



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



Asiakasraadın muistio

Aika 15.2.2019 klo 14–16

Paikka Hermannin tilat, ryhmätala
Nummentie 4, 21270 Nousiainen

Läsnä 7 asiakasraatilaista
Työntekijät: Tuuli Alamäki (puheenjohtaja) ja Suvi Sippola (sihteeri)

1. Kokouksen avaus

- Puheenjohtaja Tuuli Alamäki avasi kokouksen klo 14.09 ja toivotti kaikki tervetulleeksi Perusturvakuntayhtymä Akselin asiakasraadın alkuvuoden 2. kokoukseen 15.2.2019.
- Kokous aloitettiin yhteisellä kahvihetkellä.

2. Esityslista

- Puheenjohtaja kävi läpi kokouksen esityslistan ja työjärjestyksen.

3. Muistio

- Puheenjohtaja kävi läpi muistion, ei tarvetta muutoksille.

4. Aloituskierros

- Asiakasraatilaiset esittäytyivät, raadissa yksi uusi jäsen: Ensimmäinen henkilö edustaa monenlaista asiakasryhmää, lähti mukaan kun pyydettiin. Toinen kertoo olevansa Maskusta, edustaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, raati tuonut uusia kuvioita ja kokee sen olevan mielenkiintoista, jossa kuulee ja oppii uutta. Kolmas edustaa lastensuojelun asiakasta, kokee hyvänä sen, että näkee ja kuulee muiden tarinoita, joka on opettavaista. Puheenjohtaja ja sihteeri esittäytyivät ja kertoivat omasta työstään. Neljäs asiakasraatilainen edustaa kuntouttavaa ja itseään, on tykännyt alusta saakka raatihommasta ja siitä, että on saatu asioita eteenpäin. Hän kertoo olevansa raadissa tuomassa asioita julki asiakkaan näkökulmasta, kokee, että tästä on hyötyä ja tarkoitusta. Uusi raatilainen esittäytyy ja kertoo asuvansa Nousiaisissa, odottaa hyviä keskusteluja, on työtön, lastensuojelu tuttua,

Perusturvakuntayhtymä Akseli
Aikuissosiaaliryöön ja
erityispaalvelujen yksikkö
Keskuskaari 3
21250 Masku

Puh. (02) 447 7000
www.soteakseli.fi
Asiakasraati@soteakseli.fi



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



kertoo, että haluaa vaikuttaa. Raatilaiset todenneet, että uusia ajatuksia on hyvä tuoda esille.

5. Teemat

- Asiakaspalautteen keruun toteuttamisen suunnittelu: Tuuli kertonut, mistä idea tulut; Sosiaalityön päällikkö toivonut asiaa, koska Akselissa ei ole pitkään aikaan kerätty palautetta asiakkailta. Keskusteltu asiakasnäkökulman esille tuomisen tärkeydestä ja siitä, mikä motivoi vastaamaan jne.

Tuuli kysynyt, onko raatilaisilla kokemusta palautteesta? Todettu, että on kokemusta, osa on täyttänyt niitä aiemminkin, ei toivota pelkkää paperiläpyskää, koska se ei ole hyvä, sähköinen voisi olla hyvä. Todettu, että yksityiset kysyy yleensä heti tapaamisen/käynnin jälkeen sähköisesti palautetta, aina ei tule vastattua näihin. Todettu, että täkyt motivoi, esim. lahjakortti kauppaan. Todettu, että joskus ärsyttää, jos tulee palautteen kysely heti käynnin perään.

Tuuli todennut, että sosiaalityö on lähellä asiakkaita, ei ole mikään iso kaukainen organisaatio. Tuuli kysynyt, onko säännöllinen palaute hyvä, lähetetäänkö automaattisesti asiakkaille käynnin jälkeen tai olisiko tempaus, kuten esim. palautepäivä toimistolla hyvä asia? Tuulilla malli tästä, jonka lupasi ottaa mukaan seuraavaksi kerraksi. Tuuli kertoi palautepäivämallista, jossa oli täytettäviä palautekaavakkeita ja palauteseinä tarralapuvin, palautetta kerättiin monin eri muodoin.

Pohdittu, että pitää miettiä miten palautetta hyödynnetään, kuinka laajasti sitä saadaan ja mitä kysytään. Todettu, että ei mitään hymynaamakyselyä, koska se ei kerro yksityiskohtia ja syitä kunnolla. Syihin pureutuminen koettiin tärkeäksi ja se, miksi tulee tietynlaista palautetta. Todettu, että pelkkä negatiivinen tai positiivinen palaute ei kehitä, pelkkänä kehuna positiivisen palautteen antaminen ei ole hyvä, rakentava parempi. Tuuli todennut, että tavoitteena on, ettei kysytä vain muodon vuoksi, vaan tavoite on hyvä olla.

