



Vertaisia vastaanotolle, apua alkuun ja kotijoukot koolle!

Raportti kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden
rahapeli-riippuvuushoidon yhteiskehittämisestä
Oulussa 9/2018 – 5/2019

Hankesuunnittelija Markus Sjöholm
Osallisuudella otetta rahapeliongelmiin -hanke

PELIRAJAT'ON





SISÄLLYSLUETTELO

1. KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTAA 3

- 1.1. Kehittämishankkeen tarkoitus 3
- 1.2. Hankkeen toivottuja tuloksia: paremmat palvelut ja lisääntyvä yhteistyö 3
- 1.3. Hankkeen yhteiskunnallista taustaa 4
- 1.4. Kehittämistyön toteuttaminen: Kolme pilottipaikkakuntaa 5
- 1.5. Kehittämissryhmän koostumus 6
- 1.6. Löydösten levittäminen 6

2. OULUN YHTEISKEHITTÄMISHANKKEEN ETENEMINEN JA TYÖPAJOJEN SISÄLLÖT 6

- 2.1. Ennen hankkeen aloitusta 6
- 2.2. Työpajojen 1-4 sisällöt 7
 - Työpaja I 7
 - Työpaja II 8
 - Työpaja III 8
 - Työpaja IV 9

3. OULUSSA KEHITETYT UUDET PALVELUKOKEILUT 12

- 3.1. KOKEILU 1: Päivystyksellisen arvion kehittäminen 12
 - Päivystyskäyntien uudistetut sisällöt sekä kokemusasiantuntijan rooli eri käynneillä 12

- 3.2. KOKEILU 2: Kokemusasiantuntija mukana hoitokäynneillä 13
 - Kokemusasiantuntijalle hahmoteltu rooli hoitokäynneillä 14
- 3.3. KOKEILU 3: Ryhmätilaisuudet hoitoon odottaville pelaajille ja läheisille 14
 - Ryhmätilaisuuden runko 14
- 3.4. KOKEILU 4: Kokemusasiantuntija mukaan kognitiivis-käyttäytymisterapeuttiseen ryhmään 18

4. KOKEILUJEN HYÖTY? – ASIAKKAILTA KERÄTTY PALAUTE 18

- 4.1. Yhteistapaamiset alkuarvio- ja hoitovaiheissa & kerätty asiakaspalaute 18
- 4.2. Asiakkaiden kuvailemia vaikutuksia päivystyksellisen alkuarvion yhteistapaamisista (22 tapaamista) 18
- 4.3. Asiakkaiden kuvailemia vaikutuksia hoitokäyntien yhteistapaamisista (9 tapaamista) 20
- 4.4. Alkuinfotilaisuudet pelaajille ja heidän läheisilleen 21

5. TYÖNTEKIJÖIDEN JA KOKEMUSASIAN- TUNTIJOIDEN KOKEMUKSIA YHTEISKÄYNEISTÄ JA HANKEYHTEISTYÖSTÄ 21

- 5.1. Työntekijöiden kokemus yhteiskäyneistä kokemusasiantuntijoiden kanssa 21
- 5.2. Kokemusasiantuntijoiden ja työntekijän yhteinen arvio käynnistä ja yhteistyön sujuvuudesta 22

6. MITÄ OPIimme OULUN KOKEILUISTA JA MITÄ KANNATTAA LEVITTÄÄ MYÖS MUUALLE? 23



1. KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTAA

1.1. Kehittämishankkeen tarkoitus

Osallisuudella otetta rahapeliongelmiin -hankkeessa kehitetään rahapeliongelmiin tarjottavaa kunnallista hoitoa ja tukea ottamalla palveluiden arviointiin, kehittämiseen ja uusien palvelukokeilujen toteuttamiseen mukaan rahapeliongelma- toipuneet pelaaja- ja läheis- kokemusasiantuntijat- sekä vertaisohjaajat.

Kokemusasiantuntijuutta uusien palvelukokeilujen suunnittelussa, testaamisessa ja arvioinnissa hyödyntävien keinojen avulla saadaan käyttämätön ja tärkeä resurssi – asiakas- ja kokemusnäkökulma – otettua mukaan hoidon ja tuen kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Peliongelma- selvinneet pääsevät tutkimaan nykyisiä tukipalveluita ja pohtimaan yhdessä työntekijöiden kanssa, miten palveluista voitaisiin tehdä (nykyisten resurssien puitteissa) entistäkin parempia.

Yhteiskehittämissyöryhmien yhdessä ideoimia ja kehitämiä palveluita kokeillaan. Kokeilun aikana palvelua arvioidaan niin työntekijä-, kokemusasiantuntija kuin asiakasnäkökulmasta, ja näistä tehtyjen johtopäätösten perusteella uusi palvelu joko hylätään, sitä jatketaan sellaisenaan tai siihen tehdään vielä tarvittavia muutoksia.

Kehittämisessä huomioidaan seuraavat näkökulmat:

1. PYRKIMYS KEHITTÄÄ AVUN LAATUA: kehitetty palvelu pyrkii parantamaan asiakkaiden avun pariin hakeutumista tai avusta saatavaa hyötyä.

2. OSAAMINEN JA MOTIVAATIO: Kokemustoimijat kokevat, että heillä on innokkuutta ja annettavaa kehitettävään aiheeseen tai palveluun.

3. TYÖNTEKIJÖIDEN TARVE JA RESURSSIT: Organisaatio kokee aitoa tarvetta ja halukkuutta muuttaa asiaa ja heillä on muutoksen toteuttamiseen myös resursseja.

Ennen tätä hanketta palvelun käyttäjien näkökulmaa tai peliongelma- selvinneiden kokemuksia ei ole systemaattisesti hyödynnetty rahapeliongelmaan tarjolla olevien hoito- ja tukipalveluiden kehittämisessä.

Osallisuudella otetta rahapeliongelmiin -kehittämishanke käynnistyi maaliskuussa 2018. Hanke jatkuu vuoden 2020 loppuun saakka. Rahoitus hankkeeseen tulee Sosiaali- ja Terveysjärjestöjen avustuskeskus STEAlta. THL on mukana hankkeessa: aiesopimus kattaa tutkimuksellista yhteistyötä ja apua palveluiden levittämisessä.

1.2. Hankkeen toivottuja tuloksia: paremmat palvelut ja lisääntyvä yhteistyö

Hankkeen tuloksena odotetaan vastauksia siihen, miten rahapeliongelmiin liittyvien hoito- ja tukipalveluiden toteuttamisessa sekä palveluiden kehittämisessä kannattaa hyödyntää kokemusasiantuntijuutta.

Oletuksena on, että kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamisella palveluiden kehittämiseen ja osittain niiden toteuttamiseen voitaneen parantaa hoidon tehokkuutta, laatua sekä oikea-aikaisuutta. Esimerkiksi:

- tunnistaa ja madaltaa hoitoon hakeutumisen mahdollisia esteitä
- saada näkemystä palveluiden sisältöjen selkokielisestä tiedottamisesta
- saada tietoa ja ehdotuksia hoitoketjujen sujuvuudesta
- hyödyntää vertaistuen mahdollisuuksia hoidon tukena.

Hankkeen toivotaan:

1. parantavan pilottipaikkakuntien hoito- ja tukipalveluita
2. mahdollistavan löydösten levittämisen myös muille paikkakunnille.

Hankkeen pyrkimyksenä on myös lisätä ymmärrystä kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä sekä rakentaa entistä sujuvampaa yhteistyötä kaupunkien eri toimijoiden välille.



1.3. Hankkeen yhteiskunnallista taustaa

Tuki- ja hoitopalveluiden asiakas- ja kokemusasiantuntijalähtöiselle kehittämiselle on esitetty viime aikoina paljon toiveita ja vaateita, jopa yhteiskunnallista tilausta.

Esimerkiksi viime aikoina ilmestyneissä asiantuntijaraporteissa (mm. Yhdessä mielin-hankkeen loppuraportti & Suomalaisen rahapelaaamisen tilannekatsaus 2017) sekä kariutuneessa sote-uudistuksessa ehdotettiin asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden lisäämistä palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun. Myös arpajaislain muuttamisen pohjaksi asiantuntijaryhmä valmisteli raportin, jossa vaaditaan niin ikään osallisuuden vahvistamista palveluiden suunnittelussa.

Jo kariutuneen sote- ja maakuntauudistuksen yksi kärkihankkeista oli Palvelut asiakaslähtöisiksi (1). Siihen sisältyi osio ”Kokemusasiantuntijuus ja asiakkaiden osallistamisen toimintamalli”¹, jonka lähtökohtia ovat mm.

”ottaa asiakkaat mukaan tasavertaisina kumppaneina palvelujen suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen maakuntien järjestämisvastuulla olevassa sosiaali- ja terveydenhuollossa”, ”tehostaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen oikea-aikaista kohdentumista ja väestön palvelutarpeisiin vastaavuutta arvioimalla yhdessä asiakkaiden kanssa palvelukokemuksia ja kehittämisideoita”, sekä parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja väestön ymmärrystä palveluotiminnasta edistämällä asiakkaiden itsenäistä selviytymistä.”²

Loppuvuonna 2017 laadittiin Arpajaislain uudistamisen pohjaksi asiantuntijatyöryhmän suunnitelma³ rahapelihaittojen ehkäisyn ja korjaavan työn järjestämiseksi Suomessa, jonka yhdeksi johtavaksi periaatteeksi lausutaan

”kansalaisten käytössä olevan tiedon lisääminen ja osallisuuden vahvistaminen palveluiden suunnittelussa”.

2 Kohdassa ”lähtökohtia”: <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM036:00/2017>

3 Niemelä: raportin luovutustilaisuuden (8.11.2017) esittelydiat, sivu 6: ”Suunnitelman johtavia periaatteita”. Kohta 4. Verkossa: https://stm.fi/documents/1271139/5614499/Tyoryhmasuunnitelman+esittely_Niemela_STM_8_11_2017.pdf/ac7ad143-aabe-4617-8d21-23b1e7acf480/Tyoryhmasuunnitelman+esittely_Niemela_STM_8_11_2017.pdf.pdf

4 Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita (2017). Suunnitelma rahapelihaittojen ehkäisyn ja korjaavan työn järjestämiseksi Suomessa. Asiantuntijaryhmän työhön perustuva esitys 11.10.2017. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkossa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160271/Raportti_1_1.pdf?sequence=7&isAllowed=y

1 Sihvo ym. (2018) Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli – loppuraportti (2018). Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Verkossa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y



Alkuvuonna 2018 julkaistussa Suomalaisen rahapelaamisen tilannekatsaus 2017⁵-teoksessa nostetaan esiin sote-uudistus ja todetaan, että

”tulevaisuudessa rahapeliongelmissa kärsivien asiakkaiden ja heidän läheistensä mahdollisuuksia osallistua palvelujen arviointiin, kehittämiseen ja niihin liittyvään päätöksentekoon ja niiden toteuttamiseen tulisi parantaa.”

Helmikuussa 2018 Valtioneuvoston kanslia julkaisi Yhdessä Mielin -hankkeen loppuraportin⁶. Hankkeessa tuotettiin tutkittua tietoa toimivista mielenterveys- ja päihdetyön malleista päättäjille.

