

## Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä 5.2.2020

### Kokouksessa keskusteltua

- Kuultiin tietoja käräjäoikeudessa vireillä olevasta edunvalvojan työntäjän ohella kohdistuneesta vahingonkorvauskanteesta. Prosessi on edunvalvojalle ollut erittäin raskas.
- Maanantainen MOT ohjelmaa edunvalvonnasta on katsottu toimistoissa yhdessä. Se on aiheuttanut keskustelua ja asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä.
- Johanna Terho kertoi kertauksena yleiskatsauksesta. Nyt ollaan siirtymävaiheessa ja yleiskatsaus tulisi olla ensimmäisissä tileissä ja omaisuusluettelon mukana. Vanhoissa vuositileissä ei vielä päästä yhdenmukaiseen menettelytapaan vaan entisten maistraattien alueilla on jo sovittu erilaisia toimintatapoja. Tilit voi lähettää sähköpostilla eli paperisia ei ole enää välttämätöntä tulostaa, vaikka Vaaka- Edvard liittymä ei ole vielä käytössä.
- Oikeusturvapalvelut yksikkö käy edelleen Kuntaliiton ja Finanssialan kanssa keskusteluita käyttövara-asian ratkaisemiseksi kaikkia tyydyttävällä tavalla.
- Laatutekijöitä:
  - Päämiehen kokemus,
  - Omaisten kokemus ja kuuleminen,
  - Sidosryhmät,
  - Yksilöllinen edunvalvonta,
  - Palvelulupaus on perusta, johon voidaan peilata onnistumista,
  - Tavoitearvot ja niiden päivittämisen tarve, vanha suositus 150 pm/ev ja 75 pm/htv.
- Tässä vaiheessa nähtiin, että asiakastytytyväisyyskyselyt ovat todennäköisesti osa laadun mittaamista. Niitä voidaan suunnitella, kun on määritelty, mitä tietoja haetaan ja minkä asioiden arvioiminen kertoisi meille tarpeellisia tietoja laadusta ja työ onnistumisesta.