

Sote-alalla tarvitaan palveluohjauksen osaajia

Reetta Mustonen, Anni Pakarinen ja Elina Laitonen

Palveluohjauksen osaajille on tarvetta uusilla hyvinvointialueilla

Suomi käy läpi historiallisesti merkittävää muutosta sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämiseksi. Vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä tulee siirtymään kunnilta ja kuntayhtymiltä 21 hyvinvointialueelle vuoden 2023 alusta. (Hallituksen esitys 241/220; Nevalainen 2022-14-01; THL 2021; Valtioneuvosto s.a.) Uudistuksen myötä, sote-palveluja järjestävien tahojen määrä tulee uudistuksessa vähenemään siten murto-osaan tämänhetkisestä. Uudistus merkitseekin suuria muutoksia palvelurakenteissa, mutta myös toimintatavoissa. Kustannussäästöjen hillitsemisen sekä saavutettavien, yhdenvertaisten ja laadukkaiden palveluiden turvaamisen tavoitteen saavuttaminen vaatii muun muassa palveluiden integraatiota ja oikea-aikaisuutta sekä asiakkaan tarpeiden mukaisten palveluketjujen ja -kokonaisuuksien rakentamista. Onnistuakseen yhteistoiminta vaatii sujuvaa kommunikaatiota, tiedonkulkua ja toimintatapojen muutokseen valmiita ja sitoutuneita ammattilaisia. (Hallituksen esitys 241/220; Nevalainen 2022-14-01; THL 2021; Valtioneuvosto s.a.; Valtioneuvosto 2019.)

Rakenteellisten muutosten toteuttamisen lisäksi, erityishuomiota tulee kiinnittää kentällä toimivien sote-alan ammattilaisten osaamiseen ja toiminnan edellytyksiin. Sosiaali- ja terveysalan perus- ja erityistason palvelujen järjestäminen entistä saumattomammin vaatii ammattilaisten kykyä toimia monialaisissa toimintaympäristöissä. Palveluiden uudelleenorganisoinnin sekä eritasoisten ja monialaisten palveluiden integraation myötä, tarvitaan ammattilaisia, joilla on osaamista ja ymmärrystä koko toimintakentästä. Keskeistä uudistuksen onnistumisen näkökulmasta onkin kentällä toimivien ammattilaisten tiedot, taidot ja asenteet. Ammattilaisen tulee pystyä toimimaan asiakaslähtöisesti, hallita moniammatillinen työtapa ja heillä tulee olla tietoa palveluketjuista- ja kokonaisuuksista ja niihin liittyvistä laeista (Valtioneuvosto 2019). Toisin sanoen, sote-uudistuksen myötä, uusilla hyvinvointialueilla on tarvetta palveluohjauksen osaajille.

Turun yliopiston hoitotieteen laitos on vastannut palveluohjauksen osaamistarpeeseen

Sosiaali- ja terveysalan keskeinen menestystekijä on hyvin koulutettu, osaava henkilöstö. Korkeatasoinen pohjakoulutus takaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille (sote-ammatti-

laisille) osaamista vastata sellaisten asiakkaiden tai potilaiden tarpeisiin, joilla on elämässä yksittäisiä sosiaalisia tai terveyteen liittyviä haasteita. Pohjakoulutus ei kuitenkaan yksin riitä turvaamaan ammattilaisille riittävää osaamista sosiaali- ja terveydenhuollon muuttuvissa toimintaympäristöissä, eikä anna välttämättä työkaluja vastata sellaisten asiakkaiden tarpeisiin, joilla on toistuva, monialainen palveluntarve ja monia haasteita useilla elämän eri osa-alueilla. Sote-alalla tarvitaan kipeästi lisää osaamista palveluohjauksesta, palvelujärjestelmän tuntemuksesta, palvelujen koordinoinnista ja niiden yhteensovittamisesta (Kangasniemi, Hipp, Häggman-Laitila, Kallio, Karki, Kinnunen, Pietilä, Saarnio, Viinamäki, Voutilainen ja Waldén 2018) sekä paljon palveluja tarvitsevien tunnistamisesta (Koivisto ja Tiirinki 2020). Sote-kentän osaamistarpeiden lisäksi, ammattitaidon ylläpitäminen ja kehittäminen ovat sote-ammattilaisille lakisääteisiä velvollisuuksia (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994; Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015).

