



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Asiakasohjausyksikkö

Leena Säkäjäarvi 25.3.2026

KEUSOTE.FI

Asiakasohjaustoiminnan* tavoitteet



Parantaa palvelujen saatavuutta ja auttaa asukasta löytämään tarpeenmukaisen palvelun (julkinen, yksityinen ja yleishyödyllinen)



Tehdä asiakkaan ohjautumisesta **yhdenvertaista**, kun asiakkaiden tilanne ja tarve arvioidaan keskitetysti ja yhdenmukaisesti



Ohjata asiakasvirtoja ja vaikuttaa palvelujen kysyntään hyödyntäen myös hyvinvointialueen yhteistyö- ja palveluntuottajaverkostoa



Vahvistaa palvelujen integraatiota asiakaslähtöisesti



Järjestäjän tukena

- Järjestäjä on vastuussa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan
- Järjestäjää ohjaa lait, raamit ja ohjeet
- Asiakkaiden palveluntarpeista koostuva tietopohja on tärkeä järjestäjälle.
- Järjestäjä voi ohjata mm. palveluihin ohjautumisen painopisteitä tai sujuvuutta sekä vaikuttaa virtaukseen.
→ Tätä ohjaustehtävää järjestäjä voi toteuttaa asiakasohjauksen avulla.



Asiakkaan tukena

- Asiakasohjaus rakentaa tukea ja palveluja asiakkaan palvelutarpeen ympärille ja vähentää häiriökysyntää
- Asiakasohjaus varmistaa, että asiakkaiden palveluntarpeisiin vastataan tasalaatuisesti
- Palvelutarpeen ympärille rakentuva palveluvalikko koostuu niistä painopisteistä, joihin järjestäjä on ohjannut



