



Erfarenhetsexpert- verksamhet

Servicebeskrivning

[Raportin tekijätiedot]

Innehåll

Erfarenhetsexpert-verksamhet.....	1
Servicebeskrivning	1
1 Erfarenhetsexpertverksamhet	2
2 Målet med tjänsten	2
3 Samordning av erfarenhetsexpertverksamheten	3
3.1 Bokande av erfarenhetsexpert	3
4 Arbete som erfarenhetsexpert.....	4
4.1 Erfarenhetsexpertens arbetsuppgifter	4
4.2 Arbete i par och individuellt.....	4
4.3 Grupphandledning	5
4.4 Föreläsningar, utbildning och utvecklingsarbete	5
4.5 Rapportering av erfarenhetsexpertens arbete.....	6
5 Om att bli erfarenhetsexpert vid Östra Nylands välfärdsområde	6
6 Uppdragsavtal och erfarenhetsexpertens arvode	6
6.1 Uppdragsavtal.....	6
6.2 Arvode som betalas för arbete som erfarenhetsexpert	7
6.3 Skattekort och betalning av arvode	7
7 Klientavgifter.....	8
8 Tjänstens indikatorer.....	8
9 Tjänstens kontaktytor mot andra tjänster eller funktioner	8
Bilagor	8

1 Erfarenhetsexpertverksamhet

En erfarenhetsexpert är en person som har personlig erfarenhet av någon viss livssituation, sjukdom, av en skada eller ett handikapp eller av att anlita tjänster som kund. Erfarenheten kan också bestå i något som man upplevt genom en närstående persons förmedling. Den kunskap man har som erfarenhetsexpert är värdefull och äkta.

Erfarenhetsexpertis är något som kunden lika väl som erfarenhetsexperten och den anställda har nytta av. Arbetet går ut på att göra saker tillsammans, och det är dialog som gör det möjligt för alla parter att lära sig och att komplettera sina egna infallsvinklar. Den anställda lär av erfarenhetsexpertens livshistoria och av dennes personliga erfarenhet av att anlita tjänster som kund. Erfarenhetsexperten lär i sin tur av den yrkesutbildade personens kunnande, och kunden har nytta speciellt av kamratstödet och av de mångsidiga tjänsterna. Att det finns en erfarenhetsexpert kan också vara något som inger kunderna förtroende för tjänsterna.

Erfarenhetsexperten förstår kundens situation genuint. Erfarenhetsexpertens livshistoria har en hoppningivande effekt i och med att personen i fråga har klarat sig genom sin svåra situation. Erfarenhetsexperten kan således vara en viktig aktör i kundens livssituation med tanke på kundens tillfrisknande. Den verkan som erfarenhetsexpertens livshistoria har kan också ses ur en förebyggande synvinkel.

Erfarenhetsexpertens arbetsuppgifter kan variera beroende på verksamhetsmiljö och sammanhang. Erfarenhetsexperten kan delta i utvecklandet av tjänsterna eller vara en del av kamratstödet i en kultur som gynnar tillfrisknande eller vara någon som hjälper andra på basis av sina erfarenheter. Erfarenhetsexperterna har i allmänhet fått utbildning och har kommit tillräckligt långt i sin egen rehabiliteringsprocess så att de har en tillräcklig förmåga att reflektera över sina erfarenheter och att samarbeta med en yrkesutbildad person.

2 Målet med tjänsten

Målet med erfarenhetsexpertverksamheten är att få till stånd

- en förbättring av tjänsternas funktionsduglighet,
- ökad kundorientering och delaktighet,
- ökad och fördjupad förståelse för att människor insjuknar, är sjuka och tillfrisknar samt för deras rehabilitering,
- en attitydförändring,
- samt att påverka samhället och stödja rehabilitering.

Tjänsten med erfarenhetsexperter är avsedd för alla invånare i Östra Nylands välfärdsområde. Det är möjligt att anlita erfarenhetsexperter vid alla social- och hälsovårdstjänster.