Pohdittu yhdessä, miten palautetta käsitellään, kuka sen tekee, toiveena olisi sellainen muoto, joita voidaan käydä henkilökunnan kanssa läpi ja kehittää asioita yhdessä. Suvi kertonut omasta tavasta kerätä palautetta, kysyy tapaamisten jälkeen ja käyttää oman työn kehittämisen välineenä. Pohdittu tilannetta, jos on saanut negatiivisen palautteen, niin miten silloin toimitaan. Todettu, että ihmisten sen hetkiset tunteet vaikuttavat palautteen antoon ja vastaanottamiseen, tarvitaan



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN

myös yleisempää palautetta. Tuuli kysynyt, onko toiveena, että saa antaa anonymin palautteen? Raatilaiset todenneet, että on tärkeää saada antaa sitä sekä nimellä että ilman. Mietitty asiaa palautteen laadun säilymisen kannalta, ajateltu, että voi valita, miten antaa sen. Todettu, että kaikki eivät kehtaa kirjoittaa tai antaa palautetta suoraan, koettu, että nimellä esitetty palaute on reilumpaa. Tuuli todennut, että tarvitaan molempien mielipide, niiden jotka uskaltaa sitä antaa sekä niiden, jotka eivät uskalla sitä avoimesti antaa, arkaluonteiset asiat syytä ottaa huomioon.

Tuuli kysynyt, pitääkö olla kaikille avoin palautteenantomahdollisuus, jotka ovat asioineet? Asiakasraatilaisten mielestä kyllä pitää olla. Pohdittu, sopiiko sama tapa kaikille, vai pitääkö ottaa huomioon monenlaiset asiakkaat? Todettu, että siitä seuraa tuplatyö kun pitää arkistoida, mutta ei ole huono asia, jos on vaihtoehtoja. Pohdittu eri vaihtoehtoja; Palautekaavakkeen antaminen asiainn jälkeen asiakkaalle täytettäväksi, kysely netissä, yksinkertainen palaute, isompi palaute muutama vuoden välein ja kotisivuilla olevan jatkuva sähköinen palautekanava. Todettu, että käynnin jälkeen työntekijä voi kysyä, haluaako asiakas paperikaavakkeen vai haluaako sähköpostiin lähetettävän version. Raatilainen toivoo, ettei käy kuten vanhassa työpaikassa, jossa poimittiin parhaat ja negatiiviset sivuutettiin. Pohdittu kuka työn tekee? Keskusteltu asiakkaan lainmukaisesta valitusprosessista ja miten se etenee. Yksi kokee, ettei näillä kanavilla ole vaikutusta. Ehdotettu, että olisi mahdollisuus antaa palaute anonymisti, mutta täkyn avulla saadaan myös nimellä annettua palautetta. Todettu, että sähköpostiosoite jää aina tietoon, joten silloin se ei ole anonymi palaute.

Yhteenvetoa suunnitellusta: Pop up- päivät toimistolla, jossa myös muutakin tapahtumaa, esim. avoimet ovet, jossa kunnan muut toimijat tulevat kertomaan eri palveluista. Palautekysely kerran vuodessa on liian harvoin, esim. 2-3 kertaa parempi, niin pystyy reagoimaan ja kehittämään toimintaa paremmin. Koska asiakkuudet ovat eri kestoisia, niin palautekysely olisi hyvä toteuttaa, kun asiakkuus loppuu. Kysytty, onko saanut antaa palautetta? Osa ei ole koskaan antanut palautetta, koska kukaan ei ole kysynyt. Koettu, että asiainn jälkeen olisi hyvä kysyä palautetta. Ehdotettu, että sosiaalitoimi nauhoitettaisi puhelut, kuten esim. Kela tekee. Tuuli ehdottanut keväällä ja syksyllä kerättävää yleistä palautetta. Todettu, että palautteessa huomioitava, oletko asiakkaana tai et sinä ajankohtana, vai lähetetäänkö kysely kaikille, jotka ovat olleet esim. puoli vuotta sitten asiakkuudessa. Pohdittu, miten nämä palautteet eroavat toisistaan ja miten työntekijät sen haluavat toteuttaa? Pohdittu, mitä kysytään ja mikä on oleellista, kenelle ollaan tekemässä, kuinka laaja, kysytäänkö mitä asiakkuutta edustaa? Pohdittu, onko liian ylimalkai-



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN

nen jos on kaikille sama lomake? Sähköinen versio voisi olla laajempi, mutta voisi olla mahdollisuus vastata laajasti myös kyselylomakkeella. Sovittu, että jätetään asia hautumaan ja työntekijät vievät nämä pohdinnat 6.3.2019 tiimiin keskusteluun, josta ne palautuvat sitten takaisin raatiin.

