



Kokemusasiantuntija- toiminta

Palvelukuvaus

Sisällys

Kokemusasiantuntija toiminta.....	1
Palvelukuvaus.....	1
1 Kokemusasiantuntijatoiminta	2
2 Palvelun tavoitteet	2
3 Kokemusasiantuntijatoiminnan koordinointi	3
3.1 Kokemusasiantuntijan tilaaminen.....	3
4 Kokemusasiantuntijatyöskentely	4
4.1 Kokemusasiantuntijan työtehtävät	4
4.2 Työpari- ja yksilötyöskentely.....	4
4.3 Ryhmänohjaus	5
4.4 Luennot, koulutus ja kehittämistyö.....	5
4.5 Kokemusasiantuntijan työn raportointi	5
5 Kokemusasiantuntijaksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle hakeutuminen	6
6 Toimeksiantosopimus ja kokemusasiantuntijapalkkio	6
6.1 Toimeksiantosopimus	6
6.2 Kokemusasiantuntijatyöstä maksettava palkkio	7
6.3 Verokortti ja palkkion maksaminen.....	7
7 Asiakasmaksut	8
8 Palvelun mittarit	8
9 Palvelun yhdyspinnat muihin palveluihin/toimijoihin.....	8
Liitteet.....	8

1 Kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta liittyen tiettyyn elämäntilanteeseen, sairauteen, vammaan tai asiakkuuteen palvelussa. Kokemus voi olla myös läheisen kautta koettua. Kokemusasiantuntijatieto on arvokasta ja aitoa.

Kokemusasiantuntijuudesta hyötyy niin asiakas, kokemusasiantuntija kuin työntekijä. Työ on yhdessä tekemistä ja vuoropuhelua, jonka aikana on mahdollista oppia ja täydentää omia näkökulmia puolin ja toisin. Työntekijä oppii kokemusasiantuntijan elämäntarinasta ja omakohtaisista kokemuksista palveluiden asiakkaana. Kokemusasiantuntija puolestaan oppii ammattilaisen tietotiedosta ja asiakas hyötyy erityisesti vertaisuudesta sekä monipuolisista palveluista. Kokemusasiantuntijuus voi myös herättää asiakkaassa luottamuksen palveluita kohtaan.

Kokemusasiantuntija ymmärtää asiakkaan tilannetta aidosti. Kokemusasiantuntijan elämäntarinalla on toivoa luova vaikutus, sillä hän on selvinnyt vaikeasta tilanteestaan. Kokemusasiantuntija voi siten olla merkittävä tekijä asiakkaan elämäntilanteessa toipumisen näkökulmasta. Kokemusasiantuntijan elämäntarinan vaikuttavuus voidaan nähdä myös ennaltaehkäisevästä näkökulmasta.

Kokemusasiantuntijan työtehtävät voivat vaihdella toimintaympäristön ja –yhteyden mukaan. Kokemusasiantuntija voi olla mukana kehittämässä palveluita tai vertaisuuteen perustuvaa toipumiskulttuuria tai auttaa toisia oman kokemuksen mukaan. Kokemusasiantuntijat ovat yleisesti koulutettuja ja riittävän pitkällä omassa kuntoutusprosessissa, jolloin on riittävä kyky omien kokemusten reflektointiin ja ammattilaisen kanssa tehtävään yhteistyöhön.

2 Palvelun tavoitteet

Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on

- palvelujen toimivuuden parantaminen,
- asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden lisääminen,
- sairastumiseen, sairastamiseen sekä toipumiseen ja kuntoutumiseen liittyvän ymmärryksen lisääminen ja syventäminen,
- asenteiden muuttaminen ja muuttuminen,
- yhteiskunnallinen vaikuttaminen sekä kuntoutumisen tukeminen.

Kokemusasiantuntijapalvelu on tarkoitettu kaikille Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen asukkaille. Kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää kaikissa sosiaali- ja terveystaloudissa.

