



OLKA[®]

Käsikirja 3. sektorin toimijoille

Annemari Hirsimäki

Mirva Valkama

Sisältö

1	Johdatus ohjeistukseen.....	2
2	OLKA-toiminta.....	2
2.1	Toiminta.....	2
2.2	Arvot.....	3
2.3	Palvelutarjotin.....	3
3	Kolmannen sektorin rooli OLKA-toiminnassa.....	4
3.1	OIVA-tietopalvelu (OLKA-piste)	5
3.1.1	Kansiot	5
3.1.2	Teemapäivät	5
3.2	Vapaaehtoinen ILONA-palvelu	6
3.3	TOIVO-tukipalvelu (vertaistukijat ja saattohoidon tukihenkilöt)	7
3.4	HELMI- kehittäjäpalvelu (kokemusedustajat, -neuvojat ja -puhujat)	8
4	Tärkeät linkit ja yhteystiedot.....	8

Kuvat

	Kuva 1. OLKA-palvelutarjotin.....	4
--	-----------------------------------	---

1 Johdatus käsikirjaan

Tervetuloa mukaan OLKA-toimintaan! Tämä käsikirja perehdyttää teidät 3. sektorin toimijat mahdollisimman hyvin OLKA-toimintaan ja sen mahdollisuuksiin.

Käsikirjaan on koottu toimintaan liittyvää tietoa, ohjeistusta ja käytännön vinkkejä, niin vakiintuneita ja kokemukseen pohjautuvia käytäntöjä, kuin uusia toimintamalleja, joiden ohjeistus ja käytännöt saattavat muokkautua matkan varrella.

Käsikirjaa päivitetään vuosittain maakunnallisessa OLKA-verkostossa. Verkostoon kuuluu Satakunnan hyvinvointialueen edustajia, 3. sektorin edustajia sekä vapaaehtoisia. Käsikirjan lopusta löydät linkin OLKA-yhteyshenkilöiden yhteystietoihin.

2 OLKA-toiminta

2.1 Toiminta

OLKA® on koordinoitua järjestö-, vapaaehtois- ja kokemustoimintaa, jota toteutetaan valtakunnallisesti hyvinvointialueella. OLKA luo yhteistyön edellytyksiä kolmannen sektorin ja hyvinvointialueen välille koordinoitua yhteistyötä. OLKA-konsepti on kehitetty HYTE ry:n ja HUS-yhtymän yhteistyönä.

OLKA-toiminnan koordinoinnista, vastuista ja käytännöistä sovitaan kunkin yksikön kanssa erikseen. Käytössä ja toiminnassa voivat olla kaikki OLKA-palvelutarjottimen palvelut tai osia niistä. Jokaisessa yksikössä on nimetty OLKA-yhteyshenkilö, jonka tehtävänä on koordinoida OLKA-toimintaa omassa yksikössään. Satakunnassa toiminnan toteuttamista tukee, kehittää ja seuraa Satakunnan OLKA-verkosto. Toimijoina OLKAssa ovat yhdistykset, seurakunnat, sairaalat ja sote-keskukset ja niiden ammattilaiset sekä vapaaehtoiset, vertaistukijat ja kokemusosaajat.

OLKA-toiminnan tarkoituksena on tarjota potilaille ja heidän läheisilleen kiireetöntä kohtaamista sekä antaa tukea sairauteen sopeutumisessa; antaa vapaaehtoisille mahdollisuuden auttaa, uusia ystäviä ja hyvän tekemisen myötä hyvinvointia myös itselleen; lisätä sote-alan ammattilaisten ammatillista kehittymistä antamalla heille tietoa yhdistys- ja kokemustoiminnasta sekä tarjota yhdistyksille tavan toimia lähellä potilasta.

OLKA-toimintaa voidaan toteuttaa monenlaisella eri työnjaolla yhteistyökumppaneista ja toimintaympäristöistä riippuen. Toiminta muodostuu omannäköiseksi ja tarkoituksena on, että se vastaa juuri sen yksikön tarpeisiin, jossa toimintaa toteutetaan.

2.2 Arvot

OLKAN arvot ovat toisiaan arvostava hyvä yhteistyö, kunnioitus ja hyvän tekeminen. Arvojen toteuttamisen avulla mahdollistetaan erilaisten toimijoiden välinen hedelmällinen yhteistyö. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat antavat hyvää hoitoa asiakkailleen ja kolmas sektori tuo kansalaistoiminnan laadukkaasti mukaan. Molemmat toimivat omassa roolissaan yhteistyössä asiakkaiden parhaaksi. Molemmat osapuolet arvostavat niin omaa kuin toisen osaamista ja panostusta. Arvot näkyvät sekä julkisen sektorin toimijoiden ja 3. sektorin keskinäisessä yhteistyössä, että myös tavassa kohdata asiakkaita, yhteistyökumppaneita ja OLKAssa toimivia vapaaehtoisia, vertaistukijoita ja kokemusosaajia.

