

Arvio toimintamallista: Kokemusasiantuntija sosiaali- ja terveydenhuollon vastaanottotyössä

Koulutettu kokemusasiantuntija työskentelee vastaanottotyössä sosiaali- ja terveysasemilla tai hyvinvointipisteillä. Hän tarjoaa asiakkaille vertaiskokemukseen perustuvaa tukea, ohjausta ja apua osana ammatillisia palveluita.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset - kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa ja osatoteuttaja Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

Kehittäjä

Koulutetun kokemusasiantuntijan tuki KYSin hätäensiavussa ja akuuttihoivossa (ESR 1.11.2018–31.10.2019), Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry ja Kuopion yliopistollinen sairaala, Kuopio

Terve muutos – muutokseen motivoiva kokemusasiantuntijan vastaanotto (ESR 1.1.2020–30.6.2021), Kuopio

Kehittäjän yhteyshenkilö: Koulutettu kokemusasiantuntija Teppo Uotinen, Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, teppo.uotinen@ry.sirkkulanpuisto.com

Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

Ks. toimintamallin kuvaus Innokylässä: [Kokemusasiantuntija sosiaali- ja terveydenhuollon vastaanottotyössä](#)

Mallin kuvaus

Koulutettu kokemusasiantuntija tarjoaa sosiaali- ja terveydenhuollon vastaanotolla matalan kynnyksen keskusteluapua tietyn elämäkokemuksen omaaville asiakkaille ja heidän läheisilleen. Useimmilla kokemusasiantuntijoilla on kokemuksia mielenterveyden ongelmista tai päihderiippuvuudesta, mikä tuo vastaanottotyöhön vertaisuuden elementin.

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



Kokemusasiantuntijan vastaanotto voi toimia osana sosiaali- ja terveyskeskuksen, hyvinvointipalvelujen tai järjestön tuottaman palvelun vastaanottoa. Vastaanotto toiminta on lähetteetöntä, asiakkaille ilmaista ja vastaanotolle voi hakeutua usein suoraan itse tai ammattilaisen ohjaamana.

Toimintaympäristö

Koulutetun kokemusasiantuntijan vastaanotto toimintaa voi toteuttaa sosiaali- ja terveyskeskuksissa ja muissa kunnan tai järjestön tuottamassa palveluissa. Vastaanotto voi toimia myös matalan kynnyksen hyvinvointipalvelupisteillä. Kokemusasiantuntijan tukitoimintaa on sovellettu myös työllisyyspalveluihin.

Esimerkiksi Kuopiossa Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry kehitti toimintamallin, jossa koulutettu kokemusasiantuntija työskentelee Kuopion yliopistollisen keskussairaalan päivystyspoliklinikalla.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Kokemusasiantuntijuus voi hyödyttää hyvin erilaisilla kokemuksilla varustettuja asiakkaita. Asiakkaalla samoin kuin kokemusasiantuntijalla voi olla kokemus esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmasta toipumisesta, somaattisesta sairaudesta, tapaturmasta, haasteellisista palvelukokemuksista tai vaikkapa Suomeen muuttamisesta.

Esimerkiksi Kuopion yliopistollisessa sairaalassa (KYS) kokemusasiantuntijan tukea on tarjottu vastaanotolle tuleville asiakkaille, joilla oli päihdeongelma tai päihteidenkäyttö oli hoitoon tuleminen syy, sekä heille, joita päihteidenkäyttö mietityttää ja jotka haluavat tilanteeseensa muutosta.

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Vastaanottoja markkinoidaan tiedottein kansalaisille esimerkiksi kirjastoissa tai netissä. On tärkeää tiedottaa palvelusta myös ammattilaisille, jotka he voivat ohjata asiakkaita avun piiriin. Kokemusasiantuntijan vastaanotolle voi hakeutua itse esimerkiksi nettiajanvarauksen kautta, soittamalla ja sopimalla, tai menemällä suoraan avoimelle vastaanotolle. Kuopion ensiavun mallissa ammattilaiset ohjaavat ihmisiä vastaanotolle joko niin, että kokemusasiantuntija tulee asiakkaan luokse – sinne missä asiakas jo palvelussa on – tai tapaamisaika sovitaan kokemusasiantuntijavastaanotolle.

