

# MONIALAISESTI TOIMIVA PALVELUOHJAUS

## Käsite ja hyviä käytäntöjä



Julkaisija: Suomen palveluohjausyhdistys ry. 2024.

Kirjoittajat: Miia Juntunen, Sirkka Kosunen, Roni Nukarinen, Sauli Suominen, Iida Toikka & Mari Turja

Kannen kuva: Miia Juntunen

Yhteydenotot [miia.juntunen@palveluohjaus.fi](mailto:miia.juntunen@palveluohjaus.fi)

CC BY-NC. Mainitse tiedot viitatessasi tähän dokumenttiin. Ei kaupalliseen käyttöön.

Tässä dokumentissa kuvaillaan monialaisesti toimivan palveluohjauksen käsitettä, toteutusta ja hyväksi havaittuja käytäntöjä. Kustannusvaikuttavuutta ja johtamista käsitellään seuraavassa osassa.

## Monialaisesti toimiva palveluohjaus

Monialaisesti toimiva palveluohjaus on asiakkaan osallisuutta tukeva ja hänen palvelutarpeensa mukaisten työntekijöiden yhteistyötä kuvaava työtapana.

Palveluohjauksen on todettu sopivan käytettäväksi useiden asiakasryhmien kanssa (ks. mm. Blommila ym. 2022; Juntunen 2022b; TEM 2020). Palveluohjauksellinen työote on luonnollinen tapa toimia monialaisessa, aktiivisessa yhteistyössä, jossa tunnustetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tuen tarpeita sekä sovitetaan yhteen tarpeen mukaisia, eri alojen palvelukokonaisuuksia. Laadukkaan monialaisesti toimivan yhteistyön verkostossa pääosassa on itse asiakas.

Työtavan tekee tehokkaaksi ja mielekkääksi se, että asiakkaan palvelutarpeen mukaiset ammattilaiset vuorottelevat työssä. Palveluja ei tarjota siis päällekkäisesti ja satunnaisesti, vaan yhdessä asiakkaan kanssa suunnitellusti. (Juntunen 2020, 2022a.)

Terveysportissa (2023b) on kuvattu kuinka monialaisesti toimivasta palveluohjauksesta hyötyvät erityisesti monipalveluasiakkaat sekä Käypä hoito -suosituksessa määritellyt monisairaat potilaat, joilla on useita samanaikaisia sairauksia. (Duodecim 2023b; Käypä hoito 2021). Useat julkaisut käsittelevät samaa havaintoa, kuinka asiakkaan sote- ja muut tarvittavat palvelut on hyvä nivoa yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi välttämällä paljon kuvailtua ”palveluviidakkoa”. (mm. Hujala & Lammintakanen 2018; Karjalainen ym. 2023; Kivipelto 2023; Suominen & Juntunen 2021; SPO 2021, 2023.)

***Monialaisen yhteistyöverkoston rakentuu asiakkaan tarpeiden mukaisesti, on työtä uskallettava ajatella sektorirajat ylittävänä palvelukokonaisuutena.***

Kun työn lähtökohdan määrittää asiakkaan palvelutarve, on täysin mahdollista, että työtä tehdään yhdessä sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden lisäksi työllistämisen, kuntoutuksen, koulun, lastensuojelun, järjestöjen, asiakkaan perheen ja läheisten sekä palveluntuottajien muodostamassa verkostossa. Asiakkaan tilanne määrittää missä määrin verkostossa on ennaltaehkäisevän ja korjaavan työn palveluja, potilasjärjestöjä ym. arjen tukea. Työ voi vaikuttaa raskaalta, kun toimijoita on paljon. Kuitenkin suunnitelmallisuus ja läpinäkyvyys vähentävät hallitsematonta palvelujen käyttöä, jonka on todettu tuottavan runsaasti kuluja. (ks. mm. Leskelä ym. 2013; THL 2020, 2023b.)

