

Asiakasturvallinen ja vaikuttava ikääntyneiden palveluohjaus

Suositukset on laadittu Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla – Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa (VN/9238/2023) tutkimuksen pohjalta.

- 1. Palveluohjauksen saavutettavuutta on parannettava**
- 2. Asiakkaan tarvetta palveluihin tulee arvioida kokonaisvaltaisesti**
- 3. Riittävästä resursoinnista on huolehdittava**
- 4. Asiakkaan tilannetta tulee seurata säännöllisin väliajoin**
- 5. Palveluohjausprosessi tulee päättää suunnitelmallisesti**

Kirjoittajat

Valokivi Heli, Hautamäki Tiina, Kiuru Hilla, Lorenz-Wende Andrea, Sinkkonen Merja, Valkama Katja & Vasara Paula



Sosiaali- ja
terveysministeriön
RAHOITTAMA



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

SEAMK
Seinäjoen ammattikorkeakoulu



Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences

1) Palveluohjauksen saavutettavuutta on parannettava

- **Lisätään matalan kynnyksen palvelupisteitä**
- **Järjestetään asiakkaalle helposti tavoitettavissa oleva nimetty työntekijä**

Kun ikääntynyt asiakas tarvitsee tukea tai apua arjessa pärjäämiseen, tulee ajankohdaksi miettiä, mistä tukea tai apua voisi löytää. Vaikka erilaisia palveluita on olemassa, ovat ne pirstaleisia ja hajallaan. Erityisesti iäkkäälle ihmiselle voi olla vaikeaa hahmottaa, mitä palveluja on tarjolla, mistä niitä saa, miten niihin pääsee ja kuinka niihin saa yhteyden. Palveluohjausta tekevät ammattilaiset tulee voida tavoittaa helposti ja käytössä tulee olla eri kanavia; lähi-, etä- ja digipalveluita.

Hyvinvointialueilla käytössä olevat nimikkeet ja käsitteet voivat aiheuttaa sekaannusta, kun niitä käytetään vaihtelevasti eri hyvinvointialueilla ja ne sijoittuvat organisaatioissa eri paikkoihin. Suosittelemme, että hyvinvointialueet yhtenäistävät käytäntöjään; palveluohjauksella tarkoitetaan sosiaalityön prosessimaista ja asiakaslähtöistä työmenetelmää, kun taas asiakasohjauksella enemmänkin yleisluontoisempaa neuvontaa ja ohjausta.

Palvelut tulisi rakentaa ikääntyneen yksilöllisen tilanteen mukaan, mutta nykyisin asiakas ohjataan valmiisiin palveluihin. Palveluohjaajan roolia ei myöskään aina tunnisteta ja palveluihin voi olla hankala päästä tai ne ovat riittämättömiä, epäsopivia tai kalliita. Ennaltaehkäiseviä ja kuntouttavia palveluita ei ole tarjolla riittävästi, mikä voi johtaa jonoihin ja pyöröovi-ilmiöön eli päivystyspalveluiden turhaan käyttöön. Ikääntyneille tarvitaan matalan kynnyksen palveluita, joiden kautta voi päästä avun piiriin myös silloin, kun tarve on vielä vähäinen tai vaikeasti hahmotettava. Ikääntynyt voi ottaa yhteyttä itse tai hänen puolestaan yhteydenoton palveluohjaukseen voi tehdä läheinen. Myös viranomaiset voivat olla yhteydessä palveluohjaukseen tekemällä huoli-ilmoituksen.

Palveluohjausta tehdään monissa paikoissa ja tiloissa, kuten asiakkaan kotona, sairaalassa tai päiväkeskuksessa. Palveluohjausta tehdään myös puhelimen välityksellä. Ihmisille merkityksellistä on, että he voivat olla yhteydessä tuttuun työntekijään, eikä silloin ole tärkeää tietää, mitä organisaatiota tai palvelua hän edustaa. Vastaavasti sähköisten asiointikanavien soveltuvuutta täytyy arvioida yksilökohtaisesti. Palveluohjaukseen pääsyä voidaan parantaa nimeämällä jokaiselle asiakkaalle oma työntekijä, johon asiakkaan on helppo ottaa yhteyttä – esimerkiksi puhelimitse tai käymällä paikan päällä. Palveluohjauksen prosessiin pääsyn kynnyks ei saa olla liian korkea ja asiakas tulee kohdata kokonaisvaltaisesti ja riittävän pitkäkestoisesti.

