



**UNIVERSITY
OF TURKU**

This is a self-archived – parallel-published version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details. When using please cite the original.

AUTHOR	Mustonen Reetta, Salanterä Sanna
TITLE	Palveluohjaus viitoittaa tien hyvinvointialueiden palveluihin
YEAR	2023
VERSION	Final Draft
JOURNAL	Turun Sanomat 2.4.2023

PALVELUOHJAUS VIITOITTAÄ TIEN HYVINVOINTIALUEIDEN PALVELUIHIN

Saamme säännöllisesti lukea lehtien palstoilta eri tyyppisistä hoitoon pääsyn vaikeuksista. Sote-alan henkilöstöpulan lisäksi hoidon ja palvelujen piiriin pääsyä voi hankaloittaa se, ettei ihminen yksinkertaisesti löydä oikeita palveluita.

Vuoden alussa toteutunut sote-uudistuksen toimeenpanon ensimmäinen kriittinen vaihe on asettanut paineita hyvinvointialueiden tehokkaalle viestinnälle, kun erinäisten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteystiedot – verkkosivut, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet ovat uudistuneet tai muuttuneet. Moni hyvinvointialueiden apua tarvitseva asiakas on voinut olla hukassa, mistä hakea apua tai kenen puoleen kääntyä päästäkseen hoidon ja palvelujen piiriin.

Tammikuussa aloittaneiden hyvinvointialueiden keskeisenä tavoitteena on taata perus- ja erityistason palveluiden yhteen toimivuus sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen palvelujen saumattomuus. Oleellisena keinona tähän tavoitteeseen pääsemiseen on palvelujen yhteensovittaminen, josta hyvinvointialueet ovat nyt vastuussa.

Käytännön tasolla sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteensovittaminen asiakkaalle vaikuttaviksi kokonaisuuksiksi mahdollistuu palveluohjauksella. Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan tarvitsemien palvelujen koordinointi ja hoidon jatkuvuus. Palveluohjaus tukee monien toimijoiden palvelujen yhteensovittamisessa asiakkaan tarpeita vastaaviksi.

Yksilön elämässä tapahtuvat kriisit – kuten pitkäaikainen sairaus, työttömyys, läheisen kuolema tai vakava sairastuminen – sekä muut monimuotoiset terveydelliset, sosiaaliset, taloudelliset haasteet voivat synnyttää hoidon ja palveluntarpeiden vyyhdin, jonka purkamiseksi eivät omat voimavarat riitä. Tällöin tarvitaan palveluohjaajaa – asiantuntijaa, joka osaa viitoittaa tien palveluihin, pitää langat käsissään ja auttaa suunnistamaan palvelujen viidakossa.

Palveluohjausmallit voidaan jakaa yleisesti kolmeen tasoon. Kevyimmillään se on neuvontaa, joka voidaan toteuttaa puhelimitse tai chatissa. Enemmän apua tarvitsevalle asiakkaalle palveluohjaaja voi toimia hoidon koordinoijana ja yhteensovittaa esimerkiksi sairaalasta kotiutuvalle hänen tarvitsemansa erilaiset palvelut. Useissa arjen toiminnoissa runsaasti apua tarvitsevalle asiakkaalle puolestaan voi soveltua parhaiten intensiivinen palveluohjaus, jossa palveluohjaaja toimii asiakkaan rinnalla kulkijana haastavassa elämäntilanteessa, tämän omia voimavaroja tukien. Palveluohjauksesta hyötyvät erityisesti paljon ja monialaisia palveluja tarvitsevat asiakkaat. Tällöin palveluohjaaja voi toimia asiakaspäällikkönä nk. *case managerin* roolissa, jossa palveluohjaaja on vastuussa asiakkaan hoidon kokonaisuudesta.

Keskeinen osa palveluohjaajan osaamisesta on vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Ilman hyvää vuorovaikutusta ei voida saada ymmärrystä siitä, miten asiakasta voisi parhaiten auttaa hänen elämäntilanteessaan. Asiakkaan avun ja palveluntarve tulisi kartoittaa aidosti kuunnellen, jotta palveluohjaaja osaisi viitoittaa tien asiakkaan tarvitsemiin palveluihin. Tämän valossa digitaaliset palveluohjauksen keinot eivät aina yksin riitä, vaan tarvitaan muita kanavia digitaalisten rinnalle. Myös osaaminen digitaalisten kanavien käytöstä vaihtelee. Yksi toimii sujuvasti verkossa, kun taas toiselle digitaaliset palvelut aiheuttavat harmaita hiuksia. Puhelimitse toteutettu palveluneuvonta tai mahdollisuus varata aika palveluohjaajalle – myös ilta-aikoina – ovat joustavia tapoja auttaa asiakasta hakemaan apua oikeasta paikasta.

Vuorovaikutuksen ohella palveluohjausosaamisen ydintä ovat myös vahva palvelujärjestelmän tuntemus, hyvä palveluketjuihin ja -kokonaisuuksiin liittyvän lainsäädännön osaaminen sekä

moniammatillinen yhteistyö. Lisäksi tarvitaan ymmärrystä erilaisten asiakasryhmien erityistarpeista. Tällainen asiantuntemus voi edellyttää osaamista yli perinteisten ammattirajojen ja vaatia lisäkoulutusta.

Palveluohjausosaaminen on tunnistettu sote-uudistuksessa yhdeksi keskeisistä osaamistarpeista ja alan asiantuntijoita tarvitaan hyvinvointialueilla. Turun yliopiston hoitotieteen laitos on vastannut tähän tarpeeseen tarjoamalla palveluohjauksen täydennyskoulutusta, jonka tavoitteena oli laajentaa sote-ammattilaisten palveluohjausosaamista ja tarjota työkaluja muun muassa asiakkaiden kohtaamiseen, ammattieettiseen osaamiseen, moniammatilliseen toimintaan ja digitaalisten palvelujen käyttöön.

Hoitotieteen laitoksen tarjoaman, Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittaman verkkopohjaisen ja monialaisen Palveluohjauksen täydennyskoulutuksen (30 op) suoritti vuosien 2019–2022 aikana 89 Palveluohjauksen asiantuntijaa. Lisäksi lähes 400 sote-ammattilaista eri puolilta Suomea opiskeli yksittäisiä moduuleja ja täydensi hyvinvointialueilla tarvittavaa asiantuntemusta. Täydennyskoulutuksessa opiskelleista sote-ammattilaisista yli 40 % oli Varsinais-Suomen hyvinvointialueelta. Tänä vuonna ohjauksen eri näkökulmiin panostetaan koko yliopistossa laajemminkin, kun vietämme ohjauksen teemavuotta. Monimutkaistuvassa yhteiskunnassa ohjauksen ja tuen merkitys kasvavat.

Palveluohjauksen täydennyskoulutus päättyi sellaisenaan joulukuussa 2022, mutta palveluohjausosaamisen tarve hyvinvointialueilla jatkuu edelleen. Palveluohjauksen asiantuntijoiden kouluttaminen on tulevaisuudessakin tärkeää, jotta hyvinvointialueille saadaan riittävästi osaajia toteuttamaan hyvää palveluohjausta ja tukemaan asiakkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteensovittamista. Osaaville palveluohjaajille on selkeä tilaus hyvinvointialueilla.

Reetta Mustonen, väitöskirjatutkija, Turun yliopisto, hoitotieteen laitos

Sanna Salanterä, kliinisen hoitotieteen professori, Turun yliopisto, hoitotieteen laitos ja varadekaani, Turun yliopisto, lääketieteellinen tiedekunta