

Asiakasraadin toimintakausi 2020-2021

Sosiaalipalveluiden asiakasraati kokoontui toimintakaudella 2020 - 2021 kolme kertaa syksyllä ja kolme kertaa keväällä. Raadin jäseniä oli syksyn alkaessa yhteensä kuusi, joista yksi jättäytyi pois raadin toiminnasta syksyn aikana töihin pääsyn vuoksi. Puheenjohtajana raadissa toimi Työikäisten sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijä Helvi Ulvila ja sihteerinä sosiaaliohjaaja Lumi Karjalainen samasta yksiköstä.

15.9.2020 Aloitus

- Raadin ensimmäisellä kokoontumiskerralla raatilaiset ja vetäjät tutustuivat toisiinsa.
- Käytiin läpi asiakasraatitoiminnan tarkoitusta. Puheenjohtaja kertoi asiakasraatitoiminnasta mm. seuraavia asioita: Asiakkaiden tarkoitus ”päästä ääneen”, kertomaan kokemuksiaan. Raadilla on mahdollisuus ottaa kantaa asioihin; viedä aloitteita kaupungin johdolle tai ottaa kantaa asioihin, jotka vaikuttavat ihmisten arkeen. Osallistuminen osallistaa. Työntekijöille asiakasraati tarjoaa tietoa asiakkaiden kokemuksista. Aiempien vuosien raatitoiminnan saavutukset ovat olleet mm. asiakastietokoneen saanti sosiaalityön neuvontaan ja vertaisohjaajan ”lanseeraaminen”. Viestejä on välitetty mm. perusturvalautakuntaan asiakkaiden kokemuksista/mielipiteistä.
- Yhteisiksi säännöiksi sovittiin keskustelun pohjalta seuraavat asiat: Poissaoloista/muutoksista ilmoitus raadin puheenjohtajalle tai sihteerille tekstiviestillä/sähköpostilla. Pyritään olemaan ajoissa. Vaitiolovelvollisuus ja luottamuksellisuus. Toisten asioista ei saa puhua raadin ulkopuolella. Avoin ilmapiiri, kunnioitetaan ja arvostetaan kaikkia sekä kaikkien mielipiteitä. Ei puhuta päälle, annetaan kaikille vuoro puhua. Tarvittaessa pyydetään puheenvuoroa kättä nostamalla.
- Käytiin keskustelua raatia kiinnostavista aiheista. Esiin nousseita ajatuksia: Kelan aukioloajat, haasteet sähköisten palveluiden käytössä. Auttaako Kela tarvittaessa riittävästi hakemusten teossa? Kuntouttavan työtoiminnan käyminen etänä hyvä mahdollisuus, laajemmin käyttöön esim. liikuntarajoitteisille? Terveyspalveluiden hajautus -> haaste käyttää palveluita ilman autoa. Kuntoutusten tilanne, onko niitä Nokialla? Tiedon saanti kuntoutusmahdollisuuksista vaikeaa, siihen tosin saatu apua

työllisyyspalveluiden henkilöstöltä. Haasteena jälleen Kelan suppeat aukioloajat. Pankkien suppeat aukioloajat haastavat erityisesti eläkeläisiä. Kaikki palvelut nykyään netissä, henkilökohtaista palvelua toivotaan. Kaupungin nettisivut jälkijunassa. Vaikea löytää ajanvarausnumeroita, saada aikaa, takaisinsoittopalvelussa voi olla usean päivän viive. Nokian nuorten tilanne huono; alaikäiset käyttävät huumeita, alkoholia, nuuskaa, liikkuvat ulkona öisin. Aikuiset myyvät päihteitä alaikäisille. Nuorille enemmän rakentavaa ajanviettoa, tervehenkisiä kokoontumispaikkoja. Avointa nuorisotyötä enemmän ottamaan koppia palveluiden tarpeessa olevasta nuoresta matalalla kynnyksellä. Ikäihmisten palvelut, muistisairaanhoidon hoito. Sote.

