millaisin keinoin häntä voidaan tukea. Tilanteen selvittäminen ei saa viivästyttää tuen saamista. Ensitapaamiseen on hyvä varata riittävän pitkä aika (suositus 1,5h + kirjaaminen 0,5h) tai jos asiakkaan tilanne ja/tai voimavarat niin vaativat, esimerkiksi 2 lyhyempää tapaamista viikon aikana. Asiakkaalla tulee olla tieto siitä, mitä, miksi ja miten kauan selvitetään ja kenen kanssa tilanteesta voi tänä aikana keskustella. Kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Jos henkilöllä on sosiaalihuollon palvelujen tarvetta, on [viranomaisilla](#) velvollisuus ohjata henkilö ottamaan yhteyttä sosiaalihuoltoon tai suostumuksella ilmoittaa tarpeesta sosiaalihuoltoon. [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 35 § \(Finlex\)](#)



[Itsemääräämisoikeus,](#)
[osallisuus, vuoropuhelu,](#)
[vastuut](#)

Tuen ja palvelujen tarpeen selvittäminen yhdessä, esim:

- sosiaalityössä
- terveydenhuollossa
- TE-palveluissa
- kuntien työllisyyspalveluissa
- perhekeskuksissa

Palveluohjaus tuen tarpeen mukaan, vastuuta toimintakyvyn mukaan

Keskustelu, ohjaus sekä apu tuen ja palvelujen hakemiseen riittää.

Selkeät, arkikieliset toimintaohjeet ja yhteystiedot



[Asiainn muistilista](#)

Tuen tarve on laaja-alaisempi, mutta asiakkaalla on voimavaroja toimia. Tarvitaan koordinoitua tuen ja palvelujen käynnistämiseen.

[Asiakasvastaava](#) / omatyöntekijä (Shl 42§) ja mahdollisuus toimia hallintorajoja ylittäen

Monimutkainen tilanne ja vahva tuen tarve. Tilanteessa tarvitaan monia toimijoita.

Asiakasvastaava / omatyöntekijä ja asiakas käynnistävät yhteisen arvioinnin mahdollisimman nopeasti

Monialainen intensiivinen palveluohjaus - erityisen tuen tarpeen arviointi



[Piirosvideo palvelutarpeen arvioinnista](#)

[Suuntima-palvelu](#)

Työkaluja toimintakyvyn mittaamiseen ja arviointiin: [TOIMIA-tietokanta](#)

Digitaalisia työkaluja tuen tarpeen selvittämiseen ja arviointiin

Läheiset tukijoina ja tuen tarvitsijoina

Järjestöt ja seurakunnat

Kokemusasiantuntijat

Suunnitelkaa ja toteuttakaa yhdessä

Suunnitelma tehdään ihmistä varten ja työskentely aloitetaan nopeasti.

Asiakkaan kanssa yhdessä tehdyllä suunnitelmalla varmistetaan yhteisen ymmärryksen muodostuminen asiakkaan kokonaistilanteesta, toiveista, tavoitteista sekä tuen ja palvelujen tarpeesta ja kestosta. Kaikissa neuvonta- ja ohjaustilanteissa suunnitelmaa ei tarvita, mutta useissa palveluissa lainsäädäntö velvoittaa [erilaisten suunnitelmien](#) tekemiseen. Varhaista tukea on käynnistää tarkoituksenmukaisten suunnitelmien laatiminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Jos asiakkaalla on monia palveluita ja useita suunnitelmia eri palveluissa, voidaan näiden sisällöt ja tavoitteet sovittaa yhteen mahdollisuuksien mukaan.

Keskustelu, ohjaus sekä apu tuen ja palvelujen hakemiseen riittää.

- [Vaihtoehtojen, kriteerien ja vaikutusten läpikäynti](#)
- Ei huolta
- Ei suunnitelman tarvetta
- Ohjeet ja tieto, kuka voi jatkossa auttaa

Tuen tarve on laaja-alaisempi, mutta asiakkaalla on voimavaroja toimia. Tarvitaan apua ja koordinoitua tuen ja palvelujen käynnistämiseen.

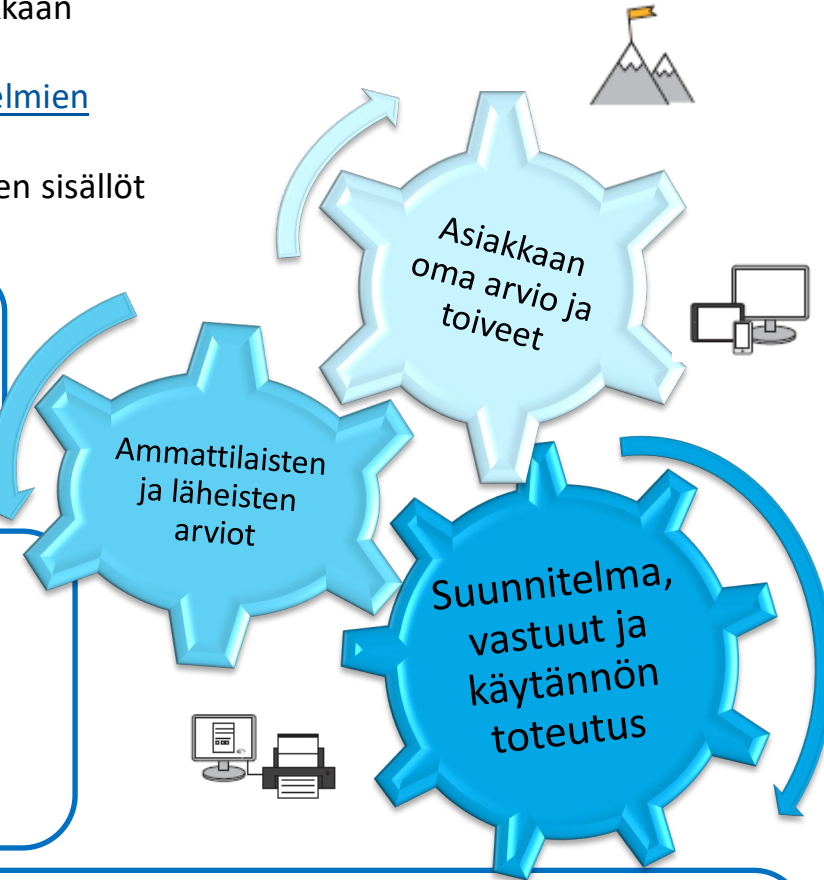
- Työntekijän ja asiakkaan välinen, selkeä toimintasuunnitelma siitä, miten edetään
- Tarvittaessa käynnistetään [tarkoituksenmukaisen suunnitelman](#) laadinta
- Asiakasvastaava / omatyöntekijä, asioinnin tuki
- Yhteistyön koordinointi

Monimutkainen tilanne ja vahva tuen tarve. Tilanteessa tarvitaan monia toimijoita. Yhteinen tieto tilanteesta suunnitelman pohjana.

Huolen puheeksiottaminen → [suostumus](#) sosiaalihuollon tarpeesta ilmoittamiseen

Monialainen intensiivinen palveluohjaus
- erityisen tuen tarpeen arviointi

→ EI → säilytetään kontakti, [tarvittaessa](#) tehdään ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta
→ KYLLÄ → sovitaan, miten yhteydenotto sosiaalihuoltoon tehdään



Varmista ja seuraa



Varhaista tukea on varmistaa asioiden eteneminen ja tukitoimien käynnistyminen.

Hyvin tehdyistä suunnitelmista ei ole apua, elleivät sovitut asiat etene. Vaikka varhaisen tuen painotus on itsenäisen toiminnan tukemisessa, on ammattilaisen varmistettava, että sovitut tukitoimet on laitettu vireille tai käynnistetty. Varmistamisen ja seuraamisen tarve ja taso vaihtelevat yksilöllisesti. Aina ihmisen todellinen tuen tarve ei tule esiin ensitapaamisen aikana tai toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, jolloin myös tuen tarve voi muuttua. Polun katkeaminen voidaan ennaltaehkäistä kysymällä asiakkaalta, miten asiat ovat edenneet. Erityisen tärkeää kysyminen ja varmistaminen on silloin, kun asiakkaan voimavarat ja toimintakyky ovat heikot. Heikossa tilanteessa ihmisen luovuttamisen ja hylätyksi tulemisen kokemukset voivat olla vahvoja ja rajoittaa toimintaa. Asiakkaan luottamus omaan selviytymiseensä edellyttää myös luottamusta tukitoimiin ja palvelujärjestelmään. Ammattilainen voi vahvistaa tätä luottamusta osoittamalla kiinnostusta, rohkaisemalla ja toivoa vahvistamalla.

Varmistakaa yhteinen ymmärrys:

Miksi, miten, kenen kanssa ja millä aikataululla asia etenee!



[Asiainninnin muistilista](#)

Ohjauksen ja tuen tarve kasvaa

Seurannan intensiteetti kasvaa

Neuvonta ja ohjaus:

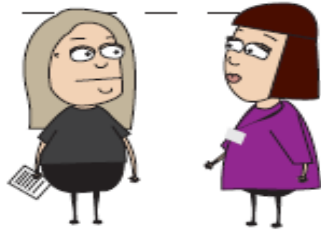
- Omatoimiasiakas, joka pystyy toimimaan selkeiden toimintaohjeiden ja yhteystietojen avulla.
- Varmistetaan asioiden eteneminen esimerkiksi seurantapuhelulla.

Tuen ja palvelujen koordinointi:

- Asiakkaalla on voimavaroja toimia, mutta useampia tuen tarpeita.
- Käynnistetään ja yhteensovitetaan tuki ja palvelut asiakkaan kanssa. Edellyttää mahdollisuutta toimia hallintorajoja ylittäen.
- Asiakasvastaava / omatyöntekijä varmistaa asioiden etenemisen yhdessä sovitulla tavalla.

Monialaisen yhteistyön käynnistäminen:

- Asiakkaalla on vaikea tilanne sekä vähäiset voimavarat ja/tai vahva tuen tarve.
- Kootaan monitoimijainen verkosto. Tehdään yhteinen suunnitelma, jossa sovitaan vastuista ja omatyöntekijästä. Omatyöntekijä vastaa seurannasta.



KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

MINUT KOHDATTIIN YMMÄRTÄVÄSTI
JA ENNAKKOLUULOTTOMASTI

① ② ③ ④ ⑤

TILANTEESTANI OLTIIIN
KIINNOSTUNEITA JA SIIHEN REAGOINTIIN

① ② ③ ④ ⑤

MIELIPITEENI JA TOIVEENI KUULTIIN JA NE
OTETTIIN HUOMIOON TUEN TARPEEN ARVIOINNISSA

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE ESITETTIIN YMMÄRRETTÄVÄSTI
TILANTEESEENI SOPIVIA VAIHTOEHTOJA

① ② ③ ④ ⑤

MINULLA OLI MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA
JA TEHDÄ VALINTOJA

① ② ③ ④ ⑤

TIEDÄN MITEN, MILLÄ AIKATAULULLA
JA KENEN KANSSA ASIANI ETENEE

① ② ③ ④ ⑤



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

OLEN VARANNUT KOHTAAMISEEN
JA DOKUMENTOINTIIN RIITTÄVÄSTI AIKAA

① ② ③ ④ ⑤

OLEN TUNNISTANUT JA SANOITTANUT TUEN
TARPEEN YHDESSÄ ASIAKKAAN KANSSA

① ② ③ ④ ⑤

OLEN REAGINUT TUEN TARPEESEEN VIIPYMÄTTÄ JA
ASIAKKAAN TILANTEEN KANNALTA OIKEAAN AIKAAN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN ANTANUT ASIAKKAALLA YMMÄRRETTÄVÄÄ TIETOA
ERI VAIHTOEHDOSTA JA NIIDEN VAIKUTUKSISTA
ASIAKKAAN VALINTOIHIIN JA KOKONAISTILANTEESEEN

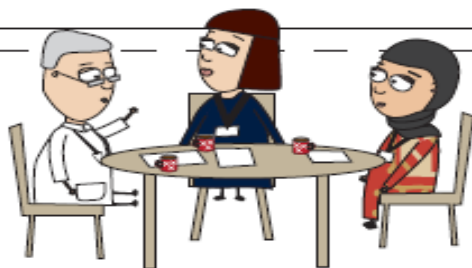
① ② ③ ④ ⑤

OLEN TUENUT ASIAKASTA OMIEN
VALINTOJEN JA PÄÄTÖSTEN TEOSSA

① ② ③ ④ ⑤

OLEN VARMISTANUT ASIOIDEN ETENEMISEN

① ② ③ ④ ⑤



YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

ENNALTAEHKÄISEVÄ PALVELUOHJAUS JA VARHAINEN
TUKI OVAT OSA PAIKALLISTA HYVINVOINNIN JA TERVEYDEN
EDISTÄMISEN SUUNNITELMAA

① ② ③ ④ ⑤

RESURSSIJA ON KOHDENNETTU ENNALTAEHKÄISEVÄÄN
OHJAUS- JA NEUVONTATYÖHÖN

① ② ③ ④ ⑤

PAIKALLISEN TOIMIJAVERKOSTON ROOLEJA JA
TOIMINTATAPOJA TARKASTEELLAAN RIITTÄVÄN USEIN

① ② ③ ④ ⑤

OHJAUSTA JA TUKEA ON SAATAVILLA AVOIMISSA
TILOISSA HELPOSTI JA ILMAN AJANAVARAUSKÄYTTÖJÄ

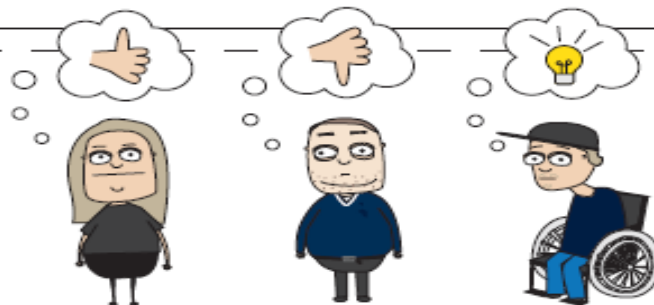
① ② ③ ④ ⑤

PALVELUOHJAUKSELLISTA TYÖTAPAA ON EDISTETTY
JA VAHVISTETTU ERI ORGANISAATIOIDEN SISÄLLÄ

① ② ③ ④ ⑤

MONIALAINEN YHTEISTYÖ ON ALOITETTU MAHDOLLISIMMAN
VARHAISESSA VAIHEESSA, KUN ASIAKKAAN TILANNE SITÄ VAATII

① ② ③ ④ ⑤



SEURANTA, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN (VAIKUTTAVUUS)

ASIAKSPALAUTETTA ASIAKASTYÖN LAADUSTA
SEKÄ VARHAISEN TUEN KOETUISTA VAIKUTUKSISTA ON
KERÄTTY JÄRJESTELMÄLLISESTI JA TOIMINTAA ON KEHITETTY
PALAUTTEEN POHJALTA

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKASPROSESSEJA ON SEURATTU JA ARVIOITU
(OHJAUTUMINEN MUIHIN PALVELUIHIN, YHTEISTYÖN
TOIMIVUUS JA VARHAISEN TUEN PALVELUN PÄÄTTYMINEN)

① ② ③ ④ ⑤

ENNALTAEHKÄISEVÄN PALVELUOHJAUKSEN JA
VARHAISEN TUEN TOTEUTUMISTA ARVIOIDAAN JA KEHITETÄÄN
ERI TOIMIJOIDEN, ASIAKKAIDEN JA
KOKEMUSASIAANTUNTIJOIDEN YHTEISTOIMINTANA

① ② ③ ④ ⑤

Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki

Entä jos työskentely ei aina onnistu näin?

