

Arvio toimintamallista: Mielen terveyden kokemusasiantuntija asiakkaan tukena palveluissa

Mieli personal trainer -mallissa kokemusasiantuntija tarjoaa tukea mielen terveyden haasteita kokeville asiakkaille. Tarjolla on yksilötukea, aulatoimintaa ja yhteistapaamisia, ammattilaisten palvelujen rinnalla.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämishanke Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä.

Kehittäjä

Recovery-toimintaorientaatio mielen terveyspalveluissa ESR -hanke, Pirkanmaa. Lapin yliopiston hallinnoima hanke, tämä toiminta kehitettiin Pirkanmaan sairaanhoitopiirin osahankkeessa. Hankekausi 1.4.2018–31.3.2021.

Kehittäjän yhteyshenkilö: Anni Vanhala, Recovery-toimintaorientaatio mielen terveyspalveluissa, Pirkanmaan sairaanhoitopiiri, anni.vanhala@pshp.fi.

Samankaltaista toimintaa

Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös muissa osallisuushankkeissa. Sokran [Kokemusosaamisen kokonaisuuteen](#) on kuvattu useita esimerkkimalleja.

- Asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn kuntastrategiat – varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki -hankkeen (ESR 2016–2019) [Kokemusasiantuntijatyön tehtäväkuvat ehkäisevässä asunnottomuustyössä](#) -malliin on kuvattu, miten asunnottomuuden kokenut vertainen voi eri rooleissa tukea asunnottomia osallistumaan omaan elämänsä ja kiinnittymään osallisuutta vahvistaviin palveluihin.
- Kokemusasiantuntijatoimintaa on kehitetty pitkään Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä, jossa on rakennettu kokemusasiantuntijakoulutusta ja

¹ Malli on arvioitu Terveiden 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



kokemusasiantuntijoille on tarjolla erilaisia palkkioperustaisia tehtäviä toimia asiakkaiden/potilaiden tukena, ryhmän ohjaajina, oman tarinan kertojina, ammattilaisten kanssa yhteistyössä sekä palveluiden kehittäjinä.

[Kokemusasiantuntijatoiminta Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä.](#)

- Vapaaehtoistyöhön perustuvaa [Olka-toimintaa](#) on kehitetty useimmissa sairaanhoitopiireissä Stea-rahoitteisena toimintana. Koordinoidussa toiminnassa vapaaehtoisille on tarjolla erilaisia rooleja toimia vertaisena ja tukijana sairaalassa olevien potilaille ja heidän läheisilleen [HUS:n olkatoiminta](#).
- Stop-Huumeille ry:ssä on kehitetty Stea-rahoitteisena toimintana [Fattaluuta](#) toimintamalli, jossa Fattaluuta on koulutettu vertaispalveluohjaaja, joka opastaa ja neuvoo ihmisiä virastoasioinnin viidakossa, esimerkiksi Kelan asiakirjojen täyttämässä. Fattaluudet jalkautuvat mm. Kelan aulatiloihin auttamaan.

Mallin kuvaus

Mieli personal trainer (pt) -mallissa kokemusasiantuntija tarjoaa tukea mielenterveyden haasteita kokeville asiakkaille. Tarjolla on yksilötukea, aulatoimintaa ja yhteistapaamisia, ammattilaisten palvelujen rinnalla.

Mieli pt -malli koostuu kolmesta eri osasta: yhteistapaamisista, yksilötapaamisista sekä kokemusasiantuntijan tapaamisesta aulassa. Mielenterveyden palveluissa asioivia ja mielenterveyden haasteita kohtaavia ihmisiä tuetaan kokemusasiantuntijan tarjoaman vertaistuen avulla yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Tarjolla on osallisuutta vahvistavia keskusteluja ja yhdessä suunniteltua tekemistä. Keskusteluista poimitaan asiakkaalle tärkeitä asioita ja mietitään yhdessä, mitä niille voisi tehdä. Kokemuksellisuus on tärkeä elementti. Vertaisuuden avulla voi saada vinkkejä esimerkiksi selviytymiskeinoista.

Toiminnan viitekehyksenä on Recovery-toipumisorientaatio. Aidolla kohtaamisella rohkaistaan ihmisiä löytämään omat yksilölliset voimavaransa ja toimijuutensa. Vertaistuki ja toisten kokemukset erilaisista selviytymiskeinoista herättävät toivon omasta toipumisesta ja avaavat mahdollisesti uusia keinoja kuntoutua. Mielenterveyskuntoutujan sosiaalisiin suhteisiin ja toimintaympäristön vaikutuksiin kiinnitetään mallissa huomiota.

