



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



Asiakasraadın muistio

Aika 18.1.2019 klo 14–16

Paikka Maskun sosiaalitoimen neuvotteluhuone,
Keskuskaari 3, 21250 Masku

Läsnä 5 asiakasraatilaista
Työntekijät: Tuuli Alamäki (puheenjohtaja) ja Suvi Sippola (sihteeri)
Vierailija: Sosiaalityön päällikkö Raija Vienonen

1. Kokouksen avaus

- Puheenjohtaja Tuuli Alamäki avasi kokouksen klo 14.03 ja toivotti kaikki tervetulleeksi Perusturvakuntayhtymä Akselin asiakasraadın alkuvuoden 1. kokoukseen 18.1.2019.
- Kokous aloitettiin yhteisellä kahvihetkellä.

2. Esityslista

- Puheenjohtaja kävi läpi kokouksen esityslistan ja työjärjestyksen.

3. Muistio

- Puheenjohtaja kävi läpi muistion, ei tarvetta muutoksille. Keskusteltu muistioista ja siitä, jos joku raatilainen on erimielinen niiden sisällöstä. Muistioita voidaan muokata aiemmin sovittujen sääntöjen mukaisesti.

4. Aloituskierros, vierailijan esittely ja keskustelua vierailijan kanssa

- **Asiakasraati esittäytyy:** Yksi edustaa Mynämäen Akselin aikuissosiaalityön asiakasta, on työkyvyttömyyseläkkeellä ja on yksinhuoltaja. Toinen edustaa syrjäytyneitä nuoria aikuisia, asuu Mynämäessä ja on päihde- ja mielenterveyskuntoutuja. Kolmas asuu Nousiaisissa, edustaa kuntouttavaa työtoimintaa. Neljäs asuu Maskussa, edustaa kuntouttavaa työtoimintaa. Tuuli ja Suvi kertoivat, että ovat odottaneet asiakasraadın jatkumista, on hienoa, että ryhmäläiset ovat halunneet jatkaa.
- **Sosiaalityön päällikkö Raija Vienonen esittäytyy:** Raija kiitti kutsusta ja kertoi taustaa. Raija kertoi aloittaneensa työt vastavalmistuneena sosiaalityöntekijänä Turun kaupungin ensisuojoissa vaikeasti päihdeongelmaisten yksikössä, joka on ol-

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

lut hyvä työkokemus. Raija kertoi työskennelleensä tämän jälkeen Raision sosiaali-toimessa ja sen jälkeen Lemussa sosiaalisihteerinä. Akseli on Raijan kolmas työ-paikka, toiminut sosiaalityön päällikkönä Akselin alusta saakka. Sosiaalipalvelut ovat pääosin hänen alaisuudessa, vastuualueena myös vammaispalveluiden työn-tekijät, jonka lisäksi organisaatiomuutoksen jälkeen koulukuraattorit ja psykologit ovat vastuualueena. Myös lastensuojelu, kasvatus- ja perheneuvonta Hermanni, lapsiperheiden kotipalvelu ja perheohjaajat sekä perheoikeudelliset palvelut ovat vastuualueella.

Raija kertoi, että häneen voi olla myös suoraan yhteydessä, voi varata ajan ja voi- daan tavata tarvittaessa yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Raija kertoi, et- tä tasapuolinen kohtelu on hänelle tärkeää ja hän on ylpeä henkilöstöstä. Raija kertoi olevansa ylpeä asiakasraatitoiminnasta, pitää sitä konkreettisena asiana, jo- ka tuo matalan kynnyksen palvelut asiakasta lähelle. Raijan mukaan innostus läh- tee työntekijöistä. Tuuli kertonut, että on saatu vapaat kädet ja asiakkaat ovat in- nostuneita, joten tätä on mukava tehdä yhteistyössä. Lisäksi raadin jäsenmäärä on lisääntynyt.

Raija totesi, että asiakasraadilla on hyvät ja informatiiviset muistiot, joista tulee asi- akkaiden ääni esille, muistiot käydään tiimipalaverissa läpi ja viedään eteenpäin johtoryhmälle. Raija kertoi, että kaikkea ei ole mahdollista viedä eteenpäin Akselin toimesta, kuten esim. Föli ja kulkeminen. Asiakasraatilaisen mukaan matalampi kynnys liikkumiseen vaikuttaisi elämänlaatuun positiivisesti. Ehdotettu, että taksi- busseja voisi hyödyntää. Raijan mukaan linjajohtaja on vienyt ko. keskustelua kuntiin päin. Akselissa pystyy vaikuttamaan esim. kokemusasiantuntijuuteen. Hyvänä asiana Raija pitää sitä, että on saatu yksi sosiaaliohjaaja lisää, jolle kuuluu työllisyysasiat sekä sosiaalipalvelujen puhelinneuvonta kerran päivässä tunnin ajan. Nettisivut uudistuvat myös.

Raijan mukaan byrokratia on välillä haastava, kun on kolme kuntaa ja pitää yhdes- sä sopia asioista.

Raija kävi läpi asiakasraadin kevään 2018 kehittämissuunnitelmia ja kertoi niiden etenemisestä. Raijan mukaan Mynämäessä kokeillaan puoli vuotta nyt työnjakoa, jossa sosiaalityöntekijä Tanja Keto keskittyy lapsiperheiden sosiaalipalveluihin ja toinen sosiaalityöntekijä Anni Heinonen aikuisiin.

Raijan mukaan Kelan ja sosiaalityön yhteiskehittäminen on parantunut yhteistyötä, esim. skype-palaverit ovat hyviä yhteiskehittämisen väyliä. Raija todennut, että pal- jon jää vielä asiakkaita avun ulkopuolelle, koska ei ole tietoa heistä.

Raija totesi, että kehittämisideat tuodaan jatkossa suoraan aikuistiimiin ja ne ovat tervetulleita. Raija ehdotti, että asiakasraati voisi suunnitella ja toteuttaa sosiaali- työn palvelukokemuksista pienimuotoisen kyselyn. Raatilaiset voisivat pohtia, mitä



olisi tärkeä kysyä ja mikä motivoi vastaamaan. Lisäksi Raija kehotti miettimään, missä asioissa kokemusasiantuntijaa voisi hyödyntää apuna ja tukena. Raija kertoi, että voi edesauttaa kuntayhtymän puheenjohtajan jalkautumisessa asiakasraatiin. Yksi vierailijataho voisi olla kuntien sivistyspuolelta joku henkilö sekä kuntapäätäjistä avainhenkilöt, esim. hallituksen tai valtuuston puheenjohtajat. Raijan mukaan vierailijat valaisevat paljon esim. virallisia asioita ja hän kokee, että tieto on asiakasraatilailla, jota vierailijat voivat viedä eteenpäin. Yksi asiakasraatilainen tuli paikalle ja esittäytyi. Asiakasraatilaisen mukaan on avartavaa kuulla muiden näkemyksiä ja kokemuksia. Hän kokee, että esim. lastensuojelussa on työntekijäpula. Raijan mukaan asiakasraatia arvostetaan ja on hyvä, että on erilaisia raatilaista.

- Asiakasraatilainen kysynyt, mihin ja millaiseen kokemusasiantuntijan koulutukseen olisi tarvetta? Raijan mukaan tiimissä voidaan miettiä sitä, missä kokemusasiantuntijaa voidaan hyödyntää. Sovittu, että mietitään raadissa ja tiimissä asiaa. Oteetaan erikseen raadissa esille asiat, mitkä tulevat tiimiin. Raija toivoo, että asiakkaat ovat yhteydessä, jos on tarve. Yksi asiakasraatilainen halunnut tavata Raijan henkilökohtaisesti, jos se on mahdollista.
- Kiitetty Raijaa, joka kertonut, että voi tulla loppuvuodesta uudestaan jos toivotaan.

5. Teemat: Mitä jäi syksyltä käsittelemättä? Uudet teemat ja vierailijat

- Käyty läpi vielä asiakasraatilaisen toiveesta viime kerran lastensuojelun vierailijoiden kautta nousseita ajatuksia: Asiakasraatilainen kokee, että perättömät ilmoitukset kuormittavat kaikkia osapuolia turhaan, pitäisi tulla joku muutos, ettei voisi kiusata toista ihmistä tekemällä ilmoituksia. Tuuli todennut, että on tärkeää, että ilmoitukset selvitetään ja lakikin ohjaa niin tekemään.
- Asiakaspalautteen keruun toteuttamisen suunnittelu
- Kokemusasiantuntijuuden jatkomietintä
- Miten tavoitetaan systeemien ulkopuolelle pudonneet asiakkaat?
- Lastensuojelun osalta voisi käsitellä sitä, miten voidaan vähentää byrokratiaa. Voiko kyseeseen tulla joku ulkopuolinen tahon, joka seuraa ja johon voi olla yhteydessä tarvittaessa?
- Sosiaalityön asiakkuuden leiman vähentäminen, jalkautuminen ja matala kynnys, tiedon lisääminen eri palveluista siitä, mitä on tarjolla ja saatavilla.
- Asiakkaiden mielipiteen esille tuominen rakenteellisen sosiaalityön keinoin
- Vierailijat: Yhtymähallituksen puheenjohtaja, kuntapäätäjät, selvitetään ketä voidaan kutsua.



6. Muut asiat

- Asiakasraadın säännöt käytiin läpi, ei tarvetta muutoksille.
- Sihteeri laatii kokousmuistion, joka pyritään lähettämään viikon sisällä asiakasraadın jäsenille joko postitse tai sähköpostitse. Asiakasraatilaissilla 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 asiakasraadın kokoukset

- 15.2.2019 klo 14–16
- 15.3.2019 klo 14–16
- 12.4.2019 klo 14–16
- 10.5.2019 klo 14–16

8. Loppukierros

- Koettiin että oli toistaiseksi paras kokous, toivotettiin mukavaa viikonloppua.

9. Kokouksen päättäminen

- Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 15.54