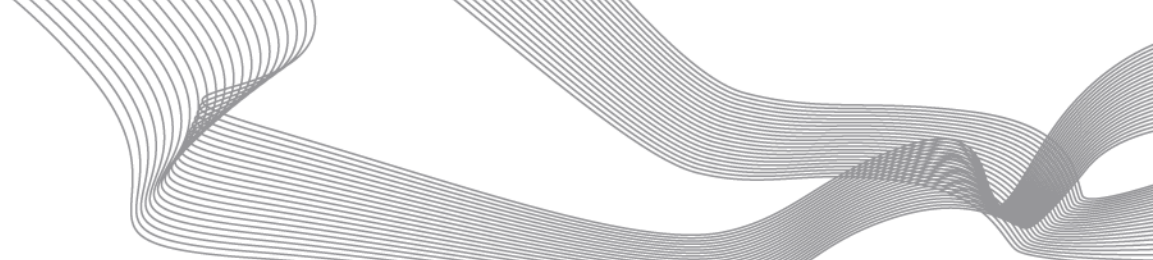


Moniasiakkuus ja osallisuus palveluissa -seminaari 4.10.2012

# Moniammatillinen yhteistyö ja asiakaskokemukset

Riikka Niemi, projektipäällikkö ja Pauliina  
Hytönen, projektityöntekijä, Jyväskylän  
ammattikorkeakoulu

JYVÄSKYLÄ

- 
- SARANA-hankkeessa kehitetään sosiaalialan käytännön opetusta ja moniammatillista asiakastyötä.
  - Asiakaskokemukset on kerätty osana hankkeen sisäistä arviointia: hankkeessa mukana olleista asiakkaista 23 kpl on haastateltu toisen tilannearviotyöskentelyn jälkeen.
  - Olemme lukeneet haastatteluista asiakkaiden käsityksiä hyvästä asiakastyöstä ja jakaneet ne neljään teemakokonaisuuteen, joita avaamme esityksessämme.

# Moniammatillisuus

- ”Mun mielestä olisi hienoa, jos ihminen voisi hoitaa niitä asioita ja tilanteitaan mahdollisimman yksinkertaisesti. Jos koulutukseenkin tulisi entistä enemmän, että pystyy kohtaamaan ne monet asiat... Tietokin menisi ammatti-ihmisten kesken paljon, paljon helpommin ja sitten tiedettäisiin, mistä puhutaan, eikä tarvitsisi aina aloittaa alusta... että sitten kun sitä apua haetaan, niin olisi se tieto siellä paikassa. Totta kai se helpottaisi sitten sitä asiakasta.” (asiakas kevät 2012)
- ”...mä toivoisin, että saisin yhdellä kertaa hoidettua kaikki. Kun on Kela ja on lastensuojelu ja toimeentulotukipuoli ja on psykologi ja mitä mulla nyt onkaan. Niin, kun on henkisesti niin väsynyt, että ei jaksakaan hoitaa yhtäkään asiaa, niin pitää hoitaa monta asiaa.” (asiakas syyskuu 2012)
- ”Niin ei ikinä ole ollut sitä, että nää vetäisi yhtä köyttä. Vaan kaikki tekee omia päätöksiä, nämä viranomaiset, että sitä oikeaa apua ei ole löytynyt mistään. Että jos ne nyt ratkeaisi se asia, niin että ihmiset oikeasti tekee yhteistyötä lääkäreittenkin kanssa... Että ei jokainen määrää eri asioitaan, mulla on kauhea stressi suoritua niistä.” (asiakas kevät 2012)
- ”Niin se ei loppupeleissä palvele, jos kaikki tekee omia alueitaan pelkästään. Kyllä heidän pitäisi keskustella keskenään...” (asiakas kevät 2012)
- ”Mitä mä olen itse sanonut, että kun mä en jaksaa ajatella näitä asioita, niin se on hyvä, että joku ajattelee mun puolesta. Kun näiden lappujen ja lippujen kanssa yrität juosta sinne ja tänne joka virastoon. Niin kyllä se on aika rankkaa.” (asiakas syyskuu 2012)

