



Kokemusasian tuntija- toimintamalli

Pirkanmaan SOTE- ja perhekeskus



PIRKANMAA

Sote-uudistus

Yhtenäinen kokemusasiantuntijatoimintamalli =

1. Yhteinen tavoite
2. Yhteiset käsitteet ja kokonaiskuvat
3. Yhteinen tapa toimia – kokemusasiantuntijaprosessin askeleet SOTE-keskuksessa
4. Yhtenäiset materiaalit ja ohjeistukset kokemusasiantuntijatoiminnasta
5. Yhtenäiset palkkiot ja korvaukset hyvinvointialueella



1. Yhteinen tavoite

Tuetaan SOTE- ja perhekeskuksen asiakkaiden hyvinvointia laadukkaammilla ja vaikuttavammilla palveluilla hyödyntämällä asiakkaiden kokemuksellista tietoa ja asiantuntijuutta;

1. Kehittämällä, suunnittelemalla ja arvioimalla SOTE- ja perhekeskusta yhdessä asiakkaiden kanssa.
 - SOTE- ja perhekeskuksessa toimii kokemusasiantuntijoita kokemuksellisen tiedon välittäjinä. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus toimia kokemusasiantuntijoina.
 - Kokemusasiantuntijatoiminta on yksi osallistumisen muodoista.
2. Tarjoamalla osana SOTE- ja perhekeskuksen verkoston palveluita asiakkaalle vertaistukea ja vertaistoimintaa sekä mahdollisuuden toimia vertaistukijana
3. Mahdollistamalla kokemusasiantuntijatoiminnalla itsellään asiakkaan ja ammattilaisen voimaantumisen



2. Yhteiset käsitteet ja kokonaiskuva: Kokemusasiantuntijuus on osallisuutta yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

Vahvistaa myös osallisuutta omassa elämässä ja yhteisestä hyvästä



2. Yhteiset käsitteet ja kokonaiskuva: Kokemukselliseen asiantuntijuuteen perustuva toiminta Pirkanmaan SOTE- ja perhekeskuksessa

Vertaistoiminta	Kokemus- asiantuntija- toiminta	Kehittäjäasiakas- toiminta	Yhteisö-neuvonta	Kaikille avoin toiminta	Vapaa- ehtois- toiminta
<ul style="list-style-type: none">• Vertaisryhmät• Vertaistukija, vertaisohjaaja, vertaisneuvoja	<ul style="list-style-type: none">• Kouluttaminen• Kehittäminen ja vaikuttaminen• Vertaistukijana asiakas-prosesseissa• Vertaisryhmissä	<ul style="list-style-type: none">• Kehittäminen ja vaikuttaminen Kehittäjäasiakas-ryhmät Asiakasraadit Järjestöissä ja yhdistyksissä vaikuttavat asiakkaat	Neuvojana ammattilaisen rinnalla sote-keskuksessa, esim. Kohtaamispaikoissa, yhteisökeskuksissa	<ul style="list-style-type: none">• Osallisuus asiakasprosesseissa• Erilaiset foorumit• Sähköiset toiminnot• Palautekyselyt• Sosiaalinen raportointi	