2) Asiakkaan tarvetta palveluihin tulee arvioida

kokonaisvaltaisesti

- **Palvelutarpeen arvioinnissa hyödynnetään objektiivisten mittareiden ohella asiakkaan subjektiivisia arvioita**
- **Asiakkaan elämäntilanne ja kyky hyödyntää eri tavoin tuotettuja palveluita huomioidaan**

Asiakkaan palvelujen tarpeen arviointi on lakisääteinen osa palveluohjausta. Sosiaali- huoltolain (1301/2014) 36 § mukaan yli 75-vuotiaan henkilön palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa viipymättä, viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun sosiaalipalveluihin on otettu yhteyttä. Läheiset voivat olla mukana palvelutarpeen arvioinnissa.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi perustuu usein määrällisiin, standardoituihin mittareihin – esimerkiksi palveluohjauksen iäkkäiden asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI-mittaria. RAI-mittari (*Resident Assessment Instrument*) on standardoitu, kansainvälisesti käytetty arviointijärjestelmä, jonka tarkoituksena on tuottaa systemaattista ja vertailukelpoista tietoa ikääntyneiden toimintakyvystä, terveydentilasta, hoidon tarpeesta ja elämänlaadusta hoitosuunnittelun sekä laajemman palveluiden kehittämisen tueksi. Mittareiden käyttö palvelutarpeen pääasiallisena arviona voi johtaa siihen, ettei asiakkaan subjektiivista kokemusta huomioida eikä hänelle merkityksellisiä tarpeita tunnisteta. Arvioinnissa tulee huomioida asiakkaan arjen kokonaisuus ja hänen kykynsä hyödyntää tarjolla olevia palveluita. On varmistettava, että palvelutarve tulee näkyväksi myös silloin, kun se on vaikeasti hahmotettavissa tai sanoitettavissa.

Ikääntyneillä on oikeus osallisuuteen omassa asiassaan. Palvelutarpeen arviointi, sen toteuttaminen ja merkitys eivät ole aina asiakkaalle selkeitä. Asiakkaan osallisuutta arviointiprosessissa sekä ymmärrystä arvioinnin merkityksestä ja käytännöistä tulee lisätä. Asiakkaan toivomukset ja mielipiteet on huomioitava sosiaalihuoltoa ja palveluohjausta toteutettaessa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000) ja ikääntyneen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa, ellei toimintakyvyn heikkeneminen tai muu vastaava syy edellytä välttämättömiä rajoituksia.

On tilanteita, joissa asiakkaalle voidaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella myöntää palveluita, mutta asiakas kieltäytyy niistä. Tämä on asiakkaan oikeus, mutta jos asiakkaaseen kohdistuu jokin vaara, ulkopuolinen uhka tai asiakas on tekemässä itselleen vahinkoa, tulee palveluohjaajan käyttää harkintaa ja suojata asiakasta.

3) Riittävästä resurssoinnista on huolehdittava

- **Asiakkaille mahdollistetaan tarpeenmukaiset ja lakisääteiset palvelut**
- **Ammatillista asiantuntemusta hyödynnetään ja sen kehittymistä tuetaan**

On tärkeää taata mahdollisuus tarpeenmukaisiin palveluihin, mikä tarkoittaa sekä riittävän kattavaa palveluvalikkoa että riittäviä ajallisia, taloudellisia ja ammatillisia resursseja. Lakisääteiset palvelut on voitava toteuttaa oikea-aikaisesti ja asiakkaan omia voimavaroja tukien. Etäpalveluiden rooli kasvaa, ja ne voivat olla kustannustehokkaita, mutta niiden hyödyllisyys riippuu siitä, voiko asiakas aidosti käyttää ja hyötyä niistä.

