

TAUSTATIEDOT	
Tehtävän nimike Palveluohjaaja	
Tehtävän pätevyysvaatimus Sosiaali- ja terveystyön ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi opistoasteen tutkinto	SOTE-sopimuksen hinnoitteluryhmä 02SOS050
Työpaikka (fyysisen työympäristön kuvaus) Terveydenhuollon palvelut, Terveyskeskussairaalan osastot 1, 2 ja 5	
YLEISKUVAUS TEHTÄVÄSTÄ	
<p>Tehtävän tarkoitus</p> <p>Palveluohjaajan tehtävänä on selvittää terveyskeskussairaalan potilaan sosiaalisiin asioihin liittyviä avoimia kysymyksiä sekä mahdollistaa omalta osaltaan potilaan joustava kulku hoitoketjussa yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa. Tehtävän tarkoituksena on ohjata ja avustaa osastojen potilaita ja heidän omaisiaan erilaisiin sosiaalisiin kysymyksiin liittyvissä asioissa. Työssä autetaan potilaita ja heidän omaisiaan ratkaisemaan hoitoon liittyvät sosiaaliset ongelmat. Tehtävä vaatii terveys- sosiaali- ja vanhuspalvelujen sekä kolmannen sektorin palvelurakenteen laajaa ja syvällistä tuntemista, jotta potilaalle on mahdollista luoda tarkoituksenmukaisin esim. kuntoutus- tai hoitoympäristö.</p> <p>Palveluohjaaja osallistuu osastojen kuntoutuskokouksiin ja pyrkii ennakoivasti selvittämään vaihtoehtoja tilanteisiin, joissa potilas ei enää tarvitsisi sairaalahoitoa, mutta ei jostakin syystä voi vielä kotiutuakaan. Palveluohjaaja pyrkii sosiaalityön näkökulmasta mahdollistamaan potilaan oikea-aikaisen kotiutumisen.</p> <p>Hoitoneuvotteluissa palveluohjaaja on keskeinen osallistuja, jonka tehtävänä on saattaa tiedoksi eri vaihtoehtoja sosiaalisesta näkökulmasta. Hoitoneuvotteluissa käydään dialogia potilaan läsnäollessa omaisten, kotihoidon ja muiden toimijoiden kanssa.</p>	

Keskeiset tehtävät (tehtäväkokonaisuudet)

1. Potilastyö; etuusneuvonnassa opastaminen, sosiaalipalveluiden käytön ohjaaminen ja opastaminen potilaille ja heidän omaiselleen, edunvalvonta-asioissa neuvonta. Keskustelut potilaiden, omaisten, osastojen henkilökunnan kanssa potilaan tarvitseman avun selvittämiseksi.
2. Asiakasmaksuasiat; Palveluohjaajalta tiedustellaan asiakasmaksuista ja sosiaali- ja terveyshuollon maksukattoasioista, osastojen pitkäaikaispotilaiden hoitomaksupäätösten teko
3. Palveluohjaaja osallistuu osastojen kuntoutuspalavereihin ja potilaiden hoitoneuvotteluihin, joiden perusteella potilaita pyritään mahdollisimman nopeasti potilaan kuntoon perustuen kotiuttamaan.
4. Yhteistyö potilaiden asioissa terveyskeskussairaalan ulkopuolisten toimijoiden kanssa.

TEHTÄVÄNKUVAUS

2(2)

KVTES:N SOVELTAMISOHJEIDEN VAATIVUUSTEKIJÄT (palkkausluvun 9 § 1 mom.)

1 Työn edellyttämä osaaminen (tiedot, taidot ja itsenäinen harkinta)

Tehtävässä edellytetään laajaa ja syvällistä tietoa niin julkisesta kuin yksityisestäkin sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaisuudesta sekä paikallisesti tarjolla olevista palveluista.

Työ on hyvin itsenäistä, jossa pitää omata tietoja ja taitoja, tehdä paljon yhteistyötä erilaisten ihmisten kanssa, ottaa yhteyttä eri organisaatioiden toimijoihin.

Tietojen ylläpitämistä erilaisten tehtäväkenttään liittyvien osa-alueiden ja lakien osalta on jatkuvaa ja välttämätöntä.

Tehtävässä tulee hallita terveyskeskuksessa ja kaupungilla käytössä olevat ATK-ohjelmat. Tehtävässä edellytetään hyvää suullista ja kirjallista ilmaisutaitoa.

Työ vaatii harkintakykyä sekä ymmärrystä eri näkemysten merkityksestä potilaan hoidossa ja hoitoketjussa.

Työ edellyttää jatkuvaa vaihtelevissa tilanteissa tapahtuvaa itsenäistä harkintaa ja tavoitteiden asettelua. Työtehtäviin ei voida laatia yleispäteviä ohjeistuksia.

2 Työn vaikutukset ja vastuu

Tehtävä vaikuttaa sekä työyhteisöön, että koko organisaatioon, potilaisiin ja heidän omaisiinsa sekä lukuisiin sidosryhmiin. Työn vaikutus on usein pysyvää, joka helpottaa potilaiden elämää tietoisuuden tasolla, taloudellisesti, fyysisesti ja sosiaalisesti.

Tiedottamisen vastuu asioista potilaille, muulle henkilökunnalle ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille, joita asia koskee.

Huomioida potilaan oma jaksaminen ja selviytyminen omien asioiden huolehtimisessa, auttaen tarvittaessa konkreettisesti esim. hakemusten tekemisessä ja yhteydenotoissa. Tarjoamalla apua mielellään etukäteen tai toteuttamalla hakemuksen täytön potilaan

3 Yhteistyötaidot (tehtävässä vaadittavat vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot)

Työ on jatkuvaa yhteistyön tekemistä eri toimijoiden kanssa, joten yhteistyötaidot pitää hallita. Vuorovaikutus on aktiivista, oma-aloitteista ja tavoitteellista.

Vuorovaikutustaidot potilaiden, mutta myös muun henkilöstön sekä yhteistyökumppaneiden kanssa toimiessa ovat tärkeitä, jotta saa muodostettua luottamuksellisen ilmapiirin.

Tehtävässä joutuu usein osallistumaan ajoittain syvällisiinkin ongelmatilanteisiin ja niiden ratkaisemiseen.

4 Työolosuhteet (tehtävään liittyvät fyysiset ja henkiset olosuhteet, esim. henkinen kuormittavuus)

Henkistä kuormitusta aiheuttaa suuri ihmissuhteiden määrä (osastoilla yhteensä 105 potilaspaikkaa, lisäksi potilaiden omaiset). Riittämättömyyden tunnetta, koska ei ehdi tehdä riittävästi ennakoivaa työtä ongelmien vähentämiseksi.

Jatkuva muutos niin alaan sisältyvissä ohjeissa kuin lainsäädännössäkin sekä paikallisessa palvelutarjonnassa edellyttää asioiden tarkastamista päätöksiä tehtäessä.

Työ on hyvin itsenäistä ja yksinäistä sekä asiantuntijuutta vaativaa. Työssä vaaditaan priorisointitaitoja.