

## ASIAKASRAATI

TI 13.3.2018 KLO 13.15-15.45

Päiväkeskus, Välikatu 2

## MUISTIO

### 1. Kokouksen avaus:

Pj Pirjo Paananen avasi kokouksen. Hän laatii myös muistion, koska Reeta Ranta estynyt osallistumasta. Kokouksessa paikalla 6 asiakasraadin jäsentä – kaksi ilmoittanut esteestä.

2. **Edellisen kokouksen pöytäkirja:** siirrettiin seuraavaan kokoukseen.

### 3. Ajankohtaiset asiat

Asiakasraadin keskustelu sosiaalisesta kuntoutuksesta on viety aikuissosiaalityön tiimiin ja ehdotus ”**Solmut auki**” - on valittu aikuissosiaalityössä käynnistyvän uudenlaisen sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnan nimeksi. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan vetämässä ryhmässä kokoontuu tiistaisin 8 x1,5 tuntia sosiaalityön asiakkaita, joilla elämäntilanteesta johtuvia tuen tarpeita, toimeentulo perustuu toimeentulotukeen, juuri nyt ei ajankohtaista pyrkiä työelämään, tuntevat yksinäisyyttä tms.

Asiakasraadin ajatukset **vertaistuesta asiointeihin eri ammattilaisten luona, kotikäynneillä tai ryhmämuotoisessa** toiminnassa on viety aikuissosiaalityön tiimiin ja otettu vastaan myönteisesti. Asiakasraati ehdottaa koulutus ja-rekrytointilaisuuden järjestämistä. Tampereelta voitaisiin kutsua kokemusasiantuntija(joita) koulutuspuheenvuoroa käyttämään. Koulutuksen aiheina voisi olla vertaisohjaajan rooli, asiointiin liittyvien tunteiden esim. häpeän merkitys/kohtaaminen jne.

Asiakasraadin jäsenille suositellaan: **Pirkanmaan sotevalmisteluihin** liittyvä kysely on avoinna ja täytettävissä nettisivuilla. Yleisötilaisuus tulossa palvelujen kilpailutukseen liittyen.

**Aktiivimalli:** ei vielä omakohtaisia kokemuksia, paitsi kelan ammatillinen kuntoutus (työkokeilu) ei täyttänyt aktiivimallin vaatetta.

### 4. Palvelumaksut

Asiakasraadin jäsenille oli etukäteen annettu tehtäväksi selvittää ihmisten arjessa keskeisiä puhelinpalveluiden maksuja. Voiko maksu vaikeuttaa vähävaraisen asiointia? Tulokset:

#### A. Puhelinoperaattorit

- palvelupaketeissa hintaeroja, nettimaksuissa hintaeroja (halvin 20 e/kk), palvelupaketin ehdoista riippuu, sisältykö hintaan palvelunumeroihin ja ns. yritysnumeroihin soittaminen vai tuleeko siitä lisähinta
- jos luottohäiriömerkintä, joutuu maksamaan 100-300 e ennakkomaksun palvelupaketin saadakseen
- prepaidillä on hieman kalliimpi soittaa, prepaidissä puhepaketteja tietylle määrälle puheaikaa (esim. 25 e /3G tai 29 e/4G)
- prepaidillä ei mahdollista maksaa ostoksia, esim. pyykkitupaa Nokian Vuokrakodit OY:llä. Ehdotetaankin, että yhtiö hankkisi maksukortin (vrt uimahalli), johon voisi ostaa aikaa, jolla pyykkikone toimii.

#### B. Pankkipalvelut:

- OP: puh. 0100500: pvm tai ppm, vakuutusten 0303 alkuiset 0,0835 e/puh + 0,12 e /min , OP 0100 0500 henkilökohtainen puhelinpalvelu:norm.(pvm) tai kotimaisen matkapuhelinoperaattorin hinnaston mukainen matkapuhelinmaksu (mpm) , OP Ryhmän 010-yritysnumero: kiinteän verkon lankaliittymistä ja kotimaisista matkapuhelinliittymistä 0,0835 e/puhelu+0,167 e/min (hintaa sisältää

ALV:n matkapuhelinliittymistä 0,0835 e/puhelu+0,167 e/min (hinta sisältää ALV:n).

- Nordea: ”Jos epäilet, että käyttäjätunnus, tunnuslukukortti tai molemmat ovat väärissä käsissä, toimi seuraavasti: Soita Nordea Asiakaspalveluun 02003000 tai Sulkupalveluun 020 333 (pvm/mpm) 24h/vrk, ulkomailta +358 20 333...”

- Danske Bank:”Huomaathan, että chatissa voimme keskustella pankkiasioista yleisellä tasolla. Jos sinulla on henkilökohtaiseen asiointiisi liittyvää asiaa, soita meille numeroon 0200 2580 (pvm/mpm) ma-pe klo 8-20...”

### C. Työnhaku, työttömyysturva

- te-toimisto ja Kela: ohjaus- ja neuvonta maksutonta, pvm+ppm , jonotus maksaa

Kelassa myös takaisinsoittopyyntö ja puhelinajanvaraus mahdollinen (Kela soittaa asiakkaalle)

JHL: 8,21 snt/puhelu+5,9 sn/min, matkapuh: 8,21 snt/puh+16,9 snt/min

Rakennusliitto: 0206 alkuiset 0,0/puh+ operaattorin ppm, 0207 alkuiset 8,37 snt/puh+7,02 snt/min ja matkapuh. 8,35 snt/puh.+17.17 snt/min.

