

Asiakaslähtöisen palveluohjauksen

7 ASKELTA



- 1** Kuunnellaan ja arvostetaan asiakkaan ajatuksia sekä rakennetaan yhdessä luottamusta.
- 2** Ymmärretään elämäntilanteen pulmat ja huomioidaan ne.
- 3** Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta hoitaa asioita omalla tavallaan.
- 4** Annetaan neuvontaa ja ohjausta arki- ja selkokielellä tarpeiden mukaisesti kasvokkain, puhelimesta tai sähköisesti.
- 5** Toimitaan asiakkaan eduksi, turvataan palveluihin pääsy, perustellaan päätökset ja tiedotetaan asiakkaan mahdollisuuksista sekä oikeuksista.
- 6** Tehdään verkostoyhteistyötä avoimesti ja asiakkaan eduksi.
- 7** Rohkaistaan, kannustetaan ja mahdollistetaan.

