

ÄÄNEKOSKEN KAUPUNKI – ARJEN TUKI – ASIAKAS AREENA

MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEKUNTOUTUJIIEN PALVELUT; TUKIPILARI – TUKIASUMISEN TIIMI – DYNAMO TAVOITTEET 2019 – 2020

Asiakkaat keskiössä, laatua- ja näkyvyyttä Arjessa

Muistio

23.5.2019

Asiakas Areena

Osallistujat; Palveluista vastaava, henkilökuntaa jokaisesta yksiköstä, asiakkaita, perusturvalautakunnan jäsen ja vertaisohjaajia. Yhteensä tilaisuudessa oli 19

Tilaisuuden avasi vastaava Marika Uusitalo ja Sari Laitisen johdolla ”punainen lanka teemalla” kokemuksia edellisestä kerrasta ja odotuksia iltapäivästä.

Asiakasareena illassa paneuduttiin asiakkaiden ajatuksiin ja kokemuksiin. Molemmissa päivissä on ollut mahdollisuus kehittämiseen ja vuorovaikutukseen palvelujen järjestäjien kanssa. Toukokuussa toisessa tapaamisessa. Esiteltiin uusi työntekijä, tukipilarin sairaanhoitaja – tavoitteena moniammatillisuus ja osaamisen lisääminen. Sosionomiopiskelija – sijainen kertoi omasta mahdollisesta oppinäytetyön aiheesta.

Alkuvuoden kuulumiset, miten toimintaa on kehitetty 2019, onko asiakkaan ääni tullut kuuluksi

1. **Konginkankaan kerhotoiminnan aloitus 9/2019** on päätetty aloittaa yhteistyössä seurakunta, Ilona Ry ja Äänekosken kaupunki. Ensimmäinen kerta 5.9.2019 ja kokoontumiset ovat vuoden loppuun parillisen viikon torstaisin. Vuoden lopussa arvioidaan jatkoa. Markkinointi on aloitettu konginkankaan puuroryhmässä keväällä, asiakkaille suoraan, puskaradiossa kylillä, omaishoitajat Ry tiedottaminen ja sosiaalisen median kautta kesän aikana.
2. **Terveysinfo – päivät/Avoimet luennot** toteutettiin keväällä Dynamossa aiheena; lääkehoito ja terveys ja suun terveys - lääkehoito. Syksyllä jatkamme teemana yksinäisyys, liikunnan merkitys ja ravinnosta.
3. **Yhteistyötä** Ilona Ry:n kanssa; Uutena/vanhana pohjoisen keski-suomen syyspäivät järjestetään taas Äänekoskella. Dynamo ja Ilona ottaa vastuun järjestelyistä ja tiedotuksesta, syyspäivät järjestetään 18.9.2019
4. **Facebook – Arjen tuen sivut tiedottamista lisätty** – toimintaa avoimemmaksi ja näkyväksi. Sosiaalista mediaa olemme aloittaneet käyttämään koko Arjen tuessa, tavoittaa osan asiakkaista, joten paperisia esitteitä teemme edelleen ja yhteistyökumppaneita sähköpostilla lähestymme.
5. **Markkinointi teema;**
 - Nettisivut ajantasaiset- asiakasareenan näkyväksi tekeminen
 - **AKS lehtijuttu**
6. **Laatusuosituksen läpikäymisen jälkeen tuodaan asiat näkyväksi jokaiseen yksikköön**
Kaikilla työntekijöillä on tavoitteena - oman työn kehittämistä asiakastyössä!

Areenan järjestäjinä toimii jokaisesta työyksiköstä työntekijöitä, joilla on tärkeä rooli viedä päivän antia eteenpäin. **Asiakkaat kuuluksi – tehdään työ näkyväksi**





<https://www.aanekoski.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/arjen-tuen-mielenterveys-ja-paihdepalvelut>

Päivän varsinainen teema oli käydä Learning Cafe menetelmällä työntekijävetoisesti pohtimalla ja keskustelemalla seuraavia aiheita, jotka on avattu alla näkyvämmiin.