Saumattomasti toimiakseen asiakkaan monialaisella palveluohjausverkostolla tulee olla nimetty "koordinaattori", jonka tehtävänä on koota asiakkaan tarvitsemat palvelut kokonaisuudeksi ja pitää palvelukokonaisuus tavoitteineen ymmärrettävänä sekä asiakkaalle että työntekijöille. Koordinoiva taho ja nimetty koordinaattori voi olla asiakkaan verkostosta kuka tahansa palveluohjauksellisella työotteella toimiva henkilö, hänen nimikkeestään huolimatta. Koordinaatiovastuusta sovitaan usein asiakkaan ja jonkun sen hetkisistä lähityöntekijöistä koolle kutsumassa verkostopalaverissa, jossa määritellään lähtötilannetta, sovitaan vastuista, kirjaamisesta ja tiedonsiirrosta. Tällöin on hyvä sopia myös, tarvitseeko asiakas rinnalla kulkevan työntekijän, joka auttaa asiointireissuilla ja tavoitteiden saavuttamisessa palaverien väleissä. Palvelutarpeen mukaan tämä työntekijä "palveluohjaaja" voi olla esimerkiksi sosiaaliohjaaja, työllisyysasiantuntija, kuntoutusohjaaja, kolmannen sektorin edustaja tai kokemusasiantuntija. Palveluohjaaja määrittyy luontevasti asiakkaan päällimmäisen palvelutarpeen mukaisesti.

Johdon ja organisaatioiden yhteistyön tuki on ensiarvoisen tärkeää, jotta resursointi toimii ja kaikki verkostossa tietävät mihin työllä tähdätään. Keskeistä on, että koordinoiva työntekijä tuntee asiakkaan tarpeet ja kokonaiskuvan huolehtien siitä, että asiakas säilyy aktiivisena, toiminnan keskiössä. Turvallisesta tiedonsiirrosta tulee jokaisen verkoston jäsenen huolehtia osaltaan.

Erona totuttuun yhteistyöhön, monialaisesti toimiva palveluohjaus on avointa ja selkeästi tavoitteellista, vastuutettua sekä resursoitua. Työntekijöiden vuorottelu asiakkaan "aktiivisena lähityöntekijänä" muuttuu asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti, eikä toimi päällekkäin ja satunnaisesti, ilman yhteisiä tavoitteita ja suunnitelmia niihin pääsemiseksi. Yhteinen palvelusuunnitelma tai saumaton tiedonsiirto vähentävät hapuilua. Asiakkaasta ja toisista työntekijöistä pidetään kiinni ja toimitaan aidosti yhdessä niin kauan kuin on tarve. Tämä tekee palvelutoiminnasta suunnitelmallista ja mielekästä kaikille sen osapuolille.

**Alun yhteinen ponnistelu ja 'hieman paremmin tekeminen' maksavat itsensä takaisin asiakkaan palvelupolun selkeytyessä.**

Monialaisesti toimivalla palveluohjauksella ja työntekijöiden saumattomalla yhteistyöllä on edellytyksenä asiakkaan elämän ja palvelupolun mutkikkuuden ymmärrys. Palvelutarvetta on arvioitava yhdessä asiakkaan kanssa toistuvasti. Palvelutarpeen muuttuessa suunnitelma päivitetään tai laaditaan kokonaan uusi suunnitelma.

Jos esimerkiksi pitkän ajan tavoitteena on työllistyminen, mutta ennen sitä on järjesteltävä työkyvyn selvittelyjä ja asumista, aloitetaan ensin ensisijaisista. On sallittava, että vaikka pitkän aikavälin tavoite pysyy samana, niin akuutisti voi hoidettavaksi tulla esimerkiksi lasten asioita, terveys- tai taloushuolia. Palveluohjauksellisella työotteella toimivan verkoston perustyöntekijät pysyvät taustalla kuulolla ja asiakkaan peruskalliona, kun työntekijäresurssien käyttö muuttuu hetkellisesti eri alan "lähityöntekijälle", muuttuneen

palvelutarpeen mukaisesti. Kun nämä huolet ja inhimilliset muutokset tulevat tietoon kaikille verkoston työntekijöille reaaliaikaisesti tai jopa ennakoiden, voidaan asioihin löytää ratkaisuja yhdessä arkena, kalliiden yöpäivystyskäyntien sijaan, kun asiakkaan hätä on jo ehtinyt pitkälle.

