

# Asiakasohjaus soten ulkopuolisiin palveluihin

Marraskuu 2023  
Laatija Hanna Valkeapää

## Tausta ja tarkoitus

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakasohjauksen työntekijöiltä heidän kokemuksiaan ohjauksesta sosiaali- ja terveyspalvelujen (sote-palvelut) ulkopuolisiin palveluihin (3. sektori, kunnat, yksityiset ym). Kyselyn tuloksia tullaan käyttämään asiakasohjauksen toimintamallin kehittämisessä, sekä asiakasohjaukseen tarkoitettuna digitaalisen työkalun kehittämistyössä ja mahdollisessa käyttöönotossa.

Kysymykset on laadittu yhteistyössä Soihtu-asiakasohjauspilotin päällikön ja monialainen hyte-palvelukonsepti (RRP) projektiasiantuntijan yhteistyönä. Pääosin laadittiin avoimia kysymyksiä, mutta mukana on myös muutama suljettu kysymys. Soihtu-tiimien yhteyshenkilö ei ole enää Varhan palveluksessa, joten mahdolliset kysymykset voi esittää raportin laatijalle (hanna.valkeapaa@varha.fi).

Raportissa soten ulkopuolisilla palveluilla tarkoitetaan kuntien, seurakuntien, järjestöjen ja erilaisten yhteisöjen ja yritysten palveluja.

## Taustatiedot

Kysely lähetettiin Varhan esihenkilöille laajalla jakelulla ja jaettiin asiakasohjausta tekeväälle henkilöstölle. Vastauksia saatiin laaja-alaisesti 388, kuten alla olevista kuvioista (kuvat 1, 2) ilmenee.

	n	Prosentti
Vammaispalveluissa	21	5,4%
Työikäisten palveluissa	41	10,6%
Lapsiperheiden sosiaalityössä	15	3,9%
Lastensuojelussa	8	2,1%
Ankkurissa	4	1,0%
Soihdussa	24	6,2%
Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä	6	1,5%
Päihdepalveluissa	3	,8%
Kasvatus- ja perheneuvolassa	4	1,0%
Äitiys- ja lastenneuvolassa	45	11,6%
Terveysasemalla	113	29,1%
Lapsiperheiden kotipalvelussa/ varhaisessa perhetyössä	8	2,1%
Perhekeskuksessa kuraattorina tai psykologina	12	3,1%
Ikääntyneiden palveluissa	20	5,2%
Gerontologisessa sosiaalityössä	4	1,0%
Terveyssoseaalityössä	2	,5%
Maahanmuuttajapalveluissa	2	,5%
Alkupalveluissa	3	,8%
Muu	39	10,0%
Koulu- ja/tai opiskeluterveydenhuollossa	14	3,6%

Kuva 1 Missä olet töissä



Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu	Terveysaseman mielenterveys- ja päihdeyksikkö
Muu	asiakasvastaavana Asiakasohjausmallin pilotoinnissa
Muu	Hammashuolto
Muu	Toimintakykyä tukevat palvelut
Muu	perhekeskus, psyk sh
Muu	kouluterveydenhuolto
Muu	Kouluterveydenhuollossa
Muu	Perhekeskuksessa
Muu	Kouluterveydenhuolto
Muu	Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Muu	Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa
Muu	Mielenterveyspalveluissa
Muu	Työterveys
Muu	Varsinais-Suomen sovittelutoimisto
Muu	kouluterveydenhuolto
Muu	mielenterveystyö
Muu	mielenterveyspalv./kotikuntoutust
Muu	Mielenterveys- ja päihdepalvelut
Muu	Rikos- ja riita-asioiden sovittelutoimistossa
Muu	keskitetty etäpalveluyksikkö
Muu	Varsinais-Suomen sovittelutoimisto
Muu	ehkäisyneuvola
Muu	Työikäisten Mielenterveys Palvelut
Muu	Infektioerjunta, terveysneuvontapiste
Muu	Hammashuolto
Muu	terveysneuvontapiste
Muu	Avokuntoutus palveluissa
Muu	muistikeskus
Muu	Avokuntoutus
Muu	Toimintakykyä tukevat palvelut/avopalvelut
Muu	Sovittelutoimisto
Muu	16-100+ vuotiaiden kuntoutus/fysioterapia
Muu	Avokuntoutus/aikuiset
Muu	Toimintakykyä tukevat palvelut
Muu	ikäneuvola
Muu	Avokuntoutus, asiantuntijapalvelut
Muu	tartuntatautienvälvonnassa
Muu	Mielenterveys- ja päihdepalveluissa

