



Perusturvakuntayhtymä Akseli  
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



## Asiakasraadın muistio

Aika 12.4.2019 klo 14–16

Paikka Hermannin tilat, ryhmätala  
Nummentie 4, 21270 Nousiainen

Läsnä 5 asiakasraatilaista  
Työntekijät: Tuuli Alamäki (puheenjohtaja) ja Suvi Sippola (sihteeri)  
Vierailijana Akselin yhtymähallituksen puheenjohtaja Päivi Maisila klo 15 alkaen

### 1. Kokouksen avaus

- Puheenjohtaja Tuuli Alamäki avasi kokouksen klo 14.05 ja toivotti kaikki tervetulleeksi Perusturvakuntayhtymä Akselin asiakasraadın alkuvuoden 4. kokoukseen 15.3.2019.
- Kokous aloitettiin yhteisellä kahvihetkellä.

### 2. Esityslista

- Puheenjohtaja kävi läpi kokouksen esityslistan ja työjärjestyksen.

### 3. Muistio

- Puheenjohtaja kävi läpi muistion, ei tarvetta muutoksille.

### 4. Aloituskierros

- Raatilainen tuli mielenkiinnolla kokoukseen, koska vierailija on mielenkiintoinen. Kilpailutus kiinnostaa ja miten se prosessi etenee. Toinen raatilainen ajattelee, että toimetttömyys tappaa nuoren miehen, siksi tuli paikalle, hyvillä mielin, odottaa keskustelua. Kolmas raatilainen pohtii, että on normaalia taistelua ruohonjuuritasolla, joutuu pitämään omista oikeuksista kiinni, odottaa vierailijan käynniltä tietoa, koska sitä ei muuten saa. Sihteeri odottaa hyvää keskustelua vierailijan kanssa. Puheenjohtaja odottaa mielenkiinnolla vierailijan kanssa käytävää keskustelua. Neljäs raatilainen kertoo, että usvassa menty muutama viikko, koska kättä operoitu, on ollut aikaa miettiä asioita. Viidennellä raatilaisella ei ihmeempiä odotuksia.

Perusturvakuntayhtymä Akseli  
Aikuissosiaalityön ja  
erityispalvelujen yksikkö  
Keskuskaari 3  
21250 Masku

Puh. (02) 447 7000  
[www.soteakseli.fi](http://www.soteakseli.fi)  
[Asiakasraati@soteakseli.fi](mailto:Asiakasraati@soteakseli.fi)



## 5. Teemat

- Asiakaspalautteen keruun toteuttamisen suunnittelu:
- Toteutetaan palautekysely syksyllä 2019
- Muokataan vanhan lomakkeen pohjalta uusi kyselykaavake, Tuuli tekee malliversi-  
on toukokuun kokoukseen.
- Numerointi 1-5
- Huomioitava, onko monta asiakkuutta, kun vastaa kysymyksiin ja se, miten tämä  
voidaan huomioida kyselyssä. Olisiko esim. mahdollisuus täyttää useasta eri pal-  
velusta kysely, joten kyselyssä voisi olla useampi samanlainen sivu. Lomakkeessa  
voisi lukea, mikä asiakkuus on kyseessä.
- Lisäkysymykset muokataan Asiakkaan äänellä - menetelmäoppaan mallista, kyse-  
lykaavakkeen alkuosa Akselin aiemmasta kyselystä, sukupuoleen lisäys; joku muu.  
Kaavakkeeseen kohta, jossa voi mainita, mitä jäi kaipaamaan kyselystä.
- Mietittävä vielä, miten kyselyn saa kohdennettua oikein.
  
