



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



Asiakasraadin muistio

Aika 23.2.2018 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 ja toivotti kaikki tervetulleeksi Perusturvakuntayhtymä Akselin Asiakasraadin ensimmäiseen kokoukseen 23.2.2018
- Kokous aloitettiin yhteisellä kahvihetkellä

2. Esityslista

- Puheenjohtaja kävi läpi kokouksen esityslistan ja työjärjestyksen

3. Esittelypuheenvuorot sosiaalityöstä, sosiaaliohjauksesta sekä Vasson PRO SOS-osahankkeesta

- Sosionomi ja avopalveluohjaaja Tuuli Lehtola ja vt. sosiaalityöntekijä Suvi Sippola esittelivät omaa työtään sosiaalitoimessa. Ammattinimikkeet sosionomi ja sosiaalityöntekijä kuuluvat 1.3.2016 lähtien Valviran valvonnan alaisten laillistettujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden piiriin, samoin kuten terveydenhuollossa. Ammattihenkilöt merkitään hakemuksesta keskusrekisteriin laillistettuina ammattihenkilöinä. Puheenvuoroissa tuotiin esiin sosiaalihuoltolain 15 ja 16 §, jotka määrittävät sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja tapaavat asiakkaitaan toimistolla sekä asiakkaan omassa ympäristössä, kotona tai muissa virastoissa. Työskentelyn tulee olla suunnitelmallista ja vahvistaa asiakkaan omaa toimintakykyä.
- Sosiaaliohjaajien asiakkuudet ovat usein lyhyempikestoisia, kevyemmän tuen tarpeessa olevia asiakkaita, keskittyen sekä yksilöiden että yhteisöjen ohjaus- ja neuvontatyöhön. Sosiaalityöntekijä työskentelee asiakkaan kanssa usein pidempään, työ on muutoksessa tukevaa yksilötyötä tai yhteisötyötä. Sosiaalityöntekijä ja -ohjaaja pyrkivät yhteistyössä rakentamaan palveluita ja ohjaamaan jo olemassa oleviin palveluihin.

Perusturvakuntayhtymä Akseli
Aikuissosiaalityön ja
erityispalvelujen yksikkö
Keskuskaari 3
21250 Masku

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



- Vt. sosiaalityöntekijä Suvi Sippola kertoi Vasson PRO SOS-osahankkeesta, jossa on mukana 11 kuntaa/kuntayhtymää, myös Perusturvakuntayhtymä Akseli. Sosiaalityöntekijä Suvi Sippola kertoi kuuluvansa PRO SOS-hankkeen Matalan kynnyksen ja jalkautumisen kehittämisryhmää, jonka yhtenä kehittämisosana Asiakasraadit ovat. Kerrottu, että tähän ryhmään toivotaan myöhemmin keväällä Akselin asiakasraadista kokemusasiantuntijaa mukaan kokoukseen kertomaan omia näkemyksiä asiakasraadista ja matalan kynnyksen palveluista. Lähikunnista Asiakasraateja on tällä hetkellä Kaarinassa, jonka kotisivuilta löytyy tarkempaa tietoa.
- Asiakasraadissa keskusteltiin siitä, miten asioita viedään työntekijöiden taholta eteenpäin. Kerrottu, että asiakasraadin muistiot ovat julkisia ja ne julkaistaan Akselin kotisivuilla. Muistiot ja niissä esille nousseet asiat käsitellään aikuissosiaalityön tiimikokouksissa, joissa voidaan pohtia ratkaisuja ko. asioihin. Lisäksi muistiot lähetetään erityis- ja aikuissosiaalipuolen työntekijöille sekä esimiehelle. Esimies vie asiakasraadissa esille nousseet asiat ylemmälle taholle ja päättäjille jatkokehittämistä jne. varten.

4. Esittelykierros

- Asiakasraadin jäsenet esittelivät itsensä kahden vapaasti valittavan kuvakortin avulla ja kertoivat miten ja miksi ovat tulleet ryhmään. Asiakasraatiin oli tultu joko sosiaaliohjaajien, avopalveluohjaajan tai sosiaalityöntekijöiden kautta. Asiakasraatiin oli tultu siksi, että edustaa omaa asiakasryhmää ja haluaa tuoda kuuluviin heidän äänensä ja mielipiteensä, esim. vammaispalvelun asiakkaiden, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden ja aikuissosiaalityön asiakkaiden kohdalla. Asiakasraatiin oli lähdetty avoimin mielin tekemään mahdollisia muutoksia, on halukkuutta tarttua uusiin asioihin, kehittämiseen ja vaikuttamiseen. Joukossa on sekä miehiä ja naisia eri ikäryhmistä.

5. Ryhmän pelisäännöt

Sovittiin yhdessä ryhmän pelisäännöt:

- Sitoutuminen viiteen kertaan, ilmoitus poissaoloista etukäteen joko puheenjohtajalle tai sihteerille
- Vaitiolovelvollisuus ja luottamuksellisuus; ei kerrota ryhmän ulkopuolella asiakasraatilaisten nimiä tai muita tietoja
- Puheenvuorot; kunnioitetaan toisen puheenvuoroa, ei keskeytetä, ei liian pitkiä puheenvuoroja, pysytään käsiteltävissä asioissa, puheenjohtaja jakaa tarvittaessa puheenvuorot, ryhmän oma kontrolli tärkeää



- Some-säännöt; ei julkaista ryhmäläisten nimiä esim. facebookissa, itse voi kertoa kuuluvansa ryhmään halutessaan, ei arvostella ryhmän toimintaa tai jäseniä netissä
- Tullaan ajoissa paikalle
- Puhelimet äänettömällä kokouksen ajan
- Yleiset kokoussäännöt
- Muutetaan sääntöjä, jos siihen tulee tarve

6. Teemat

- Käsiteltävissä asioissa voisi lähteä siitä, mitä asiakasryhmää edustaa.
- Lasten tapaamisten matkakulut, kuka korvaa jos on pienet tulot?
- Tuntuu, että joutuu tappelemaan joka eurosta Kelan ja sosiaalitoimen kanssa.
- Pienituloisuus, mitä voi omistaa ja mitä on varaa omistaa, iso elämänmuutos, kun toimeentulo laskee paljon, mistä silloin apu?
- Kelan lääkekulujen korvaus ei toimi.
- Täydentävä/ehkäisevä toimeentulotuki (esim. lääkekuluihin esim. toistaiseksi voimassa oleva, ei tarvitse joka kuukausi hakea erikseen).
- Miten täydentävää/ehkäisevää toimeentulo tukea voisi Akselissa kehittää?
- Tiedonsaanti, ohjaus ja neuvonta eivät toimi sen suhteen mitä ja miten tukia voi hakea, koetaan, ettei sosiaalipuolelta ole informoitu riittävästi.
- Vammaispuolen tuen saannin kriteerit epäselviä. Koetaan, että esim. ei riittävän tasapuolista kohtelua kuntosalikortin myöntämisessä.
- Koetaan, että on saanut avun paremmin terveydenhuollon kautta.
- Sosiaalitoimen kanssa asiointi koetaan liian byrokraattiseksi, pompottelua, hidasta, liian pitkät käsittelyajat, jos apua ja tukea tarvitsee nopeasti.
- Asiakkaalle informaatioita liian vähän Kelan ja sosiaalitoimen kautta, ei tiedoteta esim. kuntouttavista paikoista, liian suppea tarjonta ja informaatio, kuntouttavaa pidetään pahana työnä, ilmaistyötä. Koetaan, että hyvin järjestetty asiat niille, jotka osaavat vaatia. Toivottu tasapuolista kohtelua kaikille.
- Koetaan, että liian vähän sosiaalitoimen kanssa yhteydessä esim. kuntouttavan asiakkaiden kanssa ja kokemus siitä, että heidät on hylätty. Kokemus on, että jos ei osaa vaatia tapaamisia sosiaalityöntekijä/työllisyystyöntekijän kanssa, niitä ei silloin ole tarpeeksi. Halutaan, että kuntouttavaa markkinoidaan asiakkaille paremmin. Toisaalta koetaan, että kaikille siitä ei ole hyötyä, pitää olla omaa motivaatiota ja halua lähteä siihen mukaan.



- Kuntoutustuki ja työkokeilu, parempi markkinointi siihenkin, voisi työllistyä sitä kautta, parempi informointi eri mahdollisuuksista.
- Kelan puolelle menee nyt liikaa asioita.
- Koetaan, että suhtautuminen kuntouttavan asiakkaisiin ei ole kohdillaan. Kaivataan lisää infoa kuntapäätäjille ja muille tahoille, mitä se on ja kuka on asiakkaana. Vapaaehtoisuus ja jos ei halua mennä sinne, niin ei sanktioita, vaihtoehtoja tilalle enemmän.
- Koetaan, että ei ole saatavilla tarpeeksi tietoa Akselin sosiaalipuolen eri ryhmätömmistöistä ja siitä, mitä on tarjolla, kun on esim. vammaisen tai edustaa muuta sosiaalitoimen asiakasryhmää. Toivottiin tiedotusta paremmaksi näiden asioiden suhteen.
- Kulkeminen ongelmana Akselissa, sisäinen liikenne ei riittävää.
- Yksinäisyys, ei ole rahaa lähteä, kunnan tarjoamat vapaa-ajan tuet, esim. ilmaislippuja, näkisi muitakin ihmisiä, jos olisi varaa siihen.
- Miten saadaan nuoria aktivoitumaan, esim. sosiaalisen median kautta?
- Milloin kuuluu saada apua ja tukea, sittenkö vasta kun on isoja ongelmia?
- Negatiivinen lataus sosiaalitoimen yhteydenottoa kohtaan, miten saadaan muutettua tätä?

7. Seuraavat Asiakasraadien tapaamiskerrat

- 23.3.2018 klo 14–16
- 20.4.2018 klo 14–16
- 18.5.2018 klo 14–16
- 15.6.2018 klo 14–16
- Tapaamiset Maskun sosiaalitoimen neuvotteluhuoneessa, osoite: Keskuskaari 3
- Viimeinen tapaaminen kesäkuussa saatetaan pitää ulkotiloissa

8. Muut asiat

- Sihteeri laatii kokousmuistion, joka pyritään lähettämään viikon sisällä asiakasraadien jäsenille joko postitse tai sähköpostitse. Asiakasraatilailla on tämän jälkeen viikko aikaa kommentoida sitä, jonka jälkeen muistio julkaistaan lopullisessa muodossa Akselin kotisivuilla. Akselin kotisivuille luodaan oma sivu asiakasraatia varten ja sinne tulevat kaikki muistiot ja linkki asiakasraadien omaan sähköpostiosoitteeseen. Sähköpostiosoitteeseen voi lähettää esim. kehitysehdotuksia tai teemoja, joita toivotaan, että käsitellään asiakasraadissa sekä kommentit muistioista.



- Seuraavan raadin esityslista pyritään toimittamaan viimeistään viikkoa ennen kokousta.
- Asiakasraatilaisten matkakulut korvataan sovitun mukaisesti, sihteeri jakoi kaikille raatilaisille lomakkeet matkakulujen hakemista varten, jotka toimitetaan sosiaalityöntekijä Suvi Sippolalle maksua varten.
- Keskusteltiin asiakasraadin jäsenten kanssa siitä, että pyydetään esim. Vakka-Suomen Sanomien toimittajaa tekemään juttua Akselin asiakasraadista, asia sopii ryhmän jäsenille.

9. Loppukierros

Lopuksi käytiin läpi asiakasraatilaisten mielipiteitä ensimmäisestä tapaamiskerrasta:

- Koettiin, että asiakasraati olisi voinut olla huonompikin
- Asiakasraati oli positiivinen yllätys
- Asiakasraati edustaa hyvin eri asiakasryhmiä
- Koettiin, että on tärkeää, että maltetaan kuunnella toisten mielipiteitä
- Osa lämpiää hitaammin
- Ollaan aikuisia ja avoimin mielin lähdetään jatkamaan
- Koettiin, että asiakasraati oli ihan hyvä kokemus, joka kannustaa osallistumaan ensi kerrallakin
- Koettiin, että oli asiallinen avaus
- Toivottiin lisää vuorovaikutusta, ettei tule vain työntekijöiden kautta ideoita ja saada laajempaa keskustelua aikaiseksi
- Toivottiin asiakasraadin jäseniltä aktiivista osallistumista ja kuuntelua

10. Kokouksen päättäminen

- Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 16.05