

NOKIAN SOSIAALITYÖN ASIAKASRAATI

Muistio kokouksesta, läsnä 5 raadin jäsentä, pj Pirjo Paananen, sihteeri Reeta Ranta (klo 15 alkaen) ja sosiaalityön johtaja Erja Kovalainen.

18.4.2018 klo 14.15 - 16.00

1. ASIAKASRAADIN KUULEMINEN PIRKANMAAN SOTEVALMISTELUUN LIITTYEN:

-ASIAKASNÄKÖKULMA ASIAKAS- JA PALVELUOHJAUKSEEN ASIAKKAAN PROSESSISSA

Sosiaalityön johtaja Erja Kovalainen esitteli Pirkanmaan sotevalmistelua ja siihen liittyen asiakasprosessia. Tulevaisuudessa julkisten palveluiden tuottajana toimiva maakunnan liikelaitos joutuu kilpailemaan asiakkaista ja työntekijöistä yksityisten palveluntuottajien kanssa. Tarkoituksena on tuottaa oikea-aikaista ja riittävää tukea sekä ohjaus- ja neuvontapalveluita. Tavoitteena on mm. lisätä ennakoivaa ja ehkäisevää otetta, integroida palveluita asiakaslähtöisesti ja ihmisten tarpeiden mukaan, optimoida palveluverkkoa, ottaa käyttöön digitaalisia asiakas- ja asiantuntijapalveluita sekä hyödyntää systemaattisesti asiakas- ja ohjaustietoa.

Yleisellä tasolla raadin jäsenet ilmaisivat huoltaan siitä, että tulevassa sotessa palveluita ei saisikaan enää läheltä kotikunnasta ja että palvelut vähenisivät tai laatu heikkeni maakunnan ja yksityistämisen myötä. Yksityistämiseen liittyy myös se vaara, että ylikansalliset yhtiöt ostaisivat pienempiä ja veisivät verotuloja muihin maihin.

Asiakas- ja palveluohjaus perustuu moniin sosiaali- ja terveystalouteen lakeihin.

Asiakas- ja palveluohjauksen näkökulmasta asiakkaat/palvelun tarpeet voidaan ryhmitellä:

1. Asiakkaat, jotka voivat todeta: elän arkeani itseäni hoitaen/kuntouttaen, taloudellisesti toimeen tullen ja ilman sosiaalisia huolia, ts. pärjään
2. asiakkaat, joilla on selkeä, yksinkertainen palvelun tarve
3. asiakkaat, joilla on monimuotoinen ja/tai pitkäkestoinen palveluntarve

ASIAKASRAADIN PALAUTE ASIAKASPROSESSIN ETENEMISEEN (yleisen tason kommentit sekä tärkeät ja kriittiset kohdat).

Lähdettiin pohtimaan kuvitteellisen asiakkaan ja kuvitteellisen tilanteen kautta. Asiakkaalla elämänmuutoksia, ja psyykkisiä ja fyysisiä oireita ja mielessä kysymys: "Mitä mä nyt teen? Mistä mä saan apua?"

Vaihe 1: Viestintä, informointi, yleinen neuvonta

Tarvitaan selkeää ja helposti ymmärrettävää tietoa palvelusta, yhteystiedot ja tieto, miten palveluun pääsee/hakeudutaan. Tietoa pitää olla saatavissa sähköisesti, kirjallisesti ja puhelimitse eri palvelupisteissä matalalla kynnyksellä tai matalan kynnyksen palveluista (esim. hyvinvointikioski, kohtaamispaikat).

Asiakkaan tulee voida kuvailla tiedon avulla itselleenkin, mihin tarvitsee apua. Kyselylomake (sähköinen, paperinen, haastattelu) voisi olla luonteeltaan neuvova lomake, oirekysely tm, joka voisi auttaa jäsentämään tilannetta, joka auttaisi tuottamaan esiin sen ongelmatilanteen, johon asiakas päällimmäisenä/ensimmäisenä haluaa apua ja joka antaisi tämän palautteena. Palaute ohjaisi myös siihen/sellaiseen palvelutarvearvioon tai tukipalveluun, josta apu voisi käynnistyä. Vastaava kartoitus voidaan tehdä puhelinpalvelussa tai kasvokkaisessa palvelussa.

Vaihe 2 Palvelutarpeen arviointi

Vaihe sisältää palvelutarpeiden tunnistamisen ja arvioinnin.

On tärkeää pysähtyä, kuunnella asiakasta ja saada esille kaikki olennainen tieto, jotta voidaan tarkentaa, mihin ongelmaan/ongelmiin ollaan hakemassa ratkaisua. Tässä vaiheessa on tärkeää paneutua asiaan ja pitää asiakaskin asiassa, saada selville, mitä kaikkea asiaan liittyy, sama/yksi oire voi kertoa erilaisista ongelmista (esim. väsymys, psykososiaalinen näkökulma). Tärkeää onkin suorittaa monialaista arviointia jo alkuvaiheessa ja lähteä liikkeelle moniammatillisella otteella.

Tässä vaiheessa on tärkeää käyttää riittävästi aikaa ja arvioida tilannetta kokonaisvaltaisesti. Asiakkaan ja ammattihenkilön tulee päästä arvioimaan tilannetta yhdessä niin, ettei pelkästään asiakasta kuunnella, vaan huomioidaan myös ammattilaisen muu tietotaito, jotta ei päädytä väärään tulkintaan.

Vaihe 3: Asiakas- ja palveluohjaus osana palvelua ja hoitoa

Palvelutarvearvioon ja asiakassuunnitelmaan kirjataan palvelut ja asiakkaat toimet, joita toteuttamalla ongelmatilannetta ratkotaan.

Varsinkin, jos on monimuotoinen (vähintään 2 ongelmaa ratkottavana) ja pitkäkestoinen palvelutarve, on tärkeää nimetä ja omatyöntekijä, joka toimii kontaktipisteenä ja asiakkaan ohjaajana. Omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia ja varmistaa, että asiakas noudattaa asiakassuunnitelmaa. Jos asiakas ei muista, ei mene sovittuihin tutkimuksiin/hoitoihin tai ei muutoin toteuta sovittua suunnitelmaa, tilanne ei korjaannu.

On hyvä, että viranomaispäätökset ja niihin liitä edeltävä palvelutarvearvio tehdään maakunnan liikelaitoksessa, ja ettei niitä voida tehdä yksityisen palveluntuottajan toimesta. Yksityisiltä palveluntuottajilta tulee edellyttää kriteerejä, joilla turvataan palvelun laatua, riittävyttä ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

2. EDELLISEN KOKOUKSEN PÖYTÄKIRJA

Hyväksyttiin kokouksen 17.3.2018 pöytäkirja.

3.ESITYS NOKIAN VUOKRAKODEILLE PYYKKITUVAN MAKSUKÄYTÄNNÖKSI.

Hyväksyttiin kirjelmä, jossa ehdotetaan ladattavan maksukortin käyttöönottoa taloyhtiössä. Näin turvattaisiin pyykkituvan yhdenvertainen käyttö. Taloissa, joissa pyykkitupa maksetaan puhelimella, eivät prepaid-liittymän käyttäjät voi sitä kuitenkaan tehdä. (Kirjelmä liitteenä).

4.SEURAAVA KOKOUS

Asiakasraadın seuraava kokous pidetään ke 23.5. klo 14.15 kokoushuone 301:ssä. Asialistalla vastaaminen aikuissosiaalityötä koskevaan kyselyyn sotevalmisteluihin liittyen, vertaisohjaus, loppuarvio toimikauden työskentelystä.

