

Yksilöllinen kohtaaminen asiakastyössä

Heidi Valtatie

Minusta

- Heidi Valtatie
- muistihoitotyön asiantuntija, kouluttaja, psykoterapeuttikoulutettava
- <https://www.heidivaltatie.fi/>



Mitä on yksilöllisyys?

"Mikä on parasta mitä olet saanut selville?" myyrä kysyi.



"Että riittää kun olen sellainen kuin olen",
sanoi poika.

Minun äidilleni annan
kyllä kahvin maidolla,
koska eihän kahvi ole
mitään mustana!



Ihmisellä on yksi kaiken kattava tarve: rakkaus

”on hyvä, että olet olemassa” ”toisen ihmisen hyväksyminen sellaisena kuin on”

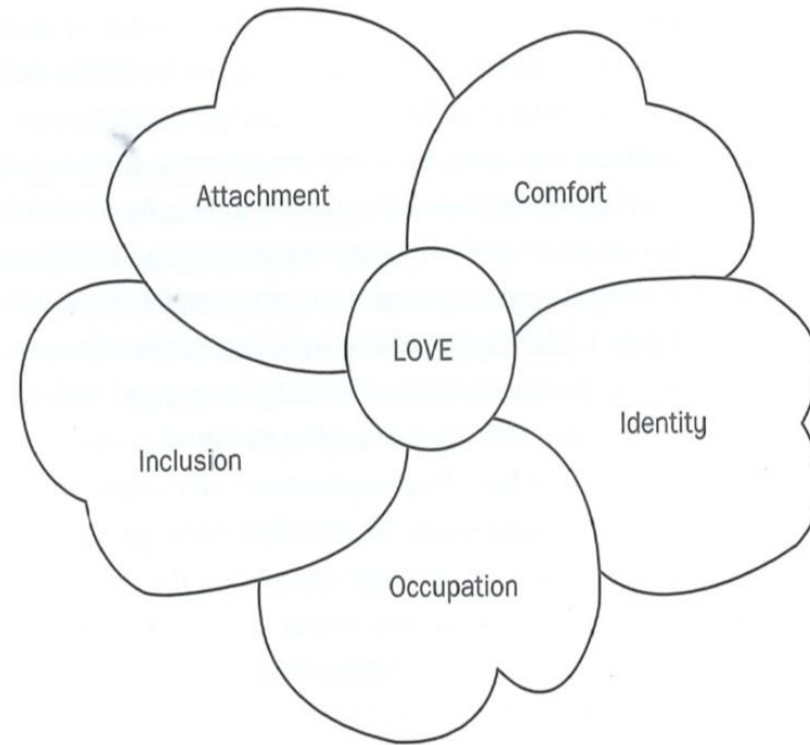


Figure 5.2 The main psychological needs of people with dementia

Hyvän hoidon kriteeristö

- *Hyvän hoidon kriteeristö* (2016) on työkirja työyhteisöille muistisairaiden ihmisten hyvän hoidon ja elämänlaadun kehittämiseen ja arviointiin. Se ohjaa muistityön ammattilaisia muistisairaahan ihmisen toiveet ja tarpeet huomioivaan hoivaan, kuntoutukseen ja hoitoon.
- Erilaisuuden hyväksymisen, olemassaolon ainutkertaisuuden ja tarpeisiin vastaamisen tulee olla kaiken muistityön lähtökohta. Hyvässä hoidossa korostuu ihmisen oma näkemys ja itsemääräämisoikeus omaan elämään vaikuttavissa ratkaisuisissa ja päätöksissä.
- Ladattavissa muistiliiton sivuilta
 - <https://www.muistiliitto.fi/fi/tuki-ja-palvelut/luettavaa-ja-tekemista/hyvan-hoidon-kriteeristo>

Yksilöllinen elämänhistoria



Yksilöllinen kohtaaminen: Keneen sairaus vaikuttaa eniten? Millaista yksilöllistä tukea hän/he tarvitsevat?



Muistisairaiden asiakkaiden omaiset tarvitsevat keskustelutukea ja tietoa sairaudesta, sairauden aiheuttamista muutoksista läheisissään, persoonallisuuden muutoksista sekä liikkumisen ja kommunikoinnin vaikeuksista. (McCabe, You & Tatangelo 2016.)
Muistisairaiden asiakkaiden puoliset tarvitsevat tukea luopumiseen ja yksinelämiseen sopeutumiseen. (Uronen 2011.)

Dimes valmennusohjelma: Esihenkilön tuki, sitä tarvitaan!

