

Mikä ihmeen asiakas- ja palveluohjaus 2 op, MOOC MOOC-käsikirja opettajalle (15.12.2021)

Edessäsi on *Mikä ihmeen asiakas- ja palveluohjaus* -MOOC-opintojakson (2 op) käsikirja opettajalle. Opintojakso on suunniteltu Sotetie-hankkeessa osana Asiakas- ja palveluohjauksen opintokokonaisuutta (kuva1). Opintojakso on suunniteltu EQF tasolle 6.

Opintojakso on kokonaisuudessaan nähtävissä ja kopioitavissa DigiCampuksessa: [Korkeakoulujen yhteiset kurssit/Sotetie](#). Kaikkien neljän MOOC-opintojakson käsikirjat löydät myös sotetie.fi-sivustolta [Koulutuspolkuja asiakas- ja palveluohjausosaamiseen - Sotetie](#) ja Avointen oppimateriaalien kirjastosta [Etusivu - Avointen oppimateriaalien kirjasto \(aoe.fi\)](#)

Opintojakso on luotu Moodle-oppimisympäristöön sopivaksi, mutta käsikirjan avulla voit luoda opintojakson mille tahansa alustalle hyödyntäen annettua aineistoa, harjoitustehtäviä sekä opintojakson päättävää tenttiä. Lisää halutessasi oppimisanalytiikka osallistujien etenemisen seuraamiseksi.

MOOC-opintojakson suunnittelussa ovat olleet mukana:

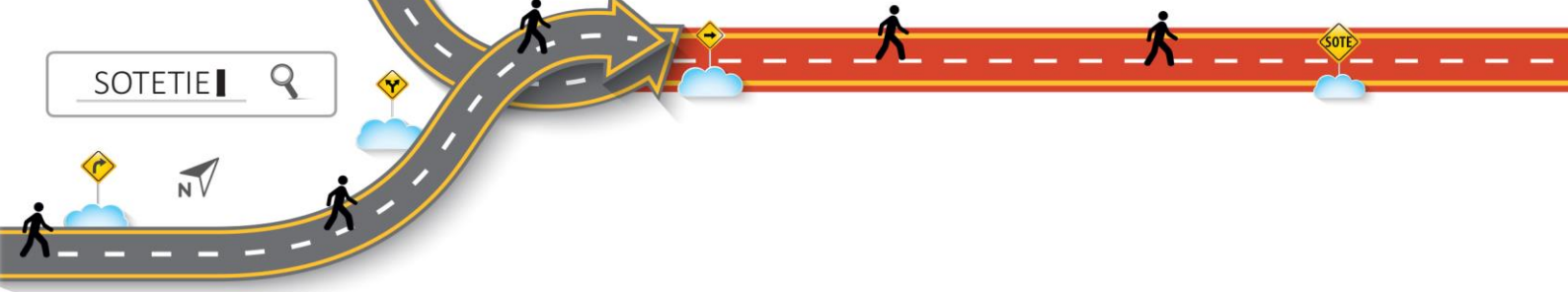
- Sanerma Päivi, Hämeen ammattikorkeakoulu
- Pakarinen Tuija, Savonia-ammattikorkeakoulu
- Vikberg-Aaltonen Paula, Hämeen ammattikorkeakoulu
- Pelkonen Anu, Jyväskylän ammattikorkeakoulu



Kuva 1 SOTETIE-hankkeessa suunniteltiin yhteensä neljä asiakas- ja palveluohjauksen MOOC-opintojaksoa.

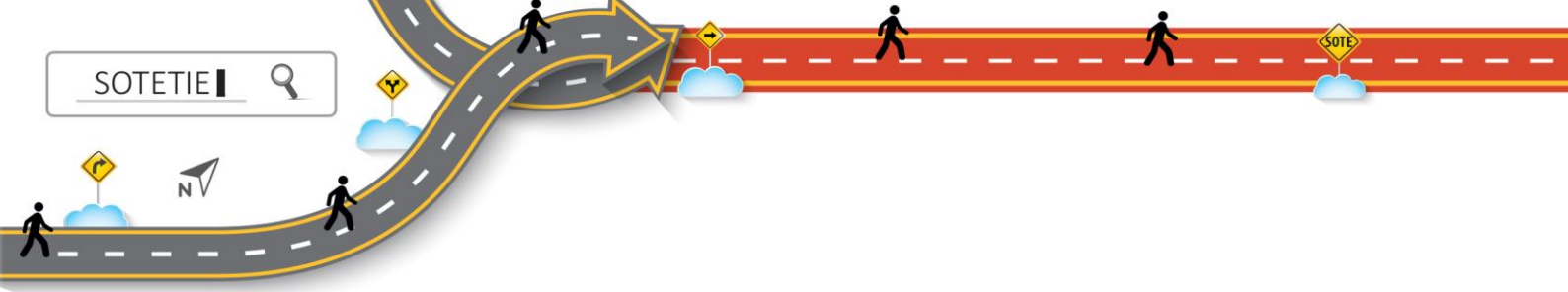


Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisensillä](#).



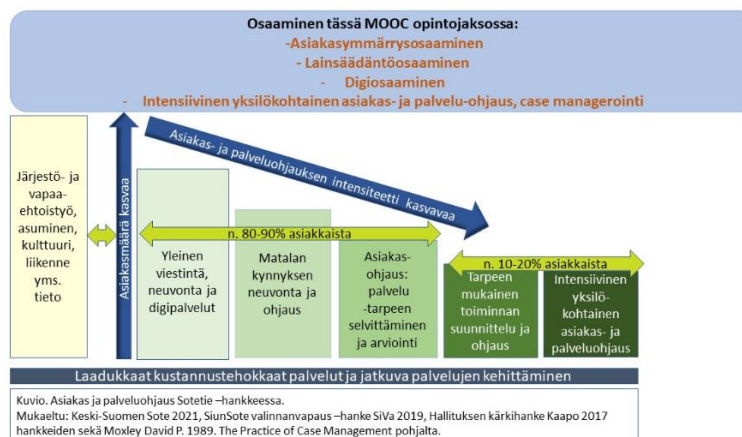
Sisällys

Tervetuloa opiskelemaan asiakas- ja palveluohjausta!	3
Miten edetä?	3
Opintojakson sisältö	4
Opintojakson rakenne	5
Teema 1. Asiakasohjausta ja palveluohjausta	6
Materiaali	6
Pohdintaan aktivoiva tehtävä: Mitä osaamista tai taitoja asiakasohjaus tai palveluohjaus Sinulta työntekijänä vaatii	7
Matin terveiset	7
Teema 2. Asiakslähtöinen kohtaaminen asiakas- ja palveluohjauksessa	8
Materiaali	8
Aktivoiva tehtävä: Asiakslähtöisyysvisa	9
Matin terveiset	9
Teema 3. Miksi asiakas- ja palveluohjausta tarvitaan?	10
Materiaali	10
Aktivoiva tehtävä: Tunnistatko näitä asiakas- ja palveluohjauksen tarvetta tai merkitystä lisääviä tekijöitä työssäsi?	10
Matin terveiset	11
Opintojaksopalaute	12
Loppuentti	13
Tenttiohje oppimisympäristöön	13
Kysymyskategoriat ja kysymykset	14
Lopuksi	18



Tervetuloa opiskelemaan asiakas- ja palveluohjausta!

Opintojakso on tarkoitettu oman tai työyhteisön asiakasohjaus- tai palveluohjaustyön tarkastelemiseksi ja kehittämiseksi. Opintojaksolla selvitetään, mistä asiakasohjauksessa ja palveluohjauksessa on kyse.



Kuva 2 Asiakas- ja palveluohjauksen muodot ja opintojaksossa painottuva osaaminen.

