

ARJEN KOKEMUKSET TYÖNI TUEKSI

- OPAS KOKEMUSTOIMIJOIDEN TILAAJILLE



OPAS KOKEMUSTOIMIJOIDEN TILAAJILLE

Opas on toteutettu Oulun ammattikorkeakoulun, sosiaalialan tutkinto-ohjelman (AMK) opinnäytetyönä Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla -hankkeelle. Oppaan sisältö työstettiin työryhmässä, joka koostui kokemustoimijoista ja järjestöyöntekijöistä.



YHTEISTYÖSSÄ



HYVÄN MIELEN TALO



TEKIJÄT

Inga Simoska

TYÖRYHMÄN JÄSENET

Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla –hanke

www.ihimiset.fi/hanke/vaikuttavaa-kokemustoimintaa-pohjois-pohjanmaalla-hanke/

ADHD-liitto ry
Suomen Vanhempainliitto ry
Hyvän mielen talo ry
Auta Lasta ry
Auta Lasta ry:n Veturointi-toiminta

www.adhd-liitto.fi
www.vanhempainliitto.fi
www.hyvanmielentalo.fi
www.autalasta.fi
www.veturointi.fi

TAITTO JA KUVITUS

Tytti Karjalainen Kulttuurivoimala - Culture Power Station ry

www.kulttuurivoimala.fi



Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry

www.ppsotu.fi

KOKEMUS- JA VERTAISTUKI- TOIMINTA



Kokemustoiminnassa on kyse siitä, että pitkäaikaissairaana, vammaisen tai vammautuneen tai muuten haastavassa elämäntilanteessa olevan tai heidän läheisen kokemuksellista tietoa ja osaamista hyödynnetään eri toimintaympäristöissä. Toiminnan tarkoituksena on jakaa tietoa ja lisätä ymmärrystä mm. sote-alan opiskelijoiden, opettajien/kouluttajien sekä palvelualueiden työntekijöiden ja kansalaisten keskuudessa.

Järjestösektorilta lähtöisin oleva toiminta on noussut kasvavan kiinnostuksen kohteeksi mm. palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa. Toiminnalla pyritään palveluiden vaikuttavuuden, tarvelähtöisyyteen ja tuloksellisuuden edistämiseen. Ammatillaisen tiedon rinnalla kokemustieto on keskeinen palvelujärjestelmää kehittävä elementti, sillä se auttaa löytämään parempia tapoja toimia sekä tulla toimeen sairauden kanssa. Se vähentää myös sairauden tuottamaa eristäytymistä ja stigmaa.



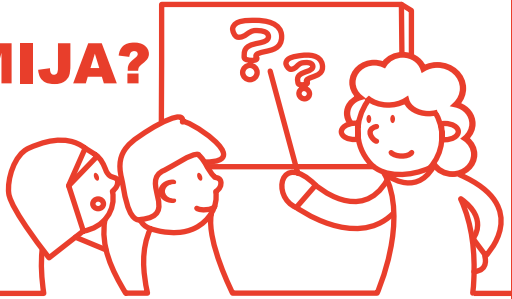
Kokemustoiminta ja vertaistukitoiminta usein sekoitetaan toisiinsa ja ne usein menevätkin limittäin. Vertaistuki ja -toiminta on perinteisesti vapaaehtoisuuteen perustuvaa palkatonta työtä, jonka tarkoituksena on tukea ja voimannuttaa saman kokemuksen läpikäyvää. Kokemusten jakaminen tapahtuu kahden kesken tai ryhmässä (avoin, suljettu).



Kokemustoiminta on pääosin vapaaehtoistyötä, mutta myös palkkioon ja kulukorvaukseen perustuvaa toimintaa, jolloin kokemustoimija on asiantuntijan asemassa. Kokemustoiminta eroaa vertaistuesta myös sillä, että kokemustietoa jaetaan ei-vertaisille, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille ja ammattilaisille.



MIKÄ ON KOKEMUSTOIMIJA?