Usean päihde- ja mielenterveysasioiden asiantuntijan kirjoittamassa loppuraportissa kuvataan

nykyjärjestelmän kipupisteiksi heikkoa asiakaslähtöisyyttä, puuttuvaa sektoreiden välistä yhteistyötä sekä olemassa olevien resurssien, kuten kokemusasiantuntijuuden ja vertaistuen, hyödyntämättä jättämistä.⁷

Päähavaintona nostetaan esiin

uusien osallisuutta ja vertaisuutta tukevien ihmislähtöisten toimintamallien mahdollisuudet uudistaa mielenterveys- ja päihdepalveluita.

Pelirajat’on -toiminnalle on valtakunnallisena toimijana luontevaa edistää rahapeliin liittyvän kokemusasiantuntijatoiminnan laajentamista toimintaosallisuudesta myös näitä laajempia suunnittelu- ja arviointitehtäviä sisältäviksi.

1.4. Kehittämistyön toteuttaminen: Kolme pilottipaikkakuntaa

Nykyisten palveluiden kehittämistä ja uusia palvelukokeiluita toteutetaan hankkeessa kolmella pilottipaikkakunnalla, kolmen yhteiskehittämisyörymän kesken:

- Oulussa 09/2018 alkaen
- Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymässä 01/2019 alkaen
- Tampereella 09/2019 alkaen

Yhteiskehittämisyörymät koostuvat kokemusasiantuntijoistamme sekä alueella ongelmapelaajia kohtaavista työntekijöistä.

5 Järvinen-Tassopoulos (toim.) (2018): Suomalaisen rahapelaamisen tilannekatsaus 2017. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL. Sivu: 110. Verkossa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136096/URN_ISBN_978-952-302-934-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6 Wahlbeck ym. (2018). Yhdessä mielin -hankkeen loppuraportti. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. Sivut: 12.14. Verkossa: https://tietokaytoon.fi/documents/10616/3866814/89-2017-YhdessaMielin_valmis.pdf/e60e6d56-43cb-40e8-8f49-54e6dfdac5bb?version=1.0

YHTEISKEHITTÄMINEN

- **Tiedon, kokemusten ja osaamisen yhdistämistä.**
- **Yhdessä määritettyjä kehittämisen tarpeita & ratkaisuja.**
- **Tutkivaa, epävarmuutta sietävää.**
- **Yhteistä työskentelyä & kumppanuutta.**
- **Resurssit ja motiivit huomioivaa.**
- **Saamme aikaan jotain sellaista, johon kumpikaan ei pysty yksin.**

**Tehdään alusta
loppuun yhdessä!**

Kuva 1. Kalvo, jolla kehittämisryhmille on kuvattu yhteiskehittämisen ideaa.

1.5. Kehittämisryhmän koostumus

Yhteiskehittämisryhmiin pyritään saamaan kuntien päihde- ja mielen-terveyspalveluissa erityisesti rahapelaajia ja heidän läheisiään kohtaavia työntekijöitä. Mikäli kunnan työntekijät kokevat tarpeelliseksi, voidaan ryhmään kutsua myös muita kaupungissa ongelmapelaajia kohtaavia tahoja, kuten esimerkiksi velkaneuvonnan tai sosiaalitoimiston työntekijöitä, tai muiden järjestöjen työntekijöitä tai vapaaehtoisia.

Pelirajat'on-toiminnan puolesta mukaan ryhmään pyydetään paikallisia kokemusasiantuntijoitamme. Tarvittaessa kehittämisryhmää täydennetään innostuneilla vertaisohjaajilla. Pelirajat'on maksaa hankkeeseen osallistuville kokemusasiantuntijoille palkkion.

Hankesuunnittelija Markus Sjöholm fasilitoi ryhmätyöskentelyä.

1.6. Löydösten levittäminen

Hankepaikkakuntien löydösten levittäminen pyritään aloittamaan alkuvuodesta 2020 muille paikkakunnille, kun Oulun lisäksi myös muut kaksi hankepaikkakuntaa ovat edenneet omissa kehittämiskokeiluisaan.

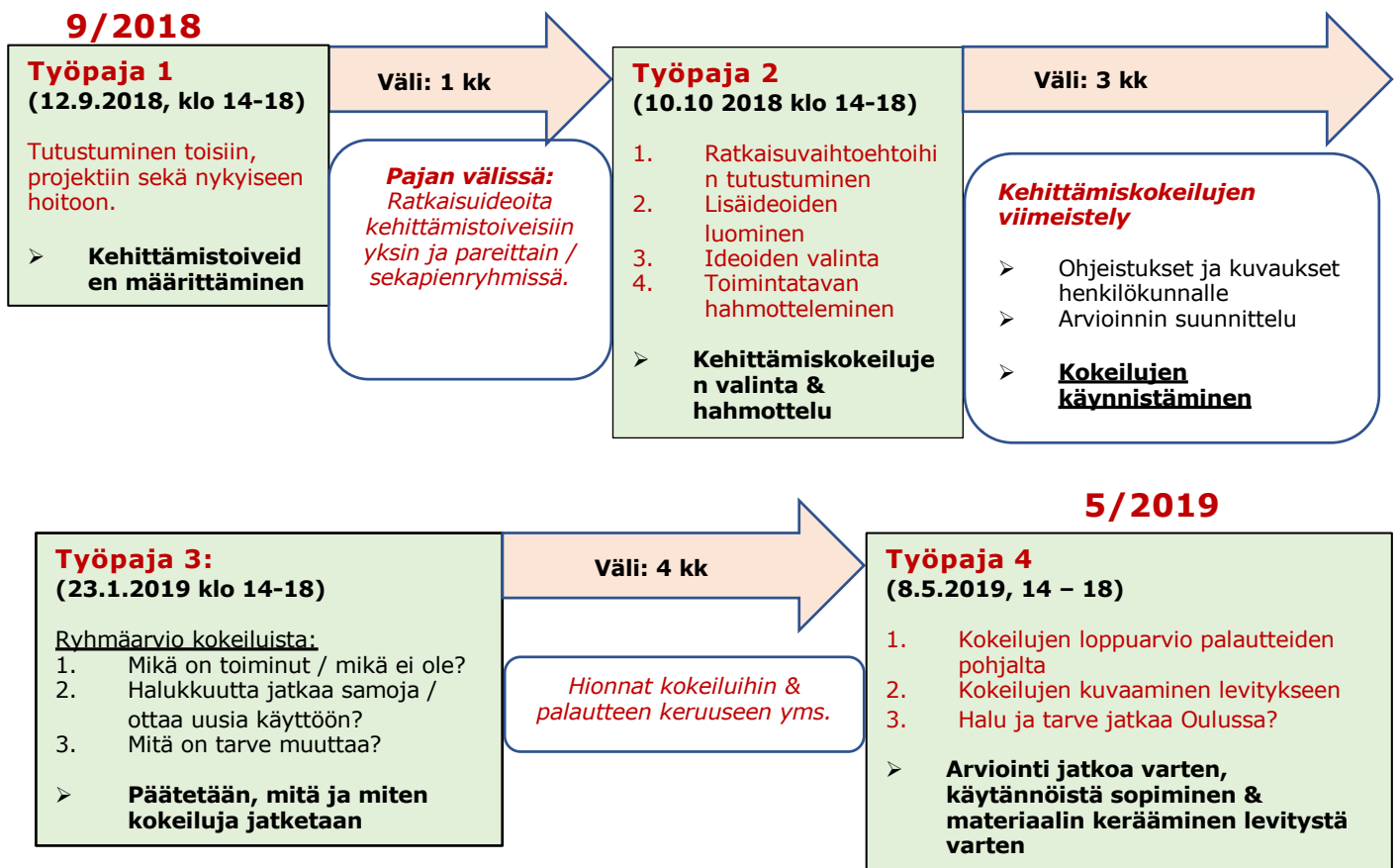
2. OULUN YHTEISKEHITTÄMIS- HANKKEEN ETENEMINEN JA TYÖPAJOJEN SISÄLLÖT

Hankekausi Oulussa alkoi syyskuussa 2018 ja päättyi toukokuussa 2019. Tällä välillä kolmesta kokemustoimijasta (=2 kokemusasiantuntijaamme ja yksi ryhmämme käynyt peliongelma- toipunut henkilö) ja neljästä työntekijästä koostuva yhteiskehittämisryhmä kokoontui yhteensä 4 kertaa.

Työskentelyrunko, työpajojen sisällöt sekä pajojen väleissä tapahtunut toiminta on esitelty kuvassa 2.

2.1. Ennen hankkeen aloitusta

Hankkeen suuntaviivat esiteltiin keväällä 2018 kokemusasiantuntijoille sekä vertaisohjaajille Pelirajat'on-kokemusasiantuntijoiden suljetussa Facebook-ryhmässä sekä kartoitettiin vapaaehtoisia, hankkeeseen osallistumisesta kiinnostuneita kokemusasiantuntijoitamme.



Kuva 2. Hankkeen aikataulu ja työskentelyrunko Oulussa.

Oulun kokemusasiantuntijat osoittivat kiinnostustaan, joten Oulu valittiin yhdeksi lähestyttäväksi paikkakunnaksi. Hanesuunnittelija kävi esittelemässä hanketta Oulun avopäihdepalveluiden johdolle sekä työntekijöille toukokuussa 2018 Oulussa.

Tapaamisessa valikoitui avopäihdepalveluista kehittämiseen mukaan lähtevien ja ongelmepelaajia usein kohtaavien neljän työntekijän ryhmä. Työskentelyn aloittaminen sovittiin syyskuun 2018 alkuun. Sovittiin myös, että nykyisen tilanteen ja asiakastoiveiden hahmottamiseksi avopäihdepalveluiden asiakkailta kerätään kyselylomakkeella palautettua nykyisistä palveluista sekä toivottavista kehittämistoimenpiteistä.

Asiakaspalautteen keruu aloitettiin kesällä 2018 ja sitä kerättiin ensimmäisen työpajan alkuun saakka. Kyselyyn ehti vastata kuusi henkilöä. Asiakkaiden palaute, toiveet ja ideat esiteltiin yhteiskehittämisryhmälle toisessa työpajassa lokakuussa 2018.

2.2. Työpajojen 1-4 sisällöt

Työpaja I

Kehittämisryhmää perehdytettiin hankkeeseen ja yhteiskehittämiseen.

Työpajassa kartoitettiin ryhmän jäsenten käsityksiä Oulussa tarjolla olevan hoidon ja muun tuen vahvuuksista sekä erityisistä kehittämistä vaativista toimenpiteistä. Menetelmänä käytettiin "voimakenttäanalyysiä", jossa kukin mietti ensin yksin Oulun hoidon toimivia sekä kehittämistä vaativia puolia. Kaikki havainnot kirjattiin pareittain seinälle ylös. Vahvuuksien tunnistamisen jälkeen kehittämistoiveet priorisoitiin äänestämällä.



Kuva 3. Oulun yhteiskehittämisryhmä. Ryhmä koostui kahdesta Peli-rajat'on toiminnan kokemusasiantuntijasta ja yhdestä vertaisryhmässä toipuneesta. Oulun avopäihdepalveluiden puolesta ryhmään osallistui neljä työntekijää, kuvassa palveluesimies Kati Kananen (vas.) sekä psykologi Marja Pura (keskellä). Kuvassa myös Oulun kokemustoimijamme: Jaakko, Jukka & Tapio.



Kuva 4. Kehittämisryhmään osallistuivat asiakastyöntekijät Anni Salo (vas.) ja Anu Vähäaho-Oikarinen (toinen vas.), jotka tässä pohtivat lokakuussa 2018 järjestetyssä toisessa työpajassa valittujen kehittämis-kohteiden toteuttamista.

