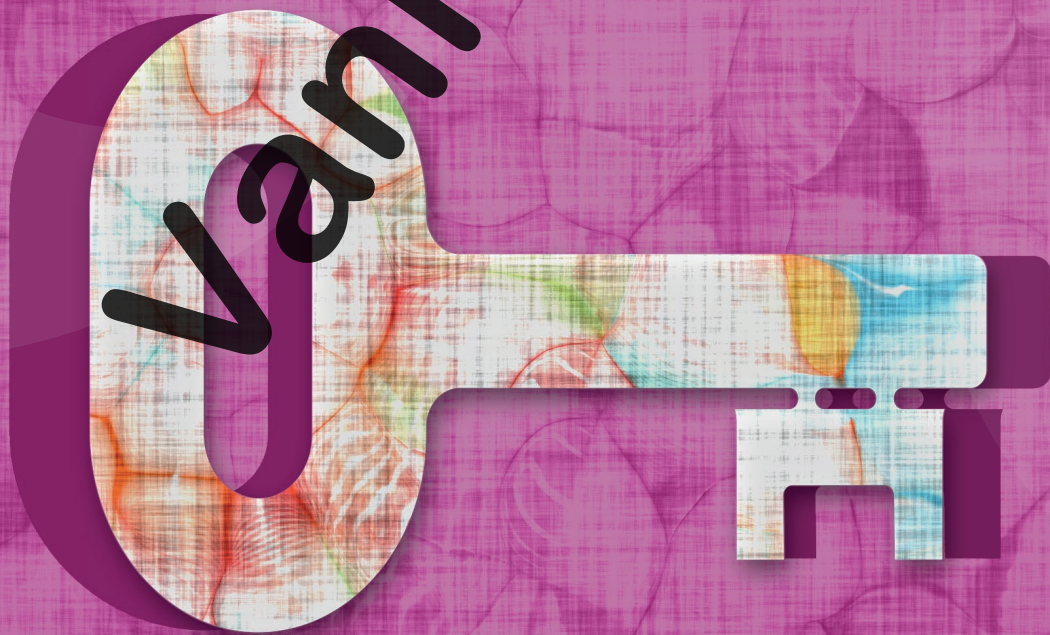
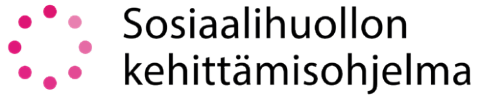


Niina Tanner  
Minna Kivipelto

# AVAIN-mittarin käyttö aikuissosiaalityössä

OHJAUS 3/2022





# Vanhentunut

© Kirjoittajat ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos

Kannen kuva: Tiina Kuoppala, Graforma

Taitto: Tiina Kuoppala, Graforma

Valokuvat: Tiina Kuoppala, Bigstock

OHJ2022\_003

ISBN (verkko) 978-952-343-823-1

ISSN (verkko) 2323-4172

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

## AVAIN-mittarin käyttö aikuissosiaalityössä

Niina Tanner  
Minna Kivipelto

**Vanhentunut**



# Sisällys

1. Johdanto.....	5
2. AVAIN-mittari lyhyesti .....	8
3. AVAIN-mittarin käytön hyödyt – katsaus aiempiin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin .....	10
4. Työikäisten asiakassuunnitelman pilotti – aika testata rakenteita käytännössä ..	15
5. Asiakassuunnitelma osana sosiaalihuoltolakia ja sosiaalihuollon prosessia.....	17
6. AVAIN-mittarin tietosisällöt osana asiakassuunnitelmaa .....	23
6.1 AVAIN-mittarin komponentti 1: Tavoitteet .....	27
6.1.1 Tavoitteet .....	27
6.1.2 Tavoitteiden arviointi .....	31
6.2 AVAIN-mittarin komponentti 2: Tavoitteisiin vaikuttavat tilannetekijät .....	33
6.2.1 Tilannetekijät .....	33
6.2.2 Tilannetekijöiden arviointi .....	39
6.3 AVAIN-mittarin komponentti 3: Palvelut .....	39
6.3.1 Palvelut .....	39
6.3.2 Palvelujen arviointi .....	41
6.4 AVAIN-mittarin komponentti 4: Menetelmät.....	42
6.4.1 Menetelmät.....	42
6.4.2 Menetelmien arviointi.....	46
7. AVAIN-integraatioon liittyvät haasteet arjen sosiaalityölle ja hyviä käytäntöjä niiden ratkaisemiseksi.....	47
8. AVAIN-tietosisältöjen avulla saatavan tutkimustiedon toisiokäyttö osana sosiaalihuollon vaikuttavuuden arviointia.....	50
9. Lähteet.....	53
10. Liitteet.....	55

# 1. Johdanto

Suomen sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä on suuren mullistuksen edessä. Pääministeri Sanna Marinin hallituskaudella sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen tavoitteeksi on asetettu perustason palvelujen paraneminen ja järjestämisvastuun siirtäminen kunnilta hyvinvointialueille.<sup>1</sup> Yli kymmenen vuotta valmisteilla ollut sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on edennyt pisteeseen, jossa järjestämislakipaketti on hyväksytty eduskunnassa.<sup>2</sup> Uudistuksen on määrä tulla voimaan vuoden 2023 alusta.<sup>3</sup>

Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmää uudistamalla pyritään vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskeviin ajankohtaisiin haasteisiin, kuten väestön ikääntymisen mukaan tuomaan palvelutarpeen kasvuun sekä väestöryhmien välisiin ja alueellisesti ilmeneviin hyvinvointi- ja terveyseroihin, joita Suomessa on.<sup>4</sup> Pähkinäkuoressa uudistuksella tavoitellaan sitä, että asiakas voisi saada kaikki tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, esimerkiksi sosiaalityön ja perusterveydenhuollon sekä mielenterveys- ja päihdehuollon perustason palvelut, yhdestä paikasta.<sup>5</sup> Palveluja kehitetään ja pyritään sovittamaan yhteen katkeamattomiksi palveluketjuiksi ja kokonaisuuksiksi.<sup>6</sup> Käytännössä tällä tavoitellaan esimerkiksi sitä, että asiakas saa avun ja tuen mahdollisimman sujuvasti ja tarpeita vastaavasti ilman, että hänen asiaansa siirretään asiantuntijalta toiselle.

Sote-uudistukseen valmistaudutaan etukäteen erilaisten kehittämisohjelmien avulla. Yksi tällainen on THL:n koordinoima sosiaalihuollon kehittämisohjelma<sup>7</sup>, jossa muun muassa kehitetään asiakkaiden osallisuutta lisääviä menetelmiä ja toimintamalleja sosiaalityöhön<sup>8</sup>, tuetaan suunnitelmallista ja monialaista sosiaalityötä<sup>9</sup> ja jäsennetään sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen roolia monialaisessa yhteistyössä sekä asiakas- ja palveluohjauksessa<sup>10</sup>.

Työikäisten asiakassuunnitelman pilotoinnin (TASSU) tavoitteet ovat (1) sosiaalihuoltolain mukaisten työikäisten asiakasasiakirjojen (palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma) käyttöönotto kunnissa, (2) asiakirjojen käyttö osana suunnitelmallista ja monialaista sosiaalityötä ja (3) kansallisesti yhtenäisen vaikuttavuuden arvioinnin mittarin käyttöönotto ja testaus.<sup>11</sup> Käytännössä tavoitteet tarkoittavat sitä, että pilotissa hankealueet ottavat käyttöönsä asiakassuunnitelman, johon on integroitu aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin tueksi kehitetyn AVAIN-mittarin tietosisällöt. AVAIN-mittarin tietosisällöt sisältävät asiakirjarakennetta käytetään siis sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmissä. Asiakirjarakenteen käyttö tukee suunnitelmallista ja monialaista sosiaalityötä ja mahdollistaa vaikuttavuuden arvioinnin.<sup>12</sup>

1 Ks. tarkemmin esim. Valtioneuvosto, 2021a.

2 Valtioneuvosto, 2021b.

3 Lakien voimaantulo on porrastettu siten, että osa sääntelystä tuli voimaan 1.7.2021 ja loput 1.1.2023. Ks. tarkemmin Valtioneuvosto, 2021b.

4 Valtioneuvosto, 2021c.

5 THL, 2021a.

6 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), 10 §.

7 THL, 2021b.

8 THL, 2021c.

9 THL, 2021d; 2021e.

10 THL, 2021f.

11 THL, 2021g.

12 THL, 2021g.

AVAIN-mittarin tietosisällöt voidaan tiivistää neljän teeman alle: asiakkaan tavoitteet, tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavat tilannetekijät, sosiaalityön menetelmät, sekä palvelut. THL:n AVAIN-mittari rakentuu ajatukselle tavoitelähtöisestä sosiaalityöstä. Tällä tarkoitetaan sitä, että sosiaalityön ja AVAIN-mittarilla tuotettavan vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet ja elämäntilanne, joiden perusteella menetelmät ja palvelut valitaan.<sup>13</sup> Mittaria käyttämällä saadaan tietoa siitä, millaiset yksilöön ja hänen ympäristöönsä liittyvät tilannetekijät liittyvät tavoitteiden saavuttamiseen, millaisten menetelmien ja palveluiden avulla tavoitteiden saavuttamista voidaan tukea sekä siitä, millaisin mekanismein muutokseen lopulta päästään.<sup>14</sup>

Sosiaalihuollon asiakasasiakirja on henkilöasiakasta koskevaa tietoa sisältävä dokumentti, johon tallennetut tiedot helpottavat sosiaalihuollon asiakkaan asioiden sujuvaa hoitamista, ja joka toimii todisteena asian käsittelystä ja annetusta sosiaalipalvelusta.<sup>15</sup> Koska AVAIN-tietosisällöt ohjaavat rakenteiseen kirjaamiseen, mahdollistuu samalla asiakirjoihin kirjattujen tietojen käyttö vaikuttavuuden arviointiin.<sup>16</sup>

THL on antanut asiakasasiakirjalain (254/2015) 5 §:n nojalla määräyksen sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista.<sup>17</sup> Julkisten organisaatioiden tulee ottaa asiakassuunnitelma käyttöön viimeistään 1.9.2024.<sup>18</sup> Muutos on askel kohti määrämuotoisempaa asiakassuunnitelman tekemistä ja arviointia.<sup>19</sup>

AVAIN-tietosisältöjen käyttöä koskevalle oppaalle on tilausta, sillä vaikka AVAIN-mittaria on tutkittu, arvioitu ja kehitetty jo pitkään<sup>20</sup>, ei kansallisesti yhtenäistä opasta sen käyttöön ole aiemmin laadittu. Tämän oppaan tavoitteena on kuvata ja ohjeistaa sosiaalialan ammattilaisia täyttämään ja käyttämään AVAIN-tietosisältöjä osana asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa sosiaalityötä.

13 Kivipelto, ym., 2013, 33.

14 Pawson & Tilley, 2004.

15 THL, 2019a, 69.

16 Kivipelto, 2020, 139.

17 Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, 254/2015; THL, 2021g.

18 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, 784/2021, 52 §; THL, 2021g.

19 Kivipelto, 2020, 138.

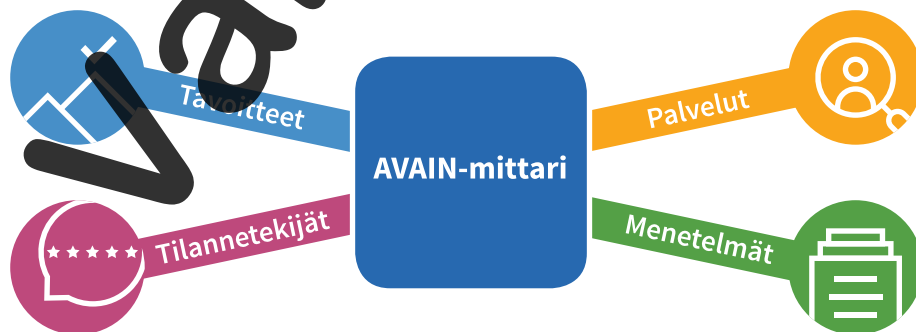
20 Kivipelto ym., 2013; Kivipelto & Blomgren, 2014; Saikkonen ym., 2015; Kivipelto, 2020.

Opas alkaa AVAIN-mittarin lyhyellä esittelyllä (luku 2) sekä tutustumisella AVAIN-mittarin taustaan ja aiemmassa tutkimus- ja kehittämistyössä esiin nousseisiin AVAIN-mittarin käytön hyötyihin (luku 3). Tämän jälkeen kuvataan työikäisten asiakassuunnitelman pilotin tavoitteet ja aikataulu, esitellään pilottiin osallistuvat tietojärjestelmätoimittajat sekä käsitellään pilotin yhteydessä tehtävää kehittämistyötä (luku 4). Seuraavaksi nivotaan AVAIN-integraation kohteena oleva työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma osaksi sosiaalihuollon prosessia ja sosiaalihuoltolakia (1301/2014) (luku 5) sekä esitellään laaja kuvaus AVAIN-tietosisällöistä osana asiakkuuden suunnittelua ja asiakassuunnitelman käyttöä (luku 6). Lopuksi käsitellään sitä, millaisia haasteita AVAIN-mittari asettaa arjen sosiaalityölle ja millaisten hyvien käytäntöjen avulla on mahdollista ratkoa mittarin käyttöön liittyviä ongelmia (luku 7), sekä sitä, miten vaikuttavuustiedon kerääminen ja hyödyntäminen AVAIN-mittarin avulla nivoutuu osaksi sosiaalihuollon prosesseja ja palvelujen kehittämistä tukevaa vaikuttavuuden arvioinnin kontekstia (luku 8).

# Vanhentunut

## 2. AVAIN-mittari lyhyesti

THL:n AVAIN-mittari rakentuu ajatukselle tavoitelähtöisestä sosiaalityöstä. Tällä tarkoitetaan sitä, että sosiaalityön ja AVAIN-mittarilla tuotettavan vaikuttavuuden arvioinnin lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet ja elämäntilanne, joiden perusteella menetelmät ja palvelut valitaan.<sup>21</sup> Mittaria käyttämällä saadaan tietoa siitä, millaiset yksilöön ja hänen ympäristöönsä liittyvät **tilannetekijät** liittyvät **tavoitteiden** saavuttamiseen, millaisten **menetelmien** ja **palveluiden** avulla tavoitteiden saavuttamista voidaan tukea sekä siitä, millaisin mekanismein muutokseen lopulta päästään.<sup>22</sup> AVAIN-mittarin neljä osa-aluea on esitetty kuviossa 1.



**Kuvio 1.** AVAIN-mittarin neljä osa-aluea: tavoitteet, tilannetekijät, palvelut ja menetelmät

<sup>21</sup> Kivipelto, ym., 2013, 33.

<sup>22</sup> Ks. myös Pawson & Tilley, 2004.



**Tavoitteet.** AVAIN-mittarissa on yhteensä 40 asiakastyön tavoitetta. Asiakkaat valitsevat yhdessä sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa tilanteeseensa sopivimmat tavoitteet, joiden saavuttamista sosiaalityöllä halutaan ensisijaisesti edistää. Tavoitteita voi olla yksi tai useampia. Kustakin tavoitteesta määritellään myös se, onko tavoitteena tilanteen muutos parempaan vai onko tavoitteena estää tilanteen huononeminen. Tavoitteet on jaoteltu AVAIN-mittarissa kuuteen eri osa-alueeseen, joita ovat 1. Arjen voimavarat ja yhteiskunta, 2. Yhteisö ja sosiaaliset suhteet, 3. Työelämä ja koulutus, 4. Talous ja asuminen, 5. Terveys ja toimintakyky sekä 6. Päihteiden käytön ja riippuvuuksien hallinta. Tavoitteet voivat liittyä vaikkapa siihen, että asiakas kykenee tulojen ja menojen tasapainottamiseen koko kuukauden ajalle, tai siihen, että asiakkaalle löytyy soveltuva asumismuoto (osa-alue 4. Talous ja asuminen).

**Tilannetekijät.** AVAIN-mittarilla tehtävässä vaikuttavuuden arvioinnissa otetaan huomioon myös tavoitteiden saavuttamiseen liittyvät tilannetekijät. Tilannetekijöitä on AVAIN-mittarissa yhteensä 56 ja ne on ryhmitelty seuraavien osa-alueiden alle: 1. Elinympäristö, 2. Koulutus ja työelämä, 3. Palvelut ja etuudet, 4. Talous ja asuminen, 5. Terveystila ja toimintakyky, 6. Päihteiden käyttö ja riippuvuudet, 7. Sosiaaliset suhteet ja 8. Arki ja voimavarat. Sosiaalihuollon ammattihenkilö käy keskustellen asiakkaan kanssa läpi tämän yksilölliseen tilanteeseen sopivimmat tilannetekijät. Tilannetekijöitä voi olla yksi tai enemmän. Tilannetekijät kirjataan asiakassuunnitelmaa tehtäessä asiakkaan tavoitteiden yhteyteen. Lisäksi kirjataan, olettaanko kyseisen tekijän edistävän vai vaikeuttavan tietyn tavoitteen saavuttamista. Esimerkiksi riittävät tulot ja velattomuus voivat tukea talouden ja asumisen tavoitteiden saavuttamista, kun taas velan maksaminen tai riittämättömät tulot tai etuudet voivat hankaloittaa niiden saavuttamista.

**Palvelut ja menetelmät.** Myös käytetyillä palveluilla ja sosiaalityön menetelmillä voidaan vaikuttaa tavoitteiden saavuttamiseen. AVAIN-mittarissa palveluita on yhteensä 24 ja sosiaalityön menetelmiä 33. Menetelmät on ryhmitelty kuuteen osa-alueeseen: 1. Selviytymistä ja voimavaroja vahvistava toiminta, 2. Koulutus, työ ja toimintakyky, 3. Talous, asuminen ja edunvalvonta, 4. Miranomaisyhteistyö, suunnitelmat ja päätökset, 5. Ryhmät ja yhteisöt sekä 6. Vastuut ja velvollisuudet. Esimerkiksi osa-alueeseen neljä lukeutuva ehkäisevän tai täydentävän toimeentulotuen myöntäminen voi osaltaan auttaa asiakasta saavuttamaan talouden tai asumiseen liittyvät tavoitteensa. Palveluista esimerkiksi talous- tai velkaneuvonta voisi tulla kysymykseen tilanteessa, jossa asiakkaan tavoitteet liittyvät talouden ja asumisen tavoitteiden saavuttamiseen.

### 3.

## AVAIN-mittarin käytön hyödyt – katsaus aiempiin tutkimus- ja kehittämishankkeisiin

AVAIN-mittarin tietosisältöjen pohjana on käytetty sosiaalityön luokituksia<sup>23</sup>. AVAIN-mittaria on kehitetty näiden luokitusten pohjalta yhdessä tutkijoiden, sosiaalityön ammattilaisten ja asiantuntijoiden kanssa, hyödyntäen muun muassa empiiristä tietoa, havaintoja ja kokemuksia, joita sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajilla on käytännön asiakastyöstä.<sup>24</sup> Mittarin kehittäminen ja ensimmäinen testaus tehtiin Seinäjoella vuosina 2011–2012.<sup>25</sup> Sittemmin mittarin käyttöä on pilotoitu kahdeksassa eri kunnassa vuosina 2013–2014<sup>26</sup> sekä viidessä eri kunnassa vuosina 2018–2019<sup>27</sup>. Mittarin tietosisältöjä on kehitetty ja tarkennettu testausten ja käyttäjiltä saadun palautteen perusteella niin, että mittari kuvaa mahdollisimman tarkkaan mitattavia ilmiötä, eli sosiaalityön tavoitteita, menetelmiä, tilannetekijöitä ja palveluita. Asiakaspalautetta on saatu pääosin sosiaalityön ammattilaisten välityksellä, jotka ovat kuvanneet käyttötilanteeseen liittyviä hankaluuksia tai haasteita. Saatu palaute on huomioitu siten, että mittarin käsitteitä on kehitetty selkeämmiksi ja sellaisiksi, että ne vastaavat mahdollisimman tarkkaan sitä sosiaalityötä, jota aikuisten parissa tehdään. Kaikkia käsitteitä ei ole kuitenkaan mahdollista muuttaa sellaisiksi, että ne olisivat jokaisen asiakkaan ymmärrettävissä suoraan mittaria lukemalla. Esimerkiksi menetelmiä koskevat tietosisällöt ovat usein asiakkaille vieraita, eikä niitä kaikkia ole mahdollista ”kääntää” asiakaskielelle. Tämä haaste on yksi peruste sille, miksi tämä opas on laadittu. Pyrimme antamaan ohjeita ja myös käytännön vinkkejä siihen, miten mittaria voi käyttää

23 THL, 2019b.

24 Kivipelto & Blomgren, 2014; Kivipelto, 2020, 91.

25 Ks. Kivipelto & Blomgren, 2014.

26 Saikkonen ym., 2015.

27 Kivipelto, 2020.

asiakastyössä niin, että asiakastyötä voi tehdä mittarin kanssa samaan tapaan, kuin tähänkin saakka. Mittarin kehittämisessä on käyty vuoropuhelua myös tietojärjestelmätoimittajien kanssa. AVAIN-tietosisällöt on hyväksytty kansalliseen koodistopalveluun, jonne mittarin tietosisältöjä koskevat päivitykset viedään. AVAIN on pääosin integroitu THL:n Sosmeta-palvelussa<sup>28</sup> olevaan työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmaan.

AVAIN-mittarin testausvaiheissa mittari on osoittanut myös vakautta ja luotettavuutta mittaustapausten mittaamisessa. Vaikka sosiaalityö on muuttunut jonkin verran mittarin elinkaaren aikana (esimerkiksi perustoimeentulotuki on siirretty Kelaan), ovat samat ilmiöt tulleet mittarin avulla esille vuodesta toiseen. Esimerkiksi asiakkaan toimeentulo on ollut yleisimpänä tavoitteena aikuissosiaalityössä ensimmäisestä mittarin testauksesta lähtien. Toimeentulo-tavoitteen saavuttaminen on kuitenkin ollut eri mittausten perusteella yksi hankalimmista saavutettavista tavoitteista eri ajankohtina. Vain 30–40 prosenttia aikuissosiaalityön asiakkaista on saavuttanut sen arvioiden mukaan hyvin. Tilannetekijöistä puolestaan asiakkaan taloustilanne ja psyykinen terveys ovat olleet mukana tavoitteiden saavuttamista hankaloittavina tekijöinä eri kunnissa ja eri ajankohtina.<sup>29</sup> Mittarin vakauden ja luotettavuuden tärkeimpänä tekijänä pidämme kuitenkin sitä, että mittari mittaa mahdollisimman hyvin aikuissosiaalityössä olevia ilmiöitä (tavoitteet, menettelyt, tilannetekijät, palvelut) ja niiden esiintymistä sosiaalityön prosesseissa.<sup>30</sup>

AVAIN-mittarin käyttö aiemmissa kokeiluissa ja tutkimuksissa on tuonut esiin myös sen hyötyjä – myös käytännön sosiaalityön kannalta. Mittarilla voidaan saada arvokasta tietoa esimerkiksi siitä, millaisiin asioihin sosiaalialan ammattilaisten tekemän työn avulla voidaan ylipäättään vaikuttaa, sekä siitä, millaiset työskentelyn muodot ovat kussakin tilanteessa toimivia.<sup>31</sup> Tämä tukee aikuissosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin tavoitetta toimivien ja vaikuttavien työmenetelmien ja käytäntöjen löytämisestä ja tunnistamisesta.<sup>32</sup>

AVAIN-mittarin käyttäminen voi jäsentää sosiaalityön asiakasprosessia tavoitteellisemmaksi. Tavoitteellista työskentelyä tukee esimerkiksi se, että AVAIN-mittarin käyttö konkretisoi sosiaalityön tavoitteet niin asiakkaalle itselleen kuin työntekijöille.<sup>33</sup> Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilussa saatiin viitteitä siitä, että AVAIN-mittarilla tuotettua vaikuttavuustietoa hyödyntämällä asiakkuuden tavoitteita voitiin kohdentaa tarkemmin, niitä saavutettiin nopeammin ja tulosten pysyvyyttä voitiin varmistaa paremmin verrattuna aiempaan työtapaan.<sup>34</sup> AVAIN-mittarin käyttö voi joissain tapauksissa lyhentää asiakkuuksien kestoa ja tehdä työskentelystä ennustettavampaa.<sup>35</sup>

AVAIN-mittari voi toimia sosiaalityössä kannustavana ja motivoivana välineenä, keskustelun avaajana sekä asiakkaan ja työntekijän välisen dialogin vahvistajana.<sup>36</sup> Näin oli ainakin Tuusulassa, jossa testattiin vuosien 2013–2014 aikana AVAIN-mittarin käyttöä osana

28 Sosmeta on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämä palvelu, jonka avulla voi katsella sosiaalihuollon valtakunnallisia asiakasasiakirjarakenteita, tietokomponentteja ja sanastoa sekä antaa niistä palautetta.

29 Kivipelto ym., 2013; Kivipelto & Koponen, 2021.

30 Ks. myös Zumbo & Chan, 2014.

31 Kivipelto & Blomgren, 2014.

32 Kivipelto ym., 2013, 17.

33 Kivipelto, 2020, 52, 137.

34 Kivipelto, 2020, 52, 58.

35 Ks. esim. Salonen & Karjalainen, 2020, 52.

36 Saikkonen ym., 2015, 52–53; Kivipelto, 2020, 137.

sosiaalista kuntoutusta. Kun asiakas osallistui mittaamiseen, tulivat motivaatio ja omat asenteet peilatuiksi paremmin, kuin täyttämällä silloin käytössä olleita tilanearvio- ja palvelusuunnitelmalomakkeita.<sup>37</sup>

On arvo sinänsä ottaa asiakas mukaan arviointiin ja käydä hänen kanssaan tasavertaista dialogia. Asiakkaan kokemuksen huomioiminen on sosiaalityössä erityisen tärkeää kuitenkin myös siitä syystä, että sosiaalityön vaikuttavuuden tulisi näkyä asiakkaiden elämäntilanteiden paranemisena.<sup>38</sup>

Myös asiakkaiden oma motivaatio käyttää AVAIN-mittaria on noussut esimittarin käytön yhtenä hyötynä.<sup>39</sup> Esimerkiksi Tuusulan kokeilussa havaittiin, että verrattuna muihin varattuihin aikoihin, tulivat asiakkaat mieluummin niille ajoille, joilla AVAIN-mittari oli käytössä.<sup>40</sup> Myös osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilussa saatiin positiivisia kokemuksia AVAIN-mittarin käytöstä. Asiakas ilmaisi kokeilussa tyytyväisyytensä siihen, että hän näki mittarin avulla oman edistymisensä tavoitteiden suhteen. Lisäksi asiakas ilmaisi huolensa AVAIN-mittarin käytön lopettamisen yhteydessä siitä, että miten enää olisi mahdollista mitata tavoitteita ja nähdä asioiden edistyminen.<sup>41</sup> Tavoitteiden ääneen sanominen ja ylös kirjaaminen tekee samalla mahdolliseksi niiden saavuttamisen arvioinnin sosiaalityössä.<sup>42</sup>

Mittarilla voidaan saada sosiaalialan ammattilaisen ja asiakkaan väliseen keskusteluun myös sellaisia asioita, joista ei muuten tulisi välttämättä puhetta tai joihin ei normaalisti tulisi kiinnitettyä huomiota.<sup>43</sup> Mittarin käyttö voi myös auttaa kiinnittämään huomiota siihen, millaiseen työhön ei ole aikaa, vaikka se nähtäisiin tärkeäksi, kuten oli Seinäjoen kokeilussa. Sosiaalialan ammattilaiset kuvasivat asiaa tuossa yhteydessä siten, että mittarin avulla saatiin ”katveessa” olevaa sosiaalityötä esiin.<sup>44</sup>

AVAIN-mittarin käyttö on ollut hyödyllistä myös rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta, vaikka rakenteellisen sosiaalityön tietosisältöjä ei ole viety työikäisten asiakassuunnitelmiin. Syynä rakenteellisen sosiaalityön tietosisältöjen poisjättämiselle on se, että asiakasasiakirjoihin tiedot kirjataan yksittäisten asiakkaiden kohdalla, eikä rakenteellinen sosiaalityö taipunut testeissä yksittäisten asiakkaitten kohdalle merkittäväksi työksi. Rakenteellisen sosiaalityön tietosisällöt ovat kuitenkin olemassa THL:n koodistopalvelussa, josta ne on mahdollista liittää osaksi asiakassuunnitelmia, jos siihen jossain vaiheessa päädytään.