- Käytiin keskustelua mahdollisista vierailijoista, tutustumiskäynneistä. Mm. terveyspalveluiden johtajaa toivottiin vierailulle. Nuorisopuolelta joku käymään, myös etuusasioista tarvitaan tietoa.

27.10.2020 Toimintakauden rakenteen suunnittelu

Luotiin aikatauluehdotus eri tapaamiskertojen vierailijoista ja teemoista työstettiin vierailijoille esitettäviä kysymyksiä ja heidän kanssaan käytävää keskustelua aihealueittain.

Seuraavissa kappaleissa raatilaisten esittämät kysymykset/aiheet on merkitty pisteellä ja vieraiden vastaukset/kommentit ranskalaisella viivalla.

8.12.2020 Kela ja Nokian kaupungin ikäihmisten palvelut

Teams-yhteydellä Kelan asiakaspalvelusta paikalla Anu Peuraniemi ja toimeentulotuesta Nina Hakala

- Nokian toimipisteen aukioloajat, miksi Nokian toimipiste ei ole auki joka arkipäivä?
 - aukioloaikoihin ei ole tiedossa muutoksia, mutta puhelinpalvelussa on mahdollista tehdä suullisia hakemuksia samoin kuin varata aikoja toimistolle tai puhelinaikoja.
- Miten Kela voisi kattavammin informoida mahdollisista tuista ja palveluista, joihin asiakkaat ovat oikeutettuja.
 - nettisivut, some, lehdistö, esitteet esim. vanhuspalveluissa, jalkautuminen, vierailut eri paikoissa (kuten työllisyyspalvelut Nokiolla), puhelinpalvelu

- Onko Kela kehittämässä sähköistä asiointipalvelua?
 - koko ajan kehitetään, sähköinen Omapalvelu juuri uudistettu. Kela sai raadilta palautetta uudistuksen käytettävyydestä ja edelleen palautetta toivotaan esim. sähköisesti.
- Kelan tukeman kuntoutuksen tarjonta ja kysyntä ei vastaa paikallisesti. Psykoterapia. Muut vastaavat kuntoutukset ja niiden tuet.
 - Kuntoutukseen liittyen palveluntuottajilla on ns. ilmoitusmenettely, jonka mukaan tietyt kriteerit täyttävät terapeutit voivat päästä Kelan hyväksymiksi. Vaativa kuntoutuksen osalta palveluntuottajat kilpailutetaan. Kela korvaa terveydenhuollon matkakulut, joissa omavastuu 25e/suunta. Katto 300 €/vuosi, jonka ylityksestä tieto asiakkaalle, jonka jälkeen saa ilmaismatkoihin oikeuttavan kortin.
- Haasteet sähköisten palveluiden käytössä, saako hakemusten tekoon apua (kirjalliset/sähköiset). Yleensä Kelan palveluista saa hyvin tietoa, jos pääsee keskustelemaan kasvokkain. Tämän säilyttäminen tai palvelun kehittäminen verkossa, henkilökohtaista palvelua kaiken ikäisille, työntekijä ”kuuntelevalla” korvalla.
 - Kelan työntekijät toimivat digitukena ja Nokialla on myös ns. digikoppi, jossa opastetaan koneelle asiointia. Kela tarjoaa etäpalvelua videoyhteydellä esim. ikäihmisille. Puhelinaikojen varaus verkossa onnistuu ilman verkkopankkitunnuksia.
- Tietoa elatustuesta, kun toinen vanhempi on kuollut, eikä mahdollisuutta perhe-eläkkeeseen ole.
 - Ei oikeutta myöskään elatustukeen, jos asuu toisen vanhemman luona.
- Toimeentulotukilaskelmissa usein virheitä, joista aiheutuu hankaluuksia pienituloisille ihmisille. Kuinka saada apua mahdollisten virheiden tarkistamiseen ja korjaamiseen
 - nopein tapa on tehdä korjauspyynnöt Oma-asioinnissa, puhelimitse (myös soittopyyntö mahdollinen) tai asioimalla toimistolla.
- Viranomaisyhteistyö; ns. Mappi-palvelut, omatyöntekijäpalvelut? Mitä ne ovat, kenelle tarkoitettu ja keneen olla yhteydessä?
 - MAP eli moniammatillinen palvelu (asiointikyvyssä tuen tarvetta, monia etuuksia) on valtakunnallinen. Kela näyttäytyy ulos yhtenäisenä, mutta heillä on useita erilaisia syvennettyjä palveluita. Kela määrittää palvelutarpeen sisäisesti. Määräaikaisia omatyöntekijäpalveluita tarjotaan

