



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

KATRI SÖDERMAN

Asiakaslähtöinen työskentely perhekuntoutuksessa

Opas osaksi perehdytyskansiota

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA
2023

TIIVISTELMÄ

Söderman, Katri: Asiakaslähtöinen työskentely perhekuntoutuksessa – Opas osaksi perehdytyskansiota
Opinnäytetyö, AMK
Sosiaaalialan tutkinto-ohjelma
Toukokuu 2023
Sivumäärä: 20

Opinnäytetyön tehtävänä oli luoda opas asiakaslähtöisestä työskentelystä perhekuntoutuksessa. Opas on tarkoitettu perhekuntoutus Villapumpulin henkilöstölle osaksi perehdytyskansiota.

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas osallistuu oman hoidon tarpeiden määrittelyyn, suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin. Asiakas itse on oman elämänsä asiantuntija ja ammattilainen tukee asiakasta saavuttamaan yhdessä sovitut tavoitteet. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä palvelu toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa eikä asiakasta varten.

Asiakaslähtöinen työskentely ymmärretään sosiaaalialalla keskeisenä arvoperustana palvelun toteutuksessa. Koska asiakaslähtöisyys sekoittuu helposti sen lähikäsitteisiin, eikä ole yksiselitteinen, oli opinnäytetyön tarkoituksena avata käsitettä laajemmin perhekuntoutuksessa. Oppaan tarkoituksena on tukea perhekuntoutus Villapumpulin asiakaslähtöisen työskentelyn yhdenmukaisuutta ja tasalaatuisuutta. Opas sisältää teoriaosuuden asiakaslähtöisestä työskentelystä sekä konkreettisia perhekuntoutuksen tilanteita, joissa asiakaslähtöisyys näkyy. Opasta suunniteltiin yhteistyössä perhekuntoutus Villapumpulin henkilöstön kanssa.

Opinnäytetyön viitekehyksinä toimii asiakaslähtöisyys sekä kuntoutus ja tarkemmin lastensuojelun avohuollon perhekuntoutus. Toiminnallisen opinnäytetyön tehtävänä oli luoda ammatilliselle kentälle käytännön toiminnan opastus työn selkeyttämiseksi.

Avainsanat: Asiakaslähtöisyys, perhekuntoutus, osallisuus, vuorovaikutus

Abstract

Söderman, Katri: Person-centred care in family rehabilitation – Guide to the orientation folder
Bachelor's thesis
Bachelor of Social Services
May 2023
Number of pages: 20

The aim of the thesis was to create a guide for person-centred care in family rehabilitation. The guide is intended for personnel at Villapumpuli family rehabilitation as part of the orientation folder.

In person-centred care, the customer participates in defining, planning, implementing, and evaluating their own care needs. The customer is an expert in their own life, and the professional supports the customer in achieving jointly agreed goals. In person-oriented care, the service is implemented together with the customer rather than prepared in advance for the customer.

In the social sector, person-centred care is understood as a core value base in service implementation. Since person-centered care is easily confounded with related concepts and is not unambiguous, the aim of the thesis was to discuss the concept more broadly in family rehabilitation. The purpose of the guide is to support the consistency and uniformity of person-centred care in family rehabilitations at Villapumpuli. The guide contains a theoretical part on person-centred care, as well as concrete situations of family rehabilitation, where person-centred care is visible. The guide was designed in cooperation with the personnel of Villapumpuli family rehabilitation center.

The frameworks of the thesis were person-centred care and rehabilitation, more precisely family rehabilitation in child protection. The aim of practicebased thesis was to create guidance for practical activities in the professional field to clarify the work.

Keywords: Person-centred care, family rehabilitation, involvement, interaction

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 ASIAKASLÄHTÖISYYS	6
2.1 Määrittely	6
2.2 Osallisuus	9
2.3 Vuorovaikutus	10
2.4 Asiakaslähtöinen palveluprosessi	10
2.5 Toiminta organisaatiossa asiakaslähtöisyyden edistämiseksi	11
3 KUNTOUTUS	12
3.1 Kuntoutuksesta yleisesti	12
3.2 Perhekuntoutus lastensuojelun avohuollon tukitoimena	13
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	14
4.1 Opinnäytetyön tehtävä	14
4.2 Opinnäytetyö prosessi	15
4.2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	17
4.2.2 Oppaan suunnittelu	18
4.2.3 Oppaan toteutus	18
4.3 Yhteistyökumppani	19
5 POHDINTA	19
LÄHTEET	21
LIITE 1: ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖSKENTELY PERHEKUNTOUTUKSESSA - OPAS	23

1 JOHDANTO

Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014, 1 luku 1 § 4 mom.) yhtenä tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Käsite asiakaslähtöisyys on kehittynyt asiakaskeskeisyydestä nostaen asiakkaan työn keskiöön sosiaalialalla. Asiakaslähtöinen työskentely ymmärretään sosiaalialalla keskeisenä arvoperustana palvelun toteutuksessa. Vaikka asiakaslähtöisyys mainitaankin sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä perusteissa, ei se käsitteenä kuitenkaan ole yksiselitteinen.

Koska asiakaslähtöisyys ei ole terminä täysin selkeä ja yksiselitteinen halusin toiminnallisen opinnäytetyön avulla avata sitä tarkemmin. Opinnäytetyön aiheena oli suunnitella ja toteuttaa opas asiakaslähtöisestä työskentelystä perhekuntoutuksessa. Pidin opasta aiheesta tärkeänä osana perehdytyskansiota, jotta asiakaslähtöinen työskentely olisi tasalaatuista ja yhdenmukaista. Opas on tarkoitettu perhekuntoutuksen henkilöstölle ja siitä hyötyy välillisesti myös asiakasperheet. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen perhekuntoutus Villapumpulin kanssa.

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas osallistetaan itse oman hoidon tarpeiden määrittelyyn, suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin. Asiakas itse on oman elämänsä asiantuntija ja ammattilainen tukee asiakasta saavuttamaan yhdessä sovitut tavoitteet.