Ristiriitatilanteet ja ammattieettinen toiminta

Ennakointi ja tilanteen hallinnan riskien arviointi

- Onko minulla riittävä vuorovaikutus-, substanssi- ja prosessiosaaminen tilanteeseen nähden?
- Koenko lähtökohtaisesti tilanteen eettisesti tai muulla tavalla ristiriitaiseksi?
- Millainen rooli vallankäytöllä on tilanteessa ja edellyttääkö tilanne siksi valmistautumista?
- Tarvitsenko muita mukaan ristiriitojen välttämiseksi tai turvallisuuden varmistamiseksi ja onko työympäristö sopiva?

Toimintatapojen ja työkäytänteiden reflektointi

- Keskustellaan työyhteisössä säännöllisesti ristiriitatilanteista, rutiineista, linjauksista ja eettisen toiminnan esteistä sekä sovitaan toimintatavoista esimiehen johdolla.
- Keskustellaan säännöllisesti eri ammattiryhmien kanssa asiakastilanteiden ja -ryhmien edun määrittämiseksi yhteisesti sekä sovitaan toimintatavoista ja vastuista.
- Turvataan työntekijän oikeus saada tukea haasteellisissa tilanteissa työyhteisöltä, esimieheltä tai moniammatilliselta tiimiltä.

Työhyvinvoinnin tuki

- Arvioidaan säännöllisesti, tukevatko työn mitoitus, kuormitus, resurssit ja työskentelyolosuhteet laadukasta työskentelyä.
- Järjestetään työhohjausta ja hyödynnetään työterveyshuollon osaamista voimavarojen ja työkyvyn tukemisessa.
- Vahvistetaan hyvällä esimiestyöllä työyhteisön turvallisuuden tunnetta, luottamusta ja keskinäistä arvostusta.
- Arvostetaan työntekijän hyvinvointia laatutekijänä, jolla on vaikutuksia asiakkaan, kollegoiden ja yhteistyötahojen kohteluun.

Ammattilaisen on tärkeää tunnistaa omat henkilökohtaiset, ammatilliset ja jaksamisen rajansa.



Yhteystietoja

KRIISIAPU:

- Hätäkeskus, soita 112
- [Kriisikeskus Mobile](#) 24h/vrk, soita 044 7888 470.
- [Rikosuhripäivystys](#) (RIKU): valtakunnallinen puhelinpalvelu ma-pe klo 9-20, p. 116 006. Jyvässeudun palvelupiste: Matarankatu 2 (C-ovi), Jyväskylä.
- [Keski-Suomen Ensi- ja turvakoti ry:](#) kriisi-, väkivalta- ja perhetyö. Jyväskylä, p. 050 4688
Äänekoski, p. 050 4773 973.

MUITA AUTTAVIA TAHOJA:

- [Poliisi:](#) lupa-asiat, rikosilmoitukset. Keski-Suomen poliisilaitos, p. 0295 440 131.
- [Takuusäätiö:](#) neuvoja velkatilanteisiin. Velkalinja 0800 9 8009.
- [Rikosseuraamuslaitos](#)
- [Suomi.fi:](#) tietoa kansalaiselle ja yrittäjälle.
- [Yhdistystori:](#) tietoa järjestöjen toiminnasta.
- [Sosiaaliasiamies:](#) neuvoo ja ohjaa sosiaalihuollon asioissa, p. 044 265 1080,.
- [Keski-Suomen sovittelutoimisto:](#) rikos- ja riita-asioiden sovittelu, p. 014 266 3620.

SOSIAALIPÄIVYSTYS:

Virka-aikaan kuntien sosiaalitoimistot. Muuna aikana koko Keski-Suomen sosiaalipäivystyksestä vastaa Jyväskylän sosiaalipäivystyksikkö: p. 014 266 0149.

Mikäli sosiaalipäivystäjä ei pysty vastaamaan puheluun, päivystyksen tavoittaa yleisen hätänumeron 112 kautta.

OIKEUSAPUTOIMISTO:

[Oikeusapu:](#) arkisin 8:00-16:15
Jyväskylä, p. 029 56 60830
Jämsä, p. 029 56 60800 tai 050-405 8073
Viitasaari, p. 029 56 60880
Äänekoski, p. 029 56 60870.

[Talous- ja velkaneuvonta:](#) puhelinpalvelu arkisin 8-16.15, ajanvaraus ja puhelinneuvonta arkisin 10-12 ja 15-16.15, p. 029 56 60835.

[Edunvalvonta:](#) Keski-Suomen toimipaikat Jyväskylä, Jämsä, Viitasaari ja Äänekoski. Asiakasopastus, p. 029 56 52245.

KELA:

Sähköinen asiointi Kelan [asiointipalvelussa](#). Puhelinpalvelu valtakunnallisissa numeroissa arkisin klo 9-16:

Asuminen 020 692 210
Eläkkeet 020 692 202
Kansainväliset tilanteet 020 634 0200 (klo 10-15)
Kuntoutus ja vammaistuet 020 692 205
Opiskelu ja asevelvollisuus 020 692 209
Perintäkeskus 020 634 4940
Sairastaminen ja kortit 020 692 204
Toimeentulotuki 020 692 207
Turvakieltoasiakkaat 020 635 3500
Työttömyys 020 692 210
Vanhemmuus 020 692 206.

TE-TOIMISTO:

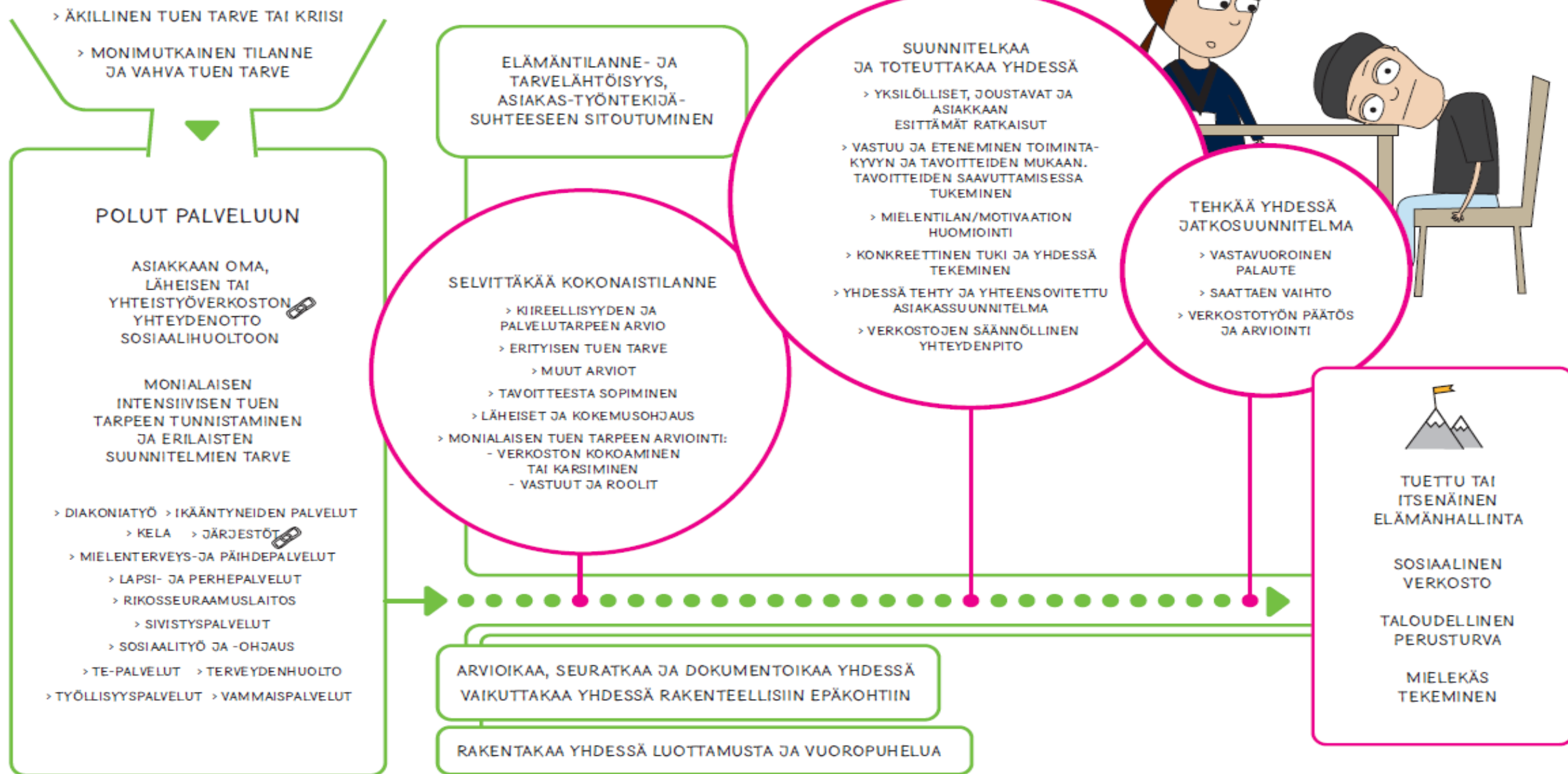
Keski-Suomen TE-toimisto:
Vapaudenkatu 58 A, PL 400
40100 Jyväskylä
Asiointi ensisijaisesti sähköisesti [Oma asiointi](#) - palvelun kautta.
Puhelinpalvelu valtakunnallisen numeron kautta: 0295 025 500 (arkisin klo 9-16.15).

DIGI- JA VÄESTÖTIETOVIRASTO:

Esim. avioliitto- ja parisuhdeasiat, lapsen saaminen ja adoptio, nimiasiat, muutto, edunvalvonnan haku, kuolema ja perunkirjoitus ym.
Käyntiosoite: Hannikaisenkatu 47 C, Jyväskylä, 3. kerros. (Ma - Pe 9.00 - 16.15).
Ajanvaraus [sähköisessä palvelussa](#). [Valtakunnallinen puhelinpalvelu](#) arkisin klo 9-15.

MONIALAINEN INTENSIIVINEN PALVELUOHJAUS

NICO EI OO OLLUT IHAN OMA ITSENSÄ,
OLLAAN VÄHÄN HUOLISSAAN



Määritelmiä ja lähtökohtia

Intensiivinen palveluohjaus

Perustuu tiiviseen, pitkäaikaaiseen tai toistuvaan työskentelysuhteeseen, joka on henkilökohtainen, luottamuksellinen ja kannustava.

Päämääränä asiakkaan tuettu tai itsenäinen elämänhallinta, jonka tukena sosiaalinen tukiverkosto tai –palvelut sekä taloudellinen perusturva ja joka sisältää asiakkaan näkökulmasta mielekästä tekemistä.

Muistuttaa sisällöllisesti sosiaalista kuntoutusta; on suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä.

Varhaisena tukena lyhytaikaista tehostettua tukea jonkin elämän- tai kriisivaiheen ylittämiseen.

Intensiivistä tukea tarvitseva asiakas on usein erityistä tukea tarvitseva asiakas, jolloin hänen palvelutarpeen arvioinnistaan vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä => oikeus sosiaalityöntekijään omatyöntekijänä.

Intensiivisen tuen tarve voi olla myös ilman erityisen tuen tarvetta.

Päättyy, kun asiakkaan ja verkoston yhteisen arvion mukaan tarvetta ei enää ole tai on tehty päätös muusta elämänhallintaa tukevasta palvelusta.

Monialaisuus intensiivisessä palveluohjauksessa

Intensiiviseen palveluohjaukseen sisältyy usein monialaisen tuen ja työskentelyn tarvetta.

Lähityöntekijän merkitys korostuu. Tarvitaan sujuvan verkostotyön tahtoa ja taitoa

Sosiaali- ja terveyslainsäädännössä on velvoitteita monialaiseen työhön.

Tarvitsee tuekseen selkeät yhteistyön rakenteet sekä sopimukset asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kanssa siitä, miten toimitaan monialaisesti.

Monialaisuus ei ole itseisarvo: joskus asiakkaalle voi olla parempi yksi lähityöntekijä kuin monta asiantuntijaa.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010

Toimintaperiaatteet

- Palvelupolku on asiakkaan oma ja perustuu hänen omiin tavoitteisiinsa.
- Muutos ei voi olla edellytys palvelun saamiselle.

Asiakas-
osallisuus
palvelupolun
kaikissa
vaiheissa

- Asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa tehtävä yhteinen asiakassuunnitelma ja työnjaosta sopiminen

Elämäntilanne-
ja tarve-
lähtöisyys

- Työskentelyn kohteena on ihmisen tilanne, johon liittyvät sekä yhteiskunnalliset että yksilölliset tekijät
- Asiakas kohdataan ja kuullaan kokonaisvaltaisesti ja tarpeet arvioidaan asiakkaan kanssa.
- Palvelut sovitetaan asiakkaan tarpeisiin. Palveluvalikko ei ole tuen tarpeiden määrittelyn lähtökohta.

Monialaisen
intensiivisen
palvelu-
ohjauksen
toiminta-
periaatteet

Asiakas-
työntekijä-suhteen
pysyvyys,
luottamuksellisuus

- Intensiivisyys perustuu siihen, että asiakas ja työntekijä tuntevat toisensa ja työntekijä on helposti tavoitettavissa
- Intensiivisen palveluohjauksen laadun edellytys on rajattu asiakasmäärä: max 40 asiakasta/työntekijä.