Mittarin on aiemmin havaittu avaavan sosiaalityössä vähemmälle huomiolle jääneitä tärkeitä osa-alueita, kuten esimerkiksi läheisten päihteiden käyttöä tai väkivallan uhkaa. Mittarin avulla on saatu tietoa myös niistä puutteista, joita palvelujärjestelmässä on. Tällaisia ovat olleet esimerkiksi tukihenkilöpalveluiden ja matalan kynnyksen ennaltaehkäisevien palvelujen puute.<sup>45</sup>

37 Saikkonen ym., 2015, 52–53.

38 Ks. esim. Saikkonen ym., 2015, 28.

39 Saikkonen ym., 2015, 53; Kivipelto, 2020, 52.

40 Saikkonen ym., 2015, 53.

41 Kivipelto, 2020, 52.

42 Zechner & Hytti, 2019, 47.

43 Kivipelto ym., 2013, 38.

44 Kivipelto ym., 2013, 38.

45 Ks. tarkemmin Saikkonen ym., 2015, 53.

Koska AVAIN-mittarissa arviointiasetus on tapauskohtainen, mahdollistaa mittari hyvin yksittäisen asiakkaan tilanteen muutoksen seuraamisen.<sup>46</sup> Mittarilla kuitenkin tuotetaan myös määrämuotoista ja tilastollisin menetelmin analysoitavaa, toisiokäytön mahdollistavaa tietoa aikuissosiaalityöstä. Yhteiskunnallisesti tarkasteltuna sosiaalityön vaikuttavuuden osoittaminen on tärkeää, sillä se on yksi tapa lisätä päättäjien ymmärrystä asiasta.<sup>47</sup> Vaikuttavuuden arviointia tarvitaan, jotta kyetään osoittamaan sosiaalityön vaikutuksia asiakkaiden elämässä ja parantamaan palvelujärjestelmää.<sup>48</sup> Pitkällä tähtäimellä mittarin tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää sosiaalityön kehittämisen ja päätöksenteon tukena.<sup>49</sup>

AVAIN-mittarin hyödyt voidaan siis paikantaa useammalle tasolle. Ensinnäkin AVAIN-mittarin käyttö asiakastyössä toimii suunnitelmallisen sosiaalityön tukena antaen asiakkaalle mahdollisuuden havaita omassa tilanteessaan tapahtuvaa positiivista muutosta kokonaisvaltaisesti. Se myös auttaa tarkastelemaan tarkemmin niitä tavoitteita ja tilannetekijöitä, joissa muutosta ei ole saavutettu.<sup>50</sup> Toiseksi, AVAIN-mittaria käyttämällä voidaan saada tietoa sosiaalityön ja toimintatapojen vaikuttavuudesta yksikkötasolla ja avata dialogi yksikön sosiaalityön nykytilasta sekä siitä, miten sitä tulisi kehittää. Kun yhdessä työstä on päätöksentekijöiden tietoon tarjolla konkreettista näyttöä, voi se osaltaan tukea myös sosiaalityön resursointia. Kolmanneksi, kun AVAIN-tietosisällöt saadaan mukaan kansallisiin sosiaalihuollon tietorakenteisiin, voidaan sosiaalityön ja -huollon nykytilaa sekä ajassa tapahtuvaa muutosta tarkastella määrällisesti niin alueellisella kuin kansallisellakin tasolla.<sup>51</sup>

46 Ks. esim. Saikkonen ym. 2015, 20.

47 Saikkonen ym. 2015, 28.

48 Kivipelto & Saikkonen 2013.

49 Kivipelto & Saikkonen 2013.

50 Kivipelto, 2020, 91.

51 Kivipelto, 2020, 91.





## AVAIN-mittarin käytön hyötyjä tiivistetysti

- Aikuissosiaalityössä vaikuttavuuden arviointia tarvitaan siihen, että voidaan tunnistaa toimivia ja vaikuttavia työmenetelmiä ja käytäntöjä.
- AVAIN-mittarin käyttö asiakastyössä toimii suunnitelmallisen sosiaalityön tukena antaen asiakkaalle mahdollisuuden havaita omassa tilanteessaan tapahtuvaa positiivista muutosta kokonaisvaltaisesti.
- AVAIN-mittarin käyttö voi jäsentää sosiaalityön asiakasprosessia tavoitteellisemmaksi. Tavoitteellista työskentelyä tukee esimerkiksi se, että AVAIN-mittarin tietosisältöjen kirjaaminen konkretisoi sosiaalityön tavoitteet niin asiakkaalle itselleen kuin työntekijöillekin. Se myös auttaa tarkastelemaan tarkemmin niitä tavoitteita ja tilannetekijöitä, joissa muutosta ei ole saavutettu.
- Mittarilla voidaan saada sosiaalialan ammattilaisen ja asiakkaan väliseen keskusteluun myös sellaisia asioita, joista ei muuten tulisi välttämättä puhetta tai joihin ei normaalisti tulisi kiinnitettyä huomiota.
- AVAIN-mittari voi toimia myös kannustavana ja motivoivana välineenä, luontevana keskustelun avaajana sekä asiakkaan ja työntekijän välisen dialogin vahvistajana sosiaalityössä.
- Myös asiakkaiden oma motivaatio käyttää AVAIN-mittaria on noussut esiin yhtenä hyötynä.
- AVAIN-mittarin käyttö saattaa lyhentää asiakkuuksien kestoja. On viitteitä siitä, että AVAIN-mittarilla tuotettua vaikuttavuustietoa hyödyntämällä asiakkuuden tavoitteita voitiin kohdentaa tarkemmin, niitä saavutettiin nopeammin ja tulosten pysyvyyttä voitiin varmistaa paremmin verrattuna aiempaan työtapaan.
- AVAIN-mittarin käyttö on hyödyllistä myös rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta.
- AVAIN-mittarilla voidaan saada arvokasta tietoa siitä, millaisiin asioihin sosiaalialan ammattilaisten tekemän työn avulla voidaan ylipäättään vaikuttaa, sekä siitä, millaiset työskentelyn muodot ovat kussakin tilanteessa toimivia.
- Mittarin käyttö voi auttaa kiinnittämään huomiota sosiaalityössä normaalisti ”katveeseen” jääviin asioihin, esimerkiksi siihen, millaiseen työhön ei ole aikaa, vaikka se nähtäisiin tärkeäksi.
- Kun AVAIN-tietosisällöt saadaan mukaan kansallisiin sosiaalihuollon tietorakenteisiin, voidaan sosiaalityön ja -huollon nykytilaa sekä ajassa tapahtuvaa muutosta tarkastella niin yksikkötasolla, alueellisesti kuin kansallisestikin.
- AVAIN-mittari on väline sosiaalityön kehittämiseen ja päätöksentekoon, esimerkiksi päättäjien sosiaalityötä koskevan ymmärryksen lisäämiseen. Kirjaaminen vaikuttaa konkreettisesti siihen, että vaikuttavuustietoa on mahdollista välittää edelleen palvelujen suunnitteluun, resurssien kohdentamiseen sekä poliittiseen päätöksentekoon.

**Laatikko 1.** AVAIN-mittarin käytön hyötyjä tiivistetysti

# 4.

## Työikäisten asiakassuunnitelman pilotti – aika testata rakenteita käytännössä

Pitkän kehitystyön tuloksena AVAIN-tietosisällöt ollaan integroimassa osaksi kansallisia sosiaalihuollon asiakasasiakirjarakenteita. Tätä ennen tietosisältöjen käytettävyyttä testataan työikäisten asiakassuunnitelman pilotissa (2020–2022).

Työikäisten asiakassuunnitelman pilotti on sosiaalihuollon kehittämisohjelman alle sijoittuva hanke. Hankkeessa kymmenen pilotointiin osallistuvaa aluetta ottaa käyttöönsä sosiaalihuoltolain mukaisen työikäisten palvelujen asiakassuunnitelman, johon AVAIN-tietosisällöt on integroitu. Pilotointiin osallistuvat alueet ovat: Järvi-Pohjanmaa, Kaksineuvoinen, Seinäjoki, Kymenlaakso, Lappi, Länsi-Uusimaa, Pirkanmaa, Pohjois-Savo, Pohjois-Karjala ja Keski-Pohjanmaa.

Pilotointi tarkoittaa vaikuttavuustiedonkeruun näkökulmasta sitä, että työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma -asiakasasiakirjarakenne otetaan testikäyttöön osana sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää. THL tukee pilotteja saamaan käyttöönsä uusimmat työikäisten asiakasasiakirjarakenteet yhteistyössä tietojärjestelmätoimittajien kanssa. Pilotoinnin avulla asiakastietojärjestelmiin kertyvää tietoa kootaan, analysoidaan ja raportoidaan osana sosiaalityötä ja sen kehittämistä (vaikuttavuuden arviointi). Vaikuttavuuden arvioinnin lisäksi THL tukee suunnitelmallista ja monialaista sosiaalityötä muun muassa järjestämällä erilaisia aiheeseen liittyviä tilaisuuksia (mm. valmennuspäivät, seminaarit).

THL julkaisee asiakasasiakirjarakenteet Sosmeta-palvelussa. Tietojärjestelmätoimittajien tehtävänä ja vastuualueena pilotissa on puolestaan toteuttaa asiakasasiakirjat tietojärjestelmiin THL:n määrittelemien rakenteiden mukaisesti sekä perehdyttää kunnat asiakirjojen tekniseen käyttöön. Pilotissa tietojärjestelmätoimittajia on kolme: Abilita,

CGI ja TietoEVRY. Perustiedot kunkin tietojärjestelmätoimittajan roolista pilotissa on koottu liitteisiin 1–3.

Asiakasasiakirjarakenteet voidaan toteuttaa järjestelmiin eri tavoin ja toteutuksessa voi olla teknisiä tietojärjestelmäkohtaisia eroja. Se miltä asiakasasiakirjat, niiden tietokentät, otsikot tai esimerkiksi valikot asiakirjan laatijalle tietojärjestelmissä lopulta näyttävät, riippuu siis tietojärjestelmästä. Sisällöllisesti asiakirjojen tulee kuitenkin vastata kansallisia rakenteita.

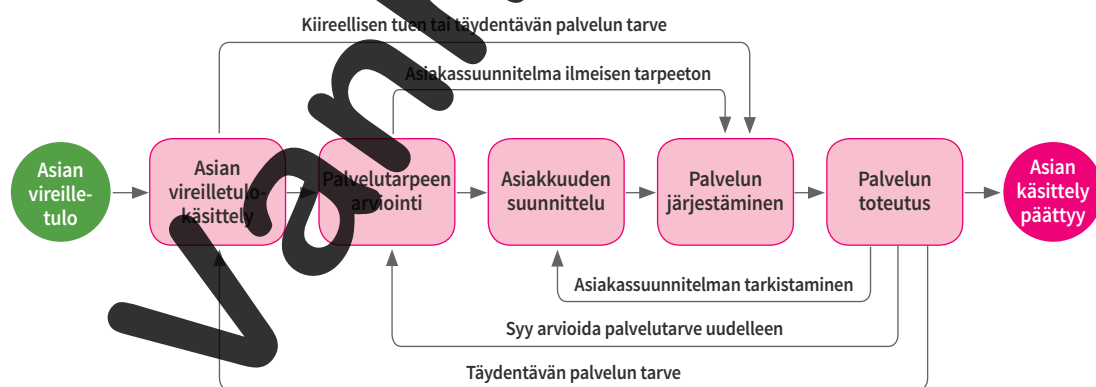
**Vanhentunut**



# 5.

## Asiakassuunnitelma osana sosiaalihuoltolakia ja sosiaalihuollon prosessia

Sosiaalihuollon asian käsittelyn vaiheita voidaan kuvata prosessikaavion avulla, kuten sosiaalihuollon toimijoille suunnatussa Kanta-palvelujen käsikirjassa (2021) on tehty (ks. kuvio 2). Koska prosessin eteneminen on jo kuvattu varsin kattavasti Kanta-palvelujen käsikirjassa<sup>52</sup>, käsitellään sitä tässä vain lyhyesti.



**Kuvio 2.** Sosiaalihuollon palveluprosessi (Kanta-palvelujen käsikirja, 2021, 113).

52 Ks. Lehmuskoski ym., 2021. Kanta-palvelut = Kelan tarjoamat ja ylläpitämät sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tietojärjestelmäpalvelut asiakastietojen ja hyvinvointitietojen käsittelyä varten (Kanta-sanasto).

Sosiaalihuollon asian käsittely alkaa **asian vireilletulolla**. Sosiaalihuoltoasia tulee vireille hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on muutoin tehtävissään saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta henkilöstä.<sup>53</sup> Asia voi tulla tietoon esimerkiksi ilmoituksen, yhteydenoton tai hakemuksen kautta.<sup>54</sup> Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavoin vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai henkilölle annetaan sosiaalipalveluja.<sup>55</sup> Asian vireilletulo tarkoittaa siis myös sosiaalihuollon asiakkuuden alkamista, ellei henkilö ole entuudestaan asiakas.<sup>56</sup>

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi.<sup>57</sup> Jos tuen tarve on kiireellinen, siirytään suoraan palvelun järjestämiseen (ks. kuvio 2) eli tehdään tarvittavat palvelupäätökset ja ryhdytään järjestämään asiakkaan tarvitsemaa palvelua tai hänen tarvitsemaansa palveluita. Jos tuen tarve ei ole välitön eikä palvelutarvetta ole vielä arvioitu, edetään normaalia reittiä palvelutarpeen arviointiin (ks. kuvio 2).<sup>58</sup>

**Palvelutarpeen arviointi.** Sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaan tuen tarvetta ja sen luonnetta, asiakkuuden edellytyksiä sekä sitä, millä sosiaalipalveluilla tuen tarpeisiin pystytään vastaamaan.<sup>59</sup> Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös se, onko henkilö erityisen tuen tarpeessa. Erityistä tukea tarvitsevilla asiakkailla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemaansa sosiaali- ja terveystalvija kognitiivisen tai psyykkisen vaiminan tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi.<sup>60</sup> Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa aina virka-suhteessa oleva sosiaalityöntekijä.<sup>61</sup>

Palvelutarve on arvioitava viivytyksettä ja asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa sekä noudattaen laissa säädeltyjä määräaikoja.<sup>62</sup> Arviointi voidaan jättää tekemättä ainoastaan siinä tapauksessa, että se on ilmeisen tarpeetonta, esimerkiksi kun kyse on tilapäisestä yksittäisen palvelun tarpeesta tai palvelutarve on vastikään selvitetty.<sup>63</sup>

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2017, 113) mukaan palvelutarpeen arviointi ”tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa tai läheistensä taikka muiden toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon tulee mahdollisimman pitkälle pohjautua sosiaalihuollon ammattihenkilön ja asiakkaan yhteiseen suunnitteluun. Tarkoituksena on arvioida kokonaisvaltaisesti asiakkaan ja hänen perheensä tilanne sekä turvata riittävät palvelut ja muut tukitoimet. Tuen tarpeen selvittämisen ja suunnitelman laadinnan tulee olla prosessi, jossa asianomaiset sosiaalihuollon ammattilaisen avustuksella ja tuella arvioivat elämäntilannettaan ja selvittävät keinoja myönteisten muutosten

53 Sosiaalihuoltolaki, 2014, 34 §.

54 Lehmuskoski ym., 2021, 113.

55 Sosiaalihuoltolaki, 2014, 34 §.

56 Lehmuskoski ym., 2021, 114.

57 Sosiaalihuoltolaki, 2014, 36 §.

58 Sosiaalihuoltolaki, 2014, 36 §; Lehmuskoski ym., 2021, 114.

59 Lehmuskoski ym., 2021, 114.

60 Sosiaalihuoltolaki, 2014, 3 §, 37 §. Erityisiä reunaehtoja liittyy myös ikään, mutta tässä keskitymme tarkastelemaan prosessin etenemistä työikäisten kohdalla.

61 Sosiaalihuoltolaki, 2014, 36 §.

62 Sosiaalihuoltolaki, 2014, 36–38 §; Lehmuskoski ym., 2021, 114.

63 Lehmuskoski ym., 2021, 114.

aikaansaamiseksi.” Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma käsitys tarpeistaan hänen asioidessaan sosiaalihuollossa.<sup>64</sup>

Sosiaalihuoltolaki (41 §) velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön palvelutarpeen arvioimisessa:

”Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.”

Monialainen palvelutarpeen arviointi edellyttää siis muiden viranomaisten osallistumista toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. Palvelutarpeen arvio tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa. Eri ammattilaisten ja asiakkaan tietämyksen ja tulkintojen yhdistäminen ja yhteen sovittaminen onkin keskeinen osa palvelutarpeen arviointia.<sup>65</sup>

Palvelutarpeen arvioinnin hallinnollista prosessia pidetään merkittävänä asiakkaan oikeusturvan kannalta.<sup>66</sup> Sosiaalihuoltolain (36 §) mukaisesti arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Jos asiakas esimerkiksi hakee muutosta saamaansa päätökseen, on viranomaisen näytettävä tehneensä lainmukaiset velvollisuutensa prosessin sisällön, muodon ja kirjaamisen suhteen. On kuitenkin tärkeää, että ammatillinen työote ja asiakkaan osallisuus ohjaavat palvelutarpeen arviointia.<sup>66</sup> Palvelutarpeen arviointi sisältää asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion sosiaalihuoltolain 42 § mukaisen omatyöntekijän tarpeesta.

Asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä koko sosiaalihuollon asiakkuuden ajaksi, jolle se ole ilmeisen tarpeetonta. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa ohjeistetaan nimeämään

64 Hallikainen, 2019, 37.

65 Zechner & Hytti, 2019, 42–43.

66 Hallikainen, 2019, 37.

omatyöntekijä viimeistään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Erityistä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän työntekijän on oltava sosiaalityöntekijä.<sup>67</sup>

**Asiakassuunnitelma.** Sosiaalihuoltolain (39 §) mukaan palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla, ellei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkuuden suunnittelu voidaan määritellä myös sosiaalihuollon palveluprosessiksi, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilö laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioon perustuvan asiakassuunnitelman asiakkaalle tarjottavista sosiaalipalveluista, muusta asiakkaan saamasta tuesta sekä hänen omista toimenpiteistään sosiaalisen hyvinvoinnin ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi.<sup>68</sup> Asiakkuuden suunnitteluvaihe voidaan kuitenkin ohittaa, mikäli tuen tarve havaitaan vireille tulon yhteydessä kiireelliseksi, jolloin palveluja ryhdytään järjestämään heti (ks. kuvio 2). Suunnitteluvaihe voidaan ohittaa myös, mikäli kyseessä on tilapäinen neuvonta ja ohjaus tai mikäli asiakassuunnitelman laatiminen katsotaan muusta syystä ilmeisen tarpeettomaksi.<sup>69</sup> Muussa tapauksessa palvelutarpeen arviointia on täydennettävä asiakkaalle laadittavalla asiakassuunnitelmalla tai muulla vastaavalla suunnitelmalla.<sup>70</sup>

Sosiaalihuoltolain (39 §) mukaan asiakassuunnitelma sisältää seuraavat asiat asiakkaan palvelutarpeen edellyttämässä laajuudessa:

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

<sup>67</sup> Sosiaalihuoltolaki, 2014, 42 §; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 2017, 126–128.

<sup>68</sup> Lehmuskoski ym., 2021, 113.

<sup>69</sup> Lehmuskoski ym., 2021, 113.

<sup>70</sup> Sosiaalihuoltolaki, 2014, 39 §

Suunnitelman sisältö on sovittava yhteen henkilön tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Jos asiakkaan tukena toimii omaisia tai muita läheisiä henkilöitä, laaditaan heidän tukemiseensa liittyvä suunnitelma tarvittaessa erikseen.<sup>71</sup> AVAIN-mittarin tietosisältöjen osalta työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmaan kirjataan yhteisesti sovitut tavoitteet sekä toimet, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Asiakassuunnitelmassa määritellään tarkemmin ottaen se, mitkä ovat asiakkaan keskeisimmät tavoitteet, minkälaiset tekijät tukevat tai vaikeuttavat niiden saavuttamista sekä minkälaisia sosiaalityön menetelmiä käytetään ja palveluita tarjotaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Kuten kohdasta 9 havaitaan, korostetaan sosiaalihuoltolaissa myös sitä, että suunnitelman toteutumista, esimerkiksi tavoitteiden saavuttamista, myös seurataan. Tämä tapahtuu AVAIN-mittarin tietosisältöjen osalta samassa yhteydessä, kun tehdään asiakassuunnitelman arviointi (ks. luku 6).

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2017, 120) mukaisesti suunnitelma ”tulee tarkistaa tarvittaessa eli silloin kun asiakkaan tuen tarpeissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Jos sosiaalihuollon asiakkuus kestää pidemmän aikaa, asiakassuunnitelmaa on tarvittaessa tarkistettava ja täydennettävä.” Vaikka asiakassuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvion pohjalta yleensä palvelutehtäväkohtaisesti (taulukko 1), voidaan asiakkaan suostumuksella laatia myös yhteistyössä suunnitelma, joka kattaa useammassa kuin yhdessä palvelutehtävässä tarjottavan tuen.<sup>72</sup>

Seuraava vaihe sosiaalihuollon asian hallinnassa on **palvelun järjestäminen** (ks. kuvio 2). Asiakkaalle järjestetään hänen tarvitsemansa sosiaalipalvelut, tehdään niitä koskevat päätökset ja huolehditaan siitä, että sosiaalipalvelut toteutetaan tarvittavassa laajuudessa. Asiakkaalla on aina oikeus saada päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Erityinen tarve päätöksen saamiseen asiakkaalla on silloin, jos hän ei saa hakemaansa palvelua tai hän saa vain osittain sen, mitä on hakenut. Päätöksen tulee olla kirjallinen, asianmukaisesti perusteltu ja siihen on liitettävä muutoksenhakuohjeus. Päätös on toimeenpantava ja palvelu järjestettävä kiireellisissä tilanteissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tilanteissa ilman aiheutonta viivytystä.<sup>73</sup>

**Palvelun toteutus** (ks. kuvio 2) on nimensä mukaisesti sosiaalihuollon palveluprosessi, jossa sosiaalihuollon asiakkaalle myönnetty sosiaalipalvelu toteutetaan.<sup>74</sup> Käytännössä palvelun toteutusvaihe sisältää yhdessä asiakkaan kanssa laaditun ja asiakassuunnitelmaan pohjautuvan toteuttamissuunnitelman, suunnitelman mukaisen toiminnan, palvelun toteutuksen arvioimisen aika ajoin yhdessä asiakkaan kanssa sekä palvelun toteutuksen hallinnon päättämisen.<sup>75</sup> Palvelun toteutusvaihe voi johtaa asian käsitteilyn päättymiseen mutta myös tarpeeseen arvioida palveluntarve uudelleen, tehdä uusi asiakassuunnitelma tai täydentää palveluja (ks. kuvio 2). Palvelunjärjestäjän tehtävänä onkin seurata palvelun toteutusta, huolehtia tarvittavista jatkopäätöksistä sekä palvelun lopettamispäätöksestä siinä vaiheessa, kun asiakkaan palveluntarve lakkaa.<sup>76</sup>

71 Sosiaalihuoltolaki, 2014, 39 §.

72 Sosiaalihuollon soveltamisopas 2017, 131.

73 Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 2017, 131; Sosiaalihuoltolaki, 2014, 45 §.

74 Lehmuskoski ym., 2021, 116.

75 Ks. tarkemmin Lehmuskoski ym., 2021, 116.

76 Lehmuskoski ym., 2021, 115.

Sosiaalihuoltolain (2014, 34 §) mukaan asiakkuus päättyy, kun sosiaalihuollon asiakasasiakirjaan merkitään tiedoksi, että sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta. Asiakkuuden asianmukaisesta sulkemisesta on tärkeä huolehtia myös tässä oppaassa keskiössä olevan tiedon toisiokäytön ja vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta: organisaation oman tietojohdantamisen ja valtakunnallisen tilastotuotannon luotettavuus on suoraan sidoksissa ajantasaisiin asiakkuutta koskeviin merkintöihin.<sup>77</sup>

**Palvelutehtävät.** Sosiaalihuollossa asiakkaalle tarjottavaa tukea voidaan kuvata myös palvelutehtävinä ja niissä annettavina sosiaalipalveluina. Kussakin palvelutehtävässä vastataan sosiaalipalvelujen ja muun tuen kokonaisuuden avulla erityyppisiin palvelutarpeisiin.<sup>78</sup> Työikäisten asiakassuunnitelman pilotissa keskitytään työikäisten palveluissa käytettävään, AVAIN-tietosisällöt sisältävään [Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma](#)-asiakirjaan.

Asiakasasiakirjalain (254/2015) mukaan palvelutehtävä toimii perusjäsenyyksenä asiakasasiakirjojen sitomiselle toimintaan sekä käyttöoikeuksien määrittelylle. Asiakasasiakirjalain nojalla THL on antanut määräyksen palvelutehtävien luokituksesta. Työikäisten palvelut on yksi sosiaalihuollon palvelutehtävistä. Muita sosiaalihuollon palvelutehtäviä ovat iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu, perheoikeudelliset palvelut, päihdehuolto ja vammaispalvelut. (Taulukko 1.)

**Taulukko 1.** Sosiaalihuollon palvelutehtävät ([Määräys 1/2016: Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta](#) (pdf 288 kt).

Palvelutehtävä	Määritelmä
Iäkkäiden palvelut	sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on edistää ja tukea iäkkäiden henkilöiden toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista sekä sosiaalista hyvinvointia ja turvallisuutta
Lapsiperheiden palvelut	sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea lapsiperheitä ja vanhemmuutta sekä edistää lasten yksilöllistä kasvua ja myönteistä kehitystä
Lastensuojelu	sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on turvata erityistä suojelua tarvitsevien lasten ja nuorten oikeus turvalliseen kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen
Perheoikeudelliset palvelut	sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on turvata lasten oikeus huoltoon ja elatukseen, turvata puolisoiden oikeus elatukseen sekä tukea perheitä adoptioasioissa ja ristiriitatilanteissa
Päihdehuolto	sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä ja siihen liittyviä haittoja sekä parantaa päihteiden ongelmakäyttäjien ja heidän läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta
<b>Työikäisten palvelut</b>	<b>sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea työikäisiä asiakkaita elämänhallintaan, työhön, toimeentuloon ja opiskeluun liittyvissä asioissa sekä vähentää eriarvoisuutta</b>
Vammaispalvelut	sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on edistää vammaisten henkilöiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuudesta johtuvia esteitä

<sup>77</sup> Lehmuskoski ym., 2021, 107. Asiakkuuden alkamista ja päättymistä koskevaa tarkempaa ohjeistusta löytyy esimerkiksi Kanta-palvelujen käsikirjan (2021) luvusta 7.1.