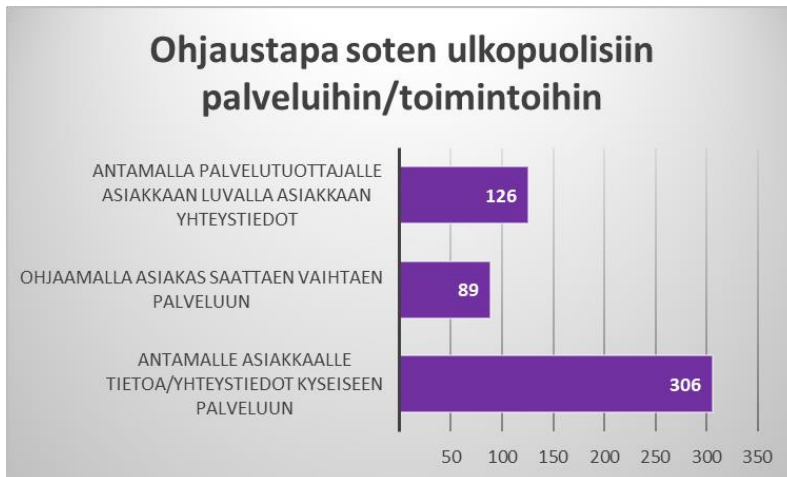
Kuva 2 Missä olet töissä. Muu

## Tulokset

Valtaosa (81%) vastaajista raportoi ohjanneensa asiakkaita soten ulkopuolisten palvelujen piiriin. Loput 19% eivät eri syistä ohjaa asiakkaita sote-palvelujen ulkopuolelle. Avoimien vastausten perusteella syiksi voidaan lukea mm. että kyseinen henkilö ei enää toimi asiakastyössä, ohjausta ei tehdä koska tietoa ei ehdi hakea, palveluiden tarjonta ei vastaajan mielestä ole riittävä.

Valtaosa ohjauksesta toteutui jakamalla toiminta- ja yhteystiedot asiakkaalle. Osassa asiakasohjausmalleja on mahdollisuus myös saattaa asiakas palveluun henkilökohtaisesti. Joidenkin palveluiden kohdalla voidaan asiakkaan yhteystiedot (hänen luvallaan) antaa toimijalle, jolloin vastuu yhteydenotosta jää palvelun/toiminnan tuottajalle. Alla olevasta listauksesta ja kuvasta näkee prosenttiosuudet ja lukumäärät. Ohjausta tapahtuu useammalla tavalla jokaisen ammattilaisen kohdalla.

1. Palvelun/toiminnan tuottajan yhteystietojen tarjoaminen asiakkaalle (97%)
2. Asiakkaan saattaminen toiminnan piiriin (28%)
3. Asiakkaan luvalla, hänen yhteystietojensa antaminen palveluntarjoajalle (40%)



Kuva 3 Ohjaustapa soten ulkopuolisiin palveluihin

## Avoimet kysymykset

Avoimet vastaukset on ensin luettu läpi ja siten tunnistettu teemoja, joiden avulla vastauksia voi järjestää. Sen jälkeen teemoitetut vastaukset on laskettu Exceltaulukossa. Näistä alla olevissa kappaleissa tarkemmat selostukset.

## Minkäläinen oma käsityksesi on soten ulkopuolisiin palveluihin ohjaamisen hyödyllisyydestä

Avoimia vastauksia on tämän kysymyksen kohdalla kirjoitettu 312. Näistä vastauksista 249 vastasi, että ohjaus soten ulkopuolisiin palveluihin on hyödyllistä. Näihin vastauksiin lukeutuvat ne 9 vastausta, joissa soten ulkopuolisten palvelujen käyttö on vastaajien mielestä jopa palvelukokonaisuuden elinehto, sekä muut vastaukset, kuten ”erittäin hyödyllistä”, hyödyllistä asiakaskohtaisena, että hyödyllistä tietyissä tilanteissa. Ne 63, jotka eivät kirjanneet hyötyä, olivat vastanneet, etteivät he tiedä asiasta tai että palveluja on todella vähän tarjolla. Osa jätti kohdan tyhjäksi.

