

Seurantakysely Pirkkalan perusturvapalveluiden asiakasfoorumien jäsenille

Yhteenveto tuloksista

Terveellä järjellä parasta perusturvaa -hanke

Tutkija Riitta-Liisa Larjovuori
Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos

Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu
Maaliskuu 2010

Kyselyn tarkoitus ja toteuttaminen

Kaikille asiakasfoorumien kuntalaisjäsenille ja perusturvalautakunnan jäsenille lähetettiin helmikuussa 2010 kutsu vastata seurantakyselyyn. Kysely toteutettiin pääosin sähköisesti, mutta niille jäsenille, jotka eivät käytä sähköpostia, lähetettiin kotiin paperilomakkeet. Kaikille muillekin tarjottiin vaihtoehtona mahdollisuutta vastata paperilomakkeen avulla. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 20 osallistujaa, joista 12 oli kuntalaisjäseniä ja 8 perusturvalautakunnan edustajia.

Seurantakyselyn tavoitteena oli selvittää, mitä mieltä foorumien jäsenet ovat toiminnan alkuvaiheista, esim. miten he odottavat foorumitoiminnan vaikuttavan kuntaan ja palveluihin, mikä on tuntunut toimivalta, millaisia haasteita toiminnassa koetaan olevan ja millaisia kehittämisehdotuksia osallistajilla on. Perusturvalautakunnan edustajilta tiedusteltiin lisäksi mm. millaisia eväitä foorumitoiminta on tähän mennessä antanut omassa päättäjänroolissa toimimiseen. Lomakkeella oli sekä avoimia kysymyksiä, että toistakymmentä foorumitoimintaa koskevaa väittämää käsittävä monivalintakysymys. Monivalintakysymyksillä pyrittiin selvittämään esim. miten demokraattiseksi ja osallistavaksi foorumitoiminta koetaan, onko foorumitoiminnan rooli selkeä osallistujille, koetaanko foorumikokoontumiset miellyttäväksi ja tuloksellisiksi jne.

Yhteenveto kyselyssä annetusta palautteesta

Seurantakyselyn perusteella voidaan todeta, että enemmistö foorumien jäsenistä on varsin tyytyväisiä toiminnan tähänastiseen sisältöön ja toteuttamiseen. Koetaan, että kokoontumisissa ja yleisötilaisuuksissa on noussut esille hyviä, uusia ajatuksia ja foorumitoiminta on hyvä kanava viedä näitä eteenpäin. Lähes kaikki pitävät foorumien toimintatapoja demokraattisina ja kokoontumisten koetaan tarjonnan riittävästi mahdollisuuksia kertoa omia näkemyksiään. Toimintaan osallistuminen koetaan myös miellyttäväksi ja enemmistö (75 %) kokee toiminnassa mukana olemisen hyödylliseksi ja motivoivaksi. Toiminnan käytännön järjestelyiden (esim. vetäjien toiminta, yleisötilaisuuksien järjestäminen) koetaan toimineen hyvin.

Erityisesti osallistujia on toiminnassa miellyttänyt mahdollisuus ideoida uutta ja vaikuttaa palveluiden parantamiseen foorumin kohderyhmässä. Samasta asiasta kiinnostuneessa porukassa mukana oleminen ja käytännön toiminnan suunnitteleminen yhdessä on koettu palkitsevaksi.

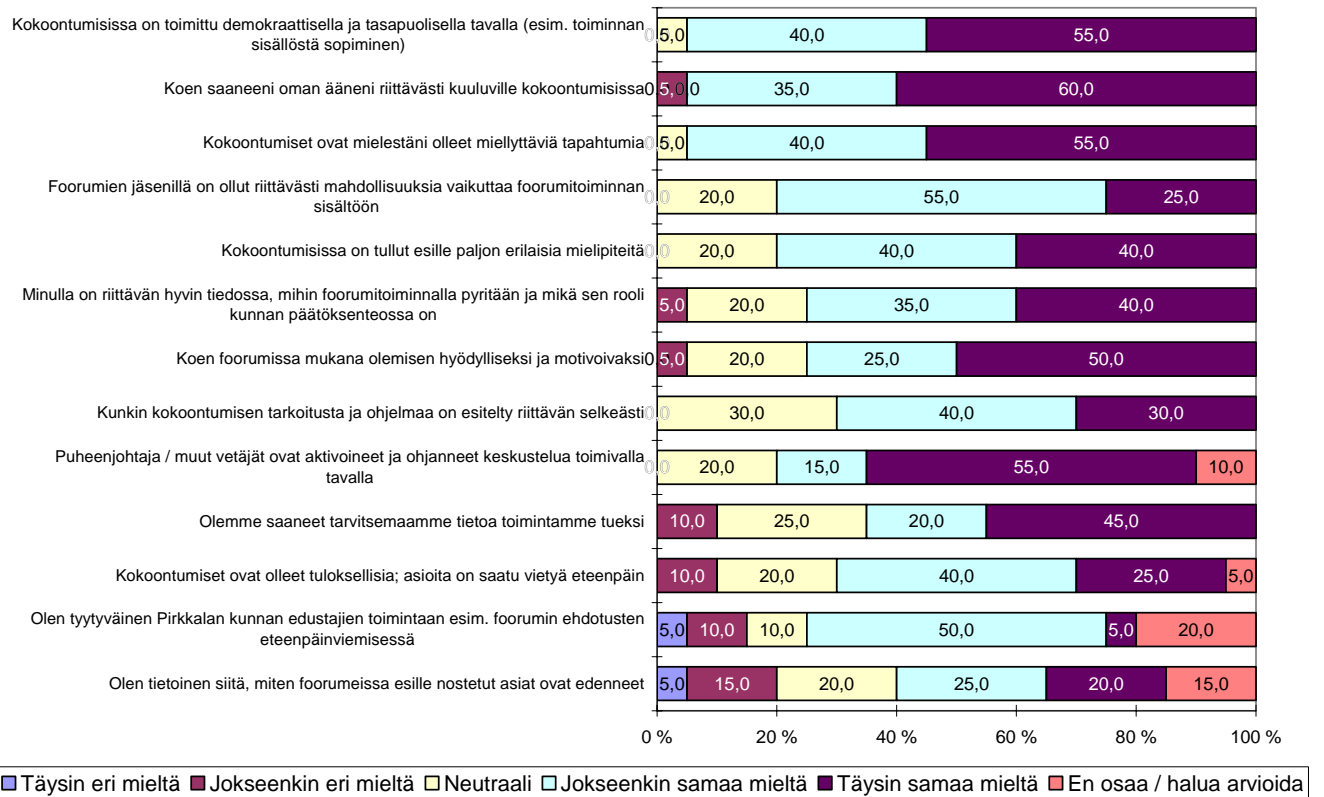
Foorumitoiminnan vaikuttavuus: esim. se, miten kokoontumisissa esitetyt ideat huomioidaan perusturvapalveluiden konkreettisessa kehittämisessä, ja miten ja millä aikataululla ehdotetut asiat etenevät, mietityttää osaa vastaajista. Toimintaa toivotaan kehitettävän siten, että foorumien kokoontumisiin saataisiin tietoa esim. perusturvalautakunnassa vireillä olevista asioista ja muista palveluiden kehittämissuunnitelmista ja foorumilla olisi mahdollisuus kommentoida näitä. Kunkin kokoontumisen asioista voisi olla hyvä saada laajempaa tietoa jo etukäteen, jotta osallistajat pystyisivät valmistautumaan kokouksiin paremmin. Osa toivoi perusfoorumien kokoontumisten aiheiden ja tavoitteiden selkeyttämistä: selkeä teema kullekin kokoontumiselle.

