



# Palveluohjaus

MARJAMÄKI SANNA JA ROSENQVIST HELI

KATSE TULEVAISUUTEEN.

THINK FUTURE.

Ammattikorkeakoulu



# Mitä on palveluohjaus? engl. Case management

---

- Palveluohjaus tukee palvelujen vaikuttavuutta ja edistää asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia
- Palveluohjaus on yksilötyötä, jossa palveluohjaaja
  - kartoittaa asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti
  - ottaa vastuun asiakkaan palvelukokonaisuudesta
  - huolehtii asiakkaan kanssa hänen tarvitsemiensa palvelujen suunnittelusta, hankkimisesta ja yhteensovittamisesta
  - valvoo, että asiakkaan asiat etenevät suunnitelman mukaisesti.
- Palveluohjaus on koordinoivaa työtä, jolla edistetään eri organisaatioiden ja hallinnonalojen välistä yhteistoimintaa



# Milloin palveluohjausta?

---

- Palveluohjaus on tärkeää elämän erilaisissa **muutos- ja siirtymävaiheissa** ja hyödyllistä erityisesti, kun asiakkailla on **pitkäaikainen ja monimuotoinen palvelutarve**
- Suomeen muuttaneilla henkilöillä tällaisia muutosvaiheita voivat olla esimerkiksi Suomeen saapuminen ja kotoutumisen alkuvaiheet
- Palveluohjauksesta ja verkostomaisesta työtavasta on erityistä hyötyä asiakkailla, joilla voi olla hyvin vaikeita kokemuksia takanaan, ja jotka tarvitsevat monipuolisesti palveluita ja tukea
- Palveluohjaus tukee palvelujen vaikuttavuutta ja edistää asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia.



# Palveluohjaus – sosiaaliohjaus – kuntoutuksen ohjaus – vai joku muu?

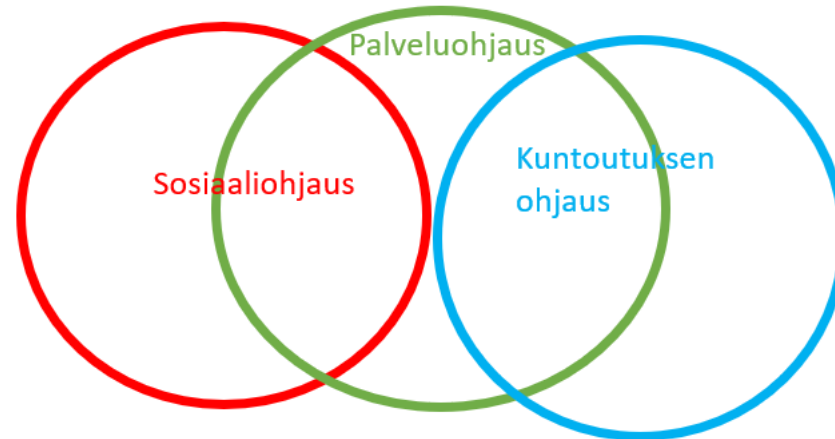
Monta termiä – käytännössä eroja kuitenkin on vähän!

Sosiaaliohjaus on neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä.

Sosiaaliohjaaja auttaa löytämään soveltuvia palveluja ja sovittamaan eri tukimuotoja yhteen.

Sosiaaliohjaajalta voit saada konkreettista apua asioiden hoitamiseen (esim. käynti Kelassa yhdessä) ja esimerkiksi erilaisten hakemusten tekemiseen.

Sosiaaliohjaaja voi auttaa myös arjen taitojen opettelemisessa.



Palveluohjauksessa kartoitetaan asiakkaan palvelutarve, suunnitellaan, hankitaan ja yhteensovitetaan (=koordinoidaan) sopivat palvelut, sekä valvotaan asioiden etenemistä suunnitelman mukaisesti

Kuntoutusohjauksessa arvioidaan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti kuntoutujan

toimintakykyä, itsenäistä selviytymistä ja elämänhallintaa hänen omissa arjen

toimintaympäristöissään, Arvioinnin avulla

selvitetään kuntoutuksen ja palveluiden tarvetta.

