

Tuloksellisuutta asiakaskeskeisyydellä – Case Koukkuniemi

Toimintamallin kuvaus:

Tampereella, Koukkuniemen vanhainkodin muistisairaiden osastolla on kehitetty uusi asukaslähtöinen toimintamalli. Se valmistelee osastoa niin toiminnalliseen kuin henkiseen muutokseen – siirtymään laitoshoidosta kohti ryhmäkotimuotoista tehostettua palveluasumista. Toimintakulttuurin muutos tehtiin yhdessä henkilöstön, asukkaiden ja heidän omaistensa, ohjausryhmän sekä palvelumuotoiluun erikoistuneen Kolmas Persoona Oy:n kanssa.

Toimintamallin keskiössä on asukas sekä hänen toiveensa, taipumuksensa ja unelmansa. Malli korostaa erityisesti asukkaan yksilöllisyyttä; kokonaisvaltaista elämänrytmin ja -sisältöjen säilyttämistä niin pitkälle kuin mahdollista. Koukkuniemen toimintamallissa asukas nähdään aktiivisena toimijana ja yhteisön jäsenenä – ei ainoastaan hoitotoimenpiteiden kohteena ja palveluiden käyttäjänä. Mallin toinen kulmakivi on omahoitajuus. Yksilöllisyyden takaamiseksi ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi projektissa kehitettiin useita työkaluja hoitotyöhön: elämänpuu, kuntoutuskehä, mielentilamittari sekä omaisten opas.

Asiakaskeskeisyydellä saavutettiin useita hyötyjä:

Tulosten mukaan **antipsykoottien käyttö ilman diagnoosia on vähentynyt, samoin vuoteeseen hoidettavien määrä** ensimmäisen vuoden aikana. Erilaiset **käyttösoireet ovat lieventyneet** ja **ilman aktiviteetteja on enää noin 10 prosenttia asukkaista**, kun lukema projektin alkaessa oli 65 prosenttia.

Työntekijöiden uudenlaisen roolituksen myötä **virikeohjelmaa on nyt päivittäin**. Osastolla leivotaan, lauletaan, räpätään, tehdään omia lauluja, elokuvia ja musiikkivideoita. Myös ulkoilu ja retkeily ovat lisääntyneet työjärjestelyjen myötä.

Työn kuormittavuuteen ja työn organisointiin liittyvät ongelmat ovat projektin jälkeen vähentyneen tai lähes poistuneet. Henkilöstön **vaihtuvuus on ollut pientä** – pois lähdetään vain eläkkeelle tai vanhempainlomalle. Toimintamallin muutos toteutettiin osaston **normaalimitoituksella ilman lisäresursseja**.

Toimintamallin käytön laajentaminen tai soveltaminen:

Hyvät kokemukset asukaslähtöisestä toimintamallista ovat levinneet Koukkuniemessä 12 osastolle vuoden 2013 aikana. Mallin jalkautuminen käytäntöön on muutosprosessi, jonka aikana tarvitaan dialogia, osallistavia menetelmiä ja johtamista, yhteisön ja yksilöiden oivaltamista sekä omistajuuden synnyttämistä.

Linkkejä

Hoivapalvelut-lehti, helmi-maaliskuu 2013:

http://www.hoivapalvelut-lehti.fi/lehtiarkisto/hp_2013_nro1/#/16/

Sitra:

<http://www.sitra.fi/blogi/julkishallinnon-johtaminen/muistisairaanhoidon-tukea-asukaslahtoisesta-toimintamallista>

Kolmas Persoona:

<http://kolmaspersoona.fi/#!page/references/koukkuniemi>