



**”Asiakkaat eivät asu meidän työpaikalla”**



# ASIAKASLÄHTÖISYYS LYHYESTI

- Ymmärretään aidosti asiakkaan tarpeet, odotukset ja merkityksen
- Palvelu järjestetään oikea-aikaisesti asiakkaan tarpeiden mukaan eikä palvelujärjestelmän tai henkilökunnan lähtökohdista
- Asiakslähtöisessä toimintatavassa asiakkaan ja työntekijän välillä korostuu yhteistyösuhde, jossa ilmenee kahdensuuntainen vuorovaikutus
- Asiakslähtöisessä toiminnassa työntekijä on läsnä samanaikaisesti asiantuntijana ja ihmisenä

*”Ollaan aidosti kiinnostuneita toisesta ihmisestä ”*

*” Lasketaan irti vanhasta ajattelu - ja työskentelytavoista ”*



# ASETUTAAN ASIAKKAAN ASEMAN

*” Ammattitaito näkyy siinä, miten osaamme asettua asiakkaan maailmaan - ei siinä, miten pakotamme asiakkaan omaamme ”  
(Mervi Saari)*



***Vaatii toteutuakseen läsnäolevaa lähiesimiestyöskentelyä ja työntekijöiltä vahvaa ammatti -identiteettiä***





## Asukaskokoukset

# Se iso muutos yksikössä... *ILMAPIIRI!*

- Asiakas on aktiivinen toimija, ei ”passiivinen paketti”
- Aluksi asutaan rinnakkain ja sitten kypsytään yhteisöllisyyteen
  - Muistellaan yhdessä , uskalletaan olla erimieltä ja sille on tilaa
  - Henkilökunta on jalkautunut koko työvuoronsa ajaksi asiakkaiden keskuuteen
- Omaiset voimavarana, ei rasite
- Henkilöstölle työn sisältö muuttuu ja kuormittavuus vähenee
  - jokainen päivä on erilainen
  - rutiinit pois esim. ei suihku – tai vatsalistoja
  - **sanoitamme työtämme eritavalla kuin aikaisemmin**
- Taloudellista toimintaa esim. tuotetaan juuri sitä palvelua mitä asiakas haluaa
- Asiakkaiden ja henkilökunnan hyvinvointi

Asiakkaalla on oikeus tehdä huonoja valintoja!



Anninpirtti on palkittu hyvästä vanhustyöstä...





*Minä pystyn ja osaan.*

*Anna minulle mahdollisuus kokeilla ja onnistua.*

*Jos epäonnistun, niin minä ainakin yritin!*



***Kiitos***