

Kokemustoiminnan vastuullisuuden sydän

Vastaaja:

katri.lindberg@pirha.fi

Vastaus:

25.04.2024, 13.25 - 25.04.2024, 13.52

1. Perustiedot *

Organisaation nimi	Pirkanmaan hyvinvointialue
Paikkakunta	Tampere
Vastuuhenkilö (/lomakkeen täyttäjä)	katri Lindberg
Sähköposti (organisaation tai vastuuhenkilön)	katri.lindberg@pirha.fi
Organisaation/kokemustoiminnan verkkosivu	https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta/kokemusasiantuntijatoiminta

2. Päivämäärä *

25.04.2024

3. Kokemuskoulutuksenne (/vertaiskoulutuksenne) laadunhallinnassa on käytössä (voit valita useita!):

Muu, mikä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutustarjontaa henkilöstölle. Kokemusasiantuntijoiden koulutusta ei järjestetä tällä hetkellä, mutta kun se on aiheellista, Paikko-järjestelmä olisi hyödyllinen alusta.

4. Mitkä ovat organisaationne ydintehtävä(t), toimintaympäristö, resurssit ja tärkeimmät yhteistyökumppanit? *

Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen tehtävistä alueen asukkaille, asiakkaille ja palvelun käyttäjille.

Pirkanmaan hyvinvointialue toimii seuraavien 23 kunnan alueella: Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Virrat ja Ylöjärvi.

Kunnat ja hyvinvointialue toimivat yhteistyössä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Yksityiset toimijat sekä järjestöt ja yhdistykset täydentävät julkisia sosiaali- ja terveyspalveluja. Järjestötyön edistämiseksi on perustettu järjestöyhteistyöryhmä vuoden 2023 aikana, jonka tehtävänä on vahvistaa yhteistyötä ja se toimii yhteisenä kanavana palveluiden kehittämisessä.

5. Miten organisaatiossanne on määritelty termi "kokemusasiantuntija" (tai muu koulutuksestanne valmistuvien nimike kuten "kokemustoimija", "kokemusosaaja", "vertaisryhmänohjaaja" tms.)? Mihin tehtäviin koulutatte?

Kokemusasiantuntijoilla on omakohtainen kokemus sairaudesta, vammasta, ongelmasta tai elämäntilanteesta tai kokemus läheisenä vastaavista asioista. Kokemusasiantuntijat välittävät kokemustietoa samoja haasteita kokeville, eri alojen ammattilaisille tai opiskelijoille tai suurelle yleisölle. Kokemusasiantuntija on päätason nimike kaikelle toiminnalle, jota kokemustoimija tai -osaaja tai muut nimikkeet kuvaavat toimeksiannon tai tehtävän mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on työsuhteisia kokemusasiantuntijoita, järjestetään kokemusasiantuntijakokouksia ja toimialueet käyttävät kokemusasiantuntijoita tarvittaessa, eritoten päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Pirkanmaan hyvinvointialueella on kuvattu toimintamalli, joka ohjaa ottamaan yhteyttä järjestöön, kokemusasiantuntijaan ja -toimijaan tai kokemustoimintaverkoston kokemuspankkiin. OLKA-toiminnan järjestökoordinaattori auttaa sairaalapalveluita kokemusasiantuntijoiden kontaktoinnissa. Pirkanmaan hyvinvointialue ei kouluta kokemusasiantuntijoita.

6. Miten organisaatiossanne on järjestetty kokemustoiminnan (/vertaistoiminnan) koordinointi ja tuki koulutuksen jälkeen? Kerro käytänteistä yksityiskohtaisesti. *

Kokemusasiantuntija voi olla koulutettu, mutta tehtävässä voi toimia myös ilman koulutusta. Pääosin kokemusasiantuntijoilla on koulutus, kuten kokemustoimintaverkoston kokemustoimijoilla. Kokemusasiantuntijoiden toimintaa voivat koordinoida erilaiset organisaatiot, esim. järjestöt tai julkiset sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiot. Pirkanmaalla kokemusasiantuntijoiden toimintaa koordinoidaan useissa eri järjestöissä ja OLKA-toiminta mm. yliopistollisessa sairaalassa.

Työsuhteisilla kokemusasiantuntijoilla on saatavilla työnantajan mahdollistavat tukipalvelut ja ohjaus, mutta toimeksiantosuhteisilla kokemusasiantuntijoilla on järjestön koulutus ja tuki. Varsinaista koulutusta Pirkanmaan hyvinvointialue ei järjestä, mutta perehtymiseen on tukea saatavilla.

7. Miten toiminnassanne on otettu huomioon kokemustoiminnan (/vertaistoiminnan) eettisyys, osallisuuden vahvistaminen ja yhdenvertaisuus? Avaa teemoja laajasti. *

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintamallissa ja toimintaa tukevissa ohjeissa huomioidaan kokemusasiantuntijan rooli. Kokemusasiantuntijatehtävään tulevalle henkilölle tulee kertoa konkreettisesti, että mitä halutaan tehdä. Osallistuminen vastaa näin aitoon asioiden ja palveluiden vaikuttamiseen ja selkeyttää toimeksiantoon liittyviä molemminpuolisia odotuksia ja lopputulosta. Lisäksi on laadittu yhdessä järjestöjen kanssa eettiset ohjeet kokemustoimintaan ja kokemusasiantuntijan kanssa toimimiseen.

Eettiset ohjeet kokemusasiantuntijoiden kanssa toimimiseen

Nämä ohjeet on laadittu yhdessä PirSOTE-hankkeen, Kasvatus- ja perheneuvonta ry:n (KASPER), SOS-lapsikylän ja Pesäpuu ry:n kanssa tukemaan ammatillaisia ja kokemusasiantuntijoita sujuvampaan yhteistyöhön. Ohje sisältää kahdeksan kohtaa, joilla varmistetaan avoin vuorovaikutus ja molemminpuolinen kunnioittava kohtaaminen kokemusasiantuntijan ja organisaation henkilökunnan sekä asiakkaiden kanssa.

1. Kunnioitus ja empatia

Kohtaa kaikkien osallistujien kokemukset kunnioituksella ja empatialla. Kuuntele toisia avoimin mielin ja arvosta erilaisia näkökulmia. Kunnioita osallistujien kertomaa ja rajoja.

2. Luottamuksellisuus ja yksityisyys

Varmista, että kokemusasiantuntijoiden ja puheiden sisällöissä osallisena olevien henkilöllisyys ja yksityisyys suojataan. Kokemusasiantuntijan tai hänen läheistensä arkaluontoisia ja salassa pidettäviä tietoja ei voi jakaa. Toivotaan ja muistutetaan tilaisuuksissa, että jaettu asioita ja tietoja käsitellään kunnioittavasti.

3. Rehellisyys, avoin viestintä ja palaute

Toimi avoimesti ja rehellisesti kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Selitä selkeästi toiminnan tarkoitus ja kerro, miten osallistuminen vaikuttaa, ja miten kerättyä tietoa hyödynnetään. Kiitä kokemusasiantuntijaa ja anna sekä pyydä palautetta.

4. Tasa-arvoinen osallistuminen

Muista, että kaikilla on samanarvoinen oikeus osallistua ja mahdollista se. Huomioi osallistujien ikä, tausta, kokemukset ja kyvyt sekä haavoittuvassa asemassa olevien osallisuus. Kohtele kaikkia osallistujia, myös lapsia ja nuoria, tasa-arvoisesti. Varmista aito kuuleminen ja vaikuttamismahdollisuus. Puutu syrjintään tai eriarvoiseen kohteluun.

5. Esteettömyys ja saavutettavuus

Mahdollistetaan kaikkien osallistuminen riippumatta käyttäjäryhmien erilaisuudesta tai osallistumiseen vaikuttavista haasteista, esim. liikuntaesteisten sekä kognitiivisilta ja/tai sosiaalisilta taidoiltaan erilaisten henkilöiden haasteista johtuen.

6. Itsemääräämisoikeus ja suostumus

Osallistumisen tulee olla vapaaehtoista ilman pakkoa tai painostusta. Kunnioita jokaisen

itsemääräämisoikeutta ja suostumusta osallistua tai olla osallistumatta toimintaan.

7. Turvallisuus

Luo turvallisen tilan periaatteiden mukaisesti ympäristö, jossa osallistujat voivat tulla kuulluksi turvallisesti. Tämä sisältää sekä henkisen että fyysisen turvallisuuden. Esteettömyys, hyvä valmistautuminen ja läpinäkyvyys tilaisuuden kulusta lisää turvallisuutta.

8. Asiantuntijuus ja yhteistyö

Arvosta kokemusasiantuntijan asiantuntijuutta. Keskustelkaa ja sopikaa, mikä on paras tapa kullekin kokemusasiantuntijalle tuoda kokemus ja asiantuntijuus esiin. Arvioi toimintaasi eettisten ohjeistusten näkökulmasta. Oppikaa yhdessä, yhteinen kehittäminen on parhaimmillaan matka, joka rikastuttaa molempia osapuolia.

8. Mitä osa-aluetta pyritte kehittämään seuraavan vuoden aikana kokemustoiminnassanne (/vertaistoiminnassanne)? Miten? *

Pirkanmaan hyvinvointialueella (Pirha) kokemusasiantuntijatoiminnasta laadittu kattava ohjeistus ja materiaali sisäiseen käyttöön ja infomateriaali on saatavilla Pirhan ulkoisilla sivuilla.

Kokemusasiantuntijatoiminnasta on järjestetty infotilaisuudet henkilöstölle ja järjestöille vuoden 2023 aikana. Kevään 2024 aikana järjestetään kokemustoiminnasta infoja henkilöstölle, jotka sisältävät tietoiskun kokemustoiminnasta ja kokemusasiantuntijoiden puheenvuoroja laajalti erilaisten sairauksien, elämäntilanteiden ja haasteiden osalta, jotta toimintaa saadaan jalkautettua organisaation tarpeisiin. Infojen puheenvuoroista laaditaan myös kuvituskuvat organisaation hyödynnettäväksi.

Syksyllä 2024 on tarkoitus laatia kokemusasiantuntijoista videoita, jotka ovat organisaation käyttöön hyödynnettäväksi asiakastyössä ja kohtaamisissa. Lisäksi tämän vuoden ajan pilotoidaan koordinoitua toimeksiantojen ja muiden lomakkeiden laadintaan organisaation sisäisin resurssein. Kokemusasiantuntijatoiminta on yksi osa asiakasosallisuutta, jolla voidaan mahdollistaa matalan kynnyksen palveluita ja asiakkaan kuulemistä aidosti.