

**Projektikuvaus: Yleinen ohjaus ja neuvonta,
asiakasohjaus sekä palveluohjaus**

Sisällysluettelo

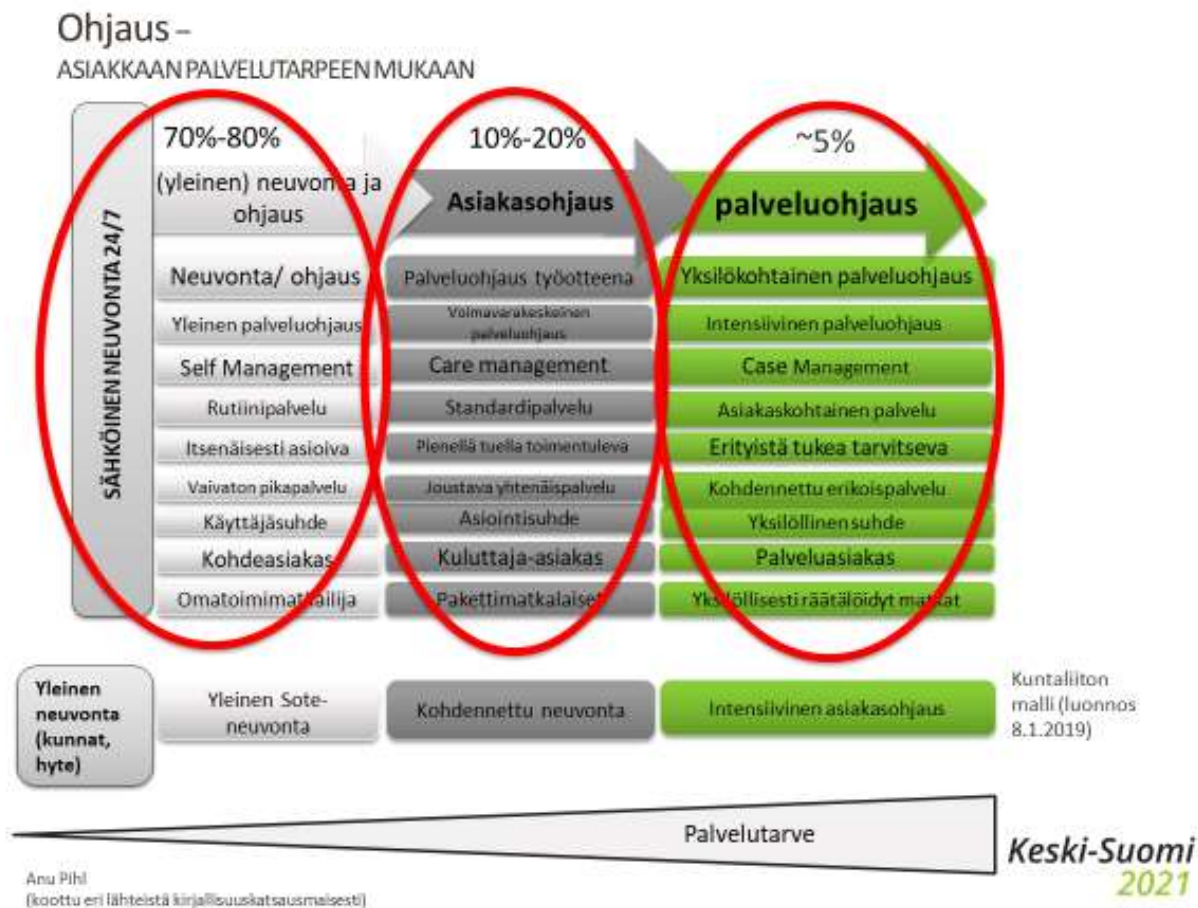
1. Yhteenveto.....	1
2. Nykytila ja tavoitteet	2
2.1 Nykytilan kuvaus	2
2.2 Vaatimukset	3
2.3 Tavoitteet	3
3. Toteutus.....	3
3.1 Työn sisältö ja laajuus	3
3.2 Lopputuotokset.....	4
3.4 Hyödyt.....	6
4. Organisointi.....	6
4.1 Valmisteluryhmä.....	6
4.2 Sidosryhmät	6
5. Riskit.....	7
6. Opit ja kehittämissuhteet	7
6.1 Opit ja palaute	7
6.2 Kehittämissuhteet.....	7
7. Lisätietoa	8