Recovery eli toipumisorientaatio osallisuuden vahvistajana -viitekehyksen mukaan mielenterveysongelmista on mahdollisuus toipua tai niiden kanssa on mahdollisuus elää täyspainoista elämää. Ihmisen oma toimijuus ja toivon ylläpitäminen ovat keskiössä.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mieli pt -malli toteutuu ammatillisen hoidon ja palveluiden sekä kansalaistoiminnan yhdyspinnalla. Mieli pt -mallin ydin on palveluiden kehittäminen vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden avulla.

Malli toteutuu kolmen eri tahon yhteistyönä. Mallia toteuttavat sairaanhoitopiiri, kokemusasiantuntijatoimintaa koordinoivan järjestö ja mielenterveyspalveluja tarjoava yksikkö (esim. psykiatrian poliklinikka). Koulutettu kokemusasiantuntija tekee asiakastyötä kokemusasiantuntijakoulutusta tarjoavan toimijan ja paikallisen palveluyksikön työntekijöiden sekä sosiaalitoimen tuella.

Esimerkiksi Pirkanmaan Mieli pt -mallia toteuttavat kokemusasiantuntijat, Tampereen yliopistollisen sairaalan työntekijät ja paikalliset toimijat, kuten Mielen ry. ja Ikaalisten kaupungin aikuissosiaalityö. Mallia on testattu ja kehitetty Tampereen yliopistollisen sairaalan toimipisteissä Sastamalassa, Hämeenkyrössä ja Ikaalisissa. Ikaalisten kaupunki antoi mallin käyttöön tilan ja varasi sitä varten sosiaaliohjaajan työaika.

Kokemusasiantuntijaresurssin koordinoinnista on vastannut Mielen ry. yhdessä Tampereen yliopistollisen sairaalan työntekijöiden kanssa. Kokemusasiantuntijat ovat olleet toiminnan kehittäjinä alusta alkaen.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Toimintaan osallistuvat ensisijaisesti psykiatrisen poliklinikan ja mielenterveyspalveluiden asiakkaat. Osallistujia on myös muista palveluista, esimerkiksi aikuissosiaalityön ja kuntoutuksen asiakkaita, joilla on pulmia mielenterveyden kanssa. Myös mielenterveysongelmista kärsivän henkilön läheiset voivat saada tukea kokemusasiantuntijalta. Lisäksi Mieli pt -toimintaan osallistuu sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita, jotka kokevat yksinäisyyttä.

Kokemusasiantuntijoiden lisäksi kohderyhmänä ovat myös ammattilaiset ja organisaatiot, jotka toimivat yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Mieli pt -malli jakautuu kolmeen osaan: aulatapaamisiin, osallisuutta vahvistaviin yksilötapaamisiin ja yhteistapaamisiin. Mallissa ihmisiä ohjataan yhteisölliseen toimintaan ja kaikille kansalaisille suunnattujen palvelujen ja harrastusten pariin. He saavat tukea tulevaisuuden tavoitteiden asettamiseen ja niitä kohti pyrkimiseen ja heidän kynnystään hoitaa itsenäisesti arkisia askareitaan pyritään laskemaan. Toiminta on maksutonta.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kokemusasiantuntijoiden kanssa sovitaan aikatauluista, kuinka usein ja mihin tilaisuuksiin kokemusasiantuntijoiden olisi hyvä osallistua.

Toimintamuodot:

Kokemusasiantuntija tavattavissa

Kokemusasiantuntija ja psykiatrian poliklinikan asiakkaat tapaavat toisiaan vapaamuotoisesti poliklinikan aulatiloiissa. Toiminnan tavoitteena on lieventää asiakkaan pelkoja ja luoda turvallinen, leppoisa olotila odotusaulaan. Asiakkaille tarjotaan tietoa, välitetään toivoa ja tuetaan heidän menoaan ammattilaisen vastaanotolle.

Kokemusasiantuntija tarjoaa proaktiivisesti keskusteluapua asiakkaille ja heidän omaisilleen ennen ammattilaisen vastaanottoa. Keskustelua voi jatkaa vastaanottokäynnin jälkeen ja sopia tarvittaessa jatkotuesta osallistavien yksilötapaamisten ja yhteistapaamisten muodossa. Kokemusasiantuntija tarjoaa lisäksi tietoa Recovery-ajattelusta, palveluista ja järjestötoiminnasta. Kokemusasiantuntija motivoi kokemusasiantuntija- ja vertaistoiminnan piiriin.

