

Idän aikuissosiaalityön asiakasosallisuusryhmän sosiaalinen raportti vuodelta 2019

Sosiaalista raportointia on tehty lokakuusta 2017 alkaen osallisuusryhmäläisten kanssa pidettyjen tapaamisten ja niissä käytyjen keskustelujen pohjalta. Asiakasosallisuusryhmän tarkoituksena on kehittää palveluita asiakasnäkökulmasta sekä vaikuttaa erityisesti sosiaalipalveluiden laatuun. Ryhmä on kokoontunut kuukausittain ja tapaamisilla on ollut myös ulkopuolisia vierailijoita. Käsitellyjä aiheita ovat olleet erilaiset sosiaali- ja terveyspalvelut, alueelliset toiminnot ja palvelut sekä alueen asukkaan mahdollisuudet vaikuttaa palveluihin. Vuoden 2019 aikana tehtiin myös kaksi vierailukäyntiä sekä nautittiin yhteinen joululounas.

Sisällys

Haasteita palveluissa 15.1.2019:	2
Vierailu Metropolia ammattikorkeakouluun 19.2.2019	2
Stadiluotsi ja osallistuva budjetointi 19.3.2019	3
Asukastoiminta 16.4.2019	3
Päihdepalvelut 14.5.2019	3
Kevätretki 11.6.2019	4
Vaikeuksia saada terveyspalveluita 27.8.2019	4
THK-suunnitelmat 24.9.2019	5
Ikäihmisten palvelut 22.10.2019	6
Maahanmuuttajapalvelut 19.11.2019	6
Joululounas 17.12.2019	7

Haasteita palveluissa 15.1.2019:

Ryhmän ensimmäisessä kokoontumisessa 15.1.2019 käsiteltiin eri palveluissa ilmeneviä haasteita.

Kelan kanssa on ollut haasteita. On ollut esimerkiksi vaikeuksia saada tukea lääkekustannuksiin.

Uudessa terveydenhuollon päivystysysteemissä on takaisinsoittopalvelu. Ryhmäläinen kertoo haasteesta saada riittävän nopeaa ja tilanteeseen tarvittavaa apua, koska takaisinsoitto tulee viiveellä.

Eräs ryhmäläisistä on ollut mukana ruoka-apuryhmässä suunnittelemassa sen toimintaa tulevaisuudessa. Ruoan jakoon suunnitellaan kolmea logistiikkakeskusta. Haasteena on ruoan jakamisen hitaus isoissa keskuksissa, jolloin tuotteissa kuuluisi olla käyttöaikaa nykyistä pidemmälle ajalle.

Lisäksi tapaamisella syvennyttiin tarkemmin **sosiaalityön harjoittelijan harjoittelutyöhön**, joka koski osallisuutta. Harjoittelija oli läsnä kokouksessa ja hän kysyi ryhmäläisiltä, ovatko he saaneet vaikuttaa ja olla osallisia sosiaalipalveluissa?

Ryhmäläisten vastauksia: Aiemmin sosiaalitoimisto toimi hyvin ja sieltä sai hyviä vinkkejä. Nyt palvelut sosiaalitoimistossa ovat ruuhkaantuneet ja on haasteellista päästä ajanvaraukselle. Nykyisinkin saa vastauksia kysymyksiin, mutta työntekijään on vaikea saada yhteyttä. Taloudellisen tuen saaminen oli helpompaa aikaisemmin. Nykyään palvelu on mennyt huonompaan suuntaan.

Vierailu Metropolia ammattikorkeakouluun 19.2.2019

Raadin helmikuun tapaaminen 19.2.2019 toteutettiin vierailuna uuteen Metropolia ammattikorkeakouluun.

Metropolian tavoitteena olisi saada Metropolia kaikille avoimeksi ja tarjota uusia innovatiivisia palveluja. Raatilaiset olivat hyvin kiinnostuneita, millaisia palveluja vähävaraiset voisivat hyödyntää. Suurin mielenkiinto kohdistui hyvinvointipalveluihin, kuten hieronta, jalkahoito, hammashoito.

