



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Sairaanhoitaja (AMK)

# Yhteisasiakasohjaus

Perehdytysvideo Siun soten henkilöstölle

Lyydia Selin, Salla-Mari Törrönen

Opinnäytetyö, lokakuu 2023

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



OPINNÄYTETYÖ  
lokakuu 2023  
Sairaanhoitajakoulutus

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijät  
Lyydia Selin, Salla-Mari Törrönen

Nimeke  
Yhteisiasiakasohjaus, Perehdytysvideo Siun soten henkilöstölle

Toimeksiantaja  
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun sote, yhteisiasiakasohjausyksikkö

#### Tiivistelmä

Suomessa 10 % sosiaali- ja terveysalan asiakkaista kerryttää 80 % sosiaali- ja terveyspalveluiden kokonaiskustannuksista. Ongelmana on, ettei paljon palveluja tarvitsevia asiakkaita tunnisteta vielä riittävän hyvin palvelujärjestelmässä. Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluja ei ohjaa tai koordinoi välttämättä kukaan sosiaali- ja terveysalan ammattilainen.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena teimme videon yhteisiasiakasohjauksesta Siun soten henkilöstölle. Tavoitteena oli, että videon avulla Siun soten henkilöstö saa valmiuksia tunnistaa mahdollisen yhteisasiakkaan ja saa tietoa yhteisasiakkuusprosessista. Videolla kerromme Siun soten yhteisasiakasprosessin, herätteet yhteisasiakkaan tunnistamiseksi sekä kerromme asiakaskoordinaattorin työnkuvasta. Videota voidaan hyödyntää uusien työntekijöiden perehdytyksessä.

Keräsimme videosta palautetta Siun soten asiakaskoordinaattoreilta sekä sairaanhoitajaopiskelijoilta. Saamamme palautteen mukaan video oli informatiivinen. Kuvat, tekstitys ja puhe oli selkeää videolla. Jatkokehitysmahdollisuutena voisi tehdä videon, joka olisi tarkoitettu asiakkaille. Tulevaisuudessa videon voisi tekstittää eri kielille.

Kieli  
Suomi

Sivuja 36  
Liitteet 5  
Liitesivumäärä 10

Asiasanat  
palveluohjaus, video, elämäntilanne



THESIS  
October 2023  
Degree Programme in Nursing  
Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Authors  
Lyydia Selin, Salla-Mari Törrönen

Title  
Joint Case Management, An Induction Video for the Staff of Siun sote

Commissioned by  
North Karelia Wellbeing Services County Siun sote, Joint Case Management Unit

#### Abstract

In Finland 10% of social and health care clients accumulate 80% of the total costs of social and health care services. The problem is that clients with high service needs are not yet identified sufficiently in the service system. The services of the aforementioned client group are not necessarily directed or coordinated by any social- and health care professionals.

As a result of this practise-based thesis, video was created on joint case management for the staff of Siun sote. The aim of the video was to enable them to identify a potential joint client and to provide them with information about the job description of the case management coordinator. The video can be used to familiarize new employees.

Feedback on the video was collected from Siun sote client coordinators and nursing students. According to the received feedback, video was informative. The images, subtitles and speech were very clear in the video. As a further development opportunity the video could be created from the perspective of clients. In the future the video could be subtitled in other languages.

Language  
Finnish

Pages 36  
Appendices 5  
Pages of Appendices  
10

Keywords  
service coordination, video, situation in life

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan ohjaaminen .....	6
2.1	Paljon palveluja tarvitseva asiakas .....	6
2.2	Palveluohjaus .....	8
2.3	Asiakaskoordinaattori .....	9
3	Yhteisasiakasmalli ja sen hyödyt asiakkaalle .....	10
3.1	Yhteisasiakasmalli .....	10
3.2	Yhteisasiakasohjauksen hyödyt asiakkaille .....	12
3.3	Asiakkaan tunnistamista hankaloittavat tekijät .....	13
4	Opinnäytetyön tavoite ja tehtävä .....	14
5	Opinnäytetyön toteutus .....	14
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	14
5.2	Toimeksiantaja, kohderyhmä ja lähtötilanne .....	15
5.3	Tiedonhaku .....	16
5.4	Hyvän videon piirteet .....	16
5.5	Tuotoksen suunnittelu ja toteutus .....	17
5.6	Videon arviointi .....	19
6	Pohdinta .....	20
6.1	Videon tarkastelu .....	20
6.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys .....	21
6.3	Ammatillinen kasvu .....	23
6.4	Hyödynnettävyys ja jatkokehitysmahdollisuudet .....	23
	Lähteet .....	25

### Liitteet

Liite 1	Tiedonhaun taulukko
Liite 2	Käsikirjoitus
Liite 3	Siun soten yhteisasiakasohjaus PowerPoint
Liite 4	Työntekijöiden palautelomake
Liite 5	Opiskelijoiden palautelomake

## 1 Johdanto

Suomessa noin 10 % sosiaali- ja terveysalan asiakkaista kerryttää 80 % sosiaali- ja terveysalan kokonaiskustannuksista. Ongelmana on, ettei paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan palveluiden käyttöä ja tarvetta tunnisteta vielä riittävän hyvin palvelujärjestelmässä. Asiakkaan palveluja ei välttämättä koordinoi tai ohjaa kukaan ammattilainen. Tällöin asiakkaalla palveluiden käyttö voi olla hallitsematonta ja asiakas käyttää mahdollisesti päällekkäisiä palveluja. (Liukko 2020, 1; Koivisto & Tiirinki 2020.)

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun sote tarjoaa paljon palveluja tarvitseville täysi-ikäisille asiakkaille yhteisasiakasohjausta. Yhteisasiakasohjauksen tarkoituksena on, että paljon palveluja tarvitseva asiakas saa kokonaisvaltaisen palveluiden ja tuen tarpeen arvioinnin sekä palveluiden koordinoinnin. Palvelun tavoitteena on, että asiakas saa itselleen sopivan palvelun oikea aikaisesti. Ohjauksessa huomioidaan myös, ettei asiakkaan palveluissa ole turhaa päällekkäisyyttä. (Siun sote 2023a.) Siun sotessa on sovittu, että asiakasryhmästä puhuttaessa käytetään termiä yhteisasiakkaat, työstä termejä yhteisasiakasohjaus tai yhteisasiakastoiminta. Asiakasohjausta tekevä ammattilainen on asiakaskoordinaattori. (Kivinen & Linervo 2021, 13.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on yhteisasiakasohjaus Siun sotessa. Opinnäytetyössämme kerromme, millainen on paljon palveluja tarvitseva asiakas. Käsittelemme työssämme palveluohjausta ja kerromme asiakaskoordinaattorin toimenkuvasta. Esittelemme Siun soten yhteisasiakkuusmallin. Kerromme, millaisia hyötyjä asiakkaalle on yhteisasiakkuusmallista sekä mitkä tekijät hankaloittavat yhteisasiakkaan tunnistamista.

Toimeksiantaja opinnäytetyöllemme on Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun soten yhteisasiakasohjausyksikkö. Opinnäytetyön tavoitteena on, että Siun soten henkilöstö saa valmiuksia tunnistaa mahdollisen yhteisasiakkaan ja saa tietoa yhteisasiakkuusprosessista. Opinnäytetyön tehtävä on tehdä Siun soten

henkilöstölle video yhteisasiakkuudesta. Videota voidaan käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.

## **2 Paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan ohjaaminen**

### **2.1 Paljon palveluja tarvitseva asiakas**

Paljon palveluja tarvitsevalla yhteisasiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka käyttää saman aikaisesti sosiaali- ja terveysalan palveluja useasta eri paikasta. Yhteisasiakkaalla voi olla useita käyntejä sairaalassa tai terveysasemalla. He voivat myös käyttää palveluja sosiaalitoimesta, kelasta tai työvoimapalveluista. (Hujala & Taskinen 2020, 53–54.) On hyvä muistaa, että paljon palveluja tarvitseva asiakas ei yleensä ole haastava asiakas vaan hän tarvitsee omassa sen hetken elämäntilanteessaan enemmän tukea ja apua sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta. Yksittäinen sosiaali- ja terveysalan ammattilainen ei pysty auttamaan paljon palveluita tarvitsevaa asiakasta yksin. Tähän tarvitaan yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. (Hujala & Lammintakanen 2018, 16–18.)

Koko maassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista 10 prosenttia kerryttää 80 prosenttia sosiaali- ja terveystalvelujen kokonaiskustannuksista (Liukko 2020, 1). Vuonna 2019 Siun sotessa tämä tarkoitti, että 15 659 asiakasta kerrytti 326 miljoonaa euroa kustannuksia vuodessa. Kokonaiskustannus sosiaali- ja terveystalvelujen osalta oli 429 miljoonaa euroa. (Kivinen & Linervo 2021, 7.)

Parin viimeisen vuoden aikana Siun sotessa on saatu laajasti eri potilas- ja asiakasryhmistä asiakkaita yhteisasiakastoimintaan. Muutama eri asiakasryhmä on selkeästi korostunut yhteisasiakastoiminnassa. Näitä asiakasryhmiä ovat mielenterveys- ja päihdeasiakkaat, työttömät, työkyvyttömät eläkeläiset sekä kipunpotilaat. (Kivinen & Linervo 2021, 30.)

