

Asiakas- ja palveluohjauksen erikoistumiskoulutus 30 op

Opetussuunnitelma

Rakenne

1. Asiakas- ja palveluohjauksen lähtökohdat (5 op)
2. Palvelutarpeiden arviointi ja työkäytännöt (5 op)
3. Moniammatillisen yhteistyön asiantuntijuus (5 op)
4. Vuorovaikutus ja osallisuus digitaalisessa asiakas- ja palveluohjauksessa (5 op)
5. Sosiaalisesti ja eettisesti kestävä asiakas- ja palveluohjaus (5 op)
6. Kehittävä ja vaikuttava asiakas- ja palveluohjaus (5 op)

Asiakas- ja palveluohjauksen lähtökohdat

Opintojakson osaamistavoitteet

Erikoistuja

- Osaa toimia sosiaali- ja terveysalan arvojen ja eettisten ohjeiden mukaan ja edistää hyvinvointia ja terveyttä sekä sosiaalisten oikeuksien toteutumista asiakas- ja palveluohjauksessa
- Osaa soveltaa asiakas- ja palveluohjauksen teoriaa ja tutkimustietoa työnsä suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa
- Hallitsee sosiaaliturvaohjauksen, lainsäädännön ja palvelujärjestelmän edellytykset ja vaatimukset työssään
- Osaa jäsentää palvelujen tuottamisen lähtökohdat ja arvioida palvelujen soveltuvuutta asiakkaan tarpeisiin

Opintojakson osaamissisällöt

- Asiakas- ja palveluohjaus käsitteenä ja teoreettiset lähtökohdat
- Palveluohjausmallit sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä: yleinen palveluohjaus, voimavarakeskeinen palveluohjaus ja intensiivinen palveluohjaus
- Asiakas- ja palveluohjaus eri asiakasryhmien kanssa tehtävässä työssä
- Sosiaali- ja terveysalan eettinen osaaminen asiakastyössä
- Asiakas- ja palveluohjausta määrittävä keskeinen lainsäädäntö
- Asiakas- ja palveluohjaus uudistuvissa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteissa
- Asiakas- ja palveluohjaushankkeiden keskeiset tavoitteet, sisällöt, tulokset ja suositukset

Palvelutarpeiden arviointi ja työkäytännöt

Opintojakson osaamistavoitteet

Erikoistuja

- Osaa arvioida yhdessä asiakkaan kanssa palvelujen ja tuen tarpeet kokonaisvaltaisesti, huomioiden asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden, elinolosuhteet, elämäntilanteen, toiminta- ja työkyvyn sekä voimavarat ja niiden pohjalta suunnitella asiakkaan tarpeisiin soveltuvia palveluita
- Osaa toteuttaa, koordinoita, dokumentoida ja arvioida asiakas- ja palveluohjausprosessin
- Hallitsee asiakas- ja palveluohjauksen käytäntöjä ja menetelmiä asiakastyön muuttuvissa tilanteissa
- Osaa vahvistaa asiakkaan sekä hänen perheensä ja lähipiirinsä osallisuutta asiakas- ja palveluohjausprosessissa

Opintojakson osaamissisällöt

- Asiakas- ja palveluohjausprosessi ja sen eri vaiheet
- Palvelutarpeen arviointi ja asiakastyössä käytettävät suunnitelmat
- Asiakasosallisuus
- Lähiverkoston kartoittaminen
- Palveluohjauksessa käytettävät keskeiset menetelmät
 - Asiakaslähtöinen työote
 - Ennaltaehkäisevä työ ja varhainen tuki
 - Voimavaralähtöinen työskentely
 - Osallisuuden vahvistamisen menetelmät

Moniammatillisen yhteistyön asiantuntijuus

Opintojakson osaamistavoitteet

Erikoistuja

- Osaa suunnitella palvelujärjestelmästä (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori) asiakkaan avun ja tuen tarpeisiin toimivan verkoston
- Osaa toimia monialaisissa ja -ammattillisissa verkostoissa asiakkaan tarpeisiin vastaamiseksi
- Osaa toimia vastuullisesti monialaisen ja -ammattillisen tiimin jäsenenä ja johtaa monialaista ja -ammattillista tiimiä
- Osaa toimia vastuullisesti ja eettisesti palvelujen yhdyspinnoilla ja palvelujen integroinnissa sekä muotoilussa suhteessa asiakkaisiin, palvelujen tuottajiin ja palvelun järjestäjiin

Opintojakson osaamissisällöt

- Monialainen yhteistyö, moniammatillinen yhteistyö, verkostotyö ja yhdyspintatyöskentely käsitteenä ja toimintana
- Moniammatillista yhteistyötä määrittävä lainsäädäntö, omatyöntekijä ja vastuutyöntekijä mallit
- Palvelujärjestelmäosaaminen (julkinen, yksityinen ja kolmas sektori)
- Asiakaslähtöinen ja eettinen ajattelutapa moniammatillisessa työskentelyssä
- Asiakasymmärrys ja asiakaslähtöinen palvelumuotoilu asiakkaan palvelujen suunnittelussa
- Yhteistyöverkoston kartoittaminen
- Moniammatillisen työskentelyn menetelmät

Vuorovaikutus ja osallisuus digitaalisessa asiakas- ja palveluohjauksessa

Opintojakson osaamistavoitteet

Erikoistuja

- Osaa toimia vastavuoroisessa ja dialogisessa vuorovaikutussuhteessa
- Osaa soveltaa vuorovaikutuksen tietoperustaa asiakas – ja palveluohjauksen eri rooleissa
- Osaa käyttää digitaalisia palveluja ja ohjata asiakasta digitaalisten palveluiden käytössä
- Osaa hyödyntää digitaalisia välineitä ja robotologiaa asiakas- ja palveluohjauksessa ja edistää niiden kehittämistä monialaisessa ja -ammattillisessa yhteistyössä

Opintojakson osaamissisällöt

- Vastavuoroisuus ja dialogisuus asiakas- ja palveluohjauksen ammatillisessa vuorovaikutuksessa ja ohjaamisessa
- Moniammatillisen vuorovaikutuksen ja kohtaamisen teoreettiset lähtökohdat ja asiakaskeskeinen orientaatio
- Roolit asiakas – ja palveluohjauksessa sekä moniammatillisessa verkostotyössä
- Vuorovaikutus ja tiimityötaidot moniammatillisessa verkostotyössä
- Sähköisen asiointin palvelut
- Digitaalisten palvelujen saavutettavuus
- Digitalisaatio ja robotologian palvelumuotoilun mahdollisuudet asiakas – ja palveluohjauksessa

Sosiaalisesti ja eettisesti kestävä asiakas- ja palveluohjaus

Opintojakson osaamistavoitteet

Erikoistuja

- Osaa ohjauksen ja viestinnän etiikan sekä työtavat ja niiden kehittämisen monimuotoisina ja moniviestimin eri toimintaympäristöissä
- Osaa sosiaalisen sekä muun kestävä kehityksen mukaiset työtavat, niiden vahvistamisen ja edelleen kehittämisen asiakas- ja palveluohjausprosessin eri vaiheissa
- Osaa viestiä palveluista asiakkaalle ja yhteistyökumppaneille
- Osaa viestiä omasta ammatillisesta osaamisestaan ja asiakas- ja palveluohjauksesta eri viestimissä ja medioissa

Opintojakson osaamissällöt

- Sosiaalisesti ja eettisesti kestävä kehitys
- Digitalisaatio ja teknologian uudet mahdollisuudet ammatillisessa viestinnässä

Kehittävä ja vaikuttava asiakas- ja palveluohjaus

Opintojakson osaamistavoitteet

Erikoistuja

- Osaa hyödyntää asiakas- ja palveluohjauksessa sekä päätöksenteossa tutkimustietoa
- Tunnistaa asiakas- ja palveluohjauksen kehittämishaasteita ja osaa tehdä kehittämisalotteita omassa työyhteisössä ja yhteistyöryhmissä
- Osaa käyttää tutkimus- ja kehittämismenetelmiä sekä uudistaa sosiaali- ja terveysalan palveluita ja työkäytäntöjä asiakaslähtöisesti
- Osaa arvioida oman toiminnan ja palvelujen laatua, tuloksellisuutta, taloudellisuutta ja vaikuttavuutta ja arvioinnin perusteella kehittää palveluita ja työkäytäntöjä
- Osaa arvioida ja kehittää asiakas- ja palveluohjauksen ammatillista osaamistaan ja asiantuntijuuttaan

Opintojakson osaamissällöt

- Monialaisen palveluohjauksen tutkimustiedon hyödyntäminen
- Tutkimus- ja kehittämismenetelmien ja asiakasymmärryksen hyödyntäminen
- Palvelujen laatu, tuloksellisuus, taloudellisuus ja vaikuttavuus
- Asiakas- ja palveluohjaajan ammatti-identiteetti