

# Asiakaslähtöisen palveluohjauksen lähtökohtia

Sosiaaliohjauksen lähtökohdat ja käytännöt –webinaari

27.9.2023

Anne Koivisto, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

jamk



# Kokonaisvaltaisen palveluohjauksen toimintamallin yhteiskehittäminen PAKU (Palvelupolut kuntoon)-hankkeessa

---

- Malli on tarkoitettu ohjaamaan työntekijöiden asiakaslähtöistä toimintaa palveluohjauksen eri tasoilla
  - Palveluohjaus on asiakkaan ja työntekijän yhteinen matka
- Malli on kehitetty vuoropuhelussa sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden työntekijöiden, kehittäjien, kouluttajien ja opiskelijoiden, järjestötoimijoiden, seurakuntien, kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa (yht. 336 osallistujaa, joista kehittäjäasiakkaita 145)
  - Asiakaskokemus
  - Työntekijäkokemus
  - Kokemukset monialaisesta yhteistyöstä ja yhteistoiminnasta
  - Palveluohjauksen laatutekijät ja edellytykset laadun toteutumiselle palveluohjauksessa

# Palveluohjauksen tasot ja roolit

Neuvonta ja ohjaus	Asiakasohjaus	Intensiivinen palveluohjaus
<ul style="list-style-type: none"><li>• Yleistä, ensivaiheen ja matalan kynnyksen neuvontaa, joka ei aina aloita asiakkuutta palveluun.</li><li>• Voidaan toteuttaa anonymisti, yksilöllisesti tai osana muuta palvelua.</li><li>• Voidaan tarjota julkisena, yksityisenä ja 3.sektorin eri toimijoiden maksuttomana palveluna.</li><li>• Ei edellytä suhdetta viralliseen palvelujärjestelmään tai ammattipätevyyttä.</li></ul> <p>Hallintolaki 8§. Sosiaalihuoltolaki 6§ (sosiaalihuollon neuvontaa, joka ei aina johda asiakkuuteen). Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 13§. Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 12§. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta, 4. luku 1§.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aloittaa asiakkuuden palveluun ja on yhdessä asiakkaan kanssa toteutettava prosessi, johon sisältyy<ol style="list-style-type: none"><li>1) kokonaistilanteen kartoitus</li><li>2) tuen ja palvelujen tarpeen arviointi sekä asiakasvastaavan/omatyöntekijän nimeäminen</li><li>3) yhteinen (monitoimijainen) suunnittelu</li><li>4) tuen ja palvelujen käynnistäminen, suunnitelman toteuttaminen ja yhdessä työskentely</li><li>5) seuranta, arviointi ja suunnitelman päivittäminen tai työskentelyn päättäminen.</li></ol></li><li>• Sisältää aina neuvontaa ja ohjausta. Painotus on palveluiden koordinoinnissa ja yhteensovittamisessa.</li><li>• Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muulla tavalla vireille tulleen asian käsittely alkaa.</li></ul> <p>Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 15§ (sosiaalityö) ja 16§ (sosiaali-ohjaus), 34§ - 42§. Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 30§, 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 8§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Laki toimeentulotuesta 14e§. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 3§. Nuorisolaki 9§.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Varhaisena tukena lyhytaikaista, tehostettua tukea jonkin elämän- tai kriisivaiheen ylittämiseen.</li><li>• Tiivis, luottamuksellinen sekä pitkäaikainen tai toistuva työskentelysuhde sosiaali-, terveys-, työllisyys- tai 3. sektorin palveluissa.</li><li>• Päämääränä asiakkaan tuettu tai itsenäinen elämänhallinta. Voi edellyttää päätöksiä sosiaalipalveluista.</li><li>• Sisällöllisesti muistuttaa sosiaalista kuntoutusta tai kytkeytyy siihen.</li><li>• Erityisen tuen tarpeen arviointi on usein tarpeen, jolloin asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä.</li><li>• Intensiivinen palveluohjaus päättyy, kun asiakkaan ja verkoston yhteisen arvion mukaan tarvetta ei enää ole tai on tehty päätös muusta elämänhallintaa tukevasta ja intensiivisen palveluohjauksen korvaavasta palvelusta.</li></ul> <p>Hallintolaki 10§. Sosiaalihuoltolaki 11§, 14§, 17§, 36§, 46§. Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 32§. Laki kotoutumisen edistämisestä 3§. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2§. Nuorisolaki 2§.</p>