3 Samordning av erfarenhetsexpertverksamheten

Vid Östra Nylands välfärdsområde samordnas erfarenhetsexpertverksamheten av experten på organisationsarbete och delaktighet. Expertens kan tala om vilka ämnesområden det finns erfarenhetsexperter för. Expertens kan också berätta om erfarenhetsexperterna och hjälpa till att hitta en erfarenhetsexpert som är lämplig med tanke på din kunds eller din enhets situation eller behov. Till samordningsuppgiften hör dessutom rekrytering av erfarenhetsexperter samt att regelbundet ha kontakt med ansvarspersonerna och med erfarenhetsexperterna.

Det finns vid alla verksamhetsenheter en namngiven anställd som samordnar verksamheten vid sin verksamhetsenhet och som säkerställer att de anställda har aktuell information om erfarenhetsexpertverksamheten.

Den namngivna arbetstagaren vid verksamhetsenheten anpassar de gemensamma verksamhetsanvisningarna i fråga om de uppgifter som gäller verksamhetsenheten och sörjer för introduktionen av erfarenhetsexperterna (visa runt i verksamhetsenhetens lokaler och presentera dess anställda) samt reserverar ett utrymme för verksamheten.

Erfarenhetsexperten får ett arvode. Arvodet betalas av den verksamhetsenhet där erfarenhetsexperten verkar. Verksamhetsenhetens namngivna anställda sörjer för arvodesbetalningens praktiska arrangemang. Innan erfarenhetsexperten inleder sitt arbete ska den anställda och erfarenhetsexperten komma överens om arbetet, arbetsuppgifterna och tillhörande arvode (se erfarenhetsexpertens arvode).

3.1 Bokande av erfarenhetsexpert

Du får en beskrivning av erfarenhetsexperterna och deras kontaktuppgifter av experten på organisationsarbete och delaktighet.

Det hör till den anställdes uppgifter att boka erfarenhetsexperten. När en kund märker sig behöva arbeta med en erfarenhetsexpert, svarar den anställda för att utreda vem som vore en lämplig erfarenhetsexpert för kunden. Vid behov bör man få stöd från verksamhetsenhetens chef för en bedömning av erfarenhetsexpertens arbetsförmåga. Eventuella utmanande situationer utreder man inom verksamhetsenheten, och i sådana fall ska man alltid också kontakta experten på organisationsarbete och delaktighet.

Erfarenhetsexperten får fritt välja huruvida han eller hon börjar arbeta med en ny kund. Erfarenhetsexperten har också rätt att presentera sig själv och sitt arbetssätt för kunden så att missförstånd undviks.

Kontakten med kunden sker genom den anställdes förmedling, om man inte kommer överens om något annat. Erfarenhetsexpertens kontaktuppgifter förmedlas inte till kunden, utan den anställda kommer överens om sammanträffandena och om att eventuellt inställa något sammanträffande. På det sättet försöker man försäkra sig om att erfarenhetsexpertens arbete sker vid de sammanträffanden som man kommit överens om och inte efter arbetstid eller på fritiden.

4 Arbete som erfarenhetsexpert

Det finns ramar för arbetet som erfarenhetsexpert för att underlätta avgränsningen av erfarenhetsexpertens arbete. Arbetet är systematiskt och målinriktat.

Kunden hänvisas till ett sammanträffande med erfarenhetsexperten antingen via den allmänna tidsbokningen eller hänvisad av den anställde. Erfarenhetsexperten har till sitt förfogande en telefon eller en telefonanslutning med vilken han eller hon på överenskommet sätt håller kontakt med kunden. Erfarenhetsexperten får inte ge sina personliga kontaktuppgifter till kunden.

Erfarenhetsexperten ska ha möjlighet att häva kundarbetet antingen med den anställde eller med arbetsgruppen. Erfarenhetsexperten som gör kundarbete har möjlighet att delta i regelbunden arbetshandledning.

4.1 Erfarenhetsexpertens arbetsuppgifter

- Individuellt arbete
- Pararbete
- Grupphandledning
- Föreläsningar, fungera som erfarenhetsutbildare
- Utvecklingsarbete

4.2 Arbete i par och individuellt

Att jobba med en kund som erfarenhetsexpert är alltid en process som har en planerad början och ett planerat slut. Alla parter känner till hur arbetet framskrider och dess innehåll. Erfarenhetsexperten ska alltid ha den anställdes stöd till sitt förfogande.