Opintojakson aikana osallistuja perehtyy asiakas- ja palveluohjauksen keskeisiin lähtökohtiin. Asiakas- ja palveluohjauksen keskiössä on asiakaslähtöinen vuorovaikutus asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä. Opintojakso mahdollistaa tämän teeman reflektointia usealla eri tavalla.

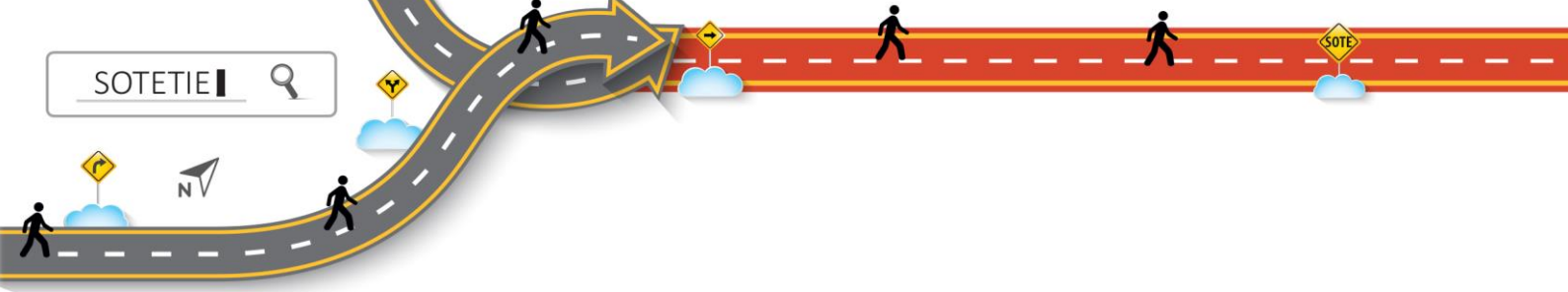
Miten edetä?

Opintojaksolle voi osallistua kuka tahansa, joka on kiinnostunut sen sisällöstä. Opintojakson aineistoihin voivat tutustua kaikki asiasta kiinnostuneet vapaasti. Opintojaksosta voi saada myös suoritusmerkinnän (2 op). Suorituksen voi saada tekemällä sähköisen monivalintatentin hyväksytysti.

Opintojakson suoritettuaan osallistuja on omaksunut asiakas- ja palveluohjaustyön keskeisiä lähtökohtia ja ydintavoitteita, kuten asiakas- ja palveluohjaustyötä ohjaavia lainsäädännöllisiä ja teoreettisia perusteita.

Opiskeltuaan opintojakson osallistuja

- ☑ tietää asiakas- ja palveluohjaustyötä ohjaavan lainsäädännöllisen perustan
- ☑ tuntee asiakas- ja palveluohjaustyön eri tasot ja niiden tarpeen ja merkityksen palvelujärjestelmässä
- ☑ tunnistaa asiakaslähtöisyyden teoreettisen perustan ja ymmärtää sen merkityksen asiakas- ja palveluohjausvuorovaikutuksessa
- ☑ ymmärtää asiakas- ja palveluohjauksen merkityksen ja mahdollisuudet asiakkaan hoito-, kuntoutus- tai palvelupolulla



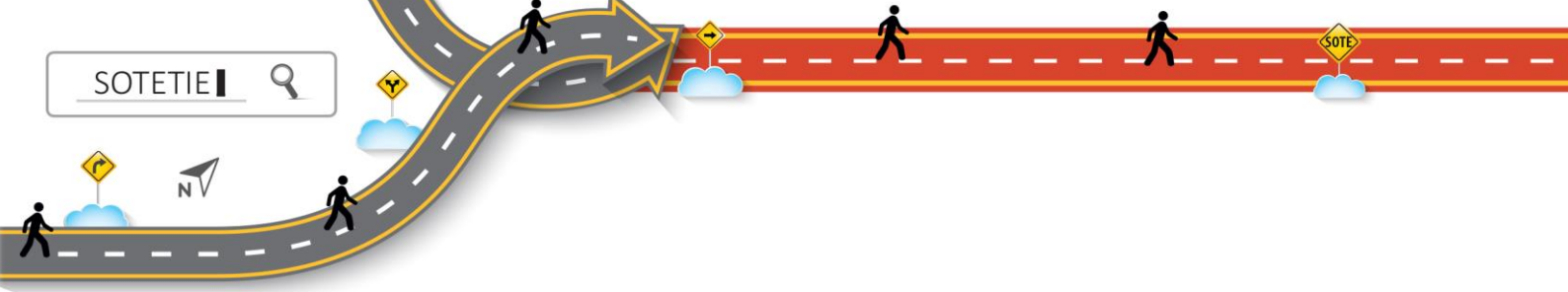
Opintojakson sisältö

Opintojakso suoritetaan itsenäisesti. Keskeinen osa opiskelua on oman tai työyhteisön asiakas- ja palveluohjausosaamisen tarkastelu annetun materiaalin ja aktivoivien tehtävien avulla. Opiskelu tapahtuu verkko-oppimisympäristössä.

Opintojakson sisältö keskittyy kolmeen pääteemaan:

- ✚ asiakaslähtöisyys asiakas- ja palveluohjauksessa
- ✚ ammatillinen vuorovaikutus asiakas- ja palveluohjauksessa
- ✚ asiakas- ja palveluohjauksen tarve

Oppimisen tehostamiseksi suositellaan, että osallistuja suorittaa osiot numerjärjestyksessä sisältöjen loogisen etenemisen takia.



Opintojakson rakenne

Opintojakso koostuu kolmesta (3) erillisestä teemasta sekä opintojakson päättävästä loppuentistä. Teemat ovat:

- Teema 1. Asiakasohjausta ja palveluohjausta
- Teema 2. Asiakslähtöinen kohtaaminen asiakas- ja palveluohjauksessa
- Teema 3. Miksi asiakas- ja palveluohjausta tarvitaan?

Aihealueita tarkastellaan muun materiaalin ohella kokemusasiantuntijan näkökulmasta. Kokemusasiantuntija esitellään oppimisympäristössä opintojakson alussa. Kokemusasiantuntijan äänenä toimi Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeen julkaisun *Ihmisiä kohtaamassa – Asiakslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa* (Ketola & Alaverdyan 2020) suorat lainaukset tai sisällöt.

Kokemusasiantuntijan esittely oppimisympäristössä:

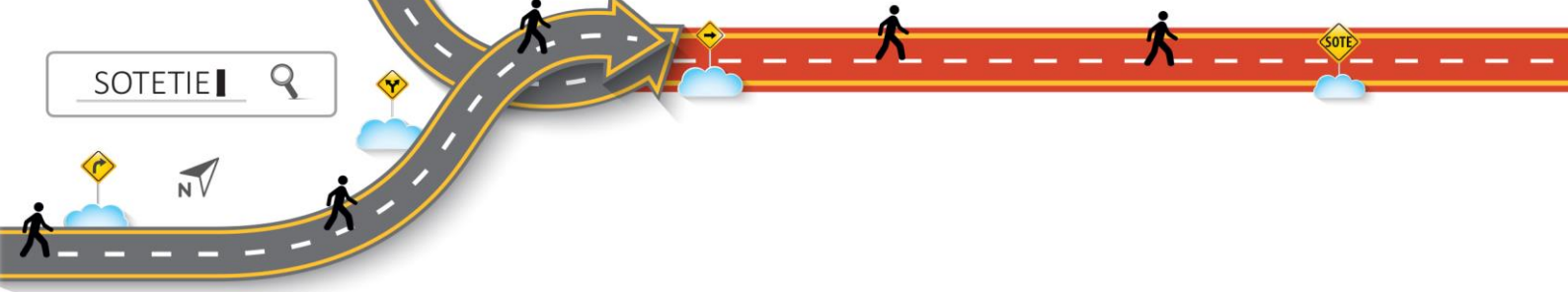


Tällä mooc-opintojaksolla kuulet Mattin ajatuksia opintojakson teemoista. Matti on asiakas- ja palveluohjauksen kokemusasiantuntija. Olet tavannut hänet omassa työssäsi potilaanasi, asiakkaanasi tai potilaasi/asiakkaasi läheisenä. Muistatko hänet? Matti on lähes 30-vuotias, parisuhteessa oleva mies. Missä asioissa Sinä hänet tapasitkaan?

