



# Asiakas- ja palveluohjaus tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksissa

**Keskeiset kehittämiskohteet ja kehittämisen haasteet**

Anja Noro, tutkimusprofessori

**Terveyden ja hyvinvoinnin laitos**

# Mitä tiedämme asiakas- ja palveluohjauksesta?

- Ihmis- ja asiakaslähtöinen toimintamalli
- Mahdollistaa tiedonvälityksen ja neuvonnan → miten voi itsenäisesti edistää terveyttä ja toimintakykyä ja hakua tukea, teknologiaa ja palveluja ilman sote-kontaktia tai mistä hakea sote-palvelua
- Paljon palvelua ja tukea tarvitsevat monisairaat hyötyvät koordinaatiosta ja palvelukokonaisuuksien suunnittelusta ja hallinnasta
- Kustannusten kasvua hillitsevä toimintamalli (NHG)
- Edellyttää omaa rakennetta ja toimijoita mutta myös toimivaa yhteistyötä monen eri tahon kanssa (AMK - asiakas- ja palveluohjaaja tutkinto)
- Monituottajaisessa toiminnassa on järjestäjän asiakaslähtöistä toimintaa
- Edellyttää erillistä asiakasohjauksen tietojärjestelmää - asiakkaiden palvelukokonaisuuksien hallinta, resurssien hallinta, palveluntuottajien hallintajärjestelmä etc.

# Asiakas- ja palveluohjaus

- Käsitteestä:
  - Yksittäisen asiakkaan ohjaus yksittäisessä palvelutilanteessa/kohtaamisessa palveluntuottajalla
  - Asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli / prosessi yli palveluntuottajien
- Toimintamallin luominen hyödyntäen THL:n osaamista
  - Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja toimijat
  - Järjestöjen ja vapaaehtoisten työ
  - Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, palvelujen integraatio ja hoitoketjut
  - Asiakas- ja palveluohjauksen toiminnan seuranta, analyysi ja indikaattorit - paikallinen ja kansallinen

## KESKITETTY ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUS – KAAPO (Kymenlaakso, Pirkanmaa, Varsinais-Suomi)

Yhden luukun/yhteydenoton periaate: tietoa, neuvontaa, ohjausta eri etujen, toimien ja palvelujen piiriin, palvelutarpeen arviointia, asiakassuunnitelmat ja palvelupäätökset ja ohjaus eri tuottajine palveluihin, palveluiden koordinointi ja seuranta, palvelun päättäminen

