

ePOOKI

OULUN AMMATTIKORKEAKOULUN TUTKIMUS- JA KEHITYSTYÖN JULKAISUT ISSN 1798-2022

ePooki 117/2020

Asiakaslähtöisyyttä vahvistamalla parempaan palveluun

Sandstöm Sanna, Hautala Eija, Alatalo Minna

21.12.2020 ::

Asiakaslähtöinen toiminta on keskiössä sosiaali- ja terveystalvölujen kehittämisesssä. Tässä artikkelissa kerrotaan, miten Oulun ammattikorkeakoulun järjestämä täydennyskoulutus on ollut tukemassa asiakaslähtöisen toiminnan vahvistumista Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä.



KUVA: fizkes/Shutterstock.com

Valtiovalta antaa suunnan sosiaali- ja terveystalvöluiden kehittämiseselle

Marinin hallituksen sote-uudistuksessa perustason palveluja vahvistetaan, palvelujen painopistettä siirretään erikoissairaanhoidosta perustasolle ja sosiaalihuollon roolia painotetaan aiempaa vahvemmin. Tulevaisuuden

sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tärkeä tavoite on toiminnan painotuksen siirtäminen raskaista palveluista ehkäisevään ja ennakoiivaan työhön. Tavoitteena on varmistaa, että sosiaali- ja terveyspalvelut vastaavat ihmisten tarpeisiin oikea-aikaisesti ja ongelmiin voidaan puuttua ajoissa. [\[1\]](#)

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden työnjakoa kehitetään siten, että asiakasta palvelevat monialaiset tiimit. Tavoitteena on varmistaa saumaton palveluketju niin että asiakas saa tarvitsemansa palvelun yhden yhteydenoton kautta. Sosiaali- ja terveyskeskuksessa työskentelevien tukena ovat erikoistason konsultaatiot sekä digitalisaatiota hyödyntävät uudet toimintamallit. Asiakkaan näkökulmasta on merkittävää, että työntekijöiden asiakaslähtöistä ja monialaista osaamista kehitetään näyttöön perustuvien menetelmin. Tutkimus- ja kehittämistoiminta tuodaan osaksi perustyötä. [\[1\]](#)

Asiakaslähtöisyys keinona sote-uudistuksen tavoitteiden saavuttamisessa

Asiakaslähtöinen toiminta sosiaali- ja terveyspalveluissa nostaa asiakkaan keskiöön ja tukee hänen osallisuuttaan. Asiakas ei ole toiminnan kohde vaan aktiivinen toimija, joka on mukana oman palveluprosessin eri vaiheissa yhdessä ammattilaisen kanssa. Ammattilainen toimii asiakkaan kanssa, ei vain häntä varten. Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaat ovat kuitenkin aina jossain määrin riippuvuussuhteessa ammattilaisiin. Jos toiminta ei ole asiakaslähtöistä, riskinä on asiakkaan joutuminen vallankäytön kohteeksi tai liialliseen holhoukseen altistuminen. Näin toimiessa asiakkaan todelliset tarpeet ovat vaarassa jäädä näkymättömäksi ja seurauksena voi olla, että palveluilla ei vastata todelliseen tarpeeseen. Pitkittynyt palveluketju lisää myös väistämättä kustannuksia. [\[2\]](#)

Asiakaslähtöiseen palveluprosessiin sisältyy tarpeiden määrittely, tavoitteiden asettaminen, toiminnot tavoitteiden saavuttamiseksi sekä jatkuva arviointi. Ammattilaisen tehtävänä on koko palveluprosessin ajan auttaa asiakasta tarkastelemaan omaa toimijuuttaan, sitä mihin hän itse on valmis ja kykenevä. [\[3\]](#)

