

## MUISTIO

### Joensuun työllisyyden asiakasraati

Ti 26.10.2021, klo 14-16, kokoustila Helmi (Rantakatu 23 A)

Osallistajat: 7 raatilaista ja lisäksi mukana olivat Mira Piironen ja Hilkka Pirhonen P-K:n Sosiaaliturvayhdistyksestä. Yksi raatilainen oli mukana etäyhteyden kautta.

#### 1. Kuulumiskierros

Raatilaiset kertoivat syksyn kuulumisia ja samalla kahviteltiin. Työllisyyskentältä nousi seuraavia nostoja:

- Suuri este osatyökykyisen henkilön työllistymiselle on esimiestasolla ja tämä voi usein muodostua pullonkaulaksi
- Pohjoismainen työvoimamalli (POMA), olisiko vielä mahdollista vaikuttaa? Keskusteltiin, että mallin rakentaminen on jo pitkällä, sillä sen on tarkoitus astua voimaan toukokuussa 2022. Vaikuttamisen paikkoja tulee varmasti mallin käynnistyttyä.
- Raatilaisten kerrottiin mahdollisuudesta osallistua Joensuun kaupungin työllisyyspalveluiden palvelumuotoilutyöpajaan keskiviikkona 3.11. Yksi raatilainen ilmoittautui mukaan.

#### 2. Raatitoiminnan käynnistyminen Nurmeksessa

- Kerrottu raatilaisten Nurmeksessä asiakasraadin käynnistymisestä
- Kävimme läpi, millaisia asioita Nurmeksessä asiakasraadin osallistajat nostivat tapaamisella esille. Kerrottu Nurmeksessä raatilaisten ajatuksia muun muassa palvelujen saavutettavuudesta, POMA-mallista, koulutuksesta, osa-aika työstä, yrittäjyydestä ja järjestösektorin mahdollisuuksista.

#### 3. Siun soten Työkyky-hankkeen asiakasvastaavamalli

Raatalaisilta pyydettiin kommentteja suunnitellusta asiakasvastaavuusmallista. Malli tarkoittaa, että asiakasvastaavamallin vastuuhenkilöksi nimetään asiakkaan tilanteen kannalta sopivin henkilö tiimistä tai muista palveluista. Asiakasvastaava vastaa asiakasohjauksesta, palvelujen järjestämisestä ja koordinoimisesta myös sosiaali- ja terveyskeskuksen yhteistyö-, verkosto- ja yhteisöpalvelujen osalta

Raatalaiset nostivat esille seuraavia asioita:

- *Mitä malli käytännössä tarkoittaa? Mikä on mallin todellinen tarkoitus?*
- *Asiakasvastaavasta tulee mieleen TE-toimiston työntekijä tai hanketyöntekijä. Tekeekö Luotsi tätä nyt? Luotsissa on hyvä, kun saa valita duuniagentin, sillä kemioiden kohtaaminen on tärkeää.*
- *Malli kuulostaa tosi ahdistavalta. Toiminnan pitäisi lähteä asiakaslähtöisyydestä, sillä ihmisillä on erilaisia elämäntilanteita.*
- *Mitä tiimi tarkoittaa? Tietävätkö kaikki tiimiläiset minun asiani?*
- *Keskusteltiin, että malliin kuuluu eri viranhaltijoita ja joku koordinoi, että asiakas saa tarvittavat tiedot.*
- *Eikö asiakkaalla ole omaa vastuuta? Asiakas on ihan fiksu, vaikka on työtön.*
- *Kuulostaa siltä, että joku rupeaa koordinoimaan minua.*
- *Asiakkaan on saatava itse päättää, kenelle hänen tietojansa annetaan.*
- *Malli kuulostaa potentiaaliselta ja mahdolliselta.*
- *Mallin on oltava asiakaslähtöinen ja tukeva eikä kontrolloiva viranomaistiimi*
- *Voisiko koordinaattori erikoistua tiettyyn toimialaan? Voisi siis kontaktoida ja haravoida tietyn alan työnantaja.*
- *Malli sai raatilaisten myös positiivista palautetta erityisesti siitä näkökulmasta, että asiakas voi tarvita monia eri palveluita ja näitä vastuuhenkilö pystyy koordinoimaan.*
- *Näyttää hyvältä mahdollisuudelta! Erityisesti silloin, jos tuen tarve on suuri.*
- *Asiakasvastaava -nimi on huono, sillä viittaa siihen, että asiakasta hallinnoidaan.*

