

# Kokemuksellinen asiantuntijuus seminaari 26.4.2019 Kemi

Kokemuksellisen asiantuntijuuden yhteistyötä vuodesta 2014



Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden sekä kehittäjätyöntekijöiden kokemuksia toiminnastaan

Asta Niskala Poske

# Kokemuksia

Lappilaisille jäjetöjen kokemusasiantuntijoille ja Poskessa kehittäjätoiminnassa sen toiminnan aikana mukana oleille (vuosina 2011-2017) kehittäjätyöntekijöille (N 28) ja kehittäjäasiakkaille (N 34) tehtiin kysely toiminnan vaikutuksista marraskuussa 2017.

Kehittäjäasiakas- kokemusasiantuntijatoiminnan kautta savutettu osallisuus jaettiin kyselyssä sisällön mukaan tieto-, toiminta-, suunnittelu- ja arviointiosallisuuteen (Leeman & Hämäläinen 2016, 588-599; Närhi ym. 2013, 233)

.

# Kokemuksia työntekijät

Työntekijöille on hyötyä siitä, että he saavat kehittämistyönsä pohjaksi asiakkaiden tuoreet kokemukset palveluiden toimivuudesta.

”Palveluita käyttäneiden kokemukset aitoja ja siten äärimmäisen tärkeitä ja heiltä tulevat ideat ovat merkittäviä palveluiden suunnittelussa.”

”Toiminta tuottaa korvaamatonta tietoa palvelukokemuksista ja järjestelmien käytännön toimivuudesta.” ”

”Palauttanut mieleen peruslähtökohdan, että kehittämistyön tulisi lähteä asiakkaiden tarpeista”

”Tuo päätöksentekoon palveluiden käyttäjien kokemukset, jolloin tavalliset ihmiset eivät ole pelkästään päätöksenteon niin sanottu kolmas persoona vaan heidät on huomioitava ikään kuin läsnä olevana osallisena.”

”Asiakkaiden näkökulmalla voidaan perustella palveluiden kehittämistä.”

# Kokemuksia kehittäjäasiakkaat

Asiakkaat kokevat yhteisellä kehittämistyöllä olevan vaikutuksia yhtäältä palvelujen kehittymiseen ja toisaalta oman elämäntilanteen muuttumiselle.

”Oppinut miten eripalveluiden käyttö helpottaa omaa elämää”

”Olen voinut antaa palautetta työntekijöille eri palveluista ja niiden toimivuudesta ja kokemuksista omasta elämästä”

Toimintaosallisuus on osallistumista palvelujen tuottamiseen. Työntekijät uskovat kehittäjäasiakkaita ja kokemusasiantuntijoita enemmän kattien ja työntekijöiden yhdessä työskentelyn osallistumista vahvistavaan merkitykseen.

”Kokemusasiantuntijan mukaan ottaminen esimerkiksi vastaanotoille tai vertaisryhmiin voi rentouttaa tilannetta ja tuoda lisäarvoa asiakkaiden palvelukokemukseen.”

Kehittäjäasiakkaat ja kokemusasiantuntijat kokivat vaikuttaneensa, kun oli pystynyt auttamaan muita samassa tilanteessa olevia ja keskustelemaan muiden asiakkaiden kanssa.

# Kokemuksia johtajat

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemässä (2017) haastattelussa viiden maakunnan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen osallistuvat johtajat näkevät asiakasosallisuuden tärkeänä jokaisen tason työhön liittyvänä tehtävänä.

- Johtamisen tehtävänä nähdään olevan rakenteiden ja toimintakulttuurin luomisen sekä asenne ilmapiirin muutoksen sekä kehittämistyön perusorientaation muuttamisen tai palauttamisen asiakastarpeista lähteväksi.

”Johtamisen tehtävä on luoda rakenteet, mahdollistaa osallistuminen. Yhteisen kulttuurin luomista. Avoimuus omalle tekemiselle.”

”Koulutuksen ja myönteisten kokemusten kautta. Hankkeet madaltaneet kynnystä.”

”Ennakoasenteiden ylitsepääseminen, asiakkaan kohtaaminen osaksi työtä, perusorientaation muutos”

# Haasteita

Parhaimmillaan kehittäjäasiakastoiminta lisää asiakkaiden osallisuutta, palveluihin pääsyä ja niihin kiinnittymistä sekä voimaannuttaa yhteisöön osallistumisessa kehittäjäasiakkaita/kokemusasiiantuntijoita.

Kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiiantuntijoiden näkökulmasta haasteina on hidas toimintakulttuurin muutos, jossa asiakkaat nähdään yhdenveroisina toimijoina ammattihenkilöiden rinnalla?

Miten toimintaa tuetaan, arvioidaan, ohjeistetaan ja säädellään sekä miten vältetään, että kehittäjäasiakkaat/kokemusasiiantuntijat eivät omaksu järjestelmälähtöisiä rutiineja, kieltä ja toimintatapoja, vaan heidän erityisyytensä säilyy?