

Asiakasneuvoston kokousmuistio 3/2024

Päivämäärä: 21.03.2024

Paikka: Töölön palvelukeskus Kh. 3

Läsnäolijat: Ulla Lahtiperä, Laila Selkinen, Raimo Sundvall, Paula Lod-Markkanen ja Harriet Kervinen

Poissaolijat: Ulla Sääski ja Ilona Vierikko

Puheenjohtaja ja sihteeri: Puheenjohtaja Helena Siltala, Sihteeri Hanna Paunonen

Asianumero	Asia	Keskustelu ja päätös
1	Henkilöstömuutoksista	Asiakasneuvoston sihteeri vaihtunut. Uutena sihteerinä toimii Töölön palvelukeskuksen sosiaaliohjaaja Hanna Paunonen. Muita henkilöstömuutoksia käyty läpi. Uutena työntekijänä aloittanut sosiaaliohjaaja Ada Brusila joka toimii jatkossa myös vapaaehtoistoiminnan ohjaajana. Tammikuussa aloittanut myös Jennica Kalland sosiaaliohjaajana.
2	Palautteet	Käytiin läpi Feedbacklyn vastauksia helmikuun 2024 osalta. Pohdittiin, onko laite vähän syrjässä, huomaako asiakkaat sitä kunnolla. Vastauksia tullut helmikuussa yhteensä 36 ja yleinen tyytyväisyys todella hyvä ja keskittyväisyys 96 %. Sovittiin että jatkossa käydään kuukauden raportti läpi asiakasneuvostossa.
3	Toivepuu/ Palautepuu	Toivelaput tehty isommiksi ja lisätään myös suljettu palautelaatikko, jotta asiakkaat voivat halutessaan jättää palautteen myös laatikkoon. Sovittiin että käydään palautepuun vstit läpi entiseen malliin asiakasneuvostossa.
4	Asiakasneuvostojen työpaja	Käytiin läpi asiakasneuvoston työpajan koontia. Keskustelussa noussut esiin, että voitaisiin järjestää tapahtuma jossa asiakkailla olisi mahdollisuus kuulla

Asianumero	Asia	Keskustelu ja päätös
		<p>esim. asiakasneuvoston toiminnasta, antaa palautetta, kehittämisehdotuksia. Tällaisia tapahtumia voisi olla esim. 2x vuodessa.</p> <p>Keskustelussa nousut myös esiin, että asiakasneuvoston muistiot voisivat olla paremmin näkyvillä ja sovittiinkin että aulaan laitetaan jatkossa kansio josta neuvoston muistiot voi halutessaan lukea. Pohdittiin myös, että samaan yhteyteen voisi lisätä mainoksen jos joku olisi vaikka kiinnostunut neuvostoon osallistumisesta kun uusi kausi alkaa.</p> <p>Pidettiin hyvänä ideana, että yhteistyötä ja tutustumisia muihin palvelukeskusten asiakasneuvostoihin järjestettäisiin sekä sitä että neuvosto kokoontuu säännöllisesti kuukausittain.</p>
5	Palaute	<p>Palautteissa ollut, että juhlasalin lattia on ollut yhtenä maaliskuun maanantaina todella likainen. Tässä ollut harmillinen yhteensattuma: viikonloppuna ollut isompi tapahtuma ja siistijöiden keskuudessa henkilöstöpula samaan aikaan. Todettiin, että onneksi näin ei ole ollut usein.</p>
8	Huhtikuun ohjelma	<p>Käytiin läpi ohjelmaa ja kiiteltiin sen monipuolisuudesta. Jatkossa kuukausiohjelma lähetetään asiakasneuvostolle suoraan sähköpostiin. Myös asiakkaille voi markkinoida mahdollisuutta saada ohjelma sähköpostitse,</p>
9	Seuraava kokous	<p>maanantaina 15.4.2024 klo 10 Kh.5</p>

Helena Siltala
vastaava ohjaaja

Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala
Palvelukeskusten vapaaehtoistoiminta
Töölönkatu 33, 00260 Helsinki
Puh. 09 310 44532
helena.siltala@hel.fi