

1. Ennakoiva, kaikkien työntekijöiden osaamiseen kuuluva palveluohjausosaaminen

- Tarvetta asenteiden muutokseen → kukaan ei voi sanoa ”ei kuulu minulle”
- Kuuluu kaikille ammattiryhmille (vastuu päivittää omaa osaamistaan)
- Perusosaaminen tulee olla sen tasoista, ettei kuormiteta turhaan toisia ammattilaisia tai käynnistetä tarpeettomasti raskaampi prosesseja (esim. millä perusteilla on mahdollisuus hakea/saada kuljetustukea)
- Tarvitaan nykyistä enemmän tietoa sosiaaliturvaan liittyvistä asioista
- Konsultointi ja moniammatillinen yhteistyö asiakkaan ohjauksessa
- Keskeistä arviointiosaaminen → ei pelkästään toimintakyvyn arviointi ja mittariarvot vaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisuutena (kaikki vaikuttaa kaikkeen)
- Arviointi (havainnointi, keskustelu, asiakkaan kuuleminen) tulee olla jatkuvaa → käynnistetään tarvittavat toimenpiteet (interventio)

1. Ennakoiva, kaikkien työntekijöiden osaamiseen kuuluva palveluohjausosaaminen

- Tunnistettava riskit ja uhkat, joihin puututaan varhaisessa vaiheessa myös palveluohjauksen keinoin
- Riittävästi tietoa myös omaisille/läheisille
- Lääkehoitoon/lääkkeisiin liittyvä neuvonta/ohjaus → yhteistyön lisääminen farmaseuttien/ apteekkien kanssa
- Tunnettava oman organisaation palvelupolut ja –prosessit
- Oltava tietoa muista toimijoista ja palveluntuottajista
- Huomioitava asiakas, omaiset/läheiset aktiivisina toimijoina → neuvonta, ohjaus, kannustus esim. sähköisten palvelujen käyttöön ja teknologian hyödyntämiseen
- Palveluohjausta ei voida jättää pelkän perehdytyksen varaan (mahdoton tehtävä), tarvitaan väline osaamisen varmistamiseen, tiedon saamiseen ja päivittämiseen (Moodle e-oppi)
- Palveluohjausosaamista tulisi painottaa enemmän jo opintosuunnitelmissa