Opinnäytetyön raportti sisältää asiakaslähtöisyystermin määrittelyä sekä tarkemmin sen sisältämien käsitteiden avaamista. Raportissa kerrotaan myös asiakaslähtöisestä palveluprosessista. Näiden lisäksi on myös avattu yleisesti kuntoutusta sekä perhekuntoutusta. Raportin lopussa on kerrottu opinnäytetyöprosessista ja sen myötä syntyneen oppaan suunnittelusta sekä toteutuksesta.

Opinnäytetyön pohjalta toteutettu opas on valmistunut yhteistyössä perhekuntoutus Villapumpulin henkilöstön kanssa. Oppaassa on teoriaosuus asiakaslähtöisestä työskentelystä sekä siinä on avattu käytännössä, mitä asiakaslähtöinen työskentely perhekuntoutuksessa on.

2 ASIAKASLÄHTÖISYYS

2.1 Määrittely

Asiakaslähtöisyys käsitteeseen liitetään usein myös muita lähikäsitteitä ja niitä näkyy käytettävän synonyymeina. Niissä on kuitenkin todetusti myös eroavaisuuksia. Lähikäsitteitä ovat muun muassa asiakaskeskeisyys, potilaskeskeisyys, perhekeskeisyys, ihmislähtöisyys- ja keskeisyys sekä käyttäjälähtöisyys ja -keskeisyys. Asiakaslähtöisyys on jalostuneempi käsite asiakaskeskeisyydestä ja on noussut valtakunnalliseksi sosiaali- ja terveydenhuollon linjaukseksi jo 1990-luvun loppupuolella. (Koivunen, 2017, Asiakaslähtöisyyden lähikäsitteet.)

Sosiaalialalla asiakaslähtöinen työskentely on keskeinen periaate ja sitä edistää ammattietiikan noudattaminen. Ammattietiikan noudattaminen on edellytys alalla työskenteleville ja keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista. (Talentia, 2022, s. 7.) Tärkeintä asiakaslähtöisessä työskentelyssä on asiakkaan myötätuntoinen huomioiminen, arvostaminen sekä kunnioittaminen. Ammatilainen voi osoittaa näitä muun muassa yhteisillä päätöksenteoilla, itsensä johtamisen tukemisella ja ennakoivalla viestinnällä. (De Silva, 2014, s. 6.)

Asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa tarkoitetaan toimintaa, jota toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, eikä asiakasta varten. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakas kohdataan yksilönä. Palvelua suunniteltaessa ja rakennettaessa asiakkaan kokemukset sekä tarpeet otetaan huomioon. (Koivunen, 2017,

Asiakslähtöisyyden lähikäsitteet.) Keskeisenä ominaisuutena myös on, että palveluita järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaisesti toimiviksi, ei siis pelkästään toimivaksi organisaatiota varten. (Virtanen ym., 2011, s. 18.)

Virtanen ym. (2011) ovat tiivistäneet asiakslähtöisyyden perimmäisen olemuksen sosiaali- ja terveyssektorilla neljään keskeiseen ulottuvuuteen (Kuvio 1). Asiakslähtöisyyden rakennuspuiden ulottuvuuksissa mainitaan ensinnäkin asiakslähtöisen toiminnan olevan arvoperustaista ja perustuvan ihmisarvoisuudelle. Toiseksi palvelun organisoijalta edellytetään asiakasymmärrystä. Tällöin toiminta organisoidaan asiakkaalle, ei vain palvelutuottajalle. Kolmanneksi asiakasta tuetaan osallistumaan palveluihin aktiivisena toimijana eli subjektina. Neljänneksi mainitaan asiakkaan oma asiantuntijuus omasta elämästään. Hän on ammattilaisen kanssa yhdenvertainen toimija ja tasavertainen kumppani. (Virtanen ym., 2011, s. 19.)



Kuvio 1. Asiakslähtöisyyden rakennuspuut (Virtanen ym., 2011, s. 19).

Asiakkaasta käytetään sosiaali- ja terveydenhuollossa monia eri nimityksiä ja tässä opinnäytetyössä käytän yleisesti käsitettä asiakas. Muita nimityksiä on esimerkiksi potilas, käyttäjä, kuluttaja, yksilö, henkilö, ihminen tai perhe.

(Koivunen, 2017, Asiakaslähtöisyyden lähikäsitteet.) Asiakaslähtöisyys on asiakkaan ja työntekijän yhdessä tekemiä päätöksiä sekä asiakkaan kokonaisvaltaisesti huomioimista (Koivunen, 2017, Asiakas-lähtöisyys vai ihmislähtöisyys). Sosiaalityössä asiakasta on pidettävä yhteistyökumppanina, jonka kanssa pyritään ratkaisemaan ongelmatilanne yhdessä (Laitinen & Niskala, 2013, s. 31). Hyvinvointipalveluissa tavoitteena on asiakkaan tai hänen tilanteensa muutos parempaan. Asiakassuhdetta pidetään kuitenkin ristiriitaisesti jonkinlaisella oletuksella pysyvänä ja muuttumattomana, mikä vaikuttaa asiakasta koskevaan suhtautumiseen. Vaikka käsitys yhteiskunnan apuun tukeutuvista ihmisistä on jonkin verran muuttunut, pidetään asiakasta yhä jollain tapaa erityisenä ja heihin liittyy ajatuksia sekä oletuksia. (Laitinen & Niskala, 2013, s. 22.) Asiakkaan saatetaan asiakaslähtöisessä työssä ajatella olevan oma asiansa ratkaisija. On kuitenkin muistettava, että asiakas ei tarvitsisi apua, jos pystyisi itse ratkaisemaan ongelmansa. Tämän vuoksi palveluprosessi rakentuu vuorovaikutuksen ja neuvottelun kautta. (Laitinen & Niskala, 2013, s. 30.)

Asiakkaalle mahdollistetaan asiakaslähtöisessä työskentelyssä omien tarpeiden ja päämäärien tunnistaminen sekä valinnat omaan hoitoon liittyen (Koivunen, 2017, Asiakaslähtöisyyden lähikäsitteet). Sosiaalialan ammattieettisissä periaatteissa puhutaan muun muassa ihmisen oikeudesta ilmaista tunteitaan ja kielteisiä kokemuksiaan, arvostavasta vuorovaikutuksesta ja luottamuksesta, itsemääräämisoikeudesta ja osallisuudesta sekä ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien huomioimisesta. Nämä periaatteet ohjaavat asiakkaan oikeuksia ja työntekijän velvollisuuksia. (Talentia, 2022, s.7.)

