

# Kokemustoimintakeskuksen esiselvitys

1.8.-15.10.2021



## LOPPUJULKAISU

Tämä julkaisu on Kokemustoimintakeskuksen esiselvitys -hankkeessa toteutettu. Keski-Suomen liitto myönsi hankerahoituksen ja hankkeen toteutti Laukaan kunta.

Julkaisun sivuilta löydät tietoa kokemusasiantuntijuudesta, hankkeen selvityksistä ja kokemusasiantuntijatoiminnasta.

Olemme pyrkineet vastaamaan myös kokemusasiantuntijatoimintaan liittyviin kysymyksiin.

Toivottavasti sinulle on hyötyä tästä julkaisusta!

## Sisällys

Esipuhe

Kokemustoimintakeskus

Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijakoulutukset

Käsitteet

Toiminnan koordinointi

Palkkiokäytännöt

Kokemusasiantuntijuus osana sotepalveluita

Kokemusasiantuntijat sivistyspalveluissa

Osallisuus ja yhteistyö

Tiedonkeruu

Mitä saavutettiin ja mitä jatkossa

Loppusanat

Yhteystiedot

## Esipuhe

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyö Keski-Suomessa käynnistyi 2013 kun Keski-Suomen sairaanhoitopiiri järjesti pilottikoulutuksen johon valittiin osallistujia kaikilla taustoilla.

Samaan aikaan sairaanhoitopiiri nimesi työntekijän koordinoimaan kokemustoimintaa oman työnsä ohessa.

Kokemusasiantuntijuus on tärkeä mahdollisuus niin yksilön kuin yhteiskunnan tasolla. Asioihin vaikuttaminen oman kokemustiedon kautta voi parhaimmillaan tukea myös kokemusasiantuntijaa itseään.

## Kokemustoimintakeskus

Palveluyksikköä kaivattiin jo syksyllä 2013, kun ensimmäinen Keski-Suomen kokemusasiantuntijakoulutus päättyi.

Keski-Suomen Kokemustoimintakeskuksen palveluita ja tehtäviä olisivat kokemusasiantuntijatoiminnan organisointi ja kehittäminen sosiaali-, terveys- ja sivistyspalveluissa.

Kokemusasiantuntijoiden perus- ja jatkokoulutusten sekä yhteisvalmennusten toteuttaminen.

Kokemusasiantuntijoiden työnohjaus ja tuki työtehtävissä.

## Kokemusasiantuntijuus

### Kuka kokemusasiantuntija?



## Kokemusasiantuntijakoulutukset

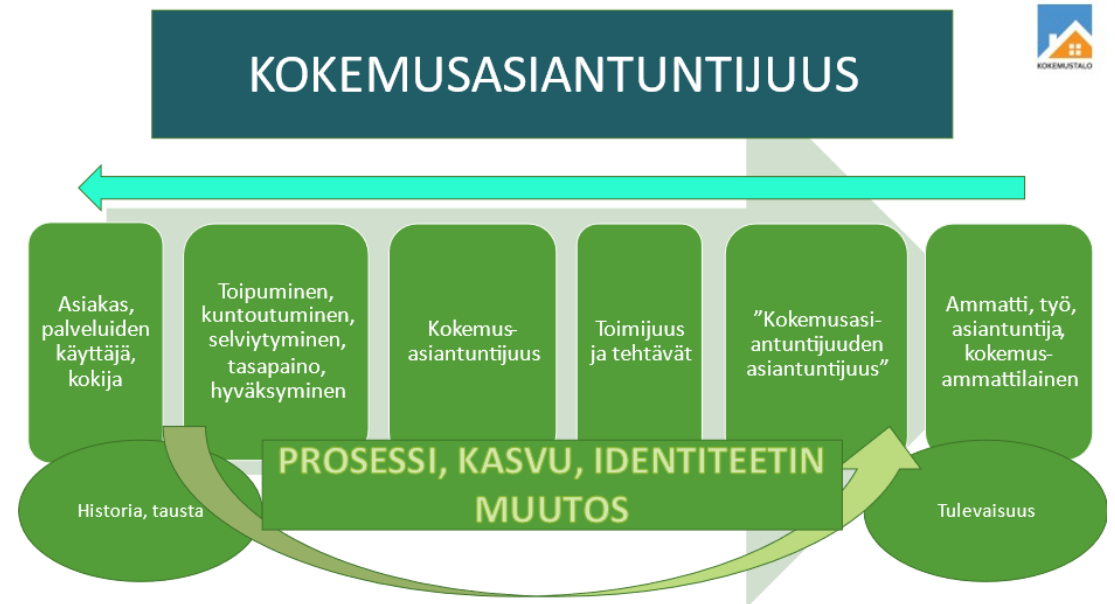
Kokemusasiantuntijaksi voi kouluttautua henkilö, joilla on omakohtaista kokemusta sairaudesta, kuntoutumisesta, toipumisesta tai muista haastavista elämänvaiheista. Koulutuksen tavoitteita on kokemusasiantuntijuuden ymmärtäminen, oman kokemustiedon jakaminen ja käyttäminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmään tutustuminen. Kokemusasiantuntijatehtäviin tarvitaan riittävän pitkä koulutus, jossa saa valmiuksia toimia palvelujärjestelmässä sekä oman kokemuksen jalostumiseen kokemuksesta työkaluksi.

Perinteinen kokemusasiantuntijakoulutus perustuu pitkälti oman tarinan työstämiseen työkaluksi ja kokemusasiantuntijatehtävissä tarvittavien valmiuksien läpikäymiseen koulutusryhmässä.

Esiselvityksen aikana on vahvistunut se, että kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten välinen vuoropuhelu on vähäistä tai sitä ei ole vielä koulutuksen aikana.

Toisaalta taas kokemusasiantuntijoita jää pois erilaisista syistä koulutuksen jälkeen. Kokemusasiantuntijat ja tehtävät eivät kohtaa. Tämä korostaa kokemustoiminnan keskuksen tarvetta myös koulutusten ja ammattilaisten yhteistyön sekä yhteisvalmennuksien järjestämisessä.

**Tästä on kehitetty uudenlainen käytännönläheisempi koulutusmalli, mentorointikoulutus,** joka on nyt pilottivaiheessa. Uudenlaisessa koulutusmallissa koulutettavan tulee olla riittävän pitkällä omien kokemusten käsittelyssä. Mallissa koulutettu kokemusasiantuntija toimii mentorina koulutettavalle ja ottaa koulutettavan mukaan omiin työtehtäviin työssä oppimaan.



## Käsitteet

**Kokemusasiantuntija** on henkilö, jolla on omakohtainen tai läheisen kokemus pitkäaikais-sairaudesta, vammasta tai vammautumisesta tai muusta haastavasta elämäntilanteesta.

Koulutettu kokemusasiantuntija on käsitelty koulutuksessa kokemuksiaan, hänellä on halu työskennellä erilaisissa tehtävissä sivistys-, sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Kokemusasiantuntijalla oma tarina on taustalla työvälineenä ja hän voi toimia hyvin erilaisissa työtehtävissä. Kokemusasiantuntija toimii ammattilaisen ja asiakkaan välimaastossa. Kokemusasiantuntija saa työtehtävistään palkkion tai työkorvauksen.

**Keski-Suomessa käytämme nimitystä koulutettu kokemusasiantuntija.**

**Kokemustoimija** on Kokemustoimintaverkoston ja siihen kuuluvien järjestöjen kouluttama kokemustiedon jakaja. Kokemustoimijat ovat haastavan elämänkokemuksen omaavia, pitkäaikaissairaita, vammaisia henkilöitä tai heidän läheisiään, jotka välittävät kokemustietoa yleisimmin kertomalla omaa tarinaa.

**Vertaistukihenkilö tai vertainen** on joko itse sairastanut saman sairauden kuin tuettava tai sairastaneen läheinen. Vertaistukihenkilöt ovat koulutettuja tehtävänsä. Vertaistukihenkilö tukee avun tarvitsijaa maksutta ja tukea haluavan tarpeiden mukaan. Vertaistoiminta on vapaaehtoisuuteen perustuvaa toimintaa.

## Koordinointi

Kokemusasiantuntijoiden koordinointi on Keski-Suomessa pirstaleista.

Tällä hetkellä eri tahot koordinoivat omaa toimintaansa ja yhteistyö yli raja-aitojen on vähäistä. Ammatillaiset koordinoivat toimintaa muun työn ohessa ja kokevat että koordinoinnille ei ole riittävästi aikaa.

Kokemusasiantuntijat taas koordinoivat toimintaa vapaaehtoistyönä.

Hankkeen aikana todettiin että yhteistyön lisäämistä ja koordinoinnin keskittämistä toivotaan. Tämä palvelisi sekä ammattilaisia että kokemusasiantuntijoita.

Jo hankkeen aikana tuli esille, miten yli raja-aitojen tehtävä yhteistyö alkoi lisääntyä, kun hanketyöntekijät olivat yhteydessä eri organisaatioihin ja välittivät kokemusasiantuntijatietoa niiden välillä.

Koordinointi ei ole ainoastaan tilauksien vastaanottamista ja välittämistä kokemusasiantuntijoille.

Koordinoinnin avulla pyritään löytämään jokaiseen tilattuun tehtävään sopiva kokemusasiantuntija. Tämän vuoksi on tärkeää, että koordinoivalla taholla on hyvä tuntemus alueen kokemusasiantuntijoista.

Koordinoinnin keskittämällä voisimme mahdollistaa yli raja-aitojen tehtävää työtä sekä kokemusasiantuntijoiden toimimisen laajemmin eri tehtävissä koko Keski-Suomen alueella.



## Keski-Suomen Kokemustoiminnan keskuksen palveluita ja tehtäviä

Kokemusasiantuntijatoiminnan organisointi ja kehittäminen mm. perusterveydenhuollossa, perhe- ja sosiaalipalveluissa, erikoissairaanhoidon palveluissa, oppilaitoksissa sekä tulevalla hyvinvointialueella. Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen ja mallintaminen sivistyspalveluissa.

kehittää ja vakiinnuttaa  
kokemusasiantuntijatoiminta  
Keski-Suomessa

kokemusosaamisen ja  
kokemusasiantuntijatoiminnan  
markkinointi

työtehtävätilausten  
vastaanottaminen ja  
välittäminen koulutetuille  
kokemusasiantuntijoille

perus- ja  
täydennyskoulutusten  
järjestäminen

kokemusasiantuntijoiden  
työnohjaus ja tuki  
työtehtävissä

alueen  
kokemusasiantuntijoiden  
yhteiset tapaamiset

kokemusasiantuntijarekisterin  
ylläpitäminen ja päivittäminen

tiedotus ja viestintä  
sosiaalisessa mediassa

toiminnan vaikuttavuuden  
arviointi ja tilastointi

sopimuksista ja  
työkorvauksista huolehtiminen

verkostoituminen  
palvelujärjestelmässä

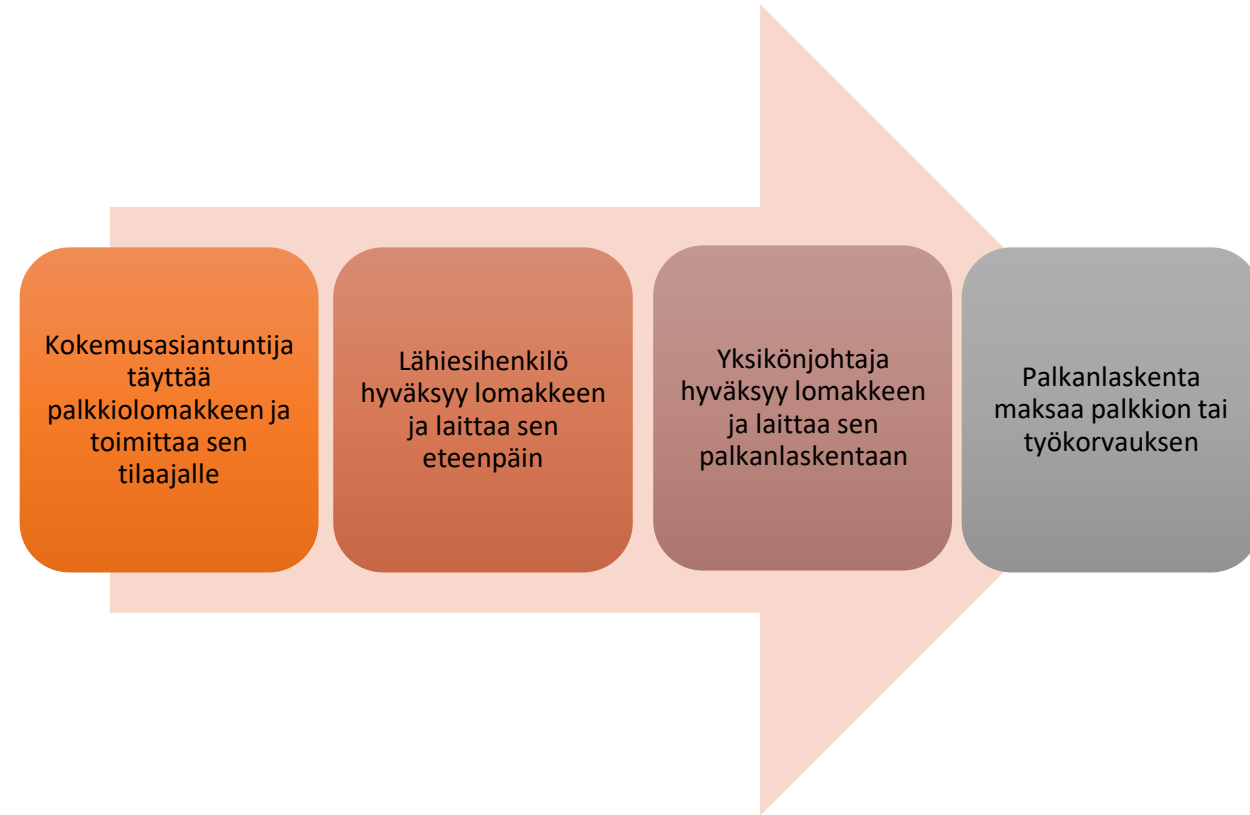
työtehtävien ja roolien  
selkeyttäminen ja  
tiedottaminen

## Palkkiokäytännöt

Keski-Suomessa palkkio- ja työkorvauskäytänteet ovat organisaatiokohtaisia ja saattavat erota eri yksiköissä toisistaan, jopa saman kaupungin sisällä. Tällä hetkellä vain sairaanhoitopiirin käytänteet on yhtenäiset ja sovitut. Palkkio- tai työkorvauslomakkeet kiertävät usean ammattilaisen kautta, ennen kuin ne menevät palkanlaskentaan. Tässä on riski, että palkkio tai työkorvauslomake jää jonkin työntekijän pöydälle tai katoaa ja kokemusasiantuntija kyselee palkkion perään useitakin kertoa. Palkkion maksu viivästyy suhteettoman pitkäksi.

Haasteena on myös tiedonkulku. Yksittäisen kokemusasiantuntijan pitää tietää palvelualuekenttä ja usein hakea itse tieto kenelle palkkio- tai työkorvauslomake toimitetaan.

Esimerkkinä KSSHP ja Juttupenkit. Kokemusasiantuntija ohjaa Juttupenkin neljällä eri osastolla. Kokemusasiantuntijan täytyy olla selvillä, kuka on osaston osastonhoitaja tai yhteyshenkilö, kenelle lomake sähköisesti lähetetään. Siitä alkaa vieressä kuvattu, tällä hetkellä kaikille työteliäs ja aikaa vievä prosessi.



## Kokemusasiiantuntijat sosiaali- ja terveystalveluissa

Kansallisessa mielenterveys- ja päihdesuunnitelman (2009-2015) loppuarvioinnissa todettiin, että kokemusasiiantuntijoiden näkemyksiä ja kokemuksia on hyödynnetty laaja-alaisesti mielenterveystyön kentällä.

<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveystalvelut/kokemusasiiantuntijuus-ja-vertaistuki>

Yllä oleva lause kuvaa hyvin kokemusasiiantuntijuuden nykytilaa myös Keski-Suomessa. Ainoat vakiintuneet kokemusasiiantuntijatoiminnot ovat tällä hetkellä juuri mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Näitä ovat Juttupenkkitoiminta sekä ammattilais-kokemusasiiantuntijatyöpari-työskentely.

Somaattisella puolella sekä sosiaalityössä kokemusasiiantuntijoiden kanssa työskentely on edelleen sattumanvaraista ja toimeksiannot ovat yksittäisiä. Joitakin pilotteja on ollut, mutta pilotoidut käytänteet eivät ole jääneet elämään. Uutena pilottina on alkamassa Keski-Suomen digitaalinen sosiaali- ja terveystalvelukeskus OmaKS-kokemusasiiantuntijavastaanotto.

Kokemusasiiantuntijuuden juurruttaminen palvelujärjestelmään on vasta lähtöviivalla.

Päivä elämässä-havainnoinnit ovat toteutettavissa missä tahansa ympäristössä ja toiminta- tai palvelualueella.

Juttupenkki ja Päivä elämässä –havainnoinnit on jo tuotteistettu. Tuotteistamisen tarvetta on myös muiden tehtävien kuvaamiseen. Mm. kokemusasiiantuntija – ammattilaisyhteisvalmennus ja -työparitoiminta sekä kokemusasiiantuntijavastaanotto.

Kokemusasiiantuntijoilla olisi paljon annettavaa perheiden kanssa työskentelyyn. Kokemusasiiantuntija on kokenut samoja asioita mitä perheet ja kokemusasiiantuntijoiden toimiminen siltana ja tulkkina ammattilaisten ja perheiden välissä nopeuttaa yleensä luottamuksen syntymistä ja sitä kautta saadaan käyttöön sekä ammattilaisen kirjatieto että kokemusasiiantuntijoiden kokemustieto samanaikaisesti.

Tästä yhtenä hienona esimerkkinä on Äitinä yhdessä toiminta (Sovatek). Toiminta alkoi hankkeena ja jatkuu hankkeen jälkeen vakiintuneena toimintana.

”Miten olenkaan voinut toimia ennen ilman kokemusasiiantuntijaa” -kuulee usein niiden ammattilaisten suusta, jotka ovat yhteistyötä kokemusasiiantuntijoiden kanssa tehneet.

Kokemusasiiantuntijoilla olisi myös paljon annettavaa ennaltaehkäisevässä työssä juuri ammattilaisen työparina tai omana kokemusasiiantuntijavastaanottona.





## Päivä elämässä –havainnoinnit

Linkin kautta pääset avaamaan 1-5 kohtien sisällöt

<https://www.ksshp.fi/paivaelamassa/>



# Juttupenkit

## Tavoitteena:

- Mahdollisimman matala kynnys osallistua
- Avoin kaikille osaston tai avoyksikön potilaille
- Saa tulla, mennä ja palata
- Ytimessä voimavaralähtöinen ajattelu
- Mahdollisuus myös yksilökeskusteluihin

**Juttupenkin ydin on  
tasavertainen  
vuorovaikutus  
Kokemuksellisuus  
yhdistää, jolloin  
luottamus syntyy  
nopeasti**

Ei valmista aihetta  
vaan aihe rakentuu  
Juttupenkin aikana tai  
kokemus-  
asiantuntijoiden  
tarinoiden kautta.  
Välillä hyvinkin  
vapaamuotoinen

Osastoilla ja  
avopuolella  
Vetäjinä kokemus-  
asiantuntija-  
työpari

## Kokemusasiiantuntijat sivistyspalveluissa

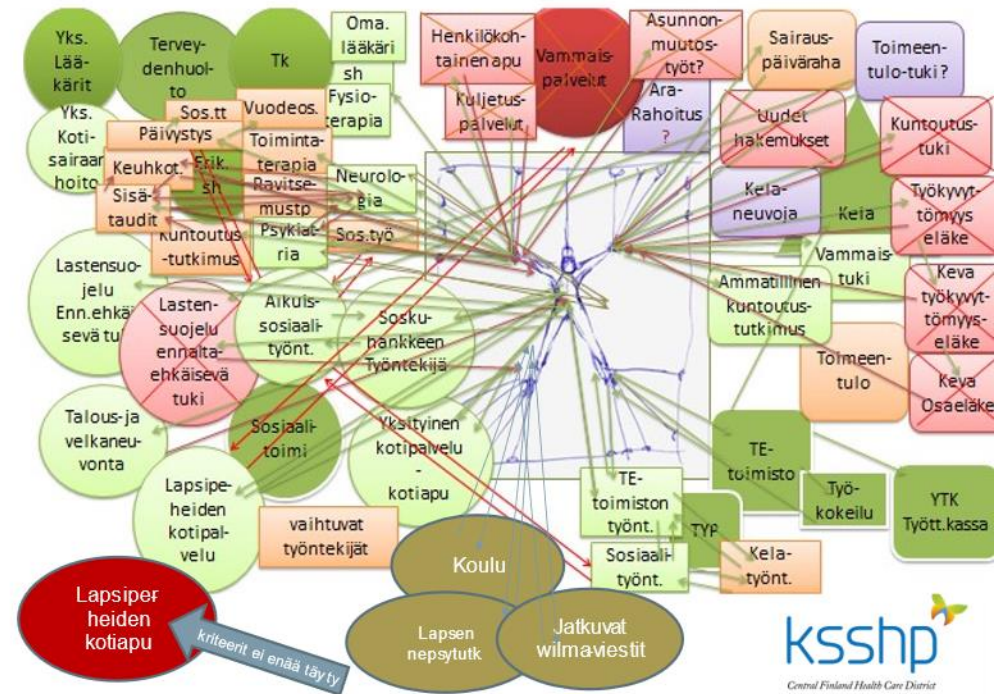
Juuri ennen tämän selvityshankkeen alkua tuli esiin ajatus ja suuri tarve myös sivistystoimen puolelta.

Itseasiassa idea tähän selvityshankkeeseen tuli sivistystoimen viranhaltijalta ja sitä kautta hanke asemoitui Laukaan sivistyspalveluiden alle. Hankkeen rajatun aikataulun vuoksi tässä hankkeessa ei lähdetty selvittämään sivistystoimen tarvetta syvemmin vaan hanketyöntekijät lähtivät haastattelemaan ammattilaisia omien jo olemassa olevien verkostojen kautta pääosin terveys- ja sosiaalipalveluissa sekä oppilaitoksissa.

Sivistystoimen tarve todettiin hankkeen aikana useammassa yhteydessä ja se onkin Keski-Suomessa yksi seuraavista kehittämiskohteista.

Yhteiskunnan rakenteet ja kriteerit ovat usein esteenä palveluiden nopealle saatavuudelle.

Kokemusasiiantuntijat ovat itse usein olleet useamman palvelun asiakkaina. Kokemusasiiantuntijoilla on oman kokemuksen kautta kykyä tarkastella esimerkiksi perheen tilannetta kokonaisuutena ja mikä tärkeintä, yli raja-aitojen, koska perheet usein elävät usean organisaation viidakossa.



## Tulevaisuuden mahdollisuuksia kuntien sivistyspalveluihin



**Perhekeskukset**

**Perusopetus**

**Juttupenkit**





## Osallisuus

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen antaa myös yhteiskunnallisesti tarvittavaa tietoa palveluiden kehittämiseen.

Osallisuus voi parantaa työkykyä, vahvistaa itsetuntoa ja vaikka aktivoita opiskeluun.

Osallisuuden kokemus on suoraan yhteydessä hyvinvointiin ja se liittyy myös itsemääräämisoikeuteen.

Osallisuuden avulla voidaan kehittää palveluita. Vaikuttamisen taustalla on ajatuksena, että palvelut ovat niitä tarvitseville, jolloin myös palveluiden käyttäjien tarpeiden tulisi määrittää tarjottavia palveluita.

## Yhteistyö

Kokemusasiantuntija voi välittää tietoa, tukea asiakkaan aseman vahvistamista ja olla kehittämistyössä ammattilaisten rinnalla.

Yhteistyön edellytyksiä ovat luottamus, halu työskennellä yhdessä, molemminpuolinen kunnioitus, avoin vuorovaikutus ja yhteiset tavoitteet asiakkaan aseman vahvistamiseksi. Kokemusasiantuntija on parhaimmillaan täydentämässä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten antamaa palvelua asiakkaille.

Tarvitaan muutosta asiakasymmärryksessä ja asiakkaiden kokemusten huomioimisessa. Tähän tarvitaan tiedon keräämistä palveluiden käyttäjiltä ja tähänkin työhön kokemusasiantuntijat ovat käytettävissä.

# Tiedonkeruu

Hankeaika oli lyhyt, jonka vuoksi se aikataulutettiin seuraavasti:

**Elokuussa** tiedonkeruuta haastattelemalla ammattilaisia ja kuulla heidän näkemyksiään Kokemustoiminnan keskuksen tarpeesta. Mitä ammattilaiset toivoisivat keskukselta.

**Syyskuussa** jatkoimme haastatteluja ja järjestimme kokemusasiantuntijoille työpajailtapäivän. Syyskuussa aloitimme myös tämän loppujulkaisun kirjoittamista.

**Lokakuussa** järjestimme hankkeen lopputilaisuuden ja halusimme kuulla ammattilaisten sekä kokemusasiantuntijoiden ajatuksia hankkeen loppujulkaisusta ja sen viimeistelystä.

Aluksi oli ajatus kerätä tietoja kyselytyökalun kautta.

Hyvin pian kuitenkin päädyttiin haastattelemaan kokemusasiantuntijoiden kanssa työskennelleitä ammattilaisia. Saimme myös ammattilaisilta vinkkejä, ketä voisimme haastatella ja tavata.

Suunnitelmana oli ajatus liikkua koko Keski-Suomen alueella haastattelemassa ja tapaamassa ammattilaisia. Jos korona-ajasta on ollut jotain hyötyä, niin ainakin se on tehnyt etätyöskentelystä helpompaa. Niinpä päädyttiin pitämään tapaamiset Teams-yhteydellä.

Haastattelimme 40 ammattilaista elo- ja syyskuun aikana.

Kokemusasiantuntijoita kuulumme työpajailtapäivässä, vierailen kokemusasiantuntijakoulutuksessa sekä kokemusasiantuntijoiden tapaamisissa. Näissä tapaamisissa kuulumme 21 kokemusasiantuntijaa.

Haluammekin kiittää teitä kaikkia haastateltuja tasapuolisesti! Ilman teitä ei olisi tätä loppujulkaisuakaan.

## Mitä saavutettiin

Tapaamisten ja kehittävien keskustelujen avulla teimme *toimintamalliehdotuksen*. Kokemusasiantuntijatoiminnan juurtuminen ja vakiinnuttaminen osaksi palvelujärjestelmää Keski-Suomen alueella vaatii selkeitä toimenpiteitä, tiedottamista ja malleja.

Luottamus kokemusasiantuntijoihin on myös tärkeää toiminnassa.

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyön kuvaaminen on yksi edellytys yhteiselle toiminnalle.

Tarvitaan segmentointia, budjetointia toimintaan, selkeä informaatio miten ja mistä tilataan sekä miten toimitaan tilaamisen jälkeen.

Tarvitaan lisää tutkimusta siitä mikä on kokemusasiantuntijatoiminnan arvo ammattilaisille ja asiakkaille.

Kokemusasiantuntijatoiminnan yhtenevät käytännöt ja toiminnan tasalaatuisuus ovat huomioitavia asioita.

Kokemusasiantuntijat tarvitsevat jatkokoulutuksia ja tukea työhönsä.

Kokemusasiantuntijatoiminnan vaikuttavuutta on hyvä arvioida. Tähän yhteistyöhön on kumppaniksi jo lupautunut Jyväskylän yliopisto ja Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Tarvitaan yhtenäiset palkkiot sekä palkkionmaksukäytänteet Keski-Suomessa.

Kokemusasiantuntijatoiminnassa tulee huomioida myös digitaaliset palvelut osana toimintaa.

## Miten ja millä edellytyksillä Kokemustoiminnankeskus voidaan perustaa

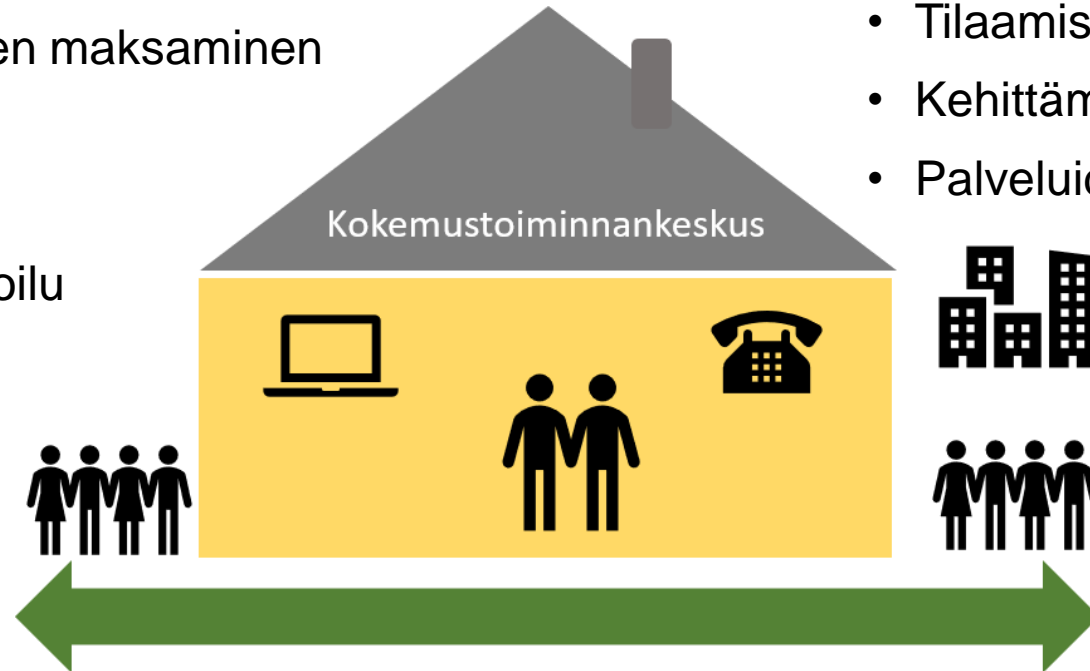
Kokemustoiminnankeskus tulisi toimimaan pääosin etäyhteyksillä ja työntekijät liikkuisivat alueen sosiaali- ja terveystalveissa sekä sivistystalveissa säännöllisesti.

Keskuksen perustamiseen tarvittava rahoitus muodostuu palkkakustannuksista ja matkakustannuksista Keski-Suomen alueella. Keskukseseen on laskettu palkkakustannukset kahdelle osa-aikaiselle työntekijälle sekä matkakustannukset alueella liikkumiseen. Neuvottelut erilaisista rahoitusmuodoista on käynnistetty jo hankkeen aikana.

Edellytykset perustamiseen on rahoituksen saaminen vuodelle 2022, toiminnan hyvä suunnittelu ja alueen verkostojen vahvistaminen.

### Hyödyt kokemusasiantuntijoille

- Asiointi yhden toimijan kanssa
- Koulutus ja perehdytys työtehtäviin
- Toimeksiannot
- Sopimukset ja palkkiot ajan tasalla
- Työkorvausten maksaminen
- Tiedotus
- Työnohjaus
- Palvelumuotoilu



### Kustannukset ja resurssit

- 1 henkilötyövuosi + toiminnan kulut
- 50 000e/ vuosi

### Hyödyt tilaajille ja Keski-Suomelle

- Koulutetut ja osaavat kokemusasiantuntijat
- Asiointi yhden toimijan kanssa
- Tilaaja saa heille työtehtävään sopivimman kokemusasiantuntijan
- Tilaamisen helppous, valmiit tuotteet
- Kehittäminen ja toiminnan arviointi
- Palveluiden kehittäminen asiakaslähtöiseksi

## Loppusanat

Laukaan kunta sai Kokemustoimintakeskuksen esiselvityksen toteuttamiseksi Keski-Suomen liiton hankeavustusta, jonka turvin palkattiin kaksi osa-aikaista hanketyöntekijää, Maaret Kokkonen ja Annukka Harjula Kokemustalo ry:stä. Vaikka tässä esiselvitysvaiheessa hankkeen toteuttajataho oli Laukaan kunta, palveli hanke koko Keski-Suomen aluetta. Haluammekin kiittää Keski-Suomen liittoa, hanketyöntekijöitä, hankkeen ohjausryhmää ja kaikkia esiselvitykseen osallistuneita ympäri Keski-Suomen tähänastisesta yhteistyöstä kokemusasiantuntijatoiminnan edistämiseksi.

Jussi Silpola  
sivistysjohtaja  
Laukaan kunta

# Linkkejä

## JYU REPORTS 1

Tarja Kettunen & Kirsti Kasila (toim.)

KOKEMUSTIETO YHTEISKEHITTÄMISESSÄ Hyppy asiakaslähtöisyyteen terveystalveissa

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/74512/978-951-39-8543-1.pdf>

## JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU

VerKo-hankkeen loppuraportti

Kaisa Malinen, Johanna Moilanen & Mari Punna (Toim.)

Vertaistuki ja kokemustieto lapsi- ja perhepalveluissa

<https://www.jamk.fi/fi/Tutkimus-ja-kehitys/JAMKin-julkaisut/Julkaisuja/vertaistuki-ja-kokemustieto-lapsi--ja-perhepalveluissa--jamkjulk302/>

# Yhteystiedot

Hankkeen yhteyshenkilö  
Anu Kaasalainen  
anu.kaasalainen@laukaa.fi

Hanketyöntekijät  
Annukka Harjula  
annukka.harjula@kokemustalo.fi  
ja  
Maaret Kokkonen  
maaret.kokkonen@kokemustalo.fi