



Mitä mahdollisuuksia
kokemusasiantuntijuus
voi tarjota asiakuuteen
ja laadun
parantamiseen?



**Euroopan unionin
osarahoittama**



Tanja Hirschovits-Gerz,
YTT sosiaalipsykologi, sh,
JYET,
Hankepäällikkö, Sosiaaliset
innovaatiot
lastensuojelussa SOILA-
koordinaatio, THL

Terveyden ja
hyvinvoinnin laitos

10.6.2024



SOILA –
Sosiaaliset
innovaatiot
lastensuojelussa –
koordinaatiohanke
thl.fi/soila



Euroopan unionin
osarahoittama



S O I L A

SOSIAALISET INNOVAATIOT
LASTENSUOJELUSSA

SOILA, Sosiaaliset innovaatiot lastensuojelussa -koordinaatiohanke tukee Turvaverkkoja nuorten tulevaisuuteen (ESR+ TL 5.1) -hankkeita



Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus

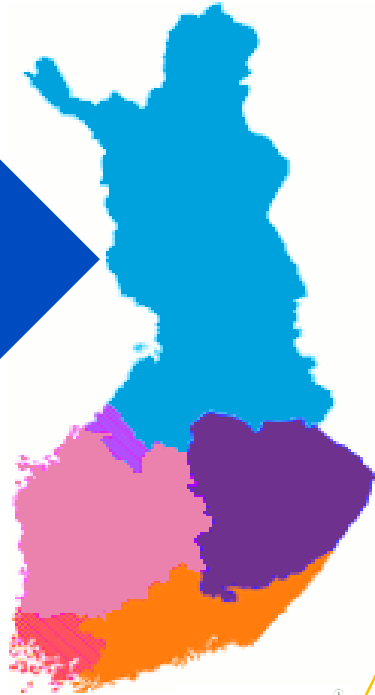
ELYt myöntävät rahoitusta aluehankkeilla rakennerahastoalueittain www.rakennerahastot.fi

