

## OHJE KOKEMUSTOIMINNAN HYÖDYNTÄMISEEN POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUEELLA

Hyväksytty 22.3.2023 asiakaskokemusjaosto, tiedoksi al.hall, päivityksiä 29.6.2023

Tällä ohjeella määritetään kokemustoiminnan käytännöt ja palkkiot Pohjois-Savon hyvinvointialueella.

### Sisällys

1. Mitä on kokemusosaaminen ja kokemustoiminta? .....	2
2. Kokemustoiminnan erilaiset nimikkeet ja niiden sisällöt.....	2
3. Kokemustoiminnan tehtävät .....	3
4. Asiakkaan suostumus .....	4
5. Toimeksiantosopimuksen merkitys ja sisältö .....	4
6. Kokemustoiminnan tietosuojaseloste .....	5
7. Kokemustoiminnan palkkiot sekä yhteyshenkilöt.....	5
8. Kokemustoiminnan osaajan löytäminen ja lisätietoa.....	7
VERSIOT JA KEHITTYMINEN.....	8

## 1. Mitä on kokemusosaaminen ja kokemustoiminta?

**Kokemusosaamisella** tarkoitetaan tässä ohjeessa kokemuksen tuomaa ymmärrystä ja tietoa, jota hyödynnetään toisten ihmisten auttamiseksi, tukemiseksi tai heidän auttamis- ja osaamisvalmiuksiensa lisäämiseksi. Kokemustieto antaa ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle kokemuspohjaisen näkökulman. Kokemustietoa on palvelun käyttäjillä, vaikean elämän tilanteen jo kokeneilla, heidän omaisillaan tai ammattilaisilla.

Kokemusosaamista voi tarkastella asukas- tai asiakasosallisuutena, vertaistoimintana, yhteiskehittäjyytenä tai kokemustoimija- tai asiantuntijatoimintana. Tässä ohjeessa näkökulmana on kokemustoiminta- tai asiantuntijuus. Kokonaisuudesta käytetään yhteisnimitystä kokemustoiminta.

**Kokemuksella** viitataan tässä johonkin haastavaan elämäkokemukseen esimerkiksi sairastamisesta, pakolaisuudesta, köyhyydestä, syrjinnästä tai palveluiden käytöstä.

**Kokemustoimijaksi tai -asiantuntijaksi** voidaan kutsua ihmistä, jolla on omakohtaista kokemusta joko sairastavana, kokeneena, toipuneena, kuntoutuvana, palveluita käyttäneenä tai läheisenä/omaisena. Kokemustoimija tai -asiantuntija tietää, mikä häntä on auttanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen tai läheisensä toipumiseen tai elämän muutokseen sekä siihen sopeutumiseen.

Kokemustoimijan tai -asiantuntijan oma tarina jalostuu koulutuksen ja valmennuksen ansiosta valmiudeksi toimia laajasti asiakkaiden tukena, ammattilaisten tukena asiakaspoluilla, kouluttajina opiskelijoille, tai kehittäjinä yhteiskehittämisen prosesseissa.

Tässä ohjeessa on tämän osaamisen rinnalle nostettu myös asiakkaana olevan ajankohtainen tieto omasta palvelusta sekä mahdollisuus olla mukana **kehittäjäasiakkaana** yhteiskehittämisen ryhmissä ja asiakasraadeissa sekä vaikuttajana asukas- ja asiakaspaneelissa.

Lue lisää kokemusosaamisen eri määrittelyistä [Kokemusosaaminen - THL](#)

## 2. Kokemustoiminnan erilaiset nimikkeet ja niiden sisällöt

**Kokemustoiminnan nimikkeitä ovat koulutettu kokemusasiantuntija, kokemustoimija ja kehittäjäasiakas.** Tässä ohjeessa nimikkeiden sisältö on seuraava:

- **Koulutettu kokemusasiantuntija** on henkilö, jolla on oma toipumiskokemus sairaudesta, vammasta tai haastavasta elämäntilanteesta ja hän haluaa jakaa kokemustaan erilaisissa tehtävissä. Koulutusvaatimuksena koulutetulle asiantuntijalle on taustaorganisaation vähintään 50 tunnin/4kk kokemusasiantuntijavalmennus.  
**Tehtävät**, joihin kokemusasiantuntijoita voi mukaan ottaa, ovat monipuoliset aina asiakas- ja tukihenkilötehtävistä kehittämisen ja vaikuttamisen tehtäviin. Koulutettu asiantuntija voi olla halukas toimimaan niin vertaistuen ryhmän ohjaajana kuin ammattilaisten ja opiskelijoiden ymmärryksen lisääjänä.  
**Kokemusasiantuntijatoiminnan koordinointi** tulee organisaatioilta, joissa kokemusasiantuntijat toimivat, esimerkiksi järjestöiltä tai hyvinvointialueelta.