Kumppanuuteen
perustuva
yhteistoiminta

Monialainen intensiivinen palveluohjaus: Digiratkaisuja

Symboli	Merkitys
	Yhteydenotto ja viestintä
	Tavoitetyöskentely
	Asiointi
	Arviointi, suunnittelu ja seuranta
	Apuvälineet
	Palautteen antaminen ja yhteiskehittäminen
	Tiedottaminen ja tilastotieto
	Verkostotyön menetelmät

Joillekin digitaaliset keskustelu-, viestintä- ym. ratkaisut tarkoittavat matalaa kynnystä asioida ja päästä avun piiriin kuin aikaan ja paikkaan sidottu kohtaaminen. Toisille kasvokkainen kohtaaminen on ainut vaihtoehto tulla kuulluksi ja päästä tuen piiriin. Kasvokkaisen kohtaamisen merkitys korostuu erityisesti asiakassuhteen alussa ja kokonaistilannetta kartoitettaessa.

Monimutkaisiin tilanteisiin liittyy usein taloudellisia vaikeuksia eikä kaikilla asiakkailla ole teknisiä välineitä käytettävissä. Tuen tarve sähköisten palvelujen käytössä ja niiden käytön oppimisessa tulee huomioida. Palveluohjauksessa tulee arvioida etäohjauksen soveltuvuus asiakkaalle. Käytössä tulee olla soveltuvat laitteet, menetelmät ja osaaminen.

Monialaista tukea tarvitsevan asiakkaan tiedot ja erilaiset suunnitelmat kirjataan useisiin erilaisiin tietojärjestelmiin. Yhteisen tietojärjestelmän merkitys korostuu ja se helpottaa asiakastyötä ja vähentää päällekkäisyyttä. Sähköisten asiakkuussegmentointivälineiden (esim. Suuntima) avulla asiakkaalle voi löytyä helpommin hänen tarpeitaan vastaava palvelupolku.

Digitaalisen palveluohjauksen ratkaisuja, menetelmiä ja työkaluja on sisällytetty mallin eri vaiheisiin. Digitaalisen palveluohjauksen ratkaisut on jaoteltu viereisessä taulukossa oleviin teemoihin. Jokaiselle teemalle on oma symboli, josta löytyy teeman mukaisia digitaalisia menetelmiä ja työkaluja. Mallin sähköisessä versiossa ratkaisut avautuvat symbolia klikkaamalla. Mallin paperisessa versiossa ratkaisut löytyvät liitteeseen listattuna.

Rakentakaa yhdessä luottamusta ja vuoropuhelua

- Palvelutarpeen arvioinnista vastaava työntekijä jatkaa asiakkaan omatyöntekijänä tai muuna palvelusta vastaavana henkilönä arviointivaiheen jälkeen.
- Luottamus on sekä asiakas-työntekijäsuhteen tasoinen että rakenteellinen tekijä



Selvittäkää kokonaistilanne

- Oikeus palvelutarpeen arviointiin (Sosiaalihuoltolaki §36-38)
- Sosiaalityössä arvion tekee sosiaaliohjaaja ja/tai sosiaalityöntekijä
- Arvion perusteella tehdään päätöksiä asiakkaan oma- ja/tai vastuutyöntekijän tarpeesta ja palveluista
- Kielteisissä päätöksistä voi hakea oikaisua tai muutosta päätöksiin ([L1301/2014 §50 ja §51](#))
- Myös muissa sosiaalipalveluissa sekä terveys-, työllisyys- ja sivistyspalveluissa tehdään tarvearviointeja

[Asiakasposessi](#) sosiaalihuollossa §

[Piirros-video](#)
(ISO)

Erityisen tuen tarve (L1301/2014§ 3,8,42)

Sosiaalihuoltolain mukainen erityisen tuen tarpeen määrittely antaa mahdollisuuden huomioida asiakkaat, joilla ei ole esim. diagnoosia, mutta on toistuva ja pitkäaikainen avun tarve.

Nimetyt oma/vastuutyöntekijän keskeinen merkitys

- Kanssakulkija
- Asiakkaan “edunvalvoja”
- Tuen koordinoija
- Yhteistyön ja luottamuksen rakentaja.

([L 1301/2014§42](#), [Paananen Anu 2020](#))

1. Anna asiakkaalle selkeästi tiedoksi, että on asiakkuus ja omatyöntekijä
2. Asiakkaalle yhteystiedot: nimi ja puhelinnumero ja miten pidetään yhteyttä
3. Ota vastuu työntekijän vaihtumisen ilmoittamisesta asiakkaalle esim. tekstiviestitse



[Asiainnin muistilista](#)

Sanoittakaa yhdessä, millaiset keinot ja ketkä arjessa auttavat tarvittaessa läheisten ja/tai kokemusasiantuntijan avulla.

Millaisia päätöksiä ja suunnitelmia asiakkaalla on?

Sopikaa yhdessä tietojen luovuttamisesta ja käytöstä, aiempien arviointien ja suunnitelmien hyödyntämisestä, kirjaamisen käytännöistä sekä ketkä työntekijät ja/tai läheiset kutsutaan mukaan.

Vastuutyöntekijöitä voivat olla sosiaalihuoltolaissa mainittujen omatyöntekijöiden lisäksi esim. työkykykoordinaattorit, omavalmentajat, omahoitajat, omaohjaajat, asiakasvastaavat.

Arkikieli, tarvittaessa selkokieli, tulkki tai muut kommunikoinnin apuvälineet. **Esim.** [kommunikaatiotaulut](#)



[Kokemus-asiiantuntija tulkkina ja siltana](#)

Läheiset huomioon: tuen tarve ja arvio tilanteesta [L1301/2014 §43](#)
[Verkostokartta](#), [läheisneuvonpito](#)



Kotikäynnit, tapaamiset, mittarit jne. **Esim.** [Kykyviisari](#)



Monitoimijaisen verkostotyön Menetelmät **Esim.** [Saranamalli](#)



Suunnitelkaa ja toteuttakaa yhdessä asiakkaan polkua



- Palvelutarvearviota täydennetään tarvittaessa asiakassuunnitelmalla.
- Asiakkaalla voi olla useita lakisääteisiä suunnitelmia: hoito- ja palvelusuunnitelma, työllistymissuunnitelma, kuntoutussuunnitelma jne.
- Sosiaalihuollossa asiakassuunnitelman sisältö määritellään sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014 §39).
- Yhteisen yhteensovitetun suunnitelman merkitys korostuu monitoimijaisessa yhteistyössä

Rakentuva yhteinen ymmärrys tilanteesta ja tarpeista

Suunta ja tavoitteet työskentelylle

Vaihtoehdot ja keinot. Päätökset palveluista
Yksilölliset ja joustavat ratkaisut

Eteneminen sopivin askelin mielentila, motivaatio ja muuttunut toimintakyky huomioiden

Sovitaan arviointi ja seuraavat askeleet



[Asiainninnin muistilista](#)

Saavutettavissa oleva asiakkaan suunnitelma, jossa lyhyen ja pitkän tähtäimen tavoitteet.

Auta niiden sanoittamisessa ja luo toiveikkautta.

Esim. tulevaisuuden muistelu



Tutustuminen palveluihin ja erilaisiin tukimuotoihin. Käytä puheen lisäksi toimintaa.



Kuule ja huomioi asiakkaan näkemys siitä, mikä häntä auttaisi parhaiten juuri nyt. Eri keinot toimivat eri ihmisillä.



Konkreettista tukea ja toimintaa. Kannusta, motivoi ja huomaa pienetkin onnistumiset ja anna palautetta.

Selvittäkää takapakit.

Suunnitelmaa voidaan tarvittaessa muuttaa.



Asiakassuunnitelma = yhteinen sopimus ja sitoumus työskentelyyn.

Ei riitä, että vain asiakas sitoutuu, myös palvelujärjestelmän on sitouduttava tukemaan asiakasta hänen prosessissaan.

Motivoitunut asiakas + motivoitunut työntekijä + toimiva palvelujärjestelmä = sujuva palvelupolku.

Asiakaslähtöisen yhteistyön toteutus

”Yhteistyö on usein vaihtoehto sille, että ohjaat asiakkaan seuraavalle luukulle.”

Yhteinen ja yhteensovitettu monialainen suunnitelma

- tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittavan verkoston kanssa kokoontumalla
- jokaisen tulee valmistautua tapaamiseen sisältää tavoitteet, mahdolliset mittarit ja seurannan arkikielellä
- sovitaan kunkin toimijan vastuut, tehtävät ja yhteystiedot
- sovitaan vastuu- ja varavastuuhenkilö
- suunnitelma annetaan asiakkaalle hänen toivomassa muodossa
- tarkistetaan ja päivitetään tarpeeksi usein

Verkostoyhteistyössä vastuuhenkilö/omatyöntekijä huolehtii



- yhdessä sovituista yhteistyökäytännöistä
- verkoston kokoamisesta/karsimisesta ja koollekutsumisesta
- verkostotyössä tehdyn asiakassuunnitelman kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään ja varmistaa, että asiakassuunnitelma on kaikilla suunnitelmaan osallistuneilla tahoilla tiedossa ja käytettävissä
- suunnitelman toteutumisen seurannasta ja verkoston uudelleen kokoamisesta

Rakennusaineiksi avoimuutta ja osallisuutta lisääville verkostopalavereille:



Valmistele palaveri asiakkaan kanssa:

verkostokartta, tukihenkilön tarve, menetelmä, paikka ja aikataulu, kutsuttavat

Avaa palaveri

- turvallinen ilmapiiri
- aloita asiakkaasta (miksi kokoontunut)
- kukin kertoo, kuka on ja miksi paikalla
- sovitaan puheenjohtaja ja kuka kirjaa
- mahdollinen ulkopuolinen vetäjä
- palaverin kulun ja/tai menetelmän esittely

Asioiden käsittely

- tulevaisuuteen suuntaavasti
- autetaan eri osapuolten puhumista ja kuuntelemista
- osallistujat puhuvat omista toimintamahdollisuuksista ja huolista käsin, eivät määrittele toisten toimintaa

Seuraavista askelista sopiminen:

- yhteenveto: kirjataan yhdessä kuka tekee, mitä ja milloin
- palaute tapaamisesta (loppukierros)
- muistilista asiakkaalle mukaan

Arvioikaa, seuratkaa ja dokumentoikaa yhdessä.

Onko apu oikeanlaista, oikea-aikaista ja riittävää?

Sovi asiakkaan ja verkoston kanssa

Mitä arvioidaan, seurataan ja kirjataan?

Tilanne, tavoitteet, toteutus, tulokset ja vaikutukset? Dokumentointi voi olla kuvia, tekstejä, ääntä.

Osallistavan ja hyvän kirjaamisen periaatteet
www.socom.fi/kansakouluhanke



Kuka ja keiden kanssa arvioi, seuraa ja kirjaa?

Asiakas itse, läheiset, ammattilaiset ja muut toimijat.

Monialaisessa yhteistyössä yhteiset asiakirjat



Miten arvioidaan, seurataan ja kirjataan?

Käytännöt ja menetelmät
Esim. kotitehtävät, kirje, muistilista asiakkaalle. Vaikuttavuuden arviointi.
Esim. AVAIN

Eettinen suositus toimintakykymittareiden käyttöön



Palveluohjauksen laatukriteerit

Vaikuttakaa yhdessä rakenteellisiin epäkohtiin

(Rakenteellinen sosiaalityö)



- Tieto ja tutkimus, [sosiaalinen raportointi](#).
- Palveluiden kehittäminen
- Yhteistoiminta

- Asiakasraadit
- Palautejärjestelmät
- Yhteiskehittäminen

- [Muistutukset](#), [kantelut](#)
- [Muutoksenhaku](#)

Sosiaalihuoltolain §43 mukaiset
[epäkohtalmoitukset](#)



Sosiaaliasiamies ([L812/2000§24](#)): [Raportit ja selvitykset](#). (Keski-Suomi)

- neuvoo ja avustaa sosiaalihuoltoa koskevien muistutuksien tekemisessä
- tiedottaa sosiaalihuollon asiakkaita heidän oikeuksistaan
- seuraa sosiaalihuollon asiakkaina olevien henkilöiden oikeuksien ja aseman kehitystä

Tehkää yhdessä jatkosuunnitelma



Intensiivinen palveluohjaus päättyy, kun

- asiakkaan ja verkoston yhteisen arvion mukaan tarvetta ei enää ole tai
- on tehty päätös muusta elämänhallintaa tukevasta ja intensiivisen palveluohjauksen korvaavasta palvelusta

Intensiivinen palveluohjaus päätetään asiakkaan kanssa sovittun määräajan jälkeen eikä tarvetta enää ole

- valmistelee asiakas-työntekijäsuhteen päättyminen
- arvioi yhdessä tavoitteisiin pääsemistä sekä asiakkaan hyvinvointia edistäneitä ja vähentäneitä tekijöitä: loppuarviointi ja vastavuoroinen palaute
- tehkää yhdessä jatkosuunnitelma: miten ja millä keinoin asiakas selviää itsenäisesti ja sopikaa seuranta-aika
- kerro, miten toimia ja kehen ottaa yhteyttä, jos vaikeuksia tulee uudelleen
- päättäkää verkostotyö
 - anna tieto asiakkuuden päättymisestä yhteistyökumppaneille
 - verkostotyön toteutumisen arviointi



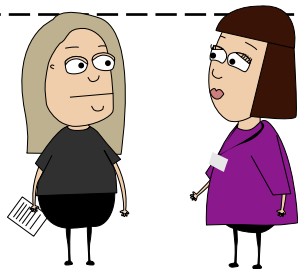
[Asiainninnin muistilista](#)

Asiakas jatkaa ylläpitävässä tai muussa palvelussa

Saattaen vaihto

- päätös asiakkuuden jatkumisesta muussa palvelussa
- järjestä verkstopalaveri uuden palvelun työntekijöiden ja asiakkaan tilanteessa muiden merkityksellisten toimijoiden kanssa
- tehkää yhdessä jatkosuunnitelma, miten ja millä keinoin asiakas selviää tuettuna
- työntekijä voi jatkaa palveluohjaajana, mutta hän ei enää tee intensiivistä palveluohjausta





KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

MINUT KOHDATTIIN KIIRETTÖMÄSTI JA MINULLE SOPIVASSA YMPÄRISTÖSSÄ

① ② ③ ④ ⑤

MINUUN PIDETTIIN TILANTEENI KANNALTA RIITTÄVÄN TIIVISTÄ YHTEYTTÄ KOKO TYÖSKENTELYN AJAN

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE ANNETTIIN RIITTÄVÄSTI AIKAA OMAN TAHDON, TOIVEIDEN
JA NÄKEMYSTEN RAKENTUMISELLE.
ETENEMISESSÄ HUOMIOITIIN TOIMINTAKYKYNI.