Jos asiakkaalle tarjottava palvelu ei ole asiakaslähtöistä, riskinä on, ettei palvelulla vastata todelliseen tarpeeseen. Asiakas saattaa tässä tilanteessa joutua vallankäytön kohteeksi tai altistua liialliseen holhoukseen. Vaarana on, että asiakkaan tarpeet jäävät näkymättömiksi ja palvelusta ei ole todellista apua hänelle. (Sandstöm ym., 2020, Asiakaslähtöisyys keinona sote-uudistuksen tavoitteiden saavuttamisessa.)

2.2 Osallisuus

Osallisuus ja osallistuminen saatetaan sekoittaa ammattihenkilöiden puheissa. Kansalaisen oikeus ja velvollisuus on osallistua itseään koskevien asioiden hoitoon sekä toteutukseen. Osallisuus on kuitenkin paljon tätä enemmän. Osallisuutta on tunne kuulluksi tulemisesta ja mukanaolosta. Se syntyy osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen yhdistelmästä. Osallisuuden avulla ehkäistään asiakkaan elämää koskevasta päätöksenteosta syrjäytyminen ja vahvistetaan kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. Osallisuus muodostuu tunneperäisesti ja edesauttaa asiakkaan voimaantumista. Palvelun toteutus yhdessä asiakkaan kanssa edistää asiakkaan osallisuutta. Yhdessä tekemisessä tavoitteena on asiakkaan aito osallisuus hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiasta on säädetty myös sosiaalihuoltolaissa vuonna 2000 ja tätä ennen jo laissa potilaan asemasta ja oikeuksista. (Mäki-salo-Ropponen, 2016, s. 15-17.)

Sosiaalialan asiakkaalla on oikeus oikeaan ja riittävään tietoon omista oikeuksistaan ja hänelle lain mukaan kuuluvista etuuksista sekä muista näihin vaikuttavista asioista. Näiden ollessa asiakkaalla tiedossa on hänellä mahdollisuus osallisuuteen koskien omaa asiakkuuttaan. Jotta asiakas voi tehdä omat ratkaisut, tulee hänen saada tietoa palveluista ja häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla. Sosiaalialalla toimivan henkilön ammatillisiin taitoihin kuuluu kyky selvittää asiakkaalle eri ratkaisuvaihtoehtoja sekä niiden edut, haitat ja seuraamukset. Näiden tietojen valossa asiakkaan tulee pystyä ilmaisemaan oma mielipiteensä viranomaisten esittämistä seikoista ja päätöksistä. (Talentia, 2022, s. 36.) Sosiaalihuoltolain säätämisen myötä itsemääräämisoikeus tuli lakisääteiseksi ja vasta se nosti sosiaalialalla asiakkaat työn keskiöön. Lain oli tarkoitus edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä luoda asiakassuhteesta luottamuksellista ja asiakaslähtöistä. (Laitinen & Niskala, 2013, s. 48.)

2.3 Vuorovaikutus

Asiakas ei ole hoidon ammattilainen, mutta on kuitenkin oman elämänsä asiantuntija. Hyvä vuoropuhelu voidaan saada asiakkaan ja työntekijän välille, kun asiakkaan asiantuntijuus otetaan huomioon ja sitä arvostetaan. Vuoropuhelussa kumpikin osapuoli saa tuoda esiin omat näkemyksensä ja tietämyksensä. Molemmat tulee kuulluiksi ja voivat oppia toisiltaan. Palvelun on tärkeää perustua ammattilaisen tietämykseen, mutta myös asiakkaan ajatuksiin, toiveisiin, pelkoihin sekä elämäntilanteeseen. (Mattila, 2010, s. 79.)

Asiakastyö sosiaalialalla on suhdeperustaista ja sen onnistumiseksi asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen tulee rakentua luottamukselliseksi. Suhde on aina lähtökohdiltaan epätasa-arvoinen institutionaalisissa yhteyksissä. Asiakkaan ja työntekijän kohdatessa rakentuu luottamuksellinen asiakassuhde. Vastavuoroinen ideoiva kommunikaatio onnistuu luottamuksellisessa asiakassuhteessa. (Talentia, 2022, s. 31.) Sosiaalialan ammattihenkilön tulee kohdella asiakkaita arvokkaasti, kunnioittaa ihmisarvon loukkaamattomuutta ja edistää yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta jokaisessa asiakaskohtauksessa. Luottamuksellisuus perustuu ammattihenkilön suhtautumiseen asiakkaalle puheissa sekä teoissa. (Talentia, 2022, s. 40.)

2.4 Asiakaslähtöinen palveluprosessi

Asiakkaan oleminen palveluprosessissa keskiössä edellyttää ammattilaisen syvällistä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Tämän kautta ammattilainen vahvistaa käsitystään asiakkaan itsensä kokemista tarpeista ja lähtökohdista. Ammattilaisen tehtävä on ohjata asiakasta tarkastelemaan omaa toimijuuttaan. (Sandstöm ym., 2020, Asiakaslähtöisyys keinona sote-uudistuksen tavoitteiden saavuttamisessa.) Toimijuuteen liitetään yleensä kyky tehdä valintoja ja päätöksiä sekä muokata ympäristöään niiden mukaisesti. Asiakastyössä tavoitteena onkin pyrkiä tukemaan asiakkaan toimijuutta subjektina, jolloin nämä toimijuuden osat toteutuisivat. (Mönkkönen, 2018, s.156.) Asiakkaalla on myös omat tavoitteensa, unelmansa ja arvonsa, joiden pohjalta hän pyrkii

rakentamaan elämäänsä. Nämä ovat tärkeä huomioida myös auttamisprosessissa. (Laitinen & Niskala, 2013, s. 31.)