16.10.2023

**Kokemusasiantuntija saa tukea toiminnalleen omasta taustaorganisaatiosta.**

Koulutetun kokemusasiantuntijan kuvaus mukailee KokoA ry:n (koulutetut kokemusasiantuntijat ry:n) suositusta.

(15.3.2023 <https://www.kokemusasiantuntijat.fi>)

- **Kokemustoimija** on henkilö, jolla on oma tai läheisen kokemus pitkäaikaissairaudesta, vammasta, vammaisuudesta tai muusta vaikeasta elämäntilanteesta. Hänet on koulutettu tehtäväänsä. Toiminnasta vastaa kokemustoimintaverkoston kuuluva järjestö. Koulutusvaatimuksena taustajärjestön järjestämä vähintään 40 tunnin laajuinen kokemustoimijavalmennus.  
**Kohderyhmänä** ovat eri alojen ammattilaiset ja opiskelijat. **Tehtävät** ovat laajalla kehittämisen ja vaikuttamistyön kentällä. Tehtävänä voivat olla esimerkiksi esitietoluennot potilaille tai/ja omaisille.  
**Kokemustoimijalla on taustajärjestönsä tuki ja koordinaatio toiminnalle.** Kokemustoimijan kuvaus mukailee kokemustoimijaverkoston kuvausta (15.3.2023 <https://kokemustoimintaverkosto.fi>)

- **Kehittäjäasiakas** on henkilö, jolla on oma lähiajan kokemus sairaudesta tai vammasta ja hän haluaa jakaa tietoaan palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä tai päätöksenteon prosessissa. Kehittäjäasiakkaalla ei tarvitse olla kokemustoiminnan koulutusta tai valmennusta ja hän voi tulla mukaan kokemustoimintaan esimerkiksi työntekijän suosittelemana palvelujen käyttäjänä tai vaikkapa avoimen hakuilmoituksen kautta. Kehittäjäasiakas voi parhaillaan olla asiakkuudessa ja näin kuvata ajankohtaista kokemustaan palvelusta.  
**Kehittäjäasiakkaat osallistuvat kehittämisen tehtäviin esimerkiksi organisoiduissa haastatteluissa, asiakasraadeissa, työpajoissa sekä asukas- ja asiakaspaneelissa.** Kehittäjäasiakas, jolla ei ole koulutusta tai valmennusta, ei osallistu asiakastyöhön ryhmä- tai yksilötilanteissa.  
**Vastuu kehittäjäasiakkaan opastuksesta ja toiminnan koordinoinnista** on toimeksiannon antaneella organisaatiolla, palveluyksiköllä tai hankkeella.

Toimeksiannon antaneella organisaatiolla ja -taholla on vastuullaan ohjeiden kertominen ja tuen antaminen kokemustoimintaan.

Tässä ohjeessa käytetään sanaa **kokemusosaaja tai kokemustoiminta** kattamaan kaikkia näitä nimikkeitä sekä niiden toiminnan sisältöjä.

### 3. Kokemustoiminnan tehtävät

Kokemustoiminnan tavoitteena on asiakasymmärryksen sekä osaamisen lisääminen ammattilaisten, opiskelijoiden sekä suuren yleisön keskuudessa. Kokemustoiminnalla haetaan palvelujen kehittämistä, asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden lisääntymistä, asennemuutosta tai yhteiskunnallista vaikuttamista. Kokemustoiminnan kautta löytyy myös tietoa, tukea ja vertaisuutta asiakkaille tai omaisille.

Eri tavoin valmennetut tai koulutetut kokemustoimijat ja -asiantuntijat voivat toimia monenlaisissa tehtävissä. Kokemustoimintaa voi hyödyntää erilaisissa työryhmissä, työpajoissa, koulutuksissa luennoitsijana tai panelistina, palvelujen suunnittelussa ja

kehittämisessä, toiminnan havainnoinnissa, haastatteluissa tai auditoinneissa, hoito- ja palveluketjujen kehittämisessä, kehittämistyön arvioinnissa sekä työparina ammattilaiselle ryhmätilanteissa tai asiakkaan tukena yksilökohtaamisissa.