2. Yhteiset käsitteet ja kokonaiskuva: Kokemusasiantuntija SOTE- ja perhekeskuksessa

- **Kokemusasiantuntija on henkilö, joka toimii SOTE- ja perhekeskuspalveluissa kehittäjänä, kouluttajana tai vertaistukijana niiden kokemusten pohjalta, joita hänellä on SOTE- ja perhekeskuksen asiakkaana tai asiakkaan läheisenä.**
- Kokemusasiantuntijalla on koulutus ja/tai valmennus toimimiseen kokemusasiantuntijana
- Kokemusasiantuntijalla on voinut olla asiakkuus SOTE- tai perhekeskuksessa tai hän on yhä asiakkaana. Hän haluaa jakaa ja välittää kokemuksiinsa liittyvä asiantuntijuutta liittyen eri SOTE- ja perhekeskuspalveluihin ja niihin tarpeisiin, joihin palveluilla pyritään vastaamaan. Kokemusasiantuntija on tietoinen siitä, että hänen kokemuksensa ovat osana kehittämistyötä ja toimintaa.
- Kokemusasiantuntija tuo oman kokemuksensa kautta käsiteltävään asiaan ajatuksensa, tunteensa, toiveensa ja odotuksensa. Kokemustieto otetaan mukaan toimintaan ja kehittämiseen tasavertaisesti teoreettisen ja asiantuntijatiedon rinnalla. Kokemusasiantuntijatoiminnan lähtökohtana on arvostava vuorovaikutus ja osallisuus.
- Kokemusasiantuntijat toimivat tasavertaisesti yhdessä ammattilaisten kanssa ja heidän työtään täydentävissä rooleissa.
- Kokemusasiantuntijat eivät tee eri ammattiryhmän tehtäviä, eikä heidän osaaminen ja koulutus vastaa ammattilaisen osaamista. He tuovat kokemusperäistä tietoa ja ymmärrystä asiantuntijatiedon ja ammattiosaamisen rinnalle.
- Kokemusasiantuntijatoiminta on organisoitua ja tavoitteellista, sopimusten ohjaamaa ja kohdentunutta toimintaa.
- Kokemusasiantuntijana toimimisesta maksetaan korvaus.



3. Yhtenäinen tapa toimia – kokemusasiantuntijaprosessin askeleet SOTE-keskuksessa



Kokemusasiantuntijatoimintaa SOTE-keskuksessa johdetaan yhteensovitetusti

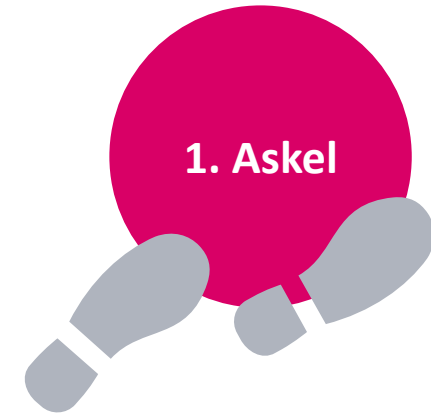


Lähtö-
kohta

- Yhtenäiset linjaukset, tavoitteet ja käsitteet: *”Näin me toimimme”*
 - Linjataan, missä tilanteissa kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää
 - Yksiköissä yleinen toimintaohje, lisäksi prosessi- ja tilannekohtaiset linjaukset; ammattilaiset varmistavat esihenkilöiltä, että kokemusasiantuntijaa voidaan hyödyntää → yhtenäinen tapa toimia
 - kokemusasiantuntijatoiminnan määrärahat ja niiden jakaminen
 - Huomioidaan erilaiset kokemukselliseen asiantuntijuuteen kiinnittyvät toiminnot
- Tuki ammattilaisille kokemusasiantuntijoiden hyödyntämiseksi
- Kokemusasiantuntijatoimintamallin toteutumisen seuranta
- Kokemusten ja vaikutusten seuranta sekä toiminnan arviointi
- Toimintamallin jatkokehittäminen kokemusten karttuessa



Asiakkaalle ja läheiselle annetaan tietoa kokemusasiakastoiminnasta



1. Ammattilaiset ohjaavat aktiivisesti asiakkaita ja läheisiä kokemusasiantuntijatoimintaan

- Yhtenäiset ohjeet ja esitteet asiakkaille annettavaksi
- ← Kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisen säännöllinen käsittely SOTE- ja perhekeskuksien tiimeissä (ymmärryksen lisääminen)

2. Kokemusasiantuntijatoiminnasta kerrotaan yhteensovitusti sähköisessä SOTE- ja perhekeskuksessa

- Teemoittain järjestöjen yhteystiedot ja linkit – väylä koulutukseen
- Ohjeistukset
- Materiaalia kokemusasiantuntijuudesta; videoita, kokemuskertomuksia