Resursointi liittyy myös osaamiseen. Ikääntyneiden palveluissa työskentelevillä palveluohjaajilla on laaja koulutus ja kokemus, jota tulee tukea. Heille on annettava mahdollisuus käyttää ammatillista harkintaa päätöksenteossa. Harkintavalta ei ole ristiriidassa yhdenvertaisuuden kanssa, vaan se mahdollistaa asiakaslähtöisen ja tilannekohtaisen tuen. Vaikka hyvinvointialueiden kriteerit ja palvelut yhdenmukaistuvat, asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tulee olla kokonaisvaltaista, yksilöllistä ja ihmiskeskeistä. Hyvinvointialueille siirtymisen myötä harkinnan käytön mahdollisuudet ovat kuitenkin vähentyneet. Jos hyvinvointialueen palveluita ei voida tarjota, asiakas voidaan ohjata yksityisiin palveluihin tai palveluita voidaan myöntää määrääjäksi. Haja-asutusalueilla palveluita voi olla vähän tarjolla tai niitä ei ole lainkaan, mutta asiakkaan palvelutarvetta ei tule jättää huomiotta. Hyvinvointialueen tulee tarjota palveluohjaajille työvälineitä siihen, miten palvelutarpeen arvioinnissa tunnistettuihin tarpeisiin vastataan toimintaympäristössä, jossa resurssit ovat niukat tai palveluita ei ole tarjolla. Jos harkintavaltaa ei voi käyttää palveluohjauksessa, se voi aiheuttaa palveluohjaajille ristiriitaa ja eettistä kuormitusta. Palveluohjaajia ei saa jättää yksin eettisesti ristiriitaisiin tilanteisiin eikä asiakasta saa jättää heitteille palvelujen riittämättömyyden tai puutteen vuoksi. Tämä on hyvinvointialueen vastuulla.

Kysymykset resurssoinnista liittyvät laajemmin talouspolitiikkaan ja säästö- ja tehostamistarpeisiin. Talouskurin säatelemä portinvartijuus vaikuttaa palveluohjaajan harkintavaltaan ja siihen, millaisia palveluita on mahdollista tarjota ja kenelle. Palveluohjauksen odotetaan myös ohjaavan ikääntyneitä kustannustehokkaampiin palveluihin.

Jotta resursseja voidaan käyttää tehokkaasti, on tärkeää, että palvelut ovat saavutettavia, oikea-aikaisia ja sopivia. Palvelut koetaan monesti toimiviksi ja hyviksi, kunhan niihin vain päästään. Joskus palveluihin pääsy tapahtuu liian myöhään, jolloin toimintakyky on jo merkittävästi heikentynyt ja avuntarve suuri. Toisinaan tilanne on voinut edetä niin pitkälle, ettei palveluohjausta ehditä enää tekemään.

4) Asiakkaan tilannetta tulee seurata säännöllisesti

- **Seurantatietoa hyödynnetään asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn tukemisessa**
- **Asiakkaan kokonaistilanteen muutoksiin reagoidaan oikea-aikaisesti ja viivytyksettä**

Jokaiselle palveluohjausasiakkaalle nimetty oma palveluohjaaja tuo asiakkaan tilanteen seurantaan säännöllisyyttä ja aktiivisuutta. Säännöllinen seuranta mahdollistaa sen, että asiakkaan kokonaistilanteen muutoksiin voidaan reagoida oikea-aikaisesti ja viivytyksettä sekä yhteydenotto on vaivatonta. Tämä lisää asiakasturvallisuutta eli asiakkaan kokonaisturvallisuuden ja itsemääräämisoikeuden huomioimista.

Säännöllinen seuranta on erityisen tärkeää ikääntyneiden kohdalla, joilla on usein monia kroonisia sairauksia, jolloin toimintakyky voi heikentyä äkillisesti. Ilman seurantaa riskinä on, että avuntarve jää huomaamatta tai siihen reagoidaan liian myöhään.

Seuranta ei ole vain tekninen toimenpide, vaan olennainen osa asiakaslähtöistä palveluohjausta. Sen avulla voidaan tukea asiakkaan jäljellä olevia voimavaroja, vahvistaa toimintakykyä ja ehkäistä siirtymistä raskaampiin palveluihin. Säännöllinen yhteydenpito luo myös turvallisuuden tunnetta ja vahvistaa luottamusta palvelujärjestelmään.

