|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ennen yhteydenottoa ja yhteydensaannin varmistaminen | Yhteydenoton käsittely ja asiakkaan tunnistaminen ja asiakkuuden käynnistäminen | Palvelujen tarpeen arviointi ja arviointiin valmistautuminen ja arviointi | Palvelujen organisointi, toteutus, seuranta ja arviointi ja muutostilanteisiin reagointi | Asiakkuuden päättyminen |
|  | Asiakas/läheinen (tai muut toimija) | Yleinen ohjaus ja neuvonta | Neuvonta ja asiakasohjaus | Asiakas: ennen ensimmäistä kontaktia | Asiakas/läheinen | Ammattilainen | Asiakas/läheinen | Ammattilainen |  |
| Avoterveydenhuolto | huoli pärjäämisestä/toimintakyvystä, muistista, oire, poikkeava käyttäytyminen, huoli-ilmoitus, oirearvio  | Palvelutarjotin, oirearviot, kartoitukset, seulonnat, itsehoito (luotettava tieto) | Hyvinvointi/terveystarkastus, päihteiden käytön kartoitus, ml huumeet (Dudit) – pitää uskaltaa kysyä! Mittarit/seulat esim. dm- tai astmatesti, useita päivystyskäyntejä, useat yhteydenotot ja runsas/usean ammattilaisenpalveluiden tarve, pakolaisstatus, pitkäaikaissairaus epätasapainossa, epäloogisuus palveluihin hakeutumisessa, saamien ohjeiden ymmärtämisen vaikeus, huoli muistista herää | Hyvinvointi/terveystarkastuksen tulos (värikoodit), kotiseurannat, terveystietojen kokoaminen | Huoli-ilmoitus (SHL 35 §) | Hyvinvointi-/terveystarkastuksen tulos (värikoodit), suun terveydenhuolto laiminlyöty pitkään, mittaukset (BMI, MMSE, Audit, BDI, RR, AHTUP (tupakointi). Taloudelliset huolet, työttömyys/työkyvyttömyys, asunnottomuus, useita hoitavia tahoja, elämän kriisi, useita päivystyskäyntejä tai yl. palveluissa, tuloksettomat tutkimukset/hoidot. Huomio uusiin oireisiin – onko kyseessä uusi sairaus/ikääntymisen mukanaan tuoma muutos?Toimiiko asiakas omaishoitajana? Onko alaikäisiä huollettavia lapsia, raskaus? | Poikkeava tutkimustulos/käyttäytyminen/oireet, lisääntynyt avun/tuen tarve, hoito-ohjeiden ymmärtämisen vaikeus | Kysy ja kartoita rohkeasti, oireiden/tulosten/käyttäytymisen vähättely, huomio uusiin oireisiin – onko kyseessä uusi sairaus/ikääntymisen mukanaan tuoma muutos? poikkeava tulos terveydentilan selvityksessä (esim. työttömien terv. tark, ikäajo) |   |
| Sosiaalityö + vammaispalvelut | taloudellinen huoli (pikavippien määrä), työttömyys, elämän kriisi, asunnottomuus, syrjäytyminen, pitkäkestoinen sairaus, väkivalta, yl. tyytymättömyys/avuttomuus elämäntilanteeseen, erit. tukea tarvitsevat vanhemmat perheessä, ”tilanne on päällä”,  | Omaishoidontuen tarpeen arvio (Omao), henkilökohtaisen tuen tarpeen arvio (Omao), kodin ulkopuolella liikkumisen tarve (Omao), avoin palvelupyyntö (tulossa), huoli-ilmoitus, tsemppibotti | Huoli-ilmoituksen tulos, taloudelliset huolet, työttömyys/työkyvyttömyys, asunnottomuus, useita hoitavia tahoja, elämän kriisi, päihteiden käyttö, ml huumeet (Dudit), pakolaisstatus, pitkäaikaissairaus, useita palveluita ja niiden mahd. epätark.muk. käyttö, perumattomat käynnit/sitoutumattomuus | Hyvinvointitarkastus, harkinnanvaraisen toimeentulotukihakemus (sähk/paperi) | **Huoli-ilmoitus (SHL 35 §),** asiakkaan näkemys tuen tarpeesta | Suun terveydenhuolto laiminlyöty pitkään, ongelmia (hoitamaton) terveydentilassa, työkyvyn selvityksen tarve, kotona selviytyminen, taloudelliset haasteet, läheisverkoston puuttuminen, Toistuvasti rahat loppu, esim. Pelaamista, saatujen ohjeiden ymmärtämisen vaikeus, saman asian takia toistuva palveluun hakeutuminenToimiiko asiakas omaishoitajana? Onko alaikäisiä huollettavia lapsia, raskaus? | Poikkeava tutkimustulos/käyttäytyminen/oireet, lisääntynyt avun/tuen tarve | Pitkäaikaissairaus, huomio uusiin oireisiin – onko kyseessä uusi sairaus/ikääntymisen mukanaan tuoma muutos? sitoutumattomuus, lisääntynyt avun/tuen tarve | Sitoutumattomuus |