3 Kokemusasiiantuntijatoiminnan koordinointi

Kokemusasiiantuntijatoimintaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella koordinoi järjestötyön ja osallisuuden asiantuntija. Asiantuntijalta saa tiedon tarjolla olevista kokemustiedon aihepiireistä ja kokemusasiiantuntijoista ja apua asiakkaasi/yksikkösi tilanteeseen/tarpeeseen sopivan kokemusasiiantuntijan löytymiseen. Koordinointitehtävään kuuluu lisäksi kokemusasiiantuntijoiden rekrytointi sekä säännöllinen yhteydenpito vastuuhenkilöiden ja kokemusasiiantuntijoiden kanssa.

Jokaisessa toimintayksikössä on nimetty työntekijä, joka koordinoi toimintaa omassa toimintayksikössään ja varmistaa että työntekijöillä on ajantasainen tieto kokemusasiiantuntijatoiminnasta.

Toimintayksikön nimetty työntekijä muokkaa yhteiset toimintaohjeet oman toimintayksikön tietojen osalta ja huolehtii kokemusasiiantuntijan perehdyttämisestä (toimintayksikön tilojen ja työntekijöiden esittely) sekä varaa tarvittaessa tilat toiminnalle.

Kokemusasiiantuntijalle maksetaan palkkio. Palkkio maksetaan siitä toimintayksiköstä, jossa kokemusasiiantuntija työskentelee. Toimintayksikön nimetty työntekijä huolehtii palkkiomaksun käytännöistä. Ennen työskentelyä työntekijä ja kokemusasiiantuntija sopivat työskentelystä, työtehtävistä ja siihen liittyvistä palkkiosta. (ks. Kokemusasiiantuntijalle maksettavat palkkiot)

3.1 Kokemusasiiantuntijan tilaaminen

Kokemusasiiantuntijoiden esittely- ja yhteystiedot saat järjestötyön ja osallisuuden asiantuntijalta.

Kokemusasiiantuntijan tilaaminen on työntekijän tehtävä. Kun asiakkaalla ilmenee tarve kokemusasiiantuntijan kanssa työskentelyyn, on työntekijän vastuulla selvittää sopiva kokemusasiiantuntija asiakkaalle. Tarvittaessa kokemusasiiantuntijan työkyvyn arviointiin tulee saada toimintayksikön esihenkilön tuki. Mahdolliset haasteelliset tilanteet selvitetään toimintayksikössä ja niistä tulee olla aina yhteydessä myös järjestötyön ja osallisuuden asiantuntijaan.

Kokemusasiiantuntijalla on vapaus valita aloittaako hän työskentelyn uuden asiakkaan kanssa. Kokemusasiiantuntijalla on myös oikeus esitellä itsensä ja työtapansa asiakkaalle, jotta väärinkäsityksiltä vältytään.

Yhteydenpito asiakkaaseen tapahtuu työntekijän kautta, ellei toisin sovita.

Kokemusasiiantuntijan yhteystietoja ei välitetä asiakkaalle, vaan työntekijä sopii tapaamisista ja tapaamiskertojen mahdollisesta perumisesta. Tällä tavalla pyritään varmistamaan, että kokemusasiiantuntijan tekemä työ sijoittuu sovittuihin tapaamiskertoihin, eikä työajan ulkopuolelle tai vapaa-aikaan.

4 Kokemusasiiantuntijatyöskentely

Kokemusasiiantuntijatyöskentelyllä on raamit, joiden avulla kokemusasiiantuntijan työskentelyn rajaaminen helpottuu. Työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista.

Asiakas ohjautuu kokemusasiiantuntijan tapaamiselle joko yleisen ajanvarauksen kautta tai työntekijän ohjaamana. Kokemusasiiantuntijalla on käytettävissään puhelin tai liittymä, jolla hän voi sovitusti pitää yhteyttä asiakkaaseen. Kokemusasiiantuntija ei voi antaa omia henkilökohtaisia yhteystietojaan asiakkaalle.

Kokemusasiiantuntijalla tulee olla mahdollisuus asiakastyön purkuun joko työntekijän tai työryhmän kanssa. Kokemusasiiantuntijoille, jotka tekevät asiakastyötä on mahdollisuus osallistua säännölliseen työnohjaukseen.