Parhaillaan käynnissä oleva Opetus- ja kulttuuriministeriön jatkuvan oppimisen uudistus painottuu työikäisten osaamisen kehittämiseen. Sen tavoitteena on pystyä vastaamaan muuttuvan työelämän osaamistarpeisiin muun muassa lisäämällä ammatillisia täydennyskoulutuksia (Valtioneuvosto 2020). Palveluohjausosaaminen on keskeinen tekijä sote-uudistuksessa toimiville ammattilaisille ja palveluohjauksen kehittäminen on yksi Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteista (Kangasniemi ym. 2018; Valtioneuvosto 2019). Turun yliopiston hoitotieteen laitos on vastannut palveluohjauksen osaamistarpeeseen tarjoamalla sote-ammattilaisille verkkopohjaista Palveluohjauksen täydennyskoulutusta (30 op). Täydennyskoulutuksen tavoitteena on laajentaa osallistujien palveluohjausosaamista sosiaali- ja terveydenhuollon moninaisissa toimintaympäristöissä ja tarjota opiskelijoille työkaluja muun muassa asiakkaiden kohtaamiseen, ammattieettiseen osaamiseen, digitaalisten palvelujen käyttöön ja moniammatilliseen toimintaan. Täydennyskoulutuksen myötä opiskelijat saavat lisää osaamista myös asiakaslähtöisistä palveluketjuista- ja -poluista, sote-palveluiden integraatiosta sekä resilienssin, kulttuurin ja taiteen sekä ympäristön merkityksestä palveluohjauksessa. (Turun yliopisto 2022a; Turun yliopisto 2022b.)

Opetus- ja Kulttuuriministeriön rahoittama verkkopohjainen täydennyskoulutus (OKM 2018) on opiskelijoille maksuton ja opintoja voi suorittaa joustavasti vuosien 2019–2022 välisenä aikana. Moodlen verkko-oppimisympäristössä tapahtuvaan ohjattuun, itsenäiseen verkko-opiskeluun sisältyy monialaisten huippuasiantuntijoiden pitämiä verkkoluentoja, etätehtäviä, dialogista verkkokeskustelua sekä webinaareina toteutettavia teemapäiviä ja verkkoseminaareja. (Turun yliopisto 2022a; Turun yliopisto 2022b.) Monialainen luennoitsijakunta koostuu eri alojen huippuasiantuntijoista, jotka työskentelevät sote-alan lisäksi muun muassa korkeakoulutuksen, kulttuurin ja taiteen aloilla opetus-, tutkimus-, kehittämis- tai johtamistehtävissä (Palveluohjauksen täydennyskoulutus -hanke 2022).

Kaikille pakollisen johdantomoduulin (1 op) lisäksi täydennyskoulutus sisältää yhdeksän 3 op laajuista moduulia, joista opiskelijat voivat valita yhden tai useamman itse kiin-

nostavan moduulin tai suorittaa koko 30 op kokonaisuuden. 30 op kokonaisuuteen sisältyy lisäksi viiden opintopisteen laajuinen harjoitustyö, jonka tarkoituksena on kehittää valitun asiakasryhmän palveluohjausta. Valmiista harjoitustyöstä laaditaan kooste, joka esitetään seminaarissa. (Turun yliopisto 2022b.) Opiskelijoilla on mahdollisuus saada tukea opintoihin säännöllisillä Zoom-ohjausklinikoilla, joiden tarkoituksena on tarjota matalan kynnyksen apua sekä mahdollisuus tavata koulutustiimiä verkossa ja keskustella opintoihin liittyvistä kysymyksistä. Ajankohtaisista asioista tiedotetaan opiskelijoille viikoittain Moodleen ja sähköpostiin ilmestyvän viikkoviestin muodossa. Yhden opintopisteen laajuista johdantomoduulia lukuun ottamatta, kaikissa moduuleissa on Bloomin taksonomiaan (Krathwohl 2002) pohjautuvat arviointikriteerit, joiden tarkoituksena on tukea opiskelijaa saavuttamaan moduulien osaamistavoitteet. Tarkastuspisteitä, eli etätehtävien palautuspäiviä on noin viisi vuodessa. Palautuspäivien jälkeen opiskelijat saavat kirjallisen palautteen tehtävistään (Turun yliopisto 2022a).