Kehittämistoiveiksi ensimmäisellä tapaamisellamme määrittävät tärkeysjärjestyksessä seuraavat kohdat:

1. Pääsy nopeammin hoitoon / apuun!
2. Apua myös läheisille, joita peliriippuvuus koskettaa!
3. Tehokkaampi apu ensikohtaamisissa ja kriiseissä! ("Alkuarvion & päivystysavun kehittäminen")
4. Muiden palveluiden tunnistamis- ja ohjausosaamisen lisääminen.
5. Ammattiavun ja vertaistuen yhteistyön ja yhteisen kouluttamisen lisääminen.

Työpaja II

Välitehtävä: Ensimmäisen työpajan jälkeen kunkin tehtäväksi annettiin ideoita itsenäisesti ratkaisuvaihtoehtoja yhdessä määriteltyihin kehittämistoiveisiin.

Tämän jälkeen työntekijät ja kokemusasiantuntijat tapasivat pareittain ja pienryhmissä. He keskustelivat ratkaisuideoistaan ja luonnostelivat yhteiset ideansa loppuksi ylös.

Työpajassa kuvasimme Oulun nykyisen avopäihdepalveluihin hoitoprosessin läpi hoitoon hakeutumisesta hoidon päättymiseen saakka: Työntekijät esittelivät seinälle kuvattua hoitopolkua ja kokemusasiantuntijoiden tehtävä oli kirjata asiakkaiden toiveita ja odotuksia hoidon eri vaiheisiin.

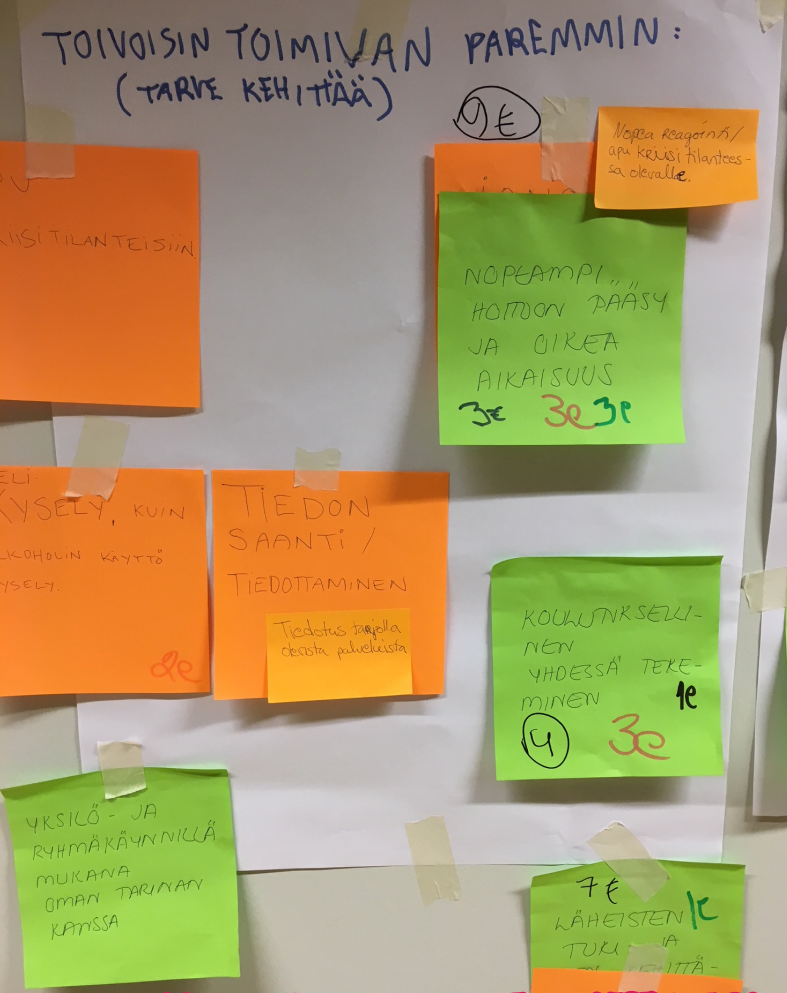
Kävimme läpi asiakkailta nykyhoidosta kerätyn palautteen ja kehittämisideat. Kerätty palaute vahvisti tiettyjä ryhmän havaintoja toimivista ja kehittämistä vaativista toimista, mutta sen enempää kuutta lyhyttä palautetta ei hyödynnetty.

Työpajassa muodostettiin rungot tulevista kokeiluista, joita työstettiin vielä työpajan jälkeen ennen uusien palvelukokeilujen aloittamista. Pienryhmät kuvasivat myös palvelukokeilujen tavoitteet, kohderyhmät, kokeilujen arvioinnin ja kunkin roolin kokeiluissa.

Työpaja III

Työpajassa (tammikuu 2019) arvioimme jo toteutettua kahta kokeilua, yhteistapaamisia sekä joulukuussa 2018 hoitoon hakeutuneille pelaajille ja läheisille järjestettyä esitietoiltaa. Päätimme arvioinnin perusteella yhdessä myös kokeilujen jatkosta.

Kokeiluista kerättyä ja koostettua asiakaspalautetta esiteltiin ensin



MITÄ IHMISSÄ TAPAHTUU, KUN HÄN TOIPUU?

- VAATII RUTINIEKKEIDEN RIKKOMISTA, PAKKOISTUKSIA KOSKA IHMINEN HEIKKIMINUT => PELIPAIKKOJEN VÄLTTELY EI OLE.
- TUNNEIDEN HUOMIOINEN TUUSTALLA => TUNTEIDEN KÄITTELYN OPETTAMINEN, DEMONIEKKEIDEN KOHTAAMINEN, SYVÄTASON PROSESSIEKKEIDEN LÄPIMÄINTI
- TÄYSPELÄÄMÄTTÖMYYS ON PAKOLLINEN, ETEKKEIDEN SKIRPUS
- REHELLISYYS ITSELLE JA MUILLE
- PARANEMISEN LOPOLLINEN: TIEPOSTA SAIRAUKSEN, EI PARANE, MUTTA TOIPUU, PITÄÄ AINA OLLA VALPAS

Kuva 5. Työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden yhdessä kirjaamia kehittämistoiveita, jotka lajiteltiin tärkeysjärjestykseen äänestämällä ensimmäisessä työpajassa syyskuussa 2018.

Kuva 6. Yhteistä ymmärrystä rahapeli-riippuvuudesta ja siitä toipumisesta etsittiin ensimmäisessä työpajassa sekaryhmäkeskusteluissa.

ryhmälle, jonka jälkeen siitä käytiin fasilitoitua fokusryhmäkeskustelua. Keskustelu nauhoitettiin ja nauhoitettu keskustelu litteroitiin sekä toimitettiin pajan jälkeen osallistujille myöhempää tarkastelua varten.

luista kerätyt asiakaspalautteet sekä avopäihdepalveluiden työntekijöiltä anonymisti kerätyn palautteen.

Ryhmäkeskustelussa tunnistettiin myös kehittämistarpeita kokeiluihin. Työpajassa päätimme pienistä muutoksista (kuvat 9 & 10), joilla kokeiluja sujuvoitettiin.

Kuvasimme työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden roolit toteutuissa kokeiluissa sekä palvelun sujuvan organisoimisen työntekijän, asiakkaan ja kokemusasiantuntijan näkökulmasta.

Työpaja IV

Viimeisessä työpajassa kävi ilmi, että hyväksi havaittuja kokeiluita halutaan juurruttaa käyttöön ja kokemusasiantuntijoiden kanssa tapahtuvaa yhteistyötä jatkaa (tarkemmin luvuissa 4 & 5.).

Viimeinen työpaja toteutettiin toukokuussa 2019. Kävimme läpi kokei-

Hoito:

ihminen: ajatuksia, odotuksia, toiveita, esteitä, pelkoja, tunteita, tarpeita, epäilyksiä yms...

Hoidon sisältöjä, muotoja, keinoja nyt..?

- Käytännön asioiden korvaamista + relak + ulko-
Ben kontrollin rakentaminen + riittävä tuki
(mah. kolmas sektori)
- Varsinaisen hoito perustuu Karolinska Institutin
in kehitettyyn peliohjelmajärjestelmään log-
hoidon sisältöjä, muotoja, keinoja nyt..?
Yksilöhoitoa myös: ongelmapelaajien hoitoon
Rajassa ei ole: pelon ja epäilyksen hoitoon
1-2. Hoitoon osallistuminen, tunteiden ja kokemuksen
3. Kehittämisen muotoja. Ammatillisen hoitoon
- 4. Pelon hoitoon
5-6. Pelon hoitoon ja tunteiden hoitoon
Olen tyytyväinen saamaani hoitoon ja tukeen
Olen saanut hoidossa uusia keinoja ja toiveikkausta tilanteeni helpottamiseksi
Hoito on auttanut minua/ihmistäni pelon hoitoon
- 8. Olen tyytyväinen saamaani hoitoon ja tunteiden hoitoon
- 9. Lisäksi, tunteiden hoitoon ja tunteiden hoitoon

Kehittämistä/tydennysideoita hoitoon..?

KEHITTÄMISTARVE 2: "Apua läheisille"

Kriisikeskuksen apu- ja tuki
Yhteinen läheisinfo
avopäihdepalvelut ja kokemusasiantuntijoiden kanssa

	Keskiverto (0-4)	Keskiverto (5-7)	Hyvä (8-10)
	9,25	0	0
	9,25	0	0
	8,5	1	0

Sisältöjä nyt:

- **Yksilöhoito:** Käytännön asiat + Karolinska Institutetin ("Ruotsin THL") ongelmapelaajille kehitetty kognitiivis-käyttäytymisterapia (lyhytterapia). (Asiakkaan kykyjen ja jaksamisen mukaisesti räätälöidään joustavasti sisältöjä..)
- **Ryhmähoito:** 8 istuntoa / 2 h. Joka kerta eri sisältö, kts. tarkemmin kuvasta.

Kehittämistä/tydennysideoita:

- **Kriisikeskuksen avun ja tuen hyödyntäminen**
- **Yhteinen läheisinfo avopäihdepalveluiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa**
- **Yksilökäynnille mukaan kokemusasiantuntija, ryhmiin myös**
- **Läheisten ryhmä (ammattilainen & kokemusasiantuntija vetää)**

Kuva 7: Toisessa työpajassa työntekijät kuvasivat nykyistä Avopäihdepalveluiden hoitopolkua (hoitoon hakeutumista, hoidossa käytetyt sisällöt ja hoidon päättäminen). Kokemusasiantuntijat kirjasivat toiveita ja tarpeita asiakasnäkökulmasta hoidon eri vaiheisiin. Lisäksi kirjattiin ylös kehittämisiä hoitopolkua koskeviin hoidon vaiheeseen.

Kuva 8. Kehittämällä pyrittiin vastaamaan aitoihin tarpeisiin. Ensimmäisessä työpajassa tunnistettiin kehittämiskohteisiin muotoiltiin toisessa työpajassa lokakuussa toimivia ja toteuttamiskelpoisia ratkaisuja.

MIHIN KEHITTÄMISTOIVEISIIN KOKEILLAAN RATKAISUJA?