Vastauksissa nousi esiin, että tieto palveluista on hajallaan ja sitä joko ei tahdo löytyä, tai ei ole aikaa etsiä. Osa vastaajista kaipasi mahdollisuuksia seurata asiakkaiden hyte-palvelujen käyttöä ja sitä oliko kyseisille asiakkaille palvelun käytöstä hyötyä.

Muutamassa vastauksessa kaivattiin ajantasaista, yhdessä paikassa olevaa tietoa järjestöjen palveluista. Yksi osasi mainita nimeltä ”palvelutarjottimen”, muutama muu mainitsi ”jonkin yhteisen verkkopohjaisen sijainnin”. Yleisesti kaivattiin lisää tietoa siitä, minkälaisia palveluja soten ulkopuolella on tarjolla.

Muutama vastaaja ei ollut varma palvelun laadusta ja peräänkuulutti selkeää tehtävänjakoa sote-palvelujen ja järjestöjen palvelujen tarjoajien välillä. Myös rajapinnat, roolit ja vastuut HVA:n ja kunnan toimijoiden välillä vaikuttivat yhden vastaajan mielestä epäselviltä ja näihin toivottiin selkeyttä.

Vastauksista voi päätellä, että ammattilaisen kokemus ja oma kiinnostus vaikuttavat osittain siihen kokevatko he ohjauksen hyödylliseksi. Myös asiakkaan oma kiinnostus ja motivoituneisuus vaikuttavat. Osa ammattilaisista totesi, että on hyvin asiakaskohtaista, onko soten ulkopuolisista palveluista hyötyä.

Kysyttäessä onko vastaajilla kokemuksensa mukaan riittävästi tietoa soten ulkopuolisista palveluista, 23% (n=90) vastasi kyllä, 77% (n=296) vastasi ei.

## Miten haet tietoa soten ulkopuolisista palveluista

Avoimissa vastauksissa tämän kysymyksen kohdalla oli 281 (N=347) viittausta jonkinlaiseen hakukoneeseen (”hakukone, google, netti”). Muutamia viittauksia tehtiin myös suoraan yhdistysten kotisivuille, mikä edellyttää asiakasohjaajalta järjestön tuntemusta ennalta. Mikäli ”netti”-viittauksissa tarkoitettiin yhdistyksen nettisivuja, tämä ei käynyt vastauksissa ilmi, mutta on toki mahdollista, tästä syystä lukuihin on suhtauduttava tietyllä varauksella. Työpaikalle omaan yksikköön kerrottiin kerätyn tietoa alueen palveluista 27 vastaajan toimesta. Nämä kootut tiedot saattoivat olla mappeja, sähköpostiin kerättyjä koosteita, Excel-listoja ja vastaavia.

Oma kokemus paikallisesta palveluntarjonnan tuntemuksesta mainittiin 41 kertaa. Työkavereilta epävirallisissa olosuhteissa (”kollega, työkaveri, työyhteisö, kahvipöytäkeskustelu”) kirjattiin kysytyn vinkkejä 94 kertaa. Mainintoja siitä, että aika ei riitä tai ettei muusta syystä hae tietoa soten ulkopuolisista palveluista, oli 18.

Hakukoneiden käyttö ja työkavereiden konsultointi ovat aikaa vieviä tapoja hakea palveluja/toimintoja. Molemmat tavat ovat myös alttiita hakusanojen käyttökokemuksesta tai työkaverin osaamisesta aiheutuville puutteille.

### **Minkälaisissa tilanteissa soten ulkopuolisiin palveluihin ohjaaminen ei ole tarkoituksenmukaista**

Kysymykseen vastattiin 256 vastaajan toimesta. Tarkempia lukuja saadaan tarvittaessa tarkasteltavaksi. Eniten mainintoja tuli seuraavista syistä:

- palvelut löytyvät kattavasti soten piiristä
- asiakas ei ole motivoitunut tai toimintakyky rajoittunut
- asiakkaan vointi on liian huono
- sopivaa yhdistystä ei löydy
- maksullisuus tai pitkät jonot
- on tarve saada tietoa palveluun osallistumisesta (kirjaamiskäytäntöjen puute)

Vastauksien määrästä ja tiettyjen vastausten sisällöstä voi päätellä, että osa vastaajista kokee soten ulkopuolisten palvelujen ohjauksen olevan sotepalvelujen ulkoistamista tai että palveluihin/toimintaan ohjataan sen sijaan, että tarjottaisiin sote-palveluja. Osa vastaajista kuitenkin toteaa, että aina voi ohjata ja näkee soten ulkopuoliset palvelut sote-palvelujen rinnalla toimivana tukena mikä useiden asiakkaiden kohdalla onkin tarkoituksenmukaista. Useat ovatkin vastanneet, etteivät keksi esimerkkejä, milloin ohjaaminen ei voisi olla tarkoituksenmukaista.

