

Nokian kaupungin sosiaalityön asiakasraati

TOIMINTAKERTOMUS SYKSY 2017-KEVÄT 2018

Asiakasraadissa oli 8 jäsentä, joista 4 jatkavaa ja 4 uutta jäsentä. Raati kokoontui syksyllä 4 kertaa ja keväällä 4 kertaa. Raadin puheenjohtajana toimi sosiaalityöntekijä Pirjo Paananen ja sihteerinä palveluohjaaja Reeta Ranta. Ensimmäisessä kokouksessa laadittiin toimintasuunnitelma, kerättiin käsiteltäviä aiheita ja päätettiin pelisäännöistä. Varsinaisen teeman lisäksi kokouksissa tiedotettiin mm. Kelan toimeentulotukeen ja työttömyysturvan aktiivimalliin liittyvistä asioista. Viimeisellä kokoumiskerralla arvioitiin kauden toimintaa. Raati piti tehtäväänsä merkityksellisenä sekä vaikuttamisen että oman tiedonsaannin näkökulmasta. Toiminnan jatkumista pidettiin tärkeänä.

Käsitellyt asiat

1. Sote- ja maakuntauudistus: Mikä on sosiaalipalveluiden rooli sotessa?

Pirkanmaan soten ja valinnanvapauslain käsittelyn edistymistä Eduskunnassa seurattiin useassa kokouksessa. Kaksi raadin jäsentä osallistui yleisötilaisuuteen 8.11.2017 Mediapoliksessa.

Annettiin kolme palautetta/lausuntoa koskien

- lapsiperheiden palveluita,
- asiakas- ja palveluohjausprosessia sekä
- aikuissosiaalityön palveluita.

2. Lapsiperheiden palvelut Nokialla ja mahdollisesti tulevassa sotessa:

Pirkanmaan lapsiperheiden kehittämishanke Pippuri keräsi kuntien asukkailta sähköisesti kehittämisehdotuksia lasten, nuorten ja perheiden palveluista, mihin raati vastasi yhteisesti 21.11.2017. Muutoksina toimintatapoihin ja -kulttuuriin raati ehdotti leiritoimintaa hyvien kulkuyhteyksien varrelta sekä yhteisöllisen toiminnan virittämistä ja mahdollistamista esim. yhdessä talotoimikuntien kanssa.

Parisuhteen ja vanhemmuuden tukemiseksi erotilanteessa toivottiin autettavan sopuisaan eroon, tarjottavan riittävästi parisuhdeterapiaa, keskusteluapua ja ohjausta ja neuvontaa sekä käytettävän kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden tukea. Lisäksi lapsiparkkitoiminta mahdollistaisi parisuhteen hoitamista.

Varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitokset voisivat tukea perheitä kuulemalla vanhempia asiantuntijoina lapsen asioissa ja matalan kynnyksen palveluilla, joihin lapsi ja nuori myös itse pystyy ottamaan yhteyttä. Kiusaamiseen tulisi puuttua päiväkodista alkaen sekä somessa.

Lasten ja nuorten erityispalveluiden esimerkiksi erikoissairaanhoidon tai lastensuojelun kehittämiseksi tarvitaan raadin mielestä lisää työntekijöitä. Koko perhettä ja omaisten jaksamista tulee huomioida riittävästi.

3. Asiakas- ja palveluohjausprosessi sotessa

Asiakasraati käsitteli asiaa 17.4.2018 kokouksessa, jossa oli mukana sosiaalityön johtaja Erja Kovalainen.

Raati piti tärkeänä selkeää ja helposti ymmärrettävää informointia palveluista sähköisesti, kirjallisesti, puhelimesta saatavana sekä matalalla kynnyksellä eri palvelupisteissä. Saatavalla tiedolla on myös se merkitys, että asiakas voi itsekin sen avulla jäsentää tilannettaan ja että se tuottaisi kaikkina käyttömuotoinaan palautteena esille sen ongelman/tilanteen, johon päällimmäisenä/ensimmäisenä apua haettaisiin. Palaute voisi ohjata sellaiseen palvelutarvearvioon tai tukipalveluun, josta apu voi käynnistyä.

Palvelutarpeen arviointi sisältää tarpeiden tunnistamisen ja arvioinnin. Tärkeää on pysähtyä kuuntelemaan asiakasta niin, että kaikki olennainen tieto saadaan esille ja voidaan tarkentaa ongelmaa. Tärkeää on suorittaa monialaista ja kokonaisvaltaista arviointia yhdessä asiakkaan kanssa ja lähteä liikkeelle moniammatillisella otteella. Asiakkaan kuulemisen lisäksi tulee huomioida myös ammattilaisen tietotaito ja arvio, jotta ei päädytä väärään tulkintaan.

Palvelutarvearvioon ja asiakassuunnitelmaan kirjataan palvelut ja asiakkaan toimet, joita toteuttamalla ongelmatilannetta ratkotaan. Varsinkin monimuotoisen tai pitkäkestoisen palvelutarpeen ollessa kysymyksessä on tärkeää nimetä omatyöntekijä, joka toimii kontaktipisteenä ja asiakkaan ohjaajana. Hän voisi myös varmistaa, että asiakas muistaa sovitut toimet ja noudattaa suunnitelmaa. Asiakasraadin mielestä viranomaispäätösten tekeminen ja niitä edeltävä palvelutarvearvio on tehtävä maakunnan liikelaitoksessa, jotta voidaan turvata palvelun yhdenvertaisuus, laatu ja riittävyys.

4. Aikuissosiaalityö sotessa

Pirkanmaan sotevalmisteluun liittyvään aikuissosiaalityön kyselyyn vastattiin 23.5.2018. Raati piti tärkeänä, että aikuissosiaalityön palvelua saa omalla paikkakunnalla, kasvokkaisena ja pysyvän työntekijän antamana vuorovaikutuspalveluna. Huolena oli, että mahdollisissa soten rahoitusongelmissa ensimmäisenä säästettäisiin aikuissosiaalityöstä.

Raati kiinnitti huomiota siihen, että vaikka aikuissosiaalityön tarve on suurta, on se julkisuudessa näkymätön eikä palvelua juurikaan mainosteta. Palvelun siirtyessä isoon yksikköön on palvelusta annettavalla informaatiolla suuri merkitys asiakasohjautuvuuteen. Sähköisten asiointipalvelujen kohdalla pidettiin eettisesti pulmallisena sitä, miten kaikki palvelua tarvitsevat pääsevät niiden äärelle (puutteet laitteissa tai taidoissa). Digipalvelu voi toimia kasvokkaisen vuorovaikutuspalvelun tukena ja täydentäjänä, esimerkkinä chat-palvelu ja työntekijän konsultaatioapu.

Raati korostaa asiakkuuden alun merkitystä: tiedon antamista ja asiakkaan palvelutarpeen arvioimista kokonaisvaltaisesti ja moniammatillisesti tarvittaessa jo asiakassuhteen alussa niin, että asiakas ohjautuisi oikeaan palveluun. Aikuissosiaalityön jalkautumista pidettiin tärkeänä. Kotikäynneille on lisääntyvää tarvetta, mutta kauppakeskuksen hyvinvointikioskin lisäksi myös ns sossu-bussi tai vastaava palvelu kirjastoauton yhteydessä veisi sosiaalityön ihmisten omiin elinympäristöihin. Vertaistukiryhmät voisivat auttaa ihmisiä ongelmatilanteissa ja estää siten syrjäytymistä. Ryhmän tulisi olla ammattilaisen ohjaamaa, mutta kokemusasiantuntijan tukemaa.

4. Kuntouttava työtoiminta

Asiakasraadin vieraana olivat vastaava ohjaaja Riikka Katajainen ja työhönvalmentaja Hannele Koivuova työllisyys- ja kuntoutuspalveluista 19.12.2017. Nokia on mukana Pirkanmaan seudullisessa kuntakokeilussa, jonka piiriin kuuluvat kelan työttömyysetuutta saavat työttömät henkilöt, Nokialla n. 1500 henkilöä. Kokeilussa pyritään edistämään työllistymistä oikea-aikaisilla, asiakaslähtöisillä, paikallisilla ja laadukkailla lähipalveluilla. Se pohjustaa työvoima- ja yrityspalveluiden siirtymistä maakunnille vuoden 2019 alusta.

Kuntouttavassa työtoiminnassa järjestetään ryhmätoimintaa ja työtoimintaa eri työpisteissä kaupungilla ja yhdistyksissä. Perustoimeentulotukeen oikeutettu henkilö voi saada täydentävänä toimeentulotukena työvaatteet ja työllistymisen edistämiseksi harkinnalla hygieniapassi- tai työturvallisuus- tms. lupakorttikoulutuksia. Jatkokoulutuksia haetaan koulutuksiin, uudelleen koulutuksiin, kuntoutuksiin ja tarvittaessa myös eläkkeelle. Jäljellä olevan työkyvyn ja soveltuvan ammatin etsinnässä voidaan hyödyntää melba- ja imba-arviointimenetelmää. Kuntouttavaan työtoimintaan sisältyen on mahdollista suorittaa joitakin osatutkintoja.

Asiakasraati piti luovuuden ja aktiivisuuden tukemista kuntouttavassa työtoiminnassa tärkeänä. Asiakkaan oma motivaatio on merkityksellinen, mutta ohjaajan tulisi tarpeen tullen kyetä lisäämään osallistujien aktiivisuutta. Työhönvalmentajan mukaan esim. mielipiteiden ja toiveiden kysymisellä sekä säännöllisen palautteen pyytämällä pyritään löytämään osallistujille mielekkäitä sisältöjä. Raadin mielestä terveystarkastukset ja liikuntaan osallistumisen tukeminen voisivat myös aktivoida muutokseen. Kannustimena voisi toimia myös lämmin ruoka sekä ryhmäkokoihin ja sisäilman laatuun huomion kiinnittäminen.

Asiakasraadilla oli huoli nuorten ja vajaakuntoisten työllistymisestä yrityksiin. Miten työnantajat suhtautuvat? Käyttävätkö yritykset esim. palkkatukea, oppisopimuskoulutusta tai työolosuhteiden järjestelytukea? Miten purkaa kannustinloukkuja? Työkokeilua pidettiin hyvänä keinona, kunhan vastuuvirkailijat varmistavat riittävän opastuksen työkokeilijalle ja työkokeilupaikalle.

5. Sosiaalinen kuntoutus

Asiakasraati käsitteli sosiaalista kuntoutusta 30.1.2018. Sosiaalisen kuntoutuksen järjestämistä pidetään tärkeänä henkilöille, jotka ovat olleet pitkään pois työelämästä. Ihmiset jäävät helposti yksin, erakoituvat ja kynnys lähteä ihmisten ilmoille nousee. Sosiaaliturvaetuuksiin liittyvää palveluohjausta tarvitaan, koska asiointi Kelaan ei kaikilta tai aina onnistu. Vertaistoimijan rooli voi olla merkittävä silloin, kun henkilö tarvitsee tukea päästäkseen ammattilaisten vastaanotolle tai avatakseen ovensa ammattilaiselle. Asiakasraadin mukaan on paljon tarvetta ns. saada solmut auki. Raadin keskusteluja hyödynnettiinkin, kun 03/18 käynnistettiin aikuissosiaalityössä sosiaalisen kuntoutuksen ”Solmut auki -ryhmä” kevätkaudelle 2018.

6. Vertaistuki ja kokemusasiantuntijatoiminta

Useissa kokoontumisissa pohdittiin vertaistuen merkitystä. Asiakasraadin ehdotuksesta viedään perusturvalautakunnalle esitys siitä, miten toimintaa voitaisiin käynnistää Nokialla. Vertaistuesta voisi olla hyötyä yksilökohtaisessa työskentelyssä, ryhmien ohjaamisessa ja palveluiden kehittämisessä.

Ensin pitää selvittää, kuinka moni nokialainen olisi kiinnostunut vertaistoimijan/kokemusasiantuntijan tehtävästä. Tehtävään edellytetään kouluttautumista. Yksi mahdollisuus on osallistua esim. Tampereella järjestettäviin koulutuksiin tai järjestää sitä ympäristökuntien yhteisvoimin.

Asiakasraadin muutamilla jäsenillä on jo kokemusta vertaistoimijuudesta ja yksi jäsen esitteli toimintaa Solmut auki-ryhmässä.

8. Puhelinpalveluiden palvelumaksujen kartoitus

Asiakasraadin jäsenet kartoittivat 13.3.2018 mm. puhelinoperaattorien, kunnan palveluiden, Kelan, te-toimiston, työttömyyskassojen, vakuutusyhtiöiden, joidenkin taloyhtiöiden ja kela- ja sotetaksien

puhelumaksuja. Henkilön puhepaketista riippuu, sisältyvätkö palvelumaksut siihen vai tuleeko niistä lisälaskua. Monet palveluntuottajat suosivat sähköisten palvelujen käyttöä ja joillakin oli myös takaisinsoittopalvelu. Vain harvassa jonotusaika oli maksuton.

9. Esitys Nokian Vuokrakodeille pyykkitupamaksuista

Asiakasraati ehdotti, että Nokian Vuokrakodit siirtyisi ns. ladattavan maksukortin käyttöön, jotta myös henkilöt, joilla on prepaid-liittymä tai palvelumaksuесто, voisivat käyttää taloyhtiön pyykkitupaa.