Matin ja muiden esitelyjen kokemusasiantuntijoiden kommentit ovat suoria lainauksia tai sisältöjä PAKU-hankkeen julkaisusta *Ihmisiä kohtaamassa - Asiakslähtöisen palveluoh-*

jauksen jäljillä työikäisten palveluissa (Ketola T. & Alaverdyan A. 2020).

PAKU eli Palvelupolut kuntoon oli ESR-hanke, jota hallinnoi Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Hankkeessa rakennettiin palveluohjauksen kokonaisvaltainen toimintamalli. Toimintamallin kehittämisessä olivat mukana kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat, eli sote-palveluiden asiakkaat tai aikaisemmin asiakkaana olleet.



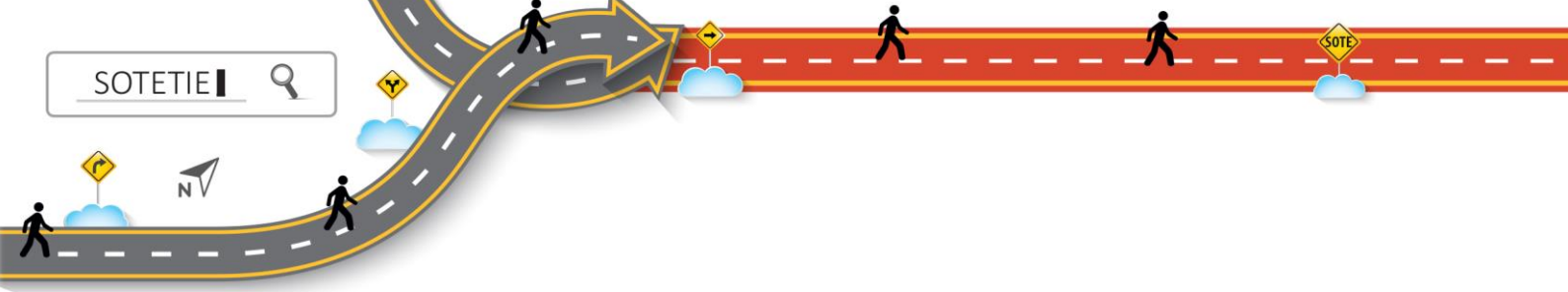
Teema 1. Asiakasohjausta ja palveluohjausta

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden avun ja tuen tarpeet ovat aikaisempaa moninaisempia. Ihmisten kohtaamiin haasteellisiin ja hyvinvointia kuormittaviin elämäntilanteisiin voi liittyä esimerkiksi toimeentulo-ongelmia, koulutus- tai työelämästä syrjään jääminen, mielenterveyden ja päihteiden käytön hallinnan pulmat sekä läheisverkoston puuttuminen. Palvelujen yhteensovittamiseksi sekä palveluketjun katkeamattomuuden tukemiseksi on keskeisenä työmuotona nähty asiakas- ja palveluohjus.

Aihealueella osallistuja tutustuu asiakasohjaukseen ja palveluohjaukseen käsitteinä sekä asiakastyön muotoina. Lisäksi osallistuja pohtii, mitä osaamista asiakasohjaus ja palveluohjaus vaativat. Materiaalina on kaksi artikkelia ja kolme äänitallennetta.

Materiaali

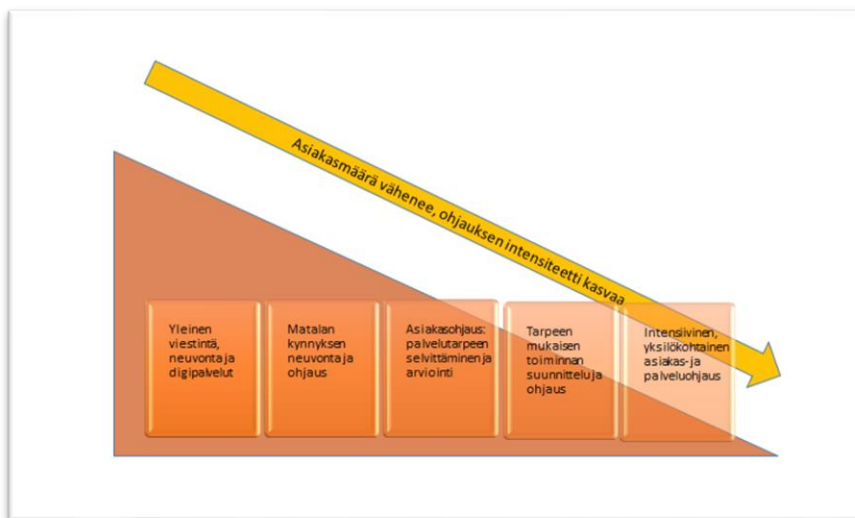
- Ristolainen, Hanna, Tiilikainen, Elisa, Rissanen, Sari, 2019. Kotona asuvien ikäihmisten palveluohjauksen vaikuttavuus – kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Gerontologia 32(4), 252-274. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/75681/38962>. Artikkelin avulla osallistuja perehtyy palveluohjauksen käsitteeseen.
- Mönkkönen, Kaarina & Kekoni, Taru, 2020. Monitoimijuus työntekijän voimavarana ja haasteena. Teoksessa Anneli Hujala ja Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 215-240. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124079/monkkonen_ym_monitoimijaisuus_tyontekijan_voimavarana.pdf?sequence=2&isAllowed=y Artikkelin avulla kuvaa yhdessä toimimisen tarvetta, sen edellyttämiä taitoja ja haasteita työntekijän näkökulmasta.
- Asiakas- ja palveluohjausosaajien haastattelut, jotka kuvaavat asiakas- ja palveluohjaustyötä käytännön työarjessa:
 - Tallenne 1. Ikäihmisten palvelut. Savonia-ammattikorkeakoulu. 2021. <https://media.savonia.fi/View.aspx?id=45190~5g~7RNI-MRONdt&code=VI~M27ix0VmxXkotjiZazmRlc70IZao-bxRhiznq- HSKVq9OMHEqquFxFcBfgCLINGgxBWWd0smFNiH6yKITvmp&ax=7J~T0cooS9JmRPvDc>
 - Tallenne 2. Lasten, nuorten ja perheiden palvelut. Savonia-ammattikorkeakoulu. 2021. <https://media.savonia.fi/View.aspx?id=45192~5i~agrjgPkj8l&code=Vt~VApMbjFNd- jjV7dja0kdCk6iniZHR4BRliTpQ8tuMN9bfvjbFpXjCXNVJmDNDI- honGhu76Q0uFd9v3tU&ax=7C~k49wuAAFedJhVv>
 - Tallenne 3. Palveluohjaus sairaanhoidon toimintaympäristössä. Hämeen ammattikorkeakoulu. 2021. https://kaltura.hamk.fi/media/Asiakas-+ja+palveluohjaushaastat- telu/0_Og8c2wlc



Pohdintaan aktivoiva tehtävä: Mitä osaamista tai taitoja asiakasohjaus tai palveluohjaus Sinulta työntekijänä vaatii

Luo oppimisympäristöön yhteisöllinen aktiviteetti, esimerkiksi Padlet tai Mentimeter, jossa kukin osallistuja vastaa lyhyesti esitettyyn kysymykseen: *Mitä osaamista tai taitoja asiakasohjaus tai palveluohjaus Sinulta vaatii?* Muodosta vastauksista, aktiviteetista riippuen, sanapilvi tai seinä ja tuo se oppimisympäristöön osallistujille nähtäväksi.

