



ASIAKKAAN ASEMA AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Kuopio 29.9.2008

Tuija Nummela



TOIMEENTULOTUKI

Sosiaali- ja terveysturvasto/Aikuissosiaalityö
Raastuvankatu 9, puh. *6161

Asiakasneuvonta avoinna ma – pe klo 9 – 12,
lisäksi to klo 13 – 15

Puhelinneuvonta ma – pe klo 9 – 12 ja 13 – 14



ASIAKKAAN ASEMA

Asiakkaan asemaa voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta

Tässä esityksessä:

Aikuissosiaalityön asiakkaan juridis-hallinnollinen asema

Kertojina: Sosiaaliasiamiehet, aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja asiakkaat



ASIAKKAAN JURIDIS-HALLINNOLLINEN ASEMA

Sisältää:

1. Lainsäädännölliset oikeudet

-- Kansainvälisiä perusoikeuksia koskevat sopimukset, perusoikeudet ja oikeus viimesijaiseen toimeentuloturvaan

2. Sosiaalityötä ohjaavat periaatteet

-- Sosiaalihuollon periaatekomitean mietintö 1971, kansainväliset ja kansalliset (Talentia) sosiaalityön eettiset periaatteet



JATKUU

3. Kohtelu ja kohtaaminen

- Hyvä hallinto
- Päätöksestä valittaminen
- Hallintokantelu ja muistutus
- Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaaminen

4. Ohjeet ja käytännöt

- Valtakunnalliset ohjeet ja suositukset, kuntien omat toimeentulotukiohjeet, hallinto- ja Korkeimman hallinto-oikeuden päätökset, Kuntaliiton suositukset, alueelliset ja oman työyhteisön kokoukset

-



SOSIAALIASIAMIEHET KERTOJINA

ESTEET ASIAKKAAN OIKEUKSIEN
TOTEUTUMISELLE

1. Ammattihenkilöstön määrä ja rakenne

Sosiaalityöntekijöiden riittämättömyys ja pätevien henkilöiden puute ja vaihtuvuus

Henkilöstörakenteeseen liittyvät tekijät

2. Taloudelliset resurssit

Kunnan säästöt näkyvät sosiaalityöntekijän työssä

Kunnan sisäiset ohjeet määrittävät työtä



JATKUU

3. Palvelukulttuuriin liittyvät

Asiakas ei saa aikaa työntekijälle tai ei tavoita työntekijää

Palvelun laatu ei ole keskiössä

4. Menettelyyn liittyvät asiat

Puutteet hallintomenettelyssä

Ei myönnetä lain mukaisia palveluja tai ei käytetä harkintaa

5. Työn sisältöön liittyvät

Ei aikaa sosiaalityölle

Toimeentulotukityötä ei mielletä sosiaalityöksi



SOSIAALITYÖNTEKIJÄT

PUHUVAT ESTEISTÄ TEHDÄ ASIAKASLÄHTÖISTÄ
TYÖTÄ

Arvostustekijät

Vain välttämätön tuki

Päätäjien ohjeet

Työtä arvostetaan, jos tuen saajat vähenevät

Työn näkyväksi tekemisen ja markkinoinnin vaikeus



JATKUU

Taloudelliset tekijät

Perustoimeentulotuen turvaa lainsäädäntö

Ongelmana

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

Hoitopaikat määritellään ylhäältä

Kuntien toimeentulotukiohjeet keskeiset työn määrittäjinä

Ohjeet velvoittavat ja samaan aikaan korostetaan työntekijän itsenäistä päätöksenteko-oikeutta

Ohjeiden perustelu: tasavertaisuus, samanlaiset tapaukset ratkaistaan samoin perustein



JATKUU

Työn sisältöön liittyvät tekijät

Uusien työmenetelmien käyttöön ottamisen puute

Suunnitelmallisuuden puute

Työn sisältöön liittyvät tekijät vähän esillä
sosiaalityöntekijöiden puheessa



ASIAKKAAN ODOTUKSET

- 1. Tasavertaisuutta**
- 2. Tietoa etuuksista ja palveluista**
- 3. Vuorovaikutusta, kuulluksi tulemistä**
- 4. Toive, että työntekijä ymmärtää heidän elämän kokonaistilanteen**

” Pitäisi osata kysyä, vaikka semmoista ei tiedä olevan olemassa.”