# Asiakaslähtöisyys

- ”Itselle oli tärkeintä, että pääsi puhumaan asioista.” (asiakas syksy 2012)
- ”Tärkeetä olisi, että näkisi vaikka kerran viikkoon. Ja tärkeitä asioita ois, mun tilannetta kun kattoo, niin kuunteleminen, että tosissaan mä tarviin kuuntelijaa.” (asiakas syksy 2012)
- ”Tässä ihan oikeasti keskityttiin niihin meidän näkökulmiin, että oikeasti keskityttiin. Ja kun on lapsesta kysymys, joka elää suurperheessä... Se pystyttiin käsittelemään lapsen asiana, että siitä ei lähdetty tekemään koko perheen juttua, että se pysyi kasassa se aihe, että on lapsen asioista kyse ja meidän tuntemuksista.” (asiakas syksy 2012)
- ”Jotenkin mulle on tullut tässä semmoinen tunne, että esimerkiksi tämä toimeentulotuki. Että siinä otettaisiin kokonaistilanne huomioon, että mistä kaikki ongelmat lähtee. Esimerkiksi mä kävin, mulla lääkärinlausunto oli mukana ja mä olisin toivonut sitä, että mistä tämä rahaongelmakin, että olisi vähän otettu sitä inhimillisyyttä siihen mukaan, että mistä se niin kuin johtuu. Että se ei ole sitä mun omaa välinpitämättömyyttä tai että mä olisin tuhlanut mun rahat johonkin muualle.” (asiakas syksy 2012)
- ”Se kuunteleminen, koska asiakas on aina oikeassa. Jos miettii, että menee aina asiakkaan ehdoilla just että mä tarviin kuuntelijaa. ” (asiakas syksy 2012)

# Palautteen saaminen

- ”Mä taas itse tykkään siitä, että mulla pitää olla se dokumentti mustaa valkoisella.” (asiakas kevät 2012)
- ”...saa sen palautteenkin tästä käynnistä.” (asiakas kevät 2012)
- ”Kirjoitettu maanläheisesti, siinä ei ollut kapulakieltä eikä pitkiä virkkeitä ja siinä oli ne ydinasiat laitettu ihan olennaisesti ja semmoinen niin kuin hyvässä hengessä. Ei ollut liian asiakirjamaista tylyä tekstiä.” (asiakas kevät 2012)
- ”Siinä saat sen palautteen niin kuin omista puheistasi. Ja ehkä myös se, että niin kuin ymmärrettiin se, mitä sä sanot, niin se oli hyvä. Eikä vaan niin kuin, että joo, joo ja kirjoitetaan paperiin. Kuuli sen, mitä itse olit juuri sanonut ja ehkä vähän enemmänkin ja toisesta näkövinkkelistä.” (asiakas kevät 2012)
- ”Joo, semmoinen aikuismainen palaute.” (asiakas syksy 2012)
- ”Jotenkin mulle tuli siitä semmoinen tunne, että ne asiat ois niin kuin mulla paremmin kuin ne oikeasti on.” (asiakas syksy 2012)
- ”Ei varsinaisesti uusia asioita. Mutta yksikin juttu tästä mun ex-miehen vainoamisesta oli, niin mulle sanottiin, että mä olen vahva sen asian suhteen. Niin, en mä ole tuntenut itseäni vahvaksi. Tuossa tuli muutamakin asia semmoinen, mitä mä en tiennytkään, että mä olen. Mutta oli hyväkin kuulla tuollainenkin mielipide. Oli hyvin positiivista kuulla olevansa vahva ex-miehen suhteen.” (asiakas syksy 2012)

# Osallisuuden kokemus

- ”Siinä pystyi itse sanomaan, että oliko oikein ymmärretty. Ja korjata, jos oli jotain korjattavaa tai lisättävää.” (asiakas kevät 2012)
- ”Tän pöydän ääressä juteltiin ja työntekijä sanoi sitten, että oli miettinyt, että jos minä tulisin siihen mukaan, kun mulla on paljon kaikkea ja minä puhun paljon tai olen hyvä puhuja. Mä kerron, annan itsestä paljon, mutta sitten on asioita, joita mä en voi jakaa. Pyydettiin ihan silleen hyvin ja into heräsi ja sitten tuli vahvistussoitto ja mua vähän jännitti, että millainen se niin kuin on. Mutta sitten oli tosi kiva, että ylitti odotukset.” (asiakas syksy 2012)
- ”Oli niin iloinen fiilis, kun oli todella niin antoisa ja mä olen niin kiitollinen, että mä pääsin mukaan tähän. Ja mä toivon, että mä sain annettua heille jotakin, koska he anto paljon minulle niistä kommentteista mitä tuli. Ja tosiaan haluan nauhan kuulla uudestaan, että mä saan kirjattua, koska siinä oli sellaisia näkökantoja, joita ei itellä ole ennen ollut.” (asiakas syksy 2012)