<sup>78</sup> THL, 2021i.

## 6.

# AVAIN-mittarin tietosisällöt osana asiakassuunnitelmaa

Työkäisten palvelujen asiakassuunnitelmaan integroitu AVAIN-mittari rakentuu ajatukselle tavoitelähtöisestä sosiaalityöstä. Tavoitelähtöisessä sosiaalityössä työskentelyn lähtökohtana ovat asiakkaan omat tavoitteet, joita tietynlaisilla sosiaalityön menetelmillä tai toimintatavoilla pyritään saavuttamaan.<sup>79</sup> Tavoitelähtöisen tarkastelun viitekehyksenä AVAIN-mittarissa on kriittinen realismi, joka ohjaa kiinnittämään huomiota myös tavoitteen saavuttamiseen liittyviin tekijöihin, kuten tavoitteiden saavuttamista hankaloittaviin ja edistäviin tekijöihin ihmisen elämässä ja ympäristössä.<sup>80</sup> AVAIN-mittarissa nämä tekijät on operationalisoitu tilannetekijöiden muotoon. Mittarin avulla halutaan selvittää, millaiset tavoitteisiin liittyvät tekijät tukevat tai vaikeuttavat tavoitteiden saavuttamista. Tämän lisäksi AVAIN-mittarissa kartoitetaan ne menetelmät, joita käyttämällä tavoitteet pyritään saavuttamaan, sekä ne palvelut, joita asiakkaalle tarjotaan, ja joilla tavoitteisiin pyritään. AVAIN-mittarin tietosisällöt koostuvat siis neljänlaisista tekijöistä: asiakkaan tavoitteista, tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavista tilannetekijöistä sekä menetelmistä ja palveluista.

AVAIN-mittarin tietosisällöt löytyvät päivitettyjen asiakirjojen käyttöönoton myötä työikäisten asiakassuunnitelman pilottiin osallistuvien ja myöhemmin myös muiden alueiden omasta tietojärjestelmästä. Asiakasasiakirjarakenteet esitetään ja julkaistaan THL:n sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelussa [Sosmetassa](#) ja muun muassa asiakirjoissa käytettävät luokitukset [THL:n kansallisessa koodistopalvelussa](#). Esimerkiksi tietyt AVAIN-mittariin liittyvät rakenteet, kuten vaikkapa se, että tavoitteet on kytketty tilannetekijöihin, on toteutettu asiakirjarakenteisiin Sosmetassa. Monet luokitukset, kuten

<sup>79</sup> Kivipelto ym., 2013, 33.

<sup>80</sup> Ks. Blom & Moren, 2018.

esimerkiksi AVAIN-mittariin kuuluvat 40 tavoitetta, on toteutettu luokituksena koodistopalvelimelle, ja luokitusta hyödynnetään Sosmetan asiakirjarakenteissa. Tietojärjestelmätoimittajat toteuttavat asiakasasiakirjat kunnissa käytössä oleviin asiakastietojärjestelmiin Sosmeta-palvelussa julkaistujen rakenteiden mukaisesti mukaan lukien koodistopalvelun luokitukset.<sup>81</sup>

Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelman uusin Sosmetassa oleva versio löytyy [täältä](#). Rakenteet voidaan toteuttaa järjestelmiin eri tavoin ja asiakirjoissa voi olla teknisiä tietojärjestelmäkohtaisia eroja. Se miltä asiakasasiakirjat, niiden tietokentät, otsikot tai esimerkiksi valikot asiakirjan laatijalle tietojärjestelmissä lopulta näyttävät, riippuu siis tietojärjestelmästä. Sisällöllisesti asiakirjojen tulee kuitenkin vastata kansallisia rakenteita.

Koska THL ei vastaa asiakirjarakenteiden toteuttamisesta tietojärjestelmiin tai tietojärjestelmissä tehtävistä teknisistä ratkaisuista, joudutaan tässä oppaassa tyytymään teknisten yksityiskohtien osalta melko yleisluontoiseen kuvaukseen siitä, miten asiakassuunnitelmissa olevat AVAIN-tietosisällöt kirjataan. Seuraavassa kuvataan kukin AVAIN-mittarin neljästä tietokokonaisuudesta eli tavoitteet (luku 6.1), tilannetekijät (luku 6.2), palvelut (luku 6.3) ja menetelmät (luku 6.4) niin seikkaperäisesti kuin se on mahdollista eri tietojärjestelmien erot huomioiden.

Kaikki AVAIN-mittarin tietosisällöt, eli tavoitteet, tilannetekijät, palvelut ja menetelmät, ovat tietojärjestelmissä muodoltaan ”toistuvia”, mikä tarkoittaa, että asiakirjan laatijan on mahdollista kirjata tiedot niin montaa tavoitetta, tilannetekijää, palvelua ja menetelmää koskien kuin se on asiakkaan tilanteessa tarpeen. Tämä onkin tärkeä ominaisuus asiakirjassa AVAIN-mittarin ja vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta, sillä asiakkaan tilanteeseen oleellisesti vaikuttavia tavoitteita ja tilannetekijöitä sekä sosiaalityössä käytettäviä menetelmiä ja palveluja voi olla kunkin asiakkaan kohdalla enemmän kuin yksi.

Ennen kuin kuvataan AVAIN-tietosisältöjä tarkemmin, on syytä korostaa asiakirjan laatijan harkinnan merkitystä kirjaamisessa. Kanta-palvelujen käsikirjan (2021, 163) mukaan asiakirjan laatijan harkittavaksi jää, mitkä ei-pakolliset kentät asiakirjasta täytetään ja mitkä jättää tyhjäksi. Riippuu hyvin paljon asiakkaan tilanteesta, mitkä tiedot ovat kussakin tilanteessa riittäviä ja tarpeellisia, ja tämän harkinnan tekee asiakirjan laatija. Tämä koskee myös AVAIN-tietosisältöjä ja niihin liittyviä kuvauskenttiä, joihin tietoja voidaan kirjata tekstimuotoisesti. Kannattaa kuitenkin huomioida, että vaikka tiedon kirjaaminen määränmuotoisesti poimimalla valmiista vaihtoehdoista voi vaatia aluksi hieman keskimääräistä enemmän ajatustyötä, saattaa se pidemmän päälle osoittautua jopa vaivattomammaksi tavaksi kirjata, koska valinnat tehdään valmiista vastausvaihtoehdoista.

AVAIN-mittarin tietosisältöihin kuuluvien tavoitteiden saavuttamisen, saavuttamista tukevien tai vaikeuttavien tilannetekijöiden sekä suunniteltujen menetelmien ja palveluiden arviointi tehdään siinä vaiheessa, kun asiakassuunnitelma muutenkin arvioitaisiin. Käytännössä asiakassuunnitelman arviointi tehdään, kun (a) asiasta on sovittu asiakassuunnitelmassa, (b) jos tarkkaa ajankohtaa ei ole sovittu, silloin kun se on asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan syytä tehdä tai (c) kun asiakkuus päättyy.

81 Sosmeta-palvelu ja sen toiminnallisuudet on kuvattu tarkemmin Kanta-palvelujen käsikirjan luvussa 10.



Kun asiakassuunnitelman toteutumista arvioidaan, tehdään se työikäisten palvelujen asiakassuunnitelman osiossa ”Suunnitelman arviointi”. Asiakassuunnitelman toteutumisen arvioinnille ei siis ole omaa erillistä asiakirjaa, vaan se täytetään ”Suunnitelman arviointi” -osioon asiakassuunnitelmassa, johon AVAIN-tietosisällöt automaattisesti siirtyvät.<sup>82</sup> Kun asiakassuunnitelman toteutumista arvioidaan, on asiakassuunnitelman oltava valmis. Asiakassuunnitelma arvioidaan avaamalla uusi ja täyttämällä siihen suunnitelman arviointia koskevat kentät. Asiakassuunnitelman arviointeja tehdään tarpeen mukaan.



AVAIN-tietosisällöt täytetään ”Suunnitelman arviointi” -osiossa seuraaviin kohtiin:

#### TAVOITTEET JA TILANNETEKIJÄT

”Edellisen suunnitelman tavoitteiden saavuttaminen”

- ”Tavoite”
  - ”Tavoitteen asteikko”
    - ”Arvio siitä, onko tavoite saavutettu”
  - ”Tavoitteen saavuttamiseen vaikuttavat tilannetekijät”
    - ”Tukiko vai vaikeuttiko tilannetekijä tavoitteen saavuttamista”

#### MENETELMÄT

”Menetelmien arviointi”

- ”Menetelmä”
- ”Käytettiinkö menetelmää?”

#### PALVELUT

”Palvelujen arviointi”

- ”Palvelu”
- ”Käytettiinkö palvelua?”

Laatikko 2. AVAIN-tietosisällöt suunnitelman arvioinnissa

Huomionarvoista on, että kyseiset arviointia koskevat kentät on tarkoitus täyttää vasta siinä vaiheessa, kun kyseessä on asiakassuunnitelman arviointivaihe. Ne jätetään siis kokonaan täyttämättä silloin kun asiakkaalle laaditaan ensimmäistä kertaa asiakassuunnitelmaa.

<sup>82</sup> Ei toteudu vielä järjestelmissä, mutta on tavoitetilana.

Tässä luvussa AVAIN-mittarin tietosisällöt nivotaan käytännön kirjaamistyöhön kuvitteellisen Esimerkki Erkin tilanteen avulla. Erkin tarina on kuvattu laatikossa 3.<sup>83</sup> Lisäksi hyödynnetään muita enemmän tai vähemmän satunnaisia esimerkkejä. Huomionarvoista on, että kaikki esimerkkitalanteet olisivat voineet tapahtua myös toisin, jolloin myös kirjaukset olisivat olleet erilaisia. Esimerkit kuitenkin toivottavasti tuovat kirjaamisen tueksi tarvittavaa konkretiaa.



### Esimerkki Erkin tapaus

Kelan virkailija on ohjannut Erkin kanssa keskusteltuaan tämän asioimaan kunnan sosiaalitoimessa. Erkki on saanut jo jonkin aikaa yleistä asunustukea, työttömyyspäivärahaa, sekä suurista asumiskuluista johtuen myös toimeentulotukea silloin tällöin. Nyt Erkin työttömyyskorvaus on lakkautettu ja toimeentulotuen perusosaa ollaan alentamassa, sillä hän on irtisanoutunut juuri alkaneesta työstään ja siitä on seurannut 3 kk:n karenssi. Erkki on ollut itsekin halukas selvittämään tilannettaan laajemmin sosiaalityöntekijän kanssa.

Kunnassa Erkki ja sosiaalityöntekijä kartoittavat yhdessä Erkin tilannetta. Tilanteen selvittämisen tukena ja asiakastietojen kirjaamiseen käytetään työikäisten palvelutarpeen arvio -asiakirjaa. Sosiaalityöntekijä keskusteleo Erkin kanssa hänen hyvinvoinnistaan ja tuen tarpeistaan eri elämän osa-alueilla sekä siitä, millä sosiaalipalveluilla tuen tarpeisiin pystyttäisiin parhaiten vastaamaan. Myös sosiaalityön tarvetta kartoitetaan. Erkki on halukas sitoutumaan suunnitelmalliseen sosiaalityöhön, joten sosiaalityöntekijä ja Erkki päättävät, että seuraavalla kerralla keskustellaan enemmän Erkin tavoitteista sekä siitä, miten tavoitteisiin pääsyä voitaisiin tukea sosiaalityön keinoin.

Seuraavalla tapaamiskerralla aloitetaan asiakassuunnitelman teko. Suunnitelman teon apuna toimivassa työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmassa on mukana AVAIN-mittarista kysymyksiä, jotka koskevat Erkin tavoitteita sekä sitä, millaiset tekijät vaikuttavat tavoitteiden saavuttamiseen niitä edesauttaen tai niiden saavuttamista hankaloittaen. Suunnitelmaan kirjataan Erkin tavoitteet, tavoitteisiin vaikuttavat tilannetekijät sekä tavoitteiden saavuttamisen tueksi suunnitellut menetelmät ja palvelut.

Ensimmäisellä tapaamiskerralla tehdyn palvelutarpeen arvion yhteydessä on selvinnyt, että Erkillä on pahinikäihäiriö, minkä johdosta hän ei ole pärjännyt uudessa asiakaspalvelua vaatineessa työtehtävässään. Hänellä ei myöskään ole paikkakunnalla pysyvää hoitokontaktia, sillä hän on vasta muuttanut kaupunkiin aloittaakseen uudessa työssään myyjänä. Lisäksi Erkki on tilanteestaan masentuneena alkanut käyttämään enemmän alkoholia kuin normaalisti.

Erkki kertoo, että hänen itsetuntonsa on tällä hetkellä ”nollassa”, ja hän kovasti toivoisi, että hänen käsityksensä omasta itsestään voisi muuttua positiivisemmaksi. Itsetunnon kannalta haasteelliseksi Erkki koee sen, että hän on joutunut oireidensa vuoksi lopettamaan myyjän työn. Toisaalta jo tieto siitä, ettei hän ole tehnyt mitään väärää, vaikka saikin karenssin, tuo hänelle parempaa mieltä itsestään. Erkillä ei myöskään

83 Erkin nimi indikoi, että kyseessä on mies. Esimerkki Erkki olisi voinut kuitenkin yhtä hyvin olla mitä tahansa sukupuolta ja nimeltään vaikkapa Eeri tai Essi.

ole ollut tietoa siitä, että hän olisi voinut mahdollisesti säästyä karenssilta sairauslomatoistuksella. Sosiaalityöntekijä kertoo Erkkille, että palvelujärjestelmässä on ongelmia. Tiedot eivät aina siirry vaivattomasti eri toimijoiden välillä ja karensseja asetetaan varsin mekaanisesti.

Henkilökohtaisen hyvinvoinnin ja terveyden näkökulmasta Erkki nimeää tärkeimmiksi tavoitteikseen paniikkihäiriöstä aiheutuvien vaikeuksien helpottamisen ja työkyvyn paranemisen. Nämä ovat myös asioita, joihin avun saaminen vahvistaisi varmasti itse-tuntoa. Mikäli Erkki vain saisi oikeita mielenterveyspalveluja, oireet varmasti helpottaisivat ja työkyky paranisi. Erkki uskoo myös alkoholinkäytön vähentämisen olevan helpompaa, kun ei enää tarvitse ”hoitaa” alkoholilla paniikkioireita. Sosiaalityöntekijä ja Erkki arvioivat yhdessä, että Erkki saattaisi hyötyä mielenterveys- ja päihdepalveluista. Sosiaalityöntekijä auttaa Erkkiä asioiden kanssa myös Kelan ja työllisyyspalvelujen kanssa.

Erkkiä kuormittaa osaltaan myös syöpää sairastavan äidin tilanne. Tavoitteena onkin äidin sairastamisesta aiheutuvan huolen kanssa selviytyminen. Tässä Erkki uskoo, että perhesuhteet tukevat häntä, sillä hän on päättänyt ottaa pitkästä aikaa yhteyttä sis-koonsa puhuakseen äidin tilanteesta.

**Laatikko 3.** Esimerkki Erkin tapaus

## 6.1 AVAIN-mittarin komponentti 1: Tavoitteet



### 6.1.1 Tavoitteet

AVAIN-mittarissa on kirjattuna yhteensä 40 eri vaihtoehtoa asiakastyön tavoitteina. Tavoitteet sijoittuvat kuuden eri osa-alueen alle, joita ovat: (1) *Arjen voimavarat ja yhteiskunta*, (2) *Yhteisö ja sosiaaliset suhteet*, (3) *Työelämä ja koulutus*, (4) *Talous ja asuminen*, (5) *Terveys ja toimintakyky sekä* (6) *Päihteiden käytön ja riippuvuuksien hallinta*. Kunkin osa-alueen alle sijoittuu yhteensä 5–10 tavoitetta. Osa-alueet ja niiden alle sijoittuvat tavoitteet on kuvattu taulukossa 2. Tavoitteiden tarkemmat määritelmät löytyvät liitteestä 4.

**Huom!** Tavoitteet, tilannetekijät ja menetelmät on jaettu AVAIN-mittarissa 6–8 osa-alueeseen tai teemaan. Ideana on, että teemoittelu eli ylä-otsikointi helpottaa asiakkaan tilanteeseen sopivien tavoitteiden, tilannetekijöiden ja menetelmien hakemista järjestelmästä. Teemoittelusta huolimatta AVAIN-mittariin kuuluvat ja asiakkaan tilanteeseen sopivimmat tavoitteet valitaan 40:stä, tilannetekijät 56:sta ja menetelmät 43:sta vaihtoehdosta. AVAIN-mittariin lukeutuvia palveluita ei ole vastaavalla tavalla jaettu osa-alueisiin (ks. tarkemmin luku 6.3).

**Taulukko 2.** AVAIN-mittariin sisältyvät tavoitteet (40 kpl) ja tavoitteiden jakautuminen kuuteen eri osa-alueeseen.

<b>1. Arjen voimavarat ja yhteiskunta</b>
1) Arjen taidot 2) Vastuu omien asioiden hoitamisesta 3) Asunnon säilyttäminen 4) Vuorokausirytm 5) Elämän mielekkyys 6) Itsetunto tai itsetuntemus 7) Ratkaisut ja vaihtoehdot 8) Kotoutuminen 9) Tieto oikeudesta palveluihin ja etuuksiin 10) Ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä
<b>2. Yhteisö ja sosiaaliset suhteet</b>
11) Ihmissuhteet 12) Sosiaaliset valmiudet 13) Vapaa-ajan harrastukset ja taidot 14) Vapaaehtois-, järjestö- tai matalan kynnyksen toiminta 15) Osallisuuden kokeminen 16) Vanhempana jaksaminen 17) Epäsosiaalisen käyttäytymisen vähentäminen 18) Läheisestä aiheutuva huoli 19) Irtautuminen väkivallan uhkasta
<b>3. Työelämä ja koulutus</b>
20) Työkyky 21) Ammatillisen uran suunnittelu 22) Työllistymistä tukeva toiminta 23) Työllistyminen 24) Koulutus- tai opiskelupaikan saaminen 25) Opintojen edistyminen
<b>4. Talous ja asuminen</b>
26) Talouden hallinta 27) Toimeentulo 28) Velkojen selvittely ja järjestely 29) Asunnon saaminen 30) Vuokranmaksusta huolehtiminen
<b>5. Terveys ja toimintakyky</b>
31) Fyysinen sairaus tai toimintarajoite 32) Neuropsykiatriset tai kognitiiviset haasteet 33) Lievä kehitysvamma 34) Mielen terveyden häiriöt 35) Välittömästä kriisitilanteesta selviäminen
<b>6. Päihteiden käytön ja riippuvuuksien hallinta</b>
36) Alkoholi 37) Huumeet 38) Lääkkeet 39) Sekakäyttö 40) Muun ongelmallisen tai riippuvuutta aiheuttavan toiminnan hallinta tai lopettaminen
<b>Yhteensä 40 tavoitetta</b>

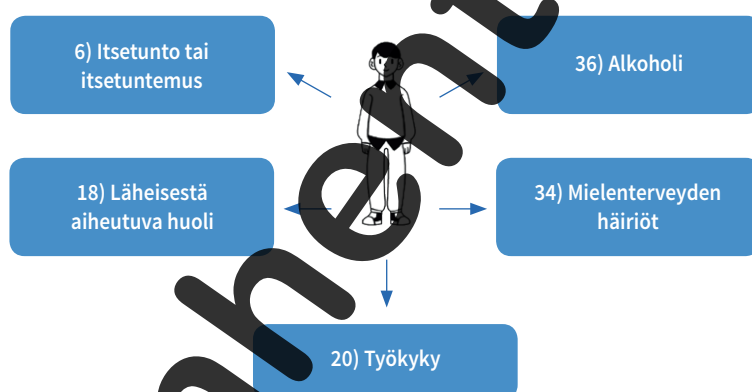
AVAIN-mittarissa ideana on, että osa-alueiden alle sijoittuvalta tavoitteiden listalta poimitaan asiakkaan tilanteeseen sopivin tai sopivimmat. Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma -asiakirjasta tavoitteet löytyvät kohdasta ”asetettavat tavoitteet”. Tavoitteita voi olla yksi tai useampia. Kunkin tavoitteen kohdalla tarkennetaan lisäksi tavoitteen asteikko: tavoitteena voi olla joko 1) muutos parempaan tai 2) estää tilanteen huononemisen. Kun asiakkaan tilanne on monella tapaa haastava, on luontevaa, että joskus tavoitteena voi olla pelkästään tilanteen huononemisen estäminen. Kutakin asiakkaan tavoitetta on mahdollista kuvata asiakassuunnitelmassa myös tekstimuotoisesti.

10. *Arjen voimavarat ja yhteiskunta* osa-alueeseen lukeutuviin tavoitteisiin kuuluvat esimerkiksi **arjen taidot** (tavoite 1) ja **vuorokausirytm**i (tavoite 4). Ensimmäisessä kyse on siitä, että asiakas selviytyy arkiaskareista, kuten ruoan laitosta, siivouksesta tai kaupassa käymisestä. Jälkimmäisessä puolestaan tavoitteena on, että asiakas saisi itselleen sopivan unen ja valveillaoloajan rytmityksen. Tälle osa-alueelle sijoittuva tavoite on myös esimerkiksi **itsetunto tai itsetuntemus** (tavoite 6). Tällöin tavoitteena on, että asiakkaalle muodostuisi myönteinen tunne tai käsitys omasta itsestään tai että hän tunnistaisi omia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan. Näin on myös Esimerkki Erkin kohdalla (ks. laatuksa 3). Näin ollen sosiaalityöntekijä merkkaisi Erkin tilanteessa itsetunnon tai itsetuntemuksen yhdeksi Erkin tavoitteista. Lisäksi hän tarkentaisi, että tavoitteena on muutos parempaan, sillä Erkki on ilmaissut toivovansa, että hänen itsetuntonsa **paranisi**.
11. *Yhteisö ja sosiaaliset suhteet*. Tavoitteet voivat sijoittua myös yhteisön ja sosiaalisten suhteiden osa-alueelle. Asiakkaan tavoitteena voi olla vaikkapa **läheisestä aiheutuvan huolen** kanssa selviytyminen (tavoite 18), kuten Erkin tilanteessa on. Näin ollen Erkin asiakassuunnitelmaan merkittäisiin toiseksi tavoitteeksi läheisestä aiheutuva huoli. Sosiaalityöntekijä voisi lisäksi tarkentaa, Erkin kanssa asiasta ensin keskusteltuaan, tavoitteena olevan että tilanne ei ainakaan huononisi.
12. *Työelämän ja koulutuksen* osa-alueella asiakkaan tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi **työkykyyn** (tavoite 20) eli siihen, että työkyvystä saadaan ajantasainen ja realistinen tieto tai siihen, että asiakkaan työkyky vastaisi tavoitellun työn vaatimuksia. Erkillä tämä on yksi keskeisistä tavoitteista. Jotta Erkki pärjäisi jatkossa asiakaspalvelutehtävissä, tulisi hänen työkykynsä vastata työn vaatimuksia sosiaalisista tilanteista. Erkki nimeääkin tavoitteekseen työkyvyn paranemisen, ja sosiaalityöntekijä lisää tiedon asiakassuunnitelmaan. Koska Erkki toivoo työkykynsä **paranevan**, tarkentaa sosiaalityöntekijä asiakirjaan, että tavoitteena on muutos parempaan.
13. *Talous ja asuminen*. Neljänteen tavoitteiden osa-alueeseen lukeutuu erilaisia talouteen ja asumiseen liittyviä tavoitteita. Talouden ja asumisen tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi **talouden hallintaan** (tavoite 26) eli asiakkaan kykyyn tasapainottaa tulot ja menot koko kuukauden ajalle tai esimerkiksi **vuokranmaksusta huolehtimiseen** (tavoite 30) eli siihen, että asiakkaan vuokrat ovat säännöllisessä maksussa.
14. *Terveys ja toimintakyky*. Tavoitteet voivat liittyä myös terveyteen ja toimintakykyyn, esimerkiksi **mielenterveyden häiriöihin** (tavoite 34), eli siihen, että asiakkaan mielenterveyden häiriöistä aiheutuvat vaikeudet helpottuvat, että asiakas

saa tarpeellisen tuen mielenterveyden häiriöiden kanssa elämiseen tai että mielenterveyden häiriöistä on tehty asianmukaiset diagnoosit ja huolehdittu, että asiakkaalla on tarvittava hoito- tai kuntoutussuhde. Erkki nimeää yhdeksi tärkeimmistä tavoitteistaan paniikkihäiriöstä aiheutuvien vaikeuksien helpottamisen, joten sosiaalityöntekijä kirjaa sen tavoitteeksi, ja tarkennukseksi, että tavoitteena on muutos parempaan.

15. *Päihteiden käytön ja riippuvuuksien hallinta.* Tavoitteet voivat liittyä myös erilaisiin aineriippuvuuksiin, kuten **huumeiden** (tavoite 37) tai **lääkkeiden** käytön hallintaan (tavoite 38) tai muun ongelmallisen tai riippuvuutta aiheuttavan toiminnan (esim. ongelmallinen raha- tai digipelaaminen) hallintaan tai lopettamiseen (tavoite 40). Erkin tapauksessa kyse on **alkoholista** (tavoite 36), tarkemmin ottaen sen käytön hallinnasta. Sosiaalityöntekijä merkkaisi Erkin tapauksessa myös tämän hänen tavoitteidensa joukkoon. Tavoitteena olisi jälleen muutos parempaan, sillä Erkki puhuu alkoholinkäytön **vähentämisestä**. Erkin tavoitteet ja tavoitteen asteikko on tiivistetty kuvioon 3 ja taulukkoon 3.

**OHJE:** Kirjaa asiakassuunnitelmaan asiakkaan tavoitteet ja se, onko tavoitteena 1) muutos parempaan vai 2) estää tilanteen huononeminen.



**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveystakeskus

**Kuvio 3.** Esimerkki Erkin tavoitteet

**Taulukko 3.** Esimerkki Erkin tavoitteet ja tavoitteen asteikko

Erkin tavoitteet ja tavoitteen asteikko (muutos parempaan = +, tilanteen pysyminen ennallaan = +-0)
Itsetunto tai itsetuntemus (+)
Läheisestä aiheutuva huoli (+-0)
Työkyky (+)
Mielenterveyden häiriöt (+)
Alkoholi (+)



### Ohjeita tavoitteiden kirjaamiseen:

- Kysy asiakkaalta, millaisiin asioihin hän kaipaasi elämässään muutosta. Kirjaa ylös yksi tai useampi tavoite tavoitelistasta (1–40).
- Määritä kunkin tavoitteen kohdalla, onko tavoitteena 1) muutos parempaan vai 2) estää tilanteen huononeminen. Tämän voi usein päätellä suoraan asiakkaan puheesta tai asiayhteydestä, esim. ”Toivoisin itsetuntoni paranevan...” = muutos parempaan. Kysy tarvittaessa tarkennusta.
- Jos sopivaa tavoitetta ei ole listassa, valitse tavoite, joka arviosi mukaan vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan ilmaisemaa tavoitetta.

