

**Asiakasneuvoston kokous, 2/2018**, maanantaina 12.2.2018 klo 13.30, Kertsi 1

- 1. Kokouksen avaus.** Puheenjohtaja Päivi Tuomi avasi kokouksen.
- 2. Läsnäolijat:** Asiakasneuvosto: Paul Wahlberg, Pirkko Kekki, Tuula Vaara, Marjatta Salminen, Raili Sievinen, Leila Alaranta, Sirkka Palmu. Pirjo Koskinen (taloudenhoitaja), Arja Mäntyniemi (päivittäiskassanhoitaja). Tiimien vetäjät: Ritva Pelkonen (matkailutiimi), Arja Sneck (kirjastotiimi), Riitta Jämiä (ohjelmatiimi), Anne Lehto (ruokasalitiimi), Pirjo Tiippana (tiedotustiimi). Päivi Tuomi (vastaava ohjaaja), Eija Mustonen (sihteerin). Poissa: Matti Lintunen ja Marianne Sedergren sekä Anneli Malinen (narikkatiimi).
- 3. Päätösvaltaisuus.** Kokous todettiin päätösvaltaiseksi 7/9.
- 4. Edellisen kokouksen muistio** (8.1.2018), hyväksyttiin.
- 5. Talous ja budjetin seuranta**
  - Asiakasneuvosto hyväksyi työjaoston esityksen tulosraportin ja budjetin 2018 seurantaraportin muutoksista (liite: Työjaoston kokousmuistio 12.2.2018)
  - Toiminnantarkastaja Aila Lepistö on tarkastanut tilit. Virallinen toiminnantarkastus on keskiviikkona 14.2.2018.
  - Päivittäiskassanhoitaja on poissa 1.3.2018 ja 22.3.2018.
  - Asiakasneuvosto hyväksyi työjaoston esityksen, koskien mustekasettien ja paperin ostoja.
  - Toimintakertomukset 2017: Asiakasneuvosto hyväksyi toimintakertomuksen 2017 sekä työjaoston ehdottamat lisäykset.
  - Asiakasneuvosto hyväksyi työjaoston esityksen taloudenhoitajan ja päivittäiskassanhoitajan kahveista.
  - Taloudenhoitaja kiittää tiimejä hyvästä toiminnasta.
- 6. Tiimien kuulumiset**
  - Käsityötiimi: tulossa myyjäisiä (2), sekä arpajaisia, mm. talon tapahtumien yhteyteen.
  - Tiedotustiimi: Kinaporin Sanomat, ilmestyy 2 krt/vuodessa, 1000kpl/ painos. Kevätnumero ilmestyy viikolla 20. Asiakkaiden omia kirjoituksia (kuten edellisessä numerossa) toivotaan lisää.

- Ruokasalitiimi osallistuu ohjelmatiimin järjestämiin tapahtumiin sekä hoitaa tarjoilut sovituissa tapahtumissa. Keskiviikkona 14.2 on tiedossa asiakkaille mm. ystävänäpäiväyllätys.
- Ohjelmatiimi: Koko tiimin (47) ensimmäinen kokous on tiistaina 20.2.2018. Ohjelmatiimi on suunnitellut mm. Keväthumauksen ohjelmaa ja naistenpäivän (8.3) ruusujen jaon (miesryhmä Jalopeurat). Tiimi osallistuu mm. digipäivään (18.4), Seniorimessuihin (13.4) ym. talon tapahtumiin liittyvien ohjelmien ja tarjoilujen toteutukseen.
- Kirjastotiimi: Kirjailijavieraaksi saapuu Pirkko Lahti 26.3.2018 klo 14.
- Matkailutiimi: Yksi retki on tehty. Tulossa teatterimatka Riihimäelle (täynnä), Vantaan teatterimatka (Pirkko Mannola) ei toteudu. Tiedekeskus Heureka; myynnissä vielä 10 paikkaa. Sinfonia Lahti on myynnissä.
- Narikkatiimin vetäjä ei ollut paikalla.

