

# Selkojulkaisu

## Asiakslähtöisen palveluohjauksen laatukriteerit

Tämä selkoversio on toimitettu Palvelupolut kuntoon (PAKU) -hankkeessa (2018–2021) ja on osa julkaisua

Ihmisiä kohtaamassa

Asiakslähtöisen palveluohjauksen jäljillä työikäisten palveluissa

Tuija Ketola & Aino Alaverdyan (toim.)

ISBN 978-951-830-594-4 (Painettu)

ISBN 978-951-830-595-1 (PDF)



# ASIAKSLÄHTÖISEN PALVELUOHJAUKSEN LAATUKRITEERIT SELKOJULKAISU

Anne Koivisto, selkomukautus Tuovi Mutanen

## LUKIJALLE

Tämä selkokielineen esite on tarkoitettu palveluohjauksen asiakkaille ja heidän läheisilleen.

Esitteessä kerrotaan, mitä palveluohjaus on. Siinä kerrotaan, millaisia arvoja palveluohjaukseen liittyy ja millaista on hyvä palveluohjaus.

Esitteessä kerrotaan myös PAKU-hankkeesta. Hankkeessa kehitettiin tapaa, jolla voidaan arvioida palveluohjauksen laatua. Työhön osallistui myös palveluohjauksen asiakkaita. Hankkeen tuloksena syntyivät perusteet palveluohjauksen laadun arvioimiseen.

Myös sinä voit arvioida, millaista palveluohjausta saat. Esitteen lopussa on taulukko, jonka avulla voit arvioida, miten tyytyväinen olet palveluohjaukseen.

## SISÄLLYS

<b>1</b>	<b>MITÄ PALVELUOHJAUS ON?.....</b>	<b>268</b>
<b>2</b>	<b>MIKSI TARVITAAN LAATUKRITEEREJÄ? .....</b>	<b>270</b>
<b>3</b>	<b>MITÄ ON ASIAKASLÄHTÖISYYS? .....</b>	<b>272</b>
<b>4</b>	<b>PALVELUOHJAUKSEN AMMATTIETIIKKA.....</b>	<b>274</b>
<b>5</b>	<b>PALVELUOHJAUKSEN ARVOT JA EETTISET PERIAATTEET.....</b>	<b>275</b>
<b>6</b>	<b>PALVELUOHJAUKSEN LAADUN ARVIOINTI.....</b>	<b>278</b>

## 1 MITÄ PALVELUOHJAUS ON?

Palveluohjaukselle ei ole vain yhtä määritelmää.  
Palveluohjaus on erilaista eri maissa.  
Myös samassa maassa  
voi olla monenlaista palveluohjausta.  
Siksi palveluohjausta on vaikea  
määrittellä vain yhdellä tavalla.

Palveluohjaus kehitettiin  
Yhdysvalloissa 1920-luvulla.  
Suomessa ensimmäiset kokeilut  
alkoivat 1990-luvulla.

Meillä palveluohjaus on  
asiakkaan kanssa tehtävää työtä,  
jonka tavoitteena on vahvistaa  
asiakkaan arkea ja elämänhallintaa.  
Palveluohjauksen lähtökohtana  
on asiakas ja hänen tarpeensa.  
Tavoite on sovittaa yhteen  
ne tuet ja palvelut,  
joita asiakas tarvitsee.

Palveluohjauksessa korostuu  
asiakkaan tilanne ja asiakkaan etu.  
Ohjauksen lähtökohtana ovat  
sinun tarpeesi ja sinun jaksamisesi.  
Sinä olet oman tilanteesi asiantuntija.  
Sinä ja ohjaaja päätätte asiat yhdessä.  
Siksi on tärkeää, että sinä ja ohjaaja  
luotatte toisiinne ja arvostatte toisianne.

Kun henkilö tarvitsee paljon tukea,  
hän voi saada apua monesta eri paikasta.  
Palvelut ovat kuitenkin hajallaan,  
kukaan ei ehkä huolehdi kokonaisuudesta.

Palveluohjauksen yksi tehtävä on huolehtia siitä, että sinä saat juuri oikeat palvelut.

Palveluohjauksen tärkein tavoite on, että sinun elämänlaatusi paranee. Tavoite on, että löydät omat voimavarasi ja otat ne käyttöön.

PAKU-hankkeessa kehitettiin palveluohjausta Keski-Suomessa vuosina 2018–2020. PAKU tulee sanoista palvelupolut kuntoon.

Hankkeessa kehitettiin palveluohjauksen malli. Malli on tarkoitettu työikäisille henkilöille, jotka tarvitsevat paljon tukea sekä heidän läheisilleen. Mallia kehitettiin yhdessä. Hankkeen työntekijöiden lisäksi mukana olivat asiakkaat ja läheiset, ammattilaiset ja vapaaehtoistyöntekijät.

Palveluohjaus jaettiin mallissa kolmeen eri tasoon:

- neuvonta
- asiakasohjaus
- intensiivinen palveluohjaus.

Jokaisessa tasossa on erilainen sisältö. Myös ohjaustavat ovat eri tasoilla erilaiset.

## 2 MIKSI TARVITAAN LAATUKRITEEREJÄ?

Sinulla voi olla monia erilaisia tarpeita, ja tarvitset ehkä monia erilaisia palveluita. Voit olla asiakkaana sosiaalipalvelussa, terveyspalvelussa ja työllisyyspalvelussa. Erilaiset palvelut pitää sovittaa yhteen tarpeittesi kanssa. Siksi myös asiakkaana olosi on erityistä.

Asiakkuutesi voi syntyä monessa tilanteessa. Olet kuluttaja, joka käyttää palvelua. Olet kansalainen, jolla on oikeus saada lakisääteisiä palveluita. Olet asiakas, joka arvioi palvelun laatua.

Jos olet vaikeassa elämäntilanteessa, erilaiset palvelut voivat tuntua sekavilta. Kokonaisuutta on vaikea hahmottaa.

Palveluohjauksen laatukriteereiden eli laadun arviointiperusteiden yksi tavoite on kehittää ja selventää palveluohjausta. Kun eri toimijat tekevät yhteistyötä, ohjaajasi tietää koko tilanteesi. Silloin saat palveluita, joita tarvitset.

Laatukriteerien tarkoitus on:

- edistää paljon tukea tarvitsevien työkäisten henkilöiden tasavertaisuutta
- edistää asiakaslähtöisyyttä
- määrittellä, mitä on hyvä ja asiakaslähtöinen palveluohjaus
- osoittaa palveluohjauksen merkitys
- olla pohjana palveluohjauksen laadun mittaamiselle ja kehittämiselle.

Sinun, perheesi ja muiden läheisiesi kannattaa tutustua laatukriteereihin. Myös ammattilaisten, yritysten ja päättäjien on hyvä perehtyä kriteereihin. Laatukriteereistä kerrotaan tarkemmin luvussa 6. Palveluohjauksen laadun arviointi.

### 3 MITÄ ON ASIAKASLÄHTÖISYYS?

Sosiaali- ja terveysalalla asiakaslähtöisyys on sitä, että jokaisen ihmisarvoa kunnioitetaan ja asiakkaan kanssa tehdään yhteistyötä.

Ratkaisut yritetään tehdä yhdessä, ja asiakkaalle pyritään järjestämään palvelut, joita juuri hän tarvitsee.

Jotta tämä onnistuu, ohjaajan täytyy ymmärtää sinun tarpeesi. Sinun taas täytyy ymmärtää, millaisia palveluja voit saada.

PAKU-hankkeessa kysyttiin asiakkailta, mitä palveluohjauksen asiakaslähtöisyys tarkoittaa heille.

Asiakaslähtöisyyttä pohdittiin työpajoissa, joissa käsiteltiin palveluohjauksen arvoja ja eettistä toimintaa.

Työpajoihin osallistui 90 asiakasta, jotka eivät olleet mukana työelämässä.

Työpajojen osallistujat olivat sitä mieltä, että asiakaslähtöisyys tarkoittaa seuraavia asioita:

- **Ohjaaja kuuntelee ja arvostaa**  
Ohjaaja perehtyy asiakkaan tilanteeseen ja luottaa asiakkaaseen.

Ohjaaja kannustaa, ei syyllistä.

- **Ohjaaja toimii asiakkaan eduksi**

Ohjaaja kertoo asiakkaalle hänen oikeuksistaan ja varmistaa, että asiakas saa oikeat palvelut.



Ohjaaja kertoo, miten asia etenee ja perustelee päätökset.

- **Ohjaaja kunnioittaa itsemääräämisoikeutta**

Asiakas saa itse päättää, miten hänen asioitaan hoidetaan.

- **Yhteinen kieli**

Ohjaaja neuvoo selkeästi ja ymmärrettävästi.

Kun olet palveluohjauksen asiakas, voit osallistua oman palvelupolkusi suunnitteluun ja vaikuttaa siihen.

## 4 PALVELUOHJAUKSEN AMMATTIETIIKKA

Eettinen toiminta tarkoittaa arvoja ja sitä, miten arvot näkyvät käytännön työssä. Koska ihmisillä on erilaisia arvoja, eettinen toiminta on joskus monimutkaista.

Ammattieettinen toiminta perustuu ihmisoikeuksien ja ihmisten erilaisten arvojen ymmärtämiseen. Siihen kuuluu, että ammattilainen toimii yhdessä asiakkaan kanssa. Sinun oikeuksiasi pitää kunnioittaa. Sinä saat päättää itse omista asioistasi.

Ammattietiikka on laajempi käsite kuin laki. Palveluohjaus on ihmissuhdetyötä. Siihen ei löydy laista aina suoria ohjeita. Palveluohjaus on toimintatapa, jolla edistetään asiakkaan hyvää elämää.

Sinulla ja ohjaajallasi on molemmilla oikeuksia, velvollisuuksia ja vastuita. Eettisen toiminnan pitää olla oikeudenmukaista. Ammattilaisen toimintaa ohjaavat lait. Samat lait koskevat sinua, myös sinun pitää toimia oikein.

## 5 PALVELUOHJAUKSEN ARVOT JA EETTISET PERIAATTEET

Missään laissa ei määrätä tarkasti,  
mitä palveluohjaus on.

Monessa laissa määrätään kuitenkin siitä,  
millaista ohjauksen ja neuvonnan pitää olla.  
Palveluohjauksen pitää noudattaa näitä määräyksiä.  
Eri ammattialoilla on myös omat ohjeensa siitä,  
millaisia eettisiä periaatteita aloilla noudatetaan.

PAKU-hankkeen työpajoissa koottiin yhteen  
erilaisia arvoja ja eettisiä periaatteita.

Työpajoissa ja haastatteluissa  
oli mukana yli 90 henkilöä.

He nimesivät neljä tärkeintä arvoa  
ja eettistä periaatetta.

Arvot ovat yhdenvertaisuus,  
kunnioitus, luottamus ja empatia.

Seuraavaksi kerrotaan tarkemmin näistä arvoista.

### 1 Yhdenvertaisuuteen kuuluu

- **Samanarvoisuus**

Kaikkia kohdellaan samalla tavalla,  
ystävällisesti ja ilman ennakkoluuloja.  
Kulttuuritausta, ulkonäkö tai asema  
ei vaikuta kohteluun.

- **Saavutettavuus**

Palvelujen saamiseen ei vaikuta  
asuinpaikka, oma aktiivisuus  
tai oma osaaminen.

- **Oikeus tulla kuulluksi**

Jokainen voi kertoa oman mielipiteensä.  
Jokainen saa myös tietoa vaihtoehtoista  
ja voi valita niistä itselleen sopivan.

## 2 Kunnioitukseen kuuluu

- **Ihmisarvon kunnioitus**  
Jokainen on yhtä tärkeä  
sellaisena kuin on.  
Ikä, tausta, asema tai muu  
ei vaikuta kohteluun.  
Erilaiset mielipiteet hyväksytään  
ja uskotaan, että ihminen puhuu totta.
- **Yhteistyö**  
Tehdään yhteistyötä.  
Huomataan toinen ihmisenä  
ja annetaan hänelle riittävästi aikaa.
- **Tosiasioiden hyväksyntä**  
Ei odoteta mahdottomia.  
Aina ei suju niin kuin suunnitellaan.
- **Ammatillisuus**  
Jos ohjaajalla on huono päivä,  
se ei saa vaikuttaa hänen työhönsä.

## 3 Luottamukseen kuuluu

- **Vastavuoroisuus**  
Asiakas uskaltaa kertoa omia asioitaan.  
Asiat tehdään niin kuin sovitaan.
- **Salassapitovelvollisuus**  
Asiakkaan tietoja ei anneta  
muille ilman lupaa.  
Keskitytään asiakkaan asioihin.
- **Vastuu**  
Uskotaan, että asiakas puhuu totta.  
Lupaukset pidetään,  
ja jos tulee muutoksia,  
siitä muistetaan kertoa.

#### 4 Empatiaan kuuluu

- **Kohtaaminen ihmisenä**  
Hyväksytään erilaiset tunteet ja ollaan aidosti läsnä.  
Perehdytään asiakkaan tilanteeseen.
- **Asiakkaan tilanteen ymmärtäminen**  
Otetaan huomioon asiakkaan koko elämäntilanne ja kuunnellaan asiakkaan mielipiteet.  
Perustellaan ratkaisut asiakkaalle varsinkin silloin, kun ollaan eri mieltä asioista.
- **Hyvät tavat**  
Tapaamisissa ei ole kiire.

Avun hakemiseen on aina syy.

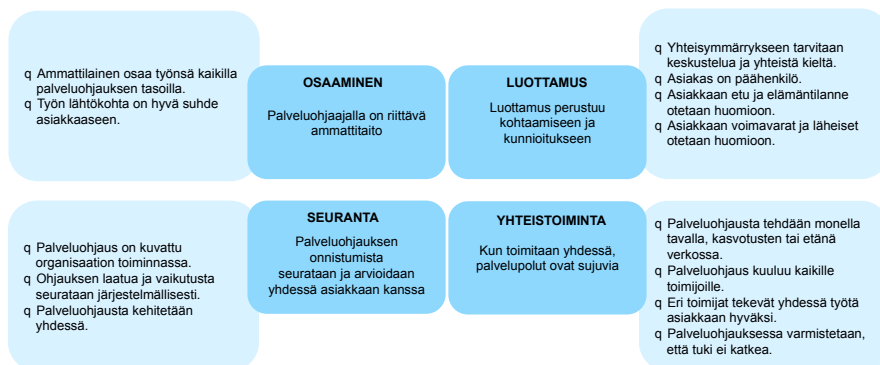
## 6 PALVELUOHJAUKSEN LAADUN ARVIOINTI

Palvelun laatu kuvaa sitä, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan tarvetta ja odotuksia. Laatu on hyvää, jos asiakas saa oikeaa palvelua, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Jotta palvelua voidaan kehittää paremmaksi, palvelun laatua täytyy arvioida ja mitata.

Kun palvelun laadusta saadaan tietoa, monia ongelmia voidaan ennaltaehkäistä. On tärkeää, että palvelua saa varhaisessa vaiheessa. Ennaltaehkäisy voi myös säästää rahaa.

PAKU-hankkeessa kehitettiin työkalu, jolla voi arvioida palvelun laatua. Työkalussa on neljä pääteemaa: luottamus, yhteistoiminta, osaaminen ja seuranta. Nämä teemat näkyvät kuvassa keskellä. Jokaiseen teemaan kuuluu laatuksiteerejä. Kriteerit ovat vaaleansinisellä pohjalla.

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiteerit



Kuva 1. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiteerit

## LUOTTAMUS

Luottamus perustuu kohtaamiseen ja kunnioitukseen.

- Yhteisymmärrykseen tarvitaan keskustelua ja yhteistä kieltä.
- Ihminen itse on päähenkilö.
- Ihmisen etu ja elämäntilanne otetaan huomioon.
- Ihmisen voimavarat ja läheiset otetaan huomioon.

## YHTEISTOIMINTA

Kun toimitaan yhdessä, palvelut ovat sujuvia.

- Palveluohjausta tehdään monella tavalla, kasvotusten tai etänä verkossa.
- Palveluohjaus kuuluu kaikille toimijoille.
- Eri toimijat tekevät yhdessä työtä ihmisen hyväksi.
- Palveluohjauksessa varmistetaan, että tuki ei katkea.

## OSAAMINEN

Ohjaajalla on riittävä ammattitaito.

- Ammattilainen osaa työnsä kaikilla palveluohjauksen tasoilla.
- Ohjauksen lähtökohtana on ihmisten välinen yhteistyö ja hyvä vuorovaikutus.

## SEURANTA

Palveluohjauksen onnistumista seurataan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa.

- Palveluohjaus on kuvattu organisaation toiminnassa.
- Ohjauksen laatua ja vaikutusta seurataan järjestelmällisesti.
- Palveluohjausta kehitetään yhdessä.

Palvelun laatua arvioidaan taulukon avulla.  
Siinä jokaiseen kriteeriin liittyy erilaisia väitteitä.  
Asiakas ja ohjaaja voivat kumpikin arvioida,  
miten väitteet toteutuvat heidän mielestään.  
Vaaleansininen sarake on asiakkaan sarake.  
Tummempi sarake on tarkoitettu ammattilaiselle.

Jokaisen väitteen toteutumisesta annetaan numero.  
1 tarkoittaa, että väite toteutui erittäin huonosti.  
2 tarkoittaa, että väite toteutui huonosti.  
3 tarkoittaa, että väite toteutui tyydyttävästi.  
4 tarkoittaa, että väite toteutui hyvin.  
5 tarkoittaa, että väite toteutui erittäin hyvin.

Työntekijät voivat tehdä taulukon avulla  
erilaisia kyselyitä asiakkaille.  
Näillä kyselyillä seurataan,  
miten palveluohjauksen laatu toteutuu.  
Kyselyihin vastaaminen auttaa  
kehittämään palveluohjausta.

Voit myös itse arvioida taulukon avulla,  
miten hyvin palveluohjauksen laatu  
toteutuu omalla kohdallasi.  
Voit myös arvioida,  
miten hyvin palveluohjauksen laatu  
toteutuu läheisesi kohdalla.

Taulukon ensimmäinen väite on,  
että ymmärsit, mikä on tapaamisen tarkoitus.  
Jos esimerkiksi olet sitä mieltä,  
että tämä väite pitää paikkansa erittäin hyvin,  
annat sille 5 pistettä.  
Jos väite mielestäsi pitää paikkansa huonosti,  
annat sille 2 pistettä.  
Arvioi kaikkia väitteitä,  
ja anna niille haluamasi numero.



**TAULUKKO 1. Asiakaslähtöisen palveluohjauksen laatuksiterit**

Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISILLE
LUOTTAMUS		
Yhteisymmärrykseen tarvitaan keskustelua ja yhteistä kieltä	Ymmärrän, mikä on tapaamisen tarkoitus.	Varmistan, että olemme asiakkaan kanssa samaa mieltä siitä, mikä on tapaamisen tarkoitus.
	Ohjaaja ottaa minut vastaan ystävällisesti ja asiallisesti.	Kuuntelen, mitä mieltä asiakas on tilanteestaan.
	Saan kertoa asian omalla tavallani, ja ohjaaja ymmärtää minua.	Varmistan, että asiakas pystyy kertomaan asiansa omalla tavallaan. Käytän tarvittaessa tulkkia tai apuvälineitä.
	Ohjaajalla on tarpeeksi aikaa.	Varaan tapaamiseen riittävästi aikaa.
		Tiedän, mitkä ovat työyhteisöni arvot ja periaatteet.
		Minua kuunnellaan työyhteisössä ja asiantuntemustani arvostetaan.
Ihminen itse on päähenkilö	Ohjaaja kuuntelee toiveeni ja ottaa ne huomioon. Ohjaaja kirjaa toiveeni muistiin.	Otan huomioon asiakkaan toiveet ja mielipiteet. Kirjaan mielipiteet ylös.

TAULUKKO 1. jatkuu

Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
	Saan riittävästi tietoa omista oikeuksistani ja mahdollisuuksistani. Ymmärrän oikeuteni ja mahdollisuuteni.	Varmistan, että asiakas ymmärtää omat oikeutensa ja mahdollisuutensa.
		Varmistan, että asiakas voi valita itse myös silloin, kun olemme eri mieltä.
		Edistän työmenetelmiä ja kirjaamistapoja, jotka tukevat asiakkaan osallisuutta.
Ihmisen etu ja elämäntilanne otetaan huomioon	Ohjaaja ottaa huomioon koko elämäntilanteeni.	Kartoitan asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti. Otan palvelujen suunnittelussa huomioon, miten eri toimenpiteet vaikuttavat toisiinsa.
Ihmisen voimavarat ja läheiset otetaan huomioon	Ohjaaja ottaa huomioon, mitä osaan ja jaksan. Hän ymmärtää, mistä olen kiinnostunut ja millaisia ihmissuhteita minulla on.	Selvitän asiakkaan omat kyvyt, voimavarat ja toiveet. Otan huomioon asiakkaan elinympäristön ja sosiaaliset suhteet.
	Saan sopivasti vastuuta ja tukea oikeaan aikaan.	Annan asiakkaalle vastuuta hänen omien kykyjensä mukaan. Kannustan ja rohkaisen asiakasta.

TAULUKKO 1. jatkuu		
Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
	Ohjaaja ottaa huomioon minulle läheiset ihmiset ja heidän jaksamisensa.	Selvitän, miten läheiset voivat tukea asiakasta. Selvitän lisäksi, tarvitsevatko myös läheiset apua.
YHTEISTOIMINTA		
Palveluohjausta tehdään monella tavalla, kasvotusten tai etänä verkossa	Löydän tietoa helposti ja nopeasti. Löydän tietoa minulle sopivalla tavalla.	Jokaiselle asiakkaalle löytyy sopiva tapa, jolla hän saa apua ja ohjausta.
	Saan ohjeita ja tukea siihen, mistä löydän apua.	Pystyn töissä hyödyntämään erilaisia lähityön ja etätyön menetelmiä. Niillä voin varmistaa, että asiakas saa avun, jota hän tarvitsee.
Palveluohjaus kuuluu kaikille toimijoille	Saan apua, jota tarvitsen.	Minulla on tarpeeksi tietoa siitä, mistä löytyy apua eri tilanteisiin.
	Tiedän, kehen voin olla yhteydessä. Tiedän myös, miten asiani etenee.	Varmistan aina, että asiakas tietää, kuka hänen asiaansa hoitaa. Varmistan myös, että asiakas tietää, millainen on aikataulu.
Eri toimijat tekevät yhdessä työtä ihmisen hyväksi	Asiani etenee sujuvasti. Sain apua riittävän ajoissa.	Pyydän asiakkaalta luvan, että voin käyttää muiden keräämiä tietoja. Tämä nopeuttaa asian etenemistä.

TAULUKKO 1. jatkuu

Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
	Saan vaikuttaa siihen, ketkä kaikki käsittelivät asiaani.	Kerron asiakkaalle, että hän voi päättää, ketkä kaikki käsittelevät hänen asiaansa.
	Asiaani käsittelevät toimijat pitävät huolta edustani.	Monen toimijan yhteistyö on joustavaa. Asiakkaan tavoitteet toteutuvat.
Palveluohjauksessa varmistetaan, että tuki ei katkea	Tiedän, kehen voin ottaa yhteyttä, jos tarvitsen apua.	Asiakkaallani on työntekijät, jotka vastaavat kokonaisuudesta. Eri toimijoiden työnjaosta on sovittu.
<b>OSAAMINEN</b>		
Ammattilainen osaa työnsä kaikilla palveluohjauksen tasoilla	Ohjaaja ymmärtää tilanteeni. Saan tietoa, joka auttaa minua eteenpäin ja helpottaa tilannettani.	Minulla on riittävästi osaamista, jota tarvitsen työssäni neuvonnassa ja ohjauksessa.
	Saan asiantuntevaa palvelua ja luotettavaa tietoa.	Tunnen keskeisen lainsäädännön, sosiaaliturvan ja palvelujärjestelmän. Osaan soveltaa niitä työssäni.
Ohjauksen lähtökohtana on ihmisten välinen yhteistyö ja hyvä vuorovaikutus	Ohjaaja kuuntelee minua. Hänen kanssaan on helppo keskustella.	Minulla on riittävästi osaamista, että pystyn keskustelemaan asiakkaiden kanssa eri tilanteissa.

TAULUKKO 1. jatkuu		
Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
	Olemme keskustelun jälkeen yhtä mieltä siitä, millainen tilanteeni on ja millaista tukea tarvitsen. Apu on sellaista, mitä tarvitsen.	Osaan käyttää erilaisia menetelmiä ja työkaluja keskustelun tukena. Autan asiakasta kertomaan, millaista tukea hän tarvitsee.
SEURANTA		
Palveluohjaus on kuvattu organisaation toiminnassa	Saan tietoa ja ohjausta siihen, miten voin hakea apua muualta.	Tiedän, että minulla on neuvonta- ja ohjausvastuu. Osaan neuvoa asiakasta eteenpäin, jos hän tarvitsee enemmän apua.
Ohjauksen laatua ja vaikutusta seurataan järjestelmällisesti	Minulta kysytään säännöllisesti, olenko tyytyväinen palveluohjaukseen.	Kerään asiakkailta palautetta palveluohjauksen laadusta ja toimivuudesta.
	Minun kanssani keskustellaan säännöllisesti tilanteestani. Tiedän, mihin tätä tietoa käytetään.	Arvioin säännöllisesti asiakkaan toimintakykyä ja elämäntilannetta. Varmistan, että asiakas tietää, mihin arvioita käytetään.
		Jos huomaan asiakastyössä epäkohtia, uskallan kertoa niistä.

TAULUKKO 1. jatkuu

Kriteeri	LAATUTEKIJÄT ASIAKKAALLE	LAATUTEKIJÄT AMMATTILAISELLE
		Osaan tehdä raportteja ja tilastoja, joilla arvioidaan palveluohjauksen vaikuttavuutta.
Palveluohjauksen onnistumista seurataan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa	Minulta on kysytty, haluanko osallistua palveluohjauksen kehittämiseen.	Olen kutsunut asiakkaita mukaan kehittämään palveluohjausta.
	Minun on helppoa olla mukana palveluohjauksen kehittämisessä.	Osaan käyttää erilaisia menetelmiä, joiden avulla asiakas voi osallistua kehittämiseen.
	Olen saanut kehittämistyöhön tukea ja ohjausta, jos olen tarvinnut sitä.	Ohjaan ja tuen asiakkaita, jotta he voivat osallistua kehittämistyöhön.
		Jos haluan, voin osallistua yhteiskehittämiseen ja johtaa sitä.

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN  
JULKAISUJA



**MYynti JA JAKELU**

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto

PL 207, 40101 Jyväskylä

Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä

Puh. 040 552 6541

Sähköposti: [julkaisut@jamk.fi](mailto:julkaisut@jamk.fi)

[www.jamk.fi/julkaisut](http://www.jamk.fi/julkaisut)

**VERKKOKAUPPA**

[www.tahtijulkaisut.net](http://www.tahtijulkaisut.net)

**jamk** | Jyväskylän  
ammattikorkeakoulu



## **Jyväskylän ammattikorkeakoulu**

PL 207, 40101 Jyväskylä  
Rajakatu 35,  
40200 Jyväskylä  
Puh. +358 20 743 8100  
Fax. +358 14 449 9694

**jamk.fi**