

Ohjauksen orientaatioista potkua palveluohjaukseen 2 op, MOOC MOOC-käsikirja opettajalle (15.12.2021)

Edessäsi on *Ohjauksen orientaatioista potkua palveluohjaukseen* -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:

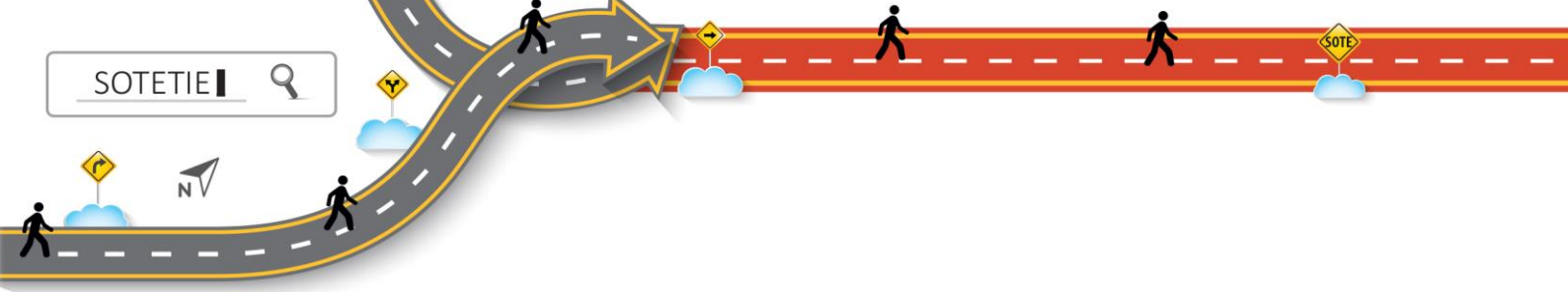
- ✚ Pelkonen Anu, Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- ✚ Pakarinen Tuija, Savonia-ammattikorkeakoulu
- ✚ Sanerma Päivi, Päivi Hämeen ammattikorkeakoulu
- ✚ Vikberg-Aaltonen Paula, Hämeen ammattikorkeakoulu



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

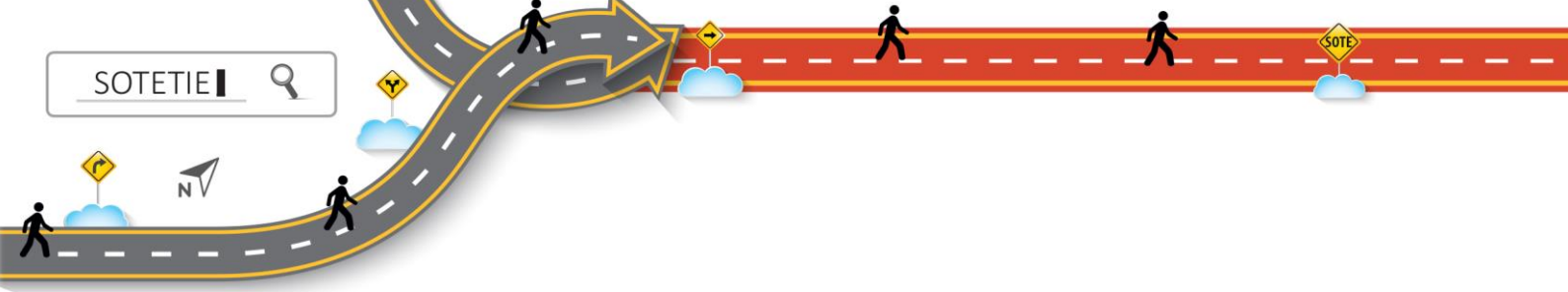


Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisensillä](#).



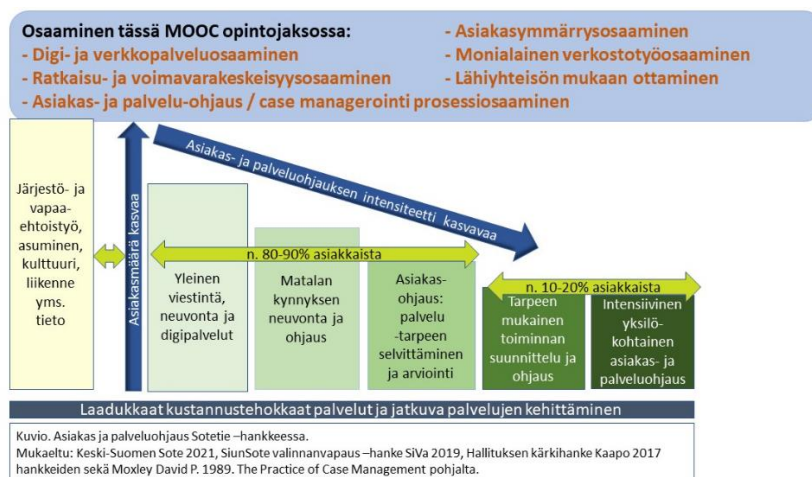
Sisällys

Tervetuloa opiskelemaan ohjauksen perusteita!	3
Miten edetä?	3
Opintojakson sisältö	4
Opintojakson rakenne	5
Teema 1. Ohjauksen orientaatiot	5
Johdannoksi	5
Materiaali	6
Harjoittelutehtävä: Testaa ohjausorientaatio-osaamistasi	6
Teema 2. Ohjaustyyli	7
Johdannoksi	7
Materiaali	9
Aktivoiva tehtävä: Harjoittelua case-kuvausten avulla	10
Teema 3. Palveluohjaus (Case management)	11
Johdannoksi	11
Materiaali	11
Aktivoiva tehtävä: Harjoittele ja testaa!	12
Opintojaksopalaute	14
Loppuentti	15
Tenttiöhje oppimisympäristöön	15
Kysymyskategoriat ja kysymykset	16
Lopuksi	21



Tervetuloa opiskelemaan ohjauksen perusteita!

Opintojakso on tarkoitettu oman tai työyhteisön asiakasohjaus- tai palveluohjaustyön tarkastelemiseksi ja kehittämiseksi. Opintojakso tarjoaa erilaisia välineitä orientaatioksi osallistujan omiin asiakastilanteisiin.



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

Opintojakson aikana osallistuja perehtyy ohjaustyön teoreettisiin lähtökohtiin ja harjaantuu soveltamaan niitä omista asiakas- tai potilaskohtaamisen tilanteissa.

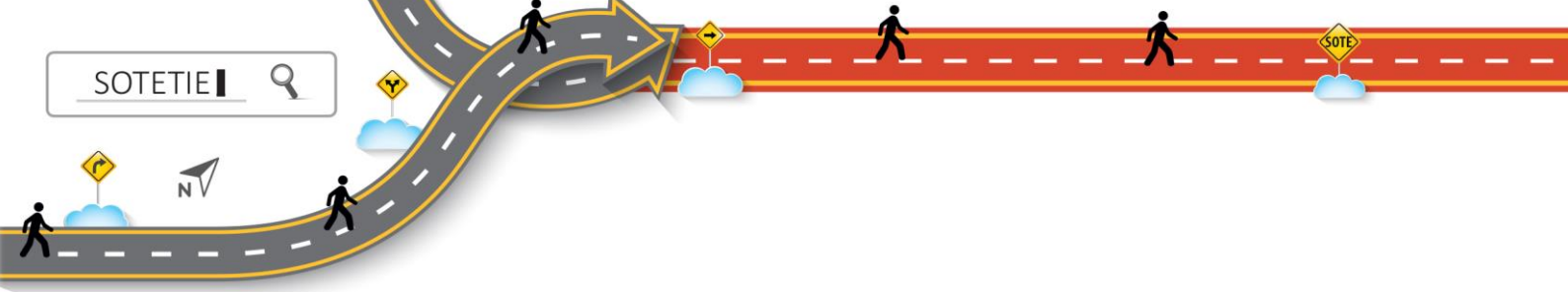
Miten edetä?

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 perustiedot ohjaus-käsitteen teoreettisista lähtökohdista, erilaisista ohjaustyyleistä ja case management -ohjausprosessista.