# Asiakkaat ja työntekijät toimintamallin ja laatukriteerien sisällön tuottajina

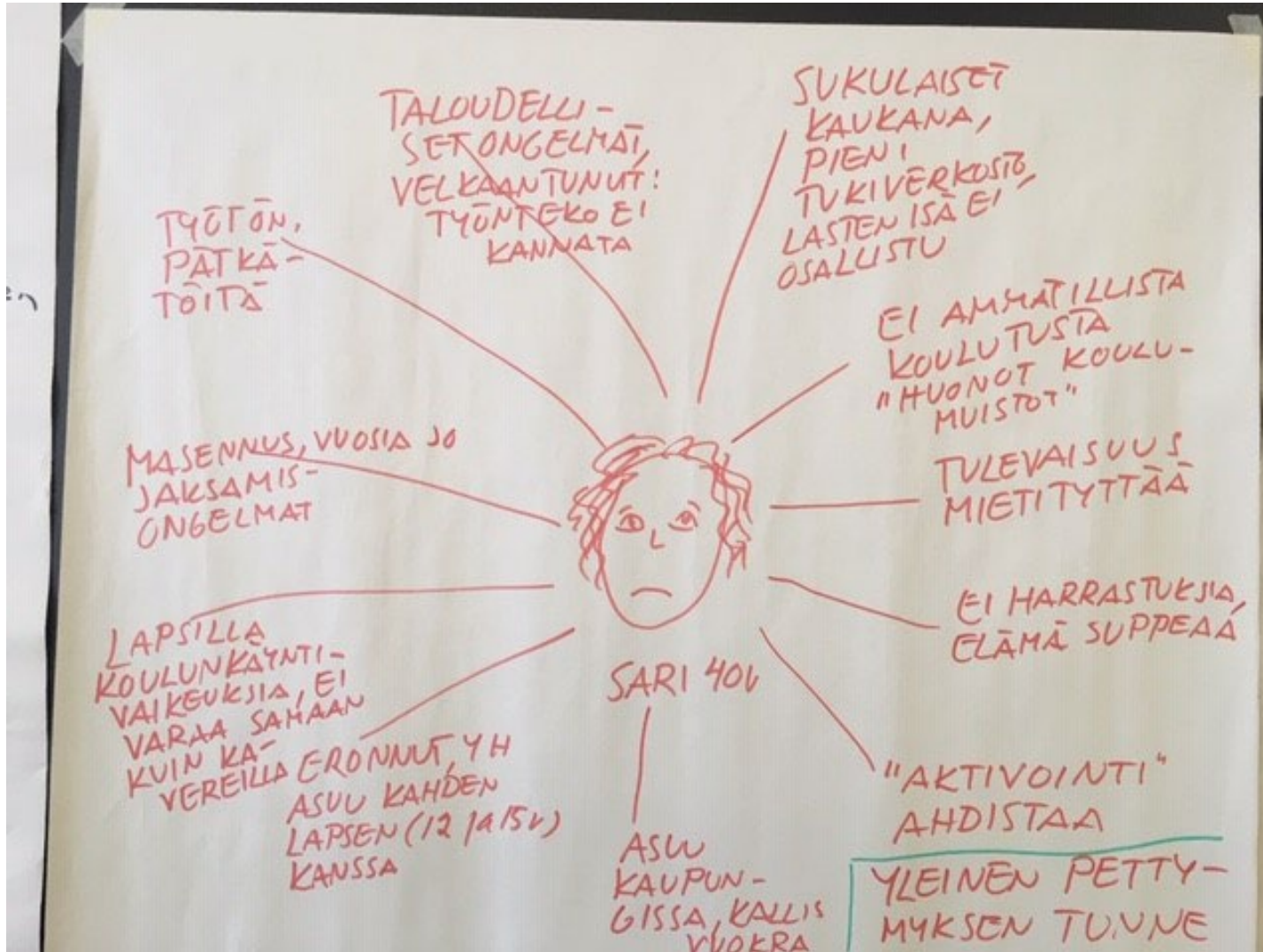


# Asiakkaat ja työntekijät palveluohjauksen toimintamallin ja laatukriteerien sisällön tuottajina

- Yhteensä 13 säännöllisesti kokoontuvaa kehittäjäryhmää + erilliset työpajakerrokset.
1. Alkuvalmennus (tutustuminen ilman titteleitä, kehittämistyön tarkoitus, käsitteet ja palveluohjauksen paikallisten kehittämistarpeiden kartoitus).
  2. Palveluohjauksen mallin muotoilu aloitettiin asiakasymmärryksen rakentamisella.
    - Kuka on paljon tukea tarvitseva työkäinen henkilö ja millainen hänen tilanteensa on?
    - Miksi ja mihin tarpeeseen hän hakee palveluohjauksesta apua?
    - Mitä hän tavoittelee, mitä haluaa saavuttaa ja/tai mihin haluaa pystyä?
    - Miten ohjaustyötä täytyy tehdä, jotta hänen tavoitteeseensa pääsyä voidaan tukea parhaalla mahdollisella tavalla?



# Kuka on paljon tukea tarvitseva työikäinen henkilö?



Handwritten notes and a drawing of a person. The name "JUSA-PETTERI MUTKAMÄKI 28V." is written at the top. Below it is a list of notes. To the right is a simple line drawing of a person with a beard and long hair, standing with arms crossed.