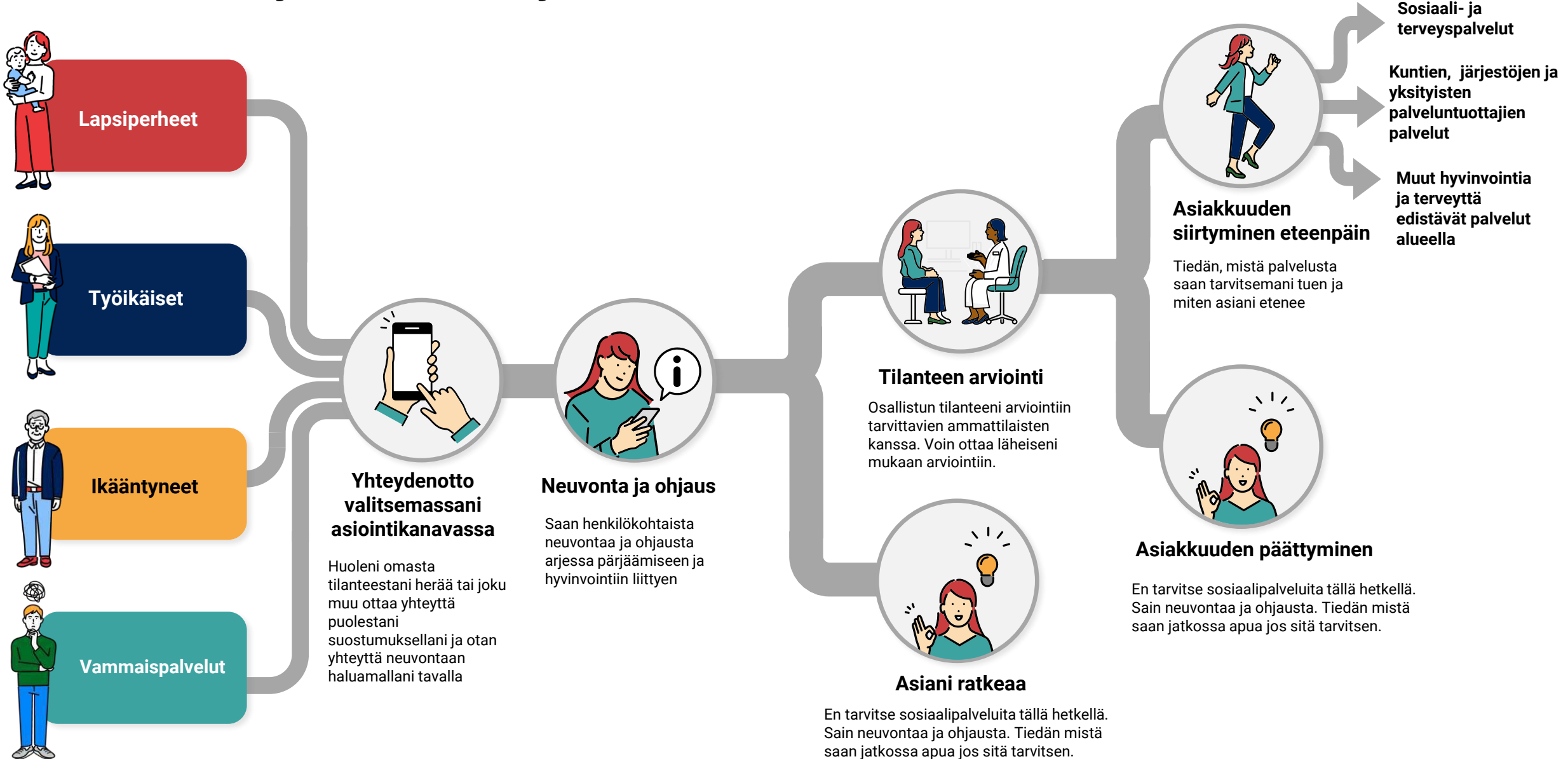
Palvelu- tuotannon tukena

- Palveluntuotanto muotoutuu asiakkaalta nousevien tarpeiden pohjalta
- Järjestäjä ohjaa tuotantorakennetta mm. asiakasohjaukselta saadun tiedon pohjalta

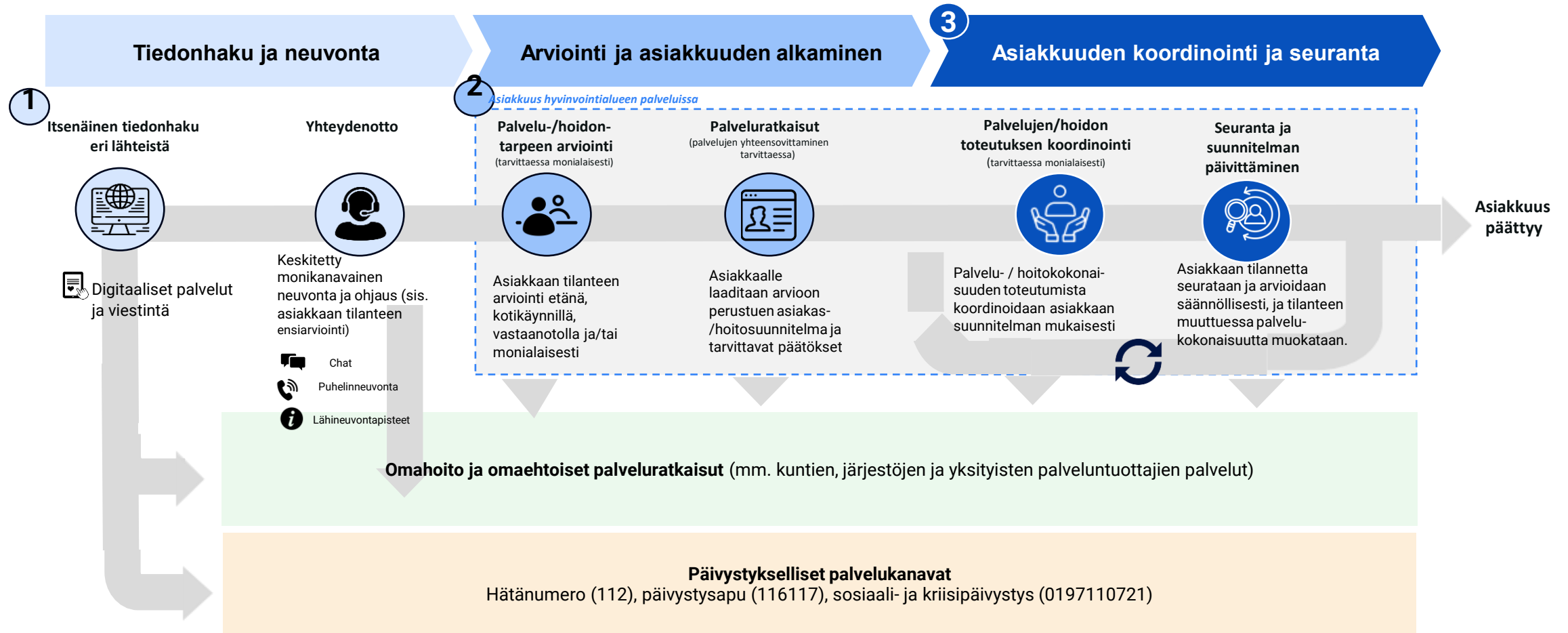


Asiakasohjaustoiminnan on tarkoitus tukea kaikkia toimijoita. Toiminnalla on tärkeä rooli järjestäjän tehtävän onnistumiseen.

Asiakasohjaus neuvoa ja arvioi tuen tarvetta



Asiakasohjauksen viitekehys



*Asiakkaan ja asiakkuuden näkökulma. Ei ota kantaa organisaatorakenteeseen, eri ammattilaisten nimikkeisiin tai tehtävien jakoon – nämä määrittellään palveluketjukohtaisesti.