### **Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat**

Paljon riippuvuuksista kärsiviä ihmisiä, päihteidenkäyttäjiä sekä asiakkaita, joilla on erilaisia diagnooseja esimerkiksi somatisaatio-, persoonallisuus- tai harhaluuloisuushäiriö. Asiakkaissa on korostunut myös erilaiset kriisit elämässä sekä itsetuhoisuus. (Kivinen & Linervo 2021, 30.)

Somatisaatiohäiriössä ihminen kokee yhtäjaksoisesti yli kahden vuoden ajan erilaisia ruumiillisia oireita. Oireina voi olla kipuoireita, suoliston toimintaan liittyviä oireita, sukupuolinen toimintahäiriö sekä yksi tai useampi neurologiseen sairauteen liittyvä oire. Vaihtelevat oireet eivät silti tutkimuksista huolimatta ole selitettävissä minkään ruumiillisen sairauksien perustein. (Huttunen 2018a.)

Persoonallisuushäiriössä ihmisellä on tullut nuorella iällä esille itsepäisen kova kokemisen tai käyttäytymisen tapa. Tämä voi aiheuttaa ihmiselle itselleen kärsimystä tai olla muuten hänelle haittaavaa. Persoonallisuushäiriöitä on erilaisia, niissä haasteena voi olla tapa huomioida tai kokea omia tai toisen ajatuksia sekä tunteita, tunneilmaisujen voimakkuus tai heilahtelu, alttius harkitsemattomaan käytökseen tai kanssakäymisen vaikeus. (Huttunen 2018b.)

Harhaluuloisuushäiriössä ihmisellä ilmenee vähintään kuukauden ajan yhtämittaisesti erilaisia harhaluuloja. Harhaluulot liittyvät yleensä johonkin tilanteeseen esimerkiksi tunne seuratuksi, myrkytetyksi, salaa rakastetuksi tai petetyksi tulemisesta tai pelko omasta sairastumisesta. Harhaluuloisuushäiriössä ihmisen toimintakyky tai käyttäytyminen heikentyy, mutta ei vakavasti. Harhaluuloja lukuun ottamatta käytös ei ole selkeästi outoa tai eriskummallista. (Huttunen 2018c.)

### **Työkyvyttömät työkäiset ja työttömät**

Yhteisasiakkaina on myös paljon työkyvyttömiä työkäisiä sekä työttömiä. Heillä on yleensä jokin prosessi käynnissä, joka liittyy työttömyyteen tai työkyvyttömyyteen sekä asiakkuus työllisyyttä edistävissä monialaisissa yhteispalveluissa. (Kivinen & Linervo 2021, 30.)

Potilas- ja sosiaaliamiehitä tulee myös asiakkaita yhteisasiakkuuteen. Näillä asiakkailla on yleistä se, että he ovat ”tippuneet” palveluista tai he ovat olleet

tyytymättömiä saamiinsa palveluihin. Heidän tapauksissaan potilas- ja sosiaaliamiehet ovat olleet hieman neuvottomia auttamaan asiakkaita saamaan oikeita palveluita itselleen. Sosiaalipalveluista tulevat asiakkaat ovat monesti olleet kyvyttömiä oman terveyden ja omien asioiden hoitamiseen. (Kivinen & Linervo 2021, 30–31.)

### **Kipupotilaat**

Yhteisasiakkaana on runsaasti eri kipupotilaita, joilla on esimerkiksi TULES-vaivoja, epämääräisiä kipuja tai hermosärkyjä. Heidän kipujaan on yleensä paljon selvitelty ja tutkittu terveydenhuollossa tai selvittelyt ovat edelleen vielä kesken. Asiakkaan oma kokemus voi olla, että häntä ei ole tutkittu ja hoidettu riittävästi. Asiakas ei ole saanut kipuihin ja vaivoihinsa selkeää syytä. Asiakkaat ovat myös tuoneet ilmi kokemuksia, joissa terveydenhuollossa heidän kipujaan ei ole otettu todeksi. Kipupotilaat ovat olleet väsyneitä taistelemaan hoidon ja palvelun saamisesta. (Kivinen & Linervo 2021, 30.)

## **2.2 Palveluohjaus**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2021) mukaan palveluohjaus tarkoittaa asiantuntijan tai ammattihenkilön antamaa ohjausta. Tavoitteena on, että asiakas saa palvelutarvettaan vastaavat palvelut. Asiakas voi saada palveluohjausta sosiaali- ja terveysalan tuottamista palveluista sekä kolmannen sektorin palveluista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019). Asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa tulee huomioida asiakkaan tilanne kokonaisuutena. Asiakaslähtöisessä palveluohjauksessa asiakas pääsee yhdessä ammattilaisen kanssa miettimään, mitkä eri palvelut auttaisivat juuri häntä parhaiten omassa tilanteessaan. (Aliranta-Kask 2019, 3.) Suomen tämänhetkisessä lainsäädännössä ei ole täsmällisesti tarkennettu palveluohjauksen konseptia. Kuitenkin useissa Suomen eri erityislaissa on määrätty millaista ohjausta, neuvontaa, terveysneuvontaa, palvelutarpeen kysynnän selvittämistä ja hoidon tarpeen arviointia tulee järjestää ja toteuttaa. (Niemelä 2020, 7.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä määrittää, että hyvinvointialueen täytyy yhteensovittaa asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kokonaisuudeksi. Hyvinvointialueen tulee huolehtia paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamisesta, palveluketjujen määrittämisestä sekä asiakasta koskevan tiedon hyödyntämisestä eri palveluntarjoajien välillä. Hyvinvointialueen on myös osaltaan yhteensovitettava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja kunnallisten ja valtion palvelujen kanssa sekä muiden toimijoiden palvelujen kanssa. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 10 §.)

Pohjois-Karjalassa on tehty maakunnallinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli. Toimintamalli luotiin osana Siun valinnanvapaus (SiVa)-hanketta. Toimintamallin tavoitteena on palveluiden suunnittelu ja toteutus niin, että asiakkaan palveluketjusta muodostuu sujuva kokonaisuus. (Kivinen & Linervo 2021, 13.) Toimintamallin kolmas taso on intensiivinen palveluohjaus. Intensiivinen palveluohjaus tarkoittaa, että palveluohjaus sisältää myös asiakkuuden seurannan. Asiakkaalle tehdään laaja-alainen palvelutarpeen arviointi. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään asiakkaan yksilölliset tarpeet moniammatillisesti sekä monialaisesti. Asiakkaalle suunnitellaan, mitä palveluja hän tarvitsee ja kuinka palvelut asiakkaan kohdalla toteutuvat. Intensiivinen palveluohjaus on tarkoitettu paljon palveluja tarvitseville asiakkaille. (Tuulensola 2019, 6–7.)

### **2.3 Asiakaskoordinaattori**

Asiakaskoordinaattori on sosiaali- ja terveysalan ammattilainen, joka työskentelee paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden kanssa. Hänen vastuullaan on koordinoita asiakkaiden palveluja sekä arvioida palvelujen toteutumista. (Hieta-pakka, Tiirinki & Sinervo 2020.) Asiakaskoordinaattorin työhön kuuluu tarkastella, ettei asiakkaan hoitavien tahojen välillä ole päällekkäistä työn- tai vastuunjakoja. Asiakaskoordinaattorilta edellytetään laajaa tuntemusta sosiaali- ja terveysalan palveluverkostosta, päätöksenkäyttöä taitoa sekä valmiutta laajaan vastuuseen. (Kivinen & Linervo 2021, 24.)

Asiakaskoordinaattorit ovat koulutukseltaan sairaanhoitajia tai terveydenhoitajia, joilla on vähintään viiden vuoden työkokemus hoitotyöstä. Monipuolinen kokemus perusterveydenhuollossa työskentelystä katsotaan eduksi asiakaskoordinaattorin työhön. (Muurinen & Mäntyranta 2012, 18.) Siun sotella asiakaskoordinaattorin perehdytys työhön kestää noin 6–12 kuukautta, riippuen työntekijän työkokemuksesta. Asiakaskoordinaattorit työskentelevät fyysisesti useissa eri työpisteissä. (Kivinen & Linervo 2021, 24.)

