

# Asiakasohjauksesta järjestäjän työkaluna

Kristiina Kariniemi-Örmälä, integraatiojohtaja

keusote.fi

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

# Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

2 luku Sosiaali- ja terveydenhuollon  
järjestäminen

# 8 § Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämismvastuu (poimittua)

- Hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämismvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta.
- Hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa.
- Hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisessa on oltava monialaista asiantuntemusta, joka tukee laadukkaiden ja turvallisten palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintakäytäntöjen kehittämistä.

- **9 § Tehtävien kokoaminen suurempiin kokonaisuuksiin**

- Osa sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävistä voidaan koota suurempiin kokonaisuuksiin yhden tai useamman hyvinvointialueen järjestettäväksi, jos se on välttämätöntä palvelujen tai muiden toimenpiteiden saatavuuden, laadun tai asiakkaiden oikeuksien varmistamiseksi tehtävän vaativuuden, harvinaisuuden tai siitä aiheutuvien suurten kustannusten vuoksi. Suurempiin kokonaisuuksiin koottavista tehtävistä ja niihin liittyvästä työnjaosta säädetään erikseen.
- Edellä 1 momentissa tarkoitettu hyvinvointialue, jolle tehtävän järjestäminen on osoitettu, vastaa tehtävään kuuluvan palvelun tai muun toimenpiteen yhdenvertaisesta saatavuudesta sekä päättää näiden tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä, palvelun tai muun toimenpiteen tuottamistavasta, tuottamisen valvonnasta ja viranomaiselle kuuluvan toimivallan käyttämisestä tässä tehtävässä. Muilla hyvinvointialueilla ei ole päätösvaltaa 1 momentissa tarkoitetuista palveluista tai muista toimenpiteistä, eivätkä ne saa järjestää, tuottaa tai hankkia niitä muualta. Kukin hyvinvointialue vastaa kuitenkin tehtäviensä rahoituksesta.

- **10 § Asiakkaiden palvelujen yhteensovittaminen (poimittua)**

- Hyvinvointialueella on vastuu asiakkaiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta kokonaisuuksiksi. Hyvinvointialueen on huolehdittava yhteen sovitettuja palveluja laaja-alaisesti tarvitsevien asiakasryhmien ja asiakkaiden tunnistamisesta, sosiaali- ja terveydenhuollon yhteensovittamisesta ja palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien määrittelemisestä, sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta hyvinvointialueen muiden palvelujen kanssa sekä asiakasta koskevan tiedon hyödyntämisestä eri tuottajien välillä. Koottaessa palveluja 9 §:ssä tarkoitettulla tavalla suurempiin kokonaisuuksiin tai sovittaessa hyvinvointialueiden välisestä työnjaosta 5 luvussa tarkoitettulla tavalla hyvinvointialueen on huolehdittava yhteistyössä muiden hyvinvointialueiden kanssa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta. Lisäksi hyvinvointialueen on osaltaan yhteen sovitettava sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujaan kunnallisten ja valtion palvelujen kanssa. Hyvinvointialueen on myös edistettävä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujensa yhteensovittamista muiden toimijoiden palvelujen kanssa.

# 11 § Palvelustrategia

- Hyvinvointialueen on laadittava taloutensa ja toimintansa suunnittelua ja johtamista varten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia osana hyvinvointialuestrategiaa. Palvelustrategiassa on otettava huomioon 22 §:ssä tarkoitettut sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet.
- Palvelustrategiassa hyvinvointialue päättää järjestämisvastuulleen kuuluvan sosiaali- ja terveydenhuollon pitkän aikavälin tavoitteet. Lisäksi hyvinvointialue asettaa palvelustrategiassa tavoitteet sille, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan ottaen huomioon hyvinvointialueen asukkaiden tarpeet, paikalliset olosuhteet, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus sekä kustannusvaikuttavuus.
- Hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista palvelustrategian laadinnassa säädetään hyvinvointialueesta annetun lain 29 §:ssä. Hyvinvointialueen on julkaistava palvelustrategiansa julkisessa tietoverkossa.

# Asiakasohjauksen rooli järjestämisessä



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Meitä ohjaavat selkeät tavoitteet

Palveluiden tuottamisessa keskitymme varmistamaan seuraavien asioiden toteutumisen mahdollisimman hyvin: **asiakslähtöisyys, laatu ja vaikuttavuus, saavutettavuus** sekä **kustannustehokkuus**. Lisäksi painotamme matalan kynnyksen sekä ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen palveluita.

Seuraamme tavoitteiden toteutumista tarkasti ja hyödynnämme tässäkin erilaista, arjessa kertyvää ja kerättävää tutkittua tietoa.

Lue lisää  
tavoitteista ja  
mittareista:  
[keusote.fi](https://www.keusote.fi)



# Pähkinänkuoressa



Tavoitteena parantaa palveluiden saatavuutta, helpottaa arkea ja rakentaa haluttua työpaikkaa vuoteen 2026 mennessä.

