

Meri Pekkanen, Anne-Mari Ronkainen ja Mervi Piipponen

Intoa kuntoutumiseen käytännön opas työntekijöille

Asiakkaan motivaation ja kuntoutuksen oikean hetken tunnistaminen sekä asiakkaalle itselleen merkityksellisen kuntoutustavoitteen asettaminen haastavat kaikkia ammattilaisia. Tämä opas tarjoaa käytännön työkaluja kuntoutuksen viemiseksi koteihin ja osaksi erilaisia asiakastilanteita.

Oppaan voi ottaa mukaan kotikäynnille ja kuntoutusprosessin voi käynnistää esittämällä asiakkaalle oppaasta löytyviä kysymyksiä. Opas auttaa tunnistamaan kuntoutuksen oikean ajankohdan ja asettamaan tavoitteet kuntoutukselle.

Oppaan kirjoittajat ovat toimintaterapeutteja ja opas pohjautuu teoriaosaamiseen sekä käytännön työkokemukseen Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa ja Pääkaupunkiseudun ikäihmisten palvelujen kehittämisverkostossa GeroMetrossa.



Socca

Pääkaupunkiseudun
sosiaalialan osaamiskeskus



Helsinki

Intoa kuntoutumiseen

käytännön opas työntekijöille

Meri Pekkanen
Anne-Mari Ronkainen
Mervi Piipponen

Intoa kuntoutumiseen
käytännön opas työntekijöille

Helsingin kaupunki ja Pääkaupunkiseudun sosiaalialan
osaamiskeskus Socca, 2020

Ulkoasu: Heikki Pälviä / Workshop Pälviä Oy

Paino: Niini

978-952-5616-86-6 (pdf) ja 978-952-5616-87-3 (nid.)

Pdf-tiedosto www.socca.fi/gerometro

MIKSI TÄMÄ OPAS ON TEHTY?	4
Kuntoutuksen tavoitteet ja merkitys	4
Oppaan sisältö ja kirjoittajat	4
KUNTOUTUS, MOTIVAATIO, TOIMINTAKYKY	6
Mitä on kuntoutus?	6
Mitä on motivaatio?	6
Mitä on toimintakyky?	8
Milloin kuntoutus kannattaa?	8
TYÖKALU 1.	
ASIAKKAAN MOTIVAATION ARVIOIMINEN	9
Miten työkalua voi käyttää?	10
Asiakkaalla on muutoshalua ja rohkeutta sekä itseluottamusta	12
Asiakkaalla on rohkeutta ja itseluottamusta, mutta ei muutoshalua	13
Asiakkaalla ei ole muutoshalua eikä itseluottamusta, vaan pelkoa	14
Asiakkaalla on muutoshalua, mutta myös pelkoa ja itseluottamuksen puutetta	15
MISTÄ TIEDÄN, MITÄ ASIAKAS TARVITSEE?	16
MIKÄ ON ASIAKKAAN VERKOSTO?	16
TYÖKALU 2.	
TARVEYMPYRÄ ASIAKKAAN TARPEIDEN JA VERKOSTON SELVITTÄMISEKSI	17
Miksi oma tavoite on tärkeä?	20
Miten autan tavoitteen asettamisessa?	21
LISÄÄ LUETTAVAA	22

Miksi tämä opas on tehty?

KUNTOUTUKSEN TAVOITTEET JA MERKITYS

Tämä opas on käytännön työkalu kuntoutuksen viemiseksi koteihin ja osaksi erilaisia asiakastilanteita. Oppaan voi ottaa mukaan kotikäynnille ja kuntoutusprosessin voi käynnistää esittämällä asiakkaalle oppaan kysymyksiä. Opas auttaa tunnistamaan kuntoutuksen oikean ajankohdan ja asettamaan tavoitteet kuntoutukselle.

Kuntoutus käsitetään usein kapeasti toisen suorittamana fyysisenä toimenpiteenä. Joskus kuntoutus on sitäkin, mutta yleisesti kuntoutuksessa ihminen on itse aktiivinen toimija. Kuntoutuksella voidaan vaikuttaa fyysisen toimintakyvyn lisäksi sosiaaliseen, psyykkiseen ja kognitiiviseen toimintakykyyn, ja se voi kohdentua ympäristön muokkaamiseen tai rakenteellisten esteiden poistamiseen. Nykyään ymmärretään, että kuntoutus on usein vaikuttavinta, kun se vie ihmisen omaan elinympäristöön ja arkeen.

Kuntoutuksen päämäärä on lisätä ihmisen elämänhallintaa ja kykyä osallistua itselleen tärkeään toimintaan. Onnistuessaan kuntoutus vahvistaa ihmisen elämänhalua, hallinnantunnetta ja taitoja. Kuntoutusammattilaisilla on runsaasti osaamista suunnitella sosiaali- ja terveys- sekä muita palveluita sellaisiksi, että ne lisäävät ihmisten toimijuutta, erityisesti niiden, jotka ovat vaarassa jäädä toiminnan ulkopuolelle.

Kuntoutusta tarvitaan, jotta ikääntyvien suomalaisten kyky toimia terveisinä ja tehdä päätöksiä oman elämänsä suhteen säilyy ja paranee. Siksi kuntoutuksen ja kuntoutusta edistävän työtavan juurtuminen sosiaali- ja terveyspalveluihin ja varsinkin ikääntyvien kotiin vietäviin palveluihin on tämän hetken yhteiskunnallisesti tärkeitä tavoitteita.