Kehittäjäasiakkaat voivat toimia edellä mainituissa tehtävissä valmiuksiensa mukaan.

Kehittäjäasiakkaat voivat toimia palvelujen ja kehittämistoiminnan asiakasraadeissa, sähköisissä raadeissa, räätälöidyissä asiakashaastatteluissa, sekä päätöksentekoprosessin asiakas- ja asukaspaneelissa.

Näissä tilanteissa koulutettu kokemusasiantuntija ja -toimija rinnastuu kehittäjäasiakkaaseen, eikä valmennus tuo parempaa palkkiota verrattuna muihin osallistujiin. Mikäli koulutetulla kokemusasiantuntijalla tai -toimijalla on ryhmän vetovastuuta, he ovat oikeutettuja koulutuksen ja valmennuksen käyneen palkkioon.

Kokemustoimintaohjeen piirissä ei ole katugalluppeihin, asukas- tai asiakaskyselyihin osallistuminen tai asiakaspalautteen antaminen. Hyvin monet osallistumisen muodot perustuvat edelleen vapaaehtoisuudelle.

#### 4. Asiakkaan suostumus

Kokemustoiminnan hyödyntäminen asiakasprosessissa vaatii aina asiakkaan suostumuksen. Asiakas voi halutessaan perua milloin vain suostumuksensa kokemusosaajan osallistumiseen koskien omaa prosessiaan. Asiakkaan suostumus kirjataan asiakkaan asiakas- tai potilaskertomukseen tai erikseen tehtyyn asiakassuostumuslomakkeeseen (käytössä projekteissa ja niiden asiakastyön piloteissa).

#### 5. Toimeksiantosopimuksen merkitys ja sisältö

Kokemustoiminta on sopimuksellista yhteistyötä, jossa määritellään osapuolille tehtävät ja vastuut. Palkkion maksu edellyttää toimeksiantosopimuksen tekemistä. Toimeksiantosopimus ei ole työsopimus. Kokemusosaaja ei ole virka tai työsuhteessa Pohjois-Savon hyvinvointialueelle tämän sopimuksen perusteella.

Kokemustoiminnan toimeksiantosopimuksessa määritellään tai kuvataan

- Sopimusosapuolet
- Sopimuksen yhdyshenkilöt
- Taustalla oleva koulutus tai valmennus
- Tehtävät, joissa kokemusosaaja toimii toimeksiannon aikana
- Muut huomioon otavat asiat (esim. kielitaito, esteettömyys, esteet, vahvuudet)
- Palkkio ja matkakulukorvaukset
- Korvausten maksaminen ja verokortti
- Kokemusosaajan vakuutus: onko vakuutusta vai ei?
- Tilaajan velvoitteet
- Kokemusosaajan velvoitteet
- Sopimuksen päätyminen, irtosanominen ja riitatapausten ratkaiseminen
- Jatkoyhteyden pitäminen sopimuksen päätyttyä:

16.10.2023

- Lupa liittää kokemustoimija / koulutettu kokemusasiantuntija / kehittäjäasiakas Osallisuus- ja yhteisöt Pohjois-Savon hyvinvointialueella -postituslistalle
- Mielenkiinto erilaisiin kokemustehtäviin jatkossa
- Lisäksi sopimus sisältää
  - tietoturvasitoumus
  - salassapitoa koskevat määräykset,
  - henkilökäytön pitäminen toimeksiantosuhteen laitteista
- Sopimuksen voimassa oloaika
- Allekirjoitukset

Toimeksiantosopimuksen sisällöstä vastaa toiminta-/palvelualueen nimetty vastuhenkilö. Vastuhenkilö hallinnollisesti on toiminta-/palvelualueen esihenkilö tai muu allekirjoitusoikeudellinen henkilö. Sopimuksen valmistelijana ja yhdyshenkilönä voi toimia kokemusosaajan kanssa työskentelevä henkilö.

Toimeksiantosopimus valmistellaan yhdessä kokemusosaajan kanssa ja allekirjoitetaan, kun sopimuksessa on kaikki tarpeellinen kirjattuna ja käyty kokemusosaajan kanssa läpi. Allekirjoitettu versio viedään Dynasty 10 -ohjelmaan asialle *Kokemustoiminnan toimeksiantosopimukset (1726/02.08.00/2023)*. Myös D10:ssä on mahdollisuus tehdä sähköisesti sopimus, mikäli osaajalla on tarvittavat mahdollisuudet sähköiseen allekirjoitukseen.

