

Asiakkaan kuuleminen ja kohtaaminen

Kerro tai kuvaile asiakastilanne, joka mielestäsi oli onnistunut. Mikä teki tilanteesta mielestäsi erityisen onnistuneen? Kuvaile, miten tilanne toteutettiin

- Asiakkaan käden toimintakyky oli mennyt. Kädessä oli kuitenkin voimaa, hyvät edellytykset jatkaa. KYS:llä apuvälineenä haarukka, mutta asiakas halusi syödä oikeilla välineillä sekä myös halusi allekirjoittaa oman nimensä, jotka asetettiin tavoitteiksi. Joka päivä tehtiin harjoituksia, joilla päästäisiin tavoitteisiin.
- Asiakkaalla oli kuntoutuksessa hauskaa, epäonnistumiset hyväksyttiin. Toimintaa vaikeutettiin, kunnes tavoitteisiin päästiin. Asiakas oli sitoutunut tavoitteisiin loppuun saakka. Terapeutilla ja asiakkaalla oli yhteinen näkemys asiasta. Terapeutin pitää olla myös rehellinen kuntoutujalle, jos lopputulos ei välttämättä onnistu. Kokeilu tärkeää!
- Kävelyyn opettelussa lääkäri sanoi, etten jää pyörätuoliin. Antoi tsemppiä ja motivaatiota jatkoon. Ei toisaalta luvannut liikaa.
- Verkkokurssille tuli rohkeasti mukaan 87 -vuotias rouva, joka ei ollut paljoa käyttänyt digilaitteita. Hyvällä etäohjauksella rouva valtaistui laitteiden rohkeaksi käyttäjäksi ja sosiaalinen verkosto kasvoi. Etäkuntoutus ollut tärkeää erityisesti koronan aikana ja voi kohdata asiakkaan.
- Vamman hyväksyminen tärkeää, muuten vaikeaa päästä etenemään. Tärkeää huomioida, millainen kuntoutuja on ollut aiemmin, millaisista asioista on pitänyt. Näin kuntoutus rakentuu oikeille menetelmille ja lähtökohdille ja eteneminen kuntoutuksessa on helpompaa. Kysytään asiakkaan mielipidettä, toimiiko tämä tapa toimia. Yhteistyö tärkeää. "Ensin on liikutettava sielua, ennen kuin voi liikuttaa jalkoja." Terapeutti on keskittynyt ja kiinnostunut kuntoutujan asiasta, kulkee hänen rinnallaan. Ammatti-ihminen on helposti tietäjän roolissa. Tärkeää luopua välillä tästä roolista. 50 % ammattilaisen asiantuntemusta, 50 % asiakkaan asiantuntemusta. Yksilöllisyys ja kokonaisvaltaisuus tärkeää huomioida, esim. löytää juuri ko. asiakkaalle oikeanlaiset apuvälineet. Tavoite täytyy olla sopivan korkealla, ei liian helppo. Miten käsitellään pettymys, jos ei päästä tavoitteisiin?
- Läheiset ja sairastuneet: verkkoillat, saa osallistua ja kertoa arjesta, tärkeää tulla kuulluksi. Läheiset otettava huomioon. Vertaistuki. Ammattilainen ohjaa vertaisen pariin, kun on oikea aika kuntoutujalle. Helposti myös leimautuu sairastuneeksi. "Haluan kuulla, miten muut ovat selvinneet"
- Onnistumisen kokemuksia tulee päivittäin, pieniä asioita: liikkuminen apuvälineellä, ensimmäinen käynti ulkona ja metsässä elämys, allasterapia uusi kokemus, siirtyminen p-tuolista wc-istuimelle, kotiutuminen, kuntoutuja on tyytyväinen, kävelyrobotti ja hyvä harjoitussuoritus, asukkaan saa liikkeelle omasta huoneesta ja asukas on useimmiten myös tyytyväinen, kun oli lähtenyt liikkeelle, huumori ja hymy, ajatukset pois arjen tilanteesta, osaa ohjata asiakasta hakemaan apua oikeasta osoitteesta, kun asiakas saa vastauksia.

Kerro ja kuvaile ryhmätilanteissa asiakkaan kuulemista ja kohtaamista Mikä teki tilanteesta mielestäsi erityisen onnistuneen? Kuvaile, miten tilanne toteutettiin.