Metropolian ideana on törmäyttää opettajat, opiskelijat, kansalaiset, yritykset ja kolmas sektori. Hankeideoina olisivat matalan kynnyksen palvelut kaikille, esim. opastusta netin käyttöön, verensokerin mittausta, viranomaiskaavakkeiden täyttämistä ikäihmisten ja maahanmuuttajien kanssa, maahanmuuttajanaiset kielikurssille, kun lastentarhanopettaja-opiskelijat hoitaisivat lapsiparkkia.

Metropoliassa on suunnitteilla myös jopa kotiin vietäviä palveluja rakennustekniikan opiskelijoiden taholta, kuten remonttiapua kotiin.

Raatilaiset itse toivovat ennen kaikkea maksuttomia tai halpoja palveluita, mitä he voisivat hyödyntää.

Stadiluotsi ja osallistuva budjetointi 19.3.2019

Maaliskuun (19.3.2019) kokouksessa raadin vieraana oli Idän alueen Stadiluotsi Benita Barbato. Hänen kanssaan keskusteltiin erityisesti raadin tekemästä, osallistuvan budjetoinnin esityksestä asukastilan perustamiseksi Kontulankaaren päähän.

Asukastilan perustamista voidaan perustella mm. seuraavilla näkökulmilla: turvallisuusnäkökulma, lastensuojelullinen näkökulma, matalan kynnyksen apupiste, yhteisöllisyys, tavallinen elämä kunniaan, sijainti, aukioloaika, työntekijät, kulttuurinen monipuolisuus yms.

Keskustelu Idän alueen palveluista oli kokouksen aikana vilkasta.

Asukastoiminta 16.4.2019

Huhtikuun (16.4.2019) tapaamisessa ei ollut ulkopuolista vierasta tai erityistä teemaa. Tapaamisella jatkettiin kuitenkin yleistä keskustelua mm. asukastoiminnasta Mellunkylässä, missä suurin osa raatilaisistakin asuu.

Mellunkylässä on paljon asukastoimintaa mm. Vetoa ja Voimaa-Mellunkylään hankkeen takia. Monissa tilaisuuksissa, mm. kaikille avoimissa aluefoorumeissa, voisi kuitenkin olla enemmän asukkaita paikalla. Yksi raatilainen totesi, että esimerkiksi kevään vaalitulaisuudessa oli kovin vähän osallistujia. Mm. raidejokerin takia Kontulaan on lähivuosina tulossa paljon muutoksia, ostaria uudistetaan, alueelle tulee täydennysrakentamista.

Keskustelua käytiin myös siitä, että Mellunkylän suurpiirissä asuvat eivät miellä itseään mellunkyläläisiksi vaan kontulalaisiksi, kivikkolaisiksi, mellunmäkeläisiksi yms. Osbu-ehdotuksen asukastilasta Kontulankaaren päähän toivottiin etenevän äänestykseen saakka. Tapaamisen lopuksi todettiin, että Kontula on paljon muutakin kuin Kontulan ostari, joka usein nähdään kielteisessä valossa.

Päihdepalvelut 14.5.2019

Toukokuussa (14.5.2019) raadin vieraana oli Idän päihdepoliklinikan liikkuvasta työstä ohjaaja Raine Manninen työparinsa kanssa. Tiimi toimii ohjaaja-sosiaaliohjaaja työparina. Tiimiin kuuluu myös kokemusasiantuntija. Toiminnan nimi on muuttunut 1.4.2019 alkaen päihdepalveluiden Jelpiksi. Palvelut ovat ilmaisia.

Toiminnan tarkoituksena on viedä palvelut asiakkaan luokse ja antaa apua mahdollisimman joustavasti ja nopeasti. Asiakkaita tavataan myös kotikäynneillä ja järjestetään tarvittaessa kotikatkaisuhuoltoja. Työskentelyssä lähdetään asiakkaan tavoitteista ja tehdään yhteistyötä tarvittavien yhteistyökumppanien kanssa. Tavoitteena on ohjata asiakkaita heitä hyödyttäviin palveluihin ja auttaa heidän ajankohtaisissa tuen tarpeissaan, kuten esimerkiksi ymmärtämään viranomaispäätöksiä. Palvelussa ei ole päihdeettömyysvaatimusta. Palvelussa etsitään ihmisiä, joilla ei ole vielä kontaktia päihdepalveluihin, tai joilla hoitokontakti on katkennut. Lisäksi työntekijät työskentelevät Raittilassa joka torstai. He käyvät Suursuolla keskiviikkoisin, jossa auttavat mm. kuntoutumispolkujen järjestämisessä.