Kontakti- ja asiakasmäärä kasvaa



Ikääntynyt väestö

Asiakasmäärä vähenee, asiakaskontaktin intensiteetti kasvaa

Kustannukset

VIESTINTÄ

MATALAN KYNNYKSEN  
NEUVONTAPALVELUT

ASIAKAS- JA  
PALVELUOHJAUS

KOORDINAATIO,  
SEURANTA

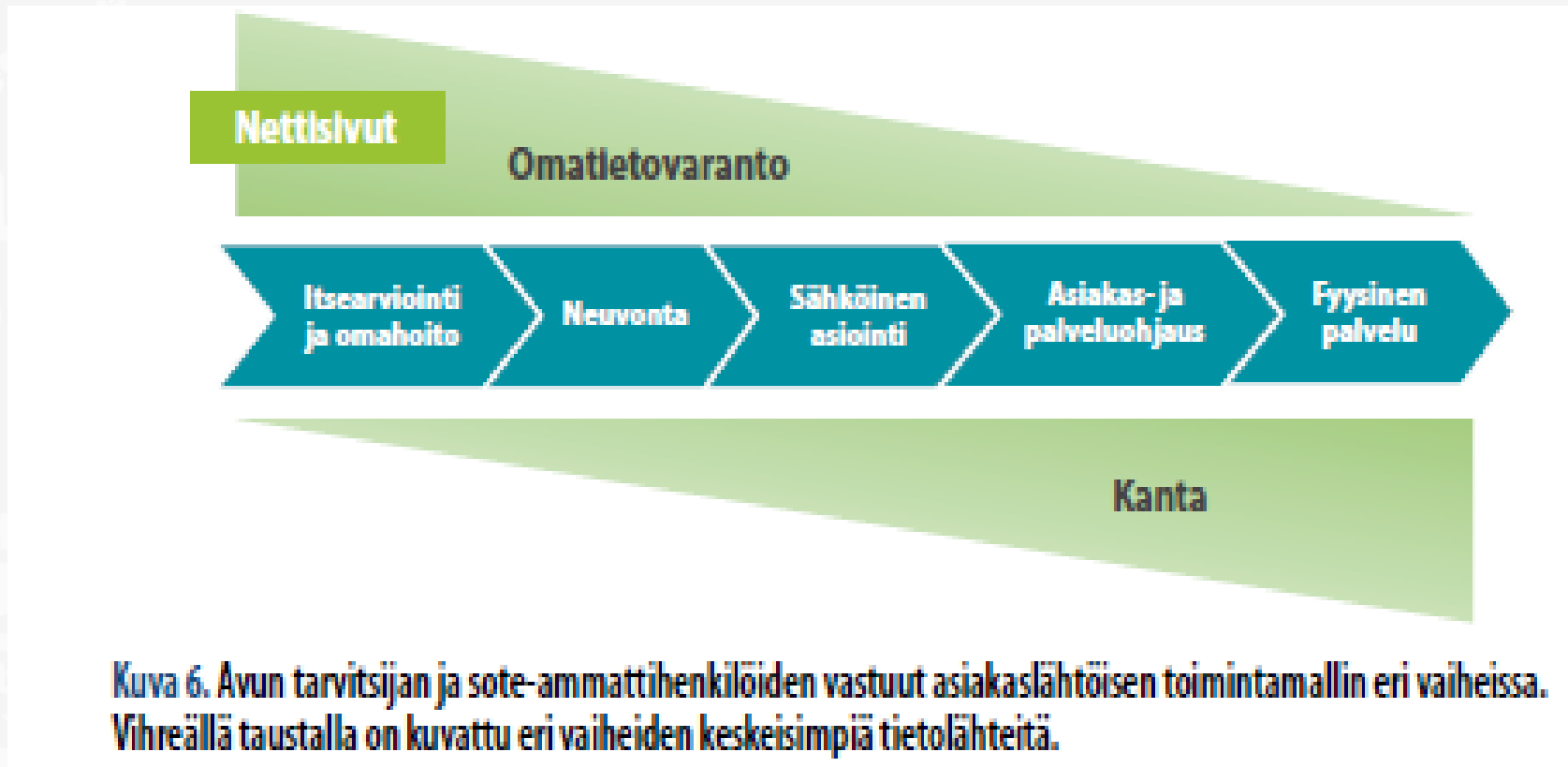
Järjestöt ja vapaaehtoistyö, asuminen, liikenne, kulttuuri, teknologia ym. tieto

Muisti- ja monisairaat, useita tukia ja palveluja käyttävät



lakkäät  
henkilöt

# Asiakas- ja palveluohjausprosessi ja tietolähteet



Kuva 6. Avun tarvitsijan ja sote-ammattihenkilöiden vastuut asiakaslähtöisen toimintamallin eri vaiheissa. Vihreällä taustalla on kuvattu eri vaiheiden keskeisimpiä tietolähteitä.

Lähde: Silius-Miettinen ym. 2018

# Edellykset

- Lainsäädäntö - asiakas- ja potilastiedon kirjoitus- ja lukuoikeudet (sosiaalihuolto, terveydenhuolto, erityispalvelut, sairaalahoito, etc.)
- Asiakas- ja palveluohjauksen tietojärjestelmät (yhteydenotot, suunnitelmat, päätökset, seuranta, kustannukset, raportointijärjestelmät etc.)
- Ajantasaiset toimipaikka & toimijarekisterit (sisältäen järjestöt ja muut vapaaehtoiset toimijat)
- Toimintamalli netti -puhelin - lähi- ja/tai keskitetty palvelu?



**Siirrytään työskentelyyn!**

- **Kaikille osallistujille on lähetetty sähköpostiosoitteeseen henkilökohtainen linkki Howspace-alustalle**
- **Siirry linkin avulla työtilaan, älä kuitenkaan poistu Teams-ryhmästä!**
- **Ylänavigaatiosta löydät ryhmän 4 työskentelytilan**
- **Harjoitellaan ensin yhdessä muutaman lämmittelykysymyksen avulla ja siirrytään sen jälkeen varsinaiseen työskentelyyn**