Suuren suosion saanut opintokokonaisuus

Moniammatillinen opintokokonaisuus on saanut valtavan suosion. Ilmoittautuminen suljettiin huhtikuussa 2021. Tällöin täydennyskoulutukseen ilmoittautuneita opiskelijoita oli lähes 700, joista hieman yli puolet on sosiaalialan ammattilaisia, vajaa puolet terveystieteiden ammattilaisia ja pieni osa muita, kuten varhaiskasvatuksen ammattilaisia. (Palveluohjauksen täydennyskoulutus -hanke 2022.) Täydennyskoulutushankkeen tavoiteltu opintopistemäärä (1880 op) saavutettiin toukokuussa 2021, jo puoli vuotta ennen projektin alkuperäistä päättymispäivää, joulukuun 2021 loppua. Suuren suosion vuoksi täydennyskoulutusta päätettiin jatkaa vielä vuodelle 2022, kun hankkeelle saatiin jatkoaikaa käyttää sitä rahaa, joka sille oli myönnetty (ICT-SOTE-hanke 2019). Uusia ilmoittautumisia ei enää oteta vastaan, mutta täydennyskoulutuksessa sisällä olevat, erillisopinto-oikeudella Turun yliopistossa opiskelevat opiskelijat voivat suorittaa haluamansa opinnot loppuun vuoden 2022 aikana. Joulukuussa 2021 noin 80 opiskelijaa ilmoitti kiinnostuksensa suorittaa täydennyskoulutuksen opinnot loppuun. Täydennyskoulutuksen tämänhetkinen opintopistekertymä on 3854. Täydennyskoulutusta on pyritty kehittämään jatkuvasti opiskelijoilta saadun palautteen perusteella ja erityisesti verkko-opintojen vuorovaikutteisuutta ja opetuksellista läsnäoloa on pyritty lisäämään esimerkiksi Zoom-ohjausklinikoiden muodossa. (Palveluohjauksen täydennyskoulutus -hanke 2022.)

Koko 30 opintopisteen laajuisen kokonaisuuden suorittaneet opiskelijat ovat kokeneet saaneensa laajasti työkaluja potilas- ja asiakastyöhönsä sekä monipuolisesti uutta osaamista käytännön sote-kentälle (Palveluohjauksen täydennyskoulutus -hanke 2022; Turun yliopisto 2022b). Yliopistotasoisien palveluohjauksen opintokokonaisuuden (30 op) on tällä hetkellä suorittanut 78 palveluohjauksen osaajaa. Seuraavat palveluohjauksen asiantuntijat

valmistuvat syksyllä 2022, jonka jälkeen täydennyskoulutus päättyy. (Palveluohjauksen täydennyskoulutus -hanke 2022.)

Moniammatillista yhteistyötä ja moniammatillista oppimista

Moniammatillinen yhteistyö on yksi palveluohjauksen kulmakivistä (Lukersmith, Millington ja Salvador-Carulla 2016). Moniammatillisen yhteistyön avulla voidaan tarjota asiakaslähtöisempiä, joustavia palveluja ja edistää hoidon ja palvelujen laatua, potilasturvallisuutta ja ammattilaisten työtyytyväisyyttä (Reeves, Pelone, Harrison, Goldman ja Zwarenstein 2017; Kaiser, Patras ja Martinussen 2018). Tutkimustulokset viittaavat siihen, että moniammatillisella täydennyskoulutuksella voidaan edistää moniammatillisessa yhteistyössä tarvittavia taitoja ja toimintaa (Reeves, Perrier, Goldman, Freeth ja Zwarenstein 2013). Moniammatillisen toiminnan edistämiseksi Maailman terveysjärjestö WHO (2010) suosittelee sosiaali- ja terveysalalle moniammatillista koulutusta, jossa ammattien välistä yhteistyötä voidaan oppia esimerkiksi moniammatillisen oppimisen kautta. Maailman terveysjärjestö määrittelee moniammatillisen oppimisen tapahtumaksi, jossa:

*“kahden tai useamman eri alan ammattilaiset oppivat yhdessä, toisiltaan ja toisistaan vaikuttavan yhteistyön ja hyvien hoitotulosten edistämiseksi”
(WHO 2010).*

Palveluohjauksen täydennyskoulutuksessa tämä mahdollistuu esimerkiksi moduulien verkkokeskusteluissa, joissa eri aloilta tulevat opiskelijat jakavat näkemyksiä ja asiantuntijuutta, sekä teemapäivien tapausharjoituksissa, joissa tosielämän tilanteita simuloivia tapausharjoituksia ratkaistaan moniammatillisissa pienryhmissä. Palveluohjausopiskelijoiden antaman palautteen mukaan juuri näissä moniammatillisissa ryhmissä työskentely onkin ollut osa opintojen parasta antia. Tutkimusten mukaan simulaatioon pohjautuvalla opetuksella, joihin myös edellä kuvatut tosielämän tilanteita simuloivat tapausharjoitukset lukeutuvat, on saatu hyviä tuloksia. Simulaation avulla sote-ammattilaisten osaaminen on lisääntynyt esimerkiksi ikääntyneiden, monialaisia palveluja tarvitsevien sairaalapotilaiden kotiutukseen liittyvien palvelujen ja hoidon integroinnissa (Sykes, Baillie, Thomas, Scotter ja Martin 2017).

