



# Asiakasohjaus päättää tulevaisuudessa iäkkään palveluista – työntekijöiden koulutusta pitää lisätä

## Päälöydökset

- Maakunnan kattavia asiakasohjausyksiköitä on vain viisi.
- Palvelujen myöntökriteereissä on kunnittaisia eroja.
- Yleisimmin asiakkaan tilanteen muuttumisesta ilmoitetaan palveluntuottaja.
- Asiakasohjaajille toivotaan omaa koulutusohjelmaa.
- Suurin henkilöstöryhmä ovat tällä hetkellä sairaanhoitajat.
- Tietojärjestelmiä tulisi kehittää asiakasohjausta tukeviksi.

## TAUSTA

Palveluja tarvitsevien ikäihmisten määrä nousee vuosittain. Samalla palvelujärjestelmästä on tulossa entistä monitahoisempi ja palveluja tuottavien toimijoiden määrä nousee jatkuvasti. Kuntien lisäksi palveluja iäkkäille tarjoavat yksityiset yritykset, järjestöt, seurakunnat ja eri tavoin järjestäytyneet vapaaehtoiset.

Asiakkaan näkökulmasta sopivien palvelujen löytäminen monimutkaistuu. Tähän ongelmaan etsitään ratkaisua järjestämällä keskitettyä neuvontapalvelua iäkkäille, jossa iäkäs saa yhdellä yhteydenotolla mahdollisimman hyvin tarvitsemansa avun. Yhden luukun neuvontapisteessä on tarjolla ohjausta kaikkiin alueen palveluihin. Usein palvelun tarve ratkeaa muilla, kuin kunnan kustantamalla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilla, esimerkiksi kolmannen sektorin palveluilla.

Mikäli asiakkaan palvelun tarve edellyttää julkisen palvelujärjestelmän piiriin pääsyä, kuten kotihoitoa tai ympärivuorokautista hoitoa, neuvonta siirtää asiakkaan keskitetyn asiakasohjauksen piiriin. Asiakasohjaus tekee hänelle yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelman tarvittavista palveluista. Tällä hetkellä kunta on velvollinen järjestämään nämä palvelut. Entistä useammin kunta ei itse tuota kaikkia iäkkään tarvitsemia palveluja, vaan saattaa tarjota palvelusetelin, jolla asiakas voi itse hankkia tarvitsemiaan palveluja. Tällöin asiakas tarvitsee jälleen apua ja neuvontaa palveluntuottajan valinnassa. Keskitetty asiakasohjaus toimii tarvittaessa asiakkaan palvelujen koordinoijana. Paljon apua ja tukea tarvitsevalle asiakkaalle voidaan nimetä myös oman asiakasneuvoja.

Keskitetyn neuvonta ja asiakasohjauksen tavoitteena on, ettei palvelujärjestelmässä tule väliinputoajia, vaan asiakkaan tarpeet selvitetään yhdellä yhteydenotolla ja hän saa tarvitsemansa palvelut ja avun niiden hankintaan. Palvelun keskittämällä pyritään yhtenäistämään palvelujen myöntämisen kriteerit esimerkiksi maakunnan alueella. Samalla pystytään ohjaamaan nykyistä paremmin palvelujen kohdentamista.

THL toteutti syksyllä 2018 neuvonnan ja asiakasohjauksen toimiyksiköille kyselyn. Kyselyyn vastasi 101 toimiyksikköä. Tässä julkaisussa kuvataan kyselyn perusteella keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen nykytilanne ja keskeiset kehittämistarpeet.

Kirjoittajat:

**Sari Kehusmaa**

Johtava asiantuntija, THL

**Hanna Alastalo**

Erikoistutkija, THL

**Noora Marjeta**

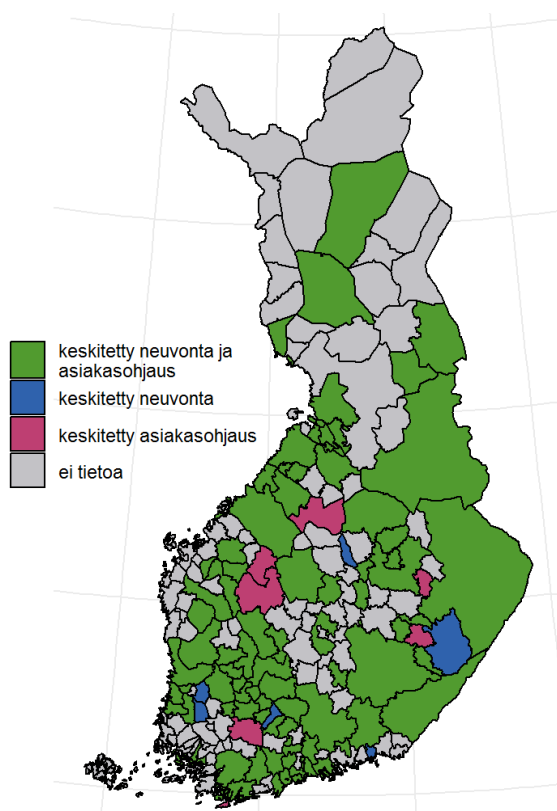
Tutkimusassistentti, THL

**Lasse Mielikäinen**

Erikoissuunnittelija, THL

## Maakunnan yhteisiä neuvonnan ja asiakasohjauksen toimiyksiköitä on viisi

Isossa osassa Suomea toimii jo tällä hetkellä neuvonta ja asiakasohjausyksiköitä (Kuvio 1). Toiminta on kuitenkin pääosin hajallaan ja yksiköistä 63 prosenttia toimii vain yhden kunnan alueella. Kokonaan tai lähes kokonaan maakunnan kattavia yksiköitä on Etelä-Karjalan, Kainuun, Päijät-Hämeen, Keski-Pohjanmaan (Soiten) ja Pohjois-Karjalan (Siun soten) alueilla. Lisäksi Varsinais-Suomi, Pirkanmaa ja Kymenlaakso ovat olleet I&O -kärkihankkeen kokeilumaakuntia, joissa on kokeilutoimintana kehitetty maakunnan neuvonta ja asiakasohjauksen malleja.



Kuvio 1. Keskitetyn neuvonta ja asiakasohjauksen toimiyksiköt 2018.

## Neuvontapalvelu toimii verkossa, puhelimessa ja lähitoimipisteissä

Neuvonta ja asiakasohjaus toimivat pääsääntöisesti vain arkisin virka-aikana. Vain kahdeksan toimintayksikköä tarjosi palvelua iltaisin ja viikonloppuisin. Neuvontapalvelussa asioivat sekä iäkkäät itse että heidän omaisensa tai heitä hoitavat ammattilaiset. Seurantaviikolla neljännes kaikista neuvontaan tulleista yhteydenotoista tuli ammattilaisilta ja reilu kolmannes (39 %) iäkkäiltä itseltään. Merkittävä osa yhteydenotoista tuli myös omaisilta ja muilta läheisiltä.

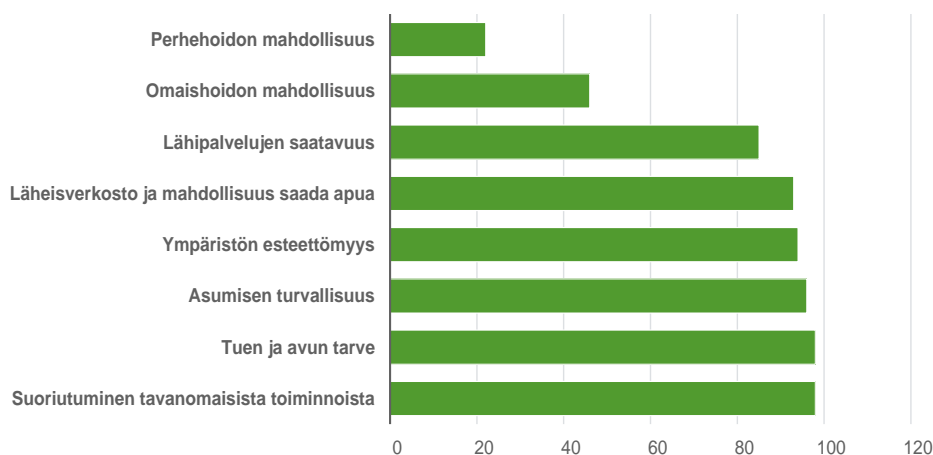
Pääosa neuvontayksiköistä tarjoaa puhelinpalvelua ja valtaosalla on käytössä myös verkkosivut (Taulukko 1.). Näiden lisäksi 90 prosentilla yksiköistä on myös lähitoimipiste. Kehitettävää on etsivän vanhustyön kohdalla. Etsivän vanhustyön tavoitteena on löytää syrjäytyneitä tai yksinäisyydestä kärsiviä vanhuksia, joilla on riski jäädä palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Noin puolet yksiköistä ilmoitti, että heillä on tähän käytettävissä jalkautuvia neuvoja. Edelleen verkkopalveluakin voidaan kehittää. Muissa palveluissa yleinen Chatti on käytössä vain noin yhdellä yksiköllä kymmenestä.

