Asiakasfoorumin kokousmuistio 11/2026

Päivämäärä: 11.11.2026

Paikka: Kannelmäen palvelukeskus, Takkahuone

Läsnäolijat: palvelutalon johtaja Riitta Jalava, toiminnanohjaaja Hannemari Kokkonen, 2 asiakasta

Puheenjohtaja ja sihteeri: Hannemari Kokkonen

Asia	Keskustelu ja päätös
1. Tervetuloa	Kerrottu lyhyesti palvelukeskuksen asiakasosallisuutta lisäävistä tilaisuuksista.
2. Ajankohtaisia tapahtumia	• Jutunjuurta-keskusteluryhmä alkanut, kokoontuu parillisten viikkojen ti klo 11–12. Syksyn viimeinen kerta 22.12. • Malminkartanon asukastalolla Naapuruuspiiri maanantaisin klo 10.30–12. Joulutauko 21.12.26–4.1.2027. • 12.11. klo 10–13 Helsingin Kuuloyhdistyksen pop up • Joulumyyjäiset 25.11. klo 12–15 • Joulukonsertti ti 8.12. klo 16.30–17.15 • Jouluiset yhteislaulut ke 9.12. klo 13–14 • Svengaavaa joulua -konsertti la 19.12. klo 13–14 • LUX 30.12.–6.1.
3. Asiakaspalautteet (Roidu)	Suositteluindeksi NPS alkuvuodelta 80 (kaikki palvelukeskukset, Kannelmäki 77 asteikolla -100 – +100) -> tavoite > 85 Vastausten määrä noussut alkuvuodesta. Loppukeväästä siirretty palautelaite ulko-ovien viereen. Palautelaitteeseen tullut palautetta myös asumisyksiköitä ja ravintolaa koskien. Laite siirretty Peräkammariin syyskuussa -> tulokset parantuneet (syyskauden oma NPS 88). Kiitosta tullut rauhasta, siisteydestä, ystävällisyydestä, kuntosalin laitteista, tuolijumpasta sekä NMKY:n jumpasta. Pohdittu, että palautelaitteen voisi sijoittaa esim. kahdeksi viikoksi kuntosalille, jotta myös kuntosalikävijät huomaisivat laitteen helpommin.

Asia	Keskustelu ja päätös
	Nyt tullut myös paperinen Roidun palautekysely vaihtoehtona sähköiselle palautteenannolle. Paperinen palautelomake löytyy infonpisteen vierestä ja voi palauttaa joko infon henkilökunnalle tai infopisteen viereiseen postilaatikkoon.
4. Tulleet ja käsitellyt palautteet	Toivottu puolapuita Peräkammariin liikuntaryhmien käyttöön -> Puolapuut asennettu. Toivottu luentoa virtsankarkailusta. -> Luento järjestetty. Vapaaehtoisen liikuntaryhmä jouduttiin lopettamaan tilanpuutteen vuoksi. Muutoksesta saatiin useampi palaute. -> Lopulta onnistuttiin löytämään toinen ajankohta ja liikuntaryhmä pääsi palaamaan palvelukeskuksen tiloihin. Naulakkoa pyydetty Kapyysiin. -> Naulakko saatu, odottaa seinään kiinnitystä. Keskusteltu palautteista, joita olemme laittaneet yhdessä Helsingin kaupungin palautesivun kautta: mm. penkkejä tullut alueelle lisää ja läheiselle parkkipaikalle on saatu valot. Koettu, että palautteenanto kannattaa.
5. Muita palautteita ja toiveita	Palvelukeskustoiminta sai hyvää palautetta ystävällisestä ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta. Huoli toiminnan jatkuvuudesta on herännyt. Kerrottu, että toiminta jatkuu normaalisti taloustilanteesta huolimatta. Toimintaa ja kävijämääriä seurataan jatkuvasti. Muistutettu palvelukeskuskortin ja sen päivittämisen tärkeydestä.
6. Seuraava asiakasosallisuuden tilaisuus	Järjestetään keväällä 2027

Hannemari Kokkonen
toiminnanohjaaja

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Palvelukeskusten vapaaehtoistoiminta
Urkupillintie 4 C, 00420 Helsinki
Puh. 09 310 24120
hannemari.kokkonen@hel.fi