3. Kokemusasiantuntijatoiminnasta tiedotetaan osana SOTE- ja perhekeskuksen toimintaa



Asiakas tai läheinen koulutetaan ja valmennetaan kokemusasiantuntijaksi



Kokemusasiantuntijatoimintaan haluava ja siihen soveltuva asiakas tai läheinen saa kokemusasiantuntijakoulutuksen

1. Järjestöt kouluttavat kokemusasiantuntijoita osana toimintaansa.
2. SOTE-keskuksissa voi olla myös muiden toimijoiden järjestämiä kokemusasiantuntijoiden koulutuksia



Kokemusasiantuntijat ovat osa kokemusasiantuntijapankkia



Koulutettujen ja valmennettujen kokemusasiantuntijoiden yhdenvertaiseksi hyödyntämiseksi SOTE-keskuksessa on kokemusasiantuntijapankki, joka toimii väylänä kokemustoimijoiden ja ammattilaisten välillä:

- Koordinaattorina SOTE-keskuksen osallisuuskoordinaattori
- Asemoituu koko Pirkanmaan SOTE-keskukseen – eri SOTE- ja perhekeskustoimijoiden hyödynnettäväksi
- Pankkiin kootaan järjestöjen tuottamat kokemusasiantuntijuuden teemat ja/tai palvelut
 - Esim. lastensuojelun asiakkuus, mielenterveyden haasteet...
- SOTE-keskuksen ammattilaiset pyytävät osallisuuskoordinaattorilta tiettyyn teemaan tai palveluun liittyviä kokemusasiantuntijoita mukaan toimintaan
 - Osallisuuskoordinaattori välittää kutsun ja tarpeet (esim. aikataulutus, yhteystiedot, toiminta-alue) järjestöille teemoittain
 - Pohdittava mahdollisuutta hyödyntää yhteensovitettoa sähköistä tietoaalustaa, jonka kautta osallisuuskoordinaattori voi viestiä järjestöille tarpeista.



Kokemusasiantuntijalle tarjotaan työtehtäviä kokemusasiantuntijapankin kautta



3. Askel

- Kokemusasiantuntija ottaa halutessaan tarjotun tehtävän vastaan ja toteutuksesta sovitaan yhdessä
- Työn välittäminen toteutuu toimeksiantoina, jolloin osaamisen tilaajalla ja osaamisen tarjoajalla on riittävä yhteisymmärrys toteutuksesta: millaista kokemusta ja osaamista tarvitaan, millaisesta työtehtävästä on kyse (toiminnan luonne, vastuu, aika, paikka, kohderyhmä jne.).
- Osallisuuskoordinaattori tukee osapuolia sovittamaan tarpeen ja työn toteutuksen yhteen.



Ammattilaiset saavat tukea ja ohjeistusta kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelyyn

- Osallisuuskoordinaattori tukee, ohjaa ja neuvoo ammattilaisia kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelyssä ja esimerkiksi toimeksiantosopimuksen laatimisessa ja palkkioiden maksussa
- Tukee ammattilaisia hyödyntämään toiminnassa kokemusasiantuntijoiden vahvempaa osallisuutta edistäviä menetelmiä ja systeemistä työtettä.



Kokemusasiantuntijat ovat osana SOTE-keskuksen toimintaa



1. Kouluttamisessa: Kokemusasiantuntijat voivat osallistua SOTE- ja perhekeskuksen ammattilaisten kouluttamiseen

2. Kehittämisessä ja vaikuttamisessa: Kokemusasiantuntijat ovat mukana SOTE- ja perhekeskuksen ilmiölähtöisissä tai palvelukohtaisissa yhteiskehittämisprosesseissa ja kehittäjäryhmissä.

