

Nokian kaupungin sosiaalipalveluiden asiakasraati

Pöytäkirja 8.12.2020

3. tapaaminen

Aika: Tiistai 8.12.2020 klo 14-15:30

Paikka: Virastotalo 2. kerros, kokoushuone 201

Puheenjohtajana toimi sosiaalityöntekijä Helvi Ulvila ja sihteerinä sosiaaliohjaaja Lumi Karjalainen

1. Kokoontuminen ja joulukahvit/glögit

Paikalla 4 raatilaista

2. Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen hoidetaan tällä kertaa sähköisesti vierailijoiden vuoksi

Pöytäkirja on toimitettu raadin jäsenille esityslistan liitteenä.

3. Kela koskevien raatia kiinnostavien aiheiden käsittely

- Teams-yhteydellä asiakaspalvelusta paikalla Anu Peuraniemi ja toimeentulotuesta Nina Hakala
1. Nokian toimipisteen aukioloajat, miksi Nokian toimipiste ei ole auki joka arkipäivä?
-aukioloaikoihin ei ole tiedossa muutoksia, mutta puhelinpalvelussa on mahdollista tehdä suullisia hakemuksia samoin kuin varata aikoja toimistolle tai puhelinaikoja.
 2. Miten Kela voisi kattavammin informoida mahdollisista tuista ja palveluista, joihin asiakkaat ovat oikeutettuja.
-nettisivut, some, lehdistö, esitteet esim. vanhuspalveluissa, jalkautuminen, vierailut eri paikoissa (kuten työllisyyspalvelut Nokialla), puhelinpalvelu
 3. Onko Kela kehittämässä sähköistä asiointipalvelua?

- koko ajan kehitetään, sähköinen Omapalvelu juuri uudistettu. Kela sai raadilta palautetta uudistuksen käytettävyydestä ja edelleen palautetta toivotaan esim. sähköisesti.
- 4. Kelan tukeman kuntoutuksen tarjonta ja kysyntä ei vastaa paikallisesti.
Psykotterapia. Muut vastaavat kuntoutukset ja niiden tuet.
-Kuntoutukseen liittyen palveluntuottajilla on ns. ilmoitusmenettely, jonka mukaan tietyt kriteerit täyttävät terapeutit voivat päästä Kelan hyväksymiksi. Vaativa kuntoutuksen osalta palveluntuottajat kilpailutetaan. Kela korvaa terveydenhuollon matkakulut , joissa omavastuu 25€/suunta. Katto 300 €/vuosi, jonka ylityksestä tieto asiakkaalle, jonka jälkeen saa ilmaismatkoihin oikeuttavan kortin.
- 5. Haasteet sähköisten palveluiden käytössä, saako hakemusten tekoon apua (kirjalliset/sähköiset). Yleensä Kelan palveluista saa hyvin tietoa, jos pääsee keskustelemaan kasvokkain. Tämän säilyttäminen tai palvelun kehittäminen verkossa, henkilökohtaista palvelua kaiken ikäisille, työntekijä ”kuuntelevalla” korvalla.
-Kelan työntekijät toimivat digitukena ja Nokialla on myös ns. digikoppi, jossa opastetaan koneelle asiointia. Kela tarjoaa etäpalvelua videoyhteydellä esim. ikäihmisille. Puhelinaikojen varaus verkossa onnistuu ilman verkkopankkitunnuksia.
- 6. Tietoa elatustuesta, kun toinen vanhempi on kuollut, eikä mahdollisuutta perhe-eläkkeeseen ole. Ei oikeutta myöskään elatustukeen, jos asuu toisen vanhemman luona.
- 7. Toimeentulotukilaskelmissa usein virheitä, joista aiheutuu hankaluuksia pienituloisille ihmisille. Kuinka saada apua mahdollisten virheiden tarkistamiseen ja korjaamiseen
 - nopeiten korjaukset saa tehtyä Oma-asioinnissa, puhelimitse (myös soittopyyntö mahdollinen) tai asioimalla toimistolla.
- 8. Viranomaisyhteistyö; ns. Mappi-palvelut, omatyöntekijäpalvelut? Mitä ne ovat, kenelle tarkoitettu ja keneen olla yhteydessä?

MAP eli moniammatillinen palvelu (asiointikyvyssä tuen tarvetta, monia etuuksia) on valtakunnallinen. Kela näyttäytyy ulos yhtenäisenä, mutta heillä on useita erilaisia syvennettyjä palveluita. Kela määrittää palvelutarpeen sisäisesti. Määräaikaista omatyöntekijäpalveluita tarjotaan erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Kelaan tulleen ilmoituksen perusteella asiakkaan palvelutarve kartoitetaan. Omatyöntekijäpalvelun tavoite on tukea itsenäistä asiointia. Ei kotikäyntejä, asiointi puhelimitse tai toimistolla. Kelan palveluita on käsitelty johtotason kuntafoorumeilla, joissa edustaja myös Nokialta.

4. Ikäihmisten palveluiden esittely

- Asiakasohjaaja Ulla Tapiola Nokian kaupungin Ikäihmisten palveluista esitteli kaupungin ikäihmisille suunnattuja palveluita ja kertoi mistä niistä saa lisätietoa: kaupungin nettisivut, puhelinneuvonta ikäneuvo p. 040 733 3949, etäasiointi Chat, esitteitä terveyskeskuksessa ja Setorilla.
- Ulla jakoi myös esitteitä kaupungin palveluista ja Turvallisesti kotona – ohjekirjaa, jossa kaupungin ikäihmisten palvelut on esitelty.
- Yksinäisyys ja tekemisen puute näyttäytyvät ikäihmisten suurimpina haasteina, joihin esim. Setori-päiväkeskus ja järjestöjen (srk, SPR) vapaaehtoistoiminta pyrkii vaikuttamaan.

5. Raadin kokoontumiset jatkossa

tiistaisin klo 14-15:30 seuraavina päivinä: 2.2.2021, 16.3.2021, 4.5.2021

6. Tapaamisen päättäminen