ASIAKKUUDEN ULOTTUVUUDET

- **Kansalainen kuntalaisena ja kunnallisten palveluiden asiakkaana**
- kansalainen palveluiden kohdeasiakkaana
- kansalainen kuluttajana ja palvelujen kuluttaja-asiakkaana
- kansalainen kuntalaisena ja palvelujen käyttäjänä, palveluasiakkaana

Vuokko Niiranen 2002



KOHDE ASIAKKUUS

TYÖNTEKIJÄ

Määrittää tapaamisen

Ei informoi etuuksista

Vain välttämätön tuki

Ei palautejärjestelmää

Asiakas ei tavoita työn-
tekijää

vaikuttaa

ASIAKAS

Tieto omista oikeuksista

Ei kerrota vaihtoehtoja

Vain välttämätön tuki

Valittamisen vaikeus

Päätökseen ei voi

Yksityisasiat esillä



KULUTTAJA- ASIAKAS

TYÖNTEKIJÄ

Päätös nopeasti

Tuki asiakkaalle

joustavasti

Riittävä aika

Leimaantumisen

välttäminen

ASIAKAS

Etuus nopeasti tilillä

Ajan varaaminen

sujuvasti

Joustava palvelu

Pääsy työntekijälle



PALVELUN KÄYTTÄJÄ-ASIAKAS

TYÖNTEKIJÄ

Asiakkaalle varattu on asiakkaan

Asiakkaiden valikointi
palvelutarpeen mukaan

Aito välittäminen

Asiakkaan omien
voimavarojen tukeminen

ASIAKAS

Neuvottelumahdollisuus
työntekijän kanssa

Henkilökohtaisen
kontaktin tärkeys



KOHITEESTA KUMPPANUUTEEN

KANSALAISASIAKKUUS

1. Ennen asiakkuutta

Asiakkaalla mahdollisuus saada tietoa palveluista ja menettelytavoista

2. Palvelutapahtuma

Asiakkaalla mahdollisuus valita asiakkuus

Joustava pääsy työntekijälle

Mahdollisuus tarvittaessa tavoittaa työntekijä

Matala kynnyys hakea palveluja



JATKUU

3. Kohtaaminen

Varattu aika on asiakkaan aikaa

Huomioidaan asiakkaan kokonaistilanne

Tasavertainen ja asiakasta kunnioittava
suhtautuminen

Asiakkaalla on neuvottelumahdollisuus

4. Vaikuttaminen

Nostetaan esille epäkohdat

Asiakkaan oikeudet esille

Verkostojen hyödyntäminen



Pyrimme sosiaalitoimistossa hyvään ja asiakaslähtöiseen palveluun

Hyvään asiakaspalvelutilanteeseen eivät kuulu seuraavat asiat:

- ∞ Toisten asiakkaiden asiointiin häiritseminen
- ∞ Päähtyneenä asiointi
- ∞ Epäasiallinen käyttäytyminen, mm. nimittely, kiroilu ja huutaminen
- ∞ Uhkailu ja väkivaltainen käyttäytyminen

Näissä tapauksissa asiakaspalvelutilanne keskeytetään.



KEHITTÄMISTARPEITA

Internet-palvelujen tuominen lähemmäksi asiakasta

Palveluohjauksen toimintaperiaatteiden hyödyntämien aikuissosiaalityössä

Asiakkaan osallisuutta tukevien työmenetelmien kehittäminen/asiakasryhmät

Asiakkaiden vertaistoiminnan kehittämien

Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen

Uusien työmenetelmien/työvälineiden aikuissosiaalityöhön



JATKUU

**Lainsäännöllisen osaamisen ajan tasalla
pitäminen**


Palveluista tiedottaminen



NYT PALVELEMME

00

METO

 **TURN-O-MATIC**