

1. Ziel und Zweck

Der "Ablaufplan Beratung" gibt eine Uebersicht bzw. Zusammenfassung des Beratungsprozesses, der mittels Aktennotizen, Korrespondenz, Ausführungsdokumenten und weiteren Vereinbarungen aufgezeichnet wird. Mit der Anwendung des "Ablaufplanes Beratung" wird ein methodisches, systematisches und rückverfolgbares Vorgehen in der Beartungsarbeit sichergestellt.

2. Bedingungen

- 2.1 Der Ablaufplan Beratung dient beim Erstgespräch als Leitfaden. Name, Eröffnungsdatum und Beratungszeit sind bereits beim Erstgespräch zwingend auszufüllen. Für die folgenden Gespräche dient die Struktur des Aktennotizformulars als Gesprächsleitfaden.
- 2.2 Die Phasen 1 - 3 sind als Kundengespräche (Abklärungsphase) zu betrachten, für die ein maximaler Zeitrahmen von 5 Std. zur Verfügung steht. Diese Punkte werden beim zweiten Beratungsgespräch zumindest provisorisch ausgefüllt.
- 2.3 Sind die Problemstellungen komplexer und/oder dauert der Beratungsprozess voraussichtlich länger als 5 Std., muss während der Abklärungsphase der „Ablaufplan Beratung“ vervollständigt, in Kraft gesetzt und allenfalls eine schriftliche Vollmacht erteilt werden.
- 2.4 Die Umsetzungsphase (Beratungsprozess) dauert maximal 12 Monate (ab Inkraftsetzung Arbeitsabsprache). Während dieser Zeit besteht zwischen Kunde und Lieferant ein Führungsverhältnis, d.h. dass der Berater den Ratsuchenden im Rahmen der Arbeitsabsprache führt, unter Berücksichtigung der grösstmöglichen Selbstlenkung.
- 2.5 Spätestens nach Ablauf dieser 12 Monate, bzw. bei Abschluss der Beratung, wird eine Auswertung/Standortbestimmung vorgenommen und über den Abschluss oder eine neue Leistungsvereinbarung entschieden.

3. Mittel

- 3.1 Ablaufplan Beratung
- 3.2 Deckblatt Klientenakte
- 3.3 Aktennotiz
- 3.4 Ausführungsdokumente Sozialberatung