Lisäksi vastaajien mielestä voidaan kehittää sitä, miten asioiden etenemisestä ja käsittelytavasta kuntaorganisaation sisällä tiedotetaan foorumeille ja laajemminkin kuntalaisille (esim. Internet-sivuilla). Myös foorumitoiminnan tehtävän ja roolin yleinen selkeyttäminen on tarpeen osasta kuntalais- ja päättäjäjäseniä.

Tiedonkulku lautakunnan ja foorumien välillä, kuin myös eri asiakasfoorumienkin välillä, on myös keskeinen ja mahdollisesti kehittämistä vaativa asia. Osa toivoi enemmän vuorovaikutusta foorumijäsenten välillä kokoontumisten välillä; jos kokoontumisten välit ovat pitkiä, saattavat edellisen kokouksen keskustelut jo unohtua seuraavaan kertaan mennessä. Vastaajat tuovat esille myös sen, että tulee kiinnittää huomiota laajemman kuntalaispalautteen saamisen ja sen käsittelemiseen foorumeissa. Myös kuntalaisten saaminen mukaan yleisötilaisuuksiin ja tilaisuuksien järjestäminen siten, että kuntalaiset kokevat tullessa kuulluiksi ja vakiojäsenten pitäminen aktiivisesti mukana toiminnassa ovat vastaajien mielestä kriittisiä asioita toiminnan onnistumisen kannalta.

Osa vastajista toteaa, että toiminta on vielä niin alkuvaiheissaan, että sen merkitystä ja vaikutuksia on vielä kovin aikaista lähteä arvioimaan. Foorumien toimikauden pidentämisestä esitettiin joitakin toiveita; kokoonpanojen pysyminen pidempään samana saattaisi tehostaa asioiden eteenpäin viemistä.

Foorumitoiminnan toivottiin vaikuttavan luonnollisestikin etenkin palveluiden paranemiseen kohderyhmän kannalta tuomalla asiakasnäkökulmaa palveluiden kehittämiseen ja päätöksentekoon. Mainittiin, että on hyvä, jos toiminnan kautta saadaan toteutettua erityisesti pieniä ja helposti toteutettavia, mutta asiakkaiden elämää mahdollisesti paljonkin helpottavia parannuksia palveluihin. Lisäksi vastaajat toivovat foorumien uudistavan kunnan toimintatapoja, esim. lisäävän avoimuutta, ja tuovan kunnallisen päätöksenteon lähemmäksi rivikuntalaisia ja mahdollisesti lisäävän ihmisten kiinnostusta sitä kohtaan. Foorumien toivotaan kehittyvän näkyväksi ja hyvin tunnetuksi kanavaksi kuntalaismielipiteen esiin saamiseen.



Kuvio 1. Osallistujien mielipiteet foorumitoiminnasta (n=20)

LIITE. Vastaajien antama avoin palaute kokonaisuudessaan

Liitteessä on esitetty vastaajien kyselyssä antama palaute kokonaisuudessaan. Vastauksia on ryhmitelty (otsikoinnit tutkijan tekemiä) ja sanasta sanaan yhteneviä tai asiallisesti riittävän samansisältöisiä vastauksia on yhdistelty luettavuuden parantamiseksi.

Kuntalaisjäsenten palaute kokonaisuudessaan

N=12

Miten asiakasfoorumien tähän astinen toiminta on vastannut ennako- odotuksiasi?

Odotuksiin vastaavalla tavalla (7 kpl)

- On vastannut odotuksia (2 kpl).
- Erittäin hyvin, kun on napakka puheenjohtaja, joka selvittää asiat perusteellisesti.
- Ennako-odotuksia ei ollut, koska en ollut koskaan kuullut tämän tyyppisestä toiminnasta. Olen kyllä todennut toiminnan sujuvan.
- Erittäin hyvin, kokonaisuus alkaa selvitä. Päätehtävä saada asiakkaiden mielipiteitä selville on hyvässä vauhdissa.
- Olen ollut ihan tyytyväinen toimintaan.
- Koska foorumilla ei oikeastaan ollut mitään perimätietoa, niin läksin mukaan avoimin mielin.

Ei ole kaikilta osin vastannut odotuksia (5 kpl)

- Foorumin toiminta ei ole ollut sellaista miksi sen etukäteen kuvittelin. Tuntuu kuin vetäjätäkään eivät olisi alkuun oikein tietäneet mihin suuntaan olemme menossa ja miten alamme ideoida.
- Ennako-odotuksia oli vaikea määritellä ja olen lähtenyt avoimesti liikkeelle. Kunnassa valmisteltaviin asioihin en ole nähnyt mahdollisuutta vaikuttaa tai tietoa mitä valmistellaan ei ole tullut foorumiin. Olemme työstäneet muutamia ideoita alkutapaamisissa tehtyjen ideointien perusteella. Prosessi tuntuu etenevän hitaasti
- Ei kai kovin hyvin. Oletin, että saamme keskusteltaviksi esim. lautakunnissa esillä olevia/ esille tulevia uudistus- tai muutosasioita. Tuntuu turhalta työltä, jos meidän harteilla on esittää uudistuksia, joita ei ole edes harkinnassa missään.

