

Minna Viinamäki

ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUVIIN -  
Kokemustoimijat yhteiskehittämässä  
kuntoutus- ja työllisyyspalveluita

Kuntoutuksen koulutusohjelma  
Ylempi AMK  
2019

## ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUVIIN - Kokemustoimijat yhteiskehittämässä kuntoutus- ja työllisyyspalveluita

Viinämäki, Minna  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Kuntoutuksen koulutusohjelma, ylempi AMK  
Marraskuu 2019  
Sivumäärä: 54  
Liitteitä: 8

Asiasanat: kokemusasiantuntijat, osallisuus, toimintatutkimus, yhteistoiminta, kehittäminen

---

Opinnäytetyössä kuvattiin toimintamalli, jossa yhteiskehittämällä saatiin kokemusasiantuntijoiden osaamista mukaan sosiaali- ja terveystieteiden suunnitteluun ja kehittämiseen Satakunnassa.

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistehtävänä, joka liittyi Satakunnassa toimineiden Satasote kuntoutus- ja työllisyysprojektien järjestämiin Kokemustoimijat vaikuttajana -tilaisuuksiin. Ryhmän tilaisuuksien järjestämisen prosessissa edettiin toimintatutkimuksen sykleissä tavoitteena työskentely, jossa kokemusasiantuntijat voivat tuoda omaa kokemustietoaan esille sekä vaikuttaa kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden kehittämiseen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin osallisuutta, kokemustoimintaa ja kokemusasiantuntijuutta, yhteiskehittämistä sekä toimintatutkimusta. Kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmän tilaisuuksia arvioitiin osallistujien antaman palautteen perusteella. Aineistoa kerättiin usealla eri menetelmällä opinnäytetyöhön liittyvässä palautetilaisuudessa toukokuussa 2018. Annetun palautteen perusteella arvioitiin yhteiskehittämisen kriteerien toteutumista sekä osallisuuden kokemuksia.

Palautteiden perusteella tilaisuuksiin osallistuminen koettiin merkityksellisenä, työskentelyä arvioitiin aidoksi ja avoimeksi sekä koettiin, että tilaisuuksissa oli tullut kuulluksi. Arvioitiin myös, että ryhmässä oli ollut paljon avointa keskustelua ja jokainen oli saanut tuoda oman mielipiteensä tasavertaisena esille. Toivottiin, että omien kokemusten kertomisesta olisi hyötyä palveluita kehitettäessä.

Yhteiskehittämisen kriteereistä täyttyivät parhaiten moniäänisyys ja sektorirajojen ylittyminen sekä toiminnan lähtökohtana ollut selkeä identifioitu haaste. Kehittämistehtävän aikana toiminta ei ollut organisaatioiden perustehtävää vaan sitä toteutettiin hankkeen toimesta. Kehittämistoimintaan olisikin ollut hyvä osallistua myös palveluiden järjestäjiä ja päättäjiä keskeisinä toimijaryhminä.

Raportin lopussa arvioitiin kuvattujen toimintamallien soveltuvuutta ja käytettävyyttä osallisuutta edistävänä yhteiskehittämisen mallina. Toimintamallissa kuvattua toimintaa voidaan suositella toteutettavaksi kuntoutus, sote- ja työllisyyspalveluiden kehittämisessä niin Satakunnassa kuin valtakunnallisestikin. On kuitenkin huomioitava, että toiminnassa on tärkeää olla mukana kokemusasiantuntijoiden lisäksi lähityöntekijöitä, esimiehiä sekä palveluista päättäviä tahoja, jotta yhteistä ymmärrystä saadaan lisättyä ja hyödynnettyä parhaiten palveluiden kehittämistyössä.

# THE VOICE OF THE CUSTOMER – Experts by Experience as Co-developers in Rehabilitation and Employment Services

Viinamäki, Minna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Rehabilitation, Master`s Degree

November 2019

Number of pages: 54

Appendices: 8

Keywords: expertise by experience, expert by experience, inclusion, action research, development

---

The aim of this study was to present an activity model that includes the expertise of experts by experience in planning and developing social- and welfare services in Satakunta district.

This thesis was conducted as a development task that was part of Satasote rehabilitation and employment projects in Satakunta. The development projects were organized “Experts by experience as influencers” events, in which the process of organizing the events was followed by cycles of action research. The aim was to gather information from the experts by experience and to influence the development of rehabilitation and employment services.

The theoretical framework was based on inclusion, expertise by experience, co-developing and action research. Experts by experience as influencers –events were evaluated by the feedback that was given by the participants. The data was collected using different methods at the feedback event that was part of the thesis project. This event took place in May 2018. The feedback provided was used to evaluate the fulfillment of the criteria for co-development and the experiences of inclusion.

The feedback showed that participation was perceived as meaningful and the working method was seen as open and genuine. The participants felt that their voices had been heard. It was also articulated that there was room for open discussions and the participants were able to express their opinions equally. The participants hoped that their opinions brought value to the process of service development.

Of the criteria for co-development, polyphony, crossing the boundaries between sectors and clearly identified challenge at the beginning, were best met. The activity during the development task was carried out by the project, it was not included in organizations’ daily work. The involvement of service organizers and decision-makers would have been useful for the development project.

The activity model’s suitability and usability as a co-developing model that increases inclusion was assessed at the end of the report. Actions described in the activity model can be recommended for rehabilitation services, social and welfare services and employment services in Satakunta and nationwide. However, it should be noted that in addition to experts by experience, other actors, like employees, supervisors and decision-makers, should be involved in developing services. Doing so, mutual understanding can be increased and utilized in developing services.

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAVOITTEET JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	7
3	OSALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN .....	9
3.1	Osallisuuden määrittelyä.....	9
3.2	Kokemustoimijuus/ kokemusasiantuntijuus ja kokemustoiminta.....	11
3.3	Yhteiskehittäminen osallisuuden edistämisen muotona .....	14
3.4	Asiakkaiden osallistumisen valtakunnallinen toimintamalli .....	19
4	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN ETENEMINEN .....	21
4.1	Toimintatutkimus.....	21
4.2	Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksien järjestämisen strategiana toimintatutkimus.....	24
4.3	Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuudet .....	26
5	AINEISTON KERÄÄMINEN.....	30
5.1	Aineiston kerääminen kokemustoimijoilta .....	30
5.2	Aineiston kerääminen osallisuustiimiltä .....	33
6	TULOKSET JA AINEISTON ANALYSOINTI .....	34
6.1	Yhteiskehittämisen kriteerien toteutuminen .....	36
6.2	Osallisuuden ja yhteiskehittämisen toteutumisen arviointia.....	39
7	LOPUKSI.....	43
7.1	Tulosten luotettavuuden arviointi .....	43
7.2	Hyvä tieteellinen käytäntö ja tutkimuksen eettisyys.....	44
7.3	Pohdinta .....	45
	LÄHTEET.....	52
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Satakunnassa on halu kehittää maakunnallisia toimintatapoja, jotta osatyökykyisten ja vaikeasti työllistyvien henkilöiden kuntoutuspolut saataisiin etenemään sujuvasti. Tavoitteena on asiakkaiden oikea-aikaisen tuen ja ohjauksen saaminen, jotta polut jatkuisivat kuntoutukseen ja työelämään, eivätkä katkeaisi. Tavoitteen saavuttamiseksi palvelutarve tulee havaita varhain, nimetä vastuutyöntekijä eli case manager, vahvistaa verkostomaista ja monialaista työtettä. Tähän tarpeeseen saatiin Satasote-projektin hakemana rahoitusta Euroopan sosiaalirahastolta. Hanketta valmistelivat Satakunnan sairaanhoitopiirin, Porin perusturvan, Satakunnan ammattikorkeakoulun ja Porin Sini-nauhan edustus sekä kommentoivat edellisten tahojen lisäksi Rauman kaupungin, Satakunnan yhteisökeskuksen sekä Satakunnan TE-keskuksen edustus. Satakunto –hankkeen (ESR) 2/2017 – 1/2020 tavoitteena on kehittää palveluita sekä edistää osallisuutta koko Satakunnan alueella yhdessä ammattilaisten sekä asiakkaiden kanssa. Kehittämistyössä on korostunut uusien toimintatapojen etsiminen palvelujen toteuttamiseksi ja sekä asukkaiden osallisuuden edistäminen.

Satakunto-hankkeen toimintaan linkittyi 2017 – 2018 kaksi OTE (Osatyökykyisille tie työelämään) kärkihanketta, SATAOSAA – Satakunnan malli työllisyyteen ja osallisuuden sekä Satakunnan polut hoitoon ja kuntoutukseen. Hankkeiden yhteisenä laajana tavoitteena oli sujuvoittaa kuntoutuspolkuja Satakunnan alueella. Jokaisen Satasoten kuntoutus- ja työllisyshankkeen tavoitteissa oli tärkeänä osana osallisuustyö. Hankkeiden toimintakausien alkuvaiheessa kesällä 2017 päädyttiin kokoamaan projektisuunnittelijoista neljän työntekijän muodostama osallisuustiimi. Osallisuustiimi kutsui (liite 1) syksyllä 2017 alueen koulutettuja kokemustoimijoita koolle tavoitteena yhteinen kehittämistyö heidän kanssaan.

Tässä opinnäytetyössä kuvataan Satakunto-hankkeen sekä OTE-kokeiluhankkeiden osallisuustiimin toteuttama tapa saada käyttöön asiakaskohderyhmän asiantuntijuutta. Asiakaskohderyhmää kutsuttiin osallistumaan Kokemustoimijat vaikuttajana –nimisen ryhmän tilaisuuksiin. Tilaisuuksien tavoitteena oli edistää alueen palveluita käyttävien ja kokemustoimijoiksi/kokemusasiantuntijoiksi koulutettujen ihmisten äänen

kuulumista erityisesti kuntoutus- ja työllisyydenhoitoon liittyvien palvelujen kehittämistyössä. Kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmän tilaisuuksien järjestämisen prosessi eteni toimintatutkimuksen sykleissä tavoitellen yhä parempaa ryhmän työskentelyä, jossa kaikilla kokemustoimijoilla riippumatta omista vuorovaikutustaidoistaan olisi mahdollista tuoda omaa kokemustietoaan esille ja vaikuttaa palvelujen kehittämiseen. Tavoitteena oli myös huomioida, että yhteiskehittämisen kriteerit sekä osallisuus toteutuvat tilaisuuksissa.

Opinnäytetyössä kuvataan yhteiskehittämisen toimintamalli, jota hyödyntämällä voidaan saada kokemusasiantuntijoiden osaamista mukaan esimerkiksi sosiaali- ja terveys tai kuntoutuspalveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Opinnäytetyössä arvioidaan annetun palautteen perusteella, millaisina osallistujat ovat kokeneet Kokemustoimijat vaikuttajana -tilaisuudet sekä millä tavalla kokemustoimijat haluavat jatkossa toimia ja tuoda esille kokemusasiantuntijuuttaan. Lisäksi arvioidaan kuvatun toimintamallin soveltuvuutta ja käytettävyyttä osallisuutta edistävänä yhteiskehittämisen mallina.

## 2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAVOITTEET JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Kehittämistehtävän tavoitteena oli kuvata kokemustoimijat vaikuttajana ryhmän tilaisuuksien järjestämisen prosessi sekä tilaisuuksien sisältö. Tausta-aineistona käytettiin kokemustoimijoiden tilaisuuksissa esille nostamia tärkeitä huomioita kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden kehittämiseen liittyen.

Tavoitteena oli arvioida, miten osallisuuden ja yhteiskehittämisen kriteerit toteutuivat järjestetyssä toiminnassa. Tähän tavoitteeseen vastattiin suunnittelemalla ja järjestämällä palautetilaisuus kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmän tilaisuuksiin osallistuneille sekä keräämällä palautetta kolmella eri menetelmällä osallistujilta ja kyselylomakkeella osallisuustiimiltä.

Annetun palautteen perusteella oli tavoitteena arvioida, miten tilaisuuksien järjestämisessä oli onnistuttu, millaisena osallistujat olivat ryhmälle järjestetyt tilaisuudet kokeet ja millä tavalla osallistuminen oli ollut heille merkityksellistä sekä miten kokemusasiantuntijat toivoivat jatkossa saavansa omaa ääntänsä sote-palvelujen kehittämisessä kuuluviin. Palautteen perusteella oli tavoitteena myös koota järjestävän tahon tekemää itsearviointia; miten osallisuustiimi arvioi tilaisuuksien järjestämisessä onnistuneensa sekä mitkä asiat siihen olivat vaikuttaneet.

Viimeisenä tavoitteena oli annetun palautteen perusteella arvioida toteutettua ryhmätoiminnan toimintamallia ja perustella kuvatun toimintamallin käytettävyyttä jatkossa osallisuutta edistävänä yhteiskehittämisen toimintamallina.

Kehittämistehtävän toimintaympäristönä oli Satakunnassa toimineiden kuntoutus- ja työllisyys Hankkeiden osallisuuden edistämiseen liittyvä toiminta; maakunnallinen kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden yhteiskehittäminen asiakaskohderyhmän kanssa. Koska hankkeiden toiminnassa oli tarkoitus edistää koulutettujen kokemustoimijoiden osallisuutta ja saada heidän kokemustietoaan palveluiden kehittämiseen mukaan, vastattiin tähän järjestämällä Kokemustoimijat vaikuttajana -tilaisuuksia. Yhteiskehittämiseen asiakkaiden kanssa on haettu uusia tapoja niin Satakunnassa kuin muuallakin Suomessa. Palveluiden kehittämisen rinnalla oli tarkoituksena luoda ryhmätoimintaan

toimintamalli, jota voitaisiin jatkossa hyödyntää yhtenä keinona edistää asiakasosallisuutta.

Kehittämistehtävässä tutkimuksen kohteena olivat Kokemustoimijat vaikuttajana –tilaisuuksiin vapaaehtoisesti osallistuneet koulutetut kokemustoimijat / kokemusasiantuntijat sekä hanketoimijoista osallisuustiimin jäsenet eli neljä projektisuunnittelijaa Satakunto, SATAOSAA ja Satakunnan Polut hoitoon ja kuntoutukseen –hankkeista. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja palautteen keräämisen yhteydessä pyydettiin suostumus (liite 2) annettujen tietojen käyttämiseen opinnäytetyössä. Tutkimusluvan opinnäytetyön tekemiseen saatiin Porin perusturvalta. Opinnäytetyön tekijä oli mukana tutkimuskohteena olevassa ilmiössä tehden tutkimusta, joten tutkimusstrategiana oli toimintatutkimus.

### 3 OSALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN

#### 3.1 Osallisuuden määrittelyä

Osallisuus on termi, jonka määrittely on haastavaa, koska se sisältää monia eri asioita. THL:n www-sivujen (2018) mukaan osallisuus voidaan ajatella olevan tunne, jota ihminen kokee olevansa mukana ja osallisena yhteisössä esimerkiksi työn, opiskelun, järjestötoiminnan tai harrastusten kautta. Jäsenten arvostaminen, tasavertaisuus ja luottamus sekä mahdollisuudet vaikuttaa yhteisiin asioihin kuvaavat osallisuuden ilmentymistä yhteisöissä.

Osallisuutta yhteiskunnassa kuvataan jokaisen mahdollisuutena terveyteen, työhön tai koulutukseen, toimeentuloon, sosiaaliseen kanssakäymiseen sekä asuntoon. Myös demokratian perusrakenteissa tulee esiin osallisuus. Jokaisella on tasavertainen oikeus osallistua ja sitä kautta vaikuttaa yhteiskunnallisiin ja itseään koskeviin asioihin. Elämäntilanteiden vaihdellessa myös osallisuuden aste vaihtelee. Sosiaaliset verkostot sekä koettu osallisuus nähdään hyvinvointivajeita ja syrjäytymistä vastaan toimivina suoja-tekijöinä. (THL:n www-sivut, 2018.)

Sokra eli sosiaalisen osallisuuden koordinaatiohanke (ESR TL5) määrittelee osallisuuden olevan oman elämänsä tilanteisiin, mahdollisuuksiin, palveluihin, toimintoihin sekä joihinkin yhteisiin asioihin vaikuttamista. Sokrassa osallisuus ymmärretään kuulumisena kokonaisuuteen, jossa voi liittyä hyvinvoinnin lähteisiin sekä sellaisiin vuorovaikutussuhteisiin, joiden kokee lisäävän elämän merkityksellisyyttä. Osallisuustyö nähdään Sokrassa toimijuuden vahvistamisena, sillä jaetaan ja luodaan arvoa ja hyvinvointia, joka ylittää yhteiskuntaryhmät. Osallisuustyö yhdistää eri tahot; asukkaat ja kansalaisyhteiskunnan, palvelut, elinkeinoelämän, sivistystyön, seurakunnat ja urheiluseurat. (Isola ym. 2017, 3; 5.)