- Pop up- päivät toimistolla:
- Palautepäivä MKTO:n tiloissa 23.5.2019 klo 13–16 välisenä aikana.
- Palautekeruu tapahtumassa toteutetaan erilaisten toiminnallisten menetelmien  
avulla: Liikennevaloäänestys, jossa väittämiä, vapaa palaute, unelmien sosiaali-  
toimisto, saisi antaa palautetta työntekijöistä, mutta tätä mietitään vielä, ei työnteki-  
joiden vertailua jne.
- Miten saada ihmiset paikalle: Kahvit ja tarjottavat, arvonta, jossa leffaliput, lahja-  
kortteja, lasten onginta, lasten kasvomaalaus, ilmapallot jne.
- Fysioterapeutit mukaan, Suvi kysyy.
- Asiakasraadin jäseniä kysytty tapahtuman järjestelyyn mukaan ko. päivänä, jäivät  
vielä miettimään asiaa.
- Pyydetään toimittajaa tekemään juttua tapahtumasta.
- Joka pisteellä olisi oma arvonta, jos on vastannut ko. pisteen kysymyksen.
  
- Vierailija Päivi Maisila, Akselin yhtymähallituksen puheenjohtaja:
- Vierailija Päivi Maisila kertoi itsestään ja kiitti kutsusta. Päivi kokee asiakasraati-  
toiminnan hienona asiana, haluaa kuulla mitä ajatuksia on yhtymähallitukseen  
päin. Päivi on siviilityössä vanhuspalveluissa, on ollut viime syksystä saakka Löy-  
tävä vanhustyö-hankkeessa töissä. Käyty aiemmin vierailijalle lähetetyt kysymyk-



set läpi, asiakasraatilaiset saivat esittää kysymyksiä ja aiheista syntyi hyvää keskustelua.

- 1. Mitä Akselin yhtymähallituksen puheenjohtajan työ sisältää?

Kyseessä on kunnallinen luottamustoimi, johon Päivi Maisila on valittu, Päivi asuu Mynämäellä. Yhtymähallituksen kokoonpano perustuu perussopimukseen ja kuntien asukasluvun määrään, kunnista jäseniä on valittu seuraavasti; Maskusta 4, Nousiaisista 2 ja Mynämäestä 3. Yhtymähallituksessa on nais- ja mieskiintiöt. Puheenjohtajuus menee kunnittain vuorotellen, kierros alkoi Maskusta ja nyt on vuorossa Mynämäen puheenjohtajuus. Päivi toimii puheenjohtajana yhtymähallituksessa ja neuvottelee kuntayhtymän johtajan, linjajohtajien ja yhtymähallituksen kanssa eri asioista. Yhtymähallitus pitää huolen, että asiakirjoja noudatetaan, mutta heillä ei ole virkavastuuta, Akselin viranhaltijoilla on virkavastuu, johon pitää voida luottaa päätöksenteossa. Strategia on (korkein) asiakirja joka ohjaa kuntayhtymän toimintaa, lisäksi ylätasolla on Akselin perussopimus, joka ohjaa toimintaa. K: Onko huomioitu, että sopimusta tehtäessä kaikki on lainmukaisia? Päivin mukaan sopimusta pitää muuttaa joiltain kohdin, koska jotkin asiat ovat muuttuneet.

- 2. Miten yhtymähallituksen jäsenet valitaan?

Jäsenet valitaan kunnanvaltuustojen kautta edustamaan kuntia, kiintiöiden mukaan. K: Valitaanko jäsenet kunnissa itsenäisesti? Päivin mukaan kyllä, kunnat sopivat kiintiöistä keskenään. Yhtymähallitus valitsee keskuudestaan puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan ja vaalikausi on yhtymähallituksen toimintakausi. K: Kuinka usein yhtymähallitus kokoontuu? Päivin mukaan yleensä kerran kuukaudessa, heinäkuu taukoa, (syyskuussa voi olla 2 kokousta).

- 3. Millasta yhteistyötä on eri Akselikuntien kanssa?

Päivin mukaan parhaillaan ovat meneillään kuntaneuvottelut kunkin osakaskunnan kanssa. Kuntaneuvotteluissa valmistellaan tulevan vuoden talous- ja toimintasuunnitelmaa. Neuvotteluissa ovat mukana johtavat viranhaltijat sekä kunnan edustus, neuvotteluissa esitellään uusia suunnitelmia ja kuntien toiveita toiminnan ja talouden osalta. Päivin mukaan kunnat tilasivat selvitykset kuntaliiton FCG:ltä, jossa haluttiin tarkastella kuntayhtymän tiettyjä toimintoja ja kustannusten säästöpotentiaalia. K: Meneekö siten, että ehdotukset tulevat alhaalta ylöspäin? Päivin mukaan kunnat antavat ohjeita, miten toivovat Akselin toimintaa kehitettävän, mutta itse työn kehittäminen tapahtuu organisaation sisällä. Päivin mukaan Akselin ja kuntien kesken on mietitty kehittämistä ja yhteistyötä kuten esim. tiloja ja erilaisia asumismuotoja kuten yhteisöllinen asuminen, ylisukupolvinen malli. Yhdessä on pohdittu myös varhaiskasvatuksen, neuvolan, ennaltaehkäisevän työn, koulujen ja liikenteen kehittämistä.



- 4. Mitä yhteistyö eri Akselikuntien kanssa sisältää?

Se sisältää Päivin mukaan kuntaneuvottelut, jossa pohditaan seuraavan vuoden talousarviota. Lisäksi palvelutasosuunnitelman luonnos tehdään yhdessä, yhtymähallitus pitää yhteyttä poliittisiin päättäjiin myös. Toisaalta kaikki yhtymähallituksen jäsenet ovat poliittisia päättäjiä, jotka keskustelevat omissa kunnissaan kuntayhtymään liittyvistä asioista ja päätöksenteosta. Yhtymähallitus on ollut mukana sotevalmisteluissa, josta on ollut hyötyä työn kehittämiseen ja hyvien käytäntöjen vakiinnuttamisessa.

- 5. Mitä asioita yhtymähallitus päättää?

Yhtymähallitus päättää palvelutasosuunnitelmasta ja talousarvioehdotuksista, jotka menevät sen jälkeen kuntien valtuustoihin päätettäväksi. Lisäksi yhtymähallitus päättää Akselin sopimuksista, ohjeista, maksuista sekä vuokrasopimuksista. Yhtymähallitus valitsee kuntayhtymän johtajan. Viranhaltijapäätösten oikaisuvaatimukset käsitellään yhtymähallituksen yksilöjaostossa. Yhtymähallitus päättää kilpailutuksista. K: Miten tarkistetaan toimijoiden taustat? Päivin mukaan toimijoiden taustoista selvitetään se, mikä on tarpeellista, toimijoilta tarkistetaan myös taloudelliset taustat, ja esim. maksamattomat verot ovat esteenä valinnalle. K: Vaikuttaako hinta ja laatu saman verran? Päivin mukaan tarjouksen pitää täyttää laadulle asetetut kriteerit, jonka jälkeen usein hinta ratkaisee. Päivin mukaan lakimiestä saatetaan käyttää näissä apuna tarvittaessa. K: Miten esim. kuntouttavan palveluntuottajan valinta, kuka päättää näistä? Päivin mukaan yhtymähallitus päättää niistä. K: Miten sen jälkeen sitä valvotaan? Päivin mukaan viranhaltijoiden tehtävä on valvoa palvelutarjoajien toimintaa.

- 6. Miten Akselin toimintoja kehitetään yhtymähallituksen toimesta?

Viranhaltijat valmistelevat asiat yhtymähallitukselle, joten heillä on vastuu kehittämisestä ja (kaikki) operatiivinen toiminta on heidän vastuulla. Saadut palautteet viedään asianomaisen vastuuhenkilön tiedoksi ja keskusteluun.

Yhtymähallituksen tehtävä on turvata, että kuntalaiset saavat hyvät ja tasa-arvoiset palvelut. Varsinainen kehittämistyö ja operatiivinen toiminta tapahtuu työyhteisöjen sisällä.

- 7. Miten asiakkaiden äänen saisi kuuluviin yhtymähallituksen kautta?

