**Työntekijöiden palautteita kokemusasiantuntijavanhemman työskentelystä:**

**Miten asiakas on työntekijän mielestä hyötynyt kokemusasiantuntijan tapaamisista?**

|  |
| --- |
| Ne vanhemmat, joita kokemusasiantuntija on tavannut, ovat kaikki antaneet positiivista palautetta. He ovat kokeneet hyvänä sen, että joku on kokenut samantyyppisiä asioita ja pääsevät keskustelemaan. |
| Asiakkaat ovat saaneet kokemuspohjaista ja faktoihin perustuvaa tietoa ja näkökulmia päihteiden vaikutuksesta. |
| Asiakas on saanut itselleen enemmän mielenrauhaa omaan tilanteeseen liittyen ja osannut suhtautua asioihin erilaisesta näkökulmasta. Jaksaminen lisääntynyt omassa arjessa. |
| Asiakas on tullut kuulluksi asiassaan ja saanut purkaa itseään. |
| Asiakas on saanut puhua tunteistaan suoraan, pelkäämättä sen vaikuttavan meneillään oleviin prosesseihin. Tämä on näkynyt asiakkaan kanssa työskentelyssä tunnetasolla rauhoittavana tekijänä. |

**Minkälaista palautetta asiakkaat ovat antaneet?**

|  |
| --- |
| Ainoastaan positiivista. |
| Pelkkää positiivista, on ollut tärkeää että on henkilö jolle voinut purkaa ja jonka kanssa keskustella tunteista ja ajatuksista liittyen vaikeisiin tilanteisiin. |
| Eräs asiakas kertonut kokeneensa tulleensa kuulluksi ja nähdyksi, saanut tukea tilanteeseen. Kertonut hyötyneensä tapaamisista erittäin paljon.Eräs asiakas kertonut ettei kokenut tapaamista itselleen täysin hyödyksi, koska koki oman tilanteen kuitenkin olevan erilainen mitä kokemusasiantuntijalla. Kertonut kuitenkin uskovan, että toisille ihmisille tapaamiset varmasti ovat hyödyllisiä. |
| Palaute yksiselitteisen hyvää |

**Miten työntekijä on kokenut itse hyötyvänsä kokemusasiantuntijan työskentelystä?**

|  |
| --- |
| Hän on antanut erilaista näkökulmaa tilanteisiin mitä "viranomaisilla" ei välttämättä aina ole. |
| Näkemystä asiakkaan näkökulmasta ja arjesta. Katsoo asioita eri näkökulmasta kuin työntekijät. |
| Kokemusasiantuntijan omakohtaiset näkökulmat asiakkaan asioissa nouseviin tunteisiin ja ajatuksiin antavat tilaa arvioida huolen astetta avoimemmin. |
| Kokemusasiantuntija voi vahvistaa systeemisissä tiimeissä omaa näkemystä ja ajatuksia sekä toisissa hetkissä auttaa ajattelemaan välillä laatikon ulkopuolelta ja näkemään tilanteita erinäkökulmasta.Tällöin voi saada uusia asioita arvioitavaksi asiakkaan tilanteesta sekä uusia palveluita, joita voisi asiakkaalle lähteä kartoittamaan tilanteen helpottamiseksi tai saada vinkkiä siitä kuinka asiakkaan tilanteessa lähdetään etenemään pulmatilanteen ratkaisemiseksi. |
| Asiakkaan on ollut helpompi kertoa asioistaan ja työntekijät pystyvät paremmin sisäistämään asiakkaan arkea ja kokemuksia. |
| Hänellä hyviä näkökantoja ja huomioita asioihin. |
| Systeemisessä tiimissä kokemusasiantuntijan rooli on erityisen tärkeä, koska asiakas ei aina pääse tai halua osallistua, mutta kokemusasiantuntija tuo esiin erinomaisia hypoteeseja asiakkaan näkökulmasta, sekä näkökulmaa omien kokemusten kautta. |
| Kokemusasiantuntija voi kyetä katsomaan asioita ja asiakkaiden elämää erilaisesta näkökulmasta kuin työntekijät aina kykenevät. |
| Kokemusasiantuntijan näkökulmat ja kysymyksenasettelut uusia ja tuoreita, tuottavat parempaa asiakaspalvelua, parempia päätöksiä, oikea-aikaisempaa palvelua |

**Onko kokemusasiantuntijan hyödyntäminen vaikuttanut työmäärääsi?**

Vähentänyt työmäärää, kun asiakas on tavannutkin kokemusasiantuntijaa. Lisännyt vähän, koska minun tulee huolehtia kokemusasiantuntijan hyvinvoinnista ja jaksamisesta.

Työmäärä on vähentynyt omalta osuudelta, omat ohjaus tapaamiset muutettu kokemusasiantuntijan tapaamiseksi, jotta asiakas saisi mahdollisimman parhaan hyödyn/tuen tapaamisista itselleen. Samalla se on alkuun lisännyt myös työmäärää sillä, että asiakkaan tilannetta ja tapaamista puretaan sekä kokemusasiantuntijan jakamista tuetaan työnohjauksen kaltaisesti. Mitä pidempään asiakas on tavannut kokemusasiantuntijaa sitä vähemmän tilannetta ja asioita välttämättä on purettu kokemusasiantuntijan kanssa jälkeenpäin.

Ottanut asioita käsittelyyn vanhemman kanssa ja täten vanhempi on päässyt ns. "purkamaan paineitaan" kokemansa suhteen. Tämä varmasti auttanut äitiä eteenpäin.

Toisaalta se on saattanut joitakin hetkisiä vaatia aikaa joskus, toisaalta se on ollut asiakkaalle mahdollisuus tulla kuulluksi ihmisenä ei niinkään asiakkaana, joten minun aikaa on saattanut säästyä tuplasti, koska asiakkaan kanssa on pystytty keskittymään paremmin meneillään oleviin prosesseihin ja tunnekeskustelua on jo käyty/ käydään syvemmin sen ulkopuolella.

Asiakas on saanut hänelle toimivaa oikea-aikaista palvelua, joka on parantanut asiakkaan vointia ja luottamusta lastensuojelun toimintaan kokemusasiantuntija on tärkeä lisä lastensuojelun palveluvalikoimassa.