- Osaava henkilöstö
- Turvallisuus
- Palvelujen riittävyys
- Hyvä omannäköinen arki

Tuotokset esiteltiin kaikille ja joista on dokumentoitu muistio kts. alla

Ruokailua ennen sovittiin yhdessä, että asiakas arena seuraavan kerran kokoontuu marraskuussa 2019,

Aiheena asiakkaan ohjautuminen palveluihin ja yksilöllinen palvelupolku – mitä meidän pitäisi huomioida.

Päiviin kutsutaan mukaan palveluohjaaja Liisa Mustonen, avainhenkilö palvelupolulla ja ensikohtamisessa.




ASIAKAS AREENA 23.5.2019


OSAAVA HENKILÖSTÖ – mistä koostuu ja mitä pitäisi ottaa huomioon


- ✓ Henkilökunta ottaa asiakkaan sellaisena kuin on – *ei ole koskaan tullut altavastaaja asema*
- ✓ Saa olla oma itsensä
- ✓ Henkilöstöltä saa kannustusta erityisosaamiseen
- ✓ Henkilöstön seurassa on hyvä olla
- ✓ Kaikkialla on turvallinen olla, kaikki rakentavat turvallisen ympäristön
- ✓ Monialainen osaaminen – ongelmia voi olla monenlaisia, saa neuvoja eteenpäin.
- ✓ Luottamuksellisuus
- ✓ Voi jutella ihan mistä vaan, tasavertainen keskustelu – vastavuoroisuutta keskustelussa
- ✓ Työntekijän henkilöityminen kanssaihmiseksi tärkeää
- ✓ Lääkinnällinen asiantuntijuus
- ✓ Sukupuoli ja sex ei ole tabu – *Henkilökunnan koulutustarpeita nähtiin seksuaalisuuteen liittyvissä asioissa.*
- ✓ Toive itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta
- ✓ *Luovan toiminnan työhön perehtyminen – terapeutin näkemys*
- ✓ Nyt näyttää paremmalta kehitystä tapahtunut
- ✓ Virastoa asioissa apua
- ✓ Moniammatillisuuteen kehittäminen
- ✓ Asiakkaan tulee saada sanottua mitä tarvitsee apua
- ✓ Innostava
- ✓ Opiskelijat hyvä lisä - saa uutta tietoa ja uusia ideoita
- ✓ Opiskelijoilla on aikaa
- ✓ Erilaisuus henkilöstössä on rikkaus – eri tapoja työskennellä – lopputulos hyvä
- ✓ Henkilökemiat tärkeitä
- ✓ Henkilöstön vaihtuminen ikävää – *omien asioiden kertominen monta kertaa uudelleen turhauttavaa. - Oma kuntoutuminen ei mene eteenpäin*
- ✓ Työntekijää pitää voida vaihtaa, jos henkilökemiat ei kohtaa, - *miten asia tuoda julki tätä asiaa pitää pohtia tiimeissä.*
- ✓ Moni ajattelee, että työntekijöillä on helppoa, mutta se on hirveää luomista, että saadaan asiat näyttämään helpolta
- ✓ Lomake mestareita
- ✓ Asiakkaan asioihin perehdytään etukäteen ennen käyntiä – helppo puhua
- ✓ Pidetään yhteyttä vaikka omatyöntekijä ei ole paikalla
- ✓ Tietoinen toisten kalentereista
- ✓ Ellei osata auttaa - otetaan selvää ei jätetä asiaa kesken.
- ✓ Asiakkaan huomioiminen ja huolehtiminen
- ✓ Ei ole hoitaja – potilassuhdetta
- ✓ Tilanne tajua henkilöstöllä
- ✓ Arvostaminen /kunnioitus vaikka ei aina ymmärtäisikään
- ✓ Kutsumusammatti
- ✓ Työntekijöistä näkee, onko oikeasti läsnä.
- ✓ *Saadaanko me tarpeeksi koulutusta, onko tieto ajantasaista*
- ✓ Näkykö stressi?
- ✓ Onko tarvetta lisätyövoimaan? *Rohkeutta vaatia/kertoa esimiehelle*



- 
- ✓ *Asiakkaat pohtivat kärsiikö perhe tästä työstä? – Tuki kotoa omaan työhön tärkeää!*
 - ✓ *Asiakkaat näkevät paljon työntekijöistä*
 - ✓ Luottamus ja turvallisuus
 - ✓ Tämä on juuri sitä mitä toivon
 - ✓ Kehittämistä; *moniammatillinen palaveri helpommaksi saada, miten paljon lääkäreillä on tietoa palveluista. Tarvitseeko olla – pohdintaa?*
 - ✓ Tasavertaisuus
 - ✓ Avun saaminen omassa varassa – kuuluksi tuleminen

TURVALLISUUS – mitkä asiat vaikuttavat turvallisuuden tunteeseen?