2.3 Palvelutarjotin

OLKA tuo 3. sektorin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan palvelupolulle. OLKA-toiminta koostuu OIVA-tietopalvelusta (teemapäivät, esitteet OLKA-pisteillä ja ohjaus yhdistyksiin), TOIVO-tukipalvelusta (vertaistukijat), vapaaehtoinen ILONA-palvelusta (aula-avustajat, juttukaverit, leikkikaverit ja muut vapaaehtois-tehtävät) ja HELMI-kehittäjäpalvelusta (kokemusedustajat, -neuvojat ja -puhujat). OLKA toimii kolmella eri tavalla: OLKA-pisteissä, vapaaehtois- ja vertaistukitoiminnan sekä kokemusosaamisen koordinoitina ja virtuaalipalveluina.

OLKA® – koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa hyvinvointialueella

OIVA-tietopalvelu	TOIVO-tukipalvelu	ILONA-palvelu	HELMI-kehittäjäpalvelu
TEEMAPÄIVÄT	VERTAISTUKIJA	AULA-AVUSTAJA	KOKEMUSEDUSTAJA
ESITTEET JA LEHDET	TOIVO-SOVELLUS	JUTTUKAVERI	KOKEMUSNEUVOJA
OHJAUS YHDISTYKSIIN	VERTAISTALO.FI	LEIKKIKAVERI	KOKEMUSPUHUJA
		SAATTOHOIDON TUKIHENKILÖ	

OLKA on hyvinvointialueen ja kolmannen sektorin välistä kumppanuustoimintaa.



Kuva 1. OLKA-palvelutarjotin

3 Kolmannen sektorin rooli OLKA-toiminnassa

OLKA palvelee sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja heidän läheisiään sekä sote-alan ammattilaisia. Palveluita tuottavat yhdistysten ja seurakuntien työntekijät (OIVA-palvelut, TOIVO-tukipalvelu) ja vapaaehtoiset (erityisesti TOIVO ja ILONA). HELMI-kehittäjäpalvelu on suunnattu sote-ammattilaisten avuksi. Yhdistykset ja seurakunnat ovat osa sote-ammattilaisten palveluohjausta. OLKA-toiminnassa 3. sektorilla on mahdollisuus tarjota tukea potilaille ja heidän läheisilleen kertomalla toiminnastaan teemapäivien muodossa ja tuomalla esitteitä OLKA-pisteille.

Yhdistysten kouluttamat vertaistukijat voivat toimia vapaaehtoisina OLKAN kautta. Vertaistukijat edustavat omaa taustayhdistystään tehtävissä toimiessaan. Yhdistykset voivat myös ilmoittaa tietonsa Vertaistalon etsi vertaistukea-hakukoneeseen.

Huom! Varmistathan kunkin OLKA-pisteen käytössä olevat palvelut tarvittaessa OLKA-yhteyshenkilöltä. Yhteystiedot löydät ohjeistuksen lopusta.

3.1 OIVA-tietopalvelu (OLKA-piste)

OLKA-pisteeltä asiakas saa tietoa kolmannen sektorin toimijoiden ja yksikön palveluista esitteiden ja teemapäivien kautta.

OLKA-piste sijaitsee yksikössä keskeisellä paikalla, josta se on helposti asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä ammattilaisten löydettävissä. Pisteellä on tarjolla tietoa erilaisista yhdistysten, seurakuntien ja muiden yleishyödyllisten toimijoiden toiminnasta. Lisäksi pisteellä voidaan tarvittaessa jakaa tietoa yksikön omasta toiminnasta. Piste voi yksiköstä riippuen olla "kylmäpiste", jossa on esitteitä ja teemapäivävierailuja. Joissakin yksiköissä pisteellä voi olla myös yksikön työntekijöiden, yhdistysten tai seurakuntien työntekijöiden tai vapaaehtoisten tarjoama palveluneuvontaa.

