

# Palveluohjaus hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä

Miia Juntunen

# Miia Juntunen

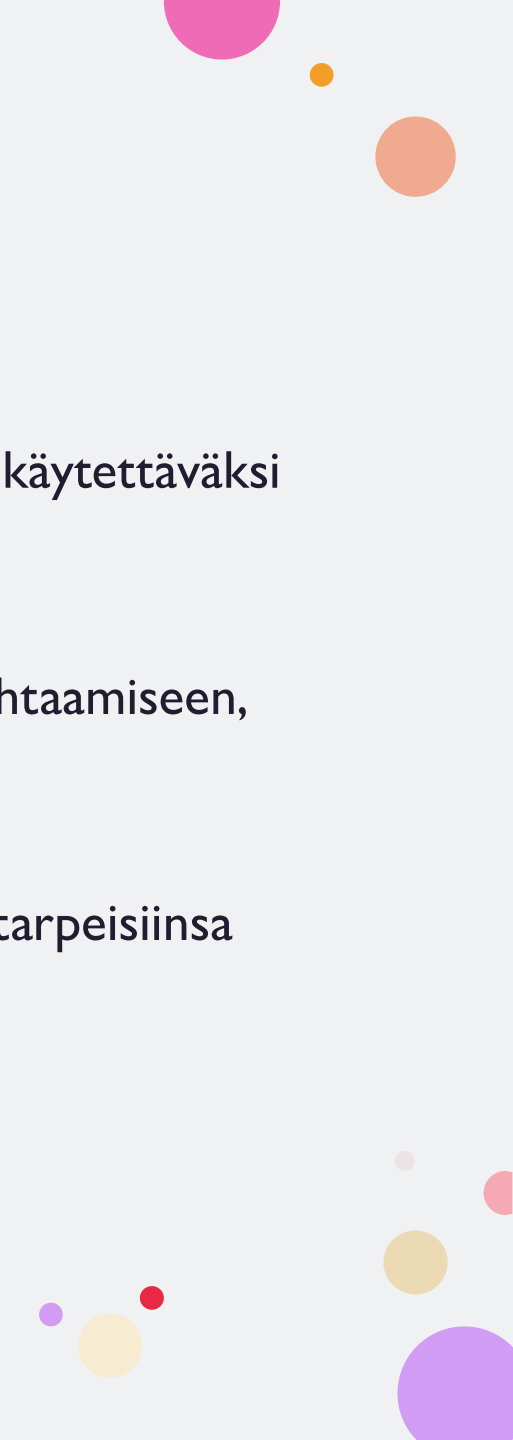
- Työllisyyden kentän toimija
- Hyvinvointikoordinaattori (sosionomi YAMK)
- Suomen Palveluohjausyhdistys SPO ry:n hallituksen jäsen
- 15 vuotta ohjaus- ja neuvontatyötä palveluohjauksen keinoin
- Kohtaaminen ja palveluohjauksellinen työote

# Palveluohjaus hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä

- Hyvinvointi
- Palveluohjaus hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä
- Yhteistyö



# Palveluohjaus

- Palveluohjaus on mm. sosiaali- ja terveysalalla sekä ohjaus- ja neuvontatyössä laajasti käytettäväksi soveltuva työmenetelmä
  - Palveluohjaus perustuu asiakkaan ja palveluohjausta tekevän ammattilaisen aitoon kohtaamiseen, luottamukseen ja etenemiseen asiakkaalle sopivien tavoitteiden kautta.
  - Palveluohjauksen tavoitteena on asiakkaan toimivan arjen vahvistaminen sekä hänen tarpeisiinsa vastaavien, aktivoivien palvelujen muotoileminen.
  - Lähde Juntunen 2020; Suominen & Juntunen 2021
- 

# Palveluohjauksen muodot

- Intensiivinen palveluohjaus
- Palveluohjauksellinen asiakastyö, koordinaatio tai palveluohjauksellinen työote
- Palveluneuvonta

Jokaisella työmuodolle on paikkansa, keskiössä on asiakas ja toiminnan tavoite

Kaikkia palveluohjauksen työtapoja yhdistää ja onnistumisen takaa asiakkaan aktiivinen osallisuus, työntekijän palveluohjauksellinen ja ratkaisukeskeinen työote, aito kohtaaminen ja palvelun oikea-aikaisuus. (Juntunen 2020)

Lähde Suominen & Juntunen 2021; Suominen & Tuominen 2007

- Mitä palveluohjauksella voidaan saavuttaa?

- Asiakaslähtöisyys
- Aito kohtaaminen (niin asiakas-palveluohjausta tekevä, kuin työntekijöiden kesken)
- Laadukas moniammatillinen yhteistyö
- Laadukkaat, vaikuttavuus ja saavutettavat sote-palvelut

## Mitä laadukkaan palveluohjauksen toteuttamiseen tarvitaan?

- Selkeät tavoitteet toiminnalle
- Resurssi

The image features a white background with several colorful circles of various sizes scattered in the corners. In the top-left corner, there are yellow, orange, and pink circles. In the top-right corner, there are pink, orange, and yellow circles. In the bottom-right corner, there are purple, yellow, and red circles. The text is centered in the upper half of the page.

Toiveita, ajatuksia, kysymyksiä

# Lähteet

Juntunen, Miia. 2020. Palveluohjaus hyvinvointia ja terveyttä edistävässä ohjaus- ja neuvontatyössä. Savonia-ammattikorkeakoulu, sosionomi YAMK opinnäytetyö.

<https://miiablog.blogspot.com/>

Suominen, Sauli. Juntunen, Miia. Suomen Palveluohjausyhdistys Ry. 2021. Mitä palveluohjaus on?

<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/materiaaleja/julkaisut/>

Suominen, Sauli ja Tuominen, Merja 2007. Palveluohjaus, portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.

Palveluohjauksen toimintamallin kuvaus Innokylässä

<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/palveluohjaus>