



# Palvelumuotoilun hyödyntäminen kokemusasiantuntijuudessa

Minna Juuti



# Kokemusasiiantuntijuus

- Kokemusasiiantuntija on **kokemusasiiantuntijakoulutuksen** käynyt henkilö, jolla on omakohtaiseen kokemukseen perustuvaa tietoa sairastumisesta
- Hahmottunut **mikä** häntä itseään tai hänen omaisiaan on **auttanut kuntoutumaan**
- Omasta taustastaan johtuen myös **henkilökohtaista kokemusta** sosiaali- ja terveysalan **palveluiden käyttäjänä**
- Lisäksi hänellä on **halu kehittää palveluita** sekä **auttaa muita** ihmisiä omasta kokemuksesta käsin



# Miten minä ymmärrän palvelumuotoilun?

- Kaikenlaista olemassa olevaa palvelua halutaan kehittää paremmaksi
- Win - Win:
  - Auttaa organisaatiota linjaamaan toiminnan punaista lankaa
  - Asiakaslähtöisiä palveluita



# Asiakaslähtöinen palvelumuotoilu

- Kerätään tietoa palvelua käyttäviltä
- Asiakas/toimintaan osallistuja saa vaikuttaa toiminnan sisältöön
- Aitoa osallistamista



# Mitä tehty Virikkeellä?



# Opparin kautta syntyi oivallus...



<https://www.theseus.fi/handle/10024/160204>



- ”Kysykää heiltä”

- Kuvat





## KOKEMUSASIAANTUNTIJA

- Kuntoutuminen riittävän pitkällä
- Käynyt kokemusasiantuntija koulutuksen
- Tuki kokemusasiantuntijuuteen



## AMMATTILAINEN

- Riittävästi tietoa kokemusasiantuntijuudesta
- Halu tehdä asiakaslähtöistä yhteistyötä
- Taustaorganisaation tuki

## ORGANISOITU YHTEISTYÖ

Koordinoija: kokemuspankki apuna

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäjä, tiedottaja ja kouluttaja

## JAETTU ASIAANTUNTIJUUS - ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan yhteistyö

### YHTEISTYÖN TAPOJA

Esimerkiksi:

- Kutsumalla kokemusasiantuntijan/ parin vieraaksi työpaikalla kokoontuvaan asiakasryhmään
- Kokemuskouluttamaan työpaikalle henkilökuntaa
- Kutsumalla kokemusasiantuntijan kehittämään palveluja asiakaslähtöisiksi

### HYÖDYT

- Ammattilainen saa uusia työkaluja asiakastyöhön
- Kokemusasiantuntija saa osallisuuden kautta vaikuttamistyötä, mikä koetaan voimaannuttavaksi
- Asiakas saa toivoa toipumiseen ja lohdullista vertaistukea

### YHTEISTYÖN ARVIOINTI

- Palautteen kerääminen ammattilaisilta kokemusasiantuntijoilta ja asiakkailta

# Miksi kannattaa kysyä?

- Pystyy keskittymään oleelliseen
- Kysyntä ja tarjonta kohtaavat
- Aitoa osallistamista
- Kohderyhmässä piilee...viisaus
- Tekee toiminnan näkyväksi kaikille



## Mitä tilalle?



# Mitä tästä on seurannut?

- Toimintaan kiinnittyminen on lisääntynyt
- Aktiivisten toimijoiden määrä on kasvanut
- Hyvä yhteishenki
- Vertaistuki uudelle tasolle
- Tuottavat entistä enemmän ideoita
- Työntekijänä tajuaa ettei kaikki ole minun käsissäni (onneksi)