Asiakaslähtöinen työskentely sisältää asiakkaan tarpeiden määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toiminnot tavoitteiden saavuttamiseksi sekä jatkuvan arvioinnin. Työskentelyn lähtökohtana on tarpeiden määrittely eli sen määrittely, missä asiassa asiakas tarvitsee ammattilaisen apua. Asiakas on aktiivisena asiantuntijana omasta tilanteestaan ja osallistuu tarpeiden määrittelyyn. Tavoitteet sovitaan asiakkaan tarpeiden määrittelyn jälkeen niiden mukaisesti. Tavoitteiden asettelussa on tärkeä huomioida niiden konkreettisuus asiakkaalle sekä saavutettavuus. Niiden kautta vahvistetaan asiakkaan motivaatiota. Sisäinen eli asiakkaasta itsestään lähtöisin oleva motivaatio, on ulkoista motivaatiota tehokkaampaa. Ammattilaisen tuella ja ohjauksella asiakas määrittelee keinoja ja toimenpiteitä, joilla tavoitteisiin on mahdollista päästä. Ammattilaisen huomioidessa asiakkaan voimavarat ja mahdollisuudet, toimenpiteet mahdollistavat kyseiselle asiakkaalle tavoitteisiin pääsyn. Palveluprosessin aikana jatkuva arviointi on oleellista tarpeiden ja tavoitteiden oikeasuuntaisen toteutumisen vuoksi. Asiakaslähtöisen työskentelyn toteutuessa asiakas on myös tässä kohtaa työskentelyä oleellisesti mukana. (Sandstöm ym., 2020, Asiakaslähtöisyys keinona sote-uudistuksen tavoitteiden saavuttamisessa.)

2.5 Toiminta organisaatiossa asiakaslähtöisyyden edistämiseksi

Sosiaalihuoltolain mukaan palveluprosessin alkaessa asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä palvelu-, hoito-, kuntoutus tai muu vastaava suunnitelma. Siinä sovitaan yhteisesti palveluun liittyvistä tavoitteista, vaihtoehdoista, vastuusta ja etenemisestä. Vaikka suunnitelma tehdään yhdessä toimijana olevan asiakkaan kanssa, puhutaan palvelukielessä usein, että suunnitelmaa laaditaan asiakkaalle. (Laitinen & Niskala, 2013, s. 49.)

Ammattieettisten ohjeiden mukaan työntekijä pyrkii edistämään asiakaslähtöisyyden periaatetta organisaation kaikilla tasoilla ja ilmoittamaan havaitsemiaan epäkohdista. Työntekijän tulee toimia asiakkaan hyväksi sekä kehittää

menettelytapoja vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita. Ammattihenkilön vastuulla on pitää yllä oman osaamisensa ja toimintansa tasoa, sekä asiakkaalle että yritykselle. Siihen kuuluu työnohjaus, täydennyskoulutukset, jatkokoulutukset, asiakaspalautteen kerääminen ja vaikutusten arviointi. (Talentia, 2022, s. 30.)

Ammattilaisen tulee kehittää omia vuorovaikutustaitojaan, omata hyvät ihmishuhdetaidot, arvostaa omaa työtään ja sitoutua siihen. Työntekijä arvioi omaa toimintaansa ja tarvittaessa tukee asiakasta saamaan tilanteeseensa moniammatillista arviointia ja osaamista. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalialan asiakkaalla on oikeus saada riittävästi monialaista asiantuntemusta. Ammattihenkilöllä on lain mukaan vastuu huolehtia tämän toteutumisesta. Työntekijä tekee yhteistyötä eri alojen asiantuntijoiden kanssa, jotta asiakas saa tarpeidensa mukaisia palveluja. Asiakkaan tiedot kulkevat viranomaisten välillä asiakkaan suostumuksella. (Talentia, 2022, s. 48.)

3 KUNTOUTUS

3.1 Kuntoutuksesta yleisesti

Kuntoutusprosessi alkaa ammattilaisen tunnistuessa asiakkaan kuntoutuksen tarpeen. Prosessi sisältää tämän jälkeen tavoitteiden asettamisen sekä niiden saavuttamiseksi järjestettävät kuntoutustoimenpiteet. Kuntoutuja ja ammattilainen suunnittelevat yhdessä tavoitteellisesti etenevän kuntoutusprosessin. Kuntoutuja on suunnittelussa aktiivisessa roolissa. Kuntoutuksen sujuvaan toteutumiseen vaikuttavat keskeisesti kuntoutujan elämään liittyvät suunnittelemattomat tekijät, motivaatio sekä vuorovaikutteinen yhteistyö kuntoutuksen ammattilaisten kanssa. Kuntoutuksen tulokset ovatkin riippuvaisia myös ammattilaisen kyvystä luoda kuntoutujaan luottamuksellinen, sitoutumista ja tavoitteiden motivoitumista kannatteleva suhde. Kuntoutujan tavoitteisiin pääsemiseen vaikuttavat yksilölle valitut kuntoutumisen menetelmät. (Autti-Rämö,

2021, Kuntoutus mahdollistaa kuntoutumisen.) Kuntoutuksen ollessa motivoivaa ja tavoitteiden ollessa realistiset, yhdessä suunnitellut sekä tarpeiden laaja-alaisen tunnistamisen ja kuntoutuksen ollessa oikea-aikaista, mahdollistuu kuntoutuminen (Autti-Rämö, 2021, Ydinasiat).

Käsitteet asiakaslähtöisyys, asiakaskeskeisyys ja asiakasymmärrys liittyvät vahvasti kuntoutuspalvelujen tuottamiseen ja kehittämiseen. Olennaista kuntoutuksessa olisikin kirjoittaa selkeästi auki, mitä asiakaslähtöisyydellä tai asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan käytännössä. Keskeistä on asiakasnäkökulma, mikä tarkoittaa, että ollaan kiinnostuneita kuntoutujan todellisista elämänyhteyksistä ja hänen itsensä asioille antamista merkityksistä. Tarvitaan avointa tasapuolista dialogia, jossa eri osapuolet määrittelevät asemansa. (Sipari ym., 2014, s. 11.)