**Jotta pääsemme tavoitteeseen, tarvitsemme talouden tasapainostus- ja muutosohjelmaa, joka uudistaa totuttua palveluiden verkostoa, tuo työaika työntekijälle sekä tasapainottaa taloutta.**



**Sopeutustoimet toteutetaan niin palveluiden saatavuuden kuin tarkoituksenmukaisuuden näkökulmista.**

Säästöt pyritään pääosin hakemaan yhteensovitettuja palveluita käyttävien palvelupakettien optimoinnin kautta (10% käyttää 80% rahoista).

Terveyspalveluiden vastaanottopalveluiden saatavuutta sekä digipalveluita parannetaan nykyisestä merkittävästi (90% väestöstä käyttää pääasiassa vain vastaanottopalveluita). Panostus terveyspalveluihin vähentää palveluiden häiriökäyttöä ja vapauttaa ammattihenkilöstön työaika muuhun työhön.



**Muutosohjelma toimeenpannaan neljän (4) kehityskärjen kautta:**

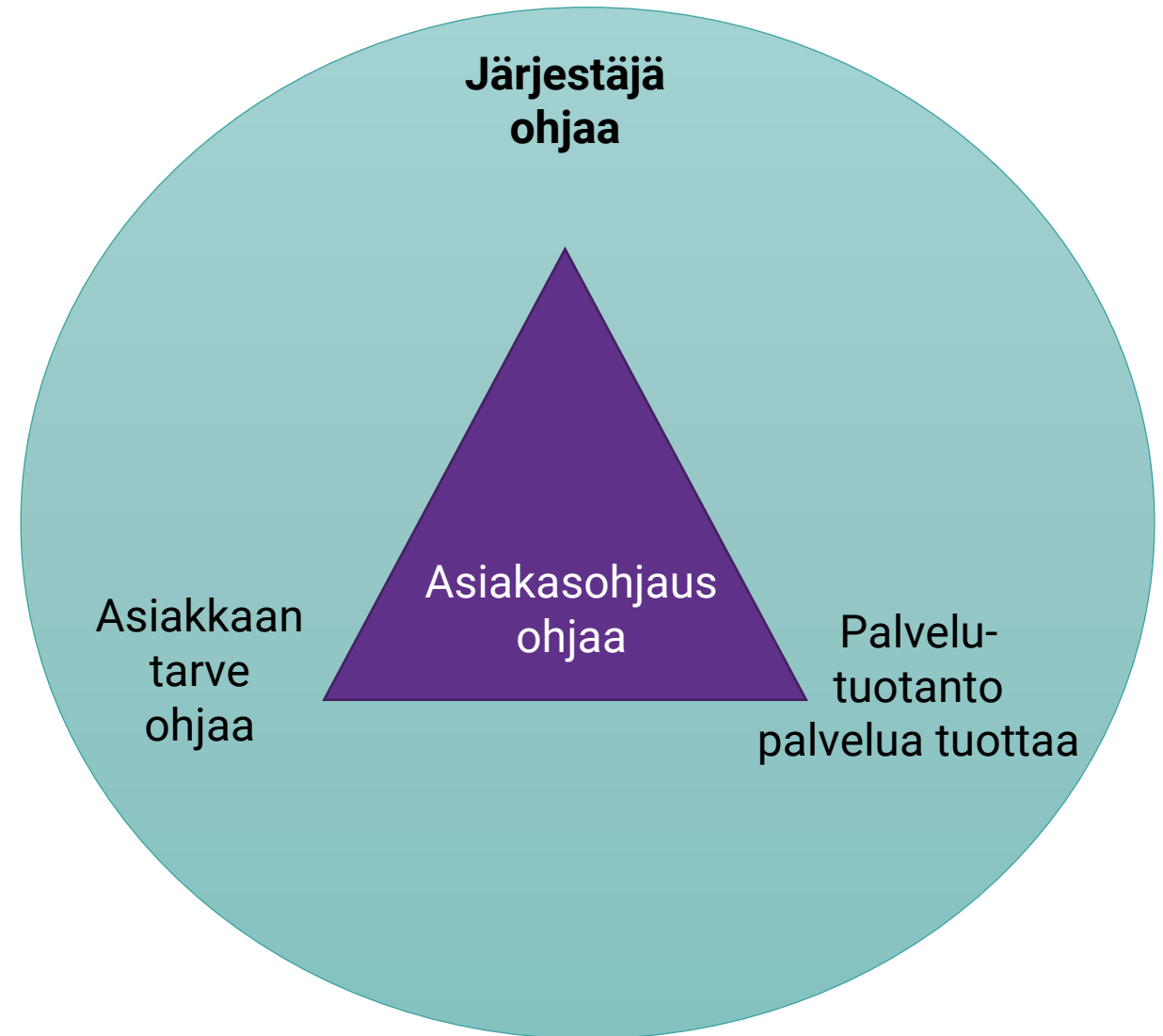
1. Kysyntään vaikuttaminen – tarkoituksenmukaiset palvelut oikea-aikaisesti
2. Virtaukseen vaikuttaminen – palvelu- ja asiakasohjauksen tehostaminen
3. Tuotantorakenteeseen vaikuttaminen – palvelutarvetta vastaavat palvelut
4. Työilmapiiriin ja -olosuhteisiin vaikuttaminen – hyvinvoiva henkilöstö



