

Mukaillen Sumsion, T. & Law, M. (2006). A review of evidence on the conceptual elements informing client-centred practice. *The Canadian Journal of Occupational Therapy*, 73(3), 153-162.

Tarkistuslista: Miten toimimme asiakaslähtöisesti* monialaisessa työskentelyssä

Valtasuhteet

- Käytämmekö kieltä, jonka asiakkaamme ymmärtävät helposti?
- Käytämmekö kieltä, joka tukee tavoitettamme työskennellä yhdessä asiakkaidemme kanssa?
- Edistämmekö käytänteiden muuttumista siten, että asiakkaat kokevat, että heillä on valtaa koskien heidän omaa toimintaansa?

Kuuntelu ja kommunikaatio

- Tarjoammeko laadukasta tietoa tasolla, jolla asiakkaat voivat sen ymmärtää?
- Mitä tietoa on tärkeintä välittää asiakkaille?
- Missä muodossa tietoa voidaan kulloinkin parhaiten välittää?
- Tarkistammeko, että asiakkaat ovat ymmärtäneet välittämämme tiedon?
- Muokkaammeko tietoa asiakkaiden tarpeista käsin siten, että se kohtaa juuri kyseisten asiakkaiden tarpeet?
- Kykenevätkö asiakkaamme hyödyntämään tarjoamaamme tietoa?
- Kuuntelemmeko tarkasti mitä asiakkaamme meille kertovat?
- Annammeko asiakkaillemme tarpeeksi aikaa kertoa tilanteestaan?
- Pystymmekö muodostamaan käsityksen asiakkaidemme arvoista keskusteltuamme heidän kanssaan?
- Annammeko keskustelun edetä luontevasti haastatellessamme asiakkaita, enemmän kuin noudatamme tarkkaa struktuuria kysymysten esittämisessä?
- Jaammeko asiakkaille käsityksemme siitä, mitä he ovat meille kertoneet varmistaaksemme, että tulkitsemme saatua tietoa oikein.
- Käytämmekö riittävästi aikaa ja keskitymmekö huolellisesti kuuntelemaan asiakkaidemme kertomuksia?
- Vahvistammeko toimintatapoja siten, että asiakkaat tulevat kuulluiksi?

Kumppanuus

- Mitä kumppanuuden käsite meille merkitsee?
- Toimimmeko kumppaneina asiakkaidemme kanssa siten, että saamme tarvittavan tiedon?
- Toimimmeko asiakkaidemme kanssa aidossa yhteistyössä?
- Mitä tuomme tähän kumppanuuteen omalta osaltamme?
- Mikä on kumppanuuden ja vallan välinen suhde?

Valinnanmahdollisuus

- Mahdollistammeko asiakkaiden valinnanvapauden työskentelyssämme?
- Tarjoammeko asiakkaillemme pieniä valintojen mahdollisuuksia silloin kun suuremmat valinnat eivät onnistu?
- Hyödynnämmekö ammattitaitoamme valinnan mahdollisuuksien luomiseksi?
- Olemmeko valmistautuneet tukemaan asiakkaidemme voimaantumista ja osallisuutta?

Toiveikkuus

- Ymmärrämmekö ja hyväksymmekö asiakkaidemme toiveiden tärkeyden?
- Tarjoammeko asiakkaillemme mahdollisuuksia ilmaista toiveitaan?
- Kuvastavatko ammattilaisten ja asiakkaiden eriävät näkemykset erilaisia arvoja vai erilaisia tavoitteita?
- Miten voimme sisällyttää asiakkaiden toiveet hoidon, kuntoutuksen tai tuen suunnitteluun?

*) Asiakas -käsitteellä viitataan työskentelyn lapsen ja nuoren tai hänen perheeseensä tai muihin lähihenkilöihin. Voidaan soveltaa muun kohderyhmän (esim. toiset ammattilaiset) näkökulmaan.