



**SAVONIA**

YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO

SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# PALVELUOHJAUS HYVINVOINTIA JA TERVEYTTÄ EDISTÄVÄSSÄ OHJAUS- JA NEUVONTATYÖSSÄ

TEKIJÄ/T: Miia Juntunen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma Hyvinvointikoordinaattori YAMK	
Työn tekijä(t) Miia Juntunen	
Työn nimi Palveluohjaus hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä	
Päiväys	01.12.2020
Sivumäärä/Liitteet	21
Ohjaaja(t) Pirjo Turunen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savonia-ammattikorkeakoulu, SOTETIE-hanke	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Helmisen (2015, 32) mukaan Orme ja Glastonbury (1993, 20) määrittivät palveluohjauksen olevan sosiaali- ja terveysalalla usean asiakasryhmän kanssa käytettäväksi sopiva työmuoto. Palveluohjauksen käsitteen määrittely hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä on ajankohtainen aihe opinnäytetyölle, koska palveluohjaus tunnettuna työmuotona voi olla osaltaan edistämässä sosiaali- ja terveysalan kehittämistoimia, joissa palvelujen saatavuus ja asiakaslähtöisyys ovat keskeisiä tavoitteita.</p> <p>Opinnäytetyössä määriteltiin nykypäivän palveluohjausta hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä, eli sen tapahtuessa muuna kuin suoranaisesti sosiaaliryhmän työmuotona. Opinnäytetyössä tavoitteena oli sekä tutkia edellä mainitulla tavalla toteutuvan palveluohjauksen nykytilaa että ideoida ja pohtia tulevaisuuden palveluohjauksen kehittämistarpeita yhteistoiminnalliseen tiedontuotantoon osallistuvien kanssa. Tarkoituksena oli tarkastella palveluohjauksen käsitteen määrittelyn tukena sen tieteellistä taustaa ja kirjallisuutta sekä tutustua palveluohjauksen tutkimukseen. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys rakentui palveluohjauksen käsitteen määrittelyn ympärille, näkökulmana tarkemmin hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Teoreettinen viitekehys sijoitui sosiologian ja yhteiskuntapolitiikan tieteenaloihin. Opinnäytetyössä toteutettiin yhteistoiminnallisen tiedontuotannon, Joint fact-finding -menetelmällä laadullinen, kansalaistieteeseen pohjaava tutkimus, jossa tuotettiin tietoa tutkimuskysymyksiin palveluohjauksen nykytilasta ja tulevaisuuden kehittämisideoista Savonia-ammattikorkeakoululla opiskelevien hyvinvointikoordinaattoriopiskelijoiden kanssa.</p> <p>Yhteistoiminnallista tiedontuotantoa Joint fact-finding -menetelmällä toteutettiin tutkimuspäivässä 14.3.2020 hyödyntäen Murrosareena/Aivorihi-toteutustapaa. Opiskelijoiden koostaman synteesin pohjalta tuotettu pohdinta julkaistiin internetissä ammatillisessa blogissa. Ammatillisessa blogissa julkaistu pohdinta keräsi 800 lukukertaa ja 6 kommenttia kevään 2020 aikana. Näiden yhteenvedosta koostettiin opinnäytetyön johtopäätökset. Koko opinnäytetyö julkaistiin ammatillisessa blogissa, koska se mahdollisti reaaliaikaisen ja avoimen yhteistoiminnallisen tiedontuotannon kansalaistieteen periaatteiden mukaisesti. Näin saatiin osallistettua opiskelijoita ja ammattilaisia koko opinnäytetyöprosessiin. Ammatillinen blogi julkaistiin osoitteessa: <a href="http://miiajblog.blogspot.com/">http://miiajblog.blogspot.com/</a>. Opinnäytetyön tilaajana ja yhteistyökumppanina toimi Savonia-ammattikorkeakoulun SOTETIE-hanke. Hanke toimi Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) rahoittamana valtakunnallisena Sote-alan ammattilaisten jatkuvan oppimisen tiekartta (SOTETIE)-hankkeena.</p> <p>Johtopäätöksensä todettiin, että palveluohjausta tehtiin nykyisellään erilaisilla työorientaatioilla. Palveluohjaustyötä yhdistävänä tekijänä koettiin asiakkaan aktiivinen osallisuus. Ratkaisukeskeinen työote, aito kohtaaminen ja palvelujen oikea-aikaisuus koettiin tärkeinä. Todettiin että tulevaisuudessa sosiaali- ja terveysalaa ohjaavalla strategisella tasolla, tarvitaan palveluohjaukselle kansallinen yhtenäinen linja, ohjeistus sekä resursointi. Myös palveluohjauksen tunnettavuus työmuotona ja huomioiminen sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa ovat tärkeitä toimenpiteitä. Opinnäytetyöprosessin aikana todettiin, että palveluohjauksen kansallista tutkimusta tulee jatkaa.</p>	
Avainsanat palveluohjaus, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ohjaus- ja neuvontatyössä, yhteistoiminnallinen tiedontuotanto "Joint fact-finding" (JFF), ammatillinen blogi	

