



Kokemusasiantuntija toiminta

Palvelukuvaus

[Raportin tekijätiedot]

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	6
6.3 Verokortti ja palkkion maksaminen.....	7
7 Asiakasmaksut	7
8 Palvelun mittarit	7
9 Palvelun yhdyspinnat muihin palveluihin/toimijoihin.....	7
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.

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)

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

3.1 Kokemusasiiantuntijan tilaaminen

Tietoa tarjolla olevista kokemustiedon aihepiireistä ja kokemusasiiantuntijoista, apua asiakkaasi/yksikkösi tilanteeseen/tarpeeseen sopivan kokemusasiiantuntijan löytymiseen sekä kokemusasiiantuntijoiden esittely- ja yhteystiedot saat osallisuuden ja järjestötyön asiantuntijalta.

Kokemusasiiantuntijan tilaaminen on työntekijän tehtävä. Kun asiakkaalla ilmenee tarve kokemusasiiantuntijan kanssa työskentelyyn, on työntekijän vastuulla selvittää sopiva kokemusasiiantuntija asiakkaalle. Kokemusasiiantuntijalla on vapaus valita aloittaako hän työskentelyn uuden asiakkaan kanssa. Kokemusasiiantuntijalla on myös oikeus esitellä itsensä ja työtapansa asiakkaalle, jotta väärinkäsityksiltä välttyään.

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 Kokemusasiantuntijatyöskentely

Kokemusasiantuntijatyöskentelyllä on raamit, joiden avulla kokemusasiantuntijan työskentelyn rajaaminen helpottuu. Työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista.

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

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

4.1 Kokemusasiantuntijan työtehtävät

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

4.2 Työpari- ja yksilötyöskentely

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

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

Kokemusasiantuntija raportoi työskentelyn etenemisestä. Kokemusasiantuntijan kirjaamisesta asiakastietojärjestelmään sovitaan aina yksilöllisesti yhdessä kokemusasiantuntijan ja työntekijän/työnantajan kanssa.

Yksilötyössä kokemusasiantuntija tapaa asiakkaan ilman työntekijää kokemusasiantuntijan vastaanotolla. Vastaanotto voidaan toteuttaa ajanvarauksella tai matalan kynnyksen walk-in palveluna.

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. Ryhmänohjaukseen purkukeskusteluista 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.

Kokemusasiiantuntijan vastaanottotoiminnassa kokemusasiiantuntija kirjaa tapaamiset suoraan asiakastietojärjestelmään

5 Kokemusasiiantuntijaksi Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle hakeutuminen

Kokemusasiiantuntijaksi hakeudutaan olemalla yhteydessä järjestöön ja osallisuuden asiiantuntijaan. Kokemusasiiantuntijaksi hakeutuvan kanssa sovitaan haastattelu, jossa arvioidaan hakijan soveltuvuus hyvinvointialueen kokemusasiiantuntijatehtäviin. Haastattelussa on mukana sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö sekä järjestöön ja osallisuuden asiiantuntija.

6 Toimeksiantosopimus ja kokemusasiiantuntijapalkkio

6.1 Toimeksiantosopimus

Jokaisen kokemusasiiantuntijan kanssa tehdään toimeksiantosopimus.

Toimeksiantosopimukseen kirjataan:

- tiedot kokemusasiiantuntijasta
 - o koulutus
 - o Aikaisempi kokemus kokemusasiiantuntijana
 - o kokemuksen aihealueet
 - o toiveet kokemusasiiantuntijana toimimiselle
- työtehtävät
- sopimuksen voimassaolo

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

Hyvinvointialue ei ole velvollinen tarjoamaan tiettyä tuntimäärää kokemusasiiantuntijalle. Kokemusasiiantuntija valitsee itse työtehtävät, joissa toimii.

6.2 Kokemusasiiantuntijatyöstä maksettava palkkio

Kokemusasiiantuntijoille maksetaan työstä palkkiota hyvinvointialueen hyväksymien kokemusasiiantuntijapalkkioiden mukaisesti. Matkat korvataan tapauskohtaisesti, mutta niistä sovitaan aina etukäteen työntekijän kanssa.

Tilaaja voi peruuttaa tehtävän edellisenä päivänä klo 15 mennessä ennen sovittua ajankohtaa. Jos peruutus tapahtuu tämän jälkeen, maksetaan sovituista tehtävistä palkkio. Peruutetun tehtävän voi myös siirtää uuteen ajankohtaan sovituksi 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 sovituista syyistä lopeteta kesken.

Kokemusasiantuntijan sairastuessa kokemusasiantuntijalle ei makseta palkkiota.

6.3 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 tehtyjen 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

Kokemusasiantuntijan palkkioiden määrä

Asiakaspalaute (kokemusasiantuntija, kokemusasiantuntijan asiakas, työntekijä)

9 Palvelun yhdyspinnat muihin palveluihin/toimijoihin

Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Työikäisten palvelut

Vammaispalvelut

Lapsi- ja perhepalvelut

Lastensuojelu

Maahanmuuttajapalvelut

Ikääntyneiden palvelut

Kolmannen sektorin toimijat

Liitteet