OPPAAN SISÄLTÖ JA KIRJOITTAJAT

Opas on tehty ensisijaisesti työntekijöille, mutta kuka tahansa kuntoutuksesta kiinnostunut voi hyötyä oppaan ajatuksista.

Me kirjoittajat olemme peruskoulutukseltamme toimintaterapeutteja, ja opas pohjautuu sekä käytännön työkokemukseen että teoriaosaamiseen.



Työssämme Helsingin kaupungin perusterveydenhuollossa ja metropoli-alueen vanhustyön kehittämisverkosto GeroMetrossa olemme havainneet, että kuntoutuksen viemiseksi osaksi arkista käytäntöä tarvitaan konkreettisia työkaluja. Erityisesti asiakkaan motivaation ja kuntoutuksen oikean hetken tunnistaminen sekä asiakaslähtöinen tavoitteenasettelu haastavat kaikkia ammattilaisia, ja siksi tämä opas käsittelee juuri näitä asioita.

Asiakkaan motivaation arvioimisen työkalu on *Anne-Mari Ronkaisen* työssään kehittämä, ja sen taustalla ovat motivaatioteoriat, kuten Duodecimin Kuntoutuminen-teoksessa (2016) esitelty Prochaskan ja Norcrossin muutosvaihemalli, sekä itseohjautuvuusteoria ja motivoiva haastattelu. *Mervi Piipponen* on kehittänyt yamk-opintoihin liittyvässä kurssityössään Asiakkaan verkoston, tarpeiden ja tavoitteiden selvittämisen työkalun, ja se perustuu muun muassa *Jari Lindhin* väitöskirjassa (2013) esiteltyyn näkemykseen kuntoutuksen verkostoista toimintaverkostona. Molempia työkaluja on kehitetty ja kehitetty myös yhdessä asiakkailta ja kuntoutuksen ammattilaisilta saadun palautteen perusteella.

Meri Pekkanen on tuottanut muut tekstit ja toimittanut oppaan.

Oppaan ensimmäinen painos on tuotettu pääkaupunkiseudun ikäihmisten palveluiden kehittämisverkosto GeroMetron tuella.

Helsingissä 8.11.2019

Meri Pekkanen, Anne-Mari Ronkainen ja Mervi Piipponen

Kuntoutus, motivaatio ja toimintakyky

MITÄ ON KUNTOUTUS?

Kuntoutus on prosessi, jonka tuloksena ihminen yhteistyössä ammattilaisten kanssa tai heidän tuellaan kykenee jälleen käyttämään heikentyneitä tai kadonneita sekä olemassa olevia kykyjään.

Kuntoutuksen tehtävä on auttaa ihmistä tekemään niitä asioita, jotka ovat hänelle tärkeitä. Kuntoutuksella tavoitellaan pysyvää muutosta, eikä siinä ole kyse vain näkyvästä muutoksesta. Pohjimmiltaan onnistunut kuntoutus saa aikaan myönteisen muutoksen asiakkaan käsityksessä itsestään ja omasta pystyvyydestään.

**ONNISTUNUT KUNTOUTUS
SAA AIKAAN MYÖNTEISEN
MUUTOKSEN ASIAKKAAN
KÄSITYKSESSÄ
ITSESTÄÄN JA OMASTA
PYSTYVYYDESTÄÄN.**

Kuntoutuksen näkökulma on aina laaja – vaikka kuntoutuksessa voidaan harjoitella pieniä asioita, niiden tarkoitus on lisätä ihmisen elämänhallintaa ja itseluottamusta. Onnistunut kuntoutus vahvistaa ihmisen luottamusta omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa ja kantaa hedelmää kuntoutusjakson päätyttyäkin. Kuntoutuksessa on kyse vanhasta ajatuksesta, jonka mukaan nälkäiselle ihmiselle ei kannata antaa kalaa, vaan onki ja kalastusopetusta.

Kuntoutuksen tehtävä on antaa ihmiselle työkaluja oman elämänsä hallintaan.

Kuntoutusta voi tarvita elämänmuutoksen, sairastumisen, vammautumisen tai synnynnäisen ominaisuuden seurauksena ja minkä ikäisenä tahansa.

MITÄ ON MOTIVAATIO?

Motivaatio on voima kaiken toiminnan takana. Motivaatiota voi olla vähemmän tai enemmän, ja motivaatio on erilainen suhteessa eri asioihin. Arvomaailmasi ja tärkeinä pitämäsi asiat ja ihmiset määrittelevät, minkälaiseen toimintaan motivoituit. Kuntoutuksessa tavoitellaan aina muutosta, ja muutoksen tekeminen vaatii motivaatiota.

Motivaatio voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen motivaatioon. Ulkoinen motivaatio eli pakko tai velvoite saa ihmisen toimimaan niin kauan kuin pakko on olemassa. Käytännössä on huomattu, että ulkoinen motivointi



kuten uhkaaminen kunnan heikkenemisellä tai ohjeiden antaminen ei johda muutokseen. Jos asiakas osallistuu kuntoutukseen ulkoisista syistä, hän todennäköisesti lopettaa uudet tavat toimia tai harjoittelun heti kun kuntoutus loppuu. Pysyvä muutos vaatii aikaa ja ajatustyötä ihmiseltä itseltään.