Asiakaslähtöisten tarpeiden määrittely edellyttää asiakkaan tilanteen syvällistä ymmärtämistä. Asiakasymmärryksen kautta ammattilainen vahvistaa käsitystään asiakkaan itsensä kokemista tarpeista ja lähtökohdista. Ammattilaisen tulee käyttää avoimia kysymyksiä ja kuunnella asiakasta aktiivisesti ymmärryksen syventämiseksi. Asiakaslähtöinen tarpeen määrittely on ikään kuin peruskivi toiminnalle, jossa asiakas on oman tilanteensa aktiivinen asiantuntija ja osallistuu itse omien tarpeidensa määrittelyyn. Tarpeiden määrittelyn jälkeen luodaan yhdessä asiakkaan kanssa tavoitteet. Tavoitteiden asettelussa on erityisen tärkeä huomioida tavoitteiden saavutettavuus ja konkreettisuus. Saavutettavuus tarkoittaa etenkin sitä, että lopulliseen tavoitteeseen edetään pienin askelin. Konkreettisten, saavutettavien tavoitteiden kautta vahvistetaan asiakkaan motivaatiota. Kun motivaatio lähtee asiakkaasta itsestään, puhutaan sisäisestä motivaatioista. Sisäinen motivaatio on vahvempi kuin ulkoinen motivaatio, jossa ammattilaisen näkemys asiakkaan tarpeista määrittää toiminnan suunnan. [\[4\]](#)

Asiakas itse määrittelee keinot ja toimenpiteet, joilla tavoitteisiin on mahdollista päästä. Ammattilaisen tehtävänä on tukea asiakasta konkreettisten keinojen löytämisessä ja valitsemisessa sekä siinä, että keinot ja valitut toimenpiteet ovat sopivia juuri kyseisen asiakkaan kohdalla huomioiden asiakkaan omat voimavarat ja mahdollisuudet. Keinot ja toimenpiteet ovat sopivia silloin, kun asiakkaalla on mahdollisuus ja halu niitä toteuttaa oman toimintakykynsä rajoissa. [\[4\]](#) [\[5\]](#)

Jatkuva arviointi on olennainen osa palveluprosessia sen eri vaiheissa. Arvioinnin avulla varmistetaan, että toiminta etenee asiakkaan tarpeiden ja tavoitteiden suuntaisesti sekä tukee asiakkaan osallisuutta. Arvioinnin aikana asiakkaan prosessia pitää suunnata uudelleen tarpeiden muuttuessa suunnata asiakkaan prosessia uudelleen tarpeen mukaisesti. Nykyisin arviointia voidaan toteuttaa erilaisilla keinoilla. Digitalisaation tuomat mahdollisuudet ovat tuoneet uusia tapoja vuorovaikutukseen, eikä arvioinnin siten tarvitse aina olla kasvotusten tapahtuvaa kohtaamista. [\[4\]](#) [\[5\]](#) [\[6\]](#)

Ammattilaiselta edellytetään osaamista toimia monialaisissa yhteistyöverkostoissa. Monialaisuus mahdollistaa jaetun asiantuntijuuden, jolloin asiakas ja yksittäinen ammattilainen saavat käyttöönsä ammattilaisverkoston laajan tuen ja palvelujärjestelmän asiakkaalle tuomat mahdollisuudet. [\[4\]](#) [\[5\]](#)

Asiakaslähtöisyys keskiössä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän strategiassa

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän tuoreimmassa strategiassa asiakaslähtöisyys on yksi neljästä arvosta ja keino vasta kuntayhtymän tärkeimpiin haasteisiin.

Tehtävämme on järjestää Raahen seudun väestön tarvitsemat lakisääteiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut asiakaslähtöisesti ja taloudellisesti jäsenkuntien hyväksymällä tavalla tavoitteena alueen ihmisten hyvinvointi ja terveys. [\[7\]](#)

Kuntayhtymän omaan toimintaa liittyvät tärkeimmät haasteet ovat asiakkaiden oikea-aikainen ja vaikuttava hoito, katkeamattomat palveluprosessit, ammattitaitoisen työvoiman riittävyys ja teknologian hyödyntäminen. Koska palvelujen tarve kasvaa väistämättä väestön ikärakenteen muutoksen myötä, on tärkeää hyödyntää monitoimijuutta palvelutuotannossa. ^[7]

Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen ja palveluiden järjestäminen asiakaslähtöisesti ovat lähtökohtana Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymässä.