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Master's Degree Programme in Welfare Coordinating			
Author(s) Miia Juntunen			
Title of Thesis Case Management in Councelling and Guidance Work Promoting Wellbeing and Health			
Date	1.12.2020	Pages/Appendices	21
Supervisor(s) Pirjo Turunen			
Client Organisation /Partners Savonia University of Applied Sciences, SOTETIE-project			
<p><b>Abstract</b></p> <p>According to Helminen (2015, 32) Orme and Glastonbury (1993, 20) defined that case management is a suitable working method for many customer segments in social and health care sector. It is a current topic for a final thesis to clarify the concept of case management in counselling and guidance work that promotes wellbeing and health. When case management is performed as a known working method, it can be used to reach developing goals of social and health sector, where the main aim is to provide customer-centered and accessible services.</p> <p>The aim of this thesis was to describe the present case management in counselling and guidance work that promotes wellbeing and health, i.e. when it is done in other ways than precisely as a form of social work. The objectives of the thesis were to study the topic from this perspective and, together with the participants of the study, to provide information about the current state of case management and create ideas and describe the future developing needs of case management. To support defining the concept of case management, the purpose was to study scientific background, literature and national research. The scientific framework was built around defining the concept of case management. A closer point of view was the promotion of wellbeing and health. The scientific background was in the field of sociology and social policy. The thesis was conducted as a qualitative research, using the method of Joint fact-finding, based on citizen science. Information was provided to answer the research questions about the current state and future developing ideas of case management, in cooperation with welfare coordinator students at Savonia University of Applied Sciences.</p> <p>The Joint fact-finding of the research was done on 14.3.2020 by Murrosareena/Brainstorming practices. The cogitation was published in a professional blog for public commenting, based on a summary made by the students. The cogitation and summary of the current state of case management and the future developing needs gathered 800 reading times and 6 comments in the professional blog, during spring 2020. Based on a summary of these, conclusions were drawn to be used in the final thesis. The entire final thesis was published in a professional blog, to increase real-time and open Joint fact-finding and learning, by the principles of citizen science. In this way it was possible to involve students and professionals in the entire thesis process. The professional blog was published on <a href="http://miiablog.blogspot.com/">http://miiablog.blogspot.com/</a></p> <p>The client organisation and partner of the thesis was the SOTETIE-project of Savonia University of Applied Sciences. The SOTETIE-project is funded by the European Social Fund, the ELY Centre for North Ostrobothnia (ELY-keskus) and its national continuous learning project in the field of social and health care.</p> <p>As a conclusion, it can be stated that case management was carried out with a variety of working orientations. The active role of a customer seems to define the case management work. Solution-orientated approach to work, genuine encountering, and the right timing for the services were considered important. It can be concluded that on the strategic level, which guides the field of social and health services, case management needs national level coherent guidelines, instructions and resources. In addition, awareness of case management and taking it into consideration in education of the social and health service field is important. In the study, it was also noticed that the national level research must to be continued.</p>			
<p><b>Keywords</b> case management, counselling and guidance work promoting wellbeing and health, Joint fact-finding (JFF), professional blog</p>			

## SISÄLTÖ

1	OPINNÄYTETYÖN KUVAUS .....	5
2	JOHDANTO .....	6
3	TAUSTA JA TARKOITUS .....	7
4	PALVELUOHJAUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	8
5	OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄT .....	9
6	YHTEISTOIMINNALLISEN TIEDONTUOTANNON PROSESSIN KUVAUS .....	10
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	11
8	POHDINTA.....	12
9	OPINNÄYTETYÖN ITSEARVIOINTI .....	13
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	14

## 1 OPINNÄYTETYÖN KUVAUS

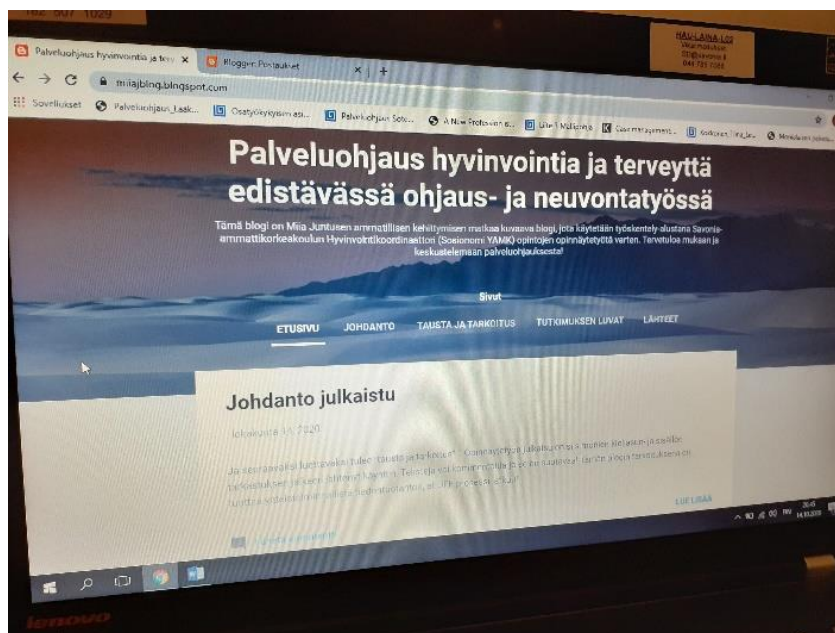
Opinnäytetyössä määriteltiin nykypäivän palveluohjausta hyvinvointia ja terveyttä edistävissä ohjaus- ja neuvontatyössä, eli sen tapahtuessa muuna kuin suoranaisesti sosiaalityön työmuotona. Opinnäytetyössä tavoitteena oli sekä tutkia tällä työtavalla toteutuvan palveluohjauksen nykytilaa että ideoida ja pohtia tulevaisuuden palveluohjauksen kehittämistarpeita yhteistoiminnalliseen tiedontuotantoon osallistuvien kanssa. Opinnäytetyössä käytettiin kansalaistieteeseen pohjaavaa yhteistoiminnallisen tiedontuotannon, Joint fact-finding (JFF) -tutkimusmenetelmää. Yhteistoiminnallisen tiedontuotanto ja kansalaistiede yhdistyivät tässä opinnäytetyössä menetelmäksi, jota toteutettiin Murrosareenan ja Aivoriin-toteutustavoilla. Opinnäytetyö julkaistiin ammatillisena blogina osoitteessa <http://miiajblog.blogspot.com/>. Tämä Savonia-ammattikorkeakoululle palautettu loppuraportti toimii ammatillisena blogina toteutetun opinnäytetyön koosteena.

Tutkimuskysymykset olivat:

- Miten ja millaista palveluohjausta toteutetaan ohjaus- ja neuvontatyötä tekevien nykytilassa?
- Miten palveluohjausta tulee kehittää työntekijän ja myös strategisella tasolla ohjaus- ja neuvontatyössä?

Opinnäytetyön tilaajana ja yhteistyökumppanina toimi Savonia-ammattikorkeakoulun SOTETIE-hanke. Kyseessä on vuosina 2019–2021 Euroopan sosiaalirahaston ja Pohjois-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskuksen (ELY-keskus) rahoituksella toimiva valtakunnallinen Sote-alan ammattilaisten jatkuvan oppimisen tiekartta (SOTETIE) -hanke. (Sotetie 2020.) Opinnäytetyön tekijänoikeudet kuuluvat tekijälle.