① ② ③ ④ ⑤

MINUUN LUOTETTIIN, TULIN KUULLUKSI
JA KANSSANI TYÖSKENNELTIIN MINULLE SOPIVIN TAVOIN

① ② ③ ④ ⑤

TIESIN KUKA, MILLOIN JA MILLÄ PERUSTEIN TEKI PÄÄTÖKSET ASIOISSANI

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN, 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

OLEN SITOUTUNUT ASIAKASSUHTeen KANNATTELUUN, MOTIVOINTITYÖHÖN
JA LUOTTAMUKSELLISEN ASIAKASSUHTeen RAKENTAMISEEN PITKÄJÄNTEISESTI JA PIENIN ASKELIN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN ANTANUT ASIAKKAALLE VASTUUTA TOIMINTAKYVYN MUKAAN JA
HUOMIOINUT ASIAKKAAN MIELENTILAN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN HUOMIOINUT PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA MUUALLA TEHDYT ARVIOT,
MAHDOLLISEN ERITYISEN TUEN TARPEEN SEKÄ LÄHEISTEN ROOLIN JA TUEN TARPEET

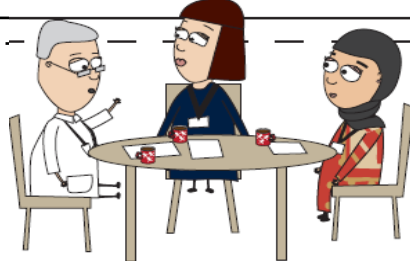
① ② ③ ④ ⑤

OLEN VARMISTANUT, ETTÄ ASIAKAS JA ASIAKKAAN VERKOSTOON KUULUVAT TOIMIJAT OVAT TEHNEET
SUUNNITELMAN YHDESSÄ JA YHTEISIN TAVOITTEIN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN VARMISTANUT, ETTÄ ASIAKAS SAA TARVITTAVAN HUOLENPIDON JA PALVELUN OIKEA-AIKAISESTI

① ② ③ ④ ⑤



YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

YHTEISTYÖSSÄ ON HUOMIOITU VERTAISTUKI JA KOKEMUSASIAANTUNTIJAT
SEKÄ SELVITETTY JÄRJESTÖJEN MAHDOLLISUUDET

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKAS JA VERKOSTOSSA TOIMIVAT TIETÄVÄT KUKA HÄNEN OMATYÖNTEKJÄ TAI VASTUUHENKILÖ ON
JA HÄNEN ROOLINSA ON SELVITETTY VERKOSTOSSA

① ② ③ ④ ⑤

VASTUU-/OMATYÖNTEKJÄLLÄ ON MAX. 40 ASIAKASTA KERRALLAAN JA TYÖNOHJAUS

① ② ③ ④ ⑤

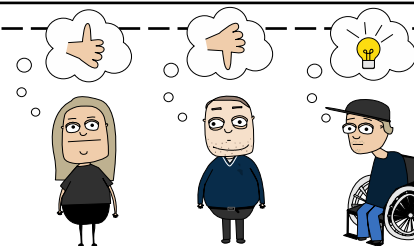
ON LUOTU YHTEISTOIMINTAMALLEJA, JOSSA TIEDON KULKU ON TURVATTU
JA VERKOSTOTYÖ MAHDOLLISTUU YLI SEKTORI- JA HALLINNON RAJOJEN

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKKAAN ASIASSA ON MUKANA RIITTÄVÄ MÄÄRÄ TOIMIJOITA, MUTTA EI LIIKAA TYÖNTEKIJÖITÄ

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN, 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



SEURANTA, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN (VAIKUTTAVUUS)

ASIAKASPALAUTETTA ON KERÄTTY JÄRJESTELMÄLLISESTI
JA TOIMINTAA KEHITETÄÄN PALAUTTEEN POHJALTA

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKKAAN OHJAUTUMISTA PALVELUIHIN ON SEURATTU:
SAIKO ASIAKAS TARVITSEMANSA TUEN JA/TAI PALVELUN TAI ONKO TARVE PÄÄTTYNYT

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKKUUKSIEN KESTOA ON SEURATTU

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKKAAN KANSSA ON SOVITTU TAVASTA TEHDÄ ALKU- JA LOPPUARVIOINTI
HÄNELLE SOPIVALLA MENTELEMÄLLÄ JA MITTARILLA EETTISIÄ OHJEITA NOUDATTAEN

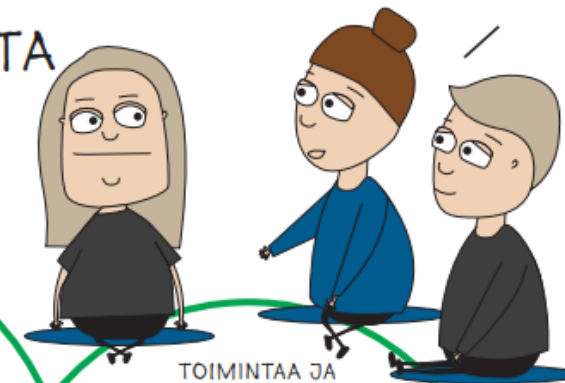
① ② ③ ④ ⑤

TIETOA PALVELUUN PÄÄSYN KYNNYKSISTÄ JA PÄÄLLEKKÄISYYKSISTÄ
SEKÄ MUISTA EPÄKOHDISTA INTENSIIVISESSÄ PALVELUOHJAUKSESSA
ON RAPORTOITU JA VIETY HALLINTOON (RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ)

① ② ③ ④ ⑤

JÄRJESTÖLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUSMALLI - IHMISENKOKOISTA PALVELUOHJAUSTA JA KOHTAAMISTA

HEI MIKKO-PEKKA,
KIVA KUN TULIT MUKAAN!



Järjestöt tukena eri elämäntilanteissa

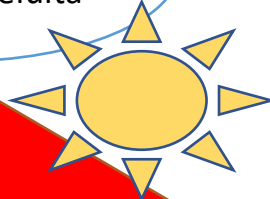
Kilpailutuskäytänteet,
hankintakriteerit,
tehokkuusvaatimukset

Huoli
haavoittuvassa
asemassa olevista
ihmisistä

Toiminnan
jatkuvuuden
turvaaminen,
niukat resurssit
– isot odotukset

Yleishyödyllisiä
palveluita

Sosiaali- ja
terveyspalveluita



Vaikuttamista

Yhteisö

Osallisuutta

Asiantuntijuutta
Toimintaa
Tukea
Tietoa
Kriisiapua
Kohtaamisia
Läsnäoloa
Vertaisuuden voimaa

Kansalaistoimintaa

ARVOT



Paikallista, alueellista ja asiakaslähtöistä hyvinvointia tukevaa toimintaa

Kansalaisjärjestöjen tarjoamat palvelut perustuvat paikallisuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja osallisuuden vaalimiseen. Järjestöt ovat autonomisia toimijoita, jotka täydentävät julkista palvelutarjontaa. Kansalaisjärjestöjen toiminta on syntynyt vastaamaan kohderyhmän tarpeeseen. Ne kokoavat ihmisiä antaen heille tukea, palveluja sekä harrastus- ja osallistumismahdollisuuksia. Järjestöjen tehtävä on vahvistaa ihmisten osallisuutta, vaikuttamisen mahdollisuuksia ja kansalaisuutta. Toiminta edistää kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja ennaltaehkäisee ongelmien syntymistä.

Usean kansalaisjärjestön toiminta pohjautuu [vapaaehtoistoimintaan](#), [vertaistukeen](#) ja [kokemusasiantuntijuuteen](#). Tämän lisäksi järjestöissä työskentelee suuri joukko sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka tarjoavat asiantuntijuutta, ohjausta ja neuvontaa alueelliseen, paikalliseen ja valtakunnalliseen palvelutarpeeseen.

Järjestöt tarjoavat hyvinvointia, palveluita ja toimijuutta

Keski- Suomessa toimii 5300 yhdistystä, joista sosiaali- ja terveysalan yhdistyksiä on n. 500. Sote-palvelutuotantoa tuottaa n. 60 keskisuomalaisista yleishyödyllistä kansalaisjärjestötoimijaa. (Yhdistystori 2020.) Osalle järjestöjä koulutus ja hankkeet ovat keskeistä toimintaa. Merkittävin rooli palvelujen tuottamisesta on erityispalveluissa ja kuntoutuksessa. Sosiaali- ja terveysjärjestöille kerääntynyt osaaminen on ensiarvoisen tärkeää valjastaa osaksi alueellista ja paikallista palvelutarjontaa.

Toimintaympäristön muutos ja kilpailutuksen yleistymisen on tuonut uusia huolia järjestöjen perustehtävän toteuttamiselle ja kehittämiselle. Vaikuttamistoiminta ja järjestötiedon levittäminen julkisen päätöksenteon tueksi on ratkaisevaa, jotta järjestöjen toimintaedellytykset turvataan jatkossakin.

Järjestölähtöinen palveluohjausmalli

Digiratkaisuja

Varmistan, että järjestön palvelut ovat selkeästi kuvattuna kotisivuilla!
[Vinkkejä ja työkaluja](#)



Symboli	Merkitys
	Keskustelu- ja viestipalveluita
	Tavoitetyöskentely
	Asiointipalveluita
	Digitaalisia arviointityökaluja
	Digitaaliset apuvälineet
	Palautteen antaminen ja yhteiskehittäminen
	Tiedottaminen ja tilastotieto
	Verkostotyön menetelmät

Järjestön toiminta näkyväksi

Ajantasaiset kotisivut ja palveluiden kuvaaminen tekee järjestön toiminnan näkyväksi, luo tunnettavuutta sekä madalta uusien asiakkaiden ja heidän läheistensä kynnystä ottaa yhteyttä.

Sosiaali- ja terveystieteen toimijoiden yhteistyön ja asiakasohjauksen sujuvoittamiseksi, järjestötiedon ja palveluiden löytyminen verkosta on ensiarvoisen tärkeää.

Järjestöjen toiminta on tulevaisuudessa yhä enemmän verkossa. Sosiaalisen median käyttö on monelle toimijalle jo arkipäivää. Uteliaisuus ja rohkeus digitalisaation suhteen voi tuoda sekä järjestön, että jäsenten toimintaan uutta arvoa. Tutustu Järjestödigi-kartoitukseen, joka kokoaa tietoa digitalisaatioon, digiosaamiseen, viestintään ja sosiaalisen median käyttöön liittyen.

Digitaalisen palveluohjauksen ratkaisuja, menetelmiä ja työkaluja on sisällytetty järjestölähtöisen palveluohjauksen mallin eri vaiheisiin. Digitaalisen palveluohjauksen ratkaisut on jaoteltu alla oleviin teemoihin. Jokaiselle teemalle on oma symboli, josta löydät teeman mukaisia digitaalisia menetelmiä ja työkaluja.

Mallin sähköisessä versiossa ratkaisut avautuvat symbolia klikkaamalla. Mallin paperisessa versiossa ratkaisut löytyvät liitteeseen listattuna.

Ihmisen kokoista PALVELUOHJAUSTA ja kohtaamista

Mitä palveluohjaus on?

Palveluohjaus on asiakkaan kanssa tehtävää työtä, jonka tavoitteena on asiakkaan hyvä arki ja elämänhallinnan vahvistaminen.

Palveluohjauksen lähtökohtana on asiakas ja hänen tarpeensa.

Tavoite on sovittaa yhteen ne tuet ja palvelut, joita asiakas tarvitsee.

Tulosta:
Palveluohjauksen
laatukriteerit

Mitä on järjestölähtöinen palveluohjaus?

Järjestöille kertyvä ruohonjuuritason tieto pohjautuu ihmisten elettyyn elämään ja kokemuksiin. Järjestöjen auttamistyön perusta on ihmisen arjen ja siihen vaikuttavien tekijöiden tunteminen.

Palveluohjauksellisessa työtavassa kunnioitetaan ihmistä vertaisena. Hän on oman elämänsä asiantuntija ja ratkaisuja lähdetään etsimään yhdessä.

Palveluohjauksessa korostuu ihmisen kokonaistilanteen huomioiminen, voimavarojen tukeminen ja vahva edunvalvonnan näkökulma.

Järjestöissä annettavalla palveluohjauksella pyritään ettei kukaan jää ilman tarvittavaa apua.

Suvaitsevaisuutta, ihmisen kunnioittamista samanarvoisena ja tasavertaisena. Luottamuksellista vastavuoroisuutta ja yhteistyötä. Kokemuspolkujen mahdollisuuksien jakamista oman palvelupolun valintoihin.

"Kun autat toista - autat myös itseäsi".
Matalankynnyksen kohtaamispaikka, jossa kokemusasiantuntijuus on läsnä.
Mielenterveysyhdistys Kello ry.

"Meiltä et lähde tyhjin käsin etkä jää tyhjän päälle! Mikäli sopivia palveluja ei löydy meiltä, saattaen vaihtaa ohjaamme sinut muiden toimijoiden palveluohjauksen pariin kaikin käytössämme olevin mokomin." Väentupa ry.

"Lupaamme että asiakkaanamme saat itse vaikuttaa omaan valmennukseesi, tarjoamme sinulle ammatillisen, tukevan ja joustavan työyhteisön jossa voit kehittyä ja rakentaa tietä kohti omia tavoitteitasi."
Äänekosken katulähetys ry.

"Yhdessä olemme enemmän"
Ruokapankki/Leiväntalo



Taitoa ja aikaa kohdata ihminen

Ohjausta, neuvontaa ja arjen tukea

Järjestöt tarjoavat kansalaisille tukea ja käytännön apua, jolla ylläpidetään ja edistetään ihmisten hyvinvointia, terveyttä ja sosiaalista yhteenkuuluvuutta. Ohjausta ja neuvontaa annetaan erilaisista elämäntilanteisiin liittyvistä kysymyksissä, tukimuodoista ja etuisuuksista.

Järjestöjen antama neuvonta on maksutonta ja palvelee erityisesti haavoittuvaisessa asemassa olevien ihmisten tarpeita, jotka eivät tavoita julkisia palveluita tai digitaalisia kanavia.

Alueellisesti ja paikallisesti lähelle tulevat palvelut tukevat osallisuutta. Järjestöt paikkaavat palveluvajetta, joka on syntynyt julkisten palveluiden siirryttyä verkkoon.