**Laatikko 4.** Ohjeita tavoitteiden kirjaamisen tueksi

#### 6.1.2 Tavoitteiden arviointi

AVAIN-mittarin tietosisältöihin kuuluvien tavoitteiden saavuttaminen arvioidaan siinä vaiheessa, kun asiakassuunnitelma muutenkin arvioidaisiin. Käytännössä asiakassuunnitelman arviointi tehdään, kun (a) asiasta on sovittu asiakassuunnitelmassa, (b) jos tarkkaa ajankohtaa ei ole sovittu, silloin kun se on asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan syytä tehdä tai (c) kun asiakkuus päättyy. Tavoitteiden arvioinnille on asiakassuunnitelma-lomakkeessa oma osionsa ”Edellisen suunnitelman tavoitteiden saavuttaminen”, johon tavoitteet automaattisesti siirtyvät.<sup>84</sup>

Tavoitteita arvioidessa arvioidaan, missä määrin aikaisemmin asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Kunkin tavoitteen kohdalla valitaan sopivin valmiista vaihtoehdoista. Valmiit vastausvaihtoehdot ovat: 1) Tavoite on saavutettu kokonaan, 2) Tavoite on saavutettu osittain, 3) Tavoitetta ei ole saavutettu ja 4) Tavoitteen saavuttamisesta ei ole tietoa.<sup>85</sup> Jos suunnitelmassa tavoitteeksi asetettu asia on toteutunut kokonaan, valitaan vaihtoehto 1, jos taas osittain valitaan vaihtoehto 2. Jos asiakassuunnitelman teon yhteydessä nimetty tavoite on jäänyt toteutumatta, valitaan vaihtoehto 3. Vaihtoehto 4 valitaan, mikäli kyseisen tavoitteen saavuttamisesta ei ole tietoa. Tämä vaihtoehto voisi tulla kysymykseen esimerkiksi silloin, jos asiakas on hakenut opiskelemaan, mutta ei vielä tiedetä, onko hän saanut opiskelupaikan.

Arvio tavoitteen saavuttamisen asteesta suhteutetaan aina siihen, oliko tavoitteena alun perin muutos parempaan vai estää tilanteen huononeminen. Mikäli tavoitteena on ollut estää jonkin tilanteen huononeminen ja tilanne on pysynyt samana, voidaan kirjata, että tavoite on saavutettu kokonaan. Jos taas tavoitteeksi on valittu tilanteen paraneminen, ja tilanne on pysynyt samana, kirjataan että tavoitetta ei ole saavutettu. Edellisessä suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden saavuttamista on mahdollista kuvata myös tekstimuotoisesti.

<sup>84</sup> Ei toteudu vielä järjestelmissä, mutta on tavoitetilana.

<sup>85</sup> Järjestelmä tarjoaa tavoitteiden arviointiasteikon tässä kohdassa myös monikkomuodossa, sillä monissa muissa suunnitelmissa, joiden kanssa tämä luokitus on yhteneväinen, tarvitaan monikkumuotoa. Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmassa arviointi tehdään kuitenkin jokaiselle tavoitteelle erikseen.



## Ohjeita tavoitteiden arviointiin

- AVAIN-mittarin tietosisältöihin kuuluvien tavoitteiden saavuttaminen arvioidaan siinä vaiheessa, kun asiakassuunnitelma muutenkin arvioitaisiin.
- Käytännössä asiakassuunnitelman arviointi tehdään, kun (a) asiasta on sovittu asiakassuunnitelmassa, (b) jos tarkkaa ajankohtaa ei ole sovittu, silloin kun se on asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan syytä tehdä tai (c) kun asiakkuus päättyy.
- Asiakassuunnitelman arvio kuuluu samaan asiakirjaan kuin suunnitelmankin. Arviointi-osio löytyy kohdasta ”Suunnitelman arviointi” ja sen alakohdasta ”Edellisen suunnitelman tavoitteiden saavuttaminen”.
- Aiemmin asetetut tavoitteet ja niiden asteikko (muutos parempaan / tilanteen huononemisen estäminen) siirtyvät asiakassuunnitelman arvio -osioon automaattisesti.<sup>86</sup>
- Asiakas ja työntekijä/työntekijät arvioivat yhdessä, miten kukin tavoite on saavutettu. Arvio tehdään valitsemalla valmiista vaihtoehdoista (1–4) tavoitteen saavuttamista parhaiten kuvaava vaihtoehto.
- Arviointivaiheessa voi vielä lisätä ja poistaa tavoitteita.

**Huom!** Älä poista sellaista tavoitteita, joka on asetettu, mutta jota ei ole saavutettu tai jonka saavuttamisesta ei ole tietoa, vaan kirjaa ne asteikon mukaisesti (3 = ei ole saavutettu, 4 = tavoitteen saavuttamisesta ei ole tietoa). Poista tavoite ainastaan siinä tapauksessa, että asiakas selvästi ilmaisee, ettei asia ole ollut tavoitteena tai että suunnitelmat ovat tavoitteen suhteen oleellisesti muuttuneet (esim. asiakas ei tavoitellutkaan työpaikkaa, koska löysi opiskelupaikan).

**Laatikko 5.** Ohjeita tavoitteiden arvioinnin ja kirjaamisen tueksi

<sup>86</sup> Ei toteudu vielä järjestelmissä, mutta on tavoitetilana.



## 6.2 AVAIN-mittarin komponentti 2: Tavoitteisiin vaikuttavat tilannetekijät



### 6.2.1 Tilannetekijät

AVAIN-mittarissa vaikuttavuuden arviointia tehdään ottamalla huomioon tilannetekijät, joiden arvioidaan tukevan tai vaikeuttavan tavoitteiden saavuttamista. Tilannetekijöitä on AVAIN-mittarissa yhteensä 56 ja ne on ryhmitelty seuraavien osa-alueiden alle: (1) *Elinympäristö*, (2) *Koulutus ja työelämä*, (3) *Palvelut ja etuudet*, (4) *Talous ja asuminen*, (5) *Terveystila ja toimintakyky*, (6) *Päihteiden käyttö ja riippuvuudet*, (7) *Sosiaaliset suhteet ja* (8) *Arki ja voimavarat*. Kyseisten osa-alueiden alle sijoittuvat tilannetekijät on kuvattu taulukossa 4. Liitteessä 5 on puolestaan esitetty kaikkien 56 tilannetekijän tarkat määritelmät.

Asiakassuunnitelmaa laadittaessa asiakas ja työntekijä keskusteleval siitä, millaiset tekijät asiakkaan mielestä edistävät nimettyjen tavoitteiden saavuttamista ja millaiset tekijät vaikeuttavat niiden saavuttamista. Asiakkaalle tuodaan esiin, että kunkin aiemmin määritellyn tavoitteen kohdalla hänellä voi olla yksi tai useampi tilannetekijä, joka voi tukea tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Prosessi etenee samoin kuin sosiaalisen ammatillinen prosessi muutoinkin etenisi: keskustellen, pohtien ja kysellen asiaan näkemyksiä.

**Taulukko 4.** AVAIN-mittariin sisältyvät tilannetekijät (56 kpl) ja niiden jakautuminen kahdeksaan eri osa-alueeseen.

<b>1. Elinympäristö</b>
1) Asuinalueen viihtyisyys ja turvallisuus
2) Kokemus syrjinnästä
3) Kielitaito
4) Luku- ja kirjoitustaito
5) Ymmärrys yhteiskunnan toiminnasta
6) Ympäristön esteettömyys
7) Liikenneyhteydet
8) Harrastusmahdollisuudet
<b>2. Koulutus ja työelämä</b>
9) Kokemukset opiskelusta
10) Koulutus
11) Motivaatio koulutukseen tai opiskeluun
12) Asiakkaan työtilanne
13) Kokemukset työelämästä
14) Työkokemus
15) Motivaatio tai sitoutuminen palkkatyöhön
16) Halu osallistua työllistymiseen tähtääviin toimiin
17) Alueen työ- tai koulutusmahdollisuudet

>>>

### 3. Palvelut ja etuudet

- 18) Digitaidot ja -välineet
- 19) Palvelujen ja etuuksien hakemisen monimutkaisuus
- 20) Tieto oikeudesta palveluihin ja etuuksiin
- 21) Tarpeenmukainen palvelutarjonta
- 22) Asiakkaan näkemys palveluista
- 23) Kuulluksi tuleminen palveluissa
- 24) Työntekijöiden pysyvyys
- 25) Ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä

### 4. Talous ja asuminen

- 26) Talouden hallinta
- 27) Taloustilanne
- 28) Velkatilanne
- 29) Riittävät varat liikkua paikasta toiseen
- 30) Asunto
- 31) Asumiskustannukset
- 32) Asuinolosuhteet

### 5. Terveydentila ja toimintakyky

- 33) Fyysinen terveys
- 34) Psykkinen terveys
- 35) Neuropsykiatriset tai kognitiiviset vaikeudet
- 36) Lievä kehitysvamma
- 37) Toimintakyky
- 38) Työkyky

### 6. Päihteiden käyttö ja riippuvuudet

- 39) Alkoholin käyttö
- 40) Huumeiden käyttö
- 41) Lääkkeiden väärinkäyttö
- 42) Sekakäyttö
- 43) Muu ongelmallinen tai riippuvuutta aiheuttava toiminta

### 7. Sosiaaliset suhteet

- 44) Ihmissuhteiden riittävyys tai laatu
- 45) Eroprosessi
- 46) Läheisten elämänlaiteet
- 47) Lähisuhdeväkivalta tai sen uhka
- 48) Läheisten päihteiden käyttö tai riippuvuudet

### 8. Arki ja voimavarat

- 49) Arjen taidot
- 50) Jaksaminen
- 51) Vuorokausirytmä
- 52) Itsetunto tai itsetuntemus
- 53) Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin
- 54) Motivaatio muutokseen
- 55) Ratkaisujen ja vaihtoehtojen etsiminen
- 56) Tieto toimintamahdollisuuksista

**Yhteensä 56 tilannetekijää**

1. *Elinympäristöön* liittyviä ja asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavia tilannetekijöitä ovat esimerkiksi monet asiakkaasta riippumattomat tekijät kuten **kokemus syrjinnästä** (tilannetekijä 2), **ympäristön esteettömyys** (tilannetekijä 6) tai **liikenneyhteydet** (tilannetekijä 7). Esimerkiksi alueen huonot liikenneyhteydet voivat vaikeuttaa työhön tai koulutukseen liittyvien tavoitteiden saavuttamista, kun taas hyvin toimiva ja kattava julkinen liikenne voivat osaltaan tukea työhön tai koulutukseen liittyvien tavoitteiden saavuttamista. Osa-alueeseen kuuluu tämän lisäksi myös erilaisia tietoja ja taitoja, joita elinympäristössä toimimiseen tarvitaan. Tällaisia ovat esimerkiksi riittävä **kieli-** (tilannetekijä 3), **luku- ja kirjoitustaito** (tilannetekijä 4) sekä **ymmärrys yhteiskunnan toiminnasta** (tilannetekijä 5).
2. *Koulutus ja työelämä.* Tavoitteen saavuttamista tukevia tai vaikeuttavia tilannetekijöitä voivat olla myös koulutuksen ja työelämän osa-alueeseen liittyvät tilannetekijät. Esimerkiksi asiakkaan aiemmat myönteiset **kokemukset opiskelusta** (tilannetekijä 9) voivat tukea ja kielteiset puolestaan hankaloittaa nykyisten koulutukseen liittyvien tavoitteiden saavuttamista. Myönteisiä kokemuksia voivat olla esimerkiksi opinnoissa saadut onnistumisen kokemukset ja kielteisiä kokemuksia esimerkiksi koulukiusaaminen tai oppimisvaikeudet. Sama pätee työelämäkokemuksiin. Esimerkiksi Erkin aiemmat kokemukset siitä, ettei hän ole pärjännyt työelämässä voivat osaltaan hankaloittaa hänen työkyky-tavoitettaan. Näin onkin asian laita, mikä selviää, kun sosiaalityöntekijä antaa Erkille listan tilannetekijöitä, ja kysyy, mitkä asiat hänen mielestään tukevat tai vaikeuttavat työkyky-tavoitteen saavuttamista. Sosiaalityöntekijä merkitsee keskustelun pohjalta **kokemukset työelämästä** (tilannetekijä 13) asiakassuunnitelmaan työkyky-tavoitetta vaikeuttavaksi tilannetekijäksi. Erkki nimeää aiemmat kokemukset työelämästä myös hänen itsetunto-tavoitettaan vaikeuttavaksi tilannetekijäksi. Sosiaalityöntekijä kirjaa myös tämän tiedon ylös.
3. *Palvelut ja etuudet.* Kolmas osa-alue sisältää erilaisia palveluihin ja etuuksiin liittyviä tilannetekijöitä. Asiakkaan tavoitteiden saavuttamista voivat tukea esimerkiksi **digitaidot ja välineet** (tilannetekijä 18) eli se, että asiakkaalla on asioidensa hoitamiseen tarvittava digitaalinen välineistö, osaaminen ja pankkitunnukset. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, mikäli asiakkaan digitaidot eivät riitä asiointiin, hänellä ei ole tarpeellisia välineitä digiasiointiin, häneltä puuttuu pankkitunnukset tai hän ei tiedä, mistä voisi saada näihin ongelmiin apua.  
Myös esimerkiksi **tarpeenmukainen palvelutarjonta** (tilannetekijä 21) voi vaikuttaa asiakkaan mahdollisuuksiin saavuttaa tavoitteensa. Näin on myös Erkin tilanteessa. Erkin päihde- ja mielenterveyden ongelmista johtuvien vaikeuksien helpottumisen kannalta on tärkeää, että Erkille löydetään tarpeenmukaiset päihde- ja mielenterveyspalvelut. Sosiaalityöntekijä auttaa Erkkiä tarpeenmukaisten palveluiden löytämisessä ja kirjaa **tarpeenmukaisen palvelutarjonnan** Erkin alkoholin käytön hallintaa ja mielenterveyden häiriöiden helpottumista koskevien tavoitteiden yhteyteen niiden saavuttamista tukevaksi tekijäksi. Myös palveluiden ja etuuksien osa-alueeseen lukeutuva **ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä** (tilannetekijä 25) liittyy Erkin tavoitteisiin. Kun Erkki saa sosiaalityöntekijältä tietoa palvelujärjestelmän ongelmista, tukee tämä Erkin itsetunto tai itsetuntemus -tavoitteen saavuttamista.

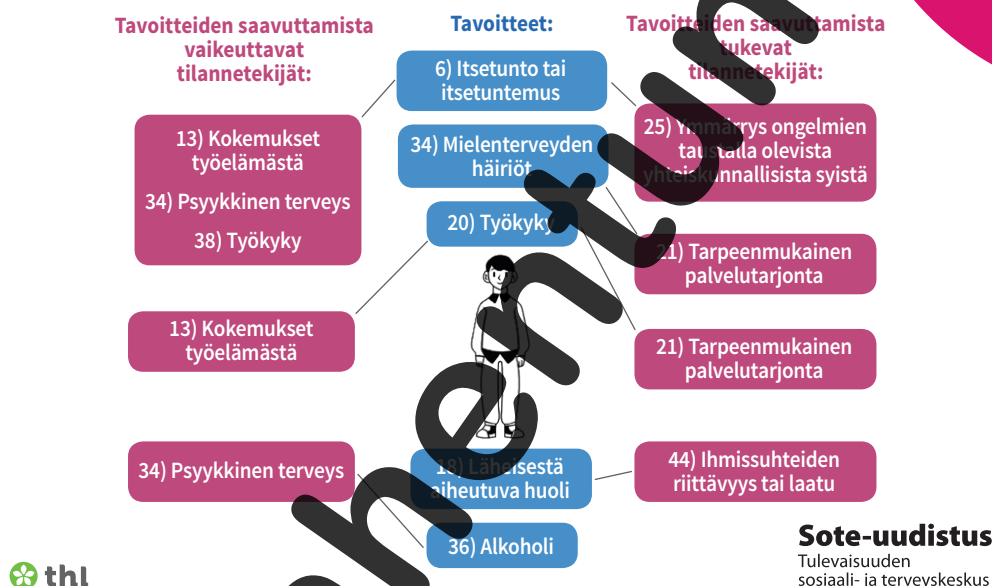
Karenssi ei johdukaan hänen huonoudestaan! Sosiaalityöntekijä liittää näin ollen **ymmärryksen ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä** Erkin itsetunto-tavoitetta tukevaksi tilannetekijäksi.

- Talous ja asuminen.* Tavoitteiden saavuttamista tukevat tai vaikeuttavat tilannetekijät voivat liittyä myös talouteen tai asumiseen. Esimerkiksi asiakkaan kyky taloutensa hallintaan (tilannetekijä 26) voi tukea ja kykenemättömyys vaikeuttaa tavoitteiden saavuttamista. Myös asiakkaan **taloustilanne** (tilannetekijä 27), esimerkiksi elämiseen riittävät tulot tai etuudet voivat tukea tavoitteiden saavuttamista, kun taas riittämättömät tulot tai etuudet voivat hankaloittaa sitä. Erkin tilanteeseen liittyy kyllä karenssista johtuvaa taloudellista huolta, mutta talouden hallinta tai heikentynyt taloustilanne eivät kuitenkaan Erkin mukaan vaikuta merkittäväällä tavalla hänen tavoitteisiinsa. Myös asumiseen liittyvät tilannetekijät voivat vaikeuttaa tai tukea asiakkaan tavoitteiden saavuttamista. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi **asunto** tai sen puute (tilannetekijä 30), sekä erityisesti pääkaupunkiseudulla asioita usein mutkistavat korkeat **asumiskustannukset** (tilannetekijä 31).
- Terveydentila ja toimintakyky.* Tilannetekijät voivat liittyä myös terveydentilaan ja toimintakykyyn. Tähän viidenteen tilannetekijöiden osa-alueeseen lukeutuvat esimerkiksi **fyysinen terveys** (tilannetekijä 33), **psykinen terveys** (tilannetekijä 34), **neuropsykiatriset tai kognitiiviset vaikeudet** (tilannetekijä 35) sekä **työkyky** (tilannetekijä 38). Esimerkki Erkin tilanteesta tämänhetkinen heikko psyykinen terveys vaikeuttaa itsetunto- ja alkoholin käytön hallinta -tavoitteiden saavuttamista ja heikko työkyky itsetunto-tavoitteen saavuttamista (ks. kuvio 4).
- Päihteiden käytön ja riippuvuuden* alle lukeutuvia, ja asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavia tilannetekijöitä ovat puolestaan esimerkiksi asiakkaan suhde erilaisten aineiden, kuten **alkoholin** (tilannetekijä 39) tai **huumeiden käyttöön** (tilannetekijä 40). Myös erilaiset toiminnalliset riippuvuudet, kuten ongelmallinen raha- tai digipelaaminen, lukeutuvat tähän osa-alueeseen (**muu ongelmallinen tai riippuvuutta aiheuttava toiminta**, tilannetekijä 43). Kuten saatamme muistaa, Esimerkki Erkki ”hoitaa” paniikkihäiriötään alkoholilla. Alkoholin käytön hallinta on kuitenkin Erkin mukaan hänen tavoitteensa, joten se kirjattaisiin Erkin tapauksessa vain tavoitteisiin, ei tilannetekijöihin.
- Sosiaaliset suhteet.* Tavoitteisiin voivat vaikuttaa myös erilaiset sosiaaliin suhteisiin liittyvät tilannetekijät. Esimerkiksi **läheisten päihteiden käyttö tai riippuvuudet** (tilannetekijä 48) voivat osaltaan vaikeuttaa asiakkaan omia päihteiden käytön hallintaan liittyviä tavoitteita. Tähän osa-alueeseen lukeutuu myös **ihmissuhteiden riittävyys tai laatu** (tilannetekijä 44), millä tarkoitetaan AVAIN-tietosisällöissä esimerkiksi sitä, että asiakkaalla on perhettä tai ystäviä, joilta hän saa tukea. Erkin tilanteesta läheisestä aiheutuvan huolen kanssa selviytymisessä tukisi todennäköisesti Erkin sisko, jolle tämä aikoo soittaa pitkstä aikaa jutellakseen syöpää sairastavan äidin tilanteesta. Näin ollen **ihmissuhteiden riittävyys tai laatu** voitaisiin kirjata ”läheisestä aiheutuvan huolen kanssa selviytyminen” -tavoitetta edesauttavaksi tilannetekijäksi (ks. kuvio 4).
- Arki ja voimavarat.* Tilannetekijöiden viimeinen osa-alue liittyy arkeen ja voimavaroihin. Tavoitteiden saavuttamista voivat vaikeuttaa esimerkiksi negatiivinen kokemus

**jaksamisesta** (tilannetekijä 50), tavoitteen saavuttamisen kannalta epäsopeva **vuoro-kausirythmi** (tilannetekijä 51) tai vaikkapa tiedon puute **toimintamahdollisuuksista** (tilannetekijä 56). Toisaalta tavoitteiden saavuttamista voivat edesauttaa esimerkiksi **usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin** (tilannetekijä 53), **motivaatio muutokseen** (tilannetekijä 54) tai **ratkaisujen ja vaihtoehtojen etsiminen** (tilannetekijä 55).

Erkin tavoitteet, tavoitteiden asteikko, tavoitteisiin liittyvät tilannetekijät ja niiden suunta voidaan tiivistää kuvion 4 ja taulukon 5 mukaisesti. Niitä tarkasteltaessa, kannattaa ottaa huomioon, että oikeat vastaukset eivät ole ”kiveen hakattuja”. Elämässä asiat kun ovat usein mitä tahansa mittaria monimutkaisempia. AVAIN-tietosisältöjen kirjaaminen ei myöskään ole aina helppoa erityisesti siitä syystä, että ihmiselämää on lopulta vaikeaa kategorisoida täysin luotettavasti.

**OHJE:** Kirjaa asiassuunnitelmaan kunkin tavoitteen kohdalle, mitkä tilannetekijät vaikeuttavat tai tukevat kyseisen tavoitteen saavuttamista.



**Kuvio 4.** Tavoitteisiin liittyvät tilannetekijät Esimerkki Erkin kohdalla

**Taulukko 5.** Esimerkki Erkin tavoitteet, tavoitteiden asteikko, tavoitteisiin liittyvät tilannetekijät ja vaikutuksen suunta

Erkin tavoitteet ja tavoitteen asteikko (muutos parempaan = +, tilanteen pysyminen ennallaan = +/-0)	Tilannetekijät ja niiden vaikutuksen suunta (tukee = +, vaikeuttaa = -)
Itsetunto tai itsetuntemus (+)	Ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä (+) Kokemukset työelämästä (-) Psykkinen terveys (-) Työkyky (-)
Läheisestä aiheutuvan huoli (+/-0)	Ihmissuhteiden riittävyys tai laatu (+)
Työkyky (+)	Tarpeenmukainen palvelutarjonta (+) Kokemukset työelämästä (-)
Mielen terveyden häiriöt (+)	Tarpeenmukainen palvelutarjonta (+)
Alkoholi (+)	Psykkinen terveys (-)



## Tilannetekijöiden kirjaamisohjeita

- Asiakassuunnitelmassa tilannetekijät liittyvät ja ne liitetään kirjattaessa aina asiakkaan tavoitteisiin.
- Kysy asiakkaalta, millaiset tekijät hänen mielestään tukevat tai vaikeuttavat kunkin tavoitteen saavuttamista. Samalla voitte halutessanne keskustella siitä, millaisia menetelmiä ja palveluita tarvittaisiin, jotta tavoitteiden saavuttamista vaikeuttavia tekijöitä voitaisiin vähentää ja voimavaroja vahvistaa.
- Tilannetekijöiden kartoittamisessa voidaan käyttää apuna asiakkaalle tapaamisen yhteydessä nähtäväksi annettavaa tulostettua listaa tilannetekijöistä. Asiakkaalle soveltuva versio AVAIN-tietosisällöistä löytyy tämän oppaan liitesiosista (liite 7).
- Tilannetekijöistä kirjataan ylös vain sellaiset, jotka tulevat puheeksi asiakas-tilanteessa. Asiakkaan näkemys on tärkeä, ja se, että asiakas ymmärtää, mitä tilannetekijä käytännössä hänen kohdallaan tarkoittaa. Jos asiakas ei tunnista tavoitteeseen liittyvän mitään tukevaa tai vaikeuttavaa tilannetekijää, voidaan tilannetekijät-kohta jättää tyhjäksi. Ensin kannattaa kuitenkin ehdottaa jotakin, mikä on jo tullut esiin asiakkaan puheessa.
- Varmista, että kunkin tilannetekijän kohdalla tulee merkityksi vaikutuksen oletettu suunta (tukeeko vai vaikeuttaako kyseinen tekijä tavoitteen saavuttamista). Tämä määritellään suhteessa nykytilanteeseen.
- Huomionarvoista on, että tilannetekijöissä voi olla kaksi puolta silloinkin, kun se ei ensinäkemältä vaikuttaisi siltä. Esimerkiksi alkoholin ongelmakäyttö (tilannetekijä 39) voi vaikeuttaa työllistymistä tukevaan toimintaan osallistumista (tavoite 22). Jos taas asiakas on päässyt irti huumeiden käytöstä (tilannetekijä 40) ja toimii kokemusasiantuntijana päihteongelmallisille, voi aiempi kokemus päihteiden käytöstä tukea häntä auttamaan muilta vastaavassa tilanteessa olevia. Tällöin huumeiden käyttö tilannetekijänä (tilannetekijä 40) voi tukea paitsi muita saman ongelman parissa painivia ihmisiä myös asiakasta itseään hänen osallistuessaan itselle mielekkääseen vapaaehtoistoimintaan (tavoite 14).
- AVAIN-tietosisällöissä voi aluksi tuntua vaikealta se, että osa tilannetekijöistä on samannimisiä kuin tavoitteet. Esimerkiksi Erkin tapauksessa työkyky on paitsi tilannetekijä, joka vaikuttaa itsetuntoon myös tavoite. Tämä kertoo siitä, että asiakkaiden tavoitteet ja elämäntilanteet vaihtelevat: toisessa tilanteessa samanniminen asia voi olla tavoitteena ja toisessa tilanteessa tilannetekijänä. Keskity siis kartoittamaan sitä, mikä rooli kirjatulla asiolla on kyseisen asiakkaan elämässä.
- Arviointivaiheessa voi vielä lisätä ja poistaa tilannetekijöitä.
- Jos sopivaa tilannetekijää ei ole listassa, valitse tilannetekijä, joka arvioidessaan kuvaa asiakkaan kulloiseenkin tavoitteeseen vaikuttavaa tilannetekijää mahdollisimman hyvin.

**Laatikko 6.** Ohjeita tilannetekijöiden kirjaamiseen

## 6.2.2 Tilannetekijöiden arviointi

Kun on tullut arvioinnin aika, arvioidaan missä määrin kuhunkin tavoitteeseen liitetty tilannetekijä on tukenut tai vaikeuttanut kyseisen tavoitteen saavuttamista. Tavoitteet ja niihin asiakkuuden suunnitteluvaiheessa kytketyt tilannetekijät siirtyvät automaattisesti asiakassuunnitelman arvioon.<sup>87</sup> Tilannetekijöiden arviointi tehdään silloin kun asiakassuunnitelma ja tavoitteet muutenkin arvioitaisiin.<sup>88</sup> Tilannetekijöitä arvioidessa selvitetään tarkemmin ottaen sitä, tukivatko vai vaikeuttivatko suunnitelmaan kirjatut tilannetekijät lopulta kulloisenkin tavoitteen saavuttamista asteikolla 1) tilannetekijä tuki tavoitteen saavuttamista, 2) tilannetekijä vaikeutti tavoitteen saavuttamista. Tilannetekijöitä voi myös lisätä, mikäli tilalle on tullut uusia tavoitteeseen vaikuttavia tekijöitä tai poistaa, mikäli kyseinen tilannetekijä ei ole sittenkään ollut vaikuttamassa kyseisen tavoitteen saavuttamiseen. Tilannetekijöiden arviointi Esimerkki Erkin kohdalla on kuvattu kuviossa 5.