**Taulukko 1.** Neuvonnassa käytössä olevat yhteydenottotavat.

	Kyllä, % yksiköistä
Puhelinpalvelu	96 %
Verkkosivut	90 %
Lähitoimipiste	90 %
Jalkautuvat neuvojat (etsivä vanhustyö)	51 %
Jotain muuta	41 %
Chatti	12 %

### Maakunnallinen keskitetty asiakasohjaus edellyttää palvelujen myöntämisen kriteerien yhtenäistämistä

Mikäli asiakkaan palvelutarve vaatii tarkempaa selvittelyä, henkilö siirtyy asiakasohjaukseen, jossa hänen palvelutarpeensa selvitetään laaja-alaisesti. Vastusten mukaan asiakasohjauksen tekemä palvelutarpeen arvio kattaa hyvin muut palvelutarpeen osa-alueet, mutta omaishoidon mahdollisuus selvitetään vain noin puolella asiakkaista. Perhehoitoa on edelleen tarjolla varsin vähän ja siksi valtaosa yksiköistä ei arvioi perhehoidon soveltuvuutta asiakkaalle. (Kuvio 2).



**Kuvio 2.** Palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä järjestelmällisesti arvioitavat osa-alueet (% kaikista asiakasohjausyksiköistä)

**Näin tutkimus tehtiin**

Keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintayksikkökysely toteutettiin THL:n ja sosiaali- ja terveysministeriön (STM) yhteistyönä ja osana ”Kehitetään ikäihmisten kotihoitoa ja vahvistetaan kaikenikäisten omaishoitoa” -kärkihanketta (I&O).

Kyselyn tavoitteena oli tuottaa kuvaus ja analyysi neuvonnan ja asiakasohjauksen nykytilanteesta ikääntyneiden palveluissa maakuntatasolla.

Kysely lähetettiin syksyllä 2018 kuntien, kuntayhtymien ja yhteistoiminta-alueiden neuvonnan ja asiakasohjauksen toimintayksikköjen yhteyshenkilöille. Kysely lähetettiin yhteensä 115 yksikköön ja vastauksia saatiin 101. Kyselyn osana toteutettiin henkilöstön työajanseuranta ja asiakaslaskenta.

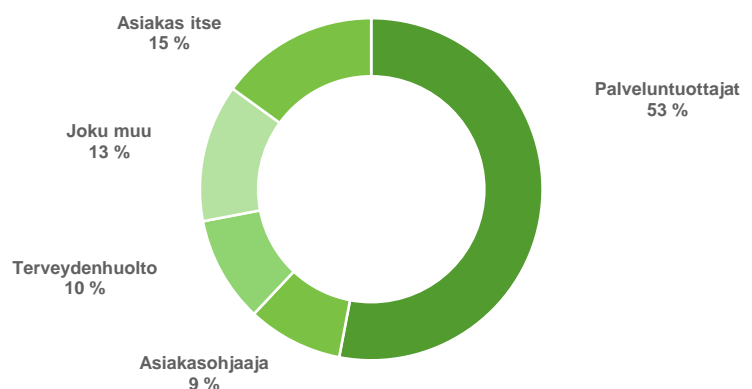
I&O -kärkihankkeessa on kolmella maakunnallisella kokeiluhankkeella kehitetty asiakasohjauksen toimintaa. Hankemaakuntia olivat Varsinais-Suomi, Pirkanmaa ja Kymenlaakso.

lääkään palvelutarpeen perusteella myönnetään hänelle palvelut. Jotta asiakasohjaus voisi toimia yhtenevästi maakunnan alueella, pitäisi palvelutarpeen arvioinnin olla yhtenäistä ja asiakasohjauksen yksiköillä tulisi olla yhtenäiset kriteerit palvelujen myöntämiseen. Edelleen kuitenkin valtaosa yksiköistä toimii yhden kunnan alueella, joten eroja kuntien välisissä kriteereissä voi syntyä. Vastausten mukaan myöskään kaikki koko maakunnan alueella toimivat yksiköt eivät ole vielä saaneet asiakasohjauksen kriteerejä yhtenäistettyä.