Yhteenveto

Sote-uudistus merkitsee suuria muutoksia palvelurakenteissa ja toimintatavoissa. Huomiota on kiinnitettävä palvelujen integraatioon ja oikea-aikaisuuteen sekä rakennettava asi-

akkaiden tarpeiden mukaisia palvelukokonaisuuksia. Näin voidaan varmistaa yhdenvertaisesti saavutettavat ja laadukkaat palvelut (Valtioneuvosto 2019, 154). Sote-uudistus ja sosiaali- ja terveydenhuollon muuttuvat toimintaympäristöt lisäävät tarvetta sote-ammattilaisten osaamisen päivittämiselle ja jatkuvalle oppimiselle. Sote-ammattilaisille tämä asettaa uudenlaisia osaamisvaatimuksia. (Kangasniemi ym. 2018; Piirainen, Järvelin, Koskela, Lamminkoski, Halme, Laasonen, Talvitie, Manu, Ranta, Haavisto, Rissanen ja Leskelä 2019.) Ammattilaisilla tulee olla palveluohjausosaamista, tietoa palveluketjuista- ja kokonaisuuksista ja niihin liittyvistä laeista sekä kykyä asiakaslähtöiseen, moniammatilliseen toimintaan (Kangasniemi ym. 2018).

Turun yliopiston hoitotieteen laitoksen tarjoama, sote-ammattilaisille suunnattu Palveluohjauksen täydennyskoulutus (30 op) on pyrkinyt vastaamaan sote-kentän osaamistarpeeseen. Laaja, monialainen ja suosittu koulutuskokonaisuus on tarjonnut sote-kentällä toimiville ammattilaisille oivallisen mahdollisuuden palveluohjausosaamisen kehittämiseen. Opiskelijat ovat olleet täydennyskoulutukseen pääosin tyytyväisiä ja kokeneet sen vastanneen tavoitteisiinsa. Verkkopohjaiset palveluohjausopinnot ovat lisänneet koulutuksen saavutettavuutta, kun opintoihin osallistuminen ei ole ollut riippuvaista maantieteellisistä seikoista. Opintojen saavutettavuutta on lisännyt myös Opetus- ja Kulttuuriministeriön rahoitus (OKM 2018), jonka myötä koulutus on ollut opiskelijoille ilmainen. Työn ohessa suoritettava ammatillinen täydennyskoulutus tukee yksilön jatkuvaa oppimista (Valtioneuvosto 2020). Opiskelijoiden näkemyksen mukaan Palveluohjauksen täydennyskoulutus onkin tarjonnut laajasti työkaluja uudistuvan sote-kentän tarpeisiin, lisännyt palveluohjausosaamista, edistänyt asiakaslähtöisiä toimintatapoja ja tuonut uusia mahdollisuuksia työurille.

Lähteet

- Hallituksen esitys. 241/2020. Hallituksen esitys eduskunnalle hyvinvointialueiden perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi. Finlex. Lainsäädäntö. Saatavilla 15.3.2022. <https://finlex.fi/fi/esitykset/he/2020/20200241>
- ICT-SOTE-hanke. 2019. Turun yliopisto. Hankkeen sisäiset materiaalit.
- Kaiser, Sabine, Patras, Joshua ja Martinussen, Monica. 2018. Linking interprofessional work to outcomes for employees: A meta-analysis. *Research in Nursing and Health* 41 (3), 265–280. Saatavilla 7.10.2022. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29906320/>
- Kangasniemi, Mari, Hipp, Kirsi, Häggman-Laitila, Arja, Kallio, Hanna, Karki, Suyen, Kinnunen, Pirjo, Pietilä, Anna-Maija, Saarnio, Reetta, Viinamäki, Leena, Voutilainen, Ari ja Waldén, Anne. 2018. Optimoitu sote-ammattilaisen koulutus- ja osaamisuudistus. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla 27.3.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-545-7>