1. Yhteenveto

Asiakas- ja palveluohjausta kehitettiin vahvistamaan integraatiota ja Keski-Suomessa aihetta kehitettiin kolmesta eri näkökulmasta, joita olivat:

- Yleinen ohjaus ja neuvonta
- Asiakasohjaus
- Palveluohjaus

Näistä kolmesta puhutaan hyvin usein yhtenä kokonaisuutena ”asiakas- ja palveluohjaus”, jolloin eri palvelutarpeisiin vastaavat tasot jäävät hyödyntämättä. Tätä kolmijakoa hyödynnettiin myös asiakas- ja palveluohjauksen arkkitehtuurin osakuvauksessa, joka on raportin liitteenä. Arkkitehtuurityön oli tarkoitus toimia keskustelun pohjana ja yhdenmukaistaa käsitystä asiakas- ja palveluohjauksen eri tasoista ja sisällöistä, jotta yhteinen toiminnallinen rakenne olisi ollut mahdollista saada aikaan.



Kuva 1. Asiakas- ja palveluohjauksen kolmijako

Kehittämisehdotuksia työn jatkamiseksi

1. Asiakas- ja palveluohjauksen kehittämistä tulee jatkaa maakunnalliseen suuntaan, vain siten maakunnan asukkaiden yhdenvertaisuus voi toteutua. Tämä edellyttää kuitenkin sitoutumista siihen, että siirrytään suunnittelusta konkretiaan hyödyntäen vuosien aikana tehtyjä suunnitelmia asiakas- ja palveluohjaukseen liittyen. Maakunnallisuus edellyttää yhdessä sovittuja peruseriaatteita, joiden määrittelyyn viitearkkitehtuuri voisi toimia kehikkona.

2. Palveluohjauksen ja neuvonnan kokonaisuutta voi edistää pilotoinnin kautta, esimerkiksi sairaala Novaan voisi perustaa maakunnan kuntien sosiaali- ja terveystalouden palveluohjauspisteen, jossa eri organisaatioiden palveluohjaus ja neuvonta resurssia työskentelisi yhteisvastuullisesti neuvontatehtävissä – tästä voisi seurata toimintatapojen yhtenäistämistä ja toisten alueiden palveluiden tutuksi tulemistä kohti yhteneväistä maakunnallista palveluohjaus- ja neuvonta kokonaisuutta. Maakunnalliset palvelujen myöntämisen kriteerit luovat edellytyksiä asukkaiden yhdenvertaisuudelle sekä mahdollisuudelle maakunnan yhteiselle ohjaukselle ja neuvonnalle.
3. Asiakas- ja palveluohjauksen hyödyt olisivat erityisen merkittävät, jos tulevaisuudessakin maakunnallisia yhteisiä rakenteita ja maakunnan toimintamalleja suunniteltaisiin monialaisesti, vähintäänkin yhdessä TE-palveluiden kanssa. Tämä edistäisi myös sitä, että asiakkaan tilanteen päällekkäisestä arvioinnista päästäisiin eroon.
4. Palveluohjauksen laatukselle tulee määritellä hyödynnettäväksi palveluohjaustyötä tekeville. PAKU-hankkeessa työtä on aloitettu.
5. Asiakas- ja palveluohjauksen näkökulmasta hoitoketjujen kehittäminen entistä enemmän palveluketjujen suuntaan on välttämätöntä. Myös järjestöjen rooli osana asiakas- ja palveluohjausta ja hoito- ja palveluketjua on otettava huomioon.
6. Digitaaliseen palveluohjaukseen on panostettava ja sen konkreettiset hyödyt löydettävä yhdenvertaisuuden ja palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden nimissä.

