

ÄÄNEKOSKEN KAUPUNKI – ARJEN TUKI – ASIAKAS AREENA MIELENTERVEYS- JA PÄIHDEKUNTOUTUJIIEN PALVELUT; TUKIPILARI - TUKIASUMISEN TIIMI - DYNAMO TAVOITTEET 2019 – 2020

Asiakkaat keskiössä, laatua- ja näkyvyyttä Arjessa

Muistio

22.11.2018

Asiakas Areena

Osallistujat; Palveluista vastaava, henkilökuntaa jokaisesta yksiköstä, asiakkaita, perusturvalautakunnan jäseniä ja vertaisohjaajia. Yhteensä tilaisuudessa 17 henkilöä.

Tilaisuuden avasi vastaava Marika Uusitalo ja Mirja Remonen aloitti tunnetaito korteilla esittäytymiskierroksen.

Yksiköt ja toimintaa esiteltiin, jonka jälkeen kahvien lomassa käytiin asiakastytyväisyyskyselyjen tulokset läpi. Kysely on tehty asiakkaille kesäkuussa 2018, nyt syvennämme Asiakasareenan kautta saamalla kasvoaikaa asiakastyön kehittämiseen <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 ja näistä on kerätty kuvamateriaalia Arjen tuen nettisivuille.

- Asiakkaan osallisuus ja oikeudet
- Yhteisöllisyys
- Yksilöllisten tarpeiden kohtaaminen
- Toiveet ja haaveet kuntoutumisen polulle

Tuotokset esiteltiin kaikille ja joista on dokumentoitu muistio kts. alla

Ruokailua ennen sovittiin yhdessä, että asiakas areenoja jatketaan huhti/toukokuu ja marraskuulle 2019, jatkossa oli toiveena saada vieraaksi perusturvajohtaja asiakasareenaan.

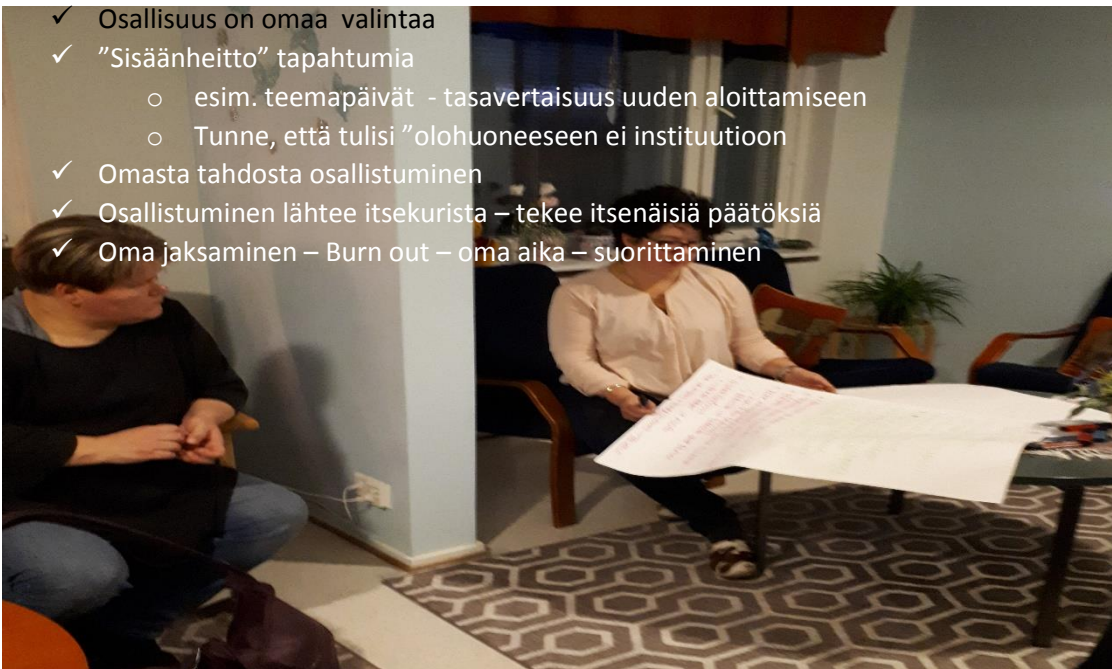
- Lopuksi käytiin päivän yhteenveto ja esittely; miten jatkotyöskentely tapahtuu työyhteisössä ja miten asiaa oivotaan tehdä näkyväksi. Kehittämispäivässä tammikuussa käymme materiaalin kaikkien yksiköiden kanssa ja mietitään niiden pohjalta toimintaamme. Perusturvalautakunnan jäsenet lupasivat viedä lautakuntaan terveiset ja perusturvajohtajalle kutsua.