## 2 JOHDANTO

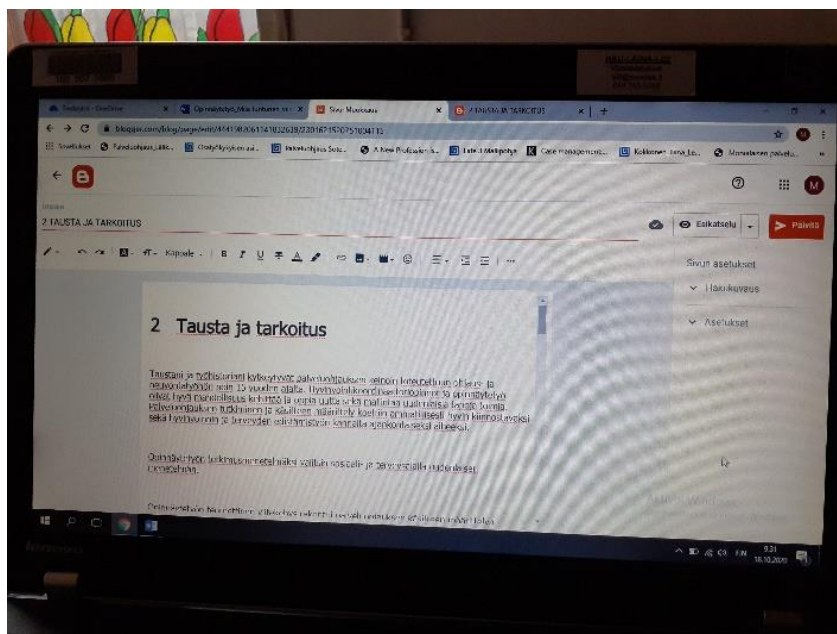


KUVA 1. Johdanto (Juntunen 2020-10-14.)

Opinnäytetyön johdanto julkaistiin ammatillisessa blogissa 14.10.2020.

Saatavissa: <https://miiajblog.blogspot.com/p/johdanto.html>

## 3 TAUSTA JA TARKOITUS

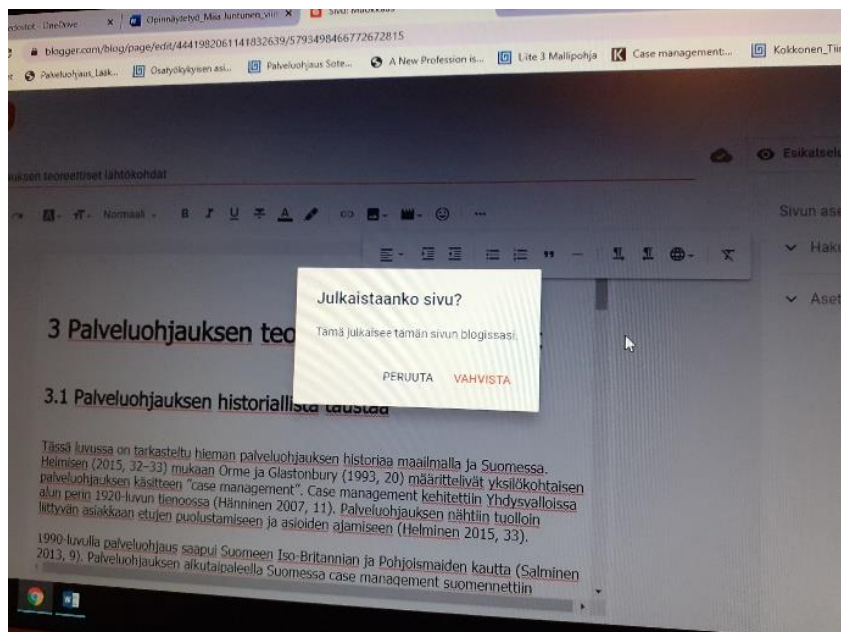


KUVA 1. Tausta ja tarkoitus (Juntunen 2020-10-18.)

Ammatillisessa blogissa 18.10.2020 julkaistun sivun sisältö kuvasi opinnäytetyön taustaa ja tarkoitusta.

Saatavissa: [https://miiajblog.blogspot.com/p/tausta-ja-tarkoitus\\_14.html](https://miiajblog.blogspot.com/p/tausta-ja-tarkoitus_14.html)

## 4 PALVELUOHJAUKSEN TEORETTISET LÄHTÖKOHDAT



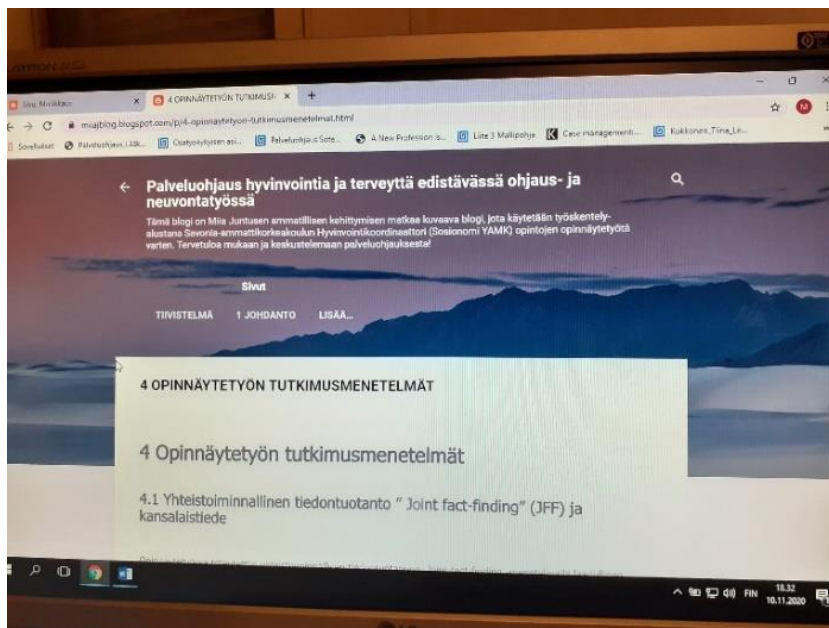
KUVA 3. Palveluohjauksen teoreettiset lähtökohdat (Juntunen 2020-11-10.)

Ammatillisessa blogissa 10.11.2020 julkaistulla sivulla esiteltiin palveluohjauksen teoreettiset lähtökohdat.