3.1.1 Kansiot

OLKA-pisteillä on esitteitä, joita voi selailla tai ottaa mukaansa. Valkoiset OLKA-esitekansiot ovat teemoittain jaoteltuja. Kansioissa materiaalia pitävät 3. sektorin toimijat vastaavat itse kansioden ajantasaisuudesta sekä siisteydestä. Yksiköllä ei ole velvollisuutta pitää esitevarastoa; yhdistykset tai muut toimijat tarkastavat esite-tilanteen ja tuovat tarvittaessa lisää materiaaleja heille osoitettuun esitetelineeseen tai kansioihin. Tarkoitus on, että tarvittava tieto on asiakkaiden ja ammattilaisten helposti löydettävissä.

3.1.2 Teemapäivät

Teemapäiviä voivat pitää yhdistysten, seurakuntien ja muiden yleishyödyllisten toimijoiden lisäksi myös sote-ammattilaiset. OLKA-pisteet voivat olla yhteydessä joko suoraan toimijaan tai toisinpäin ja varata teemapäivälle ajankohdan. Käytössä on myös Satakunnan hyvinvointialueen verkkosivuilla sähköinen ajanvarauslomake, jonka avulla voi kätevästi varata teemapäivän haluamalleen OLKA-pisteelle ja ajankohdalle. Linkki ajanvarauslomakkeeseen löytyy tämän ohjeistuksen lopusta. Teemapäivän keston toimijat voivat päättää itse, mutta hyvä aika on noin pari tuntia. Teemapäivän pitäjät huolehtivat siitä, että palauttavat pisteen siistiin kuntoon teemapäivän päätyttyä.

Teemapäivän järjestäjältä edellytetään päivän jälkeen teemapäivien tilastointilomakkeen täyttämistä. Tilastoinnista saadaan tärkeätä tietoa toiminnan kehittämiseksi. Jokaisen OLKA-pisteen yhteyshenkilöltä saa lomakkeen teemapäivän alkessa.

3.2 Vapaaehtoinen ILONA-palvelu

OLKAssa toimivien vapaaehtoisten tehtävänkuvat voidaan räätälöidä yksiköiden tarpeiden mukaan. Kevyemmissä ILONA-tehtävissä vapaaehtoiset toimivat pääsääntöisesti aula-avustajina, saattajina tai juttukavereina. Vapaaehtoiset voivat olla myös esiintyjinä erilaisissa tapahtumissa tai toimia lasten leikkikavereina.

Vapaaehtoiset toimivat sairaalan yleisissä tiloissa, osastoilla, odotustiloissa, potilas-huoneissa tai esimerkiksi OLKA-pisteellä. Kaikki OLKAssa toimivat vapaaehtoiset ovat suorittaneet OLKAN peruskoulutuksen (niin kutsuttu Ilona-valmennus) ja sitoutuneet toiminnan periaatteisiin sekä vaitioloon. Peruskoulutuksen järjestämisestä vastaavat yksiköiden OLKA-yhteyshenkilöt. Peruskoulutuksia voidaan järjestää niin usein kuin on tarpeen. Peruskoulutus sisältää tietoa hygieniasta, vaitiolovelvollisuudesta sekä yksikön käytännöistä vapaaehtoisvuoroihin liittyen. Vapaaehtoisia sitoo OLKA-sopimus, jonka he allekirjoittavat ennen toiminnassa aloittamista. Vapaaehtoiset ovat tapaturma- ja vastuuvakuutettuja Satakunnan hyvinvointialueen puolesta.

Vapaaehtoisten vuorojen koordinointi tapahtuu Clara-toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Kun vapaaehtoiset ovat suorittaneet peruskoulutuksen, he saavat käyttöönsä Claran HelpingApp-sovelluksen, josta voivat valita haluamansa vuorot.

Tehtävä	Sisältö
Aula-avustaja	Kävijöiden kohtaaminen, opastaminen ja saattaminen
Juttukaveri	Asiakkaan tai potilaan seurana oleminen
Leikkikaveri	Lapsipotilaiden kanssa leikkiminen ja seurana oleminen
Esiintyjä	Laulaminen, soittaminen, runonlausuminen

Muut tehtävät Sovitaan yksikön tarpeiden ja vapaaehtoisen taitojen sekä toiveiden mukaisesti

3.3 TOIVO-tukipalvelu (vertaistukijat ja saattohoidon tukihenkilöt)

Toivo-tukipalvelu tarkoittaa vertaistukitoimintaa. Vertaistukijat antavat tukea saman kokeneelle.

