

**soite**

Keski-Pohjanmaan  
hyvinvointialue

**Sote-uudistus**

# Kokemustoiminnan malli

(päivitetty 8.5.2023)



## Sisälllys

1. Kokemustoiminnan taustaa	3
2. Kokemustoiminnan määrittelyä	4
3. Toiminnan arvot	4
4. Lähtökohdat kokemustoiminnalle	5
5. Kokemustoiminnan tavoitteet ja tehtävät	6
6. Kokemustoiminnan taustalla	7
7. Yhteistyökumppanit	8
8. Kokemustoiminnan rakenne	9
9. Kokemustoiminnan prosessi	10
9.1 Asiakkaalle ja potilaalle	10
9.2 Kokemustoimijalle	10
9.2 Soiten työntekijöille	11
Lähteet	14
Laatijat	14
Liitteet	14
Muut liitteet	15

## 1. Kokemustoiminnan taustaa

Suomessa on pitkään toiminut vertaistukeen perustuvia ryhmiä, kuten AA-ryhmät, A-killat ja eri yhdistysten (esimerkiksi potilas-, vammais- ja asiakasjärjestöt) ryhmiä. Niiden toiminnassa asiakkaiden ja potilaiden suunnitteluun ja toteutukseen osallistumisella on tärkeä merkitys. Kokemustoiminta on saanut voimansa kansalaistoiminnan ja kolmannen sektorin perinteistä. Samalla toimintaa on viime vuosina voimakkaasti kehitetty myös julkisella sektorilla.

Kokemusperäistä tietoa käytetään jo laajasti ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalla. Se ohjaa pitkälti ihmisten arkielämää ja lisää ihmisten ymmärrystä. Sananparsi ”jokainen on oman elämänsä asiiantuntija”. kuvastaa näkemystä siitä, ettei kukaan toinen ihminen voi täysin ymmärtää ja tietää toisen kokemuksia tai ” elää toisen nahoissa”. Jokainen tekee arjen valintoja ja ratkaisuja pitkälti kokemustiedon ohjaamana.

Kokemustietoa hyödynnetään myös yhteiskehittämisen prosesseissa, joissa työntekijät ja palvelujen käyttäjät kehittävät yhdessä palveluita. Ammattilaisten ja kokemososaajien yhteiskehittämisessä keskeistä on moninäkökulmaisen tiedon tuominen yhteiseen vuoropuheluun. **Kun palvelujen käyttäjät, asiakkaat ja potilaat sekä kokemustoimijat otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin, pystytään kehittämään vaikuttavampia palveluja.**

Kansalaisten aktiivisuuden tukeminen ja yksilön oman toimijuuden vahvistaminen on osa osallisuuden edistämistä. Asiakasosallisuuden toteutuminen toimintakulttuuritasolla on osallisuutta omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuutta palveluiden kehittämiseen sekä niiden järjestämiseen.

Soiten kokemustoiminnan malli on laadittu ENTER – Elämässä eteenpäin! -hankkeessa<sup>1</sup> työryhmän työnä, jossa Soiten toimialueiden monialainen edustus + kokemososaaminen + ENTERin hankeresurssi.