Seurannan tulisi olla osa palveluohjauksen rakenteita – ei satunnainen tai yksittäisiin tilanteisiin sidottu toimenpide. Se voi toteutua eri tavoin: esimerkiksi määräajoin tehtävillä arviointikäynneillä, puhelinsoitoilla tai digitaalisilla välineillä, kunhan varmistetaan, että valittu tapa sopii asiakkaalle ja tukee hänen osallisuuttaan.

Tällä hetkellä seuranta toteutuu järjestelmässä passiivisena ja reaktiivisena – palveluohjauksen puolelta reagoidaan asiakkaalle tapahtuneisiin asioihin yhteydenottojen perusteella. Palveluohjaajat ovatkin enemmän tiedon vastaanottajan kuin aktiivisen tiedon jakajan ja toimijan roolissa. Seuranta liittyy myös palveluiden järjestämiseen ja palveluvalikkoon; palveluita ei välttämättä järjesty, vaan jäädään seuraamaan asiakkaan tilanteessa tapahtuvia muutoksia, joihin sitten reagoidaan.

5) Palveluohjausprosessi tulee päättää suunnitelmallisesti

- **Palveluiden asianmukaisuus ja riittävyys varmistetaan ennen palveluohjausprosessin päättämistä yhdessä asiakkaan kanssa**

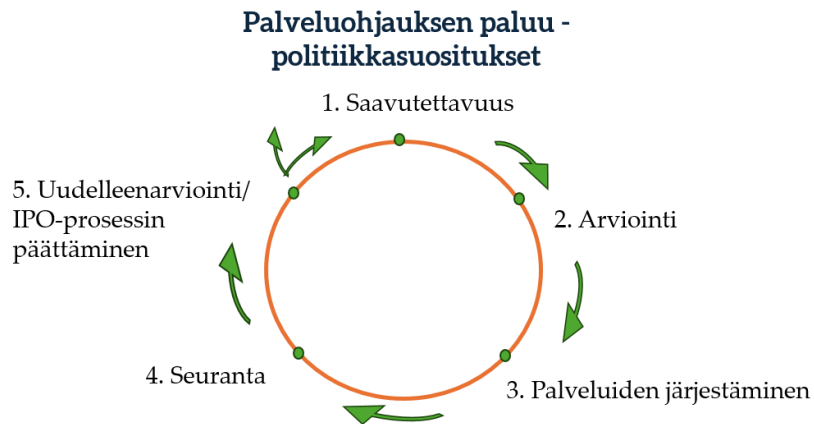
On tärkeää, että ikääntyneille asiakkaille tarjotaan riittävää tukea, ohjausta ja tarvittaessa myös kuntouttavia palveluita. Palveluita tulee tarjota ajoissa ja ikääntyneiden hyvinvointi turvaten.

Prosessin päättämisen tai uudelleenarvioinnin aloittamisen vaiheessa on olennaista pysähtyä ja tarkastella asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti: onko hänen tarpeisiinsa vastattu asianmukaisesti ja riittävällä tavalla? Onko tilanne muuttunut niin, että palvelut voidaan päättää, vai onko tarvetta arvioida tilanne uudelleen? Prosessin päättäminen tai uudelleenarviointi liittyy myös palveluohjauksen läpinäkyvyyteen ja jatkuvuuteen: asiakkaan tulee ymmärtää, miksi palvelu päättyy tai miksi tilanne arvioidaan uudelleen, ja hänen tulee voida osallistua tähän arviointiin.

Arvioinnissa tulee huomioida myös asiakkaan oma subjektiivinen kokemus. Siiloutuneissa palvelurakenteissa on monia aukko- ja nivelkohtia, ja siksi on tärkeää varmistaa, että asiakkaalle muodostuu eheä palvelukokonaisuus – ei joukko irrallisia ja yhteensovittamattomia palveluja.

Palveluohjauksen päättäminen tai tilanteen uudelleen arviointi on myös osa palveluohjauksen kokonaisprosessia. Palveluohjauksen päättäminen voi koskea esimerkiksi tilannetta, jossa asiakas kuntoutuu sairaalajakson jälkeen tai hän siirtyy pitkäaikaishoitoon tai ympärivuorokautiseen asumiseen. Palveluohjausprosessi voidaan päättää myös tilanteeseen, jossa palvelujen saamisen kriteerit eivät täyty ja asiakas ohjataan hankkimaan palveluita itsenäisesti yksityisiltä tai kolmannen sektorin palveluntuottajilta.

