

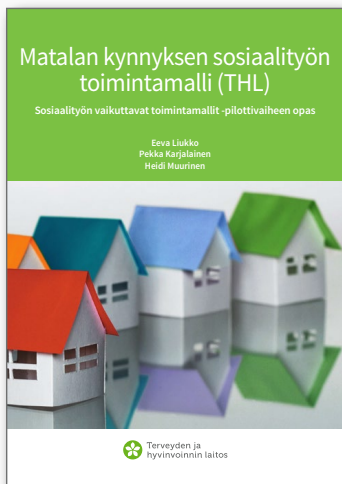


# Sosiaalihuollon matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen toimintamalli (THL)

Eeva Liukko, Pekka Karjalainen ja Heidi Muurinen



Terveyden ja  
hyvinvoinnin laitos



Toimintamallien alueellisten pilotointien pohjalta päivitetty ja tarkennettu versio keväällä 2022 julkaistusta oppaasta.

## SISÄLLYS

|  |    |
|--|----|
| Johdanto.....  | 3  |
| Toimintamallin neljän tulokulman kuvaukset.....              | 5  |
| Matalan kynnyksen yleinen neuvonta ja ohjaus.....            | 6  |
| Matalan kynnyksen sosiaali-ohjauksen neuvonta ja ohjaus..... | 9  |
| Matalan kynnyksen sosiaalityön neuvonta ja ohjaus.....       | 12 |
| Avoimen kohtaamispaikan neuvonta ja ohjaus.....              | 16 |
| Logiikkamalli .....  | 19 |
| Lopuksi.....   | 22 |
| Kirjallisuutta ja materiaaleja.....                          | 23 |

# Johdanto

Matalan kynnyksen toimintamallin tavoitteena on tarjota asianmukaista tietoa palveluista ja etuuksista, ehkäistä ongelmia ja madaltaa esteitä palveluihin hakeutumisessa tai pääsyssä. Tyypillisesti matalan kynnyksen palvelua on mahdollista saada ilman ajanvarausta ja lähetettä, eikä sitä käytettäessä tarvitse syntyä asiakkuutta. Matalan kynnyksen toimintamalli voi tarjota varhaista tukea, ohjata asiakkaita perustason sosiaali- ja terveyspalveluihin tai tavoittaa haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä. (Leeman & Hämäläinen 2016; Sote-sanastot 2023; Törmä 2009.)

THL kuvasi matalan kynnyksen sosiaalityön (THL) toimintamallin osana Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman ja sosiaalihuollon kehittämissuunnitelman toimeenpanon tukea (Karjalainen ym. 2023). Toimintamallia pilotoitiin kahdeksalla hyvinvointialueella syksyn 2022 ja kevään 2023 välisenä aikana. Vaikka toimintamallin ydinelementit pääosin toteutuivat hyvin kaikissa piloteissa, pilotit olivat hyvin erilaisia. Tämä johtui muun muassa eroista siinä, mille kohderyhmälle toimintamallia suunnattiin, missä toimintaympäristössä toimintamallia toteutettiin ja mikä toimintamallin tarkoitus oli. (Liukko ym. 2023.) Näihin osa-alueisiin ei THL:n mallinnuksessa kiinnitetty riittävästi huomiota, ja ne on nyt pyritty sisällyttämään osaksi tätä päivitettyä mallinnusta.

Piloteissa oli tunnistettavissa yhden mallin sijaan neljä erilaista matalan kynnyksen toimintamallia tai tulokulmaa:

- 1) yleisen neuvonnan ja ohjauksen,
- 2) sosiaaliohjauksen neuvonnan ja ohjauksen,
- 3) sosiaalityön neuvonnan ja ohjauksen sekä
- 4) avoimen kohtaamispaikan neuvonnan ja ohjauksen tulokulmat.

Tässä oppaassa matalan kynnyksen toimintamallia jäsennetään näistä neljästä tulokulmasta sosiaalihuoltolain (SHL 1310/2104) mukaisena neuvontana ja ohjauksena (SHL 6 §). Jäsennyksen ulkopuolelle jäävät muut matalan kynnyksen toiminnoille ominaiset piirteet, kuten yhteisöllisyys ja vertaistuki. Tällä rajauksella pyritään varmistamaan, että kuvattava toimintamalli on hallittava kokonaisuus. Jatkossa, kun matalan kynnyksen toiminnan neuvonnan ja ohjauksen osa-alue saadaan kuvattua, mallia on hyvä täydentää esimerkiksi yhteisöllisyyden näkökulmasta.

Matalan kynnyksen neuvonnalle ja ohjaukselle on määritelty rajat sosiaalihuoltolaissa, eikä neuvonta ja ohjaus korvaa asiakkaan lakisääteistä oikeutta palvelutarpeen arviointiin (SHL 36 §). Asiakas ei voi pääsääntöisesti hakeutua neuvonnan ja ohjauksen kautta suoraan sosiaalihuollon palveluihin, vaan hänelle tulee ensin laatia palvelutarpeen arviointi. Lakisääteisten toimintojen ketju on otettu huomioon tässä mallinnuksessa: asiakas voi siirtyä neuvonnan ja ohjauksen kautta palvelutarpeen arviointiin, jonka perusteella hänelle lähtökohtaisesti nimetään palveluista vastaava omatyöntekijä (SHL 42 §) sekä myönnetään palveluja.

# Toimintamallin neljän tulokulman kuvaukset

Seuraavassa toimintamallin tulokulmat kuvataan kukin omana kokonaisuutenaan. Alkuperäisen toimintamallin ohjelmateoriaa on kuvauksissa tarkennettu piloteista saatujen kokemusten perusteella. Tarve muovata toimintamallia alueellisiin olosuhteisiin oli yksi pilotoinnissa tehty keskeinen havainto. Kuvaukset onkin tehty väljästi ja melko yleisellä tasolla, jotta toimintamalli voidaan viedä joustavasti käytäntöön erityyppisillä alueilla. Oppaan lopussa eri tulokulmat kuvataan logiikkamallin taulukossa rinnakkain, jolloin niitä on mahdollista vertailla keskenään.