Opiskeltuaan opintojakson osallistuja

- ☛ tunnistaa ohjausvuorovaikutustilanteisiin liittyviä tekijöitä ja niiden merkityksen ohjauksen vaikuttavuudelle
- ☛ tuntee ohjaustyön teoreettista perustaa ja ohjausprosessin eri vaiheita ja osaa suhteuttaa omaa rooliaan ohjaajana osana asiakkaan prosessia
- ☛ tietää erilaisia ohjauksen käytäntöjä sosiaali- ja terveydenhuollon työssä



Opintojakson sisältö

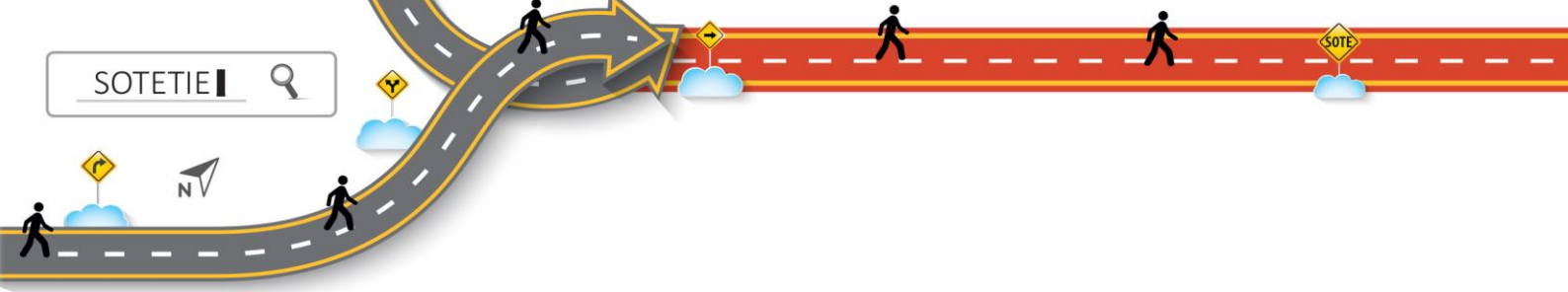
Opintojakso suoritetaan itsenäisesti. Keskeinen osa opiskelua on oman tai työyhteisön asiakas- ja palveluohjausosaamisen tarkastelu annetun materiaalin ja aktivoivien tehtävien avulla. Opiskelu tapahtuu verkko-oppimisympäristössä.

Opintojakson sisältö keskittyy kolmeen pääteemaan (= opintojakson sisältö):

- ✚ ohjauksen monitieteinen perusta ja ohjaustilannetta ohjaavat toimintalinjat
- ✚ hyväksyvä, jäsentävä, katalysoiva ja konfrontoiva ohjaustyyli ja niiden soveltaminen asiakas- ja palveluohjaustyössä
- ✚ case management -toimintamalli asiakas- ja palveluohjausprosessin lähtökohtana

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

Opintojakson laajuus on 2 opintopistettä, mikä tarkoittaa 52 osallistujan työtuntia.



Opintojakson rakenne

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

- Teema 1. Ohjauksen orientaatiot
- Teema 2. Ohjaustyylit
- Teema 3. Palveluohjaus / Case management

Teema 1. Ohjauksen orientaatiot

Ohjaus ja ohjaustyö sisältyy moniin ammatteihin. Se määritellään eri tavoin eri yhteyksissä esimerkiksi teoriataustan tai toimintaympäristön mukaan. Ohjaus on aina tavoitteellista ja vuorovaikutuksellista, yhteistyösuhteessa rakentuva prosessi.

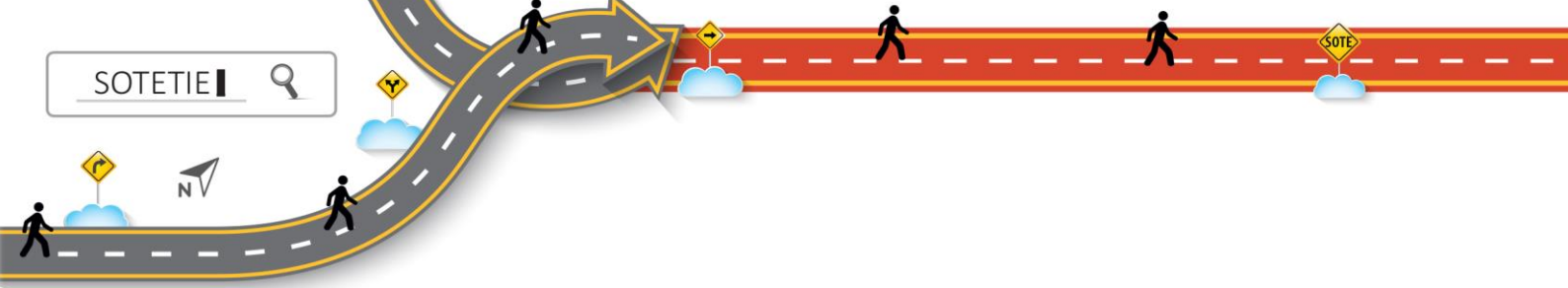
Tällä aihealueella osallistuja:

- ☒ perehtyy ohjauksen peruseriaatteisiin käytännön ohjaustoimintana ja saa ymmärryksen ohjauksen monitieteisestä perustasta;
- ☒ tutustuu ohjausvuorovaikutuksen keinoihin sekä niihin liittyviin ongelmiin ja ratkaisuihin Sanna Vehviläisen etäluentovideon ja artikkelin avulla;
- ☒ syventää osaamistaan ohjauksen eri teoreettisista orientaatioista tutustumalla maahanmuuttajien ohjausprosesseihin Eine Pakarisen tutkimusartikkelista sekä
- ☒ voi testata ohjausosaamistaan välitehtävällä.

Johdannoksi

Toimivan ohjauksen peruseriaatteet tunnetaan oppimisen, muutoksen ja yhteistoiminnan edellytyksiä tutkivilla tieteenaloilla. Peruseriaatteita ovat ohjattavan tilanteen, kokemuksen ja merkityksen huomioiminen, hyvä yhteistyösuhde, toiminnan räätälöinti tilannesidonnaisesti, sosiaalisen tuen tarjoaminen sekä toivon, ratkaisujen ja muutoksen etsiminen yhdessä ohjattavan kanssa. Työskentely hahmottuu prosessin ympärille, jossa oletuksena on, että ohjattavalla on itsellään annettavaa prosessin etenemiseen. Prosessi on löydettävä jokaisessa ohjaustilanteessa uudelleen, jotta se liittyy vahvasti ohjattavan henkilöhistoriaan ja merkityksiin. (Vehviläinen 2020).

Ohjaaja tarvitsee käytännön työn tuekseen ja ohjaustyönsä perustaksi hyvää teoreettista tietoa. Ohjauksen tieteenteoreettiset orientaatiot, eli lähestymistavat, on johdettu psykoanalyttisesta, behavioraalista, kognitiivisesta, humanistisesta ja konstruktivistisesta teoriasuuntauksesta.



Käytännön ohjaustoiminnassa orientaationa voi olla

- ongelmanratkaisuorientaatio - ongelmien paikantaminen ja nopea ratkaiseminen
- tutkiva orientaatio - asioiden ymmärtäminen monipuolisemmin, syvemmin
- kannatteleva orientaatio - kiinnostuksen, huomion ja keskittymisen osoittaminen

Materiaali

- Vehviläinen, Sanna 2020. Ohjausvuorovaikutus. Avoin etäluento. https://www.youtube.com/watch?v=h37iO7nV_Hw
- Vehviläinen, Sanna 2020. Ohjauksen orientaatiot ja dilemmat. Teoksessa Salo, Olli-Pekka (toim.) Teoriaa ja työkaluja ohjatun harjoittelun kehittämiseen. Tampere: eNorssi. 2-19. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/vehvilainen-2020_ohjauksen-orientaatiot-ja-dilemmat.pdf
- Pakarinen, Eine 2019. Maahanmuuttajien ohjaus työvoimahallinnossa ja aikuiskoulutuksessa – kohti interkulttuurista ohjausta. Janus 27(2), 194-201. <https://journal.fi/janus/article/view/75825/41905>

Harjoittelutehtävä: Testaa ohjausorientaatio-osaamistasi

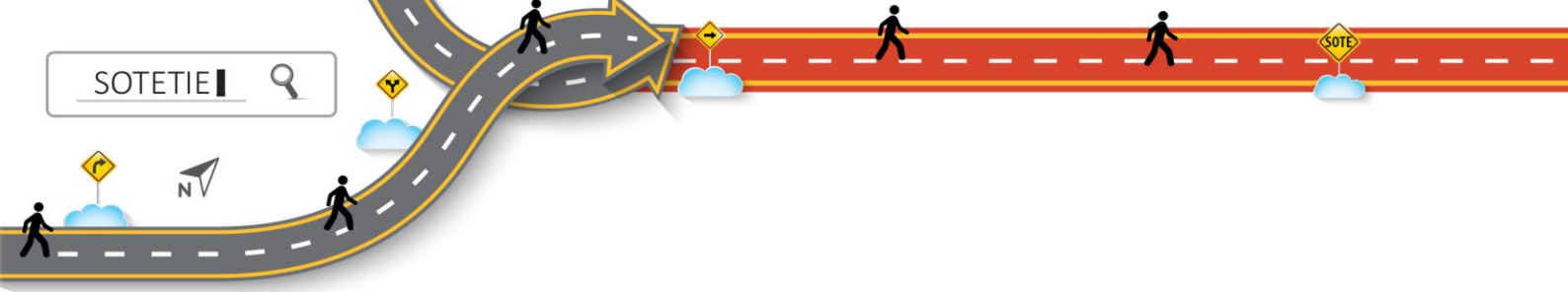
H5P – raahaa sanat oikeisiin laatikoihin

Rahaa tähtien () väliin kirjoitettu sana tekstiin:*

Ohjaus on *yhdessä* toimimista, ei vain yksilöiden ”poluttamista”. Ohjauksen *ainutlaatuisuus* on siinä, että se lähestyy toimijaa sekä yksilöllisen elämänhistorian ja *merkityksen*, että yhteiskunnallista tilannetta koskevan *ymmärryksen* kautta.

