

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a final draft of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Uusitalo, I., Turja, M., Halonen, H. 2023.

Toimiva palveluohjaus sote-alalla on asiakkaan ja ammattilaisen hyvää yhteistyötä. Talk-verkkolehti, HYVE / Health and Well-being 14.5.2023

Link to the original publication: <https://talk.turkuamk.fi/hyve/toimiva-palveluohjaus-sote-alalla-on-asiakkaan-ja-ammattilaisen-hyvaa-yhteistyota/>

All material supplied via Turku UAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Toimiva palveluohjaus sote-alalla on asiakkaan ja ammattilaisen hyvää yhteistyötä

14.05.2023

Kirjoittajat

Ilkka Uusitalo KT, lehtori, työnohjaaja, Turun ammattikorkeakoulu
Mari Turja työnohjaaja, väitöskirjatutkija, Tampereen yliopisto

Hille Halonen lehtori, Master School, Turun ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä tarjoaa laajasti erilaisia palveluja, mutta samalla palvelujärjestelmä on hyvin hajanainen. Asiakkaan on vaikea löytää tarpeita vastaavaa palvelua tai ylipäättänsä päästä palvelun piiriin kohtuullisessa ajassa.

Palvelujärjestelmä vaatii asiakkaalta tai hänen omaiseltaan toisinaan suurta omatoimisuutta ja sitkeyttä. Osa ihmisistä on jäänyt jopa kokonaan etuuskien ja palvelujen ulkopuolelle, vaikka heillä niihin olisi lainsäädännön perusteella täysi oikeus. Palvelujärjestelmä tarvitsee siis keskitetympää ja koordinoitumpaa asiakas- ja palveluohjausta.'

Hyvä palveluohjaus on muutakin kuin neuvontaa

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) määrittää, että hyvinvointialueella on vastuu asiakkaiden palveluiden yhteensovittamisessa. Lisäksi palvelut on tuotettava laadultaan, laajuudeltaan ja sisällöltään sellaisina kuin asiakkaan palvelun tarve edellyttää. Paavola ym. (2019) katsovat, että sote-palveluiden hyvin toteutuva integraatio hyödyttää erityisesti heikommassa asemassa olevia ja paljon palveluita tarvitsevia. Samalla integraatio edistää vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta.

Asiakkaan palveluohjaus on paljon muuta kuin pelkkää neuvomista palveluista tai niiden äärelle ohjaamista. Se on asiakkaan todellista kohtaamista, huolten kuulemista, tukemista ja mahdollisimman itsenäisen elämän tukemista. Joskus se on asiakkaan saattamista avun piiriin. Tällöin se on työotteeltaan enemmän intensiivistä palveluohjausta.

Esimerkiksi varhaiskasvatuksessa vanhempien erilaisten huolten ja avun tarpeiden tunnistaminen ja lisäpalvelujen ja -tuen piiriin ohjaaminen varhaisessa vaiheessa tuo hyötyjä sekä perheille että palvelujärjestelmälle. Ennalta ehkäiseviin palveluihin ohjaamisen tulisi olla kaikissa peruspalveluissa vahvasti osana kaikkien työtettä, kun tuen tarvetta vain havaitaan.

Palveluohjauksen lähtötilanteessa merkittävää on yhteistyön taso. Asiakkaan ja palvelun tuottajan synergia määrittelee, miten päästään parhaaseen mahdolliseen kokemukseen. Tarjoavatko palvelut mahdollisuuksia asiakkaille? Viedäänkö asiakkaiden yksilölliset tavoitteet ja asiakassuunnitelmat käytäntöön? Kuinka osallistavaa palveluohjaus on?

Kokemusasiantuntijoiden tietoa voidaan käyttää palvelun laadun arviointiin ja sen kehittämiseen. He voivat toimia siltana ammattilaisen ja asiakkaan välillä ja tuoda näkyväksi esim. pelkoja palveluiden vastaanottamiseen liittyen. He voivat auttaa ammattilaista lisäämään asiakkaan toimijuutta ja tuomaan asiakasta näkyväksi myös muuna kuin diagnoosina tai haasteena.

Tärkeää on pyrkiä asiakaslähtöisyyteen

Asiakaslähtöiselle ja hyvin toimivalle palvelujärjestelmälle tunnusomaista on, että asiakkaan tuet ja palvelut muodostavat asiakkaan hyvinvointia ylläpitävän ja edistävän kokonaisuuden. Lähtökohtana esim. sosiaalihuollossa ja kuntoutuksessa ovat asiakkaan omat tarpeet, tavoitteet ja arvot sekä asiakkaan omat voimavarat. Onnistuakseen ammattilaisten on kyettävä hyvään yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Keskeisesti palvelua ja palveluohjausta määrittävät asiakkaan kunnioitus, tasavertainen toimijuus ja asiakkaiden yhdenvertainen kohtaaminen ja kohtelu. Olennaista on, että asiakas- tai palvelusuunnitelmaa tehdään asiakkaan tai hänen lähiomaisensa huolia ja avuntarvetta kuunnellen.

