

20.8.2019  
SiVa-hanke

# Palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan mallintaminen

Siun valinnanvapaus (SiVa)-hanke

# Sisällysluettelo

<b>Sisällysluettelo</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Yhteiskehittämisen työpajat</b> .....	<b>4</b>
2.1 Asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen palveluiden integraation lisäämisen avulla .....	4
2.2 Kokemusasiantuntijat .....	4
<b>3. Asiakas- ja palveluohjaus</b> .....	<b>5</b>
2.1 Neuvonnan ja ohjauksen tasot .....	6
2.1 Yleinen ensivaiheen asiakasohjaus, neuvonta ja viestintä .....	6
2.2 Asiakasohjaus ja neuvonta .....	6
2.3 Intensiivinen palveluohjaus .....	6
<b>3. Käytössä olevat toimintamallit</b> .....	<b>7</b>
3.1 Yhteisasiakkaat .....	7
3.2 Keskitetty Ikäihmisten palveluohjaus .....	7
3.3 Ensihoidon maakunnallinen toimintamalli .....	8
3.4 Omaolo, 24/7 palvelu .....	8
<b>4. Henkilöstökyselyt</b> .....	<b>9</b>
4.1 Esimiehet .....	9
4.2 Työntekijät .....	11
4.3 Neuvonnan, asiakas- ja palveluohjauksen resurssit .....	12
<b>5. Yhteenveto</b> .....	<b>16</b>

**Tekijä**           Katri Tuulensola

# 1. Johdanto

Siun valinnanvapaus (Siva)-hankkeen tavoitteena oli mallintaa palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan maakunnallinen geneerinen toimintamalli. Sosiaali- ja terveysministeriö myönsi SiVa-hankkeelle rahoituksen 31.10.2019 saakka. Palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan tavoitteena on tehostaa palveluohjausta ja päätöksentekoa koko Siun soten alueella. Palveluohjaus ja neuvontatoiminnan parissa työskentelee ammattilaisten lisäksi kokemusasiantuntijoita. Mallinnukseen kuului riittävän osaamisen kartoittaminen ja vahvistaminen, uusien prosessien johtamisen tuki sekä digitaalisten asiakkuuksien kehittäminen ja vahvistaminen.

Neuvonta- ja ohjauspalvelujen tavoitteena on palvelujen integraation parantaminen. Asiakkaan saama palvelu on eheä ja saumattomasti koottu kokonaisuus, jossa erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon keinoja ja osaamista yhdistetään joustavasti vastaamaan asiakkaan palvelutarpeisiin mahdollisimman kustannustehokkaalla, laadukkaalla ja vaikuttavalla tavalla. Tavoitteena on yhden yhteydenoton periaate, jolloin asiakkaan tulee joko saada tarvitsemansa tieto yhteydenotto paikasta tai mikäli asia vaatii selvittelyä, yhteydenotto tulee palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan ammattilaisilta. Tavoitteena on lisäksi asiakaslähtöisen palvelupolun eheys sekä horisontaalisesti että vertikaalisesti huomioiden asiakkaan elämäntilanteeseen liittyvät seikat ja palvelutarpeet.

Neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämisessä hyödynnettiin kuntaliiton esiselvitystä asiakasohjauksen geneerisestä mallista. Toimintamallin sisältö koostuu viidestä osa-alueesta. Neuvonnan ja ohjauksen tasot, geneerisen mallin piirissä olevat palvelut, toimijat ja työpajakko, keskeiset asiakasryhmät sekä asiakkaan polku. Palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan mallintamistyö toteutettiin yhteiskehittämisen avulla. Yhteiskehittämisen työryhmään kuului Siun soten eritoimialojen ammattilaisia, kokemusasiantuntijoita, järjestötoiminnan edustajia sekä hanketyöntekijöitä. Lisäksi hankkeen aikana toteutettiin kyselyitä esimiehille sekä työntekijöille ja kartoitettiin asiakas- sekä palveluohjauksen resurssitilannetta.

Yhteiskehittämisen yhteydessä on noussut esille seuraavat tarpeet: henkilöstön osaamisen vahvistaminen, digitaalisten palveluiden kehittäminen, tiedon liikkumisen ja siirtämisen varmistaminen sekä objektiivinen ja yhteensovittava johtaminen. Palveluohjaus- ja neuvontatoiminnassa on tärkeää huomioida asiakaslähtöisyys, asiakasymmärrys sekä asiakaskokemus. Asiakaslähtöisyyteen sisältyy osallisuus ja osallistuminen, integraatio ja palveluiden yhteen sovittaminen sekä valinnanvapaus. Asiakasymmärrys on palvelujen käyttäjien syvällistä ymmärtämistä, joka pitää sisällään muun muassa tarpeiden, arvojen, motiivien, tunteiden ja odotusten tunnistamisen. Asiakaskokemukseen vaikuttavat kaikki palvelun osatekijät ja millaiseksi asiakas kokee oman palvelupolunsa ja siihen liittyvät palvelutuotot.

## 2. Yhteiskehittämisen työpajat

Maakunnallista, geneeristä asiakas- ja palveluohjauksen toimintamallia on työstetty yhteiskehittämisen työpajoissa. Yhteiskehittämisen työpajoja toteutui kuusi syksyn 2018 ja kevään 2019 aikana. Yhteiskehittämisen työpajojen lisäksi kokoontui ”työrukkanen”, joka valmisteli jokaisen työpajan aiheen, tehtävän ja tavoitteen. Työpajat määräytyivät seuraavien otsikoiden alle. 1) Ohjauksen ja neuvonnan tasojen ja asiakasryhmien määrittely 2) Asiakascaset, asiakasprosessin vaiheet sekä asiakas- ja palveluohjauksen tehtävä 3) Siun sotessa käytössä olevat hyvät käytänteet, asiakkaan palvelupolku 4) Asiakas- ja palveluohjauksen organisaatiomallin sekä toimintamallin kuvaaminen 5) Olemassa olevien toimintamallien yhdistäminen malliin/yhteyshenkilöt ja 6) Suunnitelma kehittämisen jatkuvuuden takaamiseksi. Yhteiskehittämisen työryhmän jäsenet koostuivat terveys- ja sairaanhoitopalveluiden, perhe- ja sosiaalipalveluiden ja ikäihmistenpalveluiden ammattilaisista. Lisäksi työryhmään kuului kokemusasiantuntijoita ja järjestöpuolen edustajia.