**Erona totuttuun, on aito yhdessä toimiminen, avoimuus ja resurssien vuorottelu asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.**

## Yhteinen suunnitelma ja tiedonsiirto

Yhdessä tekemiselle on olemassa kirjattua lakipohjaa. Monialaisen yhteistyön tekemisestä säädetään muun muassa sosiaali- että terveydenhuoltolaissa. Asiakkaan ohjaus ja neuvonta kuuluvat lakisääteiseksi osaksi sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten toimintaa. (Hallintolaki 6.6.2003/434; Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301; Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326). Monialaisesti toimivan palveluohjauksen mahdollistaa lakipohja ja se on eriteltävissä asiakasryhmäkohtaisesti. Lakipohjaa on havainnollistettu mm. PAKU –Palvelupolut kuntoon! -hankkeen materiaaleissa. (Paku 2021a; Paku 2021b.)

Tiedonsiirtoon liittyvät asiat nousevat usein esille, kun pohditaan asiakkaan monialaisesti toimivaa palveluohjausta. Tulevaisuudessa yhteiset palvelusuunnitelmat ja tietojärjestelmien jouheva keskenään keskusteleminen ovat arkipäivää. Siihen saakka on jokaisen tahon toimittava tiedonsiirron suhteen oman organisaationsa ohjeiden mukaisesti. Strategia- ja organisaatiotasolla mietityt yhteensovitetut tiedonsiirron käytännöt ovat mahdollisia, mutta vaativat yhteissuunnittelua ja yhteisen tavoitteen ymmärrystä.

Erittäin usein kunnan, hyvinvointialueen, kolmannen ja yksityisen sektorin palveluista koostuvan verkoston työn ja tiedonsiirron mahdollistaa asiakkaan allekirjoittama kirjallinen suostumus. Jos asiakkaan verkostossa ei ole tällaista lomaketta olemassa, voi palveluohjauksellisella työotteella toimiva koordinoiva taho tehdä tällaisen asiakirjan. Yhteisen toiminnan aloituspalaveri on luonnollinen paikka käydä läpi lomaketta ja tiedonsiirron periaatteita.

Asiakkaan tulee voida lomakkeessa määritellä, kenelle haluaa tietoa siirrettävän ja minkä aikaa tiedonsiirtolupa on voimassa. Huomioitava on, että tiedonsiirron ja monialaisesti toimivan verkoston työn hyväksyy alaikäisen tai huollettavan asiakkaan kohdalla huoltaja tai muu sovittu edunvalvoja. Allekirjoitetusta lomakkeesta on hyvä luovuttaa asiakkaalle oma kappaleensa ja kertoa selkeästi kuka taho lomakkeen arkistoi.

Hyvänä esimerkkinä on Kelan käyttämä yleinen suostumuslomake viranomaisten väliseen tiedonvaihtoon. Suostumuslomake helpottaa viranomaisten välistä tiedonvaihtoa tilanteissa, joissa asiakkaiden auttaminen vaatii yhteistyötä, mutta lainsäädäntöön perustuva tiedonsaantioikeutta ei ole. Tällainen tilanne voisi olla, kun asiakkaan monialaisena

verkostona toimii sosiaalipalveluiden, terveystyöpalveluiden, työllisyyspalveluiden ja Kelan työntekijöitä, ja he tarvitsevat asiakkaalta suostumuksen tietojen vaihtamiseen. Tavoitteena voisi olla selvittää, mihin Kelan etuuksiin asiakkaalla voisi olla oikeus. (Kela 2023.) Asiakkaan allekirjoittamalla vastaavalla lomakkeella mukaan yhteistyöhön saadaan myös kolmannen sektorin asiakkaalle tärkeitä, muut kuin viranomaistahot.

## Hyväksi havaittuja toimintamalleja

### Nuorten aikuisten asiakasohjauksen toimintamalli / Keusote ja RRP2

Nuorten aikuisten asiakasohjaus toimii moniammatillisella tiimimallilla, johon kuuluvat tiimivastaava, 4 psykiatrista sairaanhoitajaa, 2 sosiaalityöntekijää ja asiakassihteeri. Nuorten aikuisten asiakasohjaus palvelee 18–29 –vuotiaita mielenterveys-, päihde- ja sosiaalipalvelujen tarpeissa olevia Keusoten alueen asukkaita.

Nuorten aikuisten asiakasohjaus vastaa asiakkaan ensimmäisestä kohtaamisesta ja arviosta. Sairaanhoitaja tekee hoidon tarpeen arvioinnin ja tarvittaessa antaa ohjattua omahoitoa. Sosiaalityöntekijä tukee nuorta sosiaalityön keinoin.

Asiakas voi tulla palvelujen piiriin puhelimitse, sähköpostilla, chatin tai verkkosivulla terapianavigaattorin ohjaamana, yhteistyötahojen saattamana tai kuntien monialaisen palvelupisteen Ohjaamon Walk in -päivystyksen kautta. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä tarvittaessa. Palvelussa tarjotaan myös ammattilaiskonsultaatiota.

Kevyet ja kohtalaisen vaikeusasteen tapauksissa asiakkaiden tilanteet ratkeavat jo nuorten aikuisten asiakasohjauksessa. Haastavammissa tilanteissa asiakas siirretään parhaiten soveltuvien palveluiden pariin.

Nuorten aikuisten asiakasohjauksessa toimintaa ohjaavia peruseriaatteita ovat saavutettavuus, sujuvuus, laatu, oikea-aikaisuus, varhainen tuki, hyvinvoinnin edistäminen, ketteruus, joustavuus, asiakkaan ohjaus ja neuvonta sekä kohtaamiset asiakkaan toivomalla tavalla. Toimivuutta ja vaikuttavuutta seurataan jokaisen asiakkaan kohdalla, säännöllisesti tiimipalaverissa sekä hankkeen seurantakokouksissa. Toimintamalli palkittiin Keusotessa innovaatiopalkinnolla vuonna 2023.

Lisätietoa:

Keusoten verkkosivuilla julkaistu uutinen: <https://www.keusote.fi/nuorten-aikuisten-ammattilaisverkosto-kokoo-palvelut-nuorten-ymparille/>

Yhteyshenkilö: Eija Mansnerus, erityisasiantuntija / Keusote [eija.mansnerus@keusote.fi](mailto:eija.mansnerus@keusote.fi)

## Jalkautuva konsultaatio – Messii malli / Lapsiperheiden asiakasohjaus, Keusote

Toimintamallissa Keusoten lapsiperheiden asiakasohjauksen sosiaalihuollon ammattihenkilöt jalkautuvat kouluille, varhaiskasvatukseen, perheneuvoloihin, äitiys- ja lastenneuvolaan tai nuorten palveluihin pyydettyä. Tapaamisen järjestäminen ei edellytä lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tekemistä. Lapsen ja/tai perheen sekä heitä tukevien tahojen läsnä ollessa voidaan yhdessä pohtia lapsen ja perheen tilannetta kokonaisvaltaisesti ja sopia yhdessä, miten tilanteessa kannattaa edetä. Tapaaminen ei edellytä sosiaalihuollon asiakkuutta ja tapaamiset toteutetaan aina perheen suostumuksella. Tarkoituksena on tarjota sosiaalityön osaamista ja näkemystä matalalla kynnyksellä asiakkaan toimintaympäristössä ammattilaisille ja asiakkaille. Tavoitteena on lisätä lapsen ja perheen osallisuutta omassa asiassa, tarjota tarvittavaa tukea mahdollisimman varhain ja sujuvoittaa yhteistyötä lapsiperheen arjessa toimivien tahojen kanssa. Sama työntekijä vie prosessin alusta loppuun, jolloin luottamuksen säilymiselle lapsen ja/tai perheen kanssa on hyvät edellytykset, mikäli sosiaalihuollon palvelutarvetta on hyvä arvioida laajemmin.

Lisätietoa:

Keusoten verkkosivuilla julkaistu uutinen: <https://www.keusote.fi/messii-malli-lisaa-varhaista-tukea-lapsiperheille/>

Jaakko Rytkö, lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin esihenkilö / Keusote  
[jaakko.rytko@keusote.fi](mailto:jaakko.rytko@keusote.fi)

Eija Mansnerus, erityisasiantuntija / Keusote [eija.mansnerus@keusote.fi](mailto:eija.mansnerus@keusote.fi)

## Nuorten itsenäistymisen tuen monialainen toimintamalli (Suomen kestävän kasvun ohjelma (RRP), Sujuvat palvelut –valmennus)

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella kehitetään 18–29-vuotiaiden nuorten aikuisten tarpeisiin vastaamista, palveluihin ohjautumista ja niissä asiointia sekä monialaisen yhteistyön sujuvuutta sote-palveluissa. Suomen kestävän kasvun ohjelma (RRP), Sujuvat palvelut - valmennuksessa tehdään tätä työnimellä 'nuorten itsenäistymisen tuen monialainen toimintamalli'. Työryhmässä on asiakasosallistujia, työntekijöitä sekä esihenkilöitä. Oma Hämeen palveluista edustettuina ovat aikuissosiaalityö, työllistymistä- ja toimintakykyä edistävät palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, perhekeskuspalveluiden nuorten sosiaali- ja terveyspalvelut sekä nuorten terveyspalvelut NEET-nuorille (työn ja opiskelun ulkopuolella oleville).

Tavoitteena on ehkäistä nuorten syrjäytymistä tarjoten asiakkaan tarpeet ja toimintakyvyn kohtaavaa palvelua. Monialainen toimintamalli perustuu palveluohjauksen periaatteille ja toimintatavoille. Nuorille merkittävänä näyttäytyvät mm. sujuva ohjautuminen, ja mahdollisuus saada palvelua matalan kynnyksen ohjauksesta ja neuvonnasta intensiiviseen työskentelyyn. Itsenäistä elämää vasta opetteleva nuori aikuinen voi tarvita kannattelevaa tukea ja kiinnipitävää työtettä. Tämä toteutuu nimetyn työntekijän myötä, joka tuntee nuoren, hänen palveluidensa kokonaisuuden ja koordinoi sitä sekä asiakkaan että monialaisen verkoston työntekijöiden näkökulmasta.

Lisätietoa:

Läpimurtotyöskentely sote-kehittämisessä

<https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/lapimurtotyoskentely-sote-kehittamisessa/tyoskentelytila#RRP>

Iida Toikka, palveluesihenkilö nuorten palvelut, Kanta-Hämeen hyvinvointialue  
iida.toikka@omahame.fi

## Ideoita tulevaisuuden monialaiseen palveluohjaukseen

### Muuttunut työkyky ja vahvuudet monialaisesti havaittuna

Kun työkyky muuttuu, työnhakijana tai sairauslomalla oleva asiakas hyötyy työkyvyn selvityksestä ja palvelutarpeen arviosta, jonka kokonaisuudessa työskentelevät yhdessä sosiaali- ja terveyspalveluiden lisäksi työllisyyspalvelut, tukien maksaja (Kela tai eläkevakuuttajat) kuntoutus-, ura- ja muut palveluntuottajat sekä mahdollisesti oppilaitos ja työpaikat. Muuttunut työkyky ja pitkittynyt työnhaku voivat aiheuttaa erilaisia huolia, jolloin mielenterveyspalveluiden tai muun tällaisen tuen mukaan ottaminen on erittäin hyvä lisä monialaiseen verkostoon. Jotta tulevaisuutta varten saadaan selville asiakkaan olemassa oleva työkyky, vahvuudet ja osaaminen, on työtä ja havaintoja hyvä tehdä mahdollisimman laaja-alaisesti. Asiakas hyötyy palveluissa rinnalla kulkevasta työntekijästä.

Usein tämä toteutuu TYP-työssä, mutta työtä voidaan tehdä monialaisen palveluohjauksen keinoin varhaisemmissakin palveluissa. Nuorten, maahanmuuttajien ja tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla oikaistaan monta mutkaa, kun työtä tehdään yhdessä, havaintoja vahvuuksista ja onnistumisista jaetaan reaaliaikaisesti.

Lisää tietoa aiheesta:

Hietapakka, L., Karjalainen, P., Liukko, E. & Sinervo, T. (2019). Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138986/PAPATA\\_tuti-pohjassa\\_FINAL%20s.pdf?isAllowed=y&sequence=4](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138986/PAPATA_tuti-pohjassa_FINAL%20s.pdf?isAllowed=y&sequence=4)

Juntunen, M. (2022a). Palveluohjauksellinen työote – yhdessä toimimista. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen & S. Kosunen (toim.), Puheenvuoroja palveluohjauksesta (258–265). Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry.

Juntunen, M. (2022b). Puhetta palveluohjauksesta-podcast.