**OHJE:** Arvioi kunkin tilannetekijän kohdalla 1) tukiko se vai 2) vaikeuttiko se tavoitteen saavuttamista.



**Kuvio 5.** Esimerkki Erkin tilannetekijöiden arviointi

<sup>87</sup> Ei toteudu vielä, mutta on tavoitetilana.

<sup>88</sup> Asiakassuunnitelman arviointi tehdään, kun (a) asiasta on sovittu asiakassuunnitelmassa, (b) jos tarkkaa ajankohtaa ei ole sovittu, silloin kun se on asiakkaan ja työntekijän arvion mukaan syytä tehdä tai (c) kun asiakkuus päättyy.

## 6.3 AVAIN-mittarin komponentti 3: Palvelut



### 6.3.1 Palvelut

Kolmas AVAIN-mittarin tietosisältökokonaisuus käsittää ne palvelut, joiden avulla tavoitteisiin pyritään. AVAIN-mittariin sisältyviä palveluita on yhteensä 24, ja ne on kuvattu taulukossa 6. Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmasta AVAIN-mittariin kuuluvat palvelut löytyvät kohdan ”Menetelmät ja palvelut, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan” alakohdasta ”Palvelut”.<sup>89</sup> Erkki saa sosiaalipalveluja, sillä hänelle ollaan parhaillaan laatimassa työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmaa. Lisäksi Erkin kohdalla päädyttiin siihen, että hän voisi hyötyä mielenterveys- ja päihdepalveluista. Sosiaalityöntekijä kirjaa AVAIN-mittarin palveluista ylös suunnitelluiksi palveluiksi sosiaalipalvelut (palvelu 1) sekä mielenterveyspalvelut (palvelu 8) ja päihdepalvelut (palvelu 15). Erkkille tarjottavat ja AVAIN-mittarin tietosisältöihin lukeutuvat palvelut on tiivistetty kuvioon 6.

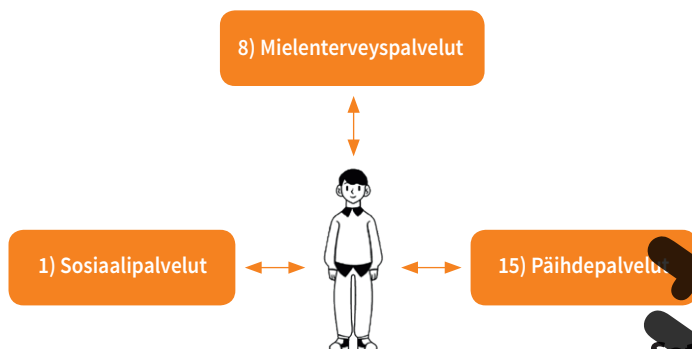
**Taulukko 6.** AVAIN-mittariin sisältyvät palvelut (24 kpl)

Palvelut	
1 = Sosiaalipalvelut	13 = Poliisitoimi
2 = Järjestö- ja yhdistystoiminta	14 = Potilas- ja sosiaaliasiain miehen palvelut
3 = Kelan palvelut	15 = Päihdepalvelut
4 = Kulttuuripalvelut	16 = Rikosseuraamuslaitoksen palvelut
5 = Kunnan työllisyyspalvelut	17 = Seurakunnan tarjoamat palvelut
6 = Liikuntapalvelut	18 = Sovittelupalvelut
7 = Maahanmuuttoviraston palvelut	19 = Talous- ja velkaneuvonta
8 = Mielenterveyspalvelut	20 = TE-palvelut
9 = Nuorisopalvelut	21 = Työkyvyn selvitys
10 = Oikeusapu	22 = Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu
11 = Opetus ja koulutus	23 = Työterveyshuollon palvelut
12 = Perusterveydenhuollon palvelut	24 = Erikoissairaanhoidon palvelut
Yhteensä 24 palvelua	

<sup>89</sup> On hyvä huomioida, että asiakkaan saamat nykyiset palvelut kuvataan asiakassuunnitelmassa eri osioon ”Palvelut joita asiakas tällä hetkellä saa”. Myös näiden palvelujen kuvaamiseen käytetään AVAIN-mittarin palveluluokitusta vastaavaa luokitusta, vaikka kyse ei ole suoraan AVAIN-tietosisältöön kuuluvasta tiedosta. Esimerkki Erkin nykyiset palvelut (työllisyyspalvelut, Kela) kirjattaisiin asiakassuunnitelmassa siis osioon ”Palvelut joita asiakas tällä hetkellä saa”. Vastaavaa AVAIN-luokitusta käytetään myös Palvelutarpeen arvioinnissa osiossa ”Aikaisemmat ja nykyiset palvelut”. Myöskään palvelutarpeen arvioissa kyseinen osio ei lukeudu osaksi AVAIN-mittaria.



**OHJE:** Kirjaa asiakassuunnitelmaan mitä AVAIN-mittarin palveluja tavoitteiden saavuttamiseksi suunnitellaan käytettävän.



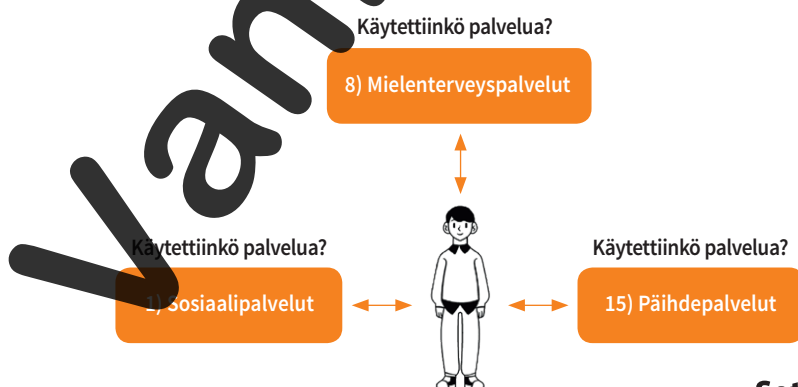
**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus

**Kuvio 6.** Esimerkki Erkin tavoitteiden saavuttamista tukevat palvelut AVAIN-mittarissa

### 6.3.2 Palvelujen arviointi

Asiakassuunnitelman arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös se, käytettiinkö suunniteltuja palveluita tai suunniteltua palvelua. AVAIN-mittariin kuuluvat palvelut siirretään teknisesti pohjaksi aikaisemmasta suunnitelmasta<sup>90</sup> ja niiden toteutumista arvioidaan kohdassa ”Palvelujen arviointi”. Kenttään kirjataan tieto siitä, onko palvelua käytetty asteikolla 1) Kyllä ja 2) Ei. Kenttä jätetään tyhjäksi, jos palvelun käytöstä ei ole tietoa. Asiakassuunnitelmasta löytyy myös kenttä ”Kuvaus palvelun käytöstä”, jossa voi kuvata ja arvioida tarkemmin kulloisenkin palvelun käyttöä. Erkin kohdalla voitaisiin esimerkiksi todeta seuraavalla tapaamiskerralla, että Erkki on päässyt mielenterveys- ja päihdepalveluihin, jolloin palveluiden 8 ja 15 kohdalle merkattaisiin, että palvelua on käytetty. Myös sosiaalipalveluja merkattaisiin käytetyn (ks. kuvio 7).

**OHJE:** Arvioi kunkin palvelun kohdalla, käytettiinkö sitä vai ei.



**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus

**Kuvio 7.** AVAIN-mittariin kuuluvien palvelujen arviointi Esimerkki Erkin kohdalla

<sup>90</sup> Ei toteudu vielä järjestelmissä, mutta on tavoitetilana.

## 6.4 AVAIN-mittarin komponentti 4: Menetelmät



### 6.4.1 Menetelmät

Sosiaalityön menetelmien valinta tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan ja hänen tilanteeseensa liittyvien lähiverkoston kanssa. Sosiaalityön menetelmät rakentuvat erilaisista toimintatavoista, työvälineistä ja ratkaisuista, joita sosiaalihuollon ammattihenkilöt käyttävät asiakkaiden kanssa sosiaalisten ongelmien selvittämiseen, paikantamiseen ja ratkaisemiseen. Menetelmien määrittelyyn on erilaisia malleja, mutta käytännön toiminnassa työntekijät yhdistelevät erilaisia toimintoja asiakkaiden tilanteet, tavoitteet ja taustat huomioiden.<sup>91</sup> Vaikka menetelmiä on usein vaikea ”paketoita” tietyn nimen alle, on vaikuttavuuden arvioinnin kannalta tärkeää, että käytettävät menetelmät pystyttäisiin nimeämään asiakassuunnitelmassa mahdollisimman tarkasti.

AVAIN-mittarin menetelmät-osiossa on nimettynä yhteensä 33 sosiaalityön menetelmää tai toimintatapaa, joista sosiaalialan ammattilainen valitsee kunkin asiakkaan kohdalla sopivimman tai sopivimmat. AVAIN-mittarin menetelmät-osio sisältää seuraavat kuusi osa-aluetta: (1) *Selviytymistä ja voimavaroja vahvistava toiminta*, (2) *Koulutus, työ ja toimintakyky*, (3) *Talous, asuminen ja edunvalvonta*, (4) *Viranomaisyhteistyö, suunnitelmat ja päätökset*, (5) *Ryhmät ja yhteisöt* sekä (6) *Vastuut ja velvollisuudet*. Kyseisten osa-alueiden alle sijoittuvat menetelmät on kuvattu taulukossa 7. Liitteessä 6 on puolestaan esitetty kaikkien AVAIN-mittariin sisältyvien 33 menetelmän tarkemmat määritelmät. Tässä kuvatut AVAIN-mittarin menetelmät, joiden avulla sosiaalityössä tehtäviä toimintoja ja interventioita kuvataan ja joilla asiakastyön tavoitteet pyritään saavuttamaan, löytyvät asiakassuunnitelmasta kohdasta ”menetelmät ja palvelut, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan” ja sen alakohdasta ”menetelmät”. Sosiaalityön menetelmistä valitaan ne, joita suunnitellaan käytettäväksi. Asiakassuunnitelmassa kohtaan ”Lisätiedot menetelmästä” on mahdollista kirjata tekstimuotoisia lisätietoja valituista menetelmistä.

#### Sosiaalityön menetelmien kirjauksessa huomioitavaa!

Jotta sosiaalityön menetelmät saadaan ylipäätään kirjattua, täytyy ”Menetelmät ja palvelut, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan” -osion ”Palvelut” kohdasta olla valittuna palveluksi ”sosiaalipalvelu” (palvelu 1) ja sen alla vielä sosiaalipalveluksi ”sosiaalityö”. Valinta on tehtävä aina, mikäli sosiaalityön menetelmiä halutaan kirjata.

<sup>91</sup> Karjalainen ym., 2021.

**Taulukko 7.** AVAIN-mittariin sisältyvät menetelmät (34 kpl) ja niiden jakautuminen kuuteen eri osa-alueeseen.

<b>1. Selviytymistä ja voimavaroja vahvistava toiminta</b>
1) Asiakkaan voimavaroja vahvistava työ 2) Asiakkaan osallisuuden edistäminen 3) Asiakkaan yhteiskunnallisen ymmärryksen lisääminen 4) Kriisityö 5) Riippuvuuksista eroon pääsyn tukeminen 6) Mielenterveyden tukeminen
<b>2. Koulutus, työ ja toimintakyky</b>
7) Asiakkaan tukeminen koulutukseen hakeutumisessa 8) Asiakkaan tukeminen työllistymisessä (ml. työharjoittelu jne.) 9) Asiakkaan toimintakyvyn arviointi 10) Asiakkaan työkyvyn arviointi
<b>3. Talous, asuminen ja edunvalvonta</b>
11) Asiakkaan taloustilanteen selvittäminen 12) Välitystilipalvelusta sopiminen 13) Sosiaalinen luototus 14) Asumissosiaalinen työ 15) Asiakkaan edunvalvontaan liittyvät selvittelyt
<b>4. Viranomaisyhteistyö, suunnitelmat ja päätökset</b>
16) Monialaisen suunnitelman tekeminen asiakkaalle 17) Muun suunnitelman tekeminen asiakkaalle 18) Perustoimeentulotuki 19) Ehkäisevä toimeentulotuki 20) Täydentävä toimeentulotuki 21) Muun päätöksen tekeminen asiakkaalle 22) Mukanaolo viranomaisasioinnissa (esim. hakemukset)
<b>5. Ryhmät ja yhteistyö</b>
23) Verkostotyö tai konsultaatio 24) Ryhmämuotoinen sosiaalityö 25) Matalan kynnyksen palvelut 26) Tukihenkilön etsiminen asiakkaalle 27) Sosiaalinen kuntoutus 28) Asiakkaan perheen tukeminen 29) Jalkautumiset / etsivä työ 30) Yhteisötyö
<b>6. Vastuut ja velvollisuudet</b>
31) Ehtojen esiintuominen asiakkaalle 32) Asiakkaan vastuuttaminen asioiden hoitamiseen 33) Väkivallan tai sen uhkan poistaminen
<b>Yhteensä 33 menetelmää</b>

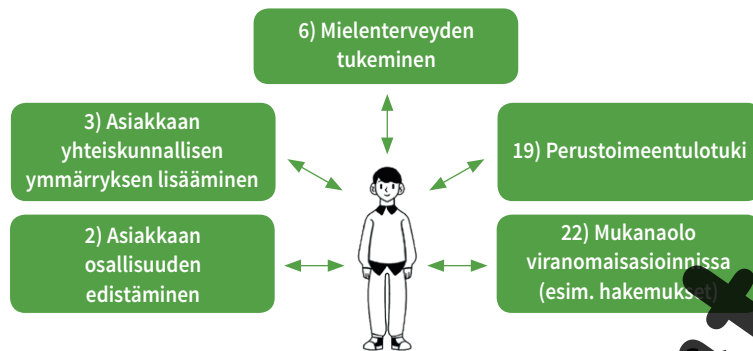
1. *Selviytymistä ja voimavaroja vahvistava toiminta* -osa-alueeseen kuuluu erilaisia asiakkaan voimavaroihin ja niiden vahvistamiseen keskittyviä menetelmiä. Ensimmäiseen osa-alueeseen lukeutuu esimerkiksi **asiakkaan osallisuuden edistäminen** (menetelmä 2). Tämän menetelmän avulla sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee ja edistää asiakkaan hakeutumista ja kiinnittymistä verkostoihin, yhteisöihin tai harrastustoimintaan sekä tukee ja edistää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia itseään koskevista asioista ja ympäröivässä yhteiskunnassa. Tämä voitaisiin hyvin merkata Erkin tilanteessa käytetyksi sosiaalityön menetelmäksi, sillä sosiaalityöntekijä kannustaa Erkkiä kiinnittymään hänelle tärkeisiin verkostoihin (perhe). Näin ollen sosiaalityöntekijä merkkää asiakkaan osallisuuden tukeminen -menetelmän käytettyjen menetelmien joukkoon. Menetelmiin voisi Esimerkki Erkin tapauksessa kuulua myös **asiakkaan yhteiskunnallisen ymmärryksen lisääminen** (menetelmä 3), sillä sosiaalityöntekijä ja Erkki keskustelevat palvelujärjestelmän aukkokohdista. Myös **mielenterveyden tukeminen** (menetelmä 6) voitaisiin merkittävästi käyttää menetelmäksi, sillä sosiaalityöntekijä kannustaa asiakasta avun piiriin ja etsii Erkin mielenterveyden tukemiseen soveltuvia hoito- tai kuntoutusmenetelmiä.
2. *Koulutus, työ ja toimintakyky. Toiseen osa-alueeseen lukeutuvia* menetelmiä ovat esimerkiksi **asiakkaan toimintakyvyn arviointi** (menetelmä 9) ja **asiakkaan työkyvyn arviointi** (menetelmä 10). Tähän osa-alueeseen kuuluu myös esimerkiksi **asiakkaan tukeminen koulutukseen hakeutumisessa** (menetelmä 7) tai **työllistymisessä** (menetelmä 8). Ensimmäisessä sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee, neuvoo ja ohjaa asiakasta koulutukseen hakeutumisessa tai selvittää siihen liittyviä asioita. Jälkimmäisessä sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee, neuvoo ja ohjaa asiakasta palkkatyön hakemisessa tai etsii asiakkaalle soveltuvia työllisyysvaihtoehtoja tai -palveluita (esim. kuntouttava työtoiminta, palkkatuki, työharjoittelu, vuorotteluvapaan sijaisuus) yksityiseltä, julkiselta tai kolmannelta sektorilta.
3. *Talous, asuminen ja edunvalvonta.* Kolmas menetelmien osa-alue on AVAIN-mittarissa talous, asuminen ja edunvalvonta. Tähän osa-alueeseen lukeutuu esimerkiksi **asiakkaan taloustilanteen selvittäminen** (menetelmä 11), millä tarkoitetaan sitä, että sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas selvittävät asiakkaan tulot, menot, varallisuuden ja velat ja/tai sen, onko asiakkaalla tarvetta välittömään materiaaliseen apuun, kuten ruokaan tai vaatteisiin. Myös esimerkiksi **asumissosiaalinen työ** (menetelmä 14) kuuluu tähän osa-alueeseen. Asumissosiaalinen työ voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas pyrkivät turvaamaan asiakkaan asumista vastaamalla hänen asumistaan vaarantaviin psykososiaalisiin tai käytännöllisiin ongelmiin.
4. *Viranomaisyhteistyö, suunnitelmat ja päätökset.* Kyseiseen osa-alueeseen sisältyvät esimerkiksi **monialaisen suunnitelman tekeminen asiakkaalle** (menetelmä 16), **ehkäisevä toimeentulotuki** (menetelmä 19), **täydentävä toimeentulotuki** (menetelmä 20) sekä **mukanaolo viranomaisasioinnissa** (menetelmä 22). Lisäksi menetelmiin sisältyy esimerkiksi **perustoimeentulotuki** (menetelmä 18), joka tarkoittaa sitä, että sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas sopivat, että asiakas hakee joko itsenäisesti tai työntekijän avustamana Kelan perustoimeentulotukea asiakkaan viimesijaisen toimeentulon turvaamiseksi. Mikäli sosiaalihuollon ammattihenkilö avustaa hakemuksen teossa, merkitään menetelmäksi sekä **perustoimeentulotuki** (menetelmä 19) että **mukanaolo viranomaisasioin-**

**nissa** (menetelmä 22). Esimerkki Erkin tilanteessa voitaisiin merkitä molemmat, sillä sosiaalityöntekijä auttaa Erkkiä asiainnissa sekä Kelan että työllisyyspalvelujen kanssa, sillä Erkin työttömyyskorvaus on lakkautettu ja toimeentulotuen perusosa ollaan alentamassa.

- Ryhmät ja yhteisöt.* Viides osa-alue sisältää erilaisia yhteistyöhön, verkostoihin ja sosiaalisiin suhteisiin liittyviä menetelmiä. Osa-alueeseen kuuluu esimerkiksi **verkostotyö tai konsultaatio** (menetelmä 23), millä tarkoitetaan sitä, että sosiaalihuollon ammattihenkilö työskentelee asiakkaan omien sosiaalisten verkostojen tai palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan verkostojen kanssa. Verkostotyöhön voi sisältyä esimerkiksi viranomaisverkostojen käyttö, ilmoitus muulle viranomaiselle asiakkaan tuen tarpeesta, toisen viranomaisen / ammattilaisen konsultointi tai asiakkaan sosiaalisen verkoston kartoittaminen. Myös esimerkiksi **matalan kynnyksen palveluihin** (menetelmä 25), kuten asukastupaan, järjestöjen tai yhdistysten tapaamispisteisiin tai vertaistukitoimintaan ohjaaminen tai kannustaminen kuuluvat tähän menetelmien osa-alueeseen.
- Vastuut ja velvollisuudet.* Menetelmien viimeinen osa-alue sisältää kolme menetelmää, jotka ovat **ehtojen esiintuominen asiakkaalle** (menetelmä 31), **asiakkaan vastuuttaminen asioiden hoitamiseen** (menetelmä 32) sekä **väkivallan tai sen uhkan poistaminen** (menetelmä 33). Ehtojen esiintuominen voi liittyä esimerkiksi siihen, että sosiaalihuollon ammattihenkilö keskustelelee asiakkaan kanssa niistä ehdoista, jotka asiakkaan on täytettävä. Ehdot voivat liittyä esimerkiksi lastensuojelullisiin toimenpiteisiin, kuten lapsen valvottuun vaihtoon tai tuettuun tai valvottuun tapaamiseen. Asiakkaan vastuuttaminen asioiden hoitamiseen voi puolestaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas sopivat yhdessä asiakkaan tavoitteita tukevista tehtävistä, kuten laskujen tai vuokran maksamisesta tai omia hyvinvointia tukevien asioiden toteuttamisesta ja myös seuraavat niistä suoritumista. Väkivallan tai sen uhkan poistaminen voi puolestaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että sosiaalihuollon ammattihenkilö ottaa puheeksi lähisuhde- tai perheväkivallan mahdollisuuden asiakkaan kanssa, tai tukee asiakkaan irpääsyä vahingollisista ihmissuhteista, kuten fyysisistä, henkistä tai seksuaalista väkivaltaa sisältävistä ihmissuhteista.

Esimerkki Erkin tukemiseen käytetyt sosiaalityön menetelmät liittyvät selviytymistä ja voimavaroja vahvistavaan toimintaan (osa-alue 1) sekä viranomaisyhteistyöhön, suunnitelmiin ja päätöksiin (osa-alue 4). Käytetyt menetelmät on kuvattu kuviossa 8.

**OHJE:** Kirjaa asiakassuunnitelmaan mitä sosiaalityön menetelmiä suunnitellaan käytettävän.



**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus

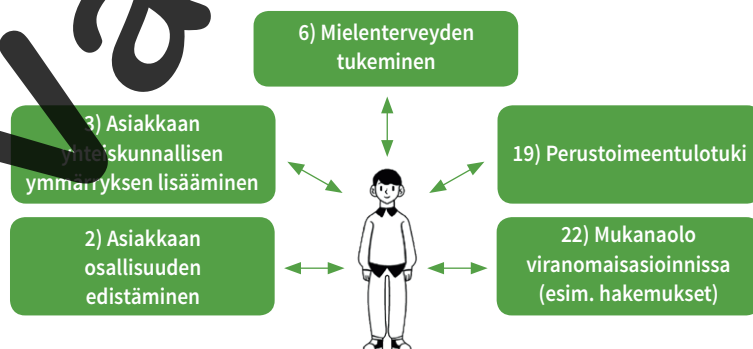
**Kuvio 8.** Esimerkki Erkin tavoitteiden saavuttamista tukevat sosiaalityön menetelmät

### 6.4.2 Menetelmien arviointi

Kuten muistamme aiemmista luvuista, tehdään asiakassuunnitelman arviointi silloin, kun (a) asiasta on sovittu asiakassuunnitelmassa, (b) jos tarkkaa ajankohtaa ei ole sovittu, asiakas ja työntekijä tekevät arvioinnin silloin, kun se on heidän arvionsa mukaan syytä tehdä tai (c) kun asiakkuus päättyy. Aikaisemmin kirjattuja menetelmiä ja niiden käyttöä arvioidaan osiossa ”Menetelmien arviointi”. Työntekijä ja asiakas pohtivat yhdessä, missä määrin työntekijä todellisuudessa käytti valittuja menetelmiä. Jokaisen aiemmin kirjattun menetelmän osalta arvioidaan, käytettiinkö suunniteltua menetelmää vai ei asteikolla ei / kyllä / ei tietoa.

Lisäksi menetelmien arviointi -osiossa voidaan kirjata menetelmiä, jotka on otettu käyttöön edellisen suunnitelman laatimisen jälkeen, vaikka niitä ei olisikaan kirjattu edelliseen suunnitelmaan. Asiakassuunnitelmasta löytyy myös kenttä ”Kuvaus menetelmän käytöstä”, jossa voi kuvata ja arvioida tarkemmin kulloisenkin menetelmän käyttöä. Esimerkki Erkin kohdalla käytettyjen menetelmien arviointia on havainnollistettu kuviossa 9.

**OHJE:** Arvioi käytettiinkö menetelmää asteikolla 1) ei, 2) kyllä, 3) ei tietoa



**Sote-uudistus**  
Tulevaisuuden  
sosiaali- ja terveyskeskus

**Kuvio 9.** Esimerkki Erkin tavoitteiden saavuttamista tukevien menetelmien arviointi

# 7.

## AVAIN-integraatioon liittyvät haasteet arjen sosiaalityölle ja hyviä käytäntöjä niiden ratkaisemiseksi

Vaikka AVAIN-mittariin käyttöön liittyy tutkitusti monia hyötyjä, on sen käytössä myös omat haasteensa. Yksi tärkeä seikka on se, että AVAIN-mittaria on pidetty liian laajana ja työläänä täyttää.<sup>92</sup> Lisäksi arvioinnin erillisuus sosiaalityön muista dokumentointijärjestelmistä on koettu hankaluudeksi, minkä vuoksi asiakastilanteissa käytettävän mittarin olisi hyvä olla suoraan liitettävissä muihin asiakastietoja sisältäviin järjestelmiin.<sup>93</sup> Tähän ongelmaan ollaan pitkän prosessin tuloksena saamassa ratkaisua, kun AVAIN-tietosisällöt saadaan integroitua osaksi työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmaa. Tällöin ne ovat osa sosiaalihuoltolain mukaisia asiakasasiakirjoja, mikä tarkoittaa samalla, että AVAIN-mittari ja asiakassuunnitelma täytetään saman asiakirjan avulla.

AVAIN-mittarin tietosisällöt ovat eittämättä laaja kokonaisuus. Tietosisältöjä kannattaa kuitenkin tarkastella listoina niistä tavoitteista, tilannetekijöistä, menetelmistä ja palveluista, joita asiakkaalla voi olla. Kirjaamisessa voikin keskittyä niihin tavoitteisiin, tilannetekijöihin, menetelmiin ja palveluihin, jotka sillä hetkellä ovat pääasiallisimpia tai oleellisimpia asiakkaan tilanteessa. On myös syytä korostaa, että määrämuotoinen ja rakenteinen kirjaaminen ei milloinkaan poista ammatillisen harkinnan tarvetta asiakastyössä tai asiakastietoja kirjatessa. Ammatillainen harkitsee, mitä tietoja kirjaa ja päättää, mikä tieto on tarpeellista ja riittävää kirjata missäkin asiakastilanteessa.<sup>94</sup>

<sup>92</sup> Kivipelto ym., 2013, 39.

<sup>93</sup> Kivipelto ym., 2013, 39.

<sup>94</sup> THL, 2021j.

Mittaria käytettäessä on oleellista muistaa, että kirjaamista on suositeltavaa tehdä keskittyen niihin osioihin, joihin on jotakin täytettävää. Hyvä ohjenuora on esimerkiksi käydä asiakkaan kanssa ensin otsikkotasolla läpi, mihin osa-alueiseen/alueisiin on ensisijaista keskittyä. Yhdessä voi sitten täyttää kyseiset kohdat, ja jos aikaa jää, voi halutessa miettiä myös muita kohtia. Muista asioista voi esimerkiksi tehdä myös tekstikenttään lyhyen yhteenvedon. Tällainen työskentelytapa tukee osaltaan sitä, että kaikkein keskeisimmistä asioista saadaan määrämuotoista tietoa ilman liian työlääksi muodostuvaa kirjaamisurakkaa.