Kuvauksissa tuodaan esille

- 1) toiminnallisia edellytyksiä, joiden arvioidaan olevan tarpeellisia, jotta toimintamallia voidaan toteuttaa asianmukaisella tavalla,
- 2) toimintamallin kuusi keskeistä sisältöaluetta eli ydinelementtiä ja
- 3) toimintamallin ydinelementeistä aiheutuvia oletettuja lyhyen ja pitkän aikavälin seurauksia.

Toimintamallin seurausten oletetaan aiheutuvan ydinelementeistä tiettyjen mekanismien välityksellä. Sekä mekanismit että seuraukset ovat ydinelementtien vaikutuksia, mutta ne ovat olemukseltaan erilaisia. Mekanismit ovat luonteeltaan mahdollistavia (esimerkiksi tiedon saaminen tai tuen vastaanottaminen), kun taas varsinaiset seuraukset kuvaavat muutoksia tilanteessa (esimerkiksi tiedon käyttäminen, palveluihin hakeutuminen tai palvelujen saaminen).

Tulokulmien kuvaukset ovat osin täysin identtisiä. Tämä korostaa niiden perimmäistä samanlaisuutta ja samankaltaista tehtävää palvelujärjestelmässä. Tulokulmissa on kuitenkin myös olennaisia eroja. Juuri erojen kautta ne voivat rakentua kattavana kokonaisuutena, joka ehkäisee palvelujen tarvetta, parantaa palvelujen saatavuutta ja turvaa palvelujärjestelmän tarkoituksenmukaista käyttöä.

# Matalan kynnyksen yleinen neuvonta ja ohjaus

Matalan kynnyksen yleisen neuvonnan ja ohjauksen toimintamallia on kuvattu Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen pilottia tarkastelevassa Emma Klemolan ja Susanna Kotilaisen (2023) artikkelissa.

## Edellytykset

Matalan kynnyksen yleisen neuvonnan ja ohjauksen toimitilana on palvelupiste sosiaali- tai terveydenhuollon toimipisteen yhteydessä tai muulla tavoin helposti saavutettavassa paikassa. Tilan tulee tarvittaessa mahdollistaa luottamuksellinen keskustelu ja salassa pidettävien asioiden käsittely asiakkaan kanssa.

Työntekijöillä on sosionomin (AMK) koulutus tai vastaava. Työparina voi toimia terveydenhuollon ammattihenkilö.

Työntekijöiden tulee tuntee hyvin palvelu- ja etuusjärjestelmä (myös järjestötoiminta), jotta he osaavat antaa asiakkaille tietoa, neuvontaa ja ohjausta asiantuntevalla tavalla sekä arvioida asiakkaan tilannetta palvelujen ja etuuksien näkökulmasta.

Yhteistyötä tehdään sovituilla tavoilla keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa, joita voivat olla esimerkiksi Kela, asumisneuvonta, aikuissosiaalityö ja järjestöt. Monialaisen yhteistyön edistäminen edellyttää johdon tukea.

Työntekijöillä tulee olla ammatilliseen koulutukseen perustuvat hyvät vuorovaikutustaidot. Työskentelyssä asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan on keskeinen, minkä vuoksi yleisessä neuvonnassa ja ohjauksessa tarvitaan asiakaslähtöistä, kuuntelevaa työtettä.

Työntekijöillä tulee olla oikeus käyttää asiakastietojärjestelmää. Yleisessä neuvonnassa ja ohjauksessa asiakastietoja voidaan tarvittaessa tarkistaa ja sinne voidaan tehdä kirjauksia (esimerkiksi alkuarviointi tai sosiaalihuoltolain 35 § mukainen yhteydenotto).

## Ydinelementit

**Kohderyhmä:** Kohderymänä ovat kaikki alueella asuvat ja oleilevat henkilöt.

**Asioinnin tapa:** Asiakas voi hakeutua palveluun anonymisti ja ilman ajanvarausta. Lähetettä tai ohjausta toisesta palvelusta ei tarvita. Asiakas voi asioida myös omalla nimellään, jolloin työskentelyssä voidaan hyödyntää asiakastietojärjestelmää.

**Neuvonta ja ohjaus:** Palvelussa annetaan yleistä neuvontaa ja ohjausta etuuksista ja palveluista, joihin asiakas saattaa olla oikeutettu. Asiakkaan asia saadaan yleensä selvitettyä palvelupisteessä yhden tai korkeintaan muutaman tapaamisen aikana. Neuvonnan ja ohjauksen antaminen edellyttää vähintään alustavaa perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen.

**Kuunteleminen ja tuki:** Asiakasta tulee kuunnella ja häntä tulee tukea hänen elämäntilanteessaan. Kuuntelemisen ja tuen tarkoituksena on varmistaa, että neuvonta ja ohjaus tapahtuu asiakkaan omista lähtökohdista ja että asiakkaan esille nostamat asiat käsitellään huolellisesti.

**Alkuarviointivalmius:** Työntekijöillä on valmius laatia asiakkaan tilanteesta alkuarviointi, joka kirjataan asiakastietojärjestelmään ja jota voidaan tarvittaessa hyödyntää jatkotyöskentelyssä palvelutarpeen arviointia laadittaessa. Mikäli tilanne vaatii jatkoselvittelyä, asiakas ohjataan palvelutarpeen arviointiin.

**Rakenteellinen sosiaalityö:** Työntekijät kokoavat tietoa asiakkaiden elämäntilanteista, palvelutarpeista ja palvelujärjestelmän toimivuudesta rakenteellisen sosiaalityön keinoin ja mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Rakenteellista sosiaalityötä tehdään hyvinvointialueella yhdessä sovitulla tavalla, ja kertyvää tietoa hyödynnetään palvelujärjestelmän kehittämiseksi asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla.

## Seuraukset

Ydinelementtien toteutuessa oletuksena on, että asiakas saa tarvitsemaansa tietoa etuuksista ja palveluista ja hän tietää, miten niitä haetaan. Samalla hänen tietoisuutensa omista oikeuksistaan paranee. Asiakas saa lisäksi tarvittaessa tukea etuuksien hakemisessa ja palvelutarpeen arviointiin hakeutumisessa. Rakenteellinen sosiaalityö ja tiedonmuodostus puolestaan luovat edellytyksiä asiakaslähtöisen toimintakulttuurin ja palvelujärjestelmän kehittämiseksi.