<https://open.spotify.com/show/5vqG8NZILyJxg12v3QTUc9>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023). On aika puhua aikuissosiaalityöstä -podcast. Jakso 4: Asiakasohjaus. Juontaja Minna Kivipelto, vieras Miia Juntunen. <https://soundcloud.com/user-437214549/on-aika-puhua-aikuissosiaalityosta-jakso-4?in=user-437214549/sets/on-aika-puhua-aikuissosiaalityosta>

## Ennakointidialogi työkaluna monialaisessa palveluohjauksessa

Monialaisessa palveluohjauksessa voidaan hyödyntää dialogisia verkostotyön menetelmiä. Ennakointidialogi palveluohjauksessa on toimiva menetelmä, kun on esimerkiksi tarve selkeyttää asiakkaan olemassa olevaa palvelukokonaisuutta, toimijoiden vastuualueita ja heidän välistään yhteistyötä. Ennakointidialogi antaa tilaa kaikkien osallistujien mielipiteille, mutta asiakkaan ääni on aina keskiössä.

Ennakointidialogia suunniteltaessa asiakkaalle selvitetään, mistä ennakointidialogissa on kysymys ja miksi palveluohjaaja näkee sen hyväksi asiakkaan palvelujen kannalta. Yhdessä asiakkaan kanssa päätetään ennakointidialogin paikka, ajankohta sekä keitä läheisiä ja työntekijöitä paikalle kutsutaan. Ennakointidialogin vetäjänä toimii aina ulkopuolinen menetelmään koulutettu palaverin vetäjä, verkostokonsultti, joita voi tilata verkostokoordinaattoreilta. Ennakointidialogista voidaan käyttää myös nimityksiä tulevaisuuden muistelu, tulevaisuusdialogi sekä verkostoneuvonpito tai verkostodialogi.

Lisää tietoa aiheesta:

<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/ennakointidialogit>

<https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/dialogiset-toimintavat/verkostokoordinaattorit>

Arnkil, T. E. (2020). Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen: Ennakointidialogin vetäjien käsikirja. <https://www.julkari.fi/handle/10024/140201>

Eriksson, E.; Arnkil, T. E. & Rautava, M. (2006). Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä : Verkostokonsultin käsikirja - ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. <https://www.julkari.fi/handle/10024/77346>



## LÄHTEET JA LUKUSUOSITUKSET

Arnkil, T. E. (2020). Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen: Ennakointidialogin vetäjien käsikirja. Haettu 13.12.2023 osoitteesta <https://www.julkari.fi/handle/10024/140201>

Eriksson, E.; Arnkil, T. E. & Rautava, M. (2006). Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä: Verkostokonsultin käsikirja - ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Haettu 13.12.2023 osoitteesta <https://www.julkari.fi/handle/10024/77346>

Hakamäki, P., Nick, R., Valli, N. & Kuitunen-Kaija, O. (2023). Hyvinvointia edistävä toiminta helposti löydettäväksi - hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kansallisen palvelukonseptin määrittelyä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 13.12.2023 osoitteesta <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULHTPK/5+Monialainen+asiakas-+ja+palveluohjaus>

Hallintolaki 6.6.2003/434. Haettu 13.11.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>

Hietapakka, L., Karjalainen, P., Liukko, E. & Sinervo, T. (2019). Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa. Tutkimuksesta tiiviisti 52. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 13.12.2023 osoitteesta [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138986/PAPATA\\_tuti-pohjassa\\_FINAL%20s.pdf?isAllowed=y&sequence=4](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138986/PAPATA_tuti-pohjassa_FINAL%20s.pdf?isAllowed=y&sequence=4)

Hujala, A. & Lammintakanen, J. (2018). Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallisan kehittämissäätiön Julkaisu 12. KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiö. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>

Hujala, A., Taskinen, H., Oksman, E., Kuronen, R., Karttunen, A. & Lammintakanen, J. (2019). Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö: Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka 84 (5–6), 592–600. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://www.julkari.fi/handle/10024/138878>

Juntunen, M. (2022a). Palveluohjauksellinen työote – yhdessä toimimista. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen & S. Kosunen. (toim.), Puheenvuoroja palveluohjauksesta (258–265). Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry.