DIGI-
TAIDOT

Anna aikaa ja vaali kiireettömyyttä – huomioi läheiset

Järjestöjen resurssina on kohtaamisen ammattilaiset ja vertaiset sekä aika, jota julkinen sektori ei aina kykene tarjoamaan. Järjestöjen aikaresurssin avulla pystytään usein havaitsemaan asioita, joita ei aiemmin ole havaittu.

Aidosti kohtaamisen ammattilainen

Ihmisellä on oikeus tulla nähdyksi, kuuluksi ja hänen mielipiteensä ja toiveensa huomioiduksi. Aito kohtaaminen tapahtuu, kun ihminen kohtaa ihmisen tasavertaisena kansakulkijana – ilman ennakkoluuloja ja asenteita.



Ennaltaehkäisevä palveluohjaus ja varhainen tuki

Ihmisen perustarve on kuulua osaksi jotakin. Tunne siitä, että olet osa suurempaa yhteisöä ruokkii osallisuutta.

Järjestöjen tarjoama yhteisöllisyys, vapaaehtoistyö, vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus voivat olla riittävä tuki ylläpitämään ihmisen hyvinvointia ja osallisuuden tunnetta.

Etsi, löydä ja kohtaa

Etsivä ja jalkautuva työ mahdollistaa tiedon ja palveluiden antamisen heille, jotka ovat muutoin vaarassa pudota yhteiskunnan tarjoaman palvelun ulkopuolelle.

Vuorovaikutus perustuu vapaaehtoisuuteen eikä järjestöjen tarjoamaan kohtaamiseen sisälly kontrollia tai pakkoa. Järjestöjen antama ohjaus ja neuvonta ei ole viranomaislähtöistä vaan se pohjautuu ruohonjuuritason asiantuntija-, kokemus- ja vertaistietoon.

Varhainen tuki

Järjestöjen helposti saavutettavat kynnyksettömät palvelut edesauttavat kohtaamista ja tuen tarpeen tunnistamista jo varhaisessa vaiheessa. Varhainen tuki on välittämistä. Mitä varhaisemmin asia tai huoli havaitaan ja otetaan puheeksi, sitä paremmin ehkäistään ongelmien syntymistä.

Tuen ja toivon antamista



Tunnista tuen tarve

Toivon vaaliminen antaa uskoa tavoitella muutosta

Järjestölähtöisen työskentelyn perusajatuksia on synnyttää ihmisessä toivoa ja tulevaisuuden uskoa. Toivon ylläpitäminen ruokkii motivaatiota, joka myönteisellä palautteella ja kannustuksella kasvaa toiminnaksi.

Toivon etsimisessä on tärkeää pysähtyä kuuntelemaan kansakulkijaa ja kasvattaa sitä, mikä vie eteenpäin ja toimii arjen perusvoimavarana.

[Ratkaisukeskeinen työote ja dialogisuus](#) suuntaa katsetta eteenpäin. Jokaisesta ihmisestä löytyy voimavaroja, kun niitä sanoitetaan yhdessä ja valjastetaan esille arvostavasti ja empaattisesti. Pienetkin onnistumiset ja tavoitteiden saavuttamiset antavat uskoa omiin kykyihin ja parantavat itsetuntoa.

Yhteisöllisyys kantaa yksinäisyyden yli

Sosiaalisten suhteiden puuttumisesta on tullut monelle kansalaiselle merkittävä osattomuutta ja ulkopuolisuutta ruokkiva tekijä. Yksinäisyys on tämän aikakauden ilmiö, jonka kitkemiseksi järjestöissä tehdään töitä. Ihmisellä on luontainen tarve olla osa yhteisöä ja toimia yhteiskunnassa. Järjestöissä huolehditaan, että ihminen saa arvostusta ja kokemuksen välittävästä ilmapiiristä. Hänelle tarjotaan mahdollisuus olla osana yhteisön toimintaa voimavarojensa mukaisesti.

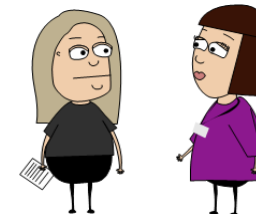
Rinnalla kulkeminen

Omaehtoisen kokemuksen jakaminen auttaa vertaisia näkemään, että vaikeatkin elämäntilanteet voivat kääntyä voimavaraksi. Myös vertaistuen antajat saavat itselleen positiivisia kokemuksia ja auttamisen iloa.

Ihmisen kyky kantaa taakkoja vaihtelee

Aina yhteisön tarjoama tuki ei riitä ja silloin on tärkeää selvittää ne tuen tarpeet, jotka tarvitsevat enemmän vahvistusta.

[Mitä sinulle kuuluu-työkalu](#) helpottaa ihmisen kokonaistilanteen hahmottamista ja yhteisen ymmärryksen muodostamista tuen tarpeesta. Kun tuen tarve on yhdessä sanoitettu, saa ihminen kokemuksen osallisuudesta. Tällöin myös tukitoimet ja palvelut kohdentuvat todennäköisemmin oikein.



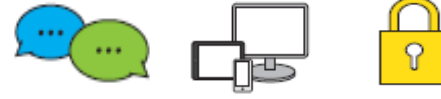
Jaettu kokemus yhdistää

Järjestön sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen työparina toimii usein

kokemusasiantuntija.

Kokemusasiantuntija auttaa asiakasta hankalan elämäntilanteen sanoittamisessa ja ratkaisun löytymisessä. Palvelujärjestelmä näyttäytyy usein monimutkaiselta ja byrokraattiselta. Kokemusasiantuntijat pystyvät toimimaan ”tulkkina” ihmisen ja järjestelmän välillä.

Monella vaikeassa elämäntilanteessa olevalla on palveluiden tarvetta yli sektorirajojen. Palveluiden yhteensovittamisessa ja kehittämisessä tarvitaan kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä.



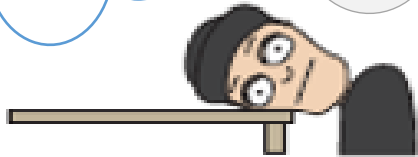
Sosiaali- ja terveyspalveluita tarjoavien järjestöjen asiakkaina on pääosin heikossa asemassa olevia ihmisiä, jotka tarvitsevat monenlaista tukea. Asiakkaina on pitkään työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olleita, päihde- ja mielenterveysongelmaisia, pitkäaikaissairaita, asunnottomia, velkaantuneita, kehitysvammaisia tai **äkillistä kriisiapua** tai turvaa tarvitsevia. Järjestöissä on tärkeää varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemansa lakisäättävät palvelut ja [etuudet](#). Järjestöt eivät kuitenkaan vastaa julkiselle sektorille kuuluvista vastuista kuten kansalaisten turvasta, toimeentulosta tai palveluista.

Varmistan asiakkaalle kuuluvat palvelut ja ohjaan hänet kunnan sosiaalityöntekijälle **tuen ja palvelutarpeen arvioon**.

HUOLI

Saako asiakkaani ne palvelut ja etuudet, joihin hän on oikeutettu?

Onhan meillä riittävä osaaminen sosiaalihuoltolaista ja siihen liittyvistä velvoitteista..?



- Kannustan asiakasta olemaan yhteydessä sosiaalitoimeen, varmistan ja autan tarvittaessa
- Huomioin läheisten ja lasten tilanteen



Monialainen intensiivinen palveluohjaus

Asiakasohjaus

Palvelutarpeen tunnistaminen ei aina ole helppoa vaikka siihen on erilaisia työkaluja ja menetelmiä tarjolla. Kun HUOLI ja tunne olemassa olevan avun riittämättömyydestä herää, kannattaa ottaa aktiivinen rooli asiakkaan tilanteen selvittämiseksi.

Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi

Ongelmien pitkittyessä ja kasaantuessa tarvitaan eri ammattiryhmien yhteistyötä ja palveluita. Silloin tulee huolehtia, että järjestöissä oleva ruohonjuuritason tieto, osaaminen ja kokemusasiantuntijuus valjastetaan asiakkaan hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tueksi.

Sosiaali- ja terveysalan toimijalla on ilmoitusvelvollisuus, jos hän on saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Palvelutarpeen arvion tekee virkasuhteinen sosiaalihuollon ammattihenkilö.

Sosiaalihuoltolaissa on lueteltu tuen tarpeet, joihin sosiaalipalveluilla on tarkoitus vastata.

Paljon tukea tarvitsevien työikäisten palveluissa annettavia sosiaalipalveluja ovat esim. kuntouttava työtoiminta, asiakkaan raha-asioiden hoitaminen ja sosiaalinen kuntoutus. Kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi.

Erytystä tukea tarvitsevien henkilöiden palveluohjauksessa on tarpeellista huomioida ne hyvät asiakaskokemukset, jotka ovat syntyneet asiakkaalle järjestöjen palveluista. Viranomainen auttaa palveluiden yhteensovittamisessa ottaen huomioon henkilön tarpeet ja toiveet.

Tunnista, toimi, turvaa - *Kriisipalvelut*



Kynnyksettömät kriisitoimijat avuntarvitsijoille

Järjestötoimijoiden on hyvä tunnistaa erilaisia kriisejä, niiden vaiheita ja miten ne vaikuttavat ihmisen mieleen ja käyttäytymiseen. Kriisistä selviytyminen vaatii aikaa ja henkisiä voimavaroja, sekä toisia ihmisiä, joihin voi tukeutua. Keski-Suomessa toimii useampi järjestötoimija, jotka antavat apua silloin, kun elämän perusta horjuu. Erilaiset kriisit, äkilliset menetykset tai yllättävät, mieltä järkyttävät tapahtumat voivat kohdata meistä jokaista. Kriisityön ammattilaiset ja koulutetut vapaaehtoiset antavat myös konsultaatioapua, kun omat neuvot kaipaavat vahvistusta.

Kotikunnan sosiaali- ja terveydenhuolto

Virka-aikana: ma-pe klo 8.00–16.00 sosiaalipäivystystilanteessa: ota yhteyttä kotikuntasi sosiaalitoimeen.

Sosiaalipäivystys on ympärivuorokautinen välittömän avun tarpeeseen vastaava palvelu. Sosiaalipäivystys järjestää kiireelliset ja välttämättömät sosiaalipalvelut kaikenikäisille. Yhteyttä voi ottaa kuka tahansa tarvitessaan itse apua tai huomattaessaan toisen välittömän avun tarpeen.

Kriisikeskus MOBILE

Jyväskylän seudun mielenterveysseura ry
Apua ja tukea asiakkaille, viranomaistahoille ja muille toimijoille. [Työmuotoja](#) ovat mm. puhelimitse tehtävä [kriisityö](#) sekä asiakastapaamiset Kriisikeskuksessa, asiakkaan luona sekä laitospöytätyöt ja [verkkoauttaminen](#). [Väkivaltatyön yksilötyötä](#) tehdään väkivaltaa kokeneiden ja väkivaltaisesti käyttäytyneiden kanssa.

Rikosuhripäivystys

Keski-Suomen maakunnan kuntien rikosuhripäivystyksen (Riku:n) palvelupiste. Rikosuhripäivystykseen voi ottaa yhteyttä, jos on joutunut tai epäilee joutuneensa rikoksen uhriksi tai on todistajana rikosasiassa.

Turvakodit ja [Nettiturvakoti](#)

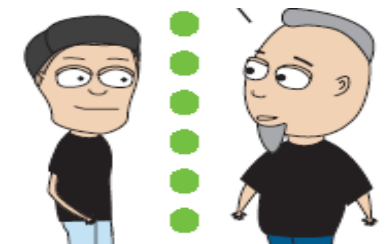
Keski-Suomen ensi- ja turvakoti ry. Turvakoti on tarkoitettu kaikenikäisille, kun kotiin jääminen on lähisuhdeväkivallan tai sen uhan vuoksi pelottavaa.

[Apua ja tukea elämän kriisitilanteissa](#)

TURVAKOTI (24 h/vrk)

p. 050 4688 179 Jyväskylä

p. 050 4773 973 Äänekoski



Tietoa ja kumppanuutta – järjestö palveluntuottajana

Yksilöllisen ja tiivis palveluohjaus paljon tukea tarvitsevalle

Varmistan:

- asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arvio
- tiedän, kuka on asiakkaan vastuu työntekijä
- tiedän, mitä palveluita asiakas saa ja mikä on järjestön rooli ja vastuu
- varmistan, että asiakas kiinnittyy eri palveluihin eikä jää tyhjän päälle
- ohjaan saattaen – vaihtaen, kun siihen on tarvetta
- pidän järjestön ovea auki – aina voi palata ja kysyä apua

Kela

Järjestö
Tukiasumista

Koulutus

Yksityinen
sektori

Rikosseuraa
muslaitos

Työllisyyden-
hoito

Järjestö

Seurakunnat,
diakoniatyö

Talous- ja
velkaneuvonta

Julkinen
sektori -
sote

TARVE: tuettua asumista,
kuntouttavaa työtoimintaa,
päihdepalveluita, heikko
terveydentila, yksinäisyys

Asiakasohjaus
[Asiainn
muistilista](#)

SOSIAALITYÖ

Palvelutarpeen arvio
Palvelupäätös

[Asiakassuunnitelma](#)
nivoo tarvittavat palvelut
yhteen

Omatyöntekijän
KOORDINOINTIVASTUU

Terveyspalvelut
[Työttömän
terveystarkastus](#)

Järjestö

Otan asiakkaan osaksi yhteisöä

- Varmistan, että asiakkaan tavoitteet ovat realistisia ja työtehtävät sekä palvelut tukevat niitä
- Tuen ja motivoin tavoitteiden saavuttamisessa
- Seuraan ja kirjaan asiakkaan edistymistä, huomioiden myös pienet edistysaskeleet
- Mahdollistan vertais- ja kokemusasiantuntijuutta asiakkaan tueksi
- Tarjoan mahdollisuutta osallistua ja kehittää järjestön toimintaa voimavarojen mukaisesti
- Vaalin sujuvaa tiedonsiirtoa ja yhteistyötä asiakkaan parhaaksi ja hänen luvallaan
- Osaan asettaa tarvittaessa rajoja ja siedän, että asiat eivät aina mene niin kuin on suunniteltu

Vertaistuki
Kokemusasiantuntijuus

Yhdessä olemme enemmän – paikallinen ja alueellinen yhteistyö, järjestöjen välinen yhteistyö!