**Lyhyen aikavälin seuraukset** toteutuvat heti neuvonnan ja ohjauksen perusteella.

- Asiakas osaa toimia ja hakea itselleen kuuluvia etuuksia ja palveluja.
- Asiakas on tarvittaessa päässyt palvelutarpeen arviointiin.
- Rakenteellisen sosiaalityön tietoa muodostetaan kertyneen tiedon pohjalta.

**Pitkän aikavälin seuraukset** toteutuvat myöhemmin lyhyen aikavälin seurausten perusteella, mikäli palvelujärjestelmä on toiminut odotetulla tavalla.

- Asiakas on päässyt tarvitsemiensa palvelujen piiriin, ja hän on saanut itselleen kuuluvat etuudet.
- Palvelu- ja etuusjärjestelmää hyödynnetään tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuella edistetään asiakaslähtöistä toimintakulttuuria ja palvelujärjestelmää.



# Matalan kynnyksen sosiaaliohjauksen neuvonta ja ohjaus

Matalan kynnyksen sosiaaliohjauksen neuvonnan ja ohjauksen toimintamallia on kuvattu Kanta-Hämeen hyvinvointialueen pilottia tarkastelevassa Helena Kämärän, Seija Junnon, Joonas Toivosen ja Veli-Matti Ponkalan (2023) artikkelissa.

## Edellytykset

Toimitilana on asiakastyön vastaanottohuone sosiaali- tai terveydenhuollon toimipisteen yhteydessä tai muulla tavoin helposti saavutettavassa paikassa. Työntekijät voivat jalkautua tarpeen mukaan asiakkaan tueksi palveluihin.

Asiakkaan asian selvittely voi edellyttää yhden tai useampia tapaamisia. Asiakkuus kestää yleensä korkeintaan muutaman viikon. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää jatko selvittelyä tai asiakas tarvitsee tukea palveluihin hakeutumisessa, hänet saattaa ohjataan palvelutarpeen arviointiin ja hänelle nimetään omatyöntekijä.

Yhteistyötä tehdään sovituilla tavoilla keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa, joita voivat olla esimerkiksi Kela, asumisneuvonta, aikuissosiaalityö, päihde- ja mielen-terveyspalvelut ja järjestöt. Monialaisen yhteistyön edistäminen ja palvelujen yhteensovittaminen edellyttää johdon tukea.

Työntekijöillä on sosionomin (AMK) koulutus tai vastaava. Työparina voi toimia terveydenhuollon ammattihenkilö. Työntekijöiden tulee tuntea hyvin palvelu- ja etuusjärjestelmä (myös järjestötoiminta), jotta he osaavat antaa asiakkaille tietoa, neuvontaa ja ohjausta asiantuntevalla tavalla sekä arvioida asiakkaan tilannetta palvelujen ja etuuksien näkökulmasta.

Työntekijöillä tulee olla ammatilliseen koulutukseen perustuvat hyvät vuorovaikutustaidot. Työskentelyssä asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan on keskeinen, minkä vuoksi sosiaaliohjauksen neuvonnassa ja ohjauksessa tarvitaan asiakaslähtöistä, kuuntelevaa työotetta. Ammattitaitoon kuuluu kyky sovittaa omaa vuorovaikutustapaansa vastaamaan asiakkaan tilannetta ja tarpeita.

Työntekijöillä tulee olla oikeus käyttää asiakastietojärjestelmää. Asiakastietojärjestelmää hyödynnetään esimerkiksi silloin, kun selvitetään asiakkaan aikaisempaa asiointihistoriaa ja palvelujen käyttöä tai tehdään asiakkaan tilannetta selventäviä ja edistäviä kirjauksia tai aloitetaan palvelutarpeen arviointi (muun muassa alkuarviointi, sosiaalihuoltolain 35 § mukainen yhteydenotto).

## Ydinelementit

**Kohderyhmä:** Kohderyhmä on rajatumpi kuin yleisessä neuvonnassa ja ohjauksessa. Palvelua voidaan suunnata jollekin erityisryhmälle, kuten päihde- tai mielenterveyskuntoutujille tai päivystysasiakkaille, tai laajemmin esimerkiksi terveydenhuollossa asioiville asiakkaille.

**Asioinnin tapa:** Asiakas on yleensä tunnistettu, jotta hänen tilannettaan voidaan selvittää asiakastietojärjestelmän tuella. Asiointi tapahtuu usein varatuilla ajoilla, mutta ajat ovat saatavissa asiakkaan tarpeen mukaan nopeasti ja jonottamatta. Asiakas voi asioida palvelussa myös ilman ajanvarausta ja anonyymisti. Asiakas voidaan ohjata palveluun toisesta palvelusta (esimerkiksi päivystyksestä tai perusterveydenhuollosta), mutta lähetettä tai ohjausta ei edellytetä.

**Neuvonta ja ohjaus:** Palvelussa annetaan kohdennettua ja täsmällistä tietoa etuudesta ja palveluista, joihin asiakas saattaa olla oikeutettu. Neuvonnan ja ohjauksen antaminen edellyttää palvelun kohderyhmän ja heille suunnattujen etuuksien ja palvelujen hyvää tuntemusta ja perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen.

**Kuunteleminen ja tuki:** Asiakasta tulee kuunnella ja häntä tulee tukea hänen elämäntilanteessaan. Kuuntelemisen ja tuen tarkoituksena on varmistaa, että neuvonta ja ohjaus tapahtuu asiakkaan omista lähtökohdista ja että asiakkaan esille nostamat asiat käsitellään ja ratkaistaan huolellisesti.

**Alkuarviointivalmius:** Työntekijöillä on valmius laatia asiakkaan tilanteesta alkuarviointi, joka kirjataan asiakastietojärjestelmään ja jota voidaan tarvittaessa hyödyntää jatkotyöskentelyssä palvelutarpeen arviointia laadittaessa. Lisäksi työntekijät voivat tarvittaessa aloittaa palvelutarpeen arvioinnin prosessin tai ohjata asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, mikäli tilanne edellyttää jatkoselvittelyä. Varsinaisen palvelutarpeen arvioinnin tekevät ne työntekijät, joiden tehtäväksi se on palvelujärjestelmässä annettu.

**Rakenteellinen sosiaalityö:** Työntekijät kokoavat tietoa asiakkaiden elämäntilanteista, palvelutarpeista ja palvelujärjestelmän toimivuudesta rakenteellisen sosiaalityön keinoin ja mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Rakenteellista sosiaalityötä tehdään hyvinvointialueella yhdessä sovitulla tavalla, ja kertyvää tietoa hyödynnetään palvelujärjestelmän kehittämiseksi asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla.