Saatavissa: <https://miiajblog.blogspot.com/p/3-palveluohjauksen-teoreettiset.html>



## 5 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSMENETELMÄT

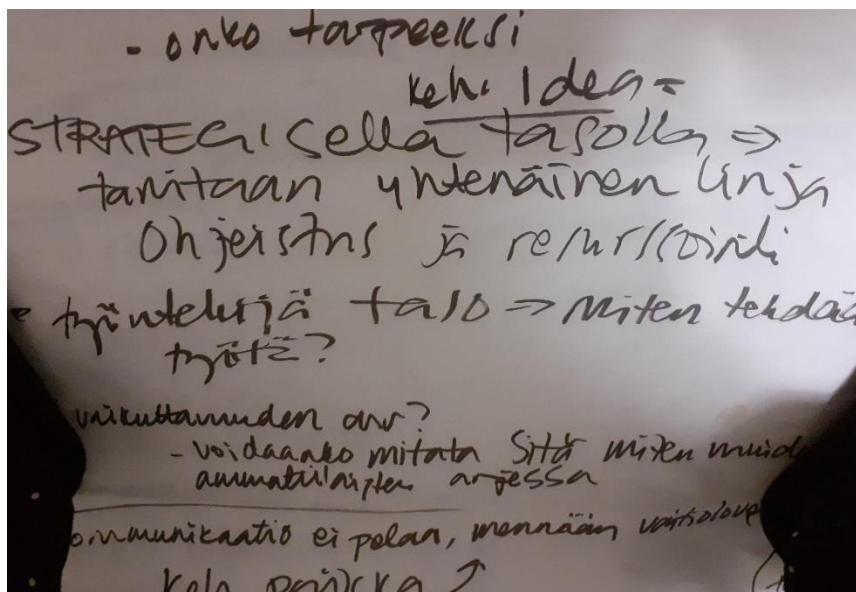


KUVA 4. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät (Juntunen 2020-11-10.)

Ammatillisessa blogissa 10.11.2020 julkaistun sivun sisältöä olivat opinnäytetyön tutkimusmenetelmät Joint fact-finding, Murrosareena ja Aivoriini.

Saatavissa: <https://miiajblog.blogspot.com/p/4-opinnaytetyon-tutkimusmenetelmat.html>

## 6 YHTEISTOIMINNALLISEN TIEDONTUOTANNON PROSESSIN KUVAUS

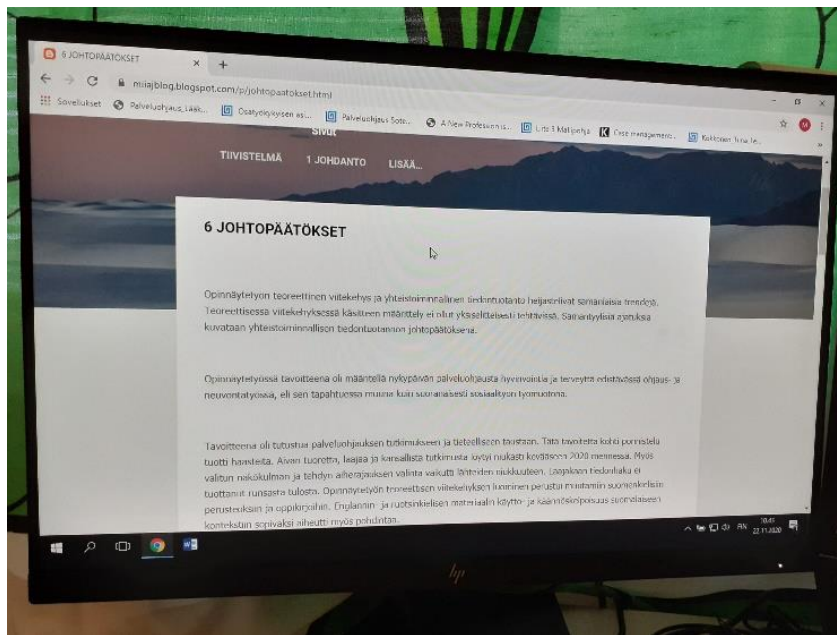


KUVA 5. Yhteistoiminnallinen tiedontuotanto (Juntunen 2020-03-14.)

Ammatillisessa blogissa sivun sisältö oli opinnäytetyön yhteistoiminnallisen tiedontuotannon prosessin sekä yhdessä tuotetun palveluohjauksen nykytilan ja tulevaisuuden kehittämistarpeiden kuvaus.

Saatavissa: <https://miiajblog.blogspot.com/p/5-yhteistoiminnallisen-tiedontuotannon.html>

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

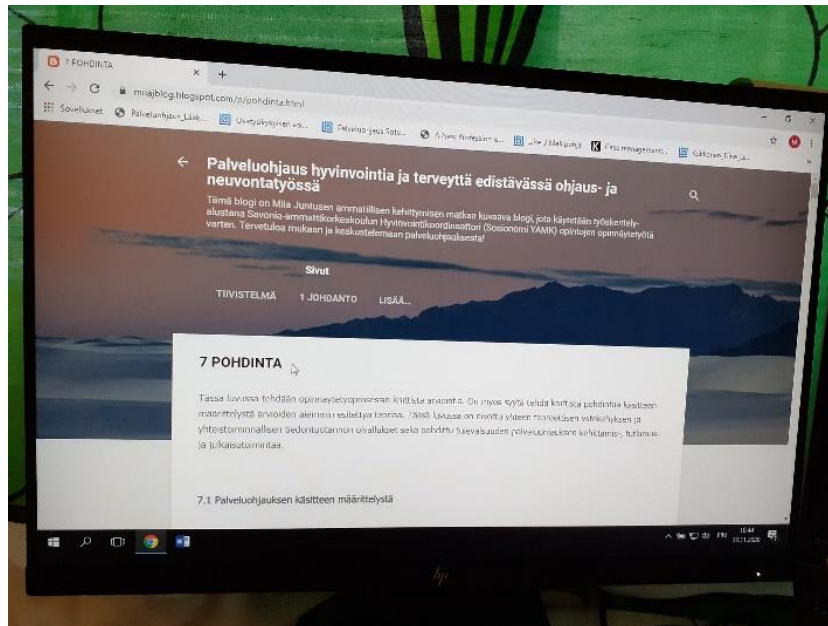


KUVA 6. Johtopäätökset (Juntunen 2020-11-22.)

Ammatillisessa blogissa 22.11.2020 julkaistulla sivulla esiteltiin opinnäytetyön johtopäätökset.

Saatavissa: <https://miiajblog.blogspot.com/p/johtopaatokset.html>

## 8 POHDINTA



KUVA 7. Pohdinta (Juntunen 2020-11-22.)

Ammatillisessa blogissa opinnäytetyön pohdinta julkaistiin 22.11.2020.

Saatavissa: <https://miiajiblog.blogspot.com/p/pohdinta.html>

## 9 OPINNÄYTETYÖN ITSEARVIOINTI

Opinnäytetyölle tavoitteeksi asetettiin pohtia palveluohjausta ja sen kehittämistä osana hyvinvointia ja terveyttä edistävää ohjaus- ja neuvontatyötä. Opinnäytetyö eteni teoreettisen viitekehyksen kautta yhteistoiminnallisen tiedontuotannon prosessin kuvaamiseen. Lopulta esiteltiin johtopäätökset ja pohdinta. Koko opinnäytetyön sisältö julkaistiin ammatillisessa blogissa.