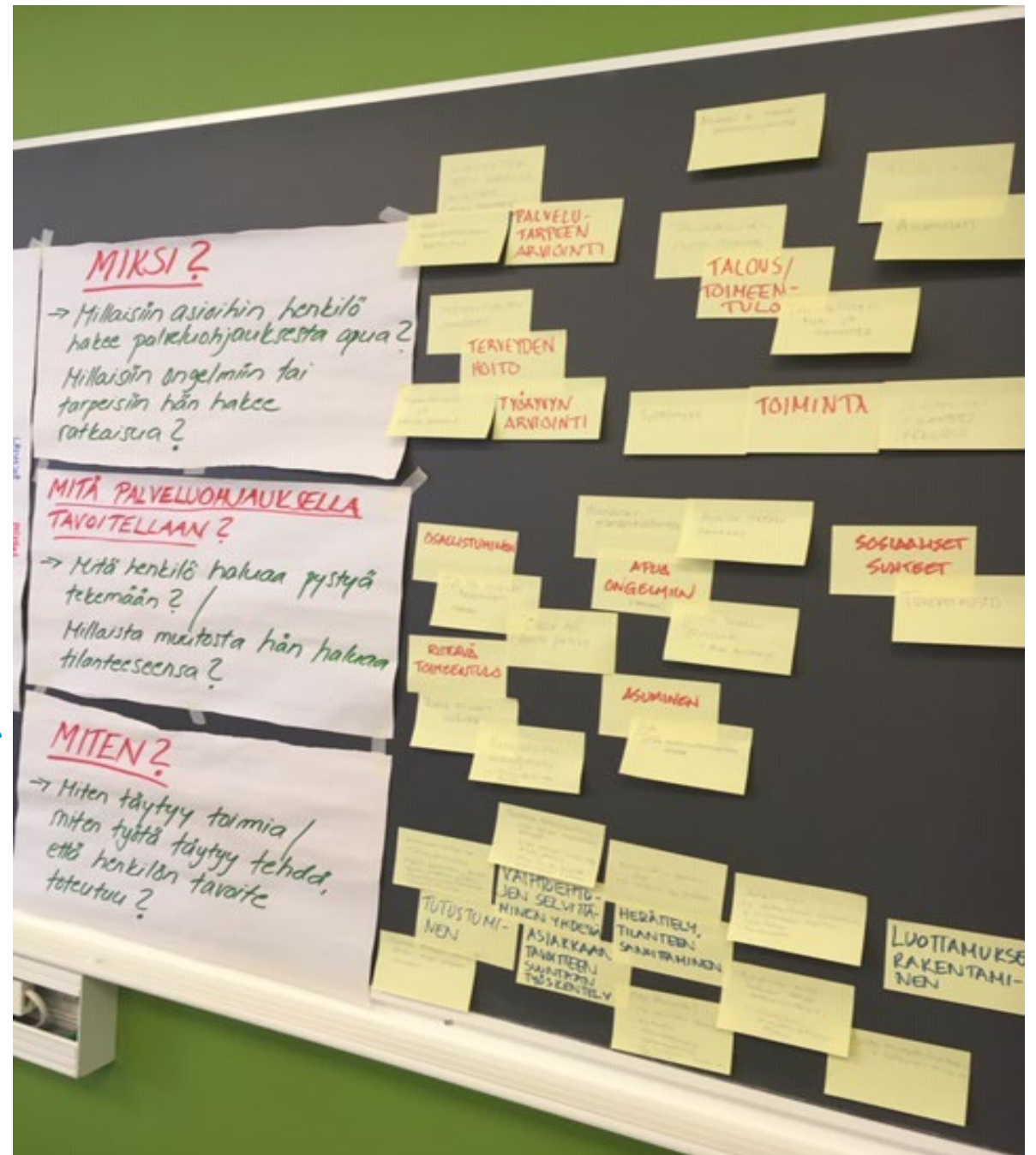
JUSA-PETTERI MUTKAMÄKI 28V.

- asuu yksin synnyinpaikassaan pitkäkaupungissa
- avoero, ei tiedä miksi
- jäänyt työttömäksi, työmarkkina-alueella
- haluaa muutosta, mutta ei tiedä mitä ja miten ei tiedä mahdollisuuksistaan
- masennusta, jota ei itse havaitse
- Vanhempiin ei yhteyksiä (painostamiskokemus)
- kaverit hävinneet koska eivät jaksaa Jusaa Jusa ei jaksaa pitää yhteyttä

KELA, KIRJASTO TK-PSYKOLOGI (ei jaksaa käydä)

HUONOSSA HAPESSA...

