

# Arvio toimintamallista: Kokemusasiantuntijaraati

Kokemusasiantuntijaraati vahvistaa asiakasosallisuutta ja kokemustietoa esimerkiksi sairaanhoidon päätöksenteossa. Kokemusasiantuntijat osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja arviointiin. Raadista tulee rakenteellinen osa organisaation toimintaa.

**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 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

## Sisällys

Arvio toimintamallista: Kokemusasiantuntijaraati .....	1
Mallin kuvaus .....	2
Toimintaympäristö .....	2
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys .....	2
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot .....	3
Vinkit toimintamallin soveltajille .....	3
Kokemusasiantuntijaraadin hyödyntäminen .....	4
Arvioidut hyödyt toiminnasta .....	4
Toiminnan kustannukset .....	5
Sidosryhmät ja yhteistyökumppanit .....	5
Mallin arviointi .....	5
Osallisuuden toteutuminen mallissa .....	5
Toimintamalli lupaavana käytäntönä .....	6

## Kehittäjä

<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



Recovery-toimintaorientaatio mielenterveyspalveluissa -hanke (ESR 1.4.2018 – 31.3.2021).

**Kehittäjän yhteyshenkilö:** Sini Kirvesmäki, Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue  
etunimi.sukunimi@hyvaep.fi

## Mallin kuvaus

Kokemusasiantuntijuuteen perustuvan raadin tavoite on saada palvelujen käyttäjäkokemus osaksi palvelujen kehittämistä ja hoitokulttuurin muutostyötä.

Asiantuntijaraati tarjoaa kokemusasiantuntijan osaamisen ja palvelukäyttäjien näkemyksen toipumisorientaatioon perustuvalla uudistumisella, jotta hyvinvointialueella voitaisiin uudistua toipumisorientaation mukaisesti.

Asiakasraatitoiminnan yhtenä tavoitteena on toipumisorientaatiolähtöisen palvelumallin kehittämisen seuraaminen asiakasnäkökulmasta. Toipumisella tarkoitetaan oman elämän hallintaa, mahdollisuuksia tehdä omaa elämää koskevaa valintoja sekä toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen.

## Toimintaympäristö

Kokemusasiantuntijaraatitoiminta uudistaa suomalaista mielenterveystyötä ja -palveluita. Toivoa, toipumista ja asiakasosallisuutta korostava lähestymistapa tuo tietoa kokemusasiantuntijatyön vaikutuksista, mahdollisuuksista ja haasteista mielenterveystyössä.

Kokemusasiantuntijaraatitoiminta soveltuu eri palveluiden kehittämiseen, kuten päihde-, asunnottomuus tai vammaistyöhön. Se soveltuu yhtä hyvin niin peruspalveluihin kuin erikoissairaanhoidon.

## Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Toimintamallin kohderyhmään kuuluvat palvelunkäyttäjät, heidän omaisensa, mielenterveyspalveluissa toimivat ammattilaiset, järjestötoimijat sekä koulutetut kokemusasiantuntijat.

Kokemusasiantuntijaraadin jäsenten valinnassa pyritään siihen, että jäseniä olisi mahdollisimman erilaisista taustoista, jotta raati olisi monimuotoinen ja kokemustietopohja kattava. Raadin jäseniksi voivat hakea kaikki toiminnasta kiinnostuneet. Hakijoiden valmiuksia ja halukkuutta toimia kokemusasiantuntijaraadissa arvioidaan raadista vastaavan organisaation perustamassa arviointiryhmässä. Arviointiryhmä vastaa siitä, että mukaan valikoituu sopivia henkilöitä.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Kokemusasiantuntijat pääsevät raadissa vaikuttamaan hoidon sisältöön kokemuksensa pohjalta. Kokemusasiantuntijoilta odotetaan kiinnostusta, halukkuutta ja motivoitumista työryhmätyöskentelyyn sekä halua kehittää palveluita.

