

YHTEISTYÖ-TIIMIN ASIAKASTAPAAMISEN RAKENNE

Kesto: 1,5 h (90 min)

Tiimiin osallistuneista työntekijöistä jokainen toimii asiakkaan vastuutyöntekijänä. Tämä tarkoittaa, että jokaisella on vastuu yhteisestä työskentelystä. Omatyöntekijyys määrittyy asiakkaan edun mukaisesti.

1. Aloituspöytä ja esittäytyminen (10 min)

Tervetuloa ja esittelykierros:

Jokainen kertoo nimensä, roolinsa ja yksikön/organisaation, jota edustaa

Käydään lyhyesti läpi tapaamisen tavoite ja rakenne.

2. Tietojen käsittelyn lupa (5 min)

Varmistetaan asiakkaalta suostumus:

Henkilötietojen käsittelyyn ja jakamiseen tiimin sisällä. Lupa kirjataan

Sovitaan, kuka kirjaa muistion / tekee muistiinpanot.

3. Asiakkaan tilanteen läpikäynti (15–20 min)

Asiakas kertoo omin sanoin tilanteestaan ja tarpeistaan.

Tai:

Käydään läpi anonymi asiakaskuvaus

Käydään läpi asiakkaan nykytilanne, huolenaiheet ja tavoitteet.

4. Yhteinen keskustelu ja tilannearvio (20–25 min)

Tiimin jäsenet voivat esittää kysymyksiä, jakaa havaintoja ja näkemyksiä.

Tunnistetaan:

Tarpeet ja tuen alueet

Voimavarat

Mahdolliset esteet, huolenaiheet tai riskitekijät

Rakennetaan yhteistä ymmärrystä tilanteesta.

5. Ratkaisujen ideointi ja seuraavat askeleet (20–25 min)

Ehdotetaan mahdollisia toimenpiteitä, tuen muotoja ja ratkaisuja.

Sovitetaan:

Konkreettiset seuraavat askeleet

Tiimin vastuutyöntekijöiden vastuut, omatyöntekijyyden sijainnit/sijainti ja aikataulut

Mahdollinen jatkoseuranta tai uusi tapaaminen

Viimeistellään palveluntarpeen arviointi

Kirjataan alustava toimintasuunnitelma.

6. Yhteenveto ja lopetus (5–10 min)

Kootaan tapaamisen keskeinen sisältö ja sovitut asiat

Tarkistetaan seuraavat toimenpiteet ja aikataulut

Annetaan mahdollisuus kommentteihin (asiakkaalta ja tiimiltä)

Kiitetään osallistumisesta ja päätetään tapaaminen.