

Asiakas mukana toiminnan kehittämisessä

Mikko Ketola, TtM, palvelualueylihoitaja

Krista Rintamäki, mh, kokemusasiantuntijakoordinaattori

Tiina Ojajärvi, Ih, koulutusavustaja

Mielenterveys- ja riippuvuushoidon palvelut
Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Mitä kehittäjäasiakastoiminta on?

- Asiakkaan osallisuus on palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä
- Työntekijän on ymmärrettävä asiakasta, mutta myös asiakkaan ymmärrettävä työntekijää, jotta palveluprosessi voi onnistua
- Kehittäjäasiakastoiminnassa on kyse molempien kokemuksen hyödyntämistä palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen

Mitä asiakkaat antavat kehittämistyölle? 1/2

- Asiakas on voimavara, jota voidaan hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä monin eri tavoin
- Asiakkaiden osallistuminen auttaa kehittämään tarvetta vastaavia, oikea-aikaisia ja toimivia palveluita
- Tutkimusten mukaan asiakkaiden ensisijainen motiivi osallistua palveluiden kehittämiseen on halu auttaa muita, esimerkiksi samassa asemassa olevia ja vaikuttaa siihen, että palvelut ovat jatkossa parempia.



Mitä asiakkaat antavat kehittämistyölle? 2/2

- Ammattiauttajille asiakkaat voivat antaa ruohonjuuritason tietoa palveluista ja niiden toimivuudesta
- Kuulemalla todellisiin kokemuksiin perustuvia kertomuksia ammattiauttajat saavat tietoa sairastamisesta, kuntoutumisesta ja kuntoutujien arjesta
- Tällöin he voivat ymmärtää entistä paremmin asiakassuhteisiin, palvelujen sisältöön, vuorovaikutukseen ja järjestelmän toimivuuteen kohdistuvia odotuksia sekä tarpeita



Asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämistyöhön 1/2

- Erilaisissa toimintaympäristöissä toimivat erilaiset tavat ja toimintamallit
 - On tärkeää, että toimintaan mukaan lähtevät ammattilaiset haluavat aidosti kuulla asiakkaita ja ottaa heidän mielipiteensä huomioon
- Kehittäjäasiakkaiksi kannattaa rekrytoida henkilöitä, joilla oma henkilökohtainen tilanne on tasainen ja sairastumisesta on kulunut riittävästi aikaa



Asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämistyöhön 2/2

- Palveluiden kehittämiseen liittyvissä tehtävissä tulee huomioida, että tehtäviin valikoituu henkilöitä, jotka pystyvät neuvottelemaan erilaisten ihmisten kanssa rakentavassa hengessä ja esittämään kehittämisajatuksia
- Työtä täytyy tehdä hyvässä yhteishengessä ja luonnollisesti tämä edellyttää herkkyyttä paitsi asiakkaalta myös ammattilaiselta, joka vastaa palvelun sisällöstä ja toteutuksesta
- Palveluiden käyttäjillä olevaa kokemuspäistä tietoa tulisi käyttää laajemmin palveluiden kehittämiseen ja niiden laadunvarmistukseen



Tausta

- Toipumisorientaatioon perustuvaa toimintakulttuuria on kehitetty Etelä-Pohjanmaalla vuodesta 2009 alkaen
- Palvelujen kehittämistyöstä tehtiin pitkäaikainen yhteistyösopimus Skotlannin toimijoiden ja Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kanssa vuodesta 2009 aina vuoteen 2018 saakka
 - Yhteistyössä Skotlannin kanssa ei ole ollut kyse vain vierailuista tai uuden oppimisesta, vaan ennen kaikkea molemminpuolisesta toiminta- ja yhteisökulttuuriin tutustumisesta ja siihen perehtymisestä