Toimintamme lähtökohtana on aina ensisijaisesti asiakkaan tarpeet. Antamamme palvelut pohjautuvat asiakaskohtaiseen hoidon tarpeen tai palvelutarpeen arviointiin, joka tehdään yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Haluamme lisätä asiakkaan valinnanmahdollisuuksia ja toimia niin, että asiakkaan omat voimavarat ja palvelut yhdessä tukevat hänen terveyttään ja hyvinvointiaan. Hankimme aktiivisesti asiakaspalautetta ja huomioimme sen palvelujemme kehittämisessä. Asiakkaalla on aina oikeus hyvään kohteluun ja palveluun. ^[7]

Strategia noudattaa sote-uudistuksen tavoitteita huomioiden ennaltaehkäisevän lähestymistavan.

Edistämme kokonaisvaltaisesti ja ennakkoivasti ihmisten terveyttä, toimintakykyä ja omatoimisuutta järjestämällä vaikuttavia sosiaali- ja terveystalouksia Raahan seudun ja sen ympäristön ihmisille kuntien voimavarat huomioiden. ^[7]

Koulutuksen aikana on todettu, että asiakaslähtöisen toiminnan vahvistamisessa ei riitä pelkästään työntekijöiden kouluttaminen. Myös johtajilta ja lähiesimiehiltä vaaditaan vahvaa osaamista, jotta he voivat tukea työntekijöiden mahdollisuuksia toimia asiakaslähtöisesti. Koulutuksen tilaajatahon mukaan asiakaslähtöisyyskulttuurin vahvistamisessa johtajan rooli on merkityksellinen työyhteisökulttuurin rakentajana ja uudistajana. Keskeistä on vaikuttamisen ja osallistumisen mahdollistaminen. Johtajalta vaaditaan osaamista kaikissa muodoissaan – olla veturina ja innostajana, valmentajana ja lopulta sivustaseuraaajana. Kaikki nämä pitäisi osata tehdä oikea-aikaisesti ja oikeassa määrin. Muutosprosessissa johtajan tulee saada työntekijät mukaan kehittämistoimintaan tarjoamalla suunta, jota kohti mennään. Johtajan tulee rohkaista henkilöstöä päivittämään jatkuvasti tilannetta ja katsomaan tarkasti, mitä oikeastaan on tapahtumassa sekä luoda vilpittöä ja avointa vuorovaikutusta.

Koulutus tukemassa asiakaslähtöisen toimintakulttuurin kehittymistä

Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymässä on asiakaslähtöisyyttä vahvistettu kouluttamalla sote-alan henkilöstöä ja nostamalla asiakaslähtöisyys keskiöön strategiassa.

Oulun ammattikorkeakoulussa on kehitetty asiakaslähtöisen toiminnan tukemiseen laaja kymmenen opintopisteen täydennyskoulutuspaketti, Asiakaslähtöinen toiminta sosiaali- ja terveysalalla. Koulutusta on toteutettu useiden monialaisten ryhmien kanssa muun muassa Raahessa. Monimuotototeutuksena järjestetyssä koulutuksessa sote-alan henkilöstö vahvistaa teoreettista ja käytännön osaamistaan asiakaslähtöisyydestä ja monialaisesta työskentelystä. Puoli vuotta kestävässä koulutuksessa henkilöstö harjaantuu kehittämään ja käyttämään erilaisia toimintatapoja omassa työssään ja lähtee viemään niitä konkreettisesti eteenpäin omassa työyhteisössään.

Koulutuksesta saatujen palautteiden perusteella henkilöstön asiakaslähtöinen toiminta on kehittynyt, ja he ovat luoneet uudenlaisia toimintatapoja. Tämä näkyi muun muassa monialaisen ja -ammattillisen tiimityön vahvistumisena. Yhtenä esimerkkinä paljon palveluita käyttävän asiakkaan osallistuminen moniammatilliseen tiimiin, jossa hänelle nimettiin ammattilaisista oma yhteyshenkilö. Asiakkaalle selkiytyi se, mitkä tahot hänen asioitaan hoitavat ja keneen hän on tarvittaessa yhteydessä. Asiakkaan osallistuminen vahvisti hänen osallisuutta ja ymmärrystä palveluprosessin etenemisestä. Asiakkaan palvelujen käyttö ja yksittäiset yhteydenotot eri ammattilaisten kanssa vähenivät.