## 6. Kokemustoiminnan tietosuojaseloste

Kokemustoiminnan tietosuojaselosteen [löydät täältä](#). Siinä on kuvattu henkilötietojen käsittely sopimuksissa, palkkiolomakkeessa sekä kokemusosaajapankissa.

## 7. Kokemustoiminnan palkkiot sekä yhteyshenkilöt

Kokemusosaajan nimetty vastuhenkilö huolehtii palkkion maksuun ja tehtäviin liittyvästä sopimisesta kokemusosaajan kanssa valmistelijoilta saatujen tietojen (osallistuminen, tunnit, palkkiosummat) mukaisesti. Vastuhenkilön on huolehdittava kokemusosaajan palkkion maksun sujumisesta ja esim. loma-aikojen sijaistamisesta, kun palkkio tulee hyväksyttäväksi Rondossa.

Verokortti täytyy toimittaa palkkiolomakkeen ohessa Monetralle osoitteeseen [ostolaskut.pshva@monetra.fi.sec](mailto:ostolaskut.pshva@monetra.fi.sec). Turvaposti toimii vain hyvinvointialueen sähköpostiosoitteista, joten lähettäjänä tulee olla hyvinvointialueen työntekijä. Kokemusosaaja voi toimittaa itsenäisesti palkkiolomakkeen ja verokortin tilaamalla turvapostilinkin omaan sähköpostiinsa osoitteessa <https://turvaposti.monetra.fi/index.cgi>. Verokortti on muistettava lähettää uudestaan jokaisen palkkiolomakkeen lähettämisen yhteydessä.

Ennakkotietona: syksyn 2023 aikana ESSiin tehdään lomake, jonka kautta kokemusosaajien palkkiot saadaan maksuun. Tämä korvaa palkkiolomakkeen. Verokortti on edelleen muistettava lähettää. Ohje päivitetään hetki, kun tämä uudistus toteutuu. Palkkion suuruudessa on huomioitu kokemusasiantuntijan tai kokemusasiantuntijan koulutuksen sekä -valmennuksen tuoma valmius toimia annetussa tehtävässä. Palkkioissa on huomioitu tehtävän vaativuus ja valmistautumiseen käytettävä aika.

Koulutetulle kokemusasiantuntijalle/-toimijalle maksettavat palkkiot

- **asiakastapaamiset/tukihenkilötoiminta, vertaistuen ryhmien ohjaus (koulutetut asiantuntijat) läsnäolo- ja etätilanteissa**  
kaksi ensimmäistä tuntia 30e / tunti. Tuntimäärän ylittyessä (yli kaksi tuntia) kokonaispalkkio 70 euroa / kerta.
- **kokous- ja työryhmätyöskentely, haastattelut tai auditoinnit läsnäolo- ja etätilaisuudet**  
kaksi ensimmäistä tuntia 30 e/ tuntia. Tuntimäärän ylittyessä (yli kaksi tuntia) kokonaispalkkio 70 euroa / kerta
- **Seminaarit, paneelit, alustukset, luennot läsnäolo- ja etätilaisuuksissa**  
50 euroa alle 45 minuutin osuus  
100 e tasan tai yli 45 minuuttia kestävä osuus  
Tämä tarkoittaa sitä, että palkkio on kokonaisuudessaan 100 e, kun osuus on tasan 45 minuuttia tai kestää yli 45 minuuttia.

Kehittäjäasiakkaalle, jolla ei ole koulutusta tai valmennusta, palkkio määräytyy seuraavasti:

- **Asukas- ja asiakasraadit ja -paneelit läsnäolotilaisuutena**  
kaksi ensimmäistä tuntia 20e / tunti. Tuntimäärän ylittyessä (yli kaksi tuntia) kokonaispalkkio 50 euroa / kerta.
- **Sähköiset asiakas- ja asukasraadit**  
kaksi ensimmäistä tuntia 15e / tunti. Tuntimäärän ylittyessä (yli kaksi tuntia) kokonaispalkkio 40 euroa / kerta.
- **Kokous- ja työryhmätyöskentely läsnäolo- ja etätapaamisissa**  
kaksi ensimmäistä tuntia 25 e/ tunti. Tuntimäärän ylittyessä (yli kaksi tuntia) kokonaispalkkio 60 euroa / kerta
- **Seminaarit, paneelit, alustukset, luennot läsnäolo- ja etätilaisuuksissa**  
50 euroa / alle 45 minuutin osuus  
100 e / tasan tai yli 45 minuuttia kestävä osuus  
Tämä tarkoittaa sitä, että palkkio on kokonaisuudessaan 100 e, kun osuus on tasan 45 minuuttia tai kestää yli 45 minuuttia.