- Ohjaajan aito läsnäolo edistää toiminnan toteutumista. Ei pidä ryhmää sairauden perusteella, vaan enemmän tekeminen keskiössä. Ohjaaja huomioi, että jokainen pystyy osallistumaan. Ryhmäytyminen. Ilmapiiri avoin ja turvallinen, voi sanoa oman

- mielipiteensä ja kertoa oman tarinansa. Hiljaisten signaalien tunnistaminen ja vastaaminen. Kaikki saavat mahdollisuuden omalle äänelle ja kertoa, hiljaisetkin tulee kuulluksi esim. parin kanssa voi vaihtaa ajatuksia ja kertoa sitten ääneen. Ryhmän kanssa yhdessä miettiä, mitä tehdään. Ryhmäläisten yhteinen juttu motivoi. Kaikki pystyy harjoittelemaan omalla tavallaan, tämä tuo hauskuuden juttuun. Asiakas tavattava vähintään muutaman kerran, jotta oppii tämän tietämään. Onnistuneisiin ryhmätilanteisiin liittyy toiminnallisuus ja herättää keskustelua muistakin asioista. Laitoskuntoutusjaksolla tsemptataan ja motivoidaan toinen toistaan. Tärkeää saada ryhmä toimimaan. Toimiva ryhmä ohjaa toiveita, helpottaa myös terapeuttia.
- Osallistujat vaihtuvat viikoittain, olisi aikaa pysähtyä ja miettiä, mitä voisi tehdä tämän ryhmän kanssa. Asukkaat muistisairaita, toimintatuokioita, haaste saada keskustelemaan ja kertomaan, kahden kesken toimii. Läheiset ja kuntoutujat omissa ryhmissä. Lähettivät toisilleen ryhmänä kysymyksiä ja toiveita. Kukaan ei yksilöitynyt. Uskallettiin kysyä asioita, joita ei muuten uskalla ja päästiin puhumaan siitä mistä pitikin. Ryhmän hyvin ryhmäytyessä, voi käyttää ryhmää "terapeutina" pienryhmissä. Esim. 4 hlön ryhmä, jossa 1 on potilas ja muut terapeutteja. terapeutit esittävät hyviä kysymyksiä potilaalle esim. sosiaalisesta verkostosta tai muusta aiheesta. Vertaiset ovat loistavia ammattilaisten apureita.
 - Esimerkkejä: pelattiin jalkapalloa istuen, asukkaat innostuivat ja osallistuivat, toiveliikunta: pelaamista eli soveltavaa liikuntaa: boccia, curling, mölkky, elämyksellisyys ja luonnossa tekeminen, tulen äärellä istuminen, Green care -ajattelu, viikko-ohjelmat ja toiveet, matka puutarhalle, kesällä puutarhanhoito, musiikki: toivekierrokset ja syntyy muistoja ja keskustelua mm. nuoruudesta ja työstä, musiikki ja tanssiminen, luova tanssi.

Millaisia keinoja on kuunnella ja kohdata erilaisia asiakkaita (kuulo- ja näkövammaisen, ikääntynyt, liikuntavammaisen)?

- Jokaisen vamma on yksilöllinen. On tärkeää tutustua asiakkaan tilanteeseen. Opitaan tuntemaan toisemme. Löydetään yhteinen kieli. Ohjaajan ei tarvitse osata ennalta. Usein kuitenkin käsillä hosumalla saadaan asioita eteenpäin. Rohkeutta ohjaajalta kokeilla erilaisia kommunikointitapoja. Halu kuulla ja kommunikoida tärkeää. Halu lähteä kulkemaan ihmisen rinnalla. On herkkä kuulemaan tunneilmaisuja. Ohjaaja seurasi aktiivisesti asiakasta ja oppi tuntemaan eleistä ja ilmeistä, mitä hän halusi, vaikka ei ollut perinteisessä mielessä yhteistä kieltä. Kysytään asiakkaalta, voisinko auttaa. Ei anneta apua automaattisesti. Terapeutti/ohjaaja perustelee, miksi tehdään näin.
- Annetaan tila ja aikaa kommunikaatiolle. Puhutaan samalla tasolla esim. istutaan kasvotusten. Huomioidaan ympäristö: rauhallinen, melu häiritsee, esteetön.
- Hyödynnetään: puheterapeuttia ja erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä, kinestetiikan toimintamallia, validaatiota ja luontomenetelmät, musiikkia kokea ja tuntea rytmi, tavoite: tanssia tietty kappale, kun "kuntoutus" päättyy, kosketuksella on monenlaisia vaikutuksia, tulkin käyttö, aktiivinen kuuntelu, piirtäminen, esim. koiran läsnäolo sujuvoittaa puhumista, myös hevonen ja vasikka olleet apuna.
- Afasia, tärkeää tulla kuulluksi ja kohdatuksi, haaste: oikeasti ymmärtää häntä. Afasia-asiakkaan kanssa käyty jätskillä, tehty kädentaitojuttuja. Musiikin kuuntelua ja tuttujen laulujen laulamista.
- Motoriikka "heikko" alkaa tanssia kuullessaan tuttuja kappaleita.