Sisäasiainministeriö asetti vuonna 1997 osallisuushankkeen ja jatkoi sen toiminta-aikaa vuonna 2000. Ministeriö päätti, että hankkeen kokemusten perusteella valmistellaan eduskunnalle annettava selonteko (2002) kansalaisten vaikuttamis- ja osallistu-

mismahdollisuuksien toteutumisesta kuntatasolla. Hankkeen julkaisuissa on osallisuuden liittyviä ilmiöitä käsitelty laajasti. Osallisuushankkeen toimesta osallisuuden muodot on jäsennetty tieto-osallisuuteen, suunnitteluosallisuuteen, päätösosallisuuteen ja toimintaosallisuuteen (taulukko 1).

Taulukko 1. Osallisuuden muodot (Valtioneuvoston selonteko, 2002)

<b>Osallisuuden muoto</b>	<b>Tarkennus ja esimerkki toteutumisesta</b>
<b>1. Tieto-osallisuus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kuntalaisen oikeus tuottaa ja saada tietoa</li> <li>• helposti toteutettavissa tiedottamisella ja erilaisilla kyselyillä.</li> </ul>
<b>2. Suunnitteluosallisuus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• on edellistä vahvempaa valmisteluun liittyvää dialogia kunnan ja asukkaiden välillä</li> <li>• esimerkkinä yhteinen suunnittelu ja keskustelutilaisuudet.</li> </ul>
<b>3. Päätösosallisuus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• asukkaiden mukanaoloa päätöksenteossa liittyen palvelujen järjestämiseen tai omaan asuinalueeseen</li> <li>• esimerkkinä aluelautakunnan toiminta, joka on asukkaiden suoraan valitsema ja jolle valtuusto on siirtänyt päätösvaltaa.</li> </ul>
<b>4. Toimintaosallisuus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kuntalaisen toimintaa omassa ympäristössään / palvelua järjestävässä yksikössä</li> <li>• esimerkkinä ympäristön kunnostustyöt tai talkoovoimin toteutettu palvelujen tuottaminen.</li> </ul>

Osallisuushankkeen tekemää jäsentelyä on viime aikoina käytetty osallisuuden muotojen kuvaamisessa esimerkiksi Kuntaliiton kehittämässä Osallisuuspelissä. Osallisuuspelejä pelaamalla pelaajien yhteinen ymmärrys osallisuuden eri muodoista sekä osallisuuden toteutumisesta eri näkökulmista lisääntyy. Osallistujat miettivät yhdessä osallisuuden edistämisen kehittämiskohteen sekä tekevät henkilökohtaisen lupauksen

osallisuuden edistämiseksi. (Kuntaliiton www-sivut 2019.) Satakunnassakin osallisuuspelejä on pelattu sote-uudistuksen aikana erilaisilla kokoonpanoilla, myös kokemusasiiantuntijoita ollut mukana pelaamassa pelejä.

### 3.2 Kokemustoimijuus/ kokemusasiiantuntijuus ja kokemustoiminta

Kokemustoimintaan liittyvä käsitteistö ei ole vielä vakiintunut, vaan siinä tapahtuu muutoksia edelleen. Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihankkeen (2016–2018) osa-hankkeessa Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli oli THL:n työpaperin (Hirschovits-Gerz ym.2019, 41) mukaan tarkoituksena määritellä kokemusasiiantuntijuuteen liittyvä käsitteet, mutta työskentelyä ei saatu valmiiksi.

Kokemustoimijasta/ kokemusasiiantuntijasta käytettävä nimike määrittyy tällä hetkellä pääsääntöisesti joko koulutustaustan tai toimintaympäristön sekä tilaajatahon mukaan (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 41). Eri nimikkeillä tehdään kuitenkin hyvin samantyyppistä kokemustiedon jakamiseen liittyvää toimintaa. Tällä hetkellä käsite kokemustoimija on käytössä Kokemustoimintaverkostossa ja kokemusasiiantuntija –käsite on käytössä pääsääntöisesti sairaanhoitopiireissä ja mielenterveys- ja päihdetyön järjestöpuolella. (Kokemustoiminnan ABC-opas 2019, 7.) Kokemusasiiantuntija –käsitettä käytetään Hirschovits-Gerz ym. (2109) mukaan nykyään laajasti myös yleisterminä.

Kokemustoimintaverkoston määritelmän mukaan kokemustoimijat ovat koulutettuja henkilöitä, joilla on omaa tai läheisten kautta saatua kokemusta pitkäaikaissairaudesta tai vammaisuudesta. Tehtävässään kokemustoimijoina he välittävät kokemustietoa ammattilaisille ja opiskelijoille. Kokemustoiminnan tavoitteena on kokemuksellisen tiedon huomioonottaminen sote-palveluiden kehittämisessä sekä suunnittelun, toteutuksen eri vaiheissa. Kokemusasiiantuntijoista osa toimii ilman koulutusta, mutta heitä yhdistää samoin kuin kokemustoimijoita oma kokemus vammasta tai sairaudesta ja halu jakaa kokemustietoa eri ryhmille. (Kokemustoiminnan ABC-opas 2019, 4; 9.)

Kokemustietoa voi hyödyntää vertaistoiminnassa, jolloin toiminta kohdistuu samaa kokemusta omaavaan kohderyhmään ja toiminnan tavoitteena on tukea yksilöitä ja li-

sätä heidän hyvinvointiaan. Tällöin toimitaan esimerkiksi vertaistukihenkilönä tai vertaistukiryhmän ohjaajana. Kun kokemustietoa hyödynnetään kokemustoiminnassa, jonka kohderyhmällä ei ole samaa kokemusta omassa elämässään pyritään lisäämään ymmärrystä ja tietoa. Kokemustoimijan tehtävä voi olla tässä tapauksessa esimerkiksi asiantuntija, kouluttaja, vaikuttaja tai kehittäjä. (Kokemustoiminnan ABC-opas 2019, 7.)

Kokemustoiminnan kautta välitetty tieto auttaa ammattilaisia ja opiskelijoita soveltamaan ja jäsentämään teoretietoa ja saamaan käytännön näkökulmaan sairauksiin ja vammoihin liittyen. Ymmärryksen lisääntyminen pitkäaikaissairaiden, vammaisten ja heidän läheistensä kokemuksista auttaa ammattilaisia ja opiskelijoita tunnistamaan asiakasryhmän tarpeita paremmin ja kehittämään palveluita ja toimintaa tarpeita vastaavaksi. (Kokemustoiminnan ABC-opas 2019, 4-5.)

Koulutetuilla kokemustoimijoilla nähdään kokemustoimintaverkoston kuvauksen mukaan olevan monia tehtäviä: voidaan pitää luentoja tai opetusetkiä järjestöissä, työyhteisöille tai opiskelijoille, järjestää ns. kokemuskirjasto tai elävä kirjasto, jossa kokemustoimija voi kertoa lainaajalleen omasta kokemuksestaan, osallistua kehittämissyöryhmien työskentelyyn sekä erilaisiin tutkimuksiin ja tehtäviin liittyviin haastatteluihin tai hankkeiden ohjausryhmiin. Mahdollisia tapoja jakaa kokemustietoa ovat myös osallistumiset paneeleihin tai puheenvuorot seminaareissa ja erilaisissa tapahtumissa tai osallistuminen yhteiskehittämiseen tai työskentelyyn ammattilaisen työpaperina esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluissa. (Kokemustoiminnan ABC-opas 2019, 5.)

Kokemustietoon, kokemusasiantuntija-toimintaan sekä osallisuuteen liittyvää keskustelua on käyty vilkkaasti viime vuosina ja erityisesti sote-sektorilla kokemusasiantuntija-toimintaa kehitetään koko ajan. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) toteutti Sosiaalisen osallisuuden koordinaatiohankkeen Sokran (ESR) tuella vuonna 2017 laajan kyselyn (N=64 koulutuksia järjestävää tahoa) selvittääkseen kokemusasiantuntija-toimintaa ja siihen liittyvää koulutusta sekä koordinaatiota koko maassa. THL:n työpaperissa on kuvattu kyselyn tuloksia ja tarkasteltu niitä vuoden 2019 yhteiskunnalliseen tilanteeseen peilaten. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 5; 13.)

Koulutetuilla kokemusasiantuntijoilla oli THL:n tekemän kyselyn mukaan eniten seuraavia tilaisuuksia: ammattilaisten koulutustilaisuuksia, esiintymisiä seminaareissa, kokemusasiantuntijana toimimista sekä terveydenhoidon sekä sosiaalialan oppilaitoksissa ja toimintaa asiakasedustajana palveluiden yhteiskehittämisen työryhmissä. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 26.)

Kokemustoimijoita/kokemusasiantuntijoita kouluttavat eri tahot; järjestöt säätiöt ja yhdistykset paikallisesti ja valtakunnallisesti kuten KoKoA ry (Koulutetut kokemusasiantuntijat) sekä Kokemustoimintaverkosto, mutta myös sairaanhoitopiirit, kunnat tai kuntayhtymät. Erityisesti sairausryhmiin tai tiettyihin tauteihin liittyen erilaiset liitot ovat aktiivisesti kouluttaneet kokemusasiantuntijoita sote-puolelle. (Kokemustoiminnan ABC-opas 2019, 5; Hirschovits-Gerz ym. 2019, 16.)

Koulutusten laajuus vaihtelee todella paljon. THL:n toimesta vuonna 2017 tehdyn laajan kokemusasiantuntijoita kouluttaville tahoille suunnatun kyselyn perusteella selvisi, että kokemustoimintaan liittyvän koulutuksen lähiopetuksen määrä vaihtelee 4-180 tunnin välillä ja tapaamiskertoja saattaa koulutukseen liittyä 2-48. Koulutuksen kesto ei välttämättä tehdyn kyselyn mukaan kertonut koulutuksen laajuudesta. Osa koulutuksista toteutetaan intensiivisinä esimerkiksi viikonloppuina ja toiset taas pidemmällä aikavälillä. Koulutuksia suunnataan erityisesti mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, somaattisten sairauksien edustajille sekä heidän läheisilleen ja omaisilleen. Koulutuksista iso osa on avoimia riippumatta kokemustaustasta. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 19–20.)

Selvityksessä kokemusasiantuntijakoulutuksen ja – toiminnan käytännöistä Hirschovits-Gerz ym. (2019, 3) kuvaavat kokemusasiantuntijatoiminnan osana laajaa asiakasosallisuustyön ja osallisuustyön kenttää niin sote-palveluissa, mutta myös muilla sektoreilla. Ammattilaisten työkuultuurissa tarvitaan vielä muutosta, jotta kokemustieto saadaan aidosti ja systemaattisesti kokemusasiantuntijoilta käyttöön ja osaksi palveluiden ja palvelukokonaisuuksien kehittämistä ja arviointia sekä niihin liittyvää päätöksentekoa.

THL:n työpöperin (2019, 11) mukaan kokemusasiantuntijuuteen liittyvää rakenteellista kehittämistä on vaikeuttanut käytettävän käsitteistön epäselvyys. Kokemusasiantuntijalla ei ole virallista pätevyyttä, eikä se ole määritelty ammatiksi. Oman kokemuksensa perusteella jokainen voi kutsua itseään kokemusasiantuntijaksi. Myöskään koulutuksen sisältöä ja laajuutta ei ole määritelty yhtenäiseksi, vaan järjestävät tahot ovat määritelleet sitä omista lähtökohdistaan.

Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotuksissa (2017, 70) tuodaan esiin järjestöjen vahvuutta laajan ja monipuolisen kokemustiedon osajina sekä asiakaslähtöisyyden korostajina. Järjestötoimijat kuvataan kokemustiedon asiantuntijoina ja sen tarjoajina palveluita suunniteltaessa ja järjestettäessä.

Tässä opinnäytetyössä käytetään käsitteitä kokemustoimija sekä kokemusasiantuntija rinnakkain. Tilaisuudet oli nimetty kokemustoimijat vaikuttajana –tilaisuuksiksi, mutta kokemusasiantuntijuus termiä käytettiin myös koko ajan. Kokemusasiantuntija –termi tuo esille myös vahvan käsitteen –asiantuntijuus, jota järjestetyssä toiminnassa haluttiin pitää esillä ja vahvistaa osallistujien kokemusta heidän asiantuntijuudestaan. Haluttiin korostaa sitä, että asiantuntijuus ei kuulu ainoastaan ammattilaisille. Lisäksi alueella koulutetuista kokemustiedon osajista käytetään sekä kokemustoimija, että kokemusasiantuntija -nimikkeitä.

### 3.3 Yhteiskehittäminen osallisuuden edistämisen muotona

Euroopan sosiaalirahasto rahoittaa Satakunto-hanketta ja kohderyhmän osallisuuden edistämistä pidetään tärkeänä, sillä se nähdään keskeisenä keinona syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Osallisuuden edistäminen kuuluu myös Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteisiin keinoksi torjua syrjäytymisen ohella köyhyyttä ja eriarvoisuutta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2018).

Osallisuuden merkitys nähdään tärkeänä hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä ja se onkin kirjattu useisiin kansallisiin ohjelmiin sekä toimenpide-ehdotuksiin, mutta myös lakiteksteissä viitataan osallisuuden väyliin käsitteillä vaikuttaminen ja osallistuminen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2018).

Yhteiskehittämiseen liittyy vaikuttaminen ja vaikuttuminen, jotka Sokrassa nähdään osallisuuden osa-alueena. Osallisuus on mukana olemista erilaisissa vaikuttamisprosesseissa, joissa käydään neuvottelua esimerkiksi resurssien jakamisesta, arvoista tai merkityksellisyydestä. Esimerkkinä Sokran haastattelemat nuoret, jotka olivat kertooneet kokeneensa elämänsä merkitykselliseksi silloin, kun olivat tunteneet olevansa tarpeellisia. Tarkemmassa keskustelussa nuoret toivat esille kokemuksiaan ja etsivät erilaisia termejä yksin ja yhdessä olemisen muodoille. Vaikuttamisessa ja vaikuttamisessa nähdään olevan kyse juuri siitä, että saa jätettyä jäljen, saa kerrottua jotain, jonka kuvaaminen voi olla todella haastavaa. Ammattilaisten on usein vaikea ottaa asiakkaita mukaan vaikuttamaan palvelujen kehittämiseen, yhteisiin asioihin. Erityisesti heikommassa asemassa olevat ihmiset nähdään usein pystymättöminä, mutta kun annetaan mahdollisuus pystyä, se myös toteutuu. (Isola ym. 2017, 29;31.)

Yhteiskehittäminen, kuten muukin kehittämistoiminta on prosessi, jossa sosiaalinen näkökulma on vahvasti läsnä. Siinä vaaditaan osallistuvilta aktiivisuutta sekä vuorovaikutusta muiden osallistujien kanssa. Dialogin avulla kehittämistoimintaan osallistuvat pystyvät tarkastelemaan avoimesti toiminnan lähtökohtia, työskentelytapoja sekä tavoiteltavia asioita. Nykyään vaatimus osallisuuden toteuttamiselle kehittämistoiminnassa on vahva ja siksi tulisikin selvittää toiminnassa sitä, miten asia ymmärretään ja miksi ja minkä ryhmän osallistuminen kehittämistoimintaan on kulloinkin tärkeää. (Toikko & Rantanen 2009, 90.)

Toikon ja Rantasen mukaan (2009, 89–90) käsite osallistaminen sisältää tietynlaisen paradigman. Siihen liittyy sekä osallistuva subjektina että ulkoapäin tuleva osallistava vaikuttaja. Osallistamiseen yhdistyy osallistavalta taholta tuleva ohjaus, opastus tai pahimmassa tapauksessa pakottaminen mukaan ja osallistumaan. Oletus kuitenkin on, että toiminta etenee osallistujien asettamaan suuntaan ja heidän ehdoillaan, vaikka toiminta on käynnistynyt ulkopuolelta tulevasta aloitteesta.

Hirschovits-Gerzin ym. (2019, 41) mukaan yhteiskehittäminen on toimintaa, jossa asiakkaat ovat ammattilaisten ja johdon kanssa yhdenvertaisessa keskustelussa. Yhtenäisen muotona voidaan pitää kokemusasiantuntijatoimintaa. Yhteiskehittämisen tavoitteena on palveluiden kehittäminen hyödyntäen asiakkailta saatua kokemustietoa sekä

ammattilaisten asiantuntemusta. Yhteiskehittämistä voidaan katsoa myös tapana suunnata ajatuksia ja toimintaa. Kokemustietoa voi tuoda osaksi asiakastyön käytäntöä hyödyntäen erilaisia asiakasosallisuuden tapoja kokemusasiantuntijuuden lisäksi; mm. vertaisneuvonta, vertaisperehdyttäminen ja kehittäjäasiakkuus.

