

Osattomuudesta osallisuuteen

Katariina Valkonen

Kokemusasiantuntija, kehittäjäasiakas

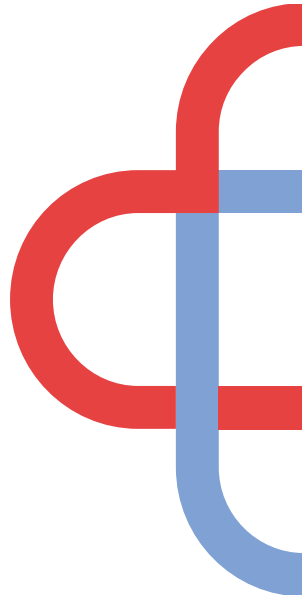
18.10.2023



**Päijät-Hämeen
hyvinvointialue**

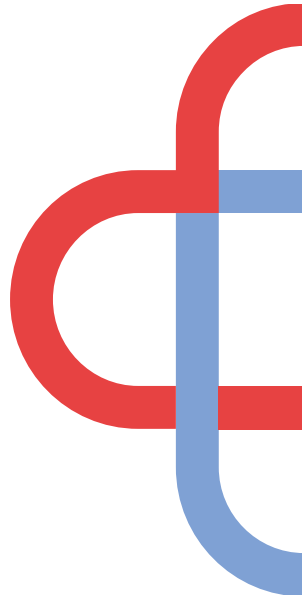
Minä, kokemusasiantuntija, kehittäjäasiakas, vertaisohjaaja

- Toistuvia masennuksia
- Mielensterveys- ja päihdehoitajan at. 2015
- Selkäleikkaukset 8/2017
- Mielensterveysdiagnoosi 4/2018
- Työkokeilu Miete ry. 2018-2019
- Asiakasraatitoiminta 2021
- Kehittäjäasiakas Tulevaisuuden sote-keskus -hanke 8/2021-
- Kokemusasiantuntijakoulutus Lahden Klubitalot ry. 12/2021
- Vertaisryhmän ohjaaja 8/2022-
- Kokemusasiantuntijavastaanotto 4/2023-



Mitä kehittäjäasiakkaalla tarkoitetaan?

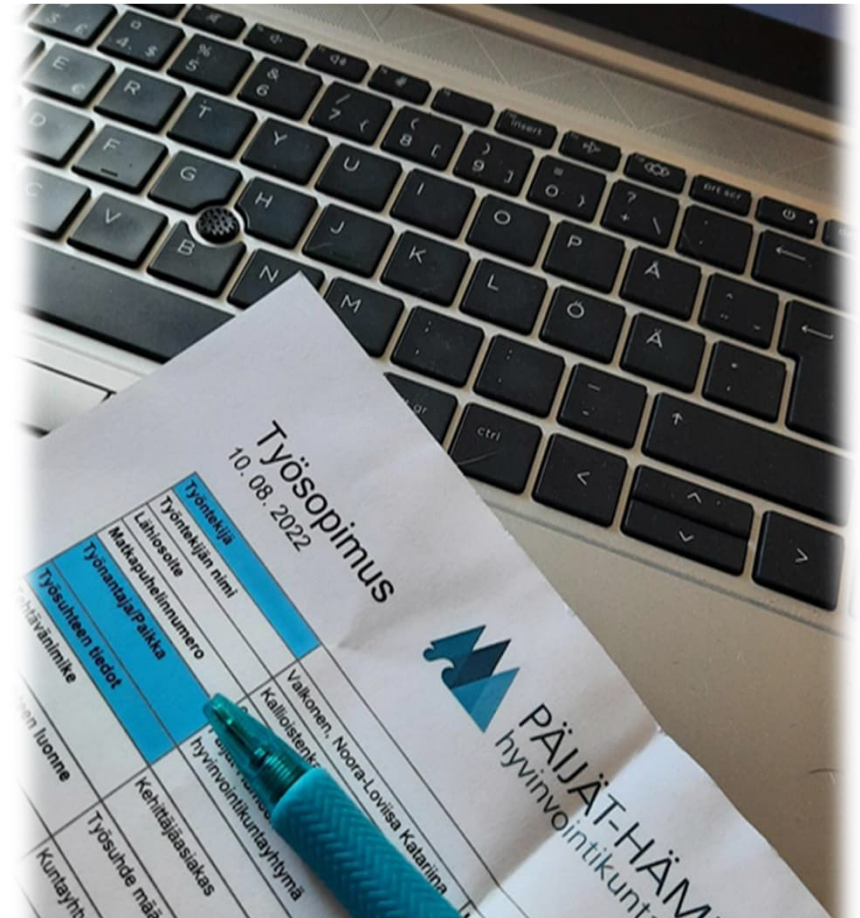
- Kehittäjäasiakas toimii ammattilaisen periskooppina, luotaimena, tulkkina ja taajuusmuuntimena. Kehittäjäasiakkaalla on kyky tarkastella asioita eri näkökulmasta, kuin ammattilainen
- Kehittäjäasiakkaan/kokemusasiantuntijan avulla voi nousta esiin asioita, joita asiantuntija ei osaisi ottaa huomioon tai asiakastilanteessa ei nousisi.
- Kehittäjäasiakkaan/kokemusasiantuntijan ei välttämättä ole tarpeellista olla mukana koko kehittämisprosessissa vaan osallistetaan heidät mukaan työskentelyyn tarkoituksenmukaisiin kohtiin tilanteissa, joissa asiakkaat pystyvät olemaan osa kehittämistiimiä ja vaikuttamaan esim. palvelupolkujen muotoilu.