Yhteenvetona ja itsearviointina ammatillisen blogin pohdintaluvussa tehtiin laajasti opinnäytetyöprosessin kriittistä arviointia. Luvussa esitettiin teoreettisen viitekehyksen ja yhteistoiminnallisen tiedontuotannon yhteenvetojen oivallukset sekä pohdittiin tulevaisuuden palveluohjauksen kehittämis-, tutkimus- ja julkaisutoimintaa. Pohdinnassa tärkeänä pidettiin kriittistä arviointia palveluohjauksen käsitteen määrittelystä teoreettiseen viitekehykseen nojaten. Pohdinta kokosi yhteen prosessin aikana syntyneitä ajatuksia palveluohjauksen nykypäivästä sekä esitti yhteistoiminnallisesti tuotetun koosteen palveluohjauksen nykytilasta ja tulevaisuuden kehittämistarpeista.

Opinnäytetyö ylitti asetetut tavoitteet innovatiivisen toteutustavan ja uudenlaisen tutkimusmenetelmän osalta, myös tutkimuskysymyksiin vastaaminen yhteistoiminnallisella tiedontuotannolla onnistui tavoitteet ylittäen. Teoreettisen viitekehyksen luomista vaikeutti haaste löytää soveltuvaa kirjallisuutta ja tieteellistä taustaa. Palveluohjauksen käsitteen määrittely osoittautui haasteelliseksi mutta monella tapaa kiinnostavaksi tehtäväksi. Näitä havaintoja on kuvattu useissa ammatillisen blogin luvuissa. Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa koottiin laaja ja monipuolinen pohdinta käytetystä tutkimusmenetelmästä, tutkimuseettisyydestä ja yhteistoiminnallisen tiedontuotannon prosessin luotettavuudesta. Tästä näkökulmasta pohdittiin myös ammatillista blogia opinnäytetyön toteuttamistapana. Blogimuotoisella opinnäytetyöllä oli tekniset haasteensa. Kuitenkin sen arvo yhteistoiminnallisen tiedontuotannon ja oppimisen edistäjänä oli haasteita merkittävämpi, tästä syystä ammatillinen blogi oli perusteltu tapa toteuttaa opinnäytetyö. Hyvään kieliasuun pyrkiminen hidasti opinnäytetyön valmistumista merkittävästi.

Teoreettisen viitekehyksen, yhteistoiminnallisen tiedontuotannon ja johtopäätösten yhteenvetona todettiin palveluohjauksen olevan kontekstisidonnaista, sosiaali- ja terveysalalle sijoittuvaa ammatillista ohjaus- ja neuvontatyötä. Yhteistoiminnallisen tiedontuotannon yhtenä esiin nousseena kehittämistarpeena nähtiin tarve luoda palveluohjaukselle kansallinen yhtenäinen linja, ohjeistus ja resursointi.

Ammatillinen kasvu niin tutkijana kuin tulevana hyvinvointikoordinaattorina on ollut vaikea, mahtava ja innostava matka. Opinnäytetyön prosessin aikana opittiin hahmottamaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyön mahdollisuuksia ja haasteita sekä työnteelijän että strategisella tasolla. Opinnäytetyöllä voidaan todeta olevan merkittävä uutuusarvo sosiaali- ja terveysalan opinnoissa ja työelämässä. Tarkasti tehty tutkimusprosessin kuvaus ja sisällön analyysi helpottavat opinnäytetyön hyödynnettävyyttä toisten opiskelijoiden keskuudessa ja rohkaisevat hyödyntämään uudenlaista tutkimusmenetelmää.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AKORDI 2015-10-13. Joint fact-finding, vaihtoehto asiantuntijoiden arvovaltakiistoille [blogi]. Akordi Oy. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <https://akordi.fi/yleinen/joint-fact-finding-asiantuntijoiden-arvovaltakiistoista-yhteistoiminnalliseen-tiedontuotantoon/>

ALA-NIKKOLA, Merja ja SIIPIÄ, Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (Case management) – Uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin [verkkajulkaisu]. ResearchGate. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: [https://www.researchgate.net/profile/Jorma\\_Sipilae/publication/267969827\\_YKSILOKOHTAINEN\\_PALVELUOHJAUS\\_CASE\\_MANAGEMENT\\_-\\_UUSI\\_RATKAISU\\_PALVELUJEN\\_YHTEENSOVITTAMISEN\\_IKUISIIN\\_ONGELMIIN/links/54ca9d750cf2c70ce522a874/YKSILOKOHTAINEN-PALVELUOHJAUS-CASE-MANAGEMENT-UUSI-RATKAISU-PALVELUJEN-YHTEENSOVITTAMISEN-IKUISIIN-ONGELMIIN.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jorma_Sipilae/publication/267969827_YKSILOKOHTAINEN_PALVELUOHJAUS_CASE_MANAGEMENT_-_UUSI_RATKAISU_PALVELUJEN_YHTEENSOVITTAMISEN_IKUISIIN_ONGELMIIN/links/54ca9d750cf2c70ce522a874/YKSILOKOHTAINEN-PALVELUOHJAUS-CASE-MANAGEMENT-UUSI-RATKAISU-PALVELUJEN-YHTEENSOVITTAMISEN-IKUISIIN-ONGELMIIN.pdf)

ANDREWS, Clinton J. 2002. Humble Analysis: The Practice of Joint Fact-finding [verkkokirja]. Westport, Englanti: Greenwood Publishing Group. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: [https://books.google.fi/books/about/Humble\\_Analysis.html?id=4ZdLMaMIVzkC&redir\\_esc=y](https://books.google.fi/books/about/Humble_Analysis.html?id=4ZdLMaMIVzkC&redir_esc=y)

CORE 2019a. Murrosareena [verkkajulkaisu]. Yhteistoiminnallisia ratkaisuja sirpaloituvien yhteiskuntien ongelmiin – käänne yhteishallintaan ympäristöpäätöksenteossa-CORE-hanke. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <http://www.collaboration.fi/2019/03/12/murrosareena/>

CORE 2019b. Yhteistoiminnallisia käytäntöjä [verkkajulkaisu]. Yhteistoiminnallisia ratkaisuja sirpaloituvien yhteiskuntien ongelmiin – käänne yhteishallintaan ympäristöpäätöksenteossa-CORE-hanke. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <http://www.collaboration.fi/ratkaisut/yhteistoiminnalliset-kaytanot/>

