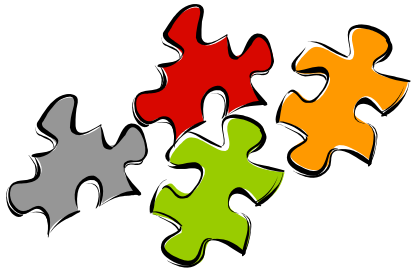
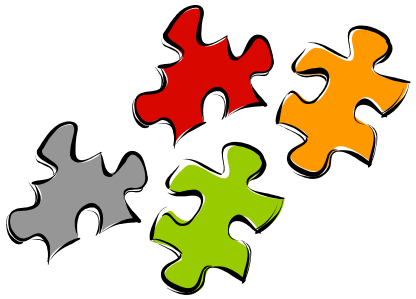


Asiakasfoorumien aloitustilaisuus 15.3.2011

klo 18	tilaisuuden avaus vs. perusturvajohtaja Paula Paavilainen
	foorumilaisten esittäytyminen
klo 18.20 – 18.30	foorumitoiminnan esittely vs. perusturvajohtaja Paula Paavilainen
klo 18.30 – 18.50	foorumien kuntalaisjäsenten kokemuksia juniorifoorumi Leena Toppari aikuisfoorumi Saija Kiuru seniorifoorumi Pentti Knuuti
klo 18.50 – 19.10	foorumien odotukset toiminnalle ryhmätyöskentely
klo 19.10 – 19.30	ryhmätyön purkaminen foorumien puheenjohtajat
klo 19.30	tilaisuus päättyy



Perusturvan asiakasfoorumit

Foorumien aloitustilaisuus 15.2.2011

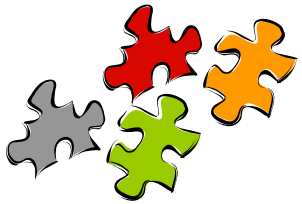
Paula Paavilainen
vs. perusturvajohtaja

Pirkkalan perusturvan asiakasfoorumit

Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelut
JUNIORIFOORUMI

Aikuisten palvelut
AIKUISFOORUMI

Ikäihmisten palvelut
SENIORIFOORUMI



Asiakasfoorumeissa kehitetään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja

sosiaalipalvelut	terveydenhuollon palvelut	vanhusten palvelut
vammaispalvelut	avosairaanhoito	kotipalvelu
päihdepalvelut	ehkäisevä terveydenhuolto	kotisairaanhoito
lastensuojelu	terveyskeskussairaala	kotihoidon tukipalvelut
toimeentuloturva	erikoissairaanhoito	omaishoidon tuki
pakolaistyö	suun terveydenhuolto	päivätoiminta
kuntouttava työtoiminta	psykiatrinen avohoito	tehostettu palveluasuminen
perheneuvola	kuntoutuspalvelut	vanhainkotihoiva
talous- ja velkaneuvonta	terveydenhuollon tukipalvelut	hoivaosasto

Toiminta painottuu ennaltaehkäisyyn, omaehtoisuuteen, aktiivisuuteen ja omasta hyvinvoinnista vastuun ottamiseen

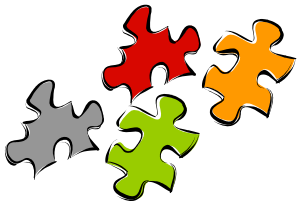
Asiakasfoorumit …

… mahdollistavat palvelun käyttäjän osallistumisen palvelujen kehittämiseen

… on yhdysside palvelun käyttäjien ja virkamiesten välillä

… on yhdysside palvelun käyttäjien ja lautakunnan välillä

… on yhdysside palvelun käyttäjien välillä



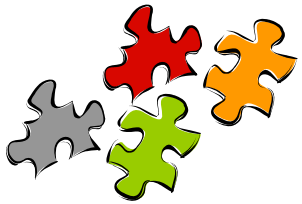
… on osa Pirkkalan kunnan perusturvan kehittämishanketta Terveellä järjellä parasta perusturvaa (Tekes-hanke 2009-2011), lähtökohtana perusturvaosaston uudistaminen ja halu lisätä asiakkaiden osallistumista

… on kytketty Pirkkalan perusturvan organisaatiorakenteeseen

- valtuuston päätös asiakasfoorumien perustamisesta
- perusturvaosaston johtosäännössä määrätään asiakasfoorumeista
- foorumeilla ei muodollista päätösvaltaa

… eivät ole

- yksilöasioiden käsittelyä, joita käsitellään palvelutapahtuman yhteydessä
- kunnallista päätöksentekoa, jota varten on valitut luottamuselimet



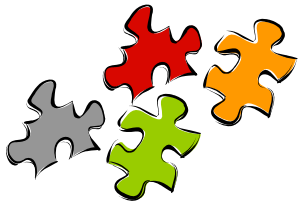
Asiakasfoorumien toimintamuodot

- perusfoorumien kokoukset, vähintään 2x/kevät ja 2x/syksy
- yleiset foorumitilaisuudet / kuntalaistapahtumat
  - sisällön määrittelee perusfoorumi
  - ovat avoinna kaikille kiinnostuneille

