

ASIAKASNEUVOSTON KOKOUS

Aika: 30.1.2017 klo 14.15 – 15.45

Paikka: Munkkiniemen palvelukeskus, Klubi, Laajalahdentie 30, 00330 Helsinki

1. Kokouksen avaus ja sihteerin valinta

– Irmeli Poutanen avasi kokouksen ja Maris Palu toimi sihteerinä.

2. Edellisen kokouksen muistio ja päätösvaltaisuuden toteaminen

– Edelliseen muistioon korjattu asiakasneuvoston jäsenen nimi; Sara von Ungern-Sternberg.

3. Tilastot vuosi 2016, asiakastyytyväisyys kyselyn tulokset

– Palvelukeskuksen käyttökerrat ovat lisääntyneet vuodesta 2015 10,91 %. Erityisesti vertais- ja tukiryhmät sekä sosiaali- ja terveysneuvonta on lisääntynyt. Omasta toiminnasta liikunta- ja vertaisryhmät ovat lisääntyneet. Ohjelmallinen toiminta puolestaan on laskenut. Ravintola-kahvilan käyttökerrat ovat lisääntyneet 24,22 %.

Kysely toteutettiin syys-marraskuussa, arviointiasteikko oli kouluarvosanoin 4-10.

Kyselyyn vastasivat palvelukeskuksen ja päivätoiminnan asiakkaat.

Vastaajien määrä:

Vuonna 2015: 90 vastaajaa

Vuonna 2016: 92 vastaajaa

Kyselyn perusteella kävijöistä 74 % on naisia ja 25 % on miehiä. 74- vuotiaat ovat suurin ryhmä ja suurin osa on suomenkielisiä.

Yleisarvosanaksi muodostui 8,97.

Kyselyn vapaamuotoiset sanalliset palautteet ovat koskeneet suurelta osin Meilahden toiminnan siirtämistä. Tämän lisäksi oli kommenttina ”lisää info”.

Kyselyn perusteella kehittämiskohteeksi nousi kohta ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin.

Todettiin, että tämä on hyvä kehittämiskohde.

Tähän liittyviä toimenpiteitä: Irmeli käy viikoittain päivätoiminnan puolella haastattelemassa asiakkaita mm. heidän toiveistaan. Palvelukeskuksessa on kerran kuukaudessa Anna palaa- tilaisuudet, joihin asiakkaat voivat tulla antamaan suoraan palautetta työntekijälle. Ryhmissä on tulossa loppukevällä ja alkusyksyllä asiakastyytyväisyyskyselyt.

Todettiin, että palveluneuvonta on tärkeä alue: kerran kuukaudessa on ”Otetaan selvää yhdessä”-tilaisuus vaihtuvin aihein, lisäksi palveluneuvontaa saa myös ajanvarauksella.

Palvelukeskuksessa tarjotaan myös liikuntaneuvontaa: kuntosaliopastusta ja ajanvarauksella henkilökohtaista opastusta.

4. Perehdytysiltapäivän kuulumiset/Ulpu, Leena ja Pirkkoliisa

– Todettiin, että perehdytysiltapäivä oli tarpeellinen, sai kokonaiskuvaa palvelukeskusten tarjon-
nasta. Palvelukeskukset ovat lisääntyneet Helsingissä.

5. Meidän Munkka – hankkeen kuulumiset

– Meidän Munkka- hankkeen työntekijä, sosiaaliohjaaja Nina Arekari tekee läntisen Helsingin palveluopasta. Vinkkejä saa tuoda esiin, miten saada aktivoita alueen ikäihmisiä. Lisäksi yhteis-
työtä esim. kirkon ja järjestöjen kanssa voisi tiivistää/lisätä.

– Terveysaseman vapaana olevan huoneen kuntosalilaitteet viedään pois. Heidi selvittää olisiko ti-
la saatavissa palvelukeskuksen käyttöön.

– Asiakasneuvostossa syntyi keskustelua siitä, miten saada lisää kävijöitä palvelukeskukseen.
Tärkeänä koetaan, ettei tule kuvaa, että vain tietyn ikäiset voivat käydä palvelukeskuksessa. Voisi
järjestää tempauspäivän, esim. apteekin kanssa yhteistyössä.
Ideana nousi, että Munkan seutu- lehteen voisi tehdä jutun palvelukeskuksesta, voisivat tulla esim.
asiakasneuvoston kokoukseen. Tällöin olisi myös hyvä, että palvelukeskuksessa olisi jotain mie-
lenkiintoista ja kivaa ohjelmaa. Heidi soittaa ja kysyy mahdollisesta lehtijutusta.