Sisäinen motivaatio eli ihmisen oma halu saa ihmisen tavoittelemaan itselleen mielekkäitä asioita ja ylläpitämään tärkeänä pitämäänsä toimintaa. Sisäinen motivaatio saa ihmisen jatkamaan toimintaansa kuntoutusjakson jälkeenkin, ja asiakkaan sitoutumaan kuntoutumiseen. Sitoutuminen kuntoutumiseen tarkoittaa, että asiakas itse huolehtii siitä, ja tekee niitä asioita, jotka johtavat tavoitetta kohti. Muutokset muodostuvat osaksi päivittäistä arkea, kun tavoiteltu muutos on asiakkaalle itselleen merkityksellinen.

Jotta muutoshalu muuttuu toiminnaksi, tarvitaan luottamusta siihen, että muutokseen pystyy. Muutoshalu ja itseluottamus ovat sellaisia motivaation osia, joita voi arvioida keskustelemalla asiakkaan kanssa. Tuoko asiakas esiin toiveen erilaisesta elämästä? Onko asiakas tyytymätön johonkin elämässään? Tarvitseeko asiakas rohkaisua lähteäkseen tavoittelemaan muutosta? Uskooko asiakas, että muutos on mahdollinen? Onko asiakkaan elämän ja hänen arvomaailmansa välillä ristiriitoja?

**ULKOINEN MOTIVOINTI
KUNNAN HEIKKENEMISELLÄ
TAI OHJEIDEN ANTAMINEN
EI JOHDA MUUTOKSEEN.**

Voit pohtia, mitä tehdessäsi unohdat ajankulun kokonaan. Mistä asiasta olet niin innostunut, että olet valmis kestäämään epämukavuutta tai jaksat työskennellä pitkäjänteisesti edistääksesi sinulle tärkeää asiaa? Jos tiedät vastauksen näihin kysymyksiin, olet tunnistanut mikä sinua motivoi.

MITÄ ON TOIMINTAKYKY?

Toimintakyky tarkoittaa kaikkia kykyjä, joita ihmisellä on fyysiseen, psyykkiseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen toimintaan.

Ympäristöllä on suuri vaikutus siihen, kuinka ihminen pystyy käyttämään näitä kykyjään. Esteetön ja mieluisa fyysinen ympäristö tai vahva sosiaalinen tuki voivat saada ihmisen tekemään asioita, joihin hän ei muuten pystyisi.

Motivaatio kytkeytyy toimintakykyyn kiinteästi. Vaikka ihmisellä olisi paljon kykyjä, mutta hän ei innostu käyttämään niitä, toimintakyky on huono. Kuntoutuksella voidaan ruokkia ihmisen tahtoa tehdä asioita ja näin parantaa hänen toimintakykyään.

Kuntoutuksella voi vaikuttaa mihin tahansa toimintakyvyn osa-alueeseen. Kuntoutusta on myös ympäristön tai toiminnan muokkaaminen sellaiseksi, että ihminen suoriutuu aiempaa paremmin.

MILLOIN KUNTOUTUS KANNATTAA?

Kuntoutuksella voidaan saada aikaan pysyviä ja merkittäviä muutoksia ihmisen elämässä. Jotta se onnistuu, kuntoutusta täytyy tarjota oikeaan aikaan. Oikea aika on usein silloin, kun ihmisellä itsellään on herännyt ajatus tai haave muutoksesta, mutta hän tarvitsee ulkopuolista tukea uskaltaakseen ja osatakseen tavoitella sitä. Muutoshalu voi tulla esiin haaveiluna, toiveina, tyytymättömyytenä tai vasta keskustelun myötä. Kuntoutus kannattaa, kun ihmisellä on halu muutokseen.

**KUNTOUTUS KANNATTAA,
KUN IHMISELLÄ ON
HALU MUUTOKSEEN.**

Kuntoutukselle oikea aika ei välttämättä ole silloin, kun ihminen ei halua muutosta tai hänen voimavaransa menevät muihin asioihin. Tällöin kuntoutuksen aika voi tulla myöhemmin. Joskus täytyy myös hyväksyä, että kuntoutus ei ole oikea ratkaisu ihmisen elämäntilanteessa.

Työkalu 1. Asiakkaan motivaation arvioiminen

Anne-Mari Ronkainen

Pysyvän muutoksen saavuttaminen edellyttää asiakkaan omaa halua muutokseen. Siksi kuntoutuksessa tulee tukea asiakasta voimaantumaa ja saavuttamaan muutoshalu. Voi vaatia pitkäkin harkintaa ja ajatustyötä, ennen kuin päätös muutoksesta syntyy ja ihminen ryhtyy toimeen. Kuntoutuksen oikean ajoituksen kannalta on tärkeää tunnistaa, onko asiakkaalla motivaatiota. Sen arvioiminen voi olla vaikeaa.

Seuraavan aukeaman kuvio on asiakkaan motivaation arviointia helpottava työkalu. Muutoshalu ja itseluottamus ovat keskeiset motivaatioon vaikuttavat tekijät. Ne on esitetty kuviossa kahtena akselina. Työkalu auttaa tunnistamaan asiakkaan valmiutta ja halua muutokseen, ja antaa vinkkejä, miten edetä erilaisten ihmisten kanssa.

Voit arvioida, mihin asiakas näillä kahdella nelikentän akselilla sijoittuu. Alla on kuvaus jokaisen nelikentän ominaispiirteistä ja siitä, miten työntekijän kannattaa toimia.

Muista huomioida yksilölliset elämäntilanteet, sairaudet, riippuvuudet ja sosiaaliset suhteet, jotka vaikuttavat asiakkaan elämässä. Jos asiakkaalla on pitkälle edennyt muistisairaus, hänellä ei ole valmiuksia sitoutua tavoitteelliseen kuntoutusjaksoon. Silloin päivittäinen ohjaaminen ja tekemään kannustaminen ovat keskeisiä toimintakyvyn säilymisen kannalta.