Tapaamiselle käytiin keskustelua erityisesti päihdehuollon ja terveysasemien palveluista.

Päihdepalveluissa asiakkaita on enemmän mitä resursseja on tarjota. Tarvetta olisi matalankynnyksen palveluille ja palveluille siihen aikaan, kun asiakkaat pystyvät ottamaan sitä vastaan. Tärkeää olisi saada palvelua ilman tiukkoja ehtoja ja kriteerejä. Vaikka rakenteellisella tasolla yritetään luoda toimivaa ja asiakkaalle hyvää palvelua (esim. että asiakas saisi palvelut yhdestä paikasta), on olemassa kokemus siitä, että palveluita on hankala saavuttaa (ei saada työntekijään yhteyttä, ajanvaraus tulee liian myöhään, sähköinen asiointi tuntuu haastavalta).

Tärkeämpää olisi asiakkaan kohtaaminen lääkäriajalla, kuin se, että aika kuluu kirjaamiseen. Tuntuu myös ikävältä, jos lääkäri ei ole tutustunut asiakkaan tietoihin eikä tiedä, miksi asiakas tulee ajalle. Apotti olisi hyvä työkalu. Tulevaisuudessa kirjaamisen käytännöt voivat muuttua ja automatisoitua.

Kevätretki 11.6.2019

Ryhmän kevätretki toteutettiin 11.6.2019 tutustumalla keskustakirjasto Oodiin, missä osallistujille oli järjestettynä opastettu kierros kirjaston eri tiloissa ja palvelupisteissä. Kevätretken ohjelmaan kuului myös yhteinen lounas. Osallistujat pitivät retkeä onnistuneena ja Oodia tutustumisen arvoisena paikkana.

Vaikeuksia saada terveyspalveluita 27.8.2019

Syyskauden ensimmäinen kokous oli 27.8.2019. Kesän kuulumisista päällimmäiseksi nousivat raatilaisten huoli terveyspalveluiden saamisesta.

Raatilaisen kokemuksen mukaan viime aikoina oli ollut haasteita saada terveydentilaan hoitoa julkiselta sektorilta: Julkisesta terveydenhuollosta on ohjattu jatkohoitoon yksityiselle. Haasteena on yksityisen terveydenhuollon isot kustannukset.

Eräs raatilainen pohtii, mihin nykyinen terveydenhuolto on menossa? Kertoo haasteeksi saada aikoja terveysasemalle ja kokenut, että ulkomaalaisten lääkärien kielitaito ei aina riittävä asioiden hoitamiseen.

Tapaamisella käytiin myös läpi ryhmäläisille tehdyn palautekyselyn vastauksia:

Ryhmäläisten mukaan asiakasosallisuusryhmässä on opittu monenlaista ja siellä on käsitelty monipuolisesti eri aiheita. On ollut mukava kuulla muiden ajatuksia ja saada tuoda myös omaa näkemystä, tietoa, kokemuksia sekä oma persoona esiin. Tietoa ryhmässä keskustelluista aiheista on voitu viedä myös ryhmän ulkopuolelle.

Tapaaminen on koettu mukavana kohtaamisena ja siellä on voinut huomata, että ei ole ongelmiansa kanssa yksin. On ollut myös mahdollisuus oppia toisten kokemuksista ja kuulla monia eri vaihtoehtoisia tapoja selviytyä. Tapaamiset ovat lisänneet luottamuksen kokemusta. On tärkeää saada kuulua johonkin ryhmään. Ryhmässä on ollut hyvät tarjoilut ja matkakortti on tärkeä lisä.

On toivottu, että virasto tiedottaisi osallisuusryhmän toiminnasta enemmän. Toivottu ryhmän näkyvyyttä.