### Asiakkaan tilanteen muuttumisesta ilmoittaa yleisimmin palveluntuottaja

Tulosten mukaan valtaosa asiakasohjausyksiköistä nimeää iäkkäälle henkilölle omatyöntekijän, jos hän tarvitsee apua palvelujen yhteensovituksessa. Omatyöntekijä nimetään mm. paljon palveluja tarvitseville iäkkäälle, jota hoidetaan omaishoidon tuella, moni- ja pitkäaikaissairaalle iäkkäälle sekä henkilölle, joka asuu yksin kotiin tuotavien palvelujen avulla. Myös sairaalasta kotiutumassa olevat saavat tavallisesti omatyöntekijän, jos tarvitaan kotiin paluun yhteydessä palvelujen yhteensovittamista. Sen sijaan päivystyskäyttöä ei riittävästi seurata ja omatyöntekijä jää usein nimeämättä iäkkäälle, joka käy paljon päivystyksessä.

Vaikka omatyöntekijän tehtävänä on asiakkaan tilanteen seuraaminen, tekee asiakkaan tilanteen muutoksesta ilmoituksen useimmin palveluntuottaja. Siksi on tärkeää, että palveluntuottajalla on riittävä osaaminen palvelutarpeen arvioinnissa. Esimerkiksi kotihoidossa työntekijöiden tulee kotikäynnillä havaita, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä tai terveydentilassa on tapahtunut muutoksia.



**Kuvio 3.** Asiakkaan palvelutarpeen muutoksen seuranta ilmoituksen tekijän mukaisesti (% asiakasohjausyksiköiden vastauksista).

## Keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen henkilöstö

Henkilöstön työajan seurantaviikon perusteella neuvonnassa ja asiakasohjauksessa työskenteli eniten sairaanhoitajia ja terveydenhoitajia. Seuraavaksi suurimmat ryhmät olivat lähihoitajat ja perushoitajat sekä sosionomit. Näiden lisäksi henkilöstössä oli sosiaaliohjaajia ja -kasvattajia, geronomeja sekä sosiaalityöntekijöitä.

Neuvonta ja asiakasohjaus ovat järjestäytymässä keskitetyksi palveluksi, jonka asiakaskunta tulee olemaan suuri. Henkilöstöltä vaadittava osaaminen tulee muuttumaan ja vanhuspalveluihin tulee muodostumaan kokonaan uusi keskitetyn neuvonnan ja asiakasohjauksen henkilöstö. Kysyttäessä suurin osa (70 %) vastaajista toivoi asiakasohjaajille suunnattu koulutusohjelmaa. Nykyisellä henkilöstöllä suurimmat lisäkoulutuksen tarpeet olivat lainsäädännön tuntemus, saattohoito, erilaisten riskitekijöiden ja riskiryhmien tunnistaminen ja oikeudellinen ennakointi.

## YHTEENVETO

Suomessa eläkeikäinen väestö on aktiivista ja käyttää jo runsaasti omaehtoisia palveluja. Esimerkiksi eläkeikäisille suunnatut itse maksettavat liikuntapalvelut sekä ateria- ja siivouspalvelut ovat yleisiä. Iän karttuessa neuvoja haetaan asumisen ratkaisuihin ja ravitsemuksen ongelmiin. Tarvitaan arkea helpottavia apuvälineitä sekä erilaisia liikunta, kulttuuri ja kuntoutuspalveluja. Suuri tarve on yhteisöllisille palveluille ja yksinäisyyttä helpottavalle toiminnalle. Näistä palveluista saa tietoa neuvontapalvelusta, josta saa yhden luukun periaatteella apua arjen ongelmiin. Kun raskaampi palvelujen tarve alkaa, neuvonta ohjaa asiakkaan asiakasohjaukseen, jossa arvioidaan yksilöllisesti asiakkaan palvelujen tarve ja tehdään päätökset myönnettävistä palveluista.