- Ikääntyneille ja muistisairaille musiikki ja kosketus ovat tärkeitä, jolla voi mm. ohjata liikkeelle.
- Lasten ja nuorten kuuleminen myös tärkeää ja voi vaatia erilaisia välineitä kuin aikuisen kuntoutujan kohtaaminen. "Eläinavusteisuus toimii, piirtäminen, luonto, leikki, erilaiset kanavat esim. Whats App (tietoturva huomioitava toki)

Miten välittäminen, empatia, sympatia ja eettisyys näkyvät kohtamisessa?

Miksi nämä asiat nousevat usein keskustelun kohteeksi?

- Mikäli kuntoutusammattilainen ei ole emotionaalisesti läsnä, aistii herkässä tilassa oleva asiakas tämän.
- Asiantuntemuksen puute ja vaihtuvuus työntekijöissä altistaa (emotionaalisen läsnäolon) puutteelle.
- Näiden parametrien puute vaikuttavat negatiivisesti asiakkaan motivaatioon ja yhteistyöhalukkuuteen.
- Asioita laitetaan liian usein kiireen syyksi. Herää kysymys, onko kiire kohtamisissa todellista.
- Kuntoutuminen on muuttunut asiantuntijakeskeisestä asiakaslähtöisemmäksi, mutta osa ammattilaisista suhtautuu yhä kuntoutukseen liian tehtäväkeskeisesti.
- Yllä mainitut parametrit nousevat esille erityisesti mm. haasteellisissa asiakaskohtamisfilanteissa.
- Asiantuntija - asiakas asetelma sisältää valta-asetelman. Kumpi "tietää"? Voiko asiantuntija tulla kohtaamaan myötätuntoisesti asiakkaan inhimillisellä tasolla ja esim. kertoa olevansa väsynyt.

Millä tavoin voidaan edistää näiden asioiden toteutumista?

- Ensin pitää itse tunnistaa, että asian suhteen on kehittämisen tarvetta.
- Ammattilaisen on tärkeää ottaa vastuu tekemistään virheistä ja selvittää virheestä aiheutunut tilanne.
- Koulutuksen, jatkokoulutuksen ja ammatillisen kasvamisen kautta näiden asioiden sisäistäminen: miten lähestyt ihmistä? Asioiden omaksuminen saattaa tosin jo olla sisäsyntyistä alalle ohjautuneilla.
- Työpaikkojen kehityskeskusteluissa ja työnohjaustilanteissa on nostettava nämä asiat esille. Esim. työssäoppimisessa työpaikoilla opitaan ohjaajilta toimintatapoja.
- Myös työpaikkaohjaajien koulutuksessa voisi näitä asioita korostaa.
- Kiireen keskellä empaattisuuden osoittaminen ei maksa mitään; empatiataidot korostuvat hoitotyössä.
- Empatia ja ymmärtäminen ovat osa ammatillisuutta, mutta on tärkeää varmistaa, etteivät nämä asiat jää kuormittamaan työntekijää vapaa-ajalla.
- Empatia on kimppu taitoja, joita voi harjoitella ja opiskella. Aloittaa kannattaa omaan itseen tutustumisesta. Lisäksi tietoisien läsnäolon sisäistäminen ja harjoittelu ovat tärkeitä.
- Työskentelemme kuntoutujaa varten ja poimimme hänen tavoitteitaan, ajatuksiaan ja odotuksiaan.
- Työnkuvien muokkaaminen kunkin vahvuuksien mukaan aina, kun mahdollista.