Toimivia ohjauksen perusedellytyksiä ovat ohjattavan *kokemuksen*, *merkityksen* ja tilanteen huomioon ottaminen, toiminnan *räätälöiminen* tilanteeseen sopivaksi, *sosiaalisen* tuen tarjoaminen ohjattavalle sekä *toivon* näkökulman löytäminen ja *ratkaisujen* sekä *muutoksen* etsiminen. Ohjaus toteutuu aina *vuorovaikutuksessa*. Ohjaaja ei perinteisessä mielessä toimi *opettajan* tai neuvojan roolissa, eikä myöskään *terapeutina*.

Sanna Vehviläisen mukaan ohjauksen orientaatioita ovat: *Ongelmanratkaisu*, jossa suuntaudutaan ongelmien paikantamiseen ja usein nopeaan *ratkaisemiseen* tai toiminnan esteiden *poistamiseen*. *Tutkivassa* orientaatiossa taas suuntaudutaan asioiden *ymmärtämiseen* syvemmin ja monipuolisemmin, ei oleteta, että asia on ilmeinen, pidetään sen tutkimista arvokkaana. *Kannattelevassa* orientaatiossa suuntaudutaan siihen, että nähdään tilanne sellaisen, kuin se on. Havaitaan mitä *tapahtuu* ja mitä todellisuudessa on sekä välitetään *kiinnostusta*, myötätuntoa ja keskittymistä.



Teema 2. Ohjaustyylit

Asiakasohjauksen ja palveluohjauksen kohtaamistilanteissa on kyse asiakkaan tunne-, kokemus- ja merkitysmailmasta. Kukin ohjaustilanne on aina ainutkertainen. Ohjaustilanteet ovat lisäksi tyyliltään erilaisia. Ohjaajan ammattisuutta on kyky käyttää erilaisia ohjaustyylejä monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Ymmärryksen tai suorien ohjeiden antamisella, kysymyksenasettelulla ja ihmettelyllä tuetaan asiakasta eri tavoin prosessissaan.

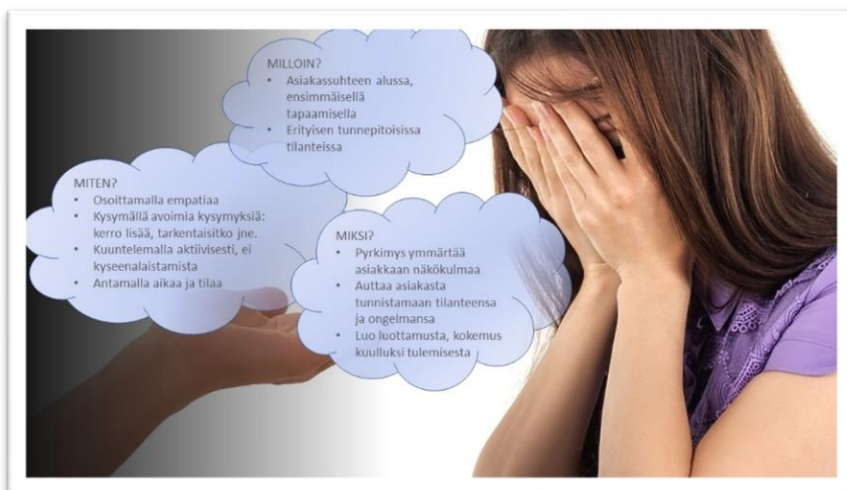
Tällä aihealueella osallistuja:

- saa kootusti tietoa erilaisista ohjaustyyleistä ja pääsee tarkastelemaan itsellesi luontaista ohjaustyylisiä;
- harjoittelee ohjaustyylejä ja niiden soveltuvuutta erilaisissa asiakastilanteissa; sekä
- voi syventää teemaa itselleen tutustumalla tutkimukseen kuntoutusalan ammattilaisten tyyleistä kuvata ryhmämuotoisessa kuntoutuksessa olevia ikääntyneitä aikuisia.

Johdannoksi

Asiakasohjaus ja palveluohjaus ovat tilanteina ja prosesseina tavoitteellisia ja niihin vaikuttavat monet erilaiset, niin ammattilaisista kuin asiakastakin koskevat tekijät. Ammattilaisen on hyvä tarkastella omaa tapansa olla ohjaustilanteessa asiakkaan kanssa, sillä eri tyylit toimivat tilanteissa eri tavoin.

Ohjaustyylit voidaan jakaa hyväksyvään, kataysoivaan, konfrontoivaan ja neuvovaan tyyliin. Esittele ohjaustyylit oppimisympäristössä esimerkiksi *Työpaikkaohjaaja opiskelijan ohjaajana* (Frisk, T. 2016) -julkaisun avulla tai lisää julkaisu aihealueen materiaaleihin.



Hyväksyvä ohjaustyyli

Jokaisella ihmisellä on tarve tulla hyväksytyksi ilman ehtoja. Hyväksyvä tyyli asiakasohjaustilanteessa sopii silloin, kun asiakkaan kanssa ollaan aloittamassa yhteistyöprosessia tai silloin, kun asiakas on jostain syystä vahvan tunnekuohun vallassa.

Hyväksyvän tyylin ohjaustilanteessa asiakkaan kertomus kuullaan ja hyväksytään sellaisenaan,

ilman kyseenalaistamista. Kuuntelu on aktiivista, eli tehdään tarkentavia kysymyksiä ja rohkaistaan asiakasta kertomaan asiasta ja tilanteestaan lisää. Asiakkaalle osoitetaan empatiaa sanoin, elein ja kehonkielillä.



Jäsentävä ja selkiyttävä ohjaustyyl

Jäsentävän ja selkiyttävän ohjaustyylin eli katalyyttisen tyylin tavoitteena on helpottaa ja nopeuttaa asiakkaan päätöksentekoprosessia. Asiakas saattaa esimerkiksi olla tilanteessa, jossa ei näe ratkaisuvaihtoehtoja tai näkee niitä liian paljon. Toimimista tai päätöksen tekemistä voi hankaloittaa myös se, että ei tiedä, mistä voisi aloittaa tai ei hahmota tilannetta kokonaisuudessaan.



Asiakasta tulee kannustaa ja rohkaista päätöksen tekemiseen itse sen sijaan, että hänelle antaa vastauksen tai ratkaisun suoraan. Se saattaa hetkellisesti ahdistaa asiakasta tai antaa kokemuksen jäämisestä vaille apua. Päätöksen tekeminen omassa asiassa tukee asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja vahvistaa hänen subjektiivuttaan: asiakas on omassa elämässään aktiivinen toimija.

Katalyysoivan ohjaustyylin perusmenetelmä on laaja-alainen haastattelu. Ohjaajana tai työntekijänä tulee varoa omien näkemysten liiallista tarjoamista piilotettuina kysymyksiin. Asiakkaalta ei haeta tietoa tai vastauksia ohjaajan tai työntekijän intresseistä käsin vaan siksi, että ne auttaisivat hahmottamaan ja tiedostamaan asiakkaan omia käsityksiään ja tunnetilojaan tilanteessa. Varo myös liiallista tenttaamista!