ASIAKASOHJAUSYKSIKKÖ

Sosiaali- ja kriisipäivystys

- Sosiaalipäivystystehtävät
- Häätakeskus ja moniviranomaisyhteistyö
- Akuutti kriisityö
- Lapsiperheiden virka-aikainen sosiaalipäivystys
- Lapsiperheiden neuvonta
- Ankkuri-toiminta
- Nuorten oikeusedustus

Lapsiperheiden asiakasohjaus

- Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi
- Varhaisen tuen perheohjaus
- Lapsiperheiden kotipalvelun asiakasohjaus

Työikäisten asiakasohjaus

- Työikäisten neuvonta, ohjaus ja palvelutarpeen arviointi
- Työikäisten virka-aikainen sosiaalipäivystys (pl. Häätakeskus ja moniviranomaisyhteistyö)
- Taloudellinen tuki ja tukipalvelut
- Sosiaalinen luototus

Ikäihmisten asiakasohjaus

- Neuvonta, ohjaus ja virka-aikainen sosiaalipäivystys (pl. Häätakeskus ja moniviranomaisyhteistyö)
- Palvelutarpeen arviointi
- Palveluratkaisut palvelujen koordinointi ja seuranta
- Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus
- Veteraanityö
- Omaishoidontuki yli 55-vuotiaat

Vammaispalveluiden asiakasohjaus

- Vammaispalveluiden neuvonta ja ohjaus
- Palvelutarpeen arviointi
- Palveluratkaisut palvelujen koordinointi ja seuranta
- Liikkumista tukevat palvelut
- Omaishoidontuki alle 65-vuotiaat
- Sosiaalityö- ja ohjaus



Strateginen ja kustannusvaikuttava asiakasohjaus

- Vuonna 2026 asiakasohjausyksikön palveluvalikoima muodostaa vakiintuneen, laaja-alaisen ja strategisen kokonaisuuden, joka tukee hyvinvointialueen järjestäjän tehtävää.
- Keskeisiä yhteisiä tavoitteita:
 - vammaispalvelulain mukainen asiakasohjaus ja palvelukokonaisuuksien varmistaminen
 - lakisääteisten palveluaikojen ja palvelulupausten systemaattinen seuranta
 - tietopohjainen palveluketjuohjaus
 - varhaisen vaiheen palvelujen vahvistaminen ja digitaaliset palveluvastineet
 - asiakasohjauksen rooli kustannusohjauksessa ja vaikuttavuuden seurannassa



[Tämä kuva](#) tekijä Tuntematon tekijä, käyttöoikeus: [CC BY-NC-ND](#)

Lapsiperheiden asiakasohjaus

Esimerkkejä toiminnasta

KEUSOTE.FI

Yhteydenottojen käsittelyn kehitys

- Toimintamallin muutos arviointiprosessissa
- Yli 80 % asiakkaista kontaktoidaan 1-3 päivässä
- Lähes 100 % sama työntekijä hoitaa arvionnin alusta loppuun
- PTA määrät laskeneet merkittävästi (esim. alkuvuonna 2026 42 %)-- alueellisia eroja—jakauma 75/25 kun aiemmin 50/50
- Prosessi on datan perusteella ja kokemuksellisesti sujuvampi asiakkaan kannalta sekä prosessin näkökulmasta

Varhaisen tuen perheohjaus

- Tavoite tunnistaa perheet, joissa varhaisen tuen perheohjauksella saadaan vastattua perheen tuen tarpeeseen
- Tavoite on saada tuettua perheitä niin, että asiakkuuksiin siirtyvien perheiden määrä laskee
- Viime vuonna siirtyi yli 100 asiakasta vähemmän perhesosiaalityöhön
- Yhteistyön kehittäminen ja matalan kynnyksen yhteistyön tekeminen jatkuu—neuvolat, kohtaamispaikat, uniohjauksen kehittäminen
- Dataa kerätään itse työn osalta sekä ohjautumisten osalta

Ennakollisen kotiin vietävän mallin käyttöönotto ja kehittäminen –Vauvaa kohti

- Tavoitteena vastata perheiden odotusaikaiseen tuen tarpeeseen kotiin vietävällä mallilla (ennakolliset kevyen tuen perheet, ennakollisen rajoilla olevat)
- Pyrkimyksenä saada tuettua perheitä odotusaikana ja lapsen syntymän jälkeen niin, että muuta tukea tai asiakkuutta ei olisi tarvetta käynnistää
- Pyrkimyksenä madaltaa kynnystä saada ja pyytää kotiin vietävää tukea odotusaikana—esim. Messii käynnistäminen
- Luotu toimintamalli ja palvelu, jollaista ei ole aikaisemmin ollut olemassa Keusotella
- Hyvinkään sairaalan ja lasten neuvoloiden kanssa on luotu yhteistyön tavat—Suuri osa asiakkaista tulee myös lapsiperheiden asiakasohjauksen kautta (ennakollisten selvittäminen)



A large, abstract orange shape with a rounded left edge and a pointed right edge, positioned on the right side of the dark blue background.

KEUSOTE.FI