Raahessa asiakaslähtöinen toiminta sosiaali- ja terveysalalla -täydennyskoulutus alkoi tarpeesta kehittää asiakaslähtöistä ja monialaista työskentelyä, jotta henkilöstö pystyisi paremmin tukemaan paljon palveluja tarvitsevia asiakkaita. Koulutus on osoittautunut tarpeelliseksi ja koulutusta jatketaan uusien moniammatillisten ryhmien kanssa.

Lähteet

1. ^[ab](#)Valtioneuvosto. 2020. Sote-uudistus. Hakupäivä 20.10.2020.
<https://soteuudistus.fi/palvelujen-kehittaminen>
2. ^[Juhila, K.](#) 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino.
3. ^[Leiman, M.](#) 2015. Dialogisen ohjaukse periaatteita ja työvälineitä. Teoksessa M. Koivuluhta & A. Kauppila (toim.) Toimijuuden tuki: Dialoginen ohjaus. Reports and Studies in Education, Humanities and Theology. Itä-Suomen yliopisto.
https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-1759-1...
4. ^[abc](#)Kyngäs, H., Kääriäinen, M., Poskiparta, M., Johansson, K., Hirvonen, E. & Renfors, T. 2007. Ohjaaminen hoitotyössä. Helsinki: WSOY.
5. ^[abc](#)Kääriäinen, M., Lahdenperä, T. & Kyngäs, H. 2005. Kirjallisuuskatsaus: Asiakaslähtöinen Ohjausprosessi. Tutkiva hoitotyö 3, 27–29.
6. ^[Valtioneuvosto.](#) 2019. Digitaalinen Suomi – Yhdenvertainen kaikille. Digi arkeen - neuvottelukunnan toimintakertomus. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2019:23. Hakupäivä 21.10.2020.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161486>
7. ^[abcd](#)Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymä. Strategia 2010–2020. Hakupäivä 2.11.2020.
<https://ras.fi/sites/default/files/Liitetiedostot...>

Metatiedot

Nimeke: Asiakaslähtöisyyttä vahvistamalla parempaan palveluun

Tekijä: Sandstöm Sanna; Hautala Eija; Alatalo Minna

Aihe, asiasanat: asiakaslähtöisyys, koulutus, potilaslähtöisyys, sosiaalipalvelut, sote-uudistus, terveyspalvelut

Tiivistelmä: Artikkelissa kuvataan asiakaslähtöisen toiminnan kehittämässä Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymässä Oulun ammattikorkeakoulun järjestämän Asiakaslähtöinen toiminta sosiaali- ja terveysalalla -täydennyskoulutuksen tukemana. Useamman kerran toteutuneen täydennyskoulutuksen myötä on havaittu, että koulutukseen osallistuneiden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaaminen asiakaslähtöisessä toiminnassa ja moniammatillisessa yhteistyössä on vahvistunut. Asiakkaan osallisuus on lisääntynyt ja palvelujen käytön tarve on vähentynyt. Täydennyskoulutus jatkuu Raahessa uusien koulutusryhmien parissa. Näin vahvistetaan Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän strategian mukaista toimintaa, jossa korostuvat asiakaslähtöinen toiminta, ennaltaehkäisy ja oikein kohdenneet palvelut.

Julkaisija: Oulun ammattikorkeakoulu, Oamk

Aikamääre: Julkaistu 2020-12-21

Pysyvä osoite: <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2020113098647>

Kieli: suomi

Suhde: <http://urn.fi/URN:ISSN:1798-2022>, ePooki - Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut

Oikeudet: CC BY-NC-ND 4.0

Näin viittaat tähän julkaisuun

Sandstöm, S., Hautala, E. & Alatalo, M. 2020. Asiakaslähtöisyyttä vahvistamalla parempaan palveluun. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 117. Hakupäivä xx.xx.xxxx. <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2020113098647>.