| Suun terveydenhuolto | Hoitamaton suu tai muu poikkeama suussa | Hammassärky, terveystarkastus, oirearvio | Muu oirearvio, Tulossa kaksi omaa (särkyoire ja tapaturma)​Suun terveydenhuolto laiminlyöty pitkään​, Pakolaisstatus | Hyvinvointitarkastus /OHIP, sähk. esitietokaavake​Ammattilaisen päätöksentuki​ | Asiakkaan ilmaisema huoli, esim. kuiva suu, poikkeama limakalvolla ym. | CPI >3,​AHTUP (Tupakointi​),päihteiden käyttö,​pitkäaikaissairaus​,eroosio, limakalvomuutokset​, suun ja hampaiden terveys |  | Perumattomat käynnit​, turhat yhteydenotot​, ulkoinen habitus​ | Lapsille seuraavan kutsun ohjelmointi​hoitosuunnitelma |
| Mielenterveys- ja riippuvuustyö | Läheisten huoli, viikkoja kestävää päihteidenkäyttöä, arkielämä ei onnistu, sovituista asioista ei pystytä huolehtimaan, toimintakyky laskee, työstä poissaolot, pitkittyneet poissaolot | Mielenterveystalon oma-arvioinnit ja testit, päihdelinkki (A-klinikkasäätiö) – myös ammattilaisille, avoin palvelupyyntö | Palvelukartta käsittelijöille, asiakkaan ilmoittamat esitiedot, tarkentavien kysymysten esittäminen, seuraava kontakti sovitaan valmiiksi, A-klinikalla tehdään oma palvelutarpeen arviointi, päihteiden käytön kartoitus, ml huumeet (Dudit) | Omasuuntima itsenäisesti, valmennukset – mitä valmennuksia asiakas on valinnut ja onko ollenkaan valinnut – mitä kertoo | Mittarit (esim. BDI, Audit, AHTUP = tupakointi, esitietolomakkeet (täydentävät) itsenäisesti tai ammattilaisen tuella | Suuntima ammattilaisen tukemana, valmennukset, arjessa pärjäämättömyys, väkivalta, suun terveydenhuollon laiminlyönti, perussairauden hoitamattomuus, saatujen ohjeiden ymmärtämisen vaikeusToimiiko asiakas omaishoitajana? Onko alaikäisiä huollettavia lapsia, raskaus? | ​ arjessa pärjäämättömyys, väkivalta, suun terveydenhuollon laiminlyönti, perussairauden hoitamattomuus | perumattomat käynnit, ylim. yhteydenotot, ulkoinen habitus, hoitotasapainon heilahtelut, BDI, Audit, kulttuuri sensitiivisyys, huomio uusiin oireisiin – onko kyseessä uusi sairaus? Ikääntymisen tuoma muutos? | BDI, Audit, arviointi suhteessa asetettuihin tavoitteisiin asiakkaan ja ammattilaisen näkökulmista, toimintakyvyn arviointi |
| Työllisyyspalvelut | Pitkäkestoinen työttömyys, useita työllistymisen esteitä | Palvelutarjotin, oirearviot, kartoitukset, seulonnat, itsehoito (luotettava tieto) | Asiakas hakeutuu edellisen työttömänä työnhakijan prosessin katketessa välittömästi uudelleen työttömäksi työnhakijaksi (pyrkii välttämään omia velvollisuuksiaan esim. tapaamisten suhteen | Kokoaa lääk. lausunnot sairauksista ja ty­­­­­­­­örajoitteista |  | Sitoutumattomuus, esim. ei saavu sovittuihin tapaamisiin, sairastavuus, päihde- ja mielenterveysongelmat painottuvat, Suuntima, useat työkokeilut, pitkäkestoinen toimeentulotuki, paljon tai ei lainkaan terveydenhuollon kontakteja, työrajoitteet, motivaation puute, ongelmia elämän hallinnassa, elämäntilanne vaikeuttaa työllistymistäYstävien puute, ei koulutusta ja