Yksilöllisyyden tukeminen

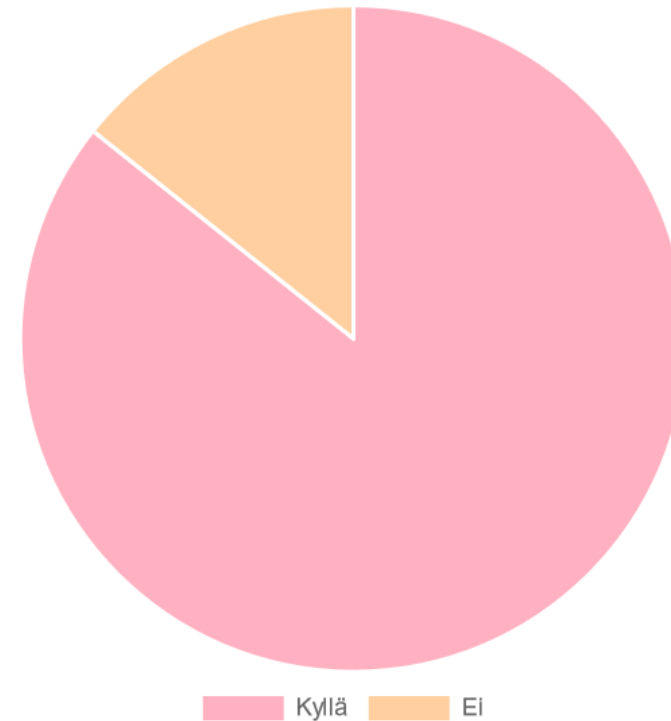
Onko työntekijöillä mahdollisuus keskustella omista asiakkaista esihenkilön kanssa ja saada tukea oman asiakkaan hoidon suhteen?

Kyllä

Ei

Jatka

Suoritettu: 100%



Hyvään elämänlaatuun vaikuttaa yksilöllisyys ja tunne vaikutusmahdollisuuksista

- Räsänen (2011) tutkimuksen mukaan pitkäaikaishoidossa olevien vanhusten hyvän elämänlaadun takaa hyvä ja sujuva arki. Arjen laatuun vaikuttavat erityisesti ihmissuhteet, vanhuksen mahdollisuudet vaikuttaa oman arkeensa, vanhuksen tarvitseman avun saatavuus sekä jossain määrin myös asuinympäristö.
 - Elämänlaadun kannalta on tärkeää, että yksilöllisyyttä ja yhteisöllisyyttä on sopivassa suhteessa.
 - Elämänlaatua parantaa myös se, kun vanhus voi edes jossain määrin vaikuttaa oman päivänsä kulkuun.
 - Erityisesti hoitajien läsnäolo ja vuorovaikutustaidot sekä hoitajien antaman ajan riittävyys vaikuttavat elämänlaatuun.
- Vanhuksilla on omaa halua ja motivaatiota tehdä omia asioita omien kykyjen mukaan (Myllymäki 2014).

**Millainen ympäristö
mahdollistaa sen, että
yksilö voi käyttää
kykyjään ja
ominaisuuksiaan
parhaalla mahdollisella
tavalla?**

Jaana Koskenniemi 2021: Respect in nursing care as perceived by older patients

- Kunnioittava kohtelu on potilaiden perusoikeus ja hoitajien velvollisuus eettisesti korkeatasoisessa hoitotyössä.
- Tutkimuksen tarkoituksena oli analysoida kunnioittavaa kohtelua hoitotyössä ikääntyneen potilaan näkökulmasta, kehittää sen arviointiin mittari ja testata sitä.
- Kunnioittava kohtelu näkyi hoitajan tavassa olla (hoitajan olemus ja sitoutuminen) ja toimia (hoitajan tapa osoittaa hyväksyntää, kuunnella aktiivisesti, rohkaista ja huolehtia) ikääntyneen potilaan kanssa.
- Huomioitavaa on, että terveytensä heikoksi kokeneet potilaat kokivat tullessa harvemmin kunnioittavasti kohdelluiksi kuin terveytensä paremmaksi kokeneet. Kunnioittavan kohtelun ja potilastyytyväisyyden välillä havaittiin vahva positiivinen yhteys.
- Rohkaisua ja kuuntelua tulee kehittää eniten. Tulokset myös osoittivat, että merkityksellisten hoitosuhteiden ylläpitäminen vaatii sitoutumista ja potilaiden näkökulmien kuulemista ja heidän ottamista todesta.

Esihenkilö/tiiminvetäjä/johdaja toimii suunnannäyttäjänä ja esimerkkinä sille, millaista palvelukulttuuria tavoitellaan.