### **Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot**

Kokemusasiantuntijaraati käsittelee sille organisaation sisältä, kuten kehittämistyöryhmistä annettuja tehtäviä palvelunkäyttäjien näkökulmasta. Raati kokoontuu säännöllisesti, esimerkiksi kerran kuukaudessa. Kokemusasiantuntijaraati ratkoo sille annettua tehtävää, jonka myötä työryhmä saa kokemustietoa päätöksentekonsa tueksi. Osallistujajoukon tulee samalla olla riittävän suuri, jotta tuotosta varten saadaan tarpeeksi moninainen näkemys. Tarvittaessa raati voi jakautua myös pienempiin ryhmiin annetun tehtävän niin vaatiessa.

Raadin ohjaamiseen tarvitaan vastuuhenkilö, joka kutsuu raadin koolle ja toimii raadin fasilitoijana ja sihteerinä. Henkilö vastaa hankkeen käytännön järjestelyistä, kokousjärjestelyistä, tiedottamisesta sekä erilaisista toimituksista. Lisäksi henkilö valmistelee kokemusasiantuntijaraadin tapaamiset. Tapaamisessa voi olla vapaaehtoinen ennakkotehtävä. Raadin jäsen voi tehdä ennakkotehtävän, vaikka ei pääsisi osallistumaan raatiin.

Tapaamisissa käydään läpi esityslista ja annettu tehtävä. Kokemusasiantuntijat jaetaan tarvittaessa pienempiin ryhmiin, jotka valmistelevat tehtävistä esitykset, jotka käydään läpi yhdessä. Esitysten pohjalta muodostetaan kokemusasiantuntijaraadin yhteinen vastaus tehtävään, eli tuotos. Vastuuhenkilö tekee tapaamisen jälkeen muistion ja toimittaa sen kokemusasiantuntijaraadin tarkistettavaksi. Tuotos toimitetaan tehtävän antaneelle työryhmälle.

### **Vinkit toimintamallin soveltajille**

Toiminta avaa kokemusasiantuntijoille tietä työryhmiin (esim. ryhmähoitojen, osastohoidon ja polikliinisen hoidon kehittämistyöryhmät), joissa he voivat olla vakiintuneita jäseniä. Työryhmässä voi olla esimerkiksi vähintään yksi kokemusasiantuntijajäsen ja toiminta-alueen johtoryhmässä kaksi kokemusasiantuntijaa.

Raadin vastuuhenkilövastaa siitä, että kuhunkin työryhmään valitaan sopiva kokemusasiantuntija, jonka kokemusosaaminen vastaa työryhmän tavoitteita. Kokemusasiantuntijaraadissa on hyvä käydä keskustelua työryhmäjäsenyyksistä, jotta jäsenet pääsevät vaikuttamaan myös siihen, missä työryhmässä kukakin haluaa olla mukana. Kokemusasiantuntijaraadin kokoa ei ole määritetty, mutta jäsenmäärän tulisi olla riittävä, jotta jako pienempiin ryhmiin raadin sisällä olisi mahdollista.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Vastuuhenkilön on hyvä tiedostaa omat ennako-olettamukset ja käsitykset hoidosta, osallisuudesta ja kokemusasiantuntijatoiminnasta. Tällöin ennako-olettamukset vaikuttavat mahdollisimman vähän kokemusasiantuntijaraadin työskentelyyn.

Ennen kokemusasiantuntijaraatitoiminnan aloittamista, on organisaation hyvä arvioida omia asiakasosallisuustoimintoja. Apuna voi käyttää seuraavia kysymyksiä:

- Miten asiakasosallisuus toteutuu?
- Miten kokemusasiantuntijaraatia hyödynnettäisiin?
- Mitä arvioituja hyötyjä toiminnasta on?
- Mitä kustannuksia toiminnasta on?
- Mitä yhteistyökumppaneita toimintaan voi liittää vai toteutetaanko kokemusasiantuntijaraati pelkästään organisaation sisäisen kehittämisen tarpeista?
- Miten asiakasraatiin pääsee mukaan?

Kokemusasiantuntijaraatiin rekrytoimisen tulee olla avointa ja jokaiselle tulee antaa mahdollisuus osallistua haastatteluvaiheeseen, jossa valitaan raatilaiset. Jos kokemusasiantuntijoita valikoidaan ennen haastattelua, riskinä on, että projektityöntekijän ennakkokäsitykset muovaavat kokemusasiantuntijaraatia.

Toiminta avaa kokemusasiantuntijoille tietä kehittämistyöryhmiin, joissa tehdään päätöksiä.

### **Kokemusasiantuntijaraadin hyödyntäminen**

Kokemusasiantuntijaraatia voidaan hyödyntää hyvin laajasti kaikessa organisaation kehittämistyössä. Organisaation toiminta perustuu palvelunkäyttäjien näkemyksiin, joka on uusi rooli myös kokemusasiantuntijaraadille kehitettäväksi. Parhaimmillaan asiakasnäkemykset ja kommentit saadaan nopeasti eteenpäin etenkin, kun toiminta on vakiintunut organisaatiossa ja kokemustietoa aidosti arvostetaan ja hyödynnetään. Toiminnan juurtuminen osaksi rakenteita ja organisaation hallinnon tukea vaatii systemaattista kehittämistyötä.

### **Arvioidut hyödyt toiminnasta**

Palveluita suunniteltaessa niihin tulisi sisältyä automaattisesti palveluidenkäyttäjien kokemukset ja näkemykset. Asiakasraadin toiminta lisää asiakaslähtöisyyttä organisaatiossa. Kokemustiedon käytön tulee perustua jatkuvaan arviointiin ja palautteiden käsittelyyn. Kun toiminta saavuttaa luottamusta, palvelun käyttäjien ja kokemustiedon roolia ei voida, eikä haluta enää sivuuttaa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

## Toiminnan kustannukset

Kokemusasiantuntijaraadin koordinointi on sisällytettävä organisaation työntekijän toimenkuvaan. Vaadittu työaikaresurssi on toiminnan käynnistymisen jälkeen kokoaikaiselle työntekijälle noin 5–10 prosenttia. Raadin kokemusasiantuntijapalkkioihin on varattava budjettirahaa. Keskimäärin raadissa on noin 10 kokemusasiantuntijaa kokousta kohden. Näiden lisäksi kustannuksia voi tulla kokoustiloista.

## Sidosryhmät ja yhteistyökumppanit

Kokemusasiantuntijaraadi voi käsitellä myös sidosryhmiltä saatuja tehtäviä.

Myös yhteistyökumppanit, esimerkiksi sote-työryhmät, oppilaitokset, kansanterveys- ja potilasjärjestöt sekä omaisjärjestöt, on syytä selvittää ennen kokemusasiantuntijaraadin toiminnan aloittamista. Selvityksen aikana yhteistyökumppaneita sitoutetaan kokemusasiantuntijaraadin hyödyntämiseen. Yhteistyökumppaneita kannattaa pitää tietoisena prosessin etenemisestä eri vaiheissa. Kokemusasiantuntijan lisääminen yhteistyökumppanin työryhmiin vahvistaa linkittymistä kokemusasiantuntijaraadin toimintaan.

## Mallin arviointi

Asiakasraatitoiminnan malli tuo menetelmätasolle uutta lähestymistapaa ja tietoa, sekä mielenterveyspalveluihin uusia mahdollisuuksia ja kokemusasiantuntijaosaamisen kehittämisen haasteita.

Toimintamalli liittää kokemusasiantuntijuuden kiinteäksi osaksi organisaatiota; osaksi palvelujen uudistamista, päätöksentekoa, suunnittelua ja käyttäjänäkökulman huomioimista osana hoitokulttuurin muutosta. Kokemusasiantuntijaraadi -toiminta hyödyntää entisten ja nykyisten palveluiden käyttäjien osaamista. On tärkeää, että kokemusasiantuntijaraadin jäsenten valinnassa huomioidaan henkilöiden osaaminen, mutta myös voimavarat, jotta jokaisella on mahdollisuus osallistua itselle sopivalla tavalla.

## Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kokemusasiantuntijaraatilaiset ovat aktiivisia toimijoita osana palveluiden suunnittelua kehittämistä, ja raadin toiminta on integroitu pysyväksi osaksi palvelutuottamisen rakennetta. Kokemusasiantuntijaraadiin voi osallistua haluamallaan panoksella, mutta raatilaiselta odotetaan kiinnostusta toimintaan ja toimeksiantojen täyttämiseen. Raatilaisten valinnassa huomioidaan moninaiset taustat, jotta raadin kokoonpano olisi kokemustiedoltaan ja osaamiseltaan kattava. Raadin toiminta ja rakenne mahdollistaa kokemustiedon hyödyntämisen ja osallistujien näkemysten ja tarpeiden kuulemisen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Raadissa työskentely kehittää siihen osallistuvien osaamista, vahvistaa itsetuntoa ja voimaantumista. Osallistuminen raadin toimintaan parantaa asiakkaiden oikeusturvan ja päätösvallan lisääntymistä, vastuun ja aktiivisuuden edistämistä, vuorovaikutus ja verkostoitumiskykyä sekä palvelujärjestelmän tuntemusta. Raadin toimintaan osallistumisesta on hyötyä osallistujalle heidän hakeutuessaan muihin toimintoihin ja työelämään.

### **Toimintamalli lupaavana käytäntönä**

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri osallistui Etelä-Pohjanmaalla toteutettuun kansalliseen KASTE-ohjelman kehittämiseen vuosina 2008–2017. Sosiaali- ja terveysministeriön kansallisen ohjelma (KASTE I ja II) tavoitteita olivat kuntalaisten osallisuuden vahvistaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Kansallisessa ja paikallisessa ohjelma- ja kehittämistyössä tavoiteltiin palvelujen laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantamista, sekä hyvinvoinnin, terveyden ja eriarvoisuuden kaventamista. Recovery-toipumisorientaatiomallin mukainen kehittämistyö sopi hyvin tämän alueellisen kehittämistyön jatkoksi.

### **Toiminnalle on kysyntää**

Ihmistä osallistavan ja toipumista tukevan lähestymistavan viitekehys on kansainvälisesti merkittävää toimintaa, jota myös Suomessa nyt toteutetaan. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin johto ja henkilökunta saivat kehittämistyönsä tueksi Skotlannin opintomatkalta mallia, joka jatkuu vielä hanketyön jälkeen muun muassa I.ROC mittarin suomalaisen sovelluksen kehittämistyönä.

Kysyntä on seurausta pitkäjänteisen kehittämistyön tuloksesta, jossa kokemustiedolla on merkittävä osuus. Toipumisorientaatio toiminnan viitekehyksessä asiakasosallisuustyö, kokemustiedon hyödyntäminen ja asiakasraatitoiminta on kerännyt myös johdon luottamusta, joka on osallistunut uusien menetelmien, kuten asiakasraatitoiminnan kehittämiseen.

### **Yhteenveto**

Recovery-hankkeen kokemustoiminnan laajuus ja asiakasraatitoiminnan linkittyminen palvelutuotannon rakenteisiin on ollut innovatiivista. Samantyyppistä systemaattista toimintaa kehitetään kahden sairaanhoitopiirin alueella (Etelä-Pohjanmaa ja Pirkanmaa) sekä Helsingin kaupungin päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Lisäksi raatitoiminta on laajenemassa Etelä-Pohjanmaalla psykiatrisen sairaalan ulkopuolelle.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