Halutessaan kokemustoimintaan osallistuvan ei tarvitse vastaanottaa palkkiota. Tämä ilmaistaan toimeksiantosopimuksessa. Sopimus tehdään myös tässä tapauksessa.

Palkkio maksetaan toteutuneiden tuntien mukaan pyöristettynä seuraavaan tasatuntiin. Palkkio on ennakkopidätyksen alaista tuloa. Palkkio laskutetaan palveluyksikön ja Pohjois-Savon hyvinvointialueen käytäntöjen mukaisesti. Käytäntö kirjataan toimeksiantosopimukseen.

Matkakustannukset korvataan Pohjois-Savon hyvinvointialueen käytäntöjen mukaan halvimman käytettävissä olevan kulkuneuvon mukaisesti riippumatta siitä, mitä kulkuneuvoa kokemusosaaja on todellisuudessa käyttänyt matkaansa. Halvimpana kulkuneuvona pidetään julkista kulkuneuvoa. Käytäntö kirjataan toimeksiantosopimukseen.

## 8. Kokemustoiminnan osaajan löytäminen ja lisätietoa

Kokemustoimijan tai koulutetun kokemusasiantuntijan voit löytää seuraavien vinkkien avulla.

### Kokemustoimijat

Tilaa tunnukset kokemuspankkiin ([www.kokemuspankki.fi](http://www.kokemuspankki.fi)):

**Jaana Juosila**

**s.posti: [jaana.juosila@kokemustoimintaverkosto.fi](mailto:jaana.juosila@kokemustoimintaverkosto.fi)**

### Kokemusasiantuntija

**Tuija Anttila-Raitanen**

**p. 040 168 7932**

**s.posti: [tuija.anttila-raitanen@kuopionmt-tuki.com](mailto:tuija.anttila-raitanen@kuopionmt-tuki.com)**

### **Lisätietoa**

[Kokemusosaaminen - THL](#)

[Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki - THL](#)

## VERSIOT JA KEHITTYMINEN

Laatija: Anne Aholainen, projektipäällikkö, POSOTE20 -hanke

### **POSOTE20 -hankkeen toimintaohje**

#### **Kommentointi**

versio 0.1: Kierros 7.2.2022 Virpi Kilpeläinen, Kuopion kaupunki, Sanna Tchaplinski, Varkauden kaupunki, Tiina Reponen-Mikkonen, Pielavesi, Katja Myllynen, Siilinjärvi, POSOTE20 -hanke

versio 0.2. Kierros 8.2.20220 POSOTE20 projektipäälliköt

#### **Hyväksyntä**

versio 1.0. 21.2.2022 POSOTE20 johtoryhmä ja POSOTE -hankehallinto "POSOTE20 toimintaohje kokemusasiantuntijatoimintaan"

### **Pohjois-Savon hyvinvointialueen toimintaohje**

#### **Kommentointi**

versio 1.1. Kierros 16.3.-17.3.2023 Pohjois-Savon hyvinvointialueelta Erja Huttunen, Säde Rytönen Heidi Hartikainen, Katja Myllynen, Annmari Kainulainen. Järjestöedustajat: Maija Tapanainen, Kuopion MT-tuki ry. Maarit Kokkonen, Kokemustalo ry ja Posakat ry; Samja Mykkänen, OLKA-vapaaehtoistoiminnan koordinaattori

#### **Esittely ja valmistelu**

versio 1.2. Asiakaskokemusjaosto 22.3.2023, tiedoksi aluehallitus

Versio 2.0. Jaettu eteenpäin

### **29.6. 2023 Päivitystarkistuksia palkkion maksun ja sopimuksenteon prosessiin**

Katja Myllynen ja Terhi Asikainen, kehittäjät; Kaarina Halonen, Palvelusuhdepäällikkö

**16.10.2023** Tieto sähköisestä allekirjoituksesta ja sen mahdollisuudesta