Hankkeiden hyödyntäminen

- Hyvin suunnitellut hankkeet auttavat toimintakulttuurin luomisessa ja antavat uusia näkökulmia palveluiden kehittämiseen
 - Pohjanmaa hanke 2010 (STM-rahoitus)
 - Kokemusasiantuntijakoulutus Kokemuksesta oppia – vertaisuudesta voimaa, käynnistyi Etelä-Pohjanmaalla vuonna 2010
 - Hankkeessa koulutettiin kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita käytännön työhön toimimaan yhdessä ammattilaisten kanssa
 - Mielensterveyskuntoutujien kohtaamispaikka Olkkari perustettiin vuonna 2011
 - Vuonna 2013 toiminnan jatkumista varten perustettiin Kokemus- ja vertaistoimijat ry, jolle on myönnetty STEA:n AK-avustus
 - Voimaa arkeen kurssitoiminta 2014 (sisäinen projekti)
 - Pohjautuu Skotlannin yhteistyön kautta opittuun Recovery College –toimintaan, jossa kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset järjestävät yhdessä kaikille avoimia mielensterveys- ja riippuvuusaiheisia luentoja ja kursseja



Hankkeiden hyödyntäminen 1/2

- Kokemusasiiantuntijaraadin käyttöönotto 2017 (sisäinen projekti)
 - Kokemusasiiantuntijaraati käsittelee yksiköiden antamia tehtäviä, kuten hoito-ohjeita, potilasohjeita ja kehittämisajatuksia ja tarjoaa tehtäviin usean kokemusasiiantuntijan osaamisen.
- Recovery-toipumisorientaatio mielenterveyspalveluissa –hanke (2018)
 - Tavoitteena oli toipumisorientaation käsitteellistäminen ja soveltaminen suomalaisiin mielenterveyspalveluihin
 - Lisäksi kehitettiin ja rakennettiin kokemusasiiantuntijuuteen, vertaisuuteen ja moniammatillisuuteen perustuvia toipumisorientoituneita työmenetelmiä, käytäntöjä ja palvelukokonaisuuksia
- I.ROC-mittarin implementointi psykiatrian toiminta-alueelle (sisäinen projekti) 2021
 - I.ROC tulee sanoista Individual Recovery Outcomes Counter (suom. Yksilöllinen toipumismittari)



Hankkeiden hyödyntäminen 2/2

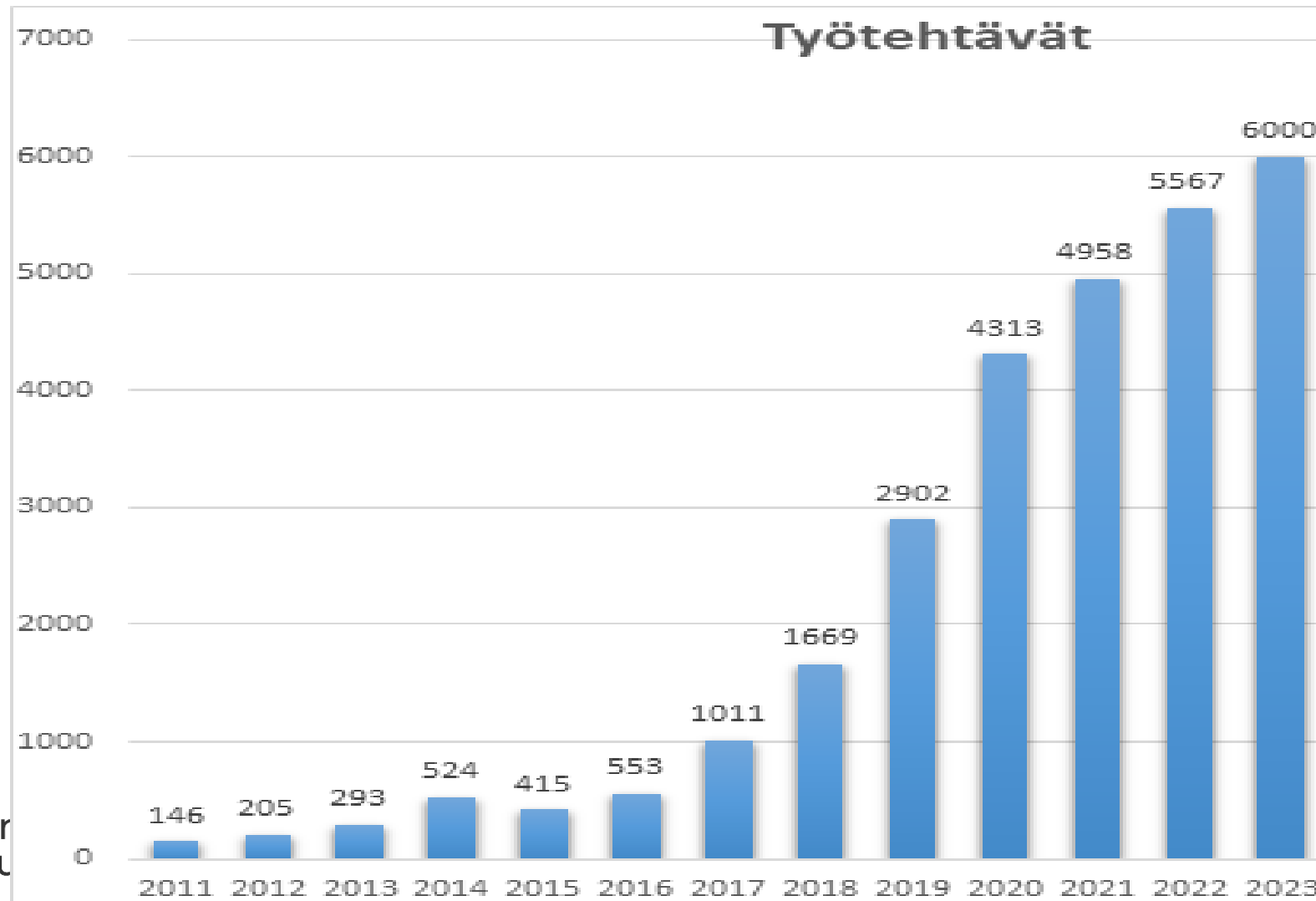
- Etiäppäin hanke 2021 (STM-rahoitus)
 - Hankkeessa kokemusasiantuntijatoimintaa laajennettiin erityistason palveluista koskemaan myös kuntien perustason palveluita sekä sosiaalihuollon palveluita
- IPS-työhönvalmennus psykoosipotilaiden kuntoutuksen tukena –hanke 2021 (STM-rahoitus)
 - IPS-työhönvalmennus on toipumisorientaatioon pohjaava toimintamalli, jossa etsitään työpaikka, joka vastaa asiakkaan osaamista, voimavaroja ja mielenkiinnon kohteita
 - Tavoitteena on työllistyminen avoimille työmarkkinoille palkkatyösuhteeseen



Kokemusasiiantuntijatyö – yksi tapa osallistua

- Kokemusasiiantuntijuutta käytetään usein yleisnimityksenä ja kattoterminä kokemusasiiantuntijoiden tehtävistä sekä erilaisista vertaistuen ja –toiminnan muodoista
- Kokemusasiiantuntijat toimivat järjestöissä ja palvelujärjestelmässä hyvinkin erilaisissa rooleissa ja tehtävissä, esimerkiksi kouluttajina, tiedottajina, kehittäjinä ja arvioijina tai oman palvelukokemuksensa perusteella

Kokemusasiantuntijoiden työtehtävät 2011 – 2023



KOKEMUSASIAANTUNTIJARAATI

Tavoitteet

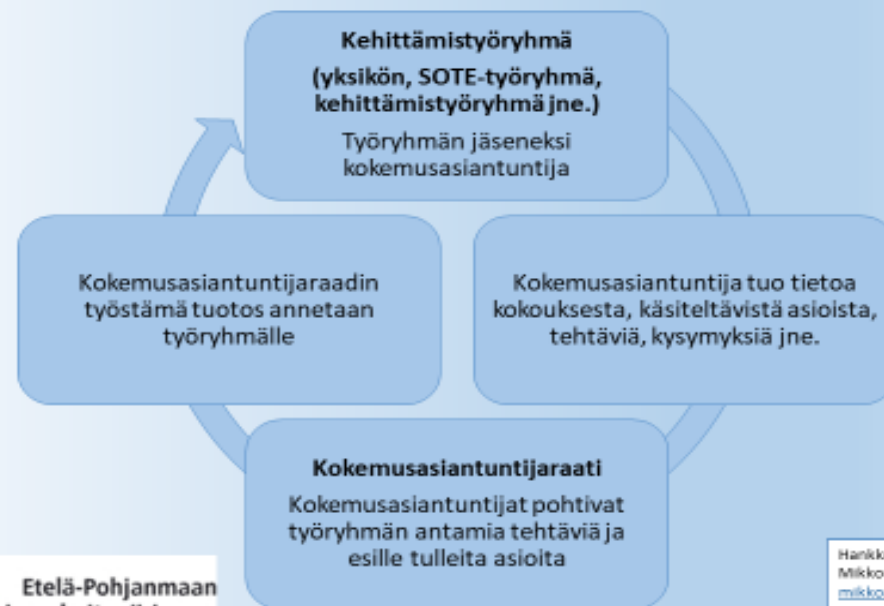
- Kehittää psykiatrisen hoidon prosesseja ja toimintakäytäntöjä psykiatrian toiminta-alueella sekä sidosryhmissä
- Vahvistaa palveluiden käyttäjien ja kokemusasiiantuntijoiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia psykiatrisen hoidon ja toimintakäytäntöjen kehittämisessä

Raati

- 27 koulutettua kokemusasiiantuntijaa
- Osa valitaan raadin lisäksi muihin työryhmiin ja tehtäviin

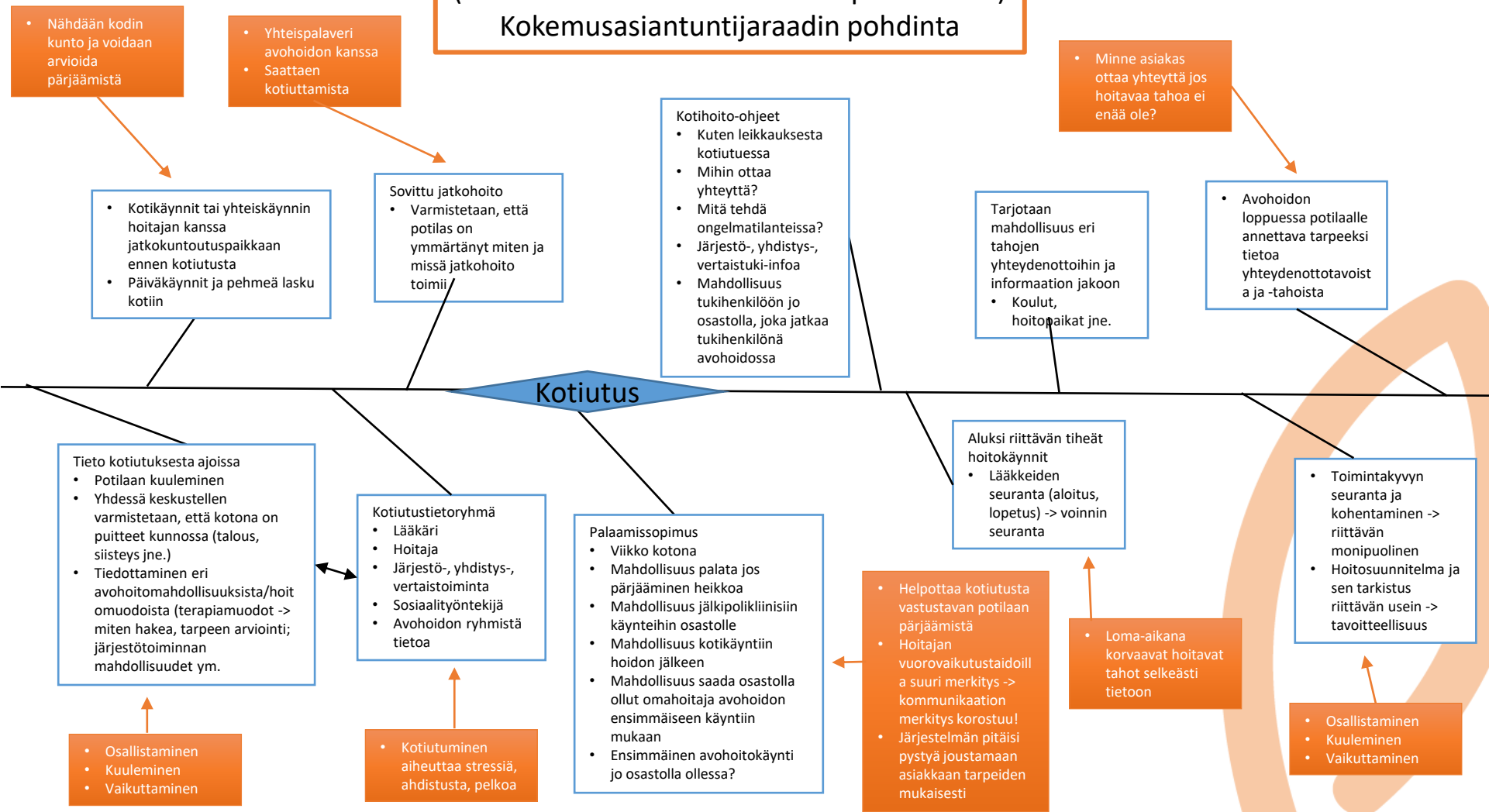
Toiminta

- Työryhmätyöskentelyä
- Pyritään vaikuttamaan tulevien mielenterveyspalveluiden kehittämiseen
- Pyritään vahvistamaan asiakaslähtöisyyttä palveluiden kehittämisessä



Kokemusasiantuntijaraadin tuotos

Hoidon harventaminen
(osasto -> avohoito -> hoidon lopettaminen)
Kokemusasiantuntijaraadin pohdinta



Kokemuksia asiakkaiden osallisuudesta kehittämistyöryhmissä

- Ei oikeastaan ole parempia opettajia, kuin asiakkaat
- Pysin ottamaan opikseni ja muuttamaan toimintaa niissä puitteissa missä kulloinenkin työyhteisö sen mahdollistaa
- Antaa oivalluksia
- Vaikuttavinta on, kun kertomus tulee suoraan asiakkaalta
- *Oon kohdannut ryhmissä ihanaa luovuutta, josta syntyy uskomattomia ideoita ja kokonaisuuksia, joista joitain en ole saanut vietyä tarpeeksi vahvasti eteenpäin. On myös pieniä juttuja, joita ei ole tullut ajatelleeksi ja jotka ovat helppoja toteuttaa jo työntekijätasolla.*
 - *Paulasaari Merja, hanketyöntekijä, OSMO-hanke*



Kokemuksia asiakkaiden osallisuudesta kehittämistyöryhmissä 1/2

- Kehittäminen palvelun käyttäjien kanssa on antoisaa ja se tuo tavallaan kaikkia värejä mukaan
- Ammattilaiset näkevät usein asian musta-valkoisempana kuin asiakkaat
- Kehittämistyössä kokemustieto ja ammattilaistieto täydentävät toisiaan
- *Asiakkaiden kanssa on ollut helppo työskennellä ja he muistuttavat olemassaolollaan miksi tätä työtä yleensä tehdään.*
 - *Marja Kartimo, suunnittelukoordinaattori, M-talo*



Kokemuksia asiakkaiden osallisuudesta kehittämistyöryhmissä 2/2

- *Asiakkaiden osallisuus pitää saada käytännön arkeen ja toimiin elämään osaksi perustoimintoja. Kokemustiedon jatkuva läsnäolo pehmentää asenteita ja aiheuttaa kulttuurimuutosta.*
 - *Antero Lassila, psykiatrian toiminta-aluejohtaja*



Kiitos

- Lähteet:
 - Asta Niskala & Terhi Savilahti. Kokemusasiantuntijuus kehittäjäasiakas-, kokemuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa
 - Laitila, Minna. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä - Fenomenografinen lähestymistapa
 - Lester, H., Tait, L., England, E. & Tritter, J. 2006. Patient involvement in primary care mental health: a focus group study. British Journal of General Practice 56(527), 415–422
 - Sinikka Sihvo, Anna-Maria Isola, Minna Kivipelto, Eila Linnanmäki, Merja Lyytikäinen & Salla Sainio. ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Loppuraportti