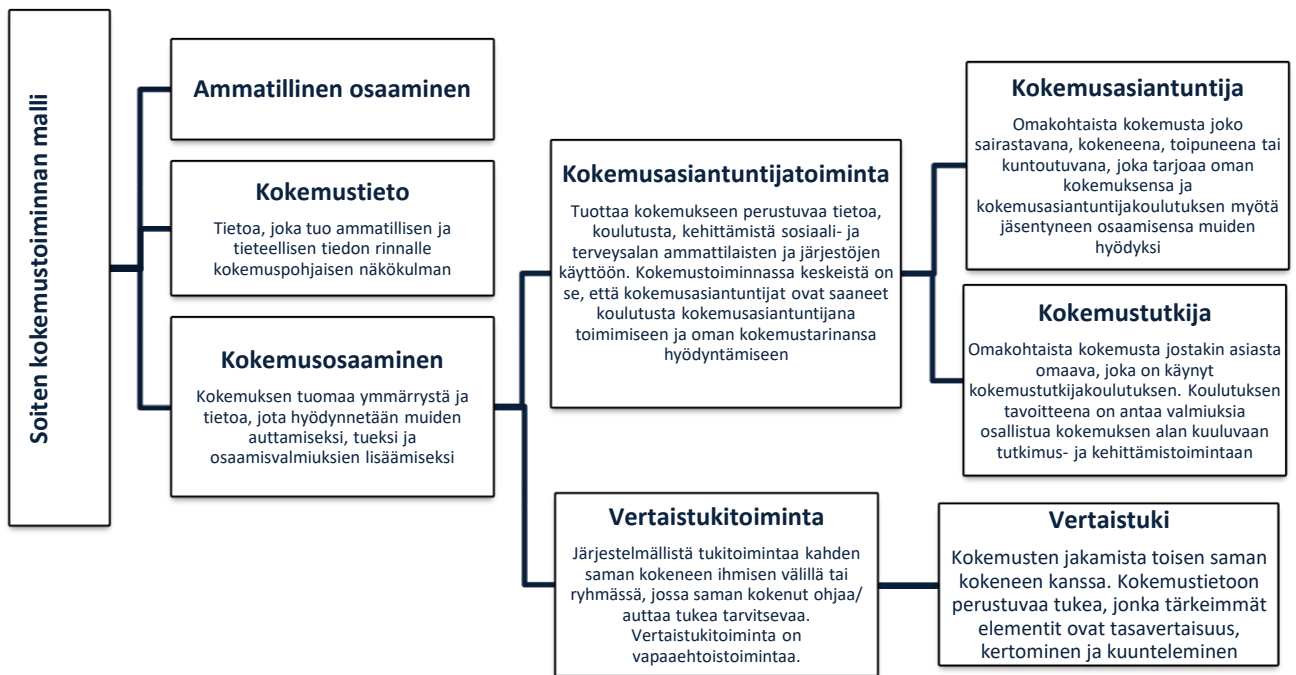
Soiten (Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystyöryhmän) johtoryhmä on hyväksynyt Soiten kokemustoiminnan mallin käyttöön 11.5.2021.

**Soiten kokemustoiminnan mallin tarkoituksena on ohjeistaa ja selkiyttää kokemustoiminnan käytänteitä sekä kokemustoimijoiden tehtäviä, rooleja, vastuita ja asemaa Soiten toiminnassa.**

---

<sup>1</sup> Soite toteuttama (ESR) ENTER – Elämässä eteenpäin! -hanketta Keski-Pohjanmaan alueella 1.4.2019- 31.7.2022 välisenä aikana. Hankkeen tavoitteena on ollut vahvistaa riippuvuuksista toipuvien nuorten ja aikuisten keskipohjalaisten sosiaalista osallisuutta ja parantaa heidän toiminta- ja työkykyään niin, että heidän mahdollisuutensa edetä kohti opiskelu- ja työelämään valmentaviin palveluihin paranevat.

## 2. Kokemustoiminnan määrittelyä



Kokemusosaamisen ja vertaistuen määritelmiä on lukuisia. Tässä mallissa **kokemustoimija/-osaaja** -käsitettä käytetään yleiskäsitteenä omakohtaisen kokemuksen omaavasta ihmisestä, joka haluaa, että hänen kokemusta hyödynnetään muiden auttamiseksi tai palvelujen kehittämiseksi. Nimikkeet ja kontekstit kulkevat yleensä käsi kädessä.

## 3. Toiminnan arvot

**Soiten arvot ja strategia** ohjaavat myös Soitessa toteutettavaa kokemustoimintaa. Ihminen keskiössä on Soiten peruselementti, jota kuvaavat arvot ovat: **arvostava kohtaaminen, rohkeus, turvallisuus, osallisuus, vaikuttavuus ja yhdenvertaisuus**.

**Soiten visio** on olla "Suomen toimivin hyvinvointialue" ja **missio** "Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta – Ihmiselle".

Asiakkailla ja potilailla, kokemustoimijoilla sekä ammattilaisilla (henkilöstöllä) tulee olla aito kokemus siitä, että ihminen on keskiössä ja hänet kohdataan arvokkaasti. Hoito- ja asiointitilanteissa tulee näkyä ihmisen arvostus, se, että kuunnellaan, huomioidaan toiveita ja toimitaan asiakkaan, kokemusoajan sekä ammattilaisten/henkilöstön parhaaksi. Tervehtiminen, puheen tai viestin sävy, katsekontakti ja kuunteleminen ovat merkityksellisiä, kuten myös se, että tarvittava tieto on saatavilla niin asiakkaalle,

kokemusosaajalle kuin myös henkilöstölle. Asiat tulee kertoa avoimesti ja rehellisesti sekä keskustella myös negatiivisista asioista.

**Osallisuus** on laajasti tunnettu tavoite ja arvo, niin myös Soitessa. Osallisuus merkitsee mukanaoloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä. Asiakkaan osallisuuteen liitetään läheisesti muitakin käsitteitä, kuten asiakaslähtöisyys ja asiakaslähtöinen toimintatapa. Asiakaslähtöisillä rakenteilla ja toiminnalla voidaan tukea asiakkaan osallisuutta.

**Asiakaslähtöisyys** tarkoittaa asiakkaan käsityksen ja toiminnan kunnioittamista, asiakkaan asiallista kohtelemista sekä sitä, että asiakas voi toiminnallaan vaikuttaa asioiden hoitamiseen. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan myös työntekijöiden tapaa tehdä työtä sekä tapaa, jolla työskentelyn tavoitteet asetetaan ja asiakas kokee tulleen kuulluksi.

## 4. Lähtökohdat kokemustoiminnalle

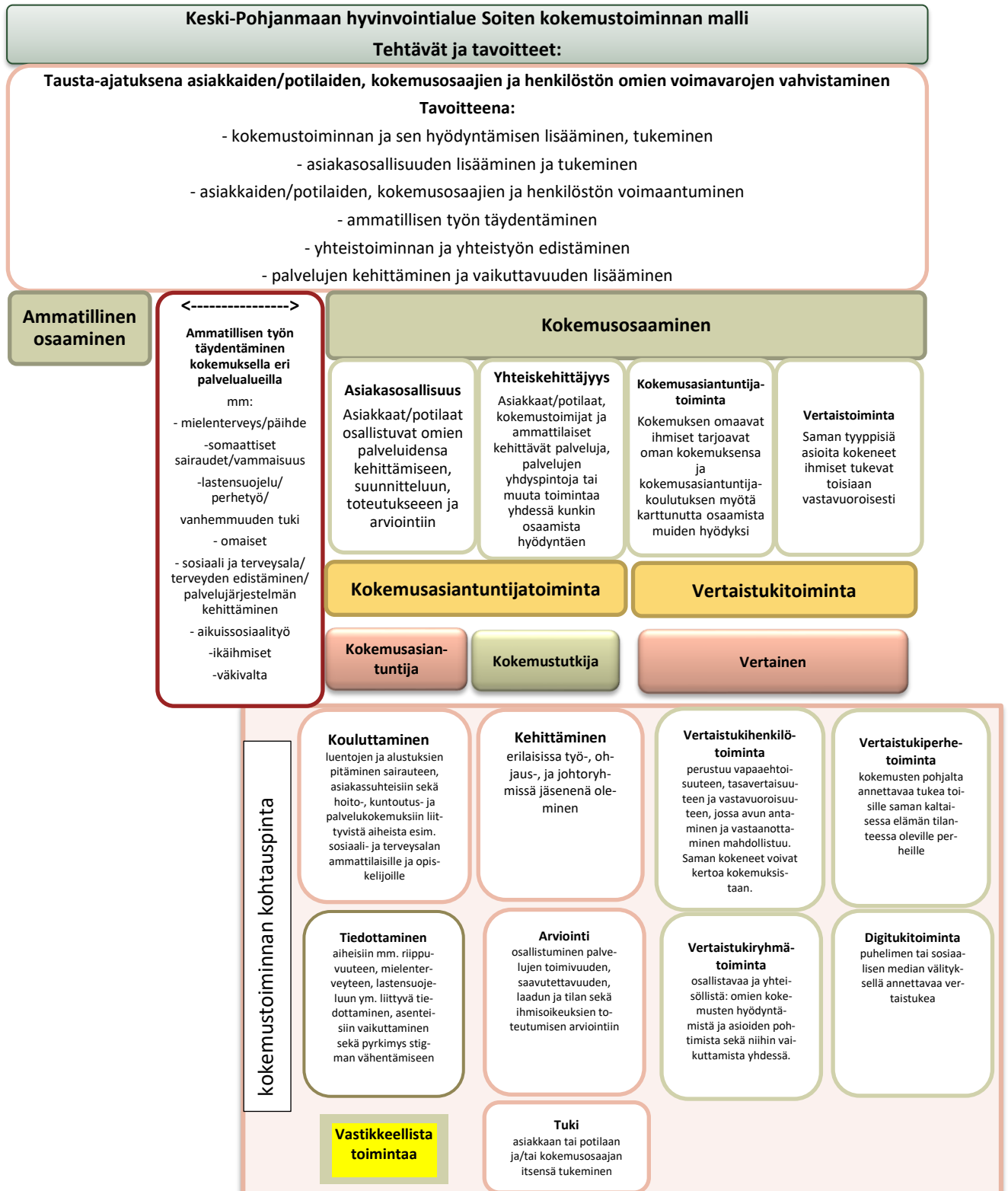
Sosiaali- ja terveydenhuollossa kokemusosaajat toimivat ammattilaisten rinnalla alueilla, joilla työskenteleminen edellyttää ammatillista koulutusta. He eivät voi hoitaa tehtäviä, jotka kuuluvat tietyn ammattiryhmän toimenkuvaan, vaan he **toimivat yhteistyössä ammattilaisen kanssa sekä näiden työtä täydentävissä rooleissa**. On selvää, ettei sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden lakisääteisiä tehtäviä voi siirtää kokemusosaajille. Kokemusosaajat tuottavat asiantuntijatiedon ja ammatitiosaamisen rinnalle kokemusperäistä tietoa ja ymmärrystä. Kokemusosaaja jo olemassaolollaan muistuttaa siitä, miksi ja ketä varten palvelu on olemassa.

Kokemustoiminnalla on sekä taloudellista että yhteiskunnallista merkitystä

- toiminta edistää kokemustoimijan sairastumisen jälkeistä työhön palaamista ja edes auttaa myös työvuosien pidentymistä
- vähentää työkyvyttömyyseläkkeiden määrää ja ehkäisee syrjäytymistä
- koetaan voimaannuttavana ja kuntouttavana sekä kokemusosaajalle kuin myös asiakkaille
- edistää vaikuttavampien palvelujen kehittämistä ja toteuttamista

**Kokemustoiminnalla voidaan kehittää palvelujärjestelmää vastaamaan paremmin palveluja käyttävien tarpeita, tuomaan inhimillistä mielekkyyttä ja myös taloudellisia säästöjä. Elämäkokemuksista syntyy ymmärrystä ja viisautta, jota voi hyödyntää monin eri tavoin.**

## 5. Kokemustoiminnan tavoitteet ja tehtävät



## 6. Kokemustoiminnan taustalla

Kokemustoiminnan tarkoituksenmukainen toteutuminen edellyttää selviä pelisääntöjä, koordinaatiota ja tukea sekä arviointia. Näiden avulla selkiytetään ja tuetaan kokemustoimintaa ja sen toteuttamista Soiteissa.

Koulutus	Koordinaatio ja tuki	Vastikkeellisuus	Toimeksianto-sopimus	Seuranta ja arviointi
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kokemustoimintaan tullaan mukaan oman kokemuksen varassa. Koulutus tukee kokemusosaajaa antaen välineitä toiminnan ja hänen voimavarojensa tueksi. Koulutukseen voivat hakeutua ihmiset, jotka kokevat, että heillä on voimavaroja ja halua toimia kokemusosaajatoiminnassa.</li> <li>Kaikilla kokemustoimijoilla tulee olla tehtävänsä pätevyys, jonka saa suorittamalla koulutuksen. Soiten kokemustoiminnan mallissa edellytetään kokemusasiantuntijan koulutusta kaikilta kokemusasiantuntijana toimivilta.</li> <li>Koulutusta järjestävät oppilaitokset ja järjestöt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kokemusasiantuntija toiminnassa on aina otettava huomioon kokemusasiantuntijoiden turvallisuus, vakuutusurva, jaksamisen ja osaamisen tuki sekä tietoturvasymykset.</li> <li>Koordinaatio osaltaan varmistaa kokemustoiminnan jatkuvuutta ja sen laatua.</li> <li>Soiteissa on tavoitteena järjestää kokemustoiminnan koordinaatio ja tuki (esim. ryhmätyönohjaukselliset säännölliset tapaamiset) alueellisena yhteistyönä 3. sektorin toimijoiden kanssa</li> <li>Ammattilaisilta saatavan välittömän ja säännöllisen tuen lisäksi tärkeitä ovat kokemustoimijoiden keskinäisten kokemusten jakaminen sekä vertaistuki, koulutus, ryhmätyönohjauksellinen tuki, verkostoituminen sekä mahdollisuus monipuolisiin tehtäviin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kokemustoiminta on pääosin vapaaehtoistyötä. Jokaisen kokemustoimijan kanssa sovitaan matkakorvauksista ja kokemusasiantuntijoiden kanssa myös palkkioista. Palkkiot ovat verollista tuloa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toimeksiantosopimus tarkoittaa toimeksiantajan (Soite) ja toimeksisaajan (kokemustoimija) välistä sopimusta siitä, mitä toimeksiantoon sisältyy ja millä ehdoin toimeksiantosuhteessa toimitaan.</li> <li>Toimeksiantosopimus tehdään Soiten kokemustoiminta mallin mukaisesti kirjallisena.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>On tärkeää, että Soiteissa toteutettua kokemustoimintaa seurataan ja arvioidaan. Kokemustoimijatehtävien lukumäärät, kohteet, toteutustapa ja saatu palaute on tärkeää koota yhteen. Tietojen pohjalta tehdään arviointia ja kerätään seurantatietoa verkostolle.</li> <li>Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen kehittämisessä.</li> </ul>

