

”Mä en sit oo mikään maskotti” – kokemusasiantuntija Työkykytiimin tasavertaisena jäsenenä

THL, Asiakkaat ja sote webinaari 15.3.2022

Keski-Uudenmaan Työkykyhanke

Marika Rutanen, Mirja Vehmersuo-Hiltunen ja Silja Wahlsten



Mitä kokemusasiantuntijan tasavertaisena työryhmän jäsenenä toimiminen ja toimintamallin yhteinen kehittäminen on edellyttänyt?

Kokemusasiantuntijan näkökulmasta
Asiakkaan näkökulmasta
Sote alan ammattilaisen näkökulmasta
Johtamisen näkökulmasta

Kokemusasiantuntijan näkökulma

- **Luottamusta:** omaan työkykyyn ja osaamiseen, arvoon ja ammattitaitoon, työryhmään, esihenkilöön ja asiakkaaseen
- **Halua:** tehdä tätä työtä, tehdä parhaansa, opetella uutta, toimia asiakkaan puolella olematta ammattilaisia vastaan, olla samalla viivalla ammattilaisten kanssa
- **Halua kehittää ja kokeilla:** kokemusasiantuntijan ammatin määrittämistä, kokemusasiantuntijan työnkuvan muodostamista Työkykytiimissä, luoda asiakkaalle paras mahdollinen palvelu ja palvelukokemus
- **Kykyä:** sietää epävarmuutta ja ammatillisen ulkopuolisuuden tunnetta, mennä epä mukavuusalueen ulkopuolelle, ottaa vastaan palautetta - negatiivista ja positiivista, vahvistaa asiakkaan motivaatiota, tuoda asiakkaalle iloa ja toivoa

Asiakkaan näkökulma

"Tää on tosi hyvä tuki, kaikki paska ei kaadu omaan niskaan"

"Kemia ja luottamus on tärkeä"

"On joku ihminen kenelle voi puhua ja joku joka on elänyt samaa elämää"

"Ei ole jätetty tyhjän päälle"

"Toivon että jatkuu tämä palvelu ja muutkin saisi tästä apua"

"Hyvä porukka, mut sä oot ylivertainen"

"Kokemus että on hyötyä, yritetään yhdessä eteenpäin"

"Tärkeä tuki varsinkin siinä tilanteessa kun on väsytetty tekemään hakemuksia yms. vuosia, vertainen antaa voimaa jaksaa ja nousta. Kun itse on ihan täysin väsähtänyt"

-Harry

"Alussa pohditutti, mitä vertaistuki tarkoittaa. Tuntui oudolta puhua tuntemattoman henkilön kanssa, koska en ole tottunut juttelemaan asioista vieraiden /toisten ihmisten kanssa, kun päästiin puhumaan, niin juttua riitti"
- Teemu

Sote alan ammattilaisen näkökulma

- Oman ajatusmallin muuttamista: sote-ammattilaiset tietävät, mitä palvelua asiakas tarvitsee sekä mitä ja miten palvelua kannattaa kehittää vs. asiakas on oman palvelutarpeensa paras asiantuntija ja sitä kautta löytyvät myös kehitystarpeet/- ideat.
- Rohkeutta olla edelläkävijä kulttuurin muuttamisessa. Uskallusta ja innostusta lähteä kokeilemaan uutta toimintamallia ja luottoa siihen, että se toimii.
- Avoimuutta uusille näkökulmille. Yhdessä tekemistä; ei oleteta, vaan otetaan yhdessä selvää. Avoimuutta monialaisuudelle ja sille, että tiimiin kuuluu ammattilaisia myös sote-palveluiden ulkopuolelta. Kaikkien tiimin jäsenten ammattitaidon ja kokemusten pohjalta kertyneen osaamisen arvostaminen.
- Herkkyyttä kuulla asiakkaalta nousevaa palautetta ja tarpeita sekä nähdä palvelujärjestelmää asiakkaan kautta. Halua muokata toimintamallia/ omia työtapoja saadun palautteen pohjalta entistä asiakaslähtöisemmäksi. Kokemusasiantuntijan kautta saamme enemmän ja aidompaa palautetta, mikä voi jäädä sanomatta ammattilaiselle.
- Tutustumista kokemusasiantuntijoihin/ työkavereihin: tietää, miten toinen toimii, mitä osaa, mitä kokemusta kantaa mukanaan. Sen huomioimista, että kaikki ovat erilaisia ja kokemusasiantuntijuus ei ole samanlaista.
- Kokemusasiantuntija tuo turvallisuuden tunnetta asiakkaille ja siten vähentää ammattilaisen huolta asiakkaan tilanteesta. Enpä osaisi nyt kuvitella Työkykytiimiä ilman meidän kokemusasiantuntijaa, paljon puuttuisi tiimistämme!

Johtamisen näkökulma

- **Kunnioittava ja arvostava kohtaaminen** läpileikkaavana arvopohjaisena valintana, yhteisen keskustelun aiheena sekä konkreettisina tekoina ja toimintana
 - Asiakastyössä
 - Yhteistyössä
 - Työryhmässä
- Kokemusasiantuntemuksen käyttäminen ja mahdollistaminen uuden palvelun (ja hankkeen) suunnittelussa, kehittämisessä, toteutuksessa ja arvioinnissa
- **Puheiden lisäksi tekoja** → Päätöksiä ja rohkeutta toteuttaa niitä, toimia toisin
- Rakenteita, rakenteita, rakenteita
- **Kaikki työryhmän jäsenet ovat töissä meillä**, ”Ammattina ihminen”
 - Osaaminen, kokemukset, tiedot ja taidot, roolit ja odotukset → yhteisiä ja erilaisia
 - Tuki työhön ja työvälineet kunnossa
 - Luottamus, kuten kaikkiin työntekijöihin
- Työyhteisön moniäänisyyden vahvistaminen ja mahdollistaminen – myös sote ammattilaisilla on oma kokemuspankkinsa, jota voi työssään hyödyntää



Kiitos!