Yhteensä 30 milj. € vuosille 2021-2027

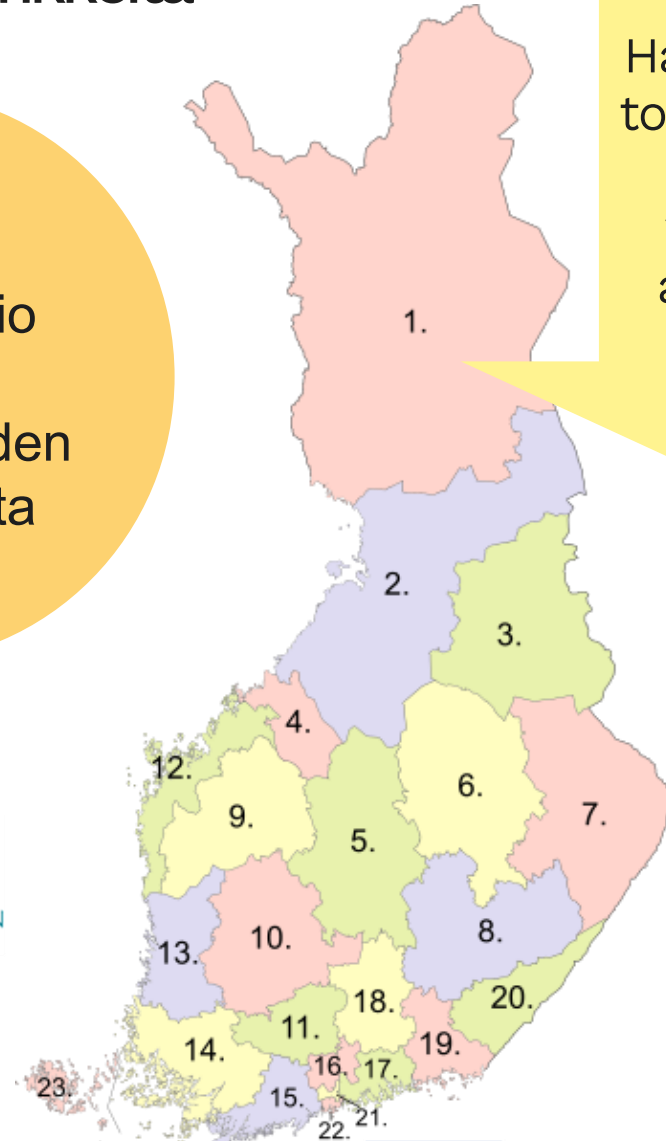


SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ

STM vastaa lastensuojelun uudistamisesta ja lainsäädännön valmistelusta



SOILA-koordinaatio tukee ohjelmakauden toteutumista



Hankkeet toteutuvat hyvinvointialueilla

10.6.2024

Tanja Hirschovits-Gerz, THL



Euroopan unionin osarahoittama



Etusivu

Lainsäädäntö

Oikeuskäytäntö

Viranomaiset

Valtiosopimukset

Hallituksen esitykset

Julkaisut

Suomeksi

På svenska

In English

Haku osion aineistosta

Hakusana...

Hae >

Haussa katkaisumerkki *, esim. opintotu* ja takaisinpe*. Laveampi haku tai-sanalla, esim. avopuol* tai aviopuol*. **Katso ohjeet.**

Finlex > Lainsäädäntö

Lainsäädäntö

Suomen sähköinen säädöskokoelma sekä ajantasaisten säädösten ja alkuperäisten säädösten kokoelmat.

Käsitteitä
Kokemusosaaja -
Kokemusasiantuntija -
Kehittäjäasiakas - Kokemustoimija

- Ihminen; Perustuslaki
- Kansalainen; Kansalaisuuslaki
- Asukas; Kuntalaki
- Asiakas**; Sosiaalihuoltolaki, Terveystieteiden laaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaana asemasta ja oikeuksista, Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta
- Potilas; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Kuluttaja; Kuluttajansuojalaki
- Ammattilainen: → lait

§ Osallisuuden edistäminen on kirjattu lakiin

- Kokemusasiantuntija:**
Kokemusasiantuntijana ja vertaisena toimiminen - näyttötutkinnon osa osana Kasvatus- ja ohjausalan ammattitutkintoa 2019-

Kokemus-
taustainen
asiantuntija



Asiakasosallisuus on

palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista

- oman palvelun
- palveluiden tai palvelukokonaisuuksien kehittämiseen

Henkilökohtainen, yhteisöllinen ja rakenteinen osallisuus (Meriluoto ym. 2015)



Käynnissä paradigman muutos?

Osallisuus on itseisarvo ja väline



Osallisuus toteutuu

Eri toimintaympäristöissä

- Työelämäosallisuus
- Demokratiaosallisuus
- Koulutusosallisuus
- **Palveluosallisuus**
- Asukasosallisuus

Osallisuus omaan elämään ja palveluihin

Osallisuus toimintaympäristöön ja palveluiden kehittämiseen

Erlaisina rooleina

- Asukas
- Kansalainen
- **Asiakas, potilas, omainen**
- Kuluttaja
- Kehittäjäasiakas
- **Kokemusosaaja, kuten kokemustoimija/ kokemusasiantuntija**
- Kokemusammattilainen

Kokemustaustainen asiantuntijuus

Erlaisina tehtävinä

- Tieto
- **Suunnittelu**
- Kehittäminen
- Toiminta
- Arviointi
- Päätöksenteko

Erlaisin menetelmin

Monikana-
vaisesti

Osallisuus palveluiden kehittämiseen

Vertaisuus, yhteisöllisyys,



Tanja Hirschovits-Gerz, THL



Organisaation tavoitteena asiakaslähtöiset palvelut

- Asiakaslähtöisten palveluiden kehittämistä.
- ← Kokemustietoa tarvitaan eri rooleista käsin: asiakas, kehittäjäasiakas, vertainen, omainen, **koulutettu kokemusasiantuntija**
- ←
- [Lisätietoa](#)

[Digitaaliset palvelut, THL](#)

Esimerkki [teknologia mielentervey palveluissa](#) –julkaisu 2024. THL



thl

10.6.2024

Tanja Hirschovits-Gerz, THL

THL (2020), Leini Sinervo ja Tanja Hirschovits-Gerz

Kokemustaustaisten tehtäviä ja käytäntöjä – kokemusasiantuntijuus edellyttää vallan jakamista

- Sairaaloissa Olkatoiminta
- Psykiatrian ja päihdetyön puolella kokemustaustaiset asiantuntijoina vertaisina, työparityössä.
- Fattaluutatoiminta Stop Huumeille ry:ssä
- Talouskokemusasiantuntija Espoossa Aikuissosiaalityössä
- Kokemustaustaiset kehittämistehtävistä päätöksentekoon mm. johtoryhmissä.