- perusfoorumien muut tapahtumat
  - vierailut, tutustuminen palveluihin
  - yhteiskokoukset muiden elinten kanssa
  - kokoukset virkamiesten kanssa

- tilaisuuksista / kokouksista tiedotetaan kunnan tiedotuskanavissa

- asiakasfoorumien jäsenille maksetaan kokouspalkkio neljästä (4) kokouksesta vuodessa (foorumien on pidettävä vähintään neljä kokousta vuodessa)

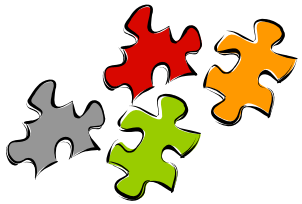


Foorumitoiminnan tavoitteet kaudelle 2011-2012

- kuntalaisten aktivoiminen ja informaatiotilaisuuksien järjestäminen
  - omaehtoisuutta ja vastuunottoa lisäävien tapahtumien ja toimintojen kehittäminen kuntalaisille, esim. asiantuntijatilaisuuksien järjestäminen kuntalaisille

- asiakasnäkökulman tuominen palvelujen kehittämiseen
  - palvelunkäyttäjien osallistaminen palveluketjujen kehittämisen

- osallistuminen laadun ja suorituskyvyn hallintaan



Tutkimus asiakasfoorumien toiminnasta ja vaikutuksista

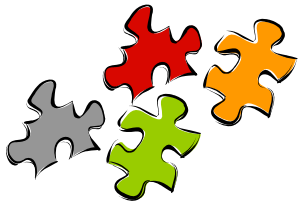
Asiakasfoorumitoiminnan tutkimus toteutetaan v. 2009-2011 toimintatutkimuksena, jossa tutkija on aktiivisesti mukana kehittämässä ja arvioimassa uutta toimintamallia

Tutkimus toteuttajana Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulun Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos, vastuullisena tutkijana KTM Riitta-Liisa Larjovuori (perhevapaan sijaisena Sanna Nuutinen)

Tutkimuksen tavoitteena on

1) mallintaa asiakasosallistumista ja kokeiltavaa asiakasfoorumitoimintaa osana hyvinvointipalveluiden kehittämisprosessia ja

2) tuottaa uutta tietoa erityisesti asiakkaiden osallistumisesta kunnallisen palvelun kehittämiseen (opas)



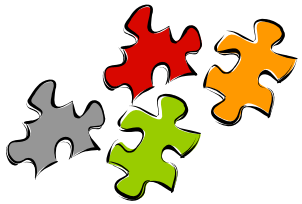
Koulutusta foorumilaisille osallistamismenetelmistä

1) johdantoluento kuntalaisten osallistamisesta 14.4.2011 klo 16 – 20

2) Huhtikuun/toukokuun foorumitapaamisissa suunnittelua osallistamistavoista

3) yhteistapaaminen syyskuussa

4) foorumien pilotit raportoituna loka-marraskuussa



Asiakasfoorumien kokoonpano

Yhdeksän (9) jäsentä, joista

- kuusi (6) palvelunkäyttäjien edustajaa
  - valitaan arpomalla ilmoittautuneiden joukosta kahdeksi vuodeksi
- kolme (3) perusturvalautakunnan varsinaista jäsentä
  - nimetään lautakunnan toimikaudeksi
- pääprosessista vastaava palvelujohtaja
  - palvelujohtajat toimivat linkkinä ja välittävät tietoa foorumin ja palveluyksiköiden välillä

Foorumijäsenen ei tarvitse kuulua foorumin kohderyhmään, esim. seniorifoorumissa voi olla nuoria ja juniorifoorumissa ikäihm

Foorumien jäsenet 2011 - 2012

Juniorifoorumi	
pj	Näsi Matti
vpj	Ruusunoksa Marko
Jäsen	Rautakorpi Helena
jäsen	Kaivanto Tuija
"	Merta Ulla-Maija
"	Ollikainen Tuija-Liisa
"	Rautakorpi Tuija
"	Toppari Leena
"	*
Palvelu johtaja	Virtanen Sirkkaliisa

Aikuisfoorumi	
pj	Kallioluoma Jouni
vpj	Jartti Pirkko
jäsen	Tolvanen Taru
jäsen	Jokinen Mira
"	Jokinen Pentti
"	Kiuru Saija
"	Pitkänen Marjut
"	Ruotsila Mirja
"	*
Palvelu johtaja	Laakso Minna

Seniorifoorumi	
pj	Rissanen Mauno
vpj	Simula Helena
jäsen	Salminen Merja
jäsen	Hahmo Lasse
"	Kivimäki Ritva
"	Joenperä Asser
"	Knuuti Pentti
"	Lahtinen Martti
"	Rautio Raija
Palvelu johtaja	Tuula Jutila

* Puuttuvat jäsenet nimetään perusturvalautakunnan kokouksessa 16.3.2011