



Nokian kaupungin sosiaalityön asiakasraati

3. tapaaminen

Aika: Tiistai 26.1.2016 klo 13.30-15.30
Paikka: Neuvotteluhuone 201, Harjukatu 21.

Muistio

1. Asiakasraati alkoi klo 13.30
 2. Etuuskäsittelijä Reeta Ranta kertoi työstään ja vastasi mm. seuraaviin asiakasraadinn esittämiin kysymyksiin:
 - Jos asiakas ei tarvitse taloudellista tukea niin, ohjataanko asiakas sosiaalityöhön? Etuuskäsittelijä-sosiaalityöntekijä työparina huomioidaan asiakkaan tilanne ja asiakas ohjataan tarvittaessa sosiaalityöntekijälle.
 - Jos asiakas ei osaa kertoa kaikkea, ottaako etuuskäsittelijä yhteyttä sosiaalityöhön. Etuuskäsittelijä ohjaa tarvittaessa sosiaalityöhön.
 - Mitä etuuskäsittelijät katsovat tiliotteelta? Etuuskäsittelijät tarkistavat tiliotteet kuukausittain, pitkien päätösten osalta jälkikäteen. Tiliotteelta tarkistetaan mm. tulotiedot ja vuokran maksu. Lisäksi seurataan, jos asiakkaalla paljon pikavippejä tai viitteitä rahapelaamisesta.
 3. Asiakaspalvelun parantaminen
 - Asiakkaan kohtaamisen kolme tärkeintä tekijää ovat:
 1. yksilöllinen palvelu ja henkilökohtainen kohtaaminen, perehtyminen asiakkaan tilanteeseen ja valmistautuminen asiakkaan kohtaamiseen
 2. hienovaraisuus, kuunteleminen, kuuleminen
 3. asioiden esiin ottaminen, kissa pöydälle
 - Hyvä asiakaspalvelu on asiakkaan kokonaistilanteen huomioimista, kuuntelemista, aito kiinnostus asiakkaan tilanteeseen - uskaltaa kysyä
 - Ohjauksen ja neuvonnan osalta toivotaan neuvontapisteeseen henkilöä, joka osaisi ohjata asiakasta eteenpäin, kaupungin palveluiden tuntemus, nettisivujen tuntemus.
 - Asiakasohjauksen osalta keskusteltiin myös mitä kuuluu omatyöntekijän tehtäviin - kuuluuko yhteistyö verkoston osalta omatyöntekijälle. Kehitettävää
-



asiakasohjausprosessissa sekä siinä että eri osapuolet (asiakas, viranomaiset) tietävät missä mennään.

- SHL 42§ mukaan asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä, nimetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, voidaan vaihtaa pakottavan syyn perusteella. Työntekijällä tulee olla sosiaalihuoltolain ammatillisen henkilöstölain mukainen pätevyys. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä.
- Omatyöntekijän vastuulla on koota verkosto koolle tarvittaessa, voi olla myös joku muukin henkilö kuin omatyöntekijä, joka kutsuu verkoston koolle.
- Palvelutarpeen arvioinnin osalta käytössä on palvelutarpeen arviointi lomake, lisäksi suunnitteilla lähetetään asiakkaille ”esitietolomake” etukäteen, jotta asiakas voi valmistautua tapaamiseen.
- Ilmoitus sosiaalipalveluiden tarpeesta, ilmoituksen voi tehdä viranomainen, omainen, naapuri. Ilmoituksen perusteella lähdetään selvittämään palveluiden ja tuen tarvetta.
- Tapaamisten määrä ja tiheys sekä palvelutarpeen arvioiminen. Sosiaalihuoltolain perusteella arvioinnin tekeminen on aloitettava viivytyksettä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Erityistä tukea tarvitsevien osalta on aloitettava viimeistään 7 arkipäivänä siitä, kun ilmoitus on tehty.
- Asiakkaalla on aina oikeus kutsua ajanvaraukselle tukihenkilö mukaan asiakastapaamiselle. Kokemusasiantuntija voi saattaa asiakkaan esim. kolmannen sektorin toimintaan.
- Kokemusasiantuntijat voisivat tarjota henkilöstölle koulutusta tarinamuodossa, tavoitteena havahtua asiakasnäkökulmaan, miten toivotaan että tulisi kohdatuksi, positiivinen ja rakentava näkökulma. Vaihtoehtoisesti esitettiin kysymys että minkälaista koulutusta työntekijät kaipaavat.
- Tekeillä suostumuslomake asiakkaalta tietojen luovuttamiseen eri viranomaisille

4. Seuraavan kerran tapaamisten ja asiantuntijoiden osalta sovittiin että valmistellaan kysymykset seuraavan asiakasraadin tapaamisessa. Kelan ja TE-palveluiden asiantuntijat kutsutaan viimeiseen asiakasraadin tapaamiseen.



5. Kerättiin tapaamisen palaute
 6. Asiakasraati päättyi klo 15.35. Seuraava tapaaminen tiistaina 15.3. klo 13.30, kh. 201.
-