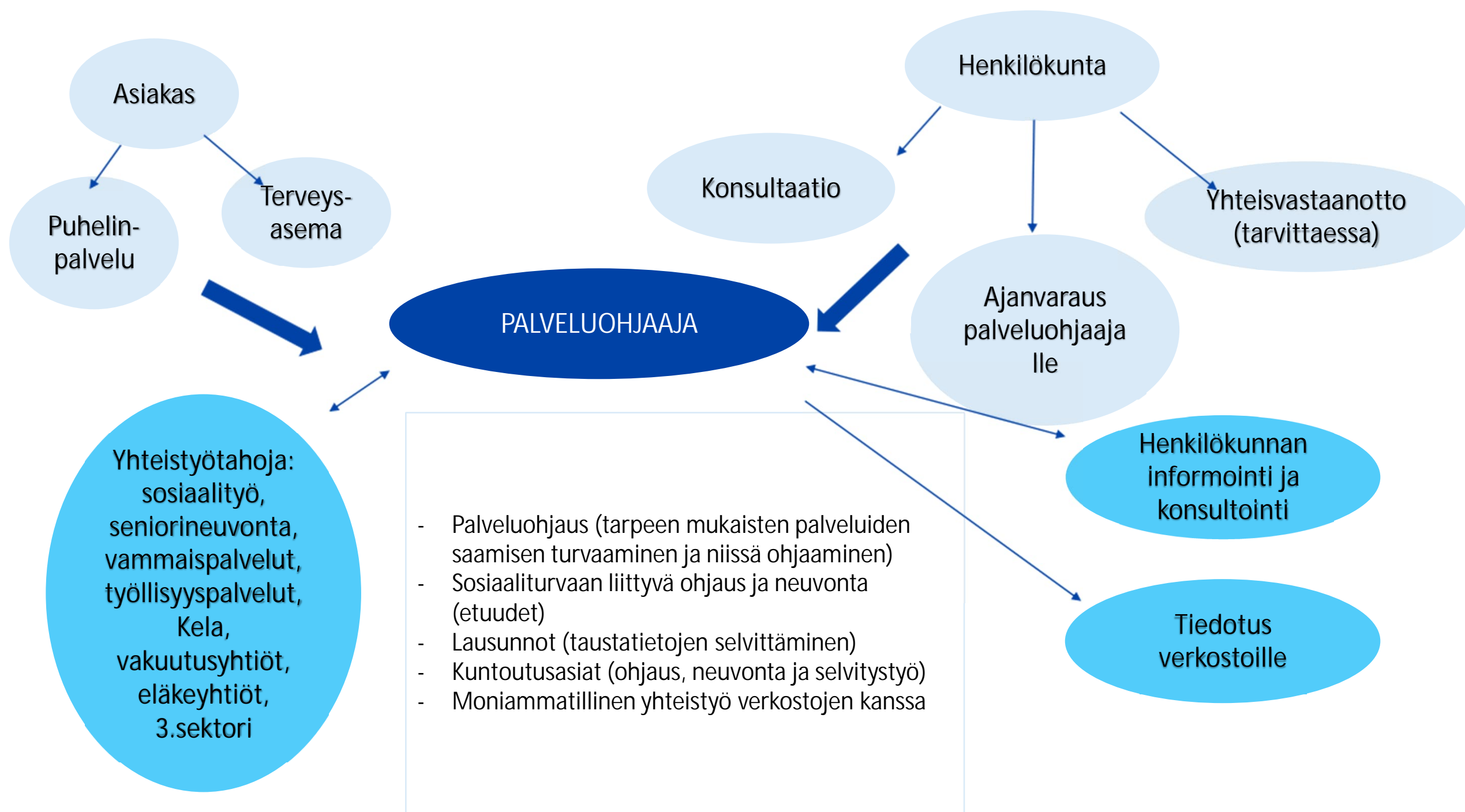


Palveluohjaus terveysasemilla

Päivitetty 3.9.2021





Terveysaseman palveluohjaaja voi ottaa vastaan asiakkaita seuraavissa tilanteissa:



- asiakkaalla haasteita taloudellisten asioiden hoitamisessa, esim. ei rahaa lääkkeisiin, etuuksien hakeminen vaikeaa, ei tiedä mitä etuuksia hakea
- asiakas tarvitsee terveysasemalta lääkärin lausunnon ja sitä varten tarvitaan palveluohjaajan selvitys taustatiedoista
- asiakkaalla kuormittunut elämäntilanne sairauden, vamman tai elämän muutoksen/kriisin takia eikä tiedä mistä hakisi apua
- asiakas käyttää paljon terveysaseman palveluita ja hyötyisi elämäntilanteen kartoituksesta; asiakkaan ohjaus oikea-aikaisiin ja tarkoituksenmukaisiin palveluihin

Palveluohjaaja:



- kartoittaa asiakkaan taloudellista tilannetta ja sosiaaliturvaa
- ohjaa ja auttaa tarvittaessa etuuksien hakemisessa (Kelastan etuudet, täydentävä toimeentulotuki)
- selvittää tarvittaessa mihin ja miksi asiakas tarvitsee lääkärin lausunnon, kirjaa taustatietoja lausuntoa varten
- kartoittaa asiakkaan olemassa olevat palvelut ja auttaa saamaan tarpeen mukaisia palveluita asiakkaan elämäntilanteen kuormittuessa tai muuttuessa
- selvittää asiakkaan tilannetta, joka käyttää paljon terveysaseman palveluita ja ohjaa oikeisiin palveluihin
- konsultoi ja tekee yhteistyötä oman terveysaseman sekä terveysaseman ulkopuolisten organisaatioiden työntekijöiden/yhteistyökumppaneiden kanssa

Palveluohjaus on prosessi, jossa palveluohjaaja tekee itsensä tarpeettomaksi.

Tavoitteena asiakkaan itsenäinen elämä ja arjessa selviäminen.

Teemme työtä asiakkaan lähtökohdista ja asiakkaan ehdoilla.

Palveluohjauksessa korostuu tasavertaisuus ja yhdessä toimiminen.