### 2.1 Asiakas- ja palveluohjauksen kehittäminen palveluiden integraation lisäämisen avulla

Asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisessä keskiössä on riittävän osaamisen vahvistaminen, uusien prosessien johtamisen tuki sekä digitaalisten asiakkuuksien kehittäminen ja vahvistaminen. Tavoitteena on palvelujen integraation parantaminen niin, että asiakkaan saama palvelu on eheä ja saumaton kokonaisuus ja se toteutuu yhden luukun periaatteella. Asiakas kohdataan yksilönä ja hänen saamansa palvelut ovat yksilöllisen tarpeen mukaisia ja oikea-aikaisia. Palvelut koostuvat sosiaali- ja terveystalouden lisäksi muun muassa kuntien hyte-palveluista ja järjestöjen tuottamista palveluista. Palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan tuloksena asiakkaille on tarjolla entistä monipuolisemmin palveluita myös perinteisten sosiaali- ja terveystalouden ulkopuolelta.

### 2.2 Kokemusasiantuntijat

Asiakas- ja palveluohjauksen yhteiskehittämisen työryhmään on oleellisesti kuulunut kokemusasiantuntijat. Kokemusasiantuntija on kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyt henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta erilaisista elämäntilanteen ongelmista ja sairauksista tai sairastuneen läheisen omaisena. Asiakas- ja palveluohjauksen kehittämistyössä on ollut mukana kaksi kokemusasiantuntijaa, joilla on kokemusta vammaisen ja/tai vammaisen omaisen näkökulmasta. Tietoisuus asiakkaitten tarpeista ja asiakasymmärryksen lisääminen ovat keskeisessä osassa kehitettäessä asiakaslähtöisiä palveluita. Kokemusasiantuntijat ovat olleet aktiivisia toimijoita neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämisessä.

## 3. Asiakas- ja palveluohjaus

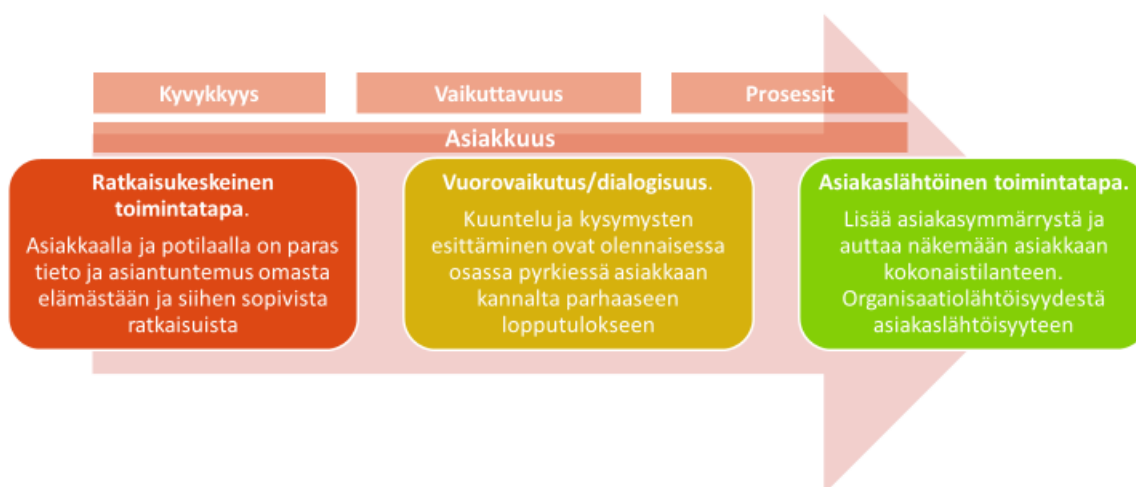
Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen ja ratkaisukeskeinen asiakaspalvelu, ovat keskeisessä osassa asiakaslähtöisen asiakas- ja palveluohjauksen toteuttamisessa. Ohjaus ja neuvonta sisältävät asiakkaan kuuntelemista, keskustelemista, tukemista sekä kannustamista. Neuvontaa ja tietoa kotiin saatavista palveluista ja muista arkea tukevista ja helpottavista kevyemmistä palveluista. Mikäli neuvontatasoinen asiakasohjaus ei riitä, tarvitaan palveluohjauksellinen työote. Tällöin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen toteuttaa palvelutarpeen arvion, joka on työkalu kartoittaessa asiakkaalle oikein kohdennettuja palveluita.

Palveluohjaus ja neuvontatoiminnan keskeiset asiakasryhmät (mukaillen kuntaliiton esiselvitystä)

- **Ikääntyneet** -> suuri volyyymi ja kustannukset
- **Vammaiset henkilöt** -> erityislainsäädäntö
- **Päihde- ja mielenterveys** -> tarve palveluille myös ilta-aikaan, terveyspalveluilla tärkeä rooli
- **Lapset, nuoret ja perheet** -> Asiakkaana koko perhe, monitahoiset haasteet, monialainen toimijaverkko
- **Työikäiset** -> Erityiskohteena syrjäytymisvaarassa olevat ja työttömät
- **Terveyspalveluiden moniasiakkuudet** -> eri diagnoosi- ja oireyhtymät, monipalveluasiakkuudet

**Asiakasprosessi peilattuna Siun soten strategiaan:**

**Asiakkaan osallisuus ja elämän kokonaisvaltaisuuden huomioonottaminen edellyttää uudenlaista toimintatapaa sekä ammattilaiselta että asiakkaalta itseltään**



## 2.1 Neuvonnan ja ohjauksen tasot

Palveluohjaus -ja neuvontatoiminta on kolmetasoinen: 1) yleinen ensivaiheen asiakasohjaus, neuvonta ja viestintä, 2) asiakasohjaus ja neuvonta sekä 3) intensiivinen palveluohjaus. Ensivaiheen neuvontaa, ohjausta ja viestintää toteutetaan ensisijaisesti erilaisten digitaalisten kanavien kautta palvelujärjestelmää tuntevan henkilöstön avulla. Keskeistä on laaja palveluvalikko muun muassa palveluntuottajista, kuntien hyvinvointia ja terveyttä edistävästä ja tukevasta(myöhemmin hyte) toiminnasta, Kelan palveluista ja kolmannen sektorin toimijoista. Asiakasohjaus ja neuvonta tarjoavat hyte-neuvontaa ja ohjausta ja etsii asiakkaan tarpeen mukaisia ratkaisuja. Ohjaus ja neuvonta vaatii vahvaa osaamista. Intensiivisessä palveluohjauksessa selvitetään moniammatillisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet, suunnitellaan yksilöllinen palvelukokonaisuus ja palvelujen toteutumisen seuranta.