– Kokouksessa käsiteltiin myös asiakasneuvostojen yhteistyön uudelleen järjestelyä:

Jatkossa on 4 palvelualueita

Asiakasneuvostot ja palvelukeskusjohtajat tapaavat kaksi kertaa vuodessa

Yhteistyötä vanhusneuvoston kanssa tiivistetään (toiveena, että asiakasneuvostot osallistuisivat
aktiivisemmin vanhusneuvoston järjestämiin tilaisuuksiin.).

Päätetty, että tilaamme vanhusneuvoston esitteitä palvelukeskukseen.

6. Helmikuun kuukausiohjelma

– Jaettiin asiakasneuvoston jäsenille helmikuun kuukausiohjelma ja käytiin se läpi.

Tässä mainittuna muutamia helmikuun tapahtumia:

Ke 1.2.	12.00 – 12.30	ANNA PALAA! – ASIAKASPALAUTETILAISUUS , Huone 1
Ti 7.2.		PALVELUKESKUSKORTTIEN TARKISTUSPÄIVÄ
Ma 13.2.	14.00 – 14.45	OTETAAN SELVÄÄ YHDESSÄ , Klubi Aiheena Yksityiset kauppakassipalvelut Helsingissä
Ke 15.2.	13.00	YSTÄVÄNPÄIVÄN KONSERTTI , Sali – Esiintymässä Erja Uitto
Pe 17.2.	10.45	VANHOJEN TANSSIT , Sali – Munkkiniemen yhteiskoulun vanhat esiintyvät
Ke 22.2.	13.00 – 15.00	TIETOA IKÄÄNTYNEILLE KAUPUNGIN PALVELUISTA , Sali -Tietoa mm. kotihoidosta, palveluasumisesta ja palvelukeskustoimin nasta. Tilaisuuteen ovat tervetulleita kaikki. Sovittiin, että Leena tulee tilaisuuteen kertomaan asiakkaan näkökulmasta kokemuksiaan palvelukeskuksen toiminnasta.
Pe 24.2.	13.30 – 15.00	SUOMI 100 – TAPAHTUMA , Klubi Suomalainen kulttuuri & 1920-luku
Ti 28.2.	13.15	KALEVALANPÄIVÄN TAPAHTUMA , Aula

– Lisäksi suomenkieliset yhteislaulut jatkuvat taas maanantaisin klo 13.00–14.00 Salissa.

7. Tulevia tapahtumia:

– Alueellinen yhteistoimintatapaaminen 1.2.2017 klo 13.30 - 15.00, Hopeatien palvelutalossa. Irmeli, Liisamaria ja Ulpu menevät.

– Työpaja asiakasneuvoston jäsenille 14.2.17 klo 13.00 – 16.00 Kampin palvelukeskuksessa. Leena, Ulpu ja Siv menevät.

– Palvelukeskustoiminnan infot: Irmelin on tarkoitus pitää asiakasneuvostolle infoja, joissa käsitellään palvelukeskustoimintaa, ryhmien sisältöjä, mitä kaikkea rakennuksessa on (palvelutalo, päivätoiminta).

– Toiveena nousi, että asiakasneuvosto voisi vieraila päivätoiminta Sinilinnussa.

8. Kevään kokoukset:

27.2.17 klo 14.15 - 15.45, Takkahuone

27.3.17

24.4.17

29.5.17

Osallistujat:	Läsnä:
Pirkkoliisa Häyhä	läsnä
Ulpu Karila	läsnä
Tove Kyrklund	läsnä
Siv Lindholm	läsnä
Liisamaria Palmroth	läsnä
Irene Pellinen	poissa
Leena Piispa-Ottelin	läsnä
Sara von Ungern-Sternberg	läsnä
Heidi Parviainen	läsnä
Jenni Kangasaho (opiskelija)	läsnä
Irmeli Poutanen (puheenjohtaja)	läsnä
Maris Palu (sihteeri)	läsnä