[Innokylässä](#) yli 500 mallia hakusanalla kokemusasiantuntija!

[Kokemusosaaminen](#) THL.fi sivuilla



Laajennettu työyhteisö vakiintuneeksi toiminnaksi?

Tutkimusta

- Soronen, Kari (2021) [Arvioivan katseen alla vai aitoa yhteistyötä? Kokemusasiantuntijoiden positioiden rakentuminen päihde- ja mielenterveystyössä \(Lapin yliopisto\)](#)
 - > Valta
- Soronen, Kari (2019) Kokemusasiantuntijoiden ja mielenterveystyön ammattilaisten jaettu asiantuntijuus mielenterveystyössä. Teoksessa: [Tutkiva sosiaalityö. Muuttuvat rajat ja vastuut – globaali ja lokaali sosiaalityössä](#)
 - > jaettu asiantuntijuus & recovery
- Jones, Marjaana (2021) [Patient and public involvement in healthcare: Potentials and challenges of lay expertise and experiential knowledge \(Tampere University\)](#)
- Meriluoto 2018
- Rissanen 2015
- Laitila 2010 väitös
- Kuosmanen 2009 väitös

Hirschovits-Gerz 2019.
Kokemusasiantuntijuus Suomessa. THL
Meriluoto ym. 2015.
[Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja 2015.](#)

[Kokemusasiantuntijuus Suomessa: Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä 2019. \(Julkari.fi\)](#)



Miksi innovatiivisia hankintoja?

Innokylä,
[Tampereen kaupunki](#)
[Innovatiivinen hankinta](#)

HYÖDYT KÄYTTÄJÄLLE

- osallisuuden vahvistuminen, elämänlaadun paraneminen, tarpeisiin vastaavat palvelut ja ratkaisut

HYÖDYT TILAAJALLE

- ratkaisuja tarpeisiin ja haasteisiin
- kustannussäästöjä ja vastinetta rahalle
- käyttäjätyytyväisyyden paraneminen
- kumppanuuksien rakentuminen
- tietojen ja taitojen karttuminen, yrityksiltä oppiminen
- innostava ja mielekäs hankinnan toteuttaminen

HYÖDYT TARJOAJALLE

- referenssit
- liiketoiminnan kehittyminen
- käyttäjäkokemuksen hankkiminen
- kehitysvaiheessa olevien ratkaisujen testaus
- mahdollisuus kaupallistaa ideoita ja soveltaa tutkimusta
- julkisen sektorin tarpeiden ja haasteiden ymmärtäminen
- tarjontaosaamisen kehittyminen

HYÖDYT YHTEISKUNNALLE

- julkisten palvelujen parantuminen
- kilpailukyvyyn parantuminen
- markkinoiden kehittyminen
- uudet ratkaisut ja palvelukonseptit
- ideoiden välittyminen sektoreiden välillä
- ympäristö- ja sosiaalisten haasteiden ratkominen



Koko ekosysteemin kattava toiminta

[Asiakkaiden osallisuus palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämisessä](#)

Mikä kompleksisempi haaste /ilmiö, sitä tärkeämpi on ottaa asianosaiset mukaan yhdessä ratkomaan!



10.6.2024

Asiakas



Palvelujen järjestäjä

Palvelujen tuottaja



Tanja Hirschovits-Gerz, THL

14

ASIAKKAIDEN OSALLISTUMISEN TOIMINTAMALLI



MAAKUNTA



PALVELUNTUOTTAJA

Tiedolla osallistaminen, avoin viestintä

ASIAKAS-
OSALLISUUS

PALVELUIDEN
JÄRJESTÄMINEN

PÄÄTÖKSEN TEKO
maakuntapäätäjät

STRATEGINEN
TASO

asiakas ja henkilöstö
KEHITTÄMIS-
YHTEISTYÖ

ASIAKAS SOTE-
PALVELUTILANTEESSA

OSALLI-
SUUDEN
YDIN

- Strateginen johtaminen ja koordinaatio:
 - asiakasosallisuus
 - järjestöyhteistyö
- Osallistumisjärjestelmä /osallisuusohjelma
- Kokemustiedon hyödyntämisen varmistaminen

