



Askeleita asiakas- lähtöisyyteen

**(vähemmistöille välttämätöntä,
parantaa palvelua kaikille)**

Karla Loppi / asiantuntija Tasa-arvoinen neuvola / Naisasialiitto Unioni
Perhekeskuskonferenssi 13.11.2025 Kuvat: Unsplash.com



**Euroopan unionin
osarahoittama**

Neuvolakokemuksia...

- Terveystenhoitaja Helsingin neuvoloissa
- Terveystenhoitaja (YAMK), asiantuntijaterveystenhoitaja
- Nyt hankkeessa: aikaa ajatella, kohdata neuvolan asiakkaita eri taustoilla, eri puolilta, lukea tutkimuksia ja reflektoida:

Neuvolatyön perusluonne ei tee asiakaslähtöisyyttä helpoksi!

Oivallus 1: Neuvolalla todella on merkitystä ja ennen kaikkea se toteutuu vanhemmuuden tukemisessa

Merkitykselliset sanat

Kysyimme vanhemmilta, mikä on jäänyt neuvolasta mieleen asiakkuuden jo päätyttyä.

”*Terveystoimittaja sanoi, että en ole huono vanhempi vaan lapsi on erittäin suuritarpeinen (to 25 vuoden takaa).*

”*Terveystoimittaja sanoi, että ei lasta voi väkisin saada nukkumaan – se helpotti!* (Muisto 10 vuoden takaa).

”*Olin 37 kun aloin odottaa esikoistani, ja menin jännittyneenä ekaan neuvolaan, koska olin käsityksessä että olen vakavasti riskisynnyttäjä ikäni tähden. Neuvolassa mua hoiti aivan ihana terveydenhoitaja-kätilö. Hän tutki, kyseli, jutteli, ja sanoi lopuksi: sä olet nuori, sä olet terve, ja mikään ei voisi nyt olla paremmin kuin se nyt on. Onnea matkaan! Mun huolet hälveni ja leijuin onnen pilvessä ulos keväiseen kaupunkiin.*



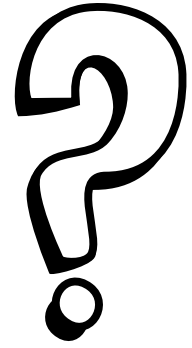
Oivallus 2: Neuvolassa hukataan mahdollisuuksia todelliseen tukemiseen



Vuorovaikutus vastaanotoilla seuraa usein kysymys-vastaus-kommentti/neuvo -kaavaa, jossa hoitaja kysyy, äiti vastaa, jonka jälkeen hoitaja kommentoi tai antaa neuvon.

Hoitajat käyvät läpi tietyt ennalta määritellyt asiat jokaisen asiakkaan kanssa ja suurin osa vastaanoton ajasta kuluu näihin aiheisiin.

Tutkija Marja Peltola havainnoi neuvolakäyntejä osana Young Motherhood in Multicultural Finland -tutkimustaan.



Esimerkkinä “Pepen yöunet ja hampaat”

- *Miten teillä menee?*
- *Hyvin. No, Pepe on nyt alkanut heräillä yöllä enemmän.*
- *Onko hampaita tulossa?*
- *En oo huomannut.*
- *Tässä iässä hampaiden tulo voi vaikuttaa yöuniin. Parasetamolia voi kokeilla antaa.*

Menetettyjä mahdollisuuksia:

Mitä vanhempi itse ajattelee?

Kehumisen ja tukemisen mahdollisuus

Mahdollisuus päästä ehkä todellisten huolien äärelle

Sen sijaan syötetty ajatus, että heräily saatava loppumaan, mutta siihen annettu keino varsin heppoinen

”Läpi käytävien asioiden” rutiini aiheuttaa myös hukkatyötä.



- Luennoivaa / pinnallista ohjaamista.
- Kerrotaan asioita, jotka asiakas tietää jo.
- Päällekkäistä työtä, kun toinen ammattilainen kysyy tai kertoo täsmälleen samat asiat.
- Ohjaus ei kohtaa asiakkaan todellisuutta, jää turhaksi.
- Aika ei riitä aitoon tunnetukeen.
- Ammattilainen turhautuu tai rutinoituu

Oivallus 3: Neuvolan **ihanne** on asiakaslähtöisyys, mutta **käytäntö** on “sama prosessi kaikille”



Joustonvaraa ja yksilöllisyyttä on vähän.

Seulonnan ja valistuksen perinne selittää.

Seulonta kuuluukin toteuttaa samanlaisena kaikkien kanssa!