MITEN TYÖKALUA VOI KÄYTTÄÄ?

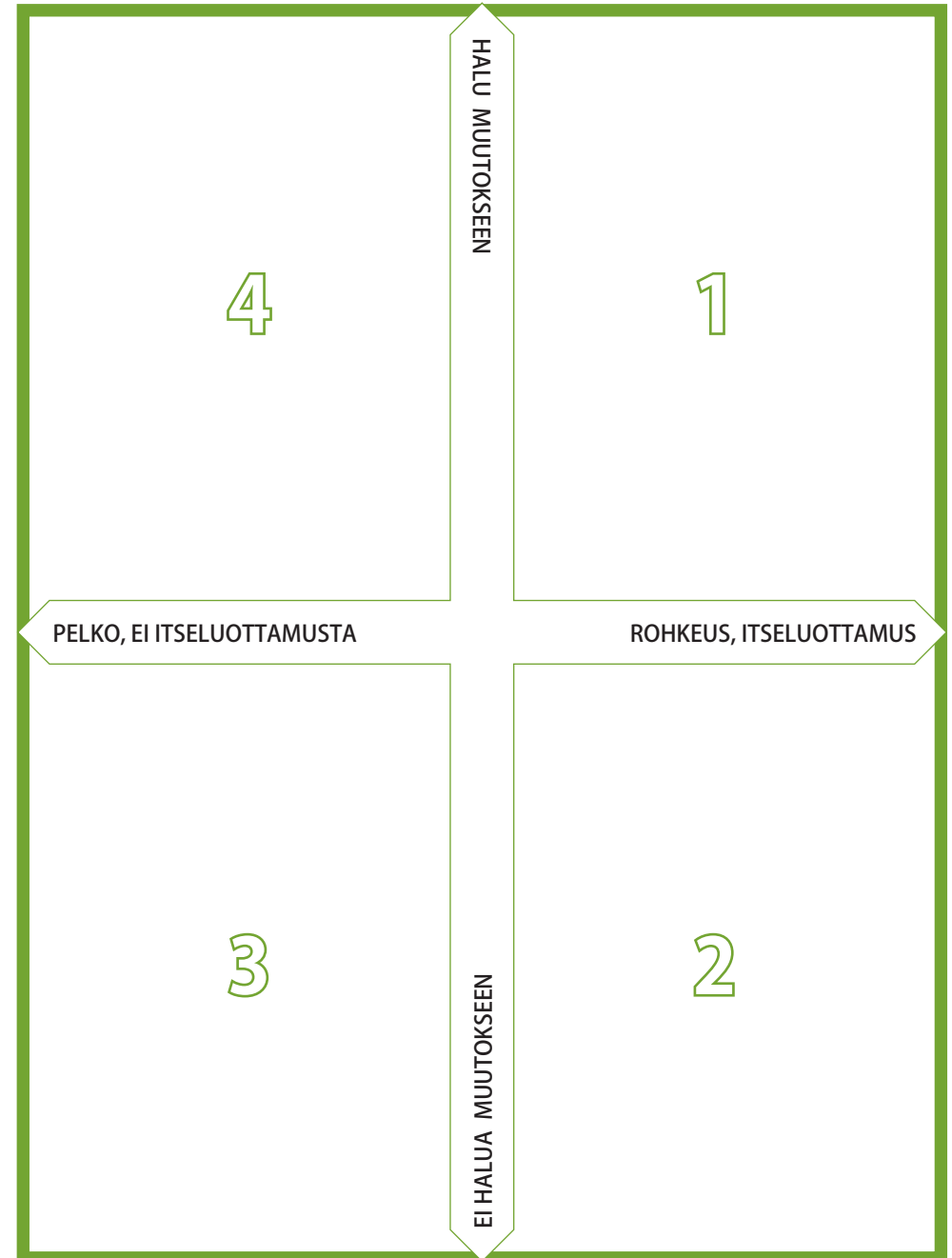
Työkalu lisää ymmärrystä siitä, miksi asiakas vastaa kuten vastaa meidän ehdotuksiimme kuntoutuksen aloittamisesta. Voit miettiä, osaatko sijoittaa omat asiakkaasi nelikenttään. Toisten asiakkaiden kanssa korostuu puheeksi ottaminen ja muutoshalun herättely, toisten kanssa kannattaa tehdä konkreettisempia suunnitelmia kuntoutumisen tukemiseksi.

Työkalua voi käyttää myös moniammatillisen keskustelun pohjana esimerkiksi kuntoutuskokouksessa. Mieti yhdessä muun tiimin kanssa, mitä näkökulmia tai tietoa heillä on asiakkaan motivoitumiseen vaikuttavista tekijöistä.

Keskustelu on tärkeää asiakkaan motivaation tunnistamiseksi. Sillä, miten kysymme asioista, on merkitystä. Saamme enemmän tietoa asiakkaasta avoimilla kysymyksillä. Avoimet kysymykset herättävät asiakasta miettimään elämäänsä ja mitä hän siltä haluaa. Kysy siis miksi, miten, mitä, millainen, kerro... ja vältä kysymyksiä, joihin voi vastata vain kyllä tai ei (haluatko, osaatko, tykkäätkö...). Parhaimmillaan kysymällä ja kuuntelemalla voimme mahdollistaa asiakkaan motivaation löytymisen ja vahvistumisen.