Näin rakensimme  
asiakasymmärrystä



# Yhteenvetoa teemoista ja tarpeista palveluohjauksen taustalla

## Miksi?

Millaiseen ongelmaan/  
tarpeeseen  
palveluohjauksesta  
haetaan apua

Halu muutokseen ja suunta elämälle (ohjauksen ja yhteisen suunnittelun tarve)

-Rahat loppu ja häättöuhka  
-Taloudellisen tilanteen ja  
vaihtoehtojen kartoittaminen

Apua terveydentilan  
selvittämiseen ja avun piiriin  
pääsemiseen (työkyky-,  
mielenterveys- ja  
päihdeongelmat)

Konkreettista apua  
hakemusten täyttämiseen ja  
tukitoimien hakemiseen

-Apua työnhakuongelmiin  
ja/tai opiskelu- ja  
kuntoutusmahdollisuuksien  
selvittämiseen  
-Apua yksinäisyyteen

Kokonaisuuden hallinta (asioiden yhteensovittaminen, palvelutarpeen arviointi)

## Mitä tavoitellaan?

Millaista muutosta  
asiakkaat haluavat  
tilanteeseensa?

Perusturvallisuus  
-Taloudellisen tilanteen  
parantuminen  
-Asumiseen varmuutta

Osallisuus  
-ihmiskontaktit  
-mielekäs tekeminen / työ  
-kyky hoitaa asioitaan

-Tietoa mahdollisuuksista ja  
osallistumisen paikoista  
-Suunta: mistä lähteä  
liikkeelle, mihin ja miten?

Terveydentilan seuranta,  
työkyvyn arviointi ja  
jatkosuunnitelma  
-kuntoutus, hoito, lääkkeet,  
tavoitteet

Elämänhallinta, elämänlaadun parantuminen, arjessa jaksaminen, itsenäisyys

## Miten?

Miten tulee  
toimia/miten työtä  
täytyy tehdä, jotta se  
tukee asiakkaan  
tavoitteisiin pääsyä?

-Ei "pakettipalvelua",  
yksilöllisesti ja luovasti  
-Voimavarakeskeisesti  
-Palvelua myös virastoajan  
ulkopuolella ja matalalla  
kynnyksellä

-Kohdataan aidosti ja  
kokonaisuutena  
-Kuuntelu, läsnäolo, aika  
-Sanoitetaan tilanne  
(yhteinen ymmärrys,  
tavoitteet)

-Asiakkaan ehdoilla  
-Yhdessä tekemällä  
-Itseohjautuvuutta tukemalla  
-Ei luovuteta / hylätä  
-Jatkuva tuki ja kannustus

-Tarjotaan tukea,  
jalkaudutaan, etsitään  
-Seurataan ja reagoidaan  
muutoksiin  
-Monialainen yhteistyö,  
verkostot mukaan  
-Selkeä tiedottaminen

Asiakaslähtöinen, kokonaisvaltainen kohtaaminen ja tilanteen kartoitus; asiakkaan omat tavoitteet



# Asiakkaat ja työntekijät sisällön tuottajina, vaihe 2: Palvelupolut asiakasymmärryksen ja toimintamallien rakentajina

- Millaisia palvelutapahtumia polulla oli? (huomioidaan myös sähköiset kanavat)
- Ihminen etsii apua; Mistä? Miten hän löysi sen?
- Mitä tapahtui palvelun aikana?
- Mitä tapahtui palvelun jälkeen?
- Mitkä tapahtumista olivat merkityksellisiä?
- Mitkä olivat kriittiset pisteet?





JASKA, 30 V.

- > TYÖTÖN
- > ASUU YKSIIN MAASEUDULLA
- > EI AMMATILLISTA KOULUTUSTA
- > HYVIN VÄHÄN TYÖKOKEMUSTA
- > USEITA SAIRAUKSIA
- > EI KULKUNEUVOA, HUONOT KULKUYHTEYDET



**EI ONNISTU PITÄMÄÄN  
YLLÄ YHTEYTTÄ  
TE-TOIMISTOON,  
OHJAUS ETEENPÄIN  
VIIVÄSTYY**

- > MENETTÄÄ TYÖMARKKINATUEN JA JÄÄ KELAN TOIMEENTULOTUEN VARAAN, RÄSTILASKUJA PALJON

**PALVELUSSA:**

- > SOSIAALITYÖNTEKIJÄ / SOSIAALIOHJAAJA KUTSUU JASKAN KÄYMÄÄN JA KARTOITTAAN KOKONAISTILANTEEN (ASUMINEN, ARKI, LÄHEISET, TOIMEENTULO, TERVEYS, PÄIHTEET...)