Yhteiskehittäminen tasavertaisesti asiakkaiden kanssa ei ole helppoa eikä nopeaa. Asioiden ja kokemusten sanoittaminen voi olla asiakkaalle haastavaa ja ammattilaisilla voi olla vaikeutta jättää oma asiantuntijuutensa sivuun. Työntekijän onkin tunnistettava valtasuhteet ja osattava huomioida asiakkaiden asiantuntijuus. (Isola ym. 2017, 32.) Ammatilaisen asemassa vallankäyttö liittyy monesti vuorovaikutuksessa rooliin, jossa ammatilaisen tehtäväänsä liittyen odotetaan ratkaisevan asiakkaiden erilaisia ongelmia. Perinteisesti asiakas myös odottaa tätä ja näin ammatilaisen asiantuntijuuteen liittyvät asiat usein korostuvat vuorovaikutuksessa. (Mönkkönen 2018, 59.)

Asiantuntijuus tulee kuitenkin nähdä myös asiakkaan omana roolina, hän on omien asioidensa paras asiantuntija, mutta ellei ammatilainen ota vuorovaikutustilanteissa tätä huomioon ja anna asiakkaan asiantuntijuudelle tilaa, voi asiakkaan vastuunotto omien asioidensa suhteen jäädä vähäiseksi. (Mönkkönen 2018, 59.) Kokemustoimijat ovat koulutettuja oman kokemuksensa sanoittamiseen, joten heitä voi hyödyntää kehittämistyössä. Yhteiskehittämisen prosessiin kuuluu tutustumisen ja ihmettelyn lisäksi luottamuksen rakentuminen, asioiden sanoittaminen, dialogin käyminen sekä tulosten muotoilu. (Isola ym. 2017, 32.)

Kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuuden mukaan tuominen kehittämistyöhön sekä palveluihin korostaa asiakkaan asemaa ja tämän näkökulman huomioimista. Ammatilaisten rooli vuorovaikutussuhteessa on myös muutoksessa, sillä valta-asema suhteessa asiakkaaseen on kuitenkin viranomaisella aina läsnä. Ammatilaisen on tärkeä tunnistaa tämä ja pohtia omaa toimintaansa. Ammatilainen ja asiakas/kokemusasiantuntija luovat vuorovaikutustilanteen yhdessä ja ammatilaiselta vaaditaan uudenlaista otetta keskusteluun; miten asiakkaan saa pohtimaan asioita uudella tavalla ja näkemään sekä ehdottamaan itse ratkaisuja erilaisiin ongelmatilanteisiin. (Mönkkönen 2018, 100).

Ammattilaisella ja asiakkaalla tulee dialogisen näkökulman toteutuessa olla rohkeutta etsiä ja löytää uudenlaisia ratkaisuja yhdessä. Dialogisessa kohtaamisessa voidaankin nähdä osapuolten virittäytyvän samalle aaltopituudelle; resonoivan toistensa tunteita ja ajatuksia. Vuorovaikutustilanteessa ei tällöin ole kyse vain toisen kokemuksen tunnistamisesta tai ymmärtämisestä vaan siitä, että vaikututaan yhdessä. Yhteisen hämmästyksen hetkiä voidaan kokea dialogisessa suhteessa, kun ammattilainenkin uskaltuu oman mukavuusalueensa ulkopuolelle ilman valmiita vastauksia ja rohkaistuu rakentamaan yhteistä ymmärrystä käsiteltävästä asiasta asiakkaan kanssa. Vaikka ammattilainen laittaakin persoonansa peliin kohdatessaan asiakkaan ihmisenä, ei hänen ammatillisuutensa ole vaarassa, asiakkaat myös odottavat inhimillisyyttä ammattilaisilta. (Mönkkönen 2018, 105; 112–113; 116; Isola ym. 2017, 32.)

Sokrassa on muotoiltu yhteiskehittämistä yhdessä ESR toimintalinja 5. hanketoimijoiden kanssa ja määritelty asioita, joiden tulee toteutua yhteiskehittämisessä (taulukko 2). Yhteiskehittämisessä nähdään tärkeinä asioina valtasuhteiden ja tasavertaisen kumppanuuden huomioimisen lisäksi mm. yhteiskehittämisestä tiedottamisen. Kaikille pitää tarjota mahdollisuus osallistua, joten tiedon pitää kulkea. Yhteiskehittämisessä tarvitaan myös inspiroivia tehtävien antoja, jotta päästään aitoon dialogiin. Tärkeää on myös, että yhteiskehittämisestä tulee aina jäädä jälki. Esille tulleita ideoita pitää viedä eteenpäin ja myös osoittaa että ne on huomioitu, vaikka eivät heti johtaisi näkyviin tuloksiin. (Isola ym. 2017, 32–33.)

Taulukko 2. Sokran yhdessä ESR TL5-hankkeiden kanssa seminaarissa keväällä 2017 muotoilemat yhteiskehittämisen suuntaviivat.

<b>Yhteiskehittämisessä tulee toteutua:</b>	<b>Asiaa edistää/ mitä huomioitavaa:</b>
Mahdollisuus toiminnan, palvelun tai palvelujärjestelmän ideointiin, suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin	Tarjotaan kaikille asiakkaille tai osallistujille. Yhteiskehittämisestä on tiedotettava niin, että jokainen voi halutessaan siihen osallistua.
Asiakkaan ja työntekijän tasavertainen kumppanuus	Kokemusasiantuntijuutta ja kokemustietoa arvostetaan ammattilaisen tiedon rinnalla. Työntekijän on tunnistettava ja tultava tutuksi valtasuhteiden kanssa.
Tilanteeseen valitaan oikea keino, joita on monia, esim. jaettu asiantuntijuus, yhteistutkijuus, kehittäjäasiakkuus, asiakas- ja asukasraadit	Ryhmän toiminnan sisällöstä päättäminen osallistujien kanssa ei vielä ole yhteiskehittämistä.
Yhteiskehittämisessä tarvitaan konkreettiset, mutta inspiroivat tehtäväannot	Kysymys; ”Miten kehittää tätä toimintaa?” harvoin toimii.
Kaikkia tulee kuulla, kaikkia kuullaan	Vastarannan kiiskien kuuleminen ja heidän näkemystensä huomioon ottaminen voi muodostua myöhemmin helmeksi.
Yhteiskehittämisestä jää jälki	Ideoita on vietävä eteenpäin ja osoitettava, että ne on otettu huomioon siinäkin tapauksessa, että ne eivät johtaisi vielä näkyvään tulokseen.

Yhteiskehittämisessä on varsinaisen toiminnan lisäksi tärkeää myös tila, jossa kehittämistoimintaa toteutetaan. Aitola (2017) on kuvannut Aalto-yliopistolle tekemässä Diplomityössään co-creation –tilaa. Termillä kuvataan yhteiskehittelyä tai yhteiskehittämistä, johon liittyy luovaa toimintaa. Organisaatioiden monimuotoisten ongelmien ratkaisemiseksi käytetään yhä useammin eri henkilöiden yhteistyötä, jotta saadaan monialainen näkemys asioista ja kehittämiselle vahva perusta. Aitola pyrkii työssään kuvaamaan toivottuja olosuhteita, joissa yhteiskehittäminen onnistuu parhaiten.

Aitola (2017, 49–50) antaa työssään ehdotuksia, mitä asioita co-creation –tilan luomisessa tulee huomioida. Mukana olevilla toimijoilla tulee olla yhteinen käsitys, mitä

yhteiskehittämisellä tavoitellaan. Muuten voi olla vaikeaa saada osallistujia aitoon yhteisyyöhön ja vaikuttamaan. Yhteiskehittämisessä avoimuus sekä kehittäjäjoukon sisällä, että viestintä ulospäin tulee huomioida. Käytettävän tilan tulee mahdollistaa toimintatapojen muutokset ja olla inspiroiva ja tilaa tulee voida edelleen kehittää, se ei ole koskaan valmis.

#### 3.4 Asiakkaiden osallistumisen valtakunnallinen toimintamalli

Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli (kuvio 1) on luotu Palvelut asiakaslähtöiseksi –kärkihankkeen (2016–2018) osahankkeessa. Kärkihankkeessa uudenlaisten toimintatapojen kehitettäessä on lähtökohtana ollut asiakkaiden osallistuminen ja heidän kokemustensa hyödyntäminen. Uudenlaisissa sote-palveluissa on tarkoitus entistä paremmin toteutua joustavuus ja valinnanvapaus. Lisäksi asiakkaat löytävät palvelut helpommin ja saavat aiempaa paremmin ohjeita ja tukea omahoitoon ja toimintakykynsä ylläpitoon. (STM:n www-sivut, 2019 a)

Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli –osahankkeessa kehitettiin valtakunnallinen toimintamalli, jossa on määritelty kokemusasiantuntijuuden ja yleisesti asiakkaiden osallistumisen keinoja. Toimintamallissa asiakkaat otetaan mukaan tasavertaisina toimijoina niin palveluiden suunnitteluun, tuottamiseen kuin kehittämiseenkin. Asiakkaat ovat mukana arvioimassa mm. palvelukokemuksia, mikä auttaa palvelujen kohdentamista oikein. Mallissa kuvataan rakenteita, miten kokemustietoa ja kehittämisideoita saadaan vietyä päätöksenteon ja johtamisen tueksi. Valtakunnallinen toimintamalli on luotu hyödyntäen viiden alueellisen, vuonna 2017 toteutetun, kehittämisspilotin kokeilemia ja arvioimia toimintatapoja. Kokeiluista kerätyn tietoa hyödyntäen toimintamalli julkaistiin alkuvuodesta 2018. (STM:n www-sivut, 2019 b.)



Kuvio 1. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli, Alueuudistuksen www-sivut 2019.

Toimintamallissa yhtenä osallisuuden muotona mainitaan yhteiskehittäminen. Sitä on tarkennettu, että kehittämissyhteistyössä asiakas ja henkilöstö toimivat yhdessä tasavertaisina lisäten yhteistä ymmärrystä vuorovaikutuksessa. Yhteiskehittäminen nähdään myös osana palvelumuotoilua. Edellytyksinä on mainittu mm. kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden sekä järjestöjen hyödyntäminen ja asiakkaiden ja työntekijöiden yhteiskehittämisvalmennus.

## 4 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN ETENEMINEN

### 4.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus katsotaan kuuluvaksi kvalitatiivisen eli laadulliseen tutkimusotteeseen. Toimintatutkimukselle läheisiä tutkimussuuntia on kehittävä työntutkimus sekä kehittämistutkimus. Sekä kehittämistutkimuksessa että toimintatutkimuksessa pyritään saamaan aikaan muutosta. Eri toimintatutkimuksia yhdistäviä piirteitä ovat suuntautuminen käytäntöihin, muutospyrkimykset sekä tutkittavien osallistuminen prosessiin, vaikka sovellettavat tai kehitettävät teoriat ja tutkimuksen kohde ja kysymysten asettelu voivatkin olla erilaisia. Toimintatutkimuksessa kehittäjä eli tutkija on mukana toiminnassa, tutkimuksessa ja muutosprosessissa toisin kuin kehittämistutkimuksessa, jossa tutkija on ulkopuolinen tarkkailija. (Kananen 2012, 38; 41; Kananen 2014, 20; 29; Kuula 2001, 10.)

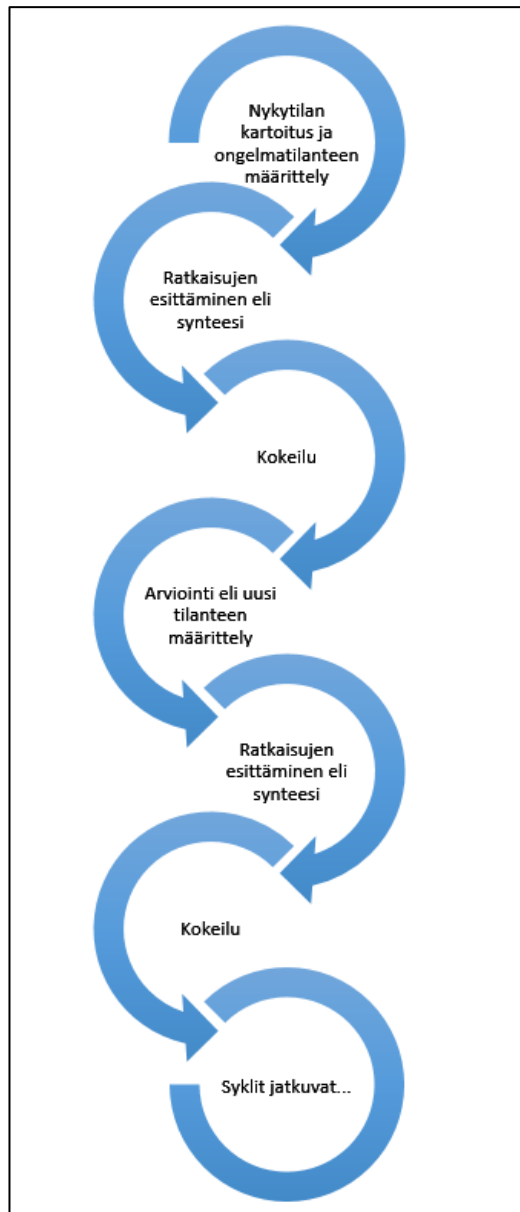
Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitellaan ilmiön syvällistä ymmärtämistä, kuvaamista ja tulkitsemista. Tarkkaa viitekehystä toteuttaa laadullista tutkimusta ei voi määritellä, vaan aineistoa analysoidaan sykleissä, aineistoa kerätään ja analysoidaan vuorotellen. Laadullinen tutkimus keskittyy pääasiassa prosessien ja ilmiöiden tutkimiseen, halutaan selvittää merkityksiä sekä ihmisten kokemuksia. Tietoa kerää ja analysoi tutkija, joka usein myös osallistuu ilmiön parissa tapahtuvaan toimintaan, havainnoi ja haastattelee siihen osallistuvia. Tällaista tutkimusta voidaan käyttää tilanteissa, joissa halutaan esimerkiksi syvällistä näkemystä jostakin ilmiöstä tai hyvä kuvaus, silloin kun siitä ei ole aiempaa tietoa, teoriaa tai tutkimusta. Laadullinen tutkimus voi edetä joustavasti, siinä voidaan toimia ja edetä tilanteen mukaan. (Kananen 2012, 37; Kananen 2014, 21–23.)

Toimintatutkimuksen tavoitteena on muutos, siksi se on enemmän kuin laadullinen tutkimus perinteisessä merkityksessä. Toimintatutkimuksessa vaaditaan enemmän perehtymistä ilmiöön, sillä tavoitteena on kokeilujen kautta tapahtuva muutoksen läpivieminen. Se onkin usein ajallisesti nykytilaa kuvaavaa laadullista tutkimusta pidempikestoinen, sillä aikaa kuluu ilmiöön perehtymiseen, toimenpiteiden, parannusten

suunnitteluun ja niiden toteuttamiseen sekä arvioimiseen. (Kananen 2012, 37–38; Kananen 2014, 28.) Toimintatutkimuksen kohteena oleva substanssi voi liittyä mihin tahansa ihmiselämään liittyvään asiaan, kohteena voi olla esimerkiksi ammattilaisen ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tutkiminen ja kehittäminen tai toisaalta vaihtoehtoisten maailmanskenaarioiden analyysi (Kuula 2001, 11).

Tutkimuskysymyksen asettelu ratkaisee, millaisia tuloksia tutkimuksella tuotetaan eli mitä saadaan aikaiseksi. Toimintatutkimuksella voi saada aikaa muutosta, esimerkiksi uuden tuotekonseptin kehitys, ajankäytön parantaminen tai työpaikan viihtyvyyden parantaminen. Nämä ovat yksittäisiä asioita, niitä ei voida yleistä tai siirtää. Laajempina tuloksina voisivat olla sellaiset, jolloin kysytään esimerkiksi miten kehitetään uusi konsepti tai miten työilmapiiri saadaan paremmaksi. (Kananen 2014, 33.)

Toimintatutkimus etenee sykleittäin (kuvio 2), jossa perusajatuksena yhdelle syklille on eteneminen nykytilan kartoittamista seuranneeseen ongelmatilanteen määrittelyyn, siitä ratkaisujen esittämiseen eli synteesiin ja kokeiluun sekä arviointiin. Arviointi ja seuranta johtavat uuteen nykytilan kartoitukseen ja siitä alkaa uusi sykli. (Kananen 2014, 34.)



