

# Kehittämistehtävä

Heidi Lallo, 2212744  
Käytännön harjoittelu 3  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden laitos  
Itä-Suomen yliopisto  
Kesäkuu 2023

## Sisällysluettelo

1	Tutkimusperusteinen kehittämistehtävä .....	3
1.1	Kokemusasiantuntija .....	4
1.2	Aineiston keruu.....	6
1.3	Tutkimustulokset.....	7
1.4	Johtopäätökset ja pohdinta.....	9
	Lähteet .....	13

# 1 Tutkimusperusteinen kehittämistehtävä

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamista ja rahoittamista on jo jonkin aikaa pyritty uudistamaan. Yhtenä tavoitteena on sosiaali- ja terveyspalvelujen integroiminen mahdollisimman asiakasläh- töiseksi ja yhdenvertaisuutta tuottavaksi kokonaisuudeksi. Asiakkaat voivat hyötyä sosiaali- ja ter- veyspalveluiden lisäksi kokemusasiantuntijan tai vertaisen tapaamisesta. (Mikkonen & Saarinen 2018, s.178–183.) Sosiaali- ja terveysministeriön 2009–2015 laatiman mielenterveys- ja päihde- suunnitelman mukaan kokemusasiantuntijat tulee ottaa mukaan mielenterveys- ja päihdepalve- lujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. (Hietala & Rissanen 2015, s.11.) Hannele Palu- kan, Tiina Tiilikan ja Petra Auvisen tutkimuksen mukaan tällä hetkellä hallinnolliset rakenteet eivät tue kokemusasiantuntijoiden asemaa. Kokemusasiantuntijatoimintaa ei ole virallisesti tunnustet- tua eikä kokemuksellisuus ja ammatillisuus ole keskenään integroitunutta yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Kokemusasiantuntijatoiminta lisää asiakkaan osallisuutta sosiaali- ja terveys- palveluissa. (Palukka, Tiilikka & Auvinen 2019, s.33–34.)

LAB:n ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat Silja Koukelo, Simo Maijanen ja Samu Vuorela ovat tutkineet 2023 valmistuneessa opinnäytetyössään Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (2022) aikuisten monialaisten palveluiden henkilöstön kokemuksia kokemusasiantuntijayhteis- työstä. Heidän opinnäytetyönsä tavoitteena oli kehittää kokemusasiantuntijayhteistyötä Etelä-Kar- jalan sosiaali- ja terveyspiirin aikuisten monialaisissa palveluissa. Opinnäytetyön aineisto kerättiin 2022 joulukuussa webropol kyselynä, johon he saivat 26 vastausta aikuisten monialaisista palve- luista. Aineiston mukaan yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa on hyödyttänyt työntekijöitä monilla eri tavoilla ja suhtautuminen kokemusasiantuntijoihin on myönteistä. Kehittämistarpeena esiin nousi tietoisuuden lisääminen kokemusasiantuntijatoiminnasta. (Koukelo, Maijanen & Vuo- rela 2023.)

Etelä-Karjalan sairaanhoitopiirin aikuisten monialaisten palveluiden työntekijöistä ja kokemusasi- antuntijoista koostunut kehittämistyöryhmä aloitti syksyllä 2022 säännölliset kokoontumiset. Työ- ryhmän työskentely pohjautui yhteinen tulevaisuus-Etelä-karjalan tulevaisuuden sote-keskus han- kesuunnitelman tavoitteeseen. Yhtenä sosiaalityön kehittämisen tavoitteena on lisätä yhteisöso- si-

aalityötä osana matalan kynnyksen kohtaamispaikkoja sekä ottaa käyttöön työmenetelminä psykososiaalisen tuen ja etsivän sosiaalityön toimintamalleja. Etelä-Karjalan hyvinvointialueen aikuisten monialaisten palveluiden työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden yhteinen kehittämistyön yhtenä tuloksena ilmeni tarve SIUN KAA-kokemusasiantuntijan yhteisvastaanotto toiminnalle, jonka on tavoitteena toteutua 21.2.-31.10.2023.

