



Perusturvakuntayhtymä Akseli  
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



## Asiakasraadın muistio

Aika 26.10.2018 klo 14–16

Paikka Nummentie 4, 21270 Nousiainen

Läsnä 7 asiakasraatilaista

Työntekijät: Tuuli Alamäki (Puheenjohtaja) ja Suvi Sippola (sihteeri)

Vierailijat: Jenni Kiviluoto ja Markku Hallikainen

### 1. Kokouksen avaus

- Puheenjohtaja Tuuli Alamäki avasi kokouksen klo 14.04 ja toivotti kaikki tervetulleeksi Perusturvakuntayhtymä Akselin Asiakasraadın syksyn toiseen kokoukseen 26.10.2018
- Kokous aloitettiin yhteisellä kahvihetkellä

### 2. Esityslista

- Puheenjohtaja kävi läpi kokouksen esityslistan ja työjärjestyksen, ei tarvetta muutoksille.

### 3. Muistio

- Puheenjohtaja kävi läpi muistion.

### 4. Aloituskierros ja vieraiden esittely

- Asiakasraatilaist esittäytyivät ja kertoivat kuka edustaa mitäkin asiakasryhmää, laidasta laitaan edustusta.
- Asiakasraatilaist odottivat kokousta hyvällä fiiliksellä, odottivat hyvää dialogia, odottivat mielenkiinnolla, jos saisivat keskustelusta vinkkiä tulevaan.
- Jenni Kiviluoto Varsinais-Suomen sote-valmistelusta esitteli itsensä; Jenni kertoi olevansa koulutukseltaan sosiaalityöntekijä, toiminut sosiaalityön erikoissuunnittelijana sekä aikuissosiaalityössä, työllisyyspalveluissa ja hankkeissa mukana viimeiset vuodet. Jenni kertoi olevansa kiinnostunut palveluiden yhteiskehittämisestä asiakkaiden kanssa, kertoi olleensa mukana asiakasraadissa Turun työpisteessä. Jenni kertoi olevansa nyt Kimpassa Allihopa- hankkeessa mukana sekä sote-valmistelussa.

Perusturvakuntayhtymä Akseli  
Aikuissosiaalityön ja  
erityispalvelujen yksikkö  
Keskuskaari 3  
21250 Masku

Puh. (02) 447 7000  
[www.soteakseli.fi](http://www.soteakseli.fi)  
[Asiakasraati@soteakseli.fi](mailto:Asiakasraati@soteakseli.fi)



- Markku Hallikainen esitteli itsensä; Markku kertoi tehneensä aiemmin 36 vuotta sosiaalityötä. Markku kertoi olevansa nyt mukana Pro Sos-hankkeessa, jossa kehitetään aikuissosiaalityötä. Markku kertoi, että eri tahot voivat vaikuttaa sote-valmisteluun tässä vaiheessa.

## 5. Sote- keskustelun aloituspuheenvuoro

- Jenni Kiviluoto kertoi sote-uudistuksesta; Kyseessä on isoin uudistus sataan vuoteen. Jennin mukaan uudistus tehdään, koska tavoitteena on väestön hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen. Tavoitteena on yhden luukun periaate, ei päällekkäisiä palveluita. Palvelut järjestetään sen mukaan, mitä palveluita asiakas tarvitsee eli palvelutarve määrittää, mitä palveluita hän saa. Uudistuksen tausta-ajatuksena on asiakas ennen organisaatiota. Kyseessä on kolmen eri tason uudistus; hallinnon sujuvoittaminen, yhdenmukaistaminen sekä valinnanvapaus. Uudistuksessa asiakas sitoutuu valitsemaansa palveluntuottajaan puoleksi vuodeksi kerrallaan ja hän saa palvelutarpeen mukaisen palvelusetelin. Asiakas voi valita liikelaitoksen itse ja hän saa asiakasasetelin tätä kautta, esim. sosiaalinen kuntoutus. Asiakas voi myös kieltäytyä henkilökohtaisesta budjetista ja hän voi esittää toiveen hoitavasta tahosta.
- Markku kertoi, että uudistuksessa tullaan perustamaan sote-keskuksia, jossa on sosiaalihuollon ohjaus ja neuvonta. Ne ovat joko maakunnan omistamia tai yksityisiä. Sosiaalipalvelut tulevat maakunnan kautta, ei sote-keskuksesta. Tarkoitus on, että palvelut kulkevat kohti asiakasta, eikä päinvastoin.
- Asiakasraatilainen kysyi, uskooko kukaan uudistukseen? Markku Hallikainen vastasi, että sotesta on poliittinen tahtotila, mutta tämän hetken uudistuksen läpimeno on epäselvää.

## 6. Keskustelua sote- uudistuksesta alustavien kysymysten pohjalta

- 1. Kysymys: Minkälainen mielikuva sinulla on sote- ja maakuntauudistuksesta?  
Asiakasraatilaisen mukaan sote on ollut n. 10 vuotta jo tapetilla, epäilee miksi pitää rakentaa tällainen himmeli, miksi uudistusta ei voitu tehdä sairaanhoitopiirien päälle uudella rakenteella. Toinen kokee, että paineet ovat olleet isoja laittaa sairaaloita kiinni, ei usko että näillä systeemeillä asiat parantuvat aikaisempaan verrattuna. Hän ajattelee, että yksityiset hoitavat halvalla, mutta kustannukset kasvavat. Yhdellä on sekava mielikuva asiasta, kokee sen tehottomaksi. Jennin mukaan kautta linjan ihmisiltä tulee samaa esille, kokevat uudistuksen sekavana, kun kuuntelee mediaa ja politiikkaa. Asiakasraatilaisen mukaan suuntaus on sama joka paikassa, eli kun tehdään halvalla, niin palvelut



Perusturvakuntayhtymä Akseli  
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN

eivät parane. Toinen kokee uudistuksen sekavana, pää on sekaisin, haluaisi selkosuomella tietoa, kokee, että kusetetaan.

- 2. Kysymys: Mitä hyvää uudistus voisi tuoda tullessaan, entä mitä riskejä tai huolenaiheita uudistukseen liittyy? Asiakasraatilaisen mukaan asiakas edellä-meno epäilyttää suuresti, koska valmistelu ei siltä näytä, enemminkin raha ratkaisee. Jennin mukaan kilpailutus johtanut huonompaan suuntaan taksi-asiassa, joten mielenkiintoista nähdä, miten sotessa käy. Hänen mukaansa asiakas saa henkilökohtaisen budjetin ja asiakas valitsee itse palveluiden tuottajan. Sille on tiukat määräykset, kuka pääsee palveluiden tuottajaksi. Toinen asiakasraatilainen ajattelee positiivisesti valinnanvapaudesta ja henkilökohtaisesta budjetista. Kolmas on pohtinut, että jos on saanut taistelun jälkeen jonkun palvelun, pitääkö kaikki aloittaa alusta ja hakea niitä uudestaan? Jennin mukaan näihin tulee luultavasti siirtymäaika, mutta ei osaa sanoa varmasti, Jenni lupaa selvittää asiaa. Koettiin, että yksi tärkeä kysymys nostaa esille on omaishoito. Neljäs asiakasraatilainen ajattelee asiaa laajemmin ja pitää hyvänä, että byrokratia toivottavasti vähenee yhden luukun periaatteella. Hän kokee riskinä ja huolena sen, miten amerikkalaiseksi toiminta menee ja katoaako ihmisläheisyys, kun tulee isompia kuvioita? Uudistus ei herätä hänessä luottamusta, koska on niin kauan uudistettu. Yksi kokee, että aika on kypsä sille, että systeemi joustaa, ei asiakas ja hän toivoo luukuttamisen vähentyvän. Toinen kokee, että palvelut karkaavat liian kauas, pelkona on, että luukutus lisääntyy. Yksi kysyy, mihin kaikkeen palvelusetelin voi saada, mihin mennään ja mihin se riittää, yksityinen vai julkinen? Jennin mukaan voi valita myös yksityisen, riippuu, mikä palvelu on myönnetty, joten silloin on valittavissa kaikki ko. palveluntuottajat, jotka täyttää tietyt kriteerit. Yksi pohtii, mitä palvelu maksaa? Markun mukaan asiakasmaksu on yhtä suuri kaikille, myös köyhille, poistaako se eriarvoisuuden? Yksi uskoo, että uudistus tulee jakamaan lääkärit siten, että hyvät lääkärit menevät rikkaille ja huonot jäävät köyhille. Toinen kysyy, kuka arvioi palvelun tarpeen, meneekö siihen kauan? Jenni totesi, että jos on monta eri palvelun tarvetta, niin silloin on yksi yksikkö, joka hoitaa tämän. Lisäksi hän mainitsi, että maakunnasta arvioidaan palvelun tarve, ei palvelun tuottaja. Markun mukaan sotessa mennään maakunnan työryhmän arvion läheteellä. Kolmas kysyy, että jos on paljon palveluiden tarvetta, tuleeko silloin pisteytys siitä, kuinka kallis asiakas on? Markun mukaan sotessa tulee olemaan tietyt vuotuiset kokonaissummat, ei mitään liikaa pisteitä-systeemiä. Hän mainitsee, että valinnanvapauskokeilu kaatui, koska se oli liian kallista. Jenni mainitsee hatunnoston asiakasraatilaisille siitä, että he ovat perehtyneitä asiaan.

Perusturvakuntayhtymä Akseli  
Aikuissosiaalityön ja  
erityispalvelujen yksikkö  
Keskuskaari 3  
21250 Masku

Puh. (02) 447 7000  
[www.soteakseli.fi](http://www.soteakseli.fi)  
[Asiakasraati@soteakseli.fi](mailto:Asiakasraati@soteakseli.fi)



- 3. Kysymys: Oletko seurannut uutisointia uudistukseen liittyen? Minkälaista se on ollut? Yksi kertoo, että ei juuri seuraa, mutta miten asia voi edetä poliittisesti, jos ollaan kyyneleet silmissä Sosiaali- ja terveystieteiden sisäisessä työssä? Toinen kokee, että politiikka sekoittuu uutisointiin ja asia hämärtyy. Kolmas kokee, että uutisointi on ollut milloin mitään, kukaan ei tiedä mitä tehdään.
- 4. Kysymys: Oletko etsinyt tietoa uudistuksesta, jos olet niin mitä kautta? Onko tieto ollut helposti ymmärrettävää? Jos ei, niin minkälaista tiedotusta kaipaisit ja mitä kautta sitä pitäisi antaa? Asiakasraatilainen kertoo, että on seurannut paljonkin. Kokee, että ei voi olla tietoa, koska valtioneuvostollakaan ei ole riittävästi tietoa asiasta. Toisen mukaan sitä tietoa ei saa, kuka niistä päättää. Jennin mukaan tietoa saa alueuudistus.fi-sivuilta, jossa on selkeästi kerrottu uudistuksesta ja muista asioista, jotka liittyvät soteen. Jenni lupasi laittaa sähköpostilla puheenjohtajalle linkit. Jenni kertoi siitä, miten he voivat vaikuttaa uutisointiin. Asiakasraatilaisten ajattelee, että asia ei välttämättä kiinnosta niitä, jotka eivät käytä paljon esim. sosiaalipalveluita. Hänen mukaansa nämä ihmiset eivät tiedä, mihin varautua ja se heidän pitäisi saada tietää. Kolmannelle asiakasraatilaistelle tavoite on jäänyt epäselväksi.
- 5. Kysymys: Miten mielestäsi sosiaali- ja terveyspalvelut voisivat palvella asiakkaita nykyistä paremmin? Asiakasraatilaisten mukaan hän kokisi hyviksi asioiksi ihmislähtöisen ja vähemmän byrokraattisemman toiminnan. Toinen kokee, että huonoa on vallan keskittyminen, hän toivoisi, että uudistus rakennetaan jo olemassa olevien sairaanhoitopiirien päälle. Kolmas kokee, että pitäisi keksiä aikakone ja mennään ajassa taaksepäin, koska palvelut olivat omassa pitäjässä, lähellä ihmistä. Markku toteaa, että kokee asioiden ennen sujuneen hyvin, mutta sinne ei voi enää palata. Jenni kertoo, että palvelun tuottajan pitää nimittää asiakkaalle omatyöntekijä, jos tällä on paljon palveluiden tarvetta. Neljäs ajattelee, että omatyöntekijän tulisi olla sellainen, joka tuntee asiakkaan asiat. Toisen kokemus on, että henkilökohtainen palvelu on saanut pysymään palveluiden piirissä. Haasteena hänestä on luottamus ja sen rakentuminen, eli jos asiakas ei usko koko systeemiin, niin miten luottamusta rakennetaan? Jenni kertoo, että on pohdittu etsivää jalkautuvaa sosiaalityötä, sosiaalisen kuntoutuksen palveluita on mietitty uusiksi ja lisäksi kolmas sektori olisi otettava tehokkaammin käyttöön. Yksi kokee, että psykiatrisen palveluissa turhauttaa henkisesti se, kun aina on uusi ihminen, jolle joutuu kertomaan samat asiat uudestaan. Hän toivoo pysyvyyttä työntekijöissä. Toinen kokee, että jos on ollut liikaa ongelmia, on heitetty pois psykiatris-



ta. Jenni kertoo, että uudistuksessa on ajateltu, että olisi päihde- ja mielen-terveystiimi, johon keskittyisi oma osaaminen. Jennin mukaan yhteistyön pitää toimia jatkossakin. Yksi asiakasraatilainen kokee, että työssäkäyvä porukka pitäisi huomioida paremmin lisäämällä joustavuutta tapaamisaikeihin. Toinen ottaa puheeksi uuden asiakkaan vaikeudet selvittää asioita ja ottaa yhteyttä palveluihin, jos ei tiedä, mitä on tarjolla, hän toivoo lisää ilta-aikoja.

- 6. Kysymys: Mitä mieltä olet siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut voisivat nykyistä useammin jalkautua/liikkua tarvittaessa asiakkaan kotiin tai lähiympäristöön? Yleisesti todettu, että tälle olisi tarvetta, kotiin tulevat palvelut myös terveydenhuollon kautta. Pidetty loistavana asiana, jos kauempana asuvien tms. luo jalkaudutaan.
- 7. Kysymys: Mitä pitäisi muuttaa, jotta palvelut toimisivat asiakkaan kannalta yhtenä kokonaisuutena ja yhden luukun periaatteella? Yksi totesi, että luukuttamiseen on niin tottunut. Jenni toteaa, että vaikea ajatella työntekijänäkin, miten palveluita voisi uudistaa, koska vanhassa ollaan niin kiinni. Toivottu palveluseteliä myös oman auton käyttöön, koska ei ole julkista liikennettä. Ehdotettu, että sairaanhoitopiirissä olisi yksi luukku, josta saisi kaikki palvelut. Todettu, että pitää olla paljon osaamista yhdellä ihmisellä. Koettiin, että luukulle meneminen on myös kynnyksikysymys leimautumisen vuoksi. Todettiin, että palveluiden tulisi jalkautua tai tehdä asiainnista mukavampaa. Yksi kokee, että Kelassa asioidessa ei ole yksityisyyden suoja, koska pitää puhua muiden kuullen asioita. Se koetaan nöyryyttävänä ja siihen liittyy leimautumisen pelko, että on sosiaalipummi. Toisen mukaan sen ei tarvitsekaan olla hauskaa, riittää, että asiat toimivat. Kolmannen mukaan on vaikea ajatella yhden luukun mallia, kun on oppinut aina tappelamaan asioista. Jenni ajattelee, että palveluille pitää olla matala kynnyks, esim. sähköinen palvelu, kuten pyydä apua nappi Raisiossa. Apua ja neuvoa voi kysyä sitä kautta ja se tulee käyttöön ehkä koko Varsinais-Suomen alueella, mahdollisesti myös chatti. Neljäs kokee, että on hyvä olla erilaisia toimivia väyliä, yhden luukun periaate saattaa vähentää stigmaa. Jenni kertoo, ajatuksia pitää jatkojalostaa siten, että kokemusasiantuntijat olisivat mukana kehittämässä palveluita. Mainittu Akselin tulevaisuuden kokemusasiantuntijuusasia, eli tarkoitus kouluttaa omia kokemusasiantuntijoita työskentelyn tueksi. Markun mukaan kokemusasiantuntijuus tuo palveluita lähemmäs asiakkaita.
- 8. Kysymys: Voisiko sosiaali- ja terveyspalveluja olla mielestäsi tarjolla myös sähköisesti? Tuleeko mieleesi esimerkkejä tilanteista, joissa palvelu voisi olla sähköinen/virtuaalinen? Yksi kokee, että esim. kuntoutussuunnitelman olisi



voitua hoitaa etänä. Toinen kokee, että saisi olla molemmat tavat käytössä, sähköinen ja henkilökohtainen asiointi ja saisi itse valita, miten asioi. Jennin mukaan pitää olla mahdollisuus myös henkilökohtaiseen palveluun. Ehdotettu, että lääkärikäynti, joka ei vaadi suoraa kontaktia, voisi olla myös sähköinen/virtuaalinen, esim. lääkekuurin määräämiseen tai muuhun kevyeen tukeen. Jenni kysynyt, miten sosiaalipuolen palvelut voisi toimia näin? Yksi kokee, että Kelan toimeentulotuki on sivustona huono. Hänen mukaan tuki ja neuvonta voisivat toimia esim. chattina. Todettu, että palveluiden pitäisi olla mahdollisimman yksinkertaiset ja helppokäyttöiset sekä selkeät ohjeet, miten niitä käytetään. Pitäisi olla niin toimivaa, että kone antaa ohjeet kohta kohdalta ja lisäinfoa pitäisi olla helposti saatavilla. Toivottu, että nauhoituskäytäntö otetaan käyttöön myös sosiaali- ja terveystieteillä. Jenni kysynyt, mikä on paras tapa saada neuvontaa? Koettiin, että pitäisi olla sellainen numero koulussa, josta voit kysyä kaikkea. Lisäksi mainittiin, että Kelaan soittaminen on asiakkaalle liian kallista, pitäisi olla ilmainen neuvontapalvelu, takaisinsoittopalvelu sekä chattipalvelu.

- 9. Kysymys: Tarvitaanko omaan kuntaasi avoin kohtaamispaikka? Onko sellainen mahdollisesti jo olemassa? Minkälainen sen pitäisi olla? Mitä palveluita sieltä pitäisi saada? Keskusteltiin Uudenkaupungin mallista, jossa on saman katon alla monta toimijaa. Mainittiin, että sinne pitää olla helppo mennä ja sen pitää olla houkutteleva paikka. Koettiin hyvänä, että saisi mennä ilman ajanvarausta. Koettiin, että Nousiainen on liian pieni kunta siihen. Esitettiin, että siellä pitäisi olla moniammatillista osaamista ja paikalla joku, joka ymmärtää hakemuksia yms. Sinne pitäisi olla mahdollisimman matala kynnyks mennä ja siellä pitäisi saada neuvontaa ja ohjausta, pitäisi osata ohjata eteenpäin. Siellä pitäisi olla myös kokemusasiantuntija paikalla sekä sähköisiä palveluita ja neuvontaa niihin. Jenni kertoo, että aikuissosiaalityöryhmässä on mietitty, että näitä paikkoja tarvittaisiin. Ehdotettu yhteistyötä siten, että Akselin asiakasraadista voisi olla kokemusasiantuntijoita mukana soten kehittämisessä, Jenni kertoo olevansa yhteydessä asian tiimoilta myöhemmin.

## 7. Muut asiat

- Sihteeri 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. Sähköpostiosoitteeseen voi lähettää esim. kehitysehdotuksia.



**Perusturvakuntayhtymä Akseli**  
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



tuksia tai teemoja, joita toivotaan, että käsitellään asiakasraadissa sekä kommentit muistioista.

- Seuraavan raadin esityslista pyritään toimittamaan asiakasraatilaísille viimeistään viikkoa ennen kokousta.

## **8. Tulevat asiakasraadin kokoukset**

- 23.11.2018 klo 14–16 Kokemusasiantuntija Salosta
- 14.12.2018 klo 14–16 Sosiaalityön päällikkö sekä lastensuojelun työntekijät

## **9. Loppukierros**

Lopuksi käytiin läpi asiakasraatilaisten mielipiteitä tapaamiskerrasta ja asiakasraadista:

- Asiakasraatilaisten mielestä kokous oli mielenkiintoinen. Osalle ei tullut uutta tietoa, osa ei usko uudistuksiin. Koettiin, että oli erittäin hyvä ja asiallinen kokous, saatiin paljon tietoa aiempaan verrattuna. Kokouksesta jäi hyvät fibat ja sote-uudistus selkiytyi. Koettiin, että sai paljon enemmän tietoa. Mainittiin, että tietoa on saatavilla, jos osaa etsiä. Osa oli katsonut etukäteen netistä tietoa ja nyt tuli lisätietoa. Osalla on omia pohdintoja siitä, miten sote voi toimia tai sitten ei. Koettiin, että on kiva kuulla kehuja vierailijoilta, lisäksi saisi kehua. Vieraat kertoivat olevansa vaikuttuneita siitä, miten hyvin Akselin asiakasraatilaísat olivat valmistautuneet kokoukseen ja siitä, miten paljon heillä oli sotesta tietoa.

## **10. Kokouksen päättäminen**

- Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 16.