Tehtävään orientoitumisessa voit hyödyntää asiakas- ja palveluohjauksen määrittelemisen -kuviota (kuva 3).



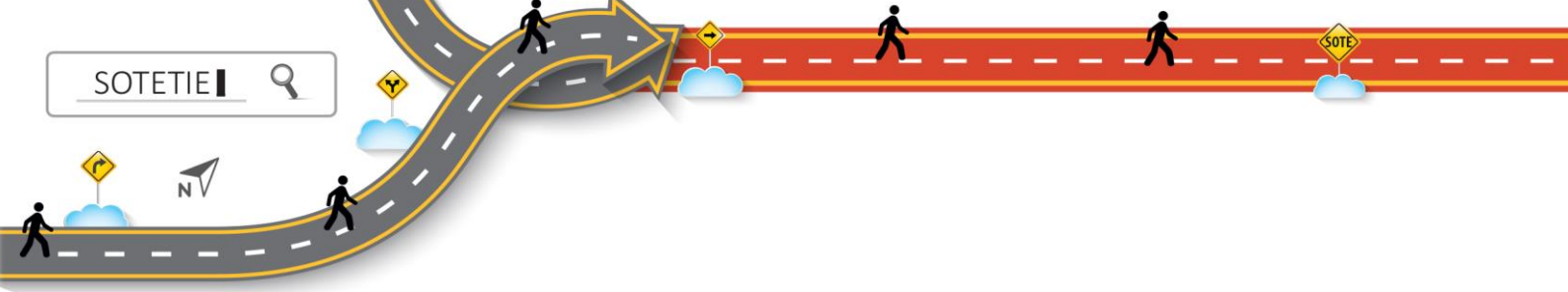
Kuva 3 Asiakas- ja palveluohjaus kuvataan tyypillisesti kolmi-, nel- tai viisitasoisena toimintana.

Matin terveiset

Onko tämä asiakasohjaus tai palveluohjaus siis jokin uusi malli tai tapa, miten ihmisiä eri palveluissa siis ohjataan? Ohjataan minne?

Tuttavani Satu Kortelainen oli mukana siinä PAKU-hankkeessa kehittäjäasiakkaana. Hän totesi, että *"Ihmistä kannattelee vaikeina aikoina toivo paremmasta, ja toivon näköalan luominen on kaiken kehityksen edellytys. Jokainen ihminen halunnee vaikeassa elämäntilanteessa, että apu löytyisi helposti ja pompottelematta, jolloin avunsaantiin sisältyisi lupaus paremmasta tulevaisuudesta."* Tästä kaikesta siis asiakasohjauksessa ja palveluohjauksessa on pohjimmiltaan kyse?

Jos asia on noin, kuten Satu sanoo, niin se on hyvä. Mietittiinkin erään toisen kaverini kanssa sitä, että *"onko reilua edellyttää muutosta vain asiakkaalta? Pitäisikö järjestelmän muuttua."* Onko nyt siis niin, että tässä järjestelmä tai systeemi on vähän muuttunut?



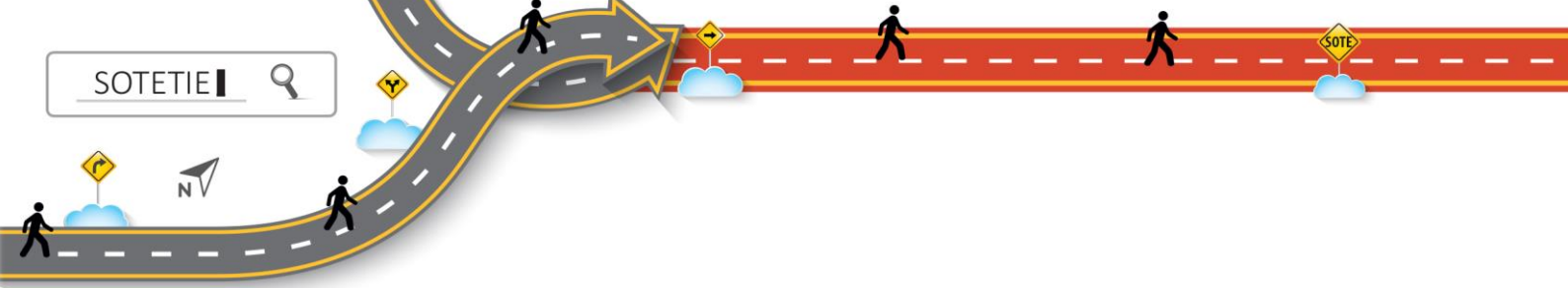
Teema 2. Asiakslähtöinen kohtaaminen asiakas- ja palveluohjauksessa

Asiakslähtöisyys on asiakas- ja palveluohjaustyön lähtökohta ja perusarvo. Asiakslähtöisen vuorovaikutuksen keskiössä ovat luottamuksen rakentaminen, ammatillinen vuorovaikutus sekä asiakkaan ja palveluntarjoajan avoin kohtaaminen.

Aihealueen materiaalina on kaksi artikkelia ja blogiteksti, joita osallistuja tarkastelee oman työnsä tai ammattialansa näkökulmasta. Osallistuja tutustuu ammatillisen vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentamisen elementteihin asiakas- ja palveluohjauksessa. Lisäksi osallistuja pohtii asiakslähtöisyyttä ja sen toteuttamista asiakas- ja palveluohjauksessa ja omassa työssään.

Materiaali

- Pitkänen, Elisa 2019. Asiakslähtöisyys asiakas- ja palveluohjauksen perustana. <https://blogit.metropolia.fi/geroblogi/2019/01/31/asiakslahtoisyys-asiakas-ja-palveluohjauksen-perustana/> Luetuasi, pohdi (1) miten Sinun työssäsi asiakkaan kanssa yhteinen suunnittelu ja toteutus todentuu, (2) miten asiakkaan kuulluksi tuleminen varmistetaan; (3) mitkä ammatillisen vuorovaikutuksen erityispiirteet korostuvat asiakas- ja palveluohjauksessa.
- Ristolainen, Hanna, Roivas, Päivi, Mustonen, Erja & Hujanen, Anneli 2020. Asiakslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa Anneli Hujala ja Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 241-266. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/124059/ristolainen_ym_asiakslahtoinen_palveluohjaus.pdf?sequence=2
- Koivunen, Kirsi 2017. Asiakas- tai ihmislähtöisyys - tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 6. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123071/ePooki%206_2017.pdf?sequence=8&isAllowed=y



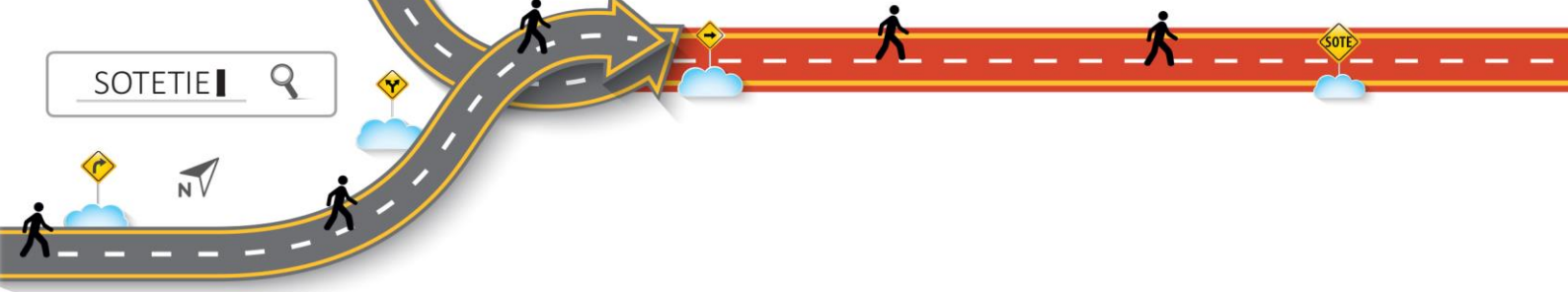
Aktivoiva tehtävä: Asiakslähtöisyysvisa (H5P)

VÄITTÄMÄ	VASTAUS
Asiakslähtöisellä toimintatavalla voidaan vaikuttaa palvelujen kustannusvaikuttavuuteen ja tehokkuuteen?	Oikein
Kumppanuusrooli asiakas- ja palveluohjauksessa tarkoittaa tiivistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä asiakkaan kanssa.	Oikein
Keskitettyssä palveluohjauksessa henkilöstö suunnittelee asiakkaan palvelut keskitetysti prosessin aluksi.	Väärin
Keskitetyn asiakas- ja palveluohjauksen tavoitteena on yhden luukun periaate. Sen tarkoituksena on, että asiakas saa kaiken tarvitsemansa ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien.	Oikein

Matin terveiset

Mietin välillä sitä, kuka on oikeutettu palveluun. Palveluohjauksen palvelusta eräs tuttavani sanoi kyllä varsin yksikantaan, että kaikki: *"Ihmisen muutos ei voi olla edellytys palveluohjauksen saamiselle! Vaikka alkoholisti juo toimeentulotukensa, hänellä on siitä huolimatta oikeus syödä."* Vaikea olla eri mieltä.

Silläkin on väliä, kuka palveluohjaaja on. Varsinkin silloin, kun apua tarvitsee paljon. Tai merkitys on siinä, että omaa asiaansa ei tarvitsisi aina kertoa uudestaan ja uudestaan. Samaa mieltä on ystäväni Sari: *"Mihin tahansa asiakas meneekin, pitää saada oma työntekijä, rinnalla kulkija, joka tarttuu asioihin, lähtee tarvittaessa mukaan asioiden hoitoon liittyviin tilanteisiin."*



Teema 3. Miksi asiakas- ja palveluohjausta tarvitaan?

Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus riittäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Lainsäädännöllä ohjataan, mitä ja miten palveluja järjestetään. Erityisesti paljon tukea tarvitsevien tai paljon palveluja käyttävien asiakkaiden palvelupolkuihin on syytä kiinnittää huomiota. Toimiva, asiakaslähtöinen palvelupolku edellyttää ammattilaisten yhteistyötä, sillä kukaan sote-ammattilainen ei pysty auttamaan yhteisasiakasta yksin.

Aihealueella osallistuja pohtii asiakas- ja palveluohjauksen lainsäädännöllistä perustaa sekä sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteisasiakkuutta asiakas- ja palveluohjauksen tarvepohjana. Materiaalina on kaksi artikkelia ja video.

Materiaali

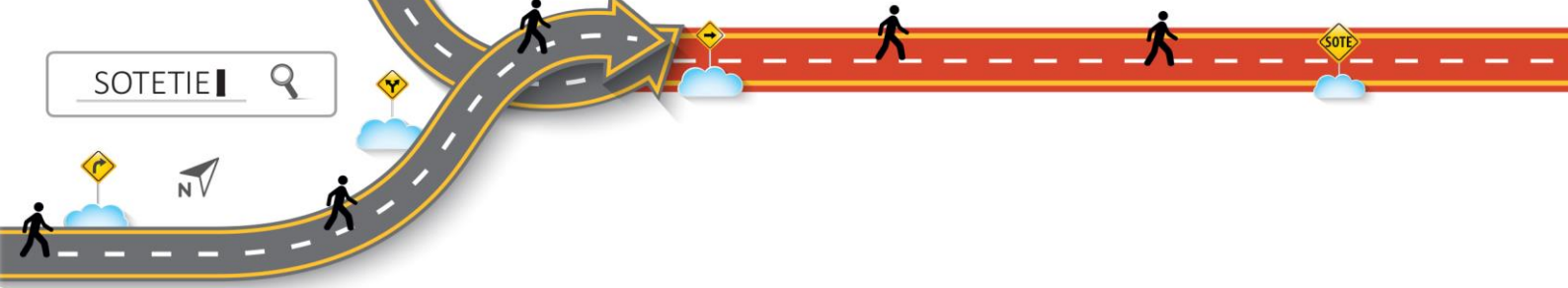
- Video: Börjen tarina. Sotepeda 24/7 (saatavilla aoe.fi). Video johdattaa katsojansa sosiaali- ja terveydenhuollon lakeihin. Pohdittavaksi: Miksi sote-lainsäädäntö on tarpeen? Varmista lisäksi, että tunnet ajantasaisen, keskeisimmän sosiaali- ja terveyspalveluita ja niiden järjestämistä ohjaavan lainsäädännön.
- Niemelä, Jorma & Kivipelto, Minna. 2019. Asiakaslähtöinen palvelupolku malli tulevaisuuden sote-keskusten lähtökohdaksi. THL Työpapereita 37/2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%c3%962019_37_Asiakas%c3%a4ht%c3%b6inen%20palvelupolku-malli_verkko_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y Artikkelin avulla osallistuja tutustuu sosiaalipalveluiden asiakkuus- ja palvelukategorioiden sekä asiakaslähtöiseen palvelupolkuun. Pohdittavaksi: Onko Sinun asiakkaasi tai potilaasi palvelupolku hänen näkökulmastaan toimiva?

Aktivoiva tehtävä: Tunnistatko näitä asiakas- ja palveluohjauksen tarvetta tai merkitystä lisääviä tekijöitä työssäsi? (H5P)

Tehtävään on koottu väittämiksi tekijöitä, jotka korostavat asiakas- ja palveluohjauksen tarvetta tai merkitystä. Osallistuja pohtii ja vastaa ”Samaa mieltä / Eri mieltä”, näkyvätkö ne hänen työssään tai edustamallaan sosiaali- tai terveysalan toimintayksikössä.

Väittämät:

1. Lainsäädäntö edellyttää, että edustamassani sosiaali- tai terveysalan toimintayksikössä asiakkaalle nimetään omatyöntekijä.
2. Minun on tarve tehdä yhteistyötä eri ammattilaisten ja eri toimintayksiköiden ammattilaisten kanssa, jotta asiakkaani tulee autetuksi.
3. Asiakkaani kokevat palvelut tai palvelujärjestelmän pirstaleisiksi.