Toivottu, että osallisuusryhmässä käsiteltäisiin seuraavia aiheita (tai pyydetäisiin asiantuntijoita kertomaan):

- köyhyys, omaishoitajuus, kotihoito, digikummit, Kela (Kelan velvollisuudet huolehtia perusturva-oikeudesta)
- mikä on eduskunnan rooli säädösten laadinnassa? Kuinka alisteinen Kela on eduskunnan suhteen? Miksi tuntuu, että Kela vaan kiristää vaatimuksiaan?
- seminaari asiakkaan oikeuksista koskien Kelan säädöksiä. Kohtuullinen odotusaika päätöksenteossa usein ylitetään ja siitä aiheutuu haasteita elämisen rahoittamiseen
- maahanmuuttajat, vieraaksi filosofi, tutustuminen THK-suunnitelmiin ja perhekeskuksiin, muihin asiakasosallisuusryhmiin sekä matalan kynnyksen paikkoihin

THK-suunnitelmat 24.9.2019

Syyskuussa (24.9.2019) asiakasosallisuusraadissa oli vierailijana projektipäällikkö Lars Rosengren. Hän kertoi tulevasta THK-mallista ja miten Myllypuron terveyskeskus tulee muuttumaan terveys- ja hyvinvointikeskukseksi. Raatilaisten antoivat erittäin positiivista palautetta vierailusta.

Raatilaisten kysymyksiä:

- saako Miepissä asioida päihtyneenä?
- otetaanko huomioon, että Mieppiin saattaa hakeutua asiakkaita laajemmalla alueella Helsingistä, kun tieto matalan kynnyksen palvelusta leviää (vrt. Sympipikset)
- Miepin aukioloajat? Onko auki varhain aamulla, kun tarve usein suurin?
- lääkäreillä tulisi olla riittävä suomen kielen taito, nyt on ollut kokemuksia, että annettu jopa väärää diagnooseja kieliongelmiin takia. Onko mahdollista saada suomenkielinen lääkäri?
- miten taataan, että Myllypuron THK-mallin hyviin tavoitteisiin päästään? Esim. Vuosaaren THK-malli ei vielä toimi (takaisinsoitto, omatyöntekijä)
- voiko uuden THK:n valmistuttua edelleen valita halutessa toisenkin terveysaseman, niin kuin tällä hetkellä on käytäntö?
- opasteista: myös kuvia voisi käyttää hahmottamaan tiloja (vrt. esim. lukutaidottomat, seniorit yms.), samoin värillisiä viivoja lattiaan (mm. sairaaloissa käytössä).
- tiedotetta tulevasta muutoksesta sote-palveluihin toivottiin, jotta mm. asukkaat tietävät, missä mennään
- voimmeko katkaista huhulta siivet, että Kivikko ja Kontula siirtyy Myllypuroon?
- tuleeko maksulliset lääkäripalvelut?

Rosengren Lars painotti, että terveysasemalla on paljon muutakin kuin lääkärit ja hoitajat; on vanhusten palveluohjausta, vammaispalveluja, sosiaalipalvelut jne. sekä psykiatria- ja päihdepalvelu, ikääntyneiden palveluohjaus, vammaispalvelu jalkautuvana toimintana asiakastarpeiden mukaan. Rosengren toi myös vahvasti esiin terveys- ja hyvinvointikeskuksen ajatusta asiakkaan keskiössä olemisesta sekä alleviivasi palveluiden muuttamisen kestävän aikansa ennen kuin ne toimivat kunnolla ja sujuvasti. Tähän Rosengrenin mukaan tarvitaan myös vahvasti asenteiden muutosta.

Yksi päätarkoituksista uudessa THK-mallissa nostettiin esiin asiakkaalle nimettävä yhteyshenkilö, joka tukee ja kannustaa. Tavoitteena on myös koordinoiva ja ennakoiva palvelutapa.

Raatilaisten kommentteja:

- "Kalasatama toimii, toivottavasti Myllypurokin"
- "Takaisinsoittojärjestelmä Vuosaarella ei toimi"
- "Apotti huolettaa"
- "Miksi tästä ei kerrota kaikille? Mihin palvelut muuttavat?"