## Seuraukset

Ydinelementtien toteutuessa oletuksena on, että asiakas saa tarvitsemaansa tietoa etuuksista ja palveluista ja hän tietää, miten niitä haetaan. Samalla hänen tietoisuutensa omista oikeuksistaan paranee. Asiakas saa lisäksi tarvittaessa tukea etuuksien hakemisessa ja palvelutarpeen arviointiin hakeutumisessa. Rakenteellinen sosiaalityö ja tiedonmuodostus puolestaan luovat edellytyksiä asiakaslähtöisen toimintakulttuurin ja palvelujärjestelmän kehittämiseksi.

**Lyhyen aikavälin seuraukset** toteutuvat heti neuvonnan ja ohjauksen perusteella.

- Asiakas osaa toimia ja hakea itselleen kuuluvia etuuksia ja palveluja.
- Asiakas on tarvittaessa päässyt palvelutarpeen arviointiin.
- Rakenteellisen sosiaalityön tietoa muodostetaan kertyneen tiedon pohjalta.

**Pitkän aikavälin seuraukset** toteutuvat myöhemmin lyhyen aikavälin seurausten perusteella, mikäli palvelujärjestelmä on toiminut odotetulla tavalla.

- Asiakas on päässyt tarvitsemiensa palvelujen piiriin, ja hän on saanut itselleen kuuluvat etuudet.
- Palvelu- ja etuusjärjestelmää hyödynnetään tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuella edistetään asiakaslähtöistä toimintakulttuuria ja palvelujärjestelmää.

# Matalan kynnyksen sosiaalityön neuvonta ja ohjaus

Sosiaalityön neuvonta ja ohjaus eroaa muista neuvonnan ja ohjauksen tulokulmista, koska kyse on asiakkaista, joiden tulisi jo olla sosiaalityön ja erityisen tuen piirissä tai heidän tulisi voida sinne välittömästi ohjata. Mikäli palvelujärjestelmä toimii hyvin, matalan kynnyksen sosiaalityön neuvontaa ja ohjausta ei välttämättä tarvita vaan se on luonteva osa palvelutarpeen arviointia, sosiaalityön prosessia ja omatyöntekijän työtä. Tässä tulokulmassa kuitenkin kiinnitetään huomio asiakkaisiin, joiden kohdalla palvelujärjestelmä on toiminut puutteellisesti. Asiakkaat ovat pudonneet palveluista tai he eivät ole kiinnittyneet niihin esimerkiksi soveltumattomien palvelujen, aikaisempien huonojen kokemusten tai palvelujärjestelmän toimintakäytäntöjen (kynnysten) vuoksi. Tarkoituksena on, että he pääsevät sosiaalityön neuvonnan ja ohjauksen tuella palvelujen piiriin siten, että heidän asemansa palvelujärjestelmässä varmistuu ja omatyöntekijä ottaa aktiivisen vastuun asiakkuuden jatkosta.

Matalan kynnyksen sosiaalityön neuvonnan ja ohjauksen toimintamallia on kuvattu Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen pilottia tarkastelevassa Rauno Perttulan ja Tiia Katajiston (2023) artikkelissa. Laura Leppänen (2023) tarkastelee artikkelissaan Varsinais-Suomen hyvinvointialueen pilottia, jossa voidaan nähdä liukuvasti sekä sosiaaliohjauksen että sosiaalityön tulokulmien ominaisuuksia.

## Edellytykset

Toimitilana on asiakastyön vastaanottohuone sosiaali- tai terveydenhuollon toimipisteen yhteydessä tai muulla tavoin helposti saavutettavassa paikassa. Työntekijät jalkautuvat tarpeen mukaan asiakkaan tueksi palveluihin. Asiakasta voidaan tavata myös muualla kuin toimistossa, esimerkiksi asiakkaan kotona tai kahvilassa.

Asiakkaan asian selvittäminen edellyttää useampia tapaamisia. Asiakkuus voi kestää jopa muutaman kuukauden, jotta asiakkaan tilanne saadaan varmasti ja huolellisesti selvitettyä. Mikäli asiakkaan tilanne edellyttää jatkoselvittelyä tai asiakas tarvitsee tukea palveluihin hakeutumisessa, hänelle tehdään palvelutarpeen arviointi tai hänet saattaa ohjata palvelutarpeen arviointiin, jos sitä ei ole vielä tehty. Asiakkaalle myös nimetään sosiaalihuoltolain mukainen omatyöntekijä.

Yhteistyötä tehdään sovituilla tavoilla keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa, joita voivat olla muun muassa Kela, asumisneuvonta, aikuissosiaalityö, perusterveydenhuolto, päihde- ja mielenterveyspalvelut, työelämäpalvelut ja järjestöt. Monialaisen yhteistyön edistäminen ja palvelujen yhteensovittaminen edellyttää johdon tukea.

Työntekijöillä on sosiaalityöntekijän koulutus. Työparina voi toimia sosionomi (AMK) tai vastaavan sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinnon suorittanut henkilö.

Työntekijöiden tulee tuntea erittäin hyvin palvelu- ja etuusjärjestelmä (myös järjestötoiminta), jotta he osaavat antaa asiakkaille tietoa, neuvontaa ja ohjausta asiantuntevalla tavalla ja arvioida asiakkaan tilannetta palvelujen ja etuuksien näkökulmasta.

Työntekijöillä tulee olla ammatilliseen koulutukseen perustuvat hyvät vuorovaikutustaidot. Työskentelyssä asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan on keskeinen, minkä vuoksi sosiaalityön neuvonnassa ja ohjauksessa tarvitaan asiakaslähtöistä, kuuntelevaa työtettä. Ammattitaitoon kuuluu kyky sovittaa omaa vuorovaikutustapaansa vastaamaan asiakkaan tilannetta ja tarpeita ja kykyä tarvittaessa toimia suhdeperustaisella, jopa psykososiaalisella työtöteellä.

