



Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut
Palvelukeskustoiminta

Palvelukeskusten asiakasneuvostojen toimintaohje

(päiv. 25.9.2024 Kinapori/Kamppi)

Asiakasneuvosto toimii asiakkaiden edustajana palvelukeskustoiminnan suunnittelussa ja kehittämistyössä yhdessä työntekijöiden kanssa. Asiakasneuvoston jäsenyys on luottamustehävä ja edellyttää sitoutumista toimintaan.

Asiakasneuvosto

- huolehtii siitä, että asiakkaiden ääni tulee kuulluksi.
- ideoi, suunnittelee ja kehittää toimintaa yhdessä palvelukeskuksen henkilökunnan kanssa.
- tekee ehdotuksia palveluiden parantamisesta ja kehittämisestä.
- hyväksyy vapaaehtoisten toimintasuunnitelman ja mahdollisen talousarvion joulukuun 15. päivään mennessä sekä edellisen vuoden toimintakertomuksen helmikuun kokouksessa. (Kamppi/Kinapori)
- jäsenet sitoutuvat yhdessä tehtyihin päätöksiin

Uuden asiakasneuvoston valinta

Asiakasneuvoston toimintakausi on kolme vuotta. Asiakasneuvoston jäsen voi halutessaan jatkaa toiminnassa kaksi peräkkäistä toimintakautta. Ehdokkaaksi voi ilmoittautua kahden viikon ajan ja ilmoittautumisen ajankohta päätetään palvelukeskuksittain. Ennen ilmoittautumisen alkamista asiakkaille pidetään avoin infotilaisuus asiakasneuvoston toiminnasta. Mikäli ehdokkaita on vähemmän tai saman verran kuin palvelukeskuksessa sovittu jäsenmäärä, tulevat kaikki ehdokkaat valituiksi asiakasneuvostoon. Mikäli ehdokkaita on enemmän kuin sovittu jäsenmäärä, suoritetaan avoin, ennalta tiedotettu arvontatilaisuus. Ehdokkaiden tulee olla paikalla arvontatilaisuudessa tai lähettää paikalle valtuuttamansa henkilö edustamaan itseään.

Ehdokkaalla tulee olla voimassa oleva palvelukeskuskortti, jonka saamiseen ovat oikeutettuja helsinkiläiset eläkeläiset ja työttömät. Henkilö voi olla ehdokkaana vain yhdessä palvelukeskuksessa. Ehdokkaaksi ilmoittautumisesta tehdään merkintä Palmuun asiakkaan lisätietoja-kohtaan. Jokaiselta ehdokkaalta pyydetään kirjallinen suostumus (ehdokkaan nimi, allekirjoitus, yhteystiedot sekä sitoumus toimimaan asiakasneuvoston ja palvelukeskuksen yhteisten arvojen, periaatteiden ja hyvien tapojen mukaisesti sekä sitoutumaan toimimaan tehtävässä).

Uusi asiakasneuvosto valokuvataan ja laitetaan esille palvelukeskuksen ilmoitustaululle.

Asiakasneuvoston jäsenyys

Asiakasneuvostossa on oltava vähintään kolme tai enintään kymmenen jäsentä. Jäsenellä tulee olla voimassa oleva palvelukeskuskortti. Jäsenten määrä päätetään palvelukeskuksittain. Kampissa ja Kinaporissa asiakasneuvoston jäsen liittyy samalla vapaaehtoistoiminta ry:n jäseneksi.



Mikäli asiakasneuvoston jäsen luopuu jäsenyydestä kesken kauden tai ei osallistu kolmeen peräkkäiseen asiakasneuvoston kokoukseen, hänen tilalleen voidaan rekrytoida uusi jäsen avoimella tiedottamisella. Jäsenyydestä kiinnostuneiden kanssa käydään läpi asiakasneuvoston toiminnan periaatteet.

Asiakasneuvoston kokoukset

- Puheenjohtajana toimii palvelukeskuksen vastaava ohjaaja, sihteerinä henkilökunnan edustaja.
- Puheenjohtaja ja sihteeri valmistelevat kokouksen, huomioiden asiakasneuvoston jäsenten ehdotukset.
- Esityslista liitteineen toimitetaan asiakasneuvoston jäsenille sovitusti (esim. viisi päivää) ennen kokousta.
- Puheenjohtaja vastaa siitä, että asiakasneuvoston toiminta on palvelukeskustoiminnan tavoitteiden mukaista.
- Puheenjohtajan sijaisena toimii vastaavan ohjaajan sijainen.
- Asiakasneuvosto on päätösvaltainen, kun puolet jäsenistä on läsnä. Puheenjohtajalla on veto-oikeus päätöksiin.
- Asiakasneuvostossa sovitaan kokousajat ja -käytännöt. Muistiot ovat nähtävillä palvelukeskuksen tiloissa sekä palvelukeskustoiminnan nettisivuilla, kun muistio on läpikäyty seuraavassa kokouksessa.

Vapaaehtoistoiminnan varainkeruu

- Mikäli vapaaehtoisilla on vähäisiäkin varoja käytettävänä, toimitaan vapaaehtoistoiminnan talousohjeen mukaan. Asiakasneuvosto päättää vapaaehtoistoiminnasta saatujen tulojen käytöstä asiakkaiden ja vapaaehtoisten hyväksi.
- Palvelukeskuksen vapaaehtoisilla tai asiakkailla ei voi olla varoja tai rahaliikennettä ilman pankkitiliä. *Katso vapaaehtoistoiminnan talousohje.*