

Asiakaslähtöisyyden ja osallistumisen edistäminen on strateginen ja palvelulupaukseen nojaava tavoite

- Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Strategian kärkiteema "Tärkeintä ihminen" korostaa asiakaskokemuksen ja osallistumisen merkitystä.
- Hyvinvointialueen arvoilla – ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus – edistetään asiakaskeskeisen kulttuurin luomista ja sitoutumista sen edistämiseen.
- Pirkan vammaispalveluiden palvelulupaus – Tarjoamme yhdenvertaisia, esteettömiä ja saavutettavia palveluja, joissa asiakasta kuunnellaan ja kunnioitetaan oman elämänsä asiantuntijana.
 - Tavoite 1: Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella.
 - Tavoite 2: Osallistuminen palveluiden kehittämiseen on helppoa ja osa henkilöstön sekä asukkaiden arkea.

Vammaispalveluiden osallisuustyöryhmä jalkauttaa Pirhan asiakaslähtöisyyttä edistäviä toimintamalleja vammaispalveluihin

1. Pirhassa toimii asiakaskokemuksen ja osallistumisen kehittämisryhmä, johon on kutsuttu edustajia kaikilta palvelulinjoilta, myös vammaispalveluista.
2. Lisäksi on käynnistetty hyvinvointialueen laajuinen asiakaslähtöisyyttä edistävä verkosto, jossa viedään asiakaslähtöisyyden rakenteita arjen toimintaan ja tuetaan työyhteisöjä asiakaslähtöisessä kehittämisessä.
3. Vammaispalveluiden toimialueella on perustettu asiakasosallisuustyöryhmä Pirhan toimintamallien jalkauttamiseksi eri palveluihin. Kaikki asiakasosallisuustyöryhmän jäsenet voivat liittyä myös edellä mainittuun Pirhan asiakaslähtöisyyttä edistävään verkostoon. **Tähän työryhmään pyydämme vammaisneuvostoa nimeämään edustajansa seuraavalle valtuustokaudelle.**

Työryhmän tehtävät ja toiminta

Työryhmän jäsenet osallistuvat mahdollisuuksien mukaan Pirhan asiakaslähtöisyyttä edistävän verkoston toimintaan ja tilaisuuksiin.

Työryhmän jäsenet arvioi, suunnittelee ja tekee esityksiä koko vammaispalvelujen toimialueella toteuttavista ja käyttöön otettavista sopivista asiakaskokemusta ja osallisuutta edistävistä ja tukevista toimintamalleista.

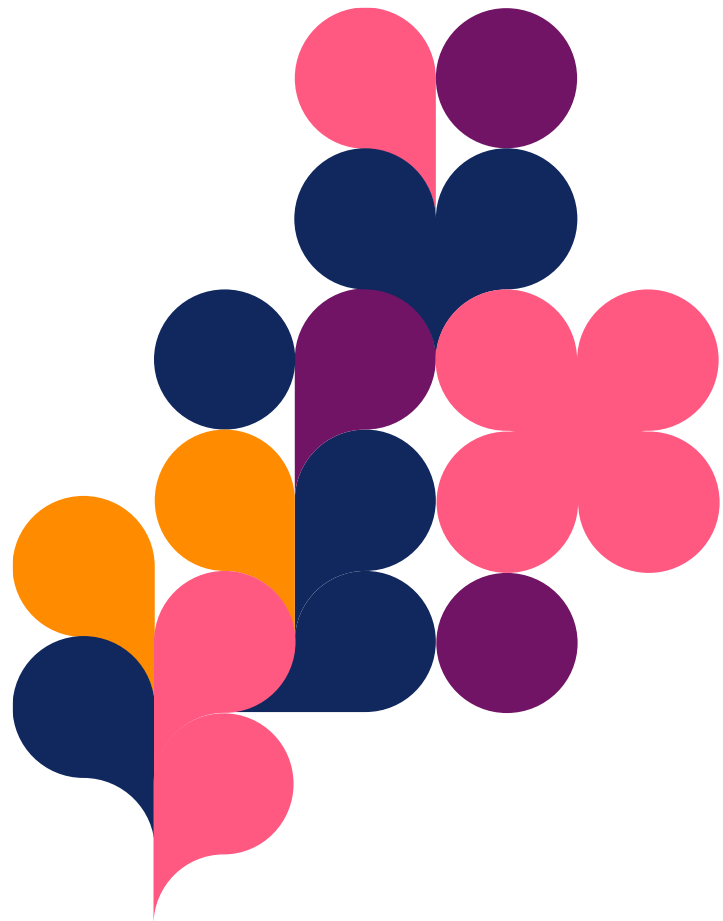
Työryhmä ylläpitää ja seuraa asiakaslähtöisten toimintatapojen edistymistä vammaispalveluissa.

Työryhmä kokoontuu noin 3-4 kertaa vuodessa, toimistotyöajan puitteissa klo 8-16 välillä, pääsääntöisesti Teamsin välityksellä.

Vammaisneuvoston edustajalle korvataan matkakulut ja työryhmäjäsenyydestä 40€/kokous.

Työryhmän jäsenet 2026 -

- Asumisen ja päiväaikaisen toiminnan vastuualueelta kuusi esihenkilöä
- Vaativista erityispalveluista hoitaja
- Vammaissosiaalityöstä palvelupäällikkö ja suunnittelija
- Strategisesta ohjauksesta asiakaspalvelusuunnittelija
- Vammaispalvelujen toimialueen kehittämispäällikkö (koollekutsuja)
- Vammaisneuvoston nimeämä edustaja
- Pirkanmaan vammaisjärjestöverkoston edustaja



Yhteystiedot

Liisa Lindberg
Kehittämispäällikkö
Vammaispalvelujen toimialue

etunimi.sukunimi@pirha.fi

p. 044 472 9578



**Pirkanmaan
hyvinvointialue**