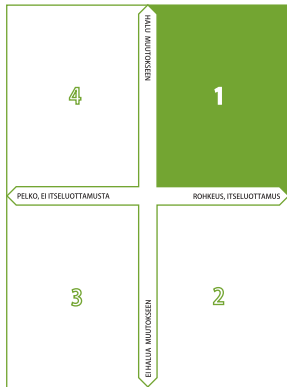
Kysymyksiä keskustelun pohjaksi löydät lisää sivulta 21.

Jos tunnistat, että asiakas on valmis kuntoutumaan, voit käyttää tavoitteen asettamisen apuna seuraavassa luvussa esiteltyä työkalua.



NELIKENTÄN KOHTA 1

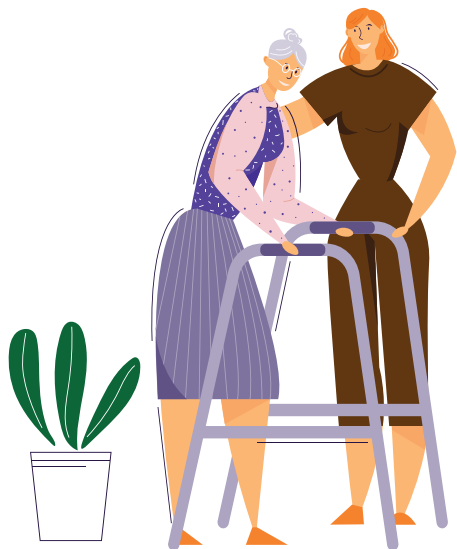
ASIAKKAALLA ON MUUTOSHALUA JA ROHKEUTTA SEKÄ ITSELUOTTAMUSTA



Ihminen, jolla on rohkeutta ja muutoshalua, asettaa ja saavuttaa tavoitteensa. Tämä asiakas on todennäköisesti helppo tunnistaa, koska hän tulee itse kysymään neuvoja ja ohjeita, kuten miten saada uusia apuvälineitä. Hän luottaa itseensä eikä pelkää haasteita. Hän uskaltaa haaveilla ja mennä eteenpäin elämässä, ja hän on valmis itse tekemään asioita sen eteen. Tätä kuntoutuksellakin tavoitellaan; asiakkaalla on elämänsä langat omissa käsissään.

KUN KOHTAAT ITSEVARMAN JA MÄÄRÄTIETOISEN ASIAKKAAN:

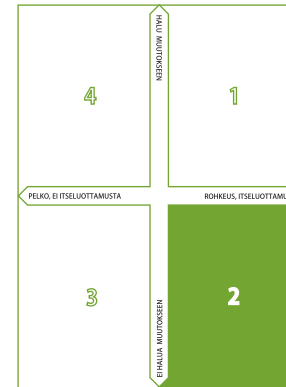
- Ota aina puheeksi kuntoutumisen keinot ja itse tekemisen mahdollisuus ennen palveluiden tarjoamista. Jos asiakas esimerkiksi kertoo, että ruoan valmistus ei enää suju, ateriapalvelua ei kannata tarjota heti. Kysy ensin, haluaako hän vielä pystyä itse kokkaamaan ja kuinka tärkeää se hänelle on.
- Esimerkkikysymyksiä asiakkaalle: "Haluatko muutosta johonkin? Mitä tarvitset haluamasi asioiden saavuttamiseen?"



TUTUSTU ASIAKKAASEEN.
ON TÄRKEÄÄ TIETÄÄ
ASIAKKAASTA MUUTAKIN
KUIN HÄNEN ONGELMANSA.
MITÄ HÄN ON TEHNYT
AIKAISEMMIN? KUKA HÄN
HALUAA OLLA NYT?

NELIKENTÄN KOHTA 2

ASIAKKAALLA ON ROHKEUTTA JA ITSELUOTTAMUSTA, MUTTA EI MUUTOSHALUA



Tämä tilanne voi olla vaikea tunnistaa. Jos asiakkaalta puuttuu muutoshalua, hän voi olla tyytyväinen elämäänsä sellaisenaan. Ilman asiakkaan muutoshalua ei todennäköisesti ole oikea aika kuntoutukselle.

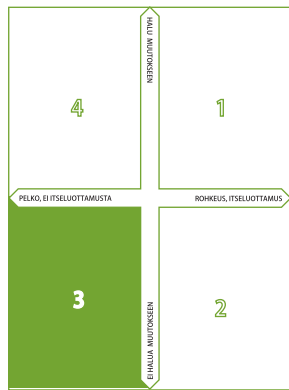
Voi myös olla niin, että asiakas ei vielä itse tunnista muutostarvetta, vaikka läheiset ja työntekijät sen näkevät. Tämä aiheuttaa ristiriitaa, ja voi herättää muissa turhautumisen tunteita. Työntekijällä tai läheisellä on huoli asiakkaan elämänlaadun ja toimintakyvyn laskusta. Apua tarjotaan, mutta asiakas ei ota sitä vastaan. Tässä tilanteessa on riski juuttua väittelyyn asiakkaan kanssa, mutta sitä pitäisi välttää kaikin keinoin. Väittelystä ei ole hyötyä.