- >SOSIAALIEFFICA
- >PROCONSONA

**ASIAKASSUUNNITELMA  
(SOSIAALIHUOLTOLAKI 39§)**



**SOSIAALITYÖNTEKIJÄ /  
SOSIAALIOHJAAJA  
(OMATYÖNTEKIJÄ)  
KANSSAKULKIJANA**

- > VARAA JASKAN KANSSA AJAT MUIHIN PALVELUIHIN (TERVEYSPALVELUT, TE-PALVELUT...) JA AUTTAA ETUUKSIEN HAKEMISESSA
- > JOS JASKA HALUA, ON MUKANA TAPAAMISISSA MUIDEN TAHOJEN KANSSA
- > POHTII JASKAN KANSSA VAIHTOEHTOJA JA TUTUSTUU MAHDOLLISUUKSIIN



**TUEN TARPEEN  
TUNNISTAMINEN  
TERVEYSPALVELUISSA  
(TYÖTTÖMIEN  
TERVEYSTARKASTUS?)**

- >LIFECARE
- >MEDIATRI
- >PEGASOS



>OMAKANTA

**PITTÄÄ  
ILMOTTAUTUU?**



- > ILMOITTAUTUNUT TE-TOIMISTOON AIKANAAN Puhelimitse
- > TE-TOIMISTON ASIANTUNTIJA EI OLE TAVANNUT ASIAKASTA
- > EI OLE ONNISTUNUT TYÖLLISTYMÄÄN TE-TOIMISTON TARJOAMIN KEINON



>URA



>TE-PALVELUT/  
OMA ASIOINTI



**KELASTA OHJAUS  
KUNNAN  
SOSIAALITOIMEEN**



>KELAN  
ETUUSTIETO-  
JÄRJESTELMÄ



>KELAN  
ASIOINTI-  
PALVELU



AMMATTILAISTEN KÄYTTÄMÄ  
TIETOJÄRJESTELMÄ

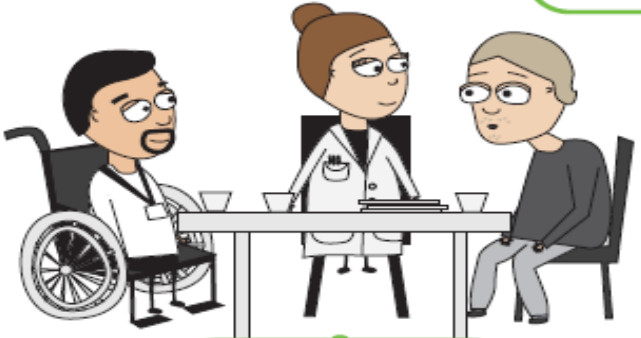


ASIAKKAAN KÄYTTÄMÄ  
TIETOJÄRJESTELMÄ



**JASKA, SOSTT JA LÄÄKÄRI YHDESSÄ TEKEVÄT SELVITYSTEN POHJALTA JATKOSUUNNITELMAN**

- > TARKOITUKSEN-MUKAINEN ETUUS
- > TARKOITUKSEN MUKAISET JA OIKEA-AIKAISET PALVELUT



**TERVEYDENTILAN SELVITYS JA TYÖKYVYN ARVIOINTI**

TE-toimisto, KUNTA, KELA, (TERVEYS-PALVELUT)



**MONIALAINEN TYÖLLISTYMIS-SUUNNITELMA**

- > TYPPI
- > URA
- > SOSIAALIEFFICIA
- > PROCONSONA



**YHTEYS JA SÄÄNNÖLLISET KONTAKTIT OMATYÖNTEKIJÄÄN SÄILYVÄT**

- > KOKONAISVASTUUS
- > KANNUSTUS
- > TULEVAISUUDEN SUUNNITTELU (KUNTOUTUS?)

VERTAISTUKI, NEUTRAALI PAIKKA



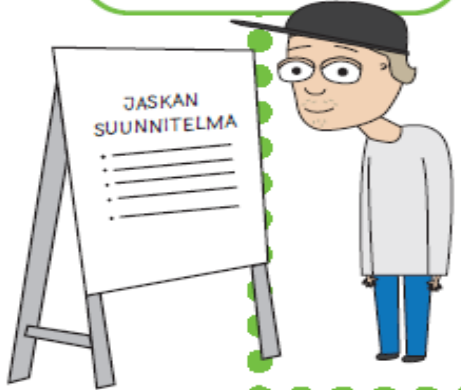
**KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA**

- > WILMA
- > VAT
- > PARTY
- > FOREAMMATTI-PALVELU
- > HAKOSALO ASIAKAS



**PALVELUPOLUN PÄÄSSÄ:**

- > VOIMAVARAT OVAT KASVANEET JA JASKA JAKSAA JA ON KIINNOSTUNUT HOITAMAAN ASIOITAAN
- > JASKALLA ON OMA SUUNNITELMA TULEVAISUUTTAAN AJATELLEN
- > AMMATILLINEN SUUNTA ON SELKIITYNYT



