

Kokemustoiminnan vastuullisuuden sydän

Vastaaja:

laila.hytonen@pshyvinvointialue.fi

Vastaus:

30.07.2024, 12:06 - 30.07.2024, 12:49

1. Perustiedot *

Organisaation nimi	Pohjois-Savon hyvinvointialue
Paikkakunta	Kuopio
Vastuuhenkilö (/lomakkeen täyttäjä)	Laila Hytönen
Sähköposti (organisaation tai vastuuhenkilön)	laila.hytonen@pshyvinvointialue.fi
Organisaation/kokemustoiminnan verkkosivu	https://pshyvinvointialue.fi/fi/kokemusosaaja

2. Päivämäärä *

30.07.2024

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

Hyvinvointialue (Avaa alueenne koulutusrakennetta ja koulutuksen laadunhallintaa tähän.)

Hyvinvointialue ei kouluta kokemusosaajia. Koulutuksesta vastaa kokemusosaajan taustajärjestö. Koulutusvaatimuksena koulutetulle asiantuntijalle on taustajärjestön vähintään 50 tunnin/4kk kokemusasiantuntijavalmennus. Kokemustoimijan koulutusvaatimuksena taustajärjestön järjestämä vähintään 45 tunnin laajuinen kokemustoimijavalmennus. Kehittäjäasiakkaalla ei tarvitse olla kokemustoiminnan koulutusta tai valmennusta. Kehittäjäasiakas, jolla ei ole koulutusta tai valmennusta, ei osallistu asiakastyöhön ryhmä- tai yksilötilanteissa.

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

Pohjois-Savon hyvinvointialue järjestää sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut alueen yli 248 000 asukkaalle. Työntekijöitä on noin 12 800.

Hyvinvointialue toimii 19 kunnan alueella: Iisalmi, Joroinen, Kaavi, Keitele, Kiuruvesi, Kuopio, Lapinlahti, Leppävirta, Pielavesi, Rautalampi, Rautavaara, Siilinjärvi, Sonkajärvi, Suonenjoki, Tervo, Tuusniemi, Varkaus, Vesanto ja Vieremä.

Kuopion yliopistollinen sairaala (KYS) tarjoaa erikoissairaanhoidon myös Pohjois-Savon ulkopuolelta tuleville potilaille. KYS vastaa noin miljoonan suomalaisen erikoissairaanhoidosta Itä- ja Keski-Suomessa.

Pohjois-Savon kunnat ovat hyvinvointialueen tärkeitä yhteistyökumppaneita hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisessä. Hyvinvointialueen palveluja täydentävät yritysten, järjestöjen ja yhdistysten tuottamat palvelut. Yhteistyön edistämiseksi hyvinvointialueella toimii lakisääteisten vaikuttamistoimielinten lisäksi vapaaehtoisina vaikuttamistoimieliminä järjestöneuvosto, kuntafoorumi ja yrittäjäfoorumi.

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

Kokemustoiminnan ohjeessa määritelty nimikkeet koulutettu kokemusasiantuntija, kokemustoimija ja kehittäjäasiakas:

- Koulutettu kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on oma toipumiskokemus sairaudesta, vammasta tai haastavasta elämäntilanteesta. Koulutusvaatimuksena koulutetulle asiantuntijalle on taustaorganisaation vähintään 50 tunnin/4kk kokemusasiantuntijavalmennus.
- Kokemustoimija on henkilö, jolla on oma tai läheisen kokemus pitkäaikaisairaudesta, vammasta, vammaisuudesta tai

muusta vaikeasta elämäntilanteesta. Koulutusvaatimuksena taustajärjestön järjestämä vähintään 45 tunnin laajuinen kokemustoimijavalmennus.