Kuvio 2. Toimintatutkimuksen eteneminen sykleittäin (Kananen 2014)

Toimintatutkimuksessa käytetään erilaisia tutkimusmenetelmiä ja analyysimenetelmiä, joten se on tutkimusstrategia. Toimintatutkimuksessa aineiston keruuna käytetään aina osallistuvaa havainnointia, jolloin tukija mukana havaittavassa ilmiössä. Havainnointia täydennetään usein haastatteluin, jolla halutaan varmistaa havainnoin todentamukaisuutta ja tulkintaa. (Kananen 2014, 29.)

Määrällisissä ja laadullisissa tutkimusorientaatioissa tutkimuksen luotettavuutta lähestytään eri tavoin. Luotettavuuden arviointi kohdistuu tutkimusmenetelmien lisäksi tut-

kimusprosessiin ja tutkimustuloksiin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa asiaa lähestytään yleisimmin reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden näkökulmista, mutta kvalitatiivisessa tutkimuksessa usein vakuuttavuuden käsitteen näkökulmasta. Kehittämissä tärkein näkökulma arvioida luotettavuutta on arvioida tiedon käyttökelpoisuutta. Tutkijan pyrkimys on vakuuttaa tiedeyhteisö tutkimuksensa pätevydestä. Tämän vuoksi tutkimukseen liittyvät aineistot, valinnat sekä tehdyt tulkinnat on esitettävä avoimesti. (Toikko & Rantanen 2009, 121–123.)

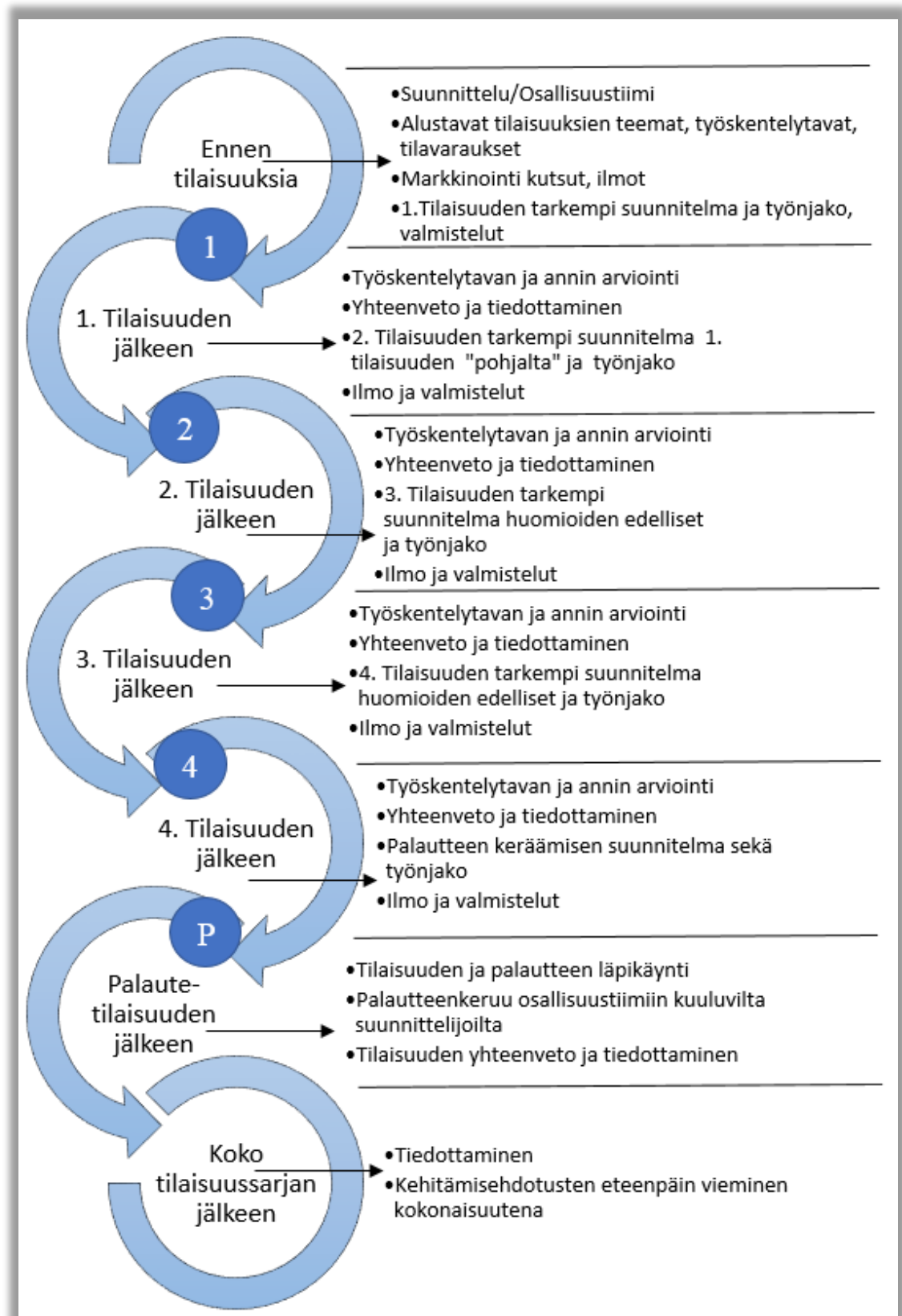
#### 4.2 Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksien järjestämisen strategiana toimintatutkimus

Koulutetuille kokemustoimijoille järjestetyt tilaisuudet suunniteltiin ja toteutettiin toimintatutkimuksen mukaisesti etenevässä järjestyksessä eli sykleissä (kuvio 3). Syklit etenivät seuraavasti; Nykytila – parannusehdotus – ryhmän kokoontumiset – toteutus ja arviointi, miten eri tilaisuudet menneet – seuraavan tilaisuuden suunnittelun edellisten pohjalta – parannusehdotukset – toteutus – kokeilut – arviointi – lopussa palautteen keruu.

Opinnäytetyössä ilmiönä oli koulutettujen kokemustoimijoiden ryhmän toiminta. Palautetta kerättiin ryhmään osallistuneilta sekä osallisuustiimiltä. Järjestävä taho eli osallisuustiimi, myös opinnäytetyön tekijä tutkijana oli mukana ilmiössä.

Tiedonkeruumenetelminä käytettiin prosessin etenemisen osalta kirjoittamalla muistioiden suunnittelupalavereissa sekä kyselyillä osallisuustiimille. Palauteen keräämisessä käytettiin osallistuvaa havainnointia, lomakekyselyjä ja teemakeskustelua. Tutkittavaa aineistoa ovat kyselyaineistot, muistiot keskusteluista, suunnittelupalaverien muistiot sekä opinnäytetyöntekijän kirjaamat päiväkirjamuistiinpanot.

Opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistehtävä ja lähestymistapana on arviointitutkimus. Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksia on järjestetty osallisuustiimin yhteistyönä ja järjestämisessä on toteutunut sykleissä tapahtuva kehittävä toimintatutkimus.



Kuvio 3. Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksien järjestämisprosessin syklit

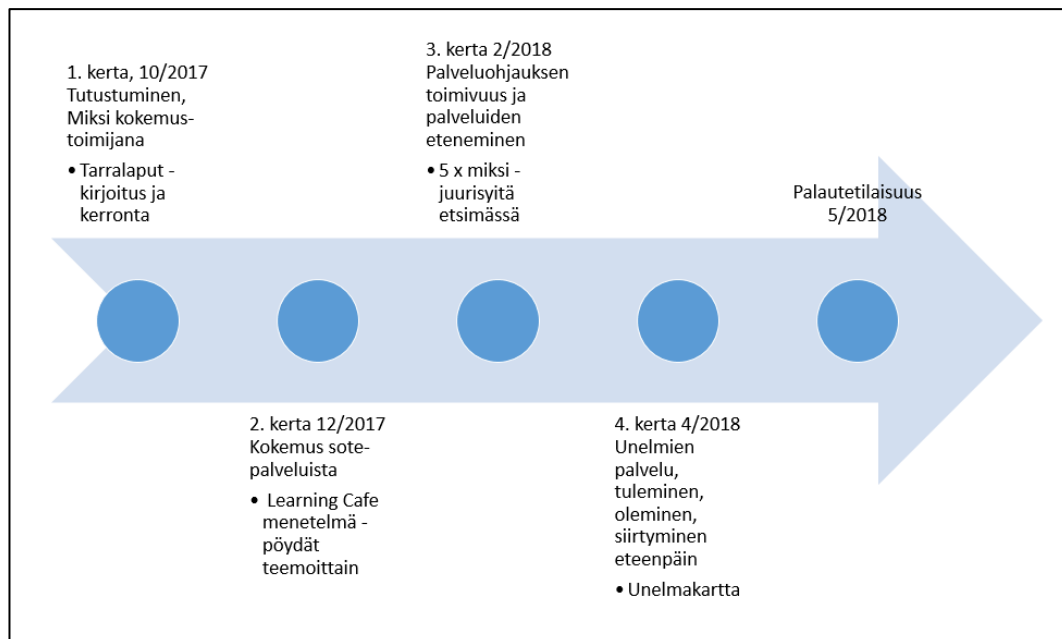
### 4.3 Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuudet

Osallisuustiimi lähetti syksyllä 2017 kutsun (liite 1) Satakunnassa kaikille koulutetuille kokemustoimijoille, joita tunnistettiin noin 60–70 henkilöä. Kokemustoimijoille on alueella järjestänyt koulutuksia Satakunnan sairaanhoitopiirin psykiatrian toimiala, Porin perusturvan psykososiaaliset palvelut sekä sosiaali- ja terveystieteiden keskeiset palvelut ja terveysalan järjestöt. Yhteiseen keskusteluun kutsuttiin nuoria tai aikuisia, joilla on omakohtaista kokemusta työllistymisen vaikeuksista tai vamman, sairauden tai yllättävän elämänmuutoksen vaikutuksista työkykyyn. Henkilöitä haastettiin tuomaan omaa kokemustietoaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen maakunnassa.

Kutsussa kerrottiin, että Satasote on Satakunnassa tapahtuvalle sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden uudistukselle annettu nimi ja, että Satasoten kuntoutus- ja työllisyshankkeissa luodaan Satakuntaan yhtenäisiä kuntoutuksen, työllisyyden ja osallisuuden palveluita. Kutsutuille tarkennettiin, että osallistua voi, jos oma elämäntilanne on työtön tai siirtymässä töihin, työssä tai siirtymässä sairaalomalta töihin, työnhakija, opiskelija tai siirtymässä opinnoista töihin tai kuntoutustuen saaja. Näin tavoiteltiin mahdollisimman laajasti osallistujia, joilla oli kokemusta hankkeissa kehitettävistä palveluista.

Tilaisuuksiin osallistui syksy 2017 ja kevään 2018 aikana yhteensä 22 koulutettua kokemustoimijaa ja ryhmän tapaamisissa käytettiin erilaisia osallistavia työskentelytapoja. Jokaisen neljän Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tapaamisen jälkeen tilaisuuden annista koottiin yhteenveto, joka julkaistiin Satakunnan maakuntaudistuksen www-sivuilla ja tallennettiin myös Satakunto hankkeen www-sivuille. Tässä kehittämistehtävässä käytettiin julkaistuja yhteenvetoja tausta-aineistona.

Kuviossa 4 on koottu tilaisuuksien ajankohdat, niissä esillä olleet teemat sekä käytetyt työskentelymenetelmät.



Kuvio 4. Koulutetut kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tapaamiset

Taulukkoon 3 on koottu Kokemustoimija vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksissa esille nousseita tärkeimpiä asioita kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden kehittämiseen liittyen. Osittain samoja asioita esiintyy myös palautekyselyn aineistossa.

Taulukko 3. Yhteenvetoa Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksista

Ajan- kohta	Tilaisuuden teema	Yhteenvetoa tilaisuudesta
<b>I Loka- kuu 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutustuminen</li> <li>• Miten ja mihin kokemustoimijat haluavat vaikuttaa</li> </ul>	<p>Miten halutaan vaikuttaa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oman kokemustarinan ja- tiedon jakaminen vertaisille, asiakastyötä tekeville, sekä opiskelijoille eli tuleville ammattilaisille</li> <li>• Asioiden kehittäminen yhdessä, aiheina erityisesti osatyökykyisen työllistymisen ja työelämässä jatkamisen tukeminen sekä asiakkaan kuulemisen edistäminen</li> </ul> <p>Mihin halutaan vaikuttaa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asenteisiin ja ennakkoluuloihin</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koetut hyvät ja hyödylliset palvelut</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keskeistä onnistunut vuorovaikutus, että kuunnellaan ja kuullaan</li> <li>• Palveluiden parhaus tulee esille, kun palvelut järjestetään joustavasti ja yksilöllisesti</li> <li>• Hyviä palvelut/käytännöt, joissa itsetuntoa tuetaan ja jotka sisältävät toiminnallisuutta</li> <li>• Helppokäyttöisiä ja saavutettavia digi-palveluita mm. kanta.fi, suomi.fi, äänikirjasto Celia sekä SataDiag; tekstiviesti-muistutus laboratorioskäynnistä, iso +</li> </ul>

Ajan- kohta	Tilaisuuden teema	Yhteenvetoa tilaisuudesta
<b>II Joulu- kuu 2017</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokemuksia Sote-palveluista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omien etujen mukaisia palveluita saadakseen tarvitaan omaa aktiivisuutta ja rohkeutta vaatia palvelua</li> <li>• Ajoittain tarvitaan myös omaisen tai asiakastyötä tekevän ammattilaisen tukea</li> <li>• Toivottiin tukea ja palvelua nykyistä varhaisemmassa vaiheessa, jo ennen kuin tilanteet kriisiytyvät</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokemuksia Sote – palveluprosesseista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monia hyviä kokemuksia ns. rinnalla kulkijoiden konkreettisesta ohjauksesta ja neuvonnasta</li> <li>• Koettiin tarvetta kokonaisvaltaiseen yhden vastuutahon koordinoimaan tukeen, ohjaukseen ja seurantaan sekä pysyvämpään asiakas – ammattilainen vuorovaikutussuhteeseen</li> <li>• Koettiin, että tiedonsiirto eri sektoreiden, eri ammattilaisten ja eri tietojärjestelmien kesken ei toimi</li> <li>• Osallistujien mielestä kokemustoimijoiden kokemustietoa ja asiakasnäkökulmaa ei hyödynnetä tarpeeksi</li> </ul>
<b>III Helmi- kuu 2018</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kokemuksia yksilöllisen palveluohjauksen toivuudesta sekä palveluiden etenemisestä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakastyötä tekeviä ammattilaisia koetaan olevan liian vähän asiakkaita kohden</li> <li>• Asiakasosallisuus ja aito kohtaaminen toteutuu vielä riittämättömästi</li> <li>• Ehdotettiin vastuutahoja; vastuu-ammattilaista erikseen akuuttien tilanteiden asiakkaille / jo palveluiden piirissä oleville asiakkaille</li> <li>• Asiakkaan oman vastuun tulisi lisääntyä asteittain ja yksilöllisesti palveluiden edetessä</li> </ul>

Ajan-kohta	Tilaisuuden teema	Yhteenvetoa tilaisuudesta
<p><b>IV Huhti- kuu 2018</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unelmien palvelu</li> </ul> <p>Kokemustoimijat kuvasivat, miten palveluihin tuleminen, siellä oleminen ja sieltä pois siirtyminen tapahtuisi mahdollisimman sujuvasti asiakkaan näkökulmasta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajateltiin unelmien palvelun olevan rentoa, vähän kuin hyvältä tuntuva juhlapäivä palvelun piirissä</li> <li>• Tärkeäksi koettiin, että tulotaso, ikä tai asuinpaikka eivät vaikuttaisi palveluun pääsyyn</li> <li>• Palvelussa pitäisi tulla kokonaisvaltaisesti nähdyksi ja kuulluksi, sekä aidoksi kohdatuksi</li> <li>• Ensikohtaamisen merkitystä korostettiin ryhmässä ja palvelussa kohtaamiselta toivottiin välittävää ja vastuullista huomioimista</li> <li>• Tulevaisuuden palveluissa toivotaan olevan tarjolla vaihtoehtoja sekä aito mahdollisuus valita itselleen sopivat palvelumuodot</li> <li>• Kokemustoimijat toivoivat tutun verkoston kannattelevan myös palvelun päättyessä, ettei jää tyhjän päälle</li> <li>• Saattaen vaihtaen –toimintatapaa pidetään toimivana ja toivottavana tapana asiakkaan siirtymiselle palvelusta toiseen</li> <li>• Kokemustoimijat kuvasivat psykososiaalisen tuen olevan välillä pieniä tekoja ja sanoja; ystävällinen sana rutiinipalveluissa tai kuulumisten kysyminen palvelun päätyttyä</li> <li>• Kokemustoimijat unelmoivat saavansa tasa-arvoisia ja systemaattisia mahdollisuuksia vaikuttaa palveluihin</li> <li>• Kokemustoimija ei ole uhka ammattilaiselle, ryhmä muistutti</li> <li>• Kokemustoimijat toivoivat kuntoutuvansa palveluiden avulla työelämään, josta saisi oikeaa palkkaa</li> <li>• Ellei työllistyminen ole mahdollista, haaveena pidetään taloudellisen epävarmuuden lieventymisestä</li> </ul>
<p><b>IV Touko- kuu 2018</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilaisuussarjan jälkeen palaute-tilaisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilaisuudessa annettua palautetta on käytetty aineistona ja kuvattu tarkemmin tässä opinnäytetyössä</li> </ul>

## 5 AINEISTON KERÄÄMINEN

Kyselytutkimuksia käytetään tiedon keruuseen ja tarkasteluun liittyen ihmisten toimintaan, mielipiteisiin, arvoihin ja asenteisiin sekä yhteiskunnallisiin ilmiöihin. Tarkasteltavat asiat ovat usein monimutkaisia ja moniulotteisia. Kyselytutkimuksessa käytetään kyselylomaketta, haastattelututkimuksessa kysymykset esitetään suoraan vastaajalle. Molempia tarkoitetaan termillä *survey*, mutta hyvää suomenkielistä vastinetta ei termille ole kehitetty. (Vehkalahti 2014, 11–12.)