Toki joitakin hienoja ajatuksia voi fooruminkin toimesta nousta esille, mutta suhtaudun erittäin skeptisesti siihen, että saisimme paljonkaan vaikutettua asioihin ilman lautakuntia. Ne kuitenkin ovat pääroolissa ja me vain taka-alalla.

- Hieman huonosti. Olisin odottanut konkreettisempaa otetta, enkä niinkään poliittista diipadaapaa. Foorumilaiset eivät ole saaneet mitään tietoa kunnan eri elinten käsittelemistä asioista tai päässeet vaikuttamaan mihinkään asiaan.
- Ennakoajatuksena on ollut että pääsee perehtymään valmisteilla oleviin kunnan asioihin ja ottamaan kantaa niihin ja ideoimaan palveluja toimivammaksi. Nyt ei ole päässyt yhteenkään valmisteilla olevaan asiaan vaikuttamaan eikä niitä ole myöskään esitelty.

Mikä on ollut mielestäsi antoisinta toiminnassa?

Ideoiminen, uuden suunnittelu ja asioiden kehittäminen (6 kpl)

- Ideoida uutta. (2 kpl)
- Kokouksissa järjestettävistä tapahtumista puhuminen/suunnittelu ja yleensäkin toiminnan suunnittelu
- Olla kehittämässä/kokeilemassa jotain uutta menetelmätapaa.
- On tullut esille paljon hyviä ideoita.
- Vanhusten asioiden ajaminen on ollut palkitsevinta ja mielenkiintoisinta. Ja erityisesti olen pitänyt niistä foorumeista, joissa on käynyt luennoitsioita.

Muihin tutustuminen, toimia osana ryhmää (4 kpl)

- Tutustua muihin foorumilaisiin, jotka edustavat kaikki aktiivisia ja yhteisistä asioista kiinnostuneita henkilöitä.
- Kokoukset ovat olleet hyvin valmisteltu ja antoisat keskustelut. Päästy hyvin päätöksiin Mielipiteitä on ollut sopivasti. Vakaa usko että saadaan aikaan parannuksia ikäihmisille
- Nähdä uusia ihmisiä, joilla kaikilla on toive että asiat olisivat paremmin.
- Tutustuminen ryhmäihmisiin ja erilaisiin mielipiteisiin. Huomaaminen, että toiminta on antoisaa ja rikasta.

Tiedon saaminen (2 kpl)

- Antoisinta on ollut saada edes jonkinverran tietoa kunnan toiminnasta.
- Oppinut tuntemaan eri yhteyksiä.

Millaisia haasteita toiminnassa mielestäsi on?

Asiakasfoorumin vaikuttavuus, tiedonkulku (5 kpl)

- Asiakasfoorumi ei itse voi juurikaan vaikuttaa asioihin, vaan voimme vain antaa ideoita, jotka joskus käsitellään ehkä lautakunnassa.
- Tiedonvälitys valtuustosta foorumiin ja toisinpäin.
- Haaste on, että foorumi saa ainakin toisen jatkoajan, jotta saataisiin riittävästi kokemusta foorumin toiminnasta.
- Virkamiesmäisyys - hitaus asioiden tapahtumisessa.
- Virkamiehiltä pitäisi saada valmisteilla olevia asioita tietoon ja enemmän kantaa tämän hetken palvelujen toimimiseen ja niiden ideointiin

Foorumien toimintatavat (4 kpl)

- Sekava toimenkuva ja talous.
- Ensimmäinen haaste olisi saada edes meidät foorumin jäsenet innokkaammin mukaan toimintaan.
- Saada yleisötilaisuudet sellaisiksi, että osanottajat tuntevat tulleet kuulluiksi.
- Monissa asioissa on paljon parantamisen varaa.

Palveluiden parantamisen haasteet (3 kpl)

- Alue missä toimimme on laaja ja haastava se tekee työstämme mielenkiintoisen ja toivottavasti palkitsevan. Porautuminen kotihoidon asioihin tarkemmin tulevaisuutta varten on tärkeää. Hoito lisääntyy tulevaisuudessa reippaasti, asiat pitäisi olla läpinäkyvää. Henkilökunnan jaksaminen pitäisi olla kunnassa hallinnassa koko ajan.
- Saada oman kylän vanhuksille parannuksia jokaiseen elämän alueeseen. Vetää yksinäinen loukostaan kunnan tarjoamiin virikkeisiin. Kehittää terveydenhuoltopalvelut vanhalle ihmiselle sopivammaksi, esim. yhteydenoton lääkäriin ja sairaanhoitoon.
- Vanhusten yksinäisyys ja sen ratkaiseminen sekä vapaaehtoistoiminta.

Miten foorumin kokoontumiset ovat mielestäsi sujuneet? Voisiko kokoontumisten toteuttamista mielestäsi kehittää jollakin tavalla (esim. asioiden käsittelytapa, päätösten tekeminen jne.)?

Sujuvat hyvin nykyisellä tyylillä (7 kpl)

- Kokoontumiset ovat mielestäni sujuneet hyvin (3 kpl).
- En huomaa, että pitäisi muuttaa tästä kun on. Asiat "heitetään" esiin ja otetaan kantaa. Kootaan mielipiteet. päätökset syntyvät yhteistuumin nopeasti. Ryhmässäni on kokeneita konkareita.
- Foorumin jäsenet ovat osallistuneet aktiivisesti kokouksiin. Vilkkaasta keskustelusta puheenjohtajan pitää löytää olennainen päätösehdotukseksi.
- Hyvin ovat sujuneet. Asiat käydään läpi rauhallisesti kaikkien mielipiteitä tasapuolisesti kuunnellen ja kysyen.
- Ihan ok. Vilkaasta keskustelua, jossa eri näkemykset kyllä ovat päässeet esiin hyvin.

