



“TAVOTTEET
saa ylittää
MUTTEI
ALITTAAN”

Markkinointioppaan luvusta Bleskar kertoo
Suokannan ja ylläpidon aikojen antien
kappaleellisen viikkotarkoituksen.



**KOKEMUSASIAANTUNTIJAN
TYÖNKUVAN MALLINNUKSEN
VANTAAN KAUPUNGIN
AIKUISSOSIAALITYÖHÖN**

JOHDANTO

Hanke *Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat – Varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki (2016-2019)* on Aran hallinnoima hanke, mikä toteutetaan kuudessa eri kaupungissa Espoo, Vantaa, Tampere, Lahti, Jyväskylä ja Kuopio. Hankkeen päätavoitteena on osaltaan varmistaa ennaltaehkäisevän asunnottomuustyön juurruttaminen hankekaupunkeihin erillisillä ns. asunnottomuusstrategioilla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että saadaan ennaltaehkäisevä asunnottomuustyö kirjattua osaksi eri kaupunkien poliittisia ja /tai toimeenpanosuunnitelmia ja että asunnottomuustyö vahvistuu hankekaupunkien asiakastyössä. Näitä tavoitteita kaupungeissa on toteutettu eri tavoin riippuen kaupunkien omista tarpeista ja lähtökohdista.

Yhtenä hankkeen tavoitteena on ollut myös kehittää ja vahvistaa kokemusasiantuntijoiden ja asiakasosallistumisen rakenteita. Kansalaisten ja asiakkaiden osallisuus on nostettu vahvasti yhteiskunnalliseen keskusteluun, toimenpideohjelmiin ja lainsäädäntöön viime vuosina. Silti vahvasta osallisuuspuheesta huolimatta on sosiaali- ja terveystalouden asiakkaiden osallistaminen vielä monin osin kehittymätöntä ja se jäsenyy harvoin kehittämistyön keskiöön. (Hyväri & Laine, 2012, 52) Tämä selvitys koskee Vantaan osa-hankeessa toteutettua kokemusasiantuntijoiden työnkuvan mallinnusta osana hankkeen tavoitetta.

Larissa Franz-Koivisto, hankekoordinaattori, VTM
elokuu 2018

Selvitys osana Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategia hanketta (2016-2019)

Kansikuva: työpajassa keväällä 2017 ”Aarrekartta” kodittoman unelma omasta kodista

KOKEMUSASIAANTUNTIJAT SUOMALAISESSA PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

Vantaan kaupunki halusi pohtia kokemusasiantuntijuutta ammatillisesta näkökulmasta osana palvelurakenteita. Kokemusasiantuntijuus ja kokemusasiantuntijoiden määrä on viime vuosina lisääntynyt ja tullut yhä näkyvämmäksi osaksi arkea etenkin terveyspalveluissa. Eri kunnissa terveyskeskuksiin on jalkautunut kokemusasiantuntijoita erilaisiin ja erityyppisiin tehtäviin ja he ovat aloittaneet myös omaa potilasvastaanottoa. Tämän työn on mahdollistanut pääsääntöisesti eri projektirahoitukset. Tällä hetkellä Suomessa kokemusasiantuntijoiden merkitys nähdään yhä tärkeämpänä palveluissa, mistä syystä toiminta on edelleen laajentunut ja laajenemassa. Tästä syystä useat eri kunnat ovat pohtimassa kokemusasiantuntijoiden palkkaamista lähinnä terveyskeskuksiin ja tuleviin hyvinvointikeskuksiin maakuntauudistuksen kynnyksellä. Erityisesti päihde- ja mielenterveystyössä on aktiivisesti kehitetty kokemusasiantuntijuutta, mutta tarve tunnustetaan huomattavasti laajemmin. Kokemusasiantuntijoista on saatu paljon hyviä kokemuksia mm. lastensuojelussa ja vammaistyössä. Näin on tilanne myös Vantaalla: ”Päihdetyön kokemusasiantuntija terveysasemalla” – työmalli pilotoitiin ja edelleen kehitettiin Vantaalla vuosina 2012 -2017. Tammikuussa 2018 Vantaalle perustettiin Suomen ensimmäinen kunnallinen päihdetyön kokemusasiantuntijan vakanssi terveyspalveluihin ja Hannu Ylönen aloitti ensimmäisenä kokemusasiantuntijana vakinaistetussa toimessa. Hankkeen loppuraportti on luettavissa osoitteesta: http://www.kansalaisareena.fi/paihdet_korso.pdf.

MISTÄ LÄHDETTIIN LIIKKEELLE?

Tämän hankkeen käynnistyttyä Vantaalla syksyllä 2016 aloimme pohtia sosiaalipalveluissa saman tyyppistä työtehtävää, mitä on toteutettu Vantaalla perusterveydenhuollossa. Hyvin pian kuitenkin totesimme, että meillä ei ole tarpeeksi tietoa ja näkemystä siitä, mitä kokemusasiantuntijan tehtävänkuvaan kuului sosiaalipalveluissa, jos heitä palkkasi hankkeeseen hankerahalla. Totesimme, että meidän tulee mallintaa kokemusasiantuntijan työnkuva sosiaalipalveluissa aikuissosiaalityössä, jotta voisimme joskus edetä seuraavaan vaiheeseen kokemusasiantuntijan toimenkuvan rakentamiseksi sosiaalipalveluiden puolelle.

Aloitin hankekoordinaattorina pohdinnan siitä, että missä paikoissa ja minkä tyyppisissä tehtävissä kokemusasiantuntijat voisivat hankkeessa työskennellä. Minun tuli myös ottaa huomioon hankkeen tavoite asunnottomuuden ennaltaehkäisyn näkökulma. Erilaisten kartoitusten ja selvitysten jälkeen päädyin siihen, että Vantaan kuntaan palkataan neljä eri kokemusasiantuntijaa kolmen kuukauden määräaikaisille työsopimuksille 50% työajalla hankerahalla ja heidän pääasiallinen tehtävä tulee olemaan juuri työnkuvan mallintaminen niissä yksiköissä, joissa he toimisivat.

Yksiköt valikoituivat sen mukaan, missä yksiköissä kokeilulle oli eniten kiinnostusta. Yritin myös keskusteluiden avulla yhdessä työntekijöiden kanssa kartoittaa, minkä tyyppisissä

tehtävissä he kuvittelisivat, että kokemusasiantuntijat voisivat toimia. Oma toivomukseni oli, että yksiköt olisivat myös erilaisia luonteeltaan, jotta saisin työnkuviin eroavaisuuksia. Kokemusasiantuntijat sijoittuivat lopulta aikuissosiaalityön palvelukenttään siten, että yksi kokemusasiantuntija työskenteli matalankynnyksen palveluissa (nuorten-palvelut), yksi työskenteli jalkautuvassa sosiaalityössä (huumetyö), yksi kunnan sosiaalipalveluissa asumispalveluyksikössä (asumistyö) ja yksi kokemusasiantuntija sijoittui kolmannen sektorin rajapintaan (päihdetyö) eli järjestökenttään kunnan työntekijänä.

Jokaisella palkatulla kokemusasiantuntijalla oli myös omakohtainen kokemus asunnottomuudesta ja heillä kaikilla oli päihdetausta. Kokemusasiantuntijoista kaksi oli miehiä kaksi naisia; yksi nainen ja yksi mies olivat nuoria ja yksi nainen ja yksi mies keski-ikäisiä. Hankkeeseen heidät rekrytoitiin yksiköiden kautta, johon heillä kaikilla joko on tai on ollut asiakaskontakti. Tämän hankkeen puitteissa koettiin, että koska ajanjakso on lyhyt, työskentelyn hyvän lähtökohdan turvaamiseksi oli etu, että heidät tunnettiin ja tiedettiin entuudestaan. Samalla jokaisen kohdalla nähtiin erityistä potentiaalia, halua mennä eteenpäin omassa elämässä. Eli katsottiin, että kokemusasiantuntijuus/projektityö vahvistaisi ja voimaannuttaisi heitä edelleen ja auttaisi heitä myös eteenpäin heidän omassa suunnitelmisissaan hankkeen päätyttyä. Ja yleisesti näin voidaan todeta myös tapahtuneen, kuitenkin erittelemättä heidän polkujaan yksilöidymmin anonymiteetin säilyttämiseksi.

Kokemusasiantuntijat palkattiin hankkeeseen projektityöntekijöiksi ja heidän työtehtävänä oli kokemusasiantuntijan työnkuvan mallintaminen siinä työyksikössä/paikassa, jossa he toimivat. Jokaisella työntekijällä oli joko kokemusasiantuntijakoulutus takana ja/tai heillä oli muuten kokemusta vertaisena toimimisesta joko eri järjestöissä vapaaehtoisuudella tai terveyspalveluissa palkkioperusteisissa kertaluonteisissa tehtävissä. Hanke ei edellyttänyt koulutusta, mutta kokeilun päätteeksi voidaan todeta, että jokaisen työnkuvan rakentumisen kannalta koulutuksesta ja/tai taustasta oli pelkästään hyötyä. Tarkemmin sanottuna, kaksi oli käynyt kokemusasiantuntija koulutuksen läpi (josta todistus) ja kahdella muulle kokemusta oli kertynyt muuta kautta.

KOKEMUSASIAANTUNTIJAN MÄÄRITTELYÄ

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta, joko sitä sairastavana, siitä kuntoutuvana, palvelun käyttäjänä tai omaisena. Kokemusasiantuntijalla on kokemustietoa siitä, miltä tuntuu sairastua ja sairastaa, olla hoidossa ja kuntoutuksessa tai käyttää julkisia palveluita. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä itseään ja/tai hänen omaistaan on auttanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen tai hänen omaisensa kuntoutumiseen ja selviytymiseen. (STM 2009, Rissanen 2013.)

Kokemusasiantuntijatoiminta voi myös tarkoittaa kolmannella sektorilla, yhdistyksissä, järjestöissä ja spontaanisti syntyneissä vertaisryhmissä tapahtuvaa vertaistoimintaa. Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan välinen ero on kohderyhmässä. Vertainen toimii omassa

viiteryhmässään, toisten kuntoutujien kanssa, esimerkiksi AA-ryhmässä. Kokemusasiantuntija taas toimii oman viiteryhmänsä ulkopuolella palveluissa ja ammattilaisten rinnalla. (STM 2009.)

Kokemusasiantuntijatoiminta on osa käytännön asiakas- ja potilastyötä, sosiaali- ja terveydenhoitojärjestelmän, palveluiden ja ammatillisen koulutusten kehittämistä. Kokemusasiantuntijatoiminnan välitön hyöty on siinä, että kuulemalla todellisiin kokemuksiin perustuvia tarinoita työntekijät saavat tietoa sairastamisesta, kuntoutumisesta, kuntoutujien arjesta sekä oman asiakasryhmänsä palvelujen sisältöön, vuorovaikutukseen ja järjestelmän toimivuuteen kohdistuvista tarpeista. Kokemusasiantuntijoiden tieto on avuksi myös pitkäjänteisessä palveluiden kehittämisessä, asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa sekä järjestelmän pirstaleisuuden ja avun saatavuuteen liittyvien ongelmien korjaamisessa. (Hietala, Rissanen; 2015, 11.)

Kokemusasiantuntijatoiminnan yhteys kuntoutumiseen ja osallisuuteen heijastaa sen juuria kolmannella sektorilla. Kokemusasiantuntijatoiminta on kehittynyt potilas-, vammais- ja kansalaisjärjestöissä vertaistuen pohjalta. Kolmannen sektorin kuntoutuspalveluissa vertaistuella ja -ohjaajuudella sekä kokemustiedolla on ollut merkittävä asema. Järjestöjen päihde- ja mielenterveyspalveluissa on monia vertaistuen perinteestä nousevia käytäntöjä, joissa on hyödynnetty toipumiskokemuksen omaavien tietämystä ja työpanosta. Valtakunnallinen kokemuskoulutusverkosto perustettiin vuonna 1997 ja ensimmäinen potilasluennoija-koulutus alkoi 1998. Tällä hetkellä verkostossa on mukana 29 järjestöä ja 360 koulutettua kokemuskouluttajaa, jotka edustavat eri sairaus-, vammais- ja omaisjärjestöjä. Kokemusasiantuntijatoiminnan mallit ovat vähitellen siirtyneet julkisiin palveluihin ja muokkautuneet vastaamaan niiden kehittämistarpeita. (Hietala, Rissanen; 2015, 12-14.)

Vantaalla kokemusasiantuntija nimitys on vakiintunut terveyspalveluissa ja siitä syystä en tässä hankkeessa katsonut tarpeelliseksi mieltä muuta nimikevaihtoehtoa kuin kokemusasiantuntija. Tästä syystä myös lähdettiin mallintamaan juuri kokemusasiantuntijan työnkuvaa aikuissosiaalityön palveluihin.

KOHTI MALLINNUSTA

Vantaan kaupungilla ei ole olemassa olevaa mallia tai kokemusasiantuntijoita palkattuina henkilöitä sosiaalipalveluissa eli tämä hanke on mahdollistanut asian pohtimisen myös käytännön tasolla projektityöntekijöiden/kokemusasiantuntijoiden kanssa, mutta myös yhdessä henkilöstön kanssa. Vantaan kaupungilla on toki töissä muiden kuntien tavoin ammattihenkilöstöä sosiaalipalveluissa, joilla on myös omakohtainen kokemus mm. päihdeongelmasta, mutta ensisijaisena he ovat töissä ammattilaisina eri tehtäväkuvien ja nimikkeiden alla ja käyttävät omaa kokemustaan työkalunaan vain itse määrittelemällään tavalla. Eli siksi heitä ei voi rinnastaa kokemusasiantuntijoiksi sanan varsinaisen määrittelyn mukaisesti.

Jokaiseen työyksikköön/paikkaan, johon projektityöntekijä/kokemusasiantuntija palkattiin, järjestin tarpeen mukaan 1-3 tapaamista johdon/henkilöstön kanssa valmistaakseni työyksiköitä tulevaan kokeiluun. Tapaamisissa käsiteltiin käytännön kysymyksiä ja tiedotettiin hankkeesta yleensä ja käytiin myös eettistä pohdintaa sekä keskusteluita aiheesta. Osana valmisteluprosessia nousi esiin tarve nimetä jokaiseen yksikköön tulevan projektityöntekijän/kokemusasiantuntijan rinnalle yksi työntekijä, josta käytämme nimitystä lähityöntekijä. Hän oli se henkilö, joka ensisijaisesti ohjeisti, neuvoi ja auttoi kokemusasiantuntijaa tehtävän kuvan mallintamisessa, mutta itse mallinnuksesta vastasivat kokemusasiantuntijat itse. Kaikki kokemusasiantuntijat pitivät lähityöntekijää hyvänä asiana ja kaikkien välille syntyi helposti hyvä ja luottamuksellinen suhde. Jokainen lähityöntekijä ilmoittautui vapaaehtoisesti halukkuutensa tehtävään eli heillä voidaan katsoa olleen myös erityinen kiinnostus kokemusasiantuntijuuteen noin yleensä.

Osana hanketta järjestettiin myös isompi laajempi seminaari toukokuussa 2017 henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille kokemusasiantuntijuudesta, missä kouluttajina toimi tutkija Outi Hietala ja Vantaan kaupungin terveyspalveluissa toimiva kokemusasiantuntija Hannu Ylönen. Osallistujia seminaarissa oli noin 60 ja henkilöstöä osallistui myös aktiivisesti niistä yksiköistä, joihin projektityöntekijä/kokemusasiantuntija oli joko palkattu tai palkkaamassa.

Kokemusasiantuntijoiden päätettyä työnsä yksiköissään henkilökunnalta kerättiin palautetta erillisellä kyselylomakkeella kokeilun jälkeen ja vastauksia saatiin yhteensä neljätoista (N=14), mikä on pieni määrä suhteessa jaettuihin kyselylomakkeisiin. Palaute voitiin antaa nimettömänä. Kaikki palautteen antajat suhtautuivat kokemukseen positiivisesti, hyvänä lisänä ja voimavarana tulevaisuuden sosiaalipalveluissa. Palautteen antajat olivat kaikki itse hyödyntäneet kokemusasiantuntijoita asiakastapaamisissa sekä keskustelleet heidän kanssaan kahden kesken. Tiedossa oli myös negatiivisesti toimintaan suhtautuvia työntekijöitä, mutta tarkentavia palautteita heiltä ei saatu kerättyä. Työyksiköissä käytiin dialogia etukäteen tehtävänkuvista ja kokemusasiantuntijuuden mahdollisuuksista. Yleisesti voidaan todeta yhteenvetona, että osa työyksiköistä oli valmiimpia kuin toiset ja että osalle työntekijöistä syntyi projektin myötä ensimmäinen yhteys kokemusasiantuntijuuteen. Kokemusasiantuntijat itse kokivat tullessa vastaanotetuksi työyksiköissä enimmäkseen myönteisesti. Huonot kokemukset liittyivät lähinnä yksittäisiin tilanteisiin, jossa kokemusasiantuntijat kokivat, että heidät suljettiin ulkopuolelle esimerkiksi liian haastavan asiakastilanteen yhteydessä tai ei liitytty seuraan taukotilassa. Valtaosa työntekijöistä suhtautui kokemusasiantuntijoihin myönteisen kiinnostuneena ja uteliaana. Sekä heihin suhtauduttiin tasavertaisina työntekijöinä sekä työyksiköissä että asiakastilanteissa.

MALLINNUKSEN TYÖSTÄMISVAIHE

Yksiköt jotka tarttuivat mahdollisuuteen saada kokemusasiantuntija omaan työyksikköönsä, myös rekrytoisivat itse henkilön. Itse tapasin kokemusasiantuntijat ensimmäisen kerran siinä vaiheessa, kun heidät oli jo valittu ja tehtävänäni oli huolehtia käytäntöön liittyvistä asioista kuten työsopimuksien allekirjoituksista, projektityöntekijöille haettavista kaupungin

tunnuksista ja työajanseurannasta. Jokainen projektityöntekijä myös allekirjoitti Vantaan kaupungilla käytössä olevan salassapitosopimuksen ennen työsuhteen alkua ja kävin tämän heidän kanssaan läpi. Huolehdin myös tukusta juoksevia asioita hankekoordinaattorin roolissa kuten kuittirumbasta, bussilipuista jne. Pääsääntönä oli, että yksiköihin ei kokeilun aikana aiheutunut lisäkululuja ja kustannuksia kokemusasiantuntijoista. Työyksiköistä osoitettiin tietokone heidän käyttöönsä ja käytössä olleet puhelimet olivat ylimääräisiä jo käytöstä poistettuja puhelimia, johon hankittiin erilliset prepaid liittymät työsopimuksen ajaksi. Ajanjaksollisesti ensimmäinen kokemusasiantuntija oli töissä huhti-kesäkuussa 2017 ja loput kolme syyskuu-marraskuu 2017 välisenä ajanjaksona.

Tapasin ja olin säännöllisesti yhteydessä kokemusasiantuntijoihin heidän työjaksonsa ajan tavaten heitä sekä yhdessä että erikseen lähityöntekijän kanssa. He tuottivat minulle myös vapaasti erilaista materiaalia; osa kirjoitti ajatuksiaan paperille, osa jutteli vapaasti meidän tapaamisissamme ja soitti ideoistaan puhelimitse. Kirjoitin itselleni muistiinpanoja käydyistä keskusteluista ja kokosin sekä vedin yhteen saamiani materiaaleja. Tein myös muistiinpanoja lähityöntekijöiden kanssa käydyistä keskusteluista sekä kirjoittelin vapaasti omia ajatuksiani yhteen kuulemani, lukemani ja näkemäni perusteella. Peilasin myös ajatuksiani kokemusasiantuntijoiden kanssa ja teimme yhdessä pohdintaa työnkuvista.

Pitkälti pyörittelimme kysymyksiä mitä voi tehdä, kannattaa tehdä ja pystyy tekemään. Minkälainen vastaanotto ja yhteistyö heille muodostui työyksikköön, keitä asiakkaita he tapasivat ja minkälaisia asiakastapauksia heille muodostui. Puhuttiin ja tehtiin huomioita myös omasta jaksamisesta, rajattiin ja rohkaistiin sekä käytiin yleiseen työelämään kuuluvia sääntöjä ja käytänteitä läpi, etenkin nuorempien kokemusasiantuntijoiden kanssa, joilla oli hyvin vähäiset työkokemukset. Pohdimme myös ylipäätään elämää, elämän raadollisuutta sekä iloja ja suruja. Syksyllä kolmen kokemusasiantuntijan ollessa töissä samalla ajanjaksolla toteutui myös se, että kokemusasiantuntijat tapasivat ja tutustuivat toisiinsa. Järjestimme myös aluksi ja lopuksi yhteisen työpajan yhdessä lähityöntekijöiden kanssa. Kokemusasiantuntijat saivat myös työtodistukset tekemästään arvokkaasta työstä.

Tehtäväksianto oli väljä, minkälaista työtä teet ja minkälaiseksi työtehtäväsi muodostuu työyksikössä. Ensimmäinen kuukausi oli hakemista; totuteltiin työelämäkäytäntöihin, tutustuttiin tarkemmin työyksikköön, siellä työskenteleeviin ja kokemusasiantuntijoille avautui paikat myös uudella tavalla - He oppivat näkemään asioita työntekijän näkökulmasta. Yksi kokemusasiantuntija kertoi esimerkiksi, että hän ei ollut aikaisemmin koskaan ajatellut kuinka paljon ”kulisseissa” tehdään työtä. Soitellaan, selvitellään, luetaan ja keskustellaan. Jo ensimmäisen kuukauden jälkeen kaikki kokemusasiantuntijat saivat kontekstin hyvin hallintaan ja he lähtivät ideoimaan ja työstämään omia työnkuviaan oikein urakalla. He tuottivat toisen kuukauden aikana runsaasti materiaalia ja he lähtivät rohkeasti ideoimaan asioita lähityöntekijöidensä rohkaisemina. Meille kaikille muodostui yksiköissä hyvin vahva käsitys siitä, että kokemusasiantuntijoille on paikka ja tarve sekä heidän työtään arvostetaan. Ennen kaikkea totesimme, että kokemusasiantuntijoille on aito tarve sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta. He toivat vahvasti omaa kokemusääntään käyttäen uutta tietoa, uusia näkökulmia ja avauksia. Kokemusasiantuntijat kertoivat, että etenkin matalan kynnyksen paikoissa, joissa oli monta asiakasta kerrallaan, niin he kokivat

olevansa tarpeellisia kohdatessaan asiakkaita yhdessä työntekijöiden kanssa ja työntekijät kokivat, että kokemusasiantuntija pystyi tarjoamaan aikaa ja seuraa erityisesti niille, joilla ei eri tapahtumissa ja tilaisuuksissa ollut ”varsinaista” kysyttävää työntekijöille. Jäi tunne, että kukaan asiakkaista ei jäänyt yksin ja/tai vaille huomioita.

Pohdimme myös, toimisiko ns. terveydenhuollon puolella oleva asiakkaiden ohjaus työntekijöiden puolelta ja vastaanotto kokemusasiantuntijoille, mutta luovuimme ajatuksesta hyvin nopeasti, koska se ei oikein ottanut sujuakseen missään yksikössä. Se koettiin liian byrokraattiseksi ja hitaaksi. Olisi pitänyt luoda puitteet, ajanvarauskirjaa ja muuta sellaista. Lisäksi asiakastilanteet ovat usein aika nopeatempoisia ja tilanteet muuttuvat asiakkailla niin nopeasti, että jo viikon päähänkin erillisen ajanvarauksen tilaaminen jo muiden ajanvarauksen lisäksi koettiin hankalaksi. Parempana pidettiin kaikissa työyksiköissä sitä, että kokemusasiantuntija osallistui asiakastapaamisiin yhdessä työntekijän kanssa. Jos tilanne tuntui luonnollisesti, kokemusasiantuntijat tapasivat myös joitain asiakkaita kahden kesken sovittuina, mutta tämä ei ollut pääasiallinen tavoite. Kokemusasiantuntijat myös keskustelivat aktiivisesti työntekijöiden kanssa ja toivat omaa näkemystään esille eri asiakaista kysyttäessä ja/tai yhteisiin asiakasohjauspalaveriin osallistuessa. Tässä pilotissa en lähtenyt tarkemmin kyselemään, että minkälaisissa asiakastilanteissa kokemusasiantuntijoiden mielipide oli ollut ratkaisevassa asemassa eikä kokemusasiantuntijoilla itsellään ollut tästä näkemystä/tietoa tai he eivät osanneet arvioida asiaa muuten kuin, että heidän näkemystään kuultiin ja kuunneltiin.

Parhaimmaksi työtavaksi ja toiminnaksi kaikki neljä kokivat jalkautumisen. He jalkautuivat eri tiloihin, missä asiakkaat odottivat tai oleskelivat. Keskustelut ja aidot kohtaamiset painetta ilman tuloksellisia tavoitteita olivat ne hedelmällisimmät. Kokemusasiantuntijat kertoivat, että asiakkaat ovat väsyneitä siihen, että eri työntekijöiden kanssa hoidetaan eri asioita. Yhden kanssa rahaa/lomakkeita, yhden kanssa asunto-asiaa, yhden kanssa terveysasiaa ja niin edelleen. Huolestuttava viesti oli myös se, että asiakkaat kokevat usein, että heille jää usein tunne, ettei oikein kukaan todella välitä heistä, vaikka asioita hoidetaankin yleisellä tasolla hyvin ja halutaan olla avuksi. Vuorovaikutussuhteen rakentumisen edellytyksenä on aito kiinnostus asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa, halu kuunnella ja käydä vuoropuhelua. On todettu, että työntekijöiden avoin ja selkeä kommunikointi edesauttaa asiakkaiden osallisuutta asiakastilanteissa. (Goodwin & Happell 2007, 276-284)

Kokemusasiantuntijat myös kertoivat saaneensa hyvää palautetta asiakkailta juuri siitä, että voi puhella ja kysellä kaikista asioista ja vaikka vain jauhaa ei mitään.

Kokemusasiantuntijoiden puheissa toistuivat usein sanat yksinäisyys, luovuttaminen, epätoivo ja raha ja/tai toimeentulovaikeudet. Yksinäisyydestä puhuimme erityisen paljon ja sen kokemusasiantuntijat nostivatkin ongelmaksi, jota sosiaali- ja terveystalouden on hyvin vaikea ratkaista. Ihmisen osallisuus ja merkityksellinen elämä nousi myös keskusteluissamme esille; minimi ei riitä ihmiselle, jos koko elämä on tyhjää, merkityksetöntä, päämäärätöntä ja yksinäistä. Yhdessä tekeminen, aito välittäminen ja yhteisöllisyyden merkitys korostuivat kokemusasiantuntijoiden puheissa.

Ammattilaiset haluavat kyllä tuottaa laadukkaita sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia palveluita. Tiedämme myös, että palveluiden käyttäjällä on oikeus olla mukana heitä koskevassa päätöksenteossa. Osallisuuden kokemuksella on havaittu olevan terapeuttinen ja voimaannuttava merkitys ihmiselle. (Ehrling 2009, 145-170) Edelleen on havaittu, että kun asiakas kokee kohtaamisessa työntekijöidensä kanssa tullessa aidosti kuulluksi, on sillä suora vaikutus hoitoon sitoutumiselle ja tuloksellisuudelle. (Laitila 2010, 3-4)

Kokemusasiantuntijoille profiloitui hyvin saman tyyppisiä työtehtäviä yksiköistä riippumatta, mutta yksiköiden erilaisuuksista johtuen myös erilaisia tehtävän kuvia ja tyypejä syntyi. Työaika kolme kuukautta meni nopeasti ja vaikka aluksi pelkäsin ajan olevan liian lyhyt, niin totesimme sen kuitenkin riittäneen niin sanotusti ensimmäisen ajatuksen synnyttämiseen siitä, mikä kokemusasiantuntijan työnkuva voi olla aikuissosiaalityössä sosiaalipalveluissa osana Vantaan kaupungin palvelujärjestelmää. Kolmas kuukausi menikin pitkälti yhteenvetoja kootessa ja työtehtäviä yksiköissä päätettäessä.

Kaikki kokemusasiantuntijat täyttivät odotukset sekä heille asetetut tavoitteet ja työtehtävät enemmän kuin hyvin. Keskeytyksiä ei tullut ja 50% työajan soveltuvuutta kokemusasiantuntijan tehtävään pidimme erinomaisena. Työajalla pystyimme säätelemään niin kokemusasiantuntijoiden jaksamista kuin myös heidän jatkamistaan kokeilun aikana omissa harrastuksissaan, vapaaehtoistyössä ja tukemalla heitä heidän perhesuhteissaan. Lähityöntekijät tekivät kokemusasiantuntijoiden rinnalla ja taustalla erinomaista työtä. Oma arvioni onkin, että heidän merkitys saattoi jopa olla selkäranka koko kokeilun onnistumisen kannalta. Heidän motivaationsa oli korkea ja aktiivisuus korostui eri tapaamisissa sekä kokemusasiantuntijoiden puheissa. Kaikilla lähityöntekijöillä oli vahva halu sekä luotto ”omiin” kokemusasiantuntijoihinsa. He uskoivat ja luottivat heidän kykyynsä sekä esittelivät ja ottivat mukaan työyhteisöön. Vain yhden kohdalla lähityöntekijä vaihtui ja sekin riippumattomista syistä suhteessa pilottiin ja kokemusasiantuntijaan.

TULOKSET/MALLINNUKSET

Varsinaisessa työnkuvan mallinnuksessa kootun materiaalin analysoinnissa käytin apunani löyhästi etnografista tutkimusmenetelmää, joka määrittelyn mukaisesti on tutkimusstrategia, jonka tavoitteena on kuvata ja selittää ihmisten toimintaa heidän ympäristössään tai ryhmän jäsenten tulkintoja ja käsityksiä ympäristössään tai ryhmän jäsenten tulkintoja ja käsityksiä ympäristössään ja toiminnassaan. Strategia tähtää tutkimuskohteen kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen ja kuvaamiseen ja sen lähtökohdat perustuvat ihmisten ja ympäristön monipuoliseen havainnoimiseen. Havainnoiminen tapahtuu yleensä fyysisenä läsnäolona ihmisten ympäristössä ja konkreettisissa vuorovaikutustilanteissa tutkittavien ihmisten kanssa. (Kananen 2014)

Etnografisen tutkimusstrategian painopisteet voivat vaihdella tutkijan omiin kulttuurisidonnaisiin reaktioihin etäisyyttä ottavista ja ulkopuolisen tarkkailijan asenteen ryhmässä ja ympäristössä ottavista lähestymistavoista tutkijan empaattiseen ja

kohderyhmän toimintaan intensiivisesti osallistuvaan lähestymistapaan. Etnografista tutkimusta voidaan toteuttaa erilaisilla laadullisilla analyysimenetelmillä. (Kananen 2014)

Itse lähdin analysoimaan kokoamani materiaalia siten, että jaottelin sitä eri kategorioihin pitäen koko ajan mielessä, että tavoite on saada kuvattua tehtäväkuvat. Ensin kokosin yhteen, mitkä asiat toistuivat ja olivat yhteisiä. Nämä yhteiset havainnot olen kuvannut edellä. Sitten lähdin erottelemaan havaintojeni, kuulemani ja lukemani perusteella jokaiseen työyksikköön oman tyyppin/profiilin ja nimesin tyytit/profiilit kokemusasiantuntijoiden itsensä käyttämien nimitysten ja/tai kuvausten mukaan.

Kokemusasiantuntijoille muodostui siis tehtäväkuvat erilaisiin toimintaympäristöihin: 1) matalankynnyksen palveluihin (nuorten palvelut, ohjaamo) 2) jalkautuvaan sosiaalityöhön (huumetyö, H-klinikka) 3) sosiaalipalveluihin (asumispalvelut) ja 4) kolmannen sektorin toimija (päihdetyö, Vantaan A-kilta). Kokemusasiantuntijalla oli aina lähityöntekijä rinnalla kulkijana. Lähityöntekijä toimi tukena, turvana, apuna ja kannustajana kokemusasiantuntijan ja työyhteisön välillä. Toimintaympäristöstä riippumatta kokemusasiantuntija käytti kokemustaan työkaluna, kuunteli asiakkaita kokonaisvaltaisesti, oli työntekijöille apuna ja oli mukana yhteiskehittämisen prosesseissa.

”Talonmies”

Matalan kynnyksen palvelut 1) kohdata kaikki ovesta tulevat 2) paikan apukätenä 3) uusien näkökulmien tuojana ja 4) oppimateriaalien tekijänä.

Työ matalan kynnyksen palveluissa on hyvin pitkälle sitä, että koskaan ei voi olla täysin varma kuka ovesta tulee sisään ja millaisilla kysymyksillä. Kokemusasiantuntijalla oli iso rooli ottaa koppi heistä, jotka empivät, olivat epävarmoja ja hukassa. Lämmin tervetuloitus, ensikysymykset ja rohkaisut auttoivat asiakkaita kysymysten jäsentelyssä. Kun asiakkaan aika tai oma vuoro työntekijälle koitti, asiakkaat olivat valmiimpia ottamaan vastaan apua, ohjausta ja neuvontaa kohdattuaan ensin kokemusasiantuntijan. Ja tätä taustaa vasten olettamus on, että työaikaa työntekijältä myös säästyy, vaikka asiaa ei tässä lyhyessä kokeilussa mitattukaan. Mutta empiirisellä tasolla jäi tunne, että asiat sujuvoituivat. Välillä tarvittiin kahvia, nenäliinoja ja paperia – kaikessa tässä kokemusasiantuntija toimi apuna matalan kynnyksen palveluissa yleismies Jantusena.

Nuorten matalan kynnyksen palveluissa ohjaamossa korostui vahvasti myös ennalta arvaamattomuus. Osittain tätä selittää myös kohderyhmä nuoret, jotka saattavat olla hyvinkin nopeita liikkeissään ja omissa suunnitelmissaan ja tässä kokemusasiantuntija rooli myös korostui – vain toinen nuori ymmärtää toisen nuoren kielen, temmon ja epävarmuuden.

Siksi myös opetusmateriaalin tekeminen tuli työnkuvaan mukaan, missä kokemusasiantuntijan ääntä kuullaan ”opettaessaan” toista nuorta. Kokemusasiantuntija kokosi ja teki opetusmateriaalin yhteistyössä ohjaamon työntekijöiden kanssa tarkoituksena saada materiaali ammattikouluun asumisen vastuun opettamiseksi osana asunnottomuuden

ennaltaehkäisevää työtä. Video on nähtävissä youtubessa Jampan tarina:

<https://www.youtube.com/watch?v=ISVSfrLm1pl>.

”Apusilmät”

b) Jalkautuvassa sosiaalityössä 1) kuuntelija 2) rohkaisija, 3) kulttuuritulkki työntekijöiden ja asiakkaiden välillä 4) esimerkkinä selviytyjä omalla kokemuksella – mahdollistajana.

H-klinikka eli huumehoitoklinikalla korostuu asiakkaiden erivaiheisuus; toisilla viihdekäyttö tunnistetaan jo vakavaksi riippuvuudeksi, toiset ovat korvaushoidossa ja toiset taas kuivilla ja toiset kamppailevat useampien riippuvuuksien ja monien ongelmien kanssa samanaikaisesti. Varsinaisen klinikan lisäksi työ jalkautuu päivä- ja ilta-aikaan kadulle, mistä syystä nimesin yksikön työn tässä selvityksessä/pilotissa jalkautuvaksi työksi. Kokemusasiantuntijan läsnäolo kuuntelijana ja rohkaisija asiakkaiden elämässä korostui. Myös huumeikieli ja/tai slangi sekä ylipäättään narkomaanien elämän tulksijan rooli korostui myös kokemusasiantuntijan työnkuvassa asiakkaita kohdatessa. Nimesin ilmiön kulttuuritulkkina toimimiseksi, sillä kertomusten perusteella asiakkaat ja työntekijät olivat ajoittain valovuosien päässä toisistaan oikein ymmärtämättä lainkaan toistensa maailmaa, etenkin niitä asiakkaita kohtaan, jotka elävät kadulla. Kokemusasiantuntijan esimerkki selviytyjänä oli myös toivoa luova elementti asiakkaille, joka kannusti heitä eteenpäin ja tätä puolta ei tule unohtaa työnkuvista puhuttaessa ja kokemusasiantuntijoiden merkitystä pohdittaessa.

”Tarinan kertoja”

c) Sosiaalipalvelujen asumispalveluissa 1) kiinnittyä asiakkaan tarinaan omaa kokemustaan hyödyntäen 2) ystävä yksinäiselle 3) asiakkaiden sekä työntekijöiden ryhmäyttäjä, 4) opettaja, joka kertoo ammattilaisille asiakkaiden tunnemaisemasta ja asiakkaille selviytymistarinaan

Asumispalveluissa Vantaalla annetaan tukea, ohjausta ja neuvontaa asunnottomuusuhan alla oleville asiakkaille, että myös autetaan asunnottomia. Iso osa työstä on auttaa asiakkaita eteenpäin asumispalveluyksiköistä. Kokemusasiantuntija otti osaa asiakastapaamisiin työntekijöiden rinnalla, missä käsiteltiin asiakkaiden palvelusuunnitelmia ja hän otti osaa myös asiakasohjausryhmän työhön, jossa tehtiin päätöksiä asiakkaiden asumisen suhteen. Kokemusasiantuntija myös kohtasi asiakkaita asumisyksiköiden tiloissa vapaamuotoisesti. Jutteli, osallistui yhteisiin ruokailuhetkiin ja tapahtumiin. Kokemusasiantuntija alkoi myös toimija ryhmäyttäjänä ehdottaen itse erilaista toimintaa ja tekemistä asumisyksiköiden asiakkaille toimien samalla linkkinä työntekijöiden suuntaan. Hän myös opetti eli kertoi tarinaansa eri yksiköissä työntekijöille ja työntekijöillä oli mahdollisuus esittää kysymyksiä ja keskustella vapaamuotoisemmin kokemusasiantuntijan kanssa. Asiakkaan tunnemaiseman ymmärtäminen on avain asiakkaan auttamiseen. Tähän lauseeseen kiteytyy yksi tärkein oivallus tätä työnkuvaa mallintaessamme.

”Sillanrakentaja”

d) Kolmannen sektorin rajapinnassa 1) ymmärtäjä ja huolenkantaja 2) taluttaja 3) kuuntelija, ohjaaja ja neuvoja, 4) tietolähde kaupungin ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä sekä asiakkaille että työntekijöille.

Ehkä rohkein veto tässä pilotissa oli sijoittaa yksi kokemusasiantuntija kaupungin projektityöntekijänä kolmannen sektorin toimipisteeseen Vantaan A-kiltaan. Paikka/talo on avoin, jonne voi tulla oleskelemaan, katsomaan televisiota, lukemaan lehtiä ja syömään edullisesti. Siellä järjestetään myös monenlaista järjestettyä toimintaan ja tapahtumia. Kokemusasiantuntija istui niin sanotusti yhdessä asiakkaiden kanssa päivää ja siinä kohtaamisien ja keskustelujen lomassa tuli monta asiaa selville ja monen kanssa sitten lähdettiinkin yhdessä asioita selvittämään sinne kuntapuolelle tai muualle, kuten esimerkiksi seurakuntaan tai toiseen järjestöön/yhdistykseen. Kokemusasiantuntija myös kierteli aktiivisesti asiakkaita kohtaamassa leipäjonoissa, paikoissa joissa tiedetään ”asiakkaiden” oleilevan. Jo pilotin aikana pystyttiin tavoittamaan joitakin ns. ”kadonneita” asiakkaita ja saamaan heitä uudelleen yhteys sosiaalipuoleen. Tässä asiakaspinnassa korostui erityisen vahva syrjäytyneisyys ja myös köyhyys. Ja juuri näistä elementeistä johtuen tämä kokemusasiantuntijan työ muodostui haasteelliseksi, kun on sekä irrallaan että osa järjestelmää kokemusasiantuntijan roolissa samanaikaisesti. Tämän tyyppiselle työnkuvalla olisi kuitenkin varmasti tarvetta jatkossakin enemmän, sillä edelleen minulla on tunne, jota tämäkin pilotti vahvisti, että kolmatta sektoria ei hyödynnetä niin paljon asiakastyössä kuin voisi ja edelleen työntekijät eivät aina katso järjestötyön kuuluvaksi osaksi palvelujärjestelmää.

Yleishyödyllisissä järjestöissä on tyypillistä se, että ne nykyisessä järjestelmässä ovat toimineet kunnan tai kuntayhtymän vastuulla olleen palvelu- ja hoitoketjun jatkona tai rinnalla tai matalan kynnyksen paikkana, jossa ihmisestä otetaan ”viime hetkellä” koppi, ettei hän päädy tai hän on pudonnut varsinaisen sote-palveluketjun piiristä. Asiakas hakeutuu vapaaehtoisten tuen piiriin odottaessaan pääsyä varsinaisten palveluiden piiriin ja silloin kun hän on ajautunut järjestelmän ulkopuolelle. Näitä toimintoja ei ole Suomessa pidetty julkisiin palveluihin yksiselitteiseen ydinalueeseen kuuluvina eikä toisaalta niillä ole katsottu olevan verotuksen, kilpailulainsäädännön tai EU-oikeudenkaan mukaisia esteitä tulla kohdelluksi yleishyödyllisenä järjestötyönä – toisin sanoen ei markkinoilla olevina palveluina. (Brax, 2018, 30-31.)



Voimme havaita, että työnkuviin syntyi eroavaisuuksia, mutta samoja elementtejä löytyy useita. Tärkeimmät yhdistävät avainsanat kokemusasiantuntijoille asiakastyössä olivat kiireettömyys, aito kohtaaminen ja oman tarinan vahva hyödyntäminen opastamisessa. ”Kyllä sinäkin kun minäkin” (suora lainaus kokemusasiantuntijalta kertoessaan asiakastapaamisesta)

Asiakas- ja työntekijätapaamisia kertyi runsaasti kolmen kuukauden pilotin aikana; kun vedän yhteen lukuja. Jokainen kokemusasiantuntija kohtasi tai osallistui omalla

työpanoksellaan 2-5 yksittäiseen asiakastapaukseen, työntekijöitä jokainen kohtasi, keskusteli tai koulutti pilotin aikana noin 20-50 ja jokaiselle kokemusasiantuntijalle kertyi asiakaskohtaamisia noin 30-80. Arviot ovat suuntaa antavia ja perustuvat kokemusasiantuntijoiden omaan arvioon. Osa asiakaskohtaamisista oli kertaluonteisia ja osaa asiakkaista kokemusasiantuntijat tapasivat eri yhteyksissä useita kertoja. Vaikuttavuuteen emme tässä pilotissa keskittyneet ja en lähde arvioimaan kokemusasiantuntijoiden vaikutusta eri asiakastapauksissa, mutta tätä olisi syytä arvioida ja tutkia tulevaisuudessa.

MUUTAMA SANA ASUMISSOSIAALISESTA TYÖSTÄ

Tässä mallinuksessa on sivuttu asumissosiaalista työtä jo hankkeen tavoitteiden mukaisesti. Kaikilla kokemusasiantuntijoilla oli omakohtainen kokemus myös asunnottomuudesta ja kukin heistä kohtasi työjaksonsa aikana asunnottomia ja väliaikaisessa asumisyksikössä asuvia.

”Asumissosiaalinen työ on asunnottomien tai aiemmin asunnottomuutta kokeneiden parissa tehtävää työtä, jonka avulla pyritään vastaamaan asumista vaarantaviin psykososiaalisiin ja käytännöllisiin ongelmiin.” (Granfelt, 2013) Kyse on vuorovaikutuksesta ja kuntoutumisen tukemisesta – työstä yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen kanssa. Asumissosiaalinen työ on moniammatillista verkostotyötä, jossa vaikutetaan rakenteisiin tai palvelujärjestelmän epäkohtiin. (Granfelt, 2013). Ja niin kuin edellä on todettu kokemusasiantuntijat tuovat ja toisivat arvokkaan lisän myös asumissosiaaliseen työhön.

YHTEENVETOA JA TULEVAISUUDEN SUUNNITELMIA

Katson, että kokemusasiantuntijoille on vahva tarve ja paikka myös sosiaalipalveluissa ylipäättään, joista tämä mallinnus on yksi yritys hahmottaa sitä, miten kokemusasiantuntijat tekisivät ja toimisivat tulevaisuuden aikuissosiaalityön sosiaalipalveluissa. Mallinnus on herättänyt paljon mielenkiintoa jo sitä tehtäessä eri tahoissa ja malli on myös arvioitu osana Sosiaalisen osallisuuden edistämishanke – Sokran ja ESR TL:n 5. -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Mallinuksen ideana on myös syntynyt vahvasti ajatus ns. kokemusasiantuntijapankin/alustan rakentamisen tarpeesta kolmannen sektorille. Vaikka mallinnus tässä pilotissa onnistui ja antoi hyvää vauhtia ajatukseen kokemusasiantuntijoiden palkkaamiseksi sosiaalipalveluihin kuntapuolelle, ei se vielä riitä konkreettisiin toimenpiteisiin kokemusasiantuntijoiden palkkaamiseksi sosiaalsektorille. Esteenä on usein byrokratia, kaupungit eivät halua sitoutua ja perustaa uusia toimia työntekijöille/kokemusasiantuntijoille sote-muutosten kynnyksellä.

Lisäksi ollaan myös epävarmoja siitä, mitä työnkuva sisältäisi ja kuinka työntekijät suhtautuvat kokemusasiantuntijoihin. Huoli on myös aiheellinen, sillä myös tämä pilotti osoitti sen, että työntekijät eivät kaikki suhtaudu muutoksen tuuliin pelkästään positiivisesti ja jo pilotin ajaksi tuleva projektityöntekijä/kokemusasiantuntija vaati paljon esityötä työyksiköissä johdon kuitenkin suhtautuessa asiaan aina myönteisesti.

Erilaisia pankkeja ja alustoja on olemassa kokemusasiantuntijoille, mutta että asia edistyisi ja konkretisoituisi edelleen lähdimme ideoimaan asiaa vielä pidemmälle. Vantaan kaupunki yhdessä Aku-hanke kaupunkien kanssa Kuopio ja Jyväskylä kartoitti kolmannen sektorin toimijat per kaupunki ja sitoutti myös kaupungit ottamaan koppia mallinuksen ideasta ja edesauttaen tahtotilaa palkata kokemusasiantuntijoita sosiaalipalveluihin kokemusasiantuntijapankin avulla. Näin varmistettaisiin parhaiten myös jatkuvuus ja uusien kokemusasiantuntijoiden koulutus. Lyhykäisyydessään idea on koota pankkiin jo alueelle koulutetut ja toimivat kokemusasiantuntijat sekä kouluttaa lisää kokemusasiantuntijoita ”pankkiin” että markkinoida kokemusasiantuntijoita eteenpäin eri tehtäviin ja huolehtien samalla heidän työnohjauksestaan vahvistaen samalla myös heidän työelämäntaitojaan.

Itse näen ja sain vahvistusta omille ajatuksilleni sille, että ”pankin” tulee rakentua nimenomaan kolmannen sektorin toimijalle. Olen tutustunut kyllä Eksote malliin, jossa koordinaatio on kunnalla kokemusasiantuntijoista ja kunta välittää heitä eteenpäin eri tehtäviin. Mutta itse esitän näkemäni, kokemani, kuulemani ja käymieni keskustelujen perusteella, että kolmannen sektorin toimijoilla on sekä kokemusta että tahtoa että enemmän notkeutta lähteä viemään parhaiten tätä asiaa eteenpäin, ainakin niissä kunnissa, joissa asiaa on tässä hankkeessa pohdittu.

Ideasta rakentui kuin rakentuikin lopulta hankehakemus Stealle, josta hankehallinnoijan vastuun otti Vantaan A-kilta kumppaneinaan Sirkkulanpuisto Kuopiosta ja ViaDia Jyväskylästä sekä kaikki kolme kaupunkia Vantaa, Kuopio ja Jyväskylä. Kaupungeista Vantaa ja Jyväskylä allekirjoittivat myös aiesopimuksiinsa rahasummat, millä summalla ne sitoutuvat palkkaamaan hankkeen mennessä läpi kokemusasiantuntijoita pankissa. Mukaan hankkeeseen osapartnereiksi lähtivät myös THL hankkeen arvioijan roolissa ja Rikosseuraamuslaitos asiantuntijaorganisaationa ja KoKoa ry (kokemusasiantuntijoiden yhdistys) kouluttajan roolissa. Hanke jätettiin Stealle toukokuussa 2018 ja rahoituspäätöstä odotellaan loppuvuodesta. Tähän samaiseen kokemusasiantuntijapankki ideaan viitattiin myös THL:n työpaperissa Oikein toteutettu aktivointimalli voi lisätä työttömien osallisuutta (Hirschovits-Gerz, Isola, Kukkonen, Leemann ja Puromäki 28.2.2018)

Hankkeen mennessä läpi mahdollistaisi se alueilla kokemusasiantuntijoiden työn kehittämisen sosiaalipalveluissa edelleen ja antaisi useammalle heikossa työmarkkina- asemassa olevalle henkilölle mahdollisuuden saada koulutusta, osa- ja/tai kokoaikatyötä työtä kokemusasiantuntijuuden kautta ja avulla sekä ehkä myös mahdollisuuden osoittaa omaa aktiivisuutta kohti avoimia työmarkkinoita.

PÄÄTÖSSANAT

Suomessa on paraikaa käynnissä mielenterveys- ja päihdepalveluja uudistamistyö, jonka tavoitteena on, että palveluja tarvitsevat saavat niitä yhdenvertaisin periaattein muiden asiakas- ja potilasryhmien kanssa. Ja tässä työssä myös kokemusasiantuntijoilla on ollut rooli, nimittäin uudistusta on tehty yhdessä arjen asiantuntijoiden eli kokemusasiantuntijoiden sekä mielenterveys- ja päihdepalveluissa työskentelevien kanssa.

”Kuka tahansa voi sairastua mielenterveyden häiriöön, ja puolet ihmisistä sairastuukin sellaiseen elämänsä aikana. Siitä syystä jokaisella meistä on jotakin kokemusta aiheesta, vaikka me emme useinkaan puhu toisillemme mielenterveyden häiriöistä yhtä vapautuneesti kuin vaikkapa selkäkivuista”, totesi perhe- ja peruspalveluministeri **Annika Saarikko** pyöreän pöydän tilaisuudessa torstaina 8.2.2018 (STM)

”Nyt meille on tulossa laki, jossa kerrotaan, että kokemusasiantuntijoita on oltava ja toimintaa pitää kehittää. Jokaisella pitää olla oikeus omaan tuttuun työntekijään, jotta aina tietää kehen olla yhteydessä. Päihdepalveluja, katkaisuhoidosta alkaen, on myös saatava silloin, kun tarve niihin on.”

Mielenterveyspalvelujen kehittämistä käsittelevään pyöreän pöydän keskusteluun osallistui useita mielenterveys- ja päihdepalvelujen ammattilaisia, järjestäjiä ja kokemusasiantuntijoita. Osallistujilta saatiin evästystä siihen, millaisia ovat oikeasti hyvät mielenterveys- ja päihdepalvelut ja miten palvelujärjestelmää pitäisi rakentaa uuden lainsäädännön avulla. Tämän jälkeen onkin tullut sosiaali- ja terveysministeriön valmisteleva lakiesitys, jossa kokemusasiantuntijasta on tehty sosiaalihuoltolakiin pykäläehdotus, joka on katsottavissa ministeriön sivuilta.

Näihin positiivisiin uutisiin on hyvä päättää tämä selvitys, joka on siis toteutettu erillisenä itsenäisenä selvityksenä osana valtakunnallista Aku-hanketta. Suurin kiitos kuuluu neljälle upealle hankkeessa työskennelleen kokemusasiantuntijalle, joita ilman meillä ei olisi mitään työnkuvaa taikka mallinnusta, mitä eteenpäin raportoida.

LÄHTEET

- Brax, Tuija (2018) Järjestöjen rooli maakunta- ja sote-uudistuksessa Selvityshenkilön raportti. STM.
- Ehrling, Leena (2009) Yhteisen ymmärryksen rakentuminen päihdehuollon ensitapaamisessa. Teoksessa Tuukka Tammi; Mauri Aalto & Anja Koski -Jännes (toim.) Irti päihdeongelmista: tutkimuksia hoidon ja ehkäisyyn menetelmistä. Helsinki: Edita 145-170.
- Goodwin, Val & Happell, Brenda (2007) Psychiatric nurses' attitudes toward consumer and care participation in care. Part 1 – Exploring the issues. Policy, Politics and Nursing Practice 8 (4), 276-284.
- Granfelt, Riitta (2013) Asumissosiaalinen työ rikosseuraamusalalla. Teoksessa Susanna Hyväri & Sakari Kainulainen toim. Paikka asua ja elää? Näkökulmia asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. A Tutkimuksia 39, 209-228.
- Hietala Outi, Rissanen Päivi (2015) Opas kokemusasiantuntija toiminnasta; Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Kuntoutussäätiö ja Mielenterveyskeskusliitto
- Hyväri, Susanna & Laine, Terhi (2012) Osalistavan kehittämisen perusteita. Teoksessa Hannu Kotilo & Arto Mutanen (toim.) Käytäntöä tutkimassa. Haaga-Helia, Puheenvuoroja 2/2012 Helsinki: Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, 48-62.
- Laitila, Minna (2010) Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Itä- Suomen Yliopisto.
- Rissanen P (2013) Mitä on kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Falk H, Kurki M, Rissanen P, Kankaanpää S & Sinkkonen N: Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos Työpaperi 39/2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki, 14–19
- Kananen Jorma (2014) Miten kirjoitan etnografisen opinnäytetyön? Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketoiminta ja palvelut yksikkö.
- Loppuraportti ”Päihdetyön kokemusasiantuntija terveysasemalla” – työmalli http://www.kansalaisareena.fi/paihdet_korso.pdf.
- Koulutetut kokemusasiantuntijat, KoKoA ry <http://www.kokemusasiantuntija.fi/>
- Opetusmateriaali ”Jampan tarina” <https://www.youtube.com/watch?v=ISVSfrLm1pl>
-



Vantaa
Vanda