

# Arvio toimintamallista: Kokemusasiantuntijatyön tehtävänkuvat ehkäisevässä asunnottomuustyössä

Kokemusasiantuntijoiden tehtävänkuvat erilaisiin toimintaympäristöihin, joissa toteutetaan asunnottomuuden ehkäisyn ja vähentämisen työtä, havainnollistavat työn hyödyntämistä sosiaali- ja terveyspalveluissa.

**Malli on arvioitu** <sup>1</sup>osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston TL 5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

## Sisällys

Arvio toimintamallista: Kokemusasiantuntijatyön tehtävänkuvat ehkäisevässä asunnottomuustyössä .....	1
Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus .....	2
Työaika ja korvaus .....	3
Kokemusasiantuntijoiden tehtävänkuvia kehitettiin Vantaalla .....	3
Kokemusasiantuntijoiden rekrytointi Vantaalla.....	3
Tehtävänkuvien mallinnus toteutettiin yhteiskehittämisprosessissa .....	4
Mallin arviointi .....	4
Osallisuuden toteutuminen mallissa.....	4
Toimintamalli lupaavana käytäntönä.....	7
Lopuksi.....	8

<sup>1</sup> Malli on arvioitu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Kehittäjä

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat – varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki -hanke Vantaalla 2016–2019. Vantaan kaupunki sekä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) ja Kuopion, Lahden, Espoon, Tampereen ja Jyväskylän kaupungit (ESR 1.3.2016–28.2.2019.)

**Kehittäjän yhteyshenkilö:** Larissa Franz-Koivisto, Vantaa, [larissa.franz-koivisto@vantaa.fi](mailto:larissa.franz-koivisto@vantaa.fi)

## Mallin kuvaus

Kokemusasiantuntijan tehtävien kuvien kirjaaminen antaa raamit sille, miten kokemusasiantuntijat voivat työskennellä sosiaali- ja terveystaloudissa ja tässä tapauksessa erityisesti asunnottomuustyössä. Tehtäväkuvat selventävät, kuka toimii, kenen kanssa, millä osaamisella, velvoitteilla, korvauksella ja ajalla. Sekä kokemusasiantuntijoita että ammattilaisia koulutetaan kokemusasiantuntijuuden hyödyntämiseen. Työyhteisössä kokemusasiantuntijan tueksi nimetään lähityöntekijä. Kokemusasiantuntijan tehtävät asunnottomuustyössä:

- Talonmies/Tilamestari

Matalan kynnyksen palveluissa kokemusasiantuntija toimii tilavastaavana, jonka tehtävänä on kohdata kaikki ovesta tulevat sekä olla paikan apukätenä. Hän tuo toimintaan uusia näkökulmia.

- Apusilmät

Jalkautuvassa sosiaalityössä kokemusasiantuntijan tehtävänä on toimia ammattilaisen ”apusilmänä” ja toimia kulttuuritulkkina työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Kokemusasiantuntija myös kuuntelee asiakkaita ja toimii rohkaisevana esimerkkinä.

- Tarinankertoja

Sosiaalipalvelujen asumispalveluissa kokemusasiantuntijan tehtävänä on olla ”tarinankertoja” ja kiinnittyä asiakkaan tarinaan omaa kokemustaan hyödyntäen. Kokemusasiantuntija lisää asiakkaiden keskinäistä ja asiakkaiden ja työntekijöiden välistä yhteisymmärrystä. Ammattilaisille hän kertoo asiakkaiden tunnemaismasta.

- Sillanrakentaja

Kolmannen sektorin rajapinnassa kokemusasiantuntijan tehtävänä on toimia ”sillanrakentajana”; ymmärtää, kuunnella huolia, saattaa ja ohjata.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Kokemusasiantuntija välittää myös tietoa kaupungin ja kolmannen sektorin toiminnasta asiakkaille ja työntekijöille.

### **Työaika ja korvaus**

Kokemusasiantuntijan kanssa tulee sopia tarkoin työtehtävän kuvan lisäksi työajasta korvauksista (mm. palkka, palkkio, matkakulut ja päivärahat, työtehtävän kesto, säännönmukaisuus) sekä muista etuuksista (mm. työterveyshuolto, työnohjaus, työn opinnollistaminen) ja vastuista kuten vakuutukset, vaitiolovelvollisuus, työn tuki ja ohjaus. Tulee olla selvää, onko kyseessä vertaistoiminta tai toiminta, josta maksetaan työkorvausta, palkkiota tai palkkaa.

Kokemusasiantuntija ei välttämättä pysty työskentelemään kokoaikaisesti, joten tulisi olla mahdollisuus työskennellä myös osa-aikaisesti (esim. 50 % työajalla). Tehtävään liittyvän korvauksen ei tule vaikeuttaa etuuksien saamista. Kokemusasiantuntija voi tarvita tukea sosiaaliturvan ja palkkion yhteensovittamiseen sekä verotukseen liittyvissä kysymyksissä.

### **Kokemusasiantuntijoiden tehtävänkuvia kehitettiin Vantaalla**

Vantaalla on toiminut palkattu kokemusasiantuntija perusterveydenhuollossa vakinaisesti. Tarkoituksena oli selvittää mitä kokemusasiantuntijan tehtäväkuva tarkoittaisi sosiaalipalveluissa.

Yllä kuvatut tehtäväkuvat on laadittu hanketyöntekijän, kokemusasiantuntijoiden ja lähityöntekijän tapaamisten ja työpajapäivien tuloksena sekä hyödyntämällä kokemusasiantuntijoiden tuottamaa materiaalia aiheesta.

### **Kokemusasiantuntijoiden rekrytointi Vantaalla**

Tehtävänkuvia kehitettiin ennaltaehkäisevässä asunnottomuustyössä.

Kokemusasiantuntijoiden tehtävänä oli mallintaa työnkuva siinä työyksikössä, jossa he toimivat. Ennaltaehkäisevän asunnottomuustyön asiakkaat ovat usein esimerkiksi päihde- ja mielenterveysongelmien parissa kamppailevia ihmisiä. Jokaisella neljästä kokemusasiantuntijasta oli kokemus asunnottomuudesta sekä jonkinasteinen päihdetausta. Kahdella oli kokemusasiantuntijakoulutusta ja kahdella oli kokemusta vertaisena toimimisesta.

Jokaisella kokemusasiantuntijalla oli soveltuvuus työtehtävään: riittävä halu, kyky ja mahdollisuus toimia kokemusasiantuntijan työssä. Jokainen oli tai oli ollut asiakkaana yksikössä, jossa he työskentelivät. Kokemus toi samaistumisen pinnan vertaisille. Heillä oli kokemusta lähialueen palveluista ja niissä asioinnista ja näin ymmärrystä ja tietoa toiminnan tueksi.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

## Tehtävänkuvien mallinnus toteutettiin yhteiskehittämisprosessissa

Kokemustoimijoiden roolien mallinnus toteutettiin toiminnallisena yhteiskehittämisprosessina osana kokemustoiminnan käytännön toteutusta neljässä toimintaympäristössä: matalan kynnyksen palveluissa (nuorten Ohjaamo), jalkautuvassa sosiaalityössä (ennaltaehkäisevän päihdetyön H-klinikka), sosiaalipalveluissa (aikuissosiaalityön asumispalvelut) ja kolmannella sektorilla (A-kilta).

Kokemusasiantuntijat toimivat ammattilaisten rinnalla osana laajennettua työyhteisöä. Tasaveroinen työskentely kokemusasiantuntijoiden kanssa edellyttää ammattilaisilta vahvaa ammattiidentiteettiä.

Kaupungin työntekijöitä koulutettiin kokemusasiantuntijuudesta seminaarissa, mikä valmensi ammattilaisia vastaanottamaan kokemustoimijoita osaksi työyhteisöä. Kehittämistoimintaan osallistuvissa työyksiköissä käytiin etukäteen dialogia tehtävänkuvista ja kokemusasiantuntijuuden mahdollisuuksista. Osa työyksiköistä oli valmiimpia kuin toiset ja osalle työntekijöistä syntyi projektin myötä ensimmäinen yhteys kokemusasiantuntijuuteen.

Jokaiseen yksikköön nimettiin kokemusasiantuntijan tueksi lähityöntekijä, joka toimi siltana kokemusasiantuntijan ja työyhteisön välillä. Yhteys säilyi vahvana koko työjakson, vaikka noin kuukauden päästä kokemusasiantuntijat olivat saavuttaneet tietynlaisen itsenäisyyden työyksiköissä.

## Mallin arviointi

### Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten tarpeita kuultiin jonkin verran kehittämistyön alkuvaiheessa (koulutus ja keskustelut, osa-aikatyö).

Erilaiset tehtävänkuvat eri yksiköissä edistivät osallisuutta eri tavoin. Matalan kynnyksen palveluissa Ohjaamossa kokemusasiantuntija otti koppia epävarmoista ja empivistä ihmisistä, rohkaisi tulemaan sisään ja lähtemään jäsentelemään asioita. Näin asiakkaat olivat valmiimpia ottamaan vastaan apua ja asiat sujuvoituivat. Nuorten kohdalla kokemusasiantuntija auttoi työntekijää ymmärtämään nuoren maailmaa ja nopeitakin liikkeitä.

Jalkautuvassa sosiaalityössä H-klinikalla kokemusasiantuntijan työssä korostui kuunteleminen ja rohkaisu sekä toisaalta kulttuurin ”tulkkaukset”, narkomaanien kielen ja elämän tulkinta. Toisaalta kokemusasiantuntijan esimerkki herätti toivoa elämän muutoksen mahdollisuudesta asiakkaille.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Sosiaalipalvelujen asumispalveluissa kokemusasiantuntija kohtasi asiakkaita asumisyksiköiden tiloissa vapaamuotoisesti, toimi linkkinä työntekijöiden suuntaan ja avasi työntekijöille asiakkaiden kokemusta ja tunteita, mikä edesauttaa asiakkaan auttamista ja keskusteli vapaamuotoisesti kokemuksistaan työntekijöiden kanssa.

Kolmannen sektorin rajapinnassa A-killan avoimessa talossa kokemusasiantuntija oli läsnä ja vietti asiakkaiden kanssa aikaa, jolloin monia asioita selvisi ja monen kanssa lähdettiin selvittämään yhdessä asioita. Näin saatiin yhteys asiakkaisiin avun tarjoamiseksi.. Kokemusasiantuntija myös kierteli kohtaamassa asiakkaita esimerkiksi leipäjonoissa, joissa asiakkaiden tiedetään oleilevan. Työnkuvulle arvioitiin olevan tarvetta jatkossa, jotta kolmannen sektorin yhteys asiakastyöhön vahvistuisi.

Kokemusasiantuntijoilla on aikaa kuunnella asiakkaiden koko tarina. Kokemusasiantuntijat voivat edistää palveluissa asiakkaiden kokemusta kuulluksi tulemisesta. Toiminnassa nousi esiin asiakkaiden aiemmat kokemukset siitä, ettei heistä välitetä ja että he olivat väsyneitä siihen, että eri työntekijät hoitavat eri asioita. Kokemusasiantuntijat tarjosivat myös aikaa niille, joilla ei ollut varsinaista asiaa tai kysyttävää. Kokemusasiantuntijat voivat tuoda osallisuuden ja merkityksellisuuden kokemuksia asiakkaille. Kuulluksi tulemisen kokemus voi vaikuttaa myös hoitoon sitoutumiseen. Asiakkaiden osallisuus lisääntyy, koska he tulevat nähtyiksi ja kuulluiksi omana itsenään.

Kokemusasiantuntijat osaavat myös opastaa, tukea ja neuvoa asiakkaita arkisella ja tutulla kielellä. Se auttaa asiakkaita hallitsemaan omia asioita palvelujärjestelmässä. Kokemusasiantuntijat auttavat kehittämään paremmin tarpeeseen vastaavia palveluita. Työstä hyötyvät myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset. Kokemusasiantuntijan työ vahvisti heitä itseään ja auttoi eteenpäin omilla poluillaan.

Kokemusasiantuntijat keskustelivat työntekijöiden kanssa ja toivat kysyttäessä esille omia ajatuksiaan asiakasohjauspalaverissa. Ammattilaisille työparityöskentely tarjoaa mahdollisuuden reflektoida ammattilaistietoa ja kokemustietoa sekä mahdollisuuden oppimisprosessiin. Työparityöskentely voi lisätä myös ammattilaisten osallisuutta omassa työssään, koska kokemusasiantuntijat kulttuuritulkkeina tai sillanrakentajina voivat nopeuttaa luottamuksellisen suhteen rakentamista ammattilaisen ja asiakkaan välille sekä antaa oppimisen kautta välineitä työhön.

Kokemusasiantuntijan osallisuus lisääntyy, koska hän pystyy ammentamaan kokemuksestaan osaamista eli näkemään ja hyödyntämään taitojaan ja tekemään merkityksellistä työtä osana yhteisöä. Työstä sai korvauksen palkkana sekä todistuksen.

Kokemusasiantuntijuus on kuntouttavaa toimintaa, kun ihminen pyrkii kiinnittymään takaisin työ- tai opiskelupolkuun. Kaikille ”tavallisiin” töihin paluu ei ole mahdollista, jolloin palkattu tai



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



palkkioperustainen kokemusasiantuntijuus antaa mahdollisuuden ainakin osa-aikatöiden tekoon.

Kaikissa eri paikoissa kokemusasiantuntijan työ vahvisti erityisesti asiakkaiden osallisuutta omassa elämässä ja tuki yhteyttä muihin palveluihin. Esimerkiksi asumispalveluissa kokemusasiantuntija tuki myös ammattilaisen osallisuutta omassa työssään. Lähestymistapa tai roolit muotoutuivat hieman erilaisiksi eri paikoissa ja tehtävänkuvien kuvaamisen kautta selvennettiin erilaisia tarpeita ja rooleja osallisuuden tukemisessa.

Tapaamiset, joilla ei ollut erityisiä tavoitteita, olivat hedelmällisimpiä. Jalkautumista tiloihin, joissa asiakkaat odottivat tai oleskelivat, pidettiin parhaana työtapana. Tehtävät olivat paljon kuuntelemista, ymmärtämistä, tulkkaamista ja tukemista, ja näin luonteeltaan tunnustelua, mikä onnistuu parhaiten epävirallisemmissa yhteyksissä. Tehtävät tuovat palveluihin lisää inhimillisyyttä ja aikaa.

Hankkeessa kokeiltiin, voisivatko työntekijät ohjata asiakkaita kokemusasiantuntijoiden luokse terveydenhuollon tapaan, mutta tätä pidettiin hitaana ja byrokraattisena. Asiakastilanteet olivat nopeatempoisia ja myös heidän tilanteensa muuttuivat nopeasti, jolloin useampia varattuja aikoja pidettiin hankalana. Oli parempi, että kokemusasiantuntija osallistui asiakkaan tapaamisiin työntekijän kanssa. Jos kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen sopi tilanteeseen, he tapasivat joitakin asiakkaita myös kahdestaan. Sosiaalipuolella työ on enemmän ohjausta, neuvontaa ja ryhmien ohjaamista yksin tai yhdessä ammattilaisen työparina, kun terveyspuolella enemmän juuri työntekijät ottavat asiakkaita vastaan. Lähityöntekijöiden osuus arvioitiin keskeiseksi kokeilun onnistumisen kannalta. He vahvistivat kokemusasiantuntijoiden pääsyä työyhteisöön esittelemällä ja ottamalla heidät mukaan.

Kokeiluun osallistuneilta yksiköiltä kerättiin palautetta toiminnasta kokeilun jälkeen (14 työntekijää), mutta vain pieneltä osalta saatiin täytetty lomake. Palaute oli positiivista. Kokemusta pidettiin hyvänä lisänä ja voimavarana sosiaalipalveluissa. Kokemusasiantuntijoita oli hyödynnetty asiakastapaamisissa ja työntekijät olivat keskustelleet heidän kanssaan kahden kesken. Kielteisesti toimintaan suhtautuvia työntekijöitä tiedettiin myös, mutta heiltä ei saatu tarkentavaa palautetta. Kokemusasiantuntijat kokivat tullessaan vastaanotetuksi enimmäkseen myönteisesti ja tasavertaisina työntekijöinä. Huonoja kokemuksia liittyi yksittäisiin tilanteisiin, joissa kokemusasiantuntijat kokivat, että heidät suljettiin ulkopuolelle liian haastavan asiakastilanteen yhteydessä tai että heidän seuraansa ei liitytty tauolla. Jokainen kokemusasiantuntija osallistui heidän oman arvionsa mukaan omalla panoksellaan 2–5 asiakastapaukseen, kohtasi noin 20–50 työntekijää ja asiakaskohtaamisia oli noin 30–80.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Pilotissa ei keskitytty vaikuttavuuteen ja sitä olisi hankkeen mukaan tarpeen arvioida ja tarkastella jatkossa.

Toiminnasta hyötyvät asunnottomuusriskissä olevat ihmiset, ammattilaiset sekä kokemusasiantuntijat.

Tehtävänkuvat vahvistavat kokemusosaamisen hyödyntämistä ja palvelujen kehittämistä kokemustiedon avulla, antavat tunnustusta kokemusasiantuntijoille sekä vahvistavat välillisesti asiakkaiden, työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden osallisuutta.

### **Toimintamalli lupaavana käytäntönä**

Kokemusasiantuntijuutta on kehitetty 20 vuoden ajan. Kehittämistyötä on tehty muun muassa KASTE-ohjelmassa. Mielen avain -hankkeessa laadittiin kokemusasiantuntijuuteen liittyvät suositukset. Koulutetut kokemusasiantuntijat KoKoa ry on koulutettujen kokemusasiantuntijoiden yhdistys. Kokemusasiantuntijat saavat palkkiota esimerkiksi Fattaluuta-hankkeessa. Kokemusasiantuntijatoimintaa on myös muissa maissa.

Tehtävänkuvien kirjaaminen on uutta toimintaa siten, että on ensimmäistä kertaa systemaattisesti laadittu kokemusasiantuntijoiden tehtävänkuvat Vantaan sosiaalipalveluihin. Tehtävänkuvat ohjaavat työnantajia myös huolehtimaan sopivasta täydennyskoulutuksesta sekä työnohjauksellisesta tuesta.

Kokeiluyksiköissä yksi kokemusasiantuntija jäi ohjaamaan ryhmää palkkioperusteisesti, yksi jatkaa vapaaehtoisena kokemusasiantuntija koulutuksen kehittämistä kolmannelle sektorille ja kaksi jatkoi opiskelu- ja tukityöpoluillaan.

Toimintaa ei vielä tunneta laajasti, jotta kysyntää olisi voinut syntyä. Tehtävänkuvien kirjaaminen vakiinnuttaa osaltaan kokemusasiantuntijatyötä ja luo sille rakenteita. Juurruttamisen työvälineinä toimivat kaupunkikohtaiset ennaltaehkäisevät asunnottomuusstrategiat. Tehtävänkuvat on laadittu erilaisiin ennaltaehkäisevän asunnottomuustyön toimintaympäristöihin. Tehtävänkuvissa on paljon sellaista, mikä voidaan siirtää kohderyhmästä toiseen, mutta tehtävänkuvat ja etenkin työhön liittyvät mahdolliset pulmakohdat on mietittävä kohderyhmittäin. Roolituksia on mahdollista muokata myös paikallisiin tarpeisiin sopiviksi. Työntekijät tulee perehdyttää toimintaan etukäteen.

Hankkeessa tehtiin myös hankehakemus kokemusasiantuntijapankista. Työpankissa kolmannen sektorin toimija tarjoaisi jo pidemmälle kuntoutuneille henkilöille mahdollisuuden koulutukseen ja palkkioperustaisiin työtehtäviin kunnalla. Kolmannen sektorin toimijat kartoitettiin kussakin kaupungissa ja kaupunkeja sitoutettiin palkkaamaan kokemusasiantuntijoita sosiaalipalveluihin pankin avulla.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Tehtävänkuvien järjestelmällinen kirjaaminen sanoittaa toimintaa ja luo kokemusasiantuntijatyölle paikkaa palveluissa, kun paikka ja kohderyhmä huomioidaan.

### **Lopuksi**

Kokemusasiantuntijoiden työ lisää osallisuutta monella tavalla, kun tehtävänkuvat sovelletaan ja osapuolet perehdytetään huolellisesti.

Kokemusasiantuntijatyön tehtävänkuvat ehkäisevässä asunnottomuustyössä -hanke päättyy helmikuussa 2019. Tehtävänkuvat eivät ole vielä vakiintuneet laajalti ja toimintamallin juurtuminen on avoinna.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