Tämän kehittämistehtävän tavoitteena on selvittää lisääkö kokemusasiantuntijoiden vastaanotto-toiminta ennalta ehkäisevää työtettä ja asiakasosallisuutta, jota tarkastellaan kokemusasiantuntijan kontekstista heidän kanssansa käytyjen keskustelujen perusteella. Keskustelujen teemoina ovat kokemusasiantuntijoiden kokemukset asiakastapaamisista, vastaanottoaikojen ajankohdista ja paikasta. Keskusteluissa kokemusasiantuntijat saavat antaa myös vapaasti palautetta.

Tässä kehittämistehtävässä kerron rajatun sivumäärän vuoksi hyvin lyhyesti luvussa 1.1 kokemusasiantuntija käsitteestä. Luvussa 1.2 kerron hieman aineiston keruusta ja luvussa 1.3 esittelen tutkimustuloksia. Kehittämistehtävän johtopäätökset ja pohdinta ovat luvussa 1.4.

## **1.1 Kokemusasiantuntija**

Kokemusasiantuntija on yleisnimitys ja kattotermi kokemusasiantuntijoiden tehtävistä sekä erilaisista vertaistuen- ja toiminnan muodoista. Kokemusasiantuntija voi kutsua itseään myös vertaisohjaajaksi, joka korostaa yksilön ja ryhmien kanssa työskennellessä tasa-arvoisuutta. (Hietala & Rissanen 2015, s. 19.) Kokemusasiantuntija on oman kokemusalueensa asiantuntija, mutta ei ammattilainen. Kokemusasiantuntija on tapahtumasta tai tilanteesta selvinnyt, parantunut tai kuntoutunut ja tämän lisäksi hän on kouluttautunut tehtäväänsä. (Mikkonen & Saarinen 2018, s.62.) Kokemusasiantuntija- ja vertaisasiantuntijatoiminnan ero on kohderyhmässä. Vertaisasiantuntija toimii omassa viiteryhmässään vertaisena. Kokemusasiantuntija toimii viiteryhmänsä ulkopuolella palveluissa ja ammattilaisen rinnalla, jossa olennaista on vertaisten kohtaaminen, ajatusten ja kokemusten jakaminen. Kokemusasiantuntijan rooli voi vaihdella toimintaympäristön- ja yhteyden mukaan. (Hietala & Rissanen 2015, s.14.)

Kokemusasiantuntija tehtävässä toimiminen edellyttää koulutusta, joka sisältää teoretietoa sekä kokemusasiantuntija tehtävässä tarvittavia valmiuksia ja taitoja. Lisäksi työskentely edellyttää riittävän pitkälle edennyttä kuntoutumista, kykyä omien kokemusten reflektointiin ja ammattilaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. (Hietala & Rissanen 2015, s.14.) Koulutus vaihtelee valtakunnallisesti parin päivän valmennuksista kahdeksan kuukauden oppilaitoksen järjestämään monimuoto valmennukseen. Vuodesta 2019 alkaen kokemusosaaminen on sisällytetty ammatilliseen koulutukseen. Kokemusasiantuntijana ja vertaisohjaajana toimiminen on yksi kasvatus- ja ohjausalan valinnainen 20 osaamispisteen tutkinnon osa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.) Etelä-Karjalan hyvinvointialueella kokemusasiantuntijoita on tällä hetkellä kokemusasiantuntijarekisterissä noin sata henkilöä, heitä pidetään tärkeinä yhteistyökumppaneina. Kokemusasiantuntijoilla on joko jonkin järjestön kautta saatu koulutus tai Etelä-Karjalan hyvinvointialueen järjestämä koulutus, joka on sisällöltään 50 tuntia. (Etelä-Karjalan hyvinvointialue 2023.)