1. PÄÄSY NOPEAMMIN HOITOON / APUUN!

KOKEILU 2:
RYHMÄTILAISUUDET
PELAAJILLE JA
LÄHEISILLE

KOKEILU 3:
VARHAISVAIHEEN
TUKI

2. APUA MYÖS LÄHEISILLE, JOITA PELIRIIPPUVUUS KOSKETTAA!

KOKEILU 1: KOK.AS
MUKAAN
HOITOKÄYNNILLE

KOKEILU 2:
RYHMÄTILAISUUDET
PELAAJILLE JA
LÄHEISILLE

KOKEILU 3:
VARHAISVAIHEEN
TUKI

3. TEHOKAS APU ENSIKOHTAAMISISSA JA KRIISEISSÄ!
("ALKUARVION & PÄIVYSTYSÄVUN KEHITTÄMINEN")

KOKEILU 2:
RYHMÄTILAISUUDET
PELAAJILLE JA
LÄHEISILLE

KOKEILU 3:
VARHAISVAIHEEN
TUKI

4. LISÄTÄ MUIDEN PALVELUIDEN TUNNISTAMIS- JA
OHJAUSOSAAMISTA ("SOS.TOIMISTOON TIETOA/KOULUTUSTA")5. AMMATTIAVUN JA VERTAISTUEN YHTEISTYÖN JA YHTEISEN
KOULUTTAMISEN LISÄÄMINEN

1. Kokemusasiantuntijat myös keväällä mukana alkuarvio- & hoitokäynneillä

Käynnit jakaantuneet työntekijöiden osalta epätasaisesti...

- Kehittämisyhmän työntekijät muistuttavat kollegoitaan hankeesta
- Kannustetaan ennakkoluulottomasti kokeilemaan!

1h käynti on tuntunut välillä lyhyeltä..

- Myös pidempi (1,5 h) aika on jatkossa mahdollista varata, kun kokija on mukana!
- Sovittava käynnin kesto osapuolten kesken varatessa

Organisointi toimii nyt, ei ole enää tullut hukkakäyntejä..

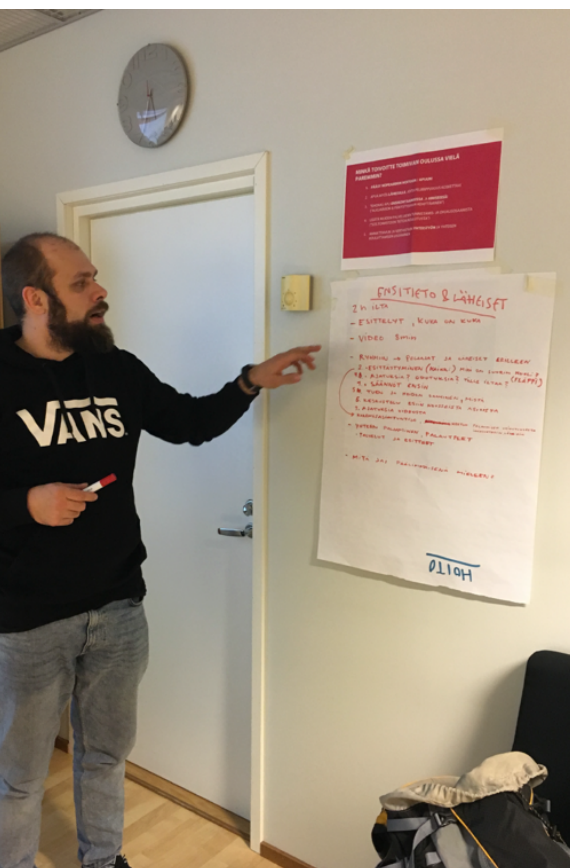
- Soitto kok.as-tuntijalle + hlökunta vahvistaa varauksen jatkossakin tekstiviestillä (viestiin: työntekijän nimi, ajankohta)
- Henkilökunta kirjaa sähköiseen ajanvarauskirjaan kok.as.tuntijan tiedot, jotta myös jälki heillä ja voidaan olla muutoksista yhteydessä esim. sairaustapauksissa tai peruutuksissa.

Arviointi- ja seurantatietoa tarvitaan: muistakaa täyttää palautelomake joka käynnistä - edes lyhyesti!

- Kokemusasiantuntija voi myös muistuttaa työntekijää!

Kuva 9. Kolmannessa työpajassa tammikuussa 2019 yhdessä päätettyjä kehittämistoimia kokemusasiantuntijoiden alkuarvio- & hoitokäynneille.

Kuva 10. Kokemusasiantuntija Jaakko esittelee kolmannessa työpajassa hänen pienryhmänsä hiomia muutosehdotuksia ensitietoillan sisältöön. Oikealla pajassa tehtyjä päätöksiä puhtaaksikirjoitettuna.



1. "Ensitietoryhmiä" myös keväällä - vähän hiottuna.. (kts. tarkemmin seuraava kalvo)

- Kesto pidemmäksi, **2 h**
- Terävöitetään illan tarkoitusta ja kulkua?
 - Ensitietoryhmä, alkuinfo? - Mikä on kuvaavin nimi?
 - Mahdollisuus hyödyntää kolmen läheisillan runkoa?
 - Mahdollisuus laajentaa kutsua omaa asiakaskuntaa laajemmalle?
- Pidetään **seuraava tapahtuma keväällä** joustavasti, kun riittävästi uusia asiakkaita.
- **Tehdään uusi kutsu**, Sospedin viestintä toteuttaa graafisen puolen!

+ Tapio mukaan kevään pelaajaryhmään, 3:na kertana mukana (1, 2 & 7 -käynnit)



3. OULUSSA KEHITETYT UUDET PALVELUKOKEILUT

Tässä kappaleessa on kuvattu Oulussa toteutetut kokeilut sekä kokemusasiantuntijan roolit näissä kokeiluissa. Luvussa 4. kuvataan tarkemmin asiakkaiden kokeiluista kokemaa hyötyä.

3.1. KOKEILU 1: Päivystyksellisen arvion kehittäminen

Kohderyhmä:	Avopäihdepalveluihin hakeutuvat rahapelaajat ja heidän läheisensä.
Kokeilun sisältö:	Tarjotaan hoidon varhaisvaiheessa laadukasta apua pelaajalle ja hänen läheiselleen strukturoidun toimintamallin avulla. Käyntikertoja on alkuvaiheessa tarjolla harkinnan mukaan 3-5: kaksi alkuarviokäyntiä sekä 1-3 käyntiä hoitotyöntekijällä nopealla aikataululla. UUTTA: Aiemmin on pystytty tarjoamaan vain kaksi alkuarviokäyntiä ennen hoitojonoon asettamista, nyt tukea on tarjolla enemmän. Kokemusasiantuntijat osallistuvat käynneille asiakkaan niin halutessa. Käyntien sisällöt ja tavoitteet on yhdessä mietitty ja kuvattu.
Kokemusasiantuntijan tehtävä:	Osallistuu asiakkaan halutessa toiselle alkuarviokäynnille omalla tarinallaan ja kokemuksillaan. (lisäksi tarvittaessa työntekijän kanssa 4-5 käynnille).
Kokeilun arviointi:	Lyhyt asiakaspalaute, joka täytetään kokemustoimijan ja työntekijän kanssa yhdessä jokaisen käyntikerran jälkeen. Sisältää sekä asiakkaalta suullisesti kysyttävän palautteen että kokemustoimijan ja työntekijän yhteisen arvioinnin.

Päivystyskäyntien uudistetut sisällöt sekä kokemusasiantuntijan rooli eri käynneillä

Asiakkaan ensimmäinen päivystyskäynti (45 min)

- Ensikontakti, tilannearvio ja välittömän avuntarpeen arvioiminen (pelaajan & läheisten), informoidaan asiakasta lastensuojeluilmoituksen arvioinnista ja tehdään arviointi.
- Tarjotaan tietoa ja keinoja pyrkiä katkaisemaan pelaaminen heti sekä tietoa työkaluista (ulkoinen kontrolli, pelitilien sulkeminen yms.)
- Tehdään ajanvaraus toiselle päivystyskäynnille samalle päivystäjälle.
- Tarjotaan tarpeen mukaan mahdollisuutta ottaa läheinen mukaan

seuraavalle käynnille, mikäli hän ei ole ensimmäisellä käynnillä ollut mukana.

- Tarjotaan mahdollisuutta, että kokemusasiantuntija tulee mukaan seuraavalle käynnille:

1. Mikäli asiakas on kiinnostunut kokemusasiantuntijan vierailusta, hän saa kokemusasiantuntijoiden esittelyt luettavaksi (ei anneta tekstejä mukaan!).
2. Asiakas toivoo hänelle mieluisinta kokemustoimijaa.
3. Työntekijä sopii käynnistä kokemustoimijan kanssa ohjeistuksen mukaisesti!



Asiakkaan toinen päivystyskäynti (45 min)

- Alkutietojen täydentäminen tarvittaessa.
- Kuulumiset, pelitilanne/pelaamattomuus.
- Mukana käynnillä kokemusasiantuntija, jos niin sovittu.
 - Välittää toivon näkökulmaa ongelmasta toipumiseen
 - Antaa konkreettisia neuvoja
 - Ehdottaa apukeinoja
- Asiakkaalta pyydetään palaute, jonka työntekijä ja kokemusasiantuntija kirjaavat yhdessä käynnin päätteeksi.
- Varataan 3. aika työntekijälle tilanteesta riippuen 1-3 viikon päähän.

Asiakkaan ensimmäinen käynti kahden alkuarviokäynnin jälkeen hoitotyöntekijällä

- Asiakkaan yksilöllisen pelikäyttäytymisen käsitteleminen (muu tilanne huomioiden)
- Uuden toimintatavan pohtiminen ja suunnittelemisen.

Asiakkaan mahdollinen toinen ja kolmas käynti alkuarvion jälkeen hoitotyöntekijällä (tarpeen mukaan)

- Sama kokemusasiantuntija voidaan tarvittaessa kutsua toistamiseen mukaan jommalle kummalle näistä käyntikerroista.
- Kokemusasiantuntijan toista käyntiä ei tarjota systemaattisesti: arvion mukaan ainoastaan siinä tapauksessa, jos tuntuu, että kokemustoimijan vierailusta voisi olla vielä hyötyä.

3.2. KOKEILU 2: Kokemusasiantuntija mukana hoitokäynneillä

Kohderyhmä:	Hoidossa jo oleville pelaajille ja heidän läheisilleen. (Päivystyksellisen avun läpikäynneille sekä hoitoon pidempään jonottaneille).
Kokeilun sisältö:	<p>Mikäli asiakas haluaa, kokemusasiantuntija tulee mukaan sovituille hoitokäynneille.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakas saa käynnillä luettavakseen esittelyt kokemusasiantuntijoista ja valitsee niistä itselleen sopivan. • Työntekijä sopii kokemustoimijan kanssa vierailuajan erillisen ohjeistuksen mukaisesti! <p>UUTTA: Kokemusasiantuntija mukana hoitokäynneillä.</p>
Kokemusasiantuntijan tehtävä:	<ul style="list-style-type: none"> • Kokemusasiantuntijan tarinan hyödyntäminen hoitokäynnillä: asiakkaan rohkaiseminen ja toivon ylläpitäminen. • Vertaisuuskokemuksen mahdollistaminen myös heille, jotka eivät ole halukkaita ryhmiin. • Hoidon tehostaminen & asiakkaan muutosprosessiin sitoutumisen vahvistaminen.
Kokeilun arviointi:	Lyhyt asiakaspalaute, joka täytetään kokemustoimijan ja työntekijän kanssa yhdessä jokaisen käyntikerran jälkeen. Sisältää sekä asiakkaalta suullisesti kysyttävän palautteen että kokemustoimijan ja työntekijän yhteisen arvioinnin.

