

# Asiakas- ja palveluohjaus Soihtu

(sosiaalihuollon neuvonta, ohjaus  
ja palvelutarpeen arviointi)

17.9.2024



# Miten saat palvelua?

- Soittamalla oman asuinkunnan Soihtu-tiimiin (ohjaus, neuvonta tai konsultaatio).
- Ensisijaisesti yhteydenotot tehdään **sähköisesti**.
- Asiakasohjaus Soihtu ottaa vastaan **kiireettömät** sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja lastensuojeluilmoitukset
- Mikäli asiakkuus on jo sosiaalipalveluissa, tulee olla yhteydessä omatyöntekijään / ilmoitus ohjataan vastuutyöntekijälle.
- **Kiireellisissä** tilanteissa aina yhteys sosiaali- ja kriisipäivystykseen tai 112.

# Huoli-ilmoitus:

([varha.fi/huoli-ilmoitus](https://varha.fi/huoli-ilmoitus))

## Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta:

- Yli 18 vuotiaat henkilöt
- Kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan ja henkilön suostumusta yhteydenottoon sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen ei voida saada

## Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi:

- Yli 18 vuotiaat henkilöt
- Kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan ja sinulla on ilmoituksen kohteena olevan henkilön suostumus
- Suositeltavaa on, että henkilö tekee itse ilmoituksen tilanteestaan tai sen voi tehdä myös yhdessä ilmoituksen kohteena olevan henkilön kanssa

Turku



Käytä yhteydenotto-lomaketta kun otat yhteyttä itseäsi koskevassa asiassa tai sinulla on yhteydenoton kohteena olevan henkilön suostumus yhteydenottoon: [Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi](#)

Käytä ilmoitus-lomaketta silloin kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan:

[Ilmoitus sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi](#)

# Mitä Soihdussa tapahtuu ilmoituksen tai yhteydenoton jälkeen?

- Ilmoitus käsitellään, tehdään kiireellisyysarvio
- Asiakas kontaktoidaan seitsemässä arkipäivässä:
  - Soitto asiakkaalle. Mikäli asiakasta ei tavoiteta puhelimitse, hänelle lähetetään kirje + tekstiviesti
- Neuvonta/ohjaus voi tapahtua puhelimitse
- Tilanteen mukaan sovitaan tapaaminen toimistolle tai kotikäynti
- Tarvittaessa aloitetaan palvelutarpeen arviointi, jonka aikana kartoitetaan asiakkaan tilannetta, palveluiden tarvetta ja ohjataan oikeiden palveluiden piiriin
- Palvelun vastaanottaminen perustuu **vapaaehtoisuuteen!**

# Palvelutarpeen arviointi

sosiaalihuoltolaki 36 §

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.



# Palvelutarpeen arvioinnin sisältö

## sosiaalihuoltolaki 37 §

Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Palvelutarpeen arviointi sisältää:

- 1) yhteenvedon asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta;
- 2) sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä;
- 3) asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen palvelutarpeestaan, ellei palvelutarpeen arvioimiseen yhteistyössä asiakkaan kanssa ole ilmeistä estettä;
- 4) asiakkaan ja sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion 42 §:n mukaisen omatyöntekijän tarpeesta.



Palvelutarpeen arvion nimi	Palvelutehtävä, jossa käytetään	Huomioitavaa
Iäkkäiden palvelutarpeen arvio	Iäkkäiden palvelut	Voidaan laatia tarvittaessa myös yhteiseksi pariskunnalle.
Lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio	Lapsiperheiden palvelut, lastensuojelu	Asiakirjan sisältö keskittyy vanhemmuuden ja lapsen tilanteen arviointiin. Asiakirja on mahdollista laatia koko perheelle yhteiseksi, mutta jos palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään myös lastensuojelun tarve, tulee jokaiselle lapselle laatia omat erilliset palvelutarpeen arviot. Tällöinkin palvelutarpeen arviot voivat olla lapsen ja hänen vanhempansa yhteiset.
Päihde- ja riippuvuustyön erityisten palvelujen palvelutarpeen arvio	Päihde- ja riippuvuustyön erityiset palvelut	Päihde- ja riippuvuustyön erityisten palvelujen palvelutarpeen arvio laaditaan aina yksilölle.
Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvio	Mikä tahansa palvelutehtävä  Työikäisten palvelut, jos asiakirja laaditaan yhteiseksi pariskunnalle	Asiakirjaa käytetään, jos mikään palvelutehtäväkohtaisista asiakirjoista ei sovi tilanteeseen, tai ei tiedetä, mikä niistä sopisi parhaiten. Työikäisten palveluissa tätä palvelutarpeen arviota käytetään, jos palvelutarve arvioidaan pariskunnalle yhteisesti. Työikäisten palvelutarpeen arvio on tarkoitettu laadittavaksi vain yhdelle asiakkaalle, eikä sitä voi käyttää pariskunnan yhteisessä asiassa.
Työikäisten palvelutarpeen arvio	Työikäisten palvelut	Työikäisten palvelutarpeen arvio laaditaan aina vain yhdelle henkilölle, eikä sitä ole mahdollista liittää yhteiseen asiaan. Asiakirjaan on integroitu muutamia Avain-mittarin sisältöjä. Merkittävin osa Avain-mittarista on sisällytetty työikäisten asiakassuunnitelmaan. Nämä asiakirjat korvaavat erillisen Avain-mittarin.
Vammaispalvelujen palvelutarpeen arvio	Vammaispalvelut	Vammaispalvelujen palvelutarpeen arvio laaditaan aina yksilölle  <a href="#">9.5 Palvelutarpeen arviot - Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille - Oma työpöytä (yhteistyotilat.fi)</a>