2. Nykytila ja tavoitteet

2.1 Nykytilan kuvaus

Valtakunnan tasolla

Palveluohjausta on kehitetty valtakunnallisesti erittäin paljon viimeisen kymmenen vuoden aikana. Erilaiset Kaste- ja kärkihankkeet ovat seuranneet toisiaan. Ikäihmisten palveluissa on saatu erityisen hyviä tuloksia ja toimintamalleja aikaan palveluohjaukseen liittyen. Valtakunnallisesti vertaillen ei malleissa on erittäin paljon yhteistä ja vaikuttaa siltä, että yhteiset haasteet ovat luoneet yhteiset vastaukset.

Valtakunnallisesti olimme mukana asiakas- ja palveluohjausta kehittämässä esimerkiksi STM:n palveluintegraation muutosohjelmassa, THL:n PKPK-verkostossa (palveluketjut ja palvelukokonaisuudet) sekä Kuntaliiton ohjaamassa palveluohjauksen määrittelytyöryhmässä. Lisäksi Keski-Suomi toimi kokoonkutsujana asiakas- ja palveluohjauksen osalta YT-alueella, liittyen valmistelussa olleeseen yhteistyösopimukseen.

Keski-Suomessa

Palveluohjauksen kehittämisellä on Keski-Suomessa pitkät perinteet. Esimerkiksi Jyväskylässä työllisyyspalveluihin palkattiin palveluohjaaja jo vuonna 2001. Ikäihmisten palveluissa avopalveluohjaajien työnimikkeet muutettiin palveluohjaajiksi vuonna 2007 ja palveluohjauskeskus Oiva aloitti toimintansa vuonna 2013. Myös vuonna 2009 perustetussa Saarikassa palveluohjausta on toteutettu Saarikan käynnistymisestä saakka.

Keski-Suomessa palveluohjaukseen keskittyviä hankkeita ovat olleet esimerkiksi ikäihmisten palveluita kehittänyt ”Oma tupa - oma lupa” (2013-2014), jonka yhtenä tavoitteena oli ”Yhtenäistetään kuntien palveluohjauksen periaatteita yhtenäisen kotiin kuntoutuksen ideologian pohjaksi”. Tämän jälkeen palveluohjauksen toimintamallia kehitettiin Keski-Suomi 2020 -hankkeessa (2014-2016). Näiden työtä

jatkoivat Sipilän hallituksen kärkihanke Kukoistava kotihoito (2017-2018) sekä tähän liittyen Keski-Suomi 2021 (2017-2019). Edellä mainittujen lisäksi Keski-Suomessa on toiminut lukuisia joukko erilaisia hankkeita tai työyhteisökohtaisia projekteja, jotka ovat vieneet palveluohjauksen toimintakulttuuria eteenpäin.

Keski-Suomesta löytyy siis lukuisia joukko erinomaisia palveluohjauksen toimintatapoja niin sosiaalihuollosta kuin terveydenhuollostakin, vaikka Keski-Suomessa tilanne järjestämisen integraation suhteen on heikko. Järjestämistehtävät ovat jakautuneet yli 30 taholle ja se tarkoittaa sitä, että yhteinen kuva asiakkaasta ja hänen tarpeistaan puuttuu. Sosiaalihuollon osalta vastuu järjestämisestä on 17 organisaatiolla, joka tarkoittaa 17 palveluiden myöntämiskriteerejä ja 17 tapaa ohjata asiakasta. Maakunnan tasolla asukkaat ovat edelleen epätasa-arvoisessa asemassa palveluiden suhteen.

2.2 Vaatimukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislaissa palvelurakenteen valtakunnallisen kehittämisen ja ohjauksen keskeisenä tavoitteena oli päällekkäisen toiminnan välttäminen, rajallisten voimavarojen tehokkaan käytön varmistaminen ja laadukkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisen toteutumisen turvaaminen. Keskeistä oli perustason toiminnan vahvistaminen sekä palvelujen yhdenvertaiseen saatavuuteen ja laadun varmistamiseen liittyviä perusteita valtion ohjaukselle. Ohjauksen merkitys olisi korostunut uudistuksen alkuvaiheen toimeenpanossa. Palvelurakenteen ohjaamisella olisi ollut keskeinen merkitys myös asiakkaan ohjaamisessa asiakas- ja palveluohjauksen keinoin.