4.1 Kokemusasiiantuntijan työtehtävät

- Yksilötyö
- Työparityöskentely
- Ryhmänohjaus
- Luennot, kokemuskouluttajana toimiminen
- Kehittämistyö

4.2 Työpari- ja yksilötyöskentely

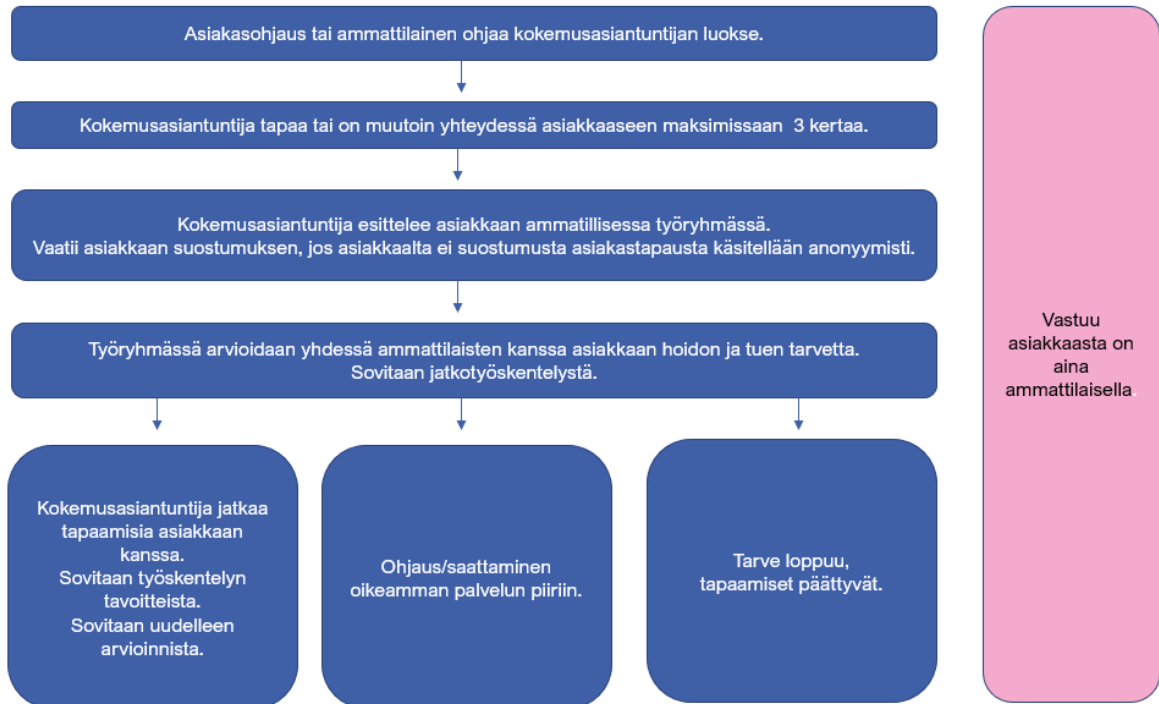
Kokemusasiiantuntijatyöskentely asiakkaan kanssa on aina prosessi, jolla on suunniteltu alku ja loppu. Kaikilla osapuolilla on tieto työnkulusta ja sisällöstä. Kokemusasiiantuntijalla tulee aina olla käytettävissään työntekijän tuki.

Työparityöskentelyssä kokemusasiiantuntija on ammattilaisen työpari ja he tapaavat asiakkaan yhdessä. Prosessi asiakkaan kanssa voi koostua esimerkiksi yhdestä työpari tapaamisesta ja sen jälkeen kokemusasiiantuntijan yksilötapaamisista. Ensimmäisellä tapaamiskerralla laaditaan asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiva suunnitelma, määritellään tapaamiskertojen lukumäärä ja tiheys sekä sovitaan yhteydenpitotapa.

Kokemusasiiantuntija raportoi työskentelyn etenemisestä. Kokemusasiiantuntijan kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään sovitaan aina yksilöllisesti yhdessä kokemusasiiantuntijan ja työntekijän/työnantajan kanssa.