Toiminnan kehittämisjatuksia (4 kpl)

- Kokoontumiset säännöllisesti kuukauden joku tietty päivä ja selkeä aihe mitä käsitellään, nyt asiat rönsyilee liikaa, virkamiehiinpäin /palvelun tuottajiin pitäisi olla enemmän yhteydessä jotta tietoisia halustamme ottaa kantaa ja kertoa kuntalaisten ajatuksia /ideoita
- Minkä päätösten? Nojoo, kyllähän kokoontumiset ovat olleet ihan jees, mutta niiden aikaansaannokset ovat jääneet aika köyhiksi. Kokoontumisissa on ollut ihan hyvä henki. Ottaako kunta oikeasti foorumit tosissaan?
- Voisi sisällyttää kokoukseen osan valmistelluista tai tulevaisuudessa valmisteluun tulevista junioriasioista. Jotta mielipiteitä voisi antaa.
- Yhteisiä tapaamisia pitäisi olla useammin ja väliaikoina yhteydenpitoa sähköpostitse. Jos jotakin ideanpoikasta heitetään kokouksissa ilmaan, ne ehtivät jo unohtua ennen seuraavaa tapaamista nykysysteemillä.

Mitä mieltä olet foorumin kokoontumistiheydestä (kuinka usein on kokouksia ja muuta toimintaa) ja siitä, kuinka kuormittavaa toiminta osallistujille on?

Nykyinen tiheys juuri sopiva (5 kpl)

- Kokouksia on ollut sopivan tiheästi ajatellen sitä, millaisia tapahtumia järjestämme ja millaisella aikataululla. Ei ole ollut kuormittavaa ainakaan minulle eikä ole näyttänyt kuormittavan muitakaan.
- Ihan ok sekun. Ei kuormita vaan päinvastoin piristää.
- Ihan sopivalla tiheydellä on kokouksia ollut.
- Kokoontumiset ovat olleet mielenkiintoisia ja tiheys on juuri hyvä.
- Kokoonnumme sopivin väliajoin n. 1,5 h kerrallaan.

Voisi olla useamminkin (3 kpl)

- Nyt aika harvakseltaan että aikaan saataisiin jotain, pitäisi kokoontua säännöllisesti kerran kuukaudessa
- Ei ole ollut kuormittavaa, koska kokoontumisia on ollut todella harvoin, kuten edellä kerroin.
- Kokouksia on harvemmin kuin oletin. Enemmänkin voisi asioita käsitellä ja valmistella. Lisää keskustelua kunnassa meneilään olevista asioista

Tarkempia kommentteja aikataulutamisesta (3 kpl)

- Minusta kokoontuminen on ollut OK. Aikataulua voisi katsoa pidemmälle, jotta voi varata ajan. Kun ilmoittaudun halukkaaksi foorumiin, tein itselleni selväksi, että osallistuminen etusijalla.
- Mielestäni 4 kokousta vuodessa on sopiva määrä ja lisäksi muita kokoontumisia tapahtumien merkeissä voisi olla pari vuodessa.
- Kokoontumisia 4-6/vuosi. Lisäksi avoimet foorumitilaisuudet 2-3/vuosi. Joillain jäsenillä saattaa olla kalenteri täynnä, eläkeläiset ovat aktiivisia.

Voisiko toiminnassa jatkossa kehittää tai parantaa jotakin? Mitä?

Yhteydenpitoa ja tiedonkulkua voisi kehittää (6 kpl)

- Ennen kokoontumista yhteydenpitoa jäseniin ja olisi hyvä tiedottaa niistä teemoista, joita kullakin kerralla käsitellään. Nekin jäsenet jotka eivät pääse paikalle voisivat viestitellä omia näkemyksiään etukäteen muulle ryhmälle. Yleisötapahtumien pitäisi olla houkuttelevampia, jotta ihmiset lähtevät mukaan.

- Ennakoida paremmin tulevaisuutta. Tuomalla hyvissä ajoin foorumiin valmisteluun tulevia asioita, jotta mielipiteitä voisi antaa.
- Foorumin vuorovaikutus valtuustoon tulee toimia.
- Kuten aiemmin jo kirjoitin, toivoisin tietoa lautakunnassa käsittelyssä olevista perusturva-asioista. Jos foorumin jäsenen kuuluu olla linkki päättäjien ja kuntalaisten välillä, olisi foorumilaisena hyvä tietää, mitä päättäjät ovat tulevaisuudessa päättämässä ts. mitä asioita siellä nyt käsitellään. Saisimme sanoa mielipiteemme hedelmällisessä vaiheessa, ts. tilanteessa, jossa asia on koettu päättäjien taholta tärkeänä, mutta mitään lopullista ei ole vielä päätetty.
- Tiiviimpi yhteys kunnan kanssa. Enemmän eri asioiden kuulemista kuntalaisilta.
- Yhteys palvelun tuottajiin virkamiehiin, valmisteilla olevia asioita tietoon foorumille, aiheittain ideointia,

Tutustumista vastaavaan toimintaan tai palveluihin muualla (3 kpl)

- Vierailut vastaaviin paikkoihin alustuksien kera. Kuulumiset kunnan päättäjiltä, missä mennään asian suhteen?
- Tutustumista muiden paikkakuntien senioritoimintoihin.
- Olisi mukava päästä tutustumaan muualla toimiviin vastaaviin foorumeihin ja niiden toimintaan.
- Foorumi pyörii nyt omalla tavalla, jota voidaan kehittää, mutta koeaika on liian lyhyt parannusehdotuksille.

Ei tule mieleen parannettavaa (2 kpl)

Kaipaisitko foorumitoimintaan enemmän erilaisia työskentelytapoja ja toimintamuotoja? Millaisia toimintatapoja voisi mielestäsi hyödyntää: - "perusfoorumin" kokoontumisissa? -yleisötilaisuuksissa?

- Nykyiset hyviä, en kaipaa uusia. (3 kpl)
- Eiköhän ne toimintatavatkin paranisi, jos tuo edellä kerrottu yhteydenpitosysteemi saataisiin pelaamaan. Nyt on hieman jäykkäkin tunnelma kokouksissa.
- Foorumin kokoontumiset ovat OK. Yleisötilaisuuksissa lyhyitä tietoisuuksia aiheista, jotka löytyvät palautteista.
- Olisi kiva saada "yleisöltä" enemmän mielipiteitä.