- *Asiakkaalla on oltava mahdollisuus vaikuttaa siihen, kuka hoitaa hänen asiota.*
- *Voisiko TYP-palvelua kehittää?*
- *Miten tietoturvasta huolehditaan? Liikkuuko tieto asiakkaan asioita sitten kaikille tiimin jäsenille, vaikka sille ei olisi tarvetta? Keskusteltiin, että nykyiset tietoturva käytännöt ovat edelleen tiukat ja asiakas itse päättää kenelle mitäänkin tietoa jaetaan. Suostumukset tietojen siirtoon tarvitaan myös asiakasvastaava mallissa.*

#### 4. Raatilaisten kommentteja työttömien terveystarkastuksen läheteestä

- *Kenelle suostumuksen tiedot lähtevät? Keskusteltiin, että tiedot lähtevät sinne, mistä lähete on tehty.*
- *Esille nousi, miksi palkkatuettua työtä varten tarvitsee nähdä terveydenhuollon ammattihenkilöä. Keskusteltiin, että esimerkiksi lääkärin tekemä B-lausunto vaaditaan osatyökykyisen palkkatukea päätettäessä.*
- Lomakkeen kohta: Millaisia työllistymiseen liittyviä toimia asiakkaalle on suunniteltu lähiaikoina?
  - o *Onko tarpeeton? Keskusteltiin, että on perusteltu, jos asiakas tarvitsee esim. apuvälineitä tai hän ei terveydentilansa vuoksi voi esimerkiksi työskennellä jollain alalla.*
- Lomakkeen kohta: Seuraavat asiakkaan taustatiedot liitteenä:
  - o *Onko TE-toimiston viimeisin työ- ja kouluhistoria tarpeellinen?*
  - o *Mitä näillä kaikilla taustatiedoilla tehdään?*
  - o *Turhaa tietoa ei tarvita.*
  - o *Mitä esitietolomake sisältää?*
- Lisäksi keskusteltiin, että lomakkeessa voisi olla kohta asiakkaan omille näkemyksille ja kommentteille. Oma kohta voisi myös olla, jos asiakas toivoo jotain erityistä.
- Raatilaiset nostivat esille, että kaikkien työttömien pitäisi päästä vuosittain terveystarkastukseen.
- Raatilaisia pyydettiin mukaan testaamaan työttömien terveystarkastuksen prosessia. Tähän ilmoittautui mukaan kaksi raatilaista.

#### 5. Raatitoiminnan seuraavat askeleet

- Raatilaiset pitivät tärkeänä palkkatuella palkattujen työntekijöiden ja työkokeilijoiden yhdenvertaiseen kohteluun työpaikoilla kiinnitetään huomiota. Kynnys nostaa esimerkiksi kiusaamista esille on korkea ja välttämättä henkilöillä ei ole tietoa omista oikeuksistaan ja mahdollisuuksista. Tämä teema nousi jo raadin toukokuun tapaamisessa esille ja silloin keskusteltiin siitä, että työntekijälle on taattava riittävä perehdytys ja hänet on otettava mukaan työyhteisön jäseniksi. Toukokuussa mietittiin, voisiko teemoista muotoilla työnantajille esimerkiksi suosituksen toiminnan tueksi. Mira ja Hilka pohtivat, miten teemaa lähdetään viemään eteenpäin.

Seuraava raati kokoontuu **ma 13.12, klo 13.30-15.30**. Paikkana on kokoustila Helmi (Rantakatu 23, kellarikerros, käynti sisäpihan puolelta).

Muistion kirjasivat Hilka ja Mira