Yksilötyössä kokemusasiiantuntija tapaa asiakkaan ilman työntekijää kokemusasiiantuntijan vastaanotolla. Vastaanotto voidaan toteuttaa ajanvarauksella tai matalan kynnyksen walk-in palveluna. Maksimissaan kolmen tapaamiskerran jälkeen kokemusasiiantuntija esittelee asiakkaan toimintayksikön työryhmässä. Työryhmä voi olla toimintayksikön jo olemassa oleva ammattilaisten kokous, jossa asiaa voidaan käsitellä, esim. osastokokous, tiimipalaveri tms. Asiakkaalta tarvitaan kirjallinen suostumus asian käsittelyyn, jos suostumusta ei saada tapaus voidaan käsitellä anonymisti. Työryhmässä arvioidaan yhdessä ammattilaisten kanssa asiakkaan hoidon tai tuen tarvetta ja sovitaan jatkotyöskentelystä. Vastuu asiakkaasta ja prosessista on aina ammattilaisella.

Yksilötyöskentelyn ja vastaanottotoiminnan prosessi



4.3 Ryhmänohjaus

Ryhmänohjauksessa kokemusasiantuntijan työparina toimii joko työntekijä tai toinen kokemusasiantuntija. Ryhmien ohjauksesta sovitaan etukäteen tietyksi ajanjaksoksi. Kokemusasiantuntija osallistuu ryhmän suunnitteluun. Ryhmänohjauksen purku-keskusteluista voidaan sopia tarvittaessa.

4.4 Luennot, koulutus ja kehittämistyö

Luennoilla ja koulutuksissa kokemusasiantuntija kertoo oman kokemustarinansa ammattilaistiimille tai/ja asiakkaille toivon ja vertaisuuden näkökulmasta.

Kehittämistyö on yhteiskehittäjyyttä, jossa kokemusasiantuntija ja ammattilaiset kehittävät yhdessä esimerkiksi tiettyä palvelua tai palveluiden yhdyspintoja tai muuta toimintaa kunkin osaamista hyödyntäen.

4.5 Kokemusasiantuntijan työn raportointi

Työparityöskentelyssä kirjaamisen puheeksi ottaminen on täysin työntekijän vastuulla, samoin kuin mahdollinen kirjaaminen. Kokemusasiantuntija voi sovittaessa kirjata tapaamisista lyhyen raportin, jonka työntekijä voi kirjata asiakastietojärjestelmään.

Kokemusasiantuntijan vastaanottotoiminnassa kokemusasiantuntija kirjaa tapaamiset suoraan asiakastietojärjestelmään.

5 Kokemusasiantuntijaksi hakeutuminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle

Kokemusasiantuntijaksi voi hakeutua kokemusasiantuntijaksi kouluttautunut ja riittävän pitkällä omassa kuntoutusprosessissa oleva henkilö, jolla on riittävä kyky omien kokemusten reflektointiin ja ammattilaisen kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Kokemusasiantuntijaksi hakeudutaan olemalla yhteydessä järjestötyön ja osallisuuden asiantuntijaan. Kokemusasiantuntijaksi hakeutuvan kanssa sovitaan haastattelu, jossa arvioidaan hakijan soveltuvuus hyvinvointialueen kokemusasiantuntijatehtäviin. Haastattelussa on mukana sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö sekä järjestötyön ja osallisuuden asiantuntija.

Kokemusasiantuntijalta edellytettävät valmiudet:

- On riittävän pitkällä omassa kuntoutusprosessissa
- Tekee yhteistyötä asiakkaan ja ammattilaisten kanssa
- Tukee tavoitteellisesti asiakkaan yksilöllisiä tarpeita
- Osaa kertoa oman elämäntarinansa toipumiskulttuuria edistäen
- On kyky toimia oman kokemuksensa asiantuntijana

6 Toimeksiantosopimus ja kokemusasiantuntijapalkkio

6.1 Toimeksiantosopimus

Jokaisen kokemusasiantuntijan kanssa tehdään toimeksiantosopimus.

Toimeksiantosopimukseen kirjataan:

- tiedot kokemusasiantuntijasta
 - o koulutus
 - o Aikaisempi kokemus kokemusasiantuntijana
 - o kokemuksen aihealueet
 - o toiveet kokemusasiantuntijana toimimiselle
- työtehtävät
- sopimuksen voimassaolo

- salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Kokemusasiantuntija ei ole työsopimuslain (55/2001) tarkoittamassa työsuhteessa sopimuksen tehneeseen hyvinvointialueeseen tai asiakkaaseen.