### 2.1 Yleinen ensivaiheen asiakasohjaus, neuvonta ja viestintä

Yleinen ensivaiheen neuvonta sisältää sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteiset neuvontapalvelut ja Hyte-työn. Ohjauksen, neuvonnan ja viestinnän tavoitteena on edistää ja tukea ihmisten yleistä terveyttä, arkea ja hyvinvointia. Ensivaiheen ohjaus ja neuvonta sekä viestintä koskee laajasti erilaisia kaikille tarjottavia palveluita ja tiedottamista, asiakkaan henkilötietoja käyttämättä. Tämä taso toteutuu etupäässä sähköisten kanavien kautta ja vaatii helppokäyttöisiä ja helposti löydettäviä digitaalisia palvelualueita sekä laajan sote-tuntemuksen omaavaa henkilöstöä, kuten tietoa palveluvalikosta muun muassa palveluntuottajat, Kela, kolmassektori. Sähköiset kanavat ohjaavat asiakkaita eteenpäin. Yleisen ensivaiheen asiakasohjauksen, neuvonnan ja viestinnän tasolla asiakasryhmä on suurin.

### 2.2 Asiakasohjaus ja neuvonta

Asiakasohjaus ja neuvonnan taso sisältää asiakasryhmän tai tarpeen mukaan kohdennetut Sote-neuvonta- ja ohjauspalvelut. Se tarjoaa hyvinvointia ja terveyttä tukevaa neuvontaa, ohjausta, tiedottamista ja löytää näihin ratkaisuja. Tällä tasolla voidaan tehdä alustava ensivaiheen arvio palveluntarpeesta. Tavoitteena on yksi puhelinnumero ja fyysiset toimintaympäristöt. Asiakas ohjataan eteenpäin vain, jos on tarvetta neuvontaa tarkemmalle selvittelylle. Asiakasohjaus ja neuvonta vaatii vahvaa ammattiosaamista ja keskiössä on asiakas, hänen tarpeensa sekä mahdolliset riskiryhmät. Kokemusasiantuntijat ovat hyödynnettävissä asiakasohjauksessa ja neuvonnassa.

### 2.3 Intensiivinen palveluohjaus

Palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan geneerisen mallin kolmas taso on Intensiivinen palveluohjaus, joka sisältää asiakkuuden seurannan. Tällä tasolla tehdään aina laaja-alainen palvelutarpeen arviointi. Palveluiden suunnittelu ja päätökset sovitaan yhteen ja koordinoidaan asiakkaan tilanteen ja yksilöllisten tarpeiden perusteellisen selvittämisen pohjalta. Työ on monialaista ja moniammatillista sisältäen palveluiden kohdentamisen ja koko palvelukokonaisuuden sekä seurannan suunnittelun (myös muut kuin

julkisrahoitteiset palvelut). Intensiivinen palveluohjaus on suunnattu ensisijaisesti paljon palveluja tarvitseville asiakkaille ja henkilöille, joilla on suuri riski palvelutarpeen lisääntymiselle (katso yhteisasiakkaat). Tavoitteena on, että asiakasryhmä on tällä tasolla pienin.

## 3. Käytössä olevat toimintamallit

### 3.1 Yhteisasiakkaat

Yhteisasiakkaat ovat paljon apua ja tukea tarvitsevia henkilöitä tai perheitä. Useamman eri toimialueen palveluita ja eri tahoilta erilaisia palveluita käyttäviä asiakkaita. Palveluntarvetta ei ole välttämättä tunnistettu kunnolla. Olemassa olevat palvelut eivät ole riittäviä eikä yksittäinen soteammattilainen pysty auttamaan. Toiminnan tarkoituksena on tarjota asiakaslähtöisesti ja kokonaisvaltaisesti laadukasta ja turvallista palvelua sekä hoitoa paljon palveluita käyttäville asiakkaille.

Yhteisasiakkaat tunnistetaan ammattilaisten toimesta. Asiakasryhmiä voivat olla muun muassa kipupotilaat, päihteiden käyttäjät, psykiatrian asiakkaat, työttömät ja työkyvyttömät, sosiaalipalveluiden asiakkaat, maahanmuuttajat, palvelujärjestelmää hyödyntävät ja palvelujärjestelmän siiloihin pudonneet asiakkaat. Asiakkaan tavatessaan työntekijä kertoo palvelusta ja pyytää luvan yhteisasiakasohjaajan yhteydenottoon. Tämän jälkeen yhteisasiakasohjaaja kertoo palvelusta tarkemmin ja pyytää asiakkaan kirjallisen suostumuksen. Yhteisasiakasohjaajia on tällä hetkellä Siun sotessa kolme: Lieksan, Niinivaaran ja Siilaisen terveysasemilla.

### 3.2 Keskitetty Ikäihmisten palveluohjaus

Seniorineuvonta Ankkurissa toteutetaan matalan kynnyksen palveluneuvontaa. Ankkuri on avoinna arkin kello 8-16 välillä. Seniorineuvonta Ankkuri toimii ilman ajanvarausta ja siellä toteutetaan muun muassa puhelin-, chat- ja kasvotusten tapahtuvaa neuvontapalvelua, palvelutarpeen arviointeja sekä sovitaan alueellisista palveluohjauskäynneistä. Puhelinpalvelu on maakunnallinen ja palvelee ikäihmisiä, heidän läheisiään ja ammattihenkilöitä. Lisäksi Ankkurissa koordinoidaan maakunnalliset rintamaveteraanien kotiin annettavat palvelut ja sotainvalidien tukipalvelut. Palveluihin kuuluu myös maakunnallinen sähköisten palveluhakemusten käsittely, kotiin annettavien tukipalvelujen koordinointi (yhteistyössä alueellisen kotihoidon kanssa) sekä vapaaehtoistoiminnan koordinointi Joensuun alueella.

