Askeleita asiakaslähtöisyyden lisäämiseen

Asiakaslähtöisyys on neuvolassa ihanne, mutta käytännössä vastaanotoilla on paljon rutiiniasioita. Nämä pienet keinot lisäävät asiakaslähtöisyyttä.

Ota tavaksi kysyä tapaamisen alussa "*Onko jotain, josta olet miettinyt, että tämä pitää muistaa ottaa neuvolassa esiin?*"

Anna asiakkaan kertoa. Tutkimuksen mukaan, jos lääkärikäynnillä potilas saa vapaasti ja ilman keskeytyksiä kertoa omasta tilanteestaan, ajatuksistaan ja toiveistaan, hän puhuu yleensä korkeintaan kaksi minuuttia.

Kehitä edelleen aktiivisen kuuntelun ja motivoivan haastattelun taitojasi.

Kysy kaikilta asiakkailta, keitä perheeseen kuuluu ja mitä nimityksiä perheenjäsenistä käytetään. Kirjaa asiakkaan toive ylös ja käytä näitä nimityksiä.

Älä ohita, mutta kysy. Jos asiakkaalla on jokin erityinen tilanne, esimerkiksi harvinainen diagnoosi, perhemuoto tai kulttuuritausta, josta et tiedä paljon, älä ohita sitä. Voit sanoa esimerkiksi: *En tiedä tästä paljon/juuri mitään, olen pahoillani. Miten tämä näkyy raskaudessasi / perheessänne / arjessanne / lapsen kanssa olemisessa?*

Käytä kieltä, jonka asiakas ymmärtää. Käytä tulkkia ja varaa tulkin kanssa työskentelyyn riittävästi aikaa. Kerro vieraskieliselle asiakkaalle, että hän saa keskeyttää vaikka kuinka monta kertaa, jos ei ymmärrä kaikkea.

Kerro asiakkaalle mitä tutkit, miksi mittaat, mihin teet lähetteen ja miksi.

Pyri aktiivisesti irti asiantuntija-asemasta, jossa sinulla on tieto ja asiakkaalla ei. Esimerkiksi sanavalinnoilla voi tuoda esiin kokemusta ja tietoa ilman, että asiakkaan oma käsitys tulee jyrätyksi "*Nykyisen käsityksen mukaan…*" tai "*Mietin, voisiko tässä auttaa, jos…*"

Kysy useammin, miltä antamasi neuvot tai vinkit kuulostavat asiakkaan omasta mielestä juuri hänen kohdallaan.

Kirjaa ymmärrettävästi. Käytä selkokielen keinoja: lyhyitä lauseita, yleissanoja.

Anna asiakkaan kertoman näkyä kirjaamisessa.

Euroopan unionin osarahoittama

Naisasialiitto Unioni