- Kokemusasiantuntijuuden jatkomietintä:

Keskusteltu kokemusasiantuntijuuden tarpeesta ja hyödynnettävyydestä eri asiakasryhmissä kuten esim. yleinen sosiaalityö, lastensuojelu sekä työllisyysasiat. Asiakasraatilainen todennut, että Akseli ei tule tällä voittamaan Great place to work- palkintoa. Mietitty kokemusasiantuntijuuden etuja; Kokemusasiantuntijalla olisi esim. kokemusta ja tilanne-empatiaa. Pohdittu, voisiko asiakkailta olla matalampi kynnyks antaa palautetta kokemusasiantuntijalle, joka toisi sen tietoon ja mataltaisi kynnystä olla yhteydessä sosiaalitoimeen. Tuuli kysynyt, voisiko kokemusasiantuntijan avulla tavoittaa paremmin ns. systeemin ulkopuolelle pudonneet asiakkaat? Pohdittu mitä asiakasryhmää kokemusasiantuntija voisi edustaa ja mitä ominaisuuksia olisi hyvä olla; AA-kerhon vetäjä, todettu, että ei ehkä sellaista kannata palkata tai entistä alkoholista. Pohdittu sitä, mikä tarjonta Akselin alueella olisi, joku spesifimpi olisi parempi, sellainen, jolla olisi laidasta laitaan osaamista. Todettu, että elämäntilanne pitää olla tasapainossa ja pitää olla tuki ja vastuut selvillä. Todettu, että pitää miettiä tarkkaan, missä kokemusasiantuntijaa käytetään, esim. kunnantöimistössä voi käydä juttelemassa epävirallisempaa asiaa. Pohdittu, että voisi etsiä esimerkkejä muualta ja miettiä, miten se markkinoidaan ihmisille. Todettu, että kynnys tavata kokemusasiantuntijaa olisi matalampi, jos tapaamiset eivät ole sosiaalitoimen tiloissa. Pohdittu, että on tarkkaan katsottava kuka siihen valitaan. Valvonta, seuranta ja ohjaus oltava laadukasta ja olisi seurattava, että pysytään asiallisena. Todettu, että olisi hyvä jos olisi nainen ja mies, kaksi parempi kuin yksi ja naisnäkökulma kiinnostaa.

6. Muut asiat

- Sihteerin laatii kokousmuistion, joka pyritään lähettämään viikon sisällä asiakasraadille jäsenille joko postitse tai sähköpostitse. Asiakasraatilailla on tämän jälkeen viikko aikaa kommentoida sitä, jonka jälkeen muistio julkaistaan lopullisessa muodossa Akselin kotisivuilla. Puheenjohtaja oikolukee muistion ennen julkaisua. Sähköpostiosoitteeseen voi lähettää esim. kehitysehdotuksia tai teemoja, joita toivotaan, että käsitellään asiakasraadissa sekä kommentit muistioista.

7. Tulevat asiakasraadien kokoukset

Perusturvakuntayhtymä Akseli
Aikuissosiaalityön ja
erityispalvelujen yksikkö
Keskuskaari 3
21250 Masku

Puh. (02) 447 7000
www.soteakseli.fi
Asiakasraati@soteakseli.fi



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



- 15.3.2019 klo 14–16 Masku
- 12.4.2019 klo 14–16 Nousiainen, vierailijana Akselin yhtymähallituksen puheenjohtaja Päivi Maisila
- 10.5.2019 klo 14–16 Paikka vielä auki

8. Loppukierros

- Sihteerin mukaan asiakasraatien teemojen ja vierailijoiden vaihtelu on ollut hyvä asia. Koettiin, että on ollut hyvä, että oli vierailijoita, fiilikset hyvät, kun saadaan asioita otettua esille ja asiat saavat jäädä muhimaan. Koettiin, että on hyvä suunta ja asioista opitaan yhdessä. Uuden raatilaisen mukaan tämä oli mielenkiintoinen istunto, tuli erilaisia perspektiivejä. Hän toivoo, että tieto menee eteenpäin myös ylemmäs, jotta asiakkaan olisi helppo asioida sosiaalitoimessa. Hän aikoo tulla myös seuraavaan kokoukseen. Koettiin, että raatilailla on paljon kokemusta, osa suhtautuu kriittisesti näihin hommiin. Esitettiin toive, ettei kokemusasiantuntijuudessa haukattaisi liian suurta palaa. Osalla on ok fiilikset ja vatsa täysi. Koettiin, että on kiva ryhmä, tykkää kuunnella kaikkien tarinoita. Puheenjohtaja kiittänyt asiakasraatilaista ja totesi, että kokoukset onnistuvat aina raatilaisten ansiosta.

9. Kokouksen päättäminen

- Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 16.01.