- Syksyllä 2010 olisi enemmän kokemusta foorumin toiminnasta, sitten voisi keksiä ehdotuksia. Yleisötilaisuuksiin pitäisi saada vielä hieman lisää yleisöä, houkuttelevaa ohjelmaa.
- Vaikea yksilöidä erikseen. Julkinen keskustelu olisi tarpeen, esimerkiksi Pirkkalaiseen lisää juttuja foorumeista- käsitellyistä asioista ja mielipiteitä foorumilaisilta valtuustoon tulevista asioista. Kuntalaisääniä.
- Viimeinen yleisötilaisuus oli erittäin onnistunut, tällaiseen mielestäni pyrittiin. Odotan mielenkiinnolla vastauslomakkeiden tulosta

Miten toivoisit asiakasfoorumitoiminnan vaikuttavan kunnan palveluihin, perusturvatoimeen tai koko kuntayhteisöön laajemmin?

Palveluiden parantaminen (9 kpl)

- Edistävän toimimaan paremmin enemmän asiakaslähtöisesti. tiedonsaannin parantuminen esim nettisivuilla
- Kaikki hyvät päätöksemme toivottavasti toteutuvat.
- Liikuntapalveluita ei pidä ulkoistaa. Kuljetuspalvelu sellaiseksi, että osallistuminen tapahtumiin ei ole kiinni omaisista, naapureista tai ystäväistä.
- Mielestäni foorumien tarkoitus on kerätä kentältä toiveita ja ehdotuksia kuntalaisten parhaaksi, vauvasta vaariin.
- Olisi hyvä, jos saisimme edes joitakin parannuksia kunnan palveluihin.
- Palvelujen parantamista yritämme paraikaa
- Paremmin. Sitä vartenhan foorumit on perustettu, että kunnan päätöksen tekoon ja tiedoksi saadaan kuntalaisten mielipiteitä.
- Toivoisin että olisi edes jonkinasteinen vaikutusmahdollisuus palveluihin, suunniteltuihin muutoksiin ja painotuksiin.
- Toivoisin kunnan toimintatapojen muuttuvan asiakasfoorumien terveisien myötä. Ainakin pitäisi kokeilla parannusehdotuksia. Kehitettävää kyllä löytyy.

Kunnan toimintatapojen muuttuminen (3 kpl)

- Ehkä hieman enemmän vaikutusmahdollisuuksia asioiden viemisessä eteenpäin kunnassa.
- Toivoisin sen tuovan avoimuutta asioiden käsittelyyn ja mielipiteiden huomioonottamista ilman puoluepolitiikkaa. Välillä tuntuu, että kunnallispolitiikassakin tehdään päätöksiä ja sopimuksia miettien vain oman puolueen etua, ei kuntalaisten etua.

- Toivon että yhä enemmän päätöksissä otetaan ihminen kokonaisuutena huomioon. Kuunnellaan foorumin toiveita vakavasti, politiikka pois. Foorumien loputtua jäisi toiminta malli parempaan huomiseen

Millaisia asioita toivoisit foorumitoiminnassa käsiteltävän loppuvuoden 2010 aikana?

- Liikenne ja kulkuväylät.
- Nuorten asioita ja lapsiperheiden elämän helpottamista olemme suunnitelleet ja sitä haluankin käsitellä
- Olemme jo läpikäyneet erittäin monipuolisesti asioita ihmisten elämänlaadun parannukseksi, en huomaa uutta asiaa.
- Oma lääkäri -toimintaa. Se ei näytä ainakaan sen ulkopuolella olevalle ihmiselle toimivalta systeemiltä. Perusterveen ei tarvinnut aikoinaan valita itselleen oma lääkäriä (ja viedä "turhaan" paikkaa joltakulta), mutta jos joskus sitten saattaakin tarvita lääkäripalvelua, ei pääse omalle tutulle lääkärilleen, koska tämä ei ole oma lääkäri. Lasten kanssa sama juttu. Mielummin selittää asiansa kuitenkin sellaiselle lääkärille, jonka tuntee ja joka tuntee esim. koko perheen sairaushistorian, kuin ventovieraalle oma lääkärille, jota ei koskaan ole nähnytkään.
- Seniorifoorumin teemat aivan jokapäiväisistä asioista arkipäivään liittyen.
- Sitä juuri mistä minulla ei ole tietoa. Mitä asioita perusturvassa on meneillään juniori-kohderyhmälle. Onko säästösuunnitelmia tulossa? Mitä painotuksia tulossa?
- Sosiaali ja terveyspalvelujen yleiskatsaus ja niiden toiminnan parantamiseksi ideointia, valmisteilla olevien asioiden käsittelyä ja kannanotto, vapaaehtoisjärjestöjen tapaaminen ja yhdessä asioista keskustelu
- Terveyspalvelujen parantamiseen liittyviä asioita.
- Tietoa kunnan eri palveluista (kuten liikunnasta).
- Toivoisin, että ainakin jo nyt ilmaan heitetyistä asioista tehtäisiin jonkinlaista yhteenvetoa eri foorumien välillä. Näin saisimme tietää mitä on ehdotettu.
- Vapaaehtoistyön koodaaminen jämäkästi ja että tuloksia tulisi käytännön tasolla jo tänä vuonna Ehditäänkö käsitellä terveyskeskusta ollenkaan?

Onko sinulla toivomuksia foorumitoiminnassa mukana olevien Pirkkalan kunnan edustajien / puheenjohtajan / tutkijan toimintaa tai työpanosta kohtaan?

- Aktiivisuutta valmisteilla olevien asioiden saamiseksi foorumin tietoon
- Annan kiitosta, jatkakaa samalla tavalla Kokouksiin on ollut mukava tulla, ilmapiiri rento ja tuloksellinen
- Kaikilta enemmän tietoa foorumiin päin juuri ajankohtaisista asioista. Lastenjuhlat on ihan ok järjestää mutta ei mielipidekanava.
- Kaikki ovat mielestäni antaneet oman työpanoksensa foorumin toimintaan.
- Kertokaa nyt hyvät ihmiset mistä siellä kunnassa puhutaan.
- Laadukkaasti ed. luetellut mukana, kaikilla täysi työpanos. Ei toivomuksia.
- Puheenjohtaja ja tutkija ovat toimineet moitteettomasti. Kunnan edustajat voisivat tutustua eri tilaisuuksiin, joita järjestetään seniori-ikäisille.
- Ei toivomuksia (2 kpl)

Muut ajatukset ja kehittämisehdotukset: sana on vapaa!

