

ASIAKASNEUVOSTO

AIKA 15.11.2017 klo 9.30–11
PAIKKA Kontulan palvelukeskus / neuvotteluhuone

LÄSNÄ Mirja Laukkarinen
Riitta-Liisa Erkkilä
Ritva Vesivalo
Pertti Pohjola

Anitta Thessman (pj.)
Simo Niemi (muistio)

POISSA Maisa Heikkinen
Matti Ylhäisi
Unto Ruokolainen
Ilkka Räsänen
Arto Sahamies

1. KUULUMISET

Aluksi vaihdettiin kuulumiset. Lisäksi Anitta välitti asiakasneuvoston jäsenille kiitokset aktiivisesta osallistumisesta Roihuvuoren palvelukeskuksessa 13.10.2017 pidettyyn idän alueen asiakasneuvostojen yhteistoimintakokoukseen.

2. EDELLISEN KOKOUKSEN MUISTIO

Edellinen Kontulan asiakasneuvoston oma kokous pidettiin 8.9.2017. Kyseessä oli kesätauon jälkeen ensimmäinen kokous, joten kokouksessa vaihdettiin kesän kuulumiset ja otettiin katsaus syksyn tapahtumiin. Myös saadut palautteet käytiin läpi.

13.10.2017 puolestaan pidettiin Roihuvuoren palvelukeskuksen tiloissa idän alueen asiakasneuvostojen yhteistoimintakokous. Esittäytymiskierroksen jälkeen kokouksessa käytiin läpi syksyn kuulumisia ja tulevia tapahtumia. Myös influenssarokotusviikosta puhuttiin. Lisäksi Roihuvuoren palvelukeskuksen vastaava ohjaaja Päivikki Paakkanen muistutti eri alueilla toimivien Naapuruuspiirien olemassaolosta ja toivoi, että tieto niistä leviäisi muun muassa asiakasneuvostojen jäsenten kautta eteenpäin. Naapuruuspiirit ovat myös yksi vapaaehtoistoiminnan muoto. Päivikki myös kertoi, että tulevaisuuden suunnitelmissa on, että kerran vuodessa pidettäisiin yksi koko Helsingin asiakasneuvostojen yhteinen kokous.

Yhteistoimintakokouksen jälkeen halukkaat pääsivät tutustumaan Roihuvuoren palvelukeskuksen tiloihin Päivikin johdolla. Seuraava yhteistoimintakokous pidetään todennäköisesti keväällä 2018. Tarkoitus olisi tavata silloin mahdollisesti Myllypuron palvelukeskuksessa. Sovittiin, että tarkempi ajankohta ja paikka sovitaan myöhemmin ja palvelukeskusten vastaavat ohjaajat informoivat asiasta asiakasneuvostojen kokouksissa.

3. SYKSYN TAPAHTUMAT / TOIVEET

Anitta kertoi, että paljon tapahtumia on tulossa Kontulan palvelukeskuksessa vielä tämänkin vuoden puolella. Anitta nosti esiin muun muassa seuraavat tapahtumat: aivoterveysmessut 16.11., joulumyyjäiset 30.11., joulupolun avajaiset 4.12. sekä itsenäisyysjuhla 5.12. Itsenäisyysjuhla jakautuu sekä ryhmäkodeille suunnattuun osioon iltapäivällä että palvelukeskuksen asiakkaille tarkoitettuun juhlaan illemmalla. Lisäksi myöhemmin joulukuussa on tulossa muun muassa jouluateria 14.12., palvelukeskuksen joulujuhla 18.12. sekä joulusauna 19.12.

Asiakasneuvostosta tuli toive, että erilaisia musiikkiesityksiä olisi ohjelmassa myös jatkossa aina mahdollisuuksien mukaan. Palvelukeskuksen asiakkaat ovat kertoneet pitävänsä niistä.

4. PALAUTTEET

Ravintola oli saanut yhdeltä asiakkaalta palautetta koskien ravintolan ruoan laatua ja asiakaspalvelua. Asiakas oli muun muassa kokenut mielipahaa, kun häntä oli huomautettu siitä, ettei leipiä saa viedä mukanaan kotiinsa. Anitta sanoi, että hän on jo vienyt palautteen kokonaisuudessaan eteenpäin. Ravintolan esimies käsittelee saadun palautteen yhdessä ravintolan henkilökunnan kanssa.

Eräässä palautteessa asiakas kertoi tulleensa syömään, mutta joutuneensa pettymään ruokailuhetkeen. Asiakkaan mukaan ruoasta ei voinut nauttia, koska päivätanssit olivat samaan aikaan, jolloin ei hänen mukaansa ollut ruokarauhaa eikä kunnolla tilaa ravintolassa. Anitta kertoi, että talon ohjelmien aikatauluihin vaikuttaa usein moni asia ja ohjelmaa pyritään räätälöimään siten, että aikataulut olisivat mahdollisimman toimivat monesta eri näkökulmasta. Päivätansseihin liittyen on sovittu, että vuoden alusta alkaen kokeillaan sitä, että päivätanssit tulisivat alkamaan tuntia myöhemmin eli klo 14, jolloin lounasaikaa saadaan rauhoitettua ruokailulle ja tansseille on puolestaan oma rauhansa.

Pertti oli toimittanut Anitalle kirjallisen palautteen. Hän oli antanut palautetta muun muassa allasosastosta. Pertti kertoi, että sauna ei ole lämmin kun miehet tulevat vesijumppaan maanantaiaamuisin noin klo 8.30 aikoihin. Lisäksi kiuaskiviä on liian vähän, jolloin kiuas ei toimi kunnolla. Kiuaskiviongelma on kuulemma myös naisten puolella. Anitta sanoi ottavansa asiat puheeksi talon huoltomiehen kanssa. Pertti oli esittänyt palautteessaan myös toiveen, että voisiko suihkutiloissa olla enemmän suihkutuoleja. Nyt miesten puolella suihkuhuoneessa on olemassa kaksi seinässä olevaa istuinta. Määrä on Pertin mielestä liian pieni, koska suihkutiloissa on kuulemma usein samaan aikaan monia ihmisiä, jotka kaipaisivat suihkutuoleja. Lisäksi palautteessa oli otettu esiin se, että pesuhuoneen kalusteet, muun muassa suihkutankojen osat, ovat heikkolaatuisia. Anitta sanoi selvittelevänsä ja vievänsä näitä asioita eteenpäin. Palautteessa kehuja saivat

henkilökunta ja kirjasto. Sen sijaan palautteessa todettiin, että ravintolassa usein olevat kappalemäärärajoitukset ruoan ottamisen suhteen eivät tunnu mukavalta, koska ruokaa ei välillä tunnu saavan tarpeeksi rajoituksia noudattaessa. Anitta sanoi tiedustelewansa ravintolan esimieheltä, että mihin rajoitukset perustuvat.

Ritva antoi palautetta siitä, että muun muassa päivätoiminnalle varataan paljon tilaa ravintolasta lounasaikaan. Anitta totesi, että asiasta on jo keskusteltu ja päivätoiminta myöhentää jatkossa hieman omaa ravintolaan tuloaan. Tällöin ravintolassa on enemmän tilaa eikä tilavarauksesta aiheudu harmia muille asiakkaille. Anitta kertoi myös, että ylipäätään ravintolan pöytävarauksista, joita joillekin ryhmille tehdään, on jo keskusteltu ja pöytävarauksia on pyritty muokkaamaan mahdollisimman toimivaksi kokonaisuutta silmällä pitäen.

Palautteisiin liittyen Anitta kertoi, että hän on suunnitellut alkavansa pitää jatkossa noin kerran kuukaudessa avointa palautetuntia palvelukeskuksen toiminnan kehittämiseksi. Palautetunti merkittäisiin tapahtumakalenteriin ja sen aikana Anitta olisi palvelukeskuksen tiloissa tavattavissa. Asiakkailta olisi mahdollisuus nostaa esiin asioita toiminnan kehittämiseksi kasvokkain ja samalla Anitta puolestaan pystyisi kommentoimaan asioita palvelukeskuksen näkökulmasta. Anitta sanoi kokeilewansa asiaa ja aloittavansa tällaiset palautetunnit todennäköisesti ensi vuoden puolella.

Ritva antoi palautetta taustamusiikista, joka kuuluu keskusradiosta. Musiikki on kuulemma häirinnyt joitakin asiakkaita lounasaikaan. Anitta totesi, että nämä ovat tietysti myös makuasioita, mutta keskusradion käytössä on ylipäänsä huomioitava talon muu ohjelma. Anitta puhuu asiasta neuvonnan kanssa.

Ritva mainitsi, että naisten pesutilassa on paljon sokeritoukkia. Sama tilanne on kuulemma miesten puolella. Anitta sanoi ottavansa asian puheeksi huoltomiehen kanssa.

Ritva tiedusteli Sinikan eläkkeellelähdistä ja sen vaikutuksista ryhmäkotien asukkaille suunnatun toiminnan järjestelyihin. Anitta kertoi, että yleisesti ottaen Sinikan lähtö toki aiheuttaa joitakin muutoksia, mutta kerroksissa on jo organisoitu vastuuhenkilöt jatkoa silmällä pitäen. Esimerkiksi hartaustilaisuudet, ulkoilut ja kerrostanssit halutaan jatkossakin säilyttää ohjelmassa.

Mirja kysyi, että miksi perjantain tuolijumppaan on ilmestynyt lappu, jossa pyydetään, että tuolijumppaajat eivät jättäisi vaatteitaan pukuhuoneiden kaappeihin. Anitta kertoi, että samaan aikaan kuntosalilla on ryhmäliikuntatunti, jossa on paljon osallistujia, jotka tarvitsevat pukuhuonekaappeja. Koska moni tuolijumppaaja ei vaihda vaatteitaan samaan tapaan kuin kuntosalilla olijat, on pukuhuonekaappien rajallisen määrän vuoksi päädytty tällaiseen ratkaisuun.

5. SEURAAVA KOKOUS

Seuraava asiakasneuvoston kokous sovittiin pidettäväksi maanantaina 18.12.2017 klo 14 Kontulan palvelukeskuksen neuvotteluhuoneessa.