- Kokemustoimijan kertomana oma tarina on erittäin hyvä opiskelumenetelmä/työväline.
- Mahdollisimman avoin vuorovaikutus.
- Pyritään tutustumaan ja luomaan yhteyttä. Varataan tähän rauhasa aikaa.
- On mietittävä, mitä kieltä käytämme: Puhummeko minäkeskeistä tai passiivista kieltä vai pyrimmekö aktivoivaan kielenkäyttöön?
- Työntekijän vastuulla on kertoa omista haasteistaan: jos on huono päivä, voisi kertoa tämä ääneen.
- Työntekijä voi kohdentaa voimavaransa paremmin asiakkaan kohtaamiseen toimivassa yhteisössä.

Mitä nämä asiat tarkoittavat sinun työssäsi?

- Ihmisen kohtaaminen ja kuntoutujan huomioiminen ovat toiminnan perusarvoja.
- Kolmannen sektorin järjestöt pysyvät rinnalla kuntoutumisprosessissa.
- Ammatillisena sallitaan tunteet
- Toivon ja uskon vahvistaminen ovat tärkeitä
- Erityisesti empatia ja tunnetilat korostuvat esim. nuoren ihmisen ALS-sairaudessa
- Kuntoutustoiminta on moniulotteista: Kaikki aistikanavat huomioitava. Sanat pelkästään eivät riitä, vaan se, miten ne lausutaan, kosketus, katse ja ympäristö ovat tärkeitä.
- Läsnäolo ja kuuntelu tilanteessa on tärkeää. Erityisesti muistisairaiden kanssa työskennellessä näillä (mm. kehon kieli) on suuri merkitys.
- Pitkäjänteisyys on avainasemassa
- Empatiaa ja myötätuntoa tarvitaan - myötätunto on aktiivinen toimija ja tila, joka auttaa kannattelemaan.
- Joku pitää minun puoliani, kun en itse siihen pysty.
- Ihminen ihmiselle toimimista, tunteiden sallimista ja hyväksymistä
- Hyväksymistä, hyväntahtoisuutta, kiinnostusta

Mikä estää näiden toteutumista?

- Henkilöstöllä ei välttämättä ole riittävästi tietoa asioista; puutteellinen tietotaito
- Kiire voi haitata koulutuksiin hakeutumista, eikä jakseta koulutautua. Voidaan myöskin ajatella koulutusten tuovan lisää työtä jo ennestään suureen työtaakkaan.
- Kiireen tunne haastaa toisinaan asioiden toteutumista - kiihdytämme välillä itse itsemme ja välillä työ kiihdyttää meitä.
- Työntekijätkin ovat ihmisiä ja elämässä voi sattua monenlaista: ei jakseta olla empaattisia eikä sympaattisia esimerkiksi oman elämäntilanteen vuoksi.
- Mikäli ei saa työssä onnistumisen kokemuksia, eikä kiitosta esihenkilön taholta.
- Ristiriitatilanteet
- Puutteellinen johtaminen
- Työnantajan ei mahdollista työntekijän jaksamista, osaamista, viihtymistä eikä kehittymistä omassa työssä.
- Organisaatorakenne ei mahdollista moniammatillista yhteistyötä
- Työyhteisön ilmapiirillä ja jaksamisella on vaikutusta: olemme kaikki inhimillisiä ihmisiä.
- Suuri vaihtuvuus vaikeuttaa ideaalista asiakkaan kohtaamista

Etäkohtaaminen kuntoutuksessa

Etäkohtaamista kuntoutuksessa lähdettiin ryhmissä pohtimaan kokemuksista onnistuneista etäkohtaamistilanteista ja tekijöistä, jotka rakensivat ja toteuttivat onnistuneen kohtaamisen. Erityisesti keskustelussa nousi esille asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen, kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen. Lisäksi hyvässä etäkohtaamisessa mahdollistuu asiakkaan näkökulmasta etäkohtaamisen oikea-aikaisuus suhteessa asiakkaan kuntoutumisprosessiin huomioiden asiakkaan kyky vastaanottaa ohjausta ja neuvontaa.