- ✓ Asuinympäristö on turvallinen liikkua ympäri vuorokauden
 - ✓ Työntekijöiden kohtaaminen on luonut turvallisuuden tunteen
 - Luottamus molemmin puolin, myös työntekijä kokee olonsa turvalliseksi
 - ✓ Koti
 - ✓ Läheiset, ystävät, turvaverkko (esim. työntekijät, yhdistykset, seurakunnat...)
 - ✓ Kuulua johonkin
 - ✓ Oikea Diagnoosi, ymmärrys, tieto ja lääkitys
 - ✓ Varomerkkien tunnistaminen ja oireiden hallinta
 - ✓ Kyky käsitellä pelkoja, luottamus siihen, että tilanne/tunne menee ohi
 - ✓ Tieto, että apua saa puhelimitse. Luottamus siihen, että omaan työntekijään voi ottaa aina yhteyttä.
 - ✓ Itsetuntemus, itsetunto
 - ✓ Turvaverkko
 - ✓ Tuntee itsensä osaksi jotain, tärkeäksi.
 - ✓ Yhteisö
 - ✓ Ympäristö missä ei tarvitse pelätä fyysistä koskemattomuutta uhattavan
 - ✓ Kokee tulevaisuutensa kuulluksi
 - ✓ Luottamus, intuitio
 - ✓ Annetaan aikaa
 - ✓ Rohkeus ottaa puheeksi
 - ✓ Työntekijä kykenee lukemaan kotiympäristön viestejä
 - ✓ Tietoturva ja salassapito
 - ✓ Ihmisten läsnäolo
 - ✓ Paloturvallisuus
 - ✓ Yksityisyys ”Oma tila”
 - ✓ Suomi on turvallinen maa
 - ✓ Laki ja säädökset
 - ✓ Ensiaputaito
 - ✓ Reagointikyky, vastavuoroisuus, tuntemus ja vastuullisuus
- 

- 
- ✓ Autojen turvallisuus
 - ✓ Turvallisuussuunnitelman ajantasaisuus ja tietoisuus
 - ✓ Ennakointi
 - ✓ Hygienia
 - ✓ Tiedonkulku
 - ✓ Terveysthuolto
 - ✓ Tilannehallinta
 - ✓ Turvallisuuskulttuuri
 - ✓ Johdonmukaisuus
 - ✓ Kulttuurien kohtaaminen
 - ✓ Työntekijöiden pysyvyys
 - ✓ Tietoisuus palveluista

Riittävät palvelut

Miten koetaan ja mitä asioita pitäisi nostaa käsittelyyn

- ✓ Kotiin annettava apu on ollut tärkeää
- ✓ Työntekijöiltä aktiivista palveluiden ”markkinointia”!
- ✓ Tiedon saantia palveluista voisi parantaa
- ✓ Palveluiden saannin monimutkaisuus
- ✓ Ennalta ehkäisevään työhön pitäisi panostaa ja muistaa!
- ✓ Palvelujen tuottamisen tulisi mukautua tilanteeseen
- ✓ Hoitajien vaihtuvuuteen pitäisi kiinnittää enemmän huomiota
- ✓ Kannustaminen ja motivointi tärkeää asiakastyössä
- ✓ Kokemus, että saa olla oma itsensä ja on tärkeä
- ✓ Kotikäynnillä – tapaamisella ei saisi olla kiireen tuntua
- ✓ Kotikäynneillä välillä enemmän seurustelua kuin asioiden hoitoapuna
- ✓ Asiakaskohtaamiseen pitää kiinnittää enemmän huomiota
- ✓ Monipuoliset ja tarpeenmukaiset palvelut
- ✓ Avohoito on vastannut tarpeisiin
- ✓ Nopea avunsaanti
- ✓ Joustavuus
- ✓ **Kotiin annettavan avun saanti on ollut vaikeaa HUOM vuosi 2012 – 2013**