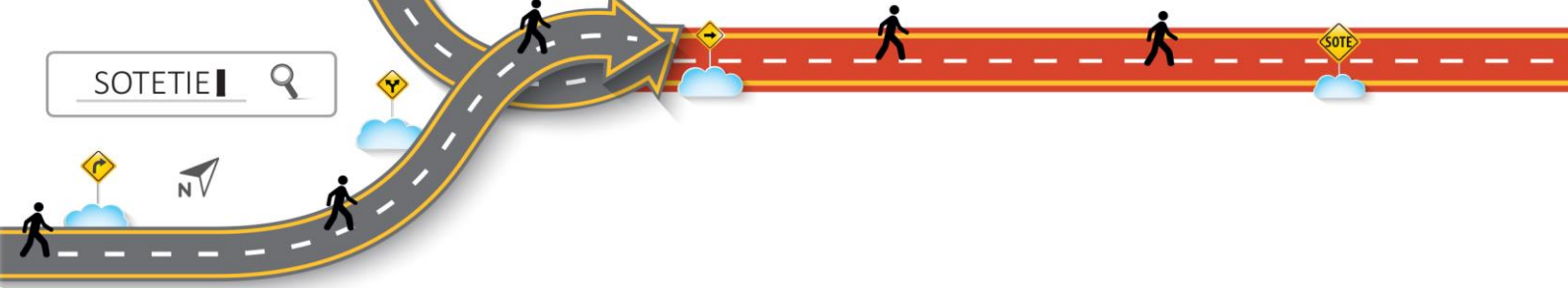


Puheeksi ottava ja näkyväksi tekevä ohjaustyyl

Konfrontoivalla eli ristiriitoja osoittavalla ohjaustyylillä halutaan pysäyttää asiakas tarkastelemaan oman toimintansa eri puolia. Konfrontaatiolla on mahdollista auttaa asiakasta hahmottamaan oman käyttäytymisen ja toiminnan syitä tai vaikutuksia ympäristössä. Se voi olla tarpeen esimerkiksi silloin, kun

asiakkaan toiminta on jollain tavoin ristiriitaista, hän ei näe vaihtoehtoja, tai hänellä on epärealistinen kuva tilanteesta, omasta toiminnastaan tai itsestään.

Konfrontoiva ohjaustyyl on puheeksi ottamista ja näkyväksi tekemistä. Konfrontaatiolla tarkoitetaan tosiasioiden, havaintojen ja todellisten tilanteiden sekä suorien kysymysten esittämistä asiakkaalle.



Puheeksi ottaminen, konfrontaatio voi herättää asiakkaassa rajujakin tunnereaktioita, ja riskinä on ohjaus-suhteen ajautuminen ristiriitaan. Siksi turhaa tai liiallista konfrontaatiota on vältettävä, eikä siihen saisi sisältyä arvostelevaa kielenkäyttöä tai moralisointia.

Neuvoja ja ohjeita antava ohjaustyö

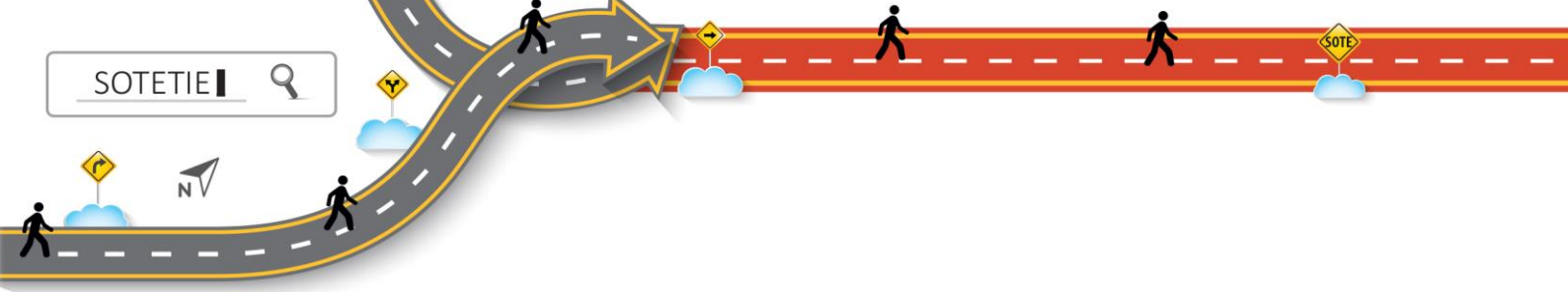
Kun asiakas ei tiedä, miten tulisi toimia, tai hänen tilanteeseensa on puuttuttava ohjaajan asiantuntemuksen turvin, voidaan hänelle antaa aktivoivia ohjeita ja neuvoja tai määräyksiä. Tämä ohjaustyö perustuu asiakasohjaajan tai palveluohjaajan asiantuntijuuteen kyseisessä asiassa. Ohjaaja määrittelee asiakkaan ongelman ja tarjoaa tarkoituksenmukaisimman ratkaisumallin.



Valmiiden ohjeiden tai neuvojen antaminen voi johtaa käsillä olevan tilanteen nopeaan ratkaisuun, mutta ei kannusta asiakasta itsenäiseen ajatteluun tai toimintaan. Riskinä on siten synnyttää asiakkaassa riippuvuutta ammattilaisiin. Liiallinen ohjeiden ja määräysten esittäminen asiakkaalle voi näyttäytyä vallankäytön välineenä. Lisäksi, toiminnan epäonnistuessa ammattilaiseen voi kohdistua syytös ammatillisesta osaamattomuudesta.

Materiaali

- Pikkarainen, Aila, Hökkä, Päivi, Vähäsantanen, Katja, Palonimi, Susanna ja Eteläpelto, Anneli 2019. Ikääntyneet aikuiset kuntoutustyöntekijöiden puheessa. Työn kohteesta osallistuvaksi aikuiseksi? Aikuiskasvatus 39(3), 194-207. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/85709/44664>



Aktivoiva tehtävä: Harjoittelua case-kuvausten avulla

Tutustu nyt Maijaan, Ariin ja Veijoon. Millaisen ohjastyylin valitsisit heitä tavatessasi annetussa työympäristössä tai mahdollisesti omassa työssäsi? Mitä erilaisilla ohjaustyyleillä voidaan Arin, Riitan ja Veijon tilanteissa saavuttaa?



Maija on 21-vuotias ja työskentelee pizzalähetinä kolmivuorotyössä. Kauneudenhoitoalan ammatillisen koulutuksen hän on keskeyttänyt motivaatiopulan ja rahan tarpeen vuoksi. Maija tuntee olonsa ajoittain todella väsyneeksi, kuitenkin hänen on vaikea saada unen päästä kiinni. Hän on huomannut painonsa nousseen ja on siitä hyvin harmissaan. Maija on työkaverinsa kannustamana ollut yhteydessä terveyskeskuksen ajanvaraukseen uni- ja paino-ongelman vuoksi ja tulee nyt Sinun tapaamiselle.



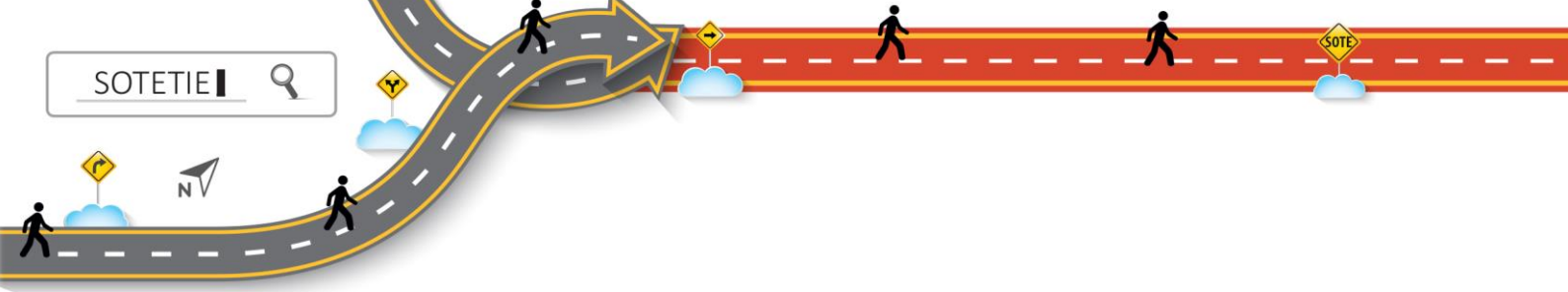
Ari on 35-vuotias, 9- ja 6-vuotiaiden lasten isä. Hän on joutunut jättämään työnsä onnettomuudessa saamiensa vammojen vuoksi. Ari on osallistunut erilaisiin kuntoutuksiin onnettomuuden jälkeen, eikä fyysinen toimintakyky edellytä apuvälineiden käyttöä arjessa. Entiseen työhön palaaminen ei ole mahdollista, joten Ari keskittyy arjessaan lastensa ja kodin hoitamiseen. Puoliso käy töissä. Ari tuntee olonsa yksinäiseksi. Hän on hakeutunut Chat-palveluun, jossa ihmiset voivat nimettömänä keskustella ammattilaisen kanssa, koska ei halua tulla nähdyksi pienen asuinpaikkakuntansa sosiaali-, terveys- tai työllisyyspalveluissa ja tulla leimatuksi. Sinä vastaan tällä kerralla Arin Chat-yhteydenottoon.



Veijo on 71-vuotias vaimonsa omaishoitaja. He asuvat kaupungin lähiössä, rivitalo-asunnossa. Perhe saa kotiin siivous- ja ateriapalvelua. Veijo käy kalastamassa lähellä sijaitsevalla mökkirannalla samanaikaisesti, kun vaimo käy ystäväpalvelussa. Veijon rakentama mökki on siirretty perintönä Veijon ja vaimon kahdelle lapselle, mutta mökki on jäänyt vähäiselle käytölle. Pojan perhe asuu toisella paikkakunnalla, eivätkä he tahdo ehtiä mökille. Tytär asuu lähempänä, ja tulee tapaamaan vanhempiaan usein, mutta Veijo epäilee hänen olevan rahavaikeuksissa. Veijo on nähnyt vaimonsa antavan rahaa tyttärelle, mutta tytär on kieltänyt ottaneensa rahaa äidiltä.

Veijo ei halua vaikeuksia lapsilleen. Mökin hoitamatta jäämisen harmi tulee puheeksi Sinun kanssasi kotihoidon käynnillä.

(Kuvat: Pixabay.)



Teema 3. Palveluohjaus (Case management)

David P. Moxley kuvaa Case Management -työotteen prosessiksi, jossa organisoidaan, koordinoidaan ja pidetään yllä asiakkaan virallista ja epävirallista tuen ja toimintojen verkkoa. Tavoitteena on optimoida asiakkaan toimintakykyä, toimijuutta ja hyvinvointia. Case Management on usein suomennettu (yksilökohtainen) palveluohjaus -käsitteeksi, ja sillä on tyypillisesti kuvattu asiakas- ja palveluohjausprosessia.

Tällä aihealueella osallistuja

- ✚ tutustuu Case Management -toimintamalliin prosessina, työmenetelmänä ja osaamisena perehtymällä itseopiskelumateriaaliin
- ✚ harjoittelee Case Management -osaamistaan harjoitustehtävän avulla sekä
- ✚ tutustuu toimijuuden vahvistamiseen palveluohjauksen tavoitteena artikkelin avulla.

Johdannoksi

Case Management, palveluohjaus, tavoittelee asiakkaan toimintakyvyn ja toimijuuden vahvistamista. Se tarkoittaa asiakkaan roolin nostamista omassa asiakkuusprosessissaan tasavertaiseksi ammattilaisen yhteistyökumppaniksi. Tavoitteena on vahvistaa tai palauttaa asiakkaalle kyky tehdä omaa elämää koskevia valintoja.

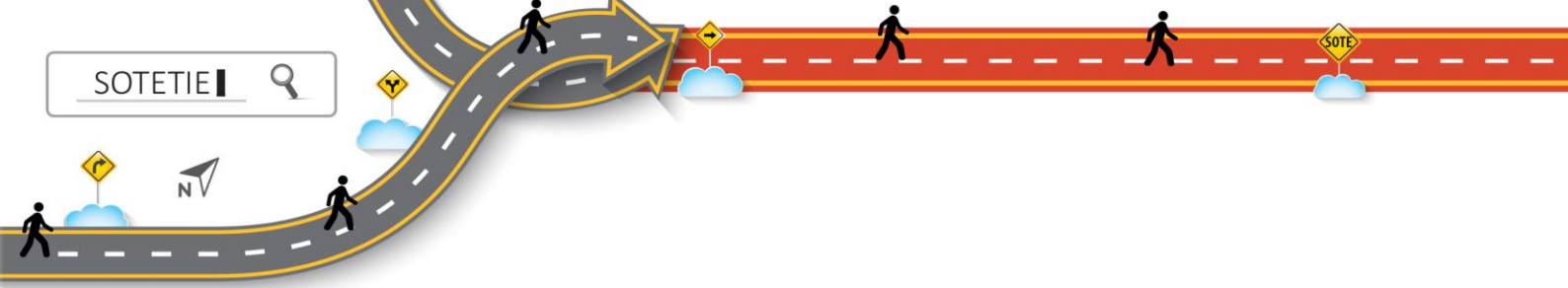
Case Management -prosessi sisältää viisi vaihetta (kuva); alkuarvioinnin, suunnitelman, intervention eli välittömän ja välillisen toiminnan, seurannan ja evaluoinnin eli prosessin kokonaisarvioinnin.

Nämä viisi vaihetta muodostavat Case Management prosessin ja työmenetelmän.



Materiaali

- Moxley, David P. 1989. The Practice on case management. Josta vapaa suomennos: Perttinä, Pirkko 2021 Case Management ja casemanagerointi palveluohjaajan työmenetelmänä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Kuntoutusinstituutti. https://moodle.savonia.fi/pluginfile.php/1452074/mod_resource/content/1/Case%20Management_Moxley%20David%20P.%20mukaan.pdf
- Punna, Mari, Malinen, Kaisa, Sevón Eija ja Sihvonen, Susanna 2017. Kannattaako asiakkaan toimijuuden ja itseohjautuvuuden vahvistaminen? Sosiaalilääketieteen aikakauslehti 2017/54, 155-158. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/67589/kannattaako%20asiakkaan%20toimijuuden.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Pohdittavaksi: Mitä asiakkaan toimijuuden vahvistaminen ammattilaiselta edellyttää?



Aktivoiva tehtävä: Harjoittele ja testaa!

H5P, Monivalintatesti

Kysymykset – oikea vastaus / oikeat vastaukset on merkitty tähdellä (*):

<p>1. Palveluohjaus (CM) on asiakkaan puolesta tehtävää työtä *asiakaslähtöinen ja asiakkaan etua korostava työtap *toimintamalli, jossa kootaan asiakkaan tarvitsemat tuet ja palvelut saumattomaksi kokonaisuudeksi</p>	<p>10. Palveluohjaajan tuki käsittää kolmen eri alueen tuen, joita ovat Ammattilaisten luomien normien noudattaminen ja hoidollinen tuki *Ympäristölliset tekijät, psykologinen tuki ja kognitiivinen tuki Lääkinnällinen tuki</p>
<p>2. Palveluohjaus (CM) perustuu *asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen tehokkaaseen viranomaistyöhön *asiakkaan kuuntelemiseen</p>	<p>11. Asiakkaan valmennus moniammatillisen tiimin kokoukseen sisältää mm. *Asiakkaan auttamista toiveensa ja näkökulmansa tunnistamisessa Sopimuksen siitä, että palveluohjaaja puhuu asiakkaan puolesta *Ohjaamista ja tuen antamista asiakkaalle kokouksen aikana ilmaisemaan näkökulmansa ja reagoimaan keskusteltaviin asioihin</p>
<p>3. Palveluohjaus (CM) on prosessi, jonka tarkoituksena on Toteuttaa viranomaistahon toivomien palvelujen toteuttaminen Toteuttaa asiakkaan toiveiden mukaiset palvelut *Määrittää asiakkaan yksilölliset palvelutarpeet ja löytää tarpeita parhaiten vastaavat palvelut ja tukimuodot</p>	<p>12. Palveluohjausprosessin interventiolla tarkoitetaan *Toimintaa, jolla vaikutetaan asiakkaaseen, sosiaaliseen verkostoon ja palveluihin Toimintaa, jolla vaikutetaan asiakasta hoitavien tahojen osaamiseen Toimintaa, joka kehittää palveluohjaajan osaamista</p>
<p>4. Palveluohjausprosessia (CM) voidaan kuvata kolmivaiheisena prosessina nelivaiheisena prosessina *viisivaiheisena prosessina</p>	<p>13. Palveluohjauksen määrällistä ja laadullista seurantaa toteutetaan *Asiakkaan näkökulmasta *Läheisten/verkoston näkökulmasta *Ammattilaisten näkökulmasta</p>
<p>5. Palveluohjauksen (CM) viisi vaihetta ovat *Arviointi, suunnittelu, interventio, seuranta, evaluaatio Hoito, kuntoutus, apuvälineet, ohjaus, kotiutus Ensiapu, hoito, bio-psyko-sosiaalinen tuki, taloudellinen tuki, verkoston tuki</p>	<p>14. Evaluaatiolla tarkoitetaan palveluohjaus (CM) prosessissa sitä että Palveluohjausprosessia seurataan *Evaluaatio on prosessi, jonka tarkoituksena on arvioida palveluohjaajan työn arvoa eli onko asiakas hyötynyt palveluohjaajan toiminnasta Palveluohjausprosessia suunnitellaan</p>
<p>6. Palveluohjaajan (CMn) tehtäviä ovat *Asiakkaan ohjaaminen *Lähiyhteisön ohjaaminen *Palvelujen kehittämiseen vaikuttaminen</p>	<p>15. Palveluohjauksen (CM:n) vastuullisuuden ulottuvuuksia ovat *Tehtäväsuuntautunut vastuullisuus *Vaikuttavuus-suuntautunut vastuullisuus Verkostosuuntautunut vastuullisuus</p>



7. Palveluohjauksen (CM) prosessiin liittyvän arvioinnin pääkohtia ovat mm.

*Tulot, terveydenhoito ja mielenterveys
Menot ja läheisten tulot
Kuntoutuksesta aiheutuvat kulut