Tekijöitä, jotka tukevat onnistunutta etäkohtaamista

- Kuntoutumistoivon ylläpitäminen ja säilyttäminen
- Asiakkaan aito kohtaaminen
- Kohtaaminen tärkeää - "Informaatiota tulee paljon lyhyessä ajassa, mutta hyvä kohtaaminen voi olla se mikä jää asiakkaalle mieleen
- Arjen havainnoiminen ja huomiointi: Miten asiakas arjessaan pärjää ja miten arki huomioidaan kuntoutuksessa?
- Asiakkaan yksilöllinen huomiointi
 - Tilannekohtainen asiakkaan huomiointi
 - Asiakkaan erityisyyden ja yksilöllisyyden huomiointi ja esilletuominen
 - Kuulluksi tuleminen
 - Asiakkaan kuntoutumisprosessissa oikea hetki ohjaukseen ja neuvontaa, jotta asiakas pystyy omaksuma tiedon ja keskustelemaan omasta tilanteestaan, esimerkiksi siirretään asiakkaan leikkauksen jälkeinen neuvonta ja ohjaus etäohjaukseksi, kun asiakas on kotiutunut ja pystyy paremmin vastaanottamaan ohjausta ja neuvontaa

Etäkuntoutustilanteissa hyvää ryhmäohjausta tukevat käytänteet

Etäkohtaamista kuntoutuksessa ryhmissä lähdettiin pohtimaan etämahdollisuuksien käyttämisestä ryhmien ohjaamisessa ja miten näissä voidaan kuulla ja kohdata ryhmään osallistuvia kuntoutujia. Keskustelussa kuvailtiin onnistuneita tilanteita ja läpikäytiin, niitä rakentavia tekijöitä. Ryhmätilanteiden keskeisenä vahvuustekijänä nousi esille vertaiset, vertaisilta saatu tuki ja mahdollisuus jakaa omaa kokemusta vertaisten kanssa. Etäryhmäkuntoutus mahdollistaa tämän kokemuksen esimerkiksi kuntoutujille, joilla muute ei olisi mahdollisuus osallistua ryhmätoimintaan.

Vertaistuki ja kohtaaminen ryhmässä rakentaa ryhmähenkeä

- Vertaiskohtaaminen, vertaistuki ja mahdollisuus jakaa omaa kokemusta ja tulla siinä kuulluksi
- Muiden kuuleminen ja heiltä saadut vinkit tärkeitä
- Ryhmähengen luominen
- Ryhmässä ryhmäytymistä tukee mm.:
 - Kuntouttajat itse käynnistämässä ryhmää antamalla aiheita ryhmän toiminnan sisältöön
 - Annetaan tilaa / aikaa ryhmäytymiselle ja ryhmäläisille
 - Lupa jakaa itsestä sen minkä itse haluaa jakaa ja niin kuin itse haluaa jakaa (esim. huumori, vapaa puhuminen ja kysymysten esittäminen).
 - Salliva ja rento ilmapiiri, jossa helppo olla mukana hyvällä mielellä.

- o Turvallinen ilmapiiri, "jokainen saa esittää turvallisesti mielipiteensä ketään ei väheksytä, ei nosteta ketään esille tai ei ketään lasketa
- o Hyvä ryhmäytyminen edistää avointa toimintaa yhdessä ja tukevat hilaisijakin ryhmän jäseniä osallistumaan ja kertomaan omista kokemuksista. Salla kehittyä luottamuksen tunne ryhmäläisiin ja ryhmän toimintaan.
- o Ryhmässä yhdessä sovitut toimintasäännöt ns. "pelisäännöt":
- o Ryhmän alkaessa rakennetaan avoimesti ryhmän omat toimintatavat
- o Aina tulee olla mahdollisuus, kertoa, jos joku ei tunnu hyvälle.
- o Tärkeää on kysyä miltä tuntuu ja miten koetaan ryhmä ja sen toiminta.
- o Keskeistä on olla kiinnostunut kuntoutujasta laajemmin kuin vain ryhmäkuntoutuksen näkökulmasta (elämä laajasti).
- o Hyvä on aina huomioida ns. yksityisyyden raja ja kunnioittaa niitä.