Hyvinvointialue ei ole velvollinen tarjoamaan tiettyä tuntimäärää kokemusasiantuntijalle. Kokemusasiantuntija valitsee itse työtehtävät, joissa toimii.

6.2 Salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Kokemusasiantuntija sitoutuu noudattamaan lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/00) mukaista vaitiolovelvollisuutta, tarkoittaen, että asiakasta koskevia salassa pidettäviä tietoja ei saa ilmaista sivullisille, myöskään siltä osin kuin ne koskevat muita kuin asiakasta itseään. Salassa pidettäviä tietoja ei saa käyttää omaksi tai toisen hyödyksi tai toisen vahingoksi. Kokemusasiantuntijalla on oikeus saada asiakasta koskevat toiminnan kannalta tarpeelliset tiedot.

6.3 Kokemusasiantuntijatyöstä maksettava palkkio

Kokemusasiantuntijoille maksetaan työstä palkkiota hyvinvointialueen hyväksymien kokemusasiantuntijapalkkioiden mukaisesti. Matkakuluja asiakastapaamisiin tai muihin työtehtäviin ei korvata. Matkat kokemusasiantuntijoiden yhteistapaamisiin voidaan korvata, mutta niistä sovitaan aina etukäteen työntekijän kanssa. Kokemusasiantuntijan valitseman oman työskentelyalueen kunnan ulkopuolella tapahtuvista työtehtävistä ja niihin liittyvistä matkakorvauksista voidaan sopia tapauskohtaisesti.

Tilaaaja voi peruuttaa tehtävän edellisenä päivänä klo 15 mennessä ennen sovittua ajankohtaa. Jos peruutus tapahtuu tämän jälkeen, maksetaan sovitusta tehtävästä palkkio. Peruutetun tehtävän voi myös siirtää uuteen ajankohtaan sovittu kokemusasiantuntijan kanssa. Jos asiakas ei saavu varatulle ajalle, maksetaan tehtävästä sovittu palkkio. Tapaamisajan ja kokemusasiantuntijan osaamisen voi kuitenkin tällöin hyödyntää muun yhteistyön merkeissä.

Ryhmänohjauksesta maksetaan ennalta sovituista kerroista, vaikka ryhmässä ei olisi lainkaan osallistujia, ellei ryhmää jostain pakottavasta tai ennalta sovitusta syytä lopeteta kesken.

Kokemusasiantuntijan sairastuessa kokemusasiantuntijalle ei makseta palkkiota.

6.4 Verokortti ja palkkion maksaminen

Kokemusasiantuntija toimittaa verokortin sopimuksen allekirjoituksen yhteydessä sekä vuosittain aina vuoden alussa. Verokortin voi toimittaa suoraan HPK palveluihin osoitteeseen Urakoitsijantie 12 A, 06450 Porvoo.

Kokemusasiantuntijalle maksetaan palkkio kuukausittain teytyjen tuntien mukaan. Palkkionmaksuilmoitus toimitetaan toimintayksikön kokemusasiantuntijatoiminnasta vastaavalle työntekijälle viimeistään kuukauden 9.päivä. Palkkio maksetaan jälkikäteen kuukauden viimeinen päivä.

7 Asiakasmaksut

Palvelu on asiakkaalle maksuton.

8 Palvelun mittarit

Kokemusasiantuntijatoiminnan tarve/kysyntä

Kokemusasiantuntijan palkkioiden määrä

Asiakaspalaute (kokemusasiantuntija, kokemusasiantuntijan asiakas, työntekijä)

Kokemustiedon aiheet

9 Palvelun yhdyspinnat muihin palveluihin/toimijoihin

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Työikäisten palvelut

Vammaispalvelut

Lapsi- ja perhepalvelut

Lastensuojelu

Maahanmuuttajapalvelut

Ikääntyneiden palvelut

Kolmannen sektorin toimijat

Liitteet

Kokemusasiantuntijan toimeksiantosopimus

Toimintayksikön perehdytyspaketti kokemusasiantuntijalle