

Hyvinvointialueen kokemustoimintamalli



Kokemustoimija

Arjen asiantuntijat hyvinvointialueen työntekijöiden kehittäjäkumppaneiksi

Tarvitsetko testiasiakkaita? Haluatko saada asiakasnäkökulmaa tilaisuuksiin tai palavereihin? Haluatko edistää sote-palvelujen asiakaslähtöisyyttä? Hyödynnä kokemustoimijoita!

Kokemustoimija on valtakunnallisen mallin mukaisesti koulutettu henkilö, jolla on **omakohtaista tai läheisenä olemisen kokemusta pitkäaikaissairaudesta, vammasta tai vaikeasta elämäntilanteesta.**

Valtakunnalliseen kokemuspankkiin kuuluu yli 100 pohjoispohjalaista kokemustoimijaa. Hyvinvointialueen kokemustoiminnassa suositaan kokemustoimijakoulutuksen käyneitä henkilöitä, mutta halutessaan tiimit/yksiköt voivat tilata myös muita kokemusosaajia.

Sote-palveluissa kokemustoimijoiden tehtävänä on

- lisätä ammattilaisten, opiskelijoiden ja yleisön ymmärrystä asiakkaan näkökulmasta ja kokemuksista
- kehittää sote-palveluja yhdessä työntekijöiden kanssa.

Kannustamme tiimejä/yksiköitä yhteistyöhön kokemustoimijoiden kanssa, koska haluamme kehittää **asiakkaiden osallisuutta** ja omaa ymmärrystämme **asiakkaan kokemuksista**. Näiden ansiosta palvelujemme **asiakaslähtöisyys paranee**. Kokemustoimijat tuovat kehittämiseen arvokasta arjen asiantuntijuutta ja elämäkokemuksista syntynyttä viisautta. Näin asiakkaiden kokemustieto täydentää henkilöstön ammatillista tietoa ja tutkijoiden tutkimustietoa. Tämä auttaa näkemään ja tekemään asiat uudella tavalla.

Kokemustoiminnasta maksetaan kokemustoimijan niin halutessa tuntipalkkio ja tarvittaessa kulukorvaukset.

Videoita kokemustoiminnasta

- [Kokemustoimijat osana julkisia sote-palveluita](#)
- [Kokemustoimijat osana Sote-alan opetustyötä](#)
- [Kokemustoiminta linkittää potilaan arjen hoitotyöhön](#)

Kokemustoiminta vs. vertaistukitoiminta

Järjestöjen kokemustoimintaa ja vertaistukitoimintaa yhdistävä tekijä on oman elämäkokemuksen hyödyntäminen muiden auttamisessa.