Ohjaajalla keskeinen rooli

- Jokaisen kuntoutujan huomioiminen ryhmässä yksilönä
- Tärkeää kiinnittää huomiota asiakaslähtöisyyteen ryhmän totutuksessa
- Huomioida aina pari-/ryhmäohjauksen mahdollisuudet esimerkiksi yhteisohjaus "kädenharjoitteiden ohjauksessa yhtä aikaa kahdelle potilaalle, kun on samanlainen sairaustilanne ja potilaina samassa huoneessa -> mahdollistetaan vertaistuki
- Kannustaminen palautteen antamiseen ja toisten tukemiseen itse sitä myös toteuttaen esimerkiksi vertaiselta saatu palaute kannustaa ja motivoi
- Mahdollistaa asiantuntijuuden siirtymisen ryhmän sisälle ryhmäläisille -> vertaistuki ja -ohjaus
- Yhteisohjaus "virheiden" korjaamisessa
- Kuntoutujan yksilöllinen huomioiminen eettisesti hyvin
- Samantasoisille omat ryhmät: "Hyviä kokemuksia ryhmäläisille, kun osaamisen taso lähtökohtaisesti samanlainen"

Puhelin ja muut etäohjauksen "teknologiset välineet kuntoutuksen ohjaustyössä

- Kun taustat ovat tiedossa (esim. terapia palautteet) ja tehty hyvä valmistautuminen, kuntoutusaika on kuntoutujalle -> teknologia mahdollistaa tämän kokemuksen kuntoutujalle
- Ohjaus puhelimitse "Jos ei ole osastolla ehtinyt kohtaamaan, niin silloin toteutetaan etänä puhelinohjausta. Toimii hyvin, kun asiakas on ehtinyt olla kotona, ja on vastaanottavaisempi ohjaukselle. Samalla on ollut aikaa nousta esille kysymyksiä, joihin haluaa vastauksia
- Etäkohtaamisessa on tärkeää kuvayhteys. Muutoinkin vuorovaikutus jää vajaaksi verkon välityksellä, mutta on parempi kuin ei mitään.
- Korona aikana on antanut mahdollisuuden nähdä ja kuulla asiakkaita.
- Voi olla, että jollekin asiakkaalle on helpompaa puhua laitteen kautta. Silloin se pitää mahdollistaa eikä työntekijän omat ennakkoluulot/osaamistarpeet saa sitä estää.

Teknologian käyttö etäohjauksessa

Teknologia ja etäohjaus sopivat asiakasryhmille, joilla on

- Tietotekniikka hallussa: "On pystyttävä, kaikki on opeteltava, siihen ei kouluteta. Jos ei ole välineitä eikä tietotaitoa, miten voidaan toteuttaa.
- Syrjäseuduilla asuville kuntoutujille
- Nuorille

- Työikäiset, jotka pystyvät esimerkiksi illalla osallistumaan työpäivän jälkeen
- Asiakkaalla riittävät kognitiiviset taidot: "Pystyykö asiakas käyttämään teknologiaa, jota tarvitaan kommunikointiin
- Joilla on teknologiaa ja osaavat ja haluavat sitä käyttää: Tämä koskee kaikkia niin myös kuntoutusta tekevää henkilökuntaakin
- Henkilöt, joiden helpompi etäkohtaamisessa keskittyä ohjaukseen ja omaksumaan asioita
- Omassa kodissa ohjausta ja kuntoutusta halavat asiakkaat
- Juuri kotiutuneet asiakkaat: sairaala ei ole koti, 4 henkilön huoneessa nukkuminen voi jännittää ja olla stressitekijä, joka heikentää kykyä vastaanottaa ohjausta tai kuntoutua, aivojen ylikuormitus, jolloin ei osata kysyä -> kotona parempi tilanne jo
- Ei saa lähtökohtaisesti rajoittaa liikaa: "Muistisairauttakin sairastava osaa käyttää ja pystyy käyttämään teknologiaa
- kaikki asiakasryhmät pystyvät olemaan mukana, mutta joku tarvitsee apuvälineitä joku avustajan ja joku paikan, minne mennä ruudun ääreen tähän toimintaan.

Miten ja milloin toteutetaan?

- Kotipalvelun asiakkailla on tabletit: "Virtuaalikäynti, jumpat ja muuta ohjelmaa
- Laitteita pitäisi jakaa lainaan myös muille ryhmille esim. toimintaterapia, fysioterapia, jne.
- Helpompia käyttöliittymiä: Yhteyden ottaa ohjaaja, ei asiakas
- Tiettyyn kellon aikaan tapahtuvaa ja päivää rytmittävä hetki
- Vuorovaikutuksellinen hetki: "Huomioidaan toisen elämäntilanne eikä monotoninen ohjeistustuokio
- Kotiohjaus: "Potilas ollut esim. kotona päivän ja sitten etäohjataan tai ohjausta annetaan etänä jo ennen operaatiota
- Laitteita myös asiakaskäyttöön pitkille sairaala/kuntoutusjaksoille, jolloin mahdollistaa esim. yhteydenpidon läheisten kanssa: "Toivo, tsemppi läheisiltä, onnistumisten jakaminen, jne.
- muita aiheitakin voidaan käsitellä: "ravitsemus, terveysvalistus, sairaudenhoito, jne. Olisi ihana, jos työntekijä ei tiedä, niin auttaisi selvittämään mistä löytää tietoa (esim. kirjasto tms.) tai ottaa työparin ja käydä sydänhoitajan kanssa läpi tms. yhdistää asiantuntijuudet kuntoutujan hyväksi.
- Työikäisille ilta- tai viikonloppuisin. Muuten ryhmän/yksilön toiveiden mukaisesti. Yleensä hyvin myöhäinen ajankohta ei ole kenellekään hyvä.

