

TUKIHENKILÖNÄ ASIAKKAAN PALVELU- JA ELÄMÄNSUUNNITTELUSSA - KUVAAUS HANKETYÖSKENTELYSTÄ JA ASIAKKAAN OSALLISUUDESTA

Asiakkaan kokemusmaailman kunnioittaminen lähtökohtana

Sain kuulla HB-hankkeesta ensimmäisen kerran vuoden alussa, jolloin kiinnostuin hanketyöskentelystä. Harjoittelujaksoni antoi mahdollisuuden lähteä mukaan toteuttamaan asiakkaan kanssa työskentelyä. Olin alusta saakka yhteydessä hanketyöntekijään, joka antoi minulle ohjeita ja apuja käytännön työskentelyyni. Hän lähetti minulle monipuolisen ja kattavan materiaalin asiakastyöskentelyä varten. Tutustuin materiaaliin ja samalla hyödynsin omaa aikaisempaa asiakastyön kokemustani työskentelyssä. Ennen tapaamista tutustuin tarkemmin esimerkiksi yksilökeskeisen elämänsuunnitteluun (YKS) ja dialogiseen asiakastyöhön. Lähdin miettimään tapaamiskertojen kokonaisuutta, jotta jokainen tapaaminen luo oman palansa palveluiden kokonaisuudesta ja mahdollistaa asiakkaan näköisen palvelukokonaisuuden tekemisen. Halusin, että työskentelyn alusta saakka asiakas pääsee mahdollisimman paljon kertomaan itsestään ja rohkaisin asiakasta olemaan avoin ja aktiivinen tiedon tuottaja. Halusin kunnioittaa asiakkaan kokemusmaailmaa ja kerrottua elämäntarinaa.

Tapaamiset asiakkaan kanssa

Asiakasta tapasin yhteensä kuusi kertaa, jossa ensimmäisellä kerralla keskustelimme vapaamuotoisesti hankkeesta ja kysyin asiakkaan suostumuksen hanketyöskentelyyn. Minusta oli tärkeä saada selville asiakkaan henkilökohtainen halukkuus työskentelylle, jotta asiakas on itsekin motivoitunut pohtimaan omaa elämäänsä ja siihen liittyviä palveluita. Ensimmäisillä tapaamiskerroilla halusin antaa asiakkaalle mahdollisuuden tuottaa itse kertomuksia omasta elämästään kuten lapsuudesta tai kouluiästä. Asiakas selvästi koki tärkeäksi, että sai kertoa vapaamuotoisesti omasta itsestään eikä liikaa ohjailtua kerrontaan. Toin esille, että asiakas saa kertoa niin paljon kuin haluaa eikä myöskään ole pakko kertoa, jos ei halua. Keskustelun tukena käytin verkostokarttaa, johon palasimme myöhemminkin.

Seuraavilla kerroilla kävimme läpi asiakkaan omia vahvuuksia ja käytin keskustelun tukena elämänjano-mallia. Minusta oli tärkeää, että asiakas voi elämän laajemmalla tarkastelulla löytää uusia vahvuuksia elämän eri vaiheilta. Nouseeko lapsuudessa esille eri asioita kuin nykyhetkessä? Onko jotkin asiat jääneet kokonaan pois omista osaamisen alueista? Halusin tukea asiakkaan kerronnallista kuvausta ja kannustaa itseilmaisuuksiin. Eräällä tapaamiskerralla asiakas sai mahdollisuuden unelmointiin, jolloin keskustelimme myös lyhyen ja pidemmän aikavälin tavoitteista. Unelmakarttaa asiakas pääsi rakentamaan valokuvatyöskentelyn avulla.

Tukijan roolissa on tärkeä kertoa mahdollisuuksista ja kannustaa erilaisiin vaihtoehtoihin

Viimeisillä kerroilla suuntasin teemaa yhä enemmän asiakkaan tuen ja avun tarpeisiin sekä kokonaisvaltaisen palvelutarpeen yhteiseen pohdintaan. Asiakkaan kanssa yhdessä keskusteltiin

elämän eri osa-alueista ja mistä eri palveluista elämä voi rakentua. Omassa roolissani koin tärkeäksi asiakkaalle mahdollisuuksien kerronnan eri palveluista ja kannustamisen erilaisiin vaihtoehtoihin. Keskustelun tukena käytin Palvelupolut-mallia, jossa melko tarkasti käydään asiakkaan elämän osa-alueita läpi. Tämä mahdollisti asiakkaan oman elämän pohdintaa kokonaisvaltaisesti. Asiakas itse pääsi kertomaan, mitkä asiat hän kokee tulevaisuudessa tärkeäksi asumisessa, työ- tai opiskeluelämässä, vapaa-ajalla tai ihmissuhteissa. Viimeisellä kerralla asiakkaan kanssa kerättiin hanketyöskentelyn tapaamisten teemoista ajatuksia yhteen. Mitä muutoksia asiakas haluaa arkeensa nyt ja miten niitä kohti voi päästä? Tapaamisen lopuksi pidimme hanketyöntekijän ja asiakkaan kanssa yhteisen keskustelun Skypen-välityksellä. Asiakas oli uuden työntekijän seurassa jännittänyt ja tarvitsi rohkaisua vastaamiseen. Hän halusi kuitenkin jatkaa työskentelyä hanketyöntekijän kanssa, sillä minun osuuteni tukijana asiakkaan elämän suunnittelussa alkaa olla loppuillaan. Yhteistyö jatkuu niin ohjaajien kuin kunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

Tukihenkilö vahvistaa asiakkaan omia vaikuttamismahdollisuuksia

Tapaamiskerrat oli hyvä suunnitella etukäteen, vaikka toisinaan oma joustavuus ja luovuus tuli tarpeeseen työskentelyssä. Asiakas oli työskentelyssä melko aktiivinen ja saatoimme katsoa hänen toiveistaan eri asioita esimerkiksi tietokoneelta. Samalla asiakas sai mahdollisuuden itse olla toimija ja tiedon hakija. Asiakkaan kanssa tiivis ja toiminnallinen työskentely on luonut parempaa vuorovaikutusta, avointa keskustelua ja mahdollisuutta korostaa aidosti asiakkaan omia vahvuuksia oman elämän suunnitteluun. Olen saanut viikkojen aikana kohdata jonkin verran ennakkoluuloja asiakkaan henkilökohtaisia arjen ja tulevaisuuden tavoitteita kohtaan. Kokonaisuudessaan tukihenkilönä toimiminen on ollut avartava ja opettava kokemus, joista olen saanut keskustella hanketyöntekijän kanssa säännöllisesti sekä samalla sain vahvistusta omalle työskentelylle. Itselläni vahvistui ajatus, että asiakkaan elämän tavoitteiden ja palveluiden suunnittelussa tulee lisätä avointa yhteistä keskustelua eri toimijoiden kanssa, jotta voidaan kulkea kohti asiakkaan omannäköistä elämää yhdessä asiakkaan kanssa.

Sain huomata, miten paljon aikaa ja tavoitteellista työskentelyä vaaditaan arjen ohjaustyön lisäksi, että asiakas uskaltaa ja voi ilmaista itseään oman elämän suunnittelussa. Uskon, että monelle asiakkaalle arjen ohjaustyön lisäksi olisi tarpeen saada tukihenkilö, joka rohkaisee ja kannustaa ilmaisemaan omaa mielipidettään eri toimijoiden kesellä. Asiakas voi luottaa siihen, että tukihenkilö haluaa ymmärtää asiakkaan kokemusmaailmaa, tukee itseilmaisua eri menetelmien avulla ja auttaa asioiden eteenpäin viemisessä. Tukihenkilö on rinnalla kulkija ja vahvistaa asiakkaan omia vaikuttamismahdollisuuksia ja kannustaa osallisuuteen positiivisella asenteella.

Kirjoittajana tukihenkilön roolissa asiakaspilotissa toiminut työntekijä

Henkilökohtaisen budjetoinnin Silta-hankkeessa panostetaan tuetun päätöksenteon käytäntöjen vahvistamiseen. Se tarkoittaa sellaisen tuen vahvistamista, joka auttaa erityistä tukea tarvitsevaa ihmistä tekemään itse valintoja. Tukihenkilömallin kehittäminen HB:n käytön tueksi nähdään hankkeessa yhtenä ratkaisuna