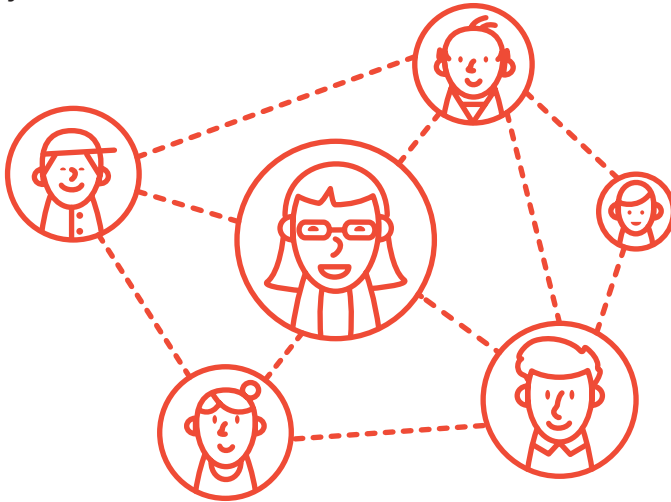
Kokemustoimijat ja kokemusasiantuntijat ovat pääsääntöisesti koulutuksen käyneitä pitkäaikaissairaita, vammaisia, läheisiä tai muun haastavan elämäntilanteen läpikäyneitä henkilöitä.

Toimijalle on olemassa monia nimikkeitä, jota määrittää koulutustausta, tilaajataho ja/tai toimintaympäristö. Kokemustoimijan ja -asiantuntijan välillä ero on, että kokemusasiantuntija voi toimia ilman koulutusta. Kokemustoimijat välittävät kokemustietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille ja opiskelijoille, kun taas kokemusasiantuntijat näiden lisäksi saman kokeneille vertaisille. Oppaassa käytetään nimikettä kokemustoimija valtakunnallisen kokemustoimintaverkoston sekä Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla –hankkeen linjauksen mukaan.

Kokemustoimijoilla on kokemukseen pohjautuvaa tietoa sairaudesta, sen hoidosta ja kuntoutumisesta sekä palveluiden käytöstä. Heillä on tieto omaisten ja omaan toipumiseen vaikuttaneista, edistävästä ja haittaavista tekijöistä. Kokemustoimijoilta saa rakentavaa palautetta sekä näkemystä, kuinka asiat voisi hoitaa paremmin.



Kokemustoimijat eivät edusta vain omaa henkilökohtaista asiaansa, vaan kollektiivista asiakaskuntaa ja taustajärjestöään.



Pelkkä kokemus ei kuitenkaan tee ihmisestä kokemustoimijaa. Koulutus tai valmennus antavat valmiuksia puheenvuoron rakentamiseen ja esiintymiseen sekä suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitehtäviin osallistumiseen. Ne auttavat kokemustoimijaa jäsentämään tietoa omasta tai läheisen sairaudesta ja haasteista sekä antaa mahdollisuuden oman tarinan työstämiseen.

Useat järjestöt kouluttavat kokemustoimijoita omiin tarpeisiinsa. Koulutusten pituudessa ja sisällöissä saattaa olla vaihtelevuutta. Näiden lisäksi valtakunnallinen kokemustoimintaverkosto toteuttaa yhdessä jäsenjärjestöjen kanssa kokemustoimijan perus- ja täydennyskoulutusta.

Edellytyksenä kokemustoimijana toimimiseen on riittävän pitkälle edennyttä kuntoutusprosessi ja että henkilö on käynyt läpi tilanteeseensa liittyvän kriisityön.



KOKEMUSTOIMIJAN ERI TEHTÄVÄT



Kokemustoimijoiden tehtäväkenttä on hyvin laaja. Erilaiset tehtävät vaihtelevat henkilökunnan ja opiskelijoiden koulutuksista ja puheenvuoroista, työskentelyyn ammattilaisen rinnalla työparina.

Kokemustoimija voi olla kehittäjän roolissa palvelujärjestelmän kehittämisessä, palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa ja toimeenpanossa. Kokemustoimija voi toimia vaikuttajana esimerkiksi hankkeissa, kehitystyössä ja lainvalmistelussa.



Koulutus, puheenvuorot, luennot

Kokemustoimija voi toimia kouluttajana oppilaitoksissa, tilaisuuksissa ja seminaareissa. Kouluttajana toimiessaan kokemustoimija jakaa kokemuksiaan asiakassuhteista, sairastamisesta ja kuntoutumisen kokemuksiin liittyvistä asioista. Kokemustoimija voi pitää esimerkiksi puheenvuoroja, luentoja ja opetustuokioita oppilaitoksissa, työyhteisöissä ja järjestöissä.



Puheenvuoron voi toteuttaa esimerkiksi ryhmäkeskusteluna. Kokemustoimija voi ennen tapaamista tehdä havaintoja tiloista, esteettömyydestä, tms. joiden pohjalta keskustelua ja ajatuksia herätellään. Vastaavatko tilat asiakasryhmän tarpeita? Tulevatko asiakkaat oikeasti kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi?

”Kokemusasiantuntijan puheenvuoro oli ajatuksia herättävä ja sopivasti provosoiva. Myös selkeät diat tukivat asiaa.”

”Kyllä ihmiset tykkäsivät ja sanoivat, että yrittävät edistää asioita omassa koulutusyksikössään tai ainakin itse uskaltavat entistä rohkeammin puhua asioista suoraan opiskelijoiden kanssa, jos näyttää siltä, että kaikki ei näytä menevän aivan putkeen.”

Palautteita kokemustoimijan puheenvuoroista.

Palvelunkehitys ja konsultointi

Yksi kokemustoimijan tehtäväalueista on palvelunkehitys ja konsultointi. Kokemustoimija voi toimia asiantuntijana kehittämistehtävissä ohjaus-, työ- sekä johtoryhmissä. Kokemustoimija voi osallistua tutkimusryhmiin, joissa esimerkiksi mitataan ja arvioidaan palvelun toimivuutta ja laatua sekä tilan ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Työpari työskentely

Kokemustoimija voi työskennellä ammattilaisen rinnalla työparina. Kokemustoimija tuo ammatillisen asiantuntijuuden rinnalle elämänhistoriallisen ja kokemuksista syntyneen asioiden tuntemuksen.



Ammatillisen näkemyksen ja kokemustiedon yhdistyminen voivat auttaa asiakaslähtöisten ongelmanratkaisujen synnyssä.

Esimerkkejä työpari toiminnasta; Veturointi-hanke (Auta Lasta ry), jossa nuori saa ammatillisen tuen rinnalle lastensuojelun kokemusasiantuntijan. Kokemustoimija voi työskennellä työparina verkostopalaverissa, joissa kokemustoimija tuo esille palvelujen käyttäjän tai hoivan saajan näkökulmaa. Kokemustoimijan puheenvuoro voidaan toteuttaa työpari tyypisesti ammattilaisen kanssa, jolloin puheenvuorossa tulee yhdistetyksi kokemus sekä ammatillinen tieto. Tilojen ja toimintojen suunnittelussa kokemustoimijat tuovat asiakasraadissa tärkeää palvelujen käyttäjän näkökulmaa esille.

”Kiitos teille mielenkiintoisesta ja herättelevästä kouluvuoden aloituksesta. Kyselin palautetta luennoista. Aihe oli ajankohtainen ja toi lisää tietoa ja ymmärrystä monille. Osio missä toimitte keskustelevana parina, kokemustoimijan puolelta kokemusta ja ammattilaiselta faktaa ja tilastoa, oli monen mielestä toimiva paketti.”

Palaute ammattilaisen ja kokemustoimijan yhteisestä puheenvuorosta.

Jos et löytänyt edellä mainituista kokemustoimijoiden työtehtävistä sinulle sopivaa, ota rohkeasti yhteyttä kokemustoimijoita tarjoavaan järjestöön ja keskustele kokemustoimijan kanssa työtehtävän sisällöstä sekä käytännön järjestelyistä.



KOKEMUSTOIMIJAN TILAAMINEN



Ennen kokemustoimijan tilaamista on hyvä kartoittaa oma tarve.

- **Mihin kokemustoimijaa tarvitaan?**
- **Millaisiin tehtäviin?**
- **Mitä odotuksia sinulla tai ryhmällä on?**
- **Etsitkö luennoitsijaa, kouluttajaa, haastateltavaa vai työryhmän jäsentä?**

Mahdollisen ryhmän koko on myös hyvä selvittää etukäteen, sillä kaikki kokemustoimijat eivät halua esiintyä suuren joukon edessä. Muista myös esteettömyys ja apuvälineiden tarve. Näiden asioiden pohtiminen ja selvittäminen etukäteen auttaa löytämään tarpeisiisi sopivan kokemustoimijan. Tilaajana sinulla on myös mahdollisuus haastatella kokemustoimijaa varmistaaksesi tehtävään sopivuuden.

Kokemustoimijaa tilatessa olisi suositeltavaa ottaa yhteyttä kokemustoimijan taustajärjestöön, sillä järjestö on vastuussa kokemustoimijasta ja toimii kokemustoimijan tukena.



Näin voidaan varmistaa myös, että kokemustoimijalla on takanaan kokemustoimijan koulutus tai kokemustoimija täyttää järjestön omat vaatimukset kokemustoiminnalle.

Käy järjestön yhteyshenkilön kanssa läpi mitä odotuksia ja tarpeita sinulla on. Näin järjestö voi auttaa sinua tarpeisiisi vastaavan kokemustoimijan löytämisessä.

Mahdollinen palkkio on myös hyvä selvittää ja sopia etukäteen. Kaikki kokemustoimijat eivät ota palkkiota, mutta periaate on, että toiminnasta ei koidu kokemustoimijalle kuluja. Tehdystä työstä on suositeltavaa maksaa kokemustoimijalle asianmukainen palkkio ja kulukorvaus. Asianmukaisia korvauksia ovat esimerkiksi matkakulut, ateriakorvaus, päivärahojen korvaus. Tilaisuuden valmisteluun kuluu myös aikaa, joten se on hyvä ottaa palkkiota sopiessa puheeksi ja huomioon.



Kokemustoimijan löytäminen

Kokemustoimijan voit löytää myös hakemalla netistä tarpeittesi mukaista paikkakunnallasi toimivaa järjestöä. Ota yhteyttä järjestöön sopivan kokemustoimijan etsimiseksi.

Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla -hankkeen tavoitteina on edistää kokemustoimijoiden osaamisen hyödyntämistä koulutuksessa, palvelujen kehittämisessä ja järjestöjen vaikuttamistyössä. Hankkeen työntekijät välittävät kokemustomijoita tilaajien tarpeisiin vuosina 2018-2020.



Valtakunnallinen kokemustoimintaverkosto tarjoaa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille ja oppilaitoksille kokemuspankin, joka on työkalu kokemustoimijoiden löytämiseen ja tavoittamiseen suoraan ilman välikäsiä. Pankista voi etsiä kokemustoimijaa hakukriteereillä diagnoosi, taustajärjestö, toimialue ja kehittäjä/vaikuttaja -jatkokoulutuksen käyneet. Kokemuspankkiin tarvitsee tunnukset, koska pankki sisältää arkaluonteisia ja salassa pidettäviä tietoja.



Lisätietoa hankkeesta ja kokemustoiminnasta löydät osoitteesta:

www.ihimiset.fi/hanke/vaikuttavaa-kokemustoimintaa-pohjois-pohjanmaalla-hanke/

ja www.ihimiset.fi/kokemustoiminta/

Lisätietoa ja ohjeet tunnusten tilaamiseen osoitteessa:

www.kokemustoimintaverkosto.fi/tilaajat/

Lisäksi voit tutustua Kokemustoiminnan ABC-opas alueelliseen toimintaan, joka on tarkoitettu avuksi ja tueksi kokemustoiminnassa mukana oleville tahoille ja henkilöille:

www.kokemustoimintaverkosto.fi/wp-content/uploads/2019/10/Kokemustoimintaverkosto_ABC-opas.pdf



ETUKÄTEEN VALMISTAUTUMINEN

Kokemustoimijan tilaaminen työtehtävään vaatii etukäteisvalmisteluja.

- **Mihin kokemustoimija saapuu?**
- **Kuka ottaa kokemustoimijan vastaan?**
- **Millainen ryhmä on kyseessä ja mitä toimijalta odotetaan?**

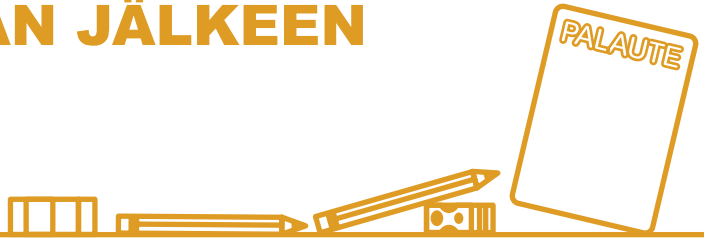
Tiedustele myös kokemustoimijan toiveita tehtävään liittyen. Onko kokemustoimija halukas jäämään tilaisuuden ja kysymysten jälkeen keskustelemaan kuuntelijoiden mieleen heränneistä kokemuksista ja aiheista?

Valmistele osallistujat ennakoon. Millainen ryhmä on, tarvitseeko osallistujilta kerätä ennakkokysymyksiä keskustelun liikkeelle saamiseksi?

Muista, että osallistujien ohjaaminen on tilaajan vastuulla. Huolehdi siis, että osallistujat kohtelevat kokemustoimijaa kunnioittavasti ja, että kommentointi pysyy asiallisena. Jos kokemustoimija osallistuu työryhmään huolehdi, että kokemustoimijaa kohdellaan tasavertaisena työryhmän jäsenenä ja että kokemustoimijan ääni tulee kuuluviin. Kokemustoimija itse määrittelee mihin kysymyksiin vastaa ja määrittelee itse keskustelun rajat, ryhmän tai yleisön tehtävänä on kunnioittaa näitä rajoja.



KOKEMUSTOIMIJAN TEHTÄVÄN JÄLKEEN



Kokemustoimijan vierailun jälkeen on hyvä käydä tilanne vielä läpi kokemustoimijan kanssa.

- Miten tilanne sujui kokemustoimijan mielestä?
- Käydään läpi myös hankalat tilanteet.
- Mitä palautetta sinulla on antaa? Palautteen annossa on hyvä myös palauttaa mieleen ”mihin tarpeeseen kokemustoimija tilattiin?”.
- Täyttikö tilaisuus odotukset?
- Kehittämistoiveet?

Tehtävän suorittamisen jälkeen on hyvä käydä osallistujien kanssa keskusteluja siitä, mitä ajatuksia ja kokemuksia heillä jäi mieleen? Kokemustoimijan menneisyydessä voi olla rankkojakin asioita, jolloin esiin tulleista asioista on hyvä vielä keskustella. Käy kokemustoimijan kanssa läpi palkkio ja kulukorvaus asiat täyttämällä lomakkeet. Toimita suullinen palaute järjestölle, sillä näin autat yhdistystä kehittämään toimintaansa.

Tärkeää on myös kerätä kirjallista palautetta tilaajalta, kokemustoimijalta ja opiskelijoilta. Palaute annetaan valtakunnallisen kokemustoimintaverkoston sivulla:

www.kokemustoimintaverkosto.fi/palaute/



PÄHKINÄNKUORESSA

1. Kartoita tarve, mihin tarvitset kokemustoimijaa?
2. Kokemustoimijan tilaaminen:

Etsi netistä kokemustoimijatarvettasi vastaava järjestö tai toteuta haku tunnuksilla kokemustoimintaverkoston kokemuspankista.

Lisätietoa kokemustoiminnasta löydä osoitteesta:

www.kokemustoimintaverkosto.fi/

Etsi sopivaa kokemustoimijaa kokemustoimijaverkoston kautta:

www.kokemustoimintaverkosto.fi/tilaajat/

3. Valmistaudu etukäteen: anna tarvittava informaatio kokemustoimijalle sekä valmistelevat osallistujat kokemustoimijaa varten.
4. Kokemustoimijan vierailun jälkeen käy läpi tilanne kokemustoimijan ja osallistujien kanssa sekä anna palautetta.



Pohjois-Pohjanmaan sosiaali-
ja terveysturvayhdistys ry



KOKEMUSTOIMINTA ON PARASTA MITÄ MINULLE ON TAPAHTUNUT

Tämä opas on tarkoitettu ensisijaisesti niille kokemustoimijoiden tilaajille, joilla ei ole aiempaa kokemusta kokemustoiminnan hyödyntämisestä. Ne toimijat, jotka hyödyntävät jo kokemustoimijoita työsssänsä, voivat käyttää opasta tilauksen tarkistuslistana.

Opas hyödyttää myös kokemustoimijoita, jotka voivat halutessaan kerrata tehtävään valmistautumiseen liittyviä asioita ja tehtävän jälkeisiä toimenpiteitä.