erityistä tukea tarvitseville asiakkaille. Kelaan tulleen ilmoituksen perusteella asiakkaan palvelutarve kartoitetaan. Omatyöntekijäpalvelun tavoite on tukea itsenäistä asiointia. Ei kotikäyntejä, asiointi puhelimitse tai toimistolla. Kelan palveluita on käsitelty johtotason kuntafoorumeilla, joissa edustaja myös Nokialta.

Ikäihmisten palveluiden esittely

Asiakasohjaaja Ulla Tapiola Nokian kaupungin Ikäihmisten palveluista esitteli kaupungin ikäihmisille suunnattuja palveluita ja kertoi mistä niistä saa lisätietoa: kaupungin nettisivut, puhelinneuvonta ikäneuvo p. 040 733 3949, etäasiointi Chat, esitteitä terveyskeskuksessa ja Setorilla.

- Ulla jakoi myös esitteitä kaupungin palveluista ja Turvallisesti kotona – ohjekirjaa, jossa kaupungin ikäihmisten palvelut on esitelty.
- Yksinäisyys ja tekemisen puute näyttäytyvät ikäihmisten suurimpina haasteina, joihin esim. Setori-päiväkeskus ja järjestöjen (srk, SPR) vapaaehtoistoiminta pyrkii vaikuttamaan.

2.2.2021 Terveyspalvelut

Teams-yhteyden kautta paikalla terveyspalveluiden johtaja Minna Luoto Paikan päällä päihde- ja mielenterveyspalveluista ylilääkäri Kari Löf ja sosiaalityöntekijä Katariina Heikkilä

Terveyspalveluiden aiheet ja mielenterveys- ja päihdepalveluiden aiheet ovat osittain yhteisiä ja limittyvät toisiinsa

Terveyspalveluiden aiheet

- Nettisivujen selkiyttäminen
 - Haasteet tunnistettu ja kritiikki vastaanotettu ja asiaa pyritään parantamaan
- Ajanvarauksen haasteet; takaisinsoittopalvelu (viive takaisinsoitossa, erityisryhmillä kuten esim. maahanmuuttajilla takaisinsoittopyynnön jättäminen on haastavaa)
 - Pääsääntöisesti samana päivänä pyritään soittamaan takaisin. Uusi puhelinjärjestelmä tulossa käyttöön, jonka toivotaan parantavan tilannetta. Otettu käyttöön myös sähköinen oma olo-oirekysely. Kun koronarokotteita

päästään suuremmassa määrin antamaan, ajanvaraukset niihin tapahtuvat pääsääntöisesti sähköisen kanavan kautta.