- Enemmän tietoa Pirkkalassa toimivista yhteisöistä. Tämä ehkä selviää jo tänä keväänä.
- Olen tyytyväinen mukaantulostani. Foorumit auttavat löytämään itselle sopivia virikkeitä, uusia toimintamuotoja kulttuurin saralla sekä kaikki tiedot: mitä kunta tarjoaa vanhevalle asukkaalleen. Kiitos mukavista kysymyksistä!
- Syksyllä 2010 tähän saattaisi löytyä tekstiä.
- Toimitiloja kokontumisia ja ajanviettoa varten olisi hyvä saada lisää.
- Yleisöfoorumista voisi tiedottaa jokaiselle eläketäisyhdistykselle näkyvästi. Suuntana pitäisi olla pitkällä tähtäimellä kaikkien ikäihmisten yhdistyksien ja neuvostojen kattojärjestö jonka ääntä kuunneltaisiin kunnan johdossa. Ilmapiirin muokkausta kunnassa että ikäihmisten hoitaminen kunnolla ei ole rasite vaan kunnia

Perusturvalautakunnan edustajien palaute kokonaisuudessaan

N=8

Miten asiakasfoorumien tähänastinen toiminta on vastannut ennako- odotuksiasi?

- Aika lailla hyvin / on ollut sellaista kuin odotinkin (4 kpl)
- Ei ollut ennako-odotuksia.
- Foorumeita on ollut kaksi ja toisella kerralla paikalla oli runsaammin väkeä josta olin kovin tyytyväinen. Vertailukohtia löytyi, ensimmäisellä kerralla virkamies (vaikkakin asiaa..) puhui liian kauan. Foorumeissa (niin asian olen ymmärtänyt) piti saada kuntalaisilta ja palvelun käyttäjiltä tietoja ja toiveita. Kuitenkin kaikkea uutta tietoa tulee jakaa myös meidän taholtamme joten eiköhän tuo toiminta ole vastannut ihan hyvin sitä mitä sen olen ajatellutkin toimia. :)
- Kolmesta kokoontumisesta olen ollut paikalla vain yhdessä, joten kokemukseni pohjautuu lähinnä muistioihin. Uuden aloittaminen ja kehittäminen on aina hankalaa. Varsinkin kun mitään runkoa toiminnalle ei ole. Foorumit itse luovat käytännöt. Tai ainakin siltä tuntuu. Toistaiseksi tuntuu siltä ettei foorumi ole vastannut omia ajatuksia.
- Toiminta on vastannut odotuksiini hyvin. Yllättävää on ollut jäsenistön aktiivisuus ja vastuunotto kokonaisuudesta.

Mikä on ollut mielestäsi antoisinta toiminnassa?

- Jäsenistön innokkuus ja sitoutuneisuus (2 kpl).
- Hyvä yhteishenki ja kehittävä ja innostava ilmapiiri.
- Keskustelu
- Kokeilla, toimiiko uusi tapa
- Saada tietoa ihan joka päiväisistä asioita joissa seniorit painiskelevat ja jatkossa osaa niihin kiinnittää myös huomiota. Sekä aivan mahtava porukka on juuri tässä Foorumissa toimimassa.
- Tässä on mahdollisuus nostaa esiin - ja eräällä tavalla testattaviksi - omia ajatuksiaan toiminnasta. Tämä antaa mahdollisuuden päästä ruohonjuuritasolle, ihmisten tuntemuksiin ja käsityksiin.
- Tutustuminen uusiin ihmisiin ja niihin jotka haluavat vaikuttaa nuorten asioihin

Millaisia haasteita toiminnassa mielestäsi on?

- Foorumin "Missio" on aika vaikea hahmottaa
- Foorumin pitäisi olla linkki/kanava, jossa kuntalaiset ja päättäjät keskustelisivat aidosti ongelmista ja tulevista asioista ja hankkeista. Eli pääsisivät vaikuttamaan asioihin, jotka ovat vasta valmistelu tai ajatus pohjalla. Hyvät aloitteet ja asiat menevät monesti mönkään, koska ne on virkamieslähtöisiä, puuttuu kuntalaisen näkemys ja kokemus.
- Foorumin roolin selkeytyminen esim. Mikä on foorumin rooli päätöksenteossa?
- Kaikkea on kiva suunnitella, mutta raha tulee liian usein vastaan.
- Lasten- nuorten ja perheiden parissa toimivia tahoja on runsaasti. Miten rajata asiat vain perusturvan osalle. Mielelläni hyppisin yli rajojen ja katsoisin asioita laajemmalti.
- Löytää oikeat kohteet ja ihmiset jotka lasten ja nuorten kanssa toimivat ja heidän kanssa yhteistyö
- On helppo viedä eteenpäin valmista asiaa, joka on valmiissa muodossa. Olisi myös helppo herättää katteettomia toiveita. Olisi helppo lähteä mukaan valittamiseen ja surkuttelemiseen. On paljon vaativampi tehtävä herättää ihmiset ajattelemaan, mitä heidän itsensä olisi tehtävä; mitä heidän olisi hyväksyttävä, koska kuuta ei sa taivaalta. Miten saisi näkymään ja tuntumaan sen, että on olemassa keinojen ja voimavarojen rajallisuus, ja toisaalta sen, että aina on olemassa käyttämättömiä keinoja ja uusia teitä.
- Saada kuntalaiset tietoisiksi kaikenikäisten tarpeista (kaikki foorumit yhdessä) ja lisäksi tästä omasta se senioreiden oma vaikuttamisen paikka. Tästä foorumistahan menee tietoa myös perusturvaan ja sitä kautta päättäjille. Jos yksikin yksinäinen saa kauttamme helpotusta ja elämän iloa esim. joka kerralla niin se olisi huippujuttu, tai tietoa sellaisesta avusta mitä ei ollut edes tiennyt. Elämän laadun parantamista kaikin puolin. Kumpi tämä jatkuisi myös sitten kun varat tähän kokeiluun on käytetty.

Miten foorumin kokoontumiset ovat mielestäsi sujuneet? Voisiko kokoontumisten toteuttamista mielestäsi kehittää jollakin tavalla (esim. asioiden käsittelytapa, päätösten tekeminen jne.)?

- Ehkä onnekkammin nostaisin aina yhden tai korkeintaan kaksi teemaa käsiteltäväksi ja näiden teemojen kautta miettimistä miten asiat tuoda yleiseen ja laajempaan keskusteluun.
- Hyvin ovat sujuneet.
- Hyvin, voisi varmaan kehittää
- Kokoontumisajaksi ei sovi esimerkiksi perjantai ilta. Moni jättää tulematta, sillä onhan toiminta täysin vapaaehtoista...
- Kokoontumiset ovat sujuneet ihan hyvin, ja uskon että sen vain paranevan kunhan väki oppii tuntemaan toisensa paremmin.
- Mielestäni olleet keskustelevia kokouksia ja ajatuksia on voinut tuoda vapaasti.
- Muiden kanssa eri ikäluokkaa olevien osallistujien mielipiteet voivat jäädä vähäisemmälle huomiolle.
- No en osaa tuohon nyt vastata. Keskustelujen pohjalta osaan sanoa, että enemmän kaivataan aitoa vaikuttamista oikeisiin asioihin.
- Tähän mennessä ne ovat menneet mielestäni ihan mukavasti. En pidä liiallisesta "konstailusta" järjestelyissä. Toisaalta yhteislaulun ja mahdollisesti teatterin keinoin saa kyllä vaihtelua. Se edellyttää laulu- ja soittotaitoisen ihmisen saamista mukaan tai pieneen sketsiin innostuvaa näyttelemisestä kiinnostunutta ryhmää.

Miten koet foorumitoiminnassa mukana olemisen vaikuttaneen omaan toimintaasi ja ajattelutapaasi kunnan päättäjän roolissa?

- Ajattelisin, että esille nousseita asioita tuon painokkaammin myös lautakunnassa. Näkisin myös tämän kaltaisen toiminnan lisäävän aitoa kuntalaiskuulemista omalta osaltani.
- Asiat ovat tulleet lähemmäksi kokemuspäiriä
- Ei muutosta
- Kyllä kunnallinen demokratia jää monta kertaa pienten ryhmien keskinäisiksi kokouksiksi, joissa välillä käsitellään todella merkitseviäkin asioita. Kosketus tavallisiin ihmisiin on hyvä asia. On kyllä kysyttävä ovat foorumeihin tulevat ihan tavallisia ihmisiä. Ovatko he keskimääräistä harrastuneempia ja kiinnostuneempia? Mutta sitä merkitsevämpää on heidän tavoittamisensa.

- Lisätieto ei koskaan ole pahasta, juuri tuo että on suora vaikuttamiskanava on sitä parasta tapaa lisätä omaa tietouttaan ja sitä kautta myös vaikuttaa niiden asioiden korjaamista joissa sitä epäkohtia on. Olen aina pitänyt vanhemmista ihmisistä ehkä siksi että omat vanhemmet ihmiset (paappa, mummu ja mamma) ovat olleet itselleni hyvin tärkeitä ja rakkaita. Mummoani hoidin hänen viimeisenä vuotenaan ja hän sai myös kuolla kotona kuten halusikin.
- Olen positiivisella mielellä. Toisaalta jos asioihin vaikuttaminen jää uupumaan, niin foorumista muodostuu harrastekerho.
- Olen työskennellyt muutoinkin paljon vanhusten kanssa, joten vahusten suhteen näkökulma ei ole juuri muuttunut. Tämä foorumi avaa kuitenkin uusia näkökulmia erityisesti Pirkkalassa asuvien vanhusten/ senioreiden tarpeiden kartoittamiseen ja saa paljon tärkeää tietoa täällä asuvilta senioreilta (mitkä asiat toimivat hyvin ja missä on kehittämisen varaa).
- Yksi kanava vaikuttaa siinä kuin muutkin, vielä vaikea sanoa mitä todellisuudessa saadaan aikaan.

Koetko saaneesi toiminnan kautta uutta tai hyödyllistä tietoa tai kokemusta?

- Kyllä (2 kpl)
- En vielä. Keskustelujen pohjalta totean edelleen, että oikeisiin asioihin puretuminen on tärkeää. Toivottavasti sitä linjaa kehitetään.
- Ehkä vahvistusta sille, että käyttäjäkunnalta tulevat viestit ovat aidosti käyttäjän näkökulmasta nostettuja eikä organisaatiosta nousevia vaatimuksia.
- En juuri ole saanut uutta tietoa. Sen sijaan kokemus "ennalta arvaamattoman" joukon kanssa toimimisesta on kiinnostava kokemus. Ei se nyt ihan outoa ole sekään, mutta kaikki joukot ovat jossain määrin erilaisia.
- Kuntalaispalaute on aina hyödyllistä, joten olen.
- Osin olen tiennyt lähes kaiken omakohtaisten kokemusten kautta sekä kunnallispolitiikan kautta, MUTTA on hyvä saada myös muilta asiaan osallistuvien tietoa ja kokemuksia

Miten toivoisit asiakasfoorumitoiminnan vaikuttavan kunnan palveluihin, perusturvatoimeen tai koko kuntayhteisöön laajemmin?

- Että foorumit olisivat näkyvämpiä ja kuntalaisten, meidän foorumissa lasten ja nuorten ääni tulisi aidosti kuulluksi. Foorumien asioita pitäisi käydä perusturvassa säännöllisesti läpi.

