



Pohteen kokemus- ja kehittäjäasiakastoimintamalli

Hyvinvointialueen järjestöyhteistyön rakenteet ja toimintamallit –webinaari 30.11.2022

Ulla Isopahkala, koulutussuunnittelija, PPSHP pth-yksikkö

Annamaija Saastamoinen, järjestökoordinaattori, Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry

Miten kokemustietoa hyödynnetään Pohteen toiminnassa?

- Hyvinvointialue hyödyntää asukkaiden, järjestöjen ja seurakuntien tuottamaa kokemustietoa toiminnan johtamisessa, suunnittelussa, toteuttamisessa, seurannassa ja arvioinnissa.
- Hyvinvointialue hyödyntää kokemustoimijoita ja kehittäjäasiakkaita palvelujen kehittämisessä.
- Hyvinvointialueen kokemustoimijoiksi ja kehittäjäasiakkaiksi etsitään ensisijaisesti henkilöitä, jotka ovat saaneet koulutuksen tai valmennuksen tehtävään.

Kuka kokemustoimija- ja kehittäjäasiakas on?

Kokemustoimija

- Omakohtainen tai läheisen **kokemus pitkäaikaissairaudesta, vammasta tai vaikeasta elämäntilanteesta.**
- Sosiaali- ja terveyspalveluissa kokemustoimijoiden tehtävänä on lisätä ammattilaisten, opiskelijoiden ja yleisön ymmärrystä asiakkaan näkökulmasta ja kokemuksista sekä tuoda tietoa ei samaa kokemusta omaaville kuulijoille
- Valtakunnallisen mallin mukaisesti koulutettu.
- Järjestöpohjaista toimintaa
- Olemassa valtakunnallinen kokemustoimintaverkoston ylläpitämä sähköinen pankki, josta voi tunnuksilla hakea kokemustoimijoita eri tehtäviin
- Kokemustoiminnasta maksetaan tehtävän keston mukainen tuntipalkkio ja mahdollisesta tehtävän vaatimasta valmisteluajasta sekä tarvittaessa matkakorvaukset.

Kehittäjäasiakas

- Omakohtainen tai läheisen **kokemus sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämisestä.**
- Ei edellytä oman tarinan tai elämäntilanteen avaamista kehittämistehtävissä. Kehittäjäasiakas toimii aina ammattilaisen kumppanina kehittämistehtävissä, joihin hän osallistuu
- Kehittäjäasiakasvalmennus Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen kautta
- Ei välttämättä ole järjestöä taustalla
- Tilauksessa tiimi/yksikkö suoraan yhteydessä henkilöön, jonka kokemuksesta ja osaamisesta haluaa hyödyntää, kehittäjäasiakkaiden yhteystiedot: <https://ekollega.fi/kehittajaasiakkaat>
- Kehittäjäasiakkaalle maksetaan tuntipalkkio ja tarvittaessa matkakorvaukset

Esimerkkejä kokemustoimijan ja kehittäjäasiakkaan tehtävistä

- Jäsenenä esim. työ-, asiantuntija- tai johtoryhmässä
- Osallistujana työpajassa tai kehittämispäivässä, tutkimustilanteissa tai koulutuspäivässä
- Opetustuokion, esitelmän, puheenvuoron, luennon, alustuksen tms. pitäjänä
- Palvelun, yksikön tai organisaation esittelijänä ja markkinoijana seminaareissa tai messuilla
- Laitteiden, tuotteiden, apuvälineiden tai materiaalien testaus ja arviointi
- Työntekijän keskustelu- ja kehittäjäkumppanina ja työparina
- Yksikön kehittäjäkumppanina
- Kehittää sosiaali- ja terveystalvveluja yhdessä työntekijöiden kanssa (esim. psykiatrialla pitkät perinteet)

Pohteen kokemus- ja kehittäjäasiakas-toimintamalli luonnos 12/2022

- Hyvinvointialueen tulevaa toimintamallia on valmisteltu osana hyvinvointialueen valmistelua vuoden 2022 aikana
 - moniammatillisia työpajoja on pidetty viisi kertaa, joissa osallistujamäärät on vaihdelleet 10-20 hlöä/työpaja
 - kokemustoimijat ovat olleet mukana työpajoissa
 - Toimintamalli sisältää ohjeet
 - kokemus- ja kehittäjäasiakkaan tilaamiseen
 - palkkio- ja kulukorvausten maksamiseen (kustannetaan yksikön omasta budjetista)
 - palautteen antamiseen
 - Tilausprosessi on mahdollisimman helppo. Malli antaa ohjeet tilauksen tekemiseen
 - Hyvinvointialueen kokemustoimijoille / kehittäjäasiakkaille on laadittu perehdytysmateriaali, josta löytyy perustiedot hyvinvointialueorganisaatiosta, sosiaali- ja terveystalouksista sekä kokemustoimijana toimimisesta (mm. sopimus-, palkkio- ja palautekäytännöt).
 - Toimintamalli on menossa hyvinvointialueen päätöksentekoon loppuvuoden 2022 aikana.
- 5 Kehittäminen ja käyttöönotto jatkuu vuoden 2023 aikana





Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



Kiitos!