



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

11.6.2019, Y-Säätiö

kokemusasiantuntijan ja asumisneuvojan yhteistyö

Asumisneuvoja Nowzar Nazari ja kokemusasiantuntija Yrjö Kumpula

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## Asumiseen liittyviä kokemusasiantuntijan työtehtäviä Espoossa

### Espoon AKU-hanke

- varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki
- tavoitteena kehittää kokemusasiantuntijuutta hyödyntäviä erilaisia käytännön toimintamalleja Espoon sote-palveluihin
- osallistuminen kehittämissyöryhmän kokouksiin ja työpajoihin (8 krt/vuodessa)
- osallistuminen asumissosiaalisen työn teemapäiviin (2 krt/vuodessa)
- kokemusasiantuntijuuteen liittyviä esityksiä Espoossa ja muilla paikkakunnilla

### KAT-vastaanotto Samarian terveysasemalla

- alentaa terveyspalveluissa puhekeskiön kynnyksiä asumiseen liittyvissä asioissa
- mahdollisuus henkilökohtaiseen tapaamiseen kokemusasiantuntijan kanssa
- mahdollisuus useisiin tapaamisiin → luottamuksellisen suhteen luominen
- asiakkaan elämäntilanteen kartoittaminen yhdessä asiakkaan kanssa → osallisuuden kokemus
- yhteistyö ammattilaisten kanssa (mm. asumisneuvojen kanssa)
- rinnalla kulkeminen asiakkaan tukena eri palveluissa
- toimiminen asiakkaan tukena ja 'tulkkinä' tapaamisissa ammattilaisten kanssa
- auttaa asiakasta löytämään toivon kipinän, rohkaiseminen sekä toivon ja uskon ylläpitäminen pitkissä prosesseissa
- moniammatillisen yhteistyön kehittäminen huomioiden erityisesti asiakkaan näkökulma

### Asunnonhaku-infot

- keskim. 1 krt/kk
- ammattilaisten apuna ja tukena
- asiakkaiden kohtaaminen ja kuuleminen
- asiakkaan nykyisen asumistilanteen selvittäminen
- selvittää alustavasti asiakkaan elämäntilannetta
  - saako jo tukea muista palveluista (kuinka on ohjautunut as.hak.infoon ?)
  - perhetilanne, taloudellinen tilanne (vuokravelka ym.)
  - hädönuhka
- auttaminen asuntohakemusten täyttämässä
- asiakkaiden ohjaaminen muihin palveluihin
- asiakkaan rohkaiseminen

### Vuokravelkaryhmät

- 4 ryhmää vuodessa,
- 1 osallistumiskerta /ryhmä
- oman velkaantumisen ja selviytymistarinan esittäminen
- keskustelua ryhmäläisten ja asumisneuvojen kanssa
- rohkaisu ja toivon antaminen

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## asumisneuvojan ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö

---

Yhteistyötä on kertynyt noin vuoden ajalta.

Yhteisiä asiakastapauksia on tullut kokemusasiantuntijan vastaanottoiminnan kautta 3 kpl ja asumisneuvoja on pyytänyt kokemusasiantuntijan mukaan asiakasprosessiin (ks. asiakas-case).

Yhteistyötä on tehty myös asunnonhaku-infoissa (8 infoa vuoden aikana) ja vuokravelkaryhmissä (4 kertaa kokemusasiantuntija mukana ryhmässä).



Lukuisten tapaamisten kautta asumisneuvoja ja kokemusasiantuntija ovat oppineet tuntemaan toisensa ja yhteistyöstä on tullut tasavertaista ja luonnollista.

Kokemusasiantuntijan omakohtainen kokemus asunnottomuudesta ja selviytymisestä on edistänyt dialogin ja vuorovaikutuksen syntymistä asiakastapaamisissa → syntyy luottamus ja asiakkaat rohkaistuvat kertomaan avoimemmin omaa tarinaansa.

Kokemusasiantuntija on pystynyt tapaamaan asiakasta useamman kerran ja toimimaan rinnalla kulkijana varmistaen, että asiakas ei putoa palveluloukkuun. Tämä on tärkeää varsinkin pitkissä asiakasprosesseissa

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## asumisneuvojan ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö

---

Espoossa asumisneuvojilla (sosiaaliohjaajilla) on ollut yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa vuodesta 2013 Espoon sosiaalisen kuntouksen Kipinä-ryhmän asunnottomuusryhmän kanssa sekä työttömien ja toimekkaiden tukiryhmästä.

Asumisneuvojat kokevat kokemusasiantuntijoiden tuovan ryhmiin ja asiakastyöhön:

- läsnäolon, turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta
- kokemuksen ja arvostuksen tunteen lisääntymistä, yhteistyön helpottumista
- ryhmäläiset ovat olleet tyytyväisiä kokemusasiantuntijoiden läsnäoloon ja toimintaan ryhmissä, ja ovat toivoneet, että kokemusasiantuntijoita hyödynnettäisiin enemmän
- kokemusasiantuntija on auttanut ammattilaista suhteen luomisessa asiakkaaseen (helpottanut vuorovaikutusta)



Asiakkaat ovat kertoneet, että kokemusasiantuntijan läsnäolo tuo kohtaamistilanteisiin turvallisuuden tunnetta, ja että kokemusasiantuntijan oma kokemus ja selviytymistarina sairaudesta ja asunnottomuudesta on 'sytyttänyt toivon kipinän'.

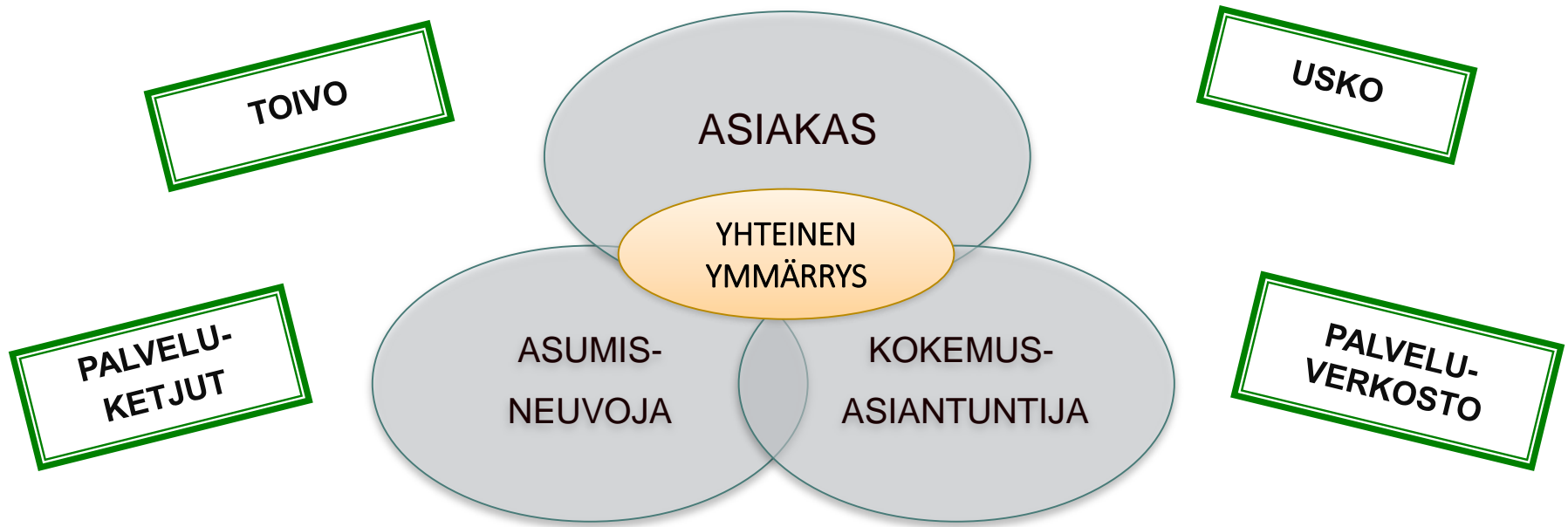
Asumisneuvojat ovat kokeneet työskentelyn kokemusasiantuntijoiden kanssa helpoksi ja luonnolliseksi.

Asumisneuvojat ovat myös kokeneet kokemusasiantuntijan työn hyödylliseksi ja tarpeelliseksi, ja heidän mielestään kokemusasiantuntijoita tulisi olla enemmän palveluissa.

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

asumisneuvojan ja kokemusasiiantuntijoiden yhteistyö

## YHTEISTAPAAMISET ASIAKKAAN KANSSA



# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## asiakkaan kohtaaminen

---

### ASIAANTUNTEMUS

sisällön hallinta  
ja sen välittäminen  
keskustelemalla

### LÄSNÄOLO

vuorovaikutustaidot  
aktiivinen  
kuunteleminen

### ARVOSTUS

asiakkaita kohtaan  
ja toisaalta myös  
itseä kohtaan



### SAMAISTUMINEN

”sama kieli”  
kokemuksen kautta  
”perehtynyt” myös  
kohderyhmän maailmaan

### INNOSTUS

asiakkaita, asiasisältöjä  
ja tukihenkilönä  
työskentelyä kohtaan

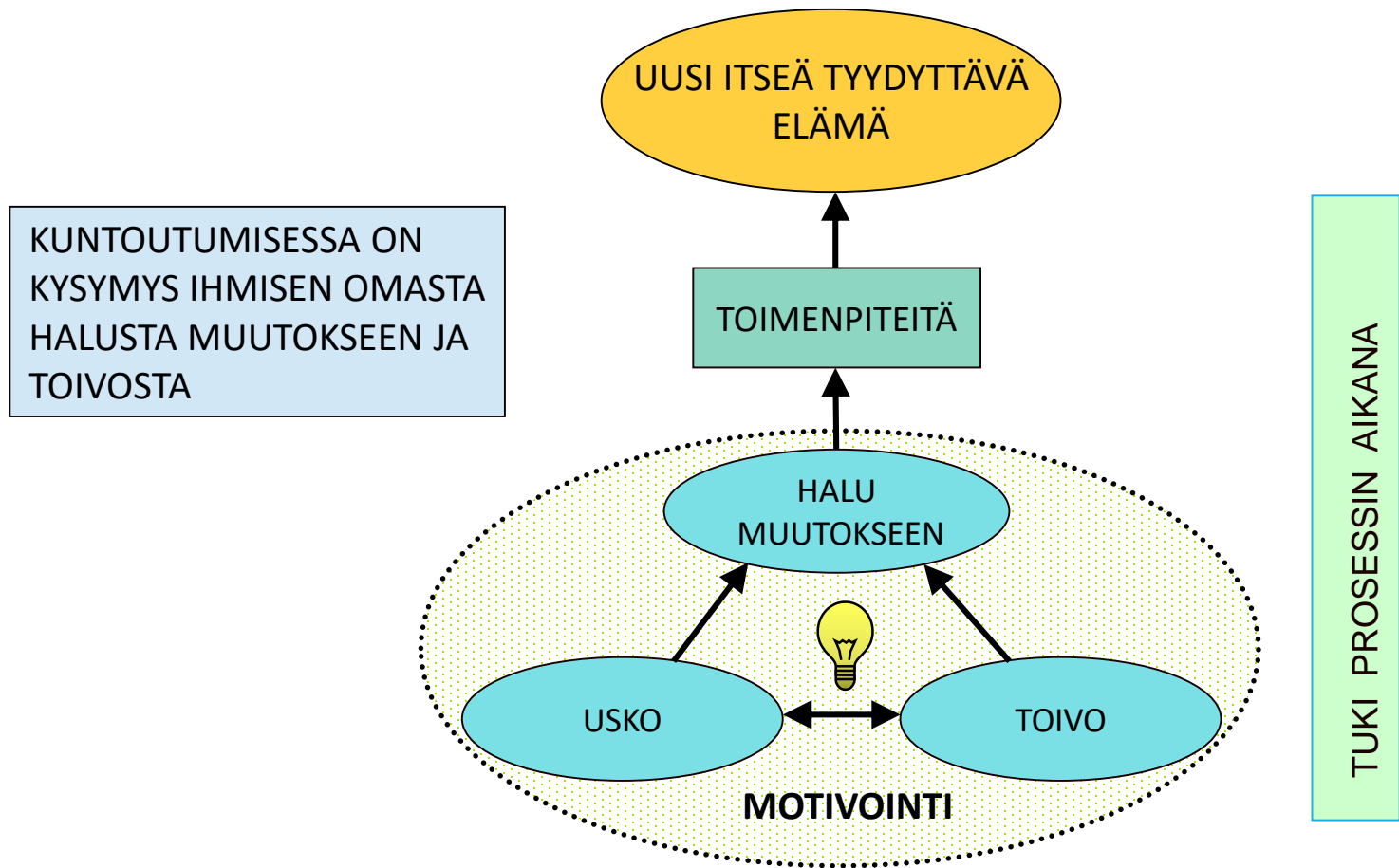
### NÖYRYYS

palvelutehtävään  
asiakkaiden  
tukemisessa  
ja auttamisessa

lähde: Päivi Kupias

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

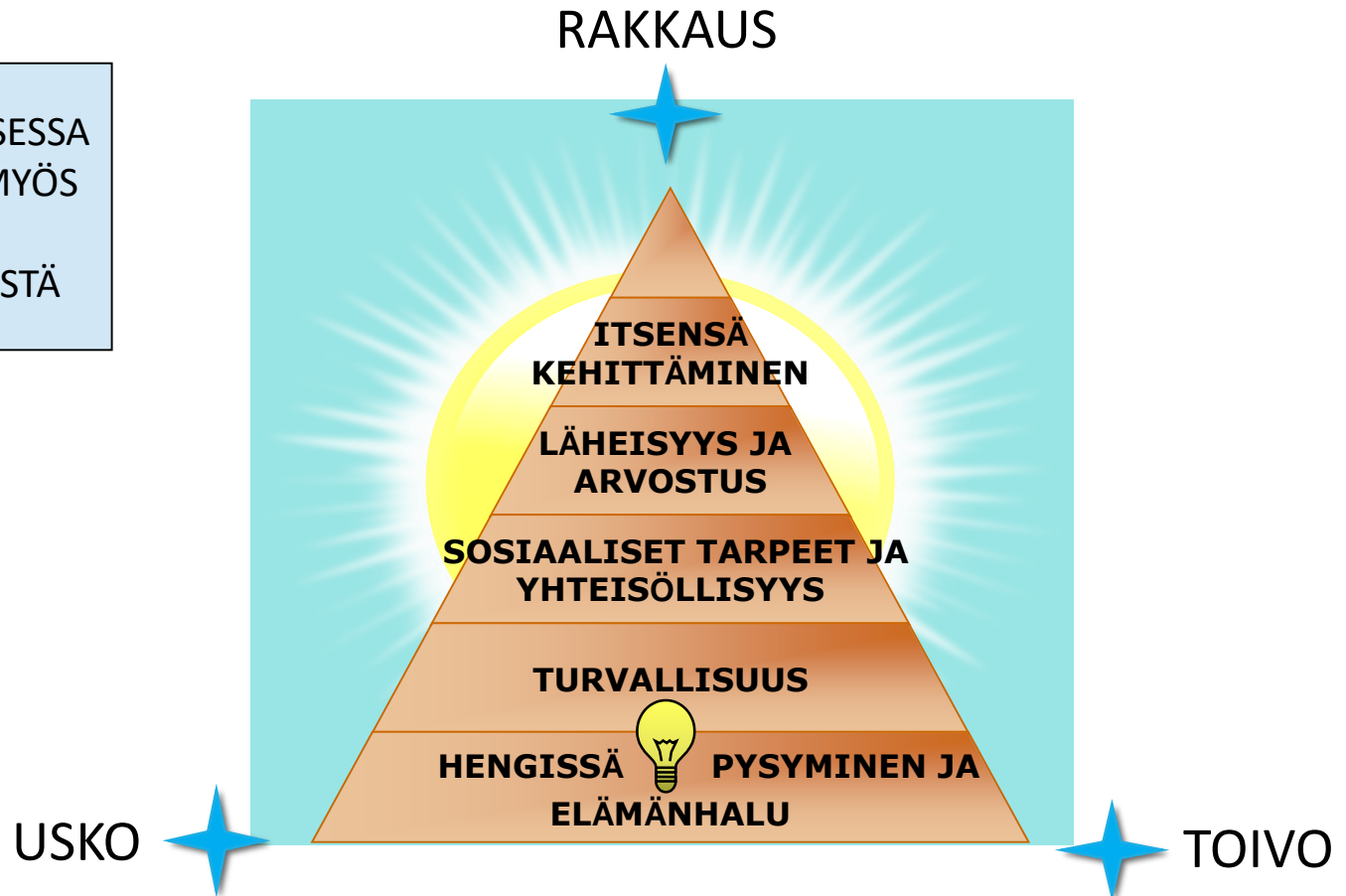
## asiakkaan motivointi



# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## tietoisuuden valo

KUNTOUTUMISESSA  
ON KYSYMYS MYÖS  
TARPEIDEN  
TYYYDYTTYMISESTÄ





# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## asiakas-case

### ASUMISEN TURVAAMINEN, TUKEA ELÄMÄNHALLINTAAN, PITKÄAIKAISEN KUNTOUTUMISEN KÄYNNISTÄMINEN

07/2019	Korvaushoito käynnistyy HUS:ssa - kat jatkaa tapaamisia asiakkaan kanssa
05/2019	Verkostopalaveri omalla terveysasemalla - hoitosuhde jatkuu terveysasemalla - koordinoitivastuu aikuissosiaalityössä (sos.tt.) - arviointijakso jatkuu HUS:ssa - kat jatkaa asiakkaan tukena
04/2019	Arviointijakso käynnistyy HUS:ssa - useita tapaamisia, joissa kat asiakkaan tukena
03/2019	Kahdenkeskisiä tapaamisia: asiakas ja kat
02/2019	Tapaamisia: asiakas, as.neuvoja ja kat
02/2019	Verkostopalaveri terveysasemalla (lähete HUS:iin)
01/2019	Empusta yhteys asumisneuvojaan (vuokraelkaa)

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## asiakas-case



# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## kokemusasiantuntijoiden työnohjauksesta

Espoossa on järjestetty Espoon AKU-hankkeen kokemusasiantuntijoille ulkopuolista työnohjausta (työnohjauksen ammattilainen), 8 tapaamista vuoden aikana.

Osissa tapaamisista mukana on ollut myös AKU-hankkeessa työskentelevä ammattilainen.

Tapaamisissa on käsitelty mm. seuraavia asioita:

- tehtävän sisältö (mitä kokemusasiantuntijuus on ?)
- sisäinen maailma (miltä minusta tuntuu, sydämessä)
- asema verkostossa ja työyhteisössä
- työn merkityksellisyyttä (itselle, asiakkaille ja työnantajalle)
- palautteen saamisen /antamisen merkityksellisyyttä
- myötätuntouupumus ja myötätuntotyydytys
- kokemusasiantuntijan kaksoisrooli

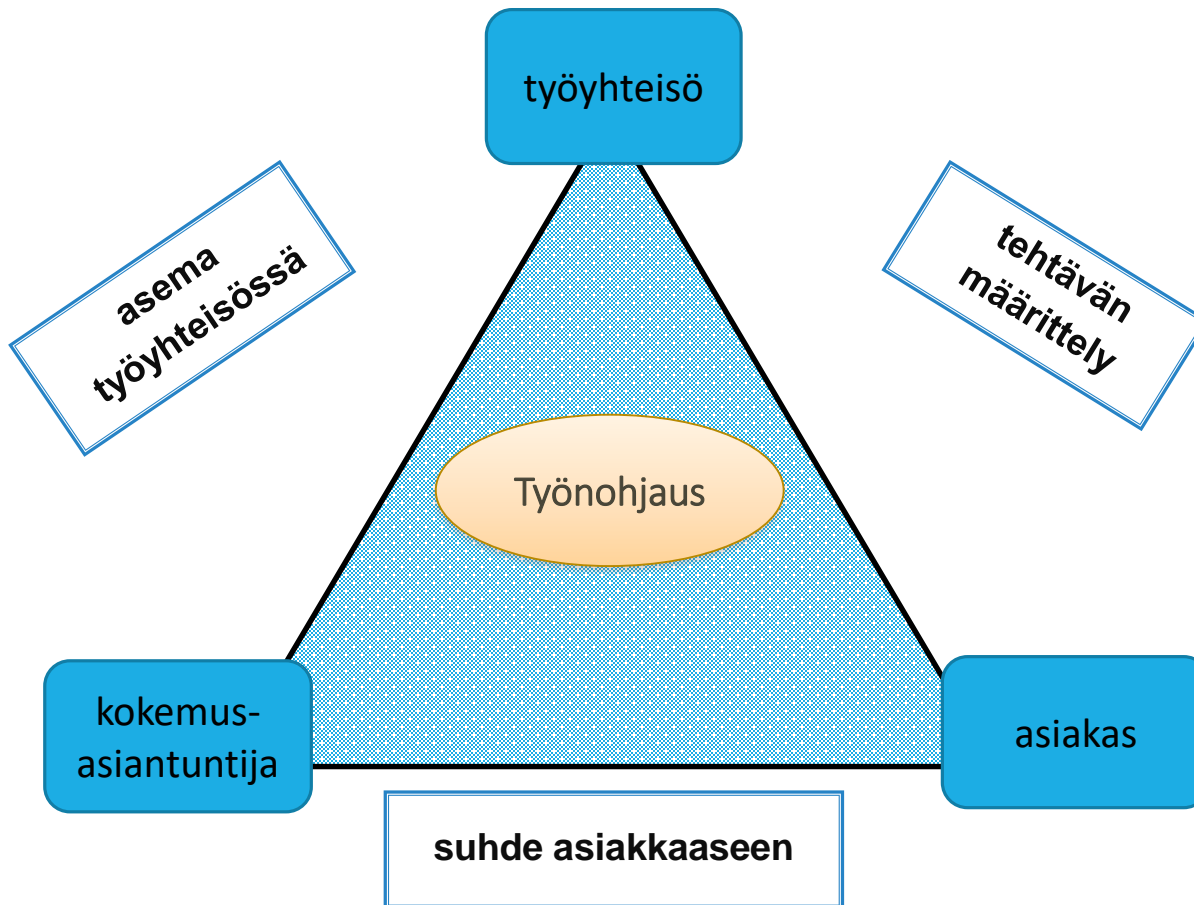
Lisäksi on järjestetty Espoon sote-palveluissa työskentelevien kokemusasiantuntijoiden yhteisiä tapaamisia ns. KAT-kokoontumisia (5 tapaamista vuoden aikana).

KAT-kokoontumisissa on ollut myös ulkopuolisia alustajia. Tapaamisten pääteemoiksi on muodostunut työssä jaksaminen, kokemusasiantuntijan rooli ja asema ammattilaisorganisaatiossa sekä palautteen merkitystä.

Palautteen saamisella on suuri merkitys työssä jaksamisen ja oman kehittymisen kannalta.

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## kokemusasiantuntijoiden työnohjauksesta



# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## lähtökohtia kokemusasiantuntijan työnohjaukseen

---

- tehtävän sisältö: kokemusasiantuntijuuden edistäminen, vertaistuen jakaminen, kuntoutuminen, kehittyminen kokemusasiantuntijana (sisäinen tehtävä)
- palkkatyö (useimmille KAT:lle uutta, taustalla työkyvyttömyyttä ja pitkään poissa työelämästä)
- verkostotehtävä: integroituminen
  - a) omaan työyhteisöön
  - b) palveluverkostoon (moniammatillinen yhteistyö)
- kokemusasiantuntijan työtehtävät ja – tavat ovat vielä kovasti hakusessaan, joten rajojen asettaminen on vaikeaa. Paljon erilaisia tehtäviä ja rooleja mm:
  - - ammattilaisen työkaveri (parityöskentely)
  - - vertaistukihenkilö
  - - asiantuntija (asiantuntijuus oman kuntoutumisprosessin, kokemusasiantuntijakoulutuksen ja kokemusasiantuntijana työskentelyn kautta)
  - - uuden kehittäminen ja siihen liittyvät odotukset (miten minun pitäisi suoriutua)
- ennakkoluulot: mitä minulta odotetaan, mitä minusta ajatellaan ?
- työn laatu (mittarit), voiko kokemusasiantuntijan työtä mitata/seurata millään muulla mittareilla, kuin työajan seurannalla?

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## lähtökohtia kokemusasiantuntijan työnohjaukseen

---

- oman tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden osoittaminen (ilman selkeitä mittareita) luo suorituspaineita
- ammattilaisilla tukenaan lainsäädäntö, koulutus ja ammatillinen pätevyys, työehtosopimukset ja valmiit työprosessit → ammatillinen suoja, jota kokemusasiantuntijoilla ei ole
- oma rooli työyhteisössä epäselvä → epävarmuuden tunne, joka lisää henkistä kuormitusta
- Espoon AKU-hankkeessa tavoitteena kehittää kokemusasiantuntijan tehtäväkuvaus → haasteellinen työtehtävä → aiheuttaa suorituspaineita
- lyhyet määräaikaisten työsopimukset vaikeuttavat pitkäjänteistä työsuunnittelua
- useiden asioiden tekeminen yhtä aikaa (vauhtisokeus) → voi aiheuttaa kyvyttömyyttä yhdistää ajatuksia, tunteita tai kuulemiaan asioita mielekkäiksi kokonaisuuksiksi
- vastuukysymykset ja toimintamalli, jos työssä tulee vastaan hankalia asiakastilanteita (kokemusasiantuntija ei korvaa ammattilaista)
- myötätuntouupumus: samankaltaisen kokemuksen kautta helposti samaistuu asiakkaan tunnemaailmaan ja haluaa auttaa; jos ei pystykään auttamaan, syntyy huoli toisen puolesta. Auttaja voi kokea voimakastakin syyllisyyttä ja riittämättömyyden tunnetta.

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## yhteenvetoa työnohjaustapaamisista



- on erittäin hyvä, että työnohjaus tulee työyhteisön ja organisaation ulkopuolelta (uskaltaa puhua ajatuksistaan ja tunteistaan)
- yhteisen työnohjauksen avulla on mahdollista selventää kokemusasiantuntijan roolia suhteessa ammattilaiseen mm. pohtimalla kysymystä onko kokemusasiantuntija täydentävä, päällekkäinen, korvaava vai rinnakkainen toimija?
- roolien määrittämisessä on oleellista muistaa lainsäädännössä määritetty ammatillinen vastuu, eli kokemusasiantuntija ei koskaan voi korvata ammattilaisen työpanosta
- onnistuneen yhteistyön kannalta on edullista, että kokemusasiantuntija ymmärretään ja hyväksytään täydentävänä ja tasavertaisena toimijana ammattilaisen rinnalla
- kokemusasiantuntijan työn sisällön suunnittelu, määrittely ja aikataulutus ovat aivan avainasemassa työssäjaksamisen kannalta
- tätä määrittelytehtävää ei voi yksistään jättää kokemusasiantuntijan itsensä tehtäväksi, vaan tähän tarvitaan avuksi myös työyhteisöön kuuluva ammattilainen
- yhteisen tehtävämäärittelyn (roolimäärittelyn) avulla avautuu molemmille myös työn merkityksellisyys

# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

## yhteenvetoa työnohjaustapaamisista

kaksois-  
rooli

- asiakkaita kohdatessa kokemusasiantuntija on kovia kokenut vertainen eli 'hengenheimolainen'
- ammattilaisten seurassa ja verkostotapaamisissa kokemusasiantuntijalta edellytetään kykyä olemaan harkitseva ja analyyttisiin arviointeihin kykenevä asiantuntija
- edellä kuvattu kaksoisrooli (asiantuntija/vertainen) tekee kokemusasiantuntijan työstä erityislaatuisen, joka myös ammattilaisen on hyvä ymmärtää
- kaksoisroolin ymmärtämisen vuoksi kokemusasiantuntijoille tarkoitettuihin työnohjaustapaamisiin (ainakin osaan niistä) tulisi osallistua myös kokemusasiantuntijan työparina tai esimiehenä työskentelevä ammattilainen
- monilla kokemusasiantuntijoilla on taustalla eri ammattialoja edustavaa koulutusta, eritasoisia tutkintoja ja työkokemusta, joita voidaan hyödyntää sote-alan moninaisissa työtehtävissä (ei kannata tuijottaa ainoastaan sairausdiagnoosia)

Kokemusasiantuntijan työ on mielenkiintoista ja haastavaa ja työnohjaus olisi hyvä saada jatkuvaksi prosessiksi (työyhteisön yhteinen työnohjaus, ryhmäohjaus, pariohjaus, yksilöohjaus)  
→ lisää keskinäistä ymmärtämistä ja vähentää ennakkoluuloja → rohkaisee antamaan molemminpuolista positiivista palautetta → tuo työhön iloa, lisää luovuutta, auttaa jaksamaan ja tekee työstä tuottavampaa



# Asumisneuvonnan koulutus: Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen

asumisneuvojan ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö

---

Olkoon kodissanne aina  
suola, leipä ja kauhha  
sekä  
vallalla oma rauha.

**kiitos**



Asumisneuvoja Nowzar Nazari ja kokemusasiantuntija Yrjö Kumpula