Toimiva palveluohjausprosessi



Näiden politiikkasuositusten laadinnassa on hyödynnetty palveluohjausprosessin viittä vaihetta. Prosessi alkaa yhteydenotolla palveluohjauksen ammattilaisiin: tässä vaiheessa keskitytään alkuvaiheen neuvontaan ja ohjaukseen. Tämän jälkeen siirrytään arviointivaiheeseen, missä tarkastellaan ikääntyneen elämäntilannetta, toimintakykyä, voimavaroja ja elinympäristöä kokonaisvaltaisesti sekä selvitetään, millaisia palveluita tarvitaan. Kolmannessa vaiheessa tehdään tavoitteellinen ja yksilöllinen palvelusuunnitelma, jossa kootaan tarvittavat palvelut yhteen, sekä järjestetään niiden toteutus. Neljännessä vaiheessa seurataan asiakkaan tilannetta aktiivisesti: varmistetaan, että palvelusuunnitelmaan kirjatut palvelut toteutuvat suunnitellulla tavalla ja vastaavat asiakkaan tarvetta sekä tehdään tarvittavia muutoksia. Viimeisessä vaiheessa päätetään prosessi yhteistyössä asiakkaan kanssa: varmistetaan, että asiakkaan tarpeisiin järjestettyjen palvelujen tarve on päättynyt tai aloitetaan uusi prosessi, jos tarpeet ovat merkittävästi muuttuneet.

Palveluohjausprosessia voidaan vahvistaa parantamalla ikääntyneiden mahdollisuutta saada ja pitää yhteyttä nimettyyn palveluohjauksen ammattilaiseen sekä parantamalla koko prosessin läpinäkyvyyttä. Asiakkaan osallisuutta tulee tukea, ja arviointia tehdä kokonaisvaltaisesti, yksilöllisesti sekä ihmiskeskeisesti tilanteiset tekijät huomioiden. On myös huolehdittava siitä, että hyvinvointialueilla on riittävät resurssit lakien ja ikääntyneen väestön tarpeiden mukaisten palveluiden järjestämiseen, ja niiden toteuttamiseen joustavin asiakkaalle sopivin tavoin. Seurannan tulee olla aktiivista ja säännöllistä niin, että iäkkään tarpeeseen voidaan vastata asianmukaisesti, soveltuvalla tavalla viivytyksettä, hänen voimavarojaan tukien.

Tutkimuksen toteutus

IPO-hanke eli ”Ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla – Asiakasturvallisen ja vaikuttavan palveluohjauksen kehittäminen muuttuvissa paikoissa ja tiloissa” toteutettiin vuosina 2024–2025. Tutkimuksessa tarkasteltiin ikääntyneiden palveluohjauksen tavoitteita, toteuttamista ja sen määrittymistä eri paikoissa ja tiloissa. Näissä politiikkasuosituksissa hyödynnetään tutkimuksessa syntynyttä tietoa asiakasturvallisen palveluohjauksen kehittämiseksi ja gerontologisen sosiaalityön vaikuttavuuden vahvistamiseksi hyvinvointialueilla.

Tutkimuksessa kerättiin useita eri aineistoja kolmelta eri hyvinvointialueelta (Keski-Suomi, Pirkanmaa ja Etelä-Pohjanmaa). Hankeen aineisto koostuu poliittishallinnollisista dokumenteista, tutkimuskirjallisuudesta sekä haastattelu- ja työpaja-aineistoista. Aineistoa kerättiin niin palveluohjauksen johtajilta, palvelu- ja asiakasohjaajilta kuin palveluohjauksen asiakkailta. Lisäksi toteutettiin työpajoja palveluohjauksen ammattilaisille ja ikääntyneille.

