

KOKEMUSASIAINTUNTIJATOIMINNAN KÄSIKIRJA

Kainuun hyvinvointialue

1. Johdanto.....	3
2. Tavoitteet	3
3. Käsitteet, määritelmät ja koulutus	4
4. Arvot ja eettiset ohjeet	5
5. Kokemusosaajan vastuut	6
6. Koulutetun kokemusasiantuntijan ja kokemustoimijan tehtävät ja palkkiot.....	7
7. Toimeksiantosopimus	9
8. Kahvikiitos, matkakulut ja vakuutus	9
8.1 Kahvitarjoilu	9
8.2 Matkakulujen korvaaminen	10
8.3 Vakuutusturva	10
9. Kokemusosaajan tilaaminen	10
9.1 Kokemusosaajan tilaajan muistilista	12
9.2 Kehittäjäasiakkaan rekrytointi	12
10. Arviointi ja kehittäminen	13
11. Lähteet	13
12. Liitteet	14

1. Johdanto

Kokemusasiantuntijatoiminta on olennainen osa Kainuun hyvinvointialueen palvelukokonaisuutta. Se on yksi keino edistää osallisuutta hyvinvointialueen osallisuusohjelman 2025–2026 mukaisesti. Toiminnan ytimessä ovat kokemusasiantuntijat, jotka jakavat omakohtaisia kokemuksiaan, tarjoavat vertaistukea ja välittävät tietämystään henkilöille, jotka ovat kohdanneet samankaltaisia haasteita elämässään. Näitä haasteita voivat olla esimerkiksi sairaudet, vammat, riippuvuudet tai muut vaikeat elämäntilanteet.

Kokemusasiantuntijoiden tarjoama tuki voi lievittää yksinäisyyden tunnetta, vahvistaa osallisuuden kokemusta ja edistää yhteisöllisyyttä. Heidän osallistumisensa tuo palvelujärjestelmään arvokasta asiakasnäkökulmaa, joka syventää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja elämäntilanteista. Kokemusasiantuntijat voivat tukea palveluiden kehittämistä, auttaa tunnistamaan kehittämiskohteita ja edistää vaikuttavampien sekä asiakaslähtöisempien palveluiden toteutumista.

Tässä käsikirjassa käytetään termiä ***kokemusosaaja***, joka kattaa vertaistukijan, kokemustoimijan ja kokemusasiantuntijan roolit Kainuun hyvinvointialueella. Kokemusosaajien toiminta on monimuotoista ja kehittyvää, ja siksi on tärkeää seurata sen kehitystä sekä päivittää ohjeistuksia tarpeen mukaan.

Tämä käsikirja toimii hallinnollisena ohjeistuksena kokemusasiantuntijatoiminnan toteuttamiseen Kainuun hyvinvointialueella.

2. Tavoitteet

Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on:

- Hyödyntää kokemusasiantuntijoita asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi (Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026).
- Tukea ja vahvistaa asiakaslähtöisyyttä sekä osallisuutta.
- Lisätä ammattilaisten asiakasymmärrystä.
- Parantaa ja kehittää palveluiden laatua.

3. Käsitteet, määritelmät ja koulutus

Kehittäjäasiakas on sosiaali- ja/tai terveyspalveluita käyttävä asiakas, läheinen tai muu, joka tuo oman osaamisensa palveluiden kehittämiseen. Kehittäjäasiakas osallistuu yhdessä työntekijöiden kanssa palveluiden kehittämiseen eri foorumeissa ja toimintaympäristöissä. Kehittäjäasiakkaalla voi olla koulutusta, mutta se ei ole osallistumisen edellytys. Osallistumisen keskiössä on kokemus, asiakasnäkökulma ja halu vaikuttaa palveluiden parantamiseen.

Kokemusosaaja	Mitä	Kenelle	Koulutus
Vertaistukija/ Vertaistukihenkilö	<i>Vertaistukija on henkilö, jolla on samankaltainen kokemus tuettavan kanssa ja joka on koulutettu tehtäväänsä.</i>	<i>Antaa tukea muille saman kokeneille.</i>	<i>Kyllä. Koulutus oman taustajärjestön kautta. Kainuussa 4 x 3 h = 12 h OLKA-toiminnan kautta.</i>
Kokemustoimija	<i>Kokemustoimijalla on oma tai läheisen kokemus haastavasta elämäntilanteesta, pitkäaikaissairaudesta tai vammasta</i>	<i>Kokemustoimija välittää kokemustietoa eri alojen ammattilaisille, opiskelijoille tai asiakkaille yhdessä ammattilaisen kanssa.</i>	<i>Kyllä, vähintään 45 h koulutus oman taustajärjestön kautta.</i>
Kokemusasiantuntija	<i>Kokemusasiantuntijalla on omakohtainen kokemus sairaudesta tai vammasta, ja joka haluaa jakaa kokemustaan eri tehtävissä.</i>	<i>Välittää kokemustietoa eri alojen ammattilaisille tai opiskelijoille, muille saman kokeneille tai suurelle yleisölle.</i>	<i>Kyllä, vähintään 125 h koulutus.</i>

4. Arvot ja eettiset ohjeet

Yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa keskeisiä tekijöitä sujuvan yhteistyön edistämiseksi ovat **tasavertainen vuorovaikutus, yhteinen toiminta ja yhteisen ymmärryksen vahvistaminen**. Nämä periaatteet tukevat luottamuksellista ja rakentavaa yhteistyötä sekä edistävät osallisuutta ja yhteistä kehittämistä.

Toiminnassa noudatetaan ***Kainuun hyvinvointialueen mukaisia arvoja:***

Vastuullisuus tarkoittaa jokaisen vastuuta omasta toiminnastaan ja työskentelystään. Se sisältää huolenpidon asiakkaista ja lähimmäisistä, työyhteisön hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Vastuullisuus näkyy myös oma-aloitteisuutena, aktiivisuutena sekä ympäristön ja luonnon suojelemisena.

Avoimuus ilmenee ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, viestinnässä, luottamuksessa, päätöksenteon läpinäkyvyydessä ja tosiasioiden kunnioittamisessa.

Luotettavuus on toiminnan ja asiakassuhteiden perusta. Se tarkoittaa vastuullisuutta, lupauksien pitämistä, ammattitaitoa, sovittujen toimintatapojen noudattamista sekä osallisuutta.

Oikeudenmukaisuus tarkoittaa tasapuolisuutta, inhimillisyyttä, yhdenvertaisuutta ja periaatteiden mukaista toimintaa.

Yhteistyön periaatteet:

- **Tasavertainen vuorovaikutus:** Kaikkien osapuolten näkemyksiä kuullaan ja arvostetaan.
- **Yhteinen toiminta:** Työskentely tapahtuu yhdessä sovittujen tavoitteiden mukaisesti.
- **Yhteisen ymmärryksen vahvistaminen:** Avoin kommunikaatio ja jaettu tietopohja tukevat yhteistyön sujuvuutta.
- **Luottamuksellisuus ja yksityisyys:** Kokemusosaajan ja muiden osallisten henkilöllisyys ja arkaluontoiset tiedot suojataan asianmukaisesti.

5. Kokemusosaajan vastuut

Kokemusosaajan tehtävässä keskeistä on vastuun ja roolin tunnistaminen sekä sitoutuminen sovittuihin työtehtäviin ja niiden toteuttamiseen. Kokemusosaajat toimivat yhteistyössä Kainuun hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa ja osallistuvat palveluiden kehittämiseen asiakasnäkökulmasta käsin.

Koulutusvaatimukset

- Kokemusasiantuntijalta edellytetään vähintään 125 h kokemusasiantuntijavalmennusta ja tuki omasta taustaorganisaatiosta
- Kokemustoimijalta edellytetään vähintään 45 h taustajärjestön järjestämä kokemustoimijavalmennus ja tuki omasta taustaorganisaatiosta

Tietosuoja- ja luottamuksellisuus

- Kokemusosaajia koskettavat samat vaitiolo- ja salassapitovelvollisuudet kuin Kainuun hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ([Vaitiolo- ja salassapito-velvollisuus | Valvira](#)).
- Kokemusosaaja noudattaa Euroopan unionin yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR), kansallista lainsäädäntöä sekä hyväksyy Kainuun hyvinvointialueen sopimukset ja tietosuojaselosteet, jotka määrittelevät henkilötietojen käsittelyn periaatteet.

Luotettavuus ja soveltuvuus

- Rikosrekisteriotteen avulla voidaan varmistaa tarvittaessa kokemusosaajan luotettavuus ja soveltuvuus haettavaan tehtävään erityisesti silloin, kun kokemusasiantuntija työskentelee lasten, iäkkäiden tai vammaisten kanssa.

Toimintamallin noudattaminen

- Kokemusosaajat sitoutuvat toimimaan Kainuun hyvinvointialueen kokemusasiantuntijatoimintamallin mukaisesti
- Antamaan palautetta omasta kokemustoiminnastaan

6. Koulutetun kokemusasantuntijan ja kokemustoimijan tehtävät ja palkkiot

Kokemusasantuntijoille sekä kokemustoimijoille voidaan maksaa Kainuun hyvinvointialueen toimesta palkkio, joka perustuu tässä ohjeistuksessa määriteltuihin palkkiotasoihin ja sen edellytyksenä ovat:

- tarvittavan koulutuksen suorittaminen,
- tuki omasta taustaorganisaatiosta
- kirjallisesti tehty toimeksiantosopimus.

Halutessaan kokemusasantuntija tai kokemustoimija voi kieltäytyä palkkiosta. Palkkio voidaan myöntää myös ruokaetuna paikalliseen lounasravintolaan kokemusosaajan toiveesta. Tällöin tilaaja huolehtii lounasedun järjestämisestä.

Palkkion tulee olla bruttopalkkaa suurempi, sillä toimeksisaaja vastaa itse sosiaalivakuutusmaksujen maksamisesta.

Palkkioiden edellytykset

- **Kokemusasantuntija:**
Palkkio voidaan maksaa, kun kokemusasantuntijalla on vähintään **125 tunnin kokemusasantuntijavalmennus** ja **tuki omasta taustaorganisaatiosta** kokemusasantuntijatoiminnalle.
- **Kokemustoimija**
Palkkio ja matkakorvaukset voidaan maksaa, kun kokemustoimijalla on vähintään **45 tunnin taustajärjestön järjestämä kokemustoimijavalmennus** sekä **koordinoitu tuki kokemustoimijuudelle taustataholta**, kuten järjestöltä tai muulta yhteisöltä.

Kokemusasantuntijoiden työtehtävät ja palkkiot Kainuun hyvinvointialueella:

Tehtävä:	Kokemusasantuntijan palkkio:	Kokemustoimijan palkkio:
Asiakastyö: • <i>Asiakaspalaverit ja verkostot</i> • <i>Asiakkaan tuki (esim. oma vastaanotto)</i> • <i>Ryhmätoiminta</i> • <i>Ammattilaisen työparina</i>	40 €/kerta (1–2 h)	20 €/kerta (1–2 h) <i>Huom! Voi toimia asiakkaan tukena ja ryhmätoiminnassa vain yhdessä ammattilaisen kanssa.</i>

• <i>Läheisen ja omaisen tukena</i>		
Palveluiden kehittäminen (yhteiskehittäminen): • <i>Palveluiden ja toiminnan arviointi, suunnittelu ja kehittäminen (esim. digitalisaation kehittäminen)</i> • <i>Palvelupolkujen kehittämistyö</i> • <i>Testiasiakkaana toimiminen</i> • <i>Tilojen arviointi, suunnittelu ja kehittäminen</i> • <i>Laitteiden, tuotteiden, apuvälineiden, materiaalien (esim. Haavanhoitotuotteet, pyörätuolin istuintyynt, pohjalliset) yms. Testaus ja arviointi</i> • <i>Auditointi</i> • <i>Suunnittelupäivät ja työryhmät</i> • <i>Asiakastarpeiden tunnistaminen</i> • <i>Viestintä ja markkinointi: erilaisten viestintämateriaalien ja asiakasohjeiden testaus ja arviointi</i> • <i>Asiakasraati</i> • <i>Ennakkovaikutusten arviointi</i> • <i>Kyselyt, haastattelut, lausunnot</i>	30 €/kerta (1–2 h)	20 €/kerta (1–2 h)
Koulutukset (sisältäen puheenvuoron ja valmistelutyön) • <i>Ensietopäivä, opetustuokiot, luennot potilaille ja/tai heidän läheisille</i> • <i>Johdon tai henkilökunnan koulutuksissa/ perehdytyksessä</i> • <i>Paneelikeskustelut</i> • <i>Palvelun, yksikön tai organisaation esittelijä ja markkinoija seminaareissa tai messuilla</i>	50 €/kerta alle tunnin mittainen koulutus	40 €/kerta alle tunnin mittainen koulutus

Huom! Mikäli tunnit ylittävät yli 2 h, tilaaja määrittelee kertamaksun tuntihinnan perusteella.

7. Toimeksiantosopimus

Kokemusasiantuntija tai kokemustoimija täyttää yhdessä tilaajan kanssa kirjallisen toimeksiantosopimuksen. Sopimukseen merkitään molempien osapuolten allekirjoitukset (Liite 1). Täytetty toimeksiantosopimus tulostetaan kokemusosaajalle, ja tilaaja arkistoi sen. Tilaaja vie toimeksiannon eteenpäin sähköisesti HR-työpöydän kautta kohdasta *työsopimus / virkamääräys / toimeksianto*. Katso tarkempi ohjeistus: *Toimeksiantosopimuksen työohje* (Liite 2).

Toimeksiantosopimus ei sisällä työnantajan velvoitteita, kuten:

- sairaus- tai loma-ajan palkkaa
- ylityökorvauksia
- työlainsäädännön tai työehtosopimusten soveltamista

Työkorvaus maksetaan työstä, tehtävästä tai palveluksesta, mutta se ei ole palkkaa. Työkorvaus voi olla myös yksittäinen tai satunnainen suoritus, kun sen tekijä on yksityishenkilö, joka ei ole työsuhteessa Kainuun hyvinvointialueeseen. Tällöin työnantaja ei maksa sosiaalivakuutusmaksuja, kuten eläketurvamaksuja, eikä toimeksiannosta kerry eläkettä.

8. Kahvikiitos, matkakulut ja vakuutus

8.1 Kahvitarjoilu

Kainuun hyvinvointialueella toimiville vertaistukijoille, vapaaehtoisille ja kehittäjäasiakkaille ei makseta palkkioita. Heille voidaan kuitenkin tarjota kahvi/tee sekä sämpylä tai pulla. OLKA Kainuu huolehtii Kainuun keskussairaалassa toimiville vertaistukijoille ja vapaaehtoisille kahvitarjoilun keskussairaalan kahvilasta. Keskussairaalan lounas- ja kahvilayritys **Vireko Oy** laskuttaa hyvinvointialuetta kerran kuukaudessa.

Kahvitarjoilu ("kahvikiitos") voidaan järjestää myös muissa Kainuun kunnissa, jolloin **tilaaja huolehtii kahvituksesta**.

8.2 Matkakulujen korvaaminen

Kokemososaajille, kehittäjäasiakkaille sekä vertaistukijoille ja vapaaehtoisille voidaan korvata matkakulut Kainuun hyvinvointialueen toimesta. Matkakustannukset korvataan **halvimman käytettävissä olevan kulkuneuvon mukaisesti**, ensisijaisesti julkista liikennettä käyttäen.

Kokemosasaaja täyttää **kulukorvauslomakkeen** ja toimittaa sen tilaajalle (Liite 3.). Tilaaaja vie matkalaskun **M2-matkalaskuohjelmaan**. Matkalaskun tekijän tulee kuulua **matkasihteeri-käyttäjär ryhmään**.

8.3 Vakuutusturva

Kainuun hyvinvointialueella toimiville kokemososaajille mahdollistetaan tarvittavat **tilat ja välineet** tehtävien suorittamiseen. He ovat **tapaturma- ja vastuuvakuutettuja** hyvinvointialueen ryhmävakuutuksen kautta.

Tapaturma- ja vastuuvakuutuksesta huolehtivat:

- tilaaja
- hyvinvointialueen kokemososaajien koordinoija

Vakuutus on voimassa:

- työtehtävän aikana
- matkoilla kodin ja toimipaikan välillä

9. Kokemosasaajan tilaaminen

Kokemososaajien koordinoituvastuu kuuluu osallisuuden edistämisen kokonaisuuteen, jota toteuttaa **sosiaalialan erikoissuunnittelija** Kainuun hyvinvointialueella.

Vertaistukijan, vapaaehtoisen, kokemustoimijan tai kokemosasiantuntijan tilaaminen tapahtuu **Kokemustoimintaverkoston kokemuspankin** kautta, **OLKA-toiminnan** välityksellä **Kaimasta Forms-lomakkeella**.

Kokemuspankki on verkkopalvelu, josta löytyy noin 630 Kokemustoimintaverkoston kouluttaman kokemustoimijan tausta- ja yhteystiedot. OLKA etsii tilaajalle sopivia kokemusosaajia esimerkiksi:

- paikkakunnan
- diagnoosin
- elämäntilanteen
- järjestön perusteella

Kokemustoimintaverkoston jäsenjärjestöt päivittävät omalta osaltaan kokemustoimijoidensa tiedot kokemuspankkiin ja huolehtivat niiden ajantasaisuudesta.

Kokemusasiantuntijan tai kokemustoimijan tilaaminen Kaimasta: *(Lisätään linkki ja polku OLKA-toimintaan Kaimassa, kun aluehallituksen hyväksyntä on saatu.)*

Vapaaehtoisen tai vertaistukijan tilaaminen Kaimasta:

Toimialueet → Terveiden ja sairaanhoito → Oikopolut → OLKA Kainuu vapaaehtoispyyntö:
<https://forms.office.com/e/Cq1WVYW004>

Kokemusosaajan tilaaminen



Kuva 1. Kokemusosaajan tilaaminen Kainuun hyvinvointialueella

9.1 Kokemusosaajan tilaajan muistilista

Jokainen palvelualue määrittelee omat tarpeensa ja budjetin kokemusosaajien hyödyntämiseen, ja tilaa kokemusosaajan OLKA-toiminnan kautta.

Tilaajan vastuulla on:

- huolehtia **toimeksiantosopimuksen** tekemisestä kokemusosaajan kanssa
- vastata **palkkioiden ja tapaturma- sekä vastuuvakuutuksen** järjestämisestä
- mitoittaa työtehtävät kokemusosaajan **voimavarojen** mukaan
- varmistaa, että kokemusosaajan **osaaminen vastaa käsikirjan tavoitteita**
- huolehtia, että toiminta tukee **asiakslähtöisyyttä, osallisuutta ja yhteistä ymmärrystä**
- varmistaa, että kokemusosaajalla on **voimassa oleva vakuutusturva** toimeksiannon ja matkojen ajalle
- tarkistaa, että kokemusosaaja on suorittanut **vaaditun koulutuksen** ja saa **tukea taustaorganisaatioltaan**
- huomioida **arvot ja yhteistyön periaatteet**
- noudattaa **vaitiolo-, salassapito- ja tietosuojavelvoitteita**; tarvittaessa voidaan pyytää **rikosrekisteriote**
- toimeksiannon päätyttyä täyttää **OLKA:n palautelomakeen**
- tilastoida omavalvonnan osavuosisiraporttiin, kuinka paljon kokemustoimijoita on käytetty

9.2 Kehittäjäasiakkaan rekrytointi

Kehittäjäasiakas voidaan rekrytoida hyvinvointialueen työntekijän toimesta esimerkiksi **lehti-ilmoitusten** avulla. Kehittäjäasiakkaalle ei makseta palkkiota, mutta hänelle voidaan:

- korvata **matkakulut**
- tarjota **kahvi ja pulla tai sämpylä** rekrytoijan järjestämänä

10. Arviointi ja kehittäminen

Kokemusasiantuntijatoiminnan toteutumista seurataan ja raportoidaan osana Kainuun hyvinvointialueen **omavalvonta- ja osallisuusraportointia**. Raporteissa kerätään tietoa muun muassa:

- kokemusasiantuntijoiden ja kokemustoimijoiden tehtävien lukumääristä
- tehtävien kohteista
- toteutustavoista
- saaduista palautteista

Näiden tietojen pohjalta tehdään toiminnan arviointia ja tuotetaan seurantatietoa myös verkostojen käyttöön.

OLKA Kainuu ylläpitää omaa tilastoa kokemusosaajien välittämisestä hyvinvointialueelle. Lisäksi OLKA kerää palautetta kokemusosaajalta sovitun tehtävän jälkeen.

Kainuun hyvinvointialue tekee yhteistyötä kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisessä **Kainuun KAVE-hankkeen ohjausryhmän** kanssa vuoteen 2028 saakka.

Tätä käsikirjaa päivitetään vuosittain **arviointityöryhmän** toimesta. Työryhmään kuuluvat:

- sosiaalialan erikoissuunnittelija
- hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen erikoissuunnittelija
- laatujohtaja
- kokemusosaajia hyödyntäneet asiantuntijat palvelualueilta

11. Lähteet

Tämä käsikirja on laadittu vuonna 2025 osana **Kestävän Kasvun Kainuu II** -hankeyhteistyötä, ja se pohjautuu Kainuun hyvinvointialueen strategiaan. Käsikirjan työstämisen taustalla on **Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystyökeskus Kainuuseen – Helposti lähelläsi (HELLÄ)** -hanke sekä **Kainuun sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry:n** vuonna 2023 valmisteleva luonnos kokemusasiantuntijatoiminnan käsikirjasta Kainuun hyvinvointialueelle.

Laatija:

Eve-Maria Hänninen (suunnittelija, Kestävän Kasvun Kainuu II -hanke)

Käsikirjan työstämiseen ovat osallistuneet:

- Marja-Liisa Ruokolainen (erityisasiantuntija)
- Helena Saari (erityisasiantuntija)
- Marja-Leena Leinonen (palveluysikköpäällikkö, mielenterveys- ja päihdepalvelut)
- Päivi Ahola-Anttonen (palveluysikköpäällikkö, sosiaalityö ja sosiaaliohjaus)
- Susanna Kinnula (palveluesihenkilö, mielenterveys- ja päihdepalvelut)
- Kainuun KAVE -hankkeen ohjausryhmä
- Kainuun OLKA
- Henkilöstöpalveluiden edustajat

Viitteet ja verkkolähteet:

- Kainuun hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2025–2029
- Kainuun KAVE -hanke: <https://kainuunkave.fi>
- Kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia 2022–2026
- Kokemustoimintaverkosto: <https://kokemustoimintaverkosto.fi>
- Koulutetut kokemusasiantuntijat ry (KOKOA): www.kokemusasiantuntijat.fi
- Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus – Valvira: <https://www.valvira.fi>

12. Liitteet

Liite 1. Toimeksiantosopimus ja sitoumus salassapitoon

Liite 2. Toimeksiantosopimuksen työohje HR-työpöydällä

Liite 3. Kulukorvauslomake

Liite 4. Tietosuojaseloste

Liite 5. Vertaistukijoiden ja vapaaehtoistoiminnan sopimus

Liite 6. Palautelomakkeet (pyydettyä OLKA-toiminnasta aluehallituksen hyväksynnän jälkeen)