YTK: ei hintaa, mutta jonotustieto ja vastatut puhelut

PAM: 030-alkuisiin palvelunumeroihin s operaattorikohtainen veloitus ja jonotus on maksutonta.Ulkomailta soitettaessa ko. ulkomaan puhelumaksu. Työttömyysturvaneuvontaan soittamisesta menee vain operaattorikohtainen veloitus ja jonotus on maksutonta. Ulkomailta soitettaessa ko. ulkomaan puhelumaksu.Vaihteeseen soitettaessa:lankapuhelimesta 3,2 snt/min + 8,28snt/puhelu, matkapuhelimesta 19,2 snt/min.Ulkomailta soitettaessa ko. ulkomaan puhelumaksu.

Teollisuusliitto (ent. Metall+Puuliitto+Teollisuusalojen liitto): ei löytynyt puh.asiointiin hinnastoa helposti

### D: Terveystenhoito

- TAYS: 03-alkuinen, normaali maksu, takaisinsoitto

- Ntk: normaali maksu, takaisinsoitto

-Fimlab: pvm tai ppm, tarkka hinta määräytyy asiakkaan puhelinyhtiön kanssa tekemän liittymäsopimuksen perusteella.

### E: Vakuutus- ja eläkeyhtiöt

- Ilmarinen klo 8-17, tyel-asiat klo 8-20 ja la 10-15, 010284 ja 010553 – alkuiset lanka ja matkapuh. 8,35 snt/puh+12,09 snt/min, 01095- ja 01097-alkuisiin pvm/mpm

-Turva: 01019-alkuiset: ei erillistä palvelumaksua, palvelu ma-pe klo 8-18,korvaukset ma-pe klo 8-17, pvm: hätäpalvelu 24 h/autovahingot omaisuusvahingot ma-pe klo 16-09, la-su 24 h, sos-hätäpalvelu matkailijoille 24 h

-Elo: m,a-pe klo 8-16.30, 02069 pvm, ppm, 0207 -alkuiset 8,35 snt/puh+7,02 snt/min ja matkap. 8,35 snt/puh+17,17 snt/min

### F: Sähköyhtiöt

-Elenia: [020 690 025](tel:020690025) ma-pe 8-20 ja la 9-16, 1.6. - 31.7. lauantait suljettu

Puhelun hinta: paikallisverkkomaksu/matkapuhelumaksu, jonotusaika ilmoitettu kotisivulla

-Vattenfall: 0207.. alkuiset 8,35 snt/puh+16,69 snt/min, muuttopuhelin ilmainen

-Kotimaan Energia: Hgin suuntanumero 09-..., ei ilmoitettu puhelun hintaa, mutta jonotusaika

### G. Verotoimisto:

- mpm tai ppm, 0294 tai 0295 alkuiset riippuu operattorista, odotusaika max 10 min

### E. Taksit

-Kelataksi (terveydenhoidon tai kuntoutuksen saamiseksi): tilattava 010084488 Taksi Tampereesta, 1,42 snt/puh+ ppm tai mpm,

- Sotetaksi Ennen matkojen tilaamista lukekaa kuljetuspalveluohjeet. Ohjeet erillisessä tiedotteessa. Kuljetuspalveluissa noudatetaan aina kulloinkin voimassa olevia ohjeita.

Kuljetuspalvelut tilataan Kuljetustenohjauskeskuksen numerosta: 03-5653 4115, tekstiviestillä numerosta 16460 tai sähköpostilla [kyyti@tuomilogistiikka.fi](mailto:kyyti@tuomilogistiikka.fi). Puhelintilaus maksaa normaalin paikallispuhelin tai matkapuhelinmaksun verran.

- taksi: aloitusmaksu 5,90 e, tai 9.e
- avustamislisä 15,70 e, jos tarvitsee apua sisätiloista taksiin siirtymiseen, maks 31-40 e, jos kannetaan asiakasta, 2,80 e tavarakuljetus

#### **F. Kiinteistöhuolto, isännöinti**

- ei ehditty selvittää. Oman taloyhtiön osalta tieto löytyy rapusta, kannattaa tallettaa puhelimeen.
- avaimen unohtaminen ja oven avaaminen on kallista!

#### **Huomioita ja yhteenvetoa:**

- maksuissa jonkin verran vaihtelua, jonotusaika lisää puhelun hintaa, puhepaketin ehdoista riippuu, sisältyykö puhepakettiin soitto palvelunumeroon vai tuleeeko siitä lisämaksu
- yleensä paperilaskut maksaa erikseen (2,90 e), sähkölaskuissa ei laskutuslisää
- kiitoksen ansaitsee takaisinsoittopalvelu
- E-laskun hiilijalanjälki on vain kolmannes paperilaskuun verrattuna. (Vattenfall)
- kelataksin tai sotetaksin jonotus voi olla pitkä ja aiheuttaa lisämaksuja paljonkin silloin, jos niitä joutuu käyttämään usein. Voiko huomioida esim. harkinnanvaraisena toimeentulotukena mitenkään?

#### **5. Seuraava kokous**

- Seuraava kokous pidetään 17.4. klo 14.15 Päiväkeskuksessa, teemana yhteistyön haasteet silloin, kun henkilö on monien palvelujen piirissä

#### **6. Kokouksen päättäminen**

Pj Pirjo Paananen päätti kokouksen klo 15.45.