### **3 Yhteisasiakasmalli ja sen hyödyt asiakkaalle**

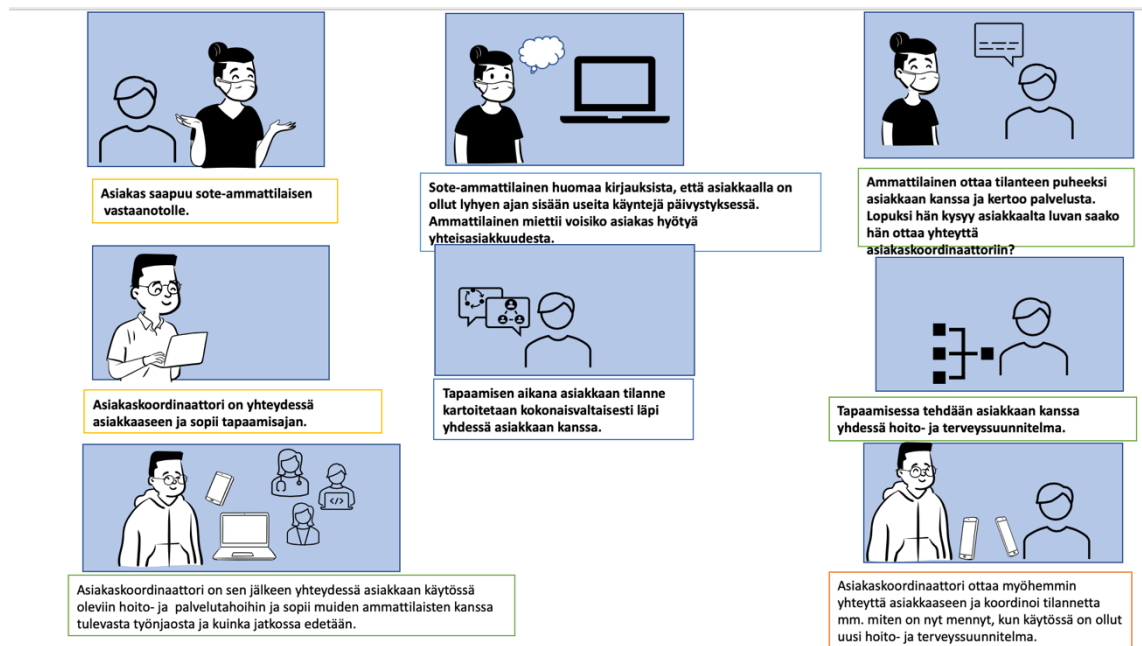
#### **3.1 Yhteisasiakasmalli**

Valtiotalouden tarkastusvirasto teki vuonna 2017 jälkiseurannan tuloksellisuustarkastuksen, jossa selvitettiin paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tilannetta Suomessa. Raportissa selvitettiin, miten tilannetta on yritetty kehittää eri puolilla Suomea sekä mihin tarkastuskertomuksen antamiin suosituksiin ja muihin kannanottoihin oli ryhdytty eri puolilla Suomea. Raportissa ilmeni, että kyselyyn vastanneista vain 20:llä terveysasemalla 118 terveysasemasta oli vuonna 2016 käytössä jokin terveyshyötymalli, jossa oli kirjallisesti ohjeistettu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, kuinka tunnistaa paljon palveluja tarvitseva asiakas. Tämä tarkoittaa sitä, että vuonna 2017 Suomessa asui yli 2,6 miljoonaa ihmistä, jotka asuivat jonkun terveysaseman vastuualueella, jossa ei ollut kirjallisia ohjeita ammattilaisille, kuinka tunnistaa tähän asiakasryhmään sopivat asiakkaat. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 1–2.)

Siun sotella on ollut vuodesta 2018 alkaen käytössä yhteisasiakkuusmalli (kuva 1), jota käytetään asiakkaiden tunnistamista ja ohjausta varten. Siun soten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille on laadittu toiminnan käynnistyessä tarkemmat kriteerit yhteisasiakkaiden palveluiden käyntimääristä. Asiakas käyttää sosiaali- ja terveystalv palveluja yli kolme kertaa kuukaudessa tai käy vuoden aikana lääkärin vastaanotolla kahdeksan kertaa. Asiakkaalla on useita yhteydenottoja terveydenhuoltoon, useita eri päivystyskäyntejä tai useita ensihoidon käyntejä.

Siun soten yhteisasiakkuusmallissa on määritelty lisäksi seuraavat kriteerit yhteisasiakkaan tunnistamiseen. Asiakas käyttää palveluita hallitsemattomasti. Asiakkaan käyttämät palvelut eivät ole riittävät hänelle. Asiakkaan palvelutarve on vielä tunnistamatta. Asiakkaalla on taloushuolia, työkyvyttömyyttä tai työttömyyttä. Yksi kriteereistä on myös, jos työntekijälle herää huoli asiakkaan tilanteesta tai ajatus ettei asiakas kuulu oikein kenellekään. (Kivinen & Linervo 2021, 25; Hietapakka ym. 2020.)

Yhteisasiakasohjauksen toiminnan kehittyessä Siun sotessa on myös kriteerejä päivitetty. Kriteereissä ei enää painoteta lukuja asiakkaan käyntimääristä. Yhteisasiakkuuden tarvetta tulee arvioida enemmän laadullisesti kuin numeraalisesti. Kuka tahansa sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voi tunnistaa yhteisasiakkuuden tarpeen. Julkisen puolen sijaan tunnistus voi tapahtua myös yksityiseltä sektorilta tai muun yhteistyökumppanin toimesta. Asiakkaalta tarvitaan suullinen suostumus yhteisasiakkuuteen sekä lupa, että asiakaskoordinaattori saa tutustua hänen tietoihinsa ja olla yhteydessä asiakkaaseen. Asiakkaan suostumuksen jälkeen sosiaali- ja terveysalan ammattilainen tai muu yhteistyökumppani ottaa yhteyttä asiakaskoordinaattoriin. (Siun sote 2023a.)



Kuva 1 havainnollistava kuva yhteisasiakkuusmallista. (Kuva mukailtu Kivinen ja Linervo: Yhteisasiakasohjaus Siun sotessa palvelukonseptin kuvaus, kuva 5.)

Asiakaskoordinaattori perehtyy asiakkaan tietoihin ja taustoihin sekä tarkistaa asiakkaan yhteisasiakkuuden tarpeen. Asiakaskoordinaattori ottaa yhteyttä asiakkaaseen puhelimitse. Puhelussa asiakaskoordinaattori esittelee asiakkaalle yhteisasiakastoiminnan. Ensimmäisen yhteydenoton aikana asiakkaalle varataan aika kartoituskäynnille. Asiakas ohjataan täyttämään WHOQOL BREF-elämänlaatumittari sähköisesti tai tarvittaessa asiakkaalle lähetetään kyseinen mittari postitse. (Kivinen & Linervo 2021, 16, 27.) WHOQOL BREF- mittari on tarkoitettu aikuisten elämänlaadun nopeaan kartoitukseen sekä suurten väestömäärien elämänlaadun tutkimiseen (Korpilahti & Takatupa 2022).

Kartoituskäynnillä asiakaskoordinaattori tekee yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaalle terveys- ja hoitosuunnitelman. Asiakaskoordinaattori ottaa yhteyttä hoito- ja palvelutahoihin ja sopii työnjaosta sekä palveluiden etenemisestä palvelutahojen kanssa. Asiakkaalle nimetään vastuuhenkilö tai vastuuhenkilöt, jotka ovat ajan tasalla asiakkaan kokonaistilanteesta. (Kivinen & Linervo 2021, 16.)

### **3.2 Yhteisasiakasohjauksen hyödyt asiakkaille**

Asiakaslähtöisessä toiminnassa voidaan keskustelemalla asiakkaan kanssa tunnistaa toimimattomia palveluja ja huomata, mitä palveluja asiakkaalta puuttuu (Koivisto, Pohjola, Lyytikäinen, Liukko & Luoto 2016, 26). Kivinen ja Linervo ovat kuvanneet palvelukonseptia vuonna 2021 Yhteisasiakasohjauksessa Siun sotessa. Heidän mukaansa työkyvyttömät työkäiset ja työttömät hyötyisivät yhteisasiakkuudesta siten, että palvelut saataisiin oikea-aikaistettua ja samalla saataisiin sujuvammaksi kaikkien asiakkaan ympärillä työskentelevien ihmisten työtä. Myös muiden kuin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten. (Kivinen & Linervo 2021, 30.)

Monialainen yhteistyö eri toimijoiden välillä on koettu hyödylliseksi, sillä silloin on voitu hyödyntää jokaisen ammattilaisen omaa osaamista hoidossa asiakkaan parhaaksi. Asiakasta ei lähestytä tilanteessa vain sairaus kerrallaan, vaan

tapaamisessa otetaan huomioon ihminen kokonaisena kaikkineen tarpeineen ja ongelmineen. (Alahuhta & Niemelä 2017, 12,15.)

### **3.3 Asiakkaan tunnistamista hankaloittavat tekijät**

Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamista hankaloittaa tietojärjestelmien kehittymättömyys, erilaistuneet toimintatavat, epäselvä käsitys toisen työstä sekä osaamisesta. Myös erilaisten toimintamallien ja menetelmien puuttuminen tai toimimattomuus. Työntekijöiden asenteetkaan eivät aina edesauta asiakkaan tunnistamista. Useat tunnistamiseen kehitetyt välineet ovat vain kehitetty sosiaalipalveluiden tai terveystalveluiden käyttöön, jolloin ne eivät tue paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistamista. (Liukko 2020, 7.)

Vuonna 2020 Valtioneuvoston tekemässä selvitys- ja tutkimustoiminnassa kävi ilmi, että tunnistamista vaikeuttaa myös se, että työntekijät eivät välttämättä ole tienneet kuinka montaa eri sosiaali- tai terveydenhuollon palvelua heidän asiakkaansa käyttää. Selvityksessä myös mainittiin salassapitoon liittyvät eri säädökset olennaisiksi esteeksi ammattilaisten väliselle tiedonkululle sekä asiakkaan tietojen yhdistämistä eri järjestelmiin. Myös kaikki asiakkaat eivät ole halunneet antaa suostumustaan omien tietojen luovuttamiseen eteenpäin. (Liukko 2020, 7.)

Tietojärjestelmien käyttöön liittyy paljon lainsäädännöllisiä, tietosuojan ja -turvaan liittyviä haasteita. Työntekijöillä on yleensä mahdollista nähdä vain oman organisaation tietojärjestelmiin kirjattua tietoa. Yleensä työntekijän ei ole mahdollista hyödyntää muualle kirjattua tietoa asiakkaan palveluiden suunnittelussa. Siun soten asiakaskoordinaattoreilla on myönnetty laaja-alaisempi pääsy useaan eri tietojärjestelmään. (Hietapakka ym. 2020.) Siun soten asiakaskoordinaattori pystyy tarkastelemaan asiakkaan perusterveydenhuollon sekä erikoissairaanhoidon tietoja. Lisäksi heillä on oikeus katsoa sosiaalihuollon alaisen ikäihmisten palveluiden asiakasrekisterin kotihoitokertomuksen tekstejä. Muihin sosiaalihuollon asiakasrekistereihin asiakaskoordinaattorilla ei ole pääsyä. (Kivinen & Linervo 2021, 20.) Tietojärjestelmien rakenteet hankaloittavat myös

paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan tunnistamista ja tietojen kirjaamista. Useissakaan tietojärjestelmissä ei ole paikkaa, johon kirjattaisiin tunnistus paljon palveluja tarvitsevaksi asiakkaaksi. (Hietapakka ym. 2020.)

Haasteena Siun soten yhteysasiakkuusmallissa on nostettu esille, että kaikilta ammattilaisilta edellytetään toimintamalliin sitoutumista ja ymmärrystä toimintamallin tärkeydestä. Potilastietojärjestelmät eivät automaattisesti kerää tietoa esimerkiksi asiakkaiden käyntimääristä terveydenhuollossa. Nämä tiedot ammattilaisen on etsittävä manuaalisesti. Resurssien puute estää yhteisasiakastoiminnan laajentamisen koko alueelle sekä uusiin asiakasryhmiin. (Hietapakka ym. 2020.)

#### **4 Opinnäytetyön tavoite ja tehtävä**

Opinnäytetyön tavoitteena on, että Siun soten henkilöstö saa valmiuksia tunnistaa mahdollisen yhteisasiakkaan ja saa tietoa yhteisasiakkuusprosessista. Opinnäytetyön tehtävä on tehdä Siun soten henkilöstölle video yhteisasiakkuudesta.

#### **5 Opinnäytetyön toteutus**

##### **5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö**

Toiminnallinen opinnäytetyö on vaihtoehto ammattikorkeakoulu opiskelijoille tutkimuksellisen opinnäytetyön sijaan. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on kuitenkin tutkimuksellinen perusta. Toiminnallisen opinnäytetyön aihe tulee käytännössä tunnistetusta tarpeesta. Opinnäytetyön tuotos voi olla ohje, opas, esite tai video. (Vilkkä 2021, 31–32.) Tämän opinnäytetyön tuotoksena on video, jota voidaan käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Videon sisältö perustuu tämän opinnäytetyön teoriaperustaan.

Tavoitteena toiminallisessa opinnäytetyössä on ohjeistaa, opastaa, järjestää tai järjeistää, jokin käytännön toiminta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy käytännön toteutus ja kirjallinen raportti. Toiminnallisen opinnäytetyön raportissa vastataan kysymyksiin miksi, mitä ja miten olet tehnyt, millainen prosessi on ollut ja millaisiin tuloksiin olet päätenyt. Raportissa myös ilmenee, kuinka arvioit omaa tuotostasi ja oppimistasi. Raportin perusteella lukija voi arvioida, kuinka olet onnistunut opinnäytetyössäsi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9, 65.)

## **5.2 Toimeksiantaja, kohderyhmä ja lähtötilanne**

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun soten yhteisasiakasohjausyksikkö. Yhteisasiakasohjaus kuuluu terveyst- ja sairaanhoitopalvelujen toimialueen toiminnallisiin palveluihin. Yhteisasiakasohjauksessa työskentelee neljä asiakaskoordinaattoria sekä palveluesihenkilö. (Siun sote 2023b.) Opinnäytetyön kohderyhmänä on Siun soten henkilöstö.

Syksyllä 2022 otimme yhteyttä yhteisasiakasohjauksen palvelusuunnittelijaan ja pidimme yhteisen palaverin. Palvelusuunnittelija toivoi, että tekemämme videon avulla Siun soten henkilöstö saisi lisätietoa yhteisasiakastoiminnasta. Tavoitteena on myös, että henkilöstö saisi lisätietoa asiakaskoordinaattorin työnkuvasta. Videota voidaan käyttää perehdytys materiaalina uusille Siun soten työntekijöille. Aluksi mietimme toimeksiantajan kanssa, että video voisi tulla myös julkisesti asiakkaiden nähtäville. Päädyimme kuitenkin rajaamaan videon sisältöä niin, että se on tarkoitettu vain henkilökunnan käyttöön. Siun sotella on olemassa yhteisasiakastoiminnasta video, mutta sen videon sisältö on osin jo vanhentunutta. Toimeksiantajan toiveena oli saada päivitetty video yhteisasiakastoiminnasta.

### 5.3 Tiedonhaku

Aloitimme tiedonhaun syksyllä 2022. Saimme toimeksiantajalta materiaaleja sekä muutaman avainsanan tiedonhaun aloitukseen. Avainsanat olivat ”paljon apuja tarvitsevat asiakkaat”, ”paljon tukea tarvitsevat asiakkaat” ja ”palveluohjaus.” Lähdimme etsimään annetuilla avainsanoilla aiheeseen sopivia lähteitä. Teimme hakujemme perusteella tiedonhakutaulukon (Liite 1). Rajasimme tutkimusten ja artikkeleiden julkaisuvuodeksi 2012–2022, jotta tiedot olisivat mahdollisimman tuoreita ja luotettavia. Huomasimme nopeasti, että palveluohjauksesta ja paljon palveluja tarvitsevista asiakkaista löytyy hyvin tietoa. Yhteisiasiakasohjauksesta ja yhteisasiakkaista löytyy hyvin vähän tutkittua tietoa Suomessa. Tämä johtuu siitä, että aihe on uusi ja termit ovat olleet käytössä ainoastaan Siun sotessa. Käytämme raportissamme useita Siun sotien lähteitä, koska yhteisiasiakasohjaus on käytössä Siun sotessa ja toimintaa on kehitetty Siun sotessa.

Osallistuimme joulukuussa 2022 Karelia-ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden järjestämään tiedonhankinnan ohjaukseen. Ohjaus on tarkoitettu kaikille Karelia ammattikorkeakoulun opiskelijoille, jotka tekevät opinnäytetyötä. Saimme neuvoja ja vinkkejä tarkempaan tiedonhakuun. Opinnäytetyöprosessimme aikana olemme saaneet ohjaavilta opettajilta ja toimeksiantajalta lähdevinkkejä, joita olemme käyttäneet teoriaperustan pohjana.

### 5.4 Hyvän videon piirteet

Hyvä video koostuu monesta eri asiasta. Tärkein asia on videon suunnittelu etukäteen, sillä ilman hyvää suunnittelua videosta saattaa jäädä puuttumaan paljon oleellista tietoa. Videota suunnitellessa olisi hyvä pohtia, mikä on videon tavoite, kenelle tämä video tehdään ja mikä on videon tehtävä. (Recit 2022.) Kun suunnitelma saadaan valmiiksi päästään aloittamaan videon kuvaaminen. Tällöin tarkoituksena on saada koottua suunnitteluvaiheessa kirjoitettu materiaali.

Kuvaamiseen ja materiaalien kokoamiseen kannattaa panostaa sillä editointivaiheen jälkeen videota on vaikea enää muokata. Kuvaaminen vie yleensä paljon aikaa sekä se vaatii videon tekijöiltä kärsivällisyyttä ja etukäteen suunnitellusta suunnitelmasta kiinni pitämistä. (Ailio 2015, 6.) Videota suunniteltaessa on tärkeä huomioida videon pituus. Kahta minuuttia pidetään sopivana pituutena ohjevideolle. Videon kestäessä yli kuusi minuuttia on sille oltava erityinen syy. (Kuokkanen 2019.)

Saavuttavuudella tarkoitetaan sitä, että digitaalisessa maailmassa palvelut ja niiden sisällöt ovat erilaisten ihmisten käytettävissä. Saavutettavuus lisää yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa. Videot parantavat sisällön saavutettavuutta. Videoiden avulla tieto on saavutettavissa myös ihmisille, joilla on oppimis- ja lukivaikeuksia tai joiden suomen kielen taito ei ole vahva. Videoissa täytyy olla myös tekstitys, koska kaikki ihmiset eivät näe tai kuule videota. (Aluehallintovirasto 2023.)

## **5.5 Tuotoksen suunnittelu ja toteutus**

Toimeksiantajan kanssa kävimme keskustelua tuotoksesta syksyllä 2022. Toimeksiantajan ja meidän ensimmäinen ajatuksemme oli, että tekisimme animaatiovideon. Videon pituus olisi hyvä olla 5–10 minuuttia. Animaatioiden teko ei ollut meille kummallekaan entuudestaan tuttua. Otimme yhteyttä medianomi puolen opettajaan. Hänen kanssaan käydyn keskustelun jälkeen tulimme siihen tulokseen, että animaatio-ohjelmien käyttö olisi meille ehkä liian haastavaa. Aloitimme suunnitellun kokonaan alusta ja mietimme, miten saisimme animaatio tyyppisen videon toteutettua ilman animaatio-ohjelmaa. Päädyimme käyttämään PowerPointia. PowerPoint on meille molemmille tuttu entuudestaan. Pystyimme hyödyntämään visuaalista toteutustapaa kuvien, kaavioiden, tekstityksen ja nauhoitetun puheen avulla. Tammikuussa 2023 yhteyshenkilö toimeksiantajan puolelta vaihtui. Otimme yhteyttä uuteen yhteyshenkilöön ja sovimme tapaamisen tammikuulle. Esittelimme hänelle meidän suunnitelmamme ja hän hyväksyi sen. Pidimme tiiviisti yhteyttä sähköpostin välityksellä toimeksiantajaamme.

Aloitimme tuotoksen suunnittelun helmikuussa 2023. Ensin suunnittelimme, mitkä ovat tärkeimpiä asioita, joita haluamme videollamme nostaa esille. Halusimme kuvata yhteisasiakkuusprosessin vaiheittain videolle. Pidimme tärkeänä, että videolla kerromme, millainen on paljon palveluja tarvitseva asiakas. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista pieni osa kerryttää suuren osan sosiaali- ja terveystalouden kokonaiskustannuksista. Halusimme nämä luvut näkyviin myös videoon. Herätteet paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan tunnistamiseksi koimme myös tärkeäksi tuoda näkyville videoon. Tavoitteenamme oli, että videon katsottua katsoja tietää yhteisasiakasprosessin kulun ja tunnistaa paremmin paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan. Asiakaskoordinaattorin työnkuva halusimme tuoda esille videolla.

Aloitimme tuotoksemme tekemisen kirjoittamalla jokaiseen diaan otsikot. Diojen järjestyksessä hyödynsimme yhteisasiakasmallia (kuva 1). Valitsimme fontin niin, että se on mielestämme helppo lukuista. Dioihin ei tarkoituksella kirjoitettu paljon tekstiä, jotta kuuntelijan on helppo keskittyä videon puhuttuun sisältöön. Tämän jälkeen aloimme piirtämään aiheeseen sopivia kuvia. Kuvien on tarkoitus tehdä tuotoksesta eläväisemmän näköisen. Kirjoitimme videon käsikirjoituksen (Liite 2). Käsikirjoitukseen kirjoitimme jokaiseen diaan vuorosanat. Käsikirjoituksen kirjoitimme kirjallisen raportin pohjalta. Videon käsikirjoituksen lähteet ovat samoja kuin raportin lähteet. Pyysimme palautetta ohjaavilta opettajilta ja toimeksiantajalta käsikirjoitukseen sekä PowerPoint pohjaamme. Palautteen mukaan muokkasimme ja teimme korjauksia käsikirjoitukseen sekä PowerPoint pohjaamme. Huhtikuussa 2023 meillä oli valmis käsikirjoitus sekä PowerPoint pohja (Liite 3).

Toukokuussa 2023 saimme äänitettyä PowerPoint tallenteemme. Tallenteen tekstitys PowerPointilla osoittautui haasteelliseksi. PowerPoint tallenteen tekstitystä ei jälkikäteen pystynyt korjaamaan, joten tekstitys sisälsi runsaasti kirjoitusvirheitä. Päädyimme tekemään videon tekstityksen Clipchamp- ohjelmalla. Kyseisellä ohjelmalla pystyimme itse muokkaamaan tekstitystä ja saimme tekstityksen sovitettua hyvin yhteen puheen kanssa. Tekstityksen kanssa oli ehdottomasti eniten haasteita videon tekemisessä.

Videon valmistuttua lähetimme videon toimeksiantajalle ja ohjaaville opettajillemme arvioitavaksi ja hyväksyttäväksi. Palautteen perusteella muokkasimme vielä tekstityksen fonttia ja korjasimme videon äänenlaatua tasaisemmaksi. Valmiin videon lähetimme Siun soten asiakaskoordinaattoreille ja sairaanhoitajaopiskelijoille ja heiltä pyysimme palautetta videosta. Toimeksiantaja julkaisi valmiin videon Siun soten intraan toukokuun lopussa 2023.

## 5.6 Videon arviointi

Laadimme kaksi erillistä Google-forms palautekyselyä. Toinen palautekyselylomake oli tarkoitettu Siun soten asiakaskoordinaattoreille (Liite 4). Toisen kyselyn teimme sairaanhoitajaopiskelijoille (Liite 5). Kyselyyn vastaaminen tapahtui anonyymisti. Palautekyselyyn oli aikaa vastata kaksi viikkoa. Päädyimme tekemään kaksi erillistä palautekyselyä, sillä halusimme tietää, voisivatko asiakaskoordinaattorit hyödyntää videotamme työssään. Sekä sairaanhoitajaopiskelijoilta halusimme tietää, oliko aihe entuudestaan tuttu ja saivatko he videosta valmiuksia tunnistaa paljon palveluja tarvitsevan asiakkaan.

Palautekyselyihin saimme yhteensä kuusi vastausta sekä saimme sähköpostiin vielä kaksi erillistä palautetta toimeksiantajaltamme sekä yhdeltä asiakaskoordinaattorilta. Kaikki kyselyyn vastanneista olivat tyytyväisiä videomme ulkoasuun. Sairaanhoitajaopiskelijoilta saimme hyvää palautetta videon pituudesta sekä selkeästä puheesta. Kyselyyn vastanneista kaikki kokivat saaneensa valmiuksia tunnistaa yhteisasiakkaan sekä valmiuksia asiakkaan ohjaamiseen yhteisasiakastoimintaan. Vapaamuotoiseen palautteeseen saimme palautetta, että video oli todella informatiivinen ja soljui mukavasti eteenpäin. Video oli hyvä ja toteutus selkeä. Video opetti paljon uutta asiaa.

Kysyimme palautetta asiakaskoordinaattoreilta videon informatiivisuudesta. Saimme palautteeksi, että video oli hyvällä tavalla asiat esiin tuova. Olimme saaneet videoon paljon asiaa, mutta onnistuimme saamaan asiat selkeästi esille. Videosta sai hyvän käsityksen yhteisasiakasohjauksen sisällöstä. Kysyimme myös palautteessa voisiko työntekijät käyttää videotamme uusien

työntekijöiden perehdytykseen. Saimme vastauksesi, että voisivat käyttää. Lopuksi kysyimme vapaamuotoista palautetta videosta. Palautteeksi saimme, että toteutus oli hienosti onnistunut. Puheemme oli rauhallista ja selkää koko videon ajan, vaikka aiheemme oli melko raskas (paljon asiaa). Saimme sähköpostiin vielä palautteeksi, että video on tosi selkeä sekä keskeiset asiat on hyvin selitetty auki.

## **6 Pohdinta**

### **6.1 Videon tarkastelu**

Videomme tavoitteena oli, että Siun sotien henkilöstö saisi valmiuksia tunnistaa yhteisasiakkaan ja henkilöstö saisi lisää tietoa yhteisasiakkuusprosessista. Saaamme palautteen perusteella katsojat saivat lisätietoa yhteisasiakasohjauksesta sekä valmiuksia tunnistaa yhteisasiakkaan. Mielestämme pääsimme hyvin tavoitteeseemme. Toimeksiantajamme oli myös tyytyväinen tuotokseemme. Yhteisasiakasohjauksesta Siun sotella oli jo olemassa oleva video, mutta sillä videolla osa asioista oli jo vanhentunutta. Videollamme kerromme, mitä yhteisasiakasohjaus on tällä hetkellä. Video käsikirjoitettiin Siun sotien yhteisasiakasohjausprosessin mukaisesti.

Toimeksiantajamme toivoi, että videossa tuotaisiin esille asiakaskoordinaattorin työnkuvaa. Kerroimme asiakaskoordinaattorin koulutuksesta sekä työnkuvasta. Videon loppuun laitoimme vielä asiakaskoordinaattoreiden yhteisen sähköpostiosoitteen, jotta katsoja voi tarvittaessa olla heihin yhteydessä.

Ohjevideolle sopivana pituutena pidetään kahta minuuttia (Kuokkanen 2019). Videomme pituus on 5,29 minuuttia. Saimme palautetta, että videomme on sopivan pituinen. Mielestämme onnistuimme siinä, että videostamme ei tullut liian pitkä. Aiheemme on kuitenkin iso kokonaisuus ja saimme videollemme tärkeimmät asiat tuotua. Saavutettavuuden kannalta on tärkeää, että videolla on puheen lisäksi myös tekstitys. Tekstityksen avulla videon sisältö on

saavutettavissa paremmin. (Aluehallintovirasto 2023.) Onnistuimme saamaan videollemme selkeän tekstityksen puheen lisäksi.

Olemme pitäneet toimeksiantajaamme yhteyttä sähköpostitse läpi opinnäytetyöprosessimme ajan. Olemme tyytyväisiä, että olemme saaneet toimeksiantajalta palautetta ja näin olemme voineet muokata videota heidän tarpeitaan vastavaksi. Yhteistyö toimeksiantajan ja ohjaavien opettajien kanssa on sujunut hyvin. Meillä ei ollut aikaisempaa kokemusta videoiden tekemisestä. Olemme tyytyväisiä, että onnistuimme tekemään selkeän videon. Videon äänittämisessä ja tekstityksessä meillä oli eniten haasteita. Äänitimme videon useaan kertaan uudelleen. Usein videolle tallentui taustamelua, joka häiritsi meitä. Videon äänenlaatu oli myös epätasainen eri dioilla, koska olimme käyttäneet äänittämisessä eri tietokoneita. Olisimme voineet varata hiljaisen tilan äänitystä varten ja äänittää yhdellä tietokoneella, jolloin olisimme säästyneet ylimääräiseltä työltä.

## **6.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys**

Karelia ammattikorkeakoulun (2020) opinnäytetyön ohjeiden mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan käyttää laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kriteerejä. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen yleisiä luotettavuuden arvioinnin kriteerejä ovat uskottavuus, siirrettävyys, riippuvuus ja vahvistettavuus. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 197; Kylmä & Juvakka 2007, 128.)

Uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta. Uskottavuutta vahvistetaan sillä, että tutkimuksen tekijät ovat tarpeeksi pitkän ajan tekemisissä tutkittavan aiheen kanssa. Uskottavuutta lisää myös tutkimuspäiväkirjan kirjoittaminen. (Kylmä & Juvakka 2007, 128.) Työmme uskottavuutta lisää se, että olemme viettäneet aiheen parissa aikaa noin vuoden verran sekä toinen meistä on suorittanut harjoittelun Siun soten yhteisasiakasohjausyksikössä. Olemme kirjoittaneet päiväkirjaa opinnäytetyöprosessin ajan. Työmme uskottavuutta lisää myös luotettavat lähteet. Lähdekritiikki on tärkeä muistaa koko opinnäytetyöprosessin ajan. Lähdekritiikki tarkoittaa, että arvioit jokaisen lähteen ja

aineiston ennen sen käyttämistä opinnäytetyössäsä. Lähteestä tulee huomioida, milloin lähde on julkaistu ja onko tieto mahdollisesti jo vanhentunutta. Tekstin kirjoittaja ja julkaisija on myös merkityksellinen arvioidessa tekstin laatua ja luotettavuutta. (Vilkkä 2021, 115, 120–121.) Opinnäytetyössämme käytämme luotettavia lähteitä. Arvioimme jokaisen lähteen ennen kuin käytämme sitä opinnäytetyössämme. Olemme etsineet mahdollisimman tuoreita lähteitä. Muutamia vanhempia aineistoja olemme käyttäneet työssämme, mutta näiden kohdalla olemme tarkistaneet, että tieto on edelleen luotettavaa ja ajantasaista. Opinnäytetyössämme olemme käyttäneet sähköisiä sekä painettuja lähteitä. Lähdeluettelon olemme tehneet ohjeiden mukaisesti.

Lähteiden aineisto täytyy referoida eli tiivistää ja kertoa omin sanoin omassa opinnäytetyössä. Plagiointi tarkoittaa, että toisen ihmisen kirjoittamaa tekstiä käytetään ilman referointia tai puutteellisia lähdeviitteitä. (Kostamo ym. 2022, 98,102.) Työssämme emme plagioi toisen kirjoittajan tekstiä. Referoimme käyttämämme tekstit. Lähdeviitteet tekstissä olemme tehneet Karelia-ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaan.

Siirrettävyys tarkoittaa sitä, että miten tutkimuksen tulokset voisivat olla siirrettävissä toiseen vastaavaan tilanteeseen. Siirrettävyyden arviointiin vaaditaan tarkkaa kuvausta tutkimuksen ympäristöstä, tutkimukseen osallistujista sekä aineiston hankinnasta. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017, 198.) Tuotoksemme on siirrettävissä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella yksityiselle sektorille sekä sosiaalipalveluihin.

Riippuvuus tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on noudatettu tieteellisen tutkimuksen toteuttamista ohjaavia yleisiä periaatteita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 304). Olemme noudattaneet opinnäytetyössämme Karelia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeita.

Vahvistettavuus liittyy koko tutkimusprosessiin. Tärkeää on, että toinen tutkija pystyy seuraamaan prosessin kulkua prosessin eri vaiheissa. (Kylmä & Juvakka 2007, 127.) Opinnäytetyöprosessin aikana on hyvä kirjoittaa muistiinpanoja ohjaajien kanssa käytyjen keskustelujen aikana (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä

2022, 182). Olemme kirjoittaneet muistiinpanoja ohjauksien aikana. Olemme kirjoittaneet raporttiimme tarkan kuvauksen opinnäytetyöprosessimme etenemisestä ja prosessin eri vaiheista.

### **6.3 Ammatillinen kasvu**

Aloitimme opinnäytetyöprosessin elokuussa 2022. Valitsimme opinnäytetyön aiheen Karelia AMK:n aihe- ja toimeksiantolistalta. Päädyimme valitsemaan aiheeksi yhteisasiakasohjauksen. Aihe oli meille molemmille vieras ja siksi se kiinnosti meitä molempia. Halusimme myös valita aiheen, josta ei ole vielä tehty niin paljon opinnäytetöitä. Opinnäytetyöprosessin aikana meille molemmille on muodostunut käsitys siitä, mitä tarkoittaa yhteisasiakasohjaus. Tulevaisuudessa osaamme hyödyntää kyseistä palvelua omien asiakkaidemme kohdalla. Opinnäytetyöprosessin aikana opimme videon tekemisen eri vaiheista. Opimme, että on tärkeää, että videolla on selkeä käsikirjoitus ennen kuin videota aloitetaan äänittämään.

Olemme osallistuneet aktiivisesti opinnäytetyöohjauksiin koko opinnäytetyöprosessin ajan. Saimme opinnäytetyön suunnitelman hyväksytyksi helmikuussa 2023. Opinnäytetyöprosessin aikana opimme hyödyntämään tietokantoja ja etsimään luotettavia lähteitä raporttiimme. Suunnitelman hyväksymisen jälkeen aloimme kirjottamaan videomme käsikirjoitusta sekä piirtämään kuvia videoon. Toukokuun alussa palautimme käsikirjoituksen toimeksiantajalle. Toimeksiantaja hyväksyi käsikirjoituksemme, jonka jälkeen pääsimme aloittamaan videon äänityksen. Videon äänityksen jälkeen laadimme videoon tekstitykset. Saimme videon valmiiksi toukokuun lopussa 2023.

### **6.4 Hyödynnettävyys ja jatkokehitysmahdollisuudet**

Videota voi hyödyntää Siun soten uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Videon avulla työntekijä saa valmiuksia tunnistaa yhteisasiakkaan sekä saa lisätietoa yhteisasiakasohjausprosessista. Videon lopussa löytyy myös

asiakaskoordinaattoreiden yhteystiedot, johon työntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä. Videota voisi myös hyödyntää yhteistyökumppaneille, kuten kolmannen sektorin ja yksityisen sektorin työntekijöille, palvelun näkyvyyden lisäämiseksi. Videota voisi hyödyntää opetusmateriaalina sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille.

Tulevaisuudessa aiheesta voisi tehdä useamman videon, joissa käsiteltäisiin tarkemmin esimerkiksi asiakaskoordinaattorin työnkuvaa, terveys- ja hoitosuunnitelmaa sekä asiakkaan tunnistamiseen ja ohjaamiseen liittyviä asioita. Jatkokehitysmahdollisuutena voisi tehdä videon asiakkaille. Videosta voisi tehdä myös sellaisen, jota voisi jakaa muille yhteistyökumppaneille kuten kolmannen sektorin toimijoille. Saavutettavuuden kannalta tulevaisuudessa videota voisi kehittää niin, että tekstitykset olisi mahdollista saada usealla eri kielellä. Suomessa asuu paljon ihmisiä, joiden äidinkieli ei ole suomi. Tekstitykset voisi olla esimerkiksi ruotsiksi, englanniksi, venäjäksi ja arabiaksi.

## Lähteet

- Ailio, J. 2015. Vähän parempi video, opas laadukkaan videon suunnitteluun ja toteutukseen. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165831.pdf>. 15.10.2022.
- Alahuhta, M. & Niemelä, E. 2017 Paljon sosiaali- ja terveystalvuuja käyttävien asiakkaiden palveluiden toteutuminen- työntekijöiden ja johtavien viranhaltijoiden haastattelututkimus. <https://journal.fi/sla/article/view/60620>. 12.2.2023.
- Aliranta-Kask, K. 2019. Hyvinvointihyöty varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa. [https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2019/02/Aliranta-Kask\\_Harjoitteluraportteja\\_1.pdf](https://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2019/02/Aliranta-Kask_Harjoitteluraportteja_1.pdf). 9.10.2022.
- Aluehallintovirasto. 2023. Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/videoiden-ja-aanilahetysten-saavutettavuus/>. 21.2.2023.
- Hietapakka, L., Tiirinki, H. & Sinervo, T. 2020. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- ja terveystalvuuissa Suomessa. Teoksessa Koivisto, J. & Tiirinki, H. (toim.). Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- terveystalvuu- ja työvoimatalvuuissa. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 41–59.
- Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-talvuuja tarvitsevat ihmiset keskiöön. <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-talvuuja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>. 2.10.2022.
- Hujala, A. & Taskinen, H. 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveystala. Tampere: Tampere University Press.
- Huttunen, M. 2018a. Somatisaatiohäiriö. Duodecim terveystkirjasto. <https://www.terveystkirjasto.fi/dlk00490>. 6.12.2022.
- Huttunen, M. 2018b. Persoonallisuushäiriöt. Duodecim terveystkirjasto. <https://www.terveystkirjasto.fi/dlk00407>. 3.12.2022.
- Huttunen, M. 2018c. Harhaluuloisuus. Duodecim terveystkirjasto. <https://www.terveystkirjasto.fi/dlk00373>. 3.12.2022.
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2017. Tutkimus hoitotieteissä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Karelia-ammattikorkeakoulu. 2020. Karelian opinnäytetyön ohje: Opinnäytetyön suunnitelma. Saatavilla Karelia-ammattikorkeakoulun Pakki-portaalin kautta. 8.12.2022.
- Kivinen, P. & Linervo, N. 2021. Yhteisiasiakasohjaus Siun soteissa. Siun sote. [https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561322/Siunsoten\\_julkaisu\\_3\\_2021.pdf/6d90fde3-3294-1d32-8e0b-4e1632f6abf1](https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561322/Siunsoten_julkaisu_3_2021.pdf/6d90fde3-3294-1d32-8e0b-4e1632f6abf1). 22.10.2022.
- Koivisto, J., Pohjola P., Lyytikäinen M., Liukko, E. & Luoto, E. 2018. Ratkaisuja palvelujen yhteensovittamiseen. Innokylän innovaatiokatsaus. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131490/URN\\_ISBN\\_978-952-302-769-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131490/URN_ISBN_978-952-302-769-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y). 15.2.2023.
- Koivisto, J. & Tiirinki, H. 2020. Lähtökohdat. Teoksessa Koivisto, J. & Tiirinki, H. (toim.). Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali- terveystalvuu- ja työvoimatalvuuissa. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia, 10–11.

- Korpilahti, U. & Takatupa, A. 2022. WHOQOL-BREF: Maailman terveysjärjestön elämänlaatumittari- lyhyt versio. Duodecim terveystieteen tutkimuskeskus.  
<https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/tmi/article/tmm00134/search/WHOQOL%20BREF#s24>. 11.2.2023.
- Kostama, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Helsinki: Art House Oy.
- Kuokkanen, A., 2019. Vaikuttava opetusvideo; tee se näin, Mediamaisteri.  
<https://www.mediamaisteri.com/blog/kuinka-tehda-vaikuttavia-opetusvideoita>. 11.8.2023.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021.
- Liukko, E. 2020. Monialaisesti palveluja tarvitsevien tunnistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta.  
<https://urly.fi/2Qrt>. 22.9.2022.
- Muurinen, S. & Mäntyranta, T. 2012. Asiakasvastaava toiminta pitkäaikaissairauksien terveyshyötymallissa. [https://stm.fi/documents/1271139/1427058/get\\_file.pdf/2a2a9f1a-8751-42b6-a0f5-ad92ff87e6a2.1](https://stm.fi/documents/1271139/1427058/get_file.pdf/2a2a9f1a-8751-42b6-a0f5-ad92ff87e6a2.1). 16.11.2022.
- Niemelä, J. 2020. Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus- vai malleja? [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345665/Puheenvuoro\\_32\\_web.pdf?sequence=5](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345665/Puheenvuoro_32_web.pdf?sequence=5). 15.10.2022.
- Recit. 2022. Millainen on hyvä opetusvideo? <https://recit.fi/verkkokoulutuksen-suunnittelu/millainen-on-hyva-opetusvideo>. 14.10.2022.
- Siun sote. 2023a. Työohje: Yhteisasiakasohjaus. Saatavilla Siun soten henkilöstön intranetin kautta. 20.4.2023.
- Siun sote. 2023b. Yhteisasiakasohjaus. Saatavilla Siun soten henkilöstön intranetin kautta. 5.5.2023.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Jälkiseuranta: Paljon palveluja tarvitsevat ja käyttävät asiakkaat perusterveydenhuollossa.  
<https://www.vtv.fi/app/uploads/2021/11/VTV-Jalkiseuranta-Paljon-palveluja-tarvitsevat-ja-kayttavat-asiakkaat-perusterveydenhuollossa-11-2017.pdf>. 28.10.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Asiakas- ja palveluohjaus viitoittaa polun palveluihin. <https://stm.fi/-/asiakas-ja-palveluohjaus-viitoittaa-polun-palveluihin>. 9.10.2022.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet. <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/b382263c-f3d1-47d2-9e83-b81c234d52c9>. 13.9.2022.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuulensola, K. 2019. Palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan mallintaminen Siun valinnanvapaus (SiVa)-hanke. Siun sote. [https://www.siunsote.fi/documents/393252/7224420/Siunsote\\_SiVahanke\\_asiakas-ja-palveluohjaus\\_raportti+7\\_10\\_2019.pdf/1fce39e7-61b9-2f17-59e5-8a7d415c5243](https://www.siunsote.fi/documents/393252/7224420/Siunsote_SiVahanke_asiakas-ja-palveluohjaus_raportti+7_10_2019.pdf/1fce39e7-61b9-2f17-59e5-8a7d415c5243). 22.10.2022.
- Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Vilkkä, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

**Tiedonhaun taulukko**

<b>Tietokanta</b>	<b>Hakusanat ja rajaukset</b>	<b>Osumat</b>	<b>Valitut</b>
Sosiaali- ja terveysministeriö	palveluohjaus	86	
	palveluohjaus, paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat	27	2
Julkaisuarkisto Valto	paljon tukea tarvitsevat asiakkaat, palveluohjaus	138	
	paljon tukea tarvitsevat asiakkaat, palveluohjaus, sosiaali- ja terveyspalvelut	8	1
	monialaisesti palveluja tarvitseva	23	1
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos	paljon palveluja tarvitsevat, palveluohjaus	19	3
Finna	yhteisasiakasohjaus AND sosiaali- ja terveysala, 2013–2022	26	1

## Käsikirjoitus

**2. dia:** Yhteisiasiakasohjaus on Siun soten palvelu, jonka tarkoituksena on tarjota asiakaslähtöistä ja kokonaisvaltaista palvelua asiakkaille, jotka tarvitsevat laajasti sosiaali- ja terveysalan palveluja.

**3. dia:** Paljon palveluja tarvitseva asiakas käyttää laajasti palveluja. Asiakas voi käyttää samanaikaisesti palveluja myös muun muassa sosiaalitoimesta, kelasta tai työvoimapalveluista. Suomessa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista 10 % kerryttää 80 % sosiaali- ja terveystalouden kokonaiskustannuksista.

**4. dia:** Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille on koottu yhteisasiakkaan tunnistamisen tueksi seuraavia herätteitä. Asiakas käyttää tai tarvitsee paljon eri sote palveluja, asiakkaan toimintakyky ja pärjääminen kotona on alentunut. Asiakkaalla on taloushuolia, työkyvyttömyyttä tai työttömyyttä. Jos työntekijälle herää huoli asiakkaan tilanteesta, muttei oikeaa tai sopivaa palvelua löydy tällöin asiakas voisi hyötyä yhteisiasiakasohjauksesta. Myös yksinäisyys on yksi herätteistä. Yksikin näistä herätteistä toimii kriteerinä yhteisasiakkuuteen.

**5. dia:** Vastaanotolla työntekijä kertoo asiakkaalle lyhyesti yhteisiasiakasohjauksesta. Työntekijän tulee ottaa yhteisasiakkuuden tarve puheeksi asiakkaan kanssa hienotunteisesti ja on tärkeää, ettei työntekijä syyllistä asiakasta hänen tilanteestaan. Ammattilainen voi ottaa yhteyttä asiakaskoordinaattoriin asiakkaan suullisella luvalla. Yhteyden otto tapahtuu mediatri- työviestillä tai salatulla sähköpostilla. Asiakaskoordinaattoreita tai palveluesihenkilöä voi konsultoida Teams-viestillä.

**6. dia:** Yhteisasiakkuuden tarpeen voi tunnistaa kuka tahansa sosiaali- ja terveysalan ammattilainen. Tunnistuksen voi tehdä esimerkiksi hoitaja, lääkäri, ensihoito tai sosiaalityöntekijä. Tunnistus voi tulla myös esimerkiksi kolmannen sektorin työntekijältä tai yksityiseltä sektorilta.

**7. dia:** Asiakaskoordinaattori on sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja, jolla on vähintään viiden vuoden työkokemus hoitotyöstä. Asiakaskoordinaattorilla on laaja tuntemus sotealan palveluverkostosta.

**8. dia:** Asiakaskoordinaattori perehtyy asiakkaan tietoihin ja taustoihin etukäteen. Asiakaskoordinaattori on puhelimitse yhteydessä asiakkaaseen ja sopii asiakkaan kanssa kartoituskäynnin ajankohdan.

Puhelussa asiakaskoordinaattori esittelee yhteisasiakastoiminnan asiakkaalle. Kartoituskäynti voidaan järjestää vastaanottona, kotikäyntinä, videopuheluna tai puhelimitse.

**9. dia:** Kartoituskäynnillä asiakaskoordinaattori tekee yhdessä asiakkaan kanssa terveyst- ja hoitosuunnitelman. Asiakas osallistuu aktiivisesti oman terveyst- ja hoitosuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan tilanne kartoitetaan kokonaisvaltaisesti. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan perussairaudet sekä tehdyt toimenpiteet ja tutkimukset. Asiakkaan oma näkemys hänen tämänhetkisestä terveydentilastaan sekä asiakkaan oma tavoite kirjataan suunnitelmaan. Käynnillä kartoitetaan asiakkaan nykyiset palvelut sekä palvelut, joista asiakas voisi hyötyä. Tarvittaessa asiakkaalle nimetään vastuuhenkilö, joka voi olla esimerkiksi terveysaseman hoitaja tai lääkäri. Terveyst- ja hoitosuunnitelman keskeisimmät tavoitteet: asiakkaan motivoiminen omahoitoon, koota ja koordinoida asiakkaan hoidon suunnittelua sekä ohjeistaa asiakasta ja hänen läheisiään.

**10. dia:** Tapaamisen jälkeen asiakaskoordinaattori on tarvittaessa yhteydessä asiakkaan hoitaviin tahoihin. Tarvittaessa asiakaskoordinaattori järjestää asiakkaan palveluja moniammatillisesti. Yhteydenotto toisiin työntekijöihin voi tapahtua puhelimitse, mediatri-työviestillä, teamsillä, verkostotapaamisella tai jollain muulla tavalla, joka arvioidaan aina tilanteen mukaan.

**11. dia:** Toiset asiakkaat voivat tarvita tiiviimpää yhteydenpitoa koordinaattoriin esimerkiksi silloin, kun ensimmäisen tapaamisen jälkeen asiakkaalle on järjestetty uusia palveluja. Toisille asiakkaille saattaa riittää yksi tapaaminen koordinaattorin kanssa, jolloin jatkot saadaan sovittua niin, että yhteydenottoa ei välttämättä myöhemmin tarvita. Seurantasoitot sovitaan yleensä asiakkaan oman tarpeen mukaan. Seurantasoitot ovat yleensä 3kk tai 6kk jälkeen.

**12. dia:** Siun soten intrasta löydät lisätietoa yhteisasiakasohjaus prosessista sekä työntekijöiden ajantasaiset yhteystiedot. Tarvittaessa voit olla yhteydessä asiakaskoordinaattoreihin sähköpostilla. Voit olla matalalla kynnyksellä yhteydessä Siun soten asiakaskoordinaattoreihin tai palveluesihenkilöön, jos sinulle herää kysymyksiä palvelusta.

## Siun soten yhteisasiakasohjaus PowerPoint

### SIUN SOTEN YHTEISASIAKASOHJAUS

Siun  
SOTE

Karelia  
ammattikorkeakoulu

Lydia Selin & Salla-Mari Törrönen, kevät 2023

Tämä video on osa Siun soten yhteisasiakasohjaus -opinnäytetyötä

### YHTEISASIAKASOHJAUS



### PALJON PALVELUJA TARVITSEVA ASIAKAS

- Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista 10 % kerryttää 80 % sosiaali- ja terveyspalvelujen kokonaiskustannuksista

Terveysasema

Päivystys

Ensihoito



Sosiaalitoimi

Kela

Työvoimapalvelu



## HERÄTTEITÄ TYÖNTEKIJÄLLE

PUHEEKSIOTTO  
ASIAKKAAN KANSSA

- Asiakkaan kanssa otetaan puheeksi yhteisasiakasohjaus
- Asiakkaan suullisella suostumuksella työntekijä on yhteydessä asiakaskoordinaattoriin

TUNNISTUKSEN VOI TEHDÄ KUKA  
TAHANSA AMMATTILAINEN, JOS  
AMMATTILAISELLE HERÄÄ HUOLI  
ASIAKKAAN TILANTEESTA

Sosiaali- ja  
Terveystieteiden  
ammattilainen



## ASIAKASKOORDINAATTORI

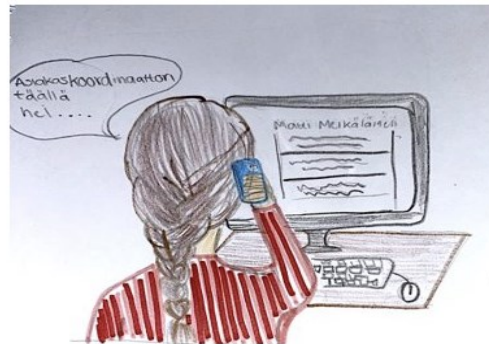
Koulutukseltaan  
sairaanhoitaja tai  
terveydenhoitaja



Vähintään viiden  
vuoden työkokemus  
hoitotyöstä

Laaja tuntemus sosiaali- ja  
terveysalan palveluverkostosta

ASIAKASKOORDINAATTORI PEREHTYY  
ASIAKKAAN ASIOIHIN JA SOPII PUHELIMITSE  
TAPAAMISAJAN ASIAKKAAN KANSSA



KARTOITUSKÄYNTI,  
TEHDÄÄN YHDESSÄ ASIAKKAAN KANSSA TERVEYS- JA  
HOITOSUUNNITELMA

### TERVEYS- JA HOITOSUUNNITELMA

Tehdään hoidon tarpeen ja  
tavoitteiden  
määrittämiseksi yhdessä  
asiakkaan kanssa

Voidaan hyödyntää jo  
olemassa olevia  
suunnitelmia esim.  
kuntoutussuunnitelmaa

Suunnitelmaan kootaan  
asiakkaan keskeiset  
terveyshaasteet ja niiden  
hoito

#### *Terveys- ja hoitosuunnitelman tavoitteet:*

Koota ja koordinoita  
hoidon suunnittelua

Saada asiakas  
sitoutumaan  
omahoitoon

Asiakkaan ja hänen  
läheisten  
ohjaaminen

### TAPAAMISEN JÄLKEEN



### YHTEYDENPITO YHTEISASIAKKAASEEN TAPAAMISEN JÄLKEEN



### YHTEYSTIEDOT

Yhteissähköposti: yhteisasiakkaat@siunsote.fi



## L Ä H T E E T

- Hujala, A. & Taskinen, H. 2020. Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press.
- Kivinen, P. & Linervo, N. 2021. Yhteisasiakasohjaus Siun sotessa. Siun sote. [https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561322/Siunsoten\\_julkaisu\\_3\\_2021.pdf/6d90fde3-3294-1d32-8e0b-4e1632f6abf1](https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561322/Siunsoten_julkaisu_3_2021.pdf/6d90fde3-3294-1d32-8e0b-4e1632f6abf1). 22.10.2022.
- Liukko, E. 2020. Monialaisesti palveluja tarvitsevien tunnistaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. <https://urly.fi/2Qrt>. 22.9.2022.
- Siun sote. 2023a. Työohje: Yhteisasiakasohjaus. Saatavilla Siun soten henkilöstön intranetin kautta. 20.4.2023.
- Siun sote. 2023b. Yhteisasiakasohjaus. Saatavilla Siun soten henkilöstön intranetin kautta. 5.5.2023.



## Työntekijöiden palautelomake

### Työntekijöiden palautelomake videosta

Tämä on anonyymi palautelomake. Emme voi yhdistää vastauksia kehenkään ihmiseen. Hyödynnäimme palautelomakkeen vastauksia opinnäytetyössämme.

[Kirjaudu Googleen](#), jotta voit tallentaa edistymisesi. [Lue lisää](#)

\* Pakollinen kysymys

Mitä mieltä olit videon ulkoasusta? ( Kuvat, tekstifontin koko, väri)

Oma vastauksesi

Mitä mieltä olit videon pituudesta? \*

- Video oli sopivan pituinen.
- Video oli liian lyhyt.
- Video oli liian pitkä.

Oliko puhe mielestäsi riittävän selkeää? \*

- Kyllä
- Ei

Oliko video mielestäsi riittävän informatiivinen? \*

Oma vastauksesi

Voisitko käyttää videota uusien työntekijöiden perehdytykseen? \*

Oma vastauksesi

Vapaamuotoinen palaute videosta. \*

Oma vastauksesi

## Opiskelijoiden palautelomake

### Palautelomake videosta

Tämä on anonyymi palautelomake. Hyödynnäme tämän palautelomakkeen vastauksia omassa opinnäytetyössämme.

[Kirjaudu Googleen](#), jotta voit tallentaa edistymisesi. [Lue lisää](#)

**\* Pakollinen kysymys**

Oletko kuullut yhteisasiakastoiminnasta aikaisemmin? \*

- Kyllä  
 En  
 En ole varma

Mitä mieltä olet videon ulkoasusta? ( Kuvat, tekstifontin koko, väri) \*

Oma vastauksesi

Koetko videon puheen riittävän selkeäksi? \*

- Kyllä  
 En

Mitä mieltä olit videon pituudesta? \*

- Video oli liian pitkä.  
 Video oli liian lyhyt.  
 Video oli sopivan pituinen.

Koetko saaneesi valmiuksia tunnistaa yhteisasiakkaan? \*

- Kyllä  
 En  
 En ole varma

Videon pohjalta kokisitko osaavasi ohjata asiakkaan yhteisasiakastoimintaan? \*

- Kyllä  
 En

Vapaamuotoinen palaute videosta.

Oma vastauksesi