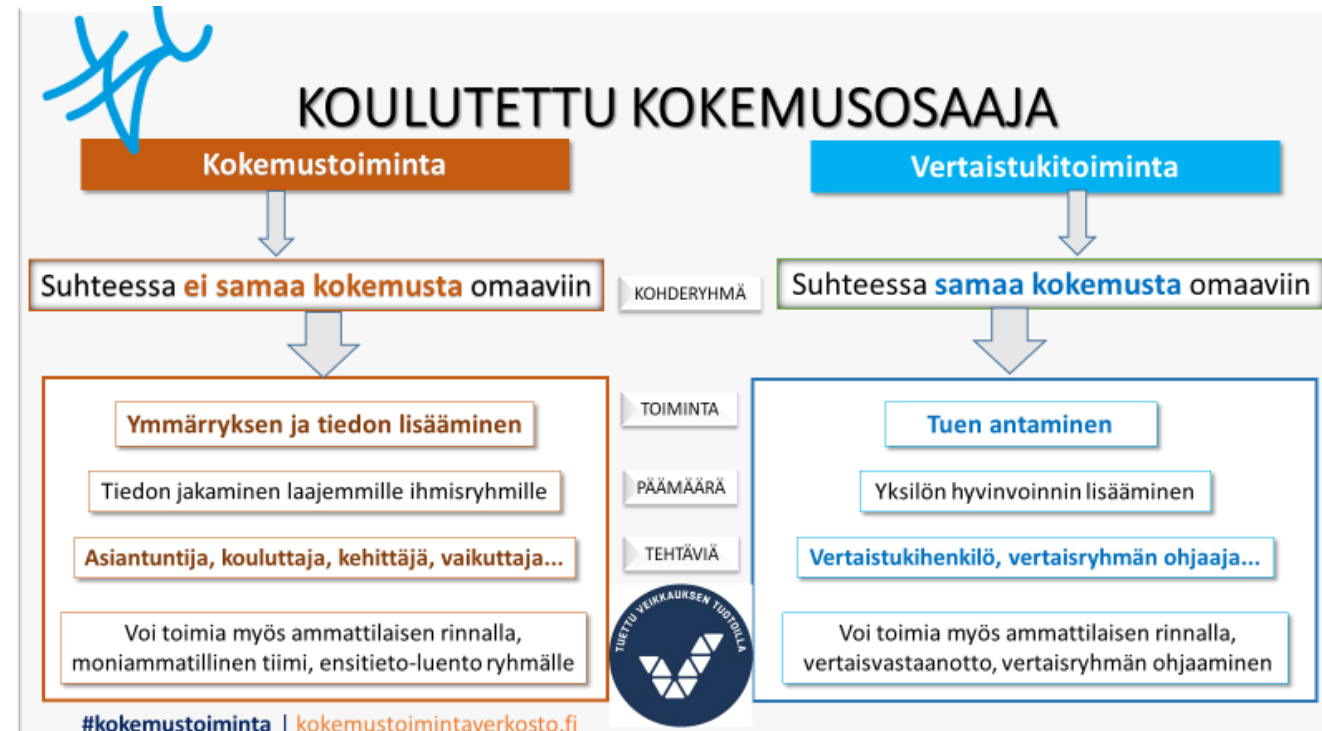
Toiminnot eroavat toisistaan kahdella tavalla:

- Toimitaanko suhteessa heihin, joilla ei ole samaa elämäkokemusta vai suhteessa heihin, joilla on?
- Onko toiminnan päämääränä tiedon ja ymmärryksen lisääminen vai tuen antaminen?

On tilanteita, joissa voi olla epäselvää, mistä roolista on kyse. Olemme pyrkineet ennakoimaan nämä tilanteet ja laatimaan ohjeet roolin tunnistamiseen. Tutustu ohjeisiin [tästä](#).

Kokemustoiminnasta maksetaan palkkio.
Vertaistukitoiminnasta ei makseta palkkiota.

Epäselvissä tilanteissa ole yhteydessä [OLKA Ouluun](#).



<https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/kasitteet/>

Vinkkejä kokemustoimijan hyödyntämiseen 1/2

Kokemustoimija jakaa ja välittää kokemuksellista tietoa pitkäaikaissairaudesta, vammasta tai vaikeasta elämäntilanteesta. Hän on elämänkokemuksistaan oppinut arjen asiantuntija.

Esimerkkejä tehtävistä:

- Jäsenenä esim. työ-, ohjaus-, asiantuntija- tai johtoryhmässä
- Osallistujana työpajassa tai kehittämispäivässä, tutkimus- tai auditointitilanteissa tai koulutuspäivässä: ei puhujan tai vetäjän roolissa, vaan esim. simulaatio-oppimisessa potilaan, havainnoijan ja/tai arvioijan roolissa
- Haastattelijana esim. työhaastattelussa
- Opetustuokion, esitelmän, puheenvuoron, luennon, alustuksen tms. pitäjänä, yhtenä ohjaajana / vetäjänä työpajassa, kehittämispäivässä, ensitietoryhmässä tms. ammattilaisten rinnalla (voi ohjata esim. yhtä työpajapistettä) tai keskustelijana paneelikeskustelussa
- Palvelun, yksikön tai organisaation esittelijänä ja markkinoijana seminaareissa tai messuilla

