



www.elpy.fi

Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry
Palvelukeskus Puistokartano | Palvelutalo Merikartano
Merikansantie 2c | Tyrskyvuori 6
02320 Espoo



Tekee hyvää. Jakaa hyvää.



Ikäinstituutti

www.ikainstituutti.fi
Ikäinstituutti
Jämsänkatu 2
00520 Helsinki

**HYVÄ
KOHTAAMINEN
LAADUKKAAN
PALVELUN AVAIN-
TEKIJÄNÄ**



HYVÄ KOHTAAMINEN LAADUKKAAN PALVELUN AVAIN- TEKIJÄNÄ

Espoon Lähimmäispalveluyhdistys ry:
Liisa Brådd ja Kaisa Pekola

Ikäinstituutti:
Sirkkaliisa Heimonen ja Tamara Björkqvist

Elpyn ”Hyvä kohtaminen laadukkaan palvelun avaintekijänä” -projektissa tavoitteena on kehittää laadukasta palvelukulttuuria, jonka ydintekijät ovat selkeä palvelukonsepti, hyvä esimiestyö ja yhdessä tekemisen toimintatapa.

Hyvän kohtamisen rakentaminen alkoi vuonna 2015 *Terveenä työssä – kuntouttava työote* -projektissa. Vuonna 2016 teeman työstämistä jatkettiin Ikäinstituutin toteuttamassa laajassa *Hyvän kohtamisen talo* -valmennuskokonaisuudessa, joka koostui kolmesta erilaisesta ratkaisukeskeisestä valmennuspolusta.

Koko talona hyvän kohtamisen äärellä

Koko talon valmennuspäivissä henkilökunta pohotti hyvän kohtamisen perustaa ja toteutumista. Valmennuspäivissä työstettiin muun muassa Elpyn hyvän asiakaspalvelun teesit:

1. Kohtaamme kaikki arvostavasti, aidosti ja ystävällisesti.
2. Huomioimme asiakkaamme yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti.
3. Toimintamme on vuorovaikutteista ja ohjaavaa.
4. Työskentelemme asiantuntevasti ja ammattitaitoisesti.
5. Luomme kiirettömän ja rauhallisen ilmapiirin.
6. Hoidamme tilanteet loppuun asti yhdessä vastuuta kantaen.
7. Meillä on yhteiset toimintamallit ja tunnemme ne.
8. Arvioimme ja kehitämme toimintaamme mm. hankkimalla ja hyödyntämällä asiakaspalautetta.

Hyvän kohtamisen taito ryhmäkotien arjessa

Jokaisessa Elpyn kolmessa ryhmäkodissa toteutettiin oma valmennuskokonaisuus, joka muodostui kuudesta tapaamiskerrasta välitehtävineen. Ryhmäkotien henkilökunnan kuvaukset valmennuspoluilta heränneistä oivalluksista ja puhuttelevista teemoista nostettiin hyvän kohtamisen painopistealueiksi:

- Läsnäolo - kuuntelen, kyselen, vastaan, annan aikaa
- Iloa arkeen – oman näköinen ja täysipainoinen elämä
- Luottamus – erilaisuuden hyväksyminen, levollinen turvallinen olo
- ihminen muistisairauden takana – yksilöllisyys, kiireettömyys, koskettaminen
- Vastuunkantaminen – pidämme huolta, välitämme ja hoidamme hommat

Lähiesimiestyön roolia pohtimassa

Lähiesimiesten valmennustapaamisissa paneudutaan teemoihin lähiesimiestyön näkökulmasta, tuetaan esimiestyön kehittämistä ja annetaan välineitä hyvien toimintatapojen juurruttamiseksi asukkaiden arkeen. Tapaamiset jatkuvat syksyn 2017 ajan.

Lisätietoja Ikäinstituutin valmennuksista:

Tamara Björkqvist, puh. 040 7550630
tamara.bjorkqvist@ikainstituutti.fi

Lisätietoa Elpy ry:stä: www.elpy.fi