3.2. Kokemusasiantuntijalle hahmoteltu rooli hoitokäynneillä

Kokemusasiantuntija mukana ensimmäistä kertaa:

- Asiakkaan, työntekijän ja kokemusasiantuntijan yhteiskäynti. Ensimmäisen käynnin tavoitteena on tutustuminen ja luottamuksen rakentaminen.
- Sovitaan jatkosta: onko tarve ja haluaako asiakas, että kokemusasiantuntija tulee myös toistamiseen käynnille?

Kokemusasiantuntija mukana hoitokäynnillä toisen tai kolmannen kerran

- Kokemusasiantuntijan tarinan sekä tietojen ja taitojen hyödyntäminen.
- Lisää keinoja retkahduksien työstämiseen, toipumisen polulle sekä riittävän jatkotuen järjestämiseen.
- Jos läheinen mukana: tiedon antaminen läheiselle, yhteisen ymmärryksen rakentaminen & läheisen tukeminen.

3.3. KOKEILU 3: Ryhmätilaisuudet hoitoon odottaville pelaajille ja läheisille

Kohderyhmä:	Hoitoon pääsyä odottaville pelaajille ja heidän läheisilleen. Myös alkuarviovaiheessa olevat ovat tervetulleita.
Kokeilun sisältö:	<p>Ryhmätilaisuus pelaajalle ja hänen läheiselleen 1,5 – 2h. Tapahtuman tarkoitus on saada asiakkaalle luotua toivoa selviytymisestä sekä vahvistettua muutosmotivaatiota, tarjottua tietoa ongelmasta ja tarjolla olevista palveluista sekä käynnistettyä toipumisprosessia sekä huomioida myös läheiset tarjoamalla mahdollisuus tiedon ja toivon saantiin sekä vertaiskokemukseen.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Läheisille:</i> käsitellään pelaamisen seurauksia läheiselle, syyllisyyttä, häpeää ja traumatisoitumista, rajojen asettaminen (pelaaja vastaa toipumisestaan), pelaamattomuuden tukemisen ja vahvistamisen keinoja ja väkivallan uhan käsittelyä• <i>Pelaajille:</i> Tiedon antaminen riippuvuudesta, pelaajan hoitopolusta kertominen, riittävän tuen rakentaminen (myös kolmannen sektorin palvelujen esittely), mihin voi ottaa yhteyttä jonotusaikana tilanteen kriisiytyessä, päivystys: käynti, soitto ja omahoidon palvelut.
Kokemusasiantuntijan rooli:	Pelaajien ja läheisten ryhmissä mukana sekä työntekijä että kokemusasiantuntija vetämässä keskustelua sekä kertomassa omista kokemuksistaan.
Kokeilun arviointi:	Kerätään lopuksi lyhyt palautekysely osallistujilta.

Ryhmätilaisuuden runko

1. Koko ryhmän kesken

1. Henkilökunta ja kokemusasiantuntijat esittelevät itsensä koko ryhmälle sekä kertaavat illan tarkoituksen ja kulun.
2. Mitä on peliriippuvuus -videon (8 min) katsominen koko ryhmän kesken.
3. Jakaantuminen eri ryhmiin (pelaajat & läheiset omiin ryhmiinsä = eri huoneet)

2. Jakaantuminen erillisiin pelaajien ja läheisten keskusteluryhmiin

1. Läheiset katsovat vielä aluksi oman läheisille suunnatun videon. Pelaajien puolella siirrytään suoraan kohtaan 2.
2. Sääntöjen nopea läpikäynti ryhmissä (vaihtolioma yms.)
3. Kaikki esittelevät itsensä lyhyesti ja kertovat videoista heränneitä ajatuksiaan. *(Tarvittaessa kaikki voivat kirjata oman suurimman huolen kirjaaminen fläpille / mihin kaipaavat apua?)*
4. Keskustellaan ryhmässä esiin nousseista asioista. Työntekijät ja kokemusasiantuntijat toimivat keskustelun vetäjinä.

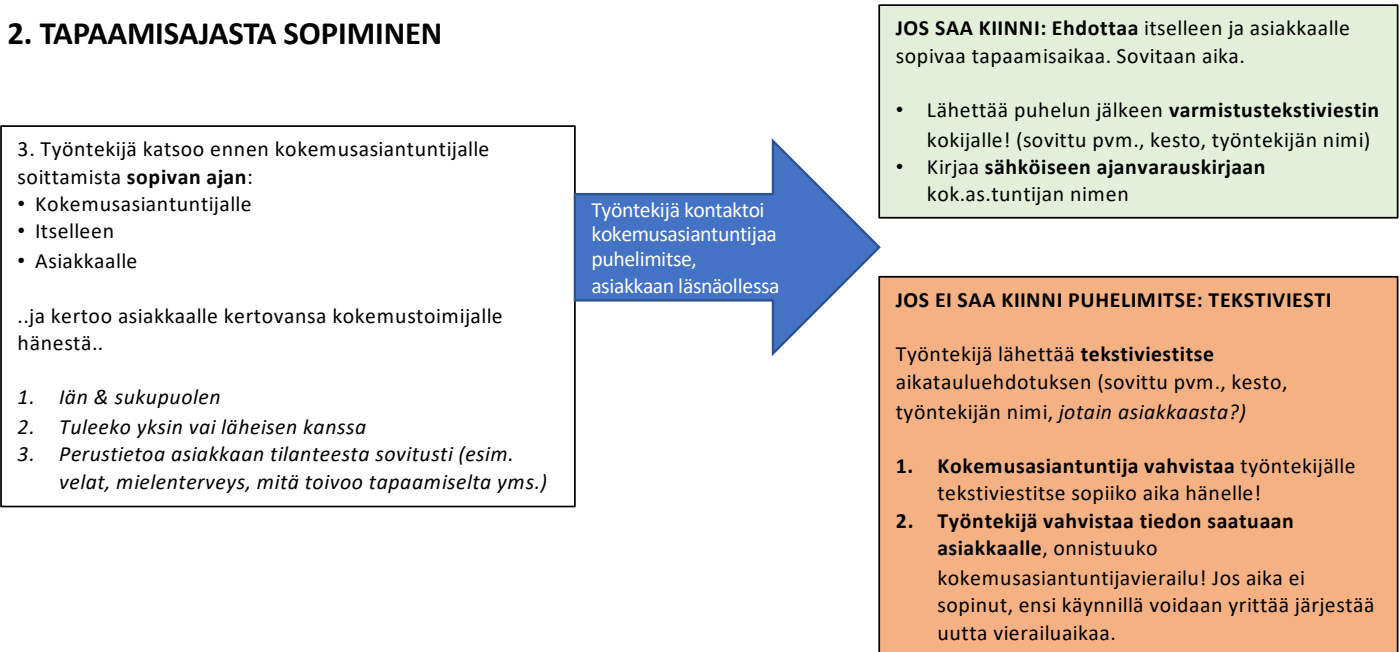
3. Lopussa palataan koko porukan kanssa yhteen

1. Työntekijä esittelee kaupungissa tarjolla olevia tuki- ja hoitovaihtoehtoja. Kokemusasiantuntija voi kertoa alkavista ryhmistä sekä muusta Pelirajat'on-tarjonnasta.
2. Jaetaan palautelomakkeet täytettäväksi.
3. Jaetaan esitteet palveluista yms.

1. PALVELUN ESITTELY ASIAKKAALLE



2. TAPAAMISAJASTA SOPIMINEN



Kuva 11. Kokemusasiantuntija mukaan alkuarvio- tai hoitokäynnille – toukokuussa 2019 viimeisessä työpajassa yhdessä tarkennettu sujuvan prosessin kuvaaminen työntekijän, kokemustoimijan ja asiakkaan näkökulmasta.

