

Asiakasneuvoston kokous (5) maanantaina 14.5.2018 klo 13.30–15, Kertsu 1

Muistio:

1. **Kokouksen avaus**, puheenjohtaja avasi kokouksen.
2. **Läsnäolijat:** Asiakasneuvostosta: Sirkka Palmu, Raili Sievinen, Marianne Sedergren, Leila Alaranta, Matti Lintunen, Tuula Vaara, taloudenhoitaja Pirjo Koskinen. Poissa: Marjatta Salminen, Pirkko Kekki, Paul Wahlberg sekä päivitäiskassanhoitaja Arja Mäntyniemi. Tiimienvetäjät: Arja Sneck, kirjastotiimi, Anne Lehto, ruokasalitiimi, Ritva Pelkonen, matkailutiimi, Anneli Malinen, narikkatiimi. Poissa: Pirjo Tiippana, matkailutiimi ja Riitta Jämiä, ohjelmatiimi. Puheenjohtaja Päivi Tuomi, sihteeri Eija Mustonen.
3. **Kokouksen päätösvaltaisuus.** Kokous todettiin päätösvaltaiseksi 6/9
4. **Edellisen kokouksen (9.4.2018) muistio hyväksyttiin.**
5. **Talous, tuloslaskelma ja budjetin seuranta**
  - Tulobudjetti on hiukan miinuksella, mutta toimintaa on ollut kiitettävästi. Lokakuussa on sovitusti taloustilanteen katsaus.
6. **Asiakasneuvoston toiminta**

Miten jaetaan tietoa asiakasneuvoston toiminnasta? Miten asiakasneuvosto saadaan näkyväksi?

- Ehdotettiin, että asiakasneuvoston jäsenet voisivat olla kahviossa kerran viikossa, kertomassa asiakasneuvoston toiminnasta ja kuulemassa asiakaspalautteita, toiveita, ideoita toiminnasta. Ehdotus sai kannatusta ja sovittiin, että käytäntö aloitetaan syyskuussa. Halukkuutensa ilmoittivat: Marianne, Sirkka, Tuula ja Matti. Eija laittaa nimilistan Vaparin seinälle ja siitä laitetaan tieto myös kuukausiohjelmaan.
- Keskustelua herätti kuntosalin vapaavuorot. Usein, varsinkin viikonloppuisin, salilla käyvät asiakkaat ”omivat” laitteet itselleen, eikä muilla ole asiaa niihin. Lisäksi kuntosalilla käy asiakkaita, joilla ei ole palvelukeskuskorttia. Kuntosalilla kävijöitä ei vahtimestari ehdi valvoa, koska viikonloppuisin vuorossa on vain yksi vahtimestari. Marianne ehdotti, että hän voisi olla joskus viikonloppuna tarkastamassa palvelukeskuskortteja kaikilta kuntosaliin menijöiltä, asiakasneuvoston jäsenenä.
- Keskustelua herätti myös asiakkaiden antama palaute mm. käsityökurseista ja vesijumpan vähäisistä vuoroista. Päivi toivoi, että asiakkaita ohjeistetaan antamaan palaute suoraan toiminnassa oleviin palautejärjestelmiin (palautepuu, kirjallinen palaute esim. Päivin huoneen ulkopuolella olevaan suljettuun postilaatikkoon, sähköpostilla, soittamalla tai kehottamalla asiakkaita ottamaan yhteyttä suoraan henkilökuntaan).
- Osa asiakasneuvoston jäsenistä kokee turhautumista siitä, että vaikka he tuovat kehittämisehdotuksia ja ideoita kokouksiin, ne usein tyrmätään. Heille ei ole täysin selvää, mitä asiakasneuvoston rooli oikeasti on.

- Syksyllä tulevista asiakasneuvoston vaaleista tiedotetaan myös Kinaporissa kokoontuville eläkeläisjärjestöille ja yhdistyksille. Asiakasneuvoston jäsenyys edellyttää palvelukeskuskorttia eli jäsenen pitää olla helsinkiläinen eläkeläinen tai työtön. Asiakasneuvoston jäsenen ei tarvitse olla kirjautuneena vapaaehtoiseksi, mutta se on suotavaa, koska asiakasneuvoston yksi tärkeistä tehtävistä on myös vapaaehtoistoiminnan talouden seuraaminen ja siitä päättäminen.

## 7. Tiimien kuulumiset

- Ohjelmatiimi, (vetäjä ei ollut paikalla). Tulossa Kevätmarkkinat la 19.5, palvelukeskuksen lettu – ja makkarakestit 6.6. sekä kesäkukkien istutus 7.6. Kaksi retkeä VillaUllakseen, toinen kesäkuussa ja toinen heinä-elokuussa.
- Matkailutiimi. Tulevia matkoja: Vihdin kesäteatteri 4.8 ja Elimäki /Mustilan kartano 24.8. Vapaamuurari-museoon oli yli 30 ilmoittautunutta. Lähes kymmenen jätti tulematta, eikä ilmoittanut. Keskusteltiin, miten saataisiin asiakkaat ymmärtämään, että peruutukset pitää ilmoittaa. Olisiko hyvä periä kaikilta retkiltä, myös ilmaisilta pieni maksu ja rahan saisi takaisin vain lääkärintodistuksella?
- Kirjastotiimi. Minna Lindgren on tulossa kirjailijavieraaksi syksyllä.
- Narikka. Hiljaista on. Tiimi jää lomalle juhannukselta ja palaa elokuun alussa.
- Ruokasali. City-kävelytapahtuman yhteydessä tarjolla mehua ja keksejä, kevätmarkkinoilla kahvi+pullamyynä. Palvelukeskuksen lettu- ja makkarakestit ke 6.6. ja päivätoimintojen lettukestit ma 11.6.
- Käsityötiimi. Kevätmarkkinat la 19.5; käsityömyyjäiset, kirpputori, arpajaiset.
- Tiedotustiimi, (vetäjä ei ollut paikalla). Kinaporin Sanomat on juuri ilmestynyt.

## 8. Asiakaspalautteet

- Uima-altaan veden lämpöä pitäisi nostaa. Päivi kertoi, että lämpötilaa ei voi nostaa (ohjeet; sisäilman ja veden lämpötilan ero, sekä rakenteiden kestävyys kosteassa tilassa)
- Joogaa myös asiakkaille
- Orkesterin tauolla on soitava musiikki
- Seniori-messut, erityisesti erotiikka-kauppa sai kiitosta.
- Vappuhulinat, makkarat palaneita, myyjää ei näkynyt missään, paistajat olivat omassa porukassa, siihen ei uskaltanut mennä.
- Kuntosaliin lisää aamu-aikaa vapaaharjoittelulle.

## 9. Muut asiat

- Snadeja treffejä ei ole 28.5.2018
- Koska työjaostoa ei ole, taloudenhoidon aikataulun mukaan tiimien toimintasuunnitelmat ja budjettianomukset sekä toimintakertomukset käsittelee loppuvuodesta asiakasneuvostosta valittu työryhmä.

## 10. Asiakasneuvoston kokousajat syksyllä 2018: 10.9?, 8.10, 12.11, 10.12 klo 13.30–15.00. Kertsi 1.

Työjaosto tarvittaessa samoina päivinä klo 12.30–13.30, Kaipaamo. **8.10 pidennetty aika klo 13.30–16 (katsaus tiimien taloustilanteeseen).**

## 11. Seuraava kokous on jo 3.9.2018 klo 13.30, Kertsi 1 (koska 10.9. on vapaaehtoisten ja henkilökunnan yhteinen koulutus-iltapäivä).

## 12. Kokouksen päättäminen. Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 14.55.