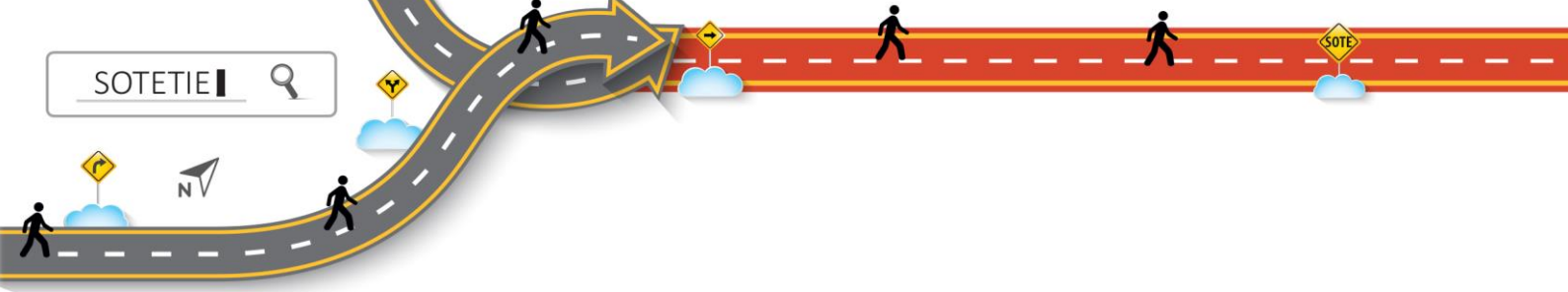


4. Toisinaan asiakkaat eivät löydä tai mene tarvitsemiinsa sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikköihin.
5. Toisinaan asiakkaat eivät löydä tai saavu edustamani sosiaali- tai terveysalan toimintayksikköön.
6. Olen nähnyt tai kokenut, että asiakas- ja palveluohjaus on vaikuttavaa.
7. Asiakkaitteni palvelupolut ovat hyvin yksilöllisiä.
8. Koen, että teen toisinaan päällekkäistä työtä asiakkaitteni asioissa toisten ammattilaisten kanssa.
9. Asiakkaani saavat apua samanaikaisesti useasta eri sosiaali- tai terveysalan toimintayksiköstä.

Matin terveiset

Sosiaalialan ammateissa toimivat puhuvat tuen tarpeesta tai palvelun tarpeesta. Tulee kuulema laista se termi. Ja sitten tehdään aina se palvelutarpeen arvio tai palvelusuunnitelma. Ne on kyllä siinä mielessä hyviä, että niistä näkee, mitä ollaan sovittu ja ketkä minun asioista tietävät.

Joskus kuulin puhuttavan paljon palveluja tarvitsevista ihmisistä. Mietin, että olenkohan minä sellainen. Vaikka minulle kyllä riittäisi, jos saisin kaiken avun yhdestä paikasta. Ja että mitä se sitten niissä työntekijöissä herättää, jos olenkin. Ovatkohan he pystyneet miettimään sitä, miten olen tähän tullut, paljon tai montaa eri palvelua tarvitseväksi. Onko minun pakko käydä niissä kaikissa? Jos en käy, niin koetaanko minut hankalaksi?



Opintojaksopalaute

Opintojakson suoritettuaan pyydetään osallistujilta opintojaksopalaute. Esimerkkiohjeistus palautteen pyytämiseksi:

Opintojakso alkaa olla loppusuoralla!

Palaa nyt niihin ajatuksiin, joita Sinulla oli opintojakson alussa. Pohdi niitä nyt siitä näkökulmasta, onko käsityksesi muuttunut, oletko mahdollisesti oppinut jotain uutta tai täydensikö opintojakson materiaali aikaisempaa tietoaasi ja osaamistasi.

Palaa myös opintojakson osaamistavoitteisiin ja käy mielessäsi läpi, mitä olet opintojakson kokonaisuudesta oppinut.

Voit myös kiittää itseäsi siitä, että olet opiskellut opintojaksolla. Myös opintojakson suunnittelijat kiittävät Sinua osallistumisesta! Opintojakson kehittämiseksi toivomme Sinulta palautetta, jolla voimme tehdä opintojaksosta entistä paremman. Voit antaa palautteen alla olevasta linkistä.

Palautelomake sisältää seitsemän (7) opintojakson sisältöön, rakenteeseen ja suorittamiseen liittyvää kysymystä:

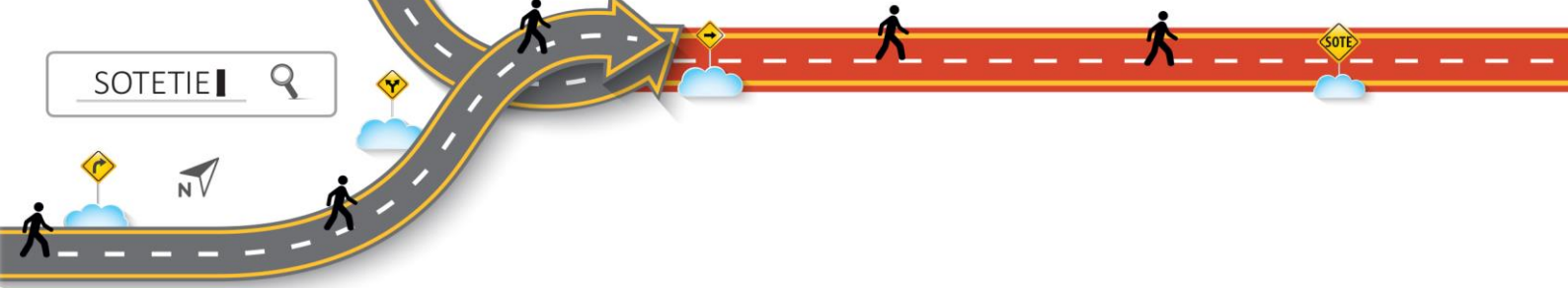
1. Opintojakson sisältö vastasi tavoitteita
2. Opintojakson sisällöt vahvistivat asiakas- ja palveluohjausosaamistani
3. Opintojakson harjoitustehtävät auttoivat sisäistämään opiskeltavaa asiaa
4. Opintojakson harjoitustehtävien ohjeet olivat selkeät
5. Opintojakson harjoitustehtävät olivat työelämäläheisiä
6. Verkko-oppimisympäristöä oli helppo käyttää
7. Ymmärrykseni opintojakson aiheesta lisääntyi

Vastausvaihtoehdot

1 = Olen eniten samaa mieltä 2 3 4 5 = Olen eniten eri mieltä

Taustakysymykset:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 8. Suositteletko opintojaksoa muille? | Kyllä, Ehkä, En |
| 9. Ikä | Alle 25, 25-35, 36-45, 46-55, Yli 55 |
| 10. Opintojen tarkoitus | harrastus/yleissivistys, ammatillinen lisäkoulutus, tutkinto tai tutkintotavoitteinen opiskelu |



Lopputentti

Saadakseen suoritusmerkinnän MOOC-opintojaksosta tulee osallistujan saada opintojakson lopputentistä hyväksytty tulos. Tentin avautuminen edellyttää kirjautumista avoimen korkeakoulun opiskelijaksi, jolloin osallistujalle voidaan myöntää kurssiavain/salasanana. Tentti on sähköinen monivalintatentti, jonka suorittamisaika rajataan. Tenttimateriaalina on kaikki oppimisympäristössä esitetty materiaali.

Luo käyttämäsi oppimisympäristöön tentti-aktiviteetti ja aseta tenttiasetukset:

- ☑ yhteensä 20 satunnaista monivalintakysymystä neljästä eri kysymyskategoriasta: (1) asiakaslähtöinen palveluohjaus, (2) palveluohjaus moniammatillisena työotteena, (3) palveluohjauksen perusta ja (4) vaikuttava palveluohjaus
- ☑ väärä vastaus vähentää pistekertymää
- ☑ hyväksytty suoritus 80 % maksimipistemäärästä
- ☑ vastausaika 30 min
- ☑ estä vapaa navigointi (edelliseen kysymykseen ei voi palata)
- ☑ tentin uudelleen suorittaminen aikaisintaan viikon kuluttua
- ☑ rajaa tenttiin pääsy kurssiavaimella/salasanalla

Tenttiohje oppimisympäristöön

Lopputentti

Perehdyttyäsi annettuun aineistoon ja tehtyäsi harjoittelutehtävät voit suorittaa MOOC-opintojakson tentin. Tentin tekemistä varten sinun tulee ilmoittautua opintojaksoa toteuttavan avoimen korkeakoulun opiskelijaksi ja maksaa mahdollinen avoimen korkeakouluopiskelun maksu. Ilmoittautumisen jälkeen saat sähköpostilla tentin tekemiseen tarvittavan kurssiavaimen.