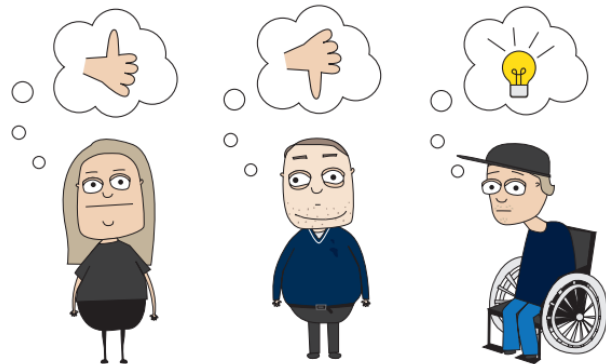
Työkaluja kunta-järjestöyhteistyön kehittämiseksi

Järjestötoiminnan tietopankki

Järjestöille kertyvä erityisosaaminen ja asiantuntijatieto voidaan hyödyntää kuntien hyvinvointikertomuksissa, sekä alueen palveluiden kehittämisessä. On tärkeää, että järjestötoimijat varmistavat palvelujensa ajantasaisuuden ja tiedon löytymisen niin asiakkaiden kuin yhteistyökumppanien suuntaan. Yhdistystori.fi on ilmainen alusta keskisuomalaisten yhdistysten viestinnän ja näkyvyyden tueksi. Viestintämahdollisuuksien lisäksi löydät palvelusta toimijoiden tietoja, tapahtumia, ajankohtaisia järjestöuutisia sekä järjestötietopankin.

Järjestöpositiivisen kunnan kehityskeskustelu

Järjestöpositiivisen kunnan järjestö-kuntayhteistyön arviointiin ja yhteistyön kehittämiskohteiden määrittelyyn. Työskentelyyn osallistuvat kunnan järjestöyhteistyöstä vastaava(t) ja järjestöjen edustajat. Arvioinnissa on suositeltavaa olla mukana myös kunnan muita viranhaltijoita ja päättäjiä. Lomakkeen järjestöpositiivisen kunnan kehityskeskusteluun löydät [tästä](#). [Kumppanuus-käsikirja](#) näkökulmia monitoimijaisen yhteistyön kehittämiseen [Kuntoutussäätiön](#) sivulta löydät oppaita ja malleja arviointiin ja palautteen keräämiseen. [Toimia.fi](#) sivulta löydät arvioinnin työkaluja ja malleja.



Kunnan hyvinvointikertomus

kuvaa kuinka hyvinvoinnista ja terveydestä sekä niiden edistämisestä huolehditaan kunnassa.

Miten järjestöni pääsee mukaan valmisteluun?



Rakenteellisen sosiaalityön yhtenä näkökulmana on laaja-alainen toimijoiden ja asukkaiden välinen yhteistyö. Sen tavoitteena on ennaltaehkäistä sosiaalisia ongelmia. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen rooli on tuoda asiakastyöhön perustuva tieto-taito täydentämään julkista sosiaalityötä. Tutustu lisää: [sosiaalinen raportointi](#)

Järjestöjen ja kuntien kumppanuudella hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvä toiminta saadaan lähemmäs kuntalaisia. Samalla vahvistetaan kuntalaisten äänen kulumista. Kunnan ja järjestöjen välisessä yhteistyössä kannattaa huomioida esimerkiksi seuraavat asiat:

- Yhteisten tavoitteiden määrittely
- Yhteistyölle on varattu riittävästi aikaa
- Joustavat rakenteet yhteistyön tukena
- Moniäänisyyden arvostaminen
- Avoin tiedottaminen molemmin puolin
- Riittävien resurssien varaaminen

Toimintaa ja vaikuttamista – tavoitteena hyvä elämä



Epäkohtiin vaikuttaminen ja asiakkaan ”asianajo”

Yhteiskunnan palvelurakenteet on luotu haavoittuvaisessa asemassa olevien ihmisten tueksi. Järjestötoimijoiden etuoikeus ja velvollisuus on nostaa esille rakenteellisia epäkohtia ja vaikuttaa alueellisesti ja valtakunnallisesti poliittiseen päätöksentekoon. Järjestöt antavat lausuntoja, tekevät kannanottoja sekä vaikuttamistyötä ja osallistuvat erilaisiin työryhmien toimintaan. Sosiaali- ja terveysjärjestöt toimivat kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien ihmisten kanssa, jolloin ne kanavoivat heidän äänensä esille erilaisissa foorumeissa.

Asiakkaiden osallisuuden tunne vahvistuu, kun he voivat tuoda mielipiteensä esille, saavat mielekästä tekemistä ja pääsevät vaikuttamaan järjestön toimintaan. Palautteen kerääminen asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta nostaa esille mahdolliset epäkohdat ja kehittämisenäkökulmat. Järjestötoiminnan merkityksellisyys ja oma työssäjaksaminen paranee, kun myös onnistumiset saadaan palautteen avulla esille. Asiakkaiden kokemukset järjestön palveluista on syytä tuoda yhteistyökumppaneiden tietoon.

Kyky uudistua ja kehittyä – toiminnan ja olemassaolon edellytys

Järjestöt kykenevät ennakoimaan ja vastaamaan erityisesti heikossa asemassa olevien ihmisten tarpeisiin. Julkisen talouden niukkenevat resurssit haastavat entistä enemmän toiminaan innovatiivisesti kehittämällä vaikuttavia ja kustannustehokkaita ratkaisuja. Sote-maakuntauudistuksen myötä on olennaista yhdistää järjestöjen tarjoama palveluohjaus: neuvonta, ohjaus, arjen tuki ja palvelutuotanto osaksi maakunnallisia palveluketjuja. Järjestöjen tietotaitoa ja vertais- ja vapaaehtoistoimintaa, sekä kokemusasiantuntijuutta hyödyntämällä voidaan aidosti vastata työelämän ulkopuolella, paljon tukea tarvitsevien tilanteeseen.

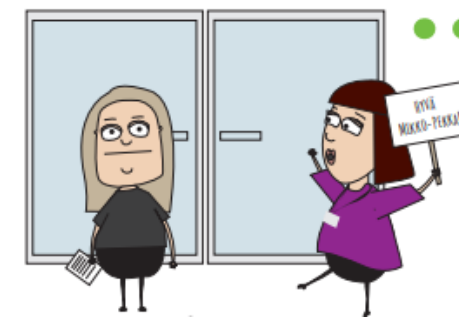
Hyödynnä kehittämisen tueksi: [SOKRA, Sosiaalinen osallisuus ja köyhyyden - rakennerahastoa](#)

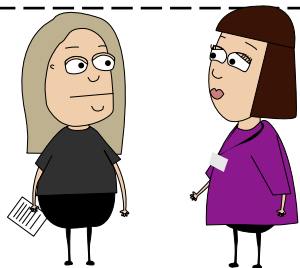
Seuraa: [Jorma Niemelän Doktriini- sivusto](#) Pohdintoja ja tutkimuksia erityisesti sotesta ja järjestöjen toiminnasta

Seuraa: [Keski-Suomi 2021](#) Keski-Suomen maakunta ja sote-uudistuksen edistymistä

Osaavat ammattilaiset, hyvinvoivat vertaiset
Sitoutuminen järjestön toimintaan lähtee sen arvoista ja merkityksestä, yksilön halusta auttaa ja olla mukana itselleen tärkeässä toiminnassa. Ammattilaisilta vaaditaan aikaa ja panostusta vapaaehtoistyöntekijöiden motivointiin, kouluttamiseen ja työhyvinvoinnin tueksi.

Ristiriitatilanteet ja ammattieettinen toiminta
Aina asiakastyö ei ole palkitsevaa, saati helppoa. Ristiriitatilanteiden läpikäyminen ja työnohjaus auttavat jaksamaan ja tuovat uusia näkökulmia työn tekemiseen.





KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

MINUT KOHDATTIIN KIIRETTÖMÄSTI JA ASIAANI KESKITYTTIIN

① ② ③ ④ ⑤

MIELIPITEENI JA TOIVEENI KUULTIIN JA NE HUOMIOITIIN

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE TULI TUNNE, ETTÄ ASIANI ON TÄRKEÄ

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE ESITETTIIN YMMÄRRETTÄVÄSTI TILANTEESEENI SOPIVIA VAIHTOEHTOJA

① ② ③ ④ ⑤

MINULLE KERROTTIIN JÄRJESTÖSTÄ JA SEN VAPAAEHTOIS- JA VERTAISTOIMINNASTA

① ② ③ ④ ⑤

VOIN OLLA OSA YHTEISÖÄ VOIMAVAROJENI JA KIINNOSTUKSENI MUKAISESTI

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN, 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

OLEN VARANNUT IHMISELLE AIKAA JA VARMISTANUT KIIRETTÖMÄN LÄSNÄOLON

① ② ③ ④ ⑤

OLEN TUNNISTANUT JA SANOITTANUT HUOLEN SEKÄ REAGINUT MAHDOLLISEEN TUEN TARPEESEEN

① ② ③ ④ ⑤

OLEN ANTANUT YMMÄRRETTÄVÄÄ TIETOA ERI VAIHTOEHDOISTA

① ② ③ ④ ⑤

OLEN MOTIVOINUT JA YLLÄPITÄNYT TOIVEIKKUUTTA

① ② ③ ④ ⑤

OLEN TIETOINEN PALVELUVERKOSTOSTA, LAKISÄÄTEISISTÄ PALVELUISTA JA ETUUKSISTA

① ② ③ ④ ⑤

OSAAN OHJATA TARVITTAESSA TUEN JA PALVELUTARPEEN ARVIOON

① ② ③ ④ ⑤

MAHDOLLISTAN AVUN, RINNALLA KULKEMISEN, VERTAISUUDEN JA YHTEISÖLLISYYDEN IHMISEN

ELÄMÄNTILANTEEN TUEKSI

① ② ③ ④ ⑤



YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

JÄRJESTÖ EDISTÄÄ ASIAKASRYHMÄÄN LIITTYVÄN OSAAMISEN SEKÄ KOKEMUS- JA VERTAISTOIMINNAN TUNNETTAVUUTTA

① ② ③ ④ ⑤

JÄRJESTÖN TIEDOT JA PALVELUT OVAT AJANTASAISIA JA KUVATTUNA KOTISIVUILLA SEKÄ YHDITYSTORILLA

① ② ③ ④ ⑤

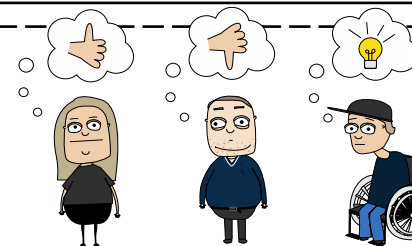
JÄRJESTÖ TARJOAA AKTIIVISTA ROOLIA KUNNAN HYVINVOINTIKERTOMUKSEN LAADINNASSA, SEURANNASSA JA ARVIOINNISSA

① ② ③ ④ ⑤

JÄRJESTÖ VAALII AVOINTA VUOROPUHELUA JA EDISTÄÄ KUMPPANUUTTA JULKISEN PALVELUSEKTORIN KANSSA

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN, 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



SEURANTA, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN (VAIKUTTAVUUS)

JÄRJESTÖN AMMATTILAISIA, VAPAAEHTOISIA JA KOKEMUSASiantuntijoita koulutetaan ja heidän työssäjaksamisestaan huolehditaan

① ② ③ ④ ⑤

ASIAKAS- JA VERKOSTOPALAUTETTA KERÄTÄÄN JA ARVIOIDAAN SÄÄNNÖNMUKAISESTI. PALVELUOHJAUSTA YHTEISKEHITETÄÄN SAADUN PALAUTTEEN POHJALTA

① ② ③ ④ ⑤

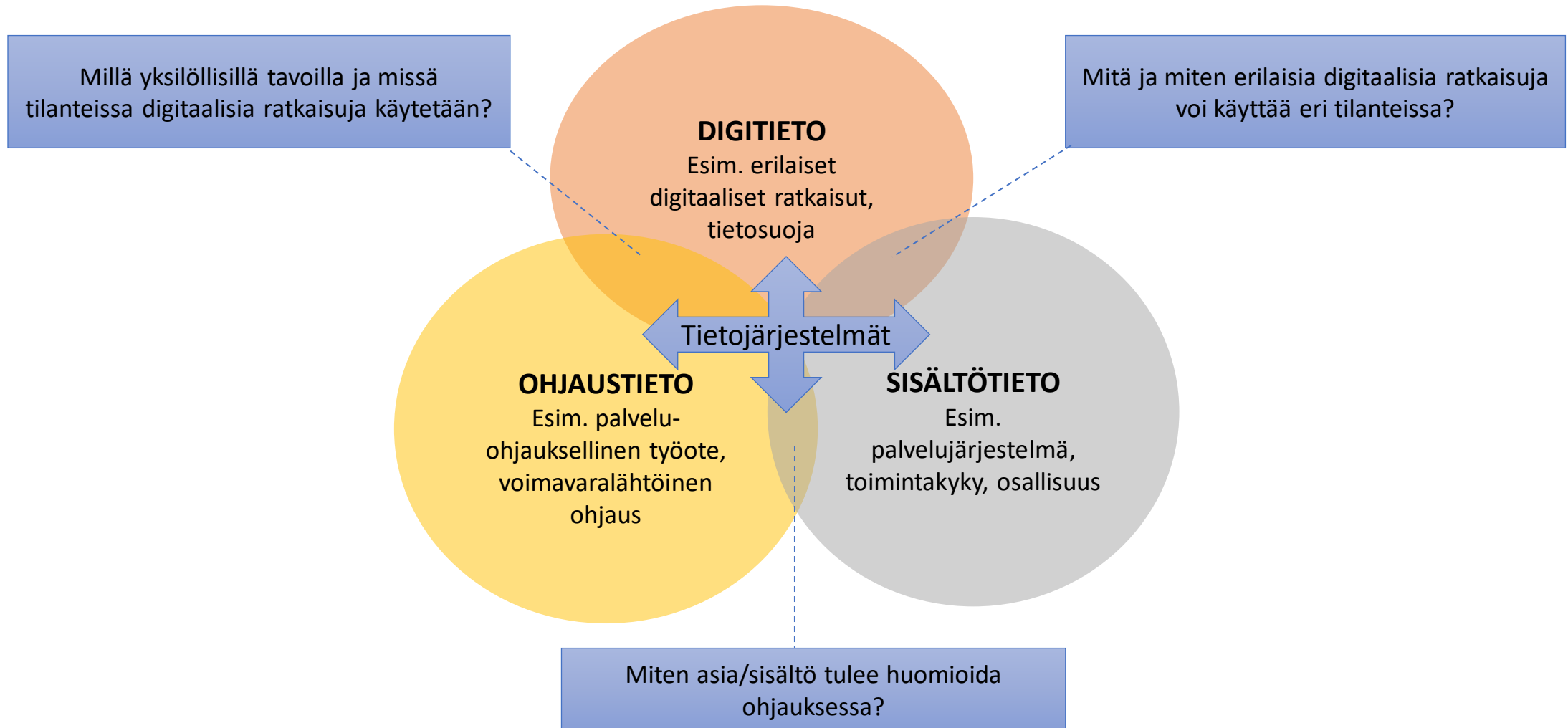
AMMATILLISTA DOKUMENTOINTIA YLLÄPIDETÄÄN, SEURATAAN JA KEHITETÄÄN VASTAAMAAN YHTEISTOIMINTAA JA TIEDON KULKUA