useita keskeytyneitä opintoja, ei lainkaan työhistoriaa n. 30 vuotiaalla tai hyvin katkonainen työhistoria, kieltäytyminen työttömien terveystarkastuksesta, as. ei ymmärrä työkyvyn selvittämisestä saatua hyötyäMahd. keskeneräiset tutkimukset/hoidot, asiakas odottaa toimenpiteeseen tms. pääsyä, sairauspäivärahaoikeuden päättyminen, mutta työkyvytön edelleen (tulkinta ristiriita), asiakkaan ”putoaminen” lainsäädännön jalkoihin |  | Sitoutumattomuus, esim. ei saavu sovittuihin tapaamisiin, sairastavuus | Asiakas työllistyy pysyvästi tai siirtyy työkyvyttömyyseläkkeelle, muutto, kuolema, äitiysloma, vankeusrangaistus  |
| Kuntoutus | huoli pärjäämisestä/toimintakyvystä, toimintakyvyn muutos, kyvyttömyys suoriutua jostain arkiaskareesta, elämänhallinnan muutokset, oire, poikkeava käyttäytyminen, huoli-ilmoitus, oirearvio­ | Palvelutarjotin, oirearviot, kartoitukset, itsehoito, luotettava tieto, toimintakyvyn itsearvioinnit | Kuntoutustarpeen arvioinnin tunnistaminen: tarkentavia kysymyksiä arjen toimintakyvystä/työkyvystä/ elämänlaadusta; verrataan aiempaan toimintakykyyn, useita käyntejä sotepalveluissa, useat yhteydenotot ja runsas/usean ammattilaisenpalveluiden tarve | Esitietolomakkeet, kuntoutumistalo, omasuuntima itsenäisesti, valmennukset,  | Huoli-ilmoitus | Useita kaatumisia, akuutti tule-vaiva; Örebro, STarT, WHODAS12, apuvälineiden määrä, Clinical,Frailtyscale, useita pieniä murtumia,toistuvat kipulääkepyynnöt, TyökykyviisariToimiiko asiakas omaishoitajana? Onko alaikäisiä huollettavia lapsia, raskaus? | Poikkeava tutkimustulos/käyttäytyminen/oireet, lisääntynyt avun/tuen tarveArjessa pärjäämättömyys | Onko toimintakyky ratkaisevasti muuttunut aiempaan verrattuna, apuvälinepyynnöt lisääntyvät aiempaan verrattuna, toistuvat kuntoutusaikojen perumiset, Suun terveydenhuolto laiminlyöty pitkään | sitoutumattomuus, motivoitumattomuus, ei voimavaroja,  |
| Lapsi- ja perhepalvelut | \* arjessa monta yhtäaikaista ongelmaa (kokemuksellisesti ”kaikki huonosti”) \* vakavat vuorovaikutusongelmat\* väkivaltaVanhempi: päihteidenkäyttö, vakava fyysinen ja/tai psyykkinen terveyshuoli ja/tai pitkä sairausloma, vanhemman toimintakyvyn aleneminen, vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. ero. ks. sosiaalityöLapsi/Nuori: koulunkäyntivaikeudet, laaja-alaisia (useita) ongelmia terveydessä, kasvussa, kehityksessä tai käyttäytymisessä, päihteidenkäyttö,vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. kiusaaminen. | Avoin palvelupyyntö?- oma-arvioinnit, testit, tieto netistäVanhempi: Vanhemmuuden tsemppibotti, sähköinen perhekeskus (vaiheittain käyttöön 1.1.2023 alk.), Omaolon hyvinvointivalmennukset, omahoito-ohjelmat (esim. Mielenterveystalo)Lapsi/Nuori: mm. sähköiset chat- ja puhelinpalvelut (järjestöt, kuten MLL ja Sekasin), [www.zekki.fi](http://www.zekki.fi)  | Ammattilainen: \*\* Suuntima\* arjessa monta yhtäaikaista ongelmaa (kokemuksellisesti ”kaikki huonosti”) \* vakavat vuorovaikutusongelmat\* väkivaltaVanhempi: päihteidenkäyttö, vakava fyysinen ja/tai psyykkinen terveyshuoli ja/tai pitkä sairausloma, vanhemman toimintakyvyn aleneminen, vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. ero. ks. sosiaalityöLapsi/Nuori: koulunkäyntivaikeudet, laaja-alaisia (useita) ongelmia terveydessä, kasvussa, kehityksessä tai käyttäytymisessä, päihteidenkäyttö,vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. kiusaaminen. | Omasuuntima,3X10D-elämäntilannemittari (Omaolossa),nuorelle [www.zekki.fi](http://www.zekki.fi),\* arjessa monta yhtäaikaista ongelmaa (kokemuksellisesti ”kaikki huonosti”) \* vakavat vuorovaikutusongelmat\* väkivaltaVanhempi: päihteidenkäyttö, vakava fyysinen ja/tai psyykkinen terveyshuoli ja/tai pitkä sairausloma, vanhemman toimintakyvyn aleneminen, vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. ero. ks. sosiaalityöLapsi/Nuori: koulunkäyntivaikeudet, laaja-alaisia (useita) ongelmia terveydessä, kasvussa, kehityksessä tai käyttäytymisessä, päihteidenkäyttö,vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. kiusaaminen. | \* arjessa monta yhtäaikaista ongelmaa (kokemuksellisesti ”kaikki huonosti”) \* vakavat vuorovaikutusongelmat\* väkivaltaVanhempi: päihteidenkäyttö, vakava fyysinen ja/tai psyykkinen terveyshuoli ja/tai pitkä sairausloma, vanhemman toimintakyvyn aleneminen, vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. ero. ks. sosiaalityöLapsi/Nuori: koulunkäyntivaikeudet, laaja-alaisia (useita) ongelmia terveydessä, kasvussa, kehityksessä tai käyttäytymisessä, päihteidenkäyttö,vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. kiusaaminen. | \*\* Suuntima\*\* 3X10D-elämäntilannemittari (Omaolossa)\* Erityisen tuen tarpeen arviointi (sosiaalihuolto)\* arjessa monta yhtäaikaista ongelmaa (kokemuksellisesti ”kaikki huonosti”) \* vakavat vuorovaikutusongelmat\* väkivaltaVanhempi: päihteidenkäyttö, vakava fyysinen ja/tai psyykkinen terveyshuoli ja/tai pitkä sairausloma, vanhemman toimintakyvyn aleneminen, vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. ero. ks. sosiaalityöLapsi/Nuori: koulunkäyntivaikeudet, laaja-alaisia (useita) ongelmia terveydessä, kasvussa, kehityksessä tai käyttäytymisessä, päihteidenkäyttö,vaativa elämäntilanne tai kriisi, esim. kiusaaminen. | Toteuttavat palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeeseen: asiakkaan tilanne ei muutu tai korjaannu; palvelun tarve ei poistu tai lisääntyy, arjessa suoriutuminen heikkenee. Palvelu ei toteudu suunnitellusti (esim. runsaasti toteutumattomia tai peruuntuneita asiointiaikoja). | Toteuttavat palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeeseen:asiakkaan tilanne ei muutu tai korjaannu; palvelun tarve ei poistu tai lisääntyy, arjessa suoriutuminen heikkenee. Palvelu ei toteudu suunnitellusti (esim. runsaasti toteutumattomia tai peruuntuneita asiointiaikoja). | Toteuttavat palvelut eivät vastaa asiakkaan tarpeeseen:asiakkaan tilanne ei muutu tai korjaannu; palvelun tarve ei poistu tai lisääntyy, arjessa suoriutuminen heikkenee. Palvelu ei toteudu suunnitellusti (esim. runsaasti toteutumattomia tai peruuntuneita asiointiaikoja). |
| Ikääntyneiden palvelut | Huoli-ilmoitus (SHL 35 §), huoli kotona selviytymisestä, toimintakyvyn laskusta tai muistista | Palvelutarjotin, yhteydenotto ikääntyneiden asiakasohjaukseen | Omaishoitajuus! |  |  | Poikkeava tulos: RAI-, CPS-, ADLH- ja IADL-arviointi, MNA-testi, asiakkaan ulkoinen habitus, mielenterveys- ja päihdeongelmat, runsas päivystykseen hakeutuminen | Toimintakyvyn lasku/muutos, muistioireiden lisääntyminen, pärjäämättömyyden tunne | poikkeuksellisen tiuhat turvapuhelinhälytykset, huoli-ilmoitus, toimintakyvyn muuttuminen/heikkeneminen | Hoitovastaisuus, ympärivuorokautiseen hoivaan siirtyminen, asiakkaan kuolema |