CORE 2019-02-11. Kansalaistiede [blogi]. Yhteistoiminnallisia ratkaisuja sirpaloituvien yhteiskuntien ongelmiin – käänne yhteishallintaan ympäristöpäätöksenteossa-CORE-hanke. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <http://www.collaboration.fi/2019/02/11/kansalaistiede/>

ECSA 2017. Kansalaistieteen kymmenen periaatetta [verkkajulkaisu]. European Citizen Science Association. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: [https://ecsa.citizen-science.net/sites/default/files/ecsa\\_ten\\_principles\\_of\\_cs\\_finnish.pdf](https://ecsa.citizen-science.net/sites/default/files/ecsa_ten_principles_of_cs_finnish.pdf)

HELKAMA, Klaus, MYLLYNIEMI, Rauni, LEIBKIND, Karmela, RUUSUVUORI, Johanna, LÖNNQVIST, Jan-Erik, HANKONEN, Nelli, RENVIK, Tuuli Anna, JASINSKAJA-LAHTI, Inga ja LIPPONEN, Jukka 2020. Johdatus sosiaalipsykologiaan [verkkokirja]. Helsinki: Edita. 11. uudistettu painos. [Viitattu 2020-09-15.] Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-7798-2>

HELMINEN, Jari 2017. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Julkaisussa: HELMINEN, Jari (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 14–31.

HELMINEN, Pirjo 2015. Sosiaaliohjaus. Julkaisussa: NÄKKI, Pirjo ja SAYED, Terttu (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 25–42.

HIETAPAKKA, Laura, TIIRINKI, Hanna ja SINERVO, Timo 2020. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- ja terveystalveissa Suomessa. Julkaisussa: KOIVISTO, Juha ja TIIRINKI, Hanna (toim.) Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimatalveissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2020:38 [verkkotalve]. Valtioneuvoston kanslia, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, PAPATA-hanke, 41-59. [Viitattu 2020-10-14.] Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS\\_2020\\_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS_2020_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2014. Tutki ja kirjoita. 19. painos. Helsinki: Tammi.

HÄNNINEN, Kaija 2007. Palveluohjaus, asiakaslähtöisiä talveja vauvasta vaariin [verkkotalve]. Stakesin raportteja 20/2007. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, STAKES. [Viitattu 2020-02-18] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INNOKYLÄ s.a. Aivorihi-menetelmä [verkkotalve]. Kuntaliitto, THL, SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry, STM. [Viitattu 2020-07-15.] Saatavissa: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/aivorihi>

JUNTUNEN, Miia 2020-03-14. Yhteistoiminnallinen tiedontuotanto [digitalve]. Opinnäytetyö-materiaalit [verkkotalve]. Sijainti: Iisalmi: Tekijän Juntunen Miia sähköiset kokoelmat.

JUNTUNEN, Miia 2020-10-14. Johdanto [digitalve]. Opinnäytetyö-materiaalit [verkkotalve]. Sijainti: Iisalmi: Tekijän Juntunen Miia sähköiset kokoelmat.

JUNTUNEN, Miia 2020-10-18. Tausta ja tarkoitus [digitalve]. Opinnäytetyö-materiaalit [verkkotalve]. Sijainti: Iisalmi: Tekijän Juntunen Miia sähköiset kokoelmat.

JUNTUNEN, Miia 2020-11-10. Palveluohjauksen teoreettiset lähtökohdat [digitalve]. Opinnäytetyö-materiaalit [verkkotalve]. Sijainti: Iisalmi: Tekijän Juntunen Miia sähköiset kokoelmat.

JUNTUNEN, Miia 2020-11-10. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmät [digitalve]. Opinnäytetyö-materiaalit [verkkotalve]. Sijainti: Iisalmi: Tekijän Juntunen Miia sähköiset kokoelmat.

JUNTUNEN, Miia 2020-11-22. Johtopäätökset [digikuva]. Opinnäytetyö-materiaalit [verkkajulkaisu].  
Sijainti: Iisalmi: Tekijän Juntunen Miia sähköiset kokoelmat.

JUNTUNEN, Miia 2020-11-22. Pohdinta [digikuva]. Opinnäytetyö-materiaalit [verkkajulkaisu]. Si-  
jainti: Iisalmi: Tekijän Juntunen Miia sähköiset kokoelmat.

KANANOJA, Aulikki 2019-05-28. Ylisosiaalineuvos. Palveluohjaus hyvinvointipalvelujen kokonaisuudessa. [PowerPoint-esitys.] Suomen Palveluohjaus Ry: Palveluohjaus - Asiakkaan vai palvelujen asi-  
alla? -seminaari (Keusote yhteistyö). [Viitattu 2020-02-20.] Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/materiaaleja/spo-n-tapahtumat/>

KAPIAINEN, Satu, SEPPÄLÄ, Timo T., HÄKKINEN, Unto, LAUHARANTA, Jorma, ROINE, Risto P. ja KORPPI-TOMMOLA, Marja 2010. Pääkaupunkiseudun erittäin kalliit potilaat. 3/2010 [verkkajulkaisu].  
Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa:  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80171/8645f919-c88b-4272-af87-b8fe7cd59152.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

KOIVISTO, Juha ja TIIRINKI, Hanna (toim.) 2020a. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosi-  
aali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja  
2020:38 [verkkajulkaisu]. Valtioneuvoston kanslia, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, PAPATA-hanke.  
[Viitattu 2020-10-14.] Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS\\_2020\\_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS_2020_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

KOIVISTO, Juha ja TIIRINKI, Hanna (toim.) 2020b. Monialaisten palvelutarpeiden tunnistamisen ja  
ennakoinnin toimintamallit ja työkalut -väliraportti. Työpäperi 4/2020 [verkkajulkaisu]. Terveiden ja  
hyvinvoinnin laitos THL. Helsinki. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139138/URN\\_ISBN\\_978-952-343-459-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139138/URN_ISBN_978-952-343-459-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

KOKKONEN, Tiina ja LEHIKONEN, Susanna 2018. Palveluohjauksen oikea-aikaisuus mielenterveys-  
kuntoutuksessa, kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen ohjaa-  
jan (AMK) tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2020-06-06.] Saatavissa:  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/146651/Kokkonen\\_Tiina\\_Lehikoinen\\_Susanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/146651/Kokkonen_Tiina_Lehikoinen_Susanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

KOPONEN, Jarmo 2017. Enemmän kuin personal trainer – Sote voisi hyötyä ruotsalaistyyllisestä pal-  
veluohjauksesta [verkkajulkaisu]. Yle uutiset. [Viitattu 2020-06-06.] Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9526424>

KUNTALAKI. L 10.4.2015/410. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-06-06]. Saatavissa:  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>