Työskentelyohje

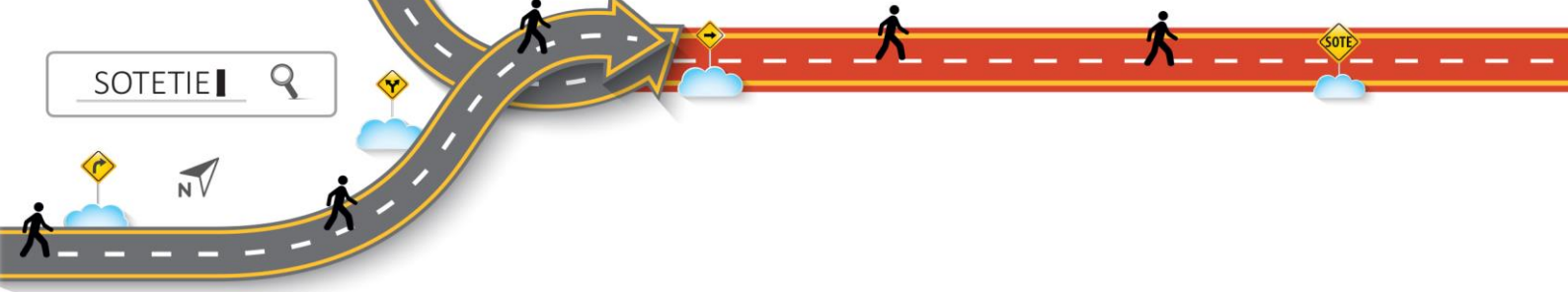
Tentti sisältää kaksikymmentä (20) monivalintakysymystä. Vastausvaihtoehdoissa voi olla useampi oikea vastaus.

Ajankäyttö

Tentin tekemiseen sinulla on aikaa 30 minuuttia. Ole huolellinen, sillä et voi palata edellisiin kysymyksiin. Voit yrittää tentin suorittamista uudestaan aikaisintaan yhden viikon kuluttua edellisestä suorituskerrasta.

Arviointi

Sinun tulee saada 80 % kysymyksistä oikein, jotta tentti on hyväksytty. Väärä vastaus vähentää kokonaispistemäärää. Saat palautteen suorituksestasi vastattuasi kysymyksiin ja lopetettuasi tentin. Mikäli tentti ei ole hyväksytty, voit tehdä sen uudelleen yhden viikon kuluttua.



Kysymyskategoriat ja kysymykset

Asiakaslähtöinen palveluohjaus (5)

1. Asiakslähtöisyys palvelujen kehittämisessä voi käytännössä tarkoittaa
 - asiakkaan mukaan ottamista palvelujen kehittämiseen
 - asiakkaan laskuttamista harvemmin
 - asiakkaan kanssa keskustelemista
2. Asiakslähtöisessä palvelussa
 - asiakas on objekti
 - asiakas on subjekti
 - asiakas on palvelujen arvioijana
3. Millainen rooli asiakkaan perheellä voi asiakaslähtöisessä asiakas- ja palveluohjauksessa olla?
 - Perhe voi olla mukana palveluprosessin suunnittelussa tasa-arvoisena toimijana.
 - Perhe voi olla palveluprosessin suunnittelussa rahoittajana.
 - Perhe voi olla palveluprosessin suunnittelussa palvelujen hankkijana.
4. Kokonaisvaltaisuus asiakaslähtöisessä asiakas- ja palveluohjauksessa tarkoittaa
 - asiakkaan hyvinvoinnin kaikkien osa-alueiden huomioimista.
 - asiakkaan palvelujen käyttöä kokonaisvaltaisesti palvelujärjestelmässä.
 - asiakkaan perheen läsnäoloa kokonaisvaltaisesti.
5. Taloudellisesti tarkasteltuna asiakaslähtöisyys tarkoittaa
 - tehokasta palvelujärjestelmän toimintaa
 - kilpailutettuja ja halvempia asiakasmaksuja
 - kattavaa markkinointia

Palveluohjaus moniammatillisena työotteena (5)

1. Yhteistyö asiakaslähtöisessä asiakas- ja palveluohjauksessa tarkoittaa työntekijän näkökulmasta
 - moniammatillista yhteistyötä ja osaamisen jakamista.
 - työajan käytön tarkkaa suunnittelua.
 - yhteisiä kokouksia.
2. Moniammatillisuus on näkyvästi esillä sote-organisaatioiden kehittämistoiminnassa sekä alan hankkeissa, tutkimuksissa ja poliittisissa ohjelmissa. Mikä seuraavista moniammatillisen työn tekemiseen liittyvistä väittämistä on totta?
 - Lainsäädäntö mahdollistaa moniammatillisen yhteistyön tekemisen ainoastaan asiakkaan suostumukseen perustuen.



- Moniammatillinen yhteistyö luo ammattilaiselle uudenlaisia eettisiä ristiriitoja, mikä voi näkyä kriittisenä suhtautumisena toisen ammattilaisen ratkaisuihin.
- Ammattilaisen ei tarvitse suostua moniammatilliseen yhteistyöhön, jos hän ei koe siihen pystyvänsä.
3. Sosiaali- ja terveysalan työssä odotetaan monin paikoin moniammatillista ja monialaista työtettä. Moniammatillinen työ edellyttää toteutuakseen ammattilaiselta
- ymmärrystä eri alojen toisistaan poikkeavista rooleista.
- vahvaa ammatti-identiteettiä ja oman asiantuntemukseensa pohjautuvan näkemyksensä ilmaisu-taitoa.
- taitoa pysyä "omalla tontilla" ja huolehtia ensisijaisesti omien työtehtäviensä suorittamisesta.
4. Moniammatillinen yhteistyö edellyttää ammattilaiselta rohkeutta jonkinlaisiin rajanylityksiin. Sellainen voi olla esimerkiksi
- ammatillinen rajojenylitys, jolloin ammattilainen rohkaistuu hyödyntämään toisten ammattilais-ten osaamista omaa ammattitaitoaan täydentävänä osaamisena.
- asenteellinen rajojenylitys, jolloin ammattilainen rohkaistuu kyseenalaistamaan toisen ammatti-laisen ratkaisuja tai osaamista.
- kulttuurinen rajojenylitys, jolloin ammattilainen rohkaistuu kopioimaan toisen alan toimintakult-tuuria ja toimintatapoja itselleen ja omaan työyksikkönsä.
5. Ammatillisia taitoja voidaan kuvata kolmen ulottuvuuden avulla: substanssiosaaminen, vuorovaikutusosaami-nen, prosessiosaaminen. Millainen on moniammatillisuuden ja substanssiosaaminen suhde?
- Moniammatillisessa työssä ammattilaisen substanssiosaaminen laajenee.
- Ammattilaisen on nojaututtava ratkaisuissaan omaan substanssiosaamiseensa.
- Moniammatillinen työ voi heikentää ammattilaisen substanssiosaamista.