KUN KOHTAAT ASIAKKAAN, JOLLA OLISI MIELESTÄSI MAHDOLLISUUKSIA KUNTOUTUA, MUTTA EI HALUA MUUTTA TOIMINTAANSA:

- Kysel: "Oletko tyytyväinen arkeesi? Millaista haluat elämäsi olevan kuukauden tai vuoden päästä?"
- Perustelee asiakkaalle huolesi. Jos asiakas on valmis hyväksymään riskin toimintakyvyn heikkenemiseen tai ei tunnista riskiä, tulee työntekijöiden miettiä, milloin täytyy hyväksyä asiakkaan valinta.
- Asiakkaalla voi olla huolia, jotka estävät kuntoutumishalua. Kysy, mitä hän itse nimeää tarpeikseen. Jos asiakasta huolestuttaa esimerkiksi laskujen maksu, voi niiden hoitaminen ja asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta saada yhteistyön paremmin alkuun. Asiakkaan energiaa voi vapautua kuntoutumisen ajattelemiseen, kun elämässä huolta tuottaneet asiat on hoidettu.

Pidä mielessä, että joskus ihminen voi naamioida haluttomuudeksi pelon siitä, ettei voi saavuttaa muutosta. Reippainkin ihminen tarvitsee kannustusta ja luottamuksellista keskustelua.

NELIKENTÄN KOHTA 3



ASIAKKAALLA EI OLE MUUTOSHALUA EIKÄ ITSELUOTTAMUSTA, VAAN PELKOA

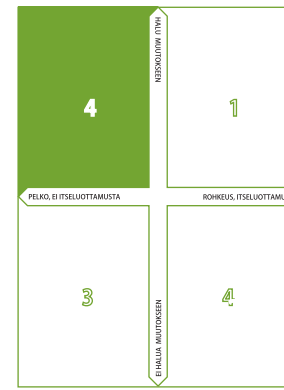
Tämä asiakas voi olla ns. juuttunut kotiin eikä uskalla tehdä muutoksia. Fyysinen toimintakyky voi olla heikentynyt, mikä usein huolestuttaa työntekijää. Paras mahdollisuus vaikuttamiseen olisi ollut silloin, kun asiakkaalla oli vielä omaa halua.

Asiakas tarvitsee ulkopuolista kannattelua ja ohjeita jopa päivittäisten rutiinien ylläpitämiseen. Aika ei ole otollinen kuntoutusjaksolle, jos asiakkaalta puuttuu oma halu. Tarvitaan pitkäjänteistä työtä ja tukea luottamuksen rakentamiseen. Asiakas voi tarvita jatkuvaa tukea toimintakyvyn säilyttämiseen. Ajan myötä asiakkaan luottamus itseensä ja muutoshalu voivat kuitenkin herätä.

KUN KOHTAAT KOTIIN JÄÄNEEN ASIAKKAAN:

- Luo turvaa ja elämänlaatua. Tässä päivittäisen verkoston (esim. läheiset, hoitajat) panos on todella tärkeä. Työntekijänä yritä kuvitella itsesi tilanteeseen, jossa et löydä tahtoa etkä usko pystyväsi: millaista tukea kaipaisit?
- Pienet, helposti saavutettavat tavoitteet ovat erityisen tärkeitä. Niiden saavuttamisen ja positiivisen palautteen kautta asiakas voi saada onnistumisen kokemuksia, jotka rakentavat uskoa omaan pystymiseen.
- Käytä avoimia kysymyksiä keskustelun herättämiseksi ja ylläpitämiseksi. Mieti asiakkaan kanssa hänen päiviensä ja viikkonsa sisältöä. Mielekkään tekemisen, velvollisuuksien ja levon tasapaino pitää löytää. Asiakkaalle itselleen tärkeitä asiat ja ihmissuhteet edesauttavat jatkossa motivoitumista.
- Vaikka asiakas ei ole valmis sitoutumaan tavoitteellisen kuntoutukseen, kysy aina tarvittaessa neuvoa esimerkiksi toiminta- tai fysioterapeutilta asiakkaan toimintakyvyn tukemiseen.
- Saavutettava muutos voi olla myös haittojen vähentämistä. Jos taustalla on kipu, masennus tai muu elämäntilanteeseen liittyvä tekijä, huolehdi ensin niistä.

NELIKENTÄN KOHTA 4



ASIAKKAALLA ON MUUTOSHALUA, MUTTA MYÖS PELKOA JA ITSELUOTTAMUKSEN PUUTETTA

Tästä lähtökohdasta aloitetulla kuntoutusjaksolla voidaan saavuttaa erinomaisia tuloksia. Asiakkaan on muiden tuella mahdollista saavuttaa oma sisäinen itsevarmuutensa, joka näkyy elämänhallintana myös jakson jälkeen.

Tunnistat tämän asiakkaan siitä, että hän ilmaisee suorasti sen mihin haluaisi pystyä ja mitä hän toivoo. Merkit voivat olla myös epäsuoria. Tuoko asiakkaasi esiin tyytymättömyyttä? Harmitteleeko hän: "Pystyisipä käymään itse kaupassa, mutta ei minusta taida olla siihen enää"?

KUN KOHTAAT MUUTOSHALUISEN, MUTTA EPÄVARMAN ASIAKKAAN:

- Tämä on kuntoutumiselle otollinen hetki. Tartu asiakkaan esiin nostamiin asioihin, kysy niistä lisää ja kerro, mitä kuntoutumisen mahdollisuuksia on.
- "Oletko tyytyväinen? Minkä pitäisi olla toisin? Mitä olet valmis tekemään sen saavuttamiseksi?"
- Kun olet ensin keskustellut asiakkaan kanssa, pyydä terapeutti mukaan avuksi arvioimaan ja suunnittelemaan kuntoutusta. Asiakkaan tarpeen mukaan valitaan kuntoutuksen keinot. Tarvitaanko toiminta- ja fysioterapiaa, olisiko etä- vai kotikuntoutus sopiva toteutustapa. Ehkä tarve on sosiaalinen.