Palvelujen tarpeen arviointipyyntö voi tulla ikäihmiseltä itseltään, hänen läheiseltään tai ammattihenkilöltä. Pyyntö palvelutarpeen arvioinnista voi tulla myös Seniorineuvonta Ankkurista, minne on keskitetty maakunnan matalan kynnyksen neuvonta ja puhelinpalvelut. Palveluohjaaja arvioi uuden asiakkaan palvelujen tarpeen, antaen myös ohjausta ja palveluneuvontaa. Palveluohjaaja myöntää kotiin annettavia palveluja ja tekee palvelupäätökset asiakkaan tarvitessa Siun soten Ikäihmisten palvelujen toimialueen järjestämiä kotiin annettavia palveluja. Palvelujen myöntämisen perusteena on asiakkaan yksilöllinen

palvelujen tarve ja Siun soten määrittämät palvelujen myöntämisen perusteet. Kotiin annettavat palvelut eivät voi alkaa ilman palveluohjaajan arviointia/päätöstä. Poikkeuksena kotisairaanhoidon palvelut, jotka voidaan aloittaa ilman palveluohjaajan tekemää kartoitusta.

### 3.3 Ensihoidon maakunnallinen toimintamalli

Siun sotessa ensihoito järjestetään yhteistyössä pelastustoimen kanssa. Ensihoidon ja pelastustoimen operatiivinen toiminta on maakunnallista toimintaa. Toiminnan sisältö on määritelty sairaanhoitopiirin toimesta. Sisältöön vaikuttaa yksiköiden määrä, sijoitus, yksiköiden taso, yksiköiden valmiusaika ja henkilöstön kelpoisuus. Toimintamallin ylläpitämiseksi edellytetään sisäistä toiminnan ja laadun seurantaa sekä raportointia. Lisäksi säännöllinen vuoropuhelu yksiköiden ja palveluntuottajien välillä varmistaa valmiuden nopeaan reagoimiseen toiminnan muuttuessa.

Vastuu ensihoidon järjestämisestä on säädetty lailla vuonna 2012 alkaen, joka pitää sisällään muun muassa yhtenäisen kansallisen palvelutasomäärittelyn sekä raportoinnin tämän toteumasta. Jokaisella sairaanhoitopiirillä on vastuuhenkilöt: ensihoidon vastuulääkäri ja ensihoidon palvelupäällikkö. Vuosittain palvelutaso tarkastetaan Siun Soten valtuuston toimesta ja vaikutus talouteen arvioidaan palvelutason toteuman perusteella. Tämä vaikuttaa yksiköiden määrään, valmiusaikaan ja yksiköiden tasoon.

### 3.4 Omaolo, 24/7-palvelut

Siun sotessa on otettu keväällä 2019 käyttöön uusi kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon digipalvelu Omaolo. Palvelu mahdollistaa muun muassa oman hoidon tai palvelun tarpeen arvioinnin ajasta ja paikasta riippumatta. Siun soten alueella Omaolo-palvelussa on tällä hetkellä käytettävissä viisi terveydenhuollon oirearviota ja kolme sosiaalipalveluiden palveluarviota. Terveydenhuollon oirearviokyselyt Omaolo-palvelussa antaa toimintaohjeita alaselkäkipuun, virtsatietulehdusepäilyyn, flunssaan, polvikipuun tai olkapään kipuun. Omaolon sosiaalipalveluiden palveluarvioissa voi arvioida omaa tai läheisen oikeutta omaishoidon tukeen, kuljetuspalveluihin tai henkilökohtaiseen apuun.

Palvelut ovat käytettävissäsi 24/7 osoitteessa [www.omaolo.fi](http://www.omaolo.fi). Palvelu on Siun soten lisäksi käytössä esimerkiksi Helsingissä, Oulussa, Tampereella, Hämeenlinnassa ja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymässä. Palvelun käyttö laajenee vähitellen koko Suomeen.

#### Oirearviot

Omaolon oirearvioiden avulla voi luotettavasti ja helposti arvioida hoidon tarpeen. Oirearviokyselyt pohjautuvat Kustannus Oy Duodecimin lääketieteelliseen tietokantaan eli viimeisimpään tutkittuun tietoon ja Käypä hoito -suositukseen. Omaolon kautta saa juuri omaan tilanteeseen sopivan ohjauksen Siun soten alueen terveydenhuollon palveluihin. Oirearvion antama toimintaohje on esimerkiksi suora sähköinen yhteydenotto tai ajanvaraus ammattilaiselle, kehotus mennä heti päivystykseen tai kotihoito-ohjeet.



## Palveluarviot

Omaolon palveluarvioiden avulla voi arvioida, millaista tukea tai apua itselle tai läheiselle on Siun soten alueella tarjolla. Arviot pohjautuvat lainsäädäntöön ja kansallisesti yhteisesti sovittuihin kriteereihin. Omaolo-palvelusta saa lisäksi tietoa kolmannen sektorin palveluista (vapaaehtoistoiminta, yhdistykset), joista voisi olla hyötyä ja apua omassa tai läheisen elämäntilanteessa.

# 4. Henkilöstökyselyt

Hankkeen aikana toteutettiin palveluohjauksesta kyselyt Siun soten esimiehille ja henkilöstölle sekä kysely henkilöstöresursseista. Kyselyiden tavoitteena oli kerätä tietoa asiakas- ja palveluohjauksen sekä neuvonnan toteutuksesta, määrästä sekä oikein kohdentamisesta. Lisäksi kyselyissä kartoitettiin henkilöstön osaamista, osaamisen vahvistamisen ja muita kehittämisen tarpeita. Kyselyiden tuloksia käytettiin palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan mallintamisessa sekä tulosten jatkojuurruttamisen apuna. Keskeisimpinä huomioina kyselyissä nousi asiakaskohtaamisessa tarvittavan toimintatavan ja kulttuurin muutos, asiakasymmärryksen lisäämisen tarve, sekä asiakaskohtaamiseen liittyvän osaamisen vahvistamisen tarve.

## 4.1 Esimiehet

Kysely esimiehille (taulukko 1) yleis-, asiakas- ja palveluneuvonnasta tehtiin syksyllä 2018. Kyselyn tavoitteena oli tuottaa tietoa ja visio siitä, millainen yleisneuvonta ja/tai palveluohjaus tukisi asiakkaita ja palvelualueiden toimintaa. SiVa-hanke kokosi kyselyn tulokset ja käytti tuloksia kehittämistyössä. Kyselyyn vastasi 69 esimiestä, joista 52.17% oli terveys- ja sairaanhoitopalveluista, 27.54% perhe- ja sosiaalipalveluista ja 20.29% ikäihmisten palveluista. Kyselyssä kartoitettiin palvelualueen yleisneuvonnan ja palveluohjauksen tilanne, tarve ja ammattihenkilön tietotaidon oikein kohdentuminen. Yleisneuvonnalla tarkoitettiin tilanteita, joissa asiakkaita ohjattiin ilman henkilöllisyystietoja. Palveluohjauksella tarkoitettiin ammattihenkilön antamaa ohjausta ja palvelutarpeen selvittämistä, jossa käytettiin asiakkaan henkilöllisyystietoja.

Kyselyssä keskeisiä esille nousseita asioita olivat:

- Asiakkaan kuulluksi tuleminen
- Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen/tunnistaminen
- Tarvittavien palveluprosessien tarjoaminen
- Asiakkaan ohjaaminen oikeaan paikkaan
- Oikea-aikaisuus
- Palvelun asiantuntevuus, laadukkuus, tasapuolisuus
- palvelun tulee olla asiakasta kuuntelevaa ja häntä kunnioittavaa

Keskeisenä nähtiin luottamuksen rakentaminen asiakkaan ja työntekijän välille sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden integraatio (aito yhteistoiminta). Työskentely asiakas- ja palveluohjauksessa vaatii vahvaa osaamista sekä tietoa ja osaamista eri sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreilta.

TAULUKKO 1

<b>Yleisneuvonta</b> <b>Matalan kynnyksen informaatiota, ohjausta ja neuvontaa 24/7 koko maakunnassa</b>	<b>Palveluohjaus</b> <b>Ohjausta, neuvontaa ja tukea asiakkaan henkilökohtaisen asioiden hoitamisessa (puhelin ja sähköinen asiointi)</b>	<b>Substanssiosaaminen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvin markkinoitu ja tiedotettu, asiakasinfot eri puolilla maakuntaa siellä missä ihmiset liikkuvat. Lisäksi tietoa asiakaslehtisissä.</li> <li>• Tietoa palveluista ja yhteistiedoista, joita ei saa laittaa nettisivuille (esim. lastensuojelu)</li> <li>• Palvelee asiakkaita ja ammattilaisia</li> <li>• Soittopyyntöjen välittäminen tai puheluiden yhdistäminen, yhden luukun periaate!</li> <li>• Paljon apua tarvitsevat asiakkaat oikeaan paikkaan</li> <li>• Sähköinen asiointi. mm. Oma olo ja oirearvot (ajan tasalla olevat sivustot ym.)</li> <li>• Etuisuuksien haku Kelalta, elinkeinoelämän ja työvoimahallinnon palvelut</li> <li>• Kolmas sektori, yhdistystoiminta, kuntien palvelut: varhaiskasvatus, nuorisopalvelut, etsivä nuorisotyö, kaavoitus, rakentaminen, opetustoimen palvelut, kulttuuri ja taidepalvelut</li> <li>• Ohjaus tarvittaessa muiden palveluiden piiriin (tehostettu palveluasuminen, kuntoutus, Ankkuri, hammashuolto, kriisipuhelin jne.)</li> <li>• Vapaat vuokra-asunnot, talous- ja velkaneuvonta, eläinlääkäri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilötietojen tarkistus esim. pankkitunnuksilla</li> <li>• Yhteiset asiakkaat, kerralla kokonaiskuvasta näkymä eikä pilkkomista eri toimialoille (organisaatorajat pois)</li> <li>• Moniongelmaisen palvelutarpeen määrittelyä ja rinnalla kulkemista</li> <li>• Palvelutarpeen selvitys -&gt; ohjaus palveluiden tarpeen mukaan</li> <li>• SHL:n mukaiset ilmoitukset (vastaanotto, arviointi ja mahdollisen ilmoituksen tekeminen)</li> <li>• Yhteiset asiakastietojärjestelmät ja asiakastietojen käyttö yli toimialuerajojen</li> <li>• Tunnistaa monisairaana ja yksinäisyyttä soittavan henkilön -&gt;ottaa kopin</li> <li>• Lomakepankin ylläpitäminen ja asiakkaille lähettäminen</li> <li>• Ajan tasalla olevia prosessikuvauksia ja hyödyntäen jatkotoimenpiteet</li> <li>• toimialakohtainen palveluohjaus</li> <li>• Hoidon tarpeen arvio</li> <li>• Yhteisasiakkuudet ja terveysasemat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ikäihmisten palvelut</li> <li>• sosiaalipalvelut</li> <li>• terveyspalvelut</li> <li>• Erikoissairaanhoido</li> <li>• lapsiperhepalvelut esim. Lapset puheeksi -menetelmä</li> <li>• vammaispalvelut</li> <li>• Lastensuojelu</li> <li>• Psykiatria</li> <li>• Psykologin palvelut</li> </ul>

<p>➔ Ohjataan muihin palveluihin (Esim. kysymys-vastaus palvelu kotisivuille) ja tarpeen mukaan palveluohjaukseen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>osaamista-&gt; tieto- ja viestintäjärjestelmät, tietosuoja, tiedonhaku ja menetelmät sekä lainsäädäntö</li> <li>palvelee sekä asiakkaita että ammattilaisia</li> </ul>	
---	---	--

## 4.2 Työntekijät

Puhelimitse tehtävän yleis- ja asiakasneuvonnan sekä palveluohjauksen kyselyn (taulukko 2) tarkoituksena oli kerätä tietoa Siun soten alueella tapahtuvasta yleis- ja asiakasneuvonnasta sekä palveluohjauksesta. Kyselyn tuloksia hyödynnettiin osana geneerisen palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan mallintamisen kehittämistyötä. Kysely tehtiin esimiehille suunnatussa kyselyssä esiin nousseiden tarpeiden pohjalta. Se toteutettiin helmikuussa 2019. Kyselyyn vastanneita oli 28, joista 57% oli terveys- ja sairaanhoitopalveluista, 29% ikäihmisten palveluista ja 14% perhe- ja sosiaalipalveluista. Kyselyssä kartoitettiin asiakas- ja palveluohjauksen työn osaamisen vahvistamisen, koulutuksen sekä kehittämisen tarpeita.

TAULUKKO 2

Osaaminen	Koulutus	Kehittäminen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Työkokemus ja laaja tieto organisaatiosta ja yksiköistä sekä palveluprosesseista</li> <li>Laaja yleistieto/tuntemus yli toimialojen, kolmannen sektorin toimijoista ja palveluntuottajista ym.</li> <li>Ratkaisukeskeinen toimintatapa ja vuorovaikutustaidot (tarkentavien kysymisten kautta ”oikea” tarve esille)</li> <li>”Kyky puhua asiakkaan kieltä”-&gt; asiat tulee ymmärretyksi</li> <li>Maakunnallinen paikallistuntemus</li> <li>Laaja yhteistyöverkosto (monitoimijuus/moniammatillisuus)</li> <li>Motivaatio ja halu kehittää itseään</li> <li>Tietotekniset taidot kunnossa</li> <li>Kyky reagoida tilanteisiin nopeasti</li> <li>Hyvä hallinta asiakaspalvelutilanteen periaatteisiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakaspalvelukoulutus (perusasiat ja poikkeustilanteet)</li> <li>Ongelmanratkaisutyöskentely</li> <li>Halu päivittää omaa tietämystä uusista toimintatavoista ja organisaation muutoksista</li> <li>Laajan palveluverkoston tuntemus ja sosiaali- ja terveysalan eri osa-alueiden tuntemus koulutusta</li> <li>Vuorovaikutuskoulutusta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paljon palveluita tarvitsevalle asiakkaalle nimetty ”omahoitaja” -&gt; koordinoi/ kokoaa tiedon yhteen jne.</li> <li>Sosiaali- ja terveyspuolen pitäisi toimia paremmin keskenään -&gt; yhteistyön kehittäminen eriyhteistyötoimien kanssa</li> <li>”Erikoisalan” tuntemus tietyille henkilöille ja henkilöistä tieto</li> <li>Jatkuva varmistus asiakas- ja palveluohjauksen työtä tekevien ammatillinen osaamisen ja asiakaspalvelutaidot</li> <li>Työn määrä/työntekijöiden määrään (hyvä työn jälki)</li> <li>Jatkuva asiakaspalutteen kerääminen -&gt;työn kehittäminen</li> <li>Lähemmäksi ”yhden luukun” periaatetta</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paineen ja stressin sietokyvyn sietämistä</li> <li>• Kyky tehdä itsenäisiä päätöksiä (ongelmanratkaisutaitoja)</li> <li>• Työkokemus esim. kotihoito</li> <li>• Osaamista kotiin annettavista palveluista ja asumisen vaihtoehtoista (hoitopolkujen tuntemus)</li> <li>• Hoito- ja sosiaalityön osaamista</li> <li>• Asiakslähtöistä ja joustavaa työskentelyotetta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutusta haastavien asiakkaiden kohtaamiseen</li> <li>• Koulutusta asiakas-casien kautta</li> <li>• Kirjaamiskoulutusta</li> <li>• Koulutusta lakiuudistuksista</li> <li>• Sosiaali- ja terveysalankoulutus</li> <li>• Koulutusta käytännön tietoihin ja muuta työtä tukevaa koulutusta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koulutusta lisää mm. käytännön tietoihin</li> <li>• Oma olo-kanavan hyödyntämistä</li> <li>• Selkeät yhteystiedot ja muut viestintäkanavat (myös muihin yksiköihin)</li> <li>• Tukipisteitä lisää, jossa neuvotaan ja ohjataan</li> <li>• Palvelu aloitetaan ilman kotikäyntiä, jos pelkästään tarve tukipalveluille esim. turvapuhelin tai ateriapalvelu</li> <li>• Matalan kynnyksen ja puhelinpalvelun kehittäminen asiakslähtöisemmäksi -&gt; voisi eriyttää puhelinpalvelusta</li> <li>• jalkautumalla sinne missä ihmiset ovat</li> <li>• Tiedonkulkua lisää</li> </ul>
---	---	--

### 4.3 Neuvonnan, asiakas- ja palveluohjauksen resurssit

Resurssikyselyssä kartoitettiin Siun soten neuvonnan ja asiakas- ja palveluohjauksen resursseja keväällä 2019 (taulukko 3). Kartoituksessa otettiin huomioon resurssit, joissa on määritelty työnkuvaan asiakasohjausta, neuvontaa tai palveluohjausta. Kartoituksen lisäksi esiin nousi joitakin keskeisiä huomioita.

Aikuissosiaalityössä läntisellä alueella puhelinneuvonta palvelee arki aamupäivisin klo 9-11. Fyysinen vastaanotto on auki myös Heinävedellä, Polvijärvellä ja Outokummussa. Liperissä ei ole lainkaan ns. aikuissosiaalityön fyysistä neuvontapistettä. Varsinaista palveluohjausta ei ole, vaan se sisältyy asiakastyöhön (sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, kts. Sosiaalihuoltolaki). Sosiaaliohjaajien työhön sisältyy paljon palvelutarpeen arviointia ja palveluohjausta, mutta myös kaikkea muuta asiakasta ohjaavaa, tukevaa ja auttavaa työtä. Lisäksi aikuissosiaalityössä on paljon asiakkaita, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään sähköisiä palveluja. Yhteispalvelupisteiden ja Kelan palvelupisteiden puute ja pitkät välimatkat tuovat myös omat haasteensa.

Lapsiperheiden varhaisessa tuessa ei ole yhtään **HTV:tä** pelkkään palveluohjaukseen, vaan se tehdään muun työn ohessa asiakkuudessa oleville ja arvioissa oleville asiakkaille. Eteläisellä alueella lapsiperheiden, työikäisten tai lastensuojelun palveluissa ei ole erikseen resursoitu työntekijää asiakas- ja palveluohjaukseen. Työntekijöillä on käytössä lastensuojelun palvelupuhelin ma-pe klo 8-15, työikäisten palveluissa ajanvarauspuhelin ma-pe klo 9-11 sekä lapsiperheiden palveluissa (vartu) ma-pe klo 8-9 (työntekijän käytössä oleva numero). Etenkin eteläisellä alueella koettiin olevan tarvetta keskitetyille palveluohjaukselle sekä neuvonnalle.

Ikäihmisten tukipalvelut -palvelualue sisältää ikäihmisten palveluohjauksen, kotiin annettavat tukipalvelut sekä omaishoidon ja gerontologisen sosiaalityön. Seniorineuvonta Ankkuri palvelee koko maakuntaa ja toimii yhdessä toimipisteessä. Vammaispalveluiden palveluohjaaja siirtyy syksyllä 2019 osaksi Ankkurin toimintaa.

### TAULUKKO 3

Toimialue ja maakunnallinen alue	Nimike	Tehtäväkuva	Lukumäärä	Esimiehen tiedot
Vammaispalvelut keskinen/eteläinen	Palveluohjaaja	Kotikäynnit, palveluiden koordinoointia, suunnitelmien tekemistä, ohjausta ja neuvontaa	8	Anni Mäkelä vs. johtava sosiaalityöntekijä p. 013 3305893 anni.makela@siunsote.fi
Vammaispalvelut läntinen/pohjoinen	Palveluohjaaja	Kotikäynnit, palveluiden koordinoointia, suunnitelmien tekemistä, ohjausta ja neuvontaa	6	Outi Konttinen johtava sosiaalityöntekijä p. 0133305024 outi.konttinen@siunsote.fi
Vammaispalvelut	Palveluohjaaja	Puhelinneuvonta	1	Anni Mäkelä (kts yllä)
Aikuissosiaalityö läntinen	Sosiaaliohjaaja	Puhelinneuvonta, fyysinen vastaanotto, kotikäynnit (ihmiset, joilla ei ole asiakkuutta) mutta tehdään myös olemassa oleville asiakkaille tapaamisilla, puhelimesta jne.	0,6	Mari Metsävainio Johtava sosiaalityöntekijä p. 0133305201 mari.metsavainio@siunsote.fi
Työikäisten palvelut Aikuissosiaalityö	Sosiaaliohjaaja	Neuvonta, palveluohjaus ja palvelutarpeenarvio (SHL 33 ja 36§)  Kiireellisen toimeentulotuen harkinta ja päätöksenteko (Totul §14b)	1	Johanna Turunen johtava sosiaalityöntekijä  Aikuissosiaalityön palvelut, keskinen alue p. 013-3305856 johanna.turunen@siunsote.fi  sosiaalineuvonta@siunsote.fi /hallinta

		Henkilökohtainen keskustelu (Totul§14e)  SHL ilmoitusten vastaanotto, välittäminen oikealle taholla kirjaaminen työkäisten osalta ja käsittelyyn oton seuraaminen		
Työkäisten palvelut Aikuissosiaalityö	Palveluohjaaja	Puhelinneuvonta, suullisten tt-hakemusten vastaanotto ja kirjaaminen Proconsonaan	1	Johanna Turunen (kts yllä)
Perhe- ja sosiaalipalvelut / lapsiperhepalvelut läntinen	Sosiaaliohjaaja	Varhaisen tuen perhetyö ja sosiaaliohjaus. Perhetyön avulla tuetaan vanhemmuutta, ohjataan lasten hoidossa ja kasvatuksessa, ohjataan kodin arjen ja arkirutiinien hallintaan. Sosiaaliohjaaja tekee myös palveluntarpeen arvioita	5	Eija Pennanen Johtava sosiaalityöntekijä  p. 013 3305214 eija.pennanen@siunsote.fi
Perhe- ja sosiaalipalvelut / lapsiperhepalvelut läntinen	Ohjaaja	Varhaisen tuen kotipalvelu; lapsiperheiden kotipalvelu. Ohjaaja opastaa vanhempia / perhettä lasten ja kodinhoitoon liittyvissä asioissa sekä tukee vanhempia arjen taitojen vahvistumisessa	4	Eija Pennanen (kts yllä)
Lapsiperheiden varhainen tuki, keskinen	Sosiaaliohjaaja	Palvelutarpeen arviointi, SHL:n mukainen perhetyö, sosiaaliohjaus	8-9	Hanna Myllylä Johtava sosiaalityöntekijä  p. 013 3305763 hanna.myllyla@siunsote.fi

		(sisältää tarvittaessa palveluohjauksen)		
24/7 palvelualue, digitaaliset palvelut - yksikkö	Sairaanhoidtaja	päivystyksen puhelinpalvelu, erikoissairaanhoidon puhelinpalvelu, turvapuhelinhälytyskeskus (kaikki nämä tehtävät sisältävät hoidon- ja palvelutarpeen arvioinnin lisäksi neuvontaa, asiakas/palveluohjausta)	16	Jaana Kurki lähiesimies, kehittämisasiantuntija p. 0503132184
Yhteisasiakasohjaus: Siilaisen, Niinivaaran, Lieksan terveysasemien asiakkaat	Asiakasohjaaja	Puhelin: ammattilaisten väliset konsultaatiot ja neuvonta, yhteisasiakkaiden asioiden hoito, hoitavien tahojen yhteydenotot/yhteydenpito  Fyysinen vo: kartoituskäynnit, verkostopalaverit, yhteistyö, tiedotus ja kouluttaminen: sote, yt.tahot, 3.sektori	3	Niina Linervo palvelusuunnittelija p. 013 330 4242 niina.linervo@siunsote.fi
Ikäihmisten palveluohjaus	Palveluohjaaja ammatit sh, sosionomi, lh	Seniorineuvonta Ankkuri, puhelineuvonta, chat, palvelujen vireille tulo, ateriapalvelun koordinointi (yta)	3	Kati Nygren Palveluohjaus ja tukipalvelut Ikäihmisten palvelu p. 013 330 42 88 kati.nygren@siunsote.fi

Ikäihmisten palveluohjaus	Palveluohjaaja	Palvelutarvearviot, palvelujen myöntäminen (kotiin annettavat palvelut ja asuminen)	20	Kati Nygren (kts yllä)
Ikäihmisten palveluohjaus	Palveluohjaaja	Rintamaveteraanien ja sotainvalidien palvelut ja palvelusetelin koordinointi, perhehoidon koordinointi, vapaaehtoistoiminta,	5	Kati Nygren (kts yllä)
Ikäihmisten palveluohjaus	Palveluohjaaja	Prosessien hallinta, asumisen sijoittaminen, Mediatri yms	3	Kati Nygren (kts yllä)
Turvateknologiset palvelut	Palveluohjaaja	Turvapalvelutoiminnan koordinointi	2	Kati Nygren (kts yllä)
Omaishoito	Omaishoidon palveluohjaajat	neuvonta, ohjaus, tuen myöntäminen yms.	10	Kaisa Rautiainen, johtava sosiaalityöntekijä Gerontologinen sosiaalityö ja Omaishoidon tuki p. 013 330 7123 kaisa.rautiainen@siunsote.fi

## 5. Yhteenveto

Alla olevassa taulukossa (taulukko 4) on koottu yhteen suunnitelma palveluohjaus- ja neuvontatoiminnan kehittämistyön jatkuvuuden turvaamiseksi. Tärkeää on varmistaa riittävä osaaminen ja henkilöresurssit koordinoimaan yli hallintorakenteiden ylittävää toimintaa. SiVa-hankkeessa on tehty pohjatyö asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisen edistämiseksi. Työn jatkuvuuden varmistamiseksi olisi tehtävä hallinnollinen päätös, joka antaa mandaatin toiminnalle. Asiakas- ja palveluohjaus ja sen kehittäminen tulisi nähdä vaikuttavuuden lisääjänä ja tulevaisuuden kannalta välttämättömänä ja tämän vuoksi se tulisi liittää osaksi Siun soten strategiaan. Asiakas- ja palveluohjaus koskettaa kaikkia Siun soten toimialueita ja asiakasryhmiä. Yhtenä vaihtoehtona olisi hyvä pohtia, voisiko asiakasohjaus toimia tulevaisuudessa omana toimialana.



Hankkeen aikana tehdyn kehittämistyön tuloksena on todettu, että Hyte-toiminta toimii parhaiten etulinjan toimintana lähellä asiakaspintaa ja asiakasohjauksen yhteydessä.

TAULUKKO 4

Tavoite	Keinot tavoitteeseen pääsemiseksi	Vastuutahot
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tavoitteellinen yhteiskehittäminen jatkuu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toiminta hallintorajoja ylittävää, monialaista</li> <li>Yhteishenkilöt tiedossa</li> <li>Asiakkaat mukana palveluiden kehittämisessä</li> <li>ICT-arkkitehtuuri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kehittämisyksikkö</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kokemusasiantuntijat työskentelevät asiakas- ja palveluohjauksessa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Koulutuksen varmistaminen, laadun turvaaminen (ei määrä)</li> <li>Mukana asiakaspolkujen mallintamisessa ja muissa prosesseissa</li> <li>Yhteistiedot koottuna ja hyödynnettävissä</li> <li>Kokemusasiantuntijaverkosto</li> <li>Mukana vertaisarvioinnin ja palautejärjestelmän kehittämisessä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siun soten toimialueet</li> <li>Nimetyt vastuuhenkilöt</li> <li>Johdon sitoutuminen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geneerinan asiakas- ja palveluohjausmalli -&gt; osaamisen kehittäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asenteiden ja toimintakulttuurin muutos</li> <li>Asiakaspalvelukoulutus etulinjassa työskenteleville</li> <li>Ratkaisukeskeisen ja asiakaslähtöisen kohtaamisen sekä asiakasymmärryksen lisäämisen koulutus Siun soten henkilöstölle</li> <li>Vaikuttavuusajattelun osaamisen lisääminen</li> <li>Asiakkaan osaamisen kehittäminen aktiivisempaan rooliin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siun soten osaamisen kehittämisen yksikkö</li> <li>Oppilaitokset: Karelia, Riveria</li> <li>Kolmas sektori</li> <li>Asiakas- ja potilasjärjestöt</li> <li>Asiakkaat</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Geneerinen asiakas- ja palveluohjausmalli -&gt; osallisuuden lisääminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakkaan aito kuuleminen, kohtaaminen-&gt; dialogi</li> <li>Asiakaslähtöisyysvastaavat</li> <li>Kokemusasiantuntija toiminnan vakiinnuttaminen osaksi siun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Siun sote</li> <li>Poliittiset päättäjät</li> <li>Asiakkaat</li> <li>Asiakasjärjestöt</li> </ul>

	<p>soten toimintaa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakasraadit</li> <li>• Poliittisten päätösten tekijät mukaan kehittämiseen</li> <li>• Esteetön selkokiehinen viestintä ja tiedonsaanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kolmas sektori</li> <li>• Kokemusasiantuntijat</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geneerinen asiakas- ja palveluohjausmalli -&gt; yhteistyö yli hallintorajojen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteinen palvelutarpeen arviointi-&gt; mittarit luotu</li> <li>• Yhteinen asiakassuunnitelma käytössä -&gt; yhden luukun periaate</li> <li>• Vastuutyöntekijä nimetty-&gt; Kokonaistilanne kerralla haltuun</li> <li>• Asiakastietojärjestelmä ja tiedonsiirto tukevat monialaista yhteistyötä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siun sote/ICT</li> <li>• Kolmas sektori</li> <li>• Poliittiset päättäjät</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geneerinen asiakas- ja palveluohjausmalli -&gt; johdon sitoutuminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitoudutaan toimintakulttuurin muutokseen ja palveluintegraatioon-&gt; Organisaatiomalli, joka tukee tiedon siirtymistä sekä horisontaalisesti ja vertikaalisesti</li> <li>• Kokeilujen ja pilottien pohjalta käytännön toteutukseen</li> <li>• Kokeiluja toteutetaan Siun soten omana toimintana-&gt; Varmistetaan työhön sitoutuminen ja työn juurtuminen käytäntöön</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siun soten johto</li> <li>• Poliittiset päättäjät</li> </ul>

**LÄHTEET:**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sähköinen terveys- ja hyvinvointi palvelu Omaolo <https://www.siunsote.fi/omaolo>

Yhteisasiakkaiden asiakasohjaus Siun sotessa <https://www.siunsote.fi/-/kohti-aidosti-yhteisia-asiakkuuksia-sosiaali-ja-terveydenhuollossa>