# Järjestäjä ohjaa

LUONNOS

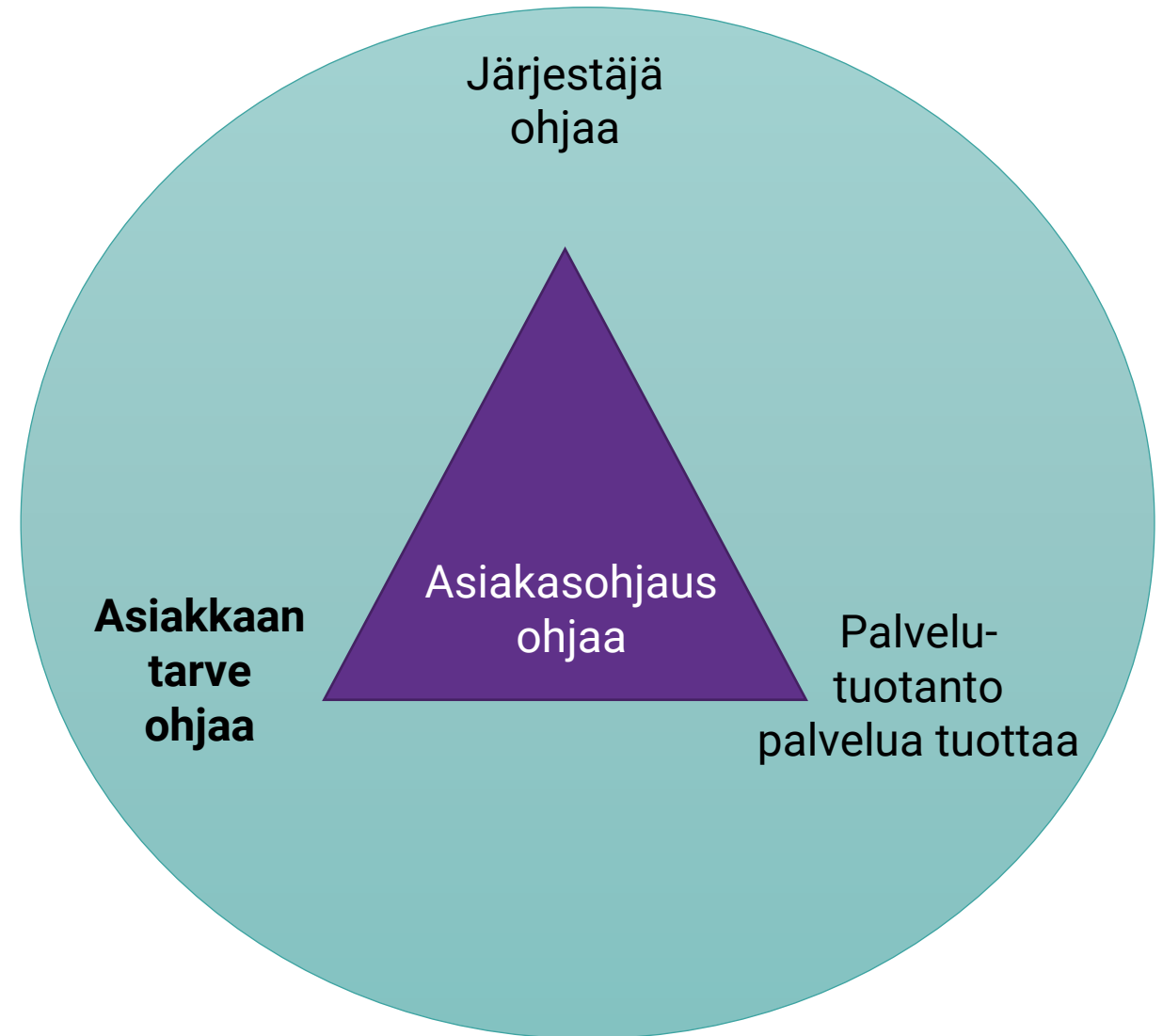
- sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä alueellaan ja on järjestämisvastuussa asukkaidensa sosiaali- ja terveydenhuollosta
- Asiakasohjaus on työkalu, jonka avulla pysyvät palvelutarpeet tasalaatuisina ja riippumattomina
- Järjestäjä voi ohjata mm. palveluihin ohjautumisen painopisteitä tai sujuvuutta
- Asiakasohjaus kokoaa järjestäjälle tärkeää riippumatonta tietoa asiakkaiden tarpeista.
- Järjestäjää ohjaa lait, raamit ja ohjeet.