Sote-uudistuksessa ja hyvinvointialueiden toiminnassa juuri palveluneuvonnalta ja -ohjaukselta on perusteltua odottaa paljon. On arvioitu, että hyvin toteutetulla palveluohjauksella on myönteisiä vaikutuksia ja se vähentää kaikkiaan sosiaali- ja terveystalouden käyttöä.



kuva: Pexels

Kattavalla ja tehokkaalla palveluneuvonnalla voidaan myös auttaa asiakasta hakemaan oikea-aikaista ja oikeanlaista taloudellista etuutta tai palvelua. Näin on hyvinvointialue saa samalla kustannushyötyjä. Oikea-aikaisen hoidon tai kuntoutuksen ja kustannusten hallinnan kannalta palveluohjaus on tärkeää. Tiedetään, että palveluohjauksesta ja palvelujen yhteensovittamisesta hyötyvät eniten ne asiakkaat, joilla on pitkäaikaista avuntarvetta ja monenlaisia terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia. Tarvitaan erityisesti moniammatillista yhteistyötä ja asiakasprosessien vastuullista johtamista. Tähän yhteistyöhön myös keskeiset lait velvoittavat tai ohjaavat.

Moninainen palvelujärjestelmä vaatii yhteensovittamista

Palveluita koordinoivat ammattilaiset, joten heidän verkosto-osaamisensa korostuu. Digitaalisten asiakasjärjestelmien yhteensovittaminen ja niihin pääsy ammattilaisille on merkityksellistä, kun yhteistyötä tehdään yli sektorirajojen. Siten palveluohjausta ja palveluja voidaan sovittaa yhteen asiakkaan kannalta järkevästi.

Palvelutuotannon digitalisoimisessa keskeistä on ottaa huomioon digitaalisen palvelun laatu ja saatavuus, sillä digitaalista toimijuutta ja digiosaamista ei ole koko väestöllä. Käytettävyyteen on myös syytä kiinnittää huomiota, sillä digitaalisessakin palvelussa on

asiakkaan saatava kokea osallisuutta ja toimijuutta eikä vain kohteena olemista. Nuorten palveluja on onnistuneesti viety verkkoon uusin innovaatioin, esim. e-sosiaalityönä.

Palveluohjaustyön johtaminen vaatii työn vaikuttavuuden seurantaan, esim. digitaalisissa asiakasjärjestelmissä erilaisten indikaattorien avulla. Viestinnän merkitys kehittämistyössä korostuu, kun uusia palvelumuotoja verkossa kehitetään. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden odotukset ovat moninaisia.

Hyvinvointialueuudistus on hyvä hetki tarkastella järjestelmiä

Julkisen hallinnon reformi on hyvä hetki tarkastella palvelujärjestelmän toimintaa. Muutosta voidaan hyödyntää panostamalla palveluohjauksen määrään ja sisältöön. Se on joko pullonkaula tai sujuvasti asiakkaalle palveluita ohjaava. Palveluissa tarvitaan lisää tasavertaisuutta ja asiakkaan huomioon ottaminen korostaa hänen omaa kokemustaan. Kaikki palvelut eivät sellaisenaan välttämättä sovi kaikille asiakkaille. Myös organisaation tulisi oppia sekä huonosti sujuneista että hyvin sujuneista palveluprosesseista, niin että asioita aletaan tehdä paremmin toimivalla tavalla.

Julkisessa hallinnossa palvelujärjestelmän johdolla on merkittävä rooli kuulla työntekijöitä ja tehdä tarvittavia korjausliikkeitä. Työntekijätason tieto esim. työmenetelmien kehittämisestä jää usein huomiotta. Tämä vaatisi ammattilaisen roolin laajentamista ja vaikuttamismahdollisuuksien lisäämistä. Kun palvelun vaikuttavuus lisääntyy, järjestelmä säästää rahaa ja resursseja.



kuva: Turun AMK

Järjestelmälähtöinen palvelun kehittäminen usein jättää huomioimatta sekä asiakkaan että työntekijän. Kun asiakkaalle ja ammattilaiselle annetaan enemmän tilaa toimia yli sektorirajojen, ei toimita enää niinkään järjestelmän tavoitteiden mukaan. Voidaan myös kysyä, onko palveluohjauksen tavoitteena asiakkaan sitouttaminen palveluun vai asiakkaan itsenäisen pärjäämisen vahvistaminen. Resurssinäkökulmasta sekä asiakkaan kannalta palveluissa on onnistuttu, mikäli asiakas ei enää tarvitse palvelua tai hän tulee toimeen elämässään mahdollisimman vähin tukipalveluin.