3. Vertaistoiminnassa:

- **Vertaisryhmissä toimiminen**, esim. ryhmien ohjaaminen
- **Vertaistukijana, -ohjaajana asiakasprosessissa**, ammattilaisen työparina



Kokemusasiantuntijat saavat vertaistuellista työnohjausta



6. Askel

- Järjestöt järjestävät kokemusasiantuntijoilleen vertaistukea
- Lisäksi SOTE-keskuksessa osana yhteisiä prosesseja järjestettävä tarpeen mukaan vertaistuellista työnohjausta
- Teemalliset työnohjaukselliset tapaamiset SOTE-keskuksen kokemusasiantuntijoille



Kokemusasiantuntijat saavat korvauksen toiminnastaan



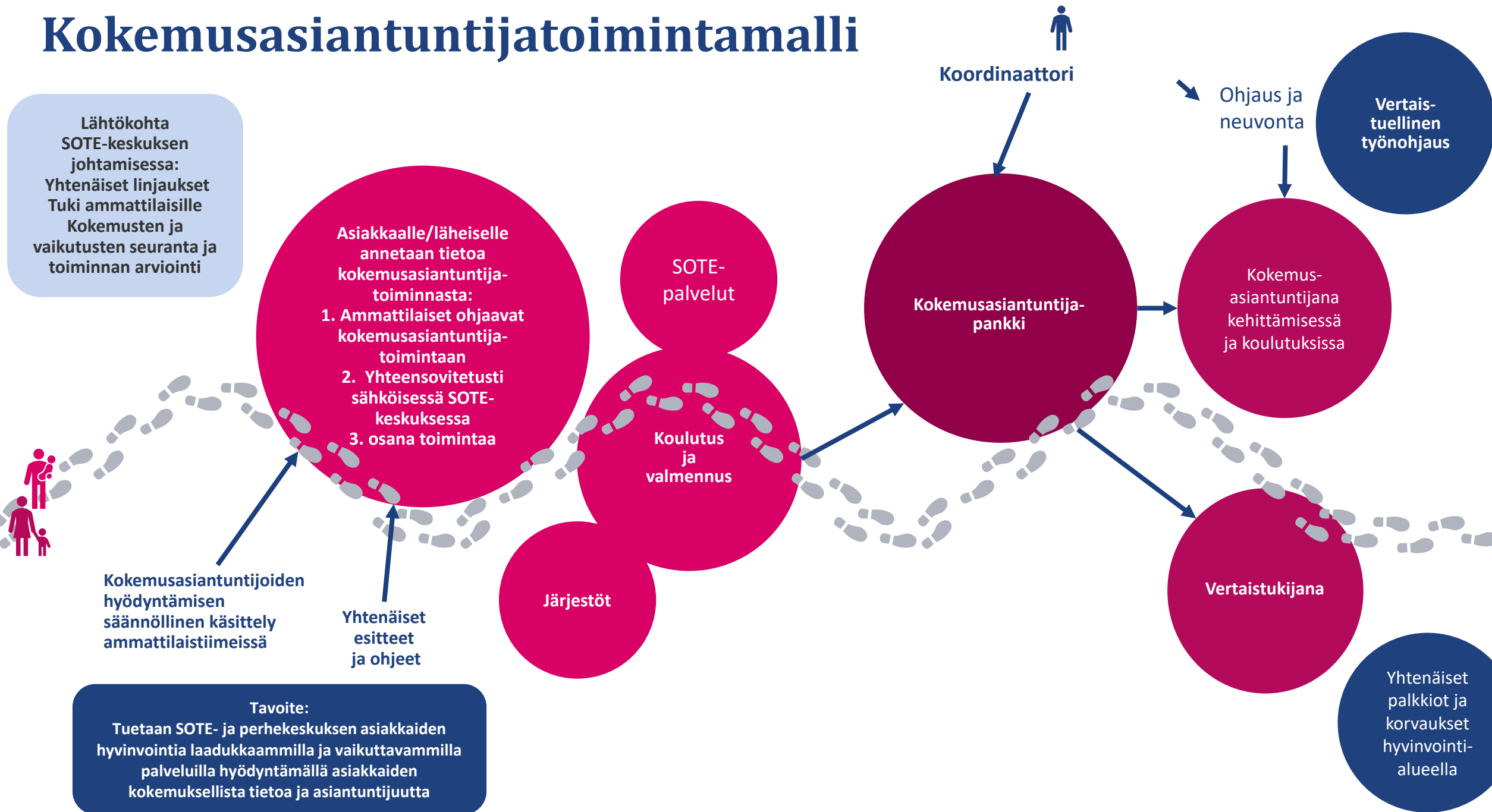
- Palkkiot ja korvaukset ovat yhtenäiset hyvinvointialueella

Ehdotus palkkiosta:

- Järjestöillä on omat palkkionsa suositustensa mukaisesti
- Hyvinvointialue maksaa palkkiota:
 - Kokemusasiantuntijana pitkäkestoissa yhteiskehittämisprosesseissa 20e/tunti
 - Ammatillaisen työparina asiakastapaamisella 30 euroa / kerta (sis. Valmistautumis- ja jälkityö)
 - Puheenvuoro ryhmässä (1-2 tuntia) 30 euroa / kerta (sis. Valmistautumis- ja jälkityö)
 - Ryhmänohjaajana toimiminen ammatillaisen työparina (1-2 tuntia) 30 euroa / kerta (sis. Valmistautumis- ja jälkityö)
 - Työryhmän jäsenyys 40 euroa / kerta (sis. Valmistautumis- ja jälkityö)
 - Esitys koulutustilaisuudessa tms. 50 euroa / kerta (sis. Valmistautumis- ja jälkityö)
 - Itsenäinen vastaanotto 3. sektorin tiloissa (1-2 t, sis. valmistelun) 60 euroa / kerta
- Lisäksi matkakorvauksien maksaminen



Kokemusasiantuntijatoimintamalli



4. Yhteneväiset materiaalit

- Ohjeistukset ja oppaat
 - Eettiset ohjeet ja toimintaohjeet
 - Prosessikuvaukset
 - Esitteet
- Toimeksiantosopimukset
- Palkkiolomakkeet



5. Sote-keskuksen kokemusasiantuntijoiden palkkioiden maksamiseksi yhteensovitusti etsitään ratkaisu

- Kokemusasiantuntijoiden hyödyntämistä helpotetaan sillä, että kokemusasiantuntijoiden palkkilomakkeiden täyttäminen ja työajan kokonaistuntien seuranta sekä palkkioiden ja korvausten palkanmaksajille laittaminen ei ole yksin sen ammattilaisen vastuulla, joka pyytää kokemusasiantuntijoita mukaan toimintaan. Tämä on keskeistä kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisen mahdollistamiseksi.
 - Vaatii työaikaressurssia
 - Vaatii osaamista ja koordinaatiota
- Luodaan esimerkiksi sähköinen järjestelmä, johon ammattilaiset voivat ilmoittaa kokemusasiantuntijoiden tehtäväkohtaiset työtunnit.
- Mahdollistetaan toiminta, joka ei vaadi ammattilaisilta paperisia lomakkeita, niiden skannailuja, lähettämistä ja allekirjoittamista
- **Ehdotetaan, että SOTE-keskuksessa on toimistotyöntekijä, joka vastaa palkkioiden maksamisesta ja toimeksiantosopimuksista**



Seuraavaksi tarvitaan:

- Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistoiminnan prosessien tarkempi kuvaus (esim. miten valmistaudutaan yhdessä)
 - Kouluttaminen
 - Yhteiskehittäminen
 - Vertaistoimijuuden prosessit
- Kokemusasiantuntijapankin yksityiskohtaisemman toiminnan mallintaminen
- Ryhdytään rohkeasti kokeilemaan, kehitetään toimintamallia osana toimintaa, sovitaan uudelleenarvioinnista.