**Käytettyjen mittareiden arvopoikkeama, joka toimii herätteenä**

**Avoterveydenhuolto, suun terveydenhuolto ja mielenterveys- ja riippuvuustyö**

BMI yli 30 painoindeksi

RR yli 140/90 verenpaine

BDI yli 19 masennuskysely

Audit yli 10 alkoholin käytön kartoitus

Dudit miehet 6 p tai yli huumeiden käytön kartoitus

 naiset 2 pistettä tai yli

MMSE alle 30 p muistitesti

AHTUP + tupakointi

CPI >3 ientaskun syvyys

**Kuntoutus**

Örebro raja yli 50p (ennustaa työkyvyttömyyden riskiä) – kaikki TULE-potilaat

STarT raja kokonaispisteet 4 tai yli (korkean riskin potilaita) – kaikki selkäpotilaat

 osapisteet kysymykset 5-9 raja 4 tai yli (korkean riskin potilaita)

WHODAS12 50%, vaikea toimintakykyrajoite

Clinical Frailtyscale (palvelujen suunnittelun väline ja asiakkaan arvioinnin väline)

 4 – ymmärretään tarttua näiden ihmisten palvelujen suunnitteluun

**Ikääntyneiden palvelut**

RAI Maple 2-3 (palveluiden tarve)

CPS 1-2 (Kongition heikentyminen)

ADLH 1-2 (Arkisuoriutuminen)

IADL 1-2 (väline toiminnot kuten ruoanlaitto raha-asiat, lääkitys)

SOSIAALIHUOLTOLAKI 1301/2014

##### 35 §

##### **Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi**

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalikuraattori taikka sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin.

Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, 1 momentissa tarkoitettujen henkilöiden on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä.

Myös muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Lastensuojeluilmoituksen ja ennakollisen lastensuojeluilmoituksen tekemisestä säädetään lastensuojelulain 25 ja 25 c §:ssä. Jos ilmoitusvelvollinen henkilö on ottanut viipymättä yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen siten kuin 1—3 momentissa säädetään ja ilmoittanut yhteydenoton syyt, ei samojen tietojen perusteella tarvitse tehdä lastensuojeluilmoitusta.

Iäkkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulain 25 §:ssä säädetään.

LAKI IKÄÄNTYNEEN VÄESTÖN TOIMINTAKYVYN TUKEMISESTA SEKÄ IÄKKÄIDEN SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISTA 28.12.2012/980

##### [25 §](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#a980-2012)

##### **Ilmoittaminen iäkkään henkilön palveluntarpeesta**

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka hyvinvointialueen sosiaalitoimen tai pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, terveydenhuollon ammattihenkilön on ilmoitettava hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkään henkilön kotiuttamisesta terveydenhuollon laitoshoidosta. Ilmoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen kotiuttamista. [(8.7.2022/604)](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980#a8.7.2022-604)

**Lapsen huomioon ottaminen aikuisille suunnatuissa palveluissa (ThL 1326/2010, 70§)**

”Lapsen hoidon ja tuen tarve **on selvitettävä**

ja lapselle **on turvattava** riittävä hoito ja tuki,
**kun** lapsen vanhempi, huoltaja tai muu lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaava henkilö **saa**
päihdehuolto- tai mielenterveyspalveluja

tai muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja,

joiden aikana hänen kykynsä huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta arvioidaan heikentyneen.”

•Monialainen yhteistyö: terveydenhuoltolaki 1326/2010, 32§, 33§;
lastensuojelulaki 417/2007, 14§ ja sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 41§