Vireillä ollut lakipaketti (laajemminkin kuin vain sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvät) olisi antanut hyvät mahdollisuudet toteuttaa erilaiset asiakkaan tarpeen mukaiset ohjaukset, kun vireillä olevat lait yhdistetään voimassa oleviin yleis- ja erityislakeihin. Vireillä olleessa laissa oli varsin hyvät suuntaviivat sosiaali- ja terveydenhuollon ohjaukseen ja neuvontaan, ammatinvalinta- ja uraohjaukseen, ohjaamo-toimintaan, työllistymistä edistävään monialaisen yhteispalvelun asiakkaan ohjaamiseen, henkilökohtaisen budjetin käyttöön, maakunnan velvollisuuteen antaa ohjausta ja neuvontaa, maakunnan liikelaitoksen roolista ohjaukseen ja neuvontaan. Huomioon oli otettu erityisesti asiakkaat, jotka tarvitsevat laaja-alaisesti yhteensovitettavia palveluja, paljon palveluja tai ovat erityisen tuen tarpeessa.

2.3 Tavoitteet

Tavoitteena Keski-Suomen asiakas- ja palveluohjauksen valmistelussa oli valtakunnallisten tavoitteiden linjaamana yhtenäistää asiakas- ja palveluohjauksen käytäntöjä maakunnassa ja valmistella asiakas- ja palveluohjauksen perusteita, jotta lakien hyväksymisen jälkeen Keski-Suomessa olisi ollut valmius käynnistää palvelutuotannosta riippumatonta monialainen asiakas- ja palveluohjauksen liikelaitos.

3. Toteutus

3.1 Työn sisältö ja laajuus

Asiakas- ja palveluohjauksen valmistelua on koordinoanut Keski-Suomi 2021 -hankkeessa yksi henkilö. Keski-Suomi 2021 -projektissa on pyritty hyödyntämään olemassa olevia hankkeita ja olemassa olevia yksiköitä sisällön kehittämiseen ja tuomaan eri puolilta Keski-Suomea parhaita käytäntöjä yhteen.

Asiakas- ja palveluohjaus on ollut kiinteä osa integraation valmistelutyötä (ks. integraatoraportti) ja sisältöjen eteenpäin vieminen on toisaalta kuulunut yhtä lailla kaikille valmistelijoille, tulokulman vaihtuessa järjestäjästä tuotantoon tai osallisuuteen. Lisäksi asiakas- ja palveluohjausta on valmisteltu laajasti eri työryhmissä, jotka ovat liittyneet maakunta- ja soteuudistuksen valmisteluun.

Toimeksiannossa sisältöä tai laajuutta ei rajattu vahvasti, toimimme sisällöllisesti maakunta- ja soteuudistuksen vireillä olleiden lakipakettien mukaisesti. Asiakas- ja palveluohjauksen (sekä integraation) kokonaisuuteen liittyy vahvasti hoito- ja palveluketjut, joita valmisteltiin osana kokonaisuutta. Myös asiakkuudenhallinta oli asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisen yksi näkökulma

3.2 Lopputuotokset

Yhtenä työväliseenä asiakas- ja palveluohjauksen valmistelutyöhön olivat palvelukuvaukset, joita tehtiin Sitran kehittämän sote-tietopakettikehikkoon. Jokaisessa tietopaketti kokonaisuudessa oli yhtenä kuvattavana palveluna asiakas- ja palveluohjaus.