Työntekijän ja kokemusasiantuntijan roolit yhteistapaamisella

Ennen yhteistapaamista		Yhteistapaamisen alussa		Keskusteluteemat yhteistapaamisella		Tapaamisen päättyessä	
TYÖNTEKIJÄ	<p>ARVIOI & EHDOTTAA</p> <ul style="list-style-type: none"> Tapaa asiakkaan aina ensin kahdestaan. Arvioi, missä kohtaa kokemusasiantuntijaa kannattaa ehdottaa käynnille. Kokemus Oulusta: toinen tai kolmas tapaaminen on yleensä otollinen yhteistapaamiselle (riippuen, miten on ehditty paneutua alkukäynnillä asiakkaan koko tilanteen kartoitukseen.) <p>AUTTAA KOKEMUSASiantuntijan VALINNASSA</p> <ul style="list-style-type: none"> Kertoo palvelusta asiakkaalle ja antaa kiinnostuneelle asiakkaalle kuvaukset kokemusasiantuntijoista luettavaksi. Avustaa valinnassa, tarjoaa lisätietoa. Kertoo asiakkaalle, että jaksaa kokemusasiantuntijalle seuraavat tiedot: <ul style="list-style-type: none"> län & sukupuolen tuleeko yksin vai yhdessä yleisellä tasolla elämäntilanteesta Mahdolliset muut huomioitavat erityispiirteet Varaa ajan kokemusasiantuntijalta tarjoten yllä olevat esitiedot. 	<p>TYÖNTEKIJÄ</p> <p>ESITTELEE TARVITTAESSA HENKILÖT</p> <ul style="list-style-type: none"> varmistaa, että kokemusasiantuntija ja asiakas tulevat esitellyksi toisilleen. <p>KERTO O SALASAPIDOSTA</p> <ul style="list-style-type: none"> kertoo, että kokemustoimijan kanssa on allekirjoitettu vaitiolosopimus avaa vielä lyhyesti sanallisesti, mitä vaitiolo käytännössä tarkoittaa. <p>AUTTAA Keskustelun Käynnistämisessä</p> <ul style="list-style-type: none"> Yleensä asiakas ja kokemusasiantuntija alkavat melko pian tunnustella toistensa kokemuksia. Sujuva aloitustapa: työntekijä ehdottaa kokemusasiantuntijaa kertomaan tiivistetysti pelaamisestaan ja toipumisestaan. Jos asiakas on edelleen jännittynyt, voi työntekijä auttaa esim. nostamalla esiin aiempien käyntien teemoja. 	<p>TYÖNTEKIJÄ</p> <p>KESKUSTELUAIHEET LÄHTEVÄT ASIAKKAAN TARPEISTA</p> <ul style="list-style-type: none"> Työntekijä voi auttaa nostamalla esiin asiakkaan kohdalla haasteelliseksi havaitsemaan asioita, jotka sopivat käsiteltäväksi yhteistapaamiselle. Kokemusasiantuntijalta voidaan kysyä suoraan konkreettisia selvitysmalleja, neuvoja ja kokemuksia. <p>TYYPILLISIÄ Keskusteluteemoja yhteistapaamisella MM.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambivalenssin eli ristiriitaisten tarpeiden käsittely (esim. lopettaako vai jatkaako?) Ongelman kehittyminen Rippuvuuden taustat ja syyt Tavoitteiden terävöittäminen Keinoja toimia pelikerteen katkaisemiseksi Velat ja niiden kanssa eläminen Läheisten kokemus Oma vastuu muutoksessa Tyhjiön täyttäminen, mitä pelaamisen tilalle 	<p>TYÖNTEKIJÄ</p> <p>PÄÄTTÄÄ TAPAAMISEN SITEN, ETTÄ LOPPUYHTEENVEDOLLE JÄÄ AIKAA</p> <ul style="list-style-type: none"> Kertaa, mistä aiheista on keskusteltu. Kysy läsnäolijoiden tunnelmat. Kysy palautteen asiakkaalta. Kertoo että kokemusasiantuntija voidaan kutsua toisenkin kerran. (mikäli kyseessä on 1. yhteistapaaminen) Mikäli toinen tapaaminen varataan (joko heti tai myöhemmin), ehdottaa, että asiakas ottaa mukaan läheisensä. Kokemus Oulusta: usein toinen tapaaminen järjestetään sen vuoksi, että läheinen pääsisi mukaan. Toisella yhteiskäynnillä jatketaan addiktiokäyttäytymisen ja edellisellä kerralla esiin nousseiden teemojen käsitteilyä myös läheisnäkökulmasta. 			
TYÖNTEKIJÄ	<p>ARVIOI & EHDOTTAA</p> <ul style="list-style-type: none"> Varausvaiheessa ikä, sukupuoli, yksin/yhdessä, elämäntilanne & mahdolliset erityispiirteet. Yhdessä orientoituessa: voi kysyä halutessaan tarkentavia lisätietoja asiakkaasta, esim. minkälaisia keskusteluteemoja on odotettavissa, kuinka pitkään asiakas on käynyt. Luontevinta on kuulla mahdollisimman paljon <u>asiakkaalta itseltään</u>. 	<p>TYÖNTEKIJÄ</p> <p>ON KIINNOTUNUT ASIAKKAAN TLANTEESTA, KOMMENTOI & SAMASTUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Esittää tarkentavia kysymyksiä asiakkaan kertomiin asioihin. Tuo omia kokemuksiaan ja näkökulmiaan esille (esim. "Minäkin ajattelin tuolla tavalla, mutta.") Samaistuu asiakkaan tilanteeseen kertomalla omia tilanteeseen liittyviä kokemuksiaan. Kokemusten ei tarvitse eivätkä ne voikaan olla kaikilta osin yhteneväisiä! <p>TEEMOJA, JOISTA TAPAAMISILLA HALUTAAN KUULLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> Talous- ja velka-asiat Ihmissuhteiden haasteet ja korjaantuminen Oma jaksaminen Tavoitteiden tärkeys Hyvistä pelaamattomuuden myötä tapahtuneista asioista Esimerkkejä, miten itse on pelaamisen jättämää aukkoa täytännyt. 	<p>TYÖNTEKIJÄ</p> <p>KOKEMUSASiantuntijan roolit yhteistapaamisella</p> <p>KOKEMUSASiantuntija</p> <p>KIRJAA TAPAAMISEN KALENTERINSA JA SAAPUU AIOISSA PAIKALLE</p> <ul style="list-style-type: none"> Paikalle 15 min ennen tapaamista Hyväillä mielellä ja ennakkoluulottomasti! <p>KUULEE ESITIEDOT ASIAKKAASTA</p> <ul style="list-style-type: none"> Varausvaiheessa ikä, sukupuoli, yksin/yhdessä, elämäntilanne & mahdolliset erityispiirteet. Yhdessä orientoituessa: voi kysyä halutessaan tarkentavia lisätietoja asiakkaasta, esim. minkälaisia keskusteluteemoja on odotettavissa, kuinka pitkään asiakas on käynyt. Luontevinta on kuulla mahdollisimman paljon <u>asiakkaalta itseltään</u>. 	<p>TYÖNTEKIJÄ</p> <p>KOKEMUSASiantuntija</p> <p>KIITTÄÄ, TSEMPPAA JA KANNUSTAA!</p> <ul style="list-style-type: none"> Voi kiittää asiakasta lopuksi itselleen luonteella tavalla tapaamisesta. Voi tempata tapaamisen päätteeksi, pitää yllä "toivon ilmapiiriä" ajatuksella "kyllä tästä selvää". Voi kehua, että asiakas on lähtenyt hoitamaan itseään. Kokemus Oulusta: jos lähdette asiakkaan kanssa samaan aikaan pois, vielä aulassa voi vaihtaa pari sanaa. 			

Kuva 12. Työntekijän ja kokemusasiantuntijan roolit yhteistapaamisen eri vaiheissa. (alkuarvio- tai hoitotapaaminen)
Kuvaus toteutettiin yhdessä toukokuun 2019 päätöstyöpajassa.

TERVETULOA

ALKUINFOTILAISUUTEEN !

PVM ___ / ___ / _____ KLO _____ - _____

MISSÄ ?

Avopäihdepalvelut, Yrttpellontie 6, 2. krs

KENELLE ?

Tilaisuus on tarkoitettu Avopäihdepalveluihin hoitoon hakeutuneille rahapelaajille sekä läheisille.

Tervetuloa joko yksin tai yhdessä!

MITÄ ?

- Ensitietoa rahapeli riippuvuudesta ja läheisen roolista.
- Tietoa Avopäihdepalveluiden hoitomenetelmistä ja käytännöistä.
- Tietoa Oulussa tarjolla olevista muista hyödyllisistä tukimuodoista.
- Kokemusasiantuntijoiden rohkaisevia selviytymistarinoita ja vinkkejä.
- Mahdollisuus saada toivoa, että ongelman voi saada hallintaan.
- Mahdollisuus vaihtaa ajatuksia samassa tilanteessa olevien kanssa ja havaita, ettet ole ongelmasi kanssa yksin.

KUKA JÄRJESTÄÄ ?

Oulun Avopäihdepalvelut yhdessä rahapeli riippuvuudesta toipuneiden Pelirajat'on-toiminnan kokemusasiantuntijoiden kanssa. Tutustu tarkemmin [Pelirajaton.fi](https://www.pelirajat.fi)

LISÄTIETOJA :

Avopäihdepalveluiden päivystyksestä,
p. 044-7036 160
(ma-to klo 8-15.30, pe 8-15)

3.4. KOKEILU 4: Kokemusasiantuntija mukaan kognitiivis- käyttäytymis- terapeuttiseen ryhmään

Kohderyhmä:	Avopäihdepalveluissa jo hoidossa oleville ja hoitoon jonottaville pelaaja-asiakkaille.
Kokeilun sisältö:	<ul style="list-style-type: none"> • Kokemusasiantuntijan tarinan sekä tietojen ja taitojen hyödyntäminen ryhmähoidossa. • Vertaisuuskokemuksen vahvistaminen • Asiakkaan rohkaiseminen ja toivon ylläpitäminen. • Jatkohoidon suunnittelu, mm. kolmannen sektorin palveluista tiedottaminen.
Kokemusasiantuntijan rooli?	<p>Ryhmä koostuu 8 strukturoidusta kognitiivis-käyttäytymis-terapeuttisesta ryhmäterapiaistunnosta, jossa suunnitelmallisesti tietyillä seuraavista kerroista hyödynnetään kokemusasiantuntijaa.</p> <p>Ryhmäkerta 1 tai 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istuntojen tavoitteena on käsitellä riippuvuuden biopsykososiaalista mallia ja pelaamista laukaisevia ja ylläpitäviä tekijöitä. • <u>Kokemusasiantuntija tulee mukaan omalla tarinallaan ja osallistuu käsiteltävän teeman käsittelyyn omien kokemustensa kautta.</u> <p>Ryhmäkerta 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istunnon teemana on motivoituminen muutokseen ja muutoksen vaihemalli. • <u>Kokemusasiantuntija mukana kertomalla omasta riippuvuuteen ajautumisen ja muutoksen tarpeeseen havahtumisen polustaan.</u> <p>Ryhmäkerta 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istunnon teemana on retkahduksen esto-ohjelma. • <u>Kokemusasiantuntija kertoo oman retkahdustarinan ja on mukana miettimässä asiakkaille jatkohoitoa sekä riittävää tukea tulevaisuudessa.</u>
Kokeilun arviointi?	Arviointi kokeilusta jäi toteuttamatta.

4. KOKEILUJEN HYÖTY? – ASIAKKAILTA KERÄTTY PALAUTE

4.1. Yhteistapaamiset alkuarvio- ja hoitovaiheissa & kerätty asiakaspalaute

Kokemusasiantuntijat vierailivat asiakaskäynneillä marraskuun 2018 ja toukokuun 2019 välillä yhteensä 33 kertaa.

24 käynneistä sijoittui hoidon alkuvaiheisiin, päivystykselliseen alkuarvioprosessiin. Kaksi näistä käynneistä oli jo heti toisella alkuarviokerralla ja 22 sijoittui alkuarviovaiheeseen lisättyyn uudistetun enintään kolmen hoitokäynnin alkuinterventioon. Näistä käynneistä kokemusasiantuntija voitiin kutsua mukaan toiselle tai kolmannelle kerralle.

Kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden 33 yhteiskäynnistä 9 sijoittui varsinaisille hoitokäynneille. Nämä hoitokäynnit ajoittuivat useamman kuukauden päähän hoitoon hakeutumisesta ja alkuarvioprosessista.

Työntekijä ja kokemusasiantuntija kysyivät asiakkaalta palautetta jokaisen yhteiskäynnin päätteeksi, jonka työntekijä kirjasi ylös. Tämä koettiin

luontevimmaksi ja varmimmaksi tavaksi kerätä palautetta ja saada sitä. Palaute oli kaiken kaikkiaan erittäin positiivista.

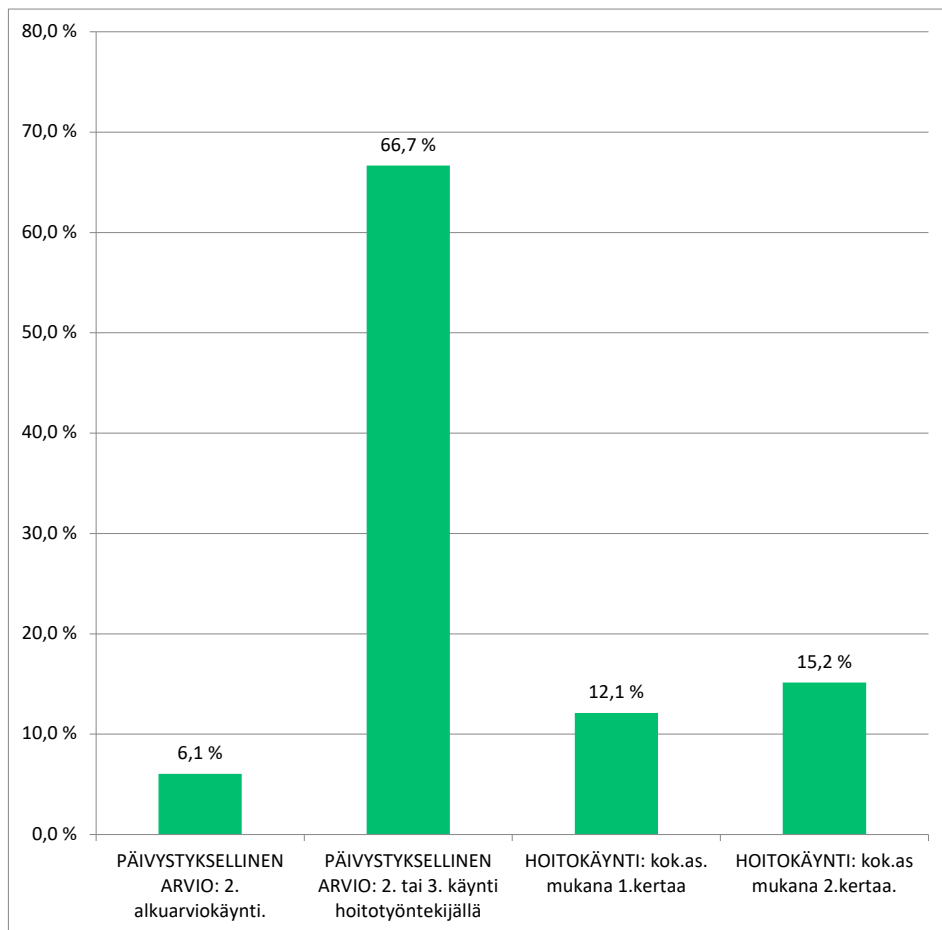
Mikäli palautetta olisi kerätty lomakkeella, olisi kasvoton palaute saatanut olla mahdollisesti kriittisempää. Kaiken kaikkiaan positiivinen asiakaspalaute kertonee kuitenkin siitä, että kokemusasiantuntijan vastaanotolle toivoneet asiakkaat ovat olleet varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

4.2. Asiakkaiden kuvailemia vaikutuksia päivystyksellisen alkuarvion yhteistapaamisista (22 tapaamista)

Vaikutukset, joita asiakkaat kuvailivat erityisesti päivystykselliseen alkuarviokäyntien liittyvissä työntekijän ja kokemusasiantuntijan yhteistapaamisilla liittyivät samaistumiseen, puhumisen helpottumiseen ja hyvään tunteeseen sekä tavoitteiden selkeytymiseen ja toivon saamiseen. Tapaamisilta asiakkaat kokivat saavansa myös hyviä vinkkejä, tietoa ja näkökulmia.