# Arvot asiakaslähtöisyyden pohja: palveluohjauksen arvot asiakkaiden sanoittamana

## Yhdenvertaisuus

- on samanarvoista kohtelua kaikille
- on suvaitsevaisuutta ja kulttuuristen erojen ymmärtämistä
- on syrjinnän ja ennakko-oletusten torjumista
- on oikeutta tulla kuulluksi
- on palvelujen tasapuolista saavutettavuutta
- on oikean ja ymmärrettävän tiedon saamista
- on mahdollisuutta tehdä valintoja

## Kunnioitus

- on ihmisarvon ja ihmisen kunnioittamista ikään, toimintakykyyn, taustaan tai asemaan katsomatta
- on asiallista ja inhimillistä kohtelua
- on vastavuoroisuutta, yhteen hiileen puhaltamista ja toimivaa yhteistyötä
- on todellisen tilanteen ymmärtämistä ja realistisia odotuksia
- on ammatillista vuorovaikutusta

## Luottamus

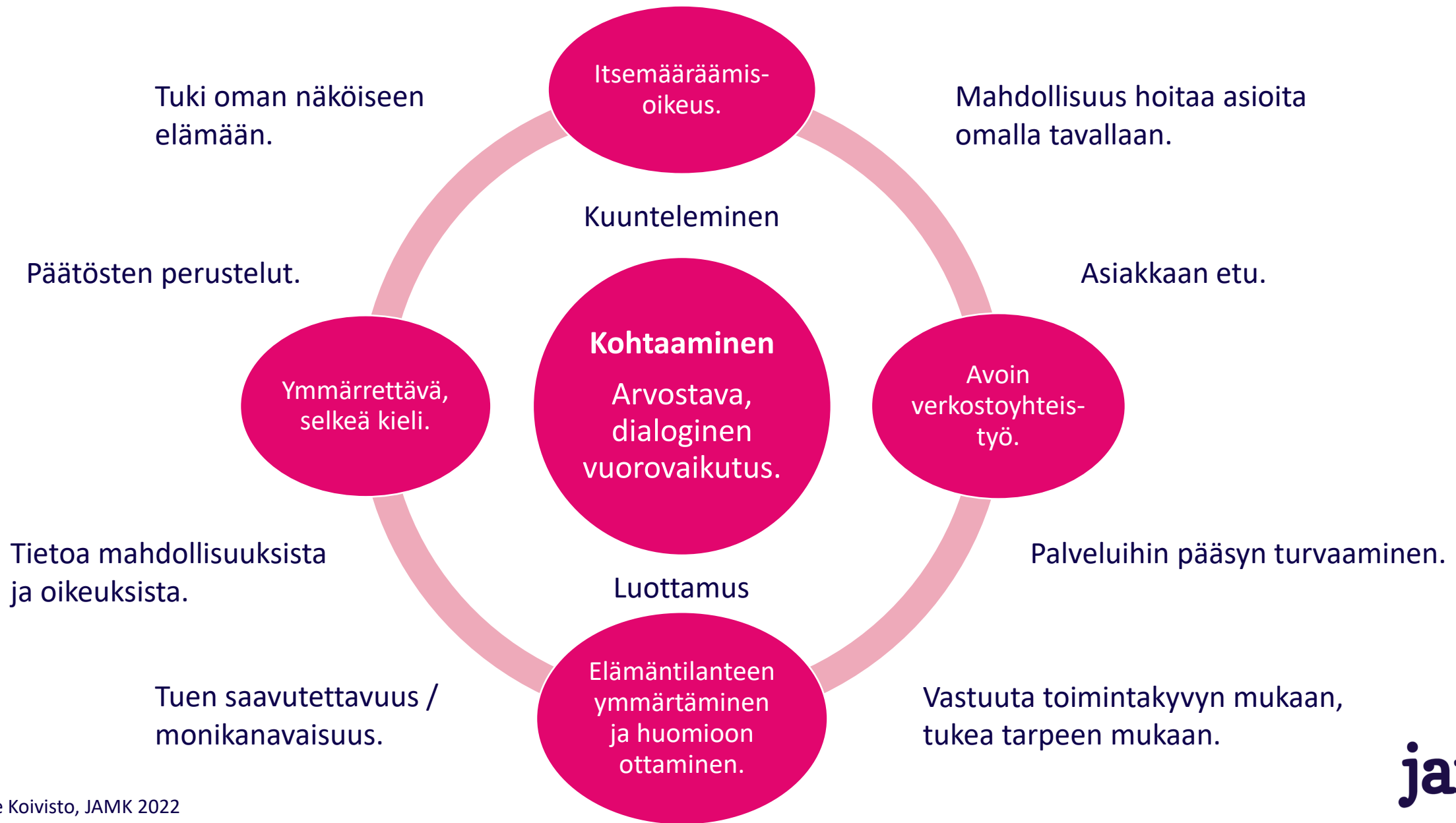
- on vastavuoroisuutta asiakassuhteessa; salliva, rohkaiseva ja luottamusta herättävä ilmapiiri sekä lupauksen pitäminen molemmin puolin
- on salassapitovelvollisuuden kunnioittamista
- on asiaan keskittymistä ja perehtymistä
- on vastuun antamista ja asiakkaaseen luottamista
- on sopimuksista kiinnipitämistä ja muutoksista tiedottamista