Toimiva palveluneuvonta ja -ohjaus on vasta palveluprosessin alku

Toimiva palveluohjaus ei itsessään auta asiakasta. Esimerkiksi kun lasten ja perheiden palveluohjauksessa sopiva palvelu yhdessä löydetään, sitä pitäisi olla mahdollista myös saada eikä kahden vuoden jonotuksella. Myös nuorten odotteluajat päihde- ja mielenterveyspalveluihin ovat liian pitkiä, millä on Lounais-Suomen poliisin mukaan yhteys nuorisoriikollisuuteenkin. Jos palveluja ei ole riittävästi tarjolla, on palveluohjauskin asiakkaan ja ammattilaisen ajan haaskausta sekä järjestelmän tyhjäkäyntiä.

Ammattilaisten hyvinvointia ja motivaatiota lisää se, että työssä on riittävästi resursseja. Ennalta ehkäiseviin palveluihin on viimein aika palata sekä inhimillisistä sekä taloudellista

syistä esim. perhepalveluissa. Tarjolla olevista palveluista olisi hyvä osan olla selkeästi niitä, joita saa pienempiinkin ongelmiin.

Työssä on onnistuttu, jos asiakas on tyytyväinen yhteistyöhön ja se on ollut positiivinen kokemus. Palveluntuottajien tulee ymmärtää tavoitteellisesti palveluiden vaikuttavuus. Asiakassuhteen vastavuoroisuuden merkityksen ymmärtäminen vie oikean kohderyhmän tavoittamiseen, palveluiden tuottavuuteen sekä molemmille osapuolille merkityksellisiin asiakaskohtaamisiin.

Palvelujärjestelmässä on jo käytössä hyviä malleja palveluohjauksessa esim. ikäihmisten palveluissa ja vammaispalveluissa. Hyvinvointialueella tarvitaan tulevaisuudessa palveluohjauksen konseptointia. Tulee osata luoda eri malleista toimiva palveluohjauksen kokonaisuus.

Lähteet

Laki sosiaalihuollosta 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla <https://www.finlex.fi/>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. Naantalissa 26.9.2021. Saatavilla <https://www.finlex.fi/>.

Lounais-Suomen poliisi. Turun Sanomat 2.2.2023.

Lukersmith, S.; Millington, M. & Salvador-Carulla, L. 2016. What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. International journal of integrated care, 16(4), p,2 doi: 10.5334/ijic.2477.

NHS Digital (2023). Medicus API platform case study. <https://digital.nhs.uk/developer/guides-and-documentation/case-studies/medicus>

Onnismaa, J. 2021. Organisaation aika, muisti ja etiikka. Helsinki: Basam Books.

Paavola, J; Rautajoki, R. & Pohjola, A. 2019. Palvelurakenteiden muutoksessa määrittävä aikuissosiaalityö. Teoksessa A. Pohjola; T.Kemppainen; A. Niskala & N. Peronius (toim.) Yhteiskunnallisen aseman ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 81-107.

Part of Nordic Healthcare group 2023. <https://design.nhg.fi/en/work-2/>.

Ristolainen, H; Roivas, P.; Mustonen, E. & Hujala, A. 2020. Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: University Press, 241-266.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Kärkihanke: Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa 2016-2018. Haku julistus 6.5.2016. Helsinki: STM. <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM027:00/2017>

Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami Oy.

Suominen, S. 2020. Palveluohjaus Ruotsissa ja Suomessa – näkökulmia asiakaslähtöisyyteen. Teoksessa Blommila, K.; Juntunen, M. & Kosunen, S. (toim.) 2022. Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2021. Ihmiskeskeinen hallinnon uudistaminen: hallintoreformien toteutus monimutkaisessa yhteiskunnassa. Helsinki: Tietosanoma.

Turja, M. 2022. Kaiken keskellä kokemus- perheiden palveluohjauksen yhteiskehittämisessä kokemustietoa järjestelmään. Teoksessa Blommila, K.; Juntunen, M. & Kosunen, S. (toim.) 2022. Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry.

Uusitalo, I. 2019. Työssä oppiminen lastensuojelun sosiaalityössä – reunaehdot ja mahdollisuuksia ammatillisen asiantuntijuuden kehittymiselle. Turun yliopiston julkaisuja - sarja Ser. C osa – TOM. 482 | Scripta Lingua Fennica Edita. Turku: Turun yliopisto. <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/148468/AnnalesC482Uusitalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.