Päivin mukaan asiakkaat voivat olla suoraan yhteydessä yhtymähallitukseen tai esim. vanhusneuvoston, vammaisneuvoston tai henkilöstön kautta ja henkilöstö voi tehdä huoli-ilmoituksen epäkohdista. Näistä em. asioista keskustellaan kokouksessa ja jos on valmisteluun meneviä asioita, niin ne lähetetään valmisteluun. K: Kysytty valituksesta, miten se tehdään? Päivin mukaan valitukset käsitellään yksilöja-



ostossa, jos kyseessä on viranhaltijan päätös, kilpailutuksesta voi olla yhteydessä viranhaltijaan ensin ja jos se ei auta, niin sitten esimieheen. Ehdotettu, että yhtymähallitus pyytää tulevasta asiakaskyselystä yhteenvedon, jolloin tulee asiakkaiden ääni kuuluviin. Päivin mukaan yhtymähallitus voi näin toimia. Päivi kertoo, että asiakas voi olla suoraan yhteydessä yhtymähallitukseen, numerot löytyvät Akselin sivuilta. Ehdotettu, että Akseli teettää kyselyn myös kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille erikseen. Toivottiin valituksen teosta selkeää ohjeistusta Akselin sivuille. Kerrattu vielä, miten asioista voi valittaa: Ensin toiminnasta vastaavaan henkilöön yhteys, jos ei auta, niin sitten yhteys esimieheen ja sitten vasta yhtymähallitukseen. Toivottiin, että yhtymähallituksessa ollaan valppaina sen suhteen, keitä kentällä toimii palvelutarjoajina ja millaista toiminta on. Todettiin, että asiakasraatikin voi kirjelmöidä yhtymähallitukselle eri asioista ja epäkohdista.

- 8. Millainen käsitys yhtymähallituksessa on asiakasraadista?
- Päivillä on tieto asiakasraadin toiminnasta ja hän arvostaa ko. toimintaa, koska on aiemmassa työssä ollut tällaista myös. Päivi toivoo, että asiakasraati toimii rakentavasti Akselin kehittämisessä. Päivi pohtii, että asiakasraateja voisi olla muissakin yksiköissä.
- 9. Millaisena tulevaisuuden Akseli näyttäytyy sote-palvelujen osalta?
- Päivin mukaan kunnat ovat huolissaan lastensuojelun palveluista, kuten esim. saavatko perheet laadukasta palvelua, myös kustannusten nousu aiheuttaa huolta. Päivin mukaan on tehty päätöksiä, että palkataan omaa henkilöstöä lisää, jotta os-topalveluiden tarve vähenee ja laatua voidaan tarkkailla paremmin. Päivin mukaan Akselissa halutaan kehittää palveluja asiakaslähtöisesti, ei organisaatiolähtöisesti.
- Keskusteltu lopuksi, mitä Päivi ajattelee asiakasraadissa vierailustaan; Päivin mukaan oli mukavaa, että sai kutsun. Todettu, että osa asiakkaista kokee, että ylemmällä taholla ei tiedetä, mitä asiakkaat käyvät läpi, joten siksi asiakasraati on tärkeä tiedotuskanava. Tuulin mukaan tämä on toiminut molempiin suuntiin, on saatu toimeksiantoja ylemmältä taholta ja asiakasraadissa on voitu myös itse ehdottaa kehitettäviä asioita. Tuuli kertoo, että aikuissosiaalityön tiimeissä käsitellään raadin muistiot ja ehdotukset ja asioihin pyritään puuttumaan ja kehittämään tarvittaessa nopeastikin. Todettu, että Yhtymähallituskin voisi ehdottaa jotain pohdittavaa asiakasraatilaisille.

## 6. Muut asiat

- Sihteerin laatii kokousmuistion, joka pyritään lähettämään viikon sisällä asiakasraadin jäsenille joko postitse tai sähköpostitse. Asiakasraatilaisilla on tämän jälkeen viikko aikaa kommentoida sitä, jonka jälkeen muistio julkaistaan lopullisessa muo-





**Perusturvakuntayhtymä Akseli**  
MASKU • MYNÄMÄKI • NOUSIAINEN



dossa Akselin kotisivuilla. Puheenjohtaja oikolukee muistion ennen julkaisua. Sähköpostiosoitteeseen voi lähettää esim. kehitysehdotuksia tai teemoja, joita toivotaan, että käsitellään asiakasraadissa sekä kommentit muistioista.

## **7. Tulevat asiakasraadinn kokoukset**

- 10.5.2019 klo 14–16 Hermanni, Nousiainen.

## **8. Kokouksen päättäminen**

- Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 16.08.