



En erfarenhetsexpert som en katalysator för förändring

TEXT OCH BILDER **TIIA PENTTINEN**

Erfarenhetsexperten lyssnar, hjälper och representerar sina kunder, både individuellt och i grupp. Verksamheten är bekant för många som har problem med missbruk och psykisk ohälsa. Allt oftare krävs erfarenhetsexperten även som förespråkare för personer med en somatisk sjukdom, så som en sjukdom i tarmsystemet.

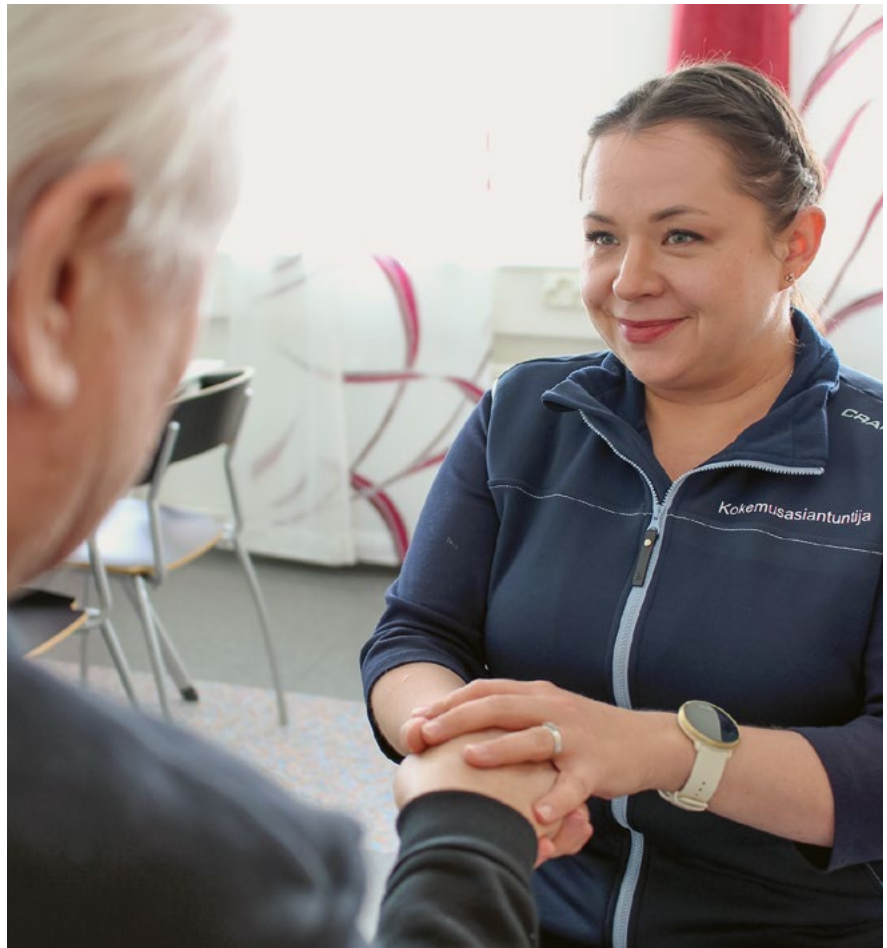
Finland utbildas erfarenhetsexperter av flera olika aktörer, så som organisationer och föreningar. I några välfärdsområden är utbildningen för att bli erfarenhetsexpert och samordningen av verksamheten centraliserad. En utbildad erfarenhetsexpert kan kallas till ett arbetsuppdrag av välfärdsområdet, men även av olika företag och föreningar. Den utbildade erfarenhetsexperten betalas ett arvode för arbetsuppdraget.

Erfarenhetsexperten har en självupplevd eller närstående erfarenhet av en långvarig sjukdom, skada, beroende, trauma eller annan utmanande livssituation. Enbart erfarenhet gör dock inte en erfarenhetsexpert. Att kunna gestalta och bearbeta den egna erfarenhetsberättelsen är en del av utbildningen och utvecklingen. Det centrala är att den egna upplevelsen förädlas till expertis genom utbildning, arbetsuppgifter och de möten och interaktioner som sker inom ramen för dessa.

Den egna upplevelsen som resurs

En erfarenhetsexpert kan använda sin upplevelse som en resurs och expertisen används allt mer inom yrkesgemenskaper. Inom sådana arbetsuppgifter representerar erfarenhetsexperten en större kundgrupp och framför kundens synvinkel. När en yrkespersons kunskap och erfarenhetsexpertis kombineras föds samutveckling som ger olika synpunkter och insikter. Där kan yrkespersonerna och användarna av tjänsten tillsammans bygga och utveckla tjänster som motsvarar behoven.

Yrkespersoner inom bildningsbranschen och social- och hälsovården kan beställa en erfarenhetsexpert till exempelvis grupp vägledning, kundmöten, mottagningar, utvecklingsarbetsgrupper, projekt, utbildningar samt för planering och utveckling av tjänster. I praktiken kan en erfarenhetsexperts uppgifter vara av engångs- eller projektnatur eller pågå kontinuerligt. En erfarenhetsexpert agerar självständigt, som arbetspartner till en yrkesperson eller som en del av en grupp.



Till exempel kan en person med tarmsjukdom få hjälp av en erfarenhetsexpert i flera situationer, både som individ och som en del av en patientgrupp. Erfarenhetsexperten kan agera som patientens stöd omedelbart efter att personen har insjuknat, hjälpa att hitta till och delta vid en mottagning, leda en grupp för kamratstöd eller exempelvis tydliggöra patientanvisningar som är svårtolkade. I bakgrunden kan erfarenhetsexperten agera som en förmedlare av information mellan patientgruppen och yrkespersonerna och på så sätt öppna de insjuknades upplevelsevärld; hur en person som precis fått diagnosen vill bli bemött, vilka saker som är svåra att förstå och vilken typ av information och stöd de behöver i olika situationer. Dessutom kan en erfarenhetsexpert delta när riktad kommunikation, så som patientanvisningar, för patientgrupper utvecklas. Som bäst drar hela patientgruppen nytta av att utnyttja erfarenhetsexpertis; vårdpro-

cessen blir effektivare, tjänsterna bättre och kunderna är nöjdare.

Kundorientering – bara vackra ord?

Kunden borde vara i centrum av alla servicefunktioner, men allt för ofta verkar kundorientering bara vara en term i strategin. I bakgrunden ligger ofta bristande kundförståelse. Med hjälp av information som fås genom erfarenhetsverksamheten kan man betjäna kunderna bättre. Genom att på ett genuint sätt använda erfarenhetsinformation för att utveckla tjänster och genom att integrera erfarenhetsverksamheten som en del av den andra verksamheten kan man producera tjänster som verkligen är kundorienterade.

En erfarenhetsexpert som arbetar ersätter inte yrkespersonerna. Experten kompletterar teamet med sin erfarenhetskompetens. Erfarenhetsverksamheten överlappar inte heller med kamratverksamheten, organisa-

tions- eller frivilligarbetet. I bästa fall kompletterar nätverken varandra. Det som är gemensamt för alla är viljan att hjälpa och stödja kunden. Erfarenhetsverksamheten kräver dock fortfarande utveckling för att nå de gemensamma målen. Viktiga målsättningar inom detta är att öka på vetskapen och uppdatera attityderna.

Från upplevelse till expertis

Alexi Hautamäki, 22, från Lappo arbetar som avtalsbrandman och utbildad erfarenhetsexpert i Södra Österbottens välfärdsområde. Hautamäki har haft Chrons sjukdom från 9 års ålder och har upplevt många motgångar vad gäller sin sjukdom och dess behandling.

– Jag har gått igenom hur en svår sjukdom kan förstöra den psykiska hälsan. När en aktiv fas pågår är att överleva till morgondagen det enda som har betydelse, säger Hautamäki.

– När du själv inte har styrka att behandla den mentala bördan kommer den med tiden att växa sig för stor för att behandlas ensam.

För Hautamäki var den första kontakten med erfarenhetsverksamheten när han genom en vårdkontakt själv blev erbjuden möjligheten att prata med en erfarenhetsexpert om sin svåra situation.

Vid det tillfället kändes det betydelsefullt att träffa en erfarenhetsexpert eftersom den andra människan kunde relatera till de egna upplevelsorna och tankarna helt och hållet. Hautamäki blev själv intresserad av verksamheten och sökte med i utbildningen efter att han återhämtat sig.

– Utbildningen var lång, men värd varje lektion. Vi skrattade, grät och gick igenom hela känsloregistret under utbildningen. Upplevelsen var otrolig!, säger Hautamäki.

Hautamäki utexaminerades som utbildad erfarenhetsexpert i maj 2023. Sedan dess har han verkat aktivt i välfärdsområdets erfarenhetsexpertuppgifter.

Ett progressivt Södra Österbotten

Hautamäki berättar om erfarenhetsverksamheten i sitt område som na-

tionellt sett är särskilt progressiv. I Södra Österbottens välfärdsområde har utbildningen delats in i en psykiatrisk och somatisk linje och dessa funktioner samordnas centralt. På den psykiatriska sidan drog verksamheten igång år 2010 och experter på den somatiska sidan började delta år 2019. Coronaåren gjorde verksamhetsutvecklingen långsammare, men nu har den tagit fyr. Välfärdsområdet har över 200 utbildade erfarenhetsexperter varav 80 utför aktivt arbete på avdelningarna. Nya experter utbildas hela tiden.

– I de psykiatriska avdelningarna i Seinäjoki finns det till exempel alltid en erfarenhetsexpert på plats på vardagar. Det är därför möjligt att erbjuda omedelbart, lättillgängligt stöd för den som behöver det mest. Som mest besöker upp till tre erfarenhetsexperter avdelningen på vardagar. Där spenderar de tid med patienterna, erbjuder diskussionshjälp och arrangerar kontrollerade aktiviteter för patienterna, säger Hautamäki.

– Jag tror att erfarenhetsverksamheten kan höjas till samma nivå också på den somatiska sidan, säger Hautamäki hoppfullt.

– För tillfället har jag bara utfört mina arbetsuppgifter på den psykiatriska sidan men jag hoppas att jag i fortsättningen också får uppgifter på den somatiska sidan. Jag tror att behovet av hjälp är stort också där, fortsätter Hautamäki.

Kundorientering är en fördel för alla

Betydelsen av erfarenhetsverksamhet i utvecklingen av tjänster för hälsovård har undersökts i ett regionalt samprojekt i Mellersta Finland åren 2015–2018, där det framkom att kundorientering leder till bättre hälsoreultat och egenvård. Att utnyttja erfarenhetsexpertis är också resurssmart. Det framkom att det minskade på användningen av, och kostnaderna för, hälso- och sjukvårdstjänsterna.

– Även om jag har stött på motgångar har jag velat hitta något bra i dem. Vi som har lärt oss ”den svåra vägen” kan förstå och hjälpa andra på bästa sätt under svåra stunder. Kunderna är tacksamma för det stöd de får, säger

Hautamäki.

Efter att ha sett fördelarna som erfarenhetsverksamheten bär med sig har också yrkespersonerna varit övertygade. Människans naturliga behov av att bli hörd uppfylls på många olika sätt genom erfarenhetsverksamheten.

– I dagens läge lever jag ett bra liv. Som erfarenhetsexpert kan jag också dela upplevelser om hopp och överlevnad, säger Hautamäki och ler. ●

Artikeln skribent verkar som utbildad erfarenhetsexpert vid Mellersta Finlands välfärdsområde.

Lär dig termerna!

- **Utbildad erfarenhetsexpert:** En person som vanligtvis har genomgått en utbildning och som utför en avgiftsbelagd arbetsuppgift med ett uppdragsavtal. Mer information om arbetet som erfarenhetsexpert på THL:s webbplats (på finska): urly.fi/3cgU
- **Erfarenhetsaktör:** Förmedlar erfarenhetsmässig information till personer som inte har samma erfarenhet av sjukdomen, t.ex. studeranden och yrkespersoner. IBD ja muut suolistosairaudet ry är en del av Kokemustoitintaverkosto (Nätverket för erfarenhetsverksamhet) och genom detta har föreningen deltagit i utbildningen av erfarenhetsexperter. Du kan läsa mer om föreningens erfarenhetsverksamhet här (på finska): ibd.fi/viestinta/kokemustoitimijat/
- **Kamratstödperson:** En frivillig person som har insjuknat i samma sjukdom och som vill fungera som ett lyssnande öra för en annan person med samma sjukdom. ibd.fi/vertaistuki/tukihenkilot/