

Muut kokouksessa esille tulevat asiat

VAMNEU 07.03.2023 § 8

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

1.

Vaikuttamistoimielinten ja kansalliskielilautakunnan yhteinen ilta-koulu oli 16.2.2023. Puhujana oli mm. yhdenvertaisuusvaltuutettu Kristina Stenman, joka kertoi yhdenvertaisuudesta, esteettömyydestä, saavutettavuudesta ja laaja-alaisesti kielellistä oikeuksista. Mitä tunteja ja ajatuksia esitys herätti neuvoston jäsenissä. Diaesitys toimitettu sähköpostitse neuvoston jäsenille 23.2.2023.

2.

Toholammin kunnanhallitus päätti 13.12.2022 nimetä neuvoston jäsen Jouko Lahnalammin tilalle Silvo Mäkelän Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaisneuvostoon.

3.

Neuvoston tietoon on tullut palaute taksien saatavuuteen liittyen. Saadussa palautteessa haluttiin tietää onko sopimuksen mukaista että taksimiehet ottavat pois päältä Soiten taksitilauslaitteen, kun on hyvin normaaleja tilauksia. Toinen palaute koski pitkiä matkoja ja odottamista, joka ei ole näillä matkoilla sallittua, vaikka taksi olisi valmis odottamaan ilmaiseksi. Kokouksessa palautetta antamassa on kokemusasiantuntija ja palvelun käyttäjä Heikki Mäkelä. Kuljetusasiantuntija Virve Karhu ja hankintasihteeri Susanna Leino on kutsuttu kokoukseen antamaan lisätietoja asiaan liittyen.

4.

Varautumisen uusi työkalu helpottaa omaa pärjäämistä sähkökatkon sattuessa. Puheenjohtaka Nyberg kertoo asiasta lisää.

5.

Mitä hyvä asiakaskokemus voisi sisältää? Neuvosto keskustelee erilaisista asiakaskokemuksiin liittyvistä näkökulmista, niiden yhteyksistä strategisiin tavoitteisiin ja niiden mittareihin.

6.

Neuvosto pitää tärkeänä, että asiakasraati perustetaan. Sen voi tehdä hyvin elinkaarimallilla, mutta samalla on huolehdittava siitä, että se on edustukseltaan riittävän laaja-alainen ottaen huomioon koko ihmisen elinkaaren vauvasta vaariin. Vammaisten erityistarpeet täytyy kuitenkin pystyä huomioimaan. Hyvää on se, että asiakasraatia voidaan laajentaa ja toisaalta perustaa määräaikaisesti teema- tai palvelualuekohtaisia raateja.

Liite 3 – Asiakasraadin toimintasääntö

Liite 4 – Asiakasraadin pykälä hallitukselle

Päätösesitys

1.
Neuvosto keskustelee asiasta ja merkitsee saadun informaation tiedokseen.
2.
Neuvosto toivottaa Mäkelän tervetulleeksi ja merkitsee saadun informaation tiedokseen.
3.
Neuvosto keskustelee asiasta ja merkitsee saadun informaation tiedokseen.
4.
Neuvosto keskustelee asiasta ja merkitsee saadun informaation tiedokseen. Lisätietoja asiasta voi kysyä Näkövammaisten Liiton Katja Kuuselalta, katja.kuusela@nkl.fi
5.
Neuvosto keskustelee asiakaskokemuksen erilaisista näkökulmista ja korostaa seuraavia asioita:
 - palvelujen saatavuus, saavutettavuus ja esteettömyys
 - asiakkaan kohtaaminen ja kohtelu
 - asukkaiden ja asiakkaiden osallisuus ja toimijuus
 - kansalais- ja asiakaspalautetiedon hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä
 - asukkaan ja asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja omahoito
6.
Neuvosto keskustelee asiasta ja korostaa vammaisten henkilöiden erityistarpeiden huomioimista asiakasraatia perustettaessa.

Päätös

1.
Neuvosto keskusteli asiasta ja merkitsi saadun informaation tiedokseen.
2.
Neuvosto toivotti Mäkelän tervetulleeksi ja merkitsi saadun informaation tiedokseen.
3.
Neuvosto keskusteli asiasta, merkitsi saadun informaation tiedokseen ja oli huolissaan kuljetuspalveluiden nykytilasta. Tilanteen helpottamiseksi Soite on ryhtynyt toimiin ja ottanut olemassa olevan sopimuksen pohjalta Jonas Dahlilta auton ajoon, joka ajaa vain Soiten kuljetuspalveluasiakkaiden kyytejä kokeiluna kesäkuun loppuun saakka myös iltaisin ja viikonloppuisin. Ilta- ja viikonloppuajoista sovitaan jatko toukokuussa. Lisäksi tämä auto ajaa aamuisin ja iltapäivisin myös sovittuja ajoja.
4.
Neuvosto merkitsi tiedokseen puheenjohtaja Nybergin selvityksen asiasta, josta löytyy lisätietoja www.72tuntia.fi -sivustolta.

5.

Neuvosto keskusteli asiakaskokemuksien erilaisista näkökulmista ja toivoi osallistumisen ohjelmaan näkökulmia ja mittareita kyseisistä asioista.

6.

Neuvosto päätti asiasta esityksen mukaisesti.

7.

Kokouksessa neuvoston tietoon saatettiin, että on haasteita henkilökohtaisen avun saamiseen liittyen. Ostopalveluiden lisäksi olisi tarkoituksenmukaista olla myös omaa toimintaa, jotta tämän palvelun saaminen varmistettaisiin myös erityistilanteissa.

8.

Kokouksessa neuvoston tietoon saatettiin, että omaishoidon vapaisiin liittyvien vapaiden tarkoituksenmukaiseksi ja viihtyisäksi toteuttamiseksi tulisi kiinnittää erityistä huomiota intervallipaikkojen sopivuuteen kullekin omaishoidettavalle ottaen huomioon hänen yksilölliset tarpeensa.