

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 20.11.2023 klo 14:48. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

28351/2023**Kokemusasiantuntijapalkkiot, asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma**

Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma sisältyy Tärkeintä ihminen -strategian kärkiteeman, jonka yhtenä tavoitteena on osallistaa asukkaat, asiakkaat ja henkilöstö palveluiden suunnitteluun. Uudet ja vakiintuneet osallistumisen menetelmät sekä osallistumista vahvistava toimintakulttuuri auttavat hyvinvointialuetta ymmärtämään paremmin asiakkaiden tarpeita ja siten järjestämään vaikuttavampia palveluita.

Kokemusasiantuntijatoiminta mahdollistaa parhaimmillaan matalan kynnyksen tukipalveluita, jonka avulla voidaan auttaa ja tukea asiakkaita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa sekä osallistaa ja kehittää palveluita aidosti asiakasta ja palvelun käyttäjää kuunnellen. Kokemusasiantuntijatoiminta on vakiintunutta toimintaa muun muassa psykiatrian ja aikuissosiaalityön puolella ja on tarkoituksenmukaista, että kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan hyödyntää koko organisaatiossa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kokemusasiantuntijatoimintamallista on laadittu toimintamalli ja tietopaketti henkilöstön käyttöön, joka sisältää perehdytystä toimintaan ja käytännön asiat sekä ohjeet. Päätös kokemusasiantuntijan käyttämisestä tehdään yksikössä toimivaltaisen henkilön osalta ja toiminnan kulut kohdistuvat yksikölle. Kokemusasiantuntijatoimintaa on käsitelty sosiaali- ja terveyspalveluiden johtoryhmässä 4.11.2023, jossa se on osaltaan hyväksytty. Sosiaali- ja terveysjohtaja on tehnyt päätöksen kokemusasiantuntijoille maksettavista palkkiosta (§43/2023).

Kokemusasiantuntijatoiminnasta tiedottaminen on tunnistettu toiminnan laajemman hyödyntämisen osalta tärkeäksi. Kokemustoiminnan infotilaisuudet järjestetään joulukuun 2023 alussa, joiden sisältönä on kokemustoimintamallin ja operatiivisen toiminnan tiedottaminen. Tilaisuuksia järjestetään kaksi, joista toinen on suunnattu Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstölle ja toinen alueen järjestöille, kohderyhmänä erityisesti alueen kokemusasiantuntijat. Henkilöstölle suunnatun infotilaisuuden on tarkoitus olla avaus infotilaisuuksien sarjalle, jossa tiedottamisen toistuvuudella implementoidaan toimintaa henkilöstön käyttöön.

Infotilaisuuksien sarjan sisältönä on Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintamalli ja kokemusasiantuntijoiden puheenvuorot. Tilaisuudet järjestetään Teamsin avulla.

Tilaisuuksien sarja on suunniteltu pidettävän alkuvuonna 2024 keskiviikkoisin 24.1.2024, 14.2.2024, 6.3.2024 ja 3.4.2024 klo 12-12:45, noin tunnin mittaisina infoina. Päivien ajankohdat voivat muuttua. Kohderyhmänä Pirkanmaan henkilöstö. Kustannuksia syntyy kokemusasiantuntijoiden palkkiosta. Tilaisuuden teemat vaihtuvat, jolloin tilaisuudet ovat monipuolisia ja vastaavat organisaation palvelujen moninaisuutta. Tilaisuuksien aiheet ja puheenvuorot suunnitellaan yhdessä Sairaalapalvelujen, Integraation jatkuvan kehittämisen sekä Asiakaskokemuksen ja osallistumisen tiimin yhteyshenkilöiden kanssa.

Infotilaisuuksien sarjan kokemusasiantuntijapuhujan palkkio on 50 eur/hlö/tilaisuus. Tilaisuuksiin osallistuu 1-3 kokemusasiantuntijaa. Tilaisuuksien osalta kustannuksia

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 20.11.2023 klo 14:48. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

kertyy enintään noin 600 euroa. Tilaisuuksien tarinoista laaditaan koosteet organisaation käyttöön.

