

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistallenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Sinkkonen, M. & Vasara, P. (2024) Ratkaisuna palveluohjaus. TAMK-blogi, 9.9.2024.

URL: <https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/hanketoiminta/ratkaisuna-palveluohjaus/>



Uusia hyvinvointialueita rakennettaessa asiakaslähtöisyys oli yksi kantavia julkilausuttuja periaatteita. Puhuttiin yhden luukun periaatteesta eli palvelut tuotettaisiin asiakkaan näkökulmasta ottaen hänen elämäntilanteensa kokonaisuutena huomioon ja kokonaisvaltaisesta lähestymistavasta. Ratkaisuna tähän nähtiin palveluohjaus, jolle asetettiin suuria odotuksia.

Tavoite 1. Asiakaslähtöisyys – asiakasosallisuus

Laki antaa asukkaille ja palveluiden käyttäjille oikeiden osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueilla (Laki hyvinvointialueesta 29.6.2021/611, 29§). Vastuu asiakkaiden sosiaali- ja terveystalveluiden yhteensovittamisesta kokonaisuuksiksi on myös hyvinvointialueille. (Asiakas palveluissa n.d.)

Asiakaslähtöisyydessä asiakas halutaan nähdä perinteistä potilasta aktiivisempänä toimijana, jolla saa olla ja jolla toivotaankin olevan myös omaa päätösvaltaa ja omaa vastuuta hoitoihin ja palveluihin liittyvissä asioissa (Ristolainen ym. 2020). Asiakasosallisuus edellyttää yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan, hänen omaistensa ja ammattihenkilöstön kesken. Tämä mahdollistuu palveluohjauksessa.

Tavoite 2. Häiriökysynnän minimoiminen – kustannussäästöä

Häiriökysyntä tarkoittaa ilmiötä, jossa asiakas saa väärää palvelua tai saa vain osittain sitä palvelua, jota hän tarvitsee. Koska asia ei väärän palvelun myötä ratkea, palvelua haetaan uudelleen ja uudelleen. Riittämättömäksi koetun palvelun on todettu näkyvän myös terveydenhuollon päivystyksissä ruuhkautumisina.

Tilanteessa, jossa asiakkaalla on monia ongelmia, on tärkeää, että ammattilainen kohtaa asiakkaan kokonaisvaltaisesti ja riittävän pitkäkestoisesti ja näin tunnistaa asiakkaan ongelman ytimen. Palveluohjausta tarvitaan vähentämään ammattilaisten päällekkäistä työtä ja resurssien hukkaamista asiakkaan kustannuksella.

Tavoite 3. Laadua ja hyvinvointia kotona asuen

Suomessa kansallinen tavoite on, että iäkkäät ihmiset voivat asua kotona ja saada sinne tarvitsemansa palvelut. Suomen väestö ikääntyykin vauhdilla, ja ennusteiden mukaan kymmenen vuoden päästä yli neljäsosa suomalaisista on yli 65-vuotiaita. Vain harva asuu esteettömissä asunnoissa, mikä lisää helposti tuen tarvetta.

Laadukas kotihoito perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn arviointiin ja sen perusteella laadittavaan asiakassuunnitelmaan. Suunnitelma laaditaan yhdessä hyvinvointialueen edustajan ja palvelun käyttäjän kanssa. Sen toteutumista seurataan ja sitä tarkistetaan palvelujen tarpeen muuttuessa. (Kotihoito n.d.). Tätä varten tarvitaan palveluohjausta.

Palveluohjaus toimintamallina ja työmenetelmänä – IPO-hanke 2024–2025

Palveluohjaus voidaan käsittää toimintamallina tai työmenetelmänä. Suomen palveluohjausyhdistyksen mukaan palveluohjauksella tarkoitetaan ”paneutuvaa asiakastyötä, jonka tavoitteena on hyvän arjen ja elämänhallinnan vahvistaminen”. Työ rakentuu heidän mukaansa asiakkaan ilmaisemien henkilökohtaisten tavoitteiden ja toiveiden varaan ja palvelujärjestelmä aktivoidaan tukemaan näitä tavoitteita. (Mitä palveluohjaus on?) Yhteiskuntatieteellisessä keskustelussa ikäihmisten palveluohjaus paikannetaan sosiaalityön vuorovaikutukselliseksi työmenetelmäksi (Kiuru ym. 2022).

Palveluohjauksesta sosiaalityön vuorovaikutuksellisenä työmenetelmänä lähdemme liikkeelle myös ”Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla – Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa” eli IPO-hankkeessa (2024–2025), jossa toimimme osa-aikaisina tutkijoina. Hankkeen tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten ikääntyneen palveluohjauksen rakentuu paikan ja tilan jäsennyksien kautta hyvinvointialueilla (Ikääntyneiden palveluohjaus... n.d.) Hankkeen vetäjänä toimii professori Heli Valokivi ja mukana ovat Jyväskylän yliopiston lisäksi Seinäjoen ja Tampereen ammattikorkeakoulut sekä kolme hyvinvointialuetta: Etelä-Pohjanmaa, Keski-Suomi ja Pirkanmaa. Keski-Suomessa esihenkilöiden, työntekijöiden ja asiakkaiden haastattelut on jo tehty, Etelä-Pohjanmaalla ja Pirkanmaalla teemme parhaillaan vielä asiakkaiden haastatteluja. Sitten pääsemme analysoimaan tutkimusaineistoa ja tuloksia saadaan ensi vuonna 2025.

Teksti: Merja Sinkkonen, yliopettaja, Soveltavan tutkimuksen keskus, TAMK ja Paula Vasara, tutkijatohtori, Jyväskylän yliopisto

Kuva: AdobeStock

Lähteet:

Asiakas palveluissa. n.d. THL. Viitattu 14.8.2024. [Asiakas palveluissa – THL](#)

Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla – Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa. n.d. JYU. Viitattu 20.8.2024. [Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla – Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa \(IPO-hanke\) | Jyväskylän yliopisto \(jyu.fi\)](#)

Kiuru, Hilla & Niemi, Minna & Valokivi, Heli (2022) Ikäihmisten palveluohjauksen paikat ja tilat.

Teoksessa Blommila, Karri ym. *Puheenvuoroja palveluohjauksesta*. Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys, SPO ry, 2022. Print.

Kotihoito. n.d. STM. viitattu 20.8.2024. <https://stm.fi/kotihoito-kotipalvelut>

Laki hyvinvointialueesta 29.6.2021/611

Mitä palveluohjaus on? n.d. Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. Viitattu 20.8.2024. [Mitä palveluohjaus on? | Suomen palveluohjausyhdistys ry](#)

Ristolainen, Hanna, Roivas, Päivi, Mustonen, Erja & Hujala, Anneli (2020) Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa Hujala, Anneli & Taskinen, Helena (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press.