Ikäihmisten palvelut 22.10.2019

Lokakuussa (22.10.2019) sosiaaliohjaaja Kati Heinonen Seniori-infosta vieraili raadissa. Hän esitteli kattavasti Seniori-infon toimintaa. Tilaisuudessa käytiin aktiivista keskustelua koko raadin kanssa ikäihmisille suunnatuista palveluista. Raatilaisilla oli paljon kysymyksiä ikäihmisiin liittyen mm. omaishoidosta, kuljetuspalveluista, testamenteista, siivouspalvelusta. Raatilaista huolestutti myös ikäihmisten yksinäisyys.

Seniori-infosta saa tietoa viidellä kielellä ikäihmisille tarkoitetuista aktiviteeteista kuin myös hoivapalveluista ja tukien hakemisesta. Myös huoli naapureiden ja lähimmäisten jaksamisesta mietitytti, mikä toi esille huoli-ilmoitusten tekemisen kätevästi Seniori-infon verkkosivuilla, myös nimettömänä. Myös itsemääräämisoikeus puhututti sekä edunvalvontavaltuutus eli saa itse määritellä omat asiat/hoidot yms. Raatilaiset toivoisivat enemmän infoa ikäihmisten palveluista.

Maahanmuuttajapalvelut 19.11.2019

Marraskuussa (19.11.2019) raadissa vieraili Paula Hartikainen Maahanmuuttoyksiköstä (MAYK). Hän esitteli MAYK:n toimintaa yleisesti. Raatilaiset kuuntelivat mielenkiinnolla ja vierailu herätti muutenkin vilkasta keskustelua, mihin Paulakin osallistui.

Eräs raadin jäsenistä totesi aluksi, että nimi maahanmuuttoyksikkö on harhaanjohtava, koska yksikkö ei palvele kaikkia maahanmuuttajia. Keskustelussa tuli esiin, että monella raatilaishenkilöllä on ulkomaalaistaustaisia naapureita ja tuttuja, joiden kanssa yhteiselo sujuu pääsääntöisesti oikein hyvin, vaikka haasteitakin ilmenee. Joillain ulkomaalaistaustaisilla on välillä vaikea ymmärtää joitain asumiseen liittyviä käytäntöjä: esimerkiksi pyykkituvan käyttö tai jätteiden lajittelu saattaa olla vierasta. Kantasuomalaiset taas aiheuttavat ehkä enemmän häiriötä asumisellaan mm. päihdeongelmiensa takia.

Raatilaiset keskustelivat siitä, että nykyään tulee helposti leimatuksi rasistiksi, vaikka ei olisi. Muun muassa kielenkäytön suhteen täytyy olla tarkkana. Tässä mennään välillä heidän mielestä jopa liiallisuuksiin; mm. Suomileijona-riipuksen kantaminen on joidenkin mielestä tuomittavaa.

Tapaamisen aikana käytiin mielenkiintoista keskustelua siitä, kuka on "oikea" suomalainen ja kuka ei. Välillä myös tunteet kuumenivat. Pohdittiin myös käsitettä ihmiskaupan uhri ja sitä, mitä tehdä, jos henkilö ei itse katso olevansa uhri eikä halua ottaa apua vastaan.

Tapaamisen lopuksi Paula kertoi, että monet heidän asiakkaistaan toivoisivat saavansa suomalaisen ystävän. Lopuksi listattiinkin yhdistyksiä, joiden toiminta edistää ulkomaalaistaustaisten ja suomalaisten välisiä ystävyysuhteita.

Joululounas 17.12.2019

Joululounaalle Tapiolan Sandrossa, kauppakeskus Ainoassa, osallistui valitettavan vähän raatilaista, vain kolme henkilöä. Osa oli kyllä ilmoittanut, ettei pääse tapaamiseen sairauden tms. vuoksi. Alun haasteiden jälkeen lounastaminen sujui mukavissa merkeissä ja osallistujat nauttivat paikasta ja sen ruoasta (yhtä lukuun ottamatta). Myös pieni joulutervehdys annettiin raatilaisten ja toivotettiin hyvää joulua. Yksi raadin jäsenistä totesi, että joulua ei ole ilman perhettä. Ehkä joulun läheisyys näkyi myös osallistujakadossa? Joulun pyhineen voi olla vaikeaa aikaa yksinäisyydestä kärsiville.