

Kehittäjäasiakkaiden keskustelukahvila: - kotihoidon asiakasmaksut



YHTEISKEHITTÄMINEN

Keskustelukahvilatoiminnan avulla asiakasosallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien lisääminen

Kerätä mielipiteitä kotiin annettavien palvelujen asiakasmaksuista

TOTEUTTAJAT

Tornion johtava hoitaja, Tornion ikäihmisten neuvoston jäseniä 2 ja asiasta kiinnostuneet kuntalaiset 4, Toimiva kotihoito Lappiin -hanke

TILANNE

Keskustelukahvilatilaisuudet pidetty 5.2 ja 23.2. sekä 14.9.2018

TAVOITE

- Lisätä asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia ja kanavia kertoa mielipiteitään, huolenaiheitaan ja antaa palautetta päättäjille heitä itseään tai heidän läheisiään koskevissa asioissa
- Kerätä tietoa mitä mieltä asiakkaat ovat tämän hetkisistä kotiin annettavien palvelujen asiakasmaksuista
- Kerätä tietoa mitä asiakkaat olisivat valmiita tulevaisuuden palveluista maksamaan
- Miten/mistä asiakasmaksujen tulisi muodostua?
- Kehittäjäasiakkailta saadaan tietoa tiedoksi päättäjille. Tietoa hyödynnetään myös hankkeessa asiakasmaksujen yhtenäistämisen työryhmässä

TOTEUTUS

- Kuntalaisista, esimiehistä ja päättäjistä koostuva ryhmä, jossa keskusteltiin kotiin annettavien palvelujen maksuista, maksujen muodostumisesta ja kehittämistarpeista
- Keskustelukahvilan aiheet jaettiin kolmeen eri tapaamiskertaan: 5.2 kotihoidon säännölliset ja tilapäiset asiakasmaksut ja 23.2 tukipalvelumaksut ja teknologilaitteiden maksut. 14.9 luotiin yhteinen lausunto asiakasmaksulakiluonnokseen.
- Osallistujille kerrottiin tämän hetkisistä maksuista ja miten maksut määräytyvät.
- Ryhmätyönä koottiin tärkeimmät keskusteluissa esille tulleet asiat ja eteenpäin vietävät asiat

JOHTOPÄÄTÖKSET

- Huoli miten pienet eläkkeet riittävät palvelumaksuihin. Pienintä tulotasoa tulisi nostaa väh. 700 euroon
- Maksut tulisi laskea nettotuloista, ei bruttotuloista
- Kuntouttavalle arviointijaksolle pääsyyn tulisi olla matala kynnyks - jopa ilmaista
- Käynteihin toivottiin enemmän sisältöä Mistä maksetaan? Käyntien tavoite ja tarkoitus tulisi sopia ja avata paremmin
- Omavastuuosuutta 5 pv haluttiin pois-Maksu vain toteutuneista päivistä
- Teknologiasta voidaan maksaa keskitasoista hintaa (30 e) jos laitteesta on selkeää hyötyä. Laitteita voidaan hankkia myös omaksi
- Malli hyödynnettävissä muissakin asiakasosallisuutta tarvittavissa toiminnoissa
- Asiakkaat pitivät kahvilatapaamisia helppona tapana päästä keskustelemaan heille tärkeistä asioista.