

# Arvio toimintamallista: Kokemusasiantuntija sairaanhoidon potilastyössä

Koulutettu kokemusasiantuntija työskentelee sairaanhoidon poliklinikoilla ja osastoilla. Hän tarjoaa asiakkaille ja potilaille vertaiskokemukseen perustuvaa tukea, ohjausta ja apua osana ammattilaisten tiimiä.

**Malli on arvioitu<sup>1</sup>** 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.

## Kehittäjät

Koulutetun kokemusasiantuntijan tuki KYSin hätäensiavussa ja akuuttihoitossa (ESR 1.11.2018–31.10.2019) ja Terve muutos - muutokseen motivoiva kokemusasiantuntijan vastaanotto (ESR 1.1.2020–30.6.2021), Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, Pohjois-Savo. Kuopion yliopistollinen sairaala, Pohjois-Savo.

**Kehittäjän yhteyshenkilö:** Koulutettu kokemusasiantuntija Teppo Uotinen, Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, etunimi.sukunimi@ry.sirkkulanpuisto.com

## Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

Ks. toimintamallin kuvaus Innokylässä: [Kokemusasiantuntija sairaanhoidon potilastyössä](#)

## Mallin kuvaus

Koulutettu kokemusasiantuntija saapuu hoitajan pyynnöstä poliklinikalle tai osastolle, jossa hän tapaa potilaan ja keskustelee luottamuksellisesti hänen kanssaan. Kokemusasiantuntijan tehtävänä on helpottaa palveluissa asiointia, antaa vertaistukea kuten tietoa ja ohjausta, motivoida ottamaan apua vastaan ja tukea jatkohoidon suunnittelussa.

Kokemusasiantuntija työskentelee yksin tai hoitajan kanssa työparina. Hän voi tukea erityisesti omaan vertaisryhmäänsä kuuluvia potilaita. Koulutetulla kokemusasiantuntijalla voi

<sup>1</sup> 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



olla oma kokemus esimerkiksi päihderiippuvuudesta toipumisesta ja kokemus muutoksen jälkeistä päihteettömästä elämäntavasta, jolloin hän voi tukea erityisesti potilaita, joilla on tai on ollut päihderiippuvuus.

Yhteinen kokemusmaailma, vertaisymmärrykseen perustuva työote ja kokemusasiantuntijakoulutus tukevat sekä luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymistä potilaan ja kokemusasiantuntijan välillä että potilaan henkilökohtaisen muutosprosessin käynnistymistä (esimerkiksi päihdeongelmien osalta) ja alkuvaiheen ylläpitoa. Kokemusasiantuntijan kanssa keskustelu rauhoittaa esimerkiksi päihtyneitä potilaita, mikä vapauttaa muun hoitohenkilökunnan työaikaa.

### **Toimintaympäristö**

Koulutetun kokemusasiantuntijan työpanosta voidaan hyödyntää sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon poliklinikoilla ja osastoilla. Esimerkiksi Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry:n ja Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) kehittämässä mallissa kokemusasiantuntija jalkautuu erikoissairaanhoidon poliklinikalle tai sairaalan vuodeosastoille pyydettäessä.

### **Kohderyhmä ja asiakasymmärrys**

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

Esimerkiksi Kuopion yliopistollisessa sairaalassa (KYS) kokemusasiantuntijan tukea tarjottiin vastaanotolle tai hoitoon tuleville asiakkaille ja potilaille, joilla oli päihteidenkäytön suurkulutusta tai päihteidenkäyttö oli hoitoon tulemisen syy, sekä heille, joita päihteidenkäyttö mietityttää ja jotka haluavat tilanteeseensa muutosta.

Välillisinä kohderyhminä ovat poliklinikalla tai osastolla työskentelevät sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden läheiset.

### **Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot**

Hoitava henkilökunta arvioi, ketkä voisivat hyötyä kokemusasiantuntijan kanssa käytävästä keskustelusta ja tuesta, ja ohjaa asiakkaan tai potilaan vuorovaikutukseen kokemusasiantuntijan kanssa. Kokemusasiantuntijan ohjausta tarjotaan aina ammattilaisen avun rinnalla.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Kokemusasiantuntijan vastaanotolle tai tapaamiselle ei tarvitse lähetettä tai ajanvarausta. Kokemusasiantuntija kutsutaan paikalle henkilökunnan pyynnöstä ja sovitaan aika. Hän voi myös päivystää paikan päällä.

Koulutetun kokemusasiantuntijan ja potilaan tapaamiset perustuvat vapaaehtoisuuteen. Potilas voi halutessaan asioida myös nimettömänä.

Koulutettu kokemusasiantuntija edistää yhteyden muodostamista ja luottamuksellisen keskustelun käymistä herkästä aiheesta. Esimerkiksi hoitotoimenpiteitä odottava päihdetaustainen potilas tai apua hakeva päihteiden käyttäjä ei välttämättä ole valmis avoimeen keskusteluun asioidessaan palvelussa jonkun muun kuin päihteiden käytön vuoksi.

Tutustu myös: [Mielenterveyden kokemusasiantuntija asiakkaan tukena palveluissa](#)

Kokemusasiantuntijan on mahdollista käyttää enemmän aikaa keskusteluihin ja palveluohjaukseen sekä motivoida hakemaan apua esimerkiksi päihdeongelmaan kuin mitä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisella yleensä on. Koulutettu kokemusasiantuntija etsii yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisuja ja jatkotoimenpiteitä, ja voi toimia asiakkaan ja ammattilaisten vuoropuhelun sanottajina. Tarpeen mukaan koulutettu kokemusasiantuntija jalkautuu tukemaan asiakasta esimerkiksi katkaisuhuoltoon tai päihdekuntoutukseen hakeutumiseen.

Ammattilaiset voivat konsultoida kokemusasiantuntijaa.

Koulutetun kokemusasiantuntijan rekrytoinnille ja perehdytykselle tulee varata riittävästi aikaa, jotta toiminta on selkeää kaikille. Esimerkiksi Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) erikoissairaanhoidon palveluissa koulutettu kokemusasiantuntija saa perehdytyksen ja noin kuuden tunnin koulutuksen poliklinikan käytäntöihin.

Lue lisää: [Kokemuksia välittäen – kokemustoimijoiden työtehtävien välitystoiminta](#)

Työtehtäviä tulee koordinoida ja kokemusasiantuntijalla tulee olla organisaation ja ammattilaisten tuki työlleen.

Toiminta perustuu sopimukseen, jossa on määritelty kokemusasiantuntijan työtehtävät, saavutettavuus, lainsäädännölliset asiat ja palkkio. KYSissä kehitetyssä mallissa työsopimus noudattaa yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta, viikkotuntimäärän ollessa 38 t 20 min. Monissa muissa paikoissa kokemusasiantuntijan työ on usein osa-aikaista, sillä osa kokemusasiantuntijoista on osatyökykyisiä tai jaksaminen halutaan varsinkin työn alkaessa turvata. KYSissä yksittäisiä keikkoja suorittavan koulutetun kokemusasiantuntijan palkkio on keskimäärin 20–35 e/t, ja erillisistä toimeksiannoista sovitaan erikseen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Kokemusasiantuntijan hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta on tärkeää, että hänellä on saatavilla vertaistukea ja työnohjausta. Esimerkiksi KYSissä työnohjausta on saatavilla pyydettyessä työnantajalta, jona toimii Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry.

Kun toimintaa vakiinnutetaan ja toimintavalmius halutaan turvata, on tärkeää, että kokemusasiantuntijoita on enemmän kuin yksi.

Toimintaa kehitetään kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten kanssa yhteisissä foorumeissa ja koulutustilaisuuksissa.

Lue lisää: [Kokemososaijen ja ammattilaisten työnohjaus](#)

### Vinkit toimintamallin soveltajille

Ammattilaiset ovat todenneet, että koulutettu kokemusasiantuntija tuo työhön uutta näkökulmaa ja potilaat hyötyvät kokemusasiantuntijan antamasta tuesta ja avusta.

Kokemusasiantuntija on rauhoittanut toiminnallaan potilaiden levotonta käyttäytymistä ja vapauttanut siten hoitohenkilökunnan työaika.

Kokemusasiantuntijan ei tule ottaa kantaa potilaiden vakaumuksiin eikä asettaa eri toipumisen muotoja tai kuntoutusvaihtoehtoja arvojärjestykseen. Potilaan 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, yhteistyöverkostoille kuten kaupungin sosiaali- ja terveystalouksille 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.

Syksyllä 2020 perustettiin Pohjois-Savon kokemusasiantuntijat ry, joka jatkaa toimintamallin kehittämistä. Yhdistyksen tavoitteena on kasata kokemusasiantuntijarekisteri ja jatkokehittää toimintaa.

Ennen kokemusasiantuntijaksi kouluttautumista on tärkeää, että kokemusasiantuntijaksi haluavan oma elämänhallinta on riittävässä tasapainossa, hän perehtyy huolella koulutukseen ja arvioi, pystyykö osallistumaan kaikkiin koulutustilaisuuksiin. Koulutukseen hakeutuva täyttää hakemuskäytöksen, jonka perusteella koulutuksen järjestäjä hyväksyy koulutukseen osallistuvat.



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.

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 tulevien asiakkaiden, potilaiden ja heidän läheistensä osallisuus omaan elämään, kun he saavat vertaiselta tukea, tietoa ja aikaa mahdollisuuden tulla kuulluksi sekä käsitellä usein häpeään ja vaikeaan elämäntilanteeseen liittyviä asioita luottamuksellisesti. Esimerkiksi päihteiden käytöstä toipumiseen tarvittava muutosmotivaatio voi vahvistua vertaisen esimerkin myötä.

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

Kokemusasiantuntija sote-palveluissa madaltaa asiakkaan kynnystä keskustella asioistaan. Osa sellaisista asiakkaista, jotka eivät muutoin olisi hakeutuneet ongelmansa kanssa avun piiriin, saavat matalalla kynnyksellä apua ongelmaan ollessaan palvelussa muun syyn vuoksi

Kokemusasiantuntija ohjaa ja tukee osallistumaan vertaistoimintaan, mikä voi tukea myös ammatillisen avun piiriin kiinnittymistä. Kokemusasiantuntijan kanssa keskustelu ei velvoita mihinkään, mutta antaa eväitä esimerkiksi elämänmuutoksia tukeviin ratkaisuihin.

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa vahvistuu, kun toimintaa kehitetään, mallinnetaan, seurataan ja arvioidaan yhdessä ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kokemusasiantuntijan vastuulla on kirjata ja raportoida omaa työtään esihenkilölleen. Raportointi ja arviointi tuo toimintaa näkyväksi, joilloin toiminta voi juurtua ja vakiintua. Koska malli oli todettu lupaavaksi jo aiemmassa ESR-hankkeessa, päätettiin toimintaa jatkokehittää seuraavassa hankkeessa.

### Toiminta muuttaa parhaimmillaan rakenteita osallisuutta edistäviksi

Toiminta luo uudenlaisia, osallisuutta edistäviä laajennetun työyhteisön rakenteita, joilla työkulttuuria voidaan muuttaa. Tämä hyödyttää sekä potilaita että henkilökuntaa itseään, ja lisää potilaiden osallisuutta, kun he saavat parempia palveluita. Sekä kokemusasiantuntijat että ammattilaiset osallistuvat tämän yhteisen hyvän luomiseen. Yhteiseen hyvään



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



panostaminen lisää osallisuutta, kun omilla toimilla on merkitystä, voi tehdä hyvää muille ja saada siitä kiitosta.

Malli muovaa rakenteita erityisesti, jos toiminta vakiintuu ja sote-ammattilaisilla on riittävästi tietoa toiminnasta.

### **Toimintamalli lupaavana käytäntönä**

Toiminnalle on ilmennyt tarve laajasti koko maassa. Esimerkkinä Kuopion yliopistollisen sairaalan (KYS) ja Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksen tarjoama kokemusasiantuntijapalvelu on tarjonnut potilaille 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. Asiakkaat ovat saaneet apua ja tukea, ammattilaiset ovat saaneet laajennetun työyhteisön resurssin sekä tietotaidon, ja toiminnalla on osoitettu olevan suotuisia vaikutuksia kuten se, että kokemusasiantuntijan läsnäolo on rahoittanut levottomia potilaita ja vapauttanut siten hoitohenkilökunnan työaika.

Sirkkulanpuiston toimintayhdistyksessä toteuttaman vastaanotto toiminnan kehittämisen juuret ovat Mielen Avain -hankkeessa (STM:n Kaste-hanke, 2010–2012), joka toimi Vantaalla. Kehittämistyössä on hyödynnetty aiempaa tietoa valtakunnan tasolta ja Kuopion kaupunkialueelta.

Toiminnalle on nähty tarve jo Koulutetun kokemusasiantuntijan tuki KYSin hätäensiavussa ja akuuttihoiossa -hankkeen suunnitteluvaiheessa. Tarve on entisestään vahvistunut Terve muutos - muutokseen motivoiva kokemusasiantuntijan vastaanotto hankkeessa, jonka suunnittelussa hyödynnettiin ensimmäisen hankkeen kokemuksia ja osaamista. Toiminnalle on tilastoinnin perusteella ollut kysyntää. Ensimmäisen hankkeen asiakasmäärä oli 102 eri henkilöä kymmenen kuukauden aikana. Toisessa hankkeessa asiakasmäärä on ollut 60 eri henkilöä aikavälillä 1/2020–10/2020.

Toimintaa on arvioitu kyselyllä ammattilaisille, jotka olivat yhteistyössä Koulutetun kokemusasiantuntijan tuki KYSin hätäensiavussa ja akuuttihoiossa -hankkeen kanssa. Ammattilaiset totesivat koulutetun kokemusasiantuntijan tuovan työhön uutta näkökulmaa ja potilaiden hyötyvän kokemusasiantuntijan antamasta tuesta ja avusta. Kokemusasiantuntija on rauhoittanut toiminnallaan potilaiden levotonta käyttäytymistä ja vapauttanut hoitohenkilökunnan työaika sekä antanut potilaalle mahdollisuuden keskustella vaikeista asioista ja miettiä omaa hoitopolkua. Kehittämiskohteiksi ammattilaiset nostivat selkeämmän tiedotuksen siitä, milloin kokemusasiantuntija on työvuoroissa. Lisäksi he toivoivat, että koulutettu kokemusasiantuntija olisi vielä enemmän potilaiden tavattavissa päivystyksen tiloissa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Tietoa toiminnasta on levitetty paikallisesti ja yhteistyötahot ovat verkostoituneet teeman äärellä. Toiminta vahvistuu elokuussa 2020 alkaneen kokemusasiantuntijoiden koulutuksen myötä. Koulutukseen on tuotettu opetusmateriaali, minkä lisäksi tullaan kuvaamaan toimintamalli palvelujen välittämisestä palveluntilaajan ja kokemusasiantuntijan välillä.

Toiminnan myötä on perustettu 1.10.2020 Pohjois-Savon KAT. Yhdistyksen on tarkoitus toimia kokemusasiantuntijuuden ja -tiedon edistäjänä ja edunvalvojana Pohjois-Savossa. Yhdistys tulee markkinoimaan ja välittämään kokemusasiantuntijapalveluita alueen eri toimijoille.

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 palkan tai palkkion järjestäminen, rakenteiden puuttuminen laajennetun työyhteisön vakiinnuttamiseksi, työnohjauskäytäntöjen ja toiminnan koordinointi sekä muun henkilöstön 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 ja jalkautuvana työnä on kysyntää. Toimintaa on mahdollista levittää ja juurruttaa laajasti tulevaisuudessa. Työ on osa asiakaslähtöisten palveluiden kehittämistä sekä järjestöjen ja sote-palveluiden osaamisen ja resurssien yhteensovittamisen kokonaisuutta, jotta voitaisiin tarjota parempia palveluita ihmisille.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Koulutetun kokemusasiantuntijan tuki KYSin hätäensiavussa ja akuuttihoitossa (ESR 2018–2019) ja jatkohanke Terve muutos – muutokseen motivoiva kokemusasiantuntijan vastaanotto (ESR 2020–2021) Sirkkulanpuiston toimintayhdistys ry, Pohjois-Savo.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