ASIAKAS AREENA 22.11.2018 Asiakkaan osallisuus ja oikeudet

Mitä ajatuksia herättää; mitä on osallisuus, miten voidaan hyödyntää, mitä pitää huomioida

- ✓ Osallisuus on tunne -> palvelut ovat tärkeitä
- ✓ Palveluita pitäisi olla erilaisia
- ✓ Houkuttelevasti esille eri toiminnot
 - Tutustumispäivät luovat osallistumista – matalaa kynnystä, osallisuutta
- ✓ Olla päivässä mukana; ollaan hereillä
 - Ei jäädä kiinni vanhaan, ollaan kiinni arjessa
- ✓ Kalenteri kaudessa eläminen – liittyy tunnetta – osallisuus
- ✓ Osallisuus on vaikea sana
- ✓ Porukalla ruuan valmistaminen – osallisuutta
- ✓ Pääsee vaikuttamaan asioihin
- ✓ Kokemus osallisuudesta omassa elämässä
- ✓ Sisältöpäin ohjautuvuus
- ✓ Tunnistaa ja tunnustaa omat rajansa
- ✓ Asiakslähtöisyys
- ✓ Herkät korvat ja sydän
- ✓ Tasa-arvoisuus ja tasavertaisuus – palvelut
- ✓ Tuoda oma osaaminen esille
 - Hyödyntäminen eteenpäin
- ✓ Tiedon muille jakaminen
- ✓ Kulkemisen hankaluus viheralueilta keskustaan vaikuttaa osallistumiseen
 - Miten voi korjata tulevaisuudessa
 - Liikennejärjestelyt
- ✓ Tavoitettavuus
- ✓ Tuttuus
 - Helpompi aloittaa, ”kaveri kans”
- ✓ Osallisuus on tiettyyn rajaan saakka hyvä – omat rajat
- ✓ Ottaa toiset huomioon, on ryhmän jäsen
- ✓ Osallisuus on omaa valintaa
- ✓ ”Sisäänheitto” tapahtumia
 - esim. teemapäivät - tasavertaisuus uuden aloittamiseen
 - Tunne, että tulisi ”olohuoneeseen ei instituutioon
- ✓ Omasta tahdosta osallistuminen
- ✓ Osallistuminen lähtee itsekurista – tekee itsenäisiä päätöksiä
- ✓ Oma jaksaminen – Burn out – oma aika – suorittaminen



Yhteisöllisyys ja yhteisöt

Yhteisön merkitys kuntoutumis- ja toipumisprosessissa

- ✓ Vertaistuki
- ✓ Tasavertaisuus saa olla oma itsensä
- ✓ Päivärytmi – osallisuus
- ✓ Hyväksyntä - turvallisuuden
- ✓ Kuuluvuudentunne
- ✓ Eristäytyminen/syrjäytymisen ehkäisy
- ✓ Vaikuttamisen mahdollisuus
- ✓ Kummitoiminta
- ✓ Hyvinvoinnin ylläpitäminen
- ✓ Tunteiden läpikäyminen + tuki

Yhteisöjen yhteistyö

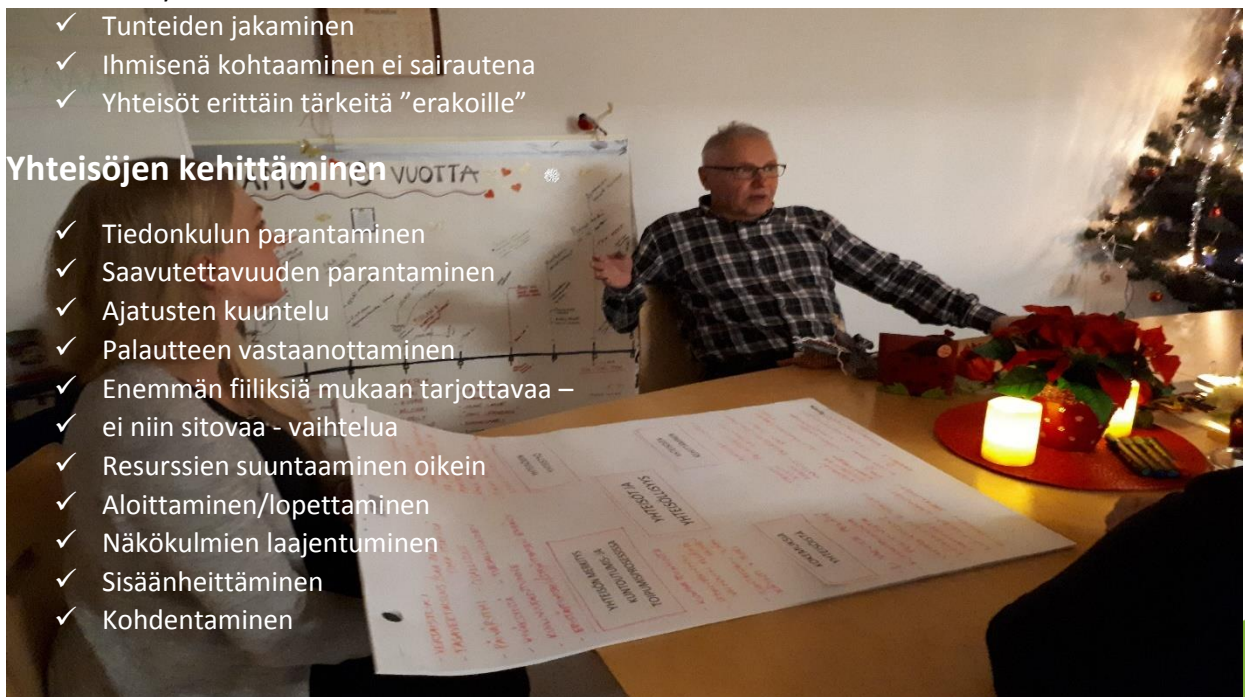
- ✓ Lisää voimavaroja ja resursseja
- ✓ Yhteistyö on positiivista, uusia ihmisiä ja ajatuksia
- ✓ Hyvä asia
- ✓ Rajat matalampia, liikkuminen helpompaa

Kokemuksia yhteisöistä

- ✓ Ei tarvitse pelätä
- ✓ Kummitoiminta positiivista
- ✓ Vapaaehtoisuus
- ✓ Kavereiden ja ystävien saaminen
- Elämyksien saaminen
- ✓ Tunteiden jakaminen
- ✓ Ihmisenä kohtaaminen ei sairautena
- ✓ Yhteisöt erittäin tärkeitä ”erakoille”

Yhteisöjen kehittäminen

- ✓ Tiedonkulun parantaminen
- ✓ Saavutettavuuden parantaminen
- ✓ Ajatusten kuuntelu
- ✓ Palautteen vastaanottaminen
- ✓ Enemmän fiiliksiä mukaan tarjottavaa – ei niin sitovaa - vaihtelua
- ✓ Resurssien suuntaaminen oikein
- ✓ Aloittaminen/lopettaminen
- ✓ Näkökulmien laajentuminen
- ✓ Sisäänheittäminen
- ✓ Kohdentaminen



Yksilöllisten tarpeiden kohtaaminen palveluissa

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**



Toiveet ja haaveet kuntoutumisen polulle...

Kuntoutumista edistävät tekijät

- mitä haluan elämältääni
- mihin toivon muutosta
- mitä välineitä muutos vaatii
- mitä voin tehdä arjessani unelmani eteen
- miten hyödyn kuntoutumisesta parhaite

Omat voimavarat ja vahvuudet

- mikä auttaa arjessani
- mistä saa voimaa
- itselle tärkeitä asioita

Kuntoutumista hidastavat tekijät

- mitkä asiat vievät voimavaroja
- mikä estää arjessa selviytymistä

