



Nokian kaupungin sosiaalityön asiakasraati

3. tapaaminen

Aika: Maanantaina 31.11.2015 klo 13.30-15.30

Paikka: Kokoushuone 201, Harjukatu 21.

Muistio

1. Asiakasraati alkoi klo 13.30
2. Esittäytymiskierros
3. Käytiin läpi raadin säännöt. Raadin säännöistä keskusteltiin ensimmäisellä kerralla.
4. Toimeentulotuen osalta tuli viime kerralla kysymys tulojen huomioimisesta. Helvi Ulvila kertoi tulojen/lainan huomioimisesta toimeentulotuessa. Jos on esittää selkeä ja realistinen takaisinmaksusuunnitelma ja takaisinmaksu näkyy tilillä, niin lainaa ei oteta huomioon. Muuten tilillepanot (esim. pelivoitot, yksittäiset tilille panot) huomioidaan tulona. Keskusteltiin lääkkeiden huomioimisesta, vähäiset lääkemenot kuuluvat perusosaan, julkisen terveydenhuollon lääkärin määräämät lääkkeet huomioidaan toimeentulotuessa. Keskusteltiin reseptin toimittamisesta toimeentulotukihakemuksen yhteydessä, perusteltua toimittaa resepti jokaisen hakemuksen yhteydessä. Ylimääräisten ”lääkemenojen” esim. täishampoon osalta, mikäli perheellä toimeentulotukioikeus, voidaan myöntää harkinnalla.
5. Seuraavien asiakasraatien aiheina asiakaspalvelu ja -ohjaus sekä vierailujen valmistelut. Vierailijoiksi pyydetään Kelan ja TE-palveluiden asiantuntijat.
6. Seuraavaa kertaa varten pohjustettiin asiakaspalvelun parantamista.
 - a. Esimerkkinä tuotiin esiin kokemusasiantuntijan mukaan ottaminen asiakastapaamisiin. Kehittämisajatuksena viedään eteenpäin mahdollisuutta kokemusasiantuntijan mukana olemiseen asiakastapaamisissa. Tuotiin esille kokemusasiantuntijan mahdollisuutta työntekijöiden koulutukseen.
 - b. Pöydän takaa asiakkaan kohtaaminen, asiakaspalvelun asenne, ohjauksen ja neuvonnan tärkeys.
 - c. Pohdittiin matkakuluja TE-palveluiden osalta, jos käy esim. ammatin valinnan ohjauksessa Tampereella - mikä taho korvaa matkakulut
 - d. Sosiaalipalveluiden osalta palveluihin ohjaamisen kehittäminen - kenelle ohjataan, kuka on omatyöntekijä, miten verkosto toimii.
 - e. Asiakkaiden tapaaminen - kuinka usein tavataan asiakasta palvelutarpeen arvioimiseksi.
 - f. Tiedonkulku koetaan haasteelliseksi. Asiakkaan pitää antaa suostumus tietojen luovuttamiseen eri viranomaisten välille.
 - g. Ehdotettu että etuuskäsittelijä tulisi kertomaan työstään asiakasraatiin.
 - h. Keskusteltu sähköisestä asioinnista ja tietosuojasta, vaitiolovelvollisuudesta.



- i. Ehdotettu toimeentulotukilaskuria internet-sivuille, missä voisi tehdä alustavan laskelman.
7. Seuraavat tapaamiset: tiistai 26.1 klo 13.30-15.30, tiistai 15.3. klo 13.30-15.30 ja tiistai 17.5. klo 13.30.-15.30.
8. Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 15.35.