Mikä vuorovaikutuksesta tekee haastavan?

- Kuntoutujan tunnetilat, kognition taso, kommunikaatio-ongelmat sairauksien takia: Tarvitaan omaisen mukaan kuntoutukseen aktiivisemmin ja aikaa, että löytyy yhteinen kieli
- Asiakkaiden moniammatillisten kuntoutusjaksojen sisällön suunnitteluun ja eri organisaatioidenyhteistyöhön tulisi käyttää nykyistä enemmän aikaa ja vaivaa. Vuorovaikutukseen tulee haasteita, jos asiakkaan odotukset eivät kohtaa realististen tavoitteiden kanssa.
- Terapeuttien vaihtuvuus

- Erilaisten aistien (esim. kosketus) hyödyntäminen vuorovaikutuksessa ja luonnollisten liikemallien hyödyntäminen
- Ihmisten erilaiset taustat, arvomaailmat, ennakkokäsitykset tulevasta
- Asiakkaalle annettavan tiedon vaihtelevuus sekä vieraiden ja passiivisten termien (esim. pestään) käyttö
- Ei nähdä asiakasta vaan vaiva, josta ilmoitettu etukäteen ja haluttomuus pysähtyä vaikeiden tilanteiden äärelle
- Uupumus: Kiire, aikapula, henkilöresurssit, välittämisen puuttuminen, multitaskaus, väsymys, haluttomuus ja epärytmisyys
- Miten tavoittaa myös ei aktiivisesti osallistuvat ja tuetaan omatoimisuutta

Mistä tarvitset koulutusta?

- Työssä jaksaminen
- Moniammatillinen työ
- Vaihtoehtoiset kommunikaatiomenetelmät ja sitä tukevat ratkaisut
- Kuntoutusprosessi kokonaisuudessaan: kuka auttaa ja miten asiakasta eri vaiheissa
- Uudet ideat asiakaskeskeiseen työryhmätyöhön
- Eläinavusteinen kuntoutus
- Kohtaaminen
- Ravitsemus kokonaisterveyden tukena
- Haastavat asiakastilanteet ja asiakaslähtöisyys
- Miten käsitellä palautteita
- Niukkojen resurssin laadukas hyödyntäminen

Pohjois-Savon kuntoutuspalveluiden osaamis- ja liiketoimintaverkostoa kehittävän KUNTOS -hankkeen tavoitteena on luoda Pohjois-Savon alueelle kuntoutusosaamisen ja -koulutuksen verkosto sekä liiketoimintamalli.

Pohjois-Savon Kuntoutuspalveluiden osaamis- ja liiketoimintaverkosto -hanketta rahoittaa Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. ESR -rahoitteen hankkeen kesto on 1.9.2020 - 31.5.2023.

#kuntoutusosaaminen #KUNTOS

Tutustu hankkeeseen:

<https://kuntoutusosaaminen.fi/>

Hankeryhmä

Projektipäällikkö:

Jori Reijula jori.reijula@vetrea.fi puh: 045 847 1133
Vetrea, kehitysjohtaja

Projektityöntekijät:

Tiina Arpola
Savonia, TKI – asiantuntija

Pirjo Komulainen
KuLTu, kuntoutuksen asiantuntija
pirjo.komulainen@uef.fi

Paula Rissanen
Savon ammattiopisto, ammatillisten aineiden lehtori (kuntoutus)

Marja Äijö
Savonia, gerontologian ja kuntoutuksen yliopettaja, Savonia-ammattikorkeakoulu, terveysala

Laura Äimälä-Heiskanen
Vetrea, viestintäpäällikkö