Hyvinvointialueiden perustaminen on merkinnyt sosiaalihuollon merkittävää rakenteellista muutosta, jonka keskiössä on ikääntyneiden palveluohjaus asiakkaan ja palvelujen rajapinnassa. Palveluohjaajien työ jää usein näkymättömäksi: ammattilaisten tavoittaminen koetaan työlääksi eivätkä ikääntyneet itsekään aina tunnista omaa asiakkuuttaan. Hyvinvointialueuudistus on haastanut aiempia käytäntöjä, sillä palvelujen ja kriteerien yhdenmukaistaminen sekä yhä niukkenevat resurssit ovat luoneet kasvavaa painetta kulujen vähentämiseen, palveluiden yhdenmukaistamiseen ja toiminnan tehostamiseen esimerkiksi palveluvalikkoa ja palveluohjaajien harkintavaltaa kaventamalla.

Nämä muutostekijät yhdessä ovat luoneet tarpeen tarkastella ikääntyneiden palveluohjauksen nykytilaa ja laatia ikääntyneiden palveluohjauksen politiikkasuositukset.

Lähteitä

Kiuru, H., Lorenz-Wende, A., & Valokivi, H. (käsikirjoitus). Placing the case management of older adults – a scoping review.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2012/980>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2000/812>

Low, S. M. (2017). *Spatializing Culture: The Ethnography of Space and Place*. United Kingdom, Routledge.

Sen, A. & Silverman, L. (2013). Introduction: Embodied place-making: An important category of critical analysis. Teoksessa: A. Sen & L. Silverman. (toim.), *Making Place: Space and Embodiment in the City*, Bloomington, Indiana University Press, s. 1–18.

Sinkkonen, M., Valkama, K., Lorenz-Wende, A., Hautamäki, T., Kiuru, H., Vasara, P. & Valokivi, H. (2025). Palveluohjaus vai asiakasohjaus? Yhteiskuntapolitiikka, 90(4), 392–397. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2025090995087>

Sinkkonen, M. & Vasara, P. (2025). Löytyvätkö palvelut? ikääntyneiden palveluohjaus hyvinvointialueilla. TAMKjournal. <https://sites.tuni.fi/tamk-julkaisut/terveys/loytyvatko-palvelut-ikaantyneiden-palveluohjaus-hyvinvointialueilla-merja-sinkkonen-ja-paula-vasara/>

Sinkkonen, M. & Vasara, P. (2024). Ratkaisuna palveluohjaus. TAMK-blogi 9.9.2024. <https://blogs.tuni.fi/tamkblogi/hanketoiminta/ratkaisuna-palveluohjaus/>

Sinkkonen, M., Lorenz-Wende, A., Valkama, K. & Valokivi, Heli (arvioinnissa). Ikääntyneiden palveluohjausta jäljittämässä hyvinvointialueilla.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saadosko-koelma/2014/1301>

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet -sanasto (2025). Julkaistu: 01.11.2021, viimeisin julkaisuversio: 02.04.2025. <https://sotesanastot.thl.fi/vocabularies>.

THL (2024). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tietoa RAI järjestelmästä. 1.10.2024. <https://thl.fi/aiheet/ikaantymisen/palvelutarpeiden-arviointi-rai-jarjestelmalla/tietoa-rai-jarjestelmasta>

Valkama, K., Hautamäki, T., Vasara, P., Sinkkonen, M. & Valokivi, H. (2025). Eettinen ristiriita ikääntyneiden asiakasohjaajien kokemana kolmella hyvinvointialueella – ammattilainen puun ja kuoren välissä. Teoksessa: E. Varamäki, S. Uusimäki, S. Päällysaho & M. Karvonen (toim.). SEAMK-SAMK-CENTRIA Tutkimusfoorumi. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 44, 990–1003. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2025052855385>

Vasara, P., Hautamäki, T., Valkama, K. & Valokivi, H. (arvioinnissa). Between a rock and a hard place. Use of discretion in case managers' work in services for older adults in Finland.

Vasara, P. (2025). Addressing human needs: narrative accounts of care encounters in outreach work with older adults. International Journal of Care and Caring, published online ahead of print <https://doi.org/10.1332/23978821Y2025D000000159>

Vasara P., Sinkkonen, M., Hautamäki, T., Valkama, K. & Valokivi, H. (käsikirjoitus). Horjuva luottamus hoivaan: Palvelupolkujen eroja ikääntyneiden ja ammattilaisten käsityksissä.