- Huolehtii monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista

- Asiakkaiden osallisuuden tavoitteet määritelty
- Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat mukana palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa

- Asiakas kumppanina:
- Tasavertaisuus
 - Vuorovaikutus
 - Yhteisen ymmärryksen lisääntyminen

- Vuorovaikutus
- Kohtaaminen
- Sopiminen
- Vastuu

OSALLI-
SUUDEN
MUOTOJA

- Yhteiskehittäminen
- Digitaaliset alustat
- Raadit, kuulemis- ja keskustelutilaisuudet
- Kohdennetut kyselyt
- Osallistuva budjetointi

- Lakisäätelliset:
- Vanhus- ja vammaisneuvosto
 - Nuorisovaltuusto
- Suora vaikuttaminen:
- kansalaisten kohtaaminen
 - aloitteet
- Egäsuora vaikuttaminen:
- järjestöjen kautta
 - toimijoiden tukeminen

- Asiakaspalaute
- Yhteiskehittäminen
- Keskustelutilaisuudet
- Asiakasraadit
- Asiakkaat arvioijina
- Asiakas palvelunantajana

- Yhteiskehittäminen (palvelumuotoilu)
- Kehittäjäkumppanuus valmennus
- Työpajat
- Yhteistyöfoorumit

- Aktiivinen osallistuminen omaan palveluun kyvyn ja halun mukaan
- Jaettu päätöksenteko
- Sitoutuminen omahoitoon ja palvelusuunnitelmaan

OSALLISUUDEN
TOTEUTUMISEN
EDELLYTYKSET/
VAATIMUKSET

- Osallisuusohjelma
- Palveluntuottajan ja osallisuuden koordinaation vastuuttaminen
- Järjestöt mukana
- Kokemustietovaranto
- Asiakastieto päätöksiin
- Asiakaspalautejärjestelmä
- Toimivat verkkosivut /sähköiset alustat

- Aukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden edustajia toimielimissä
- Kokemusasiantuntija /asukaspooli
- Vuorovaikutus
- Avoin valmistelu

- Konkreettinen suunnitelma asiakasosallisuudesta palveluntuottajien järjestämisopimuksissa
- Asiakasosallisuusjärjestelmä
- Kokemusasiantuntijoita ja vertaistoimijoita hyödynnetty

- Johdon esimerkki
- Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittämisvalmennus
- Järjestöjen hyödyntäminen

- Asiakas tulee kuulluksi
- Mahdollisuus vaikuttaa palveluunsa halutessaan
- Oikeus tukihenkilöön palvelutilanteessa

Osallisuuden edellytykset – 4T:n malli

- Elämäntilanteen huomioiminen
- Osallistumisen esteiden purkaminen
- Elämäntarinan käsittely

Tuki

- Kohtaamisen käytännöt
- Kokemusäänen tavoittaminen
- Suhdeperustaisuus

Tutustuminen

[Inkinen, Helena & Lorentz, Roosa & Nortamo, Fanny \(2023\) Osallisuuden edellytykset ja niiden toteutuminen Yhdessä aikuisuuteen – Elämässä eteenpäin -hankkeessa](#)

- Tiedon välittäminen osallistujille
- Asiakkaiden tuottaman tiedon arvostaminen
- Tiedon palauttaminen osallistujille