① ② ③ ④ ⑤


JÄRJESTÖN TOIMINNASSA KOROSTUU ASIAKKAAN ASEMAN JA OIKEUKSIEN VALVONTA

① ② ③ ④ ⑤

Digitaalisten ratkaisujen lähtökohtia

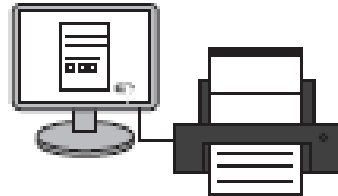


Digitaaliset ratkaisut teemoittain

TEEMA	RATKAISUESIMERKKEJÄ
<p data-bbox="191 418 670 544">1 YHTEYDENOTTO JA VIESTINTÄ</p>  <p data-bbox="191 678 1276 825">A) Asiakas ottaa digitaalisesti yhteyttä palveluntarjoajaan varatakseen vastaanottoajan, kysyäkseen tietoa tai saadakseen ohjausta.</p> <p data-bbox="191 861 1276 1172">B) Ammattilainen on digitaalisesti asiakkaaseen yhteydessä kysyäkseen hänen tilanteestaan ja tarjotakseen tietoa ja ohjausta. Ammattilainen on digitaalisesti yhteydessä kollegoihinsa tai muihin ammattilaisiin viestiäkseen työasioita, kysyäkseen itse ohjausta tai tukea työhönsä tai/ja välittääkseen eri (suojattuja) asiakirjoja.</p>	<p data-bbox="1319 415 2397 611">Teams, Whatsapp, sähköinen, kalenteri, sähköiset lomakkeet, salattu sähköposti, Telegram, Wickr, Slack, Virtuaalinen sosiaali- ja terveystalokeskus (Virtu), Whereby, Jitsi, Google meet.</p> <p data-bbox="1319 725 2397 982"><i>Sähköinen kalenteri Fimlab: "On huomattavasti helpompaa ja miellyttävämpää varata aika netistä rauhassa kuin palveluun soittamalla. Käytän aina tällaista mahdollisuutta ja käyttäisin mielelläni tätäkin palvelua."</i> (INK-tiimiläinen)</p> <p data-bbox="1319 1096 2397 1296"><i>Discord: "Monipuolinen ja hyödyllinen chat-sovellus, jolla helppo pitää yhteyttä monimuotoisesti. Mahdollisuus luoda erillisiä teksti ja äänipuhelu kanavia vapaasti, tekee saa Discordin taipumaan moneen."</i> (INK-tiimiläinen)</p>

TEEMA

2 ARVIOINTI, SUUNNITTELU JA SEURANTA



A) Ihminen/asiakas arvioi omaa terveyttään ja hyvinvointiaan eri digitaalisten itsearviointimittareiden ja arviointimenetelmien avulla itsenäisesti tai ammattilaisen ohjauksessa.

B) Ammattilainen käyttää eri digitaalisia arvioinnin mittareita ja menetelmiä tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen arviointia ja kohdennettujen palveluiden suunnittelua sekä toteuttaa asiakkaan tavoitteiden seuranta eri mittaritietojen avulla.

RATKAISUESIMERKKEJÄ

Kykyviisari, Mielenterveystalon itsearviointityökalut, Päihdelinkin testit ja laskurit, TOIMIA-tietokannan eri mittarit, Oppimisen tuen keskuksen menetelmät

Suuntima: *”Palvelua on helppo käyttää ja se etenee sujuvasti osiosta toiseen. Kysymysten määrä on sopivan napakka, mikä helpottaa täyttämistä – ei tarvitse rustailla miljoonaa sivua tekstiä.”* (INK-tiimiläinen)

Sovari: *”...Sitä ei ole käytetty henkilökohtaisen palveluohjauksen tukena, vaan tuottaa vain ryhmäkohtaista tietoa työpajalla ja etsivässä nuorisotyössä... Mittarin kehittämistyön taustalla oli sosiaalisen vahvistumisen määrittelyä.”* (Riitta Kinnunen, Valtakunnallinen Työpajayhdistys)

TEEMA

RATKAISUESIMERKKEJÄ

2 VERKOSTOTYÖN MENETELMÄT



A) Asiakas osallistuu ohjaustapaamisella omien ratkaisujen etsimiseen verkostotyön menetelmien avulla ammattilaisen ohjaamana.

B) Ammattilainen käyttää dialogisia verkostotyön menetelmiä tukemaan ratkaisujen löytymistä asiakkaan tilanteeseen verkostopalavereissa ja –kokouksissa.

Läheisneuvonpito, Avoin moniammatillinen dialogi, Huolen vyöhykkeet, Saranamalli, Kuvastin, Huoliseula, Huolen tunnistamisen malli, Tulevaisuuden muistelu, Verkostokartta.

3 ASIOINTI



A) Asiakas tunnistautuu digitaalisiin asiointipalveluihin vahvalla tunnistautumisella ja saa tarvittavaa omaan terveyteen, hyvinvointiin, etuuksiin ja palveluihin liittyvää tietoa sekä voi tarvittaessa viestiä viranomaisten kanssa digitaalisesti.

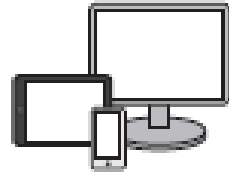
B) Ammattilainen opastaa asiakasta käyttämään virallisia digitaalisia asiointipalveluita ja/tai virkansa/työtehtävänsä puitteissa tarjoaa digitaalista ohjausta asiointipalvelussa.

Omakanta, Omaolo, Hyvis, Suomi.fi, Kela, Te-palvelut.

TEEMA

RATKAISUESIMERKKEJÄ

4 APUVÄLINEET



A) Ihminen käyttää erilaisia digitaalisia apuvälineitä oman arjen, työn ja opintojen eri tehtävissä helpottamaan niistä suoriutumista tablettikoneen tai älypuhelimien avulla.

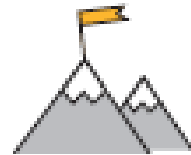
B) Ammattilainen ohjaa asiakasta käyttämään digitaalisia apuvälineitä esim. muistamisen, lukemisen, kirjoittamisen ja toiminnanohjauksen tukena.

Puheohjaus, Screen Overlays, Text Fairy, Helppokäyttötoiminnot, Forest, Debt Payoff Planner.

Voice Aloud Reader, ääneenlukija: *"Näppärä sovellus, jolla saa robotti äänen lukemaan tekstiedostoja ja nettisivustoja, jos ei itse ehdi tai pysty keskittymään puhelimen näyttöön..."* (INK-tiimiläinen)

"Speechy-sovellus on erittäin helppokäyttöinen. Se nappaa puheen jopa yllättävän hyvin, eikä puheen tarvitse olla kirjakieltä." (INK-tiimiläinen)

5 TAVOITETYÖSKENTELY



A) Asiakas tekee oman tavoitetyöskentelyn tukena tehtäviä, testejä, merkintöjä digitaalisella alustalla, halutessaan jakaa eri ammattilaisille nähtäville ja kommenteille.

B) Ammattilainen suunnittelee erilaisia asiakkaan tavoitetyöskentelyä tukevia tehtäviä, testejä yms. digitaaliselle alustalle, mitä asiakas voi tehdä tapaamisten välillä. Ammattilainen saa asiakkaan tekemät merkinnät nähtäville tai/ja kommenteille.

Evernote, Näytön Paikka-nettipalvelu, Onenote, Flibgrid, Padlet, Flinga.

"Todoist on mielestäni hyödyllinen etenkin silloin, kun on paljon eri tehtäviä käsillä ja niitä täytyy aikatauluttaa. Palveluun saa kaikki tehtävät ja niiden alatehtävät melko kätevästi esille. Tehdyt tehtävät voi ruksia pois. Sovellus helpotti pysymään kärryillä omistakin tehtävistä." (INK-tiimiläinen)

Trello:

"Aika selkeältä vaikuttaa, ihmisiä pystyy kutsumaan mukaan tekemään listoja ja asioita joita pitää hoitaa ja pystyvät ottamaan siitä osa-alueen jonka tekevät valmiiksi." (INK-tiimiläinen)

TEEMA

RATKAISUESIMERKKEJÄ

6 PALAUTTEEN ANTAMINEN JA YHTEISKEHITTÄMINEN



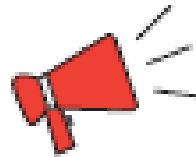
A) Asiakas jättää palautetta saamastaan palvelusta sekä osallistuu palveluiden yhteiskehittämiseen digitaalisesti.

B) Ammattilainen kerää digitaalista palautetta antamastaan palvelusta asiakkailta ja muilta sidosryhmiltä sekä osallistaa heitä mukaan palveluiden yhteiskehittämiseen digitaalisten kehittämisalustojen kautta.

Flinga, Padlet, Mentimeter, Webropol, Google forms, Jotform, Thinglink.

Thinglink: ”... Tässä on ehdottomasti oma uutuusarvonsa ja eri medioiden yhdistäminen samalle alustalle sujuvoittaa ja nopeuttaa esimerkiksi esitelmän pitämistä...” (INK-tiimiläinen)

7 TIEDOTTAMINEN JA TILASTOTIETO



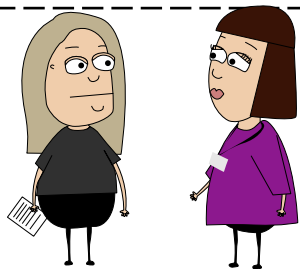
A) Asiakas saa digitaalisesti tietoa eri tarjolla olevista palveluista ja mahdollisuuksista osallistua eri järjestettyyn toimintaan sekä tarkempia ohjeita eri palveluiden tai muiden etuuksien hyödyntämiselle.

B) Ammattilainen mainostaa tarjoamiaan palveluita ja toimintaa organisaation ulkopuolelle digitaalisessa muodossa mm. videoiden, sosiaalisen median päivitysten, postereiden, blogien ja verkkosivujen avulla.

Screencast-O-Matic, Mailchimp, Canva, Adobe Spark, Sotkanet, Blogger, Wordpress, YouTube, Twitter, Miro, Findata, Kelasto, Findikaattori, Tilastokeskus.

Viisi vinkkiä tietoturvan ja –suojaan parantamiseen

- 1 Älä käytä samaa salasanaa useammassa palvelussa ja noudata laadukkaan salasanan kriteereitä
- 2 Käytä kaksivaiheista tunnistautumista niissä palveluissa joissa se on mahdollista.
- 3 Varmuuskopioi tiedostosi pilvipalveluun tai ulkoiselle kovalevyllle.
- 4 Tunnista huijarit maltilla ja maalaisjärjellä. Jos et ole varma esimerkiksi sähköpostin lähettäjistä tai sisällöstä, niin suhtaudu siihen varoen.
- 5 Pidä ohjelmistot ja järjestelmät päivitettyinä. Iso osa päivityksistä korjaa aiempien versioiden pieniä haavoittuvuuksia.



KOHTAAMINEN (ASIAKASKOKEMUS)

KOHTAAMISESSA ON KÄYTETTY DIGITAALISIA RATKAISUJA, JOTKA MAHDOLLISTAVAT MONIPUOLISEN VIESTINNÄN JA KOKONAISVALTAISEN TILANTEEN ARVIOINNIN, ERITYISESTI VAMMOJA JA TOIMINTARAJOITTEITA OMAAVIEN ASIAKKAIDEN KANSSA

① ② ③ ④ ⑤

IHMISEN OMA TAHTO, TOIVEET JA NÄKEMYKSET ON OTETTU HUOMIOON DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTÖSSÄ TAI KÄYTTÄMÄTTÖMYDESSÄ

① ② ③ ④ ⑤

IHMINEN ON SAANUT RIITTÄVÄSTI YMMÄRRETTÄVÄÄ TIETOA DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTÖSTÄ JA TIETOSUOJASTA SEKÄ TARVITAVAA OHJEISTUSTA NIIDEN KÄYTTÄMISEKSI ERI TILANTEISSA

① ② ③ ④ ⑤

PALVELUOHJAUSTA SAA DIGITAALISESTI, HELPOSTI JA NOPEASTI SILLOIN, KUN SITÄ TARVITSEE, MYÖS VIRKA-AJAN ULKOPUOLELLA

① ② ③ ④ ⑤

YHTEYSTIEDOT PALVELUIHIN LÖYTYVÄT HELPOSTI DIGITAALISESTI JA NIIHIN VOI OTTAA SÄHKÖISESTI HETI YHTEYTTÄ, ESIM. LOMAKKEEN AVULLA

① ② ③ ④ ⑤



AMMATILLINEN OSAAMINEN (PALVELUN LAATU)

AMMATTILAINEN OSAA TOTEUTTAA DIGITAALISTA OHJAUSTA TARKOITUKSEN MUKAISESTI ERI TILANTEISSA JA OSAA HYÖDYNTÄÄ ERILAISIA DIGITAALISIA RATKAISUJA

① ② ③ ④ ⑤

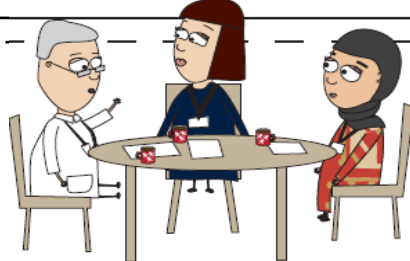
AMMATTILAISET PÄIVITTÄVÄT DIGIOSAAMISTAAN JA VARAAVAT RIITTÄVÄSTI AIKAA DIGITAALISTEN RATKAISUJEN KÄYTTÄMISEEN JA NIIDEN OPISKELUUN

① ② ③ ④ ⑤

AMMATTILAISET VOIVAT HELPOSTI TEHDÄ TIETOTURVALLISIA LÄHETTEITÄ JA PALVELUPYYNTÖJÄ TOISILLE AMMATTILAISILLE SEKÄ TOTEUTTAA MONIALAISTA YHTEISTYÖTÄ DIGITAALISESTI

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN, 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



YHTEISTOIMINTA, RAKENTEET JA JOHTAMINEN (TEHOKKUUS)

KÄYTÖSSÄ OLEVAT DIGITAALISET RATKAISUT, SOVELLUKSET JA VÄLINEET ON YHTENEVÄSTI MÄÄRITELTY

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISET RATKAISUT EDISTÄVÄT YHTEISTYÖTÄ JA KOLLEGIAALISTA TUKEA AMMATTILAISTEN KESKEN

① ② ③ ④ ⑤

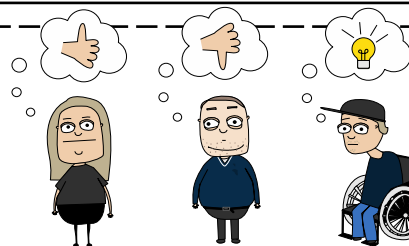
TIETOJÄRJESTELMIEN YHTEENSOPIVUUS JA RAKENTEISEN/MÄÄRÄMUOTOISEN KIRJAAMISEN YHTENÄISET
KÄYTÄNTEET ON VARMISTETTU

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISTEN RATKAISUJEN TOIMINTAPERIAATTEISTA KESKUSTELLAAN AVOIMESTI YHDESSÄ JA NIITÄ
KOEILLAAN ERI TILANTEISSA

① ② ③ ④ ⑤

1=TOTEUTUI ERITTÄIN HUONOSTI, 2=TOTEUTUI HUONOSTI, 3=TOTEUTUI TYYDYTTÄVÄSTI,
4 = TOTEUTUI HYVIN, 5 = TOTEUTUI ERITTÄIN HYVIN.