Kun palveluja järjestetään maakunnan alueella, pitää luoda koordinoitu keskitetty neuvonta ja asiakasohjaustoiminta. Keskitetyllä palvelulla on yhtenäiset toimintatavat sekä kriteerit palvelujen myöntämiselle ja se tarvitsee tuekseen palveluvalikon, jossa ovat mukana kaikki alueen toimijat.

Tällä hetkellä neuvonnan ja asiakasohjauksen rakenteita on kehitetty lähinnä kuntatasolla. Lisäksi muutaman maakunnan alueella on toimiva keskitetty neuvonta ja asiakasohjauspalvelu. Kun maakunnallista palveluohjausta rakennetaan, tullaan tarvitsemaan lisää asiakasohjaukseen soveltuvaa henkilökuntaa. Suurin osa kyselyyn vastanneista yksiköistä oli sitä mieltä, että tarvitaan asiakasohjaukseen suntautunut koulutusohjelma. Merkille pantavaa on, että suurimman osan sosiaalipalvelujen asiakasohjauksesta tekevät tällä hetkellä sairaanhoitajat.

Asiakasohjauksen tulisi reagoida asiakkaan palvelutarpeen muutokseen. Kyselyn mukaan muutoksen havaitsee tavallisimmin palveluntuottaja, joka tekee ilmoituksen asiakasohjaukseen. Jatkossa onkin tärkeää varmistaa, että

## KIRJALLISUUTTA

[Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2017 – 2019. Sosiaali- ja terveysministeriö, Julkaisuja 2017:6, Helsinki 2017](#)

[Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus -sivusto](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos  
PI 30 (Mannerheimintie 166)  
00271 Helsinki  
Puhelin: 029 524 6000

ISBN 978-952-343-217-8 (verkko)  
ISSN 2323-5179

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-217-8>

[www.thl.fi/ikääntyminen](http://www.thl.fi/ikääntyminen)

palveluntuottajilla on riittävä osaaminen palvelutarpeiden arvioinnista ja mahdollisuus nopeasti konsultoida asiakasohjausta.

Asiakasohjauksen kautta kulkee iso osa kuntien ja maakuntien budjettivaroista samalla, kun tehdään päätöksiä iäkkäiden saamista palveluista. Siihen nähden asiakasohjaus on vielä kevyesti ohjattu ja sen toimintakäytännöt ovat monilla paikoilla vasta kehityksessä. Myös asiakasohjauksen työvälineet ovat kehittymättömät. Tietojärjestelmät eivät vielä tue asiakasohjauksen toimintaa siten kuin olisi mahdollista.

Asiakasohjauksesta ei ole myöskään olemassa lainsäädäntöä, vaikka toiminta on jatkuvasti kasvamassa ja sen piirissä on merkittävä osa vanhusväestöä. Valtakunnallinen ohjeistus asiakasohjauksesta on vielä niukkaa. Iäkkäiden palvelu- ja ohjaavaan laatusuositukseen on kuitenkin kirjattu keskeisiä asiakasohjauksen piirteitä.

Iäkkäiden palveluissa on jatkossa tarvetta harmonisoinnille. Asiakasohjaus on keskeinen toimintatapa, jolla palvelujen myöntökriteereitä voidaan yhtenäistää. Toiminta on edelleen kehitysvaiheessa. Erityistä huomiota tulee kiinnittää asiakasohjauksen henkilöstön koulutukseen ja osaamisen vahvistamiseen. Myös asiakasohjauksen tietojärjestelmien kehittämiseen tulisi panostaa. Parhaimmillaan asiakasohjauksessa toimii moniammatillinen tiimi, jolla on käytössään joustavat konsultointimahdollisuudet ja toimivat tietoliikenneyhteydet.

Tämän julkaisun viite: Kehusmaa S, Alastalo H, Marjeta N, Mielikäinen L. Asiakasohjaus päättää tulevaisuudessa iäkkään palveluista – työntekijöiden koulutusta pitää lisätä. Tutkimuksesta tiiviisti 37, marraskuu 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.