Hannele Palukan, Tiina Tiilikan ja Petra Auvisen (2019, s. 33.) tutkimuksen mukaan silloin, kun kokemusasiantuntijat työskentelevät ammattilaisen työparina, pitävät he itseään vahvoina ja tasa-arvoisina toimijoina palvelujärjestelmässä sekä osallisena palveluiden kehittämisessä. Mikkosen ja Saarisen (2018, s. 62) mukaan kokemusasiantuntijana toimiminen edellyttää, että kykenee arvioimaan ja jäsentämään omaa kokemustansa. Hietalan ja Rissanen (2015, s.14.) mukaan kokemusasiantuntijaksi kouluttautuminen ja siinä tehtävässä toimiminen on merkityksellinen vaihe omassa kuntoutumisessa, jossa siirrytään avun vastaanottajasta sen antajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Hannele Palukan, Tiina Tiilikan ja Petra Auvisen (2019, s. 33) tutkimuksen mukaan kokemusasiantuntijalla on omakohtaista tietoa ja taitoa, jota ei voida omaksua ammatillisen koulutuksen myötä. Kokemusasiantuntija voi toimia muun muassa palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä, toteuttamisessa ja arvioinnissa (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022).

Kokemusasiantuntijuus kehittyy ja kypsyy ajan myötä. Tähän kokemusasiantuntija tarvitsee taustalla olevien tahojen ja organisaation tuen. Välittömän ja säännöllisen tuen lisäksi tärkeää ovat kokemusasiantuntijoiden keskinäinen kokemusten vaihtaminen, vertaistuki, koulutus, työnohjauksellinen tuki, verkostoituminen sekä mahdollisuus monipuolisiin tehtäviin. Kokemusasiantuntijoiden tekemän arvokkaan työn lisäksi heidät nähdään myös osana laajaa vertaisuuteen perus-

tuvaa julkista ja kolmannen sektorin rajat ylittävää yhteisöä. Kokemusasiantuntijatoimintaan osallistuminen toiminta koetaan voimaannuttavana ja kuntouttavana, joka tuo tämän kautta kokemusasiantuntijatoimintaan mielekkyyttä sekä tuottaa taloudellisia säästöjä. Toimintaan osallistuminen voi auttaa löytämään ja vahvistamaan kokemusasiantuntijan omia voimavarojaan. Kokemusasiantuntijoina toimivien oma vointi ja toimintakyky voivat vaihdella ja tämän vuoksi työnohjauksellinen tuki onkin erittäin tärkeää. (Hietala & Rissanen 2015, s.15–16.)

Kokemusasiantuntija voi olla suhteessa ammattilaiseen tasavertainen ja asiantuntemusta arvostava. Toisaalta kokemuseräistä tietoa ei aina tunnusteta, eikä näin ollen kokemusasiantuntijoiden erityisiä taitoja välttämättä huomioida. (Palukka, Tiilikka & Auvinen 2019, s. 33.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa kokemusasiantuntijat toimivat yhteistyösuhteessa ammattilaisiin nähden heidän työtänsä täydentävissä rooleissa. Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden keskinäiset suhteet ja rajat ovatkin muokattava tapauskohtaisesti yhteistyössä osallistujien, organisaation sekä kehittämistavoitteiden mukaisesti. (Hietala & Rissanen 2015, s.19.) Hannele Palukan, Tiina Tiilikan ja Petra Auvisen (2019, s. 33.) tutkimuksen mukaan kokemusasiantuntijatoiminta on tärkeänä osana sosiaali- ja terveydenhuollon muutosta, jota ei voida toteuttaa pelkästään ammattilaisten voimin.

## **1.2 Aineiston keruu**

Tämän kehittämistehtävän aineisto kerättiin kolmen kokemusasiantuntijan kanssa käydyistä keskusteluista. Olin yhteydessä sähköpostilla 16.5.2023 kolmeen kokemusasiantuntijaan, jossa tarjosin mahdollisuutta ryhmä- tai yksilökeskusteluluun. Yksilöllisten keskustelujen lisäksi tapasin heitä työnohjauksellisissa tapaamisissa sekä vastaanottojen yhteydessä tämän kevään aikana. Keskustelujen teemat pidettiin väljänä, jotta kokemusasiantuntijat saisivat kertoa ajatuksistaan mahdollisimman vapaasti.

