

Artikeln på
svenska på
sidan 15.

KOKEMUS- ASIAANTUNTIJA MUUTOSVOIMANA

Kokemusasiantuntija kuulee, auttaa ja edustaa asiakkaita niin yksilöinä kuin ryhmänä. Monille toiminta on tuttua päihde- ja mielenterveyspuolelta, mutta yhä enemmän kokemusasiantuntijoita kaivataan myös somaattista sairautta, kuten suolistosairautta sairastavien puolestapuhujiksi.

TEKSTI **TIIA PENTTINEN**

KUVAT **TIIA PENTTINEN** JA **LAURA MÄKINEN**



Kokemusasiiantuntija

CRAFT

Keski-Suomen hyvinvointialueella työtehtävissä olevan koulutetun kokemusasiantuntijan tunnistaa työvaatteista..



Suomessa kokemusasiantuntijoita kouluttavat useat eri tahot, kuten järjestöt ja yhdistykset. Muutamilla hyvinvointialueilla kokemusasiantuntijoita koulutetaan ja toimintaa koordinoidaan keskitetysti. Koulutetun kokemusasiantuntijan voi kutsua työtehtävälle paitsi hyvinvointialueen, myös erilaisten yritysten ja yhdistysten tarpeisiin. Koulutetulle kokemusasiantuntijalle maksetaan työtehtävästä palkkio.

Kokemusasiantuntijalla on oma-kohtainen tai läheisen kokemus pitkäaikaissairaudesta, vammasta, riippuvuudesta, traumasta tai muusta haastavasta elämäntilanteesta. Pelkkä

kokemus ei kuitenkaan vielä tee kokemusasiantuntijaa. Oman kokemustarinan jäsentäminen ja työstäminen kuuluu koulutukseen ja kehittämiseen. Keskeistä onkin, että oma kokemus jalostuu asiantuntijuudeksi koulutuksen, työtehtävien ja niissä tapahtuvien kohtaamisten ja vuorovaikutuksen kautta.

Oma kokemus voimavarana

Kokemusasiantuntija osaa käyttää kokemustaan voimavarana ja asiantuntijuutta hyödynnetäänkin enenevässä määrin ammatillisuhteistyössä. Tällaisissa tehtävissä kokemusasiantuntija edustaa suurempaa asiakasjoukkoa tuoden esiin asiakasnäkökulmaa. Kun ammattilaisen tieto ja kokemustieto



” Pelkkä kokemus ei kuitenkaan vielä tee kokemusasiantuntijaa.

Esimerkiksi suolistosairas voi saada kokemusasiantuntijan apua useissa tilanteissa niin yksilönä kuin osana potilasryhmää. Kokemusasiantuntija voi toimia potilaan tukena heti sairastumisen jälkeen, auttaa löytämään tai tulla mukaan vastaanotolle, vetää vertaistukiryhmää tai vaikkapa selvittää vaikeaselkoisia potilasohjeita. Taustalla kokemusasiantuntija voi toimia potilasryhmän ja ammattilaisten välisenä tiedonvälittäjänä avaten sairastavan kokemusmaailmaa; sitä miten juuri diagnoosin saanut haluaisi tulla kohdatuksi, mitkä asiat ovat vaikeita ymmärtää ja millaista tietoa ja tukea he ovat vailla eri tilanteissa. Lisäksi kokemusasiantuntija voi olla mukana kehittämässä potilasryhmälle kohdistettua viestintää, kuten potilasohjeita. Parhaimmillaan kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisen vaikutuksista hyötyy koko potilasryhmä; hoitopolut tehostuvat, palvelut paranevat ja asiakkaat ovat tyytyväisempiä.

Asiakaslähtöisyys – vain sanahelinää?

Asiakkaan pitäisi olla kaikkien palvelutoimintojen keskiössä, mutta valitettavan usein asiakaslähtöisyys tuntuu jäävän termiksi strategiaan. Usein taustalla on puutteellinen asiakasymmärrys. Kokemustoiminnan kautta saadun tiedon avulla asiakkaita voidaan palvella paremmin. Hyödyntämällä kokemustietoa aidosti palveluiden kehittämiseen ja juurruttamalla kokemustoiminta osaksi muuta toimintaa, voidaan tuottaa oikeasti asiakaslähtöisiä palveluita.

Kokemusasiantuntija ei työtehtävässään korvaa ammattilaista, vaan täydentää tiimiä kokemusosaamisellaan. Kokemustoiminta ei myöskään ole päällekkäistä vertaistoiminnan, järjestö- tai vapaaehtoistyön kanssa, vaan parhaimmillaan verkostot täydentävät toisiaan. Kaikille yhteistä on halu auttaa

ja tukea asiakasta. Yhteisten päämäärien saavuttaminen vaatii kuitenkin yhä kokemustoiminnan kehittämistä, jossa tärkeitä pyrkimyksiä ovat tietoisuuden lisääminen ja asenteiden päivittäminen.

Kokemuksesta asiantuntijuudeksi

Lapualainen **Alexi Hautamäki**, 22, toimii Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella sopimuspalomiehenä ja koulutettuna kokemusasiantuntijana. Hautamäki on sairastanut vaikeaa Crohnin tautia 9-vuotiaasta saakka, ja kokenut monia vastoinkäymisiä sairautensa ja sen hoidon suhteen.

– Olen käynyt läpi sen, kuinka vaikea sairaus voi romuttaa mielenterveyden. Kun aktiivinen vaihe on päällä, vain huomiseen selviämisellä on väliä, Hautamäki kertoo.

– Kun itsellä ei ole voimia mielen taakan käsittelemiseen, ajan mittaan se taakka kasvaa liian suureksi purkaa yksin.

Hautamäelle ensimmäinen kosketus kokemusasiantuntijatoimintaan olikin, kun hänelle itselleen tarjottiin hoitokontaktin kautta mahdollisuutta jutella vaikeasta tilanteestaan kokemusasiantuntijan kanssa.

Kokemusasiantuntijan tapaaminen tuntui tuossa hetkessä merkitykselliseltä, koska toinen ihminen pystyi täysin samaistumaan omiin kokemuksiin ja ajatuksiin. Hautamäki kiinnostui itsekin toiminnasta ja kuntouduttuaan hakeutui mukaan koulutukseen.

– Koulutus oli pitkä, mutta jokaisen oppitunnin arvoinen. Nauroimme, itkimme ja kävimme läpi koko tunteiden kirjon koulutuksen aikana. Kokemus oli uskomaton! Hautamäki kertoo.

Koulutetuksi kokemusasiantuntijaksi Hautamäki valmistui toukokuussa 2023. Siitä asti hän toiminut aktiivisesti hyvinvointialueen kokemusasiantuntijatehtävissä.

yhdistetään, syntyy eri näkökulmia ja oivalluksia yhteen tuovaa yhteiskehittämistä, jossa ammattilaiset ja palveluiden käyttäjät yhdessä rakentavat ja kehittävät tarpeita vastaavia palveluita.

Sivistys-, sosiaali- ja terveydenhuollon alojen ammattilaiset voivat tilata kokemusasiantuntijan työtehtävälle esimerkiksi ryhmänohjauksiin, asiakastapaamisiin, vastaanotoille, kehittämistyöryhmiin, hankkeisiin, koulutuksiin sekä palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Käytännössä kokemusasiantuntijan tehtävät voivat olla kerta- tai projektiluonteisia tai säännöllisinä jatkuvia. Kokemusasiantuntija toimii tehtävässä joko itsenäisesti, ammattilaisen työparina tai osana ryhmää.



Aleksi Hautamäki koki pitkän kokemusasiantuntijakoulutuksen innostavana ja kaiken työn arvoisena.

Edistysellinen Etelä-Pohjanmaa

Hautamäki kertoo alueensa kokemustoiminnasta, joka on valtakunnallisesti erityisen edistysellistä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella koulutus on jaettu psykiatriseen ja somaattiseen linjaan, ja näiden toimintoja koordinoidaan keskitetysti. Psykiatrian puolella toimintaa on ollut jo vuodesta 2010, kun somaattisen puolen asiantuntijat tulivat mukaan vasta 2019. Koronavuodet hidastivat toiminnan kehittämistä, mutta nyt se on saanut taas uutta tulta. Hyvinvointialueella on yli 200 koulutettua kokemusasiantuntijaa, joista noin 80 tekee aktiivisesti työtehtäviä osastoilla. Uusia asiantuntijoita koulutetaan koko ajan.

– Esimerkiksi Seinäjoen psykiatriasilla osastoilla on kokemusasiantuntija aina arkisin paikalla. Tukea voidaan näin tarjota välittömästi ja matalalla kynnyksellä sitä eniten tarvitseville. Parhaimmillaan arkipäivänä osastolla vieraillee jopa kolme kokemusasiantuntijaa, jotka viettävät aikaa potilaiden kanssa, tarjoavat keskusteluapua sekä

järjestävät ohjattua toimintaa potilaille, Hautamäki avaa.

– Uskon, että kokemusasiantuntija-toiminta saadaan täällä samalle tasolle myös somaattisella puolella, Hautamäki toteaa toiveikkaana.

– Tällä hetkellä olen tehnyt työtehtäviä psykiatrisella puolella, mutta jatkossa toivon saavani myös somaattisen puolen tehtäviä, sillä uskon avun tarpeen olevan suuri myös siellä, Hautamäki jatkaa.

Asiakaslähtöisyys onkin kaikkien etu

Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitystä terveydenhuollon palveluiden kehittämisessä on tutkittu Keski-Suomessa alueellisessa yhteishankkeessa vuosina 2015–2018, jossa osoitettiin asiakaslähtöisyyden johtavan parempiin terveystuloksiin ja omahoitoon. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen on myös resurssiviisasta, sillä sen todettiin vähentävän terveydenhuollon palveluiden käyttöä ja kustannuksia.

– Vaikka omalle polulle on osunut

Termit haltuun!

- **Koulutettu kokemusasiantuntija (KAT):** Yleensä koulutuksen käynyt, toimeksiantosopimuksella palkkiollista työtehtävää suorittava henkilö. Lisätietoa kokemusasiantuntijuudesta THL:n sivuilta: urly.fi/3cgU
- **Kokemustoimija:** Välittää kokemuksellista tietoa henkilöille, joilla ei ole samaa kokemusta sairaudesta esim. opiskelijoille ja ammattilaisille. IBD ja muut suolistosairaudet ry kuuluu Kokemustoimintaverkostoon, jonka kautta yhdistys on ollut mukana kouluttamassa kokemustoimijoita. Yhdistyksen kokemustoiminnasta voit lukea lisää: ibd.fi/viestinta/kokemustoimijat/
- **Vertaistukihenkilö:** Samaa sairastava, vapaaehtoisena toimiva henkilö, joka haluaa toimia kuuntelevana korvana toiselle samaa sairastavalle. ibd.fi/vertaistuki/tukihenkilot/

vastoinkäymisiä, olen halunnut löytää niistä jotain hyvää. Me ”kantapään kautta oppineet” voimme usein parhaiten ymmärtää ja auttaa toista vaikeana hetkenä. Asiakkaat ovat kiitollisia saamastaan tuesta, Hautamäki kertoo.

Nähtyään kokemustoiminnan tuomat hyödyt myös ammattilaiset ovat olleet vakuuttuneita. Ihmisen luontainen tarve tulla kuulluksi toteutuu monella tavalla kokemustoiminnan kautta.

– Nykyisin elän hyvää elämää. Kokemusasiantuntijana voin jakaa kokemusta myös toivosta ja selviämisestä, Hautamäki hymyilee. ●

Jutun kirjoittaja toimii koulutettuna kokemusasiantuntijana Keski-Suomen hyvinvointialueella.