SEURANTA, ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN (VAIKUTTAVUUS)

TOIMINNAN KIRJAAMISEN, PALAUTTEEN KERÄÄMISEN, VAIKUTUSTEN ARVIOINNIN SEKÄ SEURANNAN
DIGITAALISET RATKAISUT ON MÄÄRITELTY

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISEN OHJAUksen EETTISET PERIAATTEET OVAT SAATAVILLA, TYÖNTEKIJÖILLÄ TIEDOSSA JA NIITÄ
KÄYTETÄÄN

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISIA KEHITTÄMISTYÖN ALUSTOJA ON KÄYTÖSSÄ KANSALAISTEN KANSSA

① ② ③ ④ ⑤

DIGITAALISET TIEDONKERUUMENETELMÄT OVAT YHTEISTOIMINNALLISIA, TARKOITUKSEN MUKAISIA JA
NIIDEN AVULLA SAATU TIETO OTETAAN HUOMIOON PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ

① ② ③ ④ ⑤

Lähteet; osa lähteistä on linkitetty suoraan malliin.

Aliranta-Kask, Kirsi. 2019. Hyvinvointihyöty varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa. Kirjallisuuskatsaus. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Harjoitteluraportteja 1. https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2019/02/Aliranta-Kask_Harjoitteluraportteja_1.pdf

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 2017. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Talentia. Puna Musta Oy. Viitattu 4.5.2020. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Arnkil, T., E. 2020. Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen. Ennakointidialogin vetäjien käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Opas 46.

Erikson, E. & Arnkil, T., E. 2012. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista.

Edistääkö toiminta osallisuutta? 24 apukysymystä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Nd. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet/edistaako-toiminta-osallisuutta-24-apukysymysta>

Eronen, A., Londén P. & Peltosalmi J. 2019. Sosiaalibarometri 2019. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Saatavissa: <https://www.soste.fi/wp-content/uploads/2018/11/jarjestobarometri-2018-soste.pdf>

Haittoja vähentävän työn opas. N.d. Völjy-kehittämishankkeessa koetut hyvät käytännöt. A-klinikkasäätiö. Völjy-kehittämishanke 2014-2017. Viitattu 4.5.2020. https://a-klinikkasaatio.fi/sites/default/files/2019-12/haittoja_vahentavan_tyon_opas_voljy.pdf

Hallintolaki 434/2003. Viitattu 13.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Harju, Aaro. 2005. Aktiivisen kansalaisuuden edellytykset. Järjestötoiminnan tietopalvelu. Aktiivinen kansalaisuus. Julkaistu 18.4.2005. Viitattu 4.5.2020. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/aktiivinen_kansalaisuus/aiemmat_artikkelit/aktiivisen_kansalaisuuden_edellytykset

Heinämäki, Liisa. 2006. Varhaisen tuen vahvistaminen varhaiskasvatuksessa. VarTu-hankekuvaus 2004-2005. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:26. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72949/Selv200626.pdf?sequence=1>

Honkanen, Kati & Poikolainen Jaana & Karlsson Liisa. 2018. Hyvinvointipalvelukokemukset tuentarvitsijan institutionaalista luottamusta rakentamassa. Tarkastelussa lapsiperheiden vanhempien sekä nuorten aikuisten kokemukset hyvinvointipalveluista. Yhteiskuntapolitiikka 83 (2018):5-6. Viitattu 5.5.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137210/YP1805-6_Honkanenym.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Huolen tunnistamisen malli. Nd. PROSOS. Uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa-hanke. Viitattu 5.5.2020. <http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/01/PILOTOINTI-Huolen-tunnistamisen-malli-huoneentaulu-2.pdf>

Hujala A., & Lammintakanen, J. 2018: Paljon sote –palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallisan kehittämissäätöön Julkaisu 12. KAKS-Kunnallisan kehittämissäätö.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. N.d. Viitattu 13.5.2020. <https://stm.fi/hyvinvoinnin-edistaminen>

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus Asiakslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin-Stakes. Raportteja 20/2007. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamisen perustelut. Päivitetty 20.11.2017. Viitattu 13.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/tavoitteet/kaventamisen-perustelut>

Hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen politiikassa. Päivitetty 25.3.2020. Viitattu 13.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/tavoitteet/hyvinvointi-ja-terveyserojen-kaventaminen-politiikassa>

Häggman, Erik. 2013. Etsivä nuorisotyö. Asenne ja menetelmä. Alustus Länsi-Suomen etsivän työn päivillä. Tampere 31.10.2013. Viitattu 4.5.2020. <https://www.slideshare.net/Haggman/etsiv-ty-assenne-ja-menetelm>

Hämäläinen, Juha & Väisänen, Raija. 2011. Terveystyömalli sosiaalityön viitekehysessä. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio: 3,5.

Järjestöjen sosiaaliturvaopas 2020. <https://sosiaaliturvaopas.fi>. Kivipelto, M. toim.2020. Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Keskisuomalaiset sosiaali- ja terveysjärjestöt ja -yhdistykset. 2020. Yhdistystori.fi. Viitattu 14.11.2020. <https://www.yhdistystori.fi/jarjestotietopankki/keski-suomen-jarjestotietoa/keski-suomen-sosiaali-ja-terveysjarjestot/>.

Keränen, M. 2020. Erityistä tukea tarvitseva, paljon palveluja tarvitseva vai paljon palveluja käyttävä? Kirjallisuuteen pohjautuvaa käsitteiden vertailua. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Harjoitteluraportteja 7. Viitattu 10.11.2020. Harjoitteluraportteja 7 (koskeverkko.fi).

Laitinen, Matti & Nurmi, Kari E. 2004. Aktiivisen kansalaisuuden oppiminen osana elämäntulkua. Järjestötoiminnan tietopalvelu. Aktiivinen kansalaisuus. Julkaistu 31.12.2004. Viitattu 4.5.2020. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/aktiivinen_kansalaisuus/aiemmat_artikkelit/aktiivisen_kansalaisuuden_oppiminen_osana_elamankulkua

Laitinen, Matti & Nurmi, Kari E. 2004. Kuinka tukea aktiiviseksi kansalaiseksi kasvamista. Järjestötoiminnan tietopalvelu. Aktiivinen kansalaisuus. Julkaistu 31.12.2004. Viitattu 4.5.2020. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/aktiivinen_kansalaisuus/aiemmat_artikkelit/kuinka_tukea_aktiiviseksi_kansalaiseksi_kasvamista

Laitinen, Matti & Nurmi, Kari E. 2004. Mitä tarkoitetaan aktiivisella kansalaisuudella. Järjestötoiminnan tietopalvelu. Aktiivinen kansalaisuus. Julkaistu 31.12.2004. Viitattu 4.5.2020. https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/tietopalvelu/aktiivinen_kansalaisuus/aiemmat_artikkelit/mita_tarkoitetaan_aktiivisella_kansalaisuudella

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Viitattu 13.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012. Viitattu 13.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010. Viitattu 13.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Laki toimeentulotuesta 1412/1997. Viitattu 13.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412>

Laki työllistymistä edistävistä monialaisista yhteispalvelusta 1369/2014. Viitattu 13.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Viitattu 13.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P5>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista.254/2015. Viitattu 3.6.2020 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150254>. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö. 5/2017.

Lindqvist, Ulla (toim.). 2008. Varhainen tuki. Kohti hyviä käytäntöjä-opas. Lapaset Perheverkosto-hanke. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2008:7. Viitattu 5.5.2020. <https://docplayer.fi/415424-Varhainen-tuki-varhainen-tuki-o-p-a-s-kohti-hyvia-kaytantoja-kohti-hyvia-kaytantoja-opas.html>

Mishra, P. & Koehler, M. 2006. Technological Pedagogical Content Knowledge: A Framework for Teacher Knowledge. Teachers College Record, 108, 6, 1017-1054. Technological Pedagogical Content Knowledge: A Framework for Teacher Knowledge. Viitattu 13.10.2020. http://one2oneheights.pbworks.com/f/MISHRA_punya.pdf.

Mistä aikuisen tuen tarve syntyy? Viitattu 14.11.2020. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/226365/B144_lowres.pdf;jsessionid=46A4EAE1709FFE712929104F4DB57689?sequence=1

Monialaisen yhteistyön ABC. Toimintamalli sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyöhön paljon tukea tarvitsevien tai useita palveluita käyttävien asiakkaiden kanssa. Nd. Viitattu 4.5.2020. <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/paljon-tukea-tarvitsevat/paljon-tukea-tarvitsevat/monialaisen-yhteistyon-abc>

Nevanperä, T. (Toim.) Järvisalo, T. 2020 SOTERESEPTI– kehittämissäätöjä ketterille järjestöille. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/323988/XAMK_kehittaa_106_verkkoversio_17022020.pdf?sequence=1

Niemelä, J. 2019. Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. KAKS –Kunnallisan kehittämissäätö. Kunnallisan kehittämissäätöjen Julkaisu 25. Saatavissa: https://kaks.fi/wp-content/uploads/2019/05/niemela_jarjestot-sote-suomea-rakentamassa.pdf

Niemelä, J. & Kivipelto, M. (2019). [Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi](#). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 37/2019.

Monialaisen verkostotyön ABC. <http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/paljon-tukea-tarvitsevat/paljon-tukea-tarvitsevat/monialaisen-yhteistyon-abc>. Viitattu 3.6.2020.

Nuorisolaki 1285/2016. Viitattu 13.5.2020. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Opiskeluterveydenhuollon opas 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:14. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162195/STM_2020_14_J.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Paananen, A. 2019. Omaksi tunnistettu. Sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijäyys aikuissosiaalityössä. [Lapin yliopisto](#). Luettu 3.6.2020.

Palvelupolut kuntoon (PAKU)-hankkeen kehittäjäryhmien aineistot 2018-2020.

Palvelutarpeen arviointi. Lapset, nuoret ja perheet. Päivitetty 26.2.2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 6.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi>

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. Viitattu 9.10.2020. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf>

PROMEQ työkalupakki vaikuttavaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Sosiaalinen laatu, elämänlaatu, vaikuttavuusindikaattorit, hyvät käytännöt, osallistavat työmenetelmät ja kypsyysanalyysi. Nd. Viitattu 6.5.2020. <https://www.promeq.fi/loader.aspx?id=6b9368f2-41bf-461a-9443-b8867c6c1f9b>

Saksola, Anja. 2019. Yksinäisyyden monet ulottuvuudet. Yhdessä ei olla yksin (2017–2019) havaintoja yksinäisyyden syistä ja ratkaisuja osallisuuden esteiden purkamiseksi. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, raportteja 46/2019. Viitattu 4.5.2020. <http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2020/01/Yksin%C3%A4isyyden-monet-ulottuvuudet.pdf>

Seretin, L., Eronen, A., Peltosalmi, J. (toim.) 2012. Sosiaali- ja terveysjärjestöt hyvinvoinnin rakentajina. Saatavissa: http://kamu.metropolia.fi/wp-content/uploads/2015/04/Sosiaali_ja_terveysjarjestot_hyvinvoinnin_rakentajina.pdf

Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020: Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Helsinki, Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011:1. Viitattu 6.5.2020. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73418/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223250.pdf?sequence>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 4.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014>

Sosiaalihuoltolaki uudistuu: Aikuisten palvelut. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 3.6.2020.. <https://www.slideshare.net/stmslide/sosiaalihuoltolaki-uudistuu-aikuisten-palvelut>.

Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. 2020. Työ- ja elinkeinoministeriö ja Sanastokeskus TSK ry. Viitattu 6.5.2020. http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sotete-sanasto_2020-1.pdf

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus –portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. 2020. Sanastokeskus. Helsinki. Viitattu 6.5.2020.

http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sotete-sanasto_2020-1.pdf

Suositus toimintakykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. 2018. TOIMIA. Julkaistu 5.7.2018. Viitattu 6.5.2020.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136612/Suositus_toimintakykymittareiden_yhdenmukaiseen_ja_eettiseen_kayttoon_sosiaalialan_asiakastyossa-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveydenhuoltolaki 1326/2010. Viitattu 13.5.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Uotinen, Sami. 2019. Palveluohjaus ja lainsäädäntö. Kuntaliitto. Esitys palveluohjausta perheille –hankkeen loppuseminaarissa 4.12.2019. Turku. Viitattu 6.5.2020.

https://www.lastenkuntoutus.net/files/727/Sami_Uotinen.pdf

Vataja, Katri. 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Tutkimus 86/2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.6.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90859/URN_ISBN_978-952-245-699-1.pdf?sequence=1

Verkostoyhteistyö. Onnistuneen verkostokokouksen ABC. Verkostokokouksen käsikirja Viitattu 1.6.2020. <http://www.eksote.fi/eksote/tutkimus-ja-kehittaminen/verkostokokouksen-kasikirja/>.

Väisänen, Raija. 2014. Sosiaalihuoty osallisuuden ja vaikuttavuuden osoittajana aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 6.5.2020.

<https://www.slideshare.net/heiniturkia9/sosiaalihuoty-osallisuuden-ja-vaikuttavuuden-osoittajana-aikuissosiaalityss>

Zechner, M. toim. 2019. Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. SeAMK. Raportteja ja selvityksiä 144.