Arvojen, asenteiden ja mielipiteiden selvittämiseen liittyy monia epävarmuustekijöitä, edustavatko kyselyyn vastanneet tutkittavaa perusjoukkoa, onko vastauksia riittävästi ja saatiinko kysymyksillä vastauksia tutkittaviin asioihin eli onko mittarit luotettavia. Mittaamiseen, itse tiedonkeruuseen ja tutkimukselle asetettuihin sisällöllisiin tavoitteisiin liittyy monia haasteita. Tutkija voi käyttää valmiita mittareita tai laatia ja määrittellä sisältöön liittyviä mittareita, jotka mittaavat tutkittavaa ilmiötä usein paremmin, kuin valmiit mittarit. (Vehkalahti 2014, 12.)

Opinnäytetyössä aineistona käytettävää palautetta toiminnasta kerättiin sekä Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän palautetilaisuuteen osallistuneilta kokemustoimijoilta (n=7) sekä osallisuustiimin jäseniltä (N=4).

### 5.1 Aineiston kerääminen kokemustoimijoilta

Toukokuussa 2018 pidettyyn palautetilaisuuteen kutsuttiin kaikki Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmään osallistuneet (N=22). Ryhmän tapaamisissa osallistujamäärät vaihtelivat seitsemästä neljääntoista (ka 9,5). Palautetilaisuudesta tiedotettiin viimeisessä ryhmän tapaamisessa huhtikuussa, jolloin kutsu (kuva 1) jaettiin osallistujille sekä samaisen tilaisuuden jälkeen vielä sähköpostilla kaikille ryhmän toimintaan osallistuneille. Palautetilaisuuteen saapui paikalle seitsemän kokemustoimijaa.



heille oli ollut osallistuminen ryhmän toimintaan. Vertaiskeskustelussa teemoina oli kokemusasiantuntijana jatkossa toimiminen nyt ja jatkossa sekä toimintaan liittyvä voimaantuminen. Aineistoksi kertyi osallistujien itse kirjaamia muistilappuja ja vastauslomakkeita, sekä projektisuunnittelijoiden kirjaamia muistiinpanoja keskustelusta.

### Fläppipapereille tilaisuuksittain arviointia

- Miten mielestään olivat kokeneet voivansa vaikuttaa asioihin
- Mikä oli erityisen hyvää tilaisuuksissa
- Mitä tilaisuuksissa olisi voitu tehdä toisin

### Kirjallisesti omaan lomakkeeseen ja sen jälkeen keskustellen/ kertoen

- Mihin asioihin olet mielestäsi saanut vaikuttaa?
- Mitä mieltä olet tilaisuuksien järjestelyistä ja käytetyistä työskentelytavoista? (Mikä oli hyvää ja miksi? Mikä oli huonoa ja miksi?)
- Mikä merkitys Kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmään osallistumisella on ollut sinulle?

### Teemoittain etenevä vertaiskeskustelu

- Miten osallistujat ovat halukkaita toimimaan jatkossa ja tuomaan omaa ääntään palvelujen kehittämisessä kuuluviin?
- Mitä ehdotuksia siihen, miten yleisesti kokemustoimijoiden asiantuntijuutta ja kokemustietoa sekä osaamista saataisiin maakunnan palveluiden kehittämisessä jatkossa hyödynnettyä?
- Kokemustenvaihtoa kokemustoimijana toimimisesta – mitä ovat tehneet ja mitä reittejä käyttäneet päästäkseen ”esille”?
- Miten ovat voimaantuneet?

Kuvio 5. Menetelmät aineiston keräämiseksi palautetilaisuudessa

Tavoitteena oli tutkia, millaisena osallistujat ovat järjestetyt tilaisuudet kokeneet. Olivatko he kokeneet osallistumisen merkityksellisenä sekä miten he jatkossa toivovat saavansa omaa ääntänsä palvelujen kehittämisessä kuuluviin.

Aineiston keräämisessä käytettiin useita eri menetelmiä ja pyrittiin saamaan palautetta osallistujilta osallisuuden toteutumisen kokemuksista. Osallisuuden toteutumista pyrittiin teoriataustaan peilaten ryhmittelemään eri teemoihin. Aineiston keräämisessä on kysymysten asettelussa huomioitu tavoite saada esille kokemuksia liittyen vaikuttamiseen ja vaikuttamiseen, merkityksellisyyden ja pystyvyyden kokemuksiin, dialogisuuteen, tasavertaisuuteen ja yhteisöllisyyteen sekä yhteisen ymmärryksen saavuttamiseen liittyen.

## 5.2 Aineiston kerääminen osallisuustiimiltä

Tilaisuussarjan ja palautetilaisuuden jälkeen kaikki osallisuustiimiläiset (N=4) saivat vastattavakseen kyselylomakkeet (liite 5). Kysymysten perusteella kukin osallisuustiimin jäsen arvioi, miten järjestetyssä toiminnassa toteutuivat Innokylän kehittämistoiminnan arviointikehikossa määritellyt yhteiskehittämisen kriteerit (liite 6) sekä taulukossa 2 esitetyt Sokran (Isola ym. 2017) osallisuuden ja yhteiskehittämisen määrittelyssä kuvaamat kriteerit.

Aineistona on käytetty osallisuustiimin osalta lomakkeilla kerätyn palautteen lisäksi osallisuustiimin keskustelumuistioita, sekä kehittämistyön tekijän tutkimuspäiväkirjaa liittyen Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksien järjestämiseen ja kehittämistyön etenemiseen.

## 6 TULOKSET JA AINEISTON ANALYSOINTI

Palautetta antoi 32 % Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksiin osallistuneista sekä kaikki osallisuustiimin jäsenet. Palautetilaisuudessa sekä lomakkein kerättyä aineistoa tarkastellaan, ryhmitellään ja analysoidaan yhteiskehittämisen ja osallisuuden näkökulmista, jotka tämän tutkimuksen teoreettisena taustana. Toiminnassa oli tarkoituksena joka vaiheessa edistää osallistujien osallisuuden toteutumista sekä toimia yhteiskehittämisen suuntaviivojen ja kriteerien mukaisesti.

Tarkoituksena on arvioida, miten järjestetyissä tilaisuuksissa toteutuivat yhteiskehittämisen kriteerit, osallisuuden eri muodot sekä millaisia kokemuksia toimintaan osallistuneilla oli yhteiskehittämisestä osallisuuden edistäjänä. Annettua palautetta verrataan Isola ym. laatimaan määrittelyyn, mitä yhteiskehittäminen sisältää, jotta se edistää osallisuutta. Lisäksi tarkastellaan sitä, miten Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksien järjestämisessä on onnistuttu ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet siihen. Millaiset asiat ovat edistäneet ja mahdollistaneet osallisuuden ja yhteiskehittämisen toteutumista sekä millaiset asiat ovat haitanneet tai estäneet niiden toteutumista.

Aineisto on analysoitu sisällönanalyttisesti teemoitellen. Aineistosta hahmottuvia osallisuuteen ja yhteiskehittämiseen liittyviä kommentteja ja palautteita on ryhmitelty seuraavien teemojen mukaisesti:

- Vaikuttuminen ja vaikuttaminen
- Merkityksellisyyden kokeminen
- Pystyvyyden kokeminen
- Yhteisöllisyys
- Tasavertaisuus
- Dialogisuus
- Yhteinen ymmärrys
- Osallisuutta ja yhteiskehittämistä edistivät ja mahdollistivat
- Osallisuutta ja yhteiskehittämistä haittasivat ja estivät

Palautetilaisuudessa osallistujilta kysyttiin millaisena he olivat kokeneet ryhmälle järjestetyt tilaisuudet sekä mikä merkitys ryhmään osallistumisella on ollut. Palautelomakkeisiin oli vahvana viestinä kirjattu, että tilaisuudet oli koettu mielenkiintoisina ja

rentoina, mutta kuitenkin asiallisina. Tilaisuudet oli koettu tärkeiksi ja hyviksi ja opettaviksi, sillä niistä oli koettu saadun tietoa asioista, mm. missä mennään sotien kanssa. Annettiin palautetta, että ”*työskentely on ollut avointa, rehellistä ja yhteisöllistä*” ja ”*ilmapiiri rento ja ahkera*”. Vastaajat kuvasivat, että ovat osallistuneet tilaisuuksiin mielellään ja asioita on edennyt pienin askelin. Myös tutustumista uusiin ihmisiin pidettiin mukavana.

Ryhmään osallistumisen merkitys tuli palautteissa esille eri tavoin. Osallistujat kuvasivat merkitystä esimerkiksi seuraavasti: ”*osallistuminen ollut tärkeää, koska antaa paljon uusia asioita*”, ”*olen ymmärtänyt, etten ole yksin ajatuksineni*” ja ”*tunne, että omilla kokemuksilla on merkitystä*” sekä ”*osallistuminen helpotti toisessa ryhmässä aloittamista*”. Voidaan siis sanoa, että osallistuminen oli koettu palautteen perusteella merkitykselliseksi. Jokaisella oli kuitenkin oma näkemyksensä siitä, millainen merkitys korostui. Merkitystä kysyttäessä osa toi esiin myös sitä, että oli tullut kuulluksi.

Osallisuuden toteutuessa koetaan usein voimaantumista, jonka osallistujat nimesivät mieluummin vahvistumiseksi. Kun teemallisessa keskustelussa kysyttiin, miten kokemusasiantuntijana toimiminen on osallistujia vahvistanut, he kuvasivat ryhmään kuulumisen merkitystä; toiminnalla koetaan olevan merkitystä koko ryhmälle ja siitä saa paljon myös itse. Omalla esimerkillään saa vahvistettua muiden itsetuntoa ja häpeän tunne vähenee itseltäkin. Rohkeuden kuvattiin lisääntyneen. Tunne siitä, että omilla kokemuksilla on jokin suurempi merkitys, on vahvistanut osallistujia.

Arviointilomakkeessa kysyttiin mihin asioihin osallistujat ovat mielestään saaneet vaikuttaa. Vastauksissa tuli esille ryhmätyöskentelyt ja niiden hyvä yhteishenki, kaikkien mielipidettä oli kysytty. Asioista joihin saanut vaikuttaa, oli mainittu palveluiden kehittäminen sekä ”*kaikki asiat*”. Vastauksista tulee esille, että avointa keskustelua on ollut paljon, ja koettu, että oman mielipiteen on voinut sanoa. Vastaajat toivovat myös, että omien kokemusten kertomisesta olisi hyötyä palveluita kehitettäessä.

## 6.1 Yhteiskehittämisen kriteerien toteutuminen

Erilaiset kehitettävät palvelut ja toimintamallit jäsentyvät käytännöiksi. Niiden kehittäminen aloitetaan tiettyyn tarkoitukseen ja niihin liittyy toimijoita, tehtäviä, vuorovaikutusta ja resursseja, joita hyödynnetään. Paikallinen uusi toimintamalli voidaan mallintaa yleisesti käytettäväksi malliksi, jossa jäsentyy käyttötarkoitus, tehtävät, toimijat ja työnjako sekä tarpeelliset resurssit. (Innokylän www-sivut 2019.)

Innokylään vietävien toimintamallien arviointiin kehitetyn arviointikehikon taustalla on innovaatiokäsitys, jonka mukaan innovaatiosta voidaan puhua siinä vaiheessa kun uusi idea tai malli toimii hyvin käytännössä ja käyttöön otetussa mallissa on uutuusarvoa aiempaan toimintaan verrattuna sekä toimintamalli on vastannut siihen tarpeeseen, miksi sitä on alettu kehittää. Arviointia tehdään liittyen kehittämistoimintaan, toimintamallien sisältöön sekä tuloksellisuuteen. Kehikon arviointiteemat kohdentuvat eri tavoin riippuen mitä arvioidaan. (Innokylän www-sivut 2019.)

Kehittämistoiminnan arviointikehikossa yhteiskehittämisen teeman arviointikriteereillä arvioidaan sitä, onko kehittämisen lähtökohtana ollut määriteltyyn ongelmaan tai haasteeseen liittyvät tarpeet, miten hyvin keskeisiä toimijaryhmiä on saatu osallistettua kehittämistoimintaan ja miten ryhmien tarpeet on huomioitu kehittämisessä sekä ylittääkö kehittäminen sektorirajoja. Myös kehittämistoiminnan sisällymistä perustyyöhön arvioidaan. (Innokylän www-sivut 2019.)

Kehittämistoiminnan arviointia tehdään yleisesti arvioiden näyttöä kehittämisympäristöihin tai hankepankkiin kirjattuja sisältöjä arvioimalla (Innokylän www-sivut 2019). Tässä opinnäytetyössä kehittämistoimintaa arvioidaan osallistujien antaman palautteen perusteella peilaten niiden sisältöjä Innokylän kehittämistoiminnan arviointikehikosta (liite 6) valitun yhteiskehittämisen arviointiteeman arviointikriteereihin. Taulukkoon 4 on koottu Kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmän tilaisuuksien arviointia yhteiskehittämisen toteutumisesta toiminnassa.