Asiakassuunnitelma ja arvio ohjeistetaan täyttämään lähtökohtaisesti yhdessä asiakkaan kanssa, aivan kuten sosiaalityössä aiemminkin on toimittu. Mittarin käyttöä kannattaa sovittaa osaksi tuttuja asiakastyön rutiineja. Mittarin tietosisältöjä ei ole järkevä käydä asiakkaan kanssa läpi kokonaan, vaan pyrkiä sovittamaan tavanomainen asiakastyö niin, että asiakkaalta tullaan tiedustelleeksi hänen tavoitteistaan ja niihin vaikuttavista tilannetekijöistä, ja että keskustelluksi tulee myös tavoitteiden saavuttamista tukevien palveluiden ja menetelmien valinta. Varsinkin alkuun mittari kannattaa tulostaa tai lähettää asiakkaalle, jolloin asiakas voi halutessaan perehtyä kysymyksiin etukäteen. Asiakkaalle sopiva versio on tässä oppaassa liitteenä 4. Asiakas voi pohtia eri kohtia ja vaikka merkata ylös itseään koskevia tavoitteita, tilannetekijöitä, menetelmiä ja palveluita kykyjensä ja kiinnostuksensa mukaan. Jos tähän ei ole etukäteen mahdollisuutta, tuloste voidaan antaa asiakkaalle myös tapaamistilanteessa.

Ainakin alkuun asiakassuunnitelman voi täyttää myös ilman asiakasta, kunhan asiat on keskusteltu asiakkaan kanssa, eli tavoitteet, menetelmät, tilannetekijät ja palvelut on käyty läpi yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakas on ne hyväksynyt. Joskus asiakas ja työntekijä voivat olla eri mieltä asioista, esimerkiksi tavoitteista. Tällöin ohjeena voidaan pitää jälleen ammatillista harkintaa, jonka mukaan sosiaalityössä muutoinkin toimitaan. Jos yhteistä näkemystä ei heti synny, voidaan asiaan palata myöhemmin. Jos asiakas ja työntekijä ovat eri linjoilla, on eriävä näkemys mahdollista kirjata myös asiakassuunnitelman tekstikenttään tarkennukseksi. Asiakassuunnitelmaa voi täydentää aina siihen asti, kun katsotaan että suunnitelma on valmis ja asiakasasiakirja lukitaan. Asiakas voi olla myös kyvytön tai haluton erittelemaan omia tavoitteitaan. Näissä tapauksissa ammattilaisen tehtävänä on auttaa asiakasta näkemään, mikä tilanne on ja millaiset tavoitteet hänen kohdallaan mahdollisesti voisivat asioita eteenpäin.

Yksi seikka, mikä helpottaa työläysongelmaa, on aika ja harjoittelu. Mitä enemmän mittaria käyttää, sitä helpommaksi sen täyttö aikaa myöden tulee. Samoin karttuu kokemusta siitä, miten käyttö toimii parhaiten tietynlaisissa tilanteissa, esimerkiksi millaisia valmiuksia täyttämisen vaatii yksin tai yhdessä. Yksi arviointivaiheessa kiusalliseksi muodostuva ongelma voi olla se, että asiakkaan tavoitteissa ei näytä tapahtuvan edistymistä. Sosiaalityön ammattilaiset tietävät, että muutokset tapahtuvat usein hitaasti ja ajan kanssa. Kannattaa korostaa asiakkaalle positiivisia muutoksia. Tärkeintä on, että asiakkaan pystyvyyden tunne säilyy tai paranee.

Ongelmana voi olla myös mittarin rajallisuus. Aina tulee tilanteita, joita ei voida järkevästi liittää rajattuun määrään tavoitteita, tilannetekijöitä, menetelmiä tai palveluita. Joskus asiakkaan tilannetta voi olla hyvin haastavaa luokitella tässä oppaassa esiteltyihin AVAIN-mittarin kategorioihin. Tämä voi johtua asiakkaan monitahoisesta tilanteesta ja/tai siitä, että reaali maailman ongelmat harvoin vastaavat kattavienkaan mittareiden osin keinotekoisia kategorioita. Tällöin kannattaa hyväksyä mittarin rajallisuus ja kirjata jotain



oikean suuntaista. Lisäksi kannattaa antaa palautetta puuttuvista sisällöistä tässä oppaassa esiteltyjen palautelinkkien kautta.



### Ratkaisuja kootusti

- AVAIN-mittarin integroinnilla osaksi muutenkin käytettäviä asiakasasiakirjoja pyritään helpottamaan mittarin käyttöä osana arjen suunnitelmallista sosiaalityötä.
- Asiakassuunnitelmaa ja -arviota tehtäessä voi keskittyä asiakkaan kannalta keskeisimpiin asioihin ja hyödyntää ammatillista harkintaa. Mittaria voi täyttää soveltuvin osin. Tärkeintä on, että asiakkaan asiat tulevat hoidetuiksi ja tarvittavat asiakastiedot kirjatuiksi.
- Ole rohkea! Muista, että mittarin käytössä ei ole oikeita ja väärä ratkaisuja. Jos et ole aivan varma, mikä kohta lomakkeesta tulisi valita, olet silti varsin todennäköisesti oikeilla jäljillä. Voit myös täyttää lomakkeen alustavasti ja palata myöhemmin tarkentamaan sitä.
- Sovella kirjaamisen toteutuksessa tilannekohtaista harkintaa. Lomake voidaan täyttää esimerkiksi yhdessä, erikseen tai kokonaan tapaamisen ulkopuolella riippuen muun muassa asiakkaan valmiuksista, tilanteesta tai oman työtilanteen kiireisyydestä. Kaikissa tavoissa on puolensa.
- Harjoittele. Harjoitus tekee tunnetusti mestarin!
- Kannattaa korostaa positiivisia muutoksia. Tärkeintä on, että asiakkaan pystyvyyden tunne säilyy tai paranee.
- AVAIN-tietosisältöjen määritelmät (liitteet 4–6 tässä oppaassa) tarjoavat hyviä käytännön sovellutuksia siitä, mitä kukin AVAIN-tietosisältö voi esimerkiksi tarkoittaa.
- Hyväksy mittarin rajallinen kapasiteetti vangita asiakkaiden monimutkaisia elämäntilanteita ja tyydy second best -vaihtoehtoihin tarvittaessa. Anna lisäksi palautetta AVAIN-tietosisällöistä.
- Muista sulkea asiakkuus asianmukaisesti, jotta tiedon toisiokäyttö ja vaikuttavuuden arviointi mahdollistuu.

Laatikko 7. Vinkkejä AVAIN-kirjauksiin

## 8.

# AVAIN-tietosisältöjen avulla saatavan tutkimustiedon toisiokäyttö osana sosiaalihuollon vaikuttavuuden arviointia

Sosiaalityön tarkoituksena on tukea ja parantaa erityisesti heikommassa asemassa olevien yksilöiden, perheiden ja ryhmien hyvinvointia, lisätä yhteisöjen tasapainoa ja turvallisuutta sekä edistää yhteiskunnan oikeudenmukaisuutta ja tasa-arvoa.<sup>95</sup> Sosiaalityön vaikuttavuutta kuvaavat onnistumiset voivat ilmetä esimerkiksi asiakkaan elämänhallinnan lisääntymisenä, työllistymiseen johtavan polun löytymisenä tai yhteisön hyvinvoinnin paranemisena.<sup>96</sup> Toistaiseksi saatavilla on kuitenkin ollut vain vähän tutkittua tietoa siitä, miten sosiaalityö on onnistunut tässä tehtävässä.

Sosiaalihuollon ammattilaisten on kyettävä tunnistamaan muiden ammattilaisten kanssa yhteistyötä tehden, millaiset työmenetelmät ovat vaikuttavia ja millaista tukea ja apua eri asiakasryhmille on suunnattava. Päätöksentekijöiden vastuulla on puolestaan luoda edellytykset sille, että tiedon tuottaminen on toimivaa, ja että tiedon hyödyntäminen mahdollistuu.<sup>97</sup>

Myös tiedon tuottaminen alueen hyvinvoinnin tilanteesta on tärkeää. Tämä on pyrkimyksenä myös työikäisten asiakassuunnitelman pilotissa, jossa tavoitteena on, että vaikuttavuustiedon keruu saataisiin pilotin päättyessä nivotuksi pysyväksi osaksi alueiden omaa toimintaa. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) tiedon tuottaminen liitetään myös veloitteeseen tehdä rakenteellista sosiaalityötä:

<sup>95</sup> Saikkonen ym., 2015, 13.

<sup>96</sup> Saikkonen ym., 2015, 54.

<sup>97</sup> Kivipelto & Blomgren, 2014, 239.



## ”7 §

### Rakenteellinen sosiaalityö

Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittämisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:

1. sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;
2. tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;
3. sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.”

**Laatikko 8.** Rakenteellisen sosiaalityön velvoitteet sosiaalihuoltolaissa<sup>98</sup>

<sup>98</sup> Sosiaalihuoltolaki, 2014.

Vaikuttavuuden arviointi auttaa tuomaan päivänvaloon asioita, joilla tiedämme olevan merkitystä asiakkaiden tavoitteiden kannalta. Vaikuttavuuden arviointi tuo sosiaalityötä, sen tavoitteita ja menetelmiä konkreettisesti esiin asiakkaan ja työntekijän lisäksi myös muille toimijoille, kuten työyhteisölle ja yhteistyökumppaneille.<sup>99</sup> Kirjaamalla tiedot saamme esiin, tukeeko sosiaalityö hyvinvointia, yhteisöjen tasapainoa ja turvallisuutta, ja jos tukee, niin millaisia ovat tukevat tekijät.

Sosiaalityön vaikuttavuutta edistävien ja estävien tekijöiden tunnistaminen on mahdollista, jos asiakastietoja kirjataan systemaattisesti asiakastietojärjestelmään. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen käyttö edistää vaikuttavuustiedon kokoamista. Koska tiedot kirjataan asiakirjoihin pääosin määrämuotoisesti (numeerisesti tai valitsemalla valmiit vaihtoehdot).

Kirjaaminen vaikuttaa konkreettisesti siihen, että vaikuttavuustietoa on mahdollista välittää edelleen palvelujen suunnitteluun, resurssien kohdentamiseen sekä poliittiseen päätöksentekoon. AVAIN-mittari on kehitetty juuri tätä tarkoitusta varten. Systemaattinen arviointitiedon keruu ja vaikuttavuusmittaristo on viimein saatu osaksi asiakastietojärjestelmää ja sosiaalihuoltolain mukaisia asiakasasiakirjoja.<sup>100</sup>

<sup>99</sup> Karjalainen ym., 2021, 26.

<sup>100</sup> Saikkonen ym., 2015, 54.

## 9. Lähteet

- Blom, B. & Morén, S. (2015) Teori för Socialt Arbete. Lund: Studentlitteratur.
- Hallikainen, M. (2019) Palvelutarpeen arviointi aikuissosiaalityössä. Teoksessa Zechner, M. (toim.) Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. Seinäjoki.
- Karjalainen, P. & Kivipelto, M. & Liukko, E. & Muurinen, H. (2021) Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö: opas ammattilaisille. OHJAUS 1/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-648-0> [Luettu 2.2.2022]
- Kivipelto, M. (toim.) (2020) Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Kivipelto, M., Blomgren, S., Karjalainen, P. ja Saikkonen, P. (2013) Vaikuttavaa aikuissosiaalityötä – arviointimalleista mittareihin: Tutkimus- ja kehittämishankkeen loppuraportti. Raportti 8/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Kivipelto, M. & Saikkonen, P. (2013) Tiedon tuotanto ja vaikuttavuustieto sosiaalityössä. Yhteiskuntapolitiikka, 78 (3), 313–321.
- Kivipelto, M. & Blomgren, S. (2014) AVAIN-mittarin soveltuvuus toimeentulotuen vaikuttavuuden arvioinnissa – mittarin testaus Seinäjoen sosiaalivastossa. Hallinnon tutkimus 33 (3), 225–242.
- Kivipelto, M. & Koponen, E. (2021) Osallistavan sosiaaliturvan mallin vaikuttavuus. Teoksessa: Matthies, A.-L., Svenlin, A.-R. & Turtiainen, K. (toim.) Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Helsinki: Gaudeamus, 233–249.
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015). Helsinki: Eduskunta.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021). Helsinki: Eduskunta.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021). Helsinki: Eduskunta.
- Lehmustoski, A., Suhonen, M., Häkälä, N., Taina J., Ailio, E. & Korhonen, K. (2021) Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Versio 2.1.1. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141164/Kanta-palvelujen%20k%C3%A4sikirja%20sosiaalihuollon%20toimijoille%20v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Luettu 2.2.2022]
- Pawson, R. & Tilley, N. (2004) Realistic Evaluation. London: Sage.
- Saikkonen, P., Blomgren, S., Karjalainen, P. ja Kivipelto, M. (2015) Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Tutkimusjulkaisu 89. Helsinki: Kunnallisan alan kehittämissätiö.
- Salonen, S. & Karjalainen, P. (2020) Kuopion kokeilu. Teoksessa Kivipelto, M. (toim.) Osallistavaa aikuissosiaalityötä. Osallistavan sosiaaliturvan kuntakokeilun tulokset. Raportti 7/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 47–60.
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas (2017). Julkaisuja 5/2017. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf) [Luettu 2.2.2022]
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) Helsinki: Eduskunta.
- Sosmeta. Työikäisten palvelujen asiakassuunnitelma. <https://sosmeta.thl.fi/sosmeta-publish-ui/document-definitions/f9ea7c84-44a5-4bb8-8f79-dd1de003f6f2/definition> [Luettu 2.2.2022]
- THL (2019a) Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. Palveluihin, palveluprosesseihin ja asiakastietoihin liittyviä käsitteitä. Versio 5.0 – korjattu. [https://thl.fi/documents/920442/2920708/sosiaalialan\\_tiedonhallinnan\\_sanasto\\_versio\\_5-0\\_korjattu.pdf](https://thl.fi/documents/920442/2920708/sosiaalialan_tiedonhallinnan_sanasto_versio_5-0_korjattu.pdf) [Luettu 2.2.2022]

THL (2019b). Sosiaali- ja terveystalouden luokitus. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/koodistopalvelu/mika-koodistopalvelu-on-/sosiaali-ja-terveydenhuollon-luokitukset/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-luokitus> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021a) Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021b) Sosiaalihuollon kehittämisohjelma. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaalihuollon-kehittamisohjelma> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021c) Sosiaalihuollon kehittämisohjelma. Osallistavan sosiaalityön menetelmien pilotti. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaalihuollon-kehittamisohjelma/osallistavan-sosiaalityon-menetelmien-pilotti> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021d) Sosiaalihuollon kehittämisohjelma. Rakenteellinen sosiaalityö. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaalihuollon-kehittamisohjelma/rakenteellisen-sosiaalityon-selvitys> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021e) Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Esimerkkejä rakenteellisesta sosiaalityöstä: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/alueellinen-hyvinvointijohtaminen/esimerkkeja-rakenteellisesta-sosiaalityosta> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021f) Sosiaalihuollon kehittämisohjelma. Sosiaalityö ja ohjaus sote-keskuksessa. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaalihuollon-kehittamisohjelma/sosiaalityo-ja-ohjaus-sote-keskuksessa> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021g) Sosiaalihuollon kehittämisohjelma. Työikäisten asiakassuunnitelman pilotti. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosiaalihuollon-kehittamisohjelma/tyoikaisten-asiakassuunnitelman-pilotti> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021h) Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakirjoihin merkittävistä tiedoista (16.11.2021). Määräys 1/2021. [https://thl.fi/documents/920442/2816495/THL\\_maarays\\_1\\_2021sosiaalihuollon\\_asiakasasiakirjoista\\_ja\\_niihin\\_merkittavista\\_tiedoista.pdf/f11f6fce-d7c5-9fff-7a92-d40460dbde80?\\_t=1637222140211](https://thl.fi/documents/920442/2816495/THL_maarays_1_2021sosiaalihuollon_asiakasasiakirjoista_ja_niihin_merkittavista_tiedoista.pdf/f11f6fce-d7c5-9fff-7a92-d40460dbde80?_t=1637222140211) [Luettu 2.2.2022]

THL (2021i) Sosiaalihuollon palvelutehtävät ja sosiaalipalvelut. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/tiedonhallinnan-ohjaus/sosiaalihuollon-tiedonhallinta/palvelutuotannon-toiminnalliset-maaritetyt/sosiaalihuollon-palvelutehtavat-ja-sosiaalipalvelut> [Luettu 2.2.2022]

THL (2021j) Sosiaalihuollon kirjaamisohteet. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kirjaaminen/sosiaalihuollon-kirjaamisohteet> [Luettu 2.2.2022]

Valtioneuvosto (2021a) Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelma. 3 Strategiset kokonaisuudet. 3.6. Oikeudenmukainen, yhdenvertainen ja mukaan ottava Suomi. 3.6.1 Sosiaali- ja terveystalouden rakenneuudistus. <https://valtioneuvosto.fi/marinin-hallitus/hallitusohjelma/sosiaali-ja-terveyspalvelujen-rakenneuudistus> [Luettu 2.2.2022]

Valtioneuvosto (2021b) Hallituksen esitys sote-uudistuksesta ja sen lainsäädäntö hyväksyttiin eduskunnassa. Soteuudistus.fi. <https://soteuudistus.fi/-/1271139/hallituksen-esitys-sote-uudistuksesta-ja-sen-lainsaadanto-hyvakstytiin-eduskunnassa> [Luettu 2.2.2022]

Valtioneuvosto (2021c) Soteuudistus.fi. Usein kysytyt kysymykset. <https://soteuudistus.fi/ukk> [Luettu 2.2.2022]

Zechner, M. & Hytti, T. (2019) Sosiaalisesta diagnosoinnista palvelutarpeen arviointiin. Teoksessa Zechner, M. (toim.) Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144. Seinäjoki.

Zumbo, B. D. & Chan, E.K.H. (2014) Setting the Stage for Validity and Validation in Social, Behavioral, and Health Sciences. Teoksessa: Zumbo, B. D. & Chan, E.K.H. (toim.) Validity and Validation in Social, Behavioral, and Health Sciences. Social Indicators Research Series 54. New York: Springer, 1–6.

# 10. Liitteet

## LIITE 1 Abilita mukana TASSU-pilotissa



Abilita on järjestelmätoimittajana ollut yhdessä Seinäjoen ja Kemian kanssa mukana TASSU-pilotissa. Kemistä mukana pilotoinnissa on aikuissosiaalityön yksikkö ja Seinäjoelta pilotointiin osallistuu Aikuissosiaalityön mielenterveyspalveluiden henkilökunta. Seinäjoen henkilöstölle järjestettiin elokuussa lisäkoulutus asiakirjojen kirjaamisesta.

Pohdimme yhdessä AVAIN-mittaristoa, sen käyttöä ja millaista tilastoa tiedoista halutaan. Abilitan rooli pilotissa on ollut mahdollistaa asiakkaille uusimpien asiakirjarakenteiden käyttö.

Abilitalla on käytössään liittymä, jolla asiakirjarakenteet saadaan suoraan haettua Sosmetasta asiakastietojärjestelmään. Tämä ominaisuus on mahdollistanut asiakirjarakenteiden nopean päivityksen asiakkaille.

Kesällä, 24.6.2021, Sosmetaan oli tullut viimeisimmät päivitykset pilotoitaviin asiakirjarakenteisiin. Uusin version työikäisten palvelutarpeen arviosta ja työikäisten palvelujen asiakassuunnitelmasta saatiin toimitettua asiakkaille 27.8.2021. Abilita testaa ja luo mallit asiakirjarakenteisiin aina ennen asiakirjarakenteiden toimittamista asiakkaille.

Tämä toimintatapa minimoi virhetilanteet asiakkaan käyttäessä asiakirjarakenteita.

Abilita hakee Sosmetan asiakirjarakenteita asiakkaiden toiveiden ja käyttötarpeen mukaan. Kun asiakirja on päivitetty Sosmetaan, haetaan aina uusin versio asiakkaan käyttöön.

Abilita tulee kehittämään raportointityökalun AVAIN-mittareista, kun THL:n kanssa on yhteisesti sovittu mitä tietoja AVAIN-mittareista halutaan.

Asiakasta on ohjeistettu olemaan yhteydessä Abilitaan, kun havaitaan muita kuin asiakirjan sisältöön liittyviä haasteita. Nämä voivat olla esimerkiksi tiedon hakemiseen, näkymiseen, asiakirjan tulostukseen tai muihin teknisiin tilanteisiin liittyviä asioita.

Oy Abilita Ab

Paul Hallvarin katu 1 68600 PIETARSAARI

Vaihde 010 289 4440

Sähköpostiosoitteet ovat muodossa: etunimi.sukunimi@abilita.fi

## LIITE 2

### CGI:n OMNI360 Sosiaalipalvelut apuna sosiaalihuollon vaikuttavuuden arvioinnissa



CGI on mukana sosiaalihuollon kehittämissuunnitelman pilotissa 1, jossa testataan sosiaalihuollon työikäisten palvelutarpeen arvion ja työikäisten asiakassuunnitelman asiakirjarakenteita sekä kansallisesti yhtenäisen vaikuttavuuden arviointia ja käyttöönottoa.

Työikäisten AVAIN-tietosisällöt sisältävät asiakirjat sisältyvät Pro Consona OMNI360 sosiaalipalvelut toisen vaiheen julkaisuun ja ne tulevat CGI:n asiakkaiden käyttöön vuoden 2022 alussa, julkaisun käyttöönottoaikataulun mukaisesti. Asiakirjojen saaminen käyttöön edellyttää Pro Consona OMNI360 sosiaalipalvelujen toisen vaiheen tilaamista.

Kaikille Pro Consona OMNI360 sosiaalipalveluiden toisen vaiheen käyttöönottajille järjestetään CGI:n puolesta ½ päivän koulutus. Asiakirjojen käytön opastus tapahtuu organisaatioiden omissa yksiköissä. AVAIN-mittaristoon ja asiakirjojen sisältöihin liittyvissä kysymyksissä pyydetään olemaan yhteydessä THL:n Tassu-pilottiin.

Tietojärjestelmään kohdistuvissa neuvontatarpeissa tai ongelmatilanteissa käyttötilanteiden tuki toimii osoitteessa [tuki.sosiaalipalvelut.fi@cgi.com](mailto:tuki.sosiaalipalvelut.fi@cgi.com)  
Puhelin: 010 302 1859.

CGI:n ratkaisu sosiaalialan kenttätöön haasteisim on SOMA, selainpohjainen ja mobiilikäyttöön optimoitu sovellus.

SOMA skaalautuu erikokoisille päätelaitteille, kommunikoiden reaaliajassa Pro Consona OMNI360 -taustajärjestelmän kanssa.

AVAIN-tietosisällöt sisältävät asiakirjat ovat Pro Consona OMNI360 sosiaalipalveluiden toisen vaiheen tilauksen jälkeen käytössä myös SOMA:ssa. SOMA:n käyttöön saaminen edellyttää erillistä tilausta.





### LIITE 3

## TietoEVRY tukemassa vaikuttavuuden arviointia sosiaalihuollossa



### Effica Sosiaalihuolto -järjestelmä

TietoEVRY on toteuttanut Effica Sosiaalihuolto -järjestelmään THL:n AVAIN-mittarin jo vuonna 2016. AVAIN-mittari löytyy Efficasta erillisenä lomakkeena. Alkuperäiseen ratkaisuun on tehty vuoden 2016 jälkeen jonkin verran muutoksia. Ratkaisuun sisältyy nykyisin muun muassa arviointien seurantaosio sekä mittarilla tallennettujen tietojen poiminta.

### Kirjaaminen

Käyttäjä voi laatia asiakkaalle Effica Sosiaalihuolto -järjestelmässä sijaitsevan asiakassuunnitelma -asiakirjan ja kirjata asiakirjaan asiakkaan tavoitteet, tilannetekijät, menetelmät ja toimintatavat. Erillisten tietokokonaisuuksien alta löytyvät esimerkiksi eri elämänaalueille sijoittuvat tavoitteet.

### Suunnitelman arviointi

Kun samalle asiakkaalle tehdään suunnitelman arviointi, poimii järjestelmä suunnitelmassa valitut tietosisällöt automaattisesti suunnitelman arviointi -asiakirjaan. Haluttaessa voidaan arvioida myös muita kuin suunnitelmassa valittuja kohtia.

### Arviointien yhteenveto

Suunnitelman arviointeja voidaan seurata kootusti. Arviointien koosteella nähdään asiakkaan suunnitelmaan valitut tietosisällöt sekä arviointiasiakirjoihin kirjatut arviointit. Yhteenvedoon saadaan ne kohdat, jotka on valittu joko asiakassuunnitelmassa tai sen arvioinnissa.

### Tietopoinninnat

Järjestelmään tallennetuista suunnitelma ja -arviointiasiakirjoista voidaan lisäksi tehdä tietopoinnintoja tarkempaa analysointia varten.

### Lifecare Sosiaalihuolto -järjestelmä kohti AVAIN-integraatiota

AVAIN-mittarin tietosisällöt on integroitu yli kymmenen vuoden kehitystyön tuloksena osaksi työikäisten palvelujen palvelutarpeen arviointia sekä asiakassuunnitelmaa. Asiakirjat on toteutettu TietoEVRY:n Lifecare Sosiaalihuolto -järjestelmään tällä hetkellä saatavilla olevien asiakirjamallien mukaisesti. Lifecare Sosiaalihuollon pilottikäyttö alkaa vuoden 2022 alussa Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä ja ratkaisu on otettavissa käyttöön vuoden 2022 aikana myös muissa organisaatioissa.

Lifecare-asiakirjoihin voi lisätä ketterästi toistuvia tietokomponentteja, esimerkiksi AVAIN-mittarin tavoitteita. Asiakirjoihin on myös toteutettu Sosmetasta löydettävissä olevia kenttäohjeita. Asiakirjan tulostusmuodossa esitetään vain ne tiedot, joita asiakirjaan on kirjattu. Lifecare ja AVAIN-mittari-kehitys jatkuu pilotoinnin aikana ja esimerkiksi tietopoinninnat ja tiedon hyödyntämisen ratkaisut suunnitellaan, kun asiakirjoista julkaistaan valmistilassa olevat asiakirjaversiot.