- Kehittäjäasiakas on henkilö, jolla on oma lähiajan kokemus sairaudesta tai vammasta ja hän haluaa jakaa tietoaan palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä tai päätöksenteon prosessissa. Kehittäjäasiakkaalla ei tarvitse olla kokemustoiminnan koulutusta tai valmennusta ja hän voi tulla mukaan kokemustoimintaan esimerkiksi työntekijän suosittelemana palvelujen käyttäjänä tai avoimen hakuilmoituksen kautta. Kehittäjäasiakas voi parhaillaan olla asiakuudessa ja näin kuvata ajankohtaista kokemustaan palvelusta.

Kokemustoiminnan tavoitteena on asiakasymmärryksen sekä osaamisen lisääminen ammattilaisten, opiskelijoiden sekä suuren yleisen keskuudessa. Kokemustoiminnalla haetaan palvelujen kehittämistä, asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden lisääntymistä, asennemuutosta tai yhteiskunnallista vaikuttamista. Kokemustoiminnan kautta löytyy myös tietoa, tukea ja vertaisuutta asiakkaille tai omaisille. Eri tavoin valmenneet tai koulutetut kokemustoimijat ja -asiantuntijat voivat toimia monenlaisissa tehtävissä. Kokemustoimintaa voi hyödyntää erilaisissa työryhmissä, työpajoissa, koulutuksissa luennoitsijana tai panelistina, palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä, toiminnan havainnoinnissa, haastatteluissa tai auditoinneissa, hoito- ja palveluketjujen kehittämisessä, kehittämistyön arvioinnissa sekä työparina ammattilaiselle ryhmätilanteissa tai asiakkaan tukena yksilökohtaamisissa.

Kehittäjäasiakkaat voivat toimia palvelujen ja kehittämistoiminnan asiakasraadeissa, sähköisissä raadeissa, räätälöidyissä asiakashaastatteluissa, sekä päätöksentekoprosessin asiakas- ja asukaspaneelissa. Kehittäjäasiakas, jolla ei ole koulutusta tai valmennusta, ei osallistu asiakastyöhön ryhmä- tai yksilötilanteissa.

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

Kokemusasiantuntijat ja -toimijat saavat tukea toiminnalleen omasta taustajärjestöstään. Lisäksi hyvinvointialueella on laadittu kokemustoiminnan ohje ja toimeksiantosopimus, jotka ohjaavat toimintaa. Toimeksiantosopimukseen kirjataan yhdyshenkilö, joka huolehtii kokemusosaajan perehdyttämisestä ja tarvittavasta tuesta kokemusosaajan tehtävään. Hyvinvointialueen on lisäksi tarjottava apuvälineet ja suojaimet, joita kokemusosaajan edellytetään käyttävän toimiessaan tehtävissään.

Kokemusosaajia hyödyntävä hyvinvointialueen palvelualue tai -yksikkö tilaa kokemusosaajan tarpeen mukaan järjestöjen yhteyshenkilöiden kautta, tekee toimeksiantosopimukset, antaa perehdytyksen ja tuen sopimuksen mukaisesti tehtäviin ja huolehtii palkkionmaksatuksen.

Vastuu kehittäjäasiakkaan opastuksesta ja toiminnan koordinoinnista on kokonaisuudessaan toimeksiannon antaneella palveluyksiköllä tai hankkeella.

Lisäksi sairaalassa on OLKA-toimintaa, jota koordinoi Kys ja Tukipilari.

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

Eettisyys, osallisuuden vahvistaminen ja yhdenvertaisuus on huomioitu hyvinvointialueen suunnitelmissa ja ohjelmissa.

Pohjois-Savon hyvinvointisuunnitelman yhtenä painopisteenä on osallisuuden vahvistuminen. Menetelmänä on muun muassa kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen kehittämissä.

Hyvinvointialueen osallisuusohjelman osallisuuslupaus on Yhdenvertaisina yhdessä tehden, sillä meillä on tahtoa rakentaa kaikille mahdollisuuksia osallistua ja olla osallinen. Osallisuuden edistämisen arvoja ovat:

- Vuorovaikutteisuus, joka näkyy monen suuntaisena dialogina sekä palautteen hyödyntämisenä erilaisissa kohtaamisissa ja yhteistyössä.
- Rohkeus, joka näkyy kykyinä tehdä muutoksia omiin toimintatapoihin ja toimintamalleihin sekä toimia osallisuutta edistävällä tavalla.
- Avoimuus, joka on läpinäkyvyyttä, ymmärrettävyyttä ja selkokieliisyyttä viranomaisten toiminnassa, palvelujen kriteereissä sekä asiakirjoissa.
- Luottamus, joka rakentuu luvattun pitämisestä, saavutettavissa olevista palveluista sekä linjakkaasta päätöksenteosta

Osallisuusohjelman toimenpiteisiin on kirjattu kokemus-, asiakasraati- ja kehittäjäasiakastoiminnan yhtenäiset käytännöt ja toiminnan edistäminen palvelujen kehittämisessä sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämisessä.

Kokemustoiminnan toimeksiantosopimuksen avulla sitoutetaan osapuolet toimimaan yhteisten toimintatapojen mukaisesti. Sopimuksessa määritellään osapuolet, yhdyshenkilöt, taustakoulutus/valmennus, tehtävät, huomioitavat asiat (esim. kielitaito, esteettömyys), palkkiot, matkakulut, osapuolten velvoitteet, voimassaolo, irtisanominen, salassapito ja tietosuojasiat.

Sopimuksen mukaan kokemusosaajan on huomioitava toiminnassaan hyvinvointialueen toimintaperiaatteet. Tämä tarkoittaa mm. sitä, että kokemusosaaja ei markkinoi lääkkeitä, lääkinnällisiä laitteita, tutkimuksia, hoitoja eikä muita sosiaali- tai terveydenhuollon palveluntarjoajia. Hän toimii niin, että hänen roolinsa ei sekoitu sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset vastaavat asiakkaan palvelun järjestämisestä tai tuottamisesta.

Kokemusosaaja käyttää hyvinvointialueen antamia ja tarvittavia apuvälineitä tai suojaimia. Kokemusosaaja sitoutuu noudattamaan hyvinvointialueen toimintaohjeita liikkeussaan organisaation tiloissa.

Kaikki asiakkaaseen tai potilaaseen liittyvä tieto on salassa pidettävää.

Kokemusosaaja sitoutuu noudattamaan salassapitoa, tietosuojaa ja asiakkaan yksityisyyden suojaa koskevia määräyksiä ja lainsäädäntöä.

Kokemusosaaja voi olla läsnä asiakas- ja potilastilanteissa asiakkaan antamalla suostumuksella. Suostumus kirjataan asiakas- tai potilastietoihin. Asiakkaan tulee olla tietoinen kokemusasiantuntijan tai -toimijan tehtävästä ja roolista, sekä siitä, ettei tämä kuulu hyvinvointialueen henkilöstöön.

Kokemusosaaja ei saa käsitellä asiakkaan henkilötietoja eli tietoja, jonka perusteella asiakas on tunnistettavissa (esim. nimi, kotiosoite, valokuva)

Kokemusosaaja ei saa kirjata / tallentaa asiakkaasta saamia tietoja manuaalisesti tai digitaalisesti. Hän ei saa jakaa tietoa asiakkaistaan tai toiminnastaan kokemusasiantuntijana sosiaalisessa mediassa.

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

Kehittämiskohteena on kokemustoiminnan eettisten toimintaperiaatteiden laatiminen yhteistyössä kokemusosaajia välittävien tahojen kanssa. Eettisiin ohjeisiin liittyviä asioita sisältyy joiltakin osin toimeksiantosopimukseen.

Lisäksi tiedotetaan henkilöstölle kokemusosaamisen hyödyntämisestä ja ohjeista. Viestintäkanavina intra, uutiskirjeet, verkkosivut ja some.