Kehittäjäasiakkaana Tulevaisuuden sote- keskus -hankkeessa

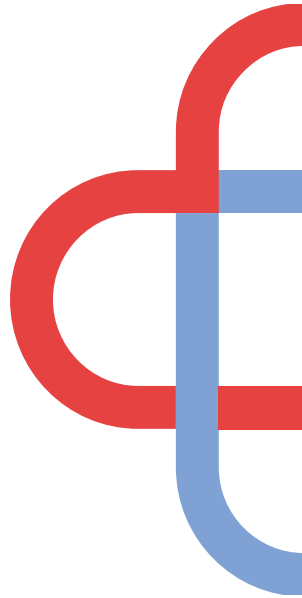
Työtehtäviä joihin olen osallistunut:

- Kehittäjäasiakkaan puheenvuorot mm. THL, Phhyky, Aikuissosiaalityön päivät
- Edustustehtävät esim. TerveSos –messut
- Asiakkaan äänenä kehittämistyössä toimiminen
- Asiakasosallisuuskoordinaattorin työparina toimiminen
- ”Mihin minä kuulun?” –bipolaarisille suunnattu vertaistukiryhmä
- Kokemusasiantuntijavastaanotot



Kokemusasiiantuntijavastaanotto sote-keskuksissa 14.4.2023 alkaen

- Asiakkaat ohjautuvat vastaanotolle sairaanhoitajan kautta
- 1-5 käyntiä/ asiakas, 45min/krt
- Tehdään yhteistyötä sairaanhoitajien ja muiden ammattilaisten kanssa
- Asiakkaalle matalan kynnyksen palvelu
- Keskustelut tapaamisissa ovat luottamuksellisia (ellei asiakkaalla it-ajatuksia)
- Vastaanotto perustuu vertaisuuteen, ei ole hoidollinen
- Tavoitteena toivon luominen, arjen keinot, hyvinvointi sekä tukipalvelut
- Tapaamisia varten tarvittavat tilat
- Ei kirjausta tapaamisista



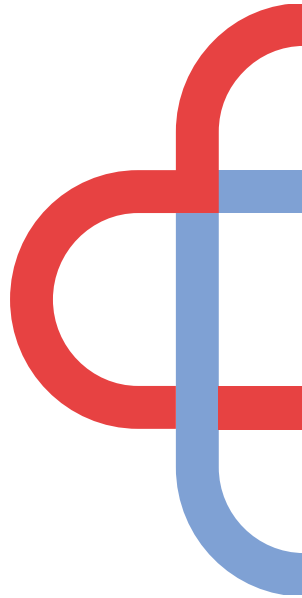
Kokemusasiiantuntijavastaanoton hyödyt

- Asiakas tulee kuulluksi ja kohdatuksi
- Kommunikaatio helpottuu; asiakkaan on helppo puhua
- Asiakkaan ja ammattilaisen välisen vuorovaikutuksen helpottaminen
- Samanlaisten elämäntilanteiden kokemus
- Asiakkaan tukena vastaanottotilanteessa
- Matalankynnyksen palvelu; helppo tulla
- Ammattilaisen tukeminen



Kehittäjäasiakas-/ kokemusasiantuntijatoiminnan vaikutus palveluihin

- Ammattilaisilta saadun palautteen perusteella kehittäjäasiakastoiminnalla voidaan lisätä ymmärrystä asiakkaan näkökulman huomioimisesta.
- Ammattilaisterminologian ”suomentaminen” asiakkaalle ymmärrettäväksi.
- Kasvattaa tietämystä toiminnan mahdollisuuksista ammattilaisille.
- Olla osana tuottamassa asiakkaalle entistä toimivampia asiakasprosesseja.
- Olla ammattilaisten tukena ja apuna suunnittelu- ja arviointityössä.



Kiitos!

"Onnea et voi pakottaa, mutta voit halutessasi vaikuttaa lopputulokseen."

18.10.2023

Katariina Valkonen@pajatha.fi



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