Alle on luokiteltu aineistonäytteitä alkuarviokäyntien (22 käyntiä) asiakaspalautteista.

Kuva 14. Kokemusasiantuntijat mukana alkuarvio- ja hoitokäynneillä 11/18 - 5/19 (yht. 33 käyntiä)



Samastuminen

"Asiakas löysi samankaltaisia kokemuksia kokemustoimijan kokemuksista ja sai vertaistukea"

"Asiakkaan mielestä toimi hyvin, kun saa toisen peliongelmaisen näkökulmaa ensimmäisen kerran kuulla. Positiivinen kokemus, ei valittamista."

"Älyttömän hyvä, kun voi peilata toisen kanssa omaa tekemistä. Varsinkin kun ei itse pidä ryhmämuotoisia hoitoja itselle sopivina."

"Koin positiivisesti. Ylitti odotukseni. Viimeksi jännitin. Tiedostin, että on samantaisia ajatuksia kuin kokemusasiantuntijalla. Ehdottomasti kannattaa jatkaa tällaista palvelua."

Helpottaa puhumista / tuntuu hyvältä

"Käynti jopa ylitti odotukset. Helpotti asioista puhumista, kun on paikalla ihminen, joka tietää, mitä päässä liikkuu."

"Aluksi jännitti tulla, mutta jännitys häipyi nopeasti. Pystyi hyvin puhumaan. Oli samat näkemykset ja kokemukset. Toipuneet käynnillä on hyvä ajatus."

"Käynnistä oli hyötyä. Kun itse miettii, että miten sanoisi asiaa ja kokemusasiantuntija melkein luki omat ajatukset, joten tämä helpotti. Hyvä juttu ehdottomasti!"

"On helpottavaa, kun on kokemusosaaja, joka on heti samalla aaltopituudella ja ymmärtää tilannetta"

"Tuntuu helpommalta puhua, kun on joku, joka on käynyt läpi samaa."

"Läheinen korostaa, että tämä tuo uutta näkökantaa, sillä kahdelleen puolison kanssa asiasta puhuminen on haasteellista."

Saa toivoa selviytymisestä / tavoitteet selkeytyvät

"Käynnillä myös puoliso mukana. Käynti oli tosi hyvä. Jukan läsnäolo toi perspektiiviä mukaan. Ongelma ei vie henkeä. Voi päästä takaisin elämään"

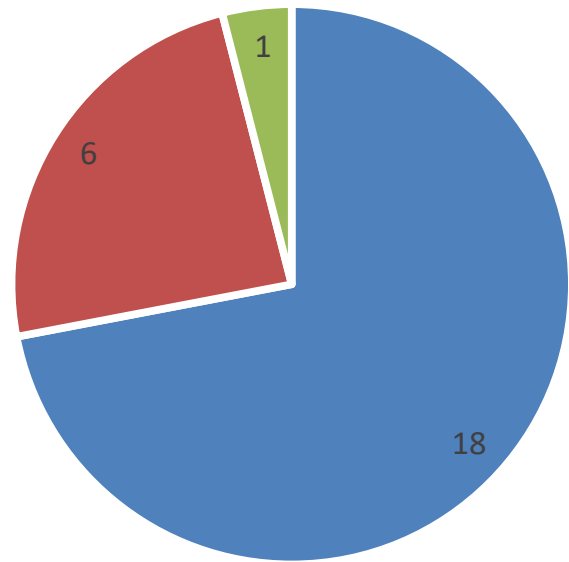
"Kokemusasiantuntijan ja hänen perheen tilanteen kautta tulee tunne, että he eivät ole ainoita näiden ongelmien kanssa"

"Ehkä auttaa ymmärtämään, että pelaamattomuus on ainut ratkaisu."

"Tuntuu, että nyt voin ehkä saada tämän ongelman vihdoinkin hallintaan"

"Mukava kuulla Jukan tarina, kun on niin paljon samaa kuin itsellä. Kuulostaa, että tästä pystyy selviämään."

Kuva 15. Kokemustoimijan mukanaolo saman asiakkaan kanssa. Käyntejä oli yhteensä 33: 18 asiakkaan kohdalla käyntejä oli yksi, 6 asiakkaan kanssa kaksi ja yhden asiakkaan kanssa kolme.



■ Yksi käynti ■ Kaksi käyntiä ■ Kolme käyntiä

"Erona oli se, että näki ihmisen, joka on käynyt läpi tämän saman. Ettei ole ainut ihminen maailmassa, jolla tällainen ongelma. Antaa toivoa, että tästä voi selvitä"

Uutta tietoa / vinkkejä / näkökulmaa

"Hyödyllinen käynti. Varmaan se, että saa hyviä vinkkejä, joita ei ole itse hoksannut."

"Hyviä neuvoja kokemusasiantuntijalta, samaistumista."

"Toinen kokeneena henkilönä osaa puhua omista kokemuksista, varsinkin, kun on ollut pitkään pelaamatta. Suosittelemme kelle vaan, jolla on näitä kokemuksia."

4.3. Asiakkaiden kuvailemia vaikutuksia hoitokäyntien yhteistapaamisista (9 tapaamista)

Kokemusasiantuntijoiden vierailuja hyödynnettiin erityisesti hoitoon hakeutumisen alkuvaiheessa (22 tapaamista), vähemmän pidemmälle hoidossa ehtineiden osalta (9 tapaamista).

Alle on luokiteltu aineistonäytteitä hoitokäyntien (9 käyntiä) asiakaspalautteista.

Myös hoitokäynneillä koetut vaikutukset ovat olleet melko samansuuntaisia kuin alkuarviokäynneillä. Kokemusasiantuntijan tarjoama lisäarvo käynneille on asiakkaiden kuvailemien vaikutusten mukaan samastumiskohteen tarjoaminen ja keskustelun helpottaminen sekä myös uuden tiedon tarjoaminen. Eräs asiakas koki, että kokemusasiantuntijan läsnäolo auttoi häntä retkahduksen estämisessä.

Samastuminen ja keskustelun helpottuminen

"Tosi hyvä fiilis jäi käynnistä, voi samastua ihmisenä kokemustoimijaan, tunne siitä että samoissa saappaissa ollut. Kiva kuunnella, mukava että nuori kokemustoimija, varmempi olo kun ns. sama tarina. Onnistunut käynti."

"Kiva jutella ja kuulee samanlaisia tarinoita, pystyy samaistumaan. Kuulee uusia juttuja mitä ei ole itse hoksannut."

"Eroa hankala sanoa, kun vain kerran nähnyt yksilökäynnillä omaa työntekijää. Kokemusasiantuntijan läsnäoloa ei koe negatiivisena, on valmis kaikkeen. Mukanaolo vastasi odotuksia, hyvä nähdä toisen selviytymistarina."

"Erinomainen käynti. Ajatuksia tulee helpommin, kuunteleminen helpompaa kun kolme henkilöä, pystyi puntaroimaan ajatuksia ja kuulemaansa, myös työntekijän ja kokemusasiantuntijan välistä keskustelua."

Asiat menevät eteenpäin / apua retkahduksen estoon

"Asiakas kokee käynnin hyvänä, asiat tuntuvat menevän jälleen eteenpäin. Tapaamisen vapaamuotoisuus miellyttää ja tuntuu sopivalta."

"Asiakas kertoo saaneen käynnistä apua retkahduttamisen estämiseen."

Uutta tietoa

"Helpottunut olo, positiivinen olo. Tietoa sai enemmän kuin normaaleilla käynneillä."

"Positiivinen kokemus, kokemusasiantuntijalta hyvää tietoa, keinoja."

4.4. Alkuinfotilaisuudet pelaajille ja heidän läheisilleen

Alkuinfotilaisuuksia järjestettiin kaksi: joulukuussa 2018 ja toukokuussa 2019. Työntekijät kutsuivat alkuarviossa jo käyneitä, hoitoon pääsyä odottavia pelaaja-asiakkaita sekä heidän läheisiään mukaan tilaisuuteen. Myös hoidon alkuvaiheessa olevat pelaajat läheisineen saivat kutsun. Kutsukorttia (kuva 13) jaettiin asiakkaille sekä kasvokkain että sähköpostitse. Yhteensä kahteen tapahtumaan osallistui 21 henkilöä: 11 avopäihdepalveluihin hoitoon hakeutunutta rahapelaajaa ja 10 heidän läheistään.

Tapahtumiin osallistuneilta kerättiin avointa palautetta, pyydettiin kehittämisehdotuksia sekä kysyttiin kouluarvosana lyhyen kyselylomakkeen avulla tapahtuman päätteeksi.

Osallistujat olivat palautteen perusteella hyvin tyytyväisiä tilaisuuteen: Joulukuun tilaisuuteen osallistuneiden pelaajien (5 hlö) antamien kouluarvosanojen keskiarvo oli 8,7 ja toukokuussa k.a. oli lähes sama 8,6 (6 hlö osallistui). Läheisten (4 hlö) joulukuussa antamat arvosanat muodostivat keskiarvon 8,33 kun keskiarvo toukokuussa oli 9,1 (5 hlö).

Avoimet palautteet vahvistivat kuvaa siitä, että ihmiset olivat tyytyväisiä tapahtumaan. Pelaajien avoimissa palautteissa mainittiin eri tavoin vertaiskokemuksen kuulemisen tärkeydestä:

”Todella hyvä hoidon alkuvaiheessa. Kokemusasiantuntijat todella hyvä idea.”

”Kokemusasiantuntijan kertomukset/kokemukset ja vinkit hankaliin hetkiin oli tärkeää kuultavaa.”

5.1. Työntekijöiden kokemus yhteiskäynneistä kokemusasiantuntijoiden kanssa

	Täysin eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa	Samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kokemusasiantuntijan ”tilaaminen” mukaan käynnille on ollut vaivatonta				2	1
Palvelun toimintatapa ja ohjeistukset ovat olleet epäselviä	1	1	1		
Asiakkaalle on tehty helpoksi valita esittelyistä itselleen sopiva kokemusasiantuntija			1	1	1
Kokemusasiantuntijoiden kanssa on ollut hankalaa tehdä yhteistyötä	3				
Kokemusasiantuntijoiden läsnäolo käynneillä on ollut hyödyllistä asiakkaalle					3
En ole saanut yhteistyöstä uusia näkökulmia omaan työhöni	2		1		
Tätä palvelua olisi hyödyllistä jatkaa edelleen Oulussa					3
En suosittelen palvelua levitettäväksi muille paikkakunnille	3				

”Kuulee samankaltaisia tilanteita ja kuitenkin eri toipumisvaiheessa olevia pelaajia.”

”Avoimin mielin tulin ja tapahtuma oli sellainen kuin ajattelin. Läheisten osallistuminen ehdoton plussa.”

”Juttutuokio oli mielenkiintoinen ja huomasin, että en ole yksin asian kanssa.”

Läheisten avoimissa palautteissa keuhuttiin vetäjiä, videomateriaaleja ja muiden kokemusten kuulemista:

”Hyödyllistä tietoa kokemusasiantuntijan kertomuksista sekä läheiselle selviytymiskeinoja.”

”Mukava tavata muita samassa tilanteessa olevia.”

”Hyvä ilta ja näitä kannattaa olla. Vertaistuki tuli ehkä enemmän tarpeeseen kuin osasin edes ajatella.”

”Erittäin hyvä aloitusvideo. Nopearytmiselle tehty. Hyvät vetäjät! Tarvittavaa tietoa. Hyvä tuo ryhmäjako!”

Kehittämisehdotuksiin useampi pelaaja ja läheinen kirjasivat mm. liian lyhyen ajan (1,5h) ja ehdottivat tapahtuman keston pidentämistä. Muutama maininta tuli talousasioiden tärkeydestä ja tätä ehdotettiin myös yhdeksi mukaan otettavaksi teemaksi. Yksittäisinä ehdotuksina mainittiin, että esitteitä palveluista voisi olla enemmän jaossa ja tapahtumasta voisi tehdä myös useampiosaisen, jolloin pelaajien ja läheisten keskustelua voisi osittain yhdistää. Moni ei keksinyt mitään parannettavaa ja toivoi, että vastaavia tapahtumia järjestettäisiin useamminkin.



5. TYÖNTEKIJÖIDEN JA KOKEMUSASIAN- TUNTIJOIDEN KOKEMUKSIA YHTEISKÄY- NEISTÄ JA HANKEYHTEISTYÖSTÄ

5.1. Työntekijöiden kokemus yhteiskäynneistä kokemusasiantuntijoiden kanssa

Toukokuussa 2019 hankkeen päätyttyä Oulun avopäihdepalveluiden työntekijöille lähetettiin sähköinen palautekysely, joka koski ainoastaan kokemusasiantuntijoiden kanssa toteutettuja yhteiskäynnejä. Kyselyssä keskityttiin vain tähän, sillä näiden toteuttamiseen useampi kehittämissryhmän ulkopuolinen työntekijä oli osallistunut.

Palautelomakkeeseen vastasi 3 henkilöä. Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa oli koettu helpoksi, samoin sen hyöty asiakkaalle. Kaikkivastaajat suosittelevat palvelua myös muille paikkakunnille ja toivovat sen jatkamista myös Oulussa. Palvelun ohjeistuksien osalta ja kokemusasiantuntijan valinnan helpoudessa on vastaajien kesken eniten hajontaa.

Avointen kysymysten vastauksissa nousi esiin seuraavia kiinnostavia havaintoja:

Asiakkaan tarve ja toive määrittävät sitä, tuleeko kokemusasiantuntija mukaan käynnille vai eikö. Kaikki eivät ole kokemusasiantuntijaa mukaan halunneet ja toisinaan työskentelyssä on oltu jo niin pitkällä/pelaamattomuutta takana, ettei ole koettu olevan tälle enää tarvetta.

Kokemusasiantuntijan kokemuksen koetaan vakuuttavan asiakasta eri tavalla kuin työntekijän ja tapaaminen havahduttaa: hän on eri tavalla "samalla tasolla" ja heillä on yhteinen kieli.

Kokemusasiantuntijan roolissa alkuarviokäynneillä sekä hoitokäynneillä ei nähdä eroa. Tehtävänä on keskustella asiakkaalle merkityksellisistä asioista ja jakaa omia näihin liittyviä kokemuksia, herättää toivoa toipumisesta sekä jakaa omia vinkkejään.

Käynnistä koetaan olevan erityisesti hyötyä lopettamisen alkuvaiheissa oleville, mutta niistä voi olla hyötyä kenelle tahansa. Eräs vastaaja arvelee, että niille asiakkaille kokemusasiantuntijan käynnistä voisi olla erityistä hyötyä, jolla on vielä paljon ristiriitaa oman pelaamisensa ja sen jatkamisen tai lopettamisen suhteen sekä joka vielä vähättelee pelaamisen haittoja eikä näe päätöksen teon tärkeyttä pelaamisen lopettamisen kannalta. Hän kokee, että pelaamattomuuden alkuvaiheilla oleva asiakas voi erityisesti rohkaistua tapaamisesta. Pelaamisen jo lopettanut voi hyötyä selviytymiskokemusten kuulemisesta, mutta näiden asiakkaiden osalta tuntuma on, että tapaamisen tarjoaminen ei ole yhtä tarkoituksenmukaista kuin toipumisen alkuvaiheissa oleville.

5.2. Kokemusasiantuntijoiden ja työntekijän yhteinen arvio käynnistä ja yhteistyön sujuvuudesta

Työntekijät ja kokemusasiantuntijat täyttivät jokaisen asiakaskäynnin jälkeen myös yhteisen arvion käynnin ja yhteistyön onnistumisesta. Palautteista on nähtävissä, että yhteistyö on sujunut alusta asti hyvin, positiivinen sävy välittyi kaikista yhteisistä palautteista.

Marras-joulukuun 2018 palautteista on nähtävissä, että vaikka yhteistyö sujuu alusta alkaen, uuteen toimintatapaan silti vielä tutustutaan ja rooleja haetaan.

”Koimme käynnin oikein onnistuneena. Tunnelma käynnillä oli vapautunut.”

”Yhteistyö sujui hyvin, täydennetty toinen toisiamme. Positiivinen suhtautuminen puolin ja toisin.”

”Yhteistyö sujuu aina vain enemmän. Tässä tapauksessa oli tärkeä, että läheinen pääsi puhumaan, sillä hän on ollut hyvin ahdistunut pelaamisen tultua ilmi.”

”Meillä kehittyi yhteistyö parempaan suuntaan. Miellyttävä ja opettavainen kokemus”

”Hyvin toimii ja sujui, roolijako luonnostaan.”

Tammi-helmikuun 2019 palautteista välittyvä kuva, että toimintamalli, roolit ja rutiinit ovat alkaneet muotoutua.

”Meillä menee jo rutiinilla käynti.”

”Käynti onnistui todella hyvin. Kokemusasiantuntijan ja asiakkaan välillä syntyi kokemus jaetusta ymmärryksestä. Tilanne oli rento ja keskustelu sujuvaa.”

”Hyvin meni! Roolina oli kertoa omaa historiaa ja kokemuksia. Antaa toivon näkökulmaa. Koemme hyvänä, että tämä projekti on saatu näin nopeasti toimimaan.”

”Ilmapiiri oli asiakkaan sanoin sanottuna ”turvallinen”. Toivotavasti kokeilu jatkuu ja muuttuu pysyväksi toimintamalliksi. Kokemustoimijoita tarvitaan.”

”Asiakkaan pelaamattomuus on jatkunut, mikä on tehdyn yhteistyön kannalta kannustavaa ja hyvä juttu. Keskustelu sujui jälleen helposti ja kuin ”itsestään”. Tilanne oli rento.”

”Yhteistyö sujui hyvin, kokemusasiantuntijan osallistuminen erityisen myönteinen kokemus mukana olleelle läheiselle.”

Maaliskuusta-toukokuuhun 2019 palautteissa näkyy, että alkuinnostuksen jälkeen kokeiluihin ollaan edelleen tyytyväisiä. Kokemusasiantuntijan antamaa tietoa ja tukea kuvataan ”kallisarvoiseksi”

”Priimaa on vaikea parantaa”

”Tapaaminen meni hyvin ja yhteistyö toimi mukavasti. Asiakkaan toinen käynti vaikutti sopivalta ajankohdalta.”

”Paremmiin ei voi mennä.”

”Käynti hyvä kokemus, paljon kallisarvoista tietoa ja tukea kokemusasiantuntijalta työntekijän työn tueksi. Helposti lähestyttävä kokemusasiantuntija.”

6. MITÄ OPIMME OULUN KOKEILUISTA JA MITÄ KANNATTAA LEVITTÄÄ MYÖS MUUALLE?

Hanke ja yhteistyö Oulussa onnistui kaiken kaikkiaan erittäin hyvin. Kokeilimme ennakkoluulottomasti yhdessä kehittämiämme, ammattillisuutta ja vertaisuutta hyödyntäviä työskentelytapoja tarjolla olleiden resurssien puitteissa.

Palautteen mukaan asiakkaat pitivät vertaisuutta sisältäneistä kokeiluista ja kokivat ne itselleen hyödyllisiksi. Myös työntekijät ja mukana olleet kokemusasiantuntijat pitivät kehittämiensä uudenlaisten palveluiden toteuttamisesta.

Hankkeessa kehitetyistä toimintatavoista yhteiskäynnit ovat edelleen Oulussa toistuvassa käytössä. 32:lta yhteiskäynneiltä kerätyn palautteen viesti on selvä: toimintatapa kannattaa levittää muualle, sitä on mukavaa ja opettavaista yhdessä tehdä ja asiakkaat pitävät tätä miellyttävänä ja oloaan helpottavana tukimuotona.

Hyvää palautetta ja paljon läheisiä keränneiden ensitietoryhmien järjestämisestä on myös karttunut kokemusta. Tätä toimintatapa ja siihen valmisteltuja materiaaleja on helppoa hyödyntää jatkossa niin Oulussa kuin muualla Suomessa.

Avopäihdepalveluissa hoitoon hakeutumisen alkuvaiheeseen kehitetty uusi interventio on tehostanut alun tukea mahdollistamalla useampia käyntejä, kokemusasiantuntijoiden vierailuja käynneillä sekä huomioimalla myös läheisten tiedon ja tuen tarpeen.

Pelirajat’on -toiminnan Oulun vapaaehtoistyöntekijät ja kaupungin Avopäihdepalveluiden työntekijät ovat toisilleen nyt tuttuja. Se merkitsee, että jatkossa on helpompaa kertoa ryhmäläisille tai asiakkaille myös toisen tarjoamista palveluista. Mikään ei jatkossa estä tekemästä yhteistyötä myös jatkossa, kun kehittämistarpeita havaitaan ja näihin halutaan löytää yhdessä uusia kokeilemisen arvoisia ratkaisuja.

Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen on Oulussa jo juurtunutta toimintaa ja Oulun kaupunki maksaa kokemusasiantuntijoille yhteistyöstä nykyään palkkion.

Kun kahden muun hankepaikkakunnan kehittämiskokeilut on saatu vietyä loppuun, alkaa näiden hyvien kokemusten ja oppien levittäminen hankepaikkakunnilta myös muualle Suomeen.



PELIRAJAT'ON