Tieto

Turvallisuus

- Psykologinen
- Fyysinen
- Traumatietoinen

	Arjen osallisuus	Asiakas-osallisuus	Kehittäjä-Osallisuus	Vaikuttaja-osallisuus
Nuori	Osallisuus on arjen asioissa; Ruoka, lepo, omat mielipiteet arjesta ja sen toimivuudesta huomioidaan Mahdollisuus muokata omaa arkea itselle sopivaksi	Osallisuus omassa asiakkuudessa; Mahdollisuus vaikuttaa tavoitteisiin ja keinoihin, joilla omia asioita edistetään Esim. rooli ls-asiakkaana, MT-asiakkaana, oppilaana, jne.	Osallisuus (ls) kehittämisessä; Mahdollisuus vaikuttaa asioihin, jotka vaikuttavat myös oman kokemuksen ulkopuolelle; Yksityinen, ei viestimistä omilla kasvoilla Esim. kehittäjäryhmä, foorumit, työpajat,	Osallisuus viestin viemisessä; Mahdollisuus vaikuttaa huomattavasti laajempaan joukkoon ihmisiä julkisesti; suuri yleisö, päättäjät Esim. vaikuttamisviestintä, verkostot, työryhmät
Tutustuminen Ja turvallisuus	Omaan arkeen vaikuttavat tilat, ihmiset ja toiminnot	Asiakkuuteen vaikuttavat tilat, ihmiset ja keinot	Turvallisen tilan periaatteet, pelisäännöt, struktuuri	Kanavat, keinot, kohderyhmä
Tieto	Tieto omista oikeuksista Tieto oman arjen käytännöistä	Tieto omista oikeuksista Tieto asiakkuuteen vaikuttavista asioista	Laajempi ymmärrys kehitettävästä systeemistä Tiedon palautuminen nuorelle	Laajempi ymmärrys vaikuttamistyöstä ja yhteiskunnasta
Tuki	Kuuleminen ja huomioiminen Todesta ottaminen	Motivaation tukeminen Asiantuntijuuden tukeminen asiakkaana omasta elämästä	Kannustaminen jakamaan kokemuksiaan toisten hyväksi Tuki kokemusten käsittelemisessä	Kannustaminen julkiseen vaikuttamiseen Tuki vaikuttamisessa toimiessa

Lastensuojelun ja nuorten kokemusasiantuntijuuden erityiskysymyksiä

- Ikä ja kehitystaso
- Elämäkokemus ja ammatillisuus
- Alaikäisyys ja lainsäädäntö: oikeudet, velvollisuus
- Vaitiolovelvollisuus ja asiakkuus: lapsi + vanhempi + perhe
- Kokemusasiantuntija lapsi / nuori
- Kokemusasiantuntija vanhempi



Hyvinvoinnin yhteys vertais- ja kokemusasiantuntijatoimintaan

Taulukko 3. Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminta mielekkään toiminnan muotona ja palkkioperusteisena työnä ja niiden suhde hyvinvoinnin ulottuvuuksiin.

Rissanen & Jurvansuu 2019.
”Haluan olla hyödyllinen ja aktiivinen yhteisön ja yhteiskunnan jäsen”. Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan suhde mielenterveys- ja päihdekuntoutujien hyvinvointiin

[Tietopuu](#)

Hyvinvoinnin ulottuvuus	Vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan muoto	
	Mielekäs tekeminen	Palkkioperusteinen työ
Kuulumisen ulottuvuus (belonging)	Vertaisuus, vertaistuki, ryhmään kuuluminen, yhteisöllisyys	Työyhteisöön kuuluminen
Itsensä toteuttamisen ulottuvuus (being)	Osallisuus, arvostetuksi tuleminen, identiteetin muuttuminen	Työelämästatus ja sen muutos, identiteetin muuttuminen, kokemustiedon arvostus
Tekemisen ulottuvuus (acting)	Mielekäs toiminta, osallistuminen, tärkeäksi koettujen arvojen toteuttaminen, vaikuttaminen, voimaantuminen	Palkkatyön tekeminen, vaikuttaminen, tärkeäksi koettujen asioiden parissa toimiminen
Elintason ulottuvuus (having)		Toiminnasta saatu palkkio tai palkka



Miten palveluiden laatu paranee? – miten laatua voi mitata?

- Asiakastyytyväisyys?
- Asiakkaan saama hyöty?

- 4T mallilla toimintaa seurataan, arvioidaan.
- Palvelun laatua arvioidaan asiakasnäkökulmasta

- Osallisuuden kokemus vahvistuu. Katso [osallisuusindikaattori](#)



Asiakaskeskeisyys: potilaana sinua kunnioitetaan ja itsemääräämisoikeutesi on lähtökohta palvelun toteuttamisessa.

Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus: saat palvelut kohtuullisessa ajassa tasa-arvoisesti riippumatta asuinpaikasta, sosioekonomisesta asemasta, sukupuolesta tai etnisistä tekijöistä.

Oikeudenmukaisuus: samanlaisessa tilanteessa olevat asiakkaat saavat yhdenmukaisesti hoitoa tai palvelua. Kiireellinen hoito tulee antaa kaikille ilman tarpeetonta viivettä.

Valinnanvapaus: voit valita hoitopaikkasi ja sinua hoitavan terveydenhuollon ammattihenkilön.

Potilasturvallisuus: hoito, lääkehoito ja laitteet ovat turvallisia. Terveydenhuollon ammattilaisen osaaminen on korkeatasoista ja hänen ammatilliseen osaamiseensa kuuluu itse toiminnassa tarvittava osaaminen, kuten ihmisen kohtaamisen taito.

Vaikuttavuus: sosiaali- ja terveysterveyst, joita käytät, ovat vaikuttavia ja lisäävät mahdollisimman paljon hyvinvointiasi ja terveyttäsi.

Eu [Hoidon laatu Suomessa](#)

Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä

Ammatillinen tieto & kokemustieto täydentävät toisiaan

(Asiakas)osallisuus ei ole temppu vaan toimintakulttuuri, jossa rakenteita, käytäntöjä

Kannattaa keskittyä oleelliseen: miksi palveluita tarvitaan, mitä lisäarvoa ne tuottavat ja kuinka tehokkaasti

→ Kohti laajennettua työyhteisöä kokemusammattilaisten ääni tärkeä hyödyntää nykyistä paremmin!

Kokemus-
ääntä
tarvitaan

- Rakenteet (koordinaatio, tuki, seuranta ja arviointi)
- Työkulttuuri: aito osallisuus, työntekijöiden osaaminen
- Yhdessä tekeminen: Yhteiskehittämisen taidot ja tavat feedback
- Resurssit: taloudelliset, sosiaaliset, osaaminen



Tulevaisuusvisiointia

Kokemustaustaisten kanssa voidaan pohtia ihmisen näköisesti palvelupolkuja ja kokonaisuuksia. Miltä palvelut näyttäisivät asiakkaiden silmin ja sitä, mikä koetaan tehottomaksi, miten palveluiden yhdyspintoja, monitoimijaisuutta ja integraatiota voi vahvistaa..... Ulos siiloista!

KIITOS!

Tanja Hirschovits-Gerz

Hankepäällikkö, SOILA, Sosiaaliset innovaatiot

lastensuojelussa -koordinaatiohanke

Valtion palvelut -osasto

Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL)

tanja.hirschovits-gerz@thl.fi

puhelin +358 (0) 295247954

www.th.fi/soila



10.6.2024

Tanja Hirschovits-Gerz, THL



Millainen työyhteisö on hyvä kokemusasiantuntijalle?



- Asenteet, käytännöt ja tuki
- Osallisuus on osa strategiaa
- Johdon tuki osallisuustyölle
 - resurssit ja riittävästi aikaa työlle
 - HUOM! työ voi tuottaa jopa säästöjä, kun ihmiset saavat avun ajallaan. – katsottava kokonaisuuksia esim. palvelukokonaisuuksia ja ketjuja, ei yksittäisiä palvelusuoritteita yhdessä paikassa!