TARPEIDEN JA
TAVOITTEIDEN
POHTIMINEN ON
OPPIMISPROSESSI.



MISTÄ TIEDÄN, MITÄ ASIAKAS TARVITSEE?

Kuntoutus lähtee aina liikkeelle keskustelusta asiakkaan kanssa. Tarpeiden ja tavoitteiden pohtiminen on oppimisprosessi. Ensiksi selvitetään, minkälaisia asioita asiakas toivoo ja tarvitsee, keitä hänen verkostoonsa kuuluu ja ketkä ovat hänelle läheisimpiä ihmisiä. Sitten mietitään, minkälaisia mahdollisuuksia ympäristö ja palvelut tarjoavat. Kun tilanteesta on kerätty tarpeeksi tietoa, asiakas valitsee, mitä muutosta hän haluaa lähteä tavoittelemaan. Tavoitteen ollessa selvä on helpompi tehdä suunnitelma siihen pääsemiseksi.

Joskus tavoitteita ja toiveita voi löytyä paljon. Silloin on yhdessä mietittävä, mikä on asiakkaalle tärkeintä ja lähteä siitä liikkeelle. Kaikkea ei kannata eikä tarvitse tavoitella yhtä aikaa.

Myös asiakkaalla ennestään olevien palveluiden tarkastelu voi olla hyödyllistä. Joskus niiden karsiminen tai muokkaaminen voi olla asiakkaan etu.

MIKÄ ON ASIAKKAAN VERKOSTO?

Asiakkaan verkostolla tarkoitetaan kaikkia niitä ihmisiä ja tahoja, jotka ovat kosketuksissa hänen elämäänsä. Verkostoon voi kuulua esimerkiksi perheenjäseniä, ystäviä, tuttavuuksia, sukulaisia, harrastuskavereita, kotihoidon omahoitajia, terapeutteja, lähikaupan tutut kassat tai vapaaehtoinen kävelykaveri. Myös lemmikkieläin voi olla osa verkostoa.

Asiakkaan verkosto on hyvä piirtää yhdessä paperille. Näin on helpompi pohtia, mitä kukin verkoston jäsen asiakkaalle merkitsee ja kenen läsnäolo hän toivoo kenties enemmän, ja kenen vähemmän. Jos asiakkaan verkosto on hyvin pieni tai koostuu vain ammattilaisista, on siitä hyvä keskustella. Onko asiakas tyytyväinen ihmissuhteisiinsa?

Työkalu 2. Tarveympyrä asiakkaan tarpeiden ja verkoston selvittämiseksi

Mervi Piipponen

Ihmisen omat tarpeet ja niitä koskevat muutostoiveet ovat perusta, josta kuntoutuminen lähtee liikkeelle. Muutoshalu vaatii omien tarpeiden tunnistamista. Sen jälkeen on helpompi laatia omaan elämään liittyviä suunnitelmia, joiden avulla tavoitteita kohti mennään.

Tarveympyrän avulla on tarkoitus kartoittaa asiakkaan elämän tarpeita ja hänelle tärkeitä henkilöitä eli verkostoja. Ympyrän avulla päästään keskustelemaan asiakkaan toiveista ja tavoitteista. Asiakas voi kirjoittaa paperiin mitä tahansa itselleen tärkeäksi kokemaansa. Tarvittaessa ammattilainen tai joku läheinen ihminen voi auttaa.

Tarveympyrään kirjattujen asioiden käyminen läpi ja asioista keskustelu tuovat esille toimintojen ja avuntarpeen merkityksen asiakkaalle. Ympyrästä kannattaa keskustella rauhassa, ja keskusteluun voi käyttää useamman tapaamisen. Keskustelua ei kannata kiirehtiä varsinkaan, jos asiakkaan muutoshalu on vielä heikko.

ESIMERKKEJÄ KYSYMYKSISTÄ, JOILLA PÄÄSET ALKUUN:

- "Mitä sinä tarvitset:
joka päivä / kerran viikossa / kerran kuukaudessa / harvemmin?"
- "Mikä on sinulle elämässäsi tärkeää? Mistä innostut?"
- "Tarvitsetko näihin asioihin jonkun apua tai tukea?"
- "Mihin tarvitset apua? Kuka siinä auttaa?"
- "Mikä onnistuu hyvin? Mitä itse voit / pystyt tekemään?"

MITÄ MINÄ
TARVITSEN?

KUKA SIINÄ
AUTTAA TAI
TUKEE?

Tarveympyrä auttaa asiakkaalle merkityksellisen tavoitteen asettamisessa.
Esimerkki siitä, miten tarveympyrää on täytetty.

*Haluaisin mennä
kahvilaan tapaamaan
ystävääni, mutta matka
metrolla pelottaa.*

*Haluun päästä kirjastoon
kerran viikossa.
Naapuri voi saattaa minut.
Kuka auttaisi kotiin?*

Ammattilaisen ehdotus:
Voisimmeko harjoitella
yhdessä kulkemista?

Ammattilaisen ehdotus:
Kysytäänkö eri järjestöjen
ystävä- tai
saattajapalvelusta?

MITÄ MINÄ
TARVITSEN?

KUKA SIINÄ
AUTTAA TAI
TUKEE?

*Pyykinpesu on minulle
tärkeää, mutta uuden
koneen käyttö on vaikeaa.
Kuka opettaisi
pesukoneen käytön?*

Ammattilaisen ehdotus:
Voisinko pyytää
toimintaterapeuttia
käymään ja katsomaan
tilannetta?

MIKSI OMA TAVOITE ON TÄRKEÄ?

Usein puhutaan asiakkaan oman tavoitteen tärkeydestä. Kun tiedetään, mikä ero sisäisellä ja ulkoisella motivaatiolla on muutoksen pysyvyyteen, on selvää, että kuntoutuksella täytyy tavoitella asiakkaalle itselleen merkityksellisiä asioita. Kun asiakas pitää harjoiteltavaa asiaa tärkeänä ja näkee sen yhteyden elämänsä parantumiseen, hän sitoutuu kuntoutukseen ja jaksaa harjoitella pitkäjänteisesti.

Ammattilaiset miettivät tavoitetta usein palvelulähtöisesti: jos asiakas harjoittelee suihkussa käymistä, voidaan kotihoidon suihkuapu lopettaa. Asiakas sen sijaan saattaa arvostaa viikoittaista hoitajan käyntiä, joka voi olla hänen ainoa sosiaalinen kontaktinsa. Jos tavoite asetetaan ammattilaisten näkökulmasta, asiakas voi kokea, että hänet halutaan pois palveluista. Tämä voi saada hänet vastustamaan kuntoutusta.

Kun kuntoutuksen tavoite sen sijaan asetetaan asiakkaan näkökulmasta, se voi innostaa harjoittelemaan, koska asiakas tavoittelee itselleen tärkeää asiaa. Tällainen tavoite voi olla esimerkiksi pystyä käymään naapurissa kahvilla ja kaupassa ihmisten ilmoilla. Harjoittelun oheisvaikutuksena myös suihkussa käynti voi alkaa sujua omatoimisesti.

Kuten edellisessä esimerkissä kuvattiin, suoriutuminen muualla kuin päivittäisissä toiminnoissa heijastuu myönteisesti myös päivittäisiin toimintoihin. Kun ihminen huomaa, että pystyy tekemään haluamiaan asioita, hän alkaa usein tehdä myös asioita, joita ei halunnut aiemmin tehdä.



ASIAKKAAN OMA
TAVOITE ON TÄRKEÄ,
JOTTA HÄN HALUAA
KUNTOUTUA JA
INNOSTUU SIITÄ.

MITEN AUTAN TAVOITTEEN ASETTAMISESSA?

Luovu kiireestä, jotta voit päästä ihmisen motivaation jäljille.

- Käytä tavoitteen pohtimiseen aikaa.
- Älä tarjoa valmiita vaihtoehtoja vaan kysy lisäkysymyksiä.
- Kestä hiljaisuutta ja jatka tarvittaessa keskustelua seuraavalla tapaamisella.
- Jos asiakas nimeää ongelman tai vaikeuden, kysy, haittaako se häntä itseään.

Itsenäinen wc:ssä käyminen, kaupassa asiointi tai peseytyminen eivät välttämättä ole asiakkaalle innostavimpia asioita. Hän voi nostaa tavoitteekseen jotain, mitä on aiemmin pystynyt tekemään tai mistä on kiinnostunut. Asiakasta inspiroiva tavoite tai tekeminen tuo mukanaan energiaa ja auttaa arkisempien askareiden sujumisessa.

KYSY ESIMERKIKSI:

- "Oletko tyytyväinen arkeesi ja elämäsi?"
- "Haluatko muutosta johonkin? Minkä pitäisi olla paremmin?"
- "Mitä haluat tehdä huomenna tai ensi viikolla?"
- "Mitä haluaisit tehdä eri tavalla?"
- "Millaista elämää haluat elää? Mitä toivot elämältä?"
- "Mitä tarvitset saavuttaaksesi sen elämän?"
- "Mikä estää muutoksen tekemistä?"
- "Mitä olet valmis itse tekemään saavuttaaksesi haluamasi asiat?"
- "Kuluuko aika? Käykö aika pitkäksi vai loppuuko aika kesken?"

Tutustu asiakkaaseen. On tärkeää tietää asiakkaasta muutakin kuin hänen ongelmansa. Mitä hän on tehnyt aikaisemmin? Kuka hän haluaa olla nyt?

Kuntoutus onnistuu, kun asiakkaalla on muutoshalua ja ammattilaisilla riittävästi aikaa ja taitoa tarpeen ja tavoitteen määrittelyyn. Kuntoutuminen on ennen kaikkea vuorovaikutusta asiakkaan ja hänen verkostonsa välillä. Parhaimmillaan kuntoutus on oppimisprosessi, jossa kaikille siihen osallistuneille syntyy oivalluksia, uteliaisuutta tulevaisuutta kohtaan ja intoa kuntoutumiseen.

LISÄÄ LUETTAVAA

Aivotaidot. Käytä päätäsi paremmin (2017), Heli Isomäki, Nina Uusitalo. Helsinki: Gummerus Kustannus Oy.

Kuntoutuminen (2016), Ilona Autti-Rämö, Anna-Liisa Salminen, Marketta Rajavaara, Aarne Ylinen (toim.). Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Kuntoutumistalo. <https://www.terveyskyla.fi/kuntoutumistalo>. Terveyskylän kuntoutumistalo on kansallinen erikoissairaanhoidopiirien ylläpitämä verkkopalvelu, jossa on luotettavaa tietoa kuntoutuksesta.

Motivaatio. Perseelle potkimisen käsikirja (2019), Lasse Seppänen. Fitra Oy.

Motivointi työvälineenä (2014), Jukka Oksanen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Positiivisen psykologian voima (2015), Lotta Uusitalo-Malmivaara (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus.

