

21.6.2022

VARMISTA HYVÄ PALAVERI – OHJEITA ASIAKSPALAVEREIHIN

Erilaiset asiakspalaverit ovat merkittävä osa vammaispalveluita. Niissä keskustellaan muun muassa asiakkaiden elämään vaikuttavista asioista kuten asumisesta, työ- ja päiväaikaisesta toiminnasta ja tuen määrästä tai muista asiakkaalle merkityksellisistä asioista ja toiveista.

YK:n vammaissopimus edellyttää sopimuksen ratifioineilta mailta tuetun päätöksenteon järjestelmän kehittämistä. Sopimus velvoittaa tekemään järjestelyjä, jotka maksimoivat vammaisten henkilöiden mahdollisuudet tehdä itseään ja elämäänsä koskevia päätöksiä. Suomessa ei toistaiseksi ole juridista oikeutta tuettuun päätöksentekoon, mutta ennen lainsäädännön kehittymistä voidaan toimintakäytäntöjä kehittää tuetun päätöksenteon suuntaan.

Ennen palaveria yksikössä tehtävä työ

Ennakointi ja valmistelu yhdessä asiakkaan kanssa ovat tärkeässä roolissa asiakspalavereihin valmistauduttaessa, sillä asiakkaiden on usein helpompi kertoa näkemyksistään ja mielipiteistään tutuille henkilöille.

Palaveriin valmistautuminen:

- Selvitä kokouksen järjestäjältä, mistä asioista on tarkoitus keskustella sekä mieti, millainen valmistautuminen ja ennakointi tukevat asiakkaan osallistumista.
- Käy asiakkaan kanssa läpi, miksi ja milloin palaveri järjestetään ja kerro siellä käsiteltäväksi tarkoitetuista asioista.
- Kysy asiakkaalta, mistä asioista hän haluaa keskustella. Käytä palaveriin valmistautumisessa ja asiakkaan mielipiteiden selvittämisessä asiakkaan omia kommunikaatiokeinoja.
- Kirjaa asiat ylös yhdessä asiakkaan kanssa tai häntä avustaen. Kirjaa ylös myös arjen kuulumisia, kuten miten kotona/töissä sujuu?
- Kysy asiakkaalta, onko hänellä sellaisia asioita, joista hän ei haluaisi puhua palaverissa muiden edessä. Mikäli tämä asia on kuitenkin sellainen, josta on tärkeää puhua, sovitaan miten ja milloin siitä keskustellaan ja kenen kanssa.
- Selvitä, haluaako asiakas itse kertoa omat asiansa vai toivooko että esimerkiksi ohjaaja kertoo muille? Tarvitseeko asiakas tukea asioidensa kertomiseen palaverissa?
- Kysy asiakkaalta, kenen hän haluaa osallistuvan palaveriinsa.
- Mietitään tarkasti, kenen on välttämätöntä osallistua palaveriin. Usein on tärkeää, että paikalla on asiakkaan arjen tunteva, hänelle tuttu työntekijä lähityöstä. Tämä on merkittävää sekä asiakkaalle, että päätöksen tekeväälle työntekijälle. Kaikkien asiakkaan kanssa työskennelleiden työntekijöiden ei ole välttämätöntä olla läsnä palaverissa, vaan tietoa voidaan välittää ja koota verkostoon kirjallisesti.
- Vie nämä edellä käsitellyt asiat kokouksen järjestäjän tietoon.

Toiminta palaverin aikana:



- Pyri pitämään osaltasi kiinni palaverille sovitusta aikataulusta ja kestosta.
- Varmista osaltasi, että asiakas saa riittävästi aikaa palaverissa omien mielipiteiden esittämiseen.
- Yleensä palaverin koollekutsuja toimii puheenjohtajana, jos ei muuta ole sovittu.
- Viimeistään palaverin alussa tulee sopia, kuka toimii palaverissa sihteerinä. Sihteerin tehtävänä on kirjata palaverissa käydyistä asioista kooste asiakastietojärjestelmään.
- Asiakas voi halutessaan poistua palaverista. Mikäli palaveria jatketaan tästä huolimatta, kerro asiakkaalle, mitä asioita palaverissa keskusteltiin hänen poistumisensa jälkeen.
- Puheenjohtajan tehtävänä on varmistaa, että kaikki palaveriin osallistuneet tietävät, mitä palaverissa on sovittu ja miten edetään.

Toiminta palaverin jälkeen:

- Omaohjaaja varaa aikaa keskusteluun asiakkaan kanssa palaverin jälkeen:
 - Miten palaveri sujui?
 - Jäikö jokin asia epäselväksi?
 - Jäikö jokin asia mietityttämään?
- Mikäli asiakkaalla herää kysymyksiä tai hän haluaa jatkaa keskustelua jostain hänelle tärkeästä asiasta, mahdollistetaan niiden käsittely esimerkiksi uudessa palaverissa.

Erityisjärjestelyjä / muuta muistettavaa:

- Kaikki asiakkaat eivät välttämättä halua osallistua omaan palaveriinsa. Tällöin yksikössä tehdyt ennakovalmistelut ja asiakkaan kuulluksi tuleminen etukäteen ovat erityisen tärkeitä. Nämä asiakkaan näkemykset on tuotava tiedoksi palaveriin osallistujille.
- On myös asiakkaita, joiden mielipidettä on hyvin vaikeaa saada selville edes erilaisia kommunikointimenetelmiä käyttämällä. Tällöin ohjaajien havainnot ja tulkinnat arjesta ovat erittäin tärkeitä tuoda esiin. Nämä havainnot tulee koota esiin etukäteen strukturoidusti, jotta tieto asiakkaan voinnista ei jää yksittäisten työntekijöiden muistin varaan.
- Palaverissa voidaan tarvittaessa käyttää erilaisia apuvälineitä, puhetta tukevia ja korvaavia kommunikatiivisia menetelmiä ja tuetun päätöksenteon menetelmiä, jotta asiakkaan näkemykset tulevat varmasti esiin.