## Empatia

- on toimivan palveluohjauksen edellytys
- on kuulluksi ja kohdatuksi tulemistä ihmisenä sekä aitoa myötätuntoa
- on läsnäoloa sekä turhautumisen ymmärtämistä ja kykyä kohdata erilaisia tunteita
- on arvon antamista elämäkokemuksille
- on muuttuvien elämäntilanteiden ja tarpeiden huomioimista sekä niiden mukaan toimimista
- on molemminpuolista käytöstapojen huomioimista ja noudattamista



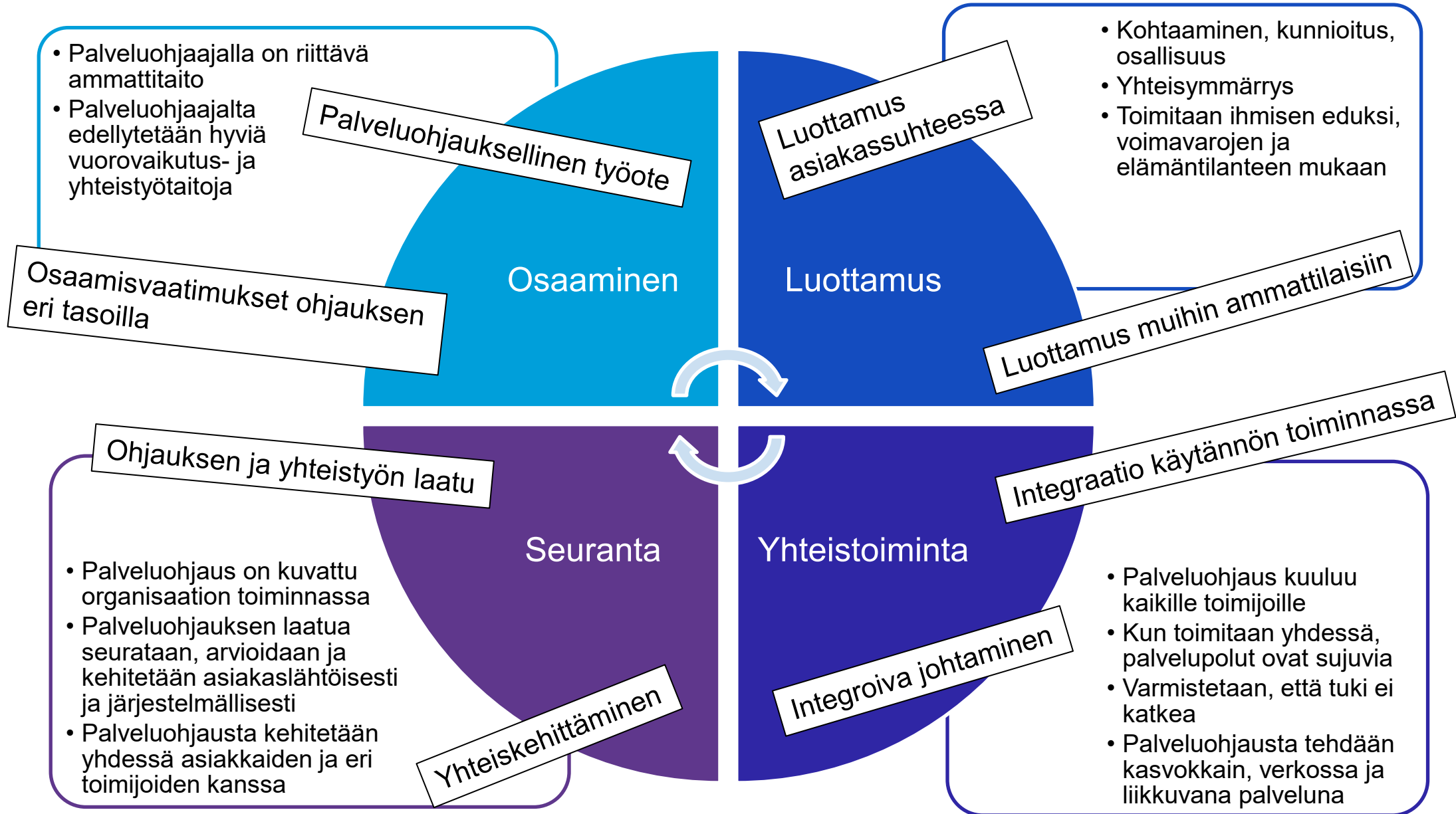
# Asiakaslähtöinen palveluohjaus



# Asiakslähtöisyys palveluohjauksessa asiakkaiden sanoittamana: Asiakslähtöisyys on

- Asiakkaan mielipiteen kuuntelemista ja arvostamista, rohkaisua ja kannustamista. Se on yksilöllisten tilanteiden huomioimista ja ymmärtämistä. Se on asiakkaaseen luottamista, hänen asiaansa keskittymistä ja perehtymistä. Asiakslähtöisyys ei keskity diagnooseihin, ei syyllistä eikä tuomitse.
- Asiakkaan eduksi toimimista. Asiakslähtöisyys on asiakkaan oikeuksista tiedottamista ja palveluun pääsyn varmistamista. Asiakslähtöisyyttä on, että kerrotaan, miten asia etenee. Asiakslähtöisyyttä ei ole pois lähettäminen. Asiakslähtöisyys on päätösten perustelemista ja ammattilaisten yhteistyötä asiakkaan eduksi. Taloudelliset säästöt eivät saa vaikuttaa laatuun ja asiakslähtöisyyteen.
- Itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Asiakslähtöisyys on vapautta hoitaa omia asioita omalla tavallaan.
- Yhteistä kieltä. Asiakslähtöisyys on ymmärrettävää ja arkikielistä ohjausta ja neuvontaa.

# Palveluohjauksen laatutekijät



# Palveluohjauksen osaamisvaatimukset (PAKU 2018-2021)



Neuvonta ja ohjaus	Asiakasohjaus	Intensiivinen palveluohjaus
<p>Ensikontaktilla suuri merkitys palvelupolulle pääsyssä!</p> <p>Kunnioittava, ennakkoluuloton kohtaaminen ja vuorovaikutus. Arkikielisyys ja selkeä ilmaisu.</p> <p>Tuen tarpeen tunnistaminen.</p> <p>Alueen palvelujärjestelmän ja tarvittaessa lainsäädännön tuntemus.</p> <p>Tiedonhakutaidot ja tietojärjestelmien hallinta.</p> <p>Rohkaiseva ja kannustava työote.</p>	<p>Tarttuva, ratkaisukeskeinen ote ja sitkeys.</p> <p>Rohkeus kysyä, selvittää, ottaa puheeksi ja olla asiakkaan puolella.