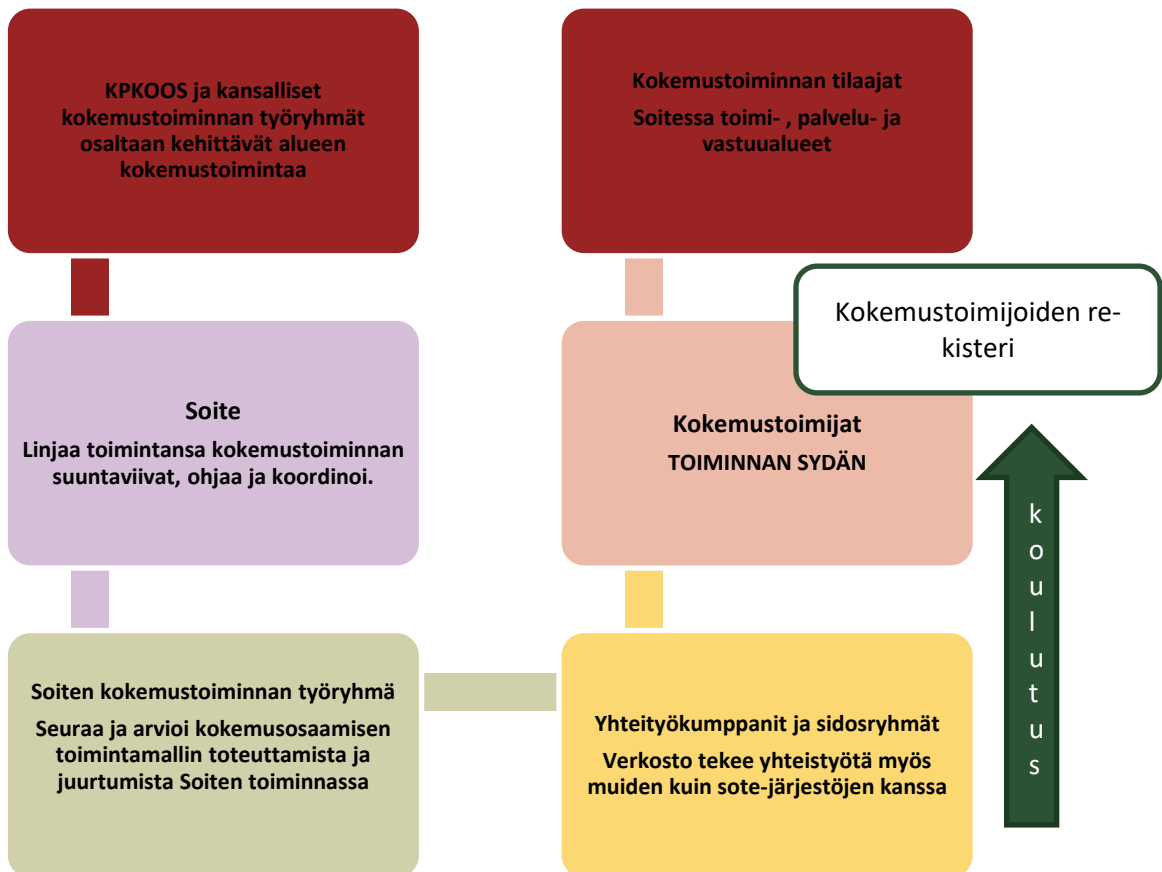
## 7. Yhteistyökumppanit

Keski-Pohjanmaalla toimii alueellinen kokemusosaamisen ohjausryhmä (KPKOOS). Sen kokoonpanossa on mukana kokemustoimijoiden, järjestöjen ja kokemusosaamista toiminnassaan hyödyntävien tahojen edustus. Myös Soite osallistuu yhteistyöryhmän toimintaan. Alueellista ohjausryhmää koordinoi Kosti ry:n ylläpitämä Yhteisöklubi Silta. Keski-Pohjanmaan alueellisen kokemusosaamisen ohjausryhmän tehtävänä on:

- edistää alueella kokemustoimintaan liittyviä yhteistyökumppanuuksia
- mahdollistaa mahdollisuuksien mukaan kokemustoimijoiden virkistystoimintaa sekä vertaistapaamisia
- koordinoida ja toteuttaa kokemustoiminnan tapahtumia
- markkinoida ja tehdä kokemustoimintaa näkyväksi ja järjestää toimijoilleen uusia toimintamahdollisuuksia
- koordinoida alueellista toimintaa sekä edustaa kokemustoimintaa ja kokemustoimintaverkosta
- vastata vuosittaisista kokouksista ja kutsua ne koolle
- kokoontua tarpeen mukaan



## 8. Kokemustoiminnan rakenne



## 9. Kokemustoiminnan prosessi



### 9.1 Asiakkaalle ja potilaalle

Kun ihminen sairastuu, kohtaa kriisin tai hän yrittää saada takaisin oman elämän hallintansa, tiedonjano hänellä ja hänen läheisillään on suuri. Hoitavan tahon ja kirjoitetun tiedon lisäksi tietoa saa saman kokeneilta, vertaisilta. Saman kokeneet voivat kertoa omia kokemuksiaan, oman selviytymistarinansa tai arjessa selviytymisestään haasteiden kanssa.

Ihmisen ongelmia ja elämänhallinnan vaikeuksia on mahdollista käsitellä tapauskohtaisesti ja ennakoluulottomasti kokemustoimijoiden kanssa. Olennaista on mahdollisuus tulla kohdatuksi ihmisenä ihmiselle, siten että tullaan kuulluksi ja ymmärretyksi. On tärkeä kuulla saman kokeneelta, mitä esim. diagnoosi tarkoittaa käytännössä ja miten se vaikuttaa jokapäiväiseen elämään. Lisäksi haasteiden alkumetreillä on helpottavaa, kun voi puhua kokemuksistaan.

### 9.2 Kokemustoimijalle

Kokemusosaajana toimimisen lähtökohtana on aina kokemustoimijan oma päätös, vapaaehtoisuus ja kiinnostus sekä Soiten tarve kokemustoimintaan. Kokemusosaajien tehtävät muodostuvat yksilöllisesti. Tehtäviin ja kokemusosaajan työpanokseen vaikuttavat oma kiinnostus, valmiudet, taidot, pohjakoulutus ja kuntoutuminen.

Kokemustoimijan tehtäviä ovat:

- sitoutuu toimimaan Soiten kokemustoiminnan mallin mukaisesti
- laatii kirjallisen sopimuksen Soiten kanssa
- tekee tunnetuksi omaa kokemustoimintaansa sekä edistää yleisellä tasolla toiminnallaan kokemustoimijuutta
- sitoutuu antamaan ja keräämään palautetta kokemustehtävistä
- voi osallistua mahdollisuuksien mukaan järjestettäviin virkistystapahtumiin
- voi osallistua Soiten kokemustoimijoille tarkoitettuun perehdytystilaisuuteen
- sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta
- ilmoittaa Soiten kokemustoiminnan yhteyshenkilölle oman elämäntilanteen muutoksista, jotka vaikuttavat kokemustoimiseen
- on käynyt kokemusasiantuntija- tai vertaistuen koulutuksen

Kokemusosaajan on hyvä kyetä peilaamaan tarinaansa eri näkökulmien kautta. Kokemusosaajalla tulee olla riittävä etäisyys omaan kokemukseensa ja kyky kertoa se kiinnostavasti. Kokemusosaajan vahvuuksia on myös se, ettei hän provosoidu tai käytä tilaisuuttaan hyväkseen lievittääkseen omaa pahaa oloaan. On muistettava, että myös positiivisen kokemuspolun kulkeneet voivat toimia kokemustoiminnan tehtävissä. Toisaalta kokemukset voivat olla kuitenkin todella rankkoja, minkä vuoksi on tärkeää, että kokemustoimijalla on riittävä tuki ja hyvin toimiva verkosto takanaan.

Tavoitteena on, että Soiten kokemustoimija saa tehtävässään tarvitsemansa tuen ja koordinaation alueellisena yhteistyönä. Asiaa selvitetään parhaillaan ja kun se on ratkaistu, siitä tiedotetaan. Kokemusosaajaa auttaa jaksamaan, kun hän tietää rajansa ja osaa sanoa ei. Kokemusosaajan tarinalla on uskomaton voima.

## 9.2 Soiten työntekijöille

Kokemustoiminta on osa Soiten toimintaa. Olennaista on se, että ammatillinen työ ja vapaaehtoisuuteen perustuva kokemustoiminta täydentävät toisiaan. Yhteistyö kokemustoimijoiden kanssa voi kehittää myös ammattilaisten työtapoja ja suhtautumista. Se vaatii opettelua ja aika.

Kokemustoiminnassa on tärkeä ottaa huomioon toiminnan omaehtoisuus ja vapaaehtoisuus, jolloin osallistujat säätelevät itse osallistumisestaan, sen intensiteettiä, kestoa sekä tehtävien vastaanottamisen ehtoja. Kokemusosaajia on kannustettava kuuntelemaan itseään ja arvioimaan omaa jaksamistaan. Kokemustoiminnalle on ominaista toimijoiden voinnin ja toimintakyvyn vaihtelu.

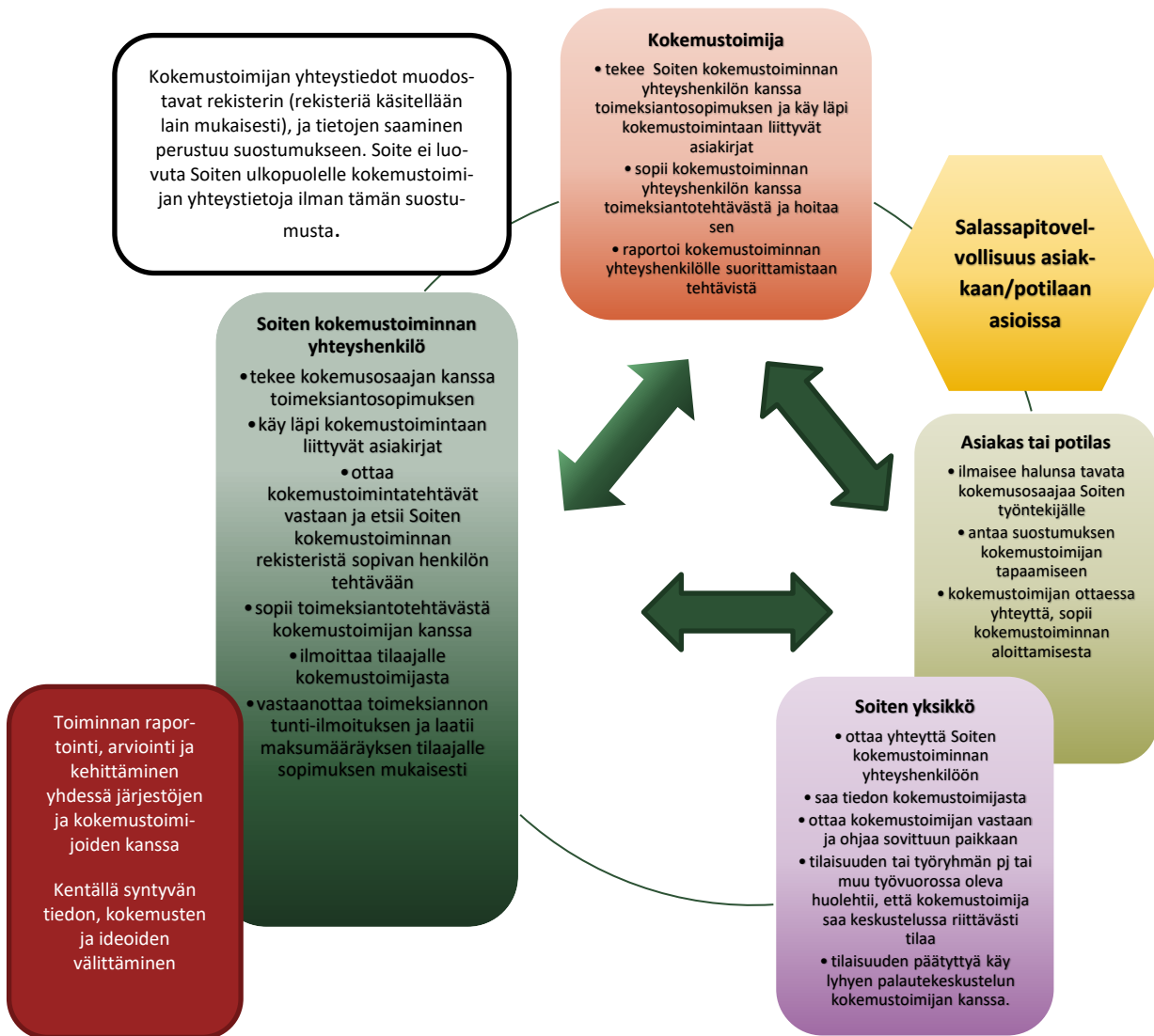
Ryhmätyönohjauksellinen tuki on tärkeä osa jaksamisen turvaamista ja omien voimien arviointia. Soite pyrkii järjestämään sen lähitulevaisuudessa alueellisena yhteistyönä. On luotava myös joustavia

varahenkilö- ja varmistuskäytäntöjä, jotka turvaavat toiminnan toteutumisen, vaikka tehtävää hoitaneen kokemustoimijan toimintakyky heikkenee.

Kokemustoimija voi toimia erilaisissa tilanteissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten rinnalla. Tasavertainen vuorovaikutus ja yhdessä toimiminen ovat ensiarvoisen tärkeä osa yhdessä työskentelyä. Ammattilaisten ja kokemusosaajien yhdessä työskentelyssä on kyse kasvamisesta, muutoksesta ja muuttumisesta sekä arvojen ja asenteiden kanssa työskentelystä. Yhdessä työskentelyllä lisätään yhteistä ymmärrystä ja samalla tarjoutuu mahdollisuus tarkastella laajemmasta näkökulmasta asiakkaiden yksilöllisiä tilanteita ja palvelutarpeita, asiakastyön aiheita sekä esiin tulevia ilmiöitä. Ammattilaisena voit hyödyntää kokemusosaamista:

- asiakkaidesi ja potilaidesi tueksi
- palvelujen ja hoidon arviointiin
- palvelujen ja hoidon kehittämiseen ja
- koulutuksissa

Kokemustoimija tuo oman kokemuksensa ammattilaisen osaamisen rinnalle, täydentämään sitä. On tuotava esille sosiaali- ja terveysalan roolit, etiikka ja sen mukainen käyttäytyminen. Usein työtä tehdään omalla persoonalla ja sydämellä, jolloin kokemusosaaja saatetaan nähdä uhkana ja kyseenalaisena ammattilaisen toiminnalle ja toisaalta hänet saatetaan nähdä myös autettavana. Todelliset kokemukset ja tarinat vaikeista tilanteista tuovat asioita lähelle.



Tavoitteena on lisätä ammattilaisten ja asiakkaiden valmiuksia käytännön yhteistoimintaan, jaettuun asiantuntijuuteen, mikä mahdollistaa uudenlaisia ajattelu- ja toimintatapoja. Kokemustoimijoiden kanssa toimiessa ammattilaisilla tulee olla halu aitoon yhteistyöhön ja tasavertaiseen kohtaamiseen. Ammattilaisella tulee olla tieto kokemusosaajan asiantuntemuksesta. Kokemusosaajalle tulee antaa tietoa koskien työtehtävää ja tietoa, miten prosessi ylipäättään etenee.

## Lähteet

Kokemustoimintaverkosto  
Kuntoutussäätiö ja Mielenterveyden keskusliitto  
Koulutetut kokemusasiantuntijat ry KoKoA  
Omaishoitoyhdistys  
Siun Soten kokemustoiminnan malli  
Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL  
Väestöliitto

## Laatijat

Hoidon ja hoivan toimialue: Hanna Saarinen, varajäsen Ulla Siironen  
Perheiden palvelujen toimialue: Oili Hagström, varajäsen Tia Kotilainen  
Terveysten ja sairaanhoidon toimialue: Marianne From, varajäsen Marja-Leena Mattila  
Vammaispalvelujen toimialue: Veronica Juskitt; varajäsen Lena Aho-Rintamäki  
ENTER-Elämässä eteenpäin! –hanke: Tuija Tuorila, Minna Päivärinta, Olli Peltari, Sirpa Kiiskilä  
Vertaistuki ja kokemusosaaminen: Kaisa Saavalainen, Heini Lundström  
Tulevaisuuden sote-keskus-hanke: Saara Lång

## Liitteet

Kokemustoiminnan palkkiotaso

Palkkio maksetaan kokemusasiantuntijana toimimisesta, ei toimittaessa vertaistehtävissä.

Palvelun suorittamisesta maksaa Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite palkkiota seuraavasti:

- korvaus 30 euroa/kerta, kun toimii asiakkaan tukena
- korvaus 30 euroa/kerta, kun toimii ryhmän apuvetäjänä tai kertoo kokemuksestaan asiakas/potilasryhmälle tai henkilökunnalle
- korvaus 50 euroa/kerta, kun osallistuu kehittämisyöryhmään, johon osallistuminen ei sisällä ennalta sovittua etukäteisvalmistelua. Lähtökohtana on omakohtaisen kokemuksen avulla osallistuminen
- korvaus 75 euroa/kerta, kun osallistuu kehittämisyöryhmään, johon sisältyy ennalta sovittua etukäteisvalmistelua
- korvaus 75 euroa/kerta luennon pitämisestä alueellisessa koulutustilaisuudessa
- korvaus 100 euroa kerta luennon pitämisestä valtakunnallisessa tilaisuudessa

Matkakorvaukset maksetaan laskua vastaan sekä kokemusasiantuntijoina että vertaistukena toimiville valtion matkustussäännön mukaan.

## Muut liitteet

- kokemustoiminnan toimeksiantosopimuslomake
- tietoturvasitoumuslomake
- tietosuojaseloste
- asiakkaan ja potilaan suostumuslomake
- kokemustoimijan toimeksiantojen raportointilomake