TietoEVRY:n yhdyshenkilönä toimii: Mikko Kaidesoja, Product Owner  
mikko.kaidesoja@tietoevry.com  
Puhelin: 040 7781 821

## LIITE 4

### Tavoitteiden määritelmät

1.	Arjen taidot	Tavoitteena on asiakkaan selviytyminen arkiaskareista tai se, että asiakkaan arjen taidot paranevat tai pysyvät ennallaan, esimerkiksi ruoanlaitto, siivous, pyykinpesu, kaupassakäynti tai henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen.
2.	Vastuu omien asioiden hoitamisesta	Tavoitteena on, että asiakkaan vastuu omien asioidensa hoitamisesta paranee tai pysyy ennallaan, esimerkiksi suunnitelmassa pysyminen, varatuille ajoille tuleminen, laskujen maksusta huolehtiminen ja tarvittavien hakemusten täyttäminen.
3.	Asunnon säilyttäminen	Tavoitteena on asumisen sujuminen ja se, että asiakas kykenee säilyttämään asuntonsa.
4.	Vuorokausirytmä	Tavoitteena on asiakkaalle sopiva unen ja valvellaoloajan rytmitys.
5.	Elämän mielekkyys	Tavoitteena on, että asiakas kokee elämänsä mielekkääksi ja kokee voivansa vaikuttaa elämänsä kulkuaan.
6.	Itsetunto tai itsetuntemus	Tavoitteena on asiakkaan myönteinen tunne tai käsitys omasta itsestään sekä omien vahuuksien ja heikkouksien tunnistaminen.
7.	Ratkaisut ja vaihtoehdot	Tavoitteena on, että asiakas tiedostaa omaan tilanteeseensa johtaneet syyt ja pohtii ratkaisuja.
8.	Kotoutuminen	Tavoitteena on, että asiakas kokee olevansa yhteiskunnan täysivaltainen jäsen, jolla on uudessa kotimaassa tarvittavia tietoja ja taitoja (mt. kielitaito).
9.	Tieto oikeudesta palveluihin ja etuuksiin	Tavoitteena on, että asiakkaalla on riittävä ymmärrys oikeuksistaan tarpeenmukaisiin palveluihin ja etuuksiin.
10.	Ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä	Tavoitteena on, että asiakkaalla on riittävä ymmärrys siitä, miten yhteiskunnalliset (esim. huono työllisyystilanne) ja yhteisölliset tekijät (esim. asiakkaan tarvitseman tuen puuttuminen) vaikuttavat hänen elämäntilanteeseensa negatiivisesti tai positiivisesti.
11.	Ihmissuhteet	Tavoitteena ovat asiakasta tukevat ihmissuhteet läheisiin tai ystäviin.
12.	Sosiaaliset valmiudet	Tavoitteena on asiakkaan vuorovaikutustaidot, rohkeus tai muut ihmisten kohtaamisvalmiudet.
13.	Vapaa-ajan harrastukset ja taidot	Tavoitteena on asiakkaan osallistuminen hänelle sopivaan harrastustoimintaan tai muuhun vapaa-ajan aktiviteettiin tai se, että hän opettelee itselle mieluisia tai hyödyllisiä taitoja.
14.	Vapaaehtois- järjestö- tai matalan kynnyksen toiminta	Tavoitteena on, että asiakas osallistuu vapaaehtois- tai järjestötoimintaan, matalan kynnyksen toimintaan tai kansalaisvaikuttamiseen.
15.	Osallisuuden kokeminen	Tavoitteena on asiakkaan kokemus siitä, että hän kuuluu johonkin yhteisöön ja, että hänellä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan toimintaan.
16.	Vanhempänä jaksaminen	Tavoitteena on asiakkaan riittävät voimavarat ja taidot toimia vanhempana ja kasvattajana, ja että hän saa riittävän tuen ja avun vanhempana jaksamiseen.

17.	Epäsosiaalisen käyttäytymisen vähentäminen	Tavoitteena on asiakkaan tietoisuus omasta epäsosiaalisesta käyttäytymisestään tai halu muuttaa epäsosiaalista käyttäytymistään, kuten eristäytymistä, aggressiivisuutta tai rikollisuutta.
18.	Läheisestä aiheutuva huoli	Tavoitteena on läheisestä tai läheisistä aiheutuvan huolen kanssa selviytyminen, huolen poistuminen tai sen väheneminen.
19.	Irtautuminen väkivallan uhkasta	Tavoitteena on asiakkaalle vahingollisista ihmissuhteista, kuten fyysisistä, henkistä tai seksuaalista väkivaltaa sisältävistä ihmissuhteista irtautuminen.
20.	Työkyky	Tavoitteena on, että asiakkaan työkyvystä saadaan ajan tasainen ja realistinen tieto tai asiakkaan työkyky vastaa tavoitellun työn vaatimuksia.
21.	Ammatillisen uran suunnittelu	Tavoitteena on, että asiakas saa valmiudet suunnitella omaa tulevaisuuttaan työelämässä.
22.	Työllistymistä tukeva toiminta	Tavoitteena on, että asiakas osallistuu toimintaan, joissa edistetään työllistymistä tai työopimussuhteista työtä, esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan, palkkatukityöhön, työharjoitteluun tai työkokeiluun.
23.	Työllistyminen	Tavoitteena on asiakkaan aktiivinen työnhaku ja työpaikan saaminen.
24.	Koulutus- tai opiskelupaikan saaminen	Tavoitteena on, että asiakas saa koulutus- tai opiskelupaikan.
25.	Opintojen edistyminen	Tavoitteena on, että asiakkaan opinnot edistyvät.
26.	Talouden hallinta	Tavoitteena on asiakkaan kyky tulojen ja menojen tasapainottamiseen koko kuukauden ajalle.
27.	Toimeentulo	Tavoitteena on asiakkaan tai perheen riittävät taloudelliset voimavarat.
28.	Velkojen selvittely ja järjestely	Tavoitteena on asiakkaan velka-asian selvittely tai velan hoitosuunnitelman käynnistyminen tai toteutuminen.
29.	Asunnon saaminen	Tavoitteena on sopivan asunnon tai soveltuvan tukiasumis- muodon, tuetun asumismuodon tai palveluasumis- muodon löytyminen.
30.	Vuokranmaksusta huolehtiminen	Tavoitteena on, että asiakkaan vuokrat ovat säännöllisessä maksussa.
31.	Fyysinen sairaus tai toimintarajoite	Tavoitteena on, että asiakkaan fyysisestä sairaudesta tai vajaakuntoisuudesta aiheutuvat rajoitteet helpottuvat tai että asiakas saa tarpeellisen tuen fyysisestä sairaudesta tai vajaakuntoisuudesta aiheutuvien rajoitteiden kanssa elämiseen. Tavoitteena voi olla myös, että fyysisestä sairaudesta tai vajaakuntoisuudesta on tehty asianmukaiset diagnoosit ja huolehdittu, että asiakkaalla on tarvittava hoito- tai kuntoutussuhde.
32.	Neuropsykiatriset tai kognitiiviset haasteet	Tavoitteena on, että asiakkaan neuropsykiatrisista tai kognitiivisista haasteista tai häiriöistä (esim. luku- tai oppimishäiriö, ADD, ADHD) aiheutuvat rajoitteet helpottuvat tai että asiakas saa tarpeellisen tuen niistä aiheutuvien rajoitteiden kanssa elämiseen. Tavoitteena voi olla myös, että neuropsykiatrisista tai kognitiivisista haasteista tai häiriöistä on tehty asianmukaiset diagnoosit ja huolehdittu, että asiakkaalla on tarvittava hoito- tai kuntoutussuhde.

33.	Lievä kehitysvamma	Tavoitteena on, että asiakkaan lievistä kehitysvammasta aiheutuvat haasteet helpottuvat tai että asiakas saa tarpeellisen tuen rajoitteiden kanssa elämiseen. Tavoitteena voi olla myös, että lievistä kehitysvammasta on tehty asianmukaiset diagnoosit ja huolehdittu, että asiakkaalla on tarvittava hoito- tai kuntoutussuhde.
34.	Mielenterveyden häiriöt	Tavoitteena on, että asiakkaan mielenterveyden häiriöistä (mieliala- ja ahdistuneisuushäiriöt, psykoosit, syömishäiriöt) aiheutuvat vaikeudet helpottuvat tai että asiakas saa tarpeellisen tuen mielenterveyden häiriöiden kanssa elämiseen. Tavoitteena voi olla myös, että mielenterveyden häiriöistä on tehty asianmukaiset diagnoosit ja huolehdittu, että asiakkaalla on tarvittava hoito- tai kuntoutussuhde.
35.	Välittömästä kriisitilanteesta selviäminen	Tavoitteena on, henkilön välittömän kriisitilanteen ratkaiseminen, kuten väliaikaisen asumispaikan löytäminen asunnottomalle henkilölle, vaatteiden tai ruoan hankkiminen tilanteessa, jossa henkilö ei niitä itse kykene hankkimaan. Huom! Vakituksen asunnon saaminen kirjataan tavoitteeksi kohtaan 29.
36.	Alkoholi	Tavoitteena on, että asiakas tiedostaa ongelmat alkoholinkäytössään, kykenee pääsemään irti alkoholiriippuvuudesta, hallitsee alkoholinkäyttöä tai kykenee vähentämään alkoholinkäyttöä sovitusti tai lopettaa alkoholinkäytön kokonaan. Tavoitteena voi olla myös, että asiakkaalla on hoito- tai kuntoutussuhde alkoholinkäytön ongelmiin.
37.	Huumeet	Tavoitteena on, että asiakas tiedostaa huumeiden ongelmakäytön, kykenee pääsemään irti, rajoittamaan tai vähentämään huumeiden käyttöä, esimerkiksi korvaushoidon tuella tai muun tuen avulla, tai saa tukea huumeidenkäyttöön liittyvien haittojen ehkäisyyn. Tavoitteena voi olla myös, että asiakkaalla on hoito- tai kuntoutussuhde huumeiden käytön ongelmiin.
38.	Lääkkeet	Tavoitteena on, että asiakas tiedostaa lääkkeiden väärinkäytön, kykenee pääsemään irti käytöstä, vähentämään käyttöä sovitusti tai saa tukea lääkkeiden väärinkäyttöön liittyvien haittojen ehkäisyyn. Tavoitteena voi olla myös, että asiakkaalla on hoito- tai kuntoutussuhde lääkkeiden väärinkäytön ongelmiin.
39.	Sekakäyttö	Tavoitteena on, että asiakas tiedostaa sekakäytön ongelmat, kykenee pääsemään irti käytöstä, vähentämään käyttöä sovitusti tai saa tukea sekakäyttöön liittyvien haittojen ehkäisyyn. Tavoitteena voi olla myös, että asiakkaalla on hoito- tai kuntoutussuhde sekakäytön ongelmiin.
40.	Muun ongelmallisen tai riippuvuutta aiheuttavan toiminnan hallinta tai lopettaminen	Tavoitteena on, että asiakas tiedostaa hänelle haitallisen muun toiminnan ongelmat (esim. ongelmallinen raha- tai digipelaaminen), kykenee vähentämään haitallista tai riippuvuutta aiheuttavaa toimintaa tai lopettamaan sen kokonaan. Tavoitteena voi olla myös, että asiakkaalla on hoito- tai kuntoutussuhde muun ongelmallisen tai riippuvuutta aiheuttavan toiminnan hallintaan.

## LIITE 5

### Tilannetekijöiden määritelmät

1.	Asuinalueen viihtyisyys ja turvallisuus	Asiakkaan asuinalueen ominaisuudet tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asuinalue on viihtyisä ja asiakkaan mielestä siellä on turvallista liikkua. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakas kokee asuinalueensa turvottomaksi tai epävihtyisäksi.
2.	Kokemus syrjinnästä	Asiakkaan kokemus samanarvoisuudesta tai yhdenvertaisuudesta tukee ja kokemus syrjinnästä vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas kokee tulevana kohteeksi samanarvoisesti tai yhdenvertaisesti tai että hänen aiemmin kokemansa syrjintä tai epäoikeudenmukaisuus on poistunut. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa kokemus syrjinnästä esimerkiksi iän, alkuperän, kansalaisuuden, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen, sukupuoli-identiteetin, sukupuolen ilmaisun, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden tai muuhun henkilöön liittyvän syyn perusteella.
3.	Kielitaito	Asiakkaan kielitaito tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on elinympäristössään toimimiseen tarvittava tai sitä helpottava kielitaito. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa elinympäristössä tarvittavan kielitaidon puuttuminen tai sen vähäisyys.
4.	Luku- ja kirjoitustaito	Asiakkaan luku- ja kirjoitustaito tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on elinympäristössään toimimiseen tarvittava luku- ja kirjoitustaito. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa elinympäristössä tarvittavan luku- ja kirjoitustaidon puuttuminen tai sen vähäisyys.
5.	Ymmärrys yhteiskunnan toiminnasta	Asiakkaan ymmärrys yhteiskunnan toiminnasta tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi tieto yhteiskunnan kulttuurista, normeista, säännöistä tai lainsäädännöstä. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa se, mikäli asiakkaalla ei ole riittävästi tietoa sen yhteiskunnan kulttuurista, normeista, säännöistä tai lainsäädännöstä, jossa hän elää.
6.	Ympäristön esteettömyys	Ympäristön esteettömyys tukee tai ympäristön esteet vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että elinympäristö on esteetön asiakkaan liikkumiselle tai esteettömyys on turvattu liikkumista helpottavilla ratkaisuilla. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että elinympäristö on esteellinen ja vaikeuttaa asiakkaan liikkumista ja asioiden hoitamista, eikä liikkumista helpottavia ratkaisuja ole saatavilla.
7.	Liikenneyhteydet	Liikenneyhteydet tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että alueella on hyvin toimiva ja kattava julkinen liikenne tai liikkuminen sujuu muutoin vaivatta. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos alueella ei ole toimivaa julkista liikennettä, liikennöinti tapahtuu harvakseltaan tai asiakkaan näkökulmasta epätarkoituksenmukaisesti.

8.	Harrastusmahdollisuudet	Alueen harrastusmahdollisuudet tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voivat tukea esimerkiksi hyvät mahdollisuudet asiakkaan kannalta mielekkääseen harrastus- tai vapaa-ajan toimintaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos alueella on heikot mahdollisuudet asiakkaalle soveltuviin harrastuksiin tai vapaa-ajan toimintaan.
9.	Kokemukset opiskelusta	Asiakkaan kokemukset koulutuksesta tai opiskelusta tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voivat tukea esimerkiksi asiakkaan koulutuksessa tai opinnoissa saamat onnistumisen kokemukset. Tavoitteen saavuttamista voivat vaikeuttaa esimerkiksi kouluksiäminen tai epäonnistumisen kokemukset koulutuksessa tai opiskelussa.
10.	Koulutus	Asiakkaan koulutus tai koulutuksen puute tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on työllistymistä edistävä koulutus. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, jos asiakkaan koulutuksella on vaikea työllistyä asiakkaalle sopivaan työhön tai koulutus puuttuu.
11.	Motivaatio koulutukseen tai opiskeluun	Asiakkaan motivaatio koulutukseen tai opiskeluun tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi asiakkaan motivaatio hakeutua koulutukseen tai opiskella. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi alhainen koulutus- tai opiskelumotivaatio tai jos asiakas ei koe, että voisi hyötyä koulutuksesta.
12.	Asiakkaan työtilanne	Asiakkaan työtilanne tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, jos asiakkaalla on osa-aikainen tai kokoaikainen palkkatyö ja tavoitteen saavuttamista vaikeuttaa, mikäli palkkatyötä ei ole.
13.	Kokemukset työelämästä	Asiakkaan kokemukset työelämästä tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Myönteisiä kokemuksia voivat olla esimerkiksi hyvä työyhteisö ja mielekäs työ. Kielteisiä kokemuksia voivat olla esimerkiksi työpaikkakiusaaminen tai uupumus.
14.	Työkokemus	Asiakkaan työkokemus tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on tilanteeseen nähden sopivaa työkokemusta. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, mikäli asiakkaalla ei ole lainkaan työkokemusta, sitä on vähän tai kokemus ei ole tilanteeseen soveltuvaa.
15.	Motivaatio tai sitoutuminen palkkatyöhön	Asiakkaan motivaatio tai sitoutuminen palkkatyöhön tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi asiakkaan motivaatio hakea töitä tai sitoutua työehtosopimusten mukaista palkkaa maksavaan työpaikkaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi heikko motivaatio sitoutua työpaikkaan, jonka työsuhte-ehdot ovat kohtuulliset ja josta maksetaan työehtosopimusten mukaista palkkaa.

16.	Halu osallistua työllistymiseen tähtääviin toimiin	Asiakkaan halu osallistua työllistymiseen tähtääviin toimiin tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas haluaa osallistua toimintaan, joka voi lisätä palkkatyöhön työllistymisen todennäköisyyttä (esim. kuntouttava työtoiminta, palkkatukityö, työharjoittelu tai työkokeilu), ja saa osallistumisen kautta työpaikan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että osallistuminen työllistymiseen tähtäävään toimintaan ei tosiasiallisesti edistä asiakkaan tavoitteita.
17.	Alueen työ- ja koulutusmahdollisuudet	Alueen työ- ja koulutusmahdollisuudet tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että alueella on asiakkaalle sopivia työ- ja koulutusmahdollisuuksia ja avoimia, asiakkaalle soveltuvia työpaikkoja. Tavoitteen saavuttamista voivat vaikeuttaa esimerkiksi alueen korkea työttömyysprosentti ja vähäiset tai asiakkaalle soveltumattomat työ- ja koulutusmahdollisuudet.
18.	Digitaidot ja -välineet	Asiakkaan digitaidot ja välineet tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on asiansa hoitamiseen tarvittava digitaalinen välineistö, osaaminen ja pankkitunnukset. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, mikäli asiakkaan digitaidot eivät riitä asiointiin, hänellä ei ole tarpeellisia välineitä asiointiin, häneltä puuttuu pankkitunnukset tai hän ei tiedä, mistä voisi saada näihin ongelmiin apua.
19.	Palvelujen ja etuuksien hakemisen monimutkaisuus	Palvelujen ja etuuksien hakemisen monimutkaisuus tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että palvelut ja etuudet ovat saatavilla ilman kohtuutonta vaivaa, monimutkaisuutta, käsittelyviiveitä tai asian siirtoa edestakaisin eri viranomaisten välillä. Tavoitteen saavuttamista voivat vaikeuttaa esimerkiksi palvelujen tai etuuksien saamiseen liittyvät monimutkaiset ja työlääät käytännöt, byrokratia, selkokieli-syyden puute ja käsittelyviiveet.
20.	Tieto oikeudesta palveluihin ja etuuksiin	Asiakkaan tieto oikeuksistaan palveluihin ja etuisuuksiin tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea, jos asiakkaalla on riittävät tiedot siitä, millaisiin palveluihin tai etuuksiin hän on oikeutettu ja miten niitä voi hakea. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakkaalla ei ole tarpeeksi tietoa oikeuksistaan palveluihin ja etuuksiin tai siitä, miten niitä voi hakea.
21.	Tarpeenmukainen palvelutarjonta	Tarpeenmukainen palvelutarjonta tukee tai vaikeuttaa asiakkaan tavoitteen saavuttamista. Palvelujen saatavuus voi tukea tavoitteen saavuttamista, jos asiakkaan alueella on hänen tilanteeseensa soveltuvat palvelut ja niihin on mahdollista päästä tarpeeksi nopeasti. Tavoitteen saavuttamista voi hankaloittaa esimerkiksi se, että palveluihin pääsyä joutuu odottaman tarpeettoman kauan tai asiakkaalle soveltuvia palveluita ei ole tarjolla.
22.	Asiakkaan näkemys palveluista	Asiakkaan näkemys tarjottavista palveluista tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista tukee esimerkiksi asiakkaan usko siihen, että hän voi hyötyä tarjotuista palveluista ja on valmis vastaanottamaan niitä. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi asiakkaan tuntema epäluottamus palveluita kohtaan.

23.	Kuulluksi tuleminen palveluissa	Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi asiakkaan kokemus siitä, että hänellä on ollut mahdollisuus vaikuttaa asioidensa käsitteilyyn ja vaihtoehtojen valintaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi asiakkaan kokemus siitä, ettei ole tuullut kuulluksi tai ymmärretyksi palveluissa tai valintatilanteessa.
24.	Työntekijöiden pysyvyys	Työntekijöiden pysyvyys tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on omatyöntekijä, joka ei ole vaihtunut asiakkuuden aikana tai asiakkaalla on ollut asiakkuutensa aikana tiivis kontakti samaan sosiaaliryhmän ammattihenkilöön. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että asiakkaan omatyöntekijä on vaihtunut useammin kuin kerran tai että asiakas joutuu asioimaan sosiaalityössä eri henkilöiden kanssa.
25.	Ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä	Asiakkaan ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, jos asiakas ymmärtää, että työttömyys on myös rakenteellinen ongelma, johon voidaan vaikuttaa rakenteellisin toimenpitein. Ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä voi vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista, jos asiakas esimerkiksi syyllistää itseään työttömyydestä, vaikka työttömyyden syyt olisivat rakenteellisia.
26.	Talouden hallinta	Asiakkaan kyky hallita omaa talouttaan tukee tai kykenemättömyys siihen vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi asiakkaan kyky suunnitella ja hoitaa taloutensa niin, että tulot riittävät koko vuokaudeksi, ja tavoitteen saavuttamista vaikeuttaa asiakkaan varojen käytön epätasainen jakautuminen ja varojen mahdollinen loppuminen kesken kuukauden.
27.	Taloustilanne	Asiakkaan taloustilanne tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on tulot tai etuudet, joilla tulee toimeen tai että tulot ja menot ovat tasapainossa. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakkaan tulot ja menot eivät ole tasapainossa esimerkiksi riittämättömien tulojen tai etuuksien tai muun syyn vuoksi.
28.	Velkatilanne	Asiakkaan velkatilanne tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaan velkatilanne ei estä hänen selviytymistään päivittäisistä menoista tai että velkatilannetta on selvitetty ja veloista on laadittu velanhoitosuunnitelma. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että suurin osa asiakkaan tuloista menee velkoihin eikä asiakas tästä syystä selviä päivittäisistä menoista tai että velkoja ei ole järjestelty ja tilanne aiheuttaa esimerkiksi ahdistusta.
29.	Riittävät varat liikkua paikasta toiseen	Asiakkaan varat ja mahdollisuus liikkua paikasta toiseen tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on taloudellisesti varaa käyttää joukkoliikennettä tai hankkia polkupyörä tai auto tai vastata kulkuvälineen kustannuksista. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että asiakkaalla ei ole varaa käyttää joukkoliikennettä, hankkia polkupyörää tai autoa tai vastata kulkuvälineen kustannuksista.



30.	Asunto	Asiakkaan asuntoasiat tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea, mikäli asiakkaalla on vakituinen asunto, tai asunnon saaminen on saatu varmistettua. Tavoitteen saavuttamista voi hankaloittaa, mikäli asiakas on asunnoton tai hänellä ei ole vakituista asuntoa.
31.	Asumiskustannukset	Asumiskustannukset tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas kykenee suoriutumaan kuukausittaisista asumiskustannuksista tulojensa tai etuuksien avulla. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että asiakkaan tuloista tai etuuksista huolimatta asumiskustannuksia jää maksamatta tai vuokria rästiin tarjottu asiakkaan tulot tai etuudet eivät meinaa riittää asumiseen.
32.	Asuinolosuhteet	Asiakkaan asuinolosuhteet tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas on tyytyväinen asuntonsa kuntoon, siisteyteen tai muihin asuinolosuhteisiinsa. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakas kokee asunnon kunnon, siisteyden tai muun asuinolosuhteisiin liittyvän tekijän vaikeuttavan tavoitteen saavuttamista.
33.	Fyysinen terveys	Asiakkaan fyysinen terveys tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on hyvä fyysinen terveys tai että asiakkaan fyysisen terveyteen liittyvät ongelmat on selvitetty, ongelmia hoidetaan tai hän on päässyt kuntoutukseen. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakkaalla on heikko fyysinen terveys tai jos asiakkaan fyysiseen terveyteen liittyviä ongelmia ei ole selvitetty eikä hän ei ole päässyt tarpeenmukaiseen hoitoon tai kuntoutukseen.
34.	Psyykinen terveys	Asiakkaan psyykinen terveys tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on hyvä psyykinen terveys tai että asiakkaan psyykkiseen terveyteen liittyvät ongelmat on selvitetty, niitä hoidetaan tai hän on päässyt kuntoutukseen tai terapiaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakkaalla on heikko psyykinen terveys, jos asiakkaan psyykkiseen terveyteen liittyviä ongelmia ei ole selvitetty tai hän ei ole päässyt tarpeenmukaiseen hoitoon, kuntoutukseen tai terapiaan.
35.	Neuropsykiatriset tai kognitiiviset vaikeudet	Asiakkaan neuropsykiatriset tai kognitiiviset haasteet tai häiriöt (esim. luki- tai oppimishäiriö, ADD, ADHD) tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaan neuropsykiatriset tai kognitiiviset vaikeudet tai häiriöt on tunnistettu ja diagnosoitu ja että hänelle löytyy soveltuva kuntoutusmuoto. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, jos asiakkaalla on neuropsykiatrisia tai kognitiivisia haasteita tai häiriöitä, mutta hän ei ole saanut niihin tarpeen mukaista tukea tai apua tai rajoitteita ei ole huomioitu hänen tilannettaan edellyttävällä tavalla.
36.	Lievä kehitysvamma	Asiakkaan lievä kehitysvamma tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista.

37.	Toimintakyky	Asiakkaan toimintakyky tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on hyvä fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen tai kognitiivinen toimintakyky tai toimintakyky on selvitetty, mahdollisia toimintakykyyn liittyviä ongelmia ja haasteita hoidetaan tai asiakas on päässyt toimintakykyä tukevaan hoitoon tai kuntoutukseen. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakkaalla on heikko toimintakyky tai jos asiakkaan toimintakykyyn liittyviä ongelmia ei ole selvitetty tai asiakas ei ole päässyt tarpeenmukaiseen hoitoon tai kuntoutukseen.
38.	Työkyky	Asiakkaan työkyky tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on hyvä työkyky, että työkyky on selvitetty, mahdollisia työkykyyn liittyviä ongelmia ja haasteita hoidetaan tai että asiakas on päässyt työkykyä tukevaan hoitoon tai kuntoutukseen. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakkaalla on heikko työkyky tai jos asiakkaan työkykyyn liittyviä ongelmia ei ole selvitetty tai asiakas ei ole päässyt tarpeenmukaiseen hoitoon tai kuntoutukseen.
39.	Alkoholin käyttö	Asiakkaan suhde alkoholin käyttöön tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas on tiedostanut ja tunnistanut alkoholin käyttöön liittyvät ongelmat ja on alkanut työstämään ongelmien ratkaisemista, tai saanut alkoholin käytön hallintaan tukea tai lopettanut alkoholin käytön kokonaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että asiakas ei kykene vähentämään tai lopettamaan alkoholin käyttöönsä, vaikka tiedostaa tai tunnistaa sen ongelmaksi tai että asiakas ei tunnista tai ei halua myöntää alkoholin käyttöön liittyviä ongelmia, vaikka ne vaikeuttavat hänen tai hänen läheistensä elämää.
40.	Huumeiden käyttö	Asiakkaan suhde huumeiden käyttöön tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas on tiedostanut ja tunnistanut huumeiden käyttöön liittyvät ongelmat ja on alkanut työstämään ongelmien ratkaisemista, tai saanut huumeiden käytön hallintaan tukea tai lopettanut huumeiden käytön kokonaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että asiakas ei kykene vähentämään tai lopettamaan huumeiden käyttöä, vaikka tiedostaa tai tunnistaa sen ongelmaksi tai että asiakas ei tunnista tai ei halua myöntää huumeidenkäyttöön liittyviä ongelmia, vaikka ne vaikeuttavat hänen tai hänen läheistensä elämää.
41.	Lääkkeiden väärinkäyttö	Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas on tiedostanut ja tunnistanut lääkkeiden väärinkäyttöön liittyvät ongelmat, on alkanut työstämään ongelmien ratkaisemista, saanut ongelmaan tukea tai lopettanut lääkkeiden väärinkäytön kokonaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että asiakas ei kykene vähentämään tai lopettamaan lääkkeiden väärinkäyttöä, vaikka tiedostaa tai tunnistaa sen ongelmaksi tai että asiakas ei tunnista tai ei halua myöntää lääkkeiden väärinkäyttöön liittyviä ongelmia, vaikka ne vaikeuttavat hänen tai hänen läheistensä elämää.