LAINEN, Heidi 2018. Vastuullinen kansalaistiede [verkkojulkaisu]. Vastuullinen tiede- Tutkimusetiikka ja tiedeviestintä Suomessa-sivusto. [Viitattu 2020-07-20.] Saatavissa: <https://vastuullinen-tiede.fi/fi/tutkimusto/vastuullinen-kansalaistiede>

LESKELÄ, Riikka-Leena, KOMSSI, Vesa, SANDSTRÖM, Saana, PIKKUJÄMSÄ, Sirkku, HAVERINEN, anna, OLLI, Sirkka-Liisa ja YLITALO-KATAJISTO, Kirsi 2013. Paljon sosiaali- ja terveystalvuluja käyttävät asukkaat Oulussa. Lääkärilehti [digilehti] 48/2013 vsk 68, 3163-3169. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <https://docplayer.fi/3294713-Paljon-sosiaali-ja-terveystalvuluja-kayttavat-asukkaat-ou-lussa.html>

MATSUURA, Masahiro ja SCHENK, Todd 2017. Introduction: The theory and practice of joint fact-finding. Julkaisussa: MATSUURA, Masahiro ja SCHENK, Todd. Joint Fact-Finding in Urban Planning and Environmental Disputes [verkkokirja]. New York: Routledge, 1-13. [Viitattu 2020-09-15.] Saatavissa: [https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=Ml0lDwAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=%09Joint+Fact-Finding+in+Urban+Planning+and+Environmental+Disputes&ots=XKgXn30om9&sig=2tkuk2OzhHsV2DMZasR3t8eVHKc&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Joint%20Fact-Finding%20in%20Urban%20Planning%20and%20Environmental%20Disputes&f=false](https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=Ml0lDwAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=%09Joint+Fact-Finding+in+Urban+Planning+and+Environmental+Disputes&ots=XKgXn30om9&sig=2tkuk2OzhHsV2DMZasR3t8eVHKc&redir_esc=y#v=onepage&q=Joint%20Fact-Finding%20in%20Urban%20Planning%20and%20Environmental%20Disputes&f=false)

MÄKINEN, Olli 2006. Tutkimusetiikan abc. Helsinki: Tammi.

ORME, Joan ja GLASTONBURY, Bryan 1993. Case management: Tasks and workloads. Basingstoke Englanti: MacMillan.

PELTOLA, Taru 2018-06-07. Luonnonvarapolitiikan erikoistutkija. Kansalaistieteen yhteiskunnallinen muutospotentiaali [Youtube-video]. Suomen Ympäristökeskus. YouTube-videopalvelu. [Viitattu 2020-06-06.] Saatavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=I12q2Pg9CIY>

ROSE, Stephen M. ja BLACK, Bruce. L. 1985. Advocacy and empowerment. Mental Health Care in the Community. London, Englanti: Routledge.

SAARANEN-KAUPPINEN, Anita ja PUUSNIEKKA, Anna 2009a. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tieto-varanto [verkkokirja]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 2020-01-23.] Saatavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/tietoarkisto/julkaisut/kvalimotv.pdf>

SAARANEN-KAUPPINEN, Anita ja PUUSNIEKKA, Anna 2009b. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tieto-varanto [verkkokirja]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 2020-01-23.] Saatavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/kvali/L1\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/kvali/L1_2.html)

SALMINEN, Merja 2013. Ikääntyneiden palveluohjaus kansallisilla ja paikallisilla kehittämispoluilla. Julkaisussa: AUTIO, Tiina. Kanta-Hämeen Pitsi (palveluja ja itsenäistä arkea ikäihmisille) –hanke

2011–2013. Palveluohjauksen käsikirja. Artikkelikokoelma taustoista ja käytännöistä [verkkokirja]. Väli-Suomen Ikäkaste II –hanke. Hämeenlinnan kaupunki, 9–13. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <http://www.socca.fi/files/4303/Palveluohjaus.pdf>

SAYED, Terttu 2015. Ohjaus keskusteluun perustuvana menetelmänä. Julkaisussa: NÄKKI, Pirjo ja SAYED, Terttu (toim.) Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita, 8–23.

SOCIALSTYRELSEN 2008. A New Profession is Born – Personligt ombud, PO [verkkojulkaisu]. Socialstyrelsen. [Viitattu 2020-06-06.] Saatavissa: <http://www.personligtombud.se/publikationer/pdf/A%20New%20Profession%20is%20Born.pdf>

SOCIALSTYRELSEN 2020. Statsbidrag till kommuner som har inrättat verksamhet med Personligt ombud till vissa personer med psykisk funktionsnedsättning. Meddelandebud Nr 5/2020, 2020-6-6849 [verkkojulkaisu]. Socialstyrelsen. [Viitattu 2020-07-06.] Saatavissa: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/meddelandebud/2020-6-6849.pdf>

SOSIAALIHUOLTOLAKI. 30.12.2014/1301. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-06-06.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

SOTETIE -HANKE 2020. Tiekartta sote-ammattilaisen jatkuvan oppimisen toteuttamiseen [verkkokirja]. Savonia-ammattikorkeakoulu, SOTETIE-hanke. [Viitattu 2020-07-05.] Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/yhteystiedot-ja-toimijat/>

SOTETIE 2020-05-13. Mistä puhutaan, kun puhutaan asiakas- ja palveluohjauksesta? [blogi]. Savonia-ammattikorkeakoulu, SOTETIE-hanke. [Viitattu 2020-08-08.] Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/05/13/mista-puhutaan-kun-puhutaan-asiakas-ja-palveluohjauksesta/>

SOTETIE 2020-05-26. Sosiaali- ja terveysalan ehdotuksia erikoistumiskoulutuksiksi [blogi]. Savonia-ammattikorkeakoulu, SOTETIE-hanke. [Viitattu 2020-07-05.] Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/05/26/sosiaali-ja-terveysalan-ehdotuksia-erikoistumiskoulutuksiksi/>

SOTETIE 2020-06-16a. Sosiaali- ja terveysalan yhteisen osaamisen kehittäminen lisä-, täydennys- ja erikoistumiskoulutuksilla [blogi]. Savonia-ammattikorkeakoulu, SOTETIE-hanke. [Viitattu 2020-07-05.] Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/06/16/sosiaali-ja-terveysalan-yhteisen-osaamisen-kehittaminen-lisa-taydennys-ja-erikoistumiskoulutuksilla/>

