

Miten ottaa huoli puheeksi asiakastapaamisella

Viranomaisen näkökulma

Välitä viljelijästä –verkostotilaisuus

14.5.2019

Lauri Poso

Miksi juuri minun pitää kantaa huolta maatalousyrittäjän jaksamisesta?

- Hyvinvoiva maatalousyrittäjä hoitaa vastuunsa ja velvoitteensa
 - tukiehtojen noudattaminen, laskujen maksaminen, lainojen hoitaminen yms.
- Hyvinvoiva maatalousyrittäjä jaksaa työssään paremmin
 - Vähemmän työtapaturmia ja työkyvyttömyysjaksoja, pidempi työura
- Hyvinvoiva maatalousyrittäjä kehittää osaamistaan ja yritystoimintaansa aktiivisesti
 - investoinnit, tuotannon kehittäminen, laatuun panostaminen

Miten ottaa huoli puheeksi asiakastapaamisella

- **Sosiaalihuoltolain 35§** määrittelee ne tahot, joiden on ohjattava asiakkaitaan sosiaalipalveluiden piiriin, jos sosiaalipalveluiden tarve on ilmeinen. Asiakkaan suostumuksella voidaan ottaa yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen tuen tarpeen arvioimiseksi.
 - velvoite koskee mm. terveydenhuollon ammattihenkilöstöä ja työ- ja elinkeinoviranomaisia.
- Jos suostumusta ei voi saada tai henkilö on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai lapsen etu sitä vaatii, on ilmoitus tehtävä salassapitosäännösten estämättä viipymättä.
- Myös muu kuin edellä mainittu henkilö **voi** tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Miten ottaa huoli puheeksi asiakastapaamisella

- **Lastensuojelulain 25§** määrittelee ammattiryhmät, jotka **ovat velvollisia** salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka lastensuojelun tarve on selvitettävä.
 - velvoite koskee mm. terveydenhuollon ammattihenkilöstöä
- Myös muu kuin edellä mainittu henkilö **voi** tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.
- Ilmoitusvelvollinen viranomainen tekee lastensuojeluilmoituksen omalla nimellään, yksityishenkilö voi tehdä ilmoituksen nimettömänä.

Miten ottaa huoli puheeksi asiakastapaamisella

- Jos asiakastapaamisella nousee **välitön** huoli asiakkaan tilanteesta, yhteyttä voi ottaa:
 - hätänumeroon 112
 - virka-aikana asiakkaan asuinkunnan sosiaalipalveluihin
 - virka-ajan ulkopuolella yhteyttä voi ottaa sosiaalipäivystykseen puh. (02) 262 6003. Vakka- Suomen kuntien sosiaalipäivystykseen saa yhteyden hätänumeron 112 kautta.

Millainen on hyvä viranomainen? Hyvän hallinnon perusteet

- **Hallintolain** mukaan hyvä viranomainen:
 - osaa asiansa
 - kohtelee asiakkaitaan tasapuolisesti ja on puolueeton
 - neuvoo asiakasta ja ohjaa tarvittaessa toimivaltaiseen viranomaiseen
 - käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä
 - edistää viranomaisten välistä yhteistyötä.

Miten hyvä viranomainen kohtaa maatalousyrittäjän?

- Toiminta asiakaslähtöistä
 - kuunnellaan asiakasta
 - maltti säilyy vaikeissakin tilanteissa
 - opastetaan ongelmassa, ohjataan tarvittaessa saamaan apua
 - ei mitätöi asiakkaan kokemia ongelmia
- Luottamuksen säilyminen ensiarvoista, **salassapito**
- Varsinkin asiakkaan kotona toteutuvissa tapaamisissa hienotunteisuus tärkeää

Miten ottaa huoli puheeksi asiakastapaamisella

- Jos asiakastapaamisella nousee huolta maatalousyrittäjän tilanteesta:
 - voi kysyä miten jaksat
 - kokeeko maatalousyrittäjä avun tarvetta
 - toimitaan edelleen asiakaslähtöisesti maatalousyrittäjän ja salassapidon ehdoilla
 - välitetään tietoa avunsaannin mahdollisuuksista
 - voidaan kartoittaa asiakkaan omaa tukiverkkoa
 - ollaan yhteydessä auttaviin tahoihin, jos näin maatalousyrittäjän kanssa sovitaan

Miten ottaa huoli puheeksi asiakastapaamisella

Menestystä työskentelyyn maatalousyrittäjien parissa!

Välitä viljelijästä –verkostotilaisuus

14.5.2019

Lauri Poso