</p> <p>Laaja asiantuntemus ja substanssiosaaminen sekä dokumentointitaidot.</p> <p>Organisointi- ja yhteistyökyky.</p> <p>Verkosto- ja palvelujärjestelmäosaaminen sekä oikea-aikaisuuden tunnistaminen.</p> <p>Johtamis- ja priorisointitaidot.</p> <p>Kyky soveltaa tietoa ja valmius oppia uutta.</p>	<p>Usko ihmisen voimavaroihin, kyky olla tukena ja toivon vahvistaminen.</p> <p>Luottamuksellisuus korostuu intensiivisessä työssä.</p> <p>Kyky kuunnella, kannustaa ja motivoida.</p> <p>Sitoutuminen ja epäonnistumisten sietäminen.</p> <p>Läheisverkostojen huomioiminen.</p> <p>Vahva ymmärrys erilaisten prosessien kulusta (oikea-aikaisuus). Vastuun ottaminen prosessin kulusta tarvittaessa.</p> <p>Hyvät itsereflektiotaidot korostuvat.</p>



# Kohtaamisen, johtamisen ja asiakaslähtöisen palveluohjauksen huoneentaulut

Kohtaamisen  
huoneentaulut

Johtamisen  
huoneentaulu  
([koskeverkko.fi](https://koskeverkko.fi))

Asiakaslähtöinen  
palveluohjaus  
huoneentaulu  
([koskeverkko.fi](https://koskeverkko.fi))



---

” Ihmistä kannattelee vaikeina aikoina toivo paremmasta ja toivon näköalan luominen on kaiken kehityksen edellytys. Jokainen ihminen halunnee vaikeassa elämäntilanteessa, että apu löytyisi helposti ja pompottelematta, milloin avunsaantiin sisältyisi lupaus paremmasta tulevaisuudesta.”

.....

”Samalla on tärkeä muistaa, että ihminen on muutakin kuin asiakas; hän on myös yksilö ja kansalainen, joka ei voi olla olemassa vain asiakkuutta tai jotain ulkoa asetettua tavoitetta varten.”

- Satu Kortelainen, PAKU-hankkeen kehittäjäasiakas julkaisussa Ihmisiä kohtaamassa.



## Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit

Laatukriteerit perustuvat PAKU-hankkeen kehittäjäryhmien osallistujien kokemuksiin ja näkemyksiin siitä, mitä hyvältä ja asiakaslähtöiseltä palveluohjaukselta sekä sen johtamiselta ja rakenteilta odotetaan.

- Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit (löytyvät hankkeen [julkaisusta](#) tulostettavana liitteenä sivulta 214-)
- [Selkojulkaisu laatukriteereistä](#)
- Toimintamallikohtaiset laatukriteerit (löytyvät toimintakorteista)