SOTETIE 2020-06-16b. Terveysalan osaamisen kehittäminen lisä-, täydennys- ja erikoistumiskoulutusten keinoin [blogi]. Savonia-ammattikorkeakoulu, SOTETIE-hanke. [Viitattu 2020-07-05.] Saatavissa: <https://blogi.savonia.fi/sotetie/2020/06/16/terveysalan-osaamisen-kehittaminen-lisa-taydennys-ja-erikoistumiskoulutusten-keinoin/>

SUOMEN PALVELUOHJAUSYHDISTYS RY 2020a. Mihin palveluohjausta tarvitaan? [verkkajulkaisu]. Suomen Palveluohjaus ry. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/mihin-palveluohjausta-tarvitaan/>

SUOMEN PALVELUOHJAUSYHDISTYS RY 2020b. Mitä on palveluohjaus? [verkkajulkaisu]. Suomen Palveluohjaus ry. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>

SUOMEN PALVELUOHJAUSYHDISTYS RY 2020c. Palveluohjauksen työtavat [verkkajulkaisu]. Suomen Palveluohjaus ry. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjauksen-tyotavat/>

SUOMEN PALVELUOHJAUSYHDISTYS RY 2020-05-27. Palveluohjaus ja arkiohjaus [verkkoluento-tilaisuus]. Suomen Palveluohjaus yhdistys Ry. [Viitattu 2020-09-01.]

STM 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeiden arviointi. Viiden kärkihankkeen yhteinen arviointi [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:36. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2020-03-15.] Saatavissa: <https://stm.fi/hankkeet/hallituksen-karkihankkeet-2016-2018>

STM 2020a. Terveyden edistämisen lainsäädäntö [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <https://stm.fi/hyvinvoinnin-edistaminen/lainsaadanto>

STM 2020b. Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: <https://stm.fi/hyvinvoinnin-edistaminen>

STM 2020c. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus 2020–2022, Ohjelma ja hankeopas [verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020:3. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM\\_2020\\_3\\_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162004/STM_2020_3_j.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

SUOMINEN, Sauli 2019a. Haastattelu palveluohjauksesta 17.6.2019 [äänitiedosto]. Suomen Palveluohjaus Ry. [Viitattu 2020-02-18.] Saatavissa: [https://drive.google.com/file/d/18m4GW\\_OfkN9myK9LryBC6kmpHQs5qAKI/view](https://drive.google.com/file/d/18m4GW_OfkN9myK9LryBC6kmpHQs5qAKI/view)

SUOMINEN, Sauli 2019b. Palveluohjaaja pitää langat käsissään. Lääkärilehti [digilehti] 23/2019 vsk 74, 1515-1521. Suomen Palveluohjaus ry. [Viitattu 2020-03-21.] Saatavissa: [https://bin.yhdistysavain.fi/1594782/Zp3NiEQK8QtQI7DRCVzw0TRbyT/Palveluohjaus\\_L%C3%A4%C3%A4k%C3%A4rilehti\\_2019.pdf?token=eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJrZXkiOiJQUk9EiwiidXJsIjoiaHR0cHM6Ly9iaW4ueW-hkaXN0eXNhdmFpbi5maS8xNTk0NzgyL1pwM05pRVFLOFF0UUK3RFJVDVnp3MFRSYn-](https://bin.yhdistysavain.fi/1594782/Zp3NiEQK8QtQI7DRCVzw0TRbyT/Palveluohjaus_L%C3%A4%C3%A4k%C3%A4rilehti_2019.pdf?token=eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJrZXkiOiJQUk9EiwiidXJsIjoiaHR0cHM6Ly9iaW4ueW-hkaXN0eXNhdmFpbi5maS8xNTk0NzgyL1pwM05pRVFLOFF0UUK3RFJVDVnp3MFRSYn-)

IUL1BhbHZIbHVvaGphdXNfTCVDMyVBNCVDMyVBNGsIQzMIQTRyaWxlaHRpXzI-wMTkucGRmIiwibWFya0FzUHVibGljIjp0cnVILCJpYXQiOjE1OTQ3OTI1OTksImV4cCI6MTU5NDc5Mjg5OX0.1DUP0UvZ-jDNrriByL5Day23I3-FFAhGUI5kSkv8veE

SUOMINEN, Sauli ja TUOMINEN, Merja 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

TERVEYDENHUOLTOLAKI. 30.12.2010/1326. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2020-06-06]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

TIETEEN TERMIPANKKI 2019. Kansalaistieteen määritelmä [verkkajulkaisu]. Tieteen kansallinen termipankki (TTP). [Viitattu 2020-07-15.] Saatavissa: [https://tieteentermi-pankki.fi/wiki/Avoin\\_tiede:kansalaistiede](https://tieteentermi-pankki.fi/wiki/Avoin_tiede:kansalaistiede)

THL 2020a. Hyvinvointikoordinaattori kunnassa [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-07-23.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointijohtaminen-kunnassa/hyvinvointikoordinaattori-kunnassa>

THL 2020b. Laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-01-23.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus/toimivia-toimintamalleja-hankevalmistelun-tueksi/laaja-alainen-sosiaali-ja-terveyskeskus>

THL 2020c. Mikä on THL? [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-01-23.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/thl/mika-on-thl>

THL 2020d. Paljon eri sote-palveluja tarvitsevat tunnistetaan vaihtelevasti – toimivat ja sujuvat tunnistamisen mallit lisäävät terveyttä ja säästäisivät rahaa [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-06-20.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/-/paljon-eri-sote-palveluja-tarvitsevat-tunnistetaan-vaihtelevasti-toimivat-ja-sujuvat-tunnistamisen-mallit-lisaisivat-terveytta-ja-saastaisivat-rahaa>

THL 2020e. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-01-23.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus>

THL s.a. Kaste-ohjelma [verkkajulkaisu]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 2020-07-29.] Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/kansallinen-mielenterveys-ja-paihdesuunnitelma/yhteistyohjelmat1/kaste-ohjelma1>

TENK 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012 [verkkodokumentti]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 2020-05-17.] Saatavissa: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

VALTIONEUVOSTO 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. OSALLISTAVA JA OSAAVA SUOMI – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta [verkkajulkaisu]. Valtioneuvoston julkaisu 2019:31. [Viitattu 2020-06-08.] Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN\\_2019\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

VALTIONEUVOSTO s.a. Pääministeri Paavo Lipposen II hallituksen ohjelma 15.4.1999 [verkkajulkaisu]. Valtioneuvosto. [Viitattu 2020-06-06.] Saatavissa: [https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelmat/-/asset\\_publisher/67-paaministeri-paavo-lipposen-ii-hallituksen-ohjelma](https://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelmat/-/asset_publisher/67-paaministeri-paavo-lipposen-ii-hallituksen-ohjelma)