Toimintavinkkejä asiakaslähtöisyyteen

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

- **Annan asiakkaan kertoa**. Tutkimuksen mukaan, jos lääkärikäynnillä potilas saa vapaasti kertoa omasta tilanteestaan, ajatuksistaan ja toiveistaan, hän puhuu yleensä korkeintaan kaksi minuuttia.

- **Kehitän edelleen aktiivisen kuuntelun ja motivoivan haastattelun taitojani.**

- **Kysyn kaikilta asiakkailta, keitä perheeseen kuuluu** ja mitä nimityksiä perheenjäsenistä käytetään. Kirjaan asiakkaan toiveen ja käytän näitä nimityksiä.

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

- **Käytän kieltä, jonka asiakas ymmärtää.** Käytän tulkkia ja varaan tulkin kanssa työskentelyyn riittävästi aikaa. Kerron vieraskieliselle asiakkaalle, että hän saa keskeyttää vaikka kuinka monta kertaa, jos ei ymmärrä kaikkea.

- **Kerron asiakkaalle mitä tutkin, miksi mittaan, mihin teen lähetteen ja miksi.**

- **Pyrin aktiivisesti irti asiantuntija-asemasta**, jossa minulla on tieto ja asiakkaalla ei. Esimerkiksi sanavalinnoilla voin tuoda esiin kokemusta ja tietoa ilman, että asemoidun kaikkitietäväksi tai asiakkaan oma käsitys tulee jyrätyksi "Nykyisen käsityksen mukaan…" tai "Miten, voisiko tässä auttaa, jos…"

- **Kysyn useammin, miltä antamani neuvot tai vinkit kuulostavat** asiakkaan omasta mielestä juuri hänen kohdallaan.

- **Kirjaan ymmärrettävästi.** Käytän selkokielen keinoja: lyhyitä lauseita, yleissanoja.

- **Annan asiakkaan kertoman näkyä kirjaamisessa.**

Euroopan unionin osarahoittama

Naisasialiitto Unioni