

ASIAKASTYÖN PROSESSI ÄXÖNIÄ -Hankkeessa

1. Tutustuminen: Tutustuminen toimintaamme yksin tai yhdessä verkoston kanssa lisälmen Nuorison Tuki ry:llä tai asiakkaan toimintaympäristöissä, haastattelu: elämäntilanteen ja motivaation kartoittaminen.

Luottamuksen herättäminen: Huomio asiakkaan vastaanottamiseen ja voimaannuttavaan vuorovaikutukseen.



2. Arvio palvelun oikea-aikaisuudesta: Haastattelun ja muun havainnoin perusteella arvio asiakkaan tilanteesta ja palvelumme oikea-aikaisuudesta. Keskustelu asiakkaan kanssa eri vaihtoehtoista, asiakassuhteen aloittaminen tai toiselle palvelupolulle ohjaaminen. Luottamussuhteen vahvistaminen.



Toiselle palvelupolulle ohjaaminen: tiedonanto eri vaihtoehtoista, verkostoyhteistyö.



3. Asiakkuus: Asiakassuhteen alkaessa asiakkaan elämäntilanteen kartoitus yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen verkostojensa kanssa keskustellen (voimaannuttava vuorovaikutus) ja lomakkeiden avulla (tilannekartoitus, kykyviisari, osallisuus indikaattori, lapset puheeksi-menetelmä).

Asiakkaan tavoitteiden asettaminen toiminnallemme, keinojen määrittäminen tavoitteiden saavuttamiseksi yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti verkostojen kanssa (HUOM. alle 18-v. huoltajat ja vanhemmat, oppilaitos yhteistyö).

Luottamuksen vahvistaminen ja ylläpitäminen, voimaannuttava vuorovaikutus.

Ryhmä tapaamiset 3 kuukauden ajan kaksi kertaa viikossa + yksilötapaamiset tarpeen mukaan.



4. Toiminnan seuranta, arviointi ja päättäminen: Asetettujen tavoitteiden seuranta, väliarviointi ja uudelleen asettaminen. Sovittujen toimenpiteiden edistäminen, mahdollinen verkostoyhteistyö.

Toiminnan päättyessä asiakkaan elämäntilanteen uudelleen kartoitus (keskustelu, lomakkeet), Tavoitteiden arviointi yhdessä asiakkaan ja mahdollisen verkoston kanssa. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen (palautelomake toiminnastamme).

Asiakkaan ohjaaminen hänelle tarkoituksenmukaisten palveluiden piiriin. Verkostoyhteistyö, tiedon välittäminen asiakkaan luvalla siinä määrin kuin se on tarpeellista ja asiakkaan edun mukaista. Varmistetaan, että kaikilla on ajantasaista tietoa jatko suunnitelmista. ▶



Subjektivoituminen Emansipaatio Empowerment

Asiakas on ollut aktiivinen toimija oman elämäntilanteensa edistämisessä. Asiakkaan tavoitteet ovat olleet realistisia ja ne on saavutettu -> voimaantuminen. Asiakas on saanut osallisuuden kokemuksen toiminnassamme, mikä on edistänyt hänen toimijuutta ja osallisuuden kokemusta ympärillä olevassa yhteisössä. Asiakkaan elämänhallinnan tunne kohoaa, mikä edistää hänen elämäntilannettaan.



Euroopan unionin
osarahoittama