- Palveluiden fyysinen hajauttaminen ja hyvinvointikeskuksen tilanne
 - Terveyspalvelut laajalta osin, myös neuvola, siirtyvät suunnitelmien mukaan hyvinvointikeskukseen syksyllä 2023. Sosiaalipalveluiden siirtymisestä hyvinvointikeskuksen alueelle ei ole vielä tietoa.
- Erikoislääkärille pääsy on koettu vaikeaksi. Voisiko sitä helpottaa; määrärahat?
 - Tavoitteena on, että potilasta hoidetaan perustasolla, mutta tarvittaessa voidaan pyytää esim. konsultaatiota erikoislääkäriltä.
 - Erikoislääkärille pääsy ei ole kiinni määrärahoista, vaan perustuu aina hoitavan lääkärin lääketieteellisen arvion.
 - Nokialla seutukunnallisesti hyvä tilanne erikoislääkärille pääsemisessä.
- Mahdollisuudet lyhentää hammashoidon jonoja
 - Hammashoidossa käytetään osittain palveluseteliä. Sen vastaanottamisesta potilas voi halutessaan myös kieltäytyä. Palvelusetelillä hammashoito voi joissain tapauksissa tulla hieman julkisessa hammashoidossa toteutettua hammashoitoa kalliimmaksi.
- Voisiko nuorten kohtaamiseen kiinnittää terveyspalveluissa erityistä huomiota
 - Vierailijat pitivät nuorten aitoa kohtaamista hyvin tärkeänä
 - Luoto lupasi viedä asiaa eteenpäin
 - Heikkilä nosti esiin, että nuorten kohtaamisessa tärkeää on myös nuoruuden ymmärtäminen
 - Luoto kertoi, että terveyspalveluissa Nokialla tiedostetaan, että eri ihmiset tarvitsevat erilaista palvelua ja, että terveyspalveluihin on tulossa palveluohjaaja, joka on juuri menossa asiaa koskevaan koulutukseen. Luoto korosti sitä, että jokaisella pitäisi olla tunne, että on oikeassa paikassa.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

- Lisää resursseja mielenterveys- ja päihdetyöhön
 - Noin vuosi sitten aloittanut uusi päihdesairaanhoidtaja
 - Löf muistutti, että mielenterveys- ja päihdetyötä tehdään muuallakin kaupungin palveluissa kuin heillä erikoissairaanhoidossa, eli mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Koppia otetaan joka puolella.

- Raadista noussut kysymys: kuinka nopeasti ajan saa, siitä kun lähete päihde- ja mielenterveyspalveluihin saapuu? Pyrkimys, että kolmen viikon sisään lähetteen saapumisesta. Jos kuukauden sisään ei ole tullut yhteydenottoa asiakkaalle, kannattaa olla itse yhteydessä mielenterveys- ja päihdepalveluihin.
- Torstaiaamuisin lähetteetön ohjaus- ja neuvonta-aika: puh.aika+chat 8:15-9, vastaanotto, jossa sairaanhoitajatyöpari klo 9-10. Käynnillä annetaan tarvittaessa myöhempi aika.
- Kuntoutusmahdollisuudet ja vaihtoehtojen lisääminen Nokialla esim. kevyiden terapiamuotojen lisääminen
 - Tällä hetkellä meneillään avoimia ryhmiä esim. juttutupa, liikunta- ja rentoutusryhmät. Näiden lisäksi suljettuja ryhmiä esim. nuorten ryhmä 18-30-vuotiaille. Koronatilanne vaikuttanut jonkin verran ryhmätoimintaan.
 - Päiväkeskuksen (Välikatu 2) toimintaan osallistuminen ei vaadi päihde- ja mielenterveyspalveluiden asiakkuutta ja on avointa kenelle tahansa.
 - Toiminnallisia kuntoutusyksiköitä ei ole niinkään Nokialla, mutta kaupungilta on mahdollista saada maksusitoumus sellaiseen Tampereelle.

Seuraavien kahden kysymyksen vastaukset on kirjoitettu vastausten päällekkäisyyden vuoksi molempien kysymysten jälkeen.

