



ASIAKASLÄHTÖINEN PALVELUOHJAUS 6.-7.3.2018 | Hotelli Arthur, Helsinki

Palveluohjaus-päivien aikana keskitymme asiakaslähtöisen palveluohjauksen suuriin linjoihin unohtamatta arjen työtä. Vilkaissamme palveluohjauksen tulevaisuuteen ja sote-näkymiin, sekä tutustumme keskitettyyn palveluohjausmalliin sekä moniammatillisuuteen käytännön tasolla.



Tarkastelun alaisena on myös palvelutarpeen arvioinnin menetelmät ja toimiva palvelusuunnitelma. Dialogin ja vuorovaikutuksen merkitys asiakkaan, omaisten ja palveluohjaajan välillä saa oikeutetusti oman osionsa. Mukana myös useita eri asiakasryhmien palveluohjaajia, jotka kertovat oman tarinansa ja kokemuksensa.

Mukana vaikuttava asiantuntijajakaarti ja mielenkiintoisia teemoja. Lisäksi pääset viihtymään ja nauttimaan kollegoidesi seurasta.

5.3.2018	Ohjelma
9:00–9:30	Tervetuloa koulutukseen! Kahvi, pientä suolaista & hedelmiä
9:30 – 9:35	Päivien avaus ja puheenjohtajan alkusanat
9:35– 10:25	Palveluohjaus tulevaisuudessa ja sote-uudistus Aulikki Kananoja Ylisosiaalineuvos, Yhteiskuntatieteiden maisteri & M.S.S. (eli Master of Social Service)
10:25-10:40	Tauko
10:40-11:30	Kokemuksia KAAPO: sta – Keskitetty alueellinen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli • Monenlaisen neuvonnan ja palvelujen tarve – mistä tietoa ja palveluita • Asiakkuuksien hallinta –ohjausta ja palvelua tunnistettuun tarpeeseen • Henkilöstön osaaminen ja toiminnan organisointi Teija Hammar Sh, TtT, Erikoistutkija lääkkäät, vammaiset ja toimintakyky –yksikkö, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
11:30-12.30	Lounas
12:30 – 13:30	Motivoiva haastattelu palveluohjaajan työvälineenä • Kuinka luodaan luottamus haastavissa tilanteissa? • Kuinka herätetään asiakkaan muutostarve? • Kuinka kuulla muutospuhe rivien välistä? • Kuinka oikeilla kysymyksillä muutomme tiedonantajasta kumppaniksi?

	Jukka Oksanen psykologi & kouluttaja Metropolia Ammattikorkeakoulu
13:30 – 14:20	OIVA -keskus: moniammatillista ja keskitettyä palveluohjausta • Moniammatillinen asiantuntijatiimityö • Kaikki saman katon alta. • Asioinnin helppous asiakkaan näkökulmasta. • Tasapuolisemmat, oikea-aikaiset ja eri vaihtoehdot huomioivat palvelut Sari Antila palveluesimies Vanhuspalvelut/OIVA -keskus Jyväskylän kaupunki
14:20-14.40	Kahvitauko
14:40 – 16:00	Hankalat asiakkaat, omaiset ja miten suojautua negatiivisyydeltä? • Miten jäsentää kiukkaiset ja hankalat viestit? • Erilaisuuden hyväksyminen • Oikeus asettaa rajat vaikeissa tilanteissa Pirkko Heiske kouluttaja & tietokirjailija
16:00	Päivä päättyy
6.3.2018	
8:30 – 9:00	Tervetuloa! Kahvi, pientä suolaista & hedelmiä
9:00 – 9:10	Päivän avaus ja puheenjohtajan alkusanat
9:10-10:00	Palveluohjaaja ei ole terapeutti eikä palveluneuvoja – Palveluohjaajan monista rooleista <i>”Palveluohjaus mielletään usein palveluneuvonnaksi, mutta myös lähellä terapiaa olevaksi asiaksi. Palveluohjauksen kärki ei kuitenkaan ole neuvontatyössä, eikä siinä myöskään pyritä kenenkään muuttamiseen paremmaksi ihmiseksi.” – Sauli</i> Sauli Suominen perheterapeutti ja työnohjaaja Suomen palveluohjausyhdistyksen puheenjohtaja & pohjoismaalaisen palveluohjausverkoston jäsen
10:00 – 10:10	Tauko
10:10 – 11:00	Voimavarakartoitus palvelutarpeen arvioinnissa sekä toimiva palvelusuunnitelma • Case Keuruu: voimavarahoitajan tehtävän perustaminen • Voimavarahoitajan taikasana on aika • Voimavarakartoitus myös toimivan palvelurakenteen turvaaja Tuija Koivisto I&O kärkihankkeen muutosagentti Keski-Suomi
11:00 – 12:00	Lounas
12:00 – 13:50	KERTOMUKSIA KENTÄLTÄ - Eri palveluohjauksen ammattilaiset kertovat kokemuksiaan oman asiakaskuntansa parista.

	Asunnottomien ja päihderiippuvaisten palveluohjaus Miikka Rautiainen <i>asumis- ja palveluohjaaja</i> Sininauhasäätiö Perhekohtainen & voimavarakeskeinen palveluohjaus Sirkka Kosunen <i>palvelupäällikkö</i> MLL:n Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö Mielenterveyden haasteista kärsivien nuorten aikuisten palveluohjaus - Pomppu-toimintamalli kotiin jumittuneiden nuorten auttajana - Nuorisotyölliset menetelmät palveluohjauksessa - Luottamuksen rakentaminen työn tavoitteena Linnea Alho <i>Tutkija</i> Kipinä - etsivä nuorisotyö Vantaan Nuorisopalvelu Osion aikana pidetään 10 minuutin tauko
13:50 – 14:10	Kahvitauko
14:10 – 15:20	Voimavarana positiivinen itsetuntemus – kukista sisäinen sabotoijasi! • Johdatus myönteiseen itsetuntemukseen • Itsetuntemus väylänä henkiseen kasvuun ja aitoon läsnäoloon • Nujerra sisäinen sabotoija ja saavuta myönteinen vapaus <i>Kyllä se on totta: Elämä on ihmisen parasta aikaa. Mutta millainen elämä? Kun kaikki on mahdollista, ei mikään tunnu todella olevan mahdollista. Vapaus ahdistaa ja huolet ja murheet vyöryvät päälle. Kun toimin kuten ennenkin, tiedän ainakin mitä tuleman pitää. - Onko tosiaan noin? Kuka onkaan äänessä - Minä vaiko Sisäinen Sabotoija, joka ajaa meidät turvautumaan tuttuihin, kuluneisiin ratkaisuihin silloinkin, kun ne eivät ole elämme kannalta enää mielekkäitä? -Tony</i> Tony Dunderfelt psykologi tietokirjailija kouluttaja Dialogia Oy
15:20-15:25	Puheenjohtajan yhteenveto & hyvää kotimatkaa!
	<i>Pidätämme oikeudet ohjelman muutoksiin.</i>

HINNAT

Etuhinta: 360 € + ALV voimassa 17.11.2017 asti
Normaalihinta: 410 € + ALV

SIJAINTI

Paasitorni | Paasivuorenkatu 5 A, 00530 Helsinki

YHTEYSTIEDOT

Edumar Oy

Fredrikinkatu 33, 00120 Helsinki

www.edumar.fi

Koulutussuunnittelu

marttiina.saksa@edumar.fi

+358 40 450 3352

Myynti ja ryhmätarjoukset

merja.laaksonen@edumar.fi

+358 45 661 8998