## **7. Lähialuemalli – yhteistyön kehittäminen kotihoidon kanssa**

- Yhteistyötä Keskisen kotihoidon kanssa kehitetään. Kokeilu kestää 2 vuotta, vuoteen 2020 saakka. Keskiseen kotihoitoon kuuluu 8 kotihoidon aluetta. Palvelupäällikkö Seija Polvi on kotihoidon esimies ja hänen työpisteensä on Kinaporissa. Kotihoidon lähialue kuuluu osaksi Kinaporin monipuolista palvelukeskusta ja johtaja on Sari Hedman. Sosiaaliohjaajista Sara Bäckman tekee yhteistyötä kotihoidon kanssa (mm. kotikäyntejä). Kokeilun tarkoituksena on tavoittaa ja tuoda Kinaporiin niitä kotihoidon asiakkaita, jotka käyttävät pääsääntöisesti pelkästään tukipalveluja. Tässä esim. vapaaehtoiset voisivat toimia saattoapuna yhdessä henkilökunnan ja/tai kotihoidon henkilökunnan kanssa. Kevään aikana toteutetaan yhteiset päiväkahvit (kotihoiton työntekijät ja Kinaporin henkilökunta, 3krt kevään aikana), jolloin suunnitellaan yhteistyötä. Kesän alussa järjestetään kotihoidon asiakkaille tapahtumapäivä Kinaporissa, (esim. makkaranpaistoa, ohjelmaa ym.) Suunnitteilla on myös saunaklubi kotihoidon asiakkaille. Asiakasneuvostossa keskustelua herätti vapaaehtoisten saaminen mukaan saattoihin. Paul epäili, että vapaaehtoiset eivät sitoudu tehtävään, koska monien tiedossa on, että kotona asuu todella huonokuntoisia asiakkaita ja kotihoidon työntekijöiden työtaakka on ”katastrofaalinen”. Eija kertoi, että nykyisistä vapaaehtoisista viisi on ilmoittanut halukkuutensa asiakkaiden saattoihin. Yhteistyön kehittäminen jatkuu ja asiakasneuvostoa ja vapaaehtoisia infotaan säännöllisesti. Marjatta toi esille, miten vaikeaa on ”nuorten”, juuri eläkkeelle jääneiden, päästä toimimaan ja toteuttamaan ideoitaan vapaaehtoisina. Sovittiin, että seuraavan virkistysmatkan tehtävä voisikin olla, miten saamme lisää vapaaehtoisia (yksi asiakasneuvoston tehtävistä) ja miten kaikki saadaan mukaan, iästä tai kokemuksesta riippumatta.

## 8. Asiakaskyselyn toteuttaminen

- Eija kertoi, että Helsingin kaupunki on sitoutunut osallisuuden kehittämiseen. Asiakasosallisuus on tärkeä osa kaupungin strategiaa ja tarkoituksena on, että asiakkaat voisivat entistä enemmän ja aktiivisemmin vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa osallistumalla asuinalueensa tai esim. palvelukeskustoiminnan kehittämiseen. Viralliset asiakaskyselyt toteutetaan joka toinen vuosi. Asiakkaat kokevat ne haasteellisiksi mm. monimutkaisten ja vaikeiden kysymysten vuoksi jolloin vastausprosentti jää pieneksi. Viralliset kyselyt eivät myöskään ole tarkoituksen mukaisia nimenomaan palvelukeskustoiminnan kehittämiseen, koska kysymykset on kohdennettu koskemaan myös palveluasumista. Koska asiakasneuvosto on yksi osallisuuden toteuttaja, voisiko se toteuttaa asiakaskyselyn palvelukeskuksen asiakkaille? Asiakasneuvosto suhtautui asiaan myötämielisesti. Sovittiin, että seuraavaan kokoukseen jokainen miettii (myös tiimienvetäjät) kolme kysymystä asiakaskyselyyn.  
Kysymyksiä miettiessä ohjeena voisi olla esim: Asetu asiakkaan asemaan ja mieti, mitä haluaisit sanoa palvelukeskuksen toiminnasta (kehittämideoita), ilmapiiristä, tiedon saamisesta, vapaaehtoisista, henkilökunnasta ym. Sovittiin, että asiakaskysely toteutetaan kevään aikana. Kyselyyn voi vastata nimettömänä ja vapaaehtoinen voi kirjoittaa vastaukset lomakkeeseen asiakkaan niin halutessa.