Kokemusasiantuntijatoiminnan tunnettavuuden vahvistamiseksi tuotetaan videoita, joissa kokemusasiantuntijat kertovat omista kokemuksistaan sote-alan tehtävissä ja millä tavoin ne ovat auttaneet asiakasta tilanteessaan ja ammattilaista työssään. Videoiden laadinnassa hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen videopalveluita.

Kokemusasiantuntijavideoita laaditaan organisaation eri toimialueilta. Videoita on suunniteltu laadittavan kymmenen. Videoiden oikeudet ovat Pirkanmaan hyvinvointialueella. Videon laatimisesta kokemusasiantuntijan palkkio on 300 eur/hlö /video. Kymmenen videon osalta kustannuksia kertyy 3 000 euroa.

Kokemusasiantuntijoiden kanssa laaditaan esitetyistä toimenpiteistä toimeksiantosopimus, jossa määritellään tehtävän kuvaus ja sitoutuminen sekä materiaalin käyttöoikeuksista (videot) tarkemmalla tasolla.

Valmistelijan yhteystiedot

Suunnittelija Katri Lindberg, puh. 050 303 7550, katri.lindberg@pirha.fi

Asiakaskokemuspäällikkö Marika Järvinen, puh. 050 596 9188, marika.jarvinen@pirha.fi

Päätös

Päätän, että infotilaisuuksista ja videoiden laatimisesta syntyvät kustannukset hyväksytään 3 600 euroon saakka edellä esitetyn mukaisesti.

Kustannukset maksetaan strategian toimeenpano-ohjelmaan varatuista kehittämisrahoista Kärki 1:stä, kustannuspaikalta 80000, projektitunniste P60554.

Päätöksen peruste

Hallintosääntö § 21

Tiedoksi

Marika Järvinen, Katri Lindberg (edelleen tiedotettavaksi tarpeellisilta osin)

Allekirjoitus

Juhani Sand, konsernipalvelujohtaja

Viranhaltijapäätöksen nähtävänäolo

Nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivulla pirha.cloudnc.fi 20.11.2023.

Otteen oikeaksi todistaa

Tampere

20.11.2023

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 20.11.2023 klo 14:48. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Sari Haapalahti

Tiedoksianto asianosaiselle

Päätös on lähetetty sähköpostitse 20.11.2023.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 20.11.2023 klo 14:48. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Oikaisuvaatimus

§ 54/2023

Oikaisuvaatimusohje

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitukselle.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä hyvinvointialueen jäsen (Laki hyvinvointialueesta 142 §).

Hyvinvointialueiden yhteistoiminnassa järjestettyjä tehtäviä koskevasta päätöksestä oikaisuvaatimuksen saa tehdä myös yhteistoimintaan osallinen hyvinvointialue ja sen jäsen (Laki hyvinvointialueesta 142 §).

Oikaisuvaatimus tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitukselle. Oikaisuvaatimus on toimitettava Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon viimeistään oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Pirkanmaan hyvinvointialue, kirjaamo
Postiosoite: PL 272, 33101 Tampere
Käyntiosoite: G-rakennus, Nivelkatu 5, 1. krs, kirjaamo
Sähköpostiosoite: kirjaamo@pirha.fi

Huom. Sähköpostitse ei suositella lähetettävän henkilötietoja tai salassapidettäviä tietoja sisältäviä viestejä.

Kirjaamon aukioloaika on maanantaista perjantaihin kello 9.00–14.30.

Oikaisuvaatimuksen voi tehdä myös hyvinvointialueen sähköisessä asiointissa: www.pirha.fi/sahkoinen-asiointi (Asioi hallinnon kanssa).

Oikaisuvaatimus

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimusaika

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Hyvinvointialueen jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, kolmen päivän kuluttua sähköpostin lähettämisestä tai saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana.

Asiakirja on sähköisesti allekirjoitettu asianhallintajärjestelmässä. Pirkanmaan hyvinvointialue 20.11.2023 klo 14:48. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Tiedoksiantopäivää tai sitä päivää, jona päätös on asetettu nähtäväksi, ei lueta määräaikaan. Jos määräajan viimeinen päivä on pyhäpäivä tai muu sellainen päivä, jona virastot ovat suljettuna, valitusasiakirjat saa toimittaa ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.