# Asiakkaan tarve ohjaa

LUONNOS

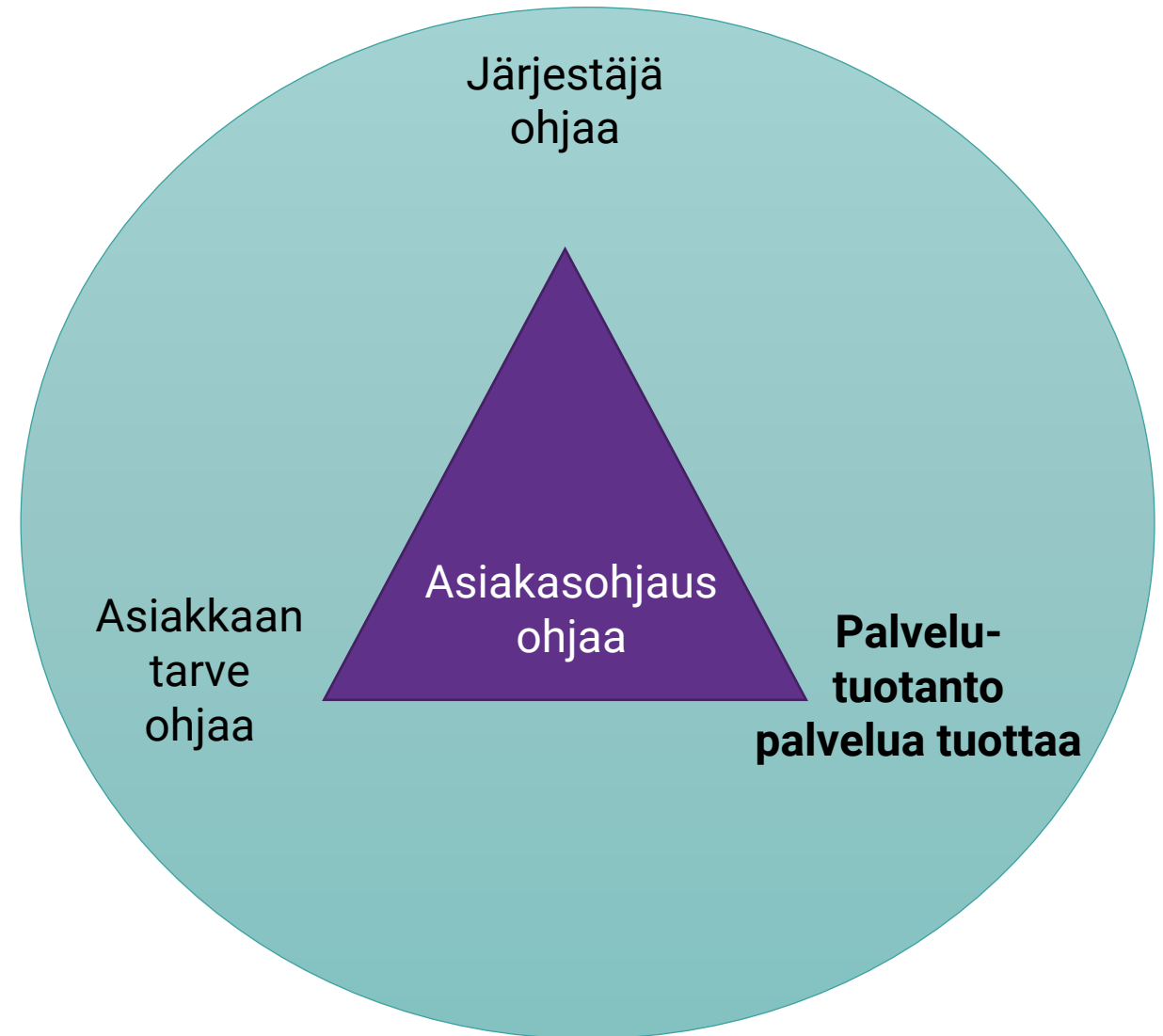
- Asiakasohjaus rakentaa tukea ja palveluja asiakkaan palvelutarpeen ympärille
- Palvelutarpeen ympärille rakentuva palveluvalikko koostuu niistä painopisteistä, joihin järjestäjä on ohjannut



