



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



Asiakasraadin muistio

Aika 28.9.2018 klo 14–16

Paikka Nummentie 4, 21270 Nousiainen

Läsnä 8 asiakasraatilaista
Työntekijät: Tuuli Alamäki (Puheenjohtaja) ja Suvi Sippola (sihteeri)

1. Kokouksen avaus

- Puheenjohtaja Tuuli Alamäki avasi kokouksen ja toivotti kaikki tervetulleeksi Perusturvakuntayhtymä Akselin Asiakasraadin syksyn ensimmäiseen kokoukseen 28.9.2018
- Kokous aloitettiin yhteisellä kahvihetkellä
- Tuuli ja Suvi esittäytyivät
- Puheenjohtaja kertoi Pro Sos - hankkeesta ja asiakasraadista lyhyesti

2. Esityslista

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

3. Esittelykierros

- Asiakasraatilaisten esittelivät itsensä ja taustansa lyhyesti; Asiakasraadin jäsenet edustavat esim. kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, vammaispalvelujen asiakkaita, aikuissosiaalityön asiakkaita, syrjäytyneitä nuoria, päihdepuolen asiakkaita, pitkäaikaistyöttömiä, osalla on lastensuojelun asiakkuus lapsilla, osalla on entuudestaan yhdistystaustaa
- Kaikilla mukaan lähteneillä on halu vaikuttaa ja kehittää Akselin sosiaalipalveluita
- Asiakasraadissa on sekä ”konkareita” että uusia jäseniä, mitä pidettiin hyvänä asiana
- Asiakasraadin jatkoa on jo odotettu



4. Asiakasraadien pelisäännöt

Sovittiin yhdessä ryhmän pelisäännöt:

- Sitoutuminen neljään kokouskertaan, 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 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, mutta tietty joustavuus on hyvä pitää, koska siten saadaan hyvää keskustelua aikaan yleensä
- Muutetaan sääntöjä, jos siihen tulee tarve
- Ei yksittäisiä asiakkaiden asioita esim. Kela-juttuja
- Jos ei luottamuksellisuus säily, niin tarvittaessa voidaan erottaa ryhmästä

5. Syksyn Teemat

- Asiakasraadissa keskusteltiin siitä, miten asioita viedään työntekijöiden taholta eteenpäin. Kerrottiin, että asiakasraadien muistiot ovat julkisia ja ne julkaistaan Akselin kotisivuilla. Muistiot ja niissä esille nousseet asiat käsitellään aikuissosiaalityön tiimikokouksissa, joissa voidaan pohtia ratkaisuja esitettyihin asioihin. Lisäksi muistiot lähetetään lastensuojelun, perhepalveluiden ja erityis- ja aikuissosiaalipuolen työntekijöille sekä esimiehille. Esimies vie asiakasraadissa esille nousseet asiat ylemmälle taholle ja päättäjille jatkokehittämistä ja keskustelua varten.
- Lokakuussa on tulossa vierailijoita Varsinais-Suomen sote valmistelusta sekä Pro Sos-hankkeesta. Puheenjohtaja jakoi valmiit kysymykset, jotka sote-vierailija oli hänelle toimittanut, kysymysten tarkoituksena on herättää keskustelua tulevassa kokouksessa. Asiakasraadien jäsenet pitivät hyvänä asiana, että oli saatu valmiit kysymykset, mitä voi miettiä. Pohdittiin, että kannattaa miettiä asioita valmiiksi ja sanoa oma mielipide ko. kokouksessa.



- Marraskuussa on tulossa kokemusasiantuntija Salosta kertomaan kokemusasiantuntijan työstä ja koulutuksesta sekä omasta taustastaan
- Joulukuussa sosiaalityön päällikkö tulee kokoukseen, samoin lastensuojelusta työntekijä ja mahdollisesti myös perheohjaaja
- Teemat, joita halutaan käsiteltävän tulevissa kokouksissa:
 - Toimeentulotuen varassa olevan ihmisen lääkkeet; koettiin hankalaksi, kun hakemus pitää kierrättää monen tahon kautta. Kevyempi tuen malli, jos on jatkuva tarve lääkkeille, eivätkä rahat riitä.
 - Voisi miettiä, miten tavoitetaan asiakkaat, jotka ovat pudonneet systeemien ulkopuolelle, tavoite olisi, ettei sitä koettaisi kontrollina. Koettiin, että nykyinen on turhan byrokraattinen systeemi, joka edesauttaa turvaverkkojen ulkopuolelle putoamista.
 - Toivottiin, että lastensuojelun mallin kohdalla mietitään parannuksia käytäntöihin ja yhteydenpitoon. Huonoja kokemuksia kuulluksi tulemisesta, koska on kokemus siitä, että asiat ovat liian hyvin muihin verrattuna. On ollut kokemuksia siitä, ettei kukaan vastaa tai ota koppia jos on asiaa, joten kynnyksellä itse yhteyttä kasvaa. Mietittiin, pitääkö odottaa, että asiat pahentuvat, koettiin, että kaikilla ei ole voimavaroja hakea ja vaatia asioita. Mietittiin parempaa ohjausta ja tiedotusta siitä, mitä oikeuksia ja velvollisuuksia asiakkailla on.
 - Sosiaalityön tuominen terveydenhuollon rinnalle kaikille kuuluvina palveluina, esim. yhteispalvelupiste ja jalkautuva sosiaalityö yhtenä kehittämis-kohteena. Koettiin, että sosiaalityön asiakkaana on edelleen vahva leimautumisen pelko, joten tarvetta olisi helpommin lähestyttävillä palveluilla.
 - Toivottiin keskustelua laajemmasta paikkavalikoimasta kuntouttavaan, sekä asiakkaan äänen kuulemisesta siinä, minne sijoittuu.

6. Tulevat asiakasraadien kokoukset

- 26.10.2018 klo 14–16 Sote-vierailija sekä Pro Sos-hankkeen vierailija
- 23.11.2018 klo 14–16 Kokemusasiantuntija Salosta
- 14.12.2018 klo 14–16 Sosiaalityön päällikkö sekä lastensuojelun työntekijät



7. Muut asiat

- Sihteeri laatii kokousmuistion, joka pyritään lähettämään viikon sisällä asiakasraadın jäsenille joko postitse tai sähköpostitse. Asiakasraatilaísilla 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 asiakasraadın omaan sähköpostiosoitteeseen. Sähköpostiosoitteeseen voi lähettää esim. kehitysehdotuksia tai teemoja, joita toivotaan, että käsitellään asiakasraadissa sekä kommentit muistioista.
- Seuraavan raadın esityslista pyritään toimittamaan viimeistään viikkoa ennen kokousta.
- Asiakasraatilaisten matkakulut korvataan sovitun mukaisesti. Sihteeri toimittaa kaikille raatilaísille lomakkeet matkakulujen hakemista varten, jotka toimitetaan hänelle viimeisessä syksyn kokouksessa maksua varten.
- Asiakasraadın sähköpostista toivottiin parempaa tiedotusta kaikille Akselin asiakkaille.

8. Loppukierros

Lopuksi käytiin läpi asiakasraatilaisten mielipiteitä ensimmäisestä tapaamiskerrasta ja asiakasraadista:

- Koettiin, että tuotiin hyviä asioita esille, sote-vierailu ja teemat koettiin hyvänä asiana. Asiakasraati tuntuu hyvältä. Ei ole aiempaa vertailupohjaa, mutta odottaa jatkolta hyviä tuloksia, joita saatu aiemmin aikaiseksi. Hyvät fibat ja positiivista, että on saatu aikaiseksi muutoksia. Koettiin omat valmiudet nyt paremmiksi kuin keväällä, uskoo, että saadaan tulosta aikaan. Koettiin, että homma etenee, odottaa jatkolta hyviä asioita. Koettiin mukavaksi, kun jokaisella on oma kokemuspohja, jonka tuo asiakasraatiin. Koettiin hyväksi, että mukana on uusia ihmisiä. Tuntuu mukavalta, koska muualta tulee kiinnostusta asiakasraatia kohtaan. Koettiin hyvänä, kun tulee vierailijoita muualta. Koettiin, että on saatu varmaan joku porukka kiinnostumaan ja mielenkiinto heräämään, joten on ehkä herätty asiakkaiden äänen esille tuomisen tärkeyteen. Koettiin hyvänä, kun opiskelija oli käyttänyt asiakasraadın muistioita lähdemateriaalina opinnoissaan. Koettiin, että asioita on saatu oikeasti läpi. Toivotettiin uudet jäsenet tervetulleeksi konkarin puolesta, positiivinen fiilis, että osa jatkoi ja osa on uusia, koettiin, että nyt on hyvä kokoonpano ryhmässä. On ollut hienoa huomata, että asiat ovat edenneet lyhyessä ajassa, ei ole pelkkää puuhastelua. Koettiin, että on ollut sopivan rentoa eikä liian vakavaa. Koettiin, että esimiehen ja tiimin tuki tärkeässä roolissa. Pidettiin hyvänä, että ideat tulevat asiakkailta. Koettiin, että on mukavan tulla mukaan uuteen toimintaan. Pidettiin hy-



Perusturvakuntayhtymä Akseli
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



vänä, että kaikilla oma tarina ja menneisyys, mikä tuo uusia näkökulmia. Odotukset ovat korkealla, että saadaan uusia asioita eteenpäin. Koettiin, että ei tiedä mitä odottaa. Oli ajatellut aiemmin, että kuka meitä kuuntelisi, koska oli aiemmin ajatellut, ettei voi vaikuttaa asioihin. Koettiin, että ainoa tapa vaikuttaa omiin asioihin, on osallistua ja tarjota mahdollisuuksia osallistua.

9. Kokouksen päättäminen

- Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 15.55