42.	Sekakäyttö	Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas on tiedostanut ja tunnistanut sekakäyttöön liittyvät ongelmat, on alkanut työstämään ongelmien ratkaisemista, saanut ongelmaan tukea tai lopettanut sekakäytön kokonaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että asiakas ei kykene vähentämään tai lopettamaan sekakäyttöä, vaikka tiedostaa tai tunnistaa sen ongelmaksi tai että asiakas ei tunnista tai ei halua myöntää sekakäyttöön liittyviä ongelmia, vaikka ne vaikeuttavat hänen tai hänen läheistensä elämää.
43.	Muu ongelmallinen tai riippuvuutta aiheuttava toiminta	Asiakkaan suhde muuhun hänelle haitalliseen tai riippuvuutta aiheuttavaan toimintaan tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas on tiedostanut ja tunnistanut haitallisen muun toiminnan (esim. ongelmallinen raha- tai digipelaaminen) ongelmat ja on alkanut työstämään ongelmien ratkaisemista, tai saanut toiminnan hallintaan tukea tai lopettanut sen kokonaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, että asiakas ei kykene vähentämään tai lopettamaan ongelmallista tai riippuvuutta aiheuttavaa toimintaa, vaikka tiedostaa tai tunnistaa sen ongelmaksi tai että asiakas ei tunnista tai ei halua myöntää ongelmaa, vaikka se vaikeuttaa hänen tai hänen läheistensä elämää.
44.	Ihmissuhteiden riittävyys tai laatu	Asiakkaan ihmissuhteiden määrä ja laatu tukevat tai vaikeuttavat tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakkaalla on perhettä tai ystäviä. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa yksinäisyys, läheisten ihmissuhteiden puute tai ongelmat läheisissä ihmissuhteissa.
45.	Eroprosessi	Asiakkaan eroproessi tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että ero on hoidettu kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla ja lasten huoltajuudesta ollaan yksimielisiä. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi meneillään oleva eroproessi tai huoltajuuskiistat.
46.	Läheisten elämäntilanteet	Asiakkaan läheisten elämäntilanne tukee tai vaikeuttaa asiakkaan tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että läheiset voivat hyvin tai että läheiset voivat tukea asiakasta. Tavoitteen saavuttamista voivat vaikeuttaa läheisten sairaudet tai avun tarve, jotka kuormittavat asiakasta henkisesti, fyysisesti tai taloudellisesti tai se, että asiakas ei saa läheisiltään tarvitsemaansa tukea.
47.	Lähisuhdeväkivalta tai sen uhka	Lähisuhdeväkivalta tai sen uhka voi vaikeuttaa ja lähisuhdeväkivallan tai sen uhan päätyminen helpottaa tavoitteiden saavuttamista.
48.	Läheisten päihteiden käyttö ja riippuvuudet	Asiakkaan läheisten suhde päihteisiin tai riippuvuuksiin tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että läheisten päihteiden käyttö on loppunut, hallinnassa tai läheinen on hakeutunut hoitoon päihdeongelmansa vuoksi. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa läheisten päihde- tai muut riippuvuudet, jotka eivät ole hallinnassa tai joihin läheinen ei hae tai saa hoitoa.

49.	Arjen taidot	Asiakkaan arjen taidot voivat tukea tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, että asiakas selviytyy riittävässä määrin arkiaskeista (esim. ruoanlaitto, siivous, pyykinpesu, kaupassakäynti) ja henkilökohtaisesta hygieniasta. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, jos asiakkaalla on merkittäviä puutteita arkiaskeiden tai henkilökohtaisen hygienian hoidossa.
50.	Jaksaminen	Asiakkaan jaksaminen tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi asiakkaan myönteinen kokemus jaksamisestaan. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa väsymys, vetäjättömyys tai jaksamattomuuden tunne.
51.	Vuorokausirytmä	Asiakkaan kokemus unen ja valvellaoloajan rytmityksestä tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Asiakas voi kokea, että hän on saanut vuorokausirytmisä kuntoon haluamallaan tavalla ja se tukee tavoitteen saavuttamista. Asiakas voi myös kokea, että ei ole saanut vuorokausirytmisä kuntoon haluamallaan tavalla ja se vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista.
52.	Itsetunto tai itsetuntemus	Asiakkaan itsetunto tai itsetuntemus tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea se, että asiakkaalla on myönteinen tunne tai käsitys omasta itsestään ja hän tunnistaa omat vahvuutensa ja heikkouksensa. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa, mikäli näin ei ole.
53.	Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin	Asiakkaan usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea se, että asiakas uskoo voivansa vaikuttaa asioihin ja oman elämänsä kulkuun, jolloin hän näkee mielekkään yrittää tai ponnistella. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa se, jos asiakas ei usko omiin mahdollisuuksiinsa vaikuttaa asioiden kulkuun, jolloin myöskään ponnistelu ei tunnu mielekkäältä.
54.	Motivaatio muutokseen	Motivaatio muutokseen voi tukea tavoitteen saavuttamista, jos asiakkaalla on korkea motivaatio tavoitteiden saavuttamiseen. Motivaatio muutokseen voi vaikeuttaa tavoitteiden saavuttamista, jos asiakkaalla on huono tai ei lainkaan motivaatiota tavoitteen saavuttamiseen.
55.	Ratkaisujen ja vaihtoehtojen etsiminen	Asiakkaan kyky etsiä ratkaisuja ja vaihtoehtoja tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tavoitteen saavuttamista voi tukea esimerkiksi se, jos asiakkaalla on kyky etsiä ratkaisuja tai vaihtoehtoisia etenemisväyliä ja hän osaa käyttää niitä tavoitteeseen pääsemiseksi. Tavoitteen saavuttamista voi vaikeuttaa esimerkiksi se, jos asiakas ei näe eri vaihtoehtoja, hyviä vaihtoehtoja ei ole tai asiakas kokee olevansa umpikujassa.
56.	Tieto toimintamahdollisuuksista	Asiakkaan tieto toimintamahdollisuuksista tukee tai vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista. Tieto toimintamahdollisuuksista voi tukea tavoitteen saavuttamista, jos asiakas esimerkiksi tietää, mistä voi hakea apua ja tukea, kun sitä tarvitsee. Tieto toimintamahdollisuuksista voi vaikeuttaa tavoitteen saavuttamista, jos asiakkaalla ei ole tietoa esimerkiksi siitä, mistä voi hakea apua ja tukea, jos sitä tarvitsee.

## LIITE 6 Menetelmien määritelmät

1.	Asiakkaan voimavaroja vahvistava työ	Sosiaalihuollon ammattihenkilö käy asiakkaan kanssa läpi asiakkaan voimavaroja, tukee niitä ja etsii yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja niiden vahvistamiseksi. Toiminnassa ovat keskeisiä asiakkaan psykososiaalinen tukeminen, asiakkaan kokemuksen jakaminen ja keskusteluosapuolten välinen luottamus.
2.	Asiakkaan osallisuuden edistäminen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee ja edistää asiakkaan hakeutumista ja kiinnittymistä verkostoihin, yhteisöihin tai harrastustoimintaan sekä tukee ja edistää asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia itseään koskevilla asioilla ja ympäröivässä yhteiskunnassa.
3.	Asiakkaan yhteiskunnallisen ymmärryksen lisääminen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee ja edistää asiakkaan yhteiskunnallisen ymmärryksen syvenemistä esimerkiksi asiakkaan tietoisuutta oikeuksistaan ja ongelmien yhteiskunnallisista syistä.
4.	Kriisiytyö	Sosiaalihuollon ammattihenkilö antaa tukea, neuvontaa ja ohjausta asiakkaalle, joka on kohdannut välittömän kriisitilanteen.
5.	Riippuvuuksista eroon pääsyn tukeminen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee asiakasta, jolla on aine- (esim. alkoholi, huumeet, lääkkeet) tai toiminnallisia riippuvuuksia (esim. digi- tai rahapelaaminen) esimerkiksi kannustamalla asiakasta avun piiriin, etsimällä soveltuvia hoito- tai kuntoutusmuotoja tai sopimalla tavoitteista ongelmallisen tai riippuvuutta aiheuttavan toiminnan vähentämiseksi.
6.	Mielenterveyden tukeminen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee ja ohjaa asiakasta, jolla on mielenterveysongelmia. Tähän sisältyy myös ammattilaisen toiminta, jossa hän kannustaa tai ohjaa asiakasta avun piiriin tai etsii asiakkaan mielenterveyden tukemiseen soveltuvia hoito- tai kuntoutusmuotoja.
7.	Asiakkaan tukeminen koulutukseen hakeutumisessa	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee, neuvoo ja ohjaa asiakasta koulutukseen hakeutumisessa tai selvittää siihen liittyviä asioita.
8.	Asiakkaan tukeminen työllistymisessä (ml. työharjoitteluine.)	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee, neuvoo ja ohjaa asiakasta palkkatyön hakemisessa tai etsii asiakkaalle soveltuvia työllisyysvaihtoehtoja tai -palveluita (esim. kuntouttava työtoiminta, palkkatuki, työharjoittelu, vuorotteluvapaan sijaisuus) yksityiseltä, julkiselta tai kolmannelta sektorilta.
9.	Asiakkaan toimintakyvyn arviointi	Sosiaalihuollon ammattihenkilö yksin tai yhdessä muiden tarvittavien henkilöiden kanssa tekee asiakkaalle fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen tai sosiaalisen toimintakyvyn arvioinnin tai ohjaa asiakkaan toimintakyvyn arviointiin tai tekee asiakkaan toimintakykyä koskevan lausunnon esimerkiksi eläkkeen saamista varten.
10.	Asiakkaan työkyvyn arviointi	Sosiaalihuollon ammattihenkilö yksin tai yhdessä muiden tarvittavien henkilöiden kanssa tekee asiakkaalle työkyvyn arvioinnin tai ohjaa asiakkaan työkyvyn arviointiin tai tekee asiakkaan työkykyä koskevan lausunnon esimerkiksi eläkkeen saamista varten.

11.	Asiakkaan taloustilanteen selvittäminen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas selvittävät asiakkaan tulot, menot, varallisuuden ja velat ja onko asiakkaalla tarvetta välittömään materiaaliseen apuun, kuten ruokaan tai vaatteisiin.
12.	Välitystilipalvelusta sopiminen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas sopivat välitystilin käytöstä, eli toimenpiteestä, jossa asiakkaan rahaliikenne annetaan sosiaalitoimen työntekijän hoidettavaksi.
13.	Sosiaalinen luototus	Sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas sopivat sosiaalisen luoton hakemisesta asiakkaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalista luottoa voidaan hakea asiakkaalle, jolla ei ole pienituloisuutensa tai vähävaraisuutensa vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin, mutta jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta. Työntekijä ja asiakas voivat sopia sosiaalisen luoton hakemisesta asiakkaalle esimerkiksi velkakierteen katkaisemiseen tai asumisen turvaamiseen.
14.	Asumissosiaalinen työ	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee asunnottomien, asunnottomuutta kokeneiden tai asunnottomuusuhan alla elävien parissa työtä, jonka avulla hän pyrkii vastaamaan näiden henkilöiden asumista vaarantaviin psykososiaalisiin ja käytännöllisiin ongelmiin. Tavoitteena on asunnottomien, asunnottomuutta kokeneiden tai asunnottomuusuhan alla elävien asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden ennaltaenkäisy. Asumissosiaalinen työ on asiakkaan ja ammattilaisen välistä vuorovaikutustyötä yksilö-, ryhmä- ja yhteisötasolla sekä rakenteellista asumisen ja palvelujärjestelmän epäkohtiin kohdentuvaa moniammatillista työtä.
15.	Asiakkaan edunvalvontaan liittyvät selvittelyt	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee asiakkaan edunvalvontaan liittyviä selvittelyjä, hakemuksia, lausuntoja, ilmoituksia tai onjausta.
16.	Monialaisen suunnitelman tekeminen asiakkaalle	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee yhdessä muiden asiaan liittyvien henkilöiden kanssa asiakkaalle monialaisen suunnitelman (esim. monialaisen aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman) tai osallistuu suunnitelman laatimiseen muiden asiaan liittyvien henkilöiden kanssa.
17.	Muun suunnitelman tekeminen asiakkaalle	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee asiakkaalle muun suunnitelman, kuten työllistymis-, aktivointi- tai kotoutumissuunnitelman.
18.	Perustoimeentulotuki	Sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas sopivat, että asiakas hakee joko itsenäisesti tai työntekijän avustamana Kelan perustoimeentulotukea asiakkaan viimesijaisen toimeentulon turvaamiseksi.
19.	Ehkäisevä toimeentulotuki	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee ehkäisevää toimeentulotukea koskevaa valmistelua, selvittelyä tai ehkäisevän toimeentulotuen päätöksen asiakkaalle. Tuen avulla työntekijä edistää asiakkaan tai hänen perheensä sosiaalista turvallisuutta ja omatoimista suoriutumista tai ehkäisee syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta.

20.	Täydentävä toimeentulotuki	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee täydentävää toimeentulotukea koskevaa valmistelua, selvittelyä tai täydentävän toimeentulotuen päätöksen asiakkaalle. Tuen avulla sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee asiakkaan suoriutumista menoista, joihin asiakas ei voi saada perustoimeentulotukea tai menoista, jotka aiheutuvat asiakkaan tai hänen perheensä erityisistä tarpeista tai olosuhteista, jotka katsotaan tarpeellisiksi toimeentulon turvaamiseksi tai itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi.
21.	Muun päätöksen tekeminen asiakkaalle	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee asiakasta koskevan muun kuin toimeentulotukipäätöksen.
22.	Mukana olo viranomaisasioinnissa (esim. hakemukset)	Sosiaalihuollon ammattihenkilö avustaa asiakasta esimerkiksi hakemusten tai muiden lomakkeiden täyttämässä, liitteiden hankkimisessa, yhteystietojen etsimisessä tai on läsnä, kun asiakas asioi muun kuin sosiaaliviranomaisen kanssa.
23.	Verkostotyö tai konsultaatio	Sosiaalihuollon ammattihenkilö työskentelee asiakkaan omien sosiaalisten verkostojen tai palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan verkostojen kanssa. Verkostotyöhön voi sisältyä esimerkiksi viranomaisverkostojen käyttö, ilmoitus muulle viranomaiselle asiakkaan tuen tarpeesta, toisen viranomaisen /ammattilaisen konsultointi tai asiakkaan sosiaalisen verkoston kartoittaminen.
24.	Ryhmämuotoinen sosiaalityö	Menetelmä, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee asiakkaidensa kanssa ryhmämuotoista sosiaalityötä.
25.	Matalan kynnyksen palvelut	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee ja ohjaa asiakasta matalan kynnyksen palveluihin, kuten asukastupaan tai järjestöjen tai yhdistysten tapaamispisteisiin tai vertaistukitoimintaan, joihin voi osallistua anonyymisti, ilman ajanvarausta, ilman asiakkuutta tai diagnoosia ja niin, että asiakkaan ei tarvitse sitoutua palvelun käyttöön.
26.	Tukihenkilön etsiminen asiakkaalle	Sosiaalihuollon ammattihenkilö etsii asiakkaalle tukihenkilön tai on mukana asiakkaan ja tukihenkilön tapaamisessa.
27.	Sosiaalinen kuntoutus	Sosiaalihuollon ammattihenkilö toteuttaa sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalista kuntoutusta, tai tukee ja ohjaa asiakasta sosiaaliseen kuntoutukseen. Palvelun antamisesta tehdään oikaisuvaatimuskelpoinen hallintopäätös. Sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvä asiakkaan toimintakyvyn arviointi kirjataan kohtaan 9 ja työkyvyn arviointi kirjataan kohtaan 10.
28.	Asiakkaan perheen tukeminen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee ja edistää asiakkaan ja hänen perheensä arjessa jaksamista ja pärjäämistä, tai antaa apua, neuvontaa ja ohjausta perheen erilaisissa ongelmatilanteissa. Myös perheoikeudellisten asioiden selvittelyt tai niihin ohjaaminen kirjataan tähän.
29.	Jalkautumiset / etsivä työ	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee jalkautuvaa työtä siten, että hän tapaa asiakkaitaan siellä, missä asiakkaat liikkuvat, kuten kirjastossa, ruoanjakelussa, asukastuvilla tai kauppakeskuksissa. Sosiaalihuollon ammattihenkilö tekee etsivää työtä liikkuen kaupungilla, kylillä tai asuinalueilla etsien ja tavaten apua tarvitsevia ihmisiä.

30.	Yhteistyö	Sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee yhteisöjen toimintaa esimerkiksi käynnistämällä matalan kynnyksen palveluita tai tukemalla muutoin yhteisöjen toimintaa. HUOM! Asiakkaan ohjaaminen yhteisöihin kuten matalan kynnyksen palveluihin kirjataan kohtaan 25.
31.	Ehtojen esiintuominen asiakkaalle	Sosiaalihuollon ammattihenkilö keskustelee asiakkaan kanssa niistä ehdoista, jotka asiakkaan on täytettävä esimerkiksi toimeentulotuen tai työmarkkinatuen saamiseksi ja mitä siitä seuraa, jollei asiakas täytä näitä ehtoja. Myös lähisuhdeväkivaltaan tai lastensuojelullisiin toimenpiteisiin liittyvät asiakkaan toimintaa koskevat ehdot kirjataan tähän (esim. lapsen valvottu vaihto, tuettu tai valvottu tapaminen, lähestymiskiellot jne.).
32.	Asiakkaan vastuuttaminen asioiden hoitamiseen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö ja asiakas sopivat tehtävät, jotka asiakas tekee tai vastuut, jotka edistävät asiakkaan tavoitteiden saavuttamista. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakkaan vastuu arkiaskareiden hoitamisesta, laskujen maksamisesta tai omaan hyvinvointiin liittyvien asioiden tekemisestä (esim. säännöllinen liikunta). Tähän sisältyy myös asiakkaalle annettava palaute siitä, miten hän on tehtävistä suoriutunut.
33.	Väkivallan tai sen uhkan poistaminen	Sosiaalihuollon ammattihenkilö ottaa puheeksi lähisuhde- tai perheväkivallan mahdollisuuden asiakkaan kanssa, tai tukee asiakkaan irpääsyä vahingollisista ihmissuhteista, kuten fyysistä, henkistä tai seksuaalista väkivaltaa sisältävistä ihmissuhteista. Sosiaalihuollon ammattihenkilö huolehtii väkivaltaa tai sen uhkaa kokevan asiakkaan tai perheenjäsenten turvallisuudesta, kuten turvakotipaikan tai vastaavan etsimisestä sekä tarvittavien muiden tukimuotojen selvittämisestä. Tähän kirjataan myös, jos työntekijä tukee asiakasta häneen tai hänen perheeseensä kohdistuvien väkivallan tekojen rikosoikeudellisen prosessin käynnistämistä ja tarvittavasta yhteydenotosta Poliisiin. Tähän kirjataan myös, jos työntekijä ohjaa väkivaltaa harjoittavan asiakkaan palveluihin ja tukimuotoihin, joiden avulla väkivallan tekoja voidaan tiedostaa, ennaltaehkäistä ja poistaa.

Vanhempainseurassa



## LIITE 7

### Taulukot asiakkaiden käyttöön

1. Pohdi etukäteen, millaisia tavoitteita sinulla on?  
Voit käyttää pohdinnan apuna alla olevaa listaa.

#### Tavoitteet:

<b>1. Arjen voimavarat ja yhteiskunta</b>
1) Arjen taidot 2) Vastuu omien asioiden hoitamisesta 3) Asunnon säilyttäminen 4) Vuorokausirytmä 5) Elämän mielekkyys 6) Itsetunto tai itsetuntemus 7) Ratkaisut ja vaihtoehdot 8) Kotoutuminen 9) Tieto oikeudesta palveluihin ja etuuksiin 10) Ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä
<b>2. Yhteisö ja sosiaaliset suhteet</b>
11) Ihmissuhteet 12) Sosiaaliset valmiudet 13) Vapaa-ajan harrastukset ja taidot 14) Vapaaehtois-, järjestö- tai matalan kynnyksen toiminta 15) Osallisuuden kokeminen 16) Vanhempana jaksaminen 17) Epäsosiaalisen käyttäytymisen vähentäminen 18) Läheisestä aiheutuva huoli 19) Irtautuminen väkivallan uhkasta
<b>3. Työelämä ja koulutus</b>
20) Työkyky 21) Ammatillisen uran suunnittelu 22) Työllistymistä tukeva toiminta 23) Työllistymisen 24) Koulutus- tai opiskelupaikan saaminen 25) Opintojen edistyminen

>>>

#### 4. Talous ja asuminen

- 26) Talouden hallinta
- 27) Toimeentulo
- 28) Velkojen selvittely ja järjestely
- 29) Asunnon saaminen
- 30) Vuokranmaksusta huolehtiminen

#### 5. Terveys ja toimintakyky

- 31) Fyysinen sairaus tai toimintarajoite
- 32) Neuropsykiatriset tai kognitiiviset haasteet
- 33) Lievä kehitysvamma
- 34) Mielenterveyden häiriöt
- 35) Välittömästä kriisitilanteesta selviäminen

#### 6. Päihteiden käytön ja riippuvuuksien hallinta

- 36) Alkoholi
- 37) Huumeet
- 38) Lääkkeet
- 39) Sekakäyttö
- 40) Muun ongelmallisen tai riippuvuutta aiheuttavan toiminnan hallinta tai lopettaminen

**Yhteensä 40 tavoitetta**

Vanhentunut

2. Pohdi etukäteen, millaiset tilannetekijät tukevat tai vaikeuttavat äsken nimeämiesi tavoitteiden saavuttamista. Voit käyttää pohdinnan apuna alla olevaa listaa.

### 1. Elinympäristö

- 1) Asuinalueen viihtyisyys ja turvallisuus
- 2) Kokemus syrjinnästä
- 3) Kielitaito
- 4) Luku- ja kirjoitustaito
- 5) Ymmärrys yhteiskunnan toiminnasta
- 6) Ympäristön esteettömyys
- 7) Liikenneyhteydet
- 8) Harrastus-mahdollisuudet

### 2. Koulutus ja työelämä

- 9) Kokemukset opiskelusta
- 10) Koulutus
- 11) Motivaatio koulutukseen tai opiskeluun
- 12) Asiakkaan työtilanne
- 13) Kokemukset työelämästä
- 14) Työkokemus
- 15) Motivaatio tai sitoutuminen palkkatyöhön
- 16) Halu osallistua työllistymiseen tähtääviin toimiin
- 17) Alueen työ- tai koulutusmahdollisuudet

### 3. Palvelut ja etuudet

- 18) Digitaidot ja -välineet
- 19) Palvelujen ja etuuksien hakemisen monimutkaisuus
- 20) Tieto oikeudesta palveluihin ja etuuksiin
- 21) Tarpeenmukainen palvelutarjonta
- 22) Asiakkaan näkemys palveluista
- 23) Kuulluksi tuleminen palveluissa
- 24) Työntekijöiden pysyvyys
- 25) Ymmärrys ongelmien taustalla olevista yhteiskunnallisista syistä

### 4. Talous ja asuminen

- 26) Talouden hallinta
- 27) Taloustilanne
- 28) Velkatilanne
- 29) Riittävät varat liikkua paikasta toiseen
- 30) Asunto
- 31) Asumiskustannukset
- 32) Asuinolosuhteet

>>>

## 5. Terveydentila ja toimintakyky

- 33) Fyysinen terveys
- 34) Psykkinen terveys
- 35) Neuro-psykiatriset tai kognitiiviset vaikeudet
- 36) Lievä kehitysvamma
- 37) Toimintakyky
- 38) Työkyky

## 6. Päihteiden käyttö ja riippuvuudet

- 39) Alkoholin käyttö
- 40) Huumeiden käyttö
- 41) Lääkkeiden väärinkäyttö
- 42) Sekakäyttö
- 43) Muu ongelmallinen tai riippuvuutta aiheuttava toiminta

## 7. Sosiaaliset suhteet

- 44) Ihmissuhteiden riittävyys tai laatu
- 45) Eroprosessi
- 46) Läheisten elämäntilanteet
- 47) Lähisuhdeväkivalta tai sen uhka
- 48) Läheisten päihteiden käyttö tai riippuvuudet

## 8. Arki ja voimavarat

- 49) Arjen taidot
- 50) Jaksaminen
- 51) Vuorokausirytmii
- 52) Itsetunto tai itsetuntemus
- 53) Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin
- 54) Motivaatio muutokseen
- 55) Ratkaisujen ja vaihtoehtojen näkeminen
- 56) Tieto toimintamahdollisuuksista

**Yhteensä 56 tilannetekijää**

3. Pohdi etukäteen, millaiset palvelut tukisivat tavoitteitteesi saavuttamista.  
Voit käyttää pohdinnan apuna alla olevaa listaa.

### Palvelut

- 1 = Sosiaalipalvelut
- 2 = Järjestö- ja yhdistystoiminta
- 3 = Kelan palvelut
- 4 = Kulttuuripalvelut
- 5 = Kunnan työllisyyspalvelut
- 6 = Liikuntapalvelut
- 7 = Maahanmuuttoviraston palvelut
- 8 = Mielenterveyspalvelut
- 9 = Nuorisopalvelut
- 10 = Oikeusapu
- 11 = Opetus ja koulutus
- 12 = Perusterveydenhuollon palvelut
- 13 = Poliisitoimi
- 14 = Potilas- ja sosiaaliamiehen palvelut
- 15 = Päihdepalvelut
- 16 = Rikosseuraamuslaitoksen palvelut
- 17 = Seurakunnan tarjoamat palvelut
- 18 = Sovittelupalvelut
- 19 = Talous- ja velkaneuvonta
- 20 = TE-palvelut
- 21 = Työkyvyn selvitys
- 22 = Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu
- 23 = Työterveyshuollon palvelut
- 24 = Erikoissairaanhoidon palvelut

**Yhteensä 24 palvelua**

Vanhentunut

4. Pohdi etukäteen, millaiset sosiaalityön menetelmät tukisivat tavoitteitteesi saavuttamista. Voit käyttää pohdinnan apuna alla olevaa listaa.

### 1. Selviytymistä ja voimavaroja vahvistava toiminta

- 1) Asiakkaan voimavaroja vahvistava työ
- 2) Asiakkaan osallisuuden edistäminen
- 3) Asiakkaan yhteiskunnallisen ymmärryksen lisääminen
- 4) Kriisityö
- 5) Riippuvuuksista eroon pääsyn tukeminen
- 6) Mielen terveyden tukeminen

### 2. Koulutus, työ ja toimintakyky

- 7) Asiakkaan tukeminen koulutukseen hakeutumisessa
- 8) Asiakkaan tukeminen työllistymisessä (ml. työharjoittelu jne.)
- 9) Asiakkaan toimintakyvyn arviointi
- 10) Asiakkaan työkyvyn arviointi

### 3. Talous, asuminen ja edunvalvonta

- 11) Asiakkaan taloustilanteen selvittäminen
- 12) Välitystilipalvelusta sopiminen
- 13) Sosiaalinen luototus
- 14) Asumissosiaalinen työ
- 15) Asiakkaan edunvalvontaan liittyvät selvittelyt

### 4. Viranomaisyhteistyö, suunnitelmat ja päätökset

- 16) Monialaisen suunnitelman tekeminen asiakkaalle
- 17) Muun suunnitelman tekeminen asiakkaalle
- 18) Perustoimeentulotuki
- 19) Ehkäisevä toimeentulotuki
- 20) Täydentävä toimeentulotuki
- 21) Muun päätöksen tekeminen asiakkaalle
- 22) Mukanaolo viranomaisasioinnissa (esim. hakemukset)

### 5. Ryhmät ja yhteisöt

- 23) Verkostotyö tai konsultaatio
- 24) Ryhmämuotoinen sosiaalityö
- 25) Matalan kynnyksen palvelut
- 26) Tukihenkilön etsiminen asiakkaalle
- 27) Sosiaalinen kuntoutus
- 28) Asiakkaan perheen tukeminen
- 29) Jalkautumiset / etsivä työ

### 6. Vastuut ja velvollisuudet

- 31) Ehtojen esiintuominen asiakkaalle
- 32) Asiakkaan vastuuttaminen asioiden hoitamiseen
- 33) Väkivallan tai sen uhkan poistaminen

**Yhteensä 33 menetelmää**