I pararbete jobbar erfarenhetsexperten tillsammans med den yrkesutbildade personen och de träffar kunden tillsammans. Processen med kunden kan till exempel bestå i ett sammanträffande med erfarenhetsexperten och den yrkesutbildade personen (pararbete) och därefter individuella sammanträffanden med erfarenhetsexperten. Under det första sammanträffandet utarbetar man en plan som beaktar kundens behov och önskemål, och man bestämmer hur många gånger och hur ofta man ska träffas samt sättet att hålla kontakt.

Erfarenhetsexperten rapporterar hur arbetet framskrider. Hur erfarenhetsexperten dokumenterar i klientdatasystemet är något man alltid kommer överens om individuellt med erfarenhetsexperten och den anställde eller arbetsgivaren.

Då arbetet görs individuellt träffar erfarenhetsexperten kunden utan den anställdes närvaro på erfarenhetsexpertens mottagning. Mottagningen kan bygga på tidsbokning eller vara en tjänst med låg tröskel där man bara promenerar in. Efter högst tre sammanträffanden presenterar erfarenhetsexperten kunden för en arbetsgrupp vid verksamhetsenheten. Arbetsgruppen kan vara en redan existerande sammankomst av yrkesutbildade personer vid verksamhetsenheten där frågan kan behandlas, till exempel avdelningsmöte, teammöte osv. Det behövs ett skriftligt samtycke av kunden för behandling av ärendet. Om samtycke inte erhålls, kan fallet behandlas anonymt. I arbetsgruppen bedöms tillsammans med de

yrkesutbildade personerna kundens behov av vård eller stöd, och man kommer överens om det fortsatta arbetet. Det är alltid den yrkesutbildade personen som ansvarar för kunden och för processen.

Process vid individuellt arbete och mottagning



4.3 Grupphandledning

Vid grupphandledning utför erfarenhetsexperten pararbete antingen med en anställd eller en annan erfarenhetsexpert. Man kommer överens om handledningen av grupperna i förväg för en viss tidsperiod. Erfarenhetsexperten deltar i gruppens planeringsarbete. Man kan vid behov komma överens om debriefing efter grupphandlingen.

4.4 Föreläsningar, utbildning och utvecklingsarbete

På föreläsningar och i samband med utbildningar berättar erfarenhetsexperten sin egen erfarenhetsberättelse för teamet av yrkesutbildade personer och/eller för kunderna, där infallsvinkeln är hopp och kamratstöd.

Utvecklingsarbetet är gemensamt utvecklande där erfarenhetsexperten och de yrkesutbildade personerna tillsammans utvecklar till exempel en viss tjänst eller kontaktytor mellan tjänsterna eller någon annan verksamhet med utnyttjande av vars och ens kunskande.

4.5 Rapportering av erfarenhetsexpertens arbete

Då arbetet utförs i form av pararbete är det helt och hållet på den anställdes ansvar att ta upp frågan om dokumentation, liksom också själva den eventuella dokumentationen.

Erfarenhetsexperten kan om man så kommer överens anteckna en kort rapport om sammanträffandet som den anställde kan införa i klientdatasystemet.

I fråga om erfarenhetsexpertens mottagningsverksamhet dokumenterar erfarenhetsexperten sammanträffandena direkt i klientdatasystemet.

5 Om att bli erfarenhetsexpert vid Östra Nylands välfärdsområde

För att söka till uppgiften som erfarenhetsexpert ska man ha fått utbildning till erfarenhetsexpert och ha kommit tillräckligt långt i sin egen rehabiliteringsprocess så att man har en tillräcklig förmåga att reflektera över sina egna erfarenheter och att samarbeta med en yrkesutbildad person.

Man söker till uppgiften som erfarenhetsexpert genom att ta kontakt med experten på organisationsarbete och delaktighet. Man kommer överens om en intervju med den som söker till uppgiften som erfarenhetsexpert där sökandens lämplighet för uppgiften som erfarenhetsexpert vid välfärdsområdet bedöms. I intervjun deltar en yrkesutbildad person inom social- och hälsovården samt experten på organisationsarbete och delaktighet.

6 Uppdragsavtal och erfarenhetsexpertens arvode

6.1 Uppdragsavtal

Det görs ett uppdragsavtal med varje erfarenhetsexpert. I uppdragsavtalet antecknas:

- uppgifter om erfarenhetsexperten
 - o utbildning
 - o erfarenhet av uppgifter som erfarenhetsexpert
 - o ämnesområden inom erfarenheten
 - o önskemål om att verka som erfarenhetsexpert
- arbetsuppgifter
- avtalets giltighet

Erfarenhetsexperten står inte i ett sådant arbetsavtalsförhållande som avses i arbetsavtalslagen (55/2001) till det välfärdsområde som har ingått avtalet eller till kunden.

Välfärdsområdet är inte skyldigt att erbjuda erfarenhetsexperten ett visst antal arbetstimmar. Erfarenhetsexperten väljer själv de arbetsuppgifter där han eller hon fungerar.

6.2 Arvode som betalas för arbete som erfarenhetsexpert

Välfärdsområdet betalar arvode för det arbete som erfarenhetsexperterna utför enligt de arvoden för erfarenhetsexperten som välfärdsområdet godkänner. Resekostnader för resor till sammanträffanden med kunder eller till andra arbetsuppgifter ersätts inte. Resor till erfarenhetsexperternas gemensamma sammanträffanden kan ersättas, men om det kommer man alltid överens i förväg med den anställde. När det gäller arbetsuppgifter med tillhörande reseersättningar på orter utanför kommunen i det sysselsättningsområde som erfarenhetsexperten valt, kan man komma överens om det separat.

Beställaren kan avboka uppgiften dagen innan fram till klockan 15 före den överenskomna tidpunkten. I fall avbokningen sker därefter ska det betalas arvode för den uppgift man kommit överens om. Den avbokade uppgiften kan också uppskjutas till en ny tidpunkt på det sätt som man kommer överens om med erfarenhetsexperten. I fall kunden inte infinner sig vid den bokade tidpunkten ska det betalas arvode för den uppgift man kommit överens om. Tidpunkten för sammanträffandet och erfarenhetsexpertens kunskaper kan emellertid i så fall utnyttjas i form av annat samarbete.

I fråga om grupphandledning betalar välfärdsområdet för de gånger som man i förväg kommit överens om, även om gruppen inte har en enda deltagare, förutom om gruppen avslutas av något tvingande skäl eller av en på förhand överenskommen orsak.

Det betalas inte arvode om erfarenhetsexperten insjuknar.

6.3 Skattekort och betalning av arvode

Erfarenhetsexperten ska lämna in sitt skattekort i samband med undertecknandet av avtalet eller årligen alltid vid årets början. Skattekortet kan skickas direkt till HPK Palvelut på adressen Entreprenörsvägen 12 A, 06450 Borgå.

Välfärdsområdet betalar arvode till erfarenhetsexperterna per månad efter antalet arbetstimmar som utförts. Ett meddelande om arvodesbetalningen ska senast den 9 i månaden tillställas den arbetstagare som vid verksamhetsenheten ansvarar för erfarenhetsexpertverksamheten. Arvodet betalas i efterskott den sista dagen i månaden.

7 Klientavgifter

Tjänsten är avgiftsfri för kunderna.

8 Tjänstens indikatorer

Behovet av/efterfrågan på erfarenhetsexpertverksamhet

Mängden arvoden som betalas till erfarenhetsexperter

Kundfeedback (erfarenhetsexperten, erfarenhetsexpertens kund, den anställda)

Ämnen inom erfarenhetskunskapen

9 Tjänstens kontaktytor mot andra tjänster eller funktioner

Mental- och missbrukarvården

Tjänster för personer i arbetsför ålder

Handikappservice

Barn- och familjetjänster

Barnskyddet

Invandrantjänsterna

Tjänster för äldre

Aktörer inom tredje sektorn

Bilagor

Uppdragsavtal med erfarenhetsexperter

Verksamhetsenhetens introduktionspaket för erfarenhetsexperter