

ASIAKASNEUVOSTO

AIKA 7.9.2018 klo 10-11.30
PAIKKA Kontulan palvelukeskus / neuvotteluhuone

LÄSNÄ Mirja Laukkarinen
Riitta-Liisa Erkkilä
Ritva Vesivalo
Unto Ruokolainen
Maisa Heikkinen

Anitta Thessman (pj.)
Simo Niemi (muistio)

Leila Koivisto (Kontulan monipuolisen palvelukeskuksen johtaja)

POISSA Matti Ylhäisi
Ilkka Räsänen
Arto Sahamies
Pertti Pohjola

1. KUULUMISET

Kokouksen aluksi vaihdettiin kuulumiset kesän jäljiltä ja muisteltiin vielä ennen kesätaukoa ollutta tutustumiskäyntiä Kustaankartanon palvelukeskukseen.

2. EDELLISEN KOKOUKSEN MUISTIO

Edellinen tapaaminen oli 25.5.18 järjestetty tutustumiskäynti Kustaankartanon palvelukeskukseen. Tutustumiskäynnin aikana syötiin lounas Kartanoravintolassa sekä tutustuttiin Kustaankartanon palvelukeskuksen tiloihin ja toimintaan palvelukeskuksen vastaavan ohjaajan sijaisen Suvi Mustosen johdolla. Seurassamme oli myös kaksi Kustaankartanon asiakasneuvoston jäsentä.

Oli jälleen antoisaa tutustua erilaiseen palvelukeskukseen ja mikäänhän ei estä lähtemästä vaikka Kontulasta johonkin Kustaankartanon palvelukeskuksen tapahtumaan jos siltä tuntuu.

3. PALAUTTEET

Helsinki

Anitta mainitsi aluksi, että palautteita olisi aina mukava päästä käymään läpi yhdessä palautteen antajien kanssa, jolloin eri näkökulmia voi tuoda esiin keskustelun kautta. Suuri osa kirjallisten palautteiden antajista ei kuitenkaan toivo yhteydenottoa. Yksi mahdollisuus vuorovaikutteiseen kehittämiseen ovat palvelukeskuksessa järjestettävät Tule ja vaikuta –tilaisuudet.

Kävimme läpi saadut palautteet. Kesätauosta johtuen osa palautteista oli keväältä.

Yhden palautteen mukaan ravintolan lounasruokalistaan oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, mutta palautteessa oli listattu yksityiskohtaisia kehitysehdotuksia ja toiveita eri ruokiin liittyen. Toisessa palautteessa oli annettu palautetta ravintolan lasagnetteen liittyen. Kolmannessa ravintolaa koskeneessa palautteessa oli annettu ravintolalle kehuja yleisesti ottaen. Anitta vie toiveita ja kehuja eteenpäin ravintolapäällikölle. Anitta myös jälleen kannusti, että palautetta on hyvä antaa ravintolalle aina saman tien ravintolassa käydessään jos mahdollista, jolloin ravintolan henkilökunnan on helpompi todeta tilanne ja viedä asiaa eteenpäin.

Yksi asiakaspalaute koski koirien mukaan ottamista käsityöpajaan. Anitta totesi, että asiasta on jo keskusteltu koiranomistajien kanssa ja omistajat ymmärtävät asian. Anitta pyysi ottamaan uudelleen yhteyttä jos asiaan liittyen ilmenee jatkossa hankaluuksia.

Yhdessä palautteessa tiedusteltiin, voisiko neuvonta ilmoittaa poissa ollessaan paluuajan esimerkiksi jonkinlaisella kyltillä. Anitta kertoi, että asiaa on aiemminkin mietitty, mutta neuvonnan työn luonteen vuoksi paluuaikaa on usein vaikea määritellä. Anitta totesi kuitenkin, että pidempien poissaolojen kohdalla voidaan kuitenkin pohtia, miten informointia voitaisiin parantaa.

Myös inva-wc:itä koskien oli tullut palaute. Palautteessa toivottiin korokkeita wc-istuimille. Anitta kertoi, että asiaa on pohdittu aiemminkin, mutta sekä käytännön- että turvallisuussyistä korokkeita ei ole wc-istuimille hankittu. Osalle ihmisistä on hankala päästä istumaan jos istuimella on koroke. Irralliset korokkeet puolestaan aiheuttavat myös turvallisuusriskiä ja niitä on myös vaikeampi pitää puhtaana. Lisäksi wc-istuimet ovat muutenkin hieman normaalia korkeampia ja myös wc-tiloissa olevien tukikahvojen toivotaan auttavan.