Taulukko 4. Yhteiskehittämisen kriteerien toteutuminen Kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmän toiminnassa

Yhteiskehittämisen teeman arviointikriteerit:	Osallisuustiimin (n=4) antama arvio toteutumisesta:	Kokemustoimijoiden (n=7) palautteesta tähän liittyvää arviointia
<p>Kehittämistoiminnan lähtökohtana ovat identifioituun ongelmaan tai haasteeseen liittyvät kehittämistarpeet</p> <p>(esim. asiakkaiden, vapaaehtoisten, vertaistoimijoiden, ammattilaisten, organisaation ja/tai päätöksenteon tarpeet).</p>	<p>Kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmälle järjestetyn toiminnan lähtökohtana oli tarve saada hankkeiden kehittämistyöhön mukaan kohderyhmää, koulutettuja kokemusasiantuntijoita ja hyödyntää heidän kokemuksiaan, tietoaan ja näkemyksiään palvelujen prosesseista ja asiakkaan kohtaamisista.</p> <p>Toiminnassa kokemusasiantuntijat olivat ammattilaisten kanssa yhdessä, tasavertaisina kehittämässä toimivia, oikea-aikaisia ja tarpeeseen vastaavia palveluita.</p> <p><i>”Tärkeitä aidoit kokemukset ja kohtaamiset, joita jokaisella oli ollut omassa tilanteessaan ja niiden hyödyntäminen laaja-alaisessa kehittämisessä tänä päivänä.”</i></p> <p>Kerättyä kokemustiedon välitettiin maakunta- ja sote-uudistuksen valmisteluun sekä avoimella viestinnällä tiedoksi muille kiinnostuneille.</p>	<p>Osallistujat kokeneet, että: he ovat tulleet kuuluksi ja heillä on toive, että omien kokemusten kertomisesta on hyötyä.</p> <p>Mukana oleminen on myös auttanut selkeyttämään omaa roolia palveluissa.</p> <p>Osallistujilla on halua jatkossa mm. auttaa omalla kokemuksellaan ja esimerkillään, sekä toimia sote-ammattilaisten työpareina/ kokemusasiantuntijan roolissa.</p>
<p>Kehittämistoimintaan on osallistunut kehitettävän asian kannalta keskeiset toimijaryhmät</p> <p>(esim. asiakkaat, vapaaehtoiset, vertaistoimijat, ammattilaiset, johto, päätöksentekijät).</p>	<p>Kehittämistoiminnan kannalta keskeinen ryhmä on ehdottomasti ollut kokemusasiantuntijat; heillä arvokasta tietoa.</p> <p>Tilaisuuksiin osallistui sekä potilas- ja vammaisjärjestöjen, Porin kaupungin ja Satakunnan sairaanhoitopiirin kouluttamia kokemustoimijoita;</p> <p>eri taustoista, paljolti mielenterveys- ja päihde kokemuksiin, osalla myös sairausryhmäkohtaista tai kehitysvammapuolen kokemusta.</p> <p>Kuntoutus- ja työllisyys Hankkeiden edustus oli hyvin mukana osallisuustiimissä, osallistujat kaikista kolmesta hankkeesta.</p> <p>Kehitettävän asian kannalta oli tärkeää, että mukana oli mt-taustaisia kokemusasiantuntijoita, mutta mukaan kaivattiin lisäksi tuleongelmataustaisia ja työelämään jollain tavalla sidoksissa olevia kokemusasiantuntijoita.</p> <p>Asiakastyötä tällä hetkellä tekeviä ammattilaisia olisi voinut olla mukana ryhmissä. Ammattilaisia edustivat toiminnassa hanketoimijat. Päätöksenteossa olevia ei ollut mukana ryhmässä, mutta viestiä heidän suuntaansa toimitettiin. maakuntauudistuksen valmistelutyöryhmien lisäksi tuotettua tietoa on viety THL:lle.</p>	<p>Osallistujilla kokemuksia, että:</p> <p><i>”ryhmätöissä oli hyvä henki ja kaikki saivat sanoa mielipiteensä”</i></p> <p>Osallistujat toivovat jatkossa voivansa yhä näkyvämmiin tuoda esille omaa tarinaansa sekä toimia vertaisena. Lisää keskustelua kuntien päättäjien kanssa tarvitaan sekä joku mieltä myös politiikkaan mukaan lähtemistä.</p>

<p>Kehittämistoiminta ylittää sektorirajoja (julkinen, yksityinen, kolmas sektori).</p>	<p>Kehittämistoimintaan osallistui potilas- ja vammaisjärjestöjen, Porin kaupungin ja Satakunnan sairaanhoitopiirin kouluttamia kokemustoimijoita, joten sektorirajoja ylityi. Toiminta mahdollisti osallistujien tutustumisen ”eri alan” kokemustoimijoihin ja toimi myös osallistujia yhdistävänä vertaistoimintana.</p> <p>Osallisuustiimissä oli ammattilaisten edustus eri sektoreilta; julkiselta puolelta edustettuna kuntoutus, vanhuspalvelut ja vammaispalvelut sekä kolmas sektori: järjestötoimijat.</p>	<p>Osallistujilla kokemuksia, että tilaisuudet ovat avanneet uusia mahdollisuuksia; on tutustuttu eri sektorien kouluttamiin kokemusasiantuntijoihin.</p>
<p>Kehittämistoiminta on moniäänistä kehittämistä, joka on organisoitu osaksi perustyötä ilman hankerahotusta ja erillistä hanketta.</p>	<p>Moniääninen kehittäminen toteutui järjestetyissä tilaisuuksissa, joka hankkeiden toimintaa, ei osana perustyötä. Toiminnassa on seuraavia tilaisuuksia suunnitellussa hyödynnetty aiemmista tilaisuuksista saatua palautetta.</p> <p>Kokemusasiantuntijat ovat tuoneet omaa kokemustaan ja osaamistaan mukaan kehittämistyöhön. Kaikkien osallistujien ääni on ollut tasavertainen.</p> <p>Käytössä olleet osallistavat, vaihtelevat työmenetelmät mahdollistivat kunkin kokemustoimijan kokemustiedon kuulemisen ja hyödyntämisen, vaikka käytetyt menetelmät eivät olleetkaan kaikille osallistujille aina helppoja.</p> <p>Ryhmässä tuli esille, että kokemusasiantuntijat olivat käytännössä kokeneet ammattilaisten toisinaan pitävän kokemusasiantuntijoita uhkana. Olisikin ollut rikkaus, jos asiakastyötä tekeviä ammattilaisia olisi ollut mukana.</p>	<p>Osallistujilla on kokemuksia, että:  <i>”työskentely on ollut avointa, rehellistä ja ai-toa”</i></p>

Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksien järjestämisen lähtökohtana oli tarve saada ammattilaisten kanssa tehtävän maakunnallisen kehittämistyön rinnalle kokemustietoa työikäisiltä asiakkailta, joilla oli omakohtaista kokemusta työllistymisen haasteista tai sairauden, vamman tai muun elämäntilanteen vaikutuksista työkykyyn. Koulutettuja kokemusasiantuntijoita kutsuttiin mukaan yhtenäisten työllisyyden, kuntoutuksen ja osallisuuden palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Joten kehittämistoiminnan lähtökohtana oli identifioitu haaste ja siihen liittyvät kehittämistarpeet.

Kehitettävän asian kannalta kehittämistoimintaan osallistui keskeisiä toimijaryhmiä, jos mietitään eri tahojen kouluttamia kokemusasiantuntijoita. Toimintaan osallistuneista keskeisimpiä toimijaryhmiä olivat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat, kehitysvammaiset, sekä muutaman sairausryhmän edustajat. Kaikilla oli kokemusasiantuntija-toimintaan liittyvää koulutusta taustalla. Kuntoutuksen ja osallisuuden palveluista sekä yleisesti sote-palveluista osallistujilla oli runsaasti kokemusta, työllisyyden ja työllistymisen palveluista taas niukasti kokemusta. Tarkoituksena oli saada tietoa kehittämisen tueksi osallisuuden, kuntoutuksen ja työllisyyden palveluihin liittyen, mutta kokemustietoa ei tällä osallistujajoukolla ollut kaikista näistä palveluista. Usealla osallistujista oli eläkepäätös, joten he eivät ole olleet viime aikoina aktiivisissa työllistämisen palveluissa. Tilaisuuksissa ei ollut mukana sote- ja työllisyyspalveluissa toimivia ammattilaisia, joten kokemustoimijoilta kerätty tieto välittyi hanketyöntekijöiden ja raporttien kautta.

Moniäänisyys ja tasavertaisuus toteutuivat niin osallisuustiimin keskinäisessä toiminnassa kuin kokemustoimijoille järjestetyissä tilaisuuksissa. Kuntoutus- ja työllisyys-hankkeiden osallisuustiimi suunnitteli ja toteutti tilaisuudet yhdessä kunkin osallisuustiimin edustajan osaamista hyödyntäen ja aina edellisten tilaisuuksien palautteita hyödyntäen. Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksissa käytettiin vaihtelevia ja osallistavia työmenetelmiä ja siten mahdollistettiin kunkin osallistujan kuulemista ja kokemustiedon hyödyntämistä. Jokainen sai osallistua tilaisuuksissa haluamallaan tavalla. Palautteen perusteella kaikki työskentelytavat eivät olleet kaikille osallistujille helppoja, mutta erilaisia työskentelytapoja kuitenkin käytettiin joka ryhmässä.

## 6.2 Osallisuuden ja yhteiskehittämisen toteutumisen arviointia

Yhteiskehittäminen edistää toteutuessaan osallisuutta. Taulukkoon 5 on kuvattu aineistosta osallisuuden ja yhteiskehittämisen teemoihin liittyvää palautetta osallistuneilta kokemustoimijoilta sekä osallisuustiimiltä. Palautteessa ja kommentaissa tulee esille arviointia siitä, miten osallistujat ovat kokeneet mm. pystyneensä olemaan mukana vaikuttamisen prosessissa, miten osallistujat ovat kokeneet toteutuneen dialogisuuden, yhteisöllisyyden sekä tasavertaisuuden sekä miten toiminnan merkityksellisyys tuli esiin. Lisäksi kuvioon 6 on kuvattu arviointia siitä, mitkä asiat osallistujien ja

osallisuustiimin mielestä edistivät ja mahdollistivat osallisuuden ja yhteiskehittämisen toteutumista ja toisaalta mitkä asiat toteutumista estivät ja haittasivat.

Taulukko 5. Osallistujien (N=11) arvio osallisuuden ja yhteiskehittämisen toteutumisesta

Teemat	Kokemustoimijoiden (n=7) palaute	Osallisuustiimin (n=4) antama arvio
Vaikuttaminen ja vaikuttuminen	Tilaisuuksien ryhmätyöskentelyissä hyvä ja avoin ilmapiiri, oman mielipiteensä on voinut sanoa. On koettu voivan vaikuttaa kaikkeen, sekä palvelujen kehittämiseen.	Osallistujat kokivat pystyneensä vaikuttamaan asioihin ja tulleen kuuliksi. Osallistujan tärkeä pohdinta omasta roolistaan ja aktiivisuudestaan palveluiden käyttäjänä, ja siten vaikuttajana palveluun – mielenkiintoinen huomio! Kokemus, että osallistumisella pystyivät oikeasti vaikuttamaan asioihin.
Merkityksellisyden kokeminen	Ryhmään osallistumisen merkitys tiivistyy kommentissa ” <i>Se tunne, että kokemuksillani on merkitystä</i> ”.	Osallistujat kokivat, että ryhmässä oli ollut helppo puhua vaikeistakin asioista. Toivottiin, että kokemustietoa hyödynnettäisiin jatkossa nykyistä enemmän ammattitiedon rinnalla.
Pystyvyyden kokemus	Vertaiskeskustelussa tuli esiin voimaantumisen, kokemus siitä että häpeän tunne omasta sairaudesta on vähentynyt, avun pyytäminen itselle nähdään oikeutena. Rohkeus on lisääntynyt. Halu auttaa mahdollisimman monia omalla esimerkillä/ selviytymistarinalla.	Kokemustoimijat vaikuttajana –tilaisuudet olivat rohkaisseet osallistujia muuhunkin toimintaan; ” <i>Muutama osallistuja kertoi osallistumisen avanneen uusia mahdollisuuksia vaikuttaa kokemustoimijana</i> ”.
Yhteisöllisyys	Ryhmään kuulumisen kuvattiin tärkeäksi, ryhmän tuki mahtavaksi; ” <i>voinut olla oma itsensä</i> ”, ” <i>voinut puhua vapaasti</i> ” sekä ” <i>olen ymmärtänyt, etten ole yksin ajatuksineni</i> ”.	Palautteissa kuvattiin tilaisuuksien olleen hyviä ja osallistujat kokivat tulleen niissä kuulluksi. Se kertoo yhteisöllisyydenkin onnistumisesta. ” <i>Jokaisen oli mahdollisuus tuoda omaa tarinaansa ja kokemuksiaan esille omana itsenään</i> ”.

Tasavertaisuus	” <i>Koin olevani tasavertainen</i> ”, ” <i>aktiivista keskustelua</i> ” ja ” <i>vaikutusmahdollisuus, hienoa, että kuunneltiin</i> ” kommentit kuvaavat asiakkaiden kokenee, että heidän asiantuntemuksensa on huomioitu hyvin.	” <i>Palautteiden perusteella ajattelen, pystyimme luomaan ilmapiiriä, jossa kaikki olimme tasavertaisia ja kaikkien oli helppoa osallistua omalla tavallaan.</i> ” Osallisuustiimi kunnioitti kokemusasiantuntijoiden osaamista ja sitä, että he tuntevat itsensä ja tilanteensa parhaiten.
Dialogisuus	Työskentelyssä koettiin, että ” <i>keh-täsi ja kykeni tuomaan omat ajatukset esille</i> ” sekä ” <i>koin olevani tasavertainen</i> ”. Vaikeidenkin asioiden esilletuomiselle oli tilaa ja aikaa.	Joka tilaisuudessa osallisuustiimin jäsenillä oli oma tehtävänsä, jossa jokainen pyrki avoimeen vuorovaikutukseen osallistujien kanssa, ilman, että liikaa johdattelee niihin asioihin, joista teeman mukaisesti odotettiin vastauksia. Myöskään valmiita vastauksia ei osallisuustiimi pyrkinyt antamaan, vaan kuulemaan, mitä osallistujat tuottavat ja jatkamaan keskustelua siitä.
Yhteinen ymmärrys	Palautteessa oli kuvattu, että ” <i>oli ahdistavaa ja raskastakin muistella ja pohtia, mitä omalla palvelupolulla oli tapahtunut</i> ”. Näiden kokemusten jakaminen lisäsi kuitenkin yhteistä ymmärrystä taustoista. Toisaalta tilaisuuksista koettiin saadun paljon uutta tietoa esim. sotesta.	Mukana olevien toimijoiden, niin hanketyöntekijöiden, kuin tilaisuuksiin osallistuneiden kokemustoimijoiden yhteinen ymmärrys kasvoi monesta asiasta: palveluiden käyttäjän kokemuksista ja siihen vaikuttavista asioista, erilaisista työskentelytavoista ja niiden mahdollisuuksista ja haasteista, omasta roolista kokemustoimijana ja ammattilaisena sekä merkityksellisen toiminnan vaikutuksista henkilökohtaisella tasolla – osallisuuden kokemuksesta.

Palautetta antaneiden kokemustoimijoiden kommenteissa tulee lähes jokaisen osallistujan kokema tilaisuuksien hyvä ilmapiiri, jossa oli mahdollisuus omana itsenään puhua erilaisista asioista. Monet kertoivat tullessa kuulluiksi ja kokeneensa itsensä tasavertaisiksi muiden kanssa. Tilaisuudet oli koettu myös vaikuttamisen paikkoina ja oltiin sitä mieltä, että osallistumisella on ollut merkitystä, kun on saanut jakaa omia kokemuksia. Osallisuustiimin palaute vahvisti näitä asioita.

<p><b>Osallisuuden toteutumista ja yhteiskehittämistä mahdollistivat:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osallistujien mielestä: <i>"Avoin ja rento ilmapiiri", "mukavat ihmiset", "yhteishenki" ja "Mielenkiintoiset menetelmät"</i></li> <li>• Työskentelytavat olivat osallistujien mukaan monipuolisia ja tasavertaisuus toteutui.</li> <li>• Osallisuustiimin edustajat suhtautuivat tilaisuuksien yhteissuunnitteluun ja toteutukseen vastuullisesti ja aktiivisesti, paljon keskustelua käytiin kokemusasiantuntijoiden äänen kuuluviin saamisesta.</li> <li>• Tilaisuudet eivät olleet täysin valmiiksi suunniteltuja, vaan osallisuustiimin mielestä edettiin tilanteen mukaan, yrittäen kuitenkin pysyä tilaisuuden teemassa.</li> </ul>
<p><b>Osallisuuden toteutumista ja yhteiskehittämistä haittasivat tai estivät:</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksittäiset osallistajat kuvasivat, että jotkin työskentelytavat olivat haastavia. Esimerkiksi <i>"kuvamenetelmiä olisi voitu käyttää enemmän hyödyksi"</i></li> <li>• Osallisuustiimi arvioi, että käytetyt työskentelymenetelmät eivät soveltuneet kaikille yhtä hyvin.</li> <li>• Suunnittelua ja yksittäisen tilaisuuden tavoitetta olisi voinut edelleen tarkentaa, siten ehkä kehittämistyöhön olisi saatu konkreettisempaa ja yksityiskohtaisempaa tietoa kustakin asiasta. Nyt tilaisuuksissa tuli osallisuustiimin mukaan esille samoja asioita, vaikka teemat vaihtuivatkin.</li> <li>• Tilaisuuksissa oli paljon sisältöä, jopa useita teemoja yksittäisessä tilaisuudessa. Aikaa oli kuitenkin rajallisesti. Olisi voinut keskittyä rajatumpaan teemaan per tilaisuus, arvioi osallisuustiimi.</li> </ul>

Kuvio 6. Palautetta osallisuuden ja yhteiskehittämisen toteutumisen mahdollistajista ja estäjistä.

Osallisuustiimin jäsenet kävivät tilaisuuksien jälkeen keskustelua siitä, että pyrittiin saamaan lyhyessä ajassa paljon arvokasta kokemustietoa esille ja tähän yritettiin jatkon tilaisuuksia suunniteltaessa saada muutosta aikaan. Palautekyselyssä arvioitiin kuitenkin kriittisesti, että olisi voitu keskittyä rajatumpaan teemaan aina yhdessä tilaisuudessa, näin olisi ehkä saatu vielä konkreettisempia kuvauksia tai palveluiden kehittämisehdotuksia. Osallistajat myös vaihtuivat tilaisuuksittain, joten vaikka ennen jokaista tilaisuutta mietittiin erilaisia osallistavia työskentelytapoja, joita käyttämällä kaikki voisivat osallistua, niin silti käytössä oli menetelmiä, jotka eivät soveltuneet kaikille seuraavaan tilaisuuteen osallistuneille tai aiheuttivat ainakin paljon haastetta.