Vastauksista kajastaa myös ehkä kuten muiden kysymysten kohdalla se, ettei soten ulkopuolisia palveluja ja toimintoja tunneta riittävästi. Nostan kaksi esimerkkiä, joiden kohdalla todellisuudessa järjestötoimijoilla on paljonkin tarjottavaa sotepalvelujen rinnalla:

- Asiakkaan kriisitilanne
- Muistisairaus

### **Miten tehostaa soten ulkopuolisiin palveluihin ohjaamista**

Vastauksia tähän kysymykseen tuli 326. Ideoita tehostamiseen tuli runsaasti ja tiedon jakaminen nousee selvästi suuressa osassa vastauksia ratkaisuksi (kuva 4), mikä on noussut esiin myös muihin kysymyksiin annetuissa vastauksissa. Tarkemmassa katsauksessa löytyy myös mainintoja palvelutarjottimesta sekä yhteisistä alustoista/hakukoneista, joista tietoa saa kategorioittain, alueittain, ikäryhmittäin. Muutamia mainintoja oli myös järjestöinfoista, joihin osa oli myös jo aiemmin osallistunut.

Erikseen on toivottu myös yhteydenpitokanavien kehittämistä järjestöjen ja kunnan palvelujen suuntaan. Vastausten joukosta 27 mainintaa liittyi soten toimintamallien kehittämiseen niin, että ohjaus soten ulkopuolisiin palveluihin olisi joustavaa ja laaja-alaista. Parissa vastauksessa mainittiin, että organisaatiossa olisi kielletty ohjaamasta 3. sektorin palvelujen piiriin. Varsin harva (10) mainitsi joko aika- tai henkilöresurssin lisäämisen olevan varteenotettava keino, mikä kuvastaa ymmärrystä siitä, että itse ohjaaminen tai palveluiden löytyminen on haaste, eikä niinkään sote-resurssi.

Tieto/tiedottaminen/informaatio/info	210
Palveluhakemisto/palvelutarjotin/palvelukartta	70
Viestintäkanava soten ja hyten välillä	33
Toimintamallien kehittäminen	27
Resurssi (aika, hlö)	10
Muut nostot	57

*Kuva 4. Miten ohjaamista soten ulkopuolisiin palveluihin voisi tehostaa*

Konkreettisten ehdotusten lisäksi vastaajat kirjasivat joitakin ohjaamista edesauttavia ja tehostavia seikkoja (Kuvassa 4. Muut nostot), jotka on syytä nostaa esiin. Ajantasaisuus mainittiin 24 kertaa jossain muodossa (päivitys, ajantasainen tieto). Näiden mainintojen yhteydessä tiedostettiin joidenkin vastausten yhteydessä päivittämiseen menevä aika ja resurssi, mutta myös ajantasaisuuteen liittyvä luottamuksen säilyminen.

Kohderyhmien ja niiden erityisten ominaisuuksien huomioon ottaminen mm. suodattamalla palveluita mainittiin 20 kertaa eri muodoissa. Palvelujen suodattamiseen liittyen mainittiin asiakkaan tai palvelun mm rajoitukset, ajankohta ja paikka sekä kenelle palvelu sopii.

Kirjaamismahdollisuuksien kehittäminen mainittiin myös sillä ajatuksella, että sote-ammattilaiselle välittyisi tieto siitä, onko asiakas käyttänyt muita palveluja hyväkseen ja onko niistä ollut asiakkaalle hyötyä.

Pari mainintaa tuli siitä, että pienempien kuntien alueella palveluiden määrä voi olla varsin rajoittunut isompien kuntien ja kaupunkien palveluntarjontaan verrattuna, mikä tuleekin huomioida, kun selvitetään minkälaiset asiakkaiden tarpeet ovat ja miten lähellä olevin palveluin niihin voidaan vastata.

Muutaman kerran tässä osiossa mainittiin, että hinta saattaa olla esteenä, joten se tulisi ratkaista palveluihin ohjaamisen helpottamiseksi.