Juntunen, M. (2022b). Puhetta palveluohjauksesta-podcast. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://open.spotify.com/show/5vqG8NZILyJxg12v3QTUc9>

Juntunen, M. (2020). Palveluohjaus hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä. Savonia-ammattikorkeakoulu. Sosionomi (YAMK) Opinnäytetyö. Haettu 28.10.2023 osoitteesta <https://miiablog.blogspot.com/>

Karjalainen, P., Liukko, E., Muurinen, H. & Tolonen S-M. (toim.) (2023). Käytäntötutkimuksia sosiaalityön toimintamalleista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. RAPORTTI 11 / 2023. Haettu 29.12.2023 osoitteesta [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147835/URN\\_ISBN\\_978-952-408-132-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147835/URN_ISBN_978-952-408-132-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kela, Kansaneläkelaitos. (2023). Uusi suostumuslomake helpottaa viranomaisten välistä tiedonvaihtoa. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://www.kela.fi/ajankohtaista/5284452/uusi-suostumuslomake-helpottaa-viranomaisten-valista-tiedonvaihtoa>

Ketola, T. & Alaverdyan, A. (toim.) (2020). Ihmisiä kohtaamassa – asiakaslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 295. <https://www.theseus.fi/handle/10024/356032>

Käypä hoito -suositus. (2021). Monisairas potilas. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen yleislääketieteen yhdistyksen asettama työryhmä. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. Haettu 15.11.2023 osoitteesta <https://www.kaypahoito.fi/hoi50126#K1>

Kilkku, N. & Saarinen, S. (2022). Palveluohjaus mielenterveys- ja päihdetyössä. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen & S. Kosunen. (toim.), Puheenvuoroja palveluohjauksesta (38–46). Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry.

Kivinen, P. & Linervo, N. (2021). Yhteisasiakasohjaus Siun sotessa - palvelukonseptin kuvaus. SiunSoten julkaisuja 3/2021. Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalujen kuntayhtymä, Siun Sote. Haettu 28.12.2023 osoitteesta [https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561322/Siunsoten\\_julkaisuja\\_3\\_2021.pdf/6d90fde3-3294-1d32-8e0b-4e1632f6abf1](https://www.siunsote.fi/documents/393252/6561322/Siunsoten_julkaisuja_3_2021.pdf/6d90fde3-3294-1d32-8e0b-4e1632f6abf1)

Kivipelto, M. (toim.) (2023). Toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö. Löytyykö keinoja toimeentulotuen tarpeen vähentämiseen? Kunnallisan alan kehittämisiä. Haettu 28.12.2023 osoitteesta <https://kaks.fi/julkaisut/toimeentulotuki-ja-aikuissosiaalityo-loytuyko-keinoja-toimeentulotuen-tarpeen-vahentamiseen/>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. 612/2021. Haettu 15.10.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612#Pdm45237817102400>

Lehmuskoski, A., Ålander A., Immonen, M., Virtanen, N., Lohijoki, H. & Jokinen, T. (2021). Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Haettu 16.11.2023 osoitteesta <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144211/Kirjaaminen%20monialaisessa%20yhteisty%C3%B6ss%C3%A4-v2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leskelä, R-L., Komssi, V., Sandström, S., Pikkujämsä, S., Haverinen, A., Olli, S-L. & Ylitalo-Katajisto, K. (2013). Paljon sosiaali- ja terveystaluja käyttävät asiakkaat Oulussa. Lääkärilehti 68 (43), 3163–69c.

Niemelä, J. & Kivipelto, M. (2019). Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 37/2019. Haettu 16.11.2023 osoitteesta [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/URN\\_ISBN\\_978-952-343-426-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/URN_ISBN_978-952-343-426-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

PAKU –Palvelupolut kuntoon! -hanke. 2021a. Haettu 16.11.2023 osoitteesta <https://www.jamk.fi/sites/default/files/2022-02/kokonaisvaltainen-palveluohjauksen-toimintamalli-toimintakortit-final.pdf>

PAKU –Palvelupolut kuntoon! -hanke. 2021b. Haettu 16.11.2023 osoitteesta

<https://www.jamk.fi/fi/projekti/paku/materiaalipankki>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Haettu 13.4.2023 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. (2023a). Terveysportti. Hoitotyön tietokanta. Sairaanhoitajan käsikirja. Palveluohjaus hoitotyössä. Haettu 1.10.2023 osoitteesta

<https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/shk/article/shk00002?toc=1121629>

Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. (2023b). Terveysportti. Hoitotyön tietokanta. Sairaanhoitajan käsikirja. Palveluohjaus potilaan palveluiden yhteensovittamisen tukena. Haettu 18.11.2023

osoitteesta <https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/shk/article/shk00011#R18?toc=1121629>

Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. (2023c). Terveysportti. Hoitotyön tietokanta. Palveluohjaus: mihin sitä tarvitaan? Haettu 28.12.2023 osoitteesta

<https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/shk/article/uux27052>

Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. (2021). Terveysportti. Hoitotyön tietokanta. Sairaanhoitajan käsikirja. Hoidon tarpeen arviointi. Haettu 18.12.2023 osoitteesta

<https://www.terveysportti.fi/apps/dtk/shk/article/shk04422?toc=1121629>

Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. Innokylä (2021). Toimintamallin kuvaus. Palveluohjaus.

Haettu 18.10.2023 osoitteesta <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/palveluohjaus>

Suomen palveluohjausyhdistys SPO ry. (2023). Julkaisut. Haettu 1.11.2023 osoitteesta

<https://www.palveluohjaus.fi/julkaisut/>

Suominen, S. & Juntunen, M. (2021). Mitä palveluohjaus on? Suomen palveluohjausyhdistys ry.

Haettu 1.11.2023 osoitteesta <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/materiaaleja/artikkelit-ja-haastattelut/>

TEM, Työ- ja elinkeinoministeriö. (2020). Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. 2019:67. Haettu 1.12.2023 osoitteesta

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162038/TEM\\_2019\\_67\\_Yhteisten%20palvelujen%20sanasto.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162038/TEM_2019_67_Yhteisten%20palvelujen%20sanasto.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Terveys- ja sosiaalihuoltolaki 30.12.2010/1326. Haettu 13.10.2023 osoitteesta

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L6P53a>

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2023a). Sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallinnan

sanastot. Haettu 13.11.2023 osoitteesta <https://sotesanastot.thl.fi/>

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023b). Tiedotteet ja uutiset: Sote-palveluiden

yhteensovittamisessa on eroja eri asiakasryhmien ja hyvinvointialueiden välillä. Haettu 20.12.2023 osoitteesta <https://thl.fi/-/sote-palveluiden-yhteensovittamisessa-on-eroja-eri-asiakasryhmien-ja-hyvinvointialueiden-valilla>

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023c). Tiedotteet ja uutiset: Toimeentulotuen tarpeen vähentäminen vaatii poliittiselta päätöksenteolta, etuusjärjestelmältä ja palvelujen tuottajilta

yhteistä suuntaa. Haettu 29.12.2023 osoitteesta <https://thl.fi/-/toimeentulotuen-tarpeen-vahentaminen-vaatii-poliittiselta-paatoksenteolta-etuusjarjestelmalta-ja-palvelujen-tuottajilta-yhteista-suuntaa>

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023d). On aika puhua aikuissosiaalityöstä -podcast. Jakso 4: Asiakasohjaus. Haettu 29.12.2023 osoitteesta <https://soundcloud.com/user-437214549/on-aika-puhua-aikuissosiaalityosta-jakso-4?in=user-437214549/sets/on-aika-puhua-aikuissosiaalityosta>

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2021). Palveluohjaus. Haettu 20.11.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/palveluohjaus>

THL, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2020). Tiedotteet ja uutiset: Paljon eri sote-palveluja tarvitsevat tunnistetaan vaihtelevasti – toimivat ja sujuvat tunnistamisen mallit lisäävät terveyttä ja säästäisivät rahaa. Haettu 18.10.2023 osoitteesta <https://thl.fi/-/paljon-eri-sote-palveluja-tarvitsevat-tunnistetaan-vaihtelevasti-toimivat-ja-sujuvat-tunnistamisen-mallit-lisaisivat-terveytta-ja-saastaisivat-rahaa>

Valtiontalouden tarkastusvirasto. (2021). Paljon palveluja tarvitsevat ja käyttävät asiakkaat perusterveydenhuollossa - Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomukset 11/2017. Haettu 17.12.2023 osoitteesta <https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/05/22105012/paljon-palveluja-tarvitsevat.pdf>

Ylitalo-Katajisto, K. (2021). Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden asiakasprofiili ja palvelujen käyttö- miksi ja milloin palvelujen integraatiota tarvitaan? THL:n verkostopäivä 5.5.2021. Haettu 13.4.2023 osoitteesta [https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-05/Ylitalo-Katajisto\\_verkstop%C3%A4iv%C3%A4%205.5\\_.pdf](https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-05/Ylitalo-Katajisto_verkstop%C3%A4iv%C3%A4%205.5_.pdf)