



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



Asiakasraadın muistio

Aika 18.5.2018 klo 14–16

Paikka Maskun sosiaalitoimen neuvotteluhuone, Keskuskaari 3

Läsnä 7 asiakasraatilaista
Työntekijät: Tuuli Lehtola (Puheenjohtaja) ja Suvi Sippola (sihteeri)

1. Kokouksen avaus

- Puheenjohtaja Tuuli Lehtola avasi kokouksen klo 14.04 ja toivotti kaikki tervetulleeksi Perusturvakuntayhtymä Akselin Asiakasraadın neljänteen kokoukseen 18.5.2018
- Kokous aloitettiin yhteisellä kahvihetkellä
- Puheenjohtaja esitteli Vakka-Suomen Sanomien toimittajan Vesa Penttilän. Toimittaja haastatteli kahta asiakasraatilaista eri tiloissa Asiakasraadın toiminnasta
- Kysytty ilmaisnumerosta, toimittaja lupasi toimittaa 7 lehteä sosiaalitoimeen

2. Esityslista

- Puheenjohtaja kävi läpi kokouksen esityslistan ja työjärjestyksen

3. Aloituskierros

- Hyvällä mielellä tuli, ei jännittänyt
- Kaikki okei, hyvä ilma ulkona, ei odotuksia, avoimin mielin
- Hyvillä mielin tuli, asiat ovat kunnossa
- Odottanut Kelan edustajia paikalle jo aiemmin, hyvä asia, että ovat nyt paikalla

4. Muistion läpikäyminen

- Muistio on ollut raatilaisten mielestä hyvä, ei tarvetta muutoksille

5. Teemat

- Raatilainen pohti Monan vierailua ja miten aktivointiehto täyttyy, käytiin läpi ko. asia



Kelan edustajat paikalla:

- Kelan edustajat esittäytyivät, he edustavat asiakaspalvelua. He kertoivat, miten nykyään toimitaan Kelassa; Organisaatiomuutos ollut kaksi vuotta sitten, kaksi eri hallintoyksikköä, jotka jaettu maantieteellisiin alueisiin. Viisi aluetta, he edustavat läntistä aluetta, 6 eri palveluryhmää, Raisio-Uusikaupunki ryhmässä on 12 palveluneuvojaa ja 5 palvelupistettä. Raisio on suurin, eri pisteitä alueella, ovat jalkautuneet kokeiluluonteisesti Maskun sosiaalitoimen tiloissa kevään ajan, toukokuun loppuun saakka.
- Kelan edustajat kertoivat, että eri ihmiset tekevät päätökset ja käsittelevät etuudet, heidän työnään on asiakkaiden neuvonta ja kartoitus, vievät asiat vireille ja eteenpäin.
- Kelasta kerrottiin, että yksi ihminen ei voi hallita kaikkea, siksi on eriytetty eri palvelukanaville esim. toimeentulotuki, eläkkeet jne.
- Kelan edustajat pyysivät Asiakasraatilaisten kysymyksiä ja kehittämisideoita Kelalle.
- Softaa voisi raatilaisen mukaan kehittää, koska nyt joutuu toistamaan samat asiat uudestaan, kun tekee hakemuksen, Kelasta luvattiin viedä kehittämisidea eteenpäin.
- Miten halutaan asioida Kelassa? Asiakasraatilaisten sähköinen asiointi riittää, toisaalta joku haluaa asioida virkailijan kanssa paikanpäällä.
- Kelan edustaja kysyi, ovatko Asiakasraatilaisten käyttäneet ajanvarausta? Kukaan ei ollut käyttänyt sitä, eikä siitä ollut tietoa. Kelan edustaja kertoi, että jos asiakas ei voi soittaa Kelaan, voi jättää puhelinalle varauksen sähköisesti Kelan sivuilla olevaan kalenteriin, niin Kelasta soitetaan takaisin. Siten saa apua eri asioihin, esim. tukien hakemiseen jne.
- Ehdotettiin, että Kelassa olisi nopeampi palvelu, joku kokenut, että toimii, eikä kestä liian kauan.
- Kelan edustajat kertoivat, että aina kannattaa selvittää isommissa kuluissa ja hakemuksissa Kelasta ensin asiakkaan omat velvollisuudet.
- Kysyttiin Omataksioikeudesta/vakiotaksioikeudesta; Miten arvioidaan vamman laajuutta? Kelasta kerrottiin, että asiaa täytyy kysyä etuuspuolelta, asiakas voi varata ajan ja pyytää selvityspyyntöä, tähän tulee varmasti omat perusteet vanhojen tilalle.
- Kysyttiin, että kun tehdään kuntoutussuunnitelma, miten vaikuttaa, kun hinta painaakin enemmän kuin laatu jatkossa? Kelasta ei osattu vielä sanoa vastausta tähän.



- Kysyttiin, montako virkailijaa on nyt Raisiossa ja onko informoitu, ketä palvellaan ensin? Vastattiin, että 2-3 virkailijaa ja tasapuolisesti palvellaan, vuoronumerolla tai palveluopastajan kanssa voi asioida ilman vuoronumeroa.
- Kysyttiin etuuspuolen asioita; Kun hakee verkkopalvelun kautta työmarkkinatukea, kestääkö 7-10 arkipäivää verkossa tehdyn hakemuksen käsittely? Kelasta vastattiin, että käsittely on nopeampaa, jos hakemus on tehty verkon kautta. Päätös voi kestää 7 arkipäivää, ensimmäinen päätös hakemuksesta kestää kolme viikkoa.
- Asiakasraatilaisten mielestä Kelan palvelu kuulosti nyt positiivisemmalta, kun voi varata puhelin- ym. asiointiajan verkossa ja ajanvaraussysteemillä.
- Keskusteltiin Kelan matkoista, koska niistä piti säästää. Jokainen Kelan ajama matka on yksi matka, ajatuksena nykyään on, että matkoja yhdistellään, joka ei tuotakaan säästöjä raatilaisten mielestä.
- Keskusteltiin siitä, että lääkkeitä sai aina maksusitoumuksen sosiaalitoimesta aiemmin, mutta se ei kartuttanut lääkekattoa. Ehdotettiin, että nyt voisi olla valmiina toimeentulotuessa, että saisi maksusitoumuksen heti lääkkeisiin, joita menee aina, eikä tarvitsisi kartuttaa lääkekattoa.
- Koettiin, että lomakkeiden täyttökurssia ei tarvita, koska asia ratkesi jo, koska voi varata ajan Kelasta.
- Toivottiin Kelan sivut selkeämmäksi.
- Kysyttiin, olisiko mahdollista kehittää palvelu, johon voisi täyttää taustatiedot, ja sen jälkeen ohjelma ohjaa, mitä tukia voi saada ja hakea?
- Kelan edustajat kertoivat, että kehittämisideat voi laittaa myös sähköisesti Kelaan..
- Asiakasraatilaisten mielestä pikkuisen aina on Kelassakin parantamisen varaa, toivottiin hyvää kesää Kelan edustajille.

Konkreettiset kehittämisideat:

- Sisäinen liikenne ja sen kehittäminen, esim. Föliin liittyminen.
- Palveluliikenne joillekin liian kallis, joten sen käyttö ei mahdollista. Koettiin, että huonot kulkuyhteydet vaikuttavat tosi paljon henkilökohtaiseen elämään.
- Voisiko yhdistää siten matkoja, että kuntalaiset voisivat käyttää koulutakseja?
- Aktiivimallista oltiin huolissaan, koettiin, että on paljon ihmisiä, jotka ovat kuntouttavassa yhden päivän viikossa nyt tästä syystä. Koettiin, että kulkeminen omalla autolla tulee kalliiksi, koska joutuu maksamaan muut auton kulut myös, eikä muuten pääsen liikkumaan huonojen kulkuyhteyksien vuoksi. Koettiin huonona, että niitä kuluja ei huomioida esim. toimeentulotuessa, jos on pakko käydä omalla autolla kuntouttavassa. Ehdotettiin, että olisi hyvä saada tähän ylläpitokorvaus kunnalta.



Koettiin myös, että on samassa tilanteessa, jos on pienituloinen ja vie lasta harrastuksiin.

- Koettiin, että pienituloisten perheiden, aikuisten ja lasten harrastustoiminnan taloudellista tukemista pitää kehittää, esim. matkakulut, jäsenmaksut jne. tai esim. kulttuuripassi joka estää syrjäytymistä ja mahdollistaa pienituloisten harrastamisen.
- Ehdotettiin, että kunta voisi palkata asiakkaita esim. opettamaan vihdan tekoa ja sitä kautta hyödynnetään asiakkaiden osaamista.
- Ehdotettiin, että halukkaista asiakkaista koulutetaan kokemusasiantuntijoita, miten saadaan esim. pajalle ja mikä olisi hyvä systeemi tähän?
- Puhelimeen vastaamisaikaa toivottiin enemmän sosiaalitoimessa, koska tunnin soittoaika on koettu liian lyhyeksi.
- Chat-yhteydenottoa toivottiin myös uutena palveluna.
- Asiakasraatilaiset ehdottivat, että olisi kännykkä johon voisi laittaa tekstiviestillä kysymyksen, johon vastattaisiin nopeasti. Asiakkaat voisivat saada nopeasti lyhyet kysymykset kysytyä ja näin välttyttäisiin turhilta käynneiltä.
- Lisää sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.
- Toivottiin paikallisena ja lähellä pysyvät sosiaalitoimen palvelut jatkossakin.

6. Seuraava Asiakasraadin tapaamiskerta

- 15.6.2018 klo 13–16
- Viimeinen tapaaminen kesäkuussa pidetään Mynämäessä Kivijärven rantasaunalla, Tekovahantie 11, Mynämäki
- Osa kokoontuu Maskussa klo 12.30
- Asiakasraatilainen luvannut mennä etukäteen virittämään tulet

7. Muut asiat

- Raati jatkunee syksyllä, tarkempaa infoa kesän jälkeen.

8. Kokouksen päättäminen

- Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 15.58.