# Palvelutuotanto tuottaa palvelua

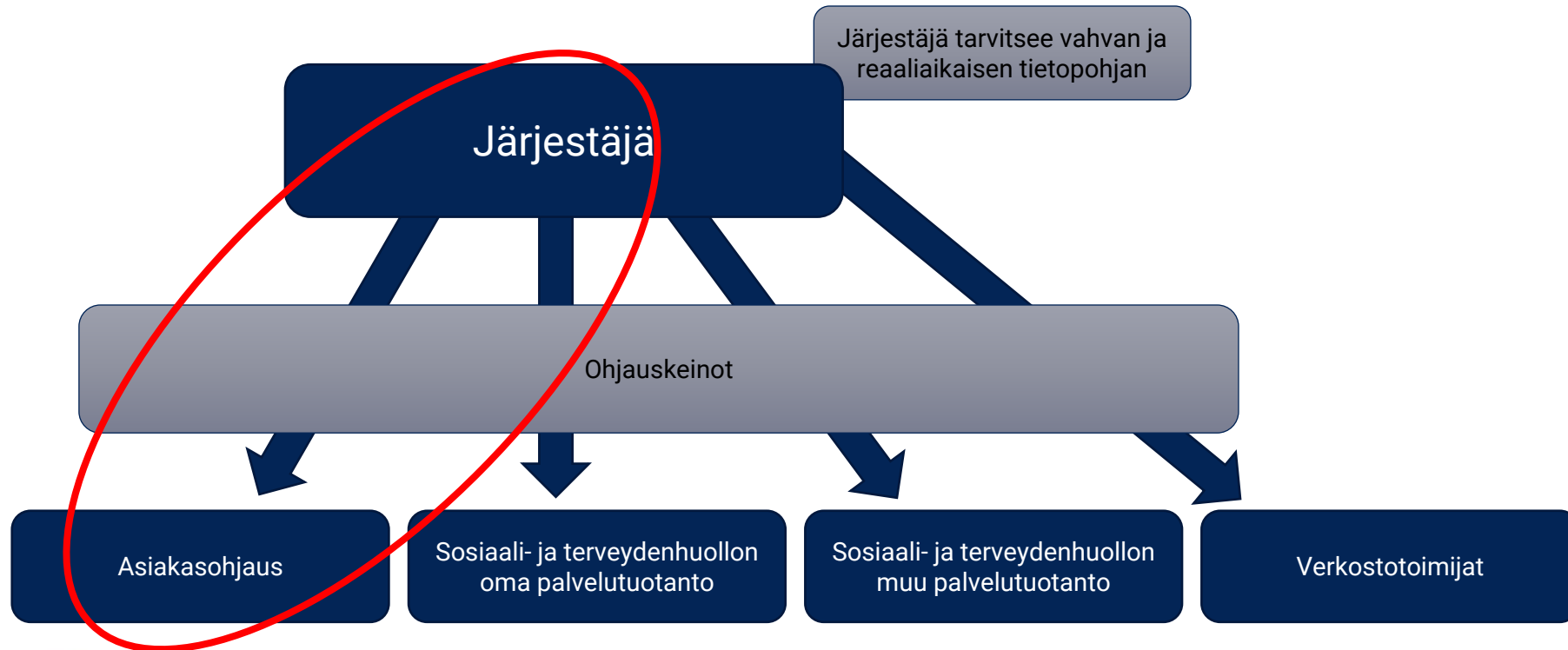
LUONNOS

- Palveluntuotanto muotoutuu asiakkaalta nousevien tarpeiden pohjalta
- Järjestäjä ohjaa palvelutuotantoa toteuttamista erilaisin ohjauskeinoin
- Palvelutuotanto muodostuu kysynnän ja järjestäjän ohjauksen mukaisesti



# Järjestäjän ohjaus (Luonnos)

Annettu talousraami  
Lait  
Muu kansallinen ohjaus



# STRATEGIAN TOIMEENPANON VIITEKEHYS

## HVA TALOUSARVIO JA TALOUSSUUNNITELMA

## KÄYTTÖSUUNNITELMAT

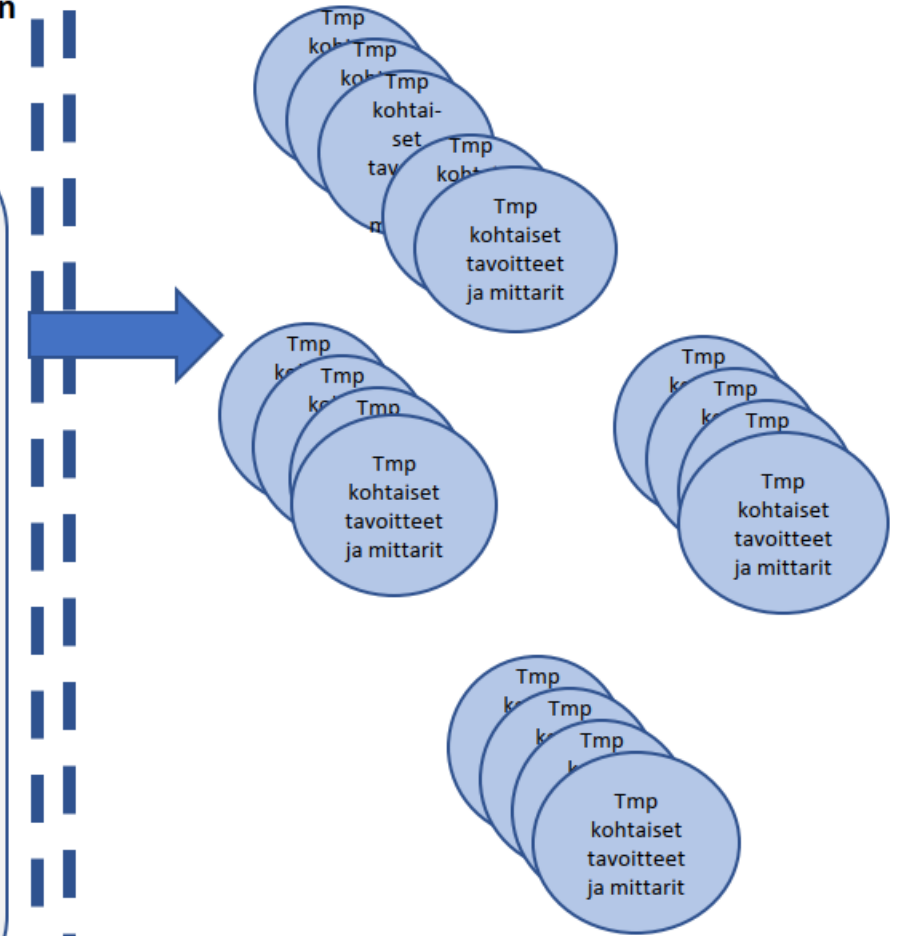
### Strategiset tavoitteet ja mittarit



### Pitkän, keskipitkän ja lyhyen aikajänteen toimenpidesuunnitelmat ja hankekokonaisuudet

- Vaikuttava järjestäminen
- Vaikuttava TKIO-toiminta
- Väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen kokonaisuus
- Tasapainoinen palvelujen verkosto ja palveluvalikoima
- Tulevaisuuden sotekeskus-hankekokonaisuus
- Kestävän kasvun (RRP, EU:n rahoittama) -hankekokonaisuus
- Laadunhallinta ja omavalvontaohjelma
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma

STRATEGIAN TOIMEENPANO



# Järjestäjän tietotarpeet asiakasohjauksesta

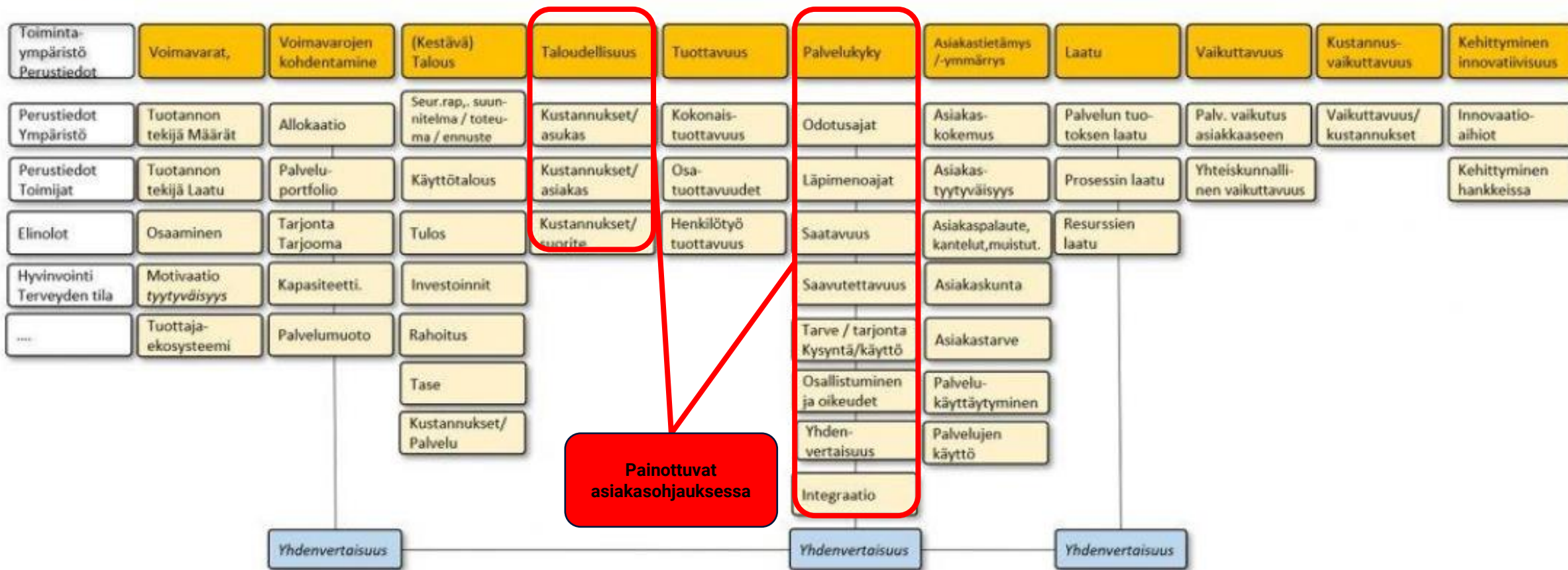


**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

# Sote-järjestämistehtävän tiedon tasot ja yhdyspinnat



# Palvelujen järjestäjän kokonaisnäkökulmä ja tuloksellisuuden tietotarpeet – Sote-järjestämisen tietomalli



Esimerkkinä: Yhdenvertaisuuden tarkastelu tapahtuu useiden näkökulmien ja niiden mittareiden avulla





# Asiakasohjausyksikkö

[keusote.fi](https://keusote.fi)

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

# Asiakasohjausyksikön taustaa

- Järjestäjän tehtävänä on alueen väestön lakisääteisten sotepalvelujen järjestäminen yhdenvertaisilla periaatteilla.
- Asiakasohjauksen keskittäminen on järjestäjän keskeinen ohjauskeino, jonka avulla tasoitetaan eroavaisuudet palvelujen saavutettavuudessa, laadussa sekä palveluprosesseissa.
- Toiminnan ja palvelujen yhdenmukaistaminen tukee hyvinvointialueen strategisten tavoitteiden toteutumista.
- Hyötytavoitteisiin pääsemiseksi on hyvinvointialueella asiakasohjauksen kehittämisen kautta otettu käyttöön keskitetyn asiakasohjauksen toimintamalli, johon kootaan vaiheittain neuvonnan, asiakasohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin toiminnot.