Palveluiden laadun jatkuva seuranta on tärkeää. Joskus se voi tarkoittaa sitä, että selvitan miksi jonkun työntekijöistäni työsuorite on muuttunut tai vaikuttaa laadukkaan palveluun tarjoamiseen.

Asiakaslähtöinen palvelu=tyytyväinen asiakas ja motivoitunut henkilökunta!

Mitä meillä on laadukas palvelu?

Miten asiakaskokemusta mitataan? Mitä mitataan ja millä tavoin?

Miten vahvistatte asiakkaan osallisuutta palvelukokemusten kehittämiseksi?

Millä tavoin esihenkilö hyödyntää hoidon ja palveluiden kehittämisessä tietoa asiakaskokemuksesta?

Avoimuus!

Asiakaslähtöisyys

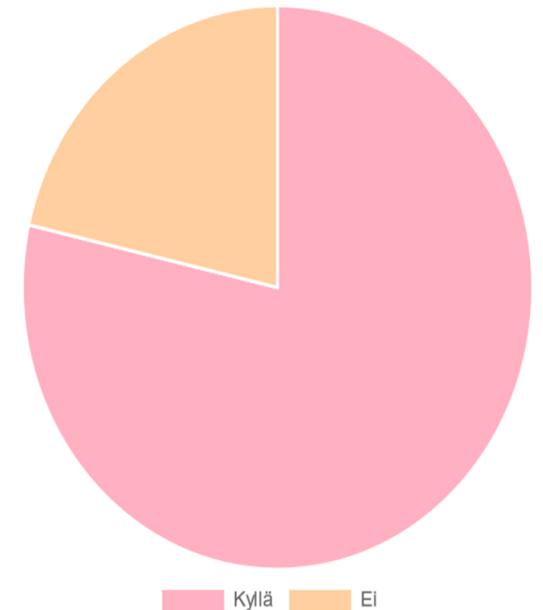
Suhtautuminen asiakaslähtöisyyteen

Mitataan teidän työyksikössä asiakaskokemusta?

Huomioithan, että työntekijöiden kannustaminen asiakaspalautteiden raportointiin rehellisesti mahdollistaa asiakaskokemusten parantamisen. Jos haasteista vaietaan, johto saa valheellisen kuvan asiakastytyväisyyden tilasta.

Jatka

Suoritettu: 100%



Dimes valmennusohjelmassa opitaan toisilta

Asiakaslähtöisyys

Palveluiden parantaminen

Kirjaa konkreettinen esimerkki valkotauluun siitä, millaisia toimenpiteitä teidän työyksikössä on tehty asiakaskokemusten tai henkilöstökokemusten perusteella palveluiden parantamiseksi.

Kiitos mielenkiinnosta!

"Joskus pelkään,
että te huomaatte
miten tavallinen olen",
sanoi poika.



"Ei rakkaus edellytä
että on epätavallinen",
myyrä sanoi.

lähteet

- Aavaluoma, S. 2016. Muistisairaana psykoterapeuttinen hoiva ja hoito. Suomen psykologinen instituutti.
- Kitwood, T. 2019. Dementia reconsidered, revisited. The Person Still Comes First.
- Koskenniemi, J. 2021. Respect in nursing care as perceived by older patients. Lääketieteellinen tiedekunta, Hoitotieteen laitos. Turun yliopisto. Väitöskirja.
- McCabe, M., You, E. & Tatangelo, G. 2016. Hearing Their Voice: A Systematic Review of Dementia Family Caregivers' Needs. Gerontologist 56 (5), 70–88. <https://doi.org/10.1093/geront/gnw078>
- Muistiliitto. Hyvän hoidon kriteeristö. Muistiliiton julkaisusarja 2/2016.
- Myllymäki, S. 2014. Vanhusten näkemyksiä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta kotihoidossa. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma.
- Pirhonen, J. 2017. Good Human Life in Assisted Living For Older People: What the residents are able to do and be. Tampereen yliopisto. Väitöskirja.
- Räsänen, R. 2011. Ikääntyneiden asiakkaiden elämänlaatu ympärivuorokautisessa hoivassa sekä hoivan ja johtamisen laadun merkitys sille. Yhteiskuntatieteiden yksikkö. Lapin yliopisto. Acta Universitatis Lapponiensis 210. Väitöskirja.
- Uronen, R. 2011. Omaisten käsitykset yhteistyön rakentumisesta ja tuen tarpeesta dementia-asteissa. Yhteiskuntatieteiden ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Pro gradu-tutkielma.