



## Nokian kaupungin sosiaalityön asiakasraati

Aika: ke 23.5.2018 klo 14.15 - 16

Paikka: Kokoushuone 201, Harjukatu 21

Paikalla: Erillinen läsnäololista

### ESITYSLISTA

1. Kokouksen avaus  
Puheenjohtaja avasi kokouksen klo 14.15 kahvin merkeissä
2. Todetaan läsnäolijat  
Käytiin läsnäolijoista lyhyt esittely
3. Pirkanmaan sote-valmisteluihin liittyvä aikuissosiaalityön kyselyyn vastaaminen

*Mikä mietityttää (vai mietityttääkö mikään) aikuissosiaalityön palvelujen kannalta sote-uudistuksessa?*

Aikuissosiaalityön palvelujen kannalta sote-uudistuksessa raadin keskustelussa nousi huoli lähipalveluiden säilymisestä Nokialla. Onko aikuissosiaalityön ensimmäinen, josta säästetään tarvittaessa. Raadissa pohdittiin myös miksi aikuissosiaalityö näyttäytyy heikosti vaikka palvelun tarve on suurta; palvelua ei mainosteta.

Lisäksi pohdittiin asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista isomassa yksikössä moniongelmaisuuteen liittyen: asiointia voi olla samanaikaisesti asiakkaan tilanteessa monen viranomaistahon parissa, mutta yhteistyö ja tietämys eri viranomaisten välillä on heikkoa liittyen asiakasprosessiin. Pohdittiin missä määrin tietosuoja vaikuttaa asiakasprosessiin. Todettiin, että lähtökohtaisesti on aina asiakkaalta kysyttävä lupa tiedonsiirtoon.

*Mikä sinulle on tärkeää aikuissosiaalityön palveluissa?*

Tärkeänä raadissa pidettiin sosiaalityön pysymistä kasvokkaisena vuorovaikutuspalveluna ja että työntekijä pysyisi samana.



*Minkälaisia erilaisia tai uusia muotoja toivoisit aikuissosiaalityön palvelulta?*

Raadissa pohdittiin miten informaatiota saisi paremmin eri palveluista silloin, kun yksityisen ihmisen pitäisi selvittää isommista yksiköistä, mutta ei tiedä palveluista. Todettiin, etteivät ihmiset pysy palveluiden perässä. Keskustelussa esitettiin alkupakettia tai lomaketta, jonka perusteella löytyisi palvelu, jota tarvitsee. Alkukartoituslomake ohjaisi palveluyksikköön. Tarvittaessa asiakasprosessi käynnistyisi moniammatillisessa yhteistyössä alusta alkaen. Ammattilaisten tietämys ja arvio mukaan asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamiseen, ei vain asiakkaan oma näkemys tilanteestaan.

Keskusteltiin sähköisen asioinnin mahdollisuudesta esimerkiksi chat -palvelu, joka mahdollistaisi paikasta ja ajasta riippumattoman palvelun esimerkiksi haja-asutusalueella. Sähköiset palvelut asettaa eettisen haasteen sosiaalityöhön mm. miten varmistetaan, että kaikki palvelua tarvitsevat pääsevät palvelujen äärelle. Keskustelussa todettiin, ettei kaikilla ole välttämättä konetta tai halua tai taitoa käyttää digipalveluita. Moni sosiaalityön asiakas haluaa tulla kasvokkaiselle tapaamiselle sosiaalitoimistoon. Asiakasraadissa todettiin, että digipalvelu voisi toimia paikallisen kasvokkaisen vuorovaikutuspalvelun tukena ja sitä täydentävänä palveluna, kuten esimerkiksi työntekijän konsultaatioapuna.

Aikuissosiaalityön jalkautumista asiakkaiden pariin pidettiin tärkeänä. Keskusteluissa todettiin kotikäynneille olevan lisääntyvää tarvetta. Hyvänä jalkautumisen välineenä pidettiin myös kauppakeskuksessa olevaa Nostekioskin kaltaista kohtaamispaikkaa. Lisäksi asiakasraadissa esitettiin jalkautuvana sosiaalityönä sossu-bussia joko omanaan tai palvelun yhdistämistä esimerkiksi kirjastoautoon, joka kiertäisi säännöllisesti kunnan alueella.

Asiakasraadissa arveltiin, että kokemusasiantuntijuuden tarve tulee lisääntymään soten myötä. Ihmiset tuntuvat erakoituvan nykyään enemmän, enää ei niinkään auteta naapuria kuten ennen. Vertaistukiryhmien avulla pystyttäisiin auttamaan erilaisten ongelmien parissa painivia ihmisiä ja estämään syrjäytymistä. Vertaistukiryhmissä mukana yksi kokemusasiantuntija, joka tuo omasta näkökulmasta vertaisuutta esille kannustaen muita keskustelemaan. Vertaistukiryhmä on aina ammattilaisen vetämä, joka on vastuussa toiminnasta, mutta kokemusasiantuntija toimii ryhmän keskustelun herättäjänä.

#### 4. Kokemusasiantuntija/vertaistoimija -asian eteneminen

Puheenjohtaja kertoi, että kokemusasiantuntijakoulutusasia etenee ja seuraavaksi se käsitellään perusturvalautakunnassa.



5. Asiakasraadın yhteenveto ja arviointi toimintakaudella syksy 2017 - kevät 2018

Puheenjohtaja esitti koonnoksen toimintakauden aikana käsitellyistä asioista ja asiakasraadın aloitteista palvelujen kehittämiseen liittyen. Puheenjohtaja totesi, että asiakasraadın toimintakauden koonnos viedään tiedoksi perusturvalautakuntaan ja sekä koonnos, että kaikki muistiot tullaan viemään kaupungin nettisivuille asiakasraadın sivustolle.

6. Asiakasraadın jatko

Kaikki asiakasraatiin osallistuneet olivat yhtä mieltä asiakasraadın toiminnan jatkumisen tärkeydestä jatkossakin. Kaikki osallistuvat olisivat halukkaita jatkamaan raadissa myös jatkossakin.

7. Kokouksen päättäminen

Puheenjohtaja kiitti raatilaisia kuluneesta toimintakaudesta ja päätti kokouksen klo 16