Koulutetun kokemusasiantuntijan ja potilaan tapaamiset perustuvat vapaaehtoisuuteen. Ihminen voi halutessaan asioida ainakin joillakin vastaanotoilla nimettömänä.



thl Diak

Kestävä kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Kokemusasiantuntija antaa vertaistuellista tietoa ja ohjausta ja motivoi ottamaan apua vastaan. Hän tarjoaa tietoa palveluista ja tarjolla olevasta vertaistoiminnasta mahdollisimman neutraalisti. Riippuen tehtävänkuvasta, kokemusasiantuntija voi myös jalkautua palveluihin asiakkaan asioimisen tueksi. Kokemusasiantuntija voi myös olla mukana sote-ammattilaisten vastaanotolla ja jatkaa tarvittaessa asiakkaan kanssa sen jälkeen. Kokemusasiantuntijan on tärkeä olla osa työyhteisöä tai ammattilaisten tiimiä, jotta asiakkaiden tuesta voi tarpeen mukaan muodostua jatkumoa. Tämä mahdollistaa myös ammattilaisille mahdollisuuden konsultoida kokemusasiantuntijaa ja päinvastoin.

Kokemusasiantuntijan osaaminen perustuu omaan kokemukseen, koulutuksen sekä tehtävän kautta saatuun ymmärrykseen. Jos kokemusasiantuntijalla on oma kokemus esimerkiksi päihderiippuvuudesta toipumisesta ja muutoksen jälkeistä päihdeettömästä elämäntavasta, hän voi tukea erityisesti päihderiippuvuustautaisia asiakkaita.

Yhteinen kokemusmaailma, vertaisymmärrykseen perustuva työote ja koulutus tukevat luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä sekä esimerkiksi päihde- ja mielenterveystyössä asiakkaan toipumis- tai kuntoutumisprosessin käynnistymistä ja alkuvaiheen ylläpitoa.

Kokemusasiantuntija saa tehtävästä useimmiten palkan tai palkkion. Esimerkiksi Sirkkulanpuiston mallissa palkka- ja palkkiokäytännöt oli selkeästi määritelty.

Asiakkaiden kohtaaminen, vastaanotto ja edelleen palveluihin ohjaaminen onnistuu parhaiten, kun asiakkaita voidaan tavata joustavasti myös muualla kuin perinteisissä vastaanottotiloissa. Esimerkiksi Kuopiossa kokemusasiantuntijan vastaanottotyötä on tehty päivystypoliklinikan vastaanotolla, Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen tiloissa, kotikäynneillä ja tapaamisissa ulkona. Kokemusasiantuntija on myös saattanut asiakkaita katkaisuhuoltoon ja päihdekuntoutukseen eri paikkakunnille. Lisäksi kokemusasiantuntija on käynyt puhelimen ja Facebookin välityksellä keskustelua asiakkaiden kanssa ja järjestänyt pienryhmätapaamisia, joissa on ollut 1–5 kävijää per kerta.

Koulutetun kokemusasiantuntijan rekrytoinnille ja perehdytykselle tulee varata riittävästi aikaa, jotta toiminta on selkeää kaikille osapuolille.

Lue lisää: [Kokemuksia välittäen – kokemustoimijoiden työtehtävien välitystoiminta \(Innokyla.fi\)](#)

Työtehtäviä tulee koordinoita ja kokemusasiantuntijalle tulee olla organisaation ja ammattilaisten tuki työlleen.

Toiminta perustuu sopimukseen, jossa on määritelty kokemusasiantuntijan työtehtävät, saavutettavuus, lainsäädännölliset asiat ja palkkio.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Kokemusasiantuntijan hyvinvoinnin ja jaksamisen tueksi on tärkeää, että hänellä on saatavilla vertaistukea tai työnohjausta. Esimerkiksi Kuopion kehittämishankkeessa työnohjausta oli saatavilla työnantajan kautta, jona toimii Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry toiminnanjohtaja.

Lue lisää: [Kokemososaajien ja ammattilaisten työnohjaus \(Innokyla.fi\)](#)

Vinkit toimintamallin soveltajille

Koulutettu kokemusasiantuntija etsii yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja ja jatkotoimenpiteitä ja voi toimia asiakkaan ja ammattilaisten vuoropuhelun sanottajina.

Ammattilaiset ovat todenneet, että koulutettu kokemusasiantuntija tuo työhön uutta näkökulmaa ja potilaat hyötyvät kokemusasiantuntijan antamasta tuesta ja avusta. Edellyttää, että ammattilaisilla on tietoa toiminnasta ja toisaalta luottamusta, minkä turvin he ohjaavat asiakkaita palveluun.