## 9. Asiakaspalautteet

- Luettiin läpi. Kaikki olivat nimettömiä palautteita. Todettiin, että asiakkaat eivät halua laittaa palautepuuhun nimellisiä palautteita. Asiakasneuvosto toivoi suljettua palautelaatikkoa. Päivi kertoi, että 2. kerroksessa hänen työhuoneen ulkopuolella on suljettu laatikko, johon voi tuoda kirjallisen palautteen. Toivottiin, että tämä ohje voisi olla myös palautepuussa. Päivi lupasi vielä keskustella johtajan kanssa palautelaatikon palauttamisesta aulaan. Hän muistutti myös, että jokaisen kuukauden viimeisenä perjantaina on ”Tule ja vaikuta”-tilaisuus, johon asiakkaat voivat tulla keskustelemaan ja kyselemään heitä askarruttavista asioista. Tilaisuudessa myös luetaan kaikki palautepuuhun tulleet asiakaspalautteet. Tilaisuudesta vastaavat vastaava ohjaaja Päivi Tuomi ja johtaja Sari Hedman.

## 10. Muut asiat

- Uusi atk-ohjaaja aloittaa 20.2.2018
- Palvelukeskuskorttitarkastus oli 6.2.2018. Korttitarkastuksen hoitivat Riitta Jämiä, Marianne Sedergren ja Anne Lehto. Palaute asiakkailta oli hyvä.
- Vapaaehtoisten virkistysmatka-kohde: Ehdotuksia: Brunssi (Mariannelta tullut ehdotus). Sirkka ehdotti risteilyä, Leila ehdotti Päiväkumpua tai Siuntion kylpylää. Asiakasneuvosto äänesti ehdotuksista. Äänestyksen voitti risteily Tallinnaan. Marjatta lupautui hoitamaan matkan järjestelyt. Sovittiin, että hän etsii myös jonkin

kiinnostavan kohteen Tallinnassa, johon halukkaat voivat lähteä tutustumaan.  
Matkapäiväksi sovittiin maanantai 28.5.2018.

- Asiakasneuvoston vaalit. Palvelukeskusvastaavien kokouksessa on päätetty, että asiakasneuvoston vaalit ovat 21. ja 22.11.2018. Eija lupasi selvittää muistioon, ketkä asiakasneuvoston jäsenistä ovat toimineet kaksi kautta. He ovat: Leila Alaranta, Matti Lintunen, Marianne Sedergren, Raili Sievinen ja Paul Wahlberg. Asiakasneuvoston talous- ja toimintaohjeen mukaisesti asiakasneuvoston jäsenyys voi kestää kaksi perättäistä kautta.
- Työjaosto keskusteli kokouksessaan (12.2.2018) tiimeille myönnetystä kahvi+ pullarahasta. Asiakasneuvosto päätti viime vuoden kokouksessaan (11.12.2017) työjaoston ehdotuksesta hyväksyä tiimien kahvirahan käytettäväksi seuraavasti: tiimeille on budjetoitu kahvirahaa 3e/jäsen kerran vuodessa. Nyt työjaosto esittää asiakasneuvostolle, että asia selkeytetään. Asiakasneuvoston päätös; tiimit voivat itse päättää, miten ja milloin raha (3e/jäsen) käytetään ja käytetäänkö se yhdessä tiimikokouksessa vai useammassa (esim. pelkät kahvit Kahvilasta useammassa kokouksessa).
- Eija kertoi yhteistyöstä Eläkeliiton kanssa. Draamaohjaaja Minna Heini ohjaa tiistaina 12.6 klo 13–15 Voimaannuttavan Draamatyöpajan, johon vapaaehtoiset voivat ilmoittautua. Ilmoittautumiset Eijalle. Osallistujamäärä on max. 12. Lisäksi Eläkeliitto järjestää vapaaehtoisille Tunneniemi-kursseja. Lisätietoja [www.tunneniemi.fi](http://www.tunneniemi.fi) Kursseille hakeminen ei edellytä Eläkeliiton jäsenyyttä ja ne ovat maksuttomia (matkakustannukset jokainen hoitaa itse).

**11. Seuraava kokous** on maanantaina 12.3.2018 klo 13.30, Kertsi 1

**12. Puheenjohtaja päätti kokouksen** klo 15.15