



Palautetietoinen hoito Helsingin ensikodilla- kokemuksia toimivista ja hyvistä käytänteistä

Palautetietoinen hoito Helsingin ensikodilla

Palautetietoisen hoidon malli käytössä Helsingin ensikodilla vuodesta 2020 lähtien.

Organisaation tietoinen päätös lähteä tarkastelemaan kuntoutuksen vaikuttavuutta terapeuttisella, tutkimustietoon perustuvalla lähestymistavalla.

Vaikutuimme työtavasta, jossa ensisijainen tarkoitus on vahvistaa dialogia asiakastapaamisen aikana, tuottaa tietoa asiakkaan hyvinvoinnin kehityksestä ja tavasta ohjata työskentelyä eteenpäin.



Palautetietoisuutta tukeva rakenne Helsingin ensikodilla

Muutoksen ohjausryhmä: ”FIT-mestarit”, asiakastyön vaikuttavuudesta vastaava toiminnanjohtaja ja johtava sosiaalityöntekijä

FIT-työnohjaus

Yksiköiden omat ”FIT-mestarit”, kiinnostus palautetietoiseen hoitoon.

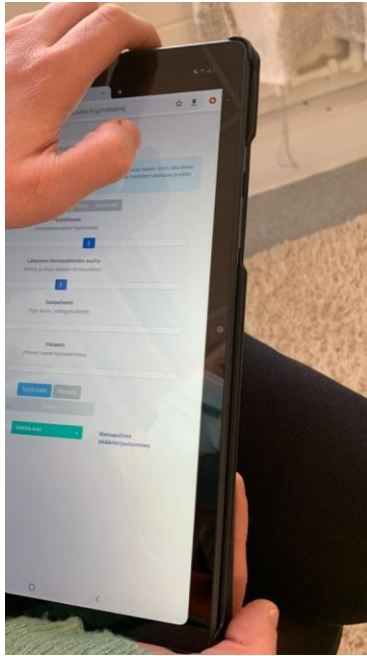
FIT-kahvilat koko yhdistykselle kerran kuukaudessa.

Säännöllinen seuranta FIT-mittausten määristä yksiköittäin

Koulutus: Koulutusyhteistyökumppaneina HelsinkiMissio

Vuosittainen FIT-kertauspäivä koko yhdistykselle.

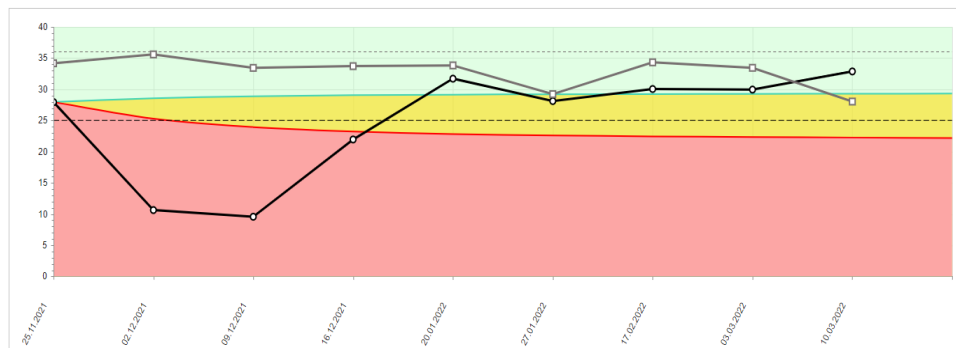
FIT osana kuntoutuksen viikoittaista rakennetta, hoitotiimiä