Kuntosalin kesäaukioloaikoihin liittyen oli tullut kaksi palautetta. Toisessa palautteessa harmiteltiin sitä, että kuntosali ei ollut kesällä auki ilta-aikoina. Toisessa palautteessa toivottiin, että myös kesällä olisi ollut mahdollisuus jatkaa treeniä maanantaisin naisille tarkoitetun klo 14-15 vuoron jälkeen. Kesällä kuntosali meni kuitenkin tämän vuoron jälkeen kiinni. Anitta kertoi, että kesän lyhennetyt aukioloajat johtuvat henkilökuntaresursseista kesäaikana. Palvelukeskus menee muutenkin kiinni aikaisemmin, jolloin henkilökuntaa ei ole paikalla enää ilta-aikoina. Anitta totesi, että aukioloaikoihin liittyviä asioita on mietitty aiemminkin ja tultu siihen tulokseen, että kesällä palvelukeskus menee arkisin kiinni aiemmin eikä se ole viikonloppuisin auki. Tähän vaikuttaa myös se, että kävijöitä on kesällä yleisesti ottaen vähemmän.

Leila mainitsi myös sekä ravintolan luota että palvelukeskuksen ulko-
ovelta löytyvistä happy or not –painikkeista. Väripainikkeiden avulla voi
antaa suuntaa antavaa palautetta sekä ravintolalle että monipuoliselle
palvelukeskukselle.

The logo for Helsinki, featuring the word "Helsinki" in a bold, sans-serif font inside a black-outlined speech bubble shape.

4. SYKSYN TAPAHTUMAT

Anitta toi esiin syksyn tapahtumia. 5.9. ollut sadonkorjuusoppalounas onnistui mukavasti,
porukkaa oli hyvin paikalla ja tunnelma lämmin. Myös 6.9. olleessa Mummodiskossa riitti
menoa ja meininkiä, myös ryhmäkodeista oli paljon porukkaa paikalla.

Työväenopisto järjestää metsä-teemaisen tapahtumakokonaisuuden palvelukeskuksen
aulassa syksyn aikana. He keräävät kokemuksia ja herättelevät ajatuksia metsään liittyen.

Päivätansseja on noin kerran kuukaudessa ja sen lisäksi on tulossa muita tanssiin liittyviä
tapahtumia.

Alueen palvelukeskukset järjestävät yhdessä Itä liikkuu -tapahtuman 26.9. Myllypuron
monipuolisessa palvelukeskuksessa.

4.10. puolestaan on tulossa palvelumessut Kontulan palvelukeskuksessa. Paikalle on
tulossa noin 20 eri toimijaa tai palveluntuottajaa. Myös tämä tapahtuma järjestetään
yhteistyössä alueen palvelukeskusten kanssa.

Vanhusten viikolla Alpakka on tulossa vierailulle taloomme 9.10. Vanhusten viikolla on
myös iäkkäiden ulkoilupäivä.

Stadin ikäohjelman valmisteluun liittyvä tilaisuus järjestetään 17.10. Kontulan
palvelukeskuksessa.

Tulossa ovat myös Stadin juhlaorkesterin esitys, pikkujouluiltamat sekä joulumyyjäiset.
Suunnitelmissa on myös esimerkiksi yhteisöllinen joulukuusen koristelu.

5. SEURAAVA KOKOUS

Seuraava asiakasneuvoston kokous sovittiin pidettäväksi perjantaina 26.10.2018 klo 10-
11.30 Kontulan palvelukeskuksen Henkari –neuvotteluhuoneessa (1. krs).

6. MUUT ASIAT

Anitta pyysi paria asiakasneuvoston jäsentä mukaan johtoryhmän kokoukseen 18.10. klo
9. Teemana on tällöin asiakaskokemus ja –tyytyväisyys. Kokouksessa mukana ovat Leila,
Anitta ja talon osastonhoitaja. Maisa ja Riitta-Liisa ilmoittautuivat tulemaan mukaan.

Leila kertoi lisärakennuksesta, joka on tulossa palvelukeskuksen viereen. Rakennustyöt
alkavat tämän hetken tiedon mukaan loka-marraskuussa ja valmista pitäisi olla
suunnitelmien mukaan keväällä 2020. Toki aikataulut voivat aina elää. Uusiin tiloihin on

tulossa muun muassa ryhmäkoteja ja tämän hetken tiedon mukaan sinne on tulossa uudet tilat myös parturi-kampaamolle ja jalkaterapeutille. Palvelukeskukset tilat säilyvät vanhoissa tiloissa. Piha-alue tulee jäämään osittain rakennustyömaan alle. Rakennustyöt tulevat varmasti myös aiheuttamaan melua, pölyä ja häiriöitä, joten erinäköisiä järjestelyitä joudutaan varmasti tekemään rakennustöiden aikana. Asioita pyritään kuitenkin sopimaan siten, että haittaa tulisi mahdollisimman vähän. Lisärakennukseen liittyen on myös suunnitteilla, että nykyiseen kakkoskerrokseen tulisi työtiloja kotihoidon työntekijöille. Tämä mahdollistaisi jatkossa myös yhteistyön tiivistymisen kotihoidon kanssa.

The logo for Helsinki, featuring the word "Helsinki" in a bold, sans-serif font inside a black-outlined speech bubble shape.

Helsinki