

## Nokian kaupungin sosiaalityön asiakasraati

### 3. tapaaminen

Aika: Torstaina 15.1.2015 klo 13.30-15.30  
Paikka: Neuvotteluhuone 201, Harjukatu 21.

#### 1. Kokoontuminen ja kahvit.

#### 2. Kuntalaisaloite.

Löytyy parhaiten Nokian kaupungin internet-sivujen etusivulta [www.nokiankaupunki.fi](http://www.nokiankaupunki.fi) hakusanalla: kuntalaisaloite. Kuntalaisaloitteen voi tehdä kuka vaan ja siihen ei tarvita verkkotunnuksia tms. aloitteen voi tehdä missä tahansa missä on internet-yhteys vaikkapa kirjastossa. Jos löytyy joku hyvä aihe, niin voidaan raadissakin tehdä kuntalaisaloite.

#### 3. Uusi sosiaalihuoltolaki.

Raartilaisille on lähetetty yhteenveto Uudesta sosiaalihuoltolaista. Yhteenvedossa on nostettu muutamia pykälää esille ja Marianne esitteli niitä lyhyesti. Sosiaalihuoltolakiin kokonaisuudessaan voi tutustua netissä osoitteessa:  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

#### 4. Kehittämiskohteen 3. käsittely:

Yksilöllisen ja riittävän tuen tarjoaminen, tilanteen kartoittaminen (varsinkin yksinhuoltajat) ja asiakkaan tilanteen koordinointi. Jakauduttiin kahteen ryhmään, joissa käytiin keskustelua yllämainituista asioista tukikysymysten avulla.

##### *1. Millainen on asiakkaan hyvä kohtaaminen? Miten ympäristö vaikuttaa? Miten kanssakäyminen työntekijän kanssa vaikuttaa?*

Häiriötön, neutraali ja viihtyisä tila, tilan tulee olla rauhallinen – ei laitospäinen, rento/puolivirallinen ympäristö. Kiireetön rauhallinen tilanne. Työntekijällä hyvät vuorovaikutustaidot. Molemmiin puolinen avoimuus ja työntekijän empaattisuus.

##### *2. Mitä asioita asiakkaan tilanteessa pitää ottaa huomioon?*

Kokonaisvaltaisesti kaikki, kaikki vaikuttaa kaikkeen: terveys, taloudellinen tilanne. Puretaan osiin asiakkaan tilanne ja mietitään miten eri osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Työntekijän joustavuus eli vaikka asia ei kuuluisi juuri hänen tehtäviinsä, niin hän voisi auttaa ja selvittää asiaa, mikä vähentäisi asiakkaan ”luukuttamista”. Asiakkaan tilanne on muuttuva prosessi: tavoite, että työntekijä pysyvä asiakkaan tilanteen tasalla. Tarpeeksi tiheitä tapaamisia tai yleensäkin säännöllistä yhteydenpitoa sovitulla tavalla esim. sähköposti, puhelut...

### 3. Miten toivoisitte, että työntekijä koordinoi asiakkaan tilannetta?

Työntekijä pitää langat käsissään ja kuuntelee asiakasta. Ei määrääle, mutta työntekijä johtaa tilanteen etenemistä asiakaslähtöisesti ja avoimesti, unohtamatta itsemääräämisoikeutta ja perustelemalla asiat. Lähipiirin kartoittaminen on tärkeää, koska asiakkaalla voi olla aivan eri käsitys omasta tilanteestaan ja lähipiirin avulla voidaan saada kattavampi kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta.

### 4. Miten toivoisitte, että palvelut järjestetään?

Tärkeintä on, että palveluihin pääsee matalalla kynnyksellä. Pitäisi olla yksinkertaisempi, helpompi ja nopeampi tapa päästä työntekijän kanssa kasvotusten keskustelemaan. Kasvotusten tapaamalla asiakas saa kuvan siitä, millaista palvelua hän voi saada ja vastaavasti työntekijä voi tarkentaa kysymällä asioita. Keskustelun kautta voi löytyä asiakkaan tilanteesta paljon asioita, joihin asiakas tarvitsee apua. Työntekijä osaa ohjata asiakkaan oikeaan palveluun.

### 5. Muuta huomioitavaa...

Resursseja tarvittaisiin lisää, jotta saataisiin esimerkiksi henkilö, joka voi neuvoa ja vastata päivän aikana vaikka puhelimitse kysymyksiin. Työntekijöitä suhteessa asiakkaisiin tulisi olla riittävästi. Työntekijän tapaaminen pitäisi pystyä rauhoittamaan, mutta se voi olla vaikeaa jos resursseja ei ole riittävästi. Jokaiselle asiakkaalle oma asia on tärkein ja vaatii selvittämistä pikimmiten. Resurssia tarvitaan myös siihen että voidaan panostaa ennalta ehkäisevään työhön.

## 5. Kehittämiskohteen 2. käsittely.

Sosiaalityöntekijöiden jalkautuminen eri kaupunginosiin. Työskentely ryhmissä.

### 1. Miten tämän voisi toteuttaa?

Esimerkiksi kerran kuukaudessa tiettyssä paikassa tiettyyn aikaan esim. joka toinen maanantai esimerkiksi Kelan edessä. Liikkuva palvelu esimerkiksi bussi tai matkailuauto. Kunnollinen mainostus, jotta heti kun näkee bussin tai tilan, niin

tietää mikä on kyseessä. Työntekijä voisi mennä ihmisten keskuuteen eli perhekerhoihin jne. voisi olla tavattavissa samalla tavalla eli vaikkapa joka maanantai jossain yhdistyksen/kerhon tapaamisessa. Keskustelun kautta päädyttiin kannattamaan tietyissä tiloissa tai tapahtumissa asiakkaiden tapaamista.

## 2. Millaisiin asiakkaiden tarpeisiin tämä vastaisi?

Pääasiallisesti heikossa asemassa olevien ihmisten avuksi. Palveluiden väliinpuotoajat (esim. työttömät, yksinhuoltajat), jotka eivät välttämättä tarvitse taloudellista tukea, mutta tarvitsisivat sosiaalista tukea. Tällainen palvelu madaltaisi kynnystä ottaa yhteyttä, toisi tietoa ihmisille, eikä näissä tapaamisissa tarvitsisi välttämättä mennä henkilökohtaisiin ja syvälle meneviin asioihin vaan vastata yleisempiin kysymyksiin ja vaikeammassa neuvoo eteenpäin tai varata aika toimistolle. Jos tila antaa myöden, niin voisi järjestää yksityisempiä tapaamisiakin.

## 3. Missä, millaisessa paikassa.

Kelan läheisyydessä, perhekerhot, erilaiset tapaamiset mm. järjestöjen tapaamiset, torilla, kaupassa, kirjastossa, Kerholassa, seurakunnalla, terveyskeskuksessa, helposti löydettävät maamerkit, Väliasema (tästä on jonkun verran puhuttu sosiaalityöntekijöiden kanssa aiemmin), "verotalo". Alleviivatut saivat eniten kannatusta.

## 4. Mitä jalkautuminen käytännössä olisi? Työntekijän tapaamisia vai infoja... jne.

Pääasiallisesti neuvontaa, tarvittaessa/sopimuksen mukaan työntekijän tapaaminen, paikasta riippuen voisi olla intensiivisempää neuvontaa tai yleispätevää neuvontaa.

## 6. Vierailijat seuraavalle kerralle.

Lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä, aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä ja sosiaalityön johtaja ovat tulossa asiakasraatiin seuraavalla kerralla. Vierailijoiden kanssa käydään keskustelua klo 13.30-14.30 sosiaalityön kehittämisestä.

Käsiteltäviä aiheita voi lähettää 26.1. mennessä sähköpostilla: marianne.kukkasniemi-makinen@tampere.fi

## 7. Asiakasraatien siirtäminen.

- Raadin tapaamiset 16.4. ja 21.5. mahdollisesti siirrettävä toiselle päivämäärälle. Selviää seuraavilla tapaamisilla.

**8. Seuraava asiakasraadin tapaaminen torstaina 12.2.2015 klo 13.30-15.30.**

**9. Tapaamisen päättäminen.**

Tapaaminen päätettiin klo 15.30.

Asiakasraadin puolesta kirjannut

Marianne Kukkasniemi-Mäkinen, projektityöntekijä SOS II-hanke