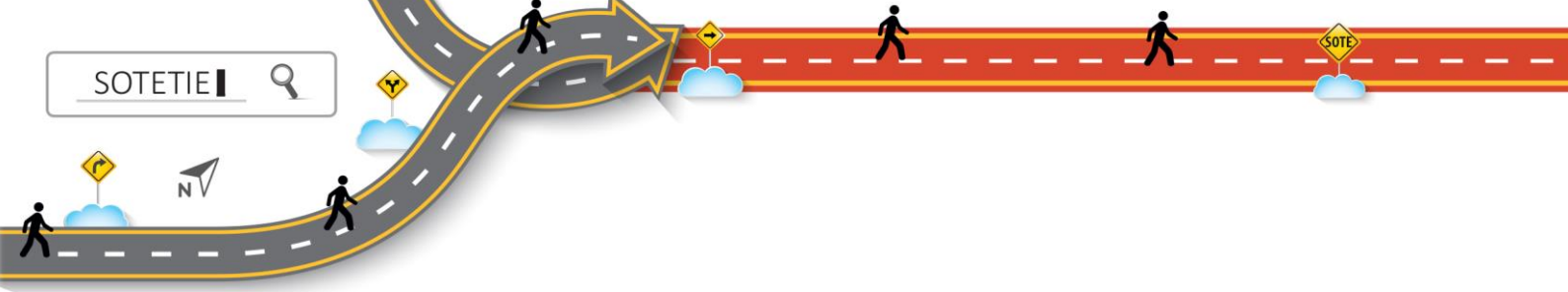
8. Dialogisuus palveluohjauksessa (CMssa) tarkoittaa Ohjaajan auktoriteettista asemaa ohjaustilanteessa
*Ohjaajalla ja asiakkaalla on oma asiantuntijuutensa
*Läsnäoloa ja avointa kommunikaatiota

9. Kehittyneen moniammatillisen tiimin edellytyksenä on mm., että
*Kukaan ammattilainen ei korosta omaa paremmuuttaan tiimissä
Lääkäri voi korostaa omaa paremmuuttaan
*Tiimin työskentelyn lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet

16. Suoran toiminnan tapausten hallinnassa
Suunnataan katse asiakkaan puutteisiin ja ongelmiin
Suunnataan katse verkoston osaamisen puutteisiin
*Suunnataan katse taitoihin ja kykyihin, ei puutteisiin

17. Asiakkaan itsemääräämisen tärkeys korostuu mm., koska
*Yhteiskunta menee individualistiseen suuntaan
*asiakkaan riippuvuus asiantuntijoista ja virallisista järjestelmistä vähenee
*asiakas voi toimia itsenäisesti

18. Palveluohjaajan (CMn) tehtäviä ovat
*Toivon luominen, aktiivinen kuunteleminen ja palkitseminen
Päätösten tekeminen asiakkaan puolesta
Asiantuntijoiden ja verkoston mielipiteiden oikaiseminen



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:

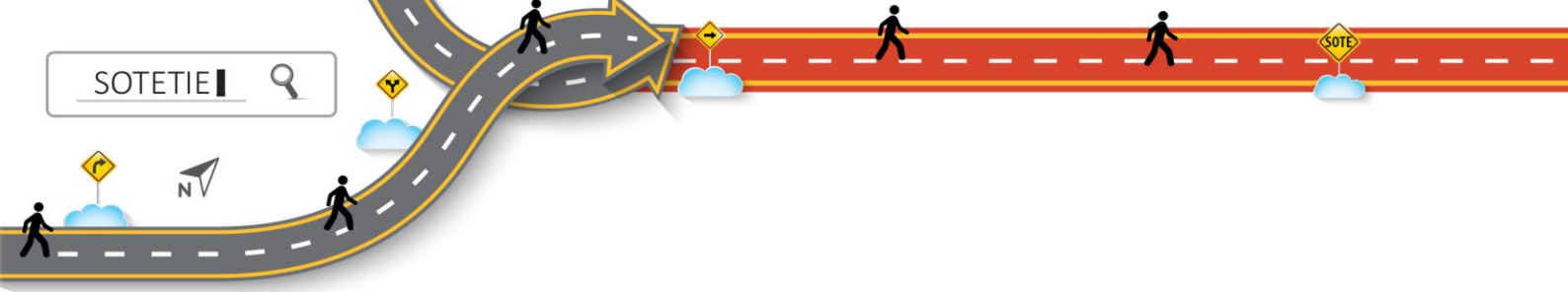
1. Opintojakson sisältö vastasi tavoitteita
2. Opintojakson sisällöt vahvistivat asiakas- ja palveluohjausosaamistani
3. Opintojakson harjoitustehtävät auttoivat sisäistämään opiskeltavaa asiaa
4. Opintojakson harjoitustehtävien ohjeet olivat selkeät
5. Opintojakson harjoitustehtävät olivat työelämäläheisiä
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 |



Loppuentti

Saadakseen suoritusmerkinnän MOOC-opintojaksosta tulee osallistujan saada opintojakson loppuentistä 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-aktiiviteetti ja aseta tenttiasetukset:

- ☑️ yhteensä 20 satunnaista monivalintakysymystä neljästä eri kysymyskategoriasta: (1) ohjaustoiminta, (2) ohjaustyylit ja -orientaatiot, (3) case management ja (4) toimijuus ja itseohjautuvuus
- ☑️ 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

Loppuentti

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

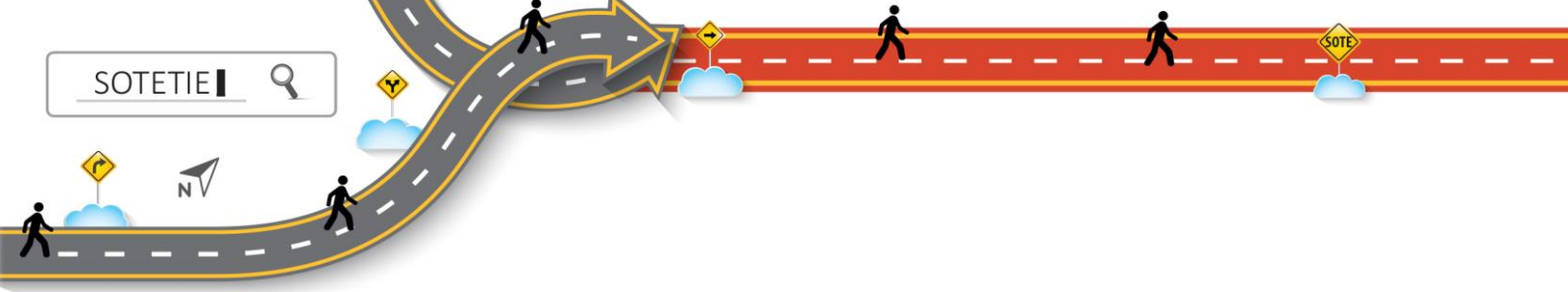
Tentti sisältää kaksikymmentä (20) monivalintakysymystä. Vastausvaihtoehdoissa voi olla useampi oikea vastaus.

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 palutteen suorituksestasi vastattuasi kysymyksiin ja lopetettuasi tentin. Mikäli tentti ei ole hyväksytty, voit tehdä sen uudelleen yhden viikon kuluttua.



Kysymyskategoriat ja kysymykset

Case management (11)

Case management on

- työmenetelmä, jossa määrätty henkilö tai tiimi organisoii, koordinoi ja pitää yllä virallista ja epävirallista tuen ja toimintojen verkkoa.
- palvelukokonaisuuksien järjestämistä ja koordinoimista yksittäistapauksissa.
- asiakkaan puolesta tehtävää yötä.

Palveluohjaajan (case managerin) tehtäviä ovat muun muassa

- asiakkaan tilanteen arviointi
- palvelusuunnitelman kritisointi
- palvelujärjestelmään vaikuttaminen

Case management -työmenetelmä on aina prosessi. Millaisena prosessina sitä tyypillisesti kuvataan?

- kolmivaiheisena prosessina
- nelivaiheisena prosessina
- viisivaiheisena prosessina

Asiakkaan tarpeiden arvioinnin dynaamisessa kuvailussa keskitytään siihen, että

- puututaan asiakkaan ensisijaisiin tarpeisiin.
- palveluiden sisältö ja laatu tarkentuvat ja selkeytyvät.
- hyödynnetään kustannustehokkaita palveluja.

Mitä asioita tuki- ja palvelusuunnitelmasta olisi oltava nähtävissä?