# Asiakasohjaustoiminnan tavoitteena Keusotessa on

1. Mahdollistaa Keusoten alueen asukkaille yhdenvertaisesti saavutettavat ja monikanavaiset yhteydenottomahdollisuudet sosiaalipalveluihin sekä mielenterveys- ja päihdepalveluihin
2. Tarjota asukkaille neuvontaa ja ohjausta elämän haastekohtissa ja edistää hyvinvointia ja terveyttä
3. Arvioida asiakkaiden palvelu- ja hoidon tarvetta yhdenmukaisella tavalla huomioiden erityisesti yhteensovitettuja palveluja tarvitsevat asiakkaat
4. Ohjata asiakkaita heidän tarvettaan vastaaviin julkisen, yksityisten ja kolmannen sektorin palvelujen piiriin
5. Parantaa Keusoten palveluiden oikea-aikaisuutta ja vaikuttavuutta varhaisessa vaiheessa
6. Huolehtia alueellisesta turvallisuudesta tarjoamalla sosiaali- ja kriisipäivystystä 24/7
7. Vahvistaa henkilöstön hyvinvointia ja osaamista
8. Toteuttaa toimintaa tuottavasti



# Palveluprosessien vastuiden jakautuminen

- =Nykyinen palvelu asiakasohjausyksikössä
- =Toteutetaan palvelutuotannossa

Lapset, nuoret ja perheet

Sähköinen SOTE-keskus	Neuvonta ja ohjaus	Ensiarviointi
-----------------------	--------------------	---------------

Palvelutarpeen arviointi
--------------------------

Asiakkuuden suunnittelu
-------------------------

Palvelun järjestäminen
------------------------

Palvelun toteutus
-------------------

Työkäiset

Sähköinen SOTE-keskus	Neuvonta ja ohjaus	Ensiarviointi
-----------------------	--------------------	---------------

Palvelutarpeen arviointi
--------------------------

Asiakkuuden suunnittelu
-------------------------

Palvelun järjestäminen
------------------------

Palvelun toteutus
-------------------

Ikäihmiset

Sähköinen SOTE-keskus	Neuvonta ja ohjaus	Ensiarviointi
-----------------------	--------------------	---------------

Palvelutarpeen arviointi
--------------------------

Asiakkuuden suunnittelu
-------------------------

Palvelun järjestäminen
------------------------

Palvelun toteutus
-------------------

MIPÄ-asiakasohjaus

Sähköinen SOTE-keskus	Neuvonta ja ohjaus	Ensiarviointi
-----------------------	--------------------	---------------

Hoidontarpeen arviointi
-------------------------

Asiakkuuden suunnittelu
-------------------------

Palvelun järjestäminen
------------------------

Palvelun toteutus
-------------------

# Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, hallinto ja organisaatio

Aluevaltuusto, pj. Eemeli Peltonen

Tarkastuslautakunta

Aluevaalilautakunta

Aluehallitus, pj. Helinä Perttu

HYVINVOINTIALUE  
ORGANISAATIO

Vt. hyvinvointialuejohtaja Mikko Komulainen

Johtoryhmä



PALVELUJOHTAJAT

Palvelujohtaja Susanna Pitkänen

Palvelujohtaja Sirkku Pekkarinen-Keto

Palvelujohtaja Mari Patronen



Jyrki Landstedt

Sosiaali- ja terveydenhuollon jaosto

Henkilöstöjaosto

Rahoitus- ja talousjaosto

Pela-lautakunta

Kehittämisen- ja tulevaisuuslautakunta

Palvelujen järjestämisen lautakunta

**Vaikuttamistoimielimet:**  
Nuorisovaltuusto  
Vanhusneuvosto  
Vammaisneuvosto

ESH (HUS)

**Terveyspalvelut ja sairaanhoito (TEPASA)**

**Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut sekä lasten, nuorten ja perheiden palvelut (MIELA)**

**Ikäihmisten ja vammaisten palvelut (IKVA)**

**Pelastustoimi (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue)**

**Strateginen kehittäminen ja tukipalvelut**

Hallinto, talous, HR, ICT, TKI, viestintä

Integraatiojohtaja  
Kristiina Kariniemi-Örmälä

**Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet**

- Alueellinen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen
- Alueellinen yhdyspintatyö
- Osallisuus
- Asiakkuuksien johtaminen
- Asiakasohjaus

**Asiakasohjausyksikkö**

- Sosiaali- ja kriisipäivystys
- Sosiaalipalvelujen neuvonta ja palvelutarpeenarviointi
- Mielenterveys- ja päihdepalvelujen neuvonta ja hoidon tarpeen arviointi

**Avopalvelut**

- Vastaanottopalvelut
- Suun terveydenhuolto
- Perhekeskus ja mielenterveyspalvelujen lääketieteellinen tuki

**Kuntoutuspalvelut**

- Kuntoutus- ja apuvälinepalvelut
- Keusoten kuntoutuskeskus

**Kliiniset tukipalvelut**

- Infektio- ja tartuntatautiyksikkö
- Tukipalvelut
- Diagnostiset palvelut

**Sairaalapalvelut**

- Keski-Uudenmaan sairaala
- Kotisairaala
- Kotona asumisen lääkituki

**Aikuisten mielenterveys, päihde- ja sosiaalipalvelut**

- Aikuisten sosiaalipalvelut ja työhön kuntoutus
- Päihde- ja mielenterveyspalvelut
  - Päihdehoitokeskus (Ridasjärvi)

**Lasten, nuorten ja perheiden palvelut**

- Perhekeskuspalvelut
  - Opiskelu- ja harrastusneuvonta
  - Opiskelu- ja harrastusneuvonnan koulukuraattori ja -psykologipalvelut
- Lastensuojelun palvelut