Eri toimijoiden välillä tulisi muutaman vastaajan mielestä tarkentaa roolitusta. Vastuutahojen sekä muiden tahojen tehtävien määrittely selkeyttäisi myös ohjausta sekä helpottaisi laadun seuranta.

## Pohdinta

Kysely on jaettu laajasti Varhan alueella ja siihen vastasikin yllättävän moni ammattilainen. Olen altis päättämään, että tämä kertoo tilanteen tärkeydestä myös asiakasohjaajille. Vastaukset avoimiin kysymyksiin ovat yllättäneet sisällön rikkauksella iloisesti. Ennakkoavistus siitä, että tietoa järjestöistä ei ole riittävän helppossa muodossa, osoittautui todeksi. Vastauksista välittyi aito kiinnostus aiheeseen, sillä vastauksia saatiin odotettua enemmän ja niiden sisältö oli laadukasta ja jopa pohdiskelevaa.

Muutaman vastauksen kohdalla voidaan pohtia, josko kysymyksen asettelu on hämmentänyt joitain vastaajia mutta pääsääntöisesti monisanaiset vastaukset ovat olleet sitä mitä on kysytty ja vastauksien käyttäminen asiakasohjauksen mallin kehittämiseen on suositeltavaa.

Yhteistä 3. sektorin ja muiden soten ulkopuolisten palvelujen ja toimintojen koontia tarvitaan ja nykyaikaan kuuluu, että tämä tapahtuu digitaalisesti. Mainittakoon, että palvelutietovarannon (PTV, DVV) käyttö on enemmän kuin suotavaa myös järjestötoimijoille, sillä tässä raportissakin peräänkuulutettua palvelutarjotinta ollaan kehittämässä (Tarmoa) ja pilotti toteutuu keväällä 2024. Palvelutarjotin hyödyntää PTV:a mutta myös muita tietoaaltaita.

Huolimatta yhdenvertaisuudesta Varsinais-Suomen alueella, ei ole tarkoituksenmukaista jättää käyttämättä suurten kuntien alueella tarjottuja palveluita vain siksi että pienemmissä kunnissa ei ole tarjolla vastaavaa, vaan haasteeseen tulee löytää toisenlaisia ratkaisuja.

Huomionarvoista on se, että pelkän työkalun tuottaminen ammattilaisten käyttöön ei vielä ratkaise kaikkia palvelukokonaisuuden kokoamisen haasteita. Oleellista on, että ammattilaiset näkevät työkalun merkityksen ja kokevat, että ohjauksesta sotepalveluihin on hyötyä sekä heille itselleen ammattilaisina, asiakkaalle että yhteiskunnalle. Asiakasohjauksen prosessia suunniteltaessa tulee ottaa huomioon, keitä asiakasohjaajilla tarkoitetaan tai minkälaisesta asiakasohjauksesta missäkin tilanteessa puhutaan. Tämä määrittely helpottaa prosessin laatimista sekä tarvittavien työkalujen käyttöön ottoa.

Asiakasohjauksen kirjaamiseen on syytä kiinnittää huomiota. Näkemykseni mukaan sähköinen hoitosuunnitelma olisi palvelukokonaisuuden kannalta tehokkain ratkaisu.

Hoitoalalla on totuttu hoidon/palvelun arviointiin ja tästä syystä peräänkuulutetaan tässäkin kyselyssä nähdyissä vastauksissa sitä, että henkilöstö saisi tiedon siitä, miten asiakkaan asia eteni 3. sektorin palveluiden jälkeen. On pohdittava kuitenkin sitä, onko tieto tarpeellinen hoitohenkilöstölle. Ratkaisevaa on luonnollisesti se, saiko asiakas apua ongelmaansa. Kaikille asiakkaille tällainen seuranta ei sovi ollenkaan, joissain tilanteissa se on varmasti tarpeellista.

Tämän kyselyn vastauksia hyödynnetään mm Tarmoa-palvelutarjottimen pilotissa sekä mahdollisen hankintapäätöksen materiaalina. Raportit on toimitettu asiakkuusyksikön ja hyte-yksikön käyttöön ja tiedoksi.

Nostoja raportista on syytä jakaa Varhan netissä, intrassa ja/tai somessa. Kyselyyn osallistuneiden, kuten muidenkin Varhan työntekijöiden on hyvä tietää vaikuttavansa kehittämiseen vastaamalla kyselyihin, joita varmasti tänä kuormittavanakin ajanjaksona heille tulee paljon.