

# Kokemusasiiantuntija osana palvelujärjestelmää 11.11.2020

Kokemusasiiantuntijakoordinaattori, mth. Krista Rintamäki

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri  
Psykiatrian toiminta-alue

# MISTÄ KAIKKI ALKOI?

- Etelä- Pohjanmaan shp:n Pohjanmaa- hanke käynnisti vuonna 2010 mielenterveys- ja päihdekuntoutujien sekä omaisten kouluttamisen kokemusasiantuntijoiksi.
- 2019 alkoi myös somaattisella puolella kokemusasiantuntijakoulutus

- Valmistuneita kokemusasiantuntijoita otettiin mukaan sairaanhoitopiirin ryhmätoimintojen ohjaajiksi yhdessä ammattilaisten kanssa sekä moniin ammattilaisille järjestettäviin koulutuskokonaisuuksiin.
- Vahvoina taustavaikuttajina psykiatrian toimintayksikön johtaja, ylilääkäri Antero Lassila sekä silloinen ylihoitaja Minna Laitila.



# Kokemusasiiantuntija, kokemuskouluttaja ja vertaistoimija

- 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 oman palvelukokemuksensa perusteella

# Kokemusasiantuntija meirän markilla

- Kokemusasiantuntija on Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin koulutuksen käynyt henkilö, jolla on **omakohtaista kokemusta mielenterveys-, päihde- ja/tai fyysisistä sairauksista**, joko potilaana tai läheisenä

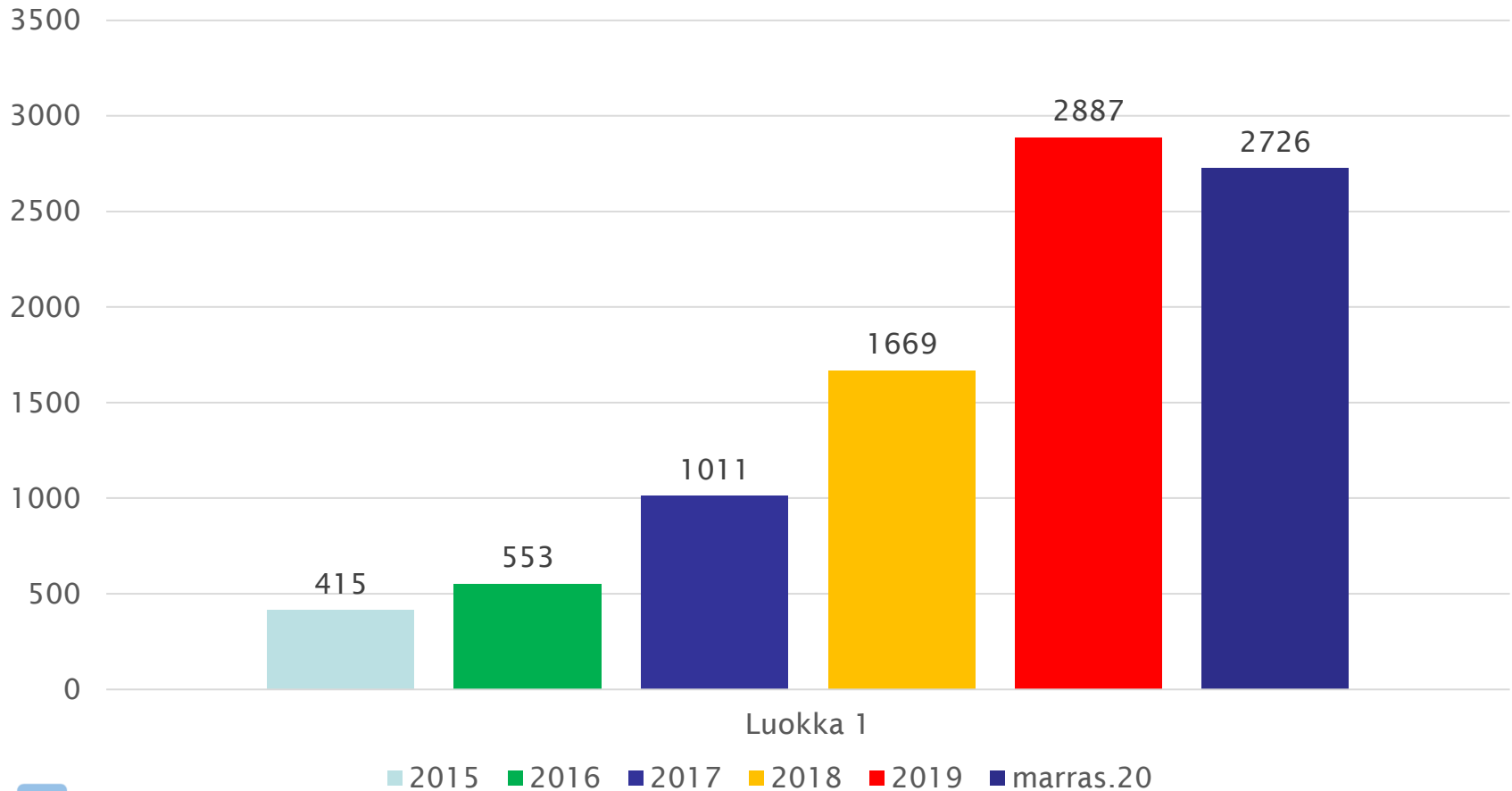


# Miten kokemustietoa voi hyödyntää?

Kokemusasiantuntija tarjoaa kokemuksellisen näkökulman

- Vertaistukena potilaille ja läheisille
- Sosiaalisena tukena
- Osastoilla
- Ryhmissä
- Poliklinikoilla
- Luennoitsijana esim. Voimaa arkeen -kurssitoiminnassa
- Kehittämistyössä
- Psykiatrian toiminta-alueen johtoryhmässä
- Eri foorumeissa
- Vastaanottoaulassa → otetaan käyttöön uudessa psykiatrian yksikössä syksyllä 2021

# Kokemusasiantuntijoiden työtehtävät EPSHP:ssa 2015 - 11/2019



# Kokemusasiantuntijakoulutuksen tavoitteet

- Koulutuksen tavoitteena on vahvistaa sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden sekä heidän omaistensa asemaa ja osallisuutta hoidossa, jotta palvelujärjestelmä voi paremmin vastata heidän tarpeisiinsa
- Opiskelulla on toipumista edistävä ja voimaannuttava vaikutus opiskelijoiden elämässä, sekä heidän perheilleen/läheisilleen
- Opiskelijan roolin omaksuminen vahvistaa kuntoutujaan itsetuntoa, omanarvontunnetta ja elämänhallinnan tunnetta



- Vuoden koulutus
- 188h
- Ryhmätapaamisia 18 kpl
  - Oman toipumistarinan harjoittelua
- Asiantuntijaluentoja 25 kpl
  - Voimaa arkeen - kurssitoiminta
- Haku on auki toukokuusta lokakuuhun osoitteessa [www.epshp.fi/kokemusasi antuntijakoulutus](http://www.epshp.fi/kokemusasi antuntijakoulutus)

### Koulutettu kokemusasiantuntija

#### Jakso 4 s. 23-30

Minä kokemusasiantuntijana - Kohti kokemusasiantuntijan työtä  
Kesto 3kk, Marraskuu – Joulukuu  
Yht. 55h opiskelua

#### Jakso 3 s. 16-22

Syventämistä teoriaan - Teoreettinen runko  
Kesto 2kk, Elokuu – Lokakuu  
Yht. 39h opiskelua

#### Jakso 2 s. 10-15

Tietoa kokemuksen rinnalle - Kohti teoriaa  
Kesto 3kk, Huhtikuu – Toukokuu  
Yht. 55h opiskelua

#### Jakso 1 s. 4-9

Perusteet - Mitä on kokemusasiantuntijuus?  
Kesto 2kk, Tammikuu – Maaliskuu  
Yht. 39h opiskelua

## Ryhmätapaamiset

- Ei ole terapiaa, mutta on terapeutista
- Oman elämän tarinan valmistaminen pääroolissa
  - oman elämäntarinan työstäminen
- Henkinen kasvu ja voimaantuminen tärkeässä roolissa kokemusasiantuntijaksi kasvamisessa
  - koulutusten annit
  - kehityskeskustelut
  - "vanhat kokemusasiantuntijat" hyviä roolimalleja

# Käytännön järjestelyt

- Työsopimus
  - Tehdään työtehtäviä tekevien kanssa kalenterivuodeksi kerrallaan
  - Työtehtävät tarvittaessa ja määräajan
  - Kokemusasiantuntijoille maksetaan palkkio ja matkakorvaus tehdyistä työtehtävistä
- Tilaaminen
  - Tilaa kokemusasiantuntija -palvelu
    - [www.epshp.fi/kokemusasiantuntijat](http://www.epshp.fi/kokemusasiantuntijat)
  - Sähköpostilla [krista.rintamaki@epshp.fi](mailto:krista.rintamaki@epshp.fi)
  - Tai puhelimitse 050-4742802

# Kokemusasiantuntijaraati

- Kokemusasiantuntijaraati käsittelee yksiköiden antamia tehtäviä, kuten hoito-ohjeita, potilasohjeita ja kehittämisajatuksia ja tarjoaa tehtäviin 15 kokemusasiantuntijan osaamisen. Raati käsittelee tehtävät noin kuukauden kuluessa jättöpäivästä.
- Tehtävillä yksiköt voivat hyödyntää kokemustietoa matalalla kynnyksellä ja helposti. Tehtävän jälkeen tilaavalle yksikölle lähetetään linkki, minkä kautta voi jättää palautteen raadille ja tietoa, miten käsittely etenee yksikössä.

# Mitä kehittäjäasiakastoiminta on?

- Palvelujen tuottaminen tähtää asiakkaan yksilöllisen ja yhteiskunnan yhteisen tavoitteen toteutumiseen
- Asiakkaan osallisuus on palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä
- Työntekijän on ymmärrettävä asiakasta, mutta myös asiakkaan ymmärrettävä työntekijää, jotta palveluprosessi voi onnistua. Keskinäinen hyvä vuorovaikutus.
- Kehittäjäasiakastoiminnassa on kyse molempien kokemuksen hyödyntämistä palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä

# Mitä asiakkaat antavat kehittämistyölle?

- 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 palveluiden kehittämiseen.



# Mitä asiakkaat antavat kehittämistyölle?

- 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



# Kokemuksia asiakkaiden osallisuudesta kehittämistyöryhmissä

- *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!