- Ihmisten kiinnostus kasvaa päätöksentekoa kohtaan. Se avaa poliittisen päätöksenteon hankaluutta ja myös virkamies toimintaa. Jos ihmisillä olisi mahdollisuus kehittää aidosti joitain toimintoja, ja sanoa mielipiteensä jo ennen kuin asiat ovat virkamiesesityksenä, niin se tois läpinäkyvyyttä. Ihmiset kokee monesti uudet hyvätkin jutut kankeaksi ja ei niin loppuun ajatelluiksi. Monesti perheissä on hyvää käytännön tietoa oikeanlaisesta tarpeesta tai toimista.
- Jos kuntalaiset ovat sitä mieltä, että asioita voidaan tehdä paremmin, tehdään niin
- Toimivuutta ja joustavuutta vanhusten palveluihin entistä enemmän.
- Toivoisin pienten ideoiden käytäntöön saattamista. Tällainen on esimerkiksi seniorifoorumissa toivottu "kevyt" vastaanotto toiminta (sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja tavoitettavissa puhelimitse tai ihan pistäytyen mutta pääsääntöisesti ajan varaten). Lääkäri työvoima säästyisi suurta ammattitaitoa vaativiin tapauksiin. Jos on ongelmia ammattikuntien rajoissa ja oikeuksissa toimenpiteisiin, ne pitäisi selvittää. Sururyhmän tapaiset yksinäisryhmät yksinäisyydestä kärsivien opastamiseksi käyttämään mahdollisuuksia pari kertaa vuodessa on viime kokouksessa esille nostettu ajatus. Jotenkin askarruttaa, onlisko kunnan ja seurakunnan yhteistoiminnasta otettavissa irti enemmän.
- Toivoisin sen vaikuttavan kehittyen käyttäjien tarpeiden mukaan
- Toivoisin sitä, että esiin nousseita asioita voitaisiin aidosti pohtia asiakaslähtöisyyden kannalta ja tehdä tarvittavia parannuksia mahdollisuuksien mukaan. Esimerkiksi minusta on äärettömän tärkeää saada viestiä koskien vanhemmuuden tukemista. Asia tulisi ehdottomasti keskusteluttaa laajemminkin ja miettiä miten nykyinen palvelujärjestelmämme haasteeseen vastaa ja mitä voisimme tehdä toisin.
- Toivon että tiedon mukana tulisi sellaisia palveluita joita todella tarvitaan ja poistuisi ne joista ei oikein ole hyötyä tai on toteutettu kallisti tai pahemmassa tapauksessa huonosti. Oikea tieto ja taito lisää tyytyväisyyttä sekä tulee pidemmällä aikavälillä kuntalaisille edullisemmaksi

Mitä mieltä olet foorumien tähänastisesta annista palveluiden ja perusturvatoimen kehittämiseen? Onko esimerkiksi keskusteluista ja ideoinneista noussut mielestäsi uutuusarvoa omaavia / toteuttamiskelpoisia kehittämissuhteita?

- Kyllä.
- Ei ehkä vielä tässä vaiheessa ja viittaankin edelliseen vastaukseen, että foorumit tulisi tulla kuulluksi perusturvassa.
- Hyviä ideoita. Hankala taloudellinen tilanne->toteutetaanko mitään? Eli onko foorumit tarpeellisia?
- Käsittääkseni ei vielä. Toisaalta olen muistioiden varassa ja keskustelujen. Olen viisaampi vuoden päästä, Tai sitten en.
- Tässä ollaan aika alkuvaiheessa tällaisessa toimintatavassa, aikajännettä pitää pidentää, jos antia aletaan miettiä tosissaan. Ideoita on tullut ja niitä varmaan ainakin osin päästään toteuttamaan
- Vielä ei ole tällaista näkynyt, keskusteluja on kyllä sekä ideoita.

Onko jokin mielestäsi haitannut foorumitoiminnan hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä ja päätöksenteossa?

- Ei ole / en osaa sanoa (4 kpl)
- Ei, toimintahan on niin alussaan, että kysymykseen voisi vastata vasta parin vuoden päästä.
- Palvelujohtajan puute on ollut epäonnea pahassa vaiheessa.
- Ideointeja ei ole aina yhtä helppo toteuttaa käytännössä kuin paperilla.

Voisiko toiminnassa jatkossa kehittää tai parantaa jotakin? Mitä?

- Hyödyntää Pirkkalalaista (paikallislehti) asioiden esiin nostamisessa ja järjestää yleisötilaisuuksia. Koota esille nousseita teemoja ja asioita valtuustolle. Esim pieni toimintakertomus vuosittain.
- Kutsua joitakin asiantuntijoita tuohon perusfoorumin kokoukseen ja siltä pohjalta sitten jatkaa asiakasfoorumiin jakaen tietoa. Toisessa asiakasfoorumissahan raapaistiin geriatriin kannalta asioita jonka koin tosi hienoksi.
- Liian aikaista sanoa, ongelmia ei ole ollut
- Suunta tuntuisi hyvältä. Kyse on ideoiden riittävydestä, uusista ideoista.
- Valmistelussa olivien asioiden pohtimista ja ajatusten välittämistä valmistelevalle virkamiehelle.

Onko sinulla toivomuksia foorumitoiminnassa mukana olevien Pirkkalan kunnan edustajien toimintaa kohtaan?

- Ei / ainakaan tässä vaiheessa (3 kpl)
- No uskon että toiminta on niin uusi, että kaikki on vielä hakusessa.
- Toivomuksiini on vastattu. Olen täysin tyytyväinen.
- Avoimuutta siitä miten esille nousseet asiat otetaan virkamiestasolla vastaan. Mielestäni käytännön järjestelyt ovat toimineet hyvin tähän saakka.

Onko sinulla odotuksia foorumitoiminnasta tehtävää tutkimusta ja / tai tutkijan työpanosta kohtaan? Voisiko tutkijan osallistumista, tutkimuksesta raportointia tai tiedonkulkua kehittää jollakin tavalla?

- Ainahan sitä toivoisi väliaikatieta ja näkemystä asioiden sujumisesta, mikäli tietoon tulee jotain olennaisia kehittämisideoita tai epäkohtia.
- Ei, OK.
- No esim, tämä kysely on hyvä. Tutkijan rooli on tietysti tutkia, mutta kysymysten esittäminen ja niistä keskusteleminen monesti avaa uusia ajatuksia ja pilkkoo vanhoja. Ylipäättänsä olisi hyvä keskustella sauunnista ja toiveista.
- Pidän tärkeänä tutkimusta. Hyvää on "osallistuva" tutkiminen: tutkija on kokouksissa paikalla, näkee ja kuulee. Pari kyselylomaketta ilman paikalla käyntejä ei selvittäisi totuutta. Tärkeänä pidän tutkijan itsenäisyyttä. Häntä ei pidä ruveta ohjailemaan.
- Tältä osin kaikki on mennyt ihan hyvin.

Muut ajatukset ja kehittämis ehdotukset: sana on vapaa!

- Kuten jo aikaisemmin sanoin, oma osallistumien vaatii aktivointia. En vaan ole niin kauheen puuhakas. Eli enemmänkin keskusteleva.
- Osa lautakunnasta nimetyistä jäsenistä ei ole foorumitoimintaan osallistunut. Toivoisin hieman palautetta heiltä syistä. Mielestäni henkilöiden vaihtaminen näissä tilanteissa olisi paikallaan. Nimellisiä osallistujia ei ole mielekästä pitää mukana.