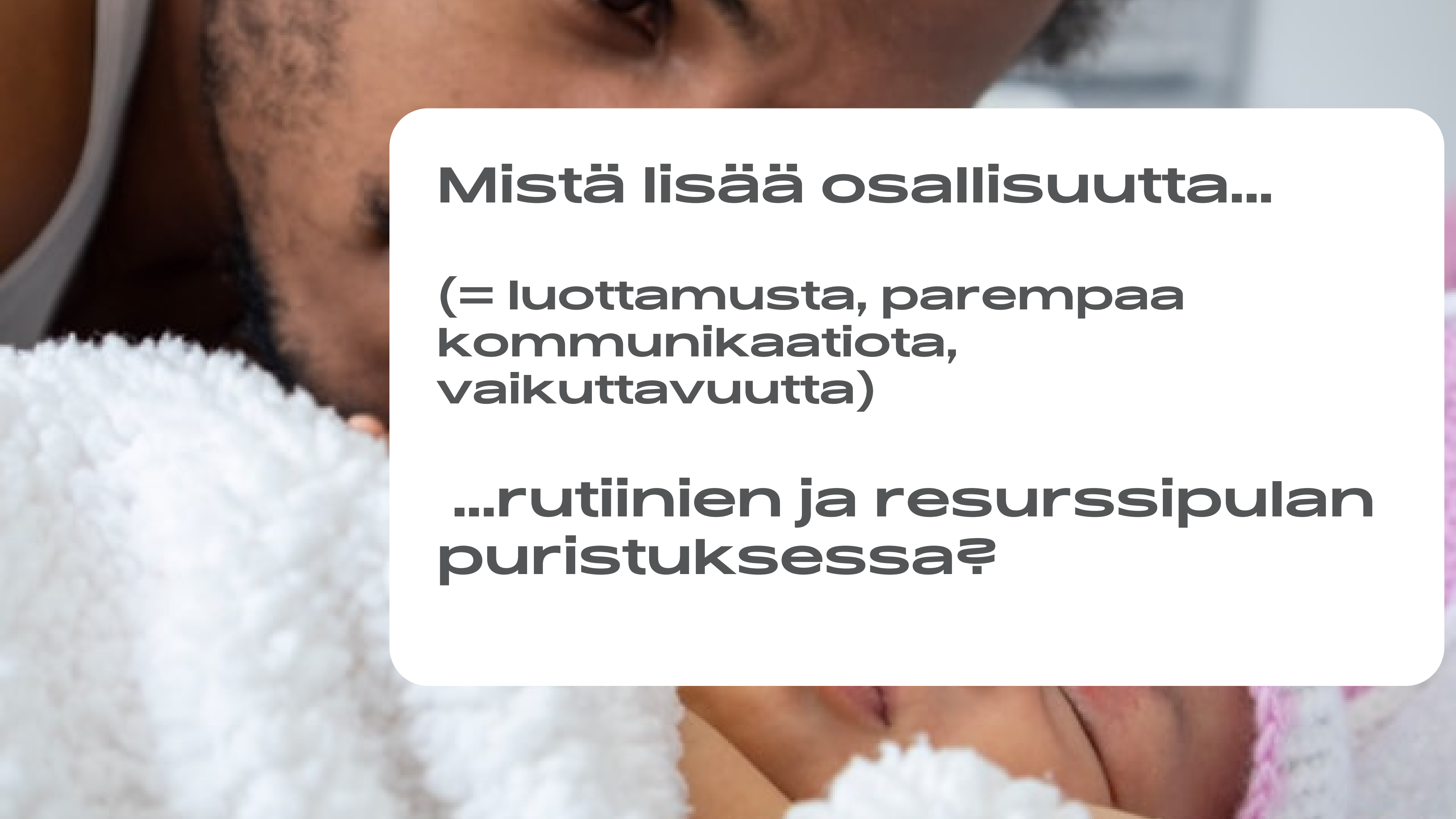
Aikanaan uhkana kulkutaudit ja heikko ravitsemustilanne.
Tiedon tarvetta yhteisössä laajalti. Nyt eri tilanne.

Seuraus: Neuvola on lastattu täyteen asioita, jotka “täytyy
käydä läpi kaikkien kanssa”.

Neuvonnan perinteestä on vaikea päästää irti, koska **prosessin seuraaminen tuo myös laatua:**

- Tärkein ohjaus varmasti kaikille.
- Hoito on oleellisilta osin tasalaatuista, vaikka ammattilainen vaihtuisi.
- Vähemmän “mututietoa”, ajantasainen näyttö saatavilla.





Mistä lisää osallisuutta...

**(= luottamusta, parempaa
kommunikaatiota,
vaikuttavuutta)**

**...rutiinien ja resurssipulan
puristuksessa?**

Askeleita asiakaslähtöisyyteen vastaanotoilla



- Kysy joka käynnin alussa, mitä mielessä
- Anna asiakkaan kertoa enemmän, kuuntele!
- Kehitä aktiivisen kuuntelun ja motivoivan haastattelun taitojasi edelleen
- Hillitse rutiinineuvontaa
- Luota voimavaralähtöisyyden vaikuttavuuteen
- Tunne asiakkaasi (joka neuvolaan käytäntö kirjata, keitä perheeseen kuuluu ja mitä heille kuuluu, sekä hyödyntää tätä tietoa!)

Tasa-arvoinen neuvola -koulutuksessa paljon lisää keinoja, joita ei tässä ehdi esitellä...

Askeleita asiakaslähtöisyyteen organisaatiotasolla

- Satsatkaa asiakkaisiin, jotka tarvitsevat eniten
- Rakentakaa elävä yhteys järjestöihin (asiakaskokemukset, vertaistuki)
- Ottakaa käyttöön asiakaslähtöisyyttä lisääviä menetelmiä, kuten Neuvokas perhe
- Kouluttakaa ja rohkaiskaa henkilökuntaa
- Pitäkää huolta, että monenlaiset ihmiset ja perheet näkyvät neuvolan kuvallisessa ja sanallisessa viestinnässä.
- Vaalikaa joustavaa, keskustelevaa ja virheet sallivaa työyhteisöä

Lisää ja konkreettisempia keinoja koulutuksessa...





Lisäksi:
Neuvolatyön vallankumous

Askeleita asiakaslähtöisyyteen yhteiskunnan tasolla

- Resursoidaan lisäkäynnit ja jousto (muuten yksilöllisyys jää aina juhlapuheisiin)
- Otetaan prosessi ja sen lakisääteisyys uuteen tarkasteluun
- Kirjataan asiakkaaksi koko perhe

Uskalletaan kehittää!

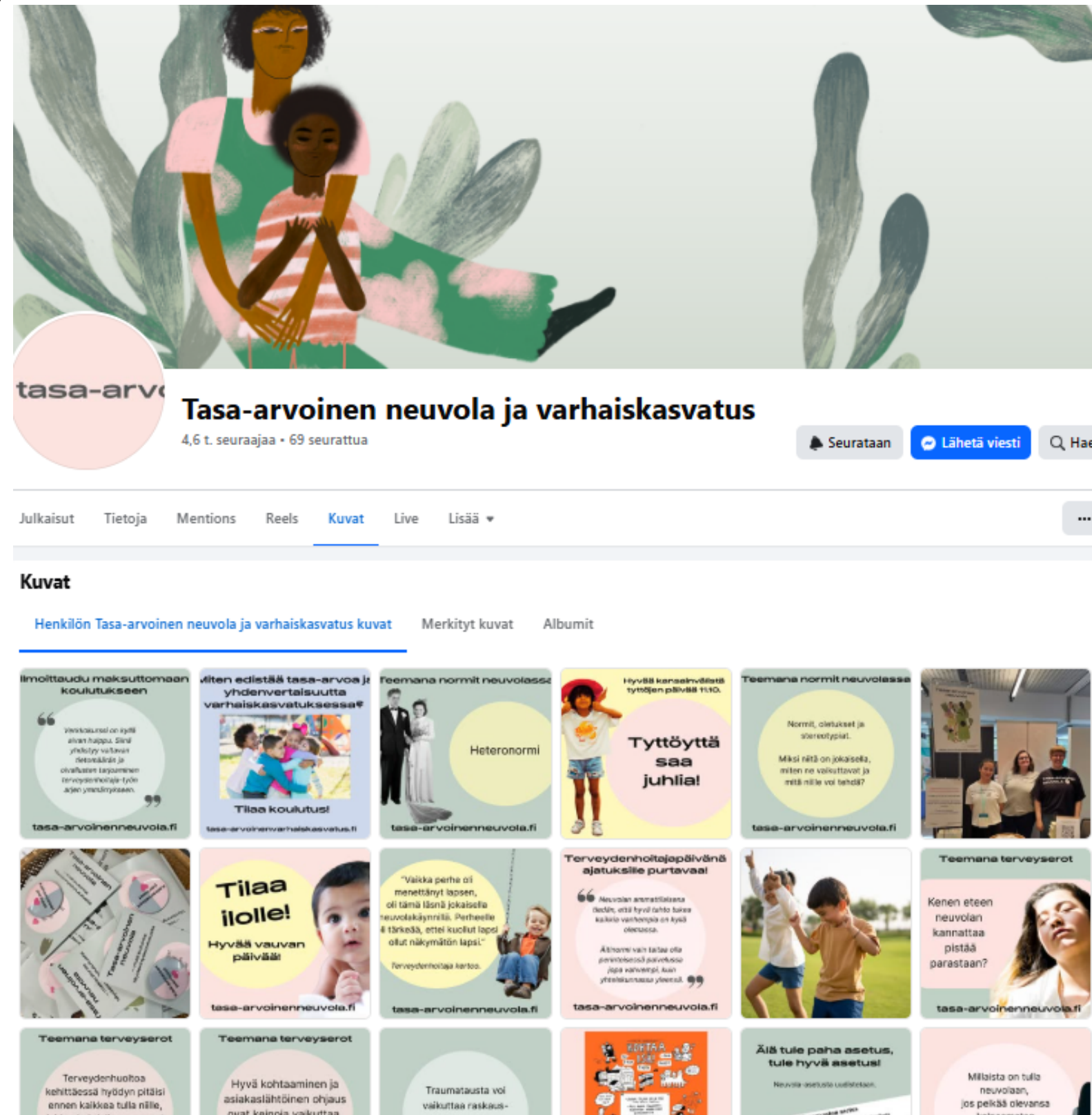


Kiitos!

Seuraa meitä
Facebookissa!

Tule
koulutukseen!

tasa-arvoinenneuvola.fi



Ota kontaktiksi
Linkedinissä!

Karla Loppi