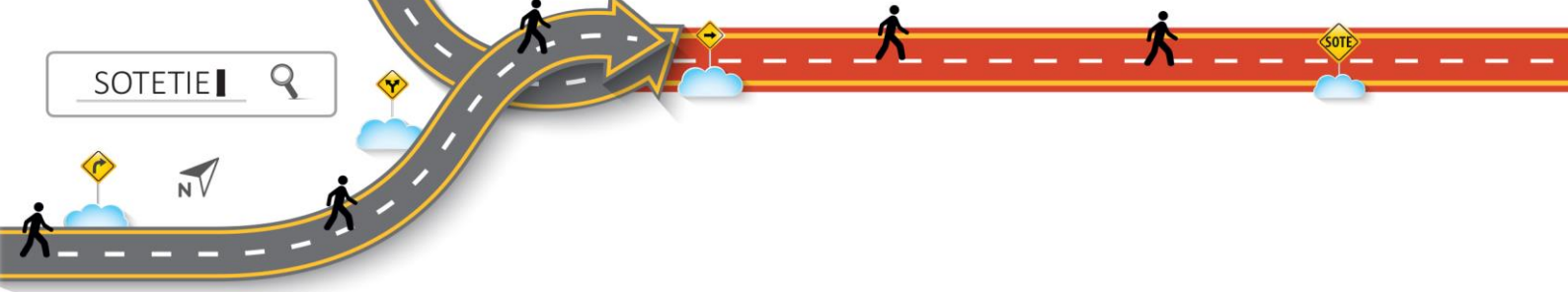
- työskentelyn tavoitteet
- kuka tekee, ja mitä tekee
- palveluohjaajan ammattitaito

Mitä ovat case management -auttamisprosessin kolme tärkeintä *dimensiota* eli seurantakohtetta?

- 1) asiakkaan kunnioittaminen ja hyväksyminen; 2) omien vuorovaikutustaitojen tiedostaminen; 3) yhteinen sopimus
- 1) asiakkaan asioiden hoitaminen; 2) asioiden ymmärrettäväksi tekeminen; 3) asiakkaan verkoston hyödyntäminen
- 1) asiakkaan verkoston hyödyntäminen; 2) viranomaisten ohjeiden noudattaminen; 3) asiakkaan sitoutuminen

Mitä on palveluohjaajan välillinen toiminta?

- Palveluohjaaja siirtää prosessikoordinoinnin asiakkaan verkoston seuraavalle toimijalle.
- Palveluohjaaja hyödyntää asiakkaan verkoston yhteistyötä kehittääkseen ja ylläpitääkseen palvelujen verkkoa.



- Palveluohjaaja pyrkii ratkaisemaan asiat itsenäisesti.

Case management -prosessin seurannan tarkoituksena on

- seurata laaditun suunnitelman tarkoituksenmukaisuutta.
- seurata tavoitteiden saavuttamista.
- seurata verkoston toimintaan osallistumista.

Case management -prosessin laadullinen ja määrällinen seuranta kattavat

- asiakkaan näkökulman.
- asiakkaan läheisten näkökulman.
- asiantuntijoiden näkökulman.
- ammattilaisverkoston näkökulman.

Case management -prosessin vaikuttavuustavoitteiden asettamisen päävaiheita evaluaatioprosessissa ovat

- tulostavoitteiden toteaminen
- mittaamisen avainkäsitteiden tunnistaminen
- asiakkaan motivaation arvioiminen

Palveluohjaaja toimii asiakkaansa asioidenajajana. Mitä asiakkaan asioiden ajo käytännön palveluohjaustoiminnassa tarkoittaa?

- Lisätään ja varmistetaan palvelujen saavutettavuus ja riittävyys asiakkaan tilanteessa.
- Varmistetaan, että asiakkaan tilanne on palvelun myöntämiskriteereiden mukainen.
- Lähetetään lausunto, lähete tai palvelutarvepyyntö toiselle sote-ammattilaiselle.

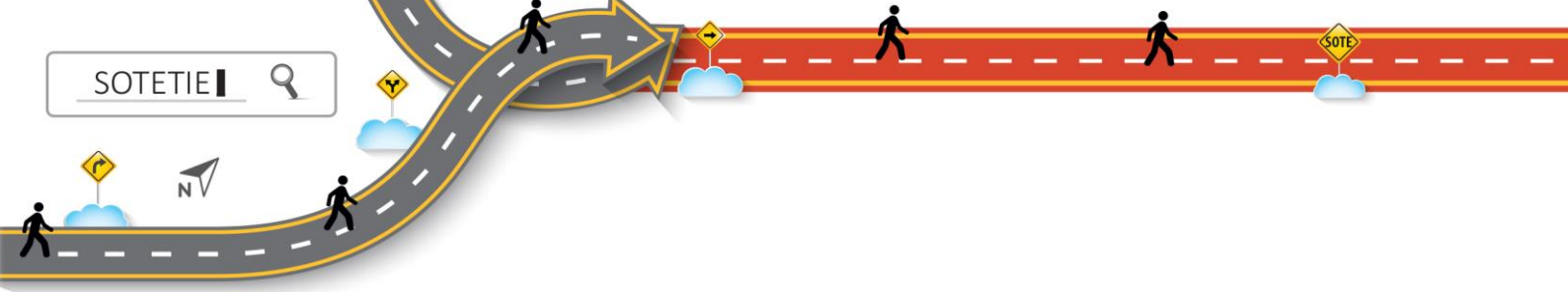
Ohjaustoiminta (6)

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on sosiaali- ja terveysalan työn eettinen perusta. Siinä on keskeistä

- ohjausosaamista korostavan työskentelyotteen omaksuminen
- asiakaslähtöisen työskentelyotteen omaksuminen
- moniammatillisen tiimityöskentelyotteen omaksuminen

Ohjaustoiminnan päämääräkäsitys on Sanna Vehviläisen mukaan TOIMIJUUS. Miten sen tulisi näkyä ohjaustoiminnassa?

- Koska toimijuuden mahdollisuudet ja esteet ovat aina yksilöllisiä, täytyy ohjaajan toiminnan olla aina tilanteisesti neuvoteltua.
- Koska toimijuus kuvaa ohjattavan aktiivista toimintaa, tulee ohjattavan olla sitoutunut ohjaustoimintaan.
- Koska toimijuutta vahvistetaan toimijuutta tarjoamalla, tulee ohjaustoiminnassa tarjota ohjattavalle riittävästi yksilöllisiä tehtäviä.



Kukin ohjausprosessi on aina ainutlaatuinen. Mikä siitä tekee ainutlaatuisen?

- Se, että ohjaus lähestyy ihmistä hänen yksilöllisen elämänsä kautta.
- Se, että ohjaus lähestyy ihmistä yhteiskunnallista tilannetta koskevan ymmärryksen kautta.
- Se, että ohjaus tuottaa aina ohjattavalle halutun kaltaisen tuloksen.

Ohjauksen teoretisoinnin ja onnistumisen perusedellytyksiä ovat

- ohjattavan kokemuksen, merkityksen ja tilanteen huomioiminen.
- toiminnan räätälöinti tilanteeseen sopivaksi.
- toiminnan räätälöinti ohjaajalle sopivaksi.

Ohjauksen epäonnistumiseen liittyy usein se, että

- ohjauksen ydinprosessin luonnetta ei ole tunnistettu.
- ohjauksen ydinprosessin erilaisia vaiheita ei ole tunnistettu.
- ohjaukseen liittyviä sidosryhmiä ei ole tunnistettu.

Interventiolla ohjaustoiminnassa tarkoitetaan

- toimintaa, jolla vaikutetaan asiakkaaseen, sosiaaliseen verkostoon tai palveluihin.
- ohjaajan ja asiakkaan omaa asiantuntijuutta.
- läsnäoloa ja avointa kommunikaatiota.

Ohjaustyyli ja -orientaatiot (6)

Minkä ohjaustyyleistä valitsisit ohjaustilanteeseen, jossa tapaat asiakkaan ensimmäistä kertaa ja tavoitteet luottamuksellista, ammatillista ohjaussuhdetta?