## 7 LOPUKSI

### 7.1 Tulosten luotettavuuden arviointi

Toimintatutkimuksen luotettavuusarviointi on haastavaa. Yleisesti tutkimuksen luotettavuutta tarkastellaan validiteetin eli pätevyyden (oikeiden asioiden) ja reliabiliteetin eli pysyvyyden/toistettavuuden käsitteiden kautta, mutta niiden käyttöä toimintatutkimuksen ja laadullisen tutkimuksen arvioinnissa on kritisoitu. (Kananen 2014, 125–129; Tuomi & Sarajärvi 2013, 136–137.)

Luotettavuutta ja uskottavuutta voidaan laadullisessa tutkimuksessa pyrkiä varmistamaan käyttämällä triangulaatiota. Kun tutkittavaa ilmiötä tarkastellaan monesta eri näkökulmasta, puhutaan triangulaatiosta, eli kolmiomittauksesta. Kohdetta tarkastellaan useamman tutkimusmenetelmän avulla ja näin mahdollisia aukkoja tiedonkeruussa voidaan täydentää toisella menetelmällä. (Kananen 2014, 122–123, 132.) Tässä tutkimuksessa on käytetty aineistotriangulaatiota ja hyödynnetty havainnointia, teemallista vertaiskeskustelua sekä erilaisia kirjallisia dokumentteja m. kyselylomaketta. Näin on saatu monipuolisempi kuva siitä, millaisena osallistujat ovat Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuudet kokeneet ja miten he ovat kuvanneet osallisuuden ja yhteiskehittämisen kriteerien toteutuneen.

Perusteellisesti tehty dokumentaatio laadullisen tutkimuksen tekemisen eri vaiheista on yksi keino varmistaa tutkimuksen luotettavuutta. Näin ulkopuolinen lukija voi tarkastella miten prosessi on edennyt ja löytää perusteluita analyysille ja tulkinnalle. (Kananen 2014, 134.) Luotettavuuden kriteerinä voi käyttää myös uskottavuuden käsitettä, varmistamalla, että tutkijan tekemät tulkinnat vastaavat tutkittavien käsityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2013, 138). Tässä opinnäytetyössä on pyritty dokumentoimaan prosessin eteneminen ja perustelut toiminnan järjestämiselle, aineiston keruun menetelmille, aineiston analysoinnille sekä tulkinnoille.

Tutkimustulosten vahvistusta ja siten tutkimuksen uskottavuutta on haettu myös osallistujilta; useaan tilaisuuksiin sekä palautetilaisuuteen osallistuneelta kokemustoimijalta sekä kolmelta muulta osallisuustiimin jäseneltä. He ovat perehtyneet tuloksiin ja

raporttiin sekä vahvistaneet ne omien havaintojensa ja tulkintojensa suuntaisiksi. Osallisuustiimin jäsenet perehtyivät opinnäytetyön raporttiin ja antoivat palautteensa asiaan sähköpostilla. Kokemusasiantuntija sai opinnäytetyö raportin sähköpostilla, mutta hänen kanssaan käytiin palautekeskustelu kasvotusten. Keskustelussa hän vahvisti, että tulokset oli analysoitu samansuuntaisella tulkinnalla, kuin hänen oma tulkintansa. Kokemustoimija kommentoi myös, että hänen mielestään asiat oli sujuvasti ilmaistu ja tilaisuuksien sisällöt ja niiden tapahtumat oli kuvattu tarkasti. Yhteenvedona esitetty taulukko Kokemustoimija vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksissa esille nousseista asioista kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden kehittämiseen liittyen sai myös kiitosta.

Tulosten luotettavuutta on hyvä arvioida myös kiinnittämällä huomiota vastaajien määrään. Opinnäytetyön tulokset perustuvat seitsemän osallistujan kokemuksiin ja heidän vastauksiinsa, kun kaikkiaan osallistujia oli eri tilaisuuksissa yhteensä 22. Tilaisuuksien osallistujamäärän keskiarvo oli 9,5, joten vähän alle sen jäätin palautetilaisuuden osallistujamäärässä. On hyvä kuitenkin pohtia, jäikö jotain oleellista tietoa saamatta. Olisiko saatu erilainen lopputulos, mikäli kaikki osallistujat olisivat antaneet palautetta toiminnasta. Palautetilaisuuteen osallistuneet antoivat kuitenkin hyvin yhdenmukaista palautetta ja vahvistivat toistensa kommentteja eli ristiriitaista palautetta ei tilaisuuksista annettu. Kokemukset tilaisuuksien merkityksestä olivat jokaisen kohdalla kuitenkin erilaisia, joten näkökulma olisi varmasti laajentunut, jos vastaajia olisi ollut enemmän. Palautetilaisuuteen osallistuneiden kokemustoimijoiden antama palaute on kuitenkin arvokasta ja antaa tähän opinnäytetyöhön asiakkaan äänen myös toiminnan arvioinnissa.

## 7.2 Hyvä tieteellinen käytäntö ja tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen teossa on huomioitava, että toimitaan hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Siihen kuuluu tiedeyhteisön tunnustamat toimintatavat; rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus tutkimusprosessin kaikissa vaiheissa. Tutkimuksessa käytettävät menetelmät tulee olla eettisesti kestäviä ja hyväksytyjä, muiden tutkijoiden työtä tulee kunnioittaa ja merkitä lainatut lähteet huolellisesti. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tutkimuksen suunnittelu, toteutus sekä raportointi perusteellisesti ja tieteelliselle tiedolle vaadittavalla tavalla. (Suomen Akatemia 2008, 5-6.)

Tässä kehittämistehtävässä on pyritty toimimaan huomioiden hyvä tieteellinen käytäntö kaikissa vaiheissa. Kehittämistyössä on pyritty tiedottamaan kohderyhmälle koko ajan selkeästi ja avoimesti, miten tilaisuuksissa toimitaan ja miten toiminnasta tiedotetaan. Opinnäytetyöhön liittyvässä palautetilaisuudessa ja aineiston keräämisessä ko. tilaisuudessa on pyritty varmistamaan, että kaikki osallistujat ovat tietoisia mihin kerättyä aineistoa käytetään. Opinnäytetyön tekijä on kokenut, että eettisyyden huomiointia ei ole voinut liikaa korostaa kyseisen kohderyhmän parissa. Osallistujaryhmässä on ollut kokemustoimijoita eri asiakasryhmistä; kehitysvammaisia, mielenterveys- ja päihdekuntoutujia sekä eri sairausryhmien edustajia. Kommunikaatioon on pitänyt kiinnittää erityistä huomiota, jotta ymmärtää kaikkien viestit ja tulee ymmärretyksi.

### 7.3 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä olen kuvannut yhden toimintamallin (liite 7), jota käyttämällä voidaan edistää yhteiskehittämistä ja lisätä asiakaskohderyhmän asiantuntijuuden hyödyntämistä kuntoutus-, sote- ja yhteiskehittämiseen työllisyyspalveluiden kehittämistyössä. Toimintamallin kuvauksen lisäksi olen arvioinut miten järjestetyssä Kokemus-toimijat vaikuttajana -ryhmän toiminnassa toteutuivat osallisuuden ja yhteiskehittämisen kriteerit, sekä miten osallistujat kokivat tilaisuuksien järjestetyt. Raporttiin on koottu myös yhteenvetoja tärkeistä, tilaisuuksissa kokemusasiantuntijoiden kuvaamista huomioista liittyen palveluiden kehittämiseen ja järjestämiseen.

Opinnäytetyöhön sisältyi palautteen kerääminen toimintaan osallistuneilta kokemusasiantuntijoilta sekä järjestävältä taholta: Satakunto-hankkeen sekä OTE-kokeilujen osallisuustiimiltä, jonka yhtenä jäsenenä olen toiminut. Palautteen keräämistä varten kaikki tilaisuuksiin osallistuneet kutsutiin tilaisuuteen, jossa oli monin eri tavoin mahdollisuus kuvata kirjallisesti sekä kertoen, miten oli tilaisuudet kokenut ja millaisia merkityksiä osallistumisella oli ollut itselle. Osallistujilta kysyttiin myös, miten he jatkossa haluavat tuoda omaa ääntään kuuluviin kokemusasiantuntijoina.

Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän toiminnalla pyrittiin edistämään Satakunnan alueella koulutettujen kokemustoimijoiden asiakasnäkökulman esiin tuomista kuntoutuksen ja työllisyydenhoidon palveluiden kehittämisessä. Toimintamallissa tavoiteltiin joka vaiheessa yhteiskehittämisen kriteerien toteutumista sekä osallistujien osallisuuden edistämistä. Osallisuustiimi järjesti tilaisuudet toimintatutkimuksen sykleissä prosessina ja tavoitteli joka kerralla parempaa työskentelyä, jotta jokaisella osallistujalla olisi mahdollisuus tuoda kokemustietoaan ja asiantuntijuuttaan esiin ja olla mukana vaikuttamisen prosessissa ja tulevia palveluita kehittämässä.

Osallisuushankkeen määrittämän osallisuuden eri muotojen jaon mukaisesti (tieto-osallisuus, suunnitteluosallisuus, päätösosallisuus ja toimintaosallisuus) on niiden toteutumista arvioitu kokemustoimijat vaikuttajana ryhmän tilaisuuksiin liittyen. Kuvatussa toiminnassa osallisuuden eri muodoista toteutuivat hyvin tieto-osallisuus ja suunnitteluosallisuus. Osallistujat saivat tietoa sote-uudistuksen ajankohtaisista asioista sekä tuottivat tietoa eri tavoin. He osallistuivat aktiivisesti tilaisuuksiin ja kävivät vuoropuhelua ammattilaisten, tässä tapauksessa hanketyöntekijöiden kanssa ja tuottivat tietoa palvelujen suunnitteluun ja kehittämisen tueksi. Yhteinen ymmärrys palveluita tuottavien ja niistä päättävien sekä kokemusasiantuntijoiden kesken olisi varmasti lisääntynyt, jos kehittäjäryhmässä olisi ollut edustettuna nämäkin tahot.

Päätösosallisuus sekä toimintaosallisuus eivät tilaisuuksissa toteutuneet yhtä vahvasti, sillä osallistujilla ei ollut valtuuksia päättää asioista, vaan heillä oli mahdollisuus kertoa omaa kokemustietoaan ja tehdä ehdotuksia, joita hanketyöntekijät veivät tiedottamalla maakunnan valmisteluun sekä hankkeiden verkkosivuille tiedoksi. Toimintaosallisuus ei siten tilaisuuksien toiminnallisuudesta huolimatta toteutunut, koska osallistujat eivät osallistuneet varsinaiseen palvelujen tuottamiseen.

Valtakunnallisessa asiakkaiden osallistumisen toimintamallissa osallisuuden yhtenä muotona kuvattiin yhteiskehittäminen. Tässä opinnäytetyössä kuvatussa toiminnassa toteutui asiakkaan ja henkilöstön edustajien kehittämisyhteistyö, jossa toimittiin osallistuneiden mukaan tasavertaisina ja lisättiin yhteistä ymmärrystä. Näen kuitenkin, että järjestetty toiminta toimi osallistujille myös eräänlaisena yhteiskehittämisvalmennuksena. Toiminnassa hyödynnettiin vahvasti sekä kokemusasiantuntijoita että järjestöjä.

Palautetilaisuudessa, jossa aineistoa kerättiin, oli mukana ryhmän tilaisuuksiin osallistuneista kokemustoimijoista (N=22) vain noin kolmasosa (n=7). Tämä aiheutti kokemustoimijoiden tutkimusjoukon osalta vastauskatoa. Vastauskatoa syntyy, kun tutkitavasta perusjoukosta kaikki eivät osallistu mittaukseen (Pahkinen 2012, 174). Toimintaa järjestäneistä osallisuustiimin neljästä jäsenestä kaikki osallistuivat mittaukseen eli täyttivät kyselykaavakkeen.

Palautetilaisuuteen osallistuneilta kysyttiin sitä, miten he haluaisivat toimia jatkossa ja miten voisivat mielestään tuoda omaa ääntään sote-palveluiden kehittämisessä kuuluviin. Omat kokemukset ja siitä muotoutunut selviytymistarina nähdään mahdollisuutena auttaa muita sairastuneita. Halutaan edistää positiivista kuvaa oman kuntoutusryhmän edustajista ja poistaa pelkoja esimerkiksi työllistämiseen liittyen. Kokemustoimijat ehdottivat keinoiksi kokemustiedon, osaamisen sekä asiantuntemuksen hyödyntämiseen palveluiden kehittämisessä koulutettujen kokemusasiantuntijoiden toimimista ammattilaisten työpareina. Samansuuntaisia ajatuksia oli myös ensimmäiseen tapaamiseen osallistuneilla kokemustoimijoilla.

Vastauksissaan kokemustoimijat toivat esille oman aktiivisuuden merkityksen. Oman tarinan kertominen jossain tilanteessa on mahdollistanut muita tilaisuuksia ja esimerkiksi ryhmän vetäjänä toimiminen oman ryhmän edustajille, omille vertaisille, oli koettu merkitykselliseksi ja tärkeäksi.

Koulutetut kokemustoimijat –ryhmän tilaisuuksissa oli edustajia monesta eri ryhmästä. Keskeisempänä ryhmänä olivat kuitenkin mielenterveys- ja päihdekuntoutajat sekä kehitysvammaiset. Yksittäisiä osallistujia eri sairausryhmistä osallistui tilaisuuksiin. Osallistujilla oli paljon kokemusta kuntoutuksen ja osallisuuden palveluista sekä yleisesti sote-palveluista, mutta niukemmin työllistymisen palveluista. Erityisesti mielenterveyspuolen palvelupolkuja käyttäneet osallistujat toivat esille toivetta siitä, että työllistymisen asioita olisi ollut hyvä ottaa esille jo kuntoutuksen aikana. Työllistymisen palveluista ei ehkä ollut osallistujilla kokemusta senkään vuoksi, että niitä palveluita ei kokemustoimijoiden tarinoiden mukaan paljonkaan tarjota henkilöille, joilla on pitkittynyttä työkyvyn ongelmaa.

Pidän kuitenkin merkittävänä asiana, että näkökulma alkaa hiljalleen muuttua ja kuntoutuminen työssä nähdään myös mahdollisuutena ja tällaista toimintaa edistetään. Kuntoutujille pyritään hakemaan työpaikkaa, johon voi osatyökykyisenä mennä omine vahvuuksineen töihin ja samalla kuntoutumaan. Esimerkkinä tästä mm. tuetun työllistymisen työhönvalmennusprosessi, jota OTE –kärkihankkeen maakunnallinen kokeilu SATAOSAA edisti toiminta-aikanaan Satakunnassa. Mallissa kuntoutujalle etsitään työpaikka ja rinnalla on lähityöntekijänä työhönvalmentaja, jolta saa vahvaa ja pitkäkestoista tukea. Samanaikaisesti on tavoitteena työssä kuntoutuminen, ja valmentajan rooli heikkenee, mutta on tukea on pitkäkestoisesti saatavilla. Mallissa on tärkeää löytää työpaikka alalta, johon asiakas itse haluaa suuntautua. Näin myös sitoutuminen lisääntyy. (SATAOSAA Virtuaalikirja 2018.)

Yhteiskehittämisen tuloksista tulee aina tiedottaa ja kuvata tehtyä työ, jotta osallistujat saavat vahvistuksen siitä, että kehittämistyöllä on ollut merkitystä ja heitä on aidosti kuultu ja ymmärretty. Toivottavaa olisi, että tiedottaminen on avointa myös silloin kun esimerkiksi kehittämistyön ehdotuksia kokeillaan ja juurrutetaan pysyväksi toiminnaksi. Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksien yhteenvedot toimitettiin Satakunnan maakuntauudistuksen valmisteluun ja työllisyys- ja kuntoutuspalveluiden kehittämiseen. Niistä on tiedotettu avoimesti hankkeiden verkkosivuilla ja jaettu tietoa hankkeiden uutiskirjeissä sekä some-kanavilla.

Opinnäytetyöhön liittyy aina tutkimuksellinen tai toiminnallinen osuus sekä tehdyn työn / toiminnan raportointi. Liitteessä 8 kuvaamani kehittämistehtävän toteuttamiskataulu viivästyti moneen kertaan ja raportin kirjoitus pitkittyi henkilökohtaisen elämäntilanteen myötä. Myös kevään 2019 maaliskuu vaikutti osittain opinnäytetyön raportin kirjaamiseen; 8.3.2019 tuli tieto, että siihen asti käynnissä ollut ja tämänkin opinnäytetyön taustalla ollut sote-uudistus ”kaatui” ja samalla päättyi yksi aikakausi. Muutokselle nähtiin edelleen olevan tarvetta, mutta kevään tulevat eduskuntavaalit ja jo näköpiirissä oleva uusi hallitusohjelma, joka linjaisi asioita uudelleen, vaikutti siihen miten asiat pysähtyivät.