Keskustelujen teemat olivat:

1. Kerro kokemuksistasi asiakastapaamisista.

2. Olivatko tapaamispaikka ja -aika sopivat?

3. Kerro vapaasti palautetta.

### 1.3 Tutkimustulokset

Seuraavaksi kerron kehittämistehtävän tutkimustuloksista. Yksilökeskustelut nauhoitettiin, jotka ajoittuivat ajalle 19.-26.5.2023. Keskustelujen litteroinnin jälkeen teemoittelin vastaukset samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien mukaan sisällönanalyysimenetelmän mukaisesti. Esittelen tutkimustulokset suurempina kokonaisuuksina, jotta vastaajien anonymiteetti toteutuu. Kokemusasiantuntijoiden kanssa käytyjen keskusteluluista teemoiksi muodostuivat: kohtaaminen, tapaamispaikat ja ohjautuminen, vertainen ja kokemusasiantuntija, työnohjaus ja muita huomioita.

#### **Kohtaamiset:**

*”Asiakaskohtaamiset ovat olleet paras osio SIUN KAA hankkeessa. Kohtaamiset ovat olleet hyviä, itselle antoisia sekä arvokkaita. Asiakas on kertonut, että tuonut jotain asioita esille, joita ei ole aiemmin muille kertonut, joka tuntunut siltä, että on luottamusta syntynyt. Mikäli asiakkaita ei kohdata ei ole eikä tule asiakkaan ja kokemusasiantuntijan välille kohtaamisia. Tärkeää kohtaamisissa on läsnäolo ja keskittyminen asiakkaan asiaan. Usein ihmiselle on pinna kireällä ja kärsivällisyys heikkoa. Kokemusasiantuntija voi tukea ja tsemppata asiakasta sekä rauhoitella, että asiat yksi kerrallaan järjestyvät”.*

*”Näkökulma on ollut tähän lähtiessä, että haluaa auttaa muita, jos miusta ois jotain apua ja tukea omien kokemusten perusteella. Itselle jää hyvä mieli, kun on pystynyt auttamaan. Matkan varrella olen huomannut, että on myös itselle hyötyä. Oman kuntoutumisen näkökulmasta merkityksellinen, tuo päivään rytmiä. Tunnen olevani tällä hetkellä juuri siinä paikassa missä kuuluukin olla. Vastaanotto toiminta palvelee itseäänkin hyvin, omaa toipumista ja kuntoutumisen matkaa. Toisinaan on ollut riittämätön olo joissakin asiakastapaamisissa. Tähän mennessä saanut käytyä itsensä kanssa läpi ja oivaltanut, ettei ala yrittämään liikaa”.*

### **Tapaamispaikat ja ohjautuminen:**

*”Imatralla lähti hieman paremmin liikkeelle sekä on helpompi kohdata asiakkaita, kun kaikki palvelut ovat samassa rakennuksessa. Imatralla tila ja kellonaika ovat hyvät. Imatran paikka on hyvä, koska asiakkaita on ohjautunut muualtakin. Lappeenrannassa oleva huone on hyvä. Iltapäiväaika on parempi kuin aamupäivä. En oo ihan varma, onko ihan paras aika tuo aamupäivä. Lappeenrannassa ei ole ollut asiakkaita kumpaankaan kellonaikaan. Nyt iltapäiväaika on Pajarilassa. Hyvä muutos oli siirtää yksi Lappeenrannan päivä Pajarilaan, jossa asiakkaat ovat jo valmiiksi. ”Asiakkaat ovat tulleet spontaanisti ja ammattilaisen ohjaamana”.*

### **Vertainen ja kokemusasiantuntija:**

*”Vertaisohjaajan ja kokemusasiantuntijan rooliin on ollut helppo solahtaa. Kokemusasiantuntijan rooli on silloin, jos tietää asiasta. Silloin kun tarvitaan vertaistukea, on vertaisena. Missä ei ole itse ollut potilaana tai asiakkaansa on helpompi toimia kokemusasiantuntijana. Missä on ollut itse huonossa voinnissa, on erilaisessa kokemusasiantuntijan roolissa, On täytynyt ihan hetken pohtiakin ja on aiheuttanut hieman hämmennystäkin. Toisaalta on tuntunut siltä, että ei voi laskuttaa vertaisena tapaamisista. Vertaisuus on ollut itselle ilmaista ja haluan tarjota sitä ilmaiseksi vertaisillekin. Kokemusasiantuntijan työ on jäykempää, kuin vertaisena toimiminen. Kokemusasiantuntijan ja vertaisohjaajan raja on häilyvä. Mikäli asiakas on tuntunut vertaiselta, olen antanut omat yhteystiedot ja sopinut ajan joustavammin, josta ei ole ”voinut” laskuttaa”.*

### **Työnohjaus ja muita huomioita:**

*”Työnohjaukset olivat hyvät, mutta aika meni palkkioasioihin. Työnohjauksessa palkkiokeskusteluun mennyt aikaa ja maksuissa ollut ongelmia. Etuuskien kanssa on vaikeaa yhteensovittaa kokemusasiantuntijuudesta saatua palkkiota, josta seurasi taloudellinen ahdinko. Työnohjauksesta ja kokemusasiantuntija koulutuksessa olisi hyvä käsitellä keinoja asiakastyöhön ja asiakkaan kohtaamisessa. Mikäli tavoitteena on tehdä kokemusasiantuntija työtä palkattuna, olisi hyvä sisällyttää asiakastyöhön tarvittavia tietoja”.*



*”Vastaanotolla tulee vastuuntunne ihmisestä. Tunne, että on jotain hyvää annettava tapaamalle ihmiselle. Olisi ollut hyvä olla ammattilainen saatavilla tai jokin keino millä saada yhteys ammattilaiseen ja saada asiakkaan akuuttiin hätään apua. Lappeenrannassa on esimiehiä ja työntekijöitä enemmän paikalla kuin Imatralla. Lappeenrannassa neuvonta on samassa rakennuksessa, joka on auki iltapäivällä. Imatralla neuvonta on toisessa rakennuksessa ja on auki aamupäivällä. Mikäli on ollut haasteita, kysynyt Santulta apua kasvotusten tai soittanut”.*

*”Suurin vaikeus saada asiakkaita, joka näkyi erityisesti Lappeenrannassa. Markkinointi asiaan on panostettava. Kuinka vastaanotto aika sovitaan, Valveessa on ollut käytössä ajanvarauskalenteri, joka on ollut hyvä systeemi”.*

#### **1.4 Johtopäätökset ja pohdinta**

Sillan rakentaminen ja kohtaaminen ovat merkityksellisiä kaikille osapuolille vuorovaikutussuhteissa. Kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset hyötyvät toinen toisensa asiantuntijuudesta. Kokemusasiantuntija tuo kokemusperäistä tietoa, jota ei opita ”kirjoista ja kansista”. Yhteistyöstä on hyötyä asiakkaan kuntoutumisen eri vaiheissa hänelle itselleen, läheisilleen, vertaisille, kokemusasiantuntijoille sekä ammattilaisilla. SIUN KAA vastaanottotoiminta alkoi nopealla aikataululla ja toimintaa on muokattu matkan varrella tarpeen mukaan. Keskusteluiden perusteella kokemusasiantuntijalla voi tulla toisinaan tunne, ettei pysty auttamaan asiakasta. Tähän toivotaan enemmän ammattilaisten tukea. Vastaanottotoiminta ja asiakkaan ongelmat voivat olla moninaisia, jonka ratkaiseminen voi olla kokemusasiantuntijalle tiukka paikka.

Kokemusasiantuntijan ei tarvitse eikä pidäkään lähteä ratkaisemaan asiakkaan ongelmia, mutta tunne keskustelujen perusteella voi olla toisinaan vahvasti mukana. Ammattilaiset voivat toimia siltä kokemusasiantuntijan turvaverkkona. Kokemusasiantuntijan onkin tärkeää muistaa, että ohjaavat asiakkaan tarvittaessa ammattilaisen palveluihin. Lappeenrannassa ohjaaminen on sujuvampaa, koska neuvonta ja ohjaus ovat samassa rakennuksessa iltapäivisin klo 12–15. Imatralla työikäisten neuvonta ja ohjaus ovat Iso apu palvelukeskuksessa Esterinkadulla aamupäivisin klo 9–12. Keskusteluiden perusteella tulkitsem, että toiveena olisi, että tehtäisiin ammattilaisen kanssa

enemmän yhteistyötä. Kokemusasiantuntijan rinnalla kulkeminen on myös tärkeää ja merkityksellistä, jotta kokemusasiantuntija ei uuvu tehtävässään.

Keskustelujen perusteella tulevaisuudessa tulisi kiinnittää huomiota ja pohtia keinoja, kuinka kokemusasiantuntijasta tulee luontevammin yhteistyökumppani, tiimin jäsen. Keskusteluissa ilmeni, etteivät kokemusasiantuntijat ole tulleet tutuiksi talossa olevien ammattilaisten kanssa. Olisikin tärkeää pohtia, kuinka tulla tutuiksi Imatran ja Lappeenrannan aikuistenkeskuksen työntekijöiden kanssa. Tulevaisuudessa olisikin tarpeen järjestää kokemusasiantuntijoiden esittäytymistilaisuus ja markkinoida palvelua ammattilaisille. Esitteessä sanoja SIUN KAA sanoja voisi avata tarkemmin, jotta kansalaiset ymmärtävät mitä se Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palveluissa tarkoittaa.

Keskustelujen perusteella kokemusasiantuntijat ovat valmiita tekemään tarvittavia muutoksia ja uskovat, että asiakkaat löytävät heidän luokseen. Tähän tarvitaan kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten keskinäistä yhteistyötä. Asiakkaat ohjautuvat kokemusasiantuntijan nonstop vastaanotolle joko itse tai ammattilaisten ohjaamana. Tällä hetkellä ei ole käytössä ajanvarausjärjestelmää. Tämän kehittämistehtävän keskustelun perusteella ajanvaraus systeemistä voisi olla tarpeen keskustella. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella psykososiaalisessa kuntoutuksessa toimintakeskus Valveessa on käytössä ajanvaraus, josta on yhdellä haastateltavalla positiivisia kokemuksia.

Keskusteluissa nousi esille, että toisinaan on haastavaa erottaa vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta. Haastavaa voikin olla, mikäli tapaa ihmistä kokemusasiantuntijan vastaanotolla sekä jossain muussa yhteydessä vertaisena. Pohdinkin, kuinka sosiaali- ja terveystalouksissa ammattilaiset sekä asiakkaat ymmärtävät vertaistuen ja kokemusasiantuntijan roolien eron. Tämä ero on häilyvä, jonka vuoksi on hyvä keskustella avoimesti asiasta, jotta kaikilla asianosaisilla on asiasta samanlainen ymmärrys. Pohdin, että kokemusasiantuntijuus lisää asiakasosallisuutta hyvinvointialueellamme. Keskustelujen perusteella kokemusasiantuntijat ovat aktiivisia kehittämistyössä ja ovat muuttaneet toimintaansa asiakaslähtöisemmäksi muun muassa jalkautumalla asiakkaiden pariin.

Keskusteluissa ilmeni, että kokemusasiantuntijat kokevat hyötyvänsä työnohjauksesta ja kaipaavat voimakkaammin ammattilaisten tukea. Keskustelujen mukaan Lappeenrannassa ammattilaiset ovat paremmin saatavilla. Kokemusasiantuntija on turvautunut Imatralla virastomestariin. Pohdittavia aiheita muun muassa, kuinka kokemusasiantuntija saa yhteyden ammattilaiseen. Tulisiko ammattilaisen olla saatavalla samasta rakennuksesta tai päivystää puhelimen päässä? Tarvitseeko kokemusasiantuntija voimakkaampaa ammattilaisen tukea? Tämän kehittämistehtävän myötä saatua tietoa voidaan hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja tuoda teemoja työnohjaukseen. Kehittämistehtävässä esiin nousseista asioista jatketaan keskustelua yhdessä työnohjauksessa ja arvioidaan mahdollisia kehittämistarpeita ja huomioita.

Tämän kehittämistehtävän myötä oivalsin kokemusasiantuntijoiden tärkeyden yhteyskunnassa. Portfolion rajatun sivumäärän vuoksi, käsittelin teoreettista viitekehystä lyhyesti. Pääpaino raportissa oli kokemusasiantuntijoiden kanssa käydyissä keskusteluissa ja niiden analysoinnissa. Tämän kehittämistehtävän konteksti oli kokemusasiantuntijoiden näkökulmat. Jatkotutkimuksen näkökulmasta olisi mielenkiintoista ja merkityksellistä tutkia asiakasnäkökulmia. Kokemusasiantuntijatyön merkitystä ja vaikuttavuutta.

Kehittämistehtävä eteni suunnitelman ja aikataulun mukaisesti, jota edisti kokemusasiantuntijoiden motivaatio ja sitoutuminen omaan tehtäväänsä. Kokemusasiantuntijoiden vastaanottotoiminnan tarkastelu ja tarvittaessa ehkäisevän työn kehittäminen lisäävät asiakasosallisuutta, joka on konkreettisesti kokemusasiantuntijoiden tukeminen omassa tehtävässään, markkinointi sekä kohtaamisissa nousseiden asioiden tarkastelu työnohjauksellisissa keskusteluissa. Pohdin, että sain tämän kehittämistehtävän työstämisen kautta merkityksellisen kokemuksen työnohessa pienimuotoisen tutkimuksen tekemisestä. En ollut aiemmin nauhoittanut keskusteluja, joka sujui mielestäni moitteettomasti teknisestä näkökulmasta. Nauhoittaminen vapautti minut muistiinpanojen kirjoittamisesta, jonka vuoksi pystyin keskittymään keskusteluun ja läsnäoloon. Tämän kehittämistehtävän myötä oivalsin sosiaalityön tutkimuksen tärkeyttä palveluluiden kehittämisen näkökulmasta. Teoreettista näkökulmaa oli mielestäni sopivasti, jonka hallinta ja siihen perehtyneisyys tukivat minua keskustelussa, sillä ymmärsin kokemusasiantuntijoiden keskusteluissa esiin nousseita asioita teoria tietoa reflektoiden.

Kehittämistehtävän esittely ja siitä keskustelu kokemusasiantuntijoiden työnohjauksessa oli tämän kehittämistehtävän kannalta merkityksellinen tilaisuus. Tapaamiseen osallistuivat kokemusasiantuntija yhteinen tulevaisuus-Etelä-karjalan tulevaisuuden sote-keskus hanketyöntekijä, aikuissosiaalityön vastaava sosiaalityöntekijä ja palvelupäällikkö. Esittelen heille kehittämistehtävän tutkimustulokset. Kehittämistehtävän tutkimustulosten ja yhteisen keskustelun perusteella aloitamme työstämään syksyllä kehittämistyöryhmän kanssa vastaanottotoiminnan markkinointia ja vastaanotolle ohjautumista, kokemusasiantuntijoiden tarvittavaa lisäkoulutusta liittyen vastaanotto toimintaan ja asiakkaan kohtaamiseen, yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden kesken, kuinka kokemusasiantuntijat voivat konsultoida ammattilaisia. Lisäksi tärkeäksi pohdinnan aiheeksi tuli kehittämistehtävän tuloksista keskustellessa tulisiko kokemusasiantuntijoiden vastaanoton olla Imatralla samassa rakennuksessa aikuisten sosiaalipalveluiden neuvonnan ja ohjauksen kanssa.

## Lähteet

Etelä-Karjalan hyvinvointialue. (2023). Kokemusasiantuntijat. Saatavilla: <https://www.ekhva.fi/hyvinvointialue/hyvinvointialue/hallinto/tutkimus-ja-kehittaminen/kokemusasiantuntijat/>

Hietala, O. & Rissanen, P. (2015). Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Helsinki: Unigrafia Oy.

Koukelo S., Maijanen S. & Vuorela S. (2023). "Tietoisuutta kokemusasiantuntijuudesta voisi lisätä" Eksoten aikuisten monialaisten palveluiden henkilöstön kokemuksia kokemusasiantuntijayhteistyöstä. Saatavilla: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/793337/Koukelo\\_Maijanen\\_Vuorela.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/793337/Koukelo_Maijanen_Vuorela.pdf?sequence=2)

Mikkonen, I. & Saarinen, A. (2018). Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Printon.

Palukka, H., Tiilikka, T. & Auvinen, P. (2019). Kokemusasiantuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa - osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline. Saatavilla: [file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/66252-Artikkelin%20teksti-114891-1-10-20190308%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/66252-Artikkelin%20teksti-114891-1-10-20190308%20(1).pdf)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2022). Kokemusosaaminen. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/kokemusosaaminen>