



# Kokemusasiiantuntijan vastaanottotoiminta Espoossa

Aikuisten sosiaalipalveluiden asiakkaiden kokemuksia  
kokemusasiiantuntijan vastaanottotoiminnasta ja  
työskentelyn merkityksistä elämäntilanteiden kannalta.

Titta Mäkinen  
Sosiaalityön käytäntötutkimus  
Sosiaalityö  
Helsingin yliopisto  
Tammikuu 2019

## TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Espoossa on toteutettu *Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat – Varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki* -hanketta, joka on osa laajempaa hallituksen Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmaa.

Hankkeessa on mukana useita kokemusasiiantuntijoita, jotka edustavat asunnottomuuden eri kohderyhmiä. Sitä toteutetaan moniammatillisesti sosiaali- ja terveystoimen välisenä yhteistyönä. Kokemusasiiantuntijatoimintaa on toteutettu huhtikuusta 2018 alkaen Espoon keskuksen Samarian terveysasemalla matalan kynnyksen vastaanottotoimintana, johon tämä käytäntötutkimus keskittyy.

## TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tarkoituksena on selvittää Espoon kaupungin aikuisten sosiaalipalveluiden asiakkaiden kokemuksia kokemusasiiantuntijan vastaanottotoiminnasta. Lisäksi tutkimustehtävänä on selvittää asiakkaiden näkökulmasta työskentelyn merkityksiä asiakkaiden elämäntilanteiden kannalta. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia kokemuksia asiakkailla on kokemusasiiantuntijan vastaanottotoiminnasta?
2. Onko kokemusasiiantuntijan kanssa työskentelyllä ollut merkitystä asiakkaiden elämäntilanteiden kannalta?

## AINEISTO JA ANALYYSI

Käytäntötutkimuksen aineistona ovat teemahaastattelun piirteitä sisältävät puolistrukturoidut yksilöhaastattelut kolmelle aikuisasiakkaalle. Haastattelussa osallistujille tarjottiin mahdollisuus kertoa luottamuksellisesti mutta rennosti omia ajatuksiaan toiminnasta ja sen merkityksistä omassa elämässä. Haastattelussa ei ollut paikalla tutkijan ja haastateltavan lisäksi muita henkilöitä.

Käytäntötutkimuksen aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Aineistosta koodattiin tutkimuskysymysten kannalta relevantit tiedot ja ne luokiteltiin

objektiivisesti yhä uudelleen tutkimuskysymyksiin vastaamiseksi.

## TULOKSET

### Asiakkaiden kokemukset kokemusasiiantuntijan vastaanottotoiminnasta

- Kokemusasiiantuntijan vastaanottoa pidettiin poikkeuksellisen ja ainutlaatuisena toimintana verrattuna muihin palveluihin. Kokemukset muista palveluista vaihtelivat, mutta pääasiassa haastateltavat kokivat niiden epäonnistuneen auttamistyössä.
- Kokemusasiiantuntijan tuki ja tietotaito koettiin tärkeiksi, kun haastateltavien omat läheiset eivät välttämättä tienneet vaikeasta elämäntilanteesta tai osanneet auttaa siinä.
- Kokemusasiiantuntijaa kuvailtiin läheisen kaltaiseksi ja luottamukselliseksi henkilöksi, kuitenkin unohtamatta työskentelyn ammatillista luonnetta. Häntä kuvailtiin läheisen ja auttavan ammattilaisen välimuodoksi.
- Työskentelyn moniammatillisuus ja kokemusasiiantuntijan laaja tuntemus palvelujärjestelmästä koettiin hyödylliseksi.
- Kokemusasiiantuntijan omaa kokemusta ja sen jakamista osana työskentelyä arvostettiin ja pidettiin ehdottoman tärkeänä. Kokemuksellisuus koettiin työskentelyä rakentavana ja motivoivana lähtökohdana sekä eroa tekevänä tekijänä verrattuna muihin asiantuntijoihin ja ammattilaisiin.
- Kokemusasiiantuntijan moninaisia taitoja arvostettiin. Toiminnassa tärkeänä pidettiin kokemusasiiantuntijan hyviä vuorovaikutustaitoja sekä kykyä hallita erilaisia työskentelymenetelmiä asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Toiminnan vapaaehtoinen ja neuvova luonne koettiin tärkeäksi piirteeksi työskentelyssä.
- Kaikki asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

### Työskentelyn merkitykset asiakkaiden elämäntilanteiden kannalta

- Kokemusasiiantuntijatoiminnan aloittaminen oli selvä käännekohta asiakkaiden aiempien ja nykyisten elämäntilanteiden välillä. Työskentelyn myötä vaikeat asiat elämässä olivat vähitellen alkaneet selkeytyä.
- Kokemusasiiantuntijatoiminnan apu oli

hyvin yksilöllistä ja asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin vastaavaa.

- Asiakkaat olivat kuulleet toiminnasta eri paikoista. Kaksi asiakasta koki saavansa apua akuutisti tai silloin kun itse tarvitsee. Yksi asiakas koki toisinaan joutuvansa odottamaan vapaata aikaa.
- Kaksi asiakasta koki, että kokemusasiiantuntijan apu olisi ollut tarpeen jo aiemmin. Yksi asiakas koki, ettei olisi tarvinnut apua aiemmin, mutta piti yhteistä työskentelyä nykyisessä elämäntilanteessa merkittävänä.
- Kokemusasiiantuntijatoiminta sai aikaan emotionaalisia muutoksia asiakkaissa. Asiakkaat kokivat työskentelyn myötä ajatusmaailman ja asioiden selkeytyvän, uskon ja toivon lisääntyvän, suhtautumisen menneeseen ja tulevaan muuttuvan sekä käsityksen omasta itsestä paranevan.
- Henkisen tuen lisäksi kokemusasiiantuntijatoiminta auttoi vaikeassa elämäntilanteessa käytännön asioiden kuten asumisen ja taloudellisten asioiden selvittämisessä.

## IDEAT KEHITTÄMISEEN

- Kehitysideoiksi nousi parempi toiminnasta tiedottaminen sekä avun saaminen asiakkaalle jo aiemmassa vaiheessa.
- Kahden jo aiemmin apua tarvinneen asiakkaan kohdalla avun pyytämisen yhtenä esteenä oli tiedonpuute kokemusasiiantuntijatoiminnasta. Kukaan asiakkaista ei tiennyt kokemusasiiantuntijatoiminnasta entuudestaan kuin korkeintaan nimikkeen. Jatkossa voitaisiin pohtia, kuinka tiedottamista voitaisiin lisätä esimerkiksi terveydenhuollon palveluissa.
- Lisäksi avun pyytämisen esteeksi ilmeni vaikeus ottaa yhteyttä. Syynä tälle olivat esimerkiksi asiakkaan omat vähäiset voimavarat sekä avun pyytämiseen liittyvä häpeän tunne. Jatkossa voitaisiin pohtia, kuinka asiakkaat tulisivat löydettyksi ja autetuiksi toiminnassa jo aikaisemmin ennen ongelmien kärjistyksiä. Voisiko yhteydenoton tehdä suoraan avun tarpeessa olevaan asiakkaaseen näiltä tulevan yhteydenoton sijaan? Tällöin kynnys tulla autetuksi madaltuisi.