Tässä opinnäytetyössä kuvaamaani toimintamallia (liite 7) voidaan hyödyntää yleisesti yhteiskehittämisessä käytettävänä mallina esimerkiksi kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän tilaisuuksien kaltaisen toiminnan järjestämisessä. Toimintamalliin on kirjattu

huomiotavina asioina tarkoitus, tehtävät, tarpeelliset resurssit, toimijat sekä tehtäväjako. Jokaisessa organisaatiossa onkin tärkeää keskustella ennen työskentelyä ja kirjata mitä toiminnalla tavoitellaan, mikä on kunkin tapaamisen tarkoitus ja teema sekä pohtia myös, miten, missä ja kenen toimesta kerääntyvää tietoa raportoidaan ja hyödynnetään.

Osallisuuden edistäminen ja asiakkaan äänen esille tuominen on ollut viime vuosina vahvasti esillä sote-uudistuksen valmisteluissa. Pääministeri Antti Rinteen kesäkuussa 2019 julkaistu hallitusohjelman nimikin "Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta" kuvastaa sitä, että osallisuuden edistäminen on vahvasti mukana nykyiselläkin hallituskaudella. Mm. osallistumisoikeuksien sekä aktiivisen osallistumisen toteutumista tulee ohjelman mukaan vahvistaa (Rinteen hallitusohjelma 219, 78).

Rinteen hallitusohjelmassa (Valtioneuvoston www-sivut 2019) on kirjattuna sote-uudistuksen valmistelun käynnistäminen uudelleen ja aiemmilla vaalikausilla tehdyn valmistelun huomioiminen. Edelleen palveluiden yhteensovittaminen, polkujen sujuvuus ja palveluiden vaikuttavuus ovat valmistelun keskiössä. Joten kaikista suurista muutoksista riippumatta näen, että tässä opinnäyteyössä mallinnetulle kokemusasiantuntijoiden vaikuttamisryhmälle ja sen kaltaiselle toiminnalle on edelleen tilausta. Näkisin, että toimintamallia voidaan hyödyntää tulevassa sote-palveluiden uudistamistyössä niin Satakunnassa kuin muuallakin. Tässä kehittämistehtävässä kaikki palautetilaisuuksien osallistuneet kokemustoimijat olivat kokeneet osallisuutta ja useat vastasivat palautekyselyssä kokeneensa, että pystyvät vaikuttamaan asioihin.

Satakunnassa on koulutettu eri organisaatioiden toimesta useita kymmeniä kokemustoimijoita / kokemusasiantuntijoita eri kokemustaustoilla ja otettu käyttöön erilaisia malleja hyödyntää kokemustoimijoiden asiantuntijuutta. Osaaminen ja rohkeus ovat vahvistuneet ja erilaisia tapoja yhteiseen kehittämiseen on jo paljon. Kokemusasiantuntijoita kouluttavat organisaatiot tekevät myös vahvaa yhteistyötä mm. alueellisten koulutusten järjestämisessä.

Ehdotan, että alueella hyödynnettäisiin kuntoutus- ja työllisyshankkeissa kehitettyä ja järjestettyä sekä tässä kehittämistehtävässä kuvattua toimintamallia ja otetaan malli

käyttöön Porin perusturvassa ja Satasairaalassa uusia palveluita kehitettäessä. Vastuutahona ryhmän toiminnasta tulee olla kehittäjäyksikön työntekijä tai esimies ja mukana ryhmässä tulee olla kokemustoimijoiden lisäksi asiakastyötä tekeviä, esimiestasoa ja edustajia myös päättäjien joukosta. Tällöin päästään yhteiseen keskusteluun ja yhteinen ymmärrys lisääntyy, eikä tiedonkulku katkea välikäsien kautta siirtyessä. Yhteistyötahoina voisi olla Satakunnan kokemustoiminta-ohjausryhmä sekä alueella kokemusasiiantuntijoita kouluttavat organisaatiot: järjestöjen lisäksi Satasairaalan sekä Porin perusturvan psykososiaaliset palvelut.

Toimintamallin käyttöönotossa on tärkeää huomioida kaikki yhteiskehittämisen kannalta oleelliset tahot. Jälkikäteen arvioiden ajattelen, että olisi ollut tärkeää ottaa Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän toimintaan mukaan osallisuustiimin ja kokemusasiiantuntijoiden lisäksi asiakastyötä parhaillaan tekeviä ammattilaisia, esimiehiä sekä poliittisista päättäjistä. Näin toimien kokemustoimijoilta kuultujen äärettömän tärkeiden kokemustarinoiden ja kehittämis ehdotusten lisäksi olisi saatu keskusteluun useampia näkökulmia ja lisättyä yhteistä ymmärrystä kaikkien osapuolien välillä. Näin myös toimintamallin kaltainen toiminta vahvistaisi ammattilaisten osaamista ja tietämystä koulutetuista kokemusasiiantuntijoista ja heidän kokemuksensa hyödyntämisen mahdollisuuksista sote-palveluissa.

Tavoitteenani on edistää tämän kehittämistehtävän jälkeen vielä toimintamallin käyttöönottoa. Yhtenä edistämisen keinona on kuvata toimintamalli Innokylään, josta se on otettavissa käyttöön ja jatkokehittelyyn myös kansallisella tasolla.

Tämän kehittämistehtävän tekeminen, mallin kuvaaminen sekä hanketyössä järjestetyn toiminnan arviointi, on antanut itselleni paljon uutta näkökulmaa ja avannut uusia mahdollisuuksia työskentelylle jatkossa. Ajattelen, että rohkeus kokeilla uusia toimintatapoja on vahvistunut edelleen, on uskaltanut hypätä mukavuusalueen ulkopuolelle ilman tarkkoja rajoituksia toiminnalle, edetä osallistujien mukaan ja antaa ryhmän työskentelyn ja toiminnan viedä yhteiskehittämistä eteenpäin. Kokemustoimijat vaikuttajana –ryhmän toiminnan järjestämisessä mukana olleita kollegoita on kiittäminen; kaikki ovat olleet erittäin sitoutuneita toimintaan ja yhteistyö on sujunut jokaisen kanssa vastuuta sovittu mukaisesti.

Kokemustoimijoiden / kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuuden hyödyntämiseen liittyviä toimintamalleja kehitetään ja asiaa edistetään monella eri taholla. Mielenkiintoista olisi jatkossa selvittää, millaisia muotoja kokemustoiminta on saanut vaikka viiden vuoden kuluttua sekä millaisiin käsitteisiin on päädytty kokemustoimintaan ja kokemusasiantuntijuuteen liittyen.

## LÄHTEET

- Aitola, K. 2017. Developing a co-creation space. Diplomityö. Aalto-yliopisto. Insinööritieteiden korkeakoulu. Saatavilla: [https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/29359/master\\_Aitola\\_Kaisa\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/29359/master_Aitola_Kaisa_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alueuudistuksen www-sivut 2019. Saatavilla: [https://alueuudistus.fi/documents/1477425/8025949/asiakkaiden\\_osallistumisen\\_toimintamalli+%28003%29.png/93e4ba17-c697-4c61-bcca-9ff3db499e9f?t=1525767118440](https://alueuudistus.fi/documents/1477425/8025949/asiakkaiden_osallistumisen_toimintamalli+%28003%29.png/93e4ba17-c697-4c61-bcca-9ff3db499e9f?t=1525767118440). Viitattu 3.3.2019
- Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. THL. Työpaperi nro 17/2019. Saatavilla: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN\\_ISBN\\_978-952-343-332-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3FHc6T2aekIXxr5\\_rRE9us\\_f61cIrp\\_PH7gY4qVBybT-S8QMdbFJbvNPg](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-332-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3FHc6T2aekIXxr5_rRE9us_f61cIrp_PH7gY4qVBybT-S8QMdbFJbvNPg)
- Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja – toiminnan käytännöistä. Työpaperi nro 17/2019. Saatavilla: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN\\_ISBN\\_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Viitattu 21.9.2019
- Innokylän www-sivut 2017. Saatavilla: <https://www.innokyla.fi/innokylan-arviointikriteerit>. Viitattu 5.4.2017
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Saatavilla: <http://www.julkari.fi/handle/10024/135356>. Viitattu 28.3.2018
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tampere.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona, Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Kokemustoiminnan ABC-Opas alueelliseen toimintaan, 2019. Kokemustoimintaverkosto.fi. Saatavilla: [https://kokemustoimintaverkosto.fi/wp-content/uploads/2019/05/Kokemustoimintaverkosto\\_ABC-opas.pdf](https://kokemustoimintaverkosto.fi/wp-content/uploads/2019/05/Kokemustoimintaverkosto_ABC-opas.pdf). viitattu 21.9.2019
- Kuntaliiton www-sivut. 2019. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/osallistuminen-ja-vuorovaikutus/demokratia-ja-osallisuus/kuntalaisten-osallistuminen/osallisuuspeleli>. Viitattu 3.3.2019
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosi- ja terveystieteiden osastolla. Helsinki: Gaudeamus Oy.

- Pahkinen, E. 2012. Kyselytutkimuksen otantamenetelmät ja aineistoanalyysi. Julpu. Jyväskylä.
- Palvelut asiakaslähtöisiksi Kärkihankkeen www sivut, 2018. Saatavilla: <http://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/asiakkaiden-osallistumisen-toimintamalli>. Viitattu 8.4.2018
- Satakunnan yhteisökeskuksen www-sivut, 2018. Saatavilla: <http://www.yhteisokeskus.fi/>. Viitattu 10.3.2018
- Satakunta 2019 www-sivut, 2018. Saatavilla: [https://www.satakunta2019.fi/?page\\_id=1005](https://www.satakunta2019.fi/?page_id=1005). Viitattu 13.4.2018
- Satakunta-hankkeen www-sivut. 2019. Saatavilla: <https://www.pori.fi/organisaatio/hankkeet/satakunta-hanke>. Viitattu 20.4.2019
- SATAOSAA. Virtuaalikirja. 2018. Tuetun työllistymisen työhönvalmennusprosessi. Saatavilla: <https://virtuaalikirja.fi/sataosaa/wp-content/uploads/sites/21/2018/11/Tuetun-ty%C3%B6llistymisen-ty%C3%B6h%C3%B6nvalmennusprosessi.pdf>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:41. Saatavilla: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017\\_41.pdf](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf).
- STM:n www-sivut, 2019 a, Saatavilla: <https://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>. Viitattu 2.3.2019
- STM:n www-sivut, 2019 b. Saatavilla: <https://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus/asiakkaiden-osallistumisen-toimintamalli>. Viitattu 2.3.2019
- Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet 2008. Saatavilla: <https://www.aka.fi/globalassets/awanhat/documents/tiedostot/julkaisut/suomen-akatemia-eettiset-ohjeet-2003.pdf>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut, 2018. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Viitattu 1.4.2018
- Toikko T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere University press.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampereen yliopisto. Saatavilla: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko\\_Rantanen\\_Tutkimuksellinen\\_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1)
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannus-osakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä, 2002, Saatavilla: [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/selonteko/Documents/vns\\_3+2002.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/selonteko/Documents/vns_3+2002.pdf)

Valtioneuvoston www-sivut 2019.Saatavilla: <https://valtioneuvosto.fi/rinteen-hallitus/hallitusohjelma/sosiaali-ja-terveyspalveluiden-rakenneuudistus>. Viitattu 24.8.2019

Vehkalahti K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab.

## KOULUTETUILLE KOKEMUSTOIMIJOILLE LÄHETETTY KUTSU YHTEISKEHITTÄMISEEN



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

### Haluatko tuoda kokemustietosi palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen?

Satasoten kuntoutus- ja työllisyshankkeissa luodaan Satakuntaan yhtenäisiä kuntoutuksen, työllisyyden ja osallisuuden palveluita. Satasote on Satakunnassa tapahtuvalle sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistukselle annettu nimi. Palveluiden suunnittelu- ja kehittämistyössä haluamme kuulla sinua, nuori tai aikuinen, jolla on omakohtaista kokemusta

- työllistymisen vaikeuksista tai
- vamman, sairauden tai yllättävän elämänmuutoksen vaikutuksista työkykyyn

Voit olla elämäntilanteesi mukaan

- työtön tai siirtymässä töihin
- työssä tai siirtymässä sairauslomalta töihin
- työtä hakeva henkilö
- opiskelija tai siirtymässä opinnoista töihin
- kuntoutustukea saava henkilö

[www.satasote.fi](http://www.satasote.fi) -kuvatoiminen leike

Kutsumme sinut keskustelemaan kanssamme ti 17.10.2017 klo 14 – 16 Avopalvelukeskus Viikkarin Valkamaan kokoustila Saarelmaan osoitteeseen Juhana Herttuankatu 17 Pori Tervetuloa!

Ilmoittautumiset ja erityisruokavaliot tarjoilua varten 9.10.2017 mennessä Jaana Tuomelalle [jaana.tuomela@pori.fi](mailto:jaana.tuomela@pori.fi) / 044 701 3345



## SUOSTUMUSLOMAKE KOKEMUSASIAANTUNTIJOILLE

---

### HYVÄ KOKEMUSTOIMIJA!

Olet osallistunut Satasoten kuntoutus- ja työllisyshankkeiden järjestämiin Kokemustoimijat vaikuttajana – ryhmän tilaisuuksiin syksyllä 2017 ja/tai keväällä 2018. Tänäpäin 22.5.2018 järjestetään palautetilaisuus, johon osallistut. Tilaisuudessa kerätään aineistoa siitä, miten tilaisuuksien järjestelyissä on onnistuttu sekä mikä merkitys niillä on Sinulle ollut.

Maakuntaudistuksen valmistelutyö on julkista ja avointa ja tämänkin tilaisuuden aineistosta julkaistaan yhteenveto maakuntaudistuksen www-sivuilla, kuten muistakin Kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmän tilaisuuksista.

Sinulla on mahdollisuus antaa palautetta iltapäivän aikana monella eri tavalla. Sinun toivotaan arvioivan millaisena olet kokenut tilaisuudet ja mihin asioihin olet mielestäsi saanut vaikuttaa. Mitä mieltä olet tilaisuuksien järjestelyistä ja käytetyistä työskentelytavoista. Sekä sitä, mikä merkitys ryhmään osallistumisella on ollut sinulle.

Teen kuntoutuksen YAMK opintoihin liittyen opinnäytetyöni Kokemustoimijat vaikuttajana – ryhmän toiminnasta ja käytän tausta-aineistona aiempien tilaisuuksien yhteenvetoja. Opinnäytetyössäni (Työnimenä ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUVIIN, KEINONA KOKEMUSTOIMIJAT VAIKUTTAJANA –RYHMÄ) käytän aineistona mm. tässä palautetilaisuudessa kertyvää materiaalia. Opinnäytetyössä aineistoa julkaistaan nimettömänä. Tavoitteenani on arvioida osallisuuden ja yhteiskehittämisen toteutumista tilaisuuksissa.

Täten pyydän ystävällisesti suostumuksen antamasi palautteen käyttöön opinnäytetyössäni, kiitos!

Minna Viinämäki

---

### SUOSTUMUS

Annan suostumukseni antamani palautteen käyttöön Minna Viinamäen opinnäytetyössä

---

Porissa 22.5.2018

## PALAUTETILAISUUDEN ETENEMISSUUNNITELMA

**SATAKUNTA**  
– elämää parhaimmillaan



Vipuvoimaa  
**EU:lta**  
2014–2020

Kokemustoimijat vaikuttajana- ryhmä, palautetilaisuus 22.5.2018 klo 14 – 16, Viikkarin Valkama, Saarelma

## Päivän aikataulu ja ohjelma

Tullessa kahvia ja tarjoilua...

Klo 14 Jaana; Aloitus (koonti lyhyesti 10.4. kerrasta, toimitettu myös sähköisesti) (10 min)

klo 14.15 Minttu Työskentelyn ohjeistus + suostumuslomake + työskentely alkuun

- Pöytäkierron, 1 pöytä/ tilaisuus/ Fläppipaperi + kyniä + muuta (30 min)

Tilaisuudet muistiot, mitä keinoa käytettiin – visuaalinen juttu, tarjoilu? ☺

Osallistuneet voivat antaa pöydissä palautetta (ensin itse pohtien, sitten kirjoittaen ja lyhyt keskustelu), miten ko. tilaisuudessa ovat

- Mielestään kokeneet voivansa vaikuttaa asioihin
- Mikä oli erityisen hyvää
- Mitä olisi voitu tehdä toisin

- Kirjallinen + keskustelupalautte/ Lomake + kynät + tarralaput (30 min)

Koko tