

This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.

Author(s): Sinkkonen, Merja; Vasara, Paula

Title: Ratkaisuna palveluohjaus

Year: 2024

Version: Published version

Copyright: © TAMK-blogi

Rights: In Copyright

Rights url: <http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/?language=en>

Please cite the original version:

Sinkkonen, M., & Vasara, P. (2024, 9.9.2024). Ratkaisuna palveluohjaus. TAMK-blogi.
<https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/hanketoiminta/ratkaisuna-palveluohjaus/>



TAMK-blogi

Ratkaisuna palveluohjaus

9.9.2024 — Anna-Maria Balk



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

Tavoite 1. Asiakaslähtöisyys – asiakasosallisuus

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

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

Tavoite 2. Häiriökäynnin minimoiminen – kustannussäästöä

Häiriökäynti tarkoittaa ilmiötä, jossa asiakas saa väärää palvelua tai saa vain osittain sitä

palvelua, jota hän tarvitsee. Koska asia ei väärän palvelun myötä ratkea, palvelua haetaan uudelleen ja uudelleen. Riittämättömäksi koetun palvelun on todettu näkyvän myös terveydenhuollon päivystyksissä ruuhkautumisina.

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

Tavoite 3. Laatu ja hyvinvointia kotona asuen

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

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

Palveluohjaus toimintamallina ja työmenetelmänä – IPO-hanke 2024–2025

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

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

haastatteluja. Sitten pääsemme analysoimaan tutkimusaineistoa ja tuloksia saadaan ensi vuonna 2025.

VALIKKO



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

Kuva: AdobeStock

Lähteet:

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

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

Kiuru, Hilla & Niemi, Minna & Valokivi, Heli (2022) Ikäihmisten palveluohjauksen paikat ja tilat. Teoksessa Blommila, Karri ym. *Puheenvuoroja palveluohjauksesta*. Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys, SPO ry, 2022. Print.

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

Laki hyvinvointialueesta 29.6.2021/611

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

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

Hanketoiminta

Tutkimus

• hyvinvointialueet • palveluohjaus • sosiaaliala

☐ Kommentit

Vastaa

VALIKKO



Sähköpostiosoitettasi ei julkaista. Pakolliset kentät on merkitty *

Nimi *

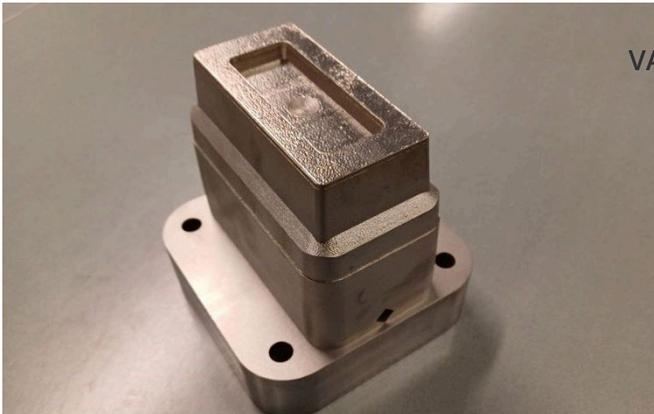
Sähköpostiosoite *

Kotisivu

Kommentti

Lähetä kommentti

▮ Lue seuraavaksi



VALIKKO

12.12.2024

Uusia mahdollisuuksia metallien 3D-tulostuksesta muottien valmistukseen

Tampereen ammattikorkeakoululla on aktiivinen rooli suomalaisen teollisuuden 3D-tulostusosaamisen kehittämisessä. Osana tätä olemme mukana 3D-tulostuksen yhteishankkeessa 3DTY, jonka tavoitteena on havainnollistaa eri 3D-tulostustekniikoiden soveltuvuutta suomalaisen teollisuuden tuotteiden valmistuksessa sekä edistää suurten kappaleiden 3D-tulostuksen tietotaidon lisääntymistä ja leviämistä teollisuuteen. Hanke tarjoaa konkreettisia ratkaisuja erilaisiin valmistustarpeisiin. Yritysten kanssa yhteistyössä toteutettavien demonstraatioiden avulla saadaan kokemusta valmistusprosessien kehittämiseksi sekä päästään testaamaan uusia ratkaisuja käytännössä.

Hanketoiminta

Opetus

TAMK-blogi

Tutkimus

Vaikuttavuus



10.12.2024

Vastuullisuus edellyttää rohkeutta ja käytännön toimia myös myynnissä

Kestävyysraportointi tuli vuonna 2024 pakolliseksi suurille yleisen edun yhtiöille ja vuonna 2025 muille suurille sekä myös listaamattomille yrityksille. Tämä muutos vaatii organisaatioita arvioimaan vastuullisuuden nykytilaa ja luomaan strategian tulevaisuuden tavoitetilalle, myös myyntitoimintoihin.

Hanketoiminta

Myynti

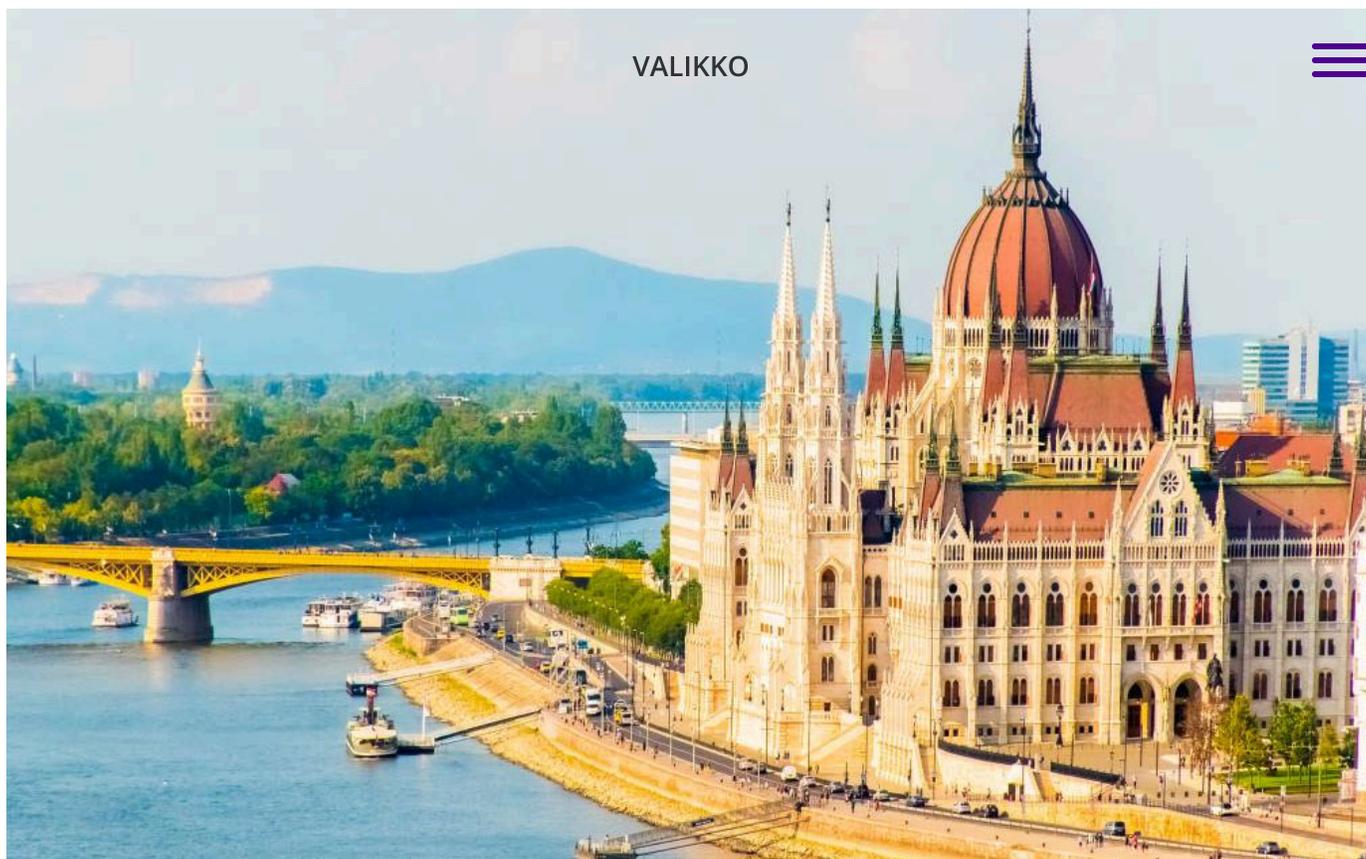
Opetus

Opiskelu

TAMK-blogi

Tutkimus

Työelämä



4.12.2024

European Big Data Value Forum – datasta arvoa upeissa puitteissa

Budapest, Unkarin pääkaupunki, on yksi Euroopan kauneimmista ja kiehtovimmista kaupungeista. Se sijaitsee Tonavan varrella ja koostuu kahdesta osasta: Budasta ja Pestistä, jotka yhdistyivät yhdeksi kaupungiksi vuonna 1873. Kaupunki on tunnettu upeista arkkitehtuurisista nähtävyyksistään, kuten Budan linnasta, Parlamenttitalosta ja Sankarien aukiosta. Budapestin historiallinen keskusta on Unescon maailmanperintökohde, ja se tarjoaa vierailijoilleen runsaasti kulttuurielämyksiä, kuten museoita, teattereita ja kylpylöitä. Budapestin viehätys ei kuitenkaan rajoitu pelkästään sen historiaan ja kulttuuriin. Kaupunki on myös modernin teknologian ja innovaation keskus. Tämä tekee siitä täydellisen paikan isännöidä merkittäviä kansainvälisiä tapahtumia, kuten European Big Data Value Forum (EBDVF) 2024, joka kokoaa yhteen alan asiantuntijat, tutkijat ja yritysjohtajat ympäri maailmaa.

Hanketoiminta

Kansainvälisyys

TAMK-blogi

Tapahtumat

Tutkimus

Vaikuttavuus

[← Vanhempi](#)[Uudempi →](#)

Postiosoite: Tampereen ammattikorkeakoulu, Kuntokatu 3, 33520 Tampere

Käyntiosoitteet ja infopisteet: Kuntokatu 3 ja Teiskontie 33

Puhelinvaihte: 0294 5222

Sähköposti: viestinta.tamk@tuni.fi

Henkilökohtaiset sähköpostit: etunimi.sukunimi@tuni.fi

[Alumni →](#)

[Erikoistumiskoulutus →](#)

[Etänä Enemmän – sote-työ uudistuu →](#)

[Hanketoiminta →](#)

[Henkilöstö →](#)

[Jatkuva oppiminen →](#)

[Julkaisut →](#)

[Kansainvälisyys →](#)

[Koulutus →](#)

[Koulutusvienti →](#)

[Maakuntakorkeakoulu →](#)

[Myynti →](#)

[Opetus →](#)

[Opiskelu →](#)

[Palvelut →](#)

[TAMK-blogi →](#)

[Tapahtumat →](#)

[TTDLoikka - työhyvinvointia tuottava digiloikka automaation ja datatalouden edistämiseksi →](#)

[Tutkimus →](#)

[Työelämä →](#)

[Vaikuttavuus →](#)

[Vaikuttavuutta TAMKista →](#)

[Viestintä →](#)

VALIKKO



[Yhteystiedot →](#)

[Tietosuoja →](#)

[Saavutettavuusseloste →](#)

[Evästoneseloste →](#)