**Ikäihmisten palvelut**


- Kotona asumista tukevat palvelut
- Ympäri vuorokautiset palvelut

**Vammaisten palvelut**

- Vammaissosiaalityö
- Hankinta ja ostopalvelut, HA-keskus
- Päiväaikainen toiminta
- Asumispalvelut



intialue



**LEENA SÄKÄJÄRVI**  
Asiakasohjauksen päällikkö



**Erityisasiantuntijat**  
Laura Tiilikainen  
Eija Mansnerus  
Roni Nukarinen

**Lapsiperheiden asiakasohjaus**

**HEIDI LUOSTARI**  
Esimies

- Lapsiperheiden neuvonta ja virka-aikainen sosiaalipäivystys
- Ankkuri-toiminta
- Nuorten rikosoikeudellinen tuki

**JAAKKO RYTKÖ**  
Esimies

- Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi

**Työkäisten asiakasohjaus  
Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasohjaus**

**MERJA DEGERLUND**  
Esimies

- Työkäisten neuvonta ja palvelutarpeen arviointi
- Työkäisten virka-aikainen sosiaalipäivystys
- Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelujen neuvonta ja hoidon tarpeen arviointi
- Taloudellinen tuki ja tukipalvelut

**Ikäihmisten asiakasohjaus**

**RIITTA SAMOLA**  
Esimies

- Ikäihmisten neuvonta ja palvelutarpeen arviointi
- Ikäihmisten virka-aikainen sosiaalipäivystys
- Sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumista tukevat palvelut
- SAS-työ

**Sosiaali- ja kriisipäivystys**

**HANNA ISOKANGAS**  
Esimies

**SOINTU SILVOLA**  
Vastaava kriisityöntekijä

- Sosiaalipäivystys virka-ajan ulkopuolella
- Kriisipäivystys 24/7
- Psykososiaalinen tuki erityis- ja suuronnettomuustilanteissa

# Asiakasohjausyksikön palvelut 2023



Sosiaalipäivystys ja kriisityö



Sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja ilmoitukset, lastensuojeluilmoitukset sekä vanhuspäivystyslainmukaiset ilmoitukset



Täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen myöntäminen  
Sosiaalihuollon asiakasmaksulausekset maksujen alentamisesta tai poistamisesta  
Taloudellisen tuen neuvonta ja ohjaus  
Sosiaalinen luototus



Sosiaalihuoltolain mukainen neuvonta



Palvelutarpeen arviointi asiakkaille, joilla ei ole sosiaalihuollon asiakkuutta (pl. työkäiset)



Hoidontarpeen arviointi asiakkaille, joilla ei ole mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakkuutta



Ammattilaiskonsultaatiot



Ikäntyneiden ympärivuorokautisen asumisen arviointi, päätöksen teko ja sijoittaminen



Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustukihakemusten käsittely ja päätökset



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

## Lapsiperheiden asiakasohjaus

Neuvonta ja ohjaus sekä  
ammattilaiskonsultointi  
**p. 019 226 0401**  
ark. ma-to 8-15 ja pe 8-13  
arkipyhien aatot 8-13

## Työikäisten asiakasohjaus

Neuvonta ja ohjaus sekä  
ammattilaiskonsultointi  
**p. 019 226 0402**  
ark. ma-pe klo 8-12

## Ikäihmisten asiakasohjaus

Neuvonta ja ohjaus sekä  
ammattilaiskonsultointi  
**p. 019 226 0403**  
ark. ma-to 8-15 ja pe 8-13  
arkipyhien aatot 8-13

## Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden asiakasohjaus

Neuvonta ja ohjaus sekä  
ammattilaiskonsultointi  
**p. 019 226 0404**  
ark. ma-pe klo 9-12  
arkipyhien aatot 9-12

## Sosiaalipäivystys ja kriisityö

**p. 019 226 0400**  
ark. ma-to 8-15 ja pe 8-13  
arkipyhien aatot 8-13

Aukioloaikojen  
ulkopuolella  
Keski-Uudenmaan  
sosiaali- ja kriisipäivystys  
**p. 019 711 0721**

**Kriisityö 24/7**  
**p. 019 711 0721**

### Sähköinen asiointi

[Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi](#)  
[Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta \(huoli-ilmoitus aikuisesta\)](#)  
[Lastensuojeluilmoitus](#)  
[Omaolo.fi terveydenhuollon asioissa](#)

neuvonta.lapsiperheet@keusote.fi

neuvonta.tyoikaiset@keusote.fi

neuvonta.ikaihmiset@keusote.fi

neuvonta.mipa@keusote.fi

sosiaalipaivystys@keusote.fi



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue



# Asiakasohjauksen ja keskitetyn asiakasohjauksen kehittäminen jatkuu aktiivisena

- Asiakasohjauksen vaikuttavuus osana hyvinvointialueohjelmaa (digikeskus, ennaltaehkäisy ja varhainen tuki, asiakasvirtojen kokonaiskoordinaatio palveluketjuissa)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatiot asiakasohjauksen näkökulmista esim. asiakkaaksitulo, monialaiset tiimit ym.
- Asiakasohjauksen työvälineiden kilpailutus käynnistynyt



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue