

# PALVELUOHJAUKSEN PERIAATTEET JA KOHTAAMISEN TÄRKEYS

Hyvinkää  
280519

Sauli Suominen  
VTL perheterapeutti, työnohjaaja

# PO:N KOLME ASIAKASRYHMÄÄ

1. Syrjäytyneet, yksinäiset tai sen uhan alla olevat ilman palveluita olevat asiakkaat. Tavoitteena on suhteen luominen ja asiakkaan oman toimijuuden vahvistaminen. Työ on etsivän luonteista ja painottaa toimivan arjen rakentamista. Tärkeällä sijalla rakentaa suhdetta ympäristöön ja vahvistaa sosiaalista verkostoa. Kohderyhmänä esim. Ylisukupolviset sosiaaliset ongelmat "Elämänvalmentaja"
2. Monia palveluja käyttävät, palveluiden kohdeasiakkaat. Tavoitteena saada palvelut vahvistamaan asiakkaan voimavaroja, asiakkaan tarpeita ja tavoitteita. Työn luonteeseen kuuluu koordinointi. Kohderyhmänä esim. vammaisuudesta kärsivät. "Koordinaattori"
3. Palvelujärjestelmien viidakossa eksynyt asiakas. Suhteellisen omatoiminen asiakas, joka tarvitsee neuvoja ja tukea palvelujärjestelmässä navigointiin. Kohderyhmänä esim. ikääntyvä asiakas "Palveluneuvoja"

# JÄRJESTELMÄKESKEISYYDESTÄ ELÄMISMAAILMAKESKEISYYTEEN

Palveluohjauksessa olemme ensisijaisesti kiinnostuneita siitä kuka tämä asiakas on, miten hän elämänsä näkee ja mikä hänen lähikehitysvyöhykkeensä (Lev Vygotsky) on. → care management ja systeemimaailma ja elämaailma

# PO JA BIOLÄÄKETIEDE

"Infarkti tulee varmasti uusiutumaan, ellei potilas lopeta juomista, tupakointia ja laihduttaudu. Elämänmuutos liittyy kuitenkin ARJEN hallintaan eikä HOITOON (K. Koivuniemi)

# MULTIKAUSAALISET ONGELMAT TAI MONITOIMISTOASIAKKUUDET

Juuriongelma ”Jokaiseen monimutkaiseen ongelmaan on tarjolla vastaus, joka on selkeä, yksinkertainen – ja väärä” Henry Menchen (Vieraskynä HS 28.11.18)  
→ Adhd ja Leskelä et al

# PO:SSA EI ETSITÄ SYITÄ

Vaan suhteen kautta muodostuvan tietotaidon kautta vahvistaa asiakkaan itsenäistä elämää

# SYSTEMIHÄIRIÖ

Systemihäiriöt määrittyvät usein asiakkaan diagnoosiin liittyviksi ongelmiksi  
(Ulrika Järkestig Berggren)

# KYYDISTÄ PUDONNUT MILKO AIKIO HS 29.11.18

”Syrjäytyminen on kuin ilmastonmuutos. Siitä puhutaan paljon, ja päättäjätkin ajattelevat, että sille on jo tehty jotain, vaikka eihän sille ole mitään tehty”





# PALVELUOHJAUS ON KOHTAAMISTA

Hyvän turvallisen, luottamuksellisen ja toivoa ylläpitävän tilan luominen

# MUUTOSTA EI VOI SUUNNITELLA

Voi vain luoda maaperää hyville sattumille, ja toivoa että hyvä sattuma toteutuu

# LIIKKEELLE EI VOI LÄHTEÄ MUUTOS EDELLÄ

Jos otsassasi lukee ”muutos”, et voi koskaan saavuttaa asiakasta

# ASIAKASTA EI KUNTOUTETA

Asiakas on aina tarpeeksi hyvä niin kuin on. Vain hänen elämänsä säätäviin rakenteisiin ja tekijöihin vaikutetaan yhdessä asiakkaan kanssa

# IHMINEN ON SUHDE

Jos ihmisellä ei ole kuin ammattilaisia, hän on vain avun, toiminnan ja tuen kohde. Oman sosiaalisen verkoston vahvistaminen on keskeistä

# PALVELUJÄRJESTELMIEN MOTTO

Ihmiselle tarjotaan niitä palveluita mitä meillä on. Häneltä ei kysytä sitä mistä hän eniten hyötyisi.

# PALVELUT EIVÄT OLE SINÄNSÄ HYVIÄ

Palvelut ovat asiakasta vahvistavia ainoastaan silloin kun ne lujittavat asiakkaan omaa toimijuutta → Topor

# PALVELUJÄRJESTELMÄN LOGIIKKA

”Palvelujärjestelmiin vaikutetaan ylhäältäpäin säätelämällä ja suunnittelemalla. Vaihdetaan vain laatikoiden sisältöä ja niiden paikkoja. Kaikki näyttää uudelta vaikka sisäinen toimintalogiikka pysyy entisenä”



# EI KÄSITELTYJÄ AIHEITA

Rajaukset Case Management ja Personligt Ombud

Palveluohjaajan koulutus, toimintaympäristö, asiakasmäärä ja vastuu

Ei määritelty hyvää tilaa, turvallisuutta, luottamusta ja toivoa

Missä palveluohjaajia toimii (nimekkeellä tai ilman)

Palveluohjaus pitkäaikaisena mutta ei koko elämää käsittävänä, riippuvuus?

Mitä palveluohjaus on käytännössä

Rajaus kokemusasiantuntijuuteen

Asiantuntija-, asiakas- ja dialoginen vuorovaikutusorientaatio



TULE MUKAAN !

[www.palveluohjaus.fi](http://www.palveluohjaus.fi)

[sauli.suominen@palveluohjaus.fi](mailto:sauli.suominen@palveluohjaus.fi)