

# **VARSINAIS-SUOMEN HYVINVOINTIALUEEN KOKEMUSASIAANTUNTIJAKOULUTUKSEN PILOTTIMALLI**

## 1. TAUSTAA

Kokemusasiantuntijatoiminta on 2000-luvulla kehittynyt toimintamuoto, jonka perustukset ovat syntyneet kansalais- ja järjestötoiminnassa. Kokemusasiantuntijatoiminta tuo tietoa asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista osaksi palveluiden kehittämistä ja asiakastyötä esimerkiksi asiakaslähtöisyyden vahvistamiseksi ja palveluihin hakeutumisen helpottamiseksi. (THL)

Kansallisessa mielenterveys- ja päihdesuunnitelman (2009-2015) loppuarvioinnissa todettiin, että kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä ja kokemuksia on hyödynnetty laaja-alaisesti mielenterveystyön kentällä. Vertaistoimijuutta sekä kokemusasiantuntija- ja kehittäjäasiakastoimintaa on kehitetty ja niiden hyödyntäminen on lisääntynyt.

[Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009–2015 : Suunnitelman loppuarviointi ja ohjausryhmän ehdotukset](#)

Hirschovits-Gerz, Tanja ym. [Kokemusasiantuntijuus Suomessa : Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä](#). THL Työpaperi: 2019\_017.

Kokemusasiantuntijatoimintaa on aloitettu kehittämään ja hyödyntämään myös julkisella sektorilla ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri aloitti ensimmäisenä yliopistosairaalana kouluttaa kokemusasiantuntijoita kaikille toimi- ja palvelualueille yhteistyössä Turun ammattikorkeakoulun kanssa vuonna 2016 ja 2017 koulutuksesta valmistui 22 kokemusasiantuntijaa. Toiminnasta saatu hyvä palaute huomioitiin ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueen strategiaan (21.9.2022) on kirjattu kokemusasiantuntijoiden osallistuminen hoito- ja palvelupolkujen kehittämiseen hyvinvointialueella, jolloin kokemusasiantuntijatoiminta tulee laajeta strategian mukaan koko alueen sosiaali-terveyspalveluihin. Kokemusasiantuntijat edustavat asiakkaita ja tuovat asiakkaan äänen ja asiakaskokemuksen palveluketjuihin ja ovat täten tärkeässä roolissa palvelujen kehittämisessä.

## 2. PILOTTIKOULUTUKSEN ALOITUS

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kehittämispalvelut-yksikkö, Turun kaupungin hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikkö sekä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden Sidosryhmät osana asiakkaan palveluketjua -projekti saivat 2022 tehtäväkseen aloittaa yhteistyössä kokemusasiantuntikoulutuksen pilotoinnin. Kultakin taholta nimettiin yksi henkilö, jonka toimenkuvaan vastuu koulutuksesta sisällytettiin. Nämä kolme henkilöä vastasivat koulutuksen sisällön suunnittelusta ja käytännön toteutuksesta. VSHHP:n ja Turun kaupungin edustajat jatkoivat vuoden 2023 alusta Varsinais-Suomen hyvinvointialueen Järjestämisen tulosalueen työntekijöinä. Pilottikoulutuksen rahoitti Varsinais-Suomen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden keskus hankkeen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toimenpidekokonaisuus. Hankkeesta tuleva rahoitus mahdollisti sen, että koulutus oli osallistujille maksuton.

Koulutuksen alkuvaiheen suunnittelun keskeinen osa oli kartoittaa Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin ja Turun kaupungin sote-palveluiden tarvetta kokemusasiantuntijoille. Kartoituksen tuloksena kokemusasiantuntijoita toivottiin somaattisiin-, psykiatrisiin-, sosiaalipalveluihin erikoissairaanhoidon sekä perusterveydenhuoltoon.

## 3. KOULUTUKSEEN VALITTAVIEN REKRYTOINTI

Koulutuksen rekrytointi tehtiin avoimella hakuilmoituksella, jonka koulutustiimi laati yhteistyössä sairaanhoitopiirin ja Turun kaupungin viestinnän kanssa. [Hakuilmoitus](#)

Ilmoitus oli esillä huhtikuussa kahden viikon ajan sairaanhoitopiirin ja Turun kaupungin internet-sivuilla ja sitä jaettiin Varsinais-Suomen sote-järjestöjen neuvottelukunnan viestintäkanavan kautta järjestöille tiedoksi. Hakuajan päättymiseen mennessä hakemuksia tuli yhteensä 114. Haastattelujen perusteella koulutukseen valittiin 18 henkilöä niillä taustoilla, joita sote- palveluihin kartoituksen perusteella toivottiin. Koulutustiimi toteutti haastattelut huhti-toukokuun aikana lähitapaamisena samassa Tyksin rakennuksessa missä koulutus tultiin toteuttamaan. Koulutukseen valituille ilmoitettiin kesäkuun alussa valinnasta. Elokuussa heille ilmoitettiin lähikoulutuspäivät sekä alustava koulutuksen sisältö. Koulutuksen pääsi aloittamaan 17 henkilöä.

#### 4. KOULUTUKSEN SISÄLTÖ JA TOTEUTUS

Ennen koulutuksen sisällön suunnittelun aloitusta koulutustiimi tutki ja selvitti eri tahojen järjestämiä kokemusasiantuntijakoulutuksia. Huomion arvoista oli, että koulutusten sisällöt ja pituudet vaihtelevat huomattavasti. Tärkeä koulutussisältö on kuitenkin oman tarinan työstäminen ja esittäminen. Koulutusta järjestetään lukuisten eri toimijoiden toteuttamana, eikä tarkkaa käsitystä koulutusten järjestäjien määrästä tai koulutusten sisällöistä ole ollut tiedossa.

Pilottikoulutus päätettiin toteuttaa 15.9.2022- 12.4. 2023 välisenä aikana siten, että joka kuukausi on kaksilähipäivää Tyksin Medisiina D:n tiloissa sekä näiden lisäksi itsenäisiä tehtäviä. Lähiopetustuntien määrä oli 70. Koulutuksen käytännön toteuttaminen lähipäivien osalta oli suunniteltu toteuttavaksi vain lähitapaamisena. Käytäntö kuitenkin osoitti, että kaikki lähipäivät piti toteuttaa hybridinä osallistujille tulevista eri esteistä johtuen saapua paikan päälle. Mikäli osallistuja oli kokonaan pois lähipäivän opetuksesta, siitä sovittiin erikseen ja hän sai korvaavia tehtäviä itsenäisesti tehtäväksi, jotka hän palautti koulutustiimille.

Kaikki 17 koulutukseen valittua valmistuivat aikataulussa.

Koulutuksen päätyttyä koulutustiimi laati osallistujille palautekyselyn koulutuksesta. Kyselyyn vastasivat kaikki osallistujat ja kyselyn keskiarvoksi tuli 4,6. (asteikko 1-5)

Koulutuksen sisältö jaettiin kolmeen päämoduuliin:

1: Kokemusasiantuntijuuden rakentuminen

Tavoitteena: matka kohti omaa kokemusasiantuntijuutta alkaa

Moduuli 2: Tietoa kokemuksen rinnalle

Tavoite: Ymmärtää mitä on pitkäaikaissairaus, somaattinen ja psyykinen. Mitä vaikutuksia on elämään

Moduuli 3: Minä kokemusasiantuntijana

Tavoite: Omien voimavarojen vahvistaminen ja hyvinvoinnin lisääminen, omien ilmaisutaitojen vahvistuminen, oppia antamaan rakentavaa palautetta ja harjoitella aktiivista kuuntelua, oppia toiminaan yhdessä median ja eri sosiaalisten kanavien kanssa

Koulutuksen sisällön toteutus käytännössä:

PÄIVÄMÄÄRÄ	SISÄLTÖ	TILA
to 15.9.2022 klo 9-14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutustuminen ja ryhmäytyminen</li> <li>Koulutuksen esittely</li> </ul>	klo 9-12 Medisiina D, 8. krs, Mitoosi/Meioosi  klo 13-14 Medisiina D, 1 krs, Skooppi 2
pe 16.9.2022 klo 9-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kokemustarina osana kokemusasiantuntijuutta</li> </ul>	klo 9-15 Medisiina D, 8.krs. Mitoosi/Meioosi
ke 12.10.2022 klo 9-14	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kokemustoiminnan eettisyys ja arvot</li> <li>Koulutuksen pelisäännöt</li> <li>Luotettavat tiedonlähteet</li> <li>Terveyskylän esittely</li> </ul>	klo 8-12 Medisiina D, 8.krs., Reseptori  klo 12-15 Tyks, rakennus 11., 2.krs, huone 5
to 13.10.2022 klo 9-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potilaan/asiakkaan oikeudet, sote lainsäädäntö</li> <li>Kokemustarinoiden esittäminen alkaa</li> </ul>	Tyks rakennus 11. 2. krs, huone 5
ke 16.11.2022 klo 9-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kokemusasiantuntijuuden eri roolit</li> <li>Palveluohjaus</li> <li>Kokemustarinat</li> </ul>	klo 9-15 Medisiina D, 1. krs, Lauren Sali 2
to 17.11.2022 klo 9-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakas- ja potilasturvallisuus</li> <li>Minäkäsitys, tunnetaidot</li> <li>Sairastumisen/kriisin vaiheet</li> </ul>	klo 9-15 Tyks. rakennus 11., 2.,krs., huone 5
ke 14.12.2022 klo 9-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vuorovaikutustaidot ja asioiden puheeksiottaminen</li> </ul>	klo 9-15 Medisiina D, Lauren sali 1
to 15.12.2022 klo 9-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haasteelliset tilanteet</li> <li>Kokemustarinat</li> </ul>	klo 9-15, Medisiina D, 1.krs., Lauren sali 1
ke 18.1.2023 klo 9-15	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kokemusasiantuntijatoiminta ja järjestökentän moninaisuus</li> <li>Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristö ja päätöksenteko</li> <li>Kokemustarinat</li> </ul>	klo 9-15, Medisiina D, 1. krs, Lauren Sali 1

<b>to 19.1.2023 klo 9-15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viestintä ja markkinointi</li> <li>• Kokemustarinat</li> </ul>	klo 9-15, Medisiina D, 1. krs, Lauren Sali 1
<b>ke 15.2.2023 klo 9-15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omat voimavarat</li> <li>• Kokemustarinoiden yhteenveto</li> </ul>	klo 9-15, Medisiina D, 1. krs, Lauren Sali 1
<b>to 16.2.2023 klo 9-15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutustumiskäynnit</li> </ul>	Majakkasairaala
<b>ke 15.3.2023 klo 9-15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutustumiskäynnit</li> </ul>	Sydänkeskus
<b>to 16.3.2023 klo 9-15</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minä kokemusasiantuntijana</li> </ul>	Medisiina D, 1. krs, Lauren 1 sali
<b>pe 17.3.2023</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Henkilökohtainen päätöskeskustelu (jokaiselle oma aika)</li> </ul>	Medisiina D, 4. krs., Mortteli
<b>12.4.2023 klo 9-11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Päätöstilaisuus, todistusten jako</li> </ul>	klo 9-11, Medisiina D, 1. krs, Lauren Sali 1

## 5. KÄYTÄNNÖT KOULUTUKSEN JÄLKEEN

Koulutustiimi kävi keskustelua hyvinvointialueen eri toimialueiden edustajien kanssa valmistuneiden kokemusasiantuntijoiden sijoittumisesta ja mahdollisista työtehtävistä. Jokaiselle nimettiin hyvinvointialueelta kokemusasiantuntijan kokemukseen sopiva oma yhteyshenkilö, jonka kokemusasiantuntija tapasi koulutustiimin edustajan kanssa. Toimintaa koordinoi hyvinvointialueen järjestämisen palveluissa terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen tulosryhmä, jossa koulutustiimin hyvinvointialueen edustajat työskentelevät.

Valmistuneet kokemusasiantuntija tulevat toimimaan moninaisissa tehtävissä:

- Vertaisvastaanotto tai vertaiskeskustelu
- Työntekijän työpari, ei terveydenhuollon ammattilaisena
- Kokemusasiantuntijan puheenvuoro koulutuksissa ja seminaareissa
- Palveluiden kehittäjä erilaisissa ryhmissä
- Mukana työhaastatteluissa
- Osallistuminen organisaation sisäisiin tehtäviin: -osastopalaveri, kehittämistyöryhmiin, johtoryhmätyöskentelyyn, internetsivujen kehittäminen

Koulutuksen aikana jokainen osallistuja työsti itsestään esitteen, jossa he kertoivat omasta kokemustaustastaan. Esitteessä on myös yhteystiedot, mistä kokemusasiantuntijan voi tilata. Esitteitä jaettiin eri sote-palveluyksiköihin ja tiedot tulevat myös hyvinvointialueen internet-sivulle.

Toiminnan kehittämiseksi ja arvoimiseksi kokemusasiantuntijan tekemästä tehtävästä kerätään palaute sekä asiakkaalta että yksiköstä, minne työtehtävä on suoritettu. Palautteet käsittelee hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikön vastuuhenkilöt.

Kokemusasiantuntijatoiminta on osa laajaa osallisuustyön ja asiakasosallisuustyön kenttää. Pilottikoulutuksen päätyttyä tehtiin kysely sidosryhmille (järjestöt ja seurakunnat) heidän kokemusasiantuntijakoulutuksista ja -toiminnasta sekä muista osallisuuden toimintamuodoista. Tämän kyselyn vastauksia hyödynnetään Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tulosryhmän laatimassa osallisuuden toimintamallissa, joka sisältää ohjeistuksen hyvinvointialueen koko kokemusasiantuntijatoiminnasta.