Ammattilaiset voivat myös konsultoida kokemusasiantuntijaa.

On tärkeää, että tehtävänkuvasta ja toimenkuvan reunaehdoista sovitaan etukäteen. Kokemusasiantuntija raportoi toiminnasta henkilöstöesihenkilölle.

Kokemusasiantuntijan ei tule ottaa kantaa asiakkaiden vakaumuksiin, eikä asettaa eri toipumisen muotoja tai kuntoutusvaihtoehtoja arvojärjestykseen. Asiakkaan tulee voida kertoa oma toipumisen tarina sellaisena kuin hän on sen itse kokenut.

Toiminnasta tiedottaminen on tärkeää. Kokemusasiantuntijan ja taustaorganisaatioiden tehtävänä on viestintä eri foorumeita hyödyntäen asiakkaille, yhteistyöverkostolle kuten kaupungin sosiaali- ja terveystaloukselle ja sidosryhmille, sekä paikallismedialle.

Toimijoiden verkostoitumisen tukeminen vahvistaa toimintaa. Esimerkiksi Kuopion mallissa toimijat ovat verkostoituneet Facebook-sivustolla, ehkäisevän päihdetyön verkostossa, paikallisessa kansalaislähtöisentoiminnan verkostossa ja Sokra-koordinaation hanketapaamisissa.

Lue lisää:

- [Liisa Jussila 2019. Kokemusasiantuntijan vastaanotto Tapaustutkimus vastaanoton sisällöistä, asiakkaiden kokemuksista sekä muutoksista asiakkaiden terveydessä ja hyvinvoinnissa. Opinnäytetyö](#)
- [Kokemososaaminen \(Thl.fi\)](#)



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Toiminta vahvistaa sekä kokemusasiantuntijoiden, asiakkaiden ja ammattilaisten osallisuutta, kun laajennettu työyhteisö mahdollistaa monipuolisten ja asiakaslähtöisten palveluiden tarjoamisen vastaanotolla.

Koulutetun kokemusasiantuntijan **osallisuus omassa elämässä vahvistuu**, kun hän saa toimia uudessa roolissa, saa kokemusta asiakastyöstä ja työyhteisössä toimimisesta ja voi hyödyntää monipuolisesti elämäkokemustaan toisten auttamiseksi.

Vastaanotolle tulevienasiakkaiden ja heidän läheistensä osallisuus omassa elämässä vahvistuu, kun he saavat vertaiselta tukea, tietoa ja mahdollisuuden tulla kuulluksi, keskustella sekä käsitellä usein häpeään ja vaikeaan elämäntilanteeseen liittyviä asioita luottamuksellisesti.

Ammattilaisten osallisuus omaan työhön vahvistuu, kun ammattilaiset voivat keskittyä ammatilliseen työotteeseen ja voivat luottaa, että heidän rinnallaan toimii kokemusasiantuntija.

Kokemusasiantuntija sote-palveluissa madaltaa asiakkaan kynnyistä keskustella asioistaan. Kokemusasiantuntija ohjaa ja tukee osallistumaan vertaistoimintaan, mikä voi tukea myös ammatillisen avun piiriin kiinnittymistä. Kokemusasiantuntijan kanssa keskustelu ei velvoita, mutta antaa eväitä tehdä esimerkiksi elämänmuutoksia tukevia ratkaisuja.

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa vahvistuu, kun toimintaa kehitetään, mallinnetaan, seurataan ja arvioidaan yhdessä ammattilaisten, kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kokemusasiantuntijan vastuulla on kirjata ja raportoida omaa työtään esihenkilölleen. Raportointi ja arviointi tuo toimintaa näkyväksi, joilloin toiminta voi juurtua ja vakiintua.

Toiminta muuttaa parhaimmillaan rakenteita osallisuutta edistäviksi

Toiminnalla luodaan uudenlaisia laajennetun työyhteisön rakenteita, joilla työkuultuuria voidaan muuttaa osallisuutta vahvistavaksi.

Malli muovaa rakenteita erityisesti, jos toiminta vakiintuu ja sote-ammattilaisilla on riittävästi tietoa toiminnasta. Toiminnan rakenteilla tarkoitetaan muun muassa yhdessä sovittuja käytäntöjä, kuten toiminnan koordinoitua sekä palkkio- ja sopimuskäytäntöjä.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Toiminnalle on ilmennyt tarve laajasti koko maassa. Esimerkkinä Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) ja Sirkkulanpuiston toiminta yhdistyksen tarjoama kokemusasiantuntijapalvelu on tarjonnut mahdollisuuden keskustella päihteisiin liittyvistä asioista koulutetun kokemusasiantuntijan kanssa. Toiminta on ollut systemaattista ja monipuolista. Tarve palvelulle on osoitettu ilmeiseksi sekä asiakkaiden että ammattilaisten ja palvelujärjestelmän näkökulmasta.

Sirkkulanpuiston toimintakeskuksen toteuttaman vastaanottotoiminnan kehittämisen juuret ovat Mielen Avain -hankkeessa (STM:n Kaste-hanke, 2010–2012), joka toimi useilla paikkakunnilla Suomessa. Kehittämistyössä on hyödynnetty aiempaa tietoa valtakunnan tasolta ja Kuopion kaupunkialueelta.

Toiminnalle on nähty tarve jo Koulutetun kokemusasiantuntijan tuki KYSin hätäensivussa ja akuuttihoitossa -hankkeen suunnitteluvaiheessa ja tarve on entisestään vahvistunut Terve muutos - muutokseen motivoiva kokemusasiantuntijan vastaanotto -hankkeessa. Ensimmäisen hankkeen kokemukset ja osaaminen ovat olleet apuna toisen hankkeen (Terve muutos - muutokseen motivoiva kokemusasiantuntijan vastaanotto) suunnittelutyössä. Toiminnalle on tilastoinnin perusteella ollut kysyntää.

Tietoa toiminnasta on levitetty paikallisesti ja yhteistyötahot ovat verkostoituneet teeman äärellä.

Tavoitteena on vakiinnuttaa koulutetun kokemusasiantuntijan vastaanottopalvelu osaksi perusterveydenhuollon ja päihdehuollon palveluita, jolloin se monipuolistaisi ja vahvistaisi nykyistä palveluntarjontaa. Tavoitteena on, että asiakkaan näkökulmasta toiminta koettaisiin osaksi perusterveydenhuoltoa eikä kolmannen sektorin vapaaehtoistoimintana. Lisäksi tavoitteena on jatkaa pienryhmätoimintaa.

Kehittämiskohteena hankkeessa on nähty ajanvarauksen hyödyntäminen, joka sitouttaisi asiakasta tulemaan sovitulle tapaamisajalle paremmin. Perusterveydenhuollon vastaanottopalvelut nähdään ensisijaisesti tärkeimpänä sijoituspaikkana vastaanottopalvelulle. Näiden lisäksi olisi hyvä olla oma tila kaupungin keskustassa, jonne ihmisten on helppo löytää.

Haasteet ja kehittämisehdotukset

Kokemusasiantuntijatoiminnan haasteena on yleisesti ollut kokemusasiantuntijan palkkauksen ja palkkion järjestäminen, rakenteiden puuttuminen laajennetun työyhteisön vakiinnuttamiseksi, työnohjauskäytäntöjen ja toiminnan koordinointi sekä muun henkilöstön



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



kanssa sovittava yhteistyö ja viestintä. Näitä haasteita on viime vuosina ratkottu eri tavoin eri paikkakunnilla ja toimintaympäristöissä.

Toiminta on kehittämistyön aikana osoittautunut tarpeelliseksi ja kehittämistyön aikana on tehty useita toimia mallin vakiinnuttamiseksi hanketoimintaa pysyvämmäksi toiminnaksi.

Yhteenveto

Kokemusasiantuntijatoiminnan toteutukselle vastaanotoilla on kysyntää ja toimintaa on mahdollista levittää ja juurruttaa laajasti tulevaisuudessa. Työ on osa asiakaslähtöisten palveluiden kehittämistä sekä järjestöjen ja sotepalveluiden osaamisen ja resurssien yhteen sovittamisen kokonaisuutta, jotta voitaisiin tarjota parempia palveluita ihmisille.

Koulutetun kokemusasiantuntijan tuki KYSin hätäensiavussa ja akuuttihoidossa (ESR 2018 – 2019) ja Terve muutos - muutokseen motivoiva kokemusasiantuntijan vastaanotto (ESR 2020 – 2021)



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