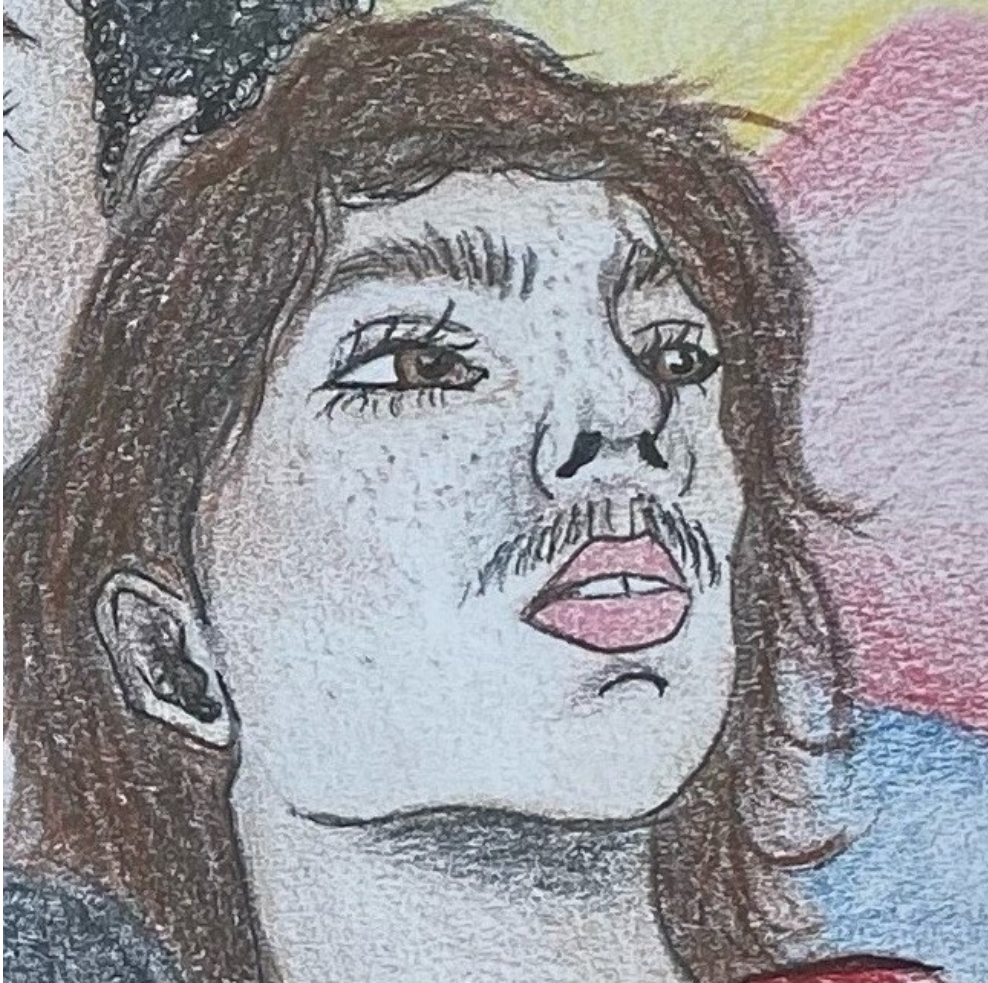
Kokemusasiantuntijoiden tarjoama osaaminen ja tehtävät tuovat lisäarvoa

Vuorovaikutus

- Avoin mieli kaiken perusta
- Empatia, ymmärrys – psykologinen turvallisuus niin ammattilaisille kun kokemusasiantuntijoillekin – heijastuu myös asiakkaisiin!
- Työyhteisössä voi olla oma itsensä – myös sote-ammattilaiset voivat jakaa omaa kokemuksiaan.



Yhteistyö – jaettu asiantuntijuus lähtökohdaksi



- Kokemusasiantuntija on kollega
 - Jos kokemusasiantuntijuus on uutta – aiheen ja toiminnan tutuksi tekeminen tärkeää – ennakkoluuloista realismiin.
 - Jatkuvan kehittämisen taktikka. Tietoa ja hyviä esimerkkejä muualla toimivista käytännöistä ammattilaisille – pedataan kokemusasiantuntijoille hyvää kohtaamista työyhteisöön ennakkoon.
 - Kohtaaminen, opitaan tuntemaan toisensa
 - Lähdetään liikkeelle luottamuksesta
 - Yhteinen kahvihuone kuuluu kaikille
 - Tutustutaan vaikka Teams-kahveilla – voi kertoa ja kysyä



Rakenteet ja koordinaatio



Rakenteet ja käytännöt luovat raamin, joka mahdollistaa sujuvan toiminnan ja luo turvaa

- Palkka- ja palkkiokäytännöt
- sopimukset
- Vakuutukset

Koordinaatio: Yksi henkilö

- tukee kokemusasiantuntijoita, tuntee kokemusasiantuntijat ja osaa auttaa ja tukea, löytää sopivat tekijät ja tietää käytännöt
- Tukee ammattilaisia

Matalankynnyksen tiedotuskanavat käyttöön
esim. watsupp

Työnohjaus ja tuki tärkeä



- ennen ja jälkeen tehtävien
- Yhteinen työnohjaus ammattilaisille ja kokemusasiantuntijoille

Materiaalia

- Tiedä ja Toimi –kortti [Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä](#)
- THL .fi sivuilla
- [Asukas- ja asiakasosallisuus](#)
- [Asiakkaat ja osallisuus](#)
 - [Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli](#)
 - [Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä](#)
 - [Kokemusosaaminen](#)