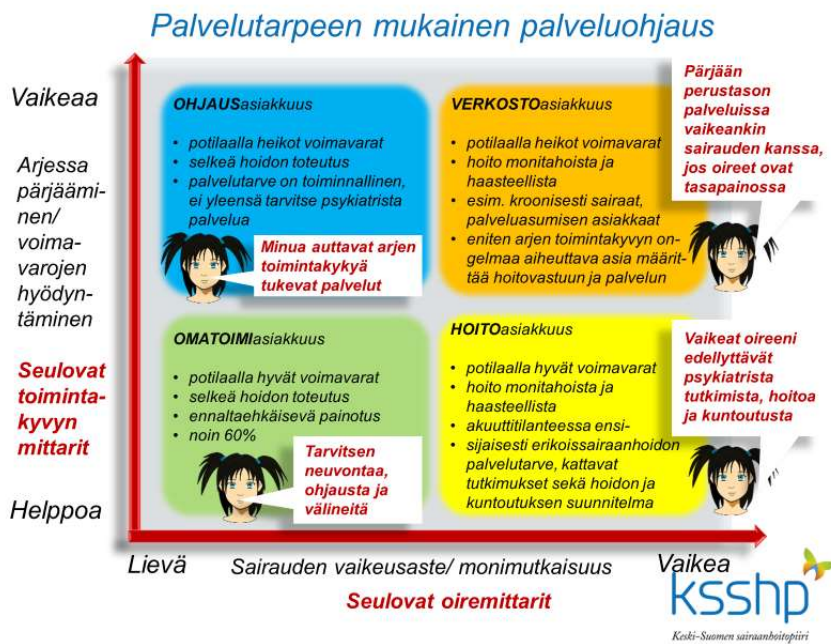


Kuva 2. Sitran sote-tietopaketit suhteessa asiakas- ja palveluohjaukseen

Jokainen sote-tietopaketti määritteli ensin asiakas- ja palveluohjauksen itsenäisesti, tuloksena syntyi mittava joukko erilaisia palvelukuvauksia ja määrittelyjä kuvaamaan asiakas- ja palveluohjausta ja siihen liittyviä teemoja. Kävi ilmi, että käsitys asiakas- ja palveluohjauksesta on maakunnassa edelleen hajanainen ja asia ymmärretään hyvin eri tavalla toimintaympäristöstä riippuen. Asian eritavalla ymmärtäminen on usein hyvinkin perusteltua ja palveluohjaus muokkautuu hyvin eri asiakkaiden tarpeisiin. Sen sisältö voi muuttua asiakkaan tarpeen mukaan, peruseriaatteiden pysyessä kuitenkin samoina. Päädyimme lopulta siihen, että selvyiden vuoksi olisi järkevä laatia kehikko asiakas- ja palveluohjaukselle, josta nämä peruseriaatteet löytyvät. Päädyimme testaamaan määrittelyn kehikoksi maakuntien viitearkkitehtuuria ja asiakas- ja palveluohjaukselle luottiin arkkitehtuurin osakuvaus (liite 1).

Asiakas- ja palveluohjauksen edistämiseen liittyvä keskeinen asia on asiakassegmentointi. Palveluohjauksen jakaminen kolmeen on jo itsessään yksi segmentaation tapa. Asiakkuuksien tunnistamisen kautta palveluiden ja kehittämisen kohdentaminen voidaan tehdä tehokkaammin. Segmentoimalla asiakkaiden palvelutarpeet, toimintaa ja kehittämistä voidaan kohdentaa sinne, missä integraatiotarpeet ovat erityisen vahvasti olemassa. Keski-Suomessa erityisesti päihde- ja mielenterveyspalveluiden osalta on kehitetty palvelutarpeen mukaista palveluohjausta. Nelikenttä (Kuva 3) auttaa myös roolittamaan vastuutahoja erilaisissa palvelutarpeissa.

Nelikentän hyödyntämistä on pohdittu myös muissa kuin päihde- ja mielenterveyspalvelujen palvelupaketeissa ja todettu, että sama logiikka toimisi mainiosti myös muilla asiakasryhmillä, kuten ikäihmisten palveluissa tai lasten ja perheiden palveluissa. Tämän vuoksi ehdotus on, että alla olevaa nelikenttää hyödynnetään jatkotyöskentelyssä vahvasti pohjana asiakkuuksien segmentoinnille.



Kuva 3. Asiakassegmentit palvelutarpeen mukaisessa palveluohjauksessa

Asiakkuudenhallinnan osalta Keski-Suomessa tehtiin lyhyt esiselvitys nykytilanteesta ja tehtiin yhteistyötä Vimaan kanssa asiakkuudenhallintaa koskien. Yhteisesti todettiin, että eri palveluille on lukuisa joukko erillisiä järjestelmiä, jotka lähtökohtaisesti eivät käytä yhteisiä tietovarantoja. Tästä seuraa, että asiakas joutuu ilmoittamaan tietojaan useaan kertaan eri toimijoille, toimijat eivät pääsääntöisesti näe asiakkaan tietoja yli toimija- ja palvelurajojen. Lisäksi tiedot ovat siiloutuneet erillisiin toimintokohtaisiin järjestelmiin ja palvelupolkujen johtaminen yli palvelu- ja toimijarajojen on haastavaa. Näistä kaikista johtuu, että asiakkaan palvelukokemus on hajanainen ja pirstaleinen, vähintäänkin silloin kun hän tarvitsee useampaa palvelua yhtä aikaa.

Vimana vaiheisti omassa suunnitelmassaan asiakkuudenhallinnan tehtävät niin, että ensimmäisessä vaiheessa asiakkuudenhallinnan ratkaisu olisi tarjonnut maakunnille välineet järjestämistehtävänsä toteuttamiseksi. Myöhemmissä vaiheissa asiakkuudenhallinnan konkreettinen hyöty alkaa näkyä enenevässä määrin asiakas- ja palveluohjaukseen sekä asiakkaalle itselleen. Asiakas olisi saanut parempaa palvelua ja hänen tarpeensa otetaan kokonaisvaltaisemmin huomioon.

Lopputuotoksen kuvaus	Valmis kk/ vuosi
Asiakas- ja palveluohjauksen palvelukuvaukset osana järjestämisen tehtäviä	2018
Asiakas- ja palveluohjauksen arkkitehtuurin osakuvaus	2019
Hoido- ja palveluketju kuvauksia <ul style="list-style-type: none"> • Osatyökykyisen palvelupolku (valmistuu 05/2019) • ESH painotteiset hoitoketjut, jossa sosiaalihuolto mallinnettu kokonaisuuteen • Ikäihmisten palvelukokonaisuus, palvelukartta 	2019
Asiakkuudenhallinnan esiselvitys Keski-Suomessa (esitys johtoryhmälle)	2018

3.4 Hyödyt

Asiakas- ja palveluohjaukselle luotiin arkkitehtuurikuvaus, joka jäi kuitenkin kesken siltä osin, ettei sitä ei ehditty yhteiskehittää eri työryhmissä, työyhteisöissä tai sidosryhmissä. Sen vuoksi arvio arkkitehtuurin hyödynnettävyydestä jää arvailujen varaan. Arkkitehtuurin taustalla on kuitenkin ajatus, että monien toimijoiden liittyessä yhdeksi organisaatioksi on oltava harmonisoinnin ja tuotteistamisen työkalu, jotta monitahoinen kokonaisuus saadaan johonkin yhteiseen rakenteeseen peruseräillä ja joka kuitenkin jättää liikkumavaraa paikallisille innovaatioille.

Arkkitehtuurikuvausta valmistellessamme jouduimme käymään perusteellisesti läpi ne vaikutukset, joita konsernirakenteeseen suunnitellulla palvelutuotannosta irrallisella, asiakas- ja palveluohjauksen omalla liikelaitoksella olisi ollut asiakkaan kannalta. Yksi tärkeimmistä valmistelua ohjanneista periaate oli, että asiakas- ja palveluohjausyksiköstä haluttiin valmistella asiakkaan tarpeeseen vastaava objektiivinen taho. Objektiivisuuden ja tasapuolisuuden vaade suhteessa julkiseen ja yksityiseen palvelutuotantoon tuli esiin myös sosiaali- ja terveystieteiden mietintöluonnoksista.