Vinkkejä kokemustoimijan hyödyntämiseen 2/2

- Työntekijän keskustelu- ja kehittäjäkumppanina ja työparina:
 - Ratkaisujen etsiminen haastaviin asiakastilanteisiin (yleisellä tasolla)
 - Ammattilaisen työparina tietyissä haastavissa asiakaskohtaamisissa (esim. jos asiakas ei halua hänelle välttämätöntä hoitoa)
 - Työntekijän ja asiakkaan välisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen havainnointi ja kehittäminen
- Yksikön kehittäjäkumppanina:
 - Palvelun, toiminnan, tilojen tms. havainnointi
 - Laitteiden, tuotteiden, apuvälineiden, materiaalien (esim. haavanhoitotuotteet, pyörätuolin istuintyyntynyt, pohjalliset) yms. testaus ja arviointi
 - Testiasiakkaana toimiminen: prosessin kirjaaminen ja kellottaminen ajanvarauksesta lähtien
 - Juttupenkki: Juttelee yksikössä asiakkaiden ja läheisten kanssa heidän kokemuksistaan → ei vertaistukena, vaan ”hiljaista palautetta” keräten (esim. [Päivä elämässä –malli](#))

Kokemustoimijan koulutus

Kokemustoimijoille on olemassa valtakunnallisesti yhtenäinen, [järjestöjen toteuttama peruskoulutus](#).

Hyvinvointialueen kokemustoimijoiksi etsitään **ensisijaisesti henkilöitä, jotka ovat suorittaneet kokemustoimijakoulutuksen**. Myös muulla taustakoulutuksella olevia kokemusosaajia voidaan ottaa toimintaan.

Hyvinvointialueen kokemustoimijoille on laadittu **perehdytysmateriaali**, josta löytyy perustiedot hyvinvointialueorganisaatiosta, sosiaali- ja terveyspalveluista sekä kokemustoimijana toimimisesta (mm. sopimus-, palkkio- ja palautekäytännöt).

OYSissa toimii järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa koordinoiva [OLKA Oulu](#), joka järjestää OYSiin haluaville kokemustoimijoille ILONA-valmennuksen, jossa he saavat **perehdytyksen sairaalaympäristössä toimimiseen**. Perehdytyksen ydinasiat on koottu [tähän esitteeseen](#).

Miten kokemustoimija tilataan 1/2

Tiimit/yksiköt tilaavat kokemustoimijoita omien tarpeidensa mukaisesti ja maksavat kokemustoiminnan palkkio- ja kulukorvaukset omista budjeteistaan.

Kun haluat tilata kokemustoimijan:

Täytä huolellisesti kokemustoimijan **tilauslomake**.

- **Lähetä lomake** oman toimialueesi/palvelualueesi/sote-keskuksesi järjestöyhdyshenkilölle. Järjestöyhdyshenkilöiden yhteystiedot löydät tästä (linkki).
- Mikäli tiimisi/yksikkösi toimii OYSssa, **lähetä lomake** OLKA Oulun järjestökoordinaattorille (linkki).

Järjestöyhdyshenkilö/OLKA Oulu käsittelee tilauksen ja etsii tilaukseen sopivia kokemustoimijoita tai tarvittaessa muita kokemusosaajia. Hän lähettää **tilaukseen sopivien kokemustoimijoiden tiedot** tiimille/yksikölle. Jos tehtävään on useampi ehdokas, tilauksen tehnyt tiimi/yksikkö tekee itse valinnan.

Miten kokemustoimija tilataan 2/2

Ole yhteydessä valitsemaasi kokemustoimijaan

- Keskustelkaa tehtävästä. Mikäli tehtävä toteutetaan etänä, varmista, että kokemustoimija osaa käyttää käytössä olevaa etäratkaisua (esim. Teams, Zoom).
- Käykää läpi palkkio- ja kulukorvauskäytännöt. Palkkio määräytyy toteutuneen tehtävän perusteella. Myös kohtuullisesta valmisteluajasta maksetaan palkkio. Kokemustoimija kuvaa tehtävän toteutumisen palkkiolomakkeella.
- Käykää läpi kokemustoiminnan **toimeksiantosopimus ja palkkiolomake**.
- Täytä **toimeksiantosopimus** yhdessä kokemustoimijan kanssa. Tulosta kaksi sopimuslomaketta ja hanki niihin yksikkösi edustajan allekirjoitus. Hanki lomakkeisiin myös kokemustoimijan allekirjoitus. Pyydä kokemustoimijaa pitämään itsellään toinen lomake. Tallenna yksikköön jäävä lomake. Lähetä kopio lomakkeesta henkilöstö- ja palkkahallintoon palkkiolaskun liitteenä.
- Huolehdi, että kokemustoimijalla on **käytössään palkkiolomake**, johon hän voi kirjata tietoja tehtävän toteutumisesta.
- Sovi kokemustoimijan kanssa **käytännön asioista**.

Perehdytä tiimi kokemustoimijan mukana olemiseen. Varmista, että kohtaamisessa kokemustoimijaan suhtaudutaan tasavertaisesti ja käytetään yleiskieltä.

Käy tehtävän jälkeen kokemustoimijan kanssa välitön palautekeskustelu.

Kokemustoimijat on vakuutettu tapaturmien varalta työtehtävän aikana ja siihen välittömästi liittyvillä matkoilla.

Miten palkkio laskutetaan 1/2

Kokemustoimijat ovat yksityishenkilöitä. Palkkio maksetaan **veronalaisena palkkatulona yksityishenkilölle** eli kokemustoimijan on toimitettava verokortti. Hyvinvointialueella noudatetaan seuraavaa palkkiokäytäntöä:

- Tuntikorvaus XX €/h. Minimikorvaus alle tunnin pituisista tehtävistä on XX €.
- Tuntien pyöristyskäytännöt: Jos tasatunti ylittyy
 - 1-14 minuutilla, pyöristys edeltävään tasatuntiin
 - 15-29 minuutilla, pyöristys seuraavaan puoleen tuntiin
 - 31-44 minuutilla, pyöristys edeltävään puoleen tuntiin
 - 45-59 minuutilla, pyöristys seuraavaan tasatuntiin
- Palkkiossa huomioidaan myös mahdollinen tehtävän vaatima valmistelu- tai muu aika. Sovi asiasta kokemustoimijan kanssa.
- Kokemustoimija voi halutessaan kieltäytyä palkkiosta (merkitään toimeksiantosopimukseen).

Miten palkkio laskutetaan 2/2

Palkkio maksetaan **toteutuneen tehtävän perusteella**, minkä vuoksi kokemustoimija kuvaa toteutumisen palkkiolomakkeelle. Huolehdi, että hänellä on lomake käytössään. Kun kokemustoimija on palauttanut täyttämänsä palkkiolomakkeen:

- Tarkasta lomake, täytä tarvittavat kohdat ja hanki allekirjoitus henkilöltä, jolla on yksikön allekirjoitusoikeudet.
- Lähetä lomake, verokortti ja toimeksiantosopimuksen kopio henkilöstö- ja palkkahallinnon palveluihin.
- Henkilöstö- ja palkkahallinto maksaa laskun.

Hyvinvointialueen omat työntekijät voivat toimia kokemustoimijoina seuraavilla tavoilla:

- Työaikana oman esimiehen suostumuksella
- Omalla ajalla ilman palkkiota

Miten kulukorvaukset laskutetaan

Kokemustoiminnasta voi aiheutua kokemustoimijalle kuluja (esim. matkat, majoitus, materiaalit). Kokemustoimija ja tilaava tiimi/yksikkö **sopivat kulukorvauksista jo toimeksiantosopimuksen laatimisen yhteydessä.**

Kulut korvataan seuraavan käytännön mukaisesti:

- Lähtökohtaisesti matkat korvataan halvimman julkisen kulkuneuvon mukaisesti.
- On tilanteita, joissa kokemustoimijan on mahdotonta tai epätarkoituksenmukaista käyttää julkista kulkuneuvoa. Tällöin oman auton tai taksin käytöstä maksetaan kunnallisen työ- ja virkaehtosopimuksen mukaisesti.
- Majoituksessa suositetaan edullisia majoitusvaihtoehtoja.

Tilaava tiimi/yksikkö maksaa kulukorvaukset kokemustoimijalle M2-matkanhallintajärjestelmän kautta. Mukaan liitetään kuitit tai muut tositteet kuluista.

M2-järjestelmässä:

- Tarkista, löytyykö kokemustoimijalle jo profiili. Jos ei löydy, luo uusi vierailija-profiili toimeksiantosopimuksen tietojen avulla.
- Tee M2-lasku normaalien käytäntöjen mukaisesti.

Kokemustoimintaprosessi tilaajan näkökulmasta