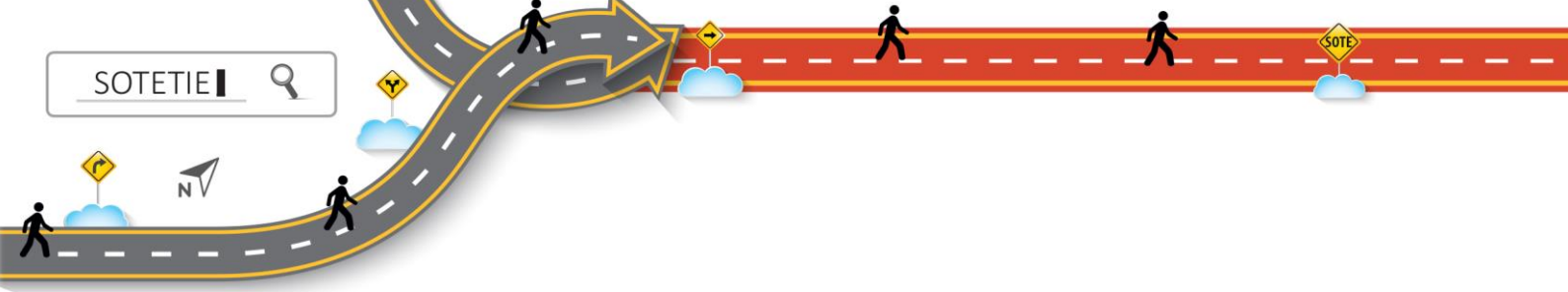
- Hyväksyvä ohjaustyyli
- Puheeksi ottava ohjaustyyli
- Konfrontoiva ohjaustyyli
- Katalysoiva ohjaustyyli

Mitä riskejä liittyy konfrontoivan ohjaustyylin käyttöön ohjaustilanteessa?

- Ohjaaja tarjoaa asiakkaalle omia näkemyksiään oikeista ratkaisumalleista tilanteessa.
- Muutostarvetta edellyttävät asiat jäävät huomiotta.
- Ohjaaja moralisoi asiakkaan toimintaa.

Asiakkaan ratkaisun- tai päätöksentekoa helpottaakseen katalyyttisessä ohjaustyyllissä

- asiakkaalle esitetään tarjolla olevat eri vaihtoehdot, toteutettavissa olevat toimintatavat, joista asiakas pääsee valitsemaan itselleen parhaiten sopivan.
- asiakasta rohkaistaan itsenäiseen päätöksentekoon muun muassa haastattelemalla, jolloin asiakas voi nähdä, mikä tilanteessa tai ongelmassa on olennaisinta.



- ohjaaja ei kyseenalaista asiakkaan kertomaa. Ohjaaja kerää asiakkaan kertomasta tilanteesta tai ongelmassa vaikuttavat oleelliset asiat, joihin tulisi jatkossa puuttua.

Ohjaustoimintaa voi harjoittaa eri orientaatioista käsin. Mitä ohjauksen orientaatioita tulee tutkimuksen mukaan korostua maahanmuuttajien ohjaustyössä?

- Psykodynaaminen ja konstruktivistinen ohjauksen orientaatio
- Kognitiivis-behavioraalinen ja inter-kulttuurinen ohjauksen orientaatio
- Humanistinen ja kokemuksellinen ohjauksen orientaatio

Ohjaustilanteessa on tunnistettavissa erilaisia tyyplejä. Asiakkaan kertomaa ei kyseenalaisteta juuri lainkaan

- jäsentävässä ohjaustyyliissä.
- ohjeita antavassa ohjaustyyliissä.
- hyväksyvässä ohjaustyyliissä.

Ohjausvuorovaikutuksen tapa vaihtelee siitä riippuen, mitä ohjaamistilanteessa ollaan tekemässä. Mikä tai mitkä seuraavista on tunnusomaista tutkivaan ohjauksen orientaatioon?

- Keskitytään ohjattavan toiminnan esteiden paikantamiseen ja niiden poistamiseen.
- Suuntaudutaan näkemään ohjattavan tilanne sellaisena kuin se on ymmärtämystä, kiinnostusta ja myötätuntoa osoittaen.
- Referoidaan ja vedetään yhteen ohjattavan puhetta varmistuen siitä, että ymmärtää oikein ydinasiat.
- Suuntaudutaan puhumaan siten, että ohjaajan ja ohjattavan yhteinen ymmärrys asiassa lisääntyy.

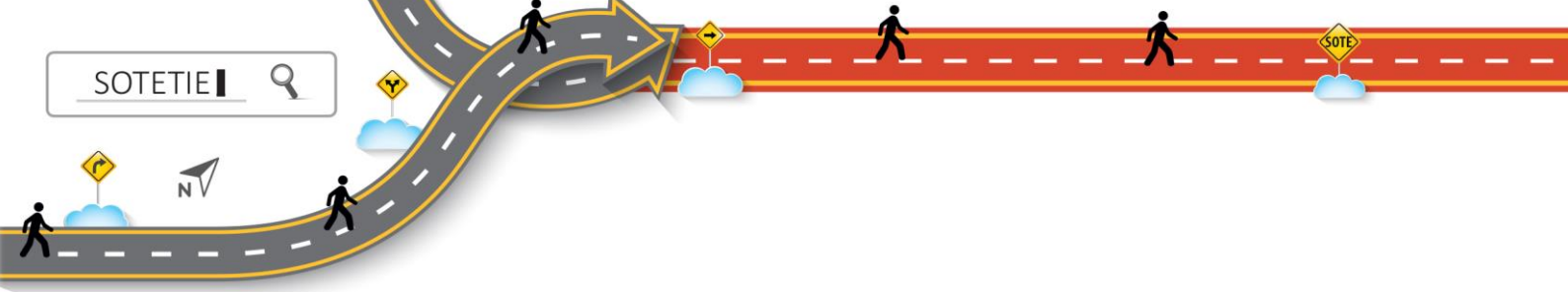
Toimijuus ja itseohjautuvuus (5)

Asiakkaan itseohjautuvuuden tukemisessa on kysymys asiakkaan toimijuuden vahvistamisesta. Mikä tai mitkä asiat korostuvat itseohjautuvuuden edellytyksinä?

- Taito valita itselleen laadukkaimmat palvelut
- Taito valita itselleen tuloksellisimmat tukitoimet
- Kyky korostaa omaa toimijuuttaan
- Kyky vastavuoroisuuteen

Toimijuuden vahvistaminen kasvattaa ohjattavan itsetuntemusta. Toimijuutta kuvataan eri ulottuvuuksin, esimerkiksi:

- pystyminen
- tahtominen
- tietäminen
- osaaminen
- motivaatio



Ohjattavan toimijuuden tukemisessa on avainasemassa motivaatio. Mitkä seikat, tutkimusten valossa, vahvistavat ohjaustyössä ohjattavan motivaatiota?

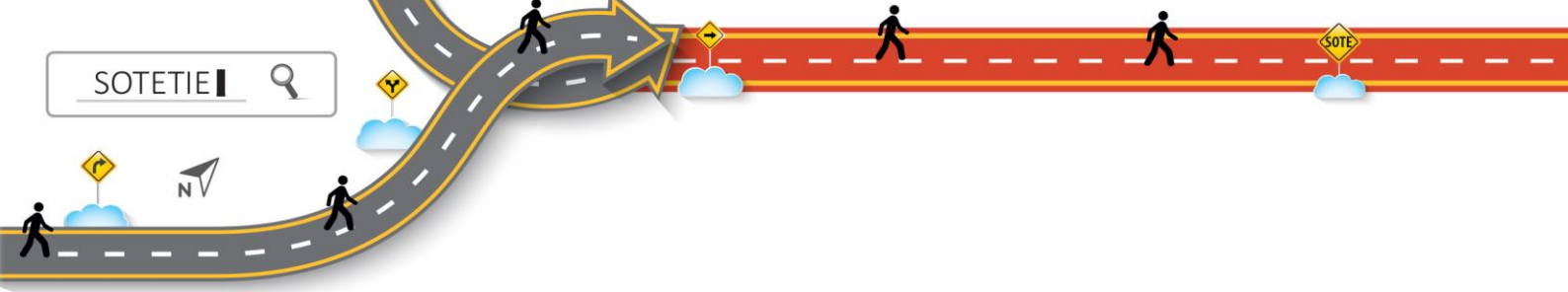
- ohjattavan kykyjen tunnistaminen
- sopivien haasteiden tarjoaminen
- yhteenkuuluvuuden mahdollistaminen
- palkintojen käyttömahdollisuus
- aikataulujen asettaminen

Asiakkaan toimijuuden ja itseohjautuvuuden vahvistaminen ovat keskeisiä elementtejä sosiaali- ja terveysalan ammatillisessa ohjaustyössä. Mikä on asiakkaan motivaation ja toimijuuden vahvistamisen välinen suhde?

- Lähtökohtana on aina asiakkaan oma motivaatio.
- Lähtökohtana on aina asiakasta motivoivien tekijöiden tunnistaminen.
- Lähtökohtana on ohjaustilanteen reunaehtojen tunnistaminen, joita voi hyödyntää asiakkaan motivoimiseen.

Ohjattavan toimijuutta ja itseohjautuvuutta vahvistava ohjaustapa eroaa perinteisemmästä ongelmanratkaisuohtavasta siten, että

- sote-ammattilaisen asiantuntemus asiakkaan asiassa perustuu substanssiosaamiseen.
- asiantuntemus asiakkaan asiassa on aina asiakkaalla itsellään.
- asiantuntemus asiakkaan asiassa ei ole yksistään sote-ammattilaisella.



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.

