

Asiakkuuden päättymisen muistilista

Traumainformoidun lähestymistavan periaatteita soveltaen:

1. LUOTTAMUS JA LÄPINÄKYVYYS

- Miten päätät asiakkuuden selkeäksi?
- Työskentelyn päättymiseen orientoituminen ja valmistautuminen: milloin työskentelyn päättymisen otetaan esille, miten siitä viestitään ja miten sitä konkretisoidaan?
- Psykologisen tuen merkitys asiakkaalle: Onko asiakkaan mahdollista olla työntekijään uudelleen yhteydessä?

2. TURVALLISUUS

- Miten voit tarjota fyysistä ja emotionaalista turvallisuutta, kun käsittelet asiakkaan kanssa muutoksia ja palvelusta irtaantumista?
- Mitkä asiat/ihmiset tuovat asiakkaalle turvaa?
- Mistä palveluista asiakas voi jatkossa saada tarvittaessa tukea?
- Millainen jatkosuunnitelma asiakkaalle tehdään?
- Siirtymätilanne: Onko mahdollista toimia ns. saattaen vaihtoen ja tutustua yhdessä uuteen?

3. OMA ÄÄNI

- Miten voit varmistaa, että asiakas tulee kuulluksi (esim. palaute)?
- Kuvataanko asiakkaalle, miten palautetta käsitellään organisaatiossa?
- Muistatko kiittää asiakkaan palautteesta?
- Millaisiin asioihin asiakas voi vaikuttaa työskentelyn päätösvaiheessa?
- Asiakkaan tunteiden validointi: Miten huomioit asiakkaan tunteet ja näkemykset erityisesti silloin, jos asiakas kokee vaikeana työskentelyn päättymisen?

4. VOIMAANNUTTAMINEN

- Miten voit tukea asiakasta siihen, että hän tunnistaa omat tarpeensa ja rajansa?
- Miten tuet asiakasta saattamaan asioita loppuun (onnistumisen kokemus)?
- Muistuta asiakasta hänen onnistumisistaan ja edistyneistä asioista työskentelyn aikana.

5. YHTEISTYÖ

- Millaisia verkostoja otat mukaan päättämisen vaiheeseen?
- Onko mahdollista ottaa mukaan asiakkaan läheisiä?
- Miten voit varmistaa, että asiakas kokee olevansa aktiivinen osallistuja?
- Ketkä osallistuvat mahdollisen suunnitelman laadintaan?
- Onko asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa työskentelyn päättymisen ajankohtaan ja jos ei niin miten tätä käsitellään?

6. VERTAISTUKI JA KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS

- Voisiko kokemusasiiantuntijan ottaa päättämisen vaiheeseen mukaan?
- Onko asiakkaan tilanne sellainen, että siinä voitaisiin hyödyntää vertaistukea tai kokemusasiiantuntijaa?
- Miten vertaistuesta voidaan tiedottaa palveluissa?