Palveluohjauksen perusta (7)

1. Palvelujen integrointi asiakas- ja palveluohjauksessa tarkoittaa
- että asiakas käyttää yhtä palvelua.
- että asiakas käyttää montaa palvelua.
- asiakkaan palvelujen yhteensovittamista.
2. Palveluintegraatio, jota tulevaisuuden sote-keskuksissa tavoitellaan, tarkoittaa sitä, että
- kaikki hyvinvointialueen lakisääteiset sote-palvelut ovat hallinnollisesti samaa organisaatiota.
- kaksi erillistä professiota tai organisaatiota yhdistää palvelunsa asiakkaan edun mukaisesti.
- asiakas kokoaa itselleen tarvitsemansa palvelut palveluseleiden avulla.
3. Hyvinvointivaltio on inklusion instrumentti. Tällä tarkoitetaan sitä, että
- julkisen palvelujärjestelmän turvin kaikki yhteiskunnan jäsenet kuuluvat yhteiskuntaan ja yhteisöi-hin ja voivat toteuttaa niissä itseään.
- yhteiskunta tarvitsee jatkuvasti lisää palveluita, jotta kansalaisten osallisuus ja toimijuus mahdol-listuvat.
- palvelujärjestelmä tarvitsee palveluohjaajia, jotta asiakkaat löytävät tarvitsemansa palvelut.
4. Palveluohjauksen toimintatapamallin rantaantumiseen Suomessa 1990-luvun taitteessa asetti tarvetta



- väestön ikääntyminen
- avohoitopalvelujen lisääntyminen
- kasvanut työttömyys

5. Palveluohjauksen perusta on Mary Richmondin casework-työskentelyssä. Sillä tarkoitetaan
 - sosiaali- ja terveydenhuollon rajapinnoilla käytettävää työmenetelmää
 - asiakkaan tarpeiden määrittämistä ja niihin soveltuvien tukimuotojen löytämistä
 - asiakkaan hoidon ja palveluiden koordinoitua
6. Palveluohjaus on tavoitteellista työskentelyä, joka perustuu asiakkaan palvelutarpeiden arvioimiseen. Palvelutarpeen arvioinnista omana työvaiheenaan on säädetty
 - sosiaalihoitolaissa
 - laissa potilaan asemasta ja oikeuksista
 - terveydenhuoltolaissa
7. KAAPO-toimintatapamalli on kehitetty hallituksen I&O kärkihankkeessa. KAAPO on
 - keskitetty asiakas- ja palveluohjausmalli.
 - kriisissä olevan asiakkaan asiakas- ja palvelupolku.
 - kuntoutusalan ammatillinen palveluohjaus.

Vaikuttava palveluohjaus (10)

1. Ratkaisukeskeisessä palveluohjauksen työorientaatiossa
 - palveluohjaaja antaa asiakkaalle ne ohjeet ja neuvot, joita asiakas tarvitsee ongelmansa ratkaisun.
 - palveluohjaaja osoittaa asiakkaalle ne muutostarpeet, jotka ovat välttämättömiä asiakkaan arjessa selviytymiselle.
 - tavoitteena on löytää voimavaroja ja tukimuotoja, jotka auttavat asiakasta selviytymään arjestaan.
2. Palveluohjauksella tarkoitetaan
 - palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan perustuvaa prosessimaista työskentelyä.
 - asiakkaan terveystietoihin perustuvaa kokonaisvaltaista kartoitusta.
 - voimavarojen yhdistämistä.
3. Suunnitelmallinen palveluohjaus vastaa
 - asiakkaan palveluprosessin koordinoinnista.
 - siitä, että asiakkaalle on tilattu tarvittavat palvelut.
 - palvelujen kehittämisestä.
4. Asiakas- ja palveluohjaajalla on tärkeä rooli asiakkaan palvelupolulla, koska hänen kauttaan määrittyy
 - asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen laskutus.
 - asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tilaus.
 - asiakkaan sosiaali- ja terveystarpeiden jatkuvuus.



5. Kumppanuussuhde asiakas- ja palveluohjauksesta puhuttaessa tarkoittaa

- asiakkaan tasavertaista suhdetta ammattilaisen asiantuntijuuteen.
- asiakkaan tasavertaista suhdetta perheenjäsentensä kanssa.
- asiakkaan tasavertaista suhdetta sukulaisiinsa.

6. Asiakkaan palvelutarpeiden huomioiminen on lakisääteinen tehtävä. Palvelutarpeiden tunnistaminen on lähtökohtana laadukkaalle sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnalle, sillä sen avulla

- rakennetaan yhteiskuntaan toimivaa palvelujärjestelmää määrittämällä kriteereitä, asiakkuusluokkia, jotka määrittävät palveluun oikeutettuja.
- järjestetään ja toteutetaan asiakkaan palvelut asiakkaan tarpeita vastaavasti.
- voidaan sopia ja rajata, kuka asiakkaan kanssa työskentelee.

7. Palvelutarpeen arvioinnin tekee

- joko palveluohjaaja tai sote-ammattilainen.
- aina lääkäri.
- aina farmaseutti.

8. Palveluohjausprosessin toteuttamiseen liittyvät vaikuttavuustekijät muotoutuvat prosessin sisäisten sekä ulkoisten tekijöiden välityksellä. Sisäisiä tekijöitä on muun muassa

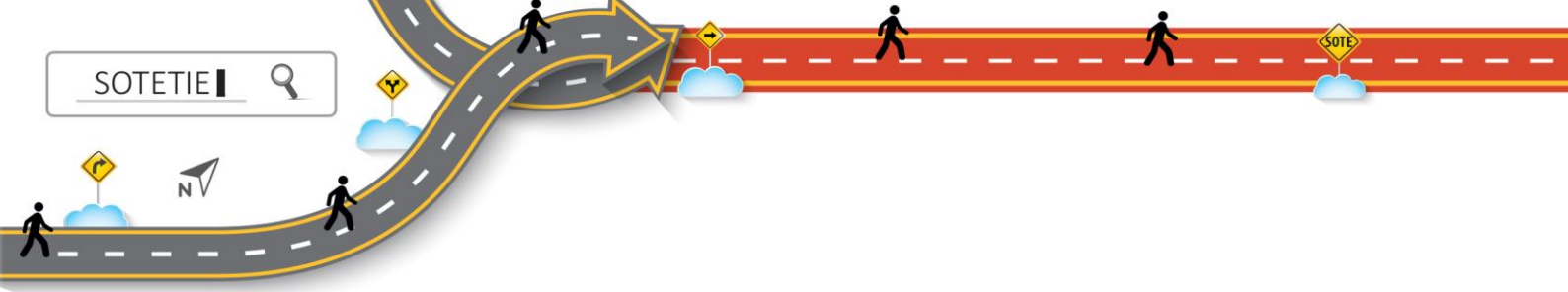
- asiakkaan omaisten osallistuminen
- palveluohjaajan soveltuvuus työhön
- palveluohjaajan tapa suunnitella ja organisoida asiakkaan palveluita
- toimivat tietojärjestelmät
- kohtuulliset palvelumaksut
- asiakkaan osallistuminen

9. Onnistunut ja vaikuttava palveluohjaus edellyttää

- asiakkaan sitoutumista
- asiakkaan aitoa kohtaamista
- useita tapaamisia
- asiakkaan tarpeiden huomioimista
- luottamusta

10. Palveluohjausprosessin vaikuttavuutta arvioitaessa tarkastellaan

- oliko lopputulos sellainen kuin suunniteltiin.
- saiko asiakas toivomansa palvelut.
- toteutuiko prosessi sellaisena kuin suunniteltiin.



Lopuksi

Opintojakso on suunniteltu SOTETIE (Sosiaali- ja terveysalan jatkuvan oppimisen tiekartta) -hankkeessa. Opintojakso on osa hankkeessa toteutettua Asiakas- ja palveluohjauksen opintokokonaisuutta. SOTETIE-hankkeessa kehitettiin työelämän soite-osaamisen arviointimenetelmää ja verkko-opintotarjontaa. Sotetie oli Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittama hanke, jossa oli mukana 16 korkeakoulua eri puolelta Suomea. Hanke toteutui vuosina 2019-2021. Lue lisää hankkeesta: www.sotetie.fi