Toimivaksi todetut käytännöt: Rauhallinen pysähtyminen ja visualisointi

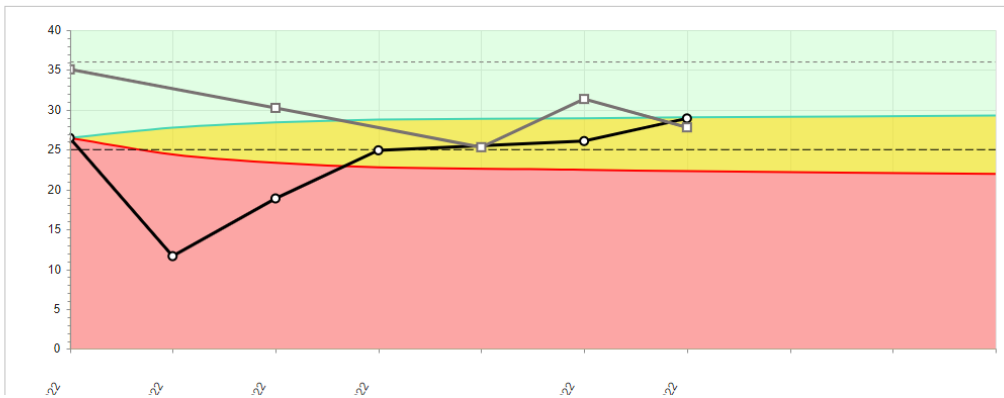
- Rauhallinen pysähtyminen ensimmäisten kertojen aikana mittarien äärelle.
- Turvallinen ilmapiiri, mittarien ihmettely yhdessä, *"Tämä on meidän yksi tapa kysyä, mitä sinulle kuuluu"*
- Oman käyrän näkeminen ja liikennevalomalli auttavat asiakasta hahmottamaan työskentelytapaa

ORS & SRS



Toimivaksi todettu käytäntö: Muutoksen huomaaminen ORS-mittarin avulla

ORS & SRS



- Huomioidaan erityisesti ne asiakkaat, joilla tippuvat/matalimmat ORS-käyrät. Kun puutemme ajoissa, hoitotulos paranee ja keskeytykset vähenevät. Myös asiakkaalle merkitsemme välitämme!
- Tunnistamme ja vahvistamme voinnin kohenemiseen vaikuttaneita tekijöitä: mikä voitiin on vaikuttanut ja miten voimme ylläpitää parempaa vointia?
- Kiitämme ja osoitamme arvostusta rehellisistä arvioista. Luota prosessiin, se kuljettaa eteenpäin.
- Ei tietämisen-positio: *Mistä meidän tulisi tietää enemmän, jotta voisimme auttaa häntä parhaalla mahdollisella tavalla, huomioiden juuri hänen yksilöllistä tilannettaan ja tarpeitaan?*

Toimivaksi todettu käytäntö: SRS-mittari allianssin vahvistajana

- Tunnista muutos ja pysähdy: *Mihin suuntaan olemme menossa? Mikä tässä viikossa oli parempaa/huonompaa edelliseen viikkoon verrattuna?*
- Viesti halustasi ymmärtää asiakkaan kokemuksia, jotta voitte kehittää työskentelyä sen pohjalta. Avoimuus ja aito kiinnostusta palautteelle.
- Reflektoi, kiteytä ja varmista kuulemaasi. Palautetietoisuudessa on ennen kaikkea tärkeää, että asiakas tulee oman kokemuksensa kanssa kuulluksi, ja mitä enemmän voit vahvistaa asiakkaan kokemuksen, sitä parempi.
- Työparin kanssa työskentelyssä erityinen mahdollisuus reflektoida asiakkaan kertomaa.
- Mahdollisuuksien mukaan sovimme heti jatkotoimenpiteistä palautteiden pohjalta. Tämä vahvistaa asiakkaiden kokemusta omista vaikuttamismahdollisuuksista ja kannustaa rehellisen palautteen antamiseen jatkossa.
- Uskallus haastaa asiakasta: onko tästä todella hyötyä sinulle? Olisiko toinen palvelu parempi?

FIT & asiakkaan haluttomuus olla palvelussa

Mikä asiakasta motivoi työskentelyyn, varsinkin jos ei ole siellä omasta tahdostaan?

*Mikä auttaa asiakasta kiinnittymään yhteiseen työskentelyyn?
Minkälaiset tavoitteet työskentelylle, jos asiakas on tullut jonkun muun ohjaamana?*

Rinnakkaisarvioinnin hyödyntäminen

Olemme avoimia saamalle palautteelle, vaikka se ei ole aina helppoa

Oman asiakkaan datan aktiivinen seuranta & rohkeus muuttaa omaa toimintaa palautteen pohjalta on välttämättömyys.