Kuntoutusohjaukseen voi kuulua asiakkaan tarpeen mukaan koulutus- ja työmahdollisuuksien sekä niihin liittyvien

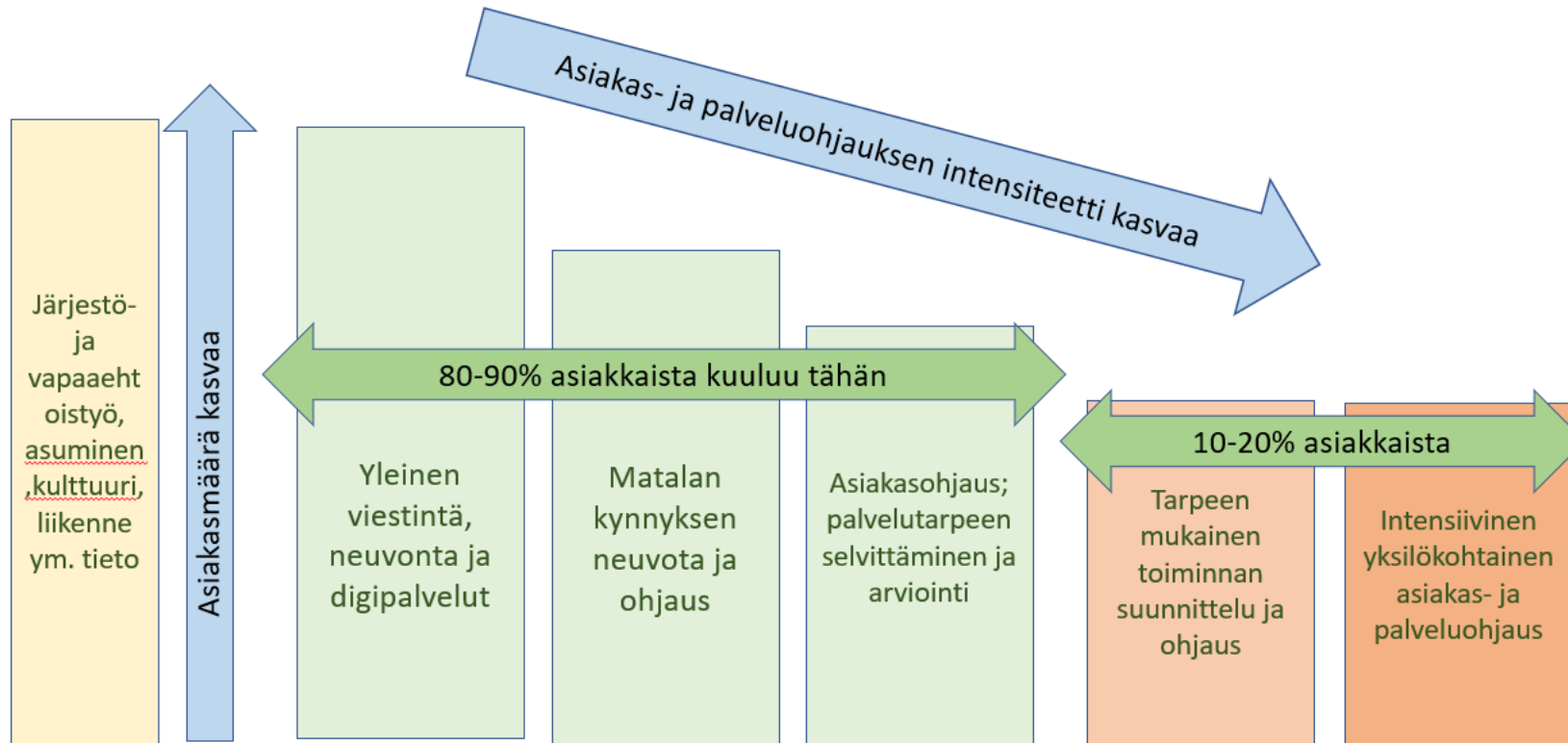
kuntoutustoimenpiteiden ja kuntoutuksenaikaisten etuuksien kartoittamista



samk



# Palveluohjaus





Hänninen 2007:  
Kolmitasoinen  
neuvonta- ja  
palveluohjaus malli

# Palveluohjauksen työtapoja:

## 1. Palveluneuvonta

---

- **Palveluneuvonnalla** tarkoitetaan esim. palvelukartoitukseen perustuvaa työtä, jossa asiakassuhteella ei juuri ole merkitystä
- Neuvonta voi myös olla palvelujen asiantuntijana toimimista ja asiakkaan kysymyksiin vastaamista
- Palveluneuvonnasta hyötyy henkilö, jonka oma elämänhallinta on pääosin kunnossa ja joka tarvitsee apua lähinnä itseään parhaiten palvelevan palvelun löytämisessä.



# Palveluohjauksen työtapoja:

## 2. Palveluohjauksellinen työote tai asiakastyö

---

- **Palveluohjauksellisella asiakastyöllä tai työotteella** tarkoitetaan sellaista tilannetta, jossa joku asiakkaalle palveluita tuottavasta yksiköstä ottaa vastuun palveluiden koordinaatiosta ja yhteensovittamisesta
- Asiakkaana on useimmiten henkilö, joka tarvitsee useimpia palveluja, mutta jonka oma elämänhallinta ja toiminnanohjaus ovat heikentyneet.
- Esimerkiksi asumisyksikön sosiaaliohjaaja saattaa olla asiakkaan tilanteesta olla yhteydessä moneen eri tahoon: terveydenhuoltoon, Kelaan, sosiaalipalveluihin jne tai etsivä nuorisotyöntekijä





# Palveluohjauksen työtapoja:

## 3. Varsinainen palveluohjaus

---

- **Varsinaisesta tai intensiivisestä palveluohjauksesta** on kysymys silloin, kun ohjaajalla on mahdollisuus tutustua asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa useiden tapaamiskertojen kautta
- Suhteen, kohtaamisen ja luottamuksen kautta edetään asiakkaan voimavarojen, tavoitteiden ja toiveiden selvittämiseen ja mahdollisten palveluiden etsimiseen näitä tavoitteita tukemaan
- Varsinainen palveluohjaus tapahtuu asiakkaan, tai yhteisestä toimeksiannosta ja ohjaaja toimii riippumattomana järjestelmistä
- Asiakkaana on vaikeassa elämäntilanteessa oleva henkilö, joka tarvitsee monien palvelujen yhteistoimintaa itsenäisen elämän vahvistamisessa
- Palveluohjaus on asiakkaalle maksutonta.



# Milloin palveluohjausta tarvitaan?

---

## **Jos asiakas tarvitsee useita palveluja samaan aikaan**

- Palveluohjaus selkeyttää asiakkaan palvelupolkuja jos palveluviidakossa suunnistaminen on hankalaa ja vaatisi hyviä elämänhallinnan ja toiminnanohjauksen taitoja, joita vaikeassa elämäntilanteessa olevalla asiakkaalla ei välttämättä ole.
- Jos palveluntuottajien verkosto on laaja, hyötyy asiakas palvelujen merkityksen kirkastamisesta ja palvelujen koordinoimisesta.

## **Jos palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeita**

- Palveluohjauksessa kysytään, mitkä palvelut tai tuen yhdistelmät parhaiten hyödyttävät asiakasta
- Niistä muotoillaan asiakasta parhaiten hyödyttävä kokonaisuus
- Lähtökohtana ei ole se mitä yhteiskunnalla on tarjota, vaan se mitä asiakas tarvitsee.



# Palveluohjaajan tärkeimmät tehtävät

---

- saada asiakas ymmärtämään oma elämäntilanteensa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti
- tavoitteena on aktivoida ja vahvistaa asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa ja omaa sosiaalista verkostoa
  - Kun asiakas ja hänen sosiaaliset verkostonsa ovat vahvempia, ne voidaan yhdistää palveluntarjoajien ammatilliseen tukeen.
- Palveluohjaajan ja muiden palveluntarjoajien ammatillinen tuki mahdollistavat kokonaisuuden, joka pitää sisällään asiakkaan **yksityisen verkoston** ja **ammattillisen verkoston** tuen.
- Tämän kokonaisuuden luomisessa ja ylläpitämisessä asiakkaalla on tukena palveluohjaaja, joka kulkee asiakkaan rinnalla asiakasprosessin alusta loppuun.



# Järjestelmälähtöinen ja asiakaslähtöinen palveluohjaus

| KOLME MALLIA ASIAKKAAN ASIAKKAAN TARVITSEMAN AVUN MUKAAN                  | JÄRJESTELMÄLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUS                                                                              | ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUS                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PALVELUNEUVONTA</b><br>"Pärjäävä asiakas"                              | Palvelujen puute<br><br>Esim. Palveluja etsivä asiakas                                                          | Asiakkaan ja palveluiden kohtaamisen ongelmat<br><br>Esim. Asiakkaat ja palvelut eivät kohtaa                  |
| <b>KOORDINOINTI</b><br>"Monia samanaikaisia palveluja tarvitseva asiakas" | Yhteensovittaminen teknisenä toimenpiteenä.<br><br>Esim. Monitoimistoasiakas, jonka palvelut eivät tue toisiaan | Asiakas palveluprosessin keskiöön<br><br>Esim. Monitoimistoasiakas, palveluiden kohdeasiakas                   |
| <b>VARSINAINEN PALVELUOHJAUS</b><br>"Asiakkaalla heikot voimavarat"       | Keskiössä asiakkaan sairaus ja hoidon tavoitteet<br><br>Esim. MT-asiakas psykiatrisessa hoidossa                | Keskiössä asiakkaan roolin ja toimivan arjen vahvistaminen<br><br>Esim. Asiakas jolla on vaikeita MT-häiriöitä |

Lähde: Suominen Sauli, Puheenvuoroja palveluohjauksesta, 2022

# Kulttuurisensitiivinen palveluohjaus

---

- Palveluohjauksessa on tärkeää huomioida asiakkaan tausta, kieli ja kulttuuri
- Suomen palvelujärjestelmä on monelle vieras
- Myös oman palvelutarpeen tunnistaminen saattaa olla haastavaa
- Tarvittaessa asiakasta on opastettava ”kädestä pitäen” eri palvelujen löytämisessä sekä esimerkiksi aikojen varaamisessa
- On tärkeää tunnistaa ryhmät, kuten iäkkäät, vammaiset ja lapset, jotka ovat vaarassa jäädä palvelujen ulkopuolelle. Tarpeen mukaista palveluihin pääsyä tuetaan tekemällä tiivistä yhteistyötä ammattilaisten välillä ja huomioimalla palveluohjauksessa asiakkaan koko perhe.
- Asiakkaan mahdollisuuksia huolehtia omasta hyvinvoinnistaan tulee tukea asiakkaalle parhaiten sopivilla keinoilla ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan osaamalla kielellä. Yhteisen kielen puuttuessa tulee työskennellä tulkkivälitteisesti.



# Muista!

---

- Sosiaaliohjaajat sekä kuntoutuksen ohjaajat tekevät usein palveluohjausta oman työnsä sisällä
- Palveluohjauksessa huomioitava asiakkaan verkostot
- Oikea-aikainen palveluohjaus (esim. päihde)

**Sosiaaliohjauksen työalueet ovat moninaisia.  
Keskeiset työalueet ovat lapsiperheiden, lastensuojelun ja aikuisten palvelut.**

## SOSIAALIOHJAUS ASIAKASTYÖSSÄ

### ASIAKASTYÖN TAVOITTEET

Asiakkaan

- Hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja voimavarojen lisääminen
- Osallisuuden vahvistaminen
- Arjen- ja elämänhallinnan lujittaminen

### Asiakastyön toteutus

Kohtaaminen ja vuorovaikutus- sekä yhteistyösuhteen rakentaminen

Elämäntilanteen, palvelujen ja tuen tarpeiden arviointi

Asiakassuunnitelman laatiminen

Palveluneuvonta ja -ohjaus sekä palvelujen koordinointi

Neuvontaan, ohjaukseen ja tukemiseen pohjaavat asiakastyömenetelmät

Yksilö-, pari- ja tiimityö sekä monialainen ja -ammattillinen verkostotyö

Palvelujen ja työn kehittäminen

### ASIAKASTYÖN TOTEUTUSTAVAT

Asiakaslähtöisyys

Osallistaminen ja osallisuuden edistäminen

Ratkaisulähtöisyys

Voimavaralähtöisyys

# Lähteet

---

- Oppimateriaali / Huhtala Johanna 2023. Satakunnan ammattikorkeakoulu
- Suomen palveluohjausyhdistys ry:n kotisivut. <https://www.palveluohjaus.fi/>
- Sosiaalihuoltolaki: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Helminen Jari 2022: Sosiaaliohjauksen tekijät ja tehtävät
- Hänninen Kaija 2007: Palveluohjaus asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin
- THL: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyontueksi/hyvia-kaytantoja/palveluohjaus>
- Blommila Karri, Juntunen Miia ja Kosunen Sirkka (toim) 2022: Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Profami Oy