

Intensiivisen yksilötyöskenntelyn helmiä



”Villit kortit”

Kun työntekijän ja asiakkaan välille on kehittynyt luottamuksellinen suhde ja työntekijä tuntee asiakasta riittävästi voidaan mm.

- nopeammin poissulkea keinot, jotka mahdollisesti nostavat negatiivisia tunteita
- asioita lähestyä uusien keinoin
- luoda uusia ja juuri tälle henkilölle sopivia toiminta ja palkitsemistapoja
- käyttää täydentävää toimeentulotukea suunnitelmallisesti, rohkeammin ja erilaisin tavoin asiakkaan suunnitelman tukena
- Koota asiakkaan tueksi tarvittavat palvelut oikea-aikaisemmin



Pysähdy ja palastele

- Toimii hyvin erilaisissa asioissa, mutta asioiden vaatii aikaa
- Mahdollistaa uudenlaisten ratkaisujen löytämisen
- Esimerkiksi kun kodin siivoaminen on vaikeaa
 - Onko joku asia, mikä siinä sujuu tai on helpompaa? Mitkä asiat siihen vaikuttaa? Voiko niitä asioita tai toimintatapoja käyttää hyödyksi jossain toisessakin kohtaa?
 - Mikä on se vaikein asia hoitaa? Mitkä siihen vaikuttaa? Miten asia voitaisiin ratkaista tai sitä voitaisiin helpottaa?
 - Mitkä asiat siivouksessa palkitsee? Mitä asioita asiakas tykkää tehdä vapaa-ajalla? Voidaanko niistä jalostaa uusia lyhyen ja pitkän tähtäimen palkitsemiskeinoja?

Tarina

Asiakkaan kanssa oli pohdittu monenlaisia tapoja, joiden avulla kotitöistä siivous ja pyykkihuolto sujuisivat.

Ensin palasteltiin siivous pienempiin osiin. Asioita lähestyttiin eri tavoin. Pohdittiin mm. miksi yhden asian hoitaminen on helpompaa, mitä keinoja asiakas siinä käyttää ja voisiko näitä keinoja kokeilla joissain toisessa kohtaa. Ratkaisuja haettiin ensin työntekijälle tutuista ja turvallisista asioista - yhdessä tekemisestä, rutiineista, kalenteroinnista ym. Moniin asioihin näistä asiakkaalla oli kuitenkin jo aiemmasta elämästä vahva negatiivinen tunneside.

Ensimmäiseksi pyrittiin ratkaisemaan kodinhoidon haasteista se, joka aiheutti vahvimman kielteisen tunnereaktion. Seuraavaksi mietittiin erilaisia palkitsemisjärjestelmiä sen kautta, mitä asiakas tykkäsi arjessaan tehdä yms. Lopulta asiakas alkoi puhua pelaamiseen tehdystä keinotekoisesta palkitsemisjärjestelmästä, jossa tietyistä asioista saa tietyn määrän esim. kupari, hopea ja kultarahoja. Tämän pohjalta asiakas itse suunnitteli itselleen palkitsemisjärjestelmän, jossa eri toiminnoista sai eri määrän centtejä ja näin kertyneillä varoilla sai ostaa lopuksi itselleen jonkun itselleen mieluisan asian tai tuotteen.

Työntekijänä vastaava palkitsemistapa ei ikinä olisi tullut mieleeni, mutta sen löytyminen oli mahdollista luottamuksellisen suhteen, asiakkaan kuulemisen ja pitkäjänteisen työskentelyn myötä.

Yhä hämmentävää, vaikka ei uutta

- Nähdä, miten suuri merkitys ja voima aiemmin luodulla luottamussuhteella voi olla vielä vuosien jälkeen
- Nähdä, kuinka pitkä prosessi on vahvistaa luottamusta entiselle tasolle ja saada sen myötä asiakas sitoutumaan paremmin yhdessä sovittuihin asioihin
- Nähdä muutos asiakkaan toiminnassa, vaikka työntekijänä ei tunnista, mitkä konkreettiset tekijät muutokseen ja kokemukseen elämänlaadusta vaikuttivat
→ voiko läsnäolevan kohtaamisen ja rohkaisun merkitys olla niin suuri?
- Nähdä, kuinka yhdessä tekemisen kautta pystytään laukaisemaan tilanteita, joissa asiakkaan tunnetila lamauttaa toimintakykyä.
- Huomata, että asiakkaan kokemus häpeä voi kuitenkin tulla esteeksi myös siinä, ettei asiakas halua ystävää tai työntekijää kotiinsa auttamaan kodin siivouksessa prosessia alkuun
- Huomata, että joskus tarvitaan työntekijä, joka vain pökkii yksitellen tekemään hoitamatta olevia asioita
- Nähdä ja kokea asiakkaiden luovuus ratkaista omia asioitaan

Sote-uudistus

Etelä-Pohjanmaa



- Huomata, kuinka helposti asiakkaan ääni jää työntekijän/työntekijöiden näkemyksen varjoon
- Huomata, kuinka suuresti työntekijävaihdokset vaikuttavat asiakkaan palveluprosessin etenemiseen
- Kuulla asiakkaan turhautuminen, kun verkostotapaamisesta on jäänyt kokemus, ettei omaa näkemystä ja kokemusta ole kuultu
- Kuulla, kuinka upeasti asiakas sanoitti ihmisen kokonaisvaltaisen huomioimisen ja eri ammattikuntien toisiaan täydentävän osaamisen merkityksen
- Huomata, kuinka nopeasti asiakkaalle voi tulla tunne, että häntä aliarvioidaan ja toisaalta kuinka helposti työntekijät myös vahingossa esimerkiksi sortuvat puhumaan aikuiselle asiakkaalle vähän kuin lapselle
- Huomata, että luottamuksellinen suhde on helpompi rakentaa kasvokkain, kuin Teams tai puhelun keskustelujen kautta
- Tuntee, kuinka palkitseva prosessi on myös työntekijälle



Palvelupolkujen työstöprosessi

- Toteutettiin intensiivisen työskentelyn asiakkaiden kanssa osana asiakastapaamisia
- Prosessiin motivoinnissa tärkeää, että asiakas tiesi ettei arvioida hänen toimintaansa vaan hän kertoo käyttämistään palveluista ja arvioi niiden toimivuutta omalla kohdallaan
- Asiakas nosti esille tilanteestaan myös aivan uusia asioita, vaikka asiakkuus oli jatkunut jo pitkään
 - näkökulman vaihdon merkityksellisyys
- Asiakkaiden kiinnostus ja innostus prosessiin yllätti
- Asiakkaille positiivinen kokemus prosessista ja asiakkaan itse kokema hyöty

Kiitoksia!

”Inhimillisiä kohtaamisia tapahtuu siellä, missä ihminen tulee hädässään nähdyksi ja onnessaan tunnistetuksi. Siellä missä keskeneräisyys saa luvan olla osa ihmistä”

- Maaret Kallio-