- Kuinka tavoittaa päihdeongelmaiset nuoret hoidon piiriin, ennen kuin tilanne on todella paha. Kuinka ehkäistä nuorten mielenterveys- ja päihdeongelmia.
- Miten voisi vähentää päihdetyön leimaavuutta
 - Löf nosti esiin, että asiakkaan tuomaa mielenterveyteen tai päihteidenkäyttöön liittyvää asiaa hyvä käsitellä niissä palveluissa joissa asiakas sen puheeksi ottaa, asia kuuluu kaikille. Kohtaamisen ja puheeksi otton olisi hyvä tapahtua siellä, missä asiakas asioi. Yhteistyö nuorisotyön kanssa on tärkeää.
 - Päiväkeskuksessa aloittamassa nuorten iltapäivä alle 30-vuotiaille. Tarkoituksena tarjota päihdetyön vapaa-ajanviettopaikka. Taidetalolla etsivällä nuorisotyöllä kerran viikossa toimintaa.

Seuraavien kahden kohdan vastaukset niin ikään päällekkäisiä:

- Mielenterveyspalveluissa on voinut tulla tunne, ettei apua saa tai sitä ei ole tarjolla
- Nuoret ovat voineet kokea, ettei heitä aina oteta vakavasti vastaanotolla

- Löf: luottamuksen rakentaminen, inhimillinen kohtaaminen, luottamuksellinen vuorovaikutus, kuulluksi tuleminen tärkeää
- Heikkilä: kohtaamisen tärkeys korostuu erityisesti nuorilla; empatia, nuoruuden ymmärtäminen tärkeää
- Potilaat ovat voineet toisinaan kokea, etteivät saa aina riittävästi tietoa hoidon jatkosta tai siitä, miksi esim. jotain lausuntoa kirjoitetaan
 - Aina saa kysyä
 - Lausunnosta, käyntikertomuksesta saa pyytää paperijäljennöksen

16.3.2021 Kuntouttava työtoiminta+ työllisyyskokeilu

Työllisyyspalveluiden päällikkö Marita Leppämäki ja työhönvalmennuksen koordinaattori Hannele Koivuonoja osallistuvat etäyhteydellä

- Työllisyyskokeilun tilanne
 - Työllisyyskokeilu on käynnistynyt ja kestää tällä tietoa kesäkuuhun 2023 saakka. Tavoitteena on tarjota lähipalvelua omasta kunnasta hyödyntäen omavalmentajamallia. Kokeilun myötä TE-palveluista kuntien vastuulle siirtyivät kaikki työttömät työnhakijat, jotka eivät täytä ansiosidonnaisen työttömyyskorvauksen saamisen ehtoja tai ovat alle 30-vuotiaita, maahanmuuttajia tai vieraskielisiä. Asiakasjärjestelmät on saatu juuri käyttöön ja toimeenpanovaihe on käynnissä. Asiakassiirto tietojärjestelmissä on tapahtunut, kirje asiakkaille on lähtenyt ja asiakkaisiin on alettu olla yhteydessä. Tavoite on, että kaikkiin asiakkaisiin on oltu yhteydessä toukokuun loppuun mennessä.
- Lisää vaihtoehtoja kuntouttavaan työtoimintaan
 - Työllisyyspalveluissa on tiedossa, että toiminnallisempaa kuntouttavaa työtoimintaa on toivottu ja palveluiden uudelleen järjestäminen onkin käynnissä. Käyttöön otetaan ns. moduulimalli, jossa asiakas pystyy itse rakentamaan 3 kuukauden kuntouttavan työtoiminnan jaksonsa eri vaihtoehtoista. Vaihtoehtoja on tiedollisia (esim. työnhaku) ja toiminnallisia (esim. ruokaan liittyviä asioita). Jatkossa kuntouttavan työtoiminnan jakso alkaisi orientaatioviikolla, jossa asiakas saa tietoa vaihtoehtoista. Kiinteänä jatkaa edelleen työkykyryhmä.
- Kuntouttavan työtoiminnan muokkaaminen sisällöltään mielekkäämmäksi kohderyhmälle

- Kts. edellinen vastaus.
- Miten lisätä kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta kuntoutumisen edistämiseksi
 - Asiakkaan tarpeita pyritään pohtimaan yksilöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa.
- Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on voitu kokea pakottavaksi, eikä välttämättä yksilön kuntoutumista ja työllistymismahdollisuuksia lisääväksi – miten kokemukseen voitaisiin vaikuttaa
 - Tähänkin kokemukseen uusi moduulimalli toivon mukaan vaikuttaa edistävästi.
- Miten voitaisiin paremmin tukea nuoria kuntoutujia löytämään oma ammatti/kiinnostuksen kohteet
 - On tiedostettu, että palvelua tulisi kehittää ja sitä halutaan kehittää. Eryteisesti nyt työllisyyskokeilun myötä, kun kaikki alle 30-vuotiaat siirtyivät kunnan vastuulle. Työllisyyskokeilun myötä tulee uusia työkaluja ja mahdollisuuksia kuntouttavan työtoiminnan lisäksi, kuten kuntoutukset ja kartoitukset. Omavalmentajan tukea pyritään tarjoamaan yksilöllisesti ja mm. oppilaitosyhteistyötä tekemään tiiviisti.
- Olisiko työllisyyspalveluiden budjetissa resursseja mahdollistaa osallistujien vierailuja, tutustumiskäyntejä sekä liikunnan lisäämistä toimintaan aiempaa enemmän
 - Varsinaisesti ”korvamerkittyä” rahaa tähän ei ole, mutta aiemminkin on esim. messukäyntejä ja matkakuluja maksettu. Nyt korona-aikaan vierailuja ei tosin ole tehty. Ennen koronatilannetta työntekijät ovat onnistuneet saamaan myös ilmaisia käyntejä paikkoihin asiakkaidensa mielenkiinnon kohteiden mukaan.
- Koronan tuoma mahdollisuus etäkuntouttavaan on koettu joidenkin mielestä itselle sopivana. Mahdollisuutta toivotaan jatkossakin.
 - Etäkuntouttavasta on saatu hyvää palautetta ja moduulimalli mahdollistaa läsnäolon ja etänä olon yhdistämisen. Jatkuva etäkuntouttava työtoiminta vaatisi kuitenkin lakimuutoksen, sillä kuntouttavaa työtoimintaa säätelevät lait ja säädökset. Valvira on antanut luvan ns. hybridiin, eli etäkuntouttavan ja läsnäolon yhdistämiseen.
- Työllisyyspalveluiden nettisivujen selkiyttäminen

- Tiedossa, että esim. yhteystietojen löytäminen on hankalaa. Sivuja päivitetään työllisyyskokeilun myötäkin, mutta kaupungin formaattiin ei tiettävästi ole tulossa muutosta.

Nokian nuorten palveluiden ja sen työntekijöiden esittely

Teams-yhteydellä mukana nuorisopalveluiden päällikkö Hanna Savikko-Koskela, nuoriso-ohjaaja Sanni Ahola, erityisnuorisotyöntekijä Mirja Laitinen ja etsivä nuorisotyöntekijä Mari Paju.

- Kaupungin nuorisopalveluissa on 13 työntekijää ja eri toimintamuotoja: nuorisotilat, koulunuorisotyö, osallisuus ja vaikuttaminen (lasten parlamentti ja nuorisovaltuusto), erityisnuorisotyö, etsivä nuorisotyö sekä digitaalinen ja kulttuurinen nuorisotyö. Kohderyhmä on alakoulun yläluokat sekä yläkoulu.
- Nuorisotiloja on 2; Nuksu uudella kirjastotalolla, joka on auki 5 päivää viikossa arki-iltaisain ja Harjuniityn nuorisotila Harjuniityn koululla. Tiloilla käy keskimäärin 50-100 nuorta illassa.
- Nuorisopalveluiden toimitilana on myös Taidetalo, jossa etsivät nuorisotyöntekijät ja erityisnuorisotyöntekijä työskentelevät
- Koulunuorisotyö on nuoriso-ohjaajan kouluilla järjestämää toimintaa, mm. ”kutostunnit”. Yläkouluilla nuoriso-ohjaaja toimii tukena kouluilla ja järjestää esim. rentoutusta, ”huilikahvilaa” yläkouluilla.
- Digitaalinen nuorisotyö tarkoittaa tiedottamista, viestimistä nuorten kanssa, tavoitettavuutta eri kanavien kautta (some, instagram) ja nuorten aktivoimista ja osallistamista sitä kautta.
- Erityisnuorisotyöntekijän tehtävään kuuluu tavata erityisluokkia ja työ on jatkunut korona-ajankin. Erityisnuorisotyötä on itse asiassa lisätty koronan takia. Tyttöjen kaveritoimintaa tulossa pian. Esim. 7.luokkalaisille suunnattu ehkäisevää päihdetyötä. Ryhmätyötä mahdollisesti tulossa lisää koronarajoitusten jälkeen.
- Etsivä nuorisotyö on vapaaehtoista ja maksutonta yksilö- ja ryhmätoimintaa 15-29-vuotiaille. Aiheita voivat olla esim. tuet, työnhaku, elämänhallinta. Taidetalo on vahvasti somessa. Asiakkuuteen pääsee omalla tai läheisen yhteydenotolla, koulupudokkaista tulee viesti etsiville ja puolustusvoimista keskeytyksistä.