Asiakas- ja palveluohjauksen määrittelyn ja kehittämisen kautta tuotteistaminen ja oman työn sisällön kuvaaminen on tullut entistä tutummaksi eikä voi vähätellä yhteisen kehittämistyön sekä verkostoitumisen merkitystä uudistuksen aikana. Erilaiset hoito- ja palveluketjut ja niiden valmistelu kohti asiakkaan kokonaisuutta on varmasti hyödyttänyt asiakkaita.

4. Organisointi

4.1 Valmisteluryhmä

- Käytännön valmistelusta ja koordinoinnista vastasi sote-koordinaattori Anu Pihl
- Työstä raportoitiin Maakunta- ja sote-uudistuksen johtoryhmän lisäksi erityisesti Pirjo Peräaholle, Mikael Palolalle, Kati Kallimolle.

Kenen tulisi toimia omistajana jatkossa.

- Maakunnallisella yliorganisatorisella toimijalla

4.2 Sidosryhmät

Asiakas- ja palveluohjauksen valmistelussa oli mukana sosiaalihuolto eri toimintoihin, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoidon, lukuisa joukko järjestöjä, palveluntuottajia, valtionhallinto (te-palvelut, rikosseuraamuslaitos, kela)

Asiakkuudenhallinnan osalta teimme yhteistyötä Viman kanssa, s, valinnanvapauden työkalujen osalta yhteistyö suuntautui Kelaan.

Valtakunnallisesti eri ministeriöt, THL ja YT-alueen muut palveluohjauksen kehittäjät olivat tärkeitä sparraajia kehittämistyössä.

5. Riskit

Riskit asiakas- ja palveluohjauksen valmistelulle liittyivät järjestämisen hajanaisuuteen, joka aiheuttaa riskin asukkaiden yhdenvertaisuudelle.

Riskinä tunnistettiin koko ajan uudistuksen toteutumisen epävarmuus, vaikka asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen sinänsä olikin lainsäädännöstä riippumatonta, lait eivät estä toimintaa nytkään. Valmistelussa oli hyväksyttävä se tosiasia, että sitoutuminen aiheeseen oli välillä haastavaa ja perustehtävistä irrottautuminen joskus mahdotonta. Aiheen laajuuden vuoksi myös lisäresursointi olisi ollut tarpeen.

6. Opit ja kehittämis ehdotukset

6.1 Opit ja palaute

Asiakas- ja palveluohjauksen ymmärtäminen useita asiasisältöjä sisältävänä kokonaisuutena on tärkeää.

Järjestävän tahon näkökulmasta on jatkossa keskeistä keskittyä erityisesti yleisen neuvonnan sekä palveluohjauksen kehittämiseen. Ohjauksen kolmas elementti ”asiakasohjaus” on enemmänkin palveluntuottajan toimintaa ja asiakaskohtaisen työotteen kehittämistä, vaikkei se todellisuudessa irrallinen muusta ohjaamisesta olekkaan. Asiakasohjaus nähtiin valmistelun aikana tärkeäksi irrottaa omaksi kokonaisuudekseen kehittämisen ajaksi, jotta erityisesti valinnanvapauden mukanaan tuomat haasteet ohjaamiseen voidaan tuoda näkyväksi ja saada ratkaistua. Erottaminen tehtiin silläkin uhalla, että käsitteen määrittely saattoi tuntua hieman keinotekoiselta. Käsitteistä voidaan olla muutenkin montaa mieltä. Kuntaliitto ehdottaa, että palveluohjauksen sijaan puhuttaisiin intensiivisestä asiakasohjauksesta.

Asiakas- ja palveluohjauksen näkökulmasta hoitoketjujen kehittäminen palveluketjujen suuntaan on tärkeää ja tuottaa parhaimmillaan tukea päätöksenteon tueksi, kun tiedolla johtaminen saadaan toimimaan. Palveluketjujen määrittäminen varmistaa asiakkaalle yhdenvertaisia ja sujuvia palvelukokonaisuuksia. Yhteinen kehittämistyö on tärkeää myös henkilöstön kannalta - sen kautta luodaan yhteisiä keskustelumahdollisuuksia palvelujen kehittämiseksi. Lisäksi palveluketjutyössä kannattaa hyödyntää laajemmin myös järjestökenttää ja muita sidosryhmiä. Valmistelussa tähän ei ehditty tarpeeksi paneutua.

Yhteisten palvelujen myöntämiskriteerien valmistelu aloitettiin ikäihmisten muutosagentin toimesta ja niitä alettiin valmistella myös aikuisten sosiaalipalveluissa, nykytilaa kartoitettiin esimerkiksi ehkäisevän ja täydentävän toimeentulotuen osalta. Yhteiset palvelujen myöntämisen kriteerit ovat keskeinen edellytys yhteisen neuvonnan aikaan saamiselle.

Ikäihmisten kotiin vietävien palvelujen sekä asumispalveluiden osalta palveluiden maakunnalliset myöntämisen kriteerit olisivat olleet valmiina kunnalliseen päätöksentekoon ja niitä olisi ollut mahdollisuus pilotoida jo ennen lakien voimaan tuloa. Kuntakeskusteluissa kuitenkin kävi ilmi, ettei niitä ollut mahdollista sellaisenaan viedä päätöksentekoon. Kustannusvaikutukset olisivat olleet toisissa kunnissa merkittävät.

6.2 Kehittämis ehdotukset

1. Asiakas- ja palveluohjauksen kehittämistä tulee jatkaa maakunnalliseen suuntaan, vain siten maakunnan asukkaiden yhdenvertaisuus voi toteutua. Tämä edellyttää kuitenkin sitoutumista siihen, että siirrytään suunnittelusta konkretiaan hyödyntäen vuosien aikana tehtyjä suunnitelmia asiakas- ja palveluohjaukseen liittyen. Maakunnallisuus edellyttää yhdessä sovittuja peruseriaatteita, joiden määrittelyyn viitearkkitehtuuri voisi toimia kehikkona.

2. Palveluohjauksen ja neuvonnan kokonaisuutta voi edistää pilotoinnin kautta, esimerkiksi sairaala Novaan voisi perustaa maakunnan kuntien sosiaali- ja terveystieteiden palveluohjauspisteen, jossa eri organisaatioiden palveluohjaus ja neuvonta resurssia työskentelisi yhteisvastuullisesti neuvontatehtävissä – tästä voisi seurata toimintatapojen yhtenäistämistä ja toisten alueiden palveluiden tutuksi tulemistä kohti yhteneväistä maakunnallista palveluohjaus- ja neuvonta kokonaisuutta. Maakunnalliset palvelujen myöntämisen kriteerit luovat edellytyksiä asukkaiden yhdenvertaisuudelle sekä mahdollisuudelle maakunnan yhteiselle ohjaukselle ja neuvonnalle.
3. Asiakas- ja palveluohjauksen hyödyt olisivat erityisen merkittävät, jos tulevaisuudessakin maakunnallisia yhteisiä rakenteita ja maakunnan toimintamalleja suunniteltaisiin monialaisesti, vähintäänkin yhdessä TE-palveluiden kanssa. Tämä edistäisi myös sitä, että asiakkaan tilanteen päällekkäisestä arvioinnista päästäisiin eroon.
4. Palveluohjauksen laatukselliset tulee määrittää hyödynnettäväksi palveluohjaustyötä tekeville. PAKU-hankkeessa työtä on aloitettu.
5. Asiakas- ja palveluohjauksen näkökulmasta hoitoketjujen kehittäminen entistä enemmän palveluketjujen suuntaan on välttämätöntä. Myös järjestöjen rooli osana asiakas- ja palveluohjausta ja hoito- ja palveluketjua on otettava huomioon.
6. Digitaaliseen palveluohjaukseen on panostettava ja sen konkreettiset hyödyt löydettävä yhdenvertaisuuden ja palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden nimissä.

7. Lisätietoa

Sote-koordinaattori Anu Pihl
anu.pihl@keskisuomi.fi tai 040 184 2322 (31.10.2019 saakka)