Työntekijöillä tulee olla oikeus käyttää asiakastietojärjestelmää ja tehdä asiakkaan tilannetta selventäviä ja edistäviä kirjauksia (muun muassa alkuarviointi, sosiaalihoitolain 35 §:n mukainen yhteydenotto). Asiakastietojärjestelmää hyödynnetään esimerkiksi silloin, kun selvitetään asiakkaan aikaisempaa asiointihistoriaa ja palvelujen käyttöä. Matalan kynnyksen sosiaalityön neuvonnassa ja ohjauksessa voi myös olla tarpeen aloittaa tai tehdä palvelutarpeen arviointi tai tarkistaa jo tehtyä palvelutarpeen arviointia.

## Ydinelementit

**Kohderyhmä:** Kohderymänä ovat erityisen vaikeassa asemassa olevat asiakkaat, jotka ovat palvelujen ulkopuolella tai reunamilla. Heidän palvelujen käyttöönsä ja asemaansa palvelujärjestelmässä voi myös liittyä sekavuutta ja epäselvyyksiä.

**Asiainnin tapa:** Asiakas on aina tunnistettu, jotta hänen tilannettaan voidaan huolellisesti selvittää asiakastietojärjestelmän tuella. Asiointi tapahtuu pääsääntöisesti sovituina aikoina tai varatuilla ajoilla, mutta ajat ovat saatavissa asiakkaan tarpeen mukaan nopeasti ja jonottamatta. Asiakas voidaan ohjata palveluun toisesta palvelusta (esimerkiksi päivystyksestä, työelämäpalveluista tai perusterveydenhuollosta), mutta lähetettä tai ohjausta ei edellytetä.

**Neuvonta ja ohjaus:** Palvelussa annetaan kohdennettua ja täsmällistä tietoa etuuksista ja palveluista, joihin asiakas saattaa olla oikeutettu. Neuvonnan ja ohjauksen antaminen edellyttää palvelun kohderyhmän ja sille suunnattujen etuuksien ja palvelujen tuntemusta sekä huolellista perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen.

**Kuunteleminen ja tuki:** Asiakasta tulee kuunnella ja häntä tulee tukea hänen elämäntilanteessaan. Kuuntelemisen ja tuen tarkoituksena on varmistaa, että neuvonta ja ohjaus tapahtuu asiakkaan omista lähtökohdista ja että asiakkaan esille nostamat asiat käsitellään ja ratkaistaan huolellisesti. Matalan kynnyksen sosiaalityön neuvonnassa ja ohjauksessa tulee kiinnittää erityistä huomiota siihen, että asiakkaan tilanne selvitetään perinpohjaisesti ja että asiakkaalle laaditaan palvelutarpeen arviointi ja että hänelle nimetään tai on nimetty omatyöntekijä. Lisäksi varmistetaan, että asiakas pääsee tarvittaessa terveydenhuollon hoidon tarpeen arviointiin.

**Alkuarviointivalmius:** Työntekijöillä on valmius laatia asiakkaan tilanteesta alkuarviointi, joka kirjataan asiakastietojärjestelmään ja jota voidaan tarvittaessa hyödyntää jatkotyöskentelyssä palvelutarpeen arviointia laadittaessa. Lisäksi työntekijät voivat tarvittaessa aloittaa palvelutarpeen arvioinnin prosessin ja sen jälkeen saattaen siirtää asiakkaan varsinaiseen palvelutarpeen arviointiin. Jos niin sovitaan, matalan kynnyksen sosiaalityön neuvonnassa ja ohjauksessa voidaan myös tehdä palvelutarpeen arviointi tai päivittää jo olemassa olevaa palvelutarpeen arviointia.

**Rakenteellinen sosiaalityö:** Työntekijät kokoavat tietoa asiakkaiden elämäntilanteista, palvelutarpeista ja palvelujärjestelmän toimivuudesta rakenteellisen sosiaalityön keinoin ja mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Rakenteellista sosiaalityötä tehdään hyvinvointialueella yhdessä sovittulla tavalla, ja kertyvää tietoa hyödynnetään palvelujärjestelmän kehittämiseksi asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla.

## Seuraukset

Ydinelementtien toteutuessa oletuksena on, että asiakas saa tarvitsemaansa tietoa etuuksista ja palveluista ja hän tietää, miten niitä haetaan. Samalla hänen tietoisuutensa omista oikeuksistaan paranee. Asiakas saa lisäksi tarvittaessa tukea etuuksien hakemisessa ja palvelutarpeen arviointiin tai hoidon tarpeen arviointiin hakeutumisessa, ja hänelle nimetään omatyöntekijä. Rakenteellinen sosiaalityö ja tiedonmuodostus puolestaan luovat edellytyksiä asiakaslähtöisen toimintakulttuurin ja palvelujärjestelmän kehittämiseksi.

**Lyhyen aikavälin seuraukset** toteutuvat heti neuvonnan ja ohjauksen perusteella.

- Asiakas on saattaen siirtynyt palvelutarpeen arviointiin tai hänelle on tehty palvelutarpeen arviointi. Lisäksi hänellä on nimettynä omatyöntekijä. Asiakas on myös päässyt terveydenhuollon hoidon tarpeen arviointiin, mikäli tarpeen.
- Asiakkaalle on haettu hänelle kuuluvat etuudet.
- Rakenteellisen sosiaalityön tietoa muodostetaan kertyneen tiedon pohjalta.

**Pitkän aikavälin seuraukset** toteutuvat myöhemmin lyhyen aikavälin seurausten perusteella, mikäli palvelujärjestelmä on toiminut odotetulla tavalla.

- Asiakas on päässyt tarvitsemiensa palvelujen piiriin, ja hän on saanut itselleen kuuluvat etuudet.
- Palvelu- ja etuusjärjestelmää hyödynnetään tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuella edistetään asiakaslähtöistä toimintakulttuuria ja palvelujärjestelmää.

# Avoimen kohtaamispaikan neuvonta ja ohjaus

## Edellytykset

Toimitilana on kaikille alueen asukkaille ja alueella oleileville avoin, olohuonemainen kohtaamispaikka, jonne voi vapaasti hakeutua viettämään aikaa tai tapaamaan muita ihmisiä. Työntekijät voivat jalkautua asiakkaan tueksi palveluihin.

Yhteistyötä tehdään sovituilla tavoilla keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa, joita voivat olla muun muassa aikuissosiaalityö, asumisneuvonta ja järjestöt. Monialaisen yhteistyön edistäminen edellyttää johdon tukea.

Työntekijöillä on sosionomin (AMK) tai lähihoitajan koulutus. Työparina voi toimia terveydenhuollon ammattihenkilö.

Työntekijöiden tulee tuntea hyvin palvelu- ja etuusjärjestelmä (myös järjestötoiminta), jotta he osaavat antaa asiakkaille tietoa, neuvontaa ja ohjausta asiantuntevalla tavalla sekä arvioida asiakkaan tilannetta palvelujen ja etuuksien näkökulmasta.

Työntekijöillä tulee olla ammatilliseen koulutukseen perustuvat hyvät vuorovaikutustaidot. Työskentelyssä asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan on keskeinen, minkä vuoksi avoimessa kohtaamispaikassa tarvitaan asiakaslähtöistä, kuuntelevaa työtettä.

Työntekijöillä tulee olla oikeus käyttää asiakastietojärjestelmää. Avoimen kohtaamispaikan neuvonnassa ja ohjauksessa tarve käyttää asiakastietojärjestelmää on satunnaista, mutta asiakkaan saamien palvelujen sujuvoittamiseksi tietojen tarkistaminen voi joskus olla aiheellista. Joskus voi myös olla tarpeen tehdä sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen yhteydenotto.



## Ydinelementit

**Kohderyhmä:** Kohderyhmänä ovat kaikki alueella asuvat ja oleilevat henkilöt, joilla saattaa olla neuvonnan ja ohjauksen tarvetta.

**Asioinnin tapa:** Asiakkuuden kesto on määrittämätön. Asiakas saa neuvontaa ja ohjausta anonyymisti ja ilman ajanvarausta. Lähetettä tai ohjausta toisesta palvelusta ei tarvita. Asiakas voi halutessaan asioida myös omalla nimellään, jolloin työskentelyssä voidaan hyödyntää asiakastietojärjestelmää (esimerkiksi yhteydenotot aikuis-sosiaalityöhön tai muihin palveluihin).

**Neuvonta ja ohjaus:** Palvelussa annetaan yleistä neuvontaa ja ohjausta etuuksista ja palveluista, joihin asiakas saattaa olla oikeutettu. Neuvonnan ja ohjauksen antaminen edellyttää vähintään alustavaa perehtymistä asiakkaan elämäntilanteeseen.

**Kuunteleminen ja tuki:** Asiakasta tulee kuunnella ja tukea häntä hänen elämäntilanteessaan. Kuuntelemisen ja tuen tarkoituksena on varmistaa, että neuvonta ja ohjaus tapahtuu asiakkaan omista lähtökohdista ja että asiakkaan esille nostamat asiat tulevat ymmärretyiksi.

**Alkuarviointivalmius:** Työntekijät eivät lähtökohtaisesti laadi alkuarviointia, mutta heidän tehtävänsä on tunnistaa asiakkaan kanssa käydyn keskustelun perusteella tuen ja palvelujen tarve ja tarvittaessa saattaen ohjata asiakas palvelutarpeen arviointiin tai omatyöntekijän luo, jos sellainen on nimetty.

**Rakenteellinen sosiaalityö:** Työntekijät kokoavat tietoa asiakkaiden elämäntilanteista, palvelutarpeista ja palvelujärjestelmän toimivuudesta rakenteellisen sosiaalityön keinoin ja mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Rakenteellista sosiaalityötä tehdään hyvinvointialueella yhdessä sovitulla tavalla, ja kertyvää tietoa hyödynnetään palvelujärjestelmän kehittämiseksi asiakkaiden tarpeita vastaavalla tavalla.

## Seuraukset

Ydinelementtien toteutuessa oletuksena on, että asiakas saa tarvitsemaansa tietoa etuuksista ja palveluista ja hän tietää, miten niitä haetaan. Samalla hänen tietoisuutensa omista oikeuksistaan paranee. Asiakas saa lisäksi tarvittaessa tukea etuuksien hakemisessa ja palvelutarpeen arviointiin hakeutumisessa. Rakenteellinen sosiaalityö ja tiedonmuodostus puolestaan luovat edellytyksiä asiakaslähtöisen toimintakulttuurin ja palvelujärjestelmän kehittämiseksi.

**Lyhyen aikavälin seuraukset** toteutuvat heti neuvonnan ja ohjauksen perusteella.

- Asiakas osaa toimia ja hakea itselleen kuuluvia etuuksia ja palveluja.
- Asiakas on tarvittaessa päässyt palvelutarpeen arviointiin.
- Rakenteellisen sosiaalityön tietoa muodostetaan kertyneen tiedon pohjalta.

**Pitkän aikavälin seuraukset** toteutuvat myöhemmin lyhyen aikavälin seurausten perusteella, mikäli palvelujärjestelmä on toiminut odotetulla tavalla.

- Asiakas on päässyt tarvitsemiensa palvelujen piiriin, ja hän on saanut itselleen kuuluvat etuudet.
- Palvelu- ja etuusjärjestelmää hyödynnetään tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuella edistetään asiakaslähtöistä toimintakulttuuria ja palvelujärjestelmää.

# Logiikkamalli

Seuraavassa taulukossa on kuvattuna sosiaalihuollon matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen toimintamallin (THL) logiikkamalli ja sisällytetty siihen neljä neuvonnan ja ohjauksen tulokulmaa rinnakkain, jotta niiden vertailu olisi mahdollista.

**Taulukko.** Sosiaalihuollon matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen toimintamallin (THL) logiikkamalli.

| Ohjelmateorian osa-alueet | Matalan kynnyksen tulokulmat  |  |  |   |
|---------------------------|---|--|--|---|
|                           | Yleinen neuvonta ja ohjaus  | Sosiaaliohjaus   | Sosiaalityö  | Avoin kohtaamispaikka   |
| Edellytykset              | Palvelupiste sosiaali- tai terveydenhuollon toimipisteen tai vastaavan yhteydessä                 | Asiakastyön vastaanottohuone sosiaali- tai terveydenhuollon toimipisteen tai vastaavan yhteydessä        |  | Alueella asuville ja oleileville avoin, olohuonemainen kohtaamispaikka  |
|                           | —   | Tarvittaessa jalkautuvaa työtä   |  |   |
|                           | Asiakkuuden kesto:<br>Yleensä kertaluonteinen tai korkeintaan muutama tapaaminen                  | Asiakkuuden kesto:<br>Yksi tai useampia tapaamisia, asiakkuuden kesto yleensä korkeintaan muutama viikko | Asiakkuuden kesto:<br>Tarvittava määrä tapaamisia, asiakkuuden kesto jopa muutama kuukausi                               | Asiakkuuden kesto:<br>Määrittämätön   |
|                           | Yhteistyörakenteet keskeisten yhteistyökumppaneiden kanssa  |  |  |   |
|                           | Koulutus:<br>Sosionomi (AMK) tai vastaava<br>Työparina voi toimia terveydenhuollon ammattihenkilö |  | Koulutus:<br>Sosiaalityöntekijä<br>Työparina voi toimia sosionomi (AMK) tai vastaava tai terveydenhuollon ammattihenkilö | Koulutus:<br>Sosionomi (AMK) tai vastaava tai lähihoitaja<br>Työparina voi toimia terveydenhuollon ammattihenkilö |
|                           | Palvelu- ja etuusjärjestelmän hyvä tuntemus   |  | Palvelu- ja etuusjärjestelmän erinomainen tuntemus   | Palvelu- ja etuusjärjestelmän hyvä tuntemus   |
|                           | Hyvät vuorovaikutustaidot   |  | Hyvät vuorovaikutustaidot ja kyky toimia suhdeperustaisella, jopa psykososiaalisella työotteella                         | Hyvät vuorovaikutustaidot   |
|                           | Asiakastietojärjestelmän käyttöoikeudet   |  |  |   |

>>>

| Ohjelmateorian<br>osa-alueet | Matalan kynnyksen tulokulmat   |   |   |  |
|------------------------------|--|---|---|--|
|                              | Yleinen neuvonta<br>ja ohjaus  | Sosiaaliohjaus  | Sosiaalityö   | Avoin<br>kohtaamispaikka   |
| Ydinelementit                | Kohderyhmänä ovat kaikki alueella asuvat ja oleilevat henkilöt   | Kohderyhmänä ovat määritellyt väestö- tai asiakasryhmät   | Kohderyhmänä ovat palvelujen ulkopuolella tai reunamilla olevat asiakkaat, joiden asema palvelujärjestelmässä on epäselvä   | Kohderyhmänä ovat kaikki alueella asuvat ja oleilevat henkilöt   |
|                              | Asioinnin tapa:<br>Asiointi voi tapahtua anonyymisti tai tunnistetusti, ilman lähetettä tai ajanvarausta | Asioinnin tapa:<br>Asiakas voidaan ohjata palveluun toisesta palvelusta, mutta lähetettä tai ohjausta ei edellytetä<br><br>Asiakas on yleensä tunnistettu<br><br>Asiointi tapahtuu pääsääntöisesti varatuilla ajoilla, jotka ovat saatavissa nopeasti ja jonottamatta | Asioinnin tapa:<br>Asiakas voidaan ohjata palveluun toisesta palvelusta, mutta lähetettä tai ohjausta ei edellytetä<br><br>Asiakas on tunnistettu<br><br>Asiointi tapahtuu varatuilla ajoilla, jotka ovat saatavissa nopeasti ja jonottamatta | Asioinnin tapa:<br>Asiointi voi tapahtua anonyymisti tai tunnistetusti, ilman lähetettä tai ajanvarausta |
|                              | Yleinen neuvonta ja ohjaus etuuksista ja palveluista   | Kohdennettu neuvonta ja ohjaus etuuksista ja palveluista  |   | Yleinen neuvonta ja ohjaus etuuksista ja palveluista   |
|                              | Kuunteleminen ja tuki  |   |   |  |
|                              | Alkuarviointivalmius   | Alkuarviointivalmius ja tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin aloittaminen   | Alkuarviointivalmius sekä valmius laatia palvelutarpeen arviointi tai päivittää palvelutarpeen arviointia, jos niin on sovittu  | Asiakkaan tuen tarpeen tunnistaminen   |
|                              | Rakenteellinen sosiaalityö   |   |   |  |

>>>

| Ohjelmateorian<br>osa-alueet            | Matalan kynnyksen tulokset  |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
|   | Yleinen neuvonta<br>ja ohjaus   | Sosiaaliohjaus   | Sosiaalityö  | Avoin<br>kohtaamispaikka  |
| Mekanismit                              | Asiakas on saanut tietoa etuuksista ja palveluista ja siitä, miten niitä haetaan  |  | Asiakas on saanut tietoa etuuksista ja palveluista ja siitä, miten niitä haetaan, ja hänen asemansa palvelujärjestelmässä on selkiytynyt | Asiakas on saanut tietoa etuuksista ja palveluista ja siitä, miten niitä haetaan  |
|   | Asiakasta on tuettu etuuksien hakemisessa ja palvelujärjestelmään hakeutumisessa  | Asiakasta on tuettu etuuksien hakemisessa, palvelujärjestelmään hakeutumisessa ja asioimisessa |  |   |
|   | Asiakkaiden palvelutarpeista ja palvelujärjestelmän toimivuudesta kertyy tietoa   |  |  |   |
| Lyhyen aikavälin<br>oletetut seuraukset | Asiakas osaa toimia ja hakea itselleen kuuluvia etuuksia ja palveluja tai hän on päässyt palvelutarpeen arviointiin, mikäli aiheellista |  | Asiakas on saattaen siirtynyt palvelutarpeen arviointiin ja/tai omatyöntekijän asiakkuuteen  | Asiakas osaa toimia ja hakea itselleen kuuluvia etuuksia ja palveluja tai hän on päässyt palvelutarpeen arviointiin, mikäli aiheellista |
|   | Rakenteellisen sosiaalityön tietoa muodostetaan kertyneen tiedon pohjalta   |  |  |   |
| Pitkän aikavälin<br>oletetut seuraukset | Palvelu- ja etuusjärjestelmää hyödynnetään tarkoituksenmukaisella tavalla   |  |  |   |
|   | Asiakas on päässyt tarvitsemiensa palvelujen piiriin, ja hän on saanut itselleen kuuluvat etuudet                                       |  |  |   |
|   | Rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuella edistetään asiakaslähtöistä toimintakulttuuria ja palvelujärjestelmää                         |  |  |   |

# Lopuksi

Matalan kynnyksen toimintamallia pilotoitaessa oletuksena oli, että pilotit toteutuivat samankaltaisella tavalla. Näin ei kuitenkaan käynyt, vaan sen sijaan pilotit tuottivat tärkeää ymmärrystä sosiaalihuollon matalan kynnyksen toiminnan kohderyhmien, toteutuksen ja työkäytäntöjen moninaisuudesta. Matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen neljä tulokulmaa tai toteutuksen tapaa on tässä oppaassa kuvattu kokonaisvaltaisena rakenteena, jossa eri tulokulmien yhteisenä tavoitteena on helpottaa erilaisissa elämäntilanteissa olevien henkilöiden tiedonsaantia ja pääsyä palvelujen piiriin. Tässä päivitetystä kuvauksesta on edetty jo pitkälle alkuperäisestä toimintamallista, mutta silti kyse on edelleen luonnoksesta, jota tulee kokeilla ja tutkia käytännössä.