Kokemusasiantuntija tukee ammattilaisten työtä. Asiakkaat orientoituvat vastaanotolle menemiseen keskustellessaan kokemusasiantuntijan kanssa, jolloin ammattilaisen on helpompi käynnistää hoito tai palvelusuhde.

Yhteistapaamiset

Asiakaslähtöiset yhteistapaamiset, joissa on mukana kokemusasiantuntija ja sosiaalialan ammattilainen, voivat sisältää keskustelua, retkeilyä, ruuanlaittoa ja tutustumista kotikunnan kohteisiin. Tapaamisten sisältöjen suunnittelussa on keskeistä huomioida osallistujien toiveet ja kiinnostuksen kohteet. Tarvittaessa aikaa annetaan myös pelkälle läsnäololle. Tapaamisissa tuodaan esiin Recovery-ajattelua ja toipumiseen vaikuttavia perusasioita. Tapaamisia on kehittämistoiminnan aikana järjestetty viikoittain, neljä tuntia kerrallaan. Tapaamisia voi järjestää sosiaalisena kuntoutuksena. Kunta voi tehdä päätökset sosiaalisesta kuntoutuksesta osallistujille. Kokonaisvastuu toiminnan organisoinnista on sosiaalialan ammattilaisella, jolloin voidaan välttää kokemusasiantuntijan liiallista kuormittumista.

Osallistavat yksilötapaamiset

Osallistuja saa valita paikan osallistavalle yksilötapaamiselle. Tapaamisella voidaan esimerkiksi asioida yhdessä virastoissa tai osallistua harrastukseen. Tapaaminen voidaan sopia myös asiakkaan kotiin. Ammattilainen voi olla mukana tapaamisessa, erityisesti alussa kun kokemusasiantuntija ja asiakas eivät vielä tunne toisiaan. Tapaamiskertoja on hyvä olla riittävän usein, esimerkiksi 1-2 kertaa kuukaudessa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Ammatillisen avun rinnalla vertaistuki edistää ihmisen kokemusta pystyvyydestä ja mahdollisuuksia olla eri rooleissa – ihminen saa elämäänsä erilaista sisältöä sairaudesta huolimatta. (1)

Kokemusasiantuntijoille toiminta tarjoaa mahdollisuuden toimia vastuullisessa tehtävässä osana työyhteisöä ja vertaisten tukijana. Lisäksi kokemusasiantuntijoilla on mahdollisuus lisäansioihin. Heidän itseluottamuksensa vahvistuu ja siirtyminen työelämään tai opintoihin helpottuu. (1, 2)

Ammattilaiset saavat toipumisorientaation viitekehyksestä uudenlaisen toimintakehikon, joka vahvistaa myös ammattilaisten osallisuutta omaan työhönsä. (1)

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa vahvistuu, kun toimintaa kehitetään ja toteutetaan yhdessä.

Yhteistapaamisissa mahdollistuu asiakkaiden osallistuminen eri rooleissa. Asiakkaat saavat ideoida ja osallistua toiminnan toteuttamiseen. He voivat ottaa vastuuta ja toimia ryhmän vertaisohjaajana tai osallistua kuuntelijana. (2)

Vinkit toimintamallin soveltajille

Kehittämävaiheessa, ja erityisesti alun käynnistysvaiheessa, yhteisen tiedon ja ymmärryksen kokoaminen alueen palveluista ja järjestötoimijoista on tärkeää. Esimerkiksi Pirkanmaan Mieli pt -mallin toimintaa alueilla kehitetään edelleen kokemusasiantuntijoiden, tilaajatahojen eli psykiatrian poliklinikoiden sosiaalityöntekijöiden, kunnallisen aikuissosiaalityön, asiakkaiden ja taustaorganisaationa toimivan Mielen ry:n yhteistyönä.

- Kokemusasiantuntijan valmiudet, tehtävä ja työn tuki

Kokemusasiantuntijalta edellytetään omaa kokemusta ja riittävää kokemusasiantuntijakoulutusta, kykyä itsenäiseen toimintaan haastavassa mielenterveyden tilanteessa olevien parissa sekä omasta mielenterveydestä ja huolehtimista.

Toimintaa varten on resursoitava koulutetun kokemusasiantuntijan palkka tai palkkio ja matkakulut sekä kokemusasiantuntijan työnohjaus ja jaksamisesta huolehtimisen tuki.

Esimerkiksi Pirkanmaan Mieli pt-mallissa kokemusasiantuntijat toimivat Mielen ry:n kokemusasiantuntijakoordinaation välityksellä. Kokemusasiantuntijat ovat käyneet Mielen ry:n tai muun vastaavan kokemusasiantuntijakoulutuksen, saaneet riittävät valmiudet ja tuen, työnohjausta ja täydennyskoulutusta järjestöltä. Kokemusasiantuntijan sairastuessa on mahdollista löytää toinen henkilö tehtävään.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kokemusasiantuntijoiden palkat maksetaan kehittämistyön aikana kehittämishankkeesta. Hankkeen päättymisen jälkeen kokemusasiantuntijoiden palkat tai palkkiot jäävät tilaajan (Pirkanmaalla psykiatrisen yksikön ja sosiaalihuollon toimijoiden) maksettavaksi.

- Toiminnan puitteet ja ammatillaisyhteistyö

Toiminta rakentuu ammatillisen palvelun varaan. Toimintakäytännöistä ja toteutuksesta, kuten aula- ja muiden tilojen käytöstä tulee sopia ammatillisen palvelun tuottajan johdon kanssa. Toimintaan nimetään ammatillinen yhteyshenkilö, joka vastaa kokemusasiantuntijan kanssa toiminnan käytännöistä, turvallisesta ja laadukkaasta toteutuksesta ja toiminnan kehittämisestä.

Kaikki ammatillaiset perehdytetään toimintaan, jotta he ovat tietoisia toiminnasta ja voivat ohjata asiakkaita toiminnan piiriin. Ammatillaiset ovat myös tarvittaessa kokemusasiantuntijan tukena työvuoron aikana. Toiminnassa on huomioitava kokemusasiantuntijan turvallisuus.

Toiminnalle varataan budjetti, joka kattaa syntyneet lisäkulut kuten kohtuulliset kahvila- ja retkiruokakulut. Toiminnan laajentuessa pohdittavaksi voi tulla lisäksi tila-, siivous- tai valvontakulut. Kustannukset budjetoidaan esimerkiksi sote-peruspalveluiden toimintakuluihin. Toiminta kuuluu vakuutuksen piiriin.

Monipuolinen toiminta mahdollistuu luomalla suhteita alueen muihin toimijoihin ja etsimällä synergiaa yhteisen tekemisen avulla. Yhteistyö edellyttää toipumisorientaatioajattelun ymmärtämistä myös kumppaneilta.

- Viestintä

Toiminnasta viestitään eri kanavissa, esimerkiksi ilmoitustaululla, paikallislehdessä ja verkkosivuilla. Viestinnässä on tärkeä huomioida toiminnan resurssit, miten laajasti toimintaa voi markkinoida suhteessa kokemusasiantuntijaresurssiin. Ammatillisille kerrotaan toiminnasta, ja heidän kanssaan käydään keskustelua siitä, miten toimintaa voi hyödyntää omassa työssään.

- Toiminnan arviointi

Toimintaa arvioidaan asiakkailta saadun palautteen, sekä työntekijöiltä ja sidosryhmiltä saatujen palautteiden perusteella. Lisäksi seurataan kohtaamisten määriä, asiakasmääriä yksilö- ja yhteistoiminnassa sekä asiakkaiden sitoutumista toimintaan, eli asiakkuuksien kestoa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kokemusasiantuntijan ja asiakkaiden sekä kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten välisissä kohtaamisissa osallisuus omassa elämässä vahvistuu, kun toiminta vahvistaa ihmisten myötätuntoa itseä ja toisia kohtaan. Pienikin toisen ihmisen huomioiminen lisää tutkitusti molempien terveyttä.

Kokemusasiantuntija auttaa asiakasta kokemustietonsa avulla, virittää toivoa ja etsii yhdessä asiakkaan kanssa selviytymiskeinoja asiakkaan omaan elämään. Asiakkaiden odotukset oman elämänsä ja palveluiden suhteen realisoituvat. Asiakas voimaantuu ja toivo lisääntyy. Vastuuntunto omasta elämästä, kuten omasta mielenterveydestä huolehtimisesta voimistuu. Tiedon saaminen kotikunnan palveluista, paikallisista järjestöistä ja vertaistuellisista toimijoista sitouttaa palveluun sekä oman hyvinvoinnin edistämiseen.

Toimintaa tarjotaan siellä missä asiakas jo on tai sellaisessa paikassa, mikä on asiakkaalle mieluinen, ja jonne on helppo tulla. Toimintaan voi osallistua ennakkoon ilmoittautumatta.

Kokemusasiantuntija vahvistaa myös ammattilaisten osallisuutta, kun ammattilaiset voivat pysähtyä keskustelemaan vertaistyöstä ja pohtia asioita yhdessä kokemuksen omaavan kanssa ilman asiakassuhdetta.

Toiminta edistää kokemusasiantuntijan omaa toipumista. He saavat toimia vastuullisessa roolissa vertaistensa auttamiseksi. Työkyky lisääntyy ja kokemusasiantuntija saa palkkatuloja. Näin polku koulutus- ja työelämäosallisuuteen voi vahvistua.

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa vahvistuu, kun toimintaa kehitetään ja toteutetaan yhdessä. Kokemusasiantuntija on osa työyhteisöä.

Yhteistapaamisissa mahdollistuu asiakkaiden osallistuminen eri rooleissa. Asiakkaat saavat ideoita ja voivat osallistua toiminnan toteuttamiseen: toimia ryhmän vertaisohjaajana tai osallistua kuuntelijoina.

Osallisuus toteutuu myös, kun ihmiset pääsevät kokemusasiantuntijan ja ammattilaisten tuella ulos ja yhteisille retkille.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Toiminnalle on ilmennyt tarve hankkeen suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Toimintaa on kehitetty tutkimus- ja kokemustiedon pohjalta. Vaikutteita on otettu erityisesti Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä kehitetystä vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Valtakunnallisen Recovery-hankkeen puitteissa tutkitaan toipumisorientaatiota ja vaikuttavaa kokemusasiantuntijatoimintaa, mikä on hyödyksi mallia kehitettäessä.

Toimintamallille on ollut kysyntää pilotointia laajemmin ja mallia on esitelty kansallisissa kehittämis- ja tutkimusseminaareissa, aikuissosiaalityön päivillä ja Tampereen yliopiston opetuksessa.

Toiminta on uudenlaista auttamisjärjestelmän toimintaa, jossa perinteisen ammatillisen palvelutuotannon rinnalle on tuotu ihmisten arkea ja osallisuutta vahvistava ammatillinen vertaispalvelu. Hallinnollisesti malli edustaa NPG-ajattelua ([ks. osallisuutta edistävä hallintomalli](#)), jossa palveluita kehitetään ja tuotetaan yhdessä eri sote-palveluiden tuottajien ja kolmannen sektorin kanssa.

Malli edustaa osin uudenlaista toimintaa alueella ja myös valtakunnallisesti. Samankaltaista toimintaa on kehitetty Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirissä, Stop-Huumeille ry:n Fattaluuta-toiminnassa, Tampereen kaupungin palveluissa ja asunnottomuuden ehkäisyyn kuntastrategiat (ESR toimintalinja 5) -hankkeessa.

Toimintaa on kehitetty ja arvioitu yhteiskehittämisen periaatteella yhdessä toimintaan osallistuneiden palveluorganisaatioiden, kokemusasiantuntijoita kouluttavan ja koordinoivan järjestön ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Asiakaspalautetta on kerätty suullisesti tapaamisten osana. Toimintaa on mallinnettu palvelutuotteen muotoilun ja osallisuuden palasprosessien avulla systemaattisesti.

Toiminta on siirrettävissä ja levitettävissä eikä se ole aikaan tai paikkaan sidottu. Toisaalta levittämien ja toiminnan juurtuminen edellyttää paikallisilta toimijoilta vahvaa sitoutumista. Toimintaa tulee alueilla rakentaa alueen resursseilla ja toimijoiden yhteistyöllä, jossa huomioidaan myös kokemusasiantuntijoiden koulutus ja tukipalvelut.

Toiminnalla on hyvät edellytykset jatkua osana organisaatioiden sisäistä ja välistä yhteistyötä. Kokemusasiantuntijoiden tuki ja palkkaus sekä taustaorganisaatioiden henkilökunnan työaika ja sitoutuminen ovat edellytyksiä toiminnan toteutumiselle myös jatkossa.

Toiminta kytkee palvelut ja ihmisten arjen sekä vertaistuen parhaimmillaan kokonaisuudeksi, joka edistää ihmisten osallisuutta omaan elämään, palveluihin, yhteisöllisyyteen ja yhteiskehittämiseen. Toiminta vahvistaa ihmisten osallisuutta yhteiseen hyvään. Toipumisorientaation viitekehys on oivallinen tausta tälle käytännön toiminnalle. Toiminnan laadukas toteutus edellyttää toimijaosapuolten sitoutumista, yhteisen orientaation löytymistä ja vahvan tuen kokemusasiantuntijoille toimia vaativissa tehtävissä.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto