

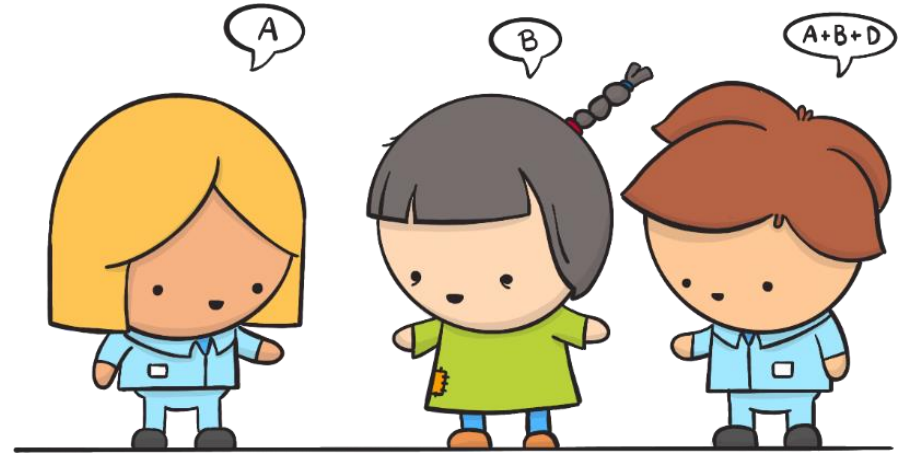
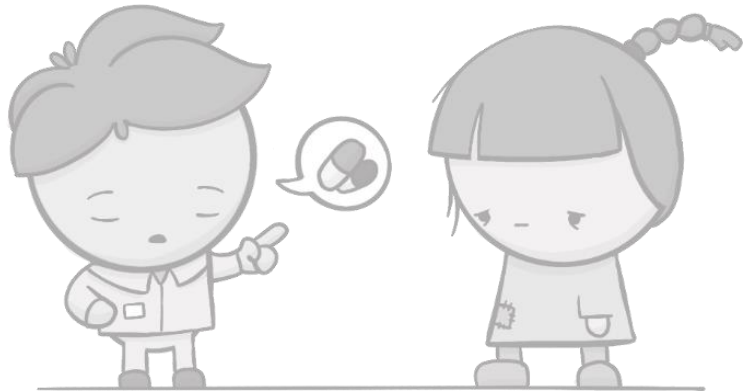
Osaamistarpeet palveluohjauksessa

Soile Juujärvi, yliopettaja Laurea

SOTETIE-hankkeen loppuseminaari 10.11.2021



Asiakaslähtöinen tarvearviointi



Asiakaslähtöinen tarvearviointi

KA= 3.93 (SD=0.61), Cope-kysely (N=1930)

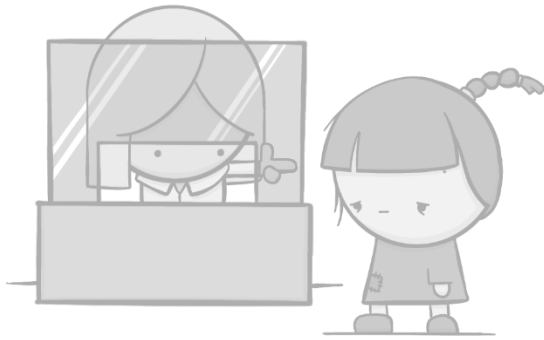
Osaan...

- *tehdä moniammatillista yhteistyötä hoidon tai palvelun suunnittelussa, arvioinnissa tai toteuttamisessa (KA = 4.05)*
- *kartoittaa laaja-alaisesti asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia tarpeita*
- *suunnitella hoidon tai palvelun tavoitteen yhdessä asiakkaan kanssa*
- *kirjata asiakkaan näkemyksen omasta tilanteestaan asiakastietoihin*
- *ottaa huomioon asiakaspalvelu-näkökulma kaikissa kohtaamisissa asiakkaiden kanssa*
- *ottaa puheeksi asiakkaan kanssa kulttuuriin tai uskuntoon liittyviä erityispiirteitä, jotka voivat vaikuttaa hänen hoidon tai palveluntarpeisiinsa*
- *ottaa asiakkaan läheiset mukaan hoidon tai palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen*
- *kannustaa asiakasta tekemään terveyttä tai hyvinvointia edistäviä muutoksia elämässään*
- *kartoittaa asiakkaan lähipiirissä olevia voimavaroja sairauden tai ongelman hoitamiseksi*

(KA = 3.84)

COPE

Kokonaisvaltainen palveluohjaus



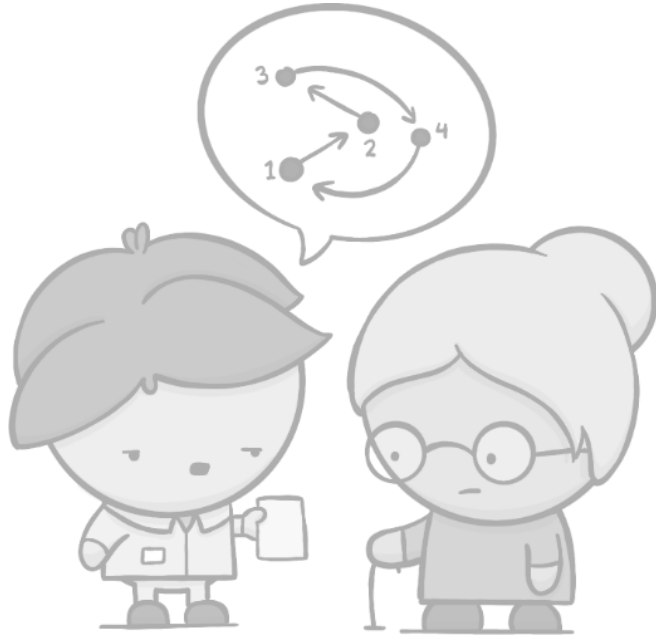
Kokonaisvaltainen palveluohjaus

KA =3.95 (SD=0.59)

Osaan...

- *neuvoa asiakasta sähköisten sosiaali- ja terveystalveluiden käytössä (KA=4.26)*
- *ohjata asiakasta sähköisten palvelujen välityksellä*
- *selvittää asiakkaan kanssa vaihtoehtoisia tai täydentäviä palveluja*
- *varmistaa, että kohtaamani heikossa asemassa olevat asiakkaat saavat tarvitsemansa tuen, avun ja palvelut*
- *arvioida antamani hoidon tai palvelun kustannuksia*
- *selvittää asiakkaan kanssa erilaisia vertaistuen muotoja*
- *puuttua asiakkaan hoitoon tai palveluun pääsyyn liittyviin epäkohtiin (K=3.81)*

Palvelupolun varmistaminen



Palvelupolun varmistaminen

KA =3.85 (SD =0.69)

Osaan...

- kirjata asiakasprosessin rakenteista tai määrämuotoista kirjaamista käyttäen (KA=3.66)*
- varmistaa, että asiakasta koskeva tieto etenee hoito- tai palveluketjussa*
- ohjata asiakasta eteenpäin hoito- tai palveluketjussa*
- varmistaa, että asiakkaan hoito tai palvelu etenee hoito- tai palveluketjussa*
- perustella näkemyksiä asiakkaalle näyttöön perustuvalla tiedolla tai tutkimuksella (KA=3.80)*



Nummela, O., Juujärvi, S. & Sinervo, T. (2019). Competence needs of integrated care in the transition of health care and social services in Finland. *International Journal of Care Coordination*.

Kuvitus: Jaakko Porokuokka
@jaaporo