Asiakaslähtöisessä toiminnassa kuntoutuja osallistuu itsepalvelutoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen palvelutarjoajien kanssa. Asiakaslähtöisyyden perustekijät muodostuvat seuraavista kokonaisuuksista: asiakas on tasavertainen kumppani, asiakaslähtöisyys on toiminnan arvoperusta, asiakas on aktiivinen toimija ja ymmärrys asiakkaan tarpeista on toiminnan organisoiminnan lähtökohta. Kuntoutuja nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja, ei vain tarpeita, hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa. Asiakaslähtöisyys merkitsee näin kuntoutujan kokonaisvaltaista elämän tarkastelua ja tämä puolestaan haastaa kuntoutusalan ammattilaisia rajapintoja ylittävään työtapaan. (Sipari ym., 2014, s. 11.)

3.2 Perhekuntoutus lastensuojelun avohuollon tukitoimena

Perhekuntoutus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Sijoitus perhekuntoutukseen perustuu vapaaehtoisuuteen. Kotona tapahtuvasta perhetyöstä perhekuntoutus eroaa muun muassa siinä, että kuntoutus tapahtuu laitossympäristössä. Perhekuntoutus on tehokas apu, jos on riski kodin ulkopuoliselle sijoitukselle. Näissä tilanteissa perhe on motivoitunut perhekuntoutukseen. Perhekuntoutus on toteuduttava oikea-aikaisesti, jotta siitä saadaan paras hyöty

perheelle. Perhekuntoutuksen toiminta suunnitellaan koko perheelle ja kuntoutukselle asetetaan tavoitteet. Pää tavoitteet perhekuntoutukselle on lapsen kasvuolosuhteiden turvaaminen, vanhemmuuden tukeminen ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Tärkeitä tavoitteita on myös arjen taitojen harjoittelu sekä säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen koko perheelle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2022.)

Perhekuntoutus Villapumpuli sijaitsee Porissa. Perhekuntoutus Villapumpulissa arvioidaan lapsen ja vanhemman tilannetta ja tuen tarvetta sekä tunnistetaan perheen vahvuudet. Perhekuntoutus on asiakaslähtöistä ja toiminta avointa. Perhekuntoutuksen lähtökohtana on perheen voimavarat, taidot ja toiveet sekä näiden vahvistaminen. Villapumpulissa jokaisella perheellä on oma asunto ja sen lisäksi käytössä on yhteiset oleskelutilat. Yksikköön voi olla sijoitettuna neljä perhettä yhtäaikaisesti. Työtä kuntoutuksessa ohjaa alussa yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa laaditut tavoitteet. Tavoitteiden tarkastelu ja arviointi ovat oleellinen osa perhekuntoutusta. (Porin kaupunki, n.d.)

4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön tehtävä

Opinnäytetyön tuloksena toteutin oppaan asiakaslähtöisestä työskentelystä perhekuntoutuksessa osaksi perehdytyskansiota. Opas on tarkoitettu henkilöstölle. Lähtökohtaisesti opas on tarkoitettu uudelle henkilöstölle osaksi perehtymistä perhekuntoutuksessa työskentelyyn. Myös jo pidempään perhekuntoutuksessa työskennelleet hyötyvät oppaasta. Oppaasta löytyy sekä kehitysideoita liittyen asiakaslähtöisyyteen että konkreettista tietoa jo toteutuvasta työskentelystä.

Asiakaslähtöisyys on vakiintunut osa sosiaalialan työskentelyä. Se ei kuitenkaan ole yksiselitteistä ja saattaa tulla sekoitetuksi muiden lähikäsitteiden kanssa. Asiakaslähtöinen työskentely on lähtökohtana myös perhekuntoutuksessa ja sen avaaminen oppaaseen tekee työstä yhtenäisempää ja näkyvämpää. Työskenneltyäni perhekuntoutuksessa puolen vuoden ajan, koin tarvetta selkeälle ohjeistukselle, millaista asiakaslähtöinen työskentely on.

Perhekuntoutuksen asiakkaat hyötyvät oppaasta välillisesti. Ohjaajien työskennellessä asiakaslähtöisesti saavat asiakkaat tasalaatuista heidän ansaitsemaansa palvelua. Oppaan myötä mahdolliset kehitysideat asiakaslähtöisempään työskentelyyn otetaan työyhteisössä käyttöön.

4.2 Opinnäytetyö prosessi

Opinnäytetyön aihe tarkentui tammikuussa 2023. Koin aiheen tärkeäksi työskenneltyäni perhekuntoutuksessa sijaisena. Päädyin toiminnallisen opinnäytetyöhön, jotta yksikköön jäisi konkreettista materiaalia myös uusien työntekijöiden perehdytykseen. Vastaavanlaisia aiempia opinnäytetöitä en löytänyt, joten tämä korosti aiheen tärkeyttä. Opinnäytetyön yhteistyökumppaniksi sain perhekuntoutus Villapumpulin, missä prosessin aikana työskentelin.

Aiheen hyväksymisen jälkeen siirryin suunnitelman tekoon. Suunnitelmaa tehdessäni keräsin aiheeseen sopivaa materiaalia. Tämän pohjalta aloitin opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen kirjoittamisen. Suunnitelman hyväksymisen jälkeen opinnäytetyösopimus allekirjoitettiin.

Raporttia kirjoittaessa jatkoin tiedonhakua ja kohdensin sitä yksityiskohtaisemmin tarpeen mukaan. Hain tietoa monipuolisesti erilaisista materiaaleista. Tietoa löytyi niin internetistä kuin kirjallisuudesta. Prosessin aikana kävin jatkuvaa keskustelua aiheesta yhteistyökumppanin kanssa työn lomassa. Teoriaosuutta kirjoittaessa kävin ajatustyötä, millainen oppaasta tulisi.

Huhtikuussa 2023 aloitin oppaan valmistamisen. Ensin keräsin oppaaseen tiivistetysti teoriaa opinnäytetyöstä. Tämän jälkeen pidimme Villapumpulin henkilöstön kanssa palaverin aiheesta. Kerroin oppaasta tarkemmin ja sen tulevasta rakenteesta. Kävimme keskustelua asiakaslähtöisestä työskentelystä yleisesti, sekä siitä, mitä se on perhekuntoutuksessa. Keskustelimme myös siitä, mitä kehitettävää työskentelyssä on, jotta se olisi asiakaslähtöisempää. Henkilöstö oli hyvin yksimielinen siitä, millaista työskentelyn tulisi olla.

Opinnäytetyön viimeisissä vaiheissa toukokuussa 2023 jatkoin oppaan tekoa. Tässä kohtaa opinnäytetyön teoriaosuus oli valmis ja toiminnallisen osuuden raportointi alkoi. Kävimme Villapumpulin henkilöstön kanssa yhdessä läpi opasta. Tein oppaaseen muutoksia vielä henkilöstön toiveiden ja ajatusten perusteella. Prosessin lopussa raportoin koko opinnäytetyöprosessista ja pohdin omaa ammatillista kasvuani. Kuviossa 2 kuvaan opinnäytetyön vaiheita ja siitä saa selkeän kuvan prosessin eri vaiheista.



Kuvio 2. Opinnäytetyön prosessi.

4.2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Halusin opinnäytetyöni pohjalta saada työelämään jotakin konkreettista tuosta. Tämän vuoksi päädyin oppaaseen. Käytännönläheinen toteutus tukee myös omaa ammatillista kasvuani. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena onkin ammatillisella kentällä käytännön toiminnan ohjeistaminen,

opastaminen, toiminnan järjestäminen ja järjeistäminen (Vilkkä & Airaksinen, 2003, s. 9).

4.2.2 Oppaan suunnittelu

Ajatus asiakaslähtöisen työskentelyn selkeyttämisestä syntyi syksyllä 2022, työskenneltyäni perhekuntoutuksessa useamman kuukauden ajan. Oppaan suunnitteluprosessi alkoi heti opinnäytetyön alussa. Asiakaslähtöinen työskentely oli jo osana perhekuntoutuksen toimintamallia. Oppaan tarkoituksena oli kuitenkin tuoda asiakaslähtöisyys näkyvämmäksi ja työskentely yhdenmukaisemmaksi.

Oppaan suunnittelu alkoi, kun huomasin työskentelyssä kohtia, mitkä vaativat enemmän asiakaslähtöisyyden huomioimista. Myös Villapumpulin henkilöstö nosti puheeksi asioita, missä asiakaslähtöisyys tulisi toteutua nykyistä paremmin. Näistä asioista käytiin työyhteisön kanssa keskustelua.

Seuraavaksi opasta varten mietin, mikä käytännössä oleva työskentely perhekuntoutuksessa on jo valmiiksi asiakaslähtöistä. Haasteeksi tuntui muodostuvan asiakaslähtöisyyden ja –keskeisyyden erottaminen. Huomasin aiheen teoriaan tutustuessani myös asiakaskeskeisessä työskentelyssä kohtia, jotka kaipaisivat tarkempaa huomioimista.

4.2.3 Oppaan toteutus

Aloitin oppaan työstämisen teoriaosuudella. Valitsin oppaaseen teoriaa, mikä parhaiten avaa aihetta. Otin kirjoittaessani huomioon, että teoriassa tulisi myös jo alalla työskenteleville uutta tietoa tai vähintään hyvää kertausta. Teoriaosuudessa on avattu asiakaslähtöisyyttä ja sen sisältämää vuorovaikutusta sekä osallisuutta. Oppaan toisessa osassa avaan asiakaslähtöisyyttä perhekuntoutuksen työskentelyssä. Oppaassa kerron, että lukija löytää lähdemerkinnät sekä laajemmin tietoa asiakaslähtöisyydestä tästä opinnäytetyöstä.

4.3 Yhteistyökumppani

Opinnäytetyö toteutui yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen lastensuojelun avohuollon perhekuntoutus Villapumpulin kanssa. Villapumpuli sijaitsee Porissa ja siellä voi olla samanaikaisesti sijoitettuna neljä perhettä. Perhekuntoutus kestää pääsääntöisesti kolmesta kuuteen kuukautta. Tämän jälkeen perhekuntoutusta jatketaan kotiinpäin tehtävänä työnä perheen kotiutuessa. Työskentely toteutuu yksilöllisesti vanhemman ja lapsen kanssa sekä yhteisesti koko perheen kanssa. Perhe on mukana toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa heti kuntoutuksen alusta alkaen, sen loppuun asti. Villapumpulin henkilöstö muodostuu kuudesta vakituisesta perhetyönohjaajasta sekä vastaavasta ohjaajasta. Asiakasperheiden kanssa työskennellään tiimissä, eli perheillä ei ole omaohjaajaa. Tämä muun muassa mahdollistaa perheille monipuolisen ohjauksen ja tiiviin yhteistyön.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tehtävänä oli toteuttaa perhekuntoutukseen opas asiakaslähtöisestä työskentelystä. Yhteistyö perhekuntoutus Villapumpulin kanssa sujui moitteetta, ja opinnäytetyön raportti sekä opas toteutuivat aikataulun mukaisesti. Aihe oli itselleni mieluinen, joten alkuun pääsemisen jälkeen työskentely opinnäytetyön parissa sujui hyvin. Haasteeksi muodostui aiheen rajaus, sillä erityisesti asiakaslähtöisyyden sisältämät käsitteet vuorovaikutus ja osallisuus on hyvin laajoja itsessään. Opinnäytetyöprosessin loppua kohden oma motivaatio aihetta kohtaan kasvoi ja lopussa aika tuntui loppuvan kesken. Jos aikaa olisi ollut hieman enemmän, olisin halunnut käsitellä aihetta hieman yksityiskohtaisemmin.

Työskentelyä helpotti myös se, että perhekuntoutus on itselleni tuttu ympäristö työskennellä. Tämä auttoi ymmärtämään asiakaslähtöistä työskentelyä

LÄHTEET

Autti-Rämö, I. (2021). Kuntoutuksen vaikuttavuuden arviointi. (13)

<https://www.duodecimlehti.fi/lehti/2021/13/duo16318>

De silva, D. (2014). Helping measure person-centred care - A review of evidence about commonly used approaches and tools used to help measure person-centred care. The Health Foundation. <https://www.health.org.uk/publications/helping-measure-person-centred-care>

Koivunen, K. (27.2.2017). Asiakas- tai ihmislähtöisyys – tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta ammattilaisten ja palvelun käyttäjien kanssa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut (62).

<http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-141-8>

Laitinen, M. & Niskala, A. (2013). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä (2. painos). Vastapaino.

Laitinen, M. & Pohjola, A. (2010). Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus.

Mattila, K. (2010). Asiakkaana ihminen: Työnä huolenpito ja auttaminen. PS-kustannus.

Mönkkönen, K. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä – Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.

Mäkisalo-Ropponen, M. (2016). Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. Draamatyö.

Porin kaupunki. (n.d.). Perhekuntoutus. Haettu 6.2.2023 osoitteesta

<https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/sosiaali-ja-perhepalvelut/lastensuojelu/perhekuntoutus/>

Sandstön, S., Hautala, E. & Alatalo, M. (21.12.2020). Asiakaslähtöisyyttä vahvistamalla parempaan palveluun. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut, (117).

<http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2020113098647>

Sipari, S., Mäkinen, E. & Paalasmaa, P. (2014). Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. (13), 11. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-5797-82-4>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Haettu 12.4.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2014/20141301>

Talentia. (2022). Arki, arvot ja etiikka – Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. <https://talentia.lukusali.fi/index.html#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (14.2.2022). Perhekuntoutus.
<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>

Vilka, H. & Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. (2022). Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekes. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

LIITE 1: ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖSKENTELY PERHEKUN-
TOUTUKSESSA - OPAS

ASIAKASLÄHTÖINEN
TYÖSKENTELY
PERHEKUNTOUTUKSESSA

OPAS

2023

PERHEKUNTOUTUS
VILLAPUMPULI

SATAKUNNAN HYVINVOINTIALUE
LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO

OPPAASTA

Tämä opas on Katri Södermanin toteuttama osana opinnäytetyötä Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyö on osa sosiaalialan tutkinto-ohjelmaa (amk). Opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa asiakaslähtöistä työskentelyä käsittelevä opas. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen perhekuntoutus Villapumpulin kanssa. Opas on tarkoitettu perhekuntoutus Villapumpulin henkilöstölle osaksi perehdytyskansiota.

Oppaan avulla asiakaslähtöinen työskentely tulee näkyvämmäksi ja tasalaatuiseksi. Opas sisältää asiakaslähtöisyyden määrittelyä sekä asiakaslähtöistä toimintatapaa on avattu laajemmin osallisuuden ja vuorovaikutuksen osalta. Teorian lisäksi oppaassa on avattu perhekuntoutuksessa toteutuvaa asiakaslähtöistä työskentelyä.

Laajemmin asiakaslähtöisestä työskentelystä voi lukea opinnäytetyön raportista, mistä löytyy myös lähdemerkinnät.

ASIAKASLÄHTÖISYYS

MÄÄRITTELY

Asiakaslähtöisyys käsitteeseen liitetään usein lähikäsitteitä kuten asiakaskeskeisyys, potilaskeskeisyys, perhekeskeisyys, ihmisläheisyys- ja keskeisyys sekä käyttäjälähtöisyys ja -keskeisyys. Asiakaslähtöisyys on jalostuneempi käsite asiakaskeskeisyydestä ja on noussut valtakunnalliseksi sosiaali- ja terveydenhuollon linjaukseksi jo 1990-luvun loppupuolella.

Sosiaalialan ammattieettisissä ohjeissa asiakaslähtöinen työskentely on keskeinen periaate. Ammattietiikan noudattaminen on edellytys alalla työskenteleville ja keino edistää hyvän elämän toteutumista.

Asiakaslähtöisellä työskentelyllä tarkoitetaan toimintaa, mikä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa eikä asiakasta varten. Asiakaslähtöinen työskentely sisältää asiakkaan tarpeiden määrittelyn, tavoitteiden asettamisen, toiminnot tavoitteiden saavuttamiseksi sekä jatkuvan arvioinnin. Asiakaslähtöisyys huomioiden, asiakas kohdataan yksilönä ja hänelle mahdollistetaan omien tarpeiden ja päämäärien tunnistaminen sekä valinnat omaan palveluun liittyen.

Asiakaslähtöiseen työskentelyyn liittyy olennaisesti asiakkaan osallisuuden mahdollistaminen sekä asiakkaan ja ammattihenkilöiden välinen vuorovaikutus. Asiakkaan saatetaan asiakaslähtöisessä työssä ajatella olevan oman asiansa ratkaisija. On kuitenkin muistettava, että asiakas ei tarvitsisi apua, jos pystyisi itse ratkaisemaan ongelman.

Asiakslähtöisyyden perimmäinen olemus voidaan jakaa neljään eri ulottuvuuteen (kuvio 1). Asiakslähtöisyyden rakennuspuiden ulottuvuuksissa mainitaan ensinnäkin asiakslähtöisen toiminnan olevan arvoperustaista ja perustuvan ihmisarvoisuudelle. Toiseksi palvelun organisoijalta edellytetään asiakasymmärrystä. Tällöin toiminta organisoidaan asiakkaalle, ei vain palvelutuottajalle. Kolmanneksi asiakasta tuetaan osallistumaan palveluihin aktiivisena toimijana eli subjektina. Neljänneksi mainitaan asiakkaan oma asiantuntijuus omasta elämästään. Hän on ammattilaisen kanssa yhdenvertainen toimija ja tasavertainen kumppani.



Kuvio 1. Asiakslähtöisyyden rakennuspuut.

VUOROVAIKUTUS

Sosiaalialalla palvelun on tärkeä perustua asiakkaan ajatuksiin, toiveisiin, pelkoihin sekä elämäntilanteeseen. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, mutta palvelun tulee perustua ammattilaisen tietämykseen.

Asiakkaan ja ammattilaisen välille voidaan saada hyvä vuoropuhelu, kun asiakkaan asiantuntijuus otetaan huomioon ja sitä arvostetaan. Vuoropuhelussa kumpikin osapuoli saa tuoda esiin omat näkemyksensä ja tietämyksensä. Molemmat tulevat kuulluiksi ja voivat oppia toisiltaan. Vastavuoroinen ideoiva kommunikaatio onnistuu luottamuksellisessa asiakassuhteessa.

Ammattilaisen tehtävänä on pyrkiä ymmärtämään asiakasta eikä ensisijaisesti tietämään hänen asioitaan. Ammattilainen saakin kuuntelemalla avattua kysymyksiä. Ammattilaisen ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tavoitteena on muodostaa ymmärrys toisen näkökulmasta, ei niinkään yksimielisyys.

OSALLISUUS

Osallisuutta on tunne kuulluksi tulemisesta ja mukana olemisesta. Tämä syntyy osallistumisen, toiminnan ja vaikuttamisen yhdistelmästä. Osallisuus muodostuu tunneperäisesti ja edesauttaa asiakkaan voimaantumista.

Asiakkaan osallisuutta edistää palvelun toteutus yhdessä asiakkaan kanssa. Yhdessä tekemisen tavoitteena on asiakkaan aito osallisuus palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Jotta asiakas voi tehdä omat ratkaisunsa, tulee hänen saada tietoa palveluista ja häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla. Sosiaalialan ammattilaisen taitoihin kuuluu kyky selittää asiakkaalle eri ratkaisuvaihtoehtoja sekä niiden edut, haitat ja seuraamukset.

Osallisuuden avulla ehkäistään asiakkaan elämää koskevasta päätöksenteosta syrjäytyminen. Osallisuus vahvistaa kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta.

ASIAKASLÄHTÖINEN
TYÖSKENTELY
PERHEKUNTOUTUKSESSA

Perhekuntoutuksen alussa perhe osallistuu aloituspalaveriin. Asiakas kertoo itse asioista, joihin perhe tarvitsee tukea ja apua. Yhdessä asiakkaan ja ammattilaisten kanssa sovitaan tavoitteet sekä toimet ja, miten niihin päästään. Asiakas tarvitsee ammattilaiselta apua tunnistakseen perheen ongelmat, haasteet sekä myös voimavarat ja vahvuudet.

Aloituspalaverin pohjalta työntekijä kirjaa toteuttamissuunnitelman perhekuntoutuksesta. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä keskustellut ja sovitut asiat perheen tilanteesta sekä tavoitteet. Toteuttamissuunnitelmaa päivitetään perhekuntoutuksen aikana aina tavoitteiden päivittyessä, tai jos muuta huomioitavaa tulee.

Kuntoutusjakson alussa perheen kotiin tehdään kotikäynti. Näin työntekijälle tulee selkeämpi kuva, millaisessa ympäristössä perhe elää. Tämän myötä perhekuntoutuksen aikana työskentely rakentuu sellaiseksi, mikä tukee perhettä heidän omassa ympäristössään. Keskeistä työskentelyssä on asiakasnäkökulma. Tämä tarkoittaa, että ammattilainen on kiinnostunut asiakkaan todellisista elämänyhteyksistä ja hänen itsensä asioille antamista merkityksistä. Kuntoutuksen sujuvaan toteutumiseen vaikuttavat keskeisesti asiakkaan elämään liittyvät suunnittelemattomat tekijät, motivaatio sekä vuorovaikutteinen yhteistyö kuntoutuksen ammattilaisten kanssa.

Työskentely perhekuntoutuksessa toteutuu työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa. Asiakas osallistetaan pohtimaan toimintamalleja ja niihin vaihtoehtoisia tapoja. Työntekijä ei voi ratkaista tilannetta vaan asiakkaan tulee itse kokeilemalla pyrkiä ratkaisemaan tilanteet.

Työntekijä ei tiedä asiakkaan asioista tätä paremmin, vaan hänen kanssaan toimitaan yhteistyössä. Ammattilainen ja asiakas voivat vuorovaikutuksessa oppia toisiltaan.

Asiakas on perhekuntoutuksessa toimijana omien haasteiden ratkaisija sekä voimavarojen ja taitojen vahvistaja. Toimijuuteen liitetään yleensä kyky tehdä valintoja ja päätöksiä sekä muokata ympäristöään niiden mukaisesti. Ammatilaisen ollessa utelias ja tietämättömässä tilassa, pystytään asiakkaan kanssa yhdessä pohtimaan asioita.

Perhekuntoutuksen aikana asiakkaan kanssa kerrataan säännöllisesti aiemmin yhdessä sovitut tavoitteet. Kuntoutuksen aikana tavoitteita tarkastellaan välipalaverieissa, yhdessä asiakkaan kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa. Päivittäisessä ohjauksessa tavoitteet tulisi olla aina työntekijän mielessä ja hän muistuttaa niistä myös asiakasta. Tavoitteet voisi mahdollisesti olla myös asiakkaalla näkyvissä esimerkiksi asunnon seinällä. Tavoitteiden asettelussa on tärkeä huomioida niiden konkreettisuus asiakkaalle sekä saavutettavuus. Niiden kautta vahvistetaan asiakkaan motivaatiota. Sisäinen, eli asiakkaasta itsestään lähtöisin oleva motivaatio, on ulkoista motivaatiota tehokkaampaa.

Asiakastyöskentelyn tulee olla läpinäkyvää. Asiakkaan tulee tietää häntä koskevista asioista ja työskentelyssä hänen kanssaan keskustellaan sekä hänelle mahdollistetaan oman mielipiteen ilmaiseminen. Asiakkaan tulee saada tietoa häntä koskevista asioista ajantasaisesti. Esimerkiksi palaveriin mennessä, asiakkaan tulisi tietää, mitä asioita siellä tullaan käsittelemään.

Kunnioittavalla ja luottamuksellisella suhteella ammattilaisen ja asiakkaan välillä, mahdollistetaan asiakkaalle hyvä sekä turvallinen ympäristö ja hän pystyy olemaan rehellinen.

Jos asiakkaalle tarjottava palvelu ei ole asiakaslähtöistä, riskinä on, ettei palvelulla vastata todelliseen tarpeeseen. Asiakas saattaa tässä tilanteessa joutua vallankäytön kohteeksi tai altistua liialliseen holhoukseen. Vaarana on, että asiakkaan tarpeet jäävät näkymättömäksi ja palvelusta ei ole todellista apua hänelle.