Matalan kynnyksen palveluista on saatavilla varsin vähän senkaltaista tutkimustietoa, joka olisi tarjonnut aineksia juuri tässä esitetylle mallinnukselle. Mallinnus perustuukin ensisijaisesti pilottien toteutuksesta tehtyihin havaintoihin. Toimintamallin jatkokehittämisessä on kuitenkin tarpeen hyödyntää käytettävissä olevaa tutkimuskirjallisuutta (mm. Törmä 2009; Edland-Gryt & Skatvedt 2013) ja syventää ymmärrystä siitä, miten matalan kynnyksen palvelut voivat tuottaa mekanismeja, jotka toimivat vastaavana kynnyksellisessä palvelujärjestelmässä. Matalan kynnyksen toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa on lisäksi hyödyllistä perehtyä esimerkiksi palveluohjausta, asiakasohjausta ja moniammatillista ohjausta käsittelevään kirjallisuuteen (esim. Helminen 2017; Blommila, Juntunen & Kosunen 2022).

Toivomme, että hyvinvointialueet voivat hyödyntää tässä oppaassa kuvattua toimintamallia, kun ne kehittävät sosiaalihuoltolain mukaisia neuvonnan ja ohjauksen toimintoja. Toimintamallin jatkokehittämistä ja tarkentamista varten toivoisimme saavamme palautetta siitä, minkälaisia ratkaisuja matalan kynnyksen neuvonnan ja ohjauksen järjestämisessä hyvinvointialueilla on tehty ja miten tai miltä osin tämän oppaan kuvaus vastaa (tai ei vastaa) alueellisia toteutuksia ja niistä saatuja kokemuksia.

# Kirjallisuutta ja materiaaleja

## THL:n julkaisut

Karjalainen, Pekka & Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi (2022) [Matalan kynnyksen sosiaalityön toimintamalli \(THL\)](#) Sosiaalityön vaikuttavat toimintamallit -pilottivaiheen opas. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Klemola, Emma & Kotilainen, Susanna (2023) Matalan kynnyksen sosiaalityötä sosiaalineuvonnassa – toimintamallin arviointia. Teoksessa Pekka Karjalainen, Eeva Liukko, Heidi Muurinen & Satu-Mari Tolonen (toim.) [Käytäntötutkimuksia sosiaalityön toimintamalleista](#). Raportti 11/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 202–208.

Kämärä, Helena & Junno, Seija & Toivonen, Joonas & Ponkala, Veli-Matti (2023) Matalan kynnyksen sosiaalityö osana rakentuvaa ja kehittyvää Kanta-Hämeen hyvinvointialuetta. Teoksessa Pekka Karjalainen, Eeva Liukko, Heidi Muurinen & Satu-Mari Tolonen (toim.) [Käytäntötutkimuksia sosiaalityön toimintamalleista](#). Raportti 11/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 209–215.

Leppänen, Laura (2023) Intensiivinen asiakasohjaus sote-työparina matalan kynnyksen sosiaalityössä. Teoksessa Pekka Karjalainen, Eeva Liukko, Heidi Muurinen & Satu-Mari Tolonen (toim.) [Käytäntötutkimuksia sosiaalityön toimintamalleista](#). Raportti 11/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 227–239.

Liukko, Eeva & Karjalainen, Pekka & Muurinen, Heidi & Vaisto, Heikki (2023) Matalan kynnyksen toimintamallin erilaisia toteutuksia. Teoksessa Pekka Karjalainen, Eeva Liukko, Heidi Muurinen & Satu-Mari Tolonen (toim.) [Käytäntötutkimuksia sosiaalityön toimintamalleista](#). Raportti 11/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 67–86.

Perttula, Rauno & Katajisto, Tiia (2023) Matalan kynnyksen sosiaalityö työttömien tuen palveluissa. Teoksessa Pekka Karjalainen, Eeva Liukko, Heidi Muurinen & Satu-Mari Tolonen (toim.) [Käytäntötutkimuksia sosiaalityön toimintamalleista](#). Raportti 11/2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 216–226.

## Muut lähteet

Blommila, Karri & Juntunen, Miia & Kosunen, Sirkka (toim.) (2022) Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys, SPO ry & Profami Oy.

Edland-Gryt, Marit & Skatvedt, Astrid Helene (2013) Thresholds in a low-threshold setting: An empirical study of barriers in a centre for people with drug problems and mental health disorders. *International Journal of Drug Policy* 24 (2013), 257–264.

Helminen, Jari (toim.) (2017) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa Helsinki: Edita Publishing Oy.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. *Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016):5, 586–594.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sote-sanastot (2023) Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan sanastot. Verkko-palvelu. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos & Kanta. <https://sotesanastot.thl.fi/> Luettu 4.9.2023.

Törmä, Sinikka (2009) Kynnyskysymyksiä. Huono-osaisimmat huumeiden käyttäjät ja matala kynnys. Sosiaalikehitys Oy:n julkaisuja 1/2009. Hämeenlinna: Sosiaalikehitys Oy.

**Toimintamallien kokonaisuus Innokylässä**

**INNO**

**KYLÄ**

[Sosiaalityön toimintamallit \(THL\)](#). Luettu 4.12.2023.

Hyvinvointialueiden toimintamalleja on sivun välilehdellä *Liitetyt toimintamallit*.



## Yhteystiedot

**Eeva Liukko** • eeva.liukko(at)thl.fi

**Pekka Karjalainen** • pekka.karjalainen(at)thl.fi

**Heidi Muurinen** • heidi.muurinen(at)thl.fi