- Koivisto, Juha ja Tiirinki, Hanna (toim.) 2019. Monialaisen palvelutarpeen tunnistaminen sosiaali-, terveys- ja työvoimapalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimus toiminnan julkaisusarja 2020:38. Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla 13.10.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162382/VNTEAS_2020_38.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Krathwohl, David R. 2002. A Revision of Bloom's Taxonomy: An Overview. *Theory into Practice* 41 (4), 212–218.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. 817/2015. Finlex. Lainsäädäntö. Saatavilla 13.10.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä. 559/1994. Finlex. Lainsäädäntö. Saatavilla 13.10.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>
- Lukersmith, Sue, Millington, Michael ja Salvador-Carulla, Luis. 2016. What Is Case Management? A Scoping and Mapping Review. *International Journal of Integrated Care* 16 (4) Art.nro 2, 1–13. Saatavilla 13.10.2022. <http://dx.doi.org/10.5334/ijic.2477>
- Maailman terveysjärjestö, World Health Organization, WHO. 2010. Framework for Action on Inter-professional Education and Collaborative Practice. Saatavilla 2.3.2022. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70185/WHO_HRH_HP_N_10.3_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nevalainen, Seppo 2022-14-01. Hyvinvointialueet - yksi Suomen historian suurimmista uudistuksista. STTK blogipostaus. STTK ry. Saatavilla 15.3.2022. <https://www.sttk.fi/2022/01/14/soite-maakunnat-yksi-suomen-historian-suurimmista-uudistuksista/>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö, OKM. 2018. Eri osaajapula-alojen korkeakoulutuksiin myönnetyt avustukset. Saatavilla 13.10.2022. <https://okm.fi/documents/1410845/10294117/Eri+osaajapula-alojen+korkeakoulutuksiin+my%C3%B6nnetyt+avustukset.pdf/5bc59329-e0a5-e638-8663-2be0813ebe8d/Eri+osaajapula-alojen+korkeakoulutuksiin+my%C3%B6nnetyt+avustukset.pdf?t=1546857977000>
- Palveluohjauksen täydennyskoulutus -hanke. 2022. Turun yliopisto. Hankkeen sisäiset materiaalit.
- Piirainen, Kalle A., Järvelin, Anne-Mari, Koskela, Hanna, Lamminkoski, Helka, Halme, Kimmo, Laasonen, Valtteri, Talvitie, Jere, Manu, Samuli, Ranta, Tommi, Haavisto, Ira, Rissanen, Antti ja Leskelä, Riikka-Leena. 2019. Toimintamalleja sosiaali- ja terveysalan tutkimuksen, kehittämisen ja innovaatiotoiminnan edistämiseen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:55. Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla 13.10.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161810/55_2019_VTEAS.pdf
- Reeves, Scott, Perrier, Laure, Goldman, Joanne, Freeth, Della ja Zwarenstein, Merrick. 2013. Inter-professional education: effects on professional practice and healthcare outcomes. *The Cochrane database of systematic reviews* 13 (3) Art.nro CD002213. Saatavilla 7.10.2022. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD002213.pub3>
- Reeves, Scott, Pelone, Ferruccio, Harrison, Reema, Goldman, Joanne ja Zwarenstein, Merrick. 2017. Interprofessional collaboration to improve professional practice and healthcare outcomes. *Cochrane Database of Systematic Reviews* 17 (6) Art.nro CD000072, 1–38. Saatavilla 7.10.2022. <https://doi.org/10.1002/14651858.CD000072.pub3>
- Sykes, Susie, Baillie, Lesley, Thomas, Beth, Scotter, Judy ja Martin, Fiona. 2017. Enhancing Care Transitions for Older People through Interprofessional Simulation: A Mixed Method Evaluation. *International journal of integrated care* 17 (6) Art.nro 3, 1–13. <https://doi.org/10.5334/ijic.3055>

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. 2021. Sote-uudistus. Palvelujen järjestäminen. Saatavilla 15.3.2022. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-jarjestaminen>
- Turun yliopisto. 2022a. Opinto-opas 2022–2024. Palveluohjaus. Saatavilla 13.10.2022. <https://opas.peppi.utu.fi/fi/opintokokonaisuus/HOIT3600-HOIT3660/22860>
- Turun yliopisto. 2022b. Palveluohjaus täydennyskoulutus. Saatavilla 13.10.2022. <https://www.utu.fi/fi/yliopisto/laaketieteellinen-tiedekunta/hoitotieteen-laitos/opiskelu/palveluohjaus>
- Valtioneuvosto. s.a. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. Uudistus lyhyesti. Saatavilla 7.10.2022. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->
- Valtioneuvosto. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Osallistava ja osaava Suomi 1 – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisu 2019:31. Saatavilla 27.3.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>
- Valtioneuvosto. 2020. Osaaminen turvaa tulevaisuuden: Jatkuvan oppimisen parlamentaarisen uudistuksen linjaukset. Valtioneuvoston julkaisu 2020:38. Saatavilla 14.3.2022. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162614>