Nuorten tilanne Nokialla

- **Alaikäisten päihteidenkäyttö**
 - Ehkäisevä päihdetyö on vapaa-aika- ja nuorisopalveluissa läpileikkaava teema ja toimintaan osallistuminen itsessään suojaava tekijä. Nuorten tiloilla kaikki päihteet ja myös energijuomat ovat kiellettyjä. Nuorisopalveluilla on herkkä kynnyks puuttua ja tupakoinnista tai nuuskan käytöstä ollaan yhteydessä kotiin.
- **Aikuiset välittämässä päihteitä alaikäisille**
 - Nokialla on pitkä historia yhteistyöstä koulujen kanssa mm. näiden ongelmien vuoksi. Harjuniityn koululla pilotoidaan koulunuorisotyön ”Nokian mallia”, jossa sama nuoriso-ohjaaja on koululla ja vapaa-ajalla. Muilla yläkouluilla nykyään sama malli. Yläkouluun siirtymiseen kiinnitetään erityistä huomiota.
- **Kokoontumispaikat rakentavaan ajanviettoon**
 - Nuorisopalveluiden toiminta on avointa ja maksutonta, ikä ainoa rajoittava tekijä (5.luokka alaikäraja). Nuksu on yläkoulun 7. luokasta täysi-ikäistymiseen saakka. Työntekijöitä nuorisopalveluissa on seutukuntiin verrattuna vähemmän. Liikuntapaikkoja löytyy, mutta muuta tilaa nuorisotilojen lisäksi ei.

4.5.2021 Sote ja Pirsote –tietoa

Sosiaalityön johtaja Erja Kovalainen ja työikäisten sosiaalipalveluiden johtava sosiaalityöntekijä Kaisa Männistö vierailevat. Molempien Power point -esitykset liitteenä.

Lastensuojelun ja lapsiperheiden palveluiden johtava sosiaalityöntekijä Sari Pihlajamäki pääsi myös osallistumaan. Hän kertoi johtamiensa tiimien palveluista seuraavaa:

- Tiimeissä on yhteensä 16 työntekijää; sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaaja, palveluohjaaja, perheterapeutti ja psykiatrinen sairaanhoitaja
- Palveluihin pääsyyn on 3 tapaa: omalla hakemuksella/yhteydenotolla, jonkun tahon tekemän lastensuojeluilmoituksen kautta tai yhteisellä yhteydenotolla asiakas + työntekijä yhdessä.

- Yhteydenoton jälkeen palveluista tulee 7 päivän kuluessa yhteydenotto. 3 kuukauden aikana tulee selvittää, onko palvelulle tarvetta/tarjotaanko palvelua 3 kuukauden jälkeen.
- Lastensuojeluilmoitusten määrä nousee hieman vuosittain. Se kertoo paitsi perheiden tuentarpeesta, myös siitä, että perheet uskaltavat enenevässä määrin olla itsekin yhteydessä.
- Systeminen lastensuojelun malli on otettu käyttöön. Sen ideana on koota yhteen perhe ja viranomaiset ja pohtia yhdessä, miten tilannetta voisi parantaa. Tärkeää on perheen oma näkemys. Malli on valtakunnallinen ja koulutus siihen on saatu Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta.
- Uusi laki lapsen huollosta ja tapaamisesta on astunut voimaan. Sen mukaan lapsella on oikeus tavata myös muuta läheistä ihmistä, kuin huoltajaa. Tarkoituksena on turvata esim. yksinhuoltajan puolison tapaaminen erotilanteessa, jos puoliso on ollut lapselle hyvin läheinen.

Keskustelua raatia kiinnostavista aiheista:

- Kaupungin nettisivut on koettu hankalaksi käyttää. Esim. harkinnanvaraisen toimeentulotuen hakemus monen mutkan takana
 - ➔ Kovalaisen mukaan sivustoa tullaan todennäköisesti muokkaamaan käyttäjäystävällisemmäksi
- Koronan vaikutukset lapsiperheiden palveluissa, lastensuojelussa ja työikäisten palveluissa
 - ➔ Lastensuojelun osalta korona ei ole lisännyt esim. huostaanottoja, vaan työssä on täytynyt ottaa digiloikkaa, että perheisiin on päästy.
 - ➔ Työikäisten palveluissa kriisiluonteisuus näkyy; sähkökatkot, vuokratästit. Näitä on käsitelty myös yhteistyöpalaverissa Kelan kanssa sen selvittämiseksi, voiko tilannetta edistää yhteistyöllä. Työllisyyden kuntakokeilun kautta on tavoitettu kotona olevia henkilöitä. Palvelutarpeen arvioiden määrä on noussut selkeästi. Sähköiset palvelut sopivat joillekin, toiset tarvitsisivat opastusta niiden käyttöön.
- Tiedotus harkinnanvaraisen toimeentulotuen saannin mahdollisuuksista
- Nuorisopalveluiden resurssi muita seutukuntia pienempi
 - ➔ Vaikea ottaa kantaa sosiaalipalveluista, mutta huomattavaa on, että esim. vapaa-aikapalveluissa hyvinvointikoordinaattori tekee ehkäisevää päihdetyötä. Nuorisotyötä, ehkäisevää päihdetyötä tekevät muutkin tahot kuin varsinaiset nuorisopalvelut.

- Varhaiskasvatuksen/kodin, koulun ja sosiaalipalveluiden yhteistyön parantaminen
- Turhien yhteydenottojen välttäminen päiväkodeista/kouluista avoimen keskustelun avulla
- Perheen asioihin puuttuminen herättää tunteita vanhemmissa. Miten sitä voitaisiin helpottaa?
 - ➔ Varhaiskasvatuksessa on uusi vakanssi, erityissosionomi. Hänen työnkuvaansa sisältyy erityisesti kodin ja varhaiskasvatuksen välinen yhteistyö ja sen tukeminen.

Kauden viimeisen asiakasraadın kokoontumisen jälkeen raatilaiset palkittiin S-Ryhmän lahjakorteilla. Lisäksi raatilaisilta kerättiin palautetta suullisesti ja kirjallisesti.

”Jos on ollut mielessä jokin asia, niin on saanut tuoda asian esille.”

”Toimintavuotena on saanut paljon hyödyllistä tietoa, erityisesti viimeinen kerta toi esille paljon uutta asiaa.”

”Sosiaalipalveluiden kehittäminen”

”Kaikki hyvää ja asiat on selvitetty.”

”Olen ymmärtänyt keskustelun hyvin.”

”Olen saanut sanoa sanottavani ja minua on kuunneltu.”

”Asioihin voi vaikuttaa vain osallistumalla.”

”Olen tyytyväinen tästä kaudesta!”