## PALVELUTARPEEN ARVIOINTI:

-> Tehdään tarvittavassa laajuudessa

-> Jos henkilö on yli 75-vuotias, saa ylintä hoitotukea tai on erityistä tukea tarvitseva lapsi, on arviointi aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireilletulosta

-> Mikäli asiakas on erityisen tuen tarpeessa, vastuutyöntekijänä on sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja voi toimia työparina

-> Kesto yksilöllinen, pääsääntöisesti tehdään kolmen kuukauden aikana (Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireilletulosta)

-> Työkäisen palvelutarpeeseen kuuluu monipuolisesti asiakkaan elämäntilanteen kartoitus

-> Huomioidaan asiakkaan omat toiveet

-> Suurimmaksi osaksi asiakkaan tilanne ratkeaa palvelutarpeen arvioinnin 3kk työskentelyn aikana, vain pieni määrä asiakkuuksista siirtyy aikuissosiaalityöhön

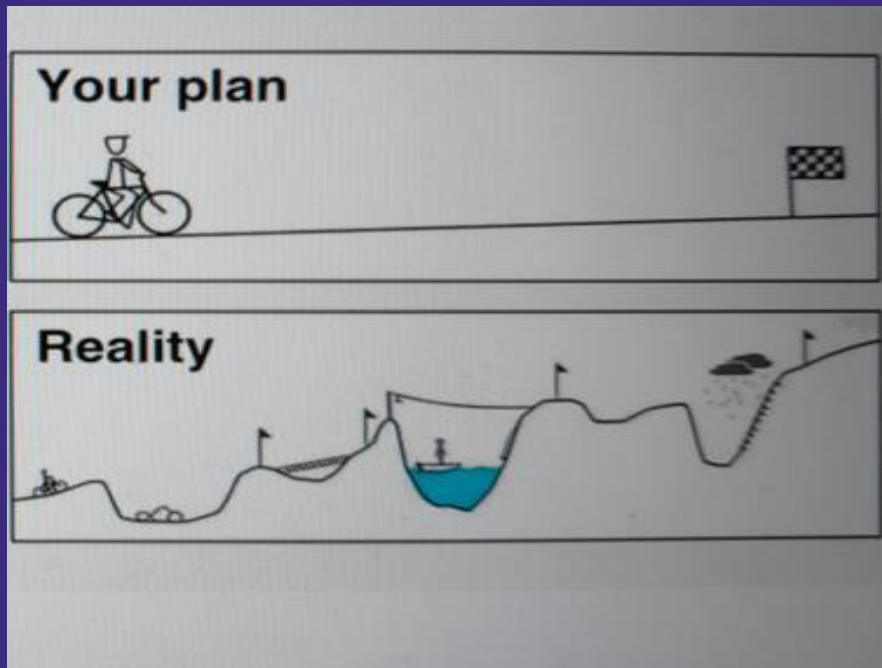
-> Hyödynnetään järjestöjen tarjoamia palveluita mm. Kela, talousneuvola, Ohjaamo, maahanmuuttajien palvelut, asumisneuvoja, diakonia yms.



# Esimerkki aloitetusta palvelutarpeen arvioinnista

- 33-vuotias henkilö
- asuu vuokra-asunnossa yksiössä 30 neliötä, vuokra 580 €, yksi vuokra rästissä, Kela vaatii hakemaan halvempia asuntoja/selvitystä miksi asuu ylikalliissa asunnossa
- tällä hetkellä sairauslomalla, psyykkinen vointi huono
- ei ammattia, aloittanut useita koulutuksia -> koulutukset jääneet kesken
- nepsy-tutkimukset kesken hoitokontaktin puolelta
- toiminnanohjauksen haasteita, asunto huonossa kunnossa (paljon tavaraa, roskaa, likaista)

# Kysymyksiä?



# KIITOS!

Mari Ruhomäki, sosiaaliohjaaja  
Ansa Kainulainen, sosiaaliohjaaja  
Asiakasohjaus Soihtu

*Lähteet:*

*Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®*

*Palvelutarpeen arviointi – THL*

*Sosiaalipalvelujen saatavuus - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)*

