

## Sosiaalipalveluiden asiakasraadin toimintakertomus 2021-2022 (tiivistelmä)

Sosiaalipalveluiden asiakasraati kokoontui toimintakaudella 2021-2022 kaksi kertaa syksyllä ja kolme kertaa keväällä. Ennen virallista asiakasraadin aloittamista järjestettiin kaksi kuntalaisille avointa infotilaisuutta asiakasraadin toiminnasta. Infotilaisuuksista tiedotettiin kaupungin verkkosivuilla, Nokian uutisissa ja lisäksi perhepalveluiden asiakkaille toimintaa mainostettiin kohdennetusti asiakastyössä. Toimintakaudella aktiivisia raatilaisia oli 7 kuntalaista. Sosiaalipalveluiden asiakasraadin vetäjinä toimivat työikäisten sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijä ja lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perheyön ohjaaja.

Sosiaalipalveluissa asiakasraadissa ensimmäisellä tapaamisella esiteltiin asiakasraadin aiempaa toimintaa ja kerrattiin asiakasraadin tarkoitusta, laadittiin yhteiset säännöt ja suunniteltiin tulevan kauden asiakasraadin sisältöä. Raatilaiset nostivat tapaamisella esille teemoja, mitä toivoivat toimintakauden aikana käsiteltävän. Asiakasraadin jäsenten nostojen perusteella luotiin runko toimintakaudelle ja keskusteltiin kokoontumisiin kutsuttavista asiantuntijoista käsiteltävien teemojen mukaisesti.

Seuraavalla tapaamisella aiheena oli vammaispalvelut ja vieraksi oli kutsuttu vammaispalveluista sosiaalityöntekijä Sanna Koivukangas ja vammaispalveluiden asumisyksiköiden vastaava ohjaaja Karoliina Kuvasto. Resurssipulat ja henkilöstövaihdokset puhuttivat raatilaisia. Raadin jäsenet antoivat lisäksi palautetta vierailijoille asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaiden osallistamisesta asumispalveluissa sekä toiminnasta tiedottamisesta omaisille. Lisäksi raatilaiset saivat lisätietoja vammaisneuvoston toiminnasta.

Kevätkauden ensimmäisellä kerralla teemana olivat työikäisten sosiaalipalvelut ja työllisyyspalvelut. Vieraina olivat vs. johtava sosiaalityöntekijä Marja Katajamaa ja työllisyyspalveluiden palveluesimies Hannele Koivuojja. Katajamaan kanssa keskusteltiin välitystilipalvelusta ja harkinnanvaraisesta toimeentulotuesta. Raatilaiset antoivat palautetta työntekijöiden tavoitettavuudesta. Kehittämisehdotuksena raatilaiset nostivat esiin sähköisten palveluiden hyödyntämisen. Koivuojan kanssa raatilaisia puhutti kuntouttava työtoiminta, työkokeilu ja Kelan nuottivalmennus. Työllisyyspalveluiden osalta raatilaiset toivoivat asiakkaiden tilanteiden yksilöllistä huomioimista palveluita järjestettäessä. Kuntoutuksen tehostamiseksi painotettiin eri organisaatioiden tarjoamien palveluiden

välisen jouston mahdollisuutta, jolloin saumattomat palveluketjut toteutuisivat paremmin. Esimerkkinä raatilaiset mainitsivat siirtymän kuntouttavasta työtoiminnasta työkokeiluun tai tarvittaessa ammatilliseen kuntoutukseen.

Maaliskuun asiakasraadissa käsiteltiin mielenterveys- ja päihdepalveluiden kokonaisuutta. Vieraksi oli kutsuttu kaupungin mielenterveys- ja päihdepalveluiden osastonhoitaja Terhi Leskinen ja sosiaalityöntekijä Katariina Heikkilä. Raatilaiset nostivat esiin palvelun piiriin hakeutumisen ja halusivat tietoa ryhmiin, kuntoutukseen ja neuropsykiatriisiin tutkimuksiin pääsystä. Yhteistyötä asiakkaan läheisten kanssa toivottiin lisää. Lisäksi keskusteltiin kolmannen sektorin mielenterveystyöstä Nokialla. Tapaamisella oli vieraina myös kehittäjäsosiaalityöntekijä Maria Antikainen esittelemässä sähköistä perhekeskusta. Raatilaiset pääsivät osallistumaan nettisivujen luomiseen.

Raadin toimintakausi päätettiin kevään kynnyksellä tulevan sote-uudistuksen käsitteilyyn. Tapaamisella vieraina olivat vs. sosiaalityön johtaja Kaisa Männistö ja työikäisten sosiaalipalveluiden vs. johtava sosiaalityöntekijä Reeta Vainio. Männistö esitteli sote-uudistusta ja avasi hyvinvointialueen rakentumista. Vainio kertoi sote-uudistuksen vaikutuksista kuntalaisten elämään ja miten palvelut muuttuvat kuntalaisten näkökulmasta. Raatilaiset korostivat lähipalveluiden säilymisen merkitystä. Myös raadin jatkuminen mietitytti. Raatilaisille kerrottiin, että toimintakaudella 2022-2023 sosiaalipalveluiden asiakasraati toteutuu nykyiseen tapaan.

Lopuksi pyydettiin sosiaalipalveluiden asiakasraadin jäseniltä kirjallista palautetta toimintakaudesta. Palaute oli lähtökohtaisesti positiivista. Osallistujat olivat tyytyväisiä raadin toteutukseen, varsinkin avoimeen ja keskustelevaan ilmapiiriin. Raatilaisten vaikuttamismahdollisuudet mietityttivät, varsinkin miten muutostarpeet ja kehitysehdotukset etenevät organisaation eri yksiköissä.