Toivo-palveluun kuuluvat vertaistukitehtävät ja saattohoidon tukihenkilön tehtävät. Saattohoidon tukihenkilötoimintaa koordinoivat Satakunnan alueella toimivien akuutin kotihoitokeskuksen ammattilaiset sekä 3. sektorin toimijat. OLKA tukee saattohoidon tukihenkilötoimintaa, mutta ei koordinoi sitä.

Vertaistukija toimii sairastuneen tukena. Vertaistukijat suorittavat OLKAN peruskoulutuksen (niin kutsuttu Ilona-valmennus), kuten kaikki muutkin OLKAssa toimivat henkilöt. Peruskoulutuksen lisäksi vertaistukijalla on oltava suoritettuna vertaistukijan valmennus. Valmennuksen voi suorittaa esimerkiksi omassa yhdistyksessä tai OLKAN Toivo-valmennuksen kautta. Valtakunnallinen OLKA-verkosto järjestää Toivo-valmennuksia etänä ja kasvokkain. Toivo-valmennusten ajankohdat löytyvät osoitteesta olkatoiminta.fi.

Mitä tehdä, jos asiakas tai potilas kaipaa vertaistukea?

Ohjaa **OLKA-pisteelle** etsimään tietoa vertaistuen mahdollisuuksista.

Suosittele osoitetta **vertaistalo.fi**, josta löytyy kootusti tietoa esimerkiksi Satakunnan alueella kokoontuvista vertaistukiryhmistä.

TOIVO-aplikaatiossa asiakas voi käydä luottamuksellisia keskusteluja koulutettujen vertaistukijoiden kanssa anonymisti sekä ajasta ja paikasta riippumatta. Applikaatiota koordinoi valtakunnallinen OLKA-konsepti ja se on ladattavissa Google Play-kaupasta sekä Apple Storesta.

Kerro asiakkaallesi yksikössäsi järjestettävistä **vertaistukijoiden vastaanotoista**, jos sellaisia järjestetään. Vastaanotot voivat olla verkkovälitteisiä tai kasvokkaisia. Lisätietoja saat yksikkösi OLKA-yhteyshenkilöltä.

3.4 HELMI- kehittäjäpalvelu (kokemusedustajat, -neuvojat ja -puhujat)

HELMI-kehittäjäpalvelu tarjoaa tietoa sote-ammattilaisille asiakkaiden ja potilaiden hoidon ja kuntoutuksen tueksi. Tarkoituksena on kokemustiedon avulla lisätä ja syventää ammattilaisten asiakas- ja potilasymmärrystä. Kehittäjäpalvelussa toimivilla henkilöillä on oma tai läheisen kokemus sairastumisesta tai vammautumisesta ja heidät on koulutettu tehtäväänsä. HELMI-kehittäjäpalvelu eroaa palkkiollisena toimintana vapaaehtoistoiminnasta.

Kehittäjätehtäviä ovat mm. kokemuspuheenvuorot, verkosto- ja työryhmäjäsenyydet ja kokemukseen perustuvat konsultaatiot asiakas- ja potilastyössä sekä sote-palveluiden kehittämisessä, toteuttamisessa ja arvioinnissa. Tehtävät kannattaa suunnitella vastaamaan kunkin sote-yksikön tarpeita. Kokemustoimijat ovat sitoutuneet OLKA-toiminnan periaatteisiin ja vaitioloon. Kokemustoimija-koulutuksen lisäksi on suositeltavaa, että he ovat suorittaneet myös ILONA-valmennuksen.

Tehtävä	Sisältö (esim.)
Kokemusedustaja	johtoryhmän jäsen, kehittämispäivän osallistuja, työhaastattelija
Kokemusneuvoja	ammattilaisen työpari ja kehittäjäkumppani, lomakkeiden, esitteiden, apuvälineiden tai digitaalisten palveluiden testaaja ja arvioija, toimintaympäristön havainnoija esim. esteettömyys
Kokemuspuhujat	luennoitsija, paneelikeskustelija

HELMI-kehittäjäpalvelua on kehitetty yhteistyössä valtakunnallisen OLKA-verkoston ja [Kokemustoimintaverkoston](#) kanssa. Kokemustoimintaverkosto on yksi kokemustojoiden kouluttajista.

4 Tärkeät linkit ja yhteystiedot

<https://olkatoiminta.fi/>

<https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo>

<https://vapaaehtoistyö.fi/fi>

Teemapäivien ajanvarauslomake yhdistyksille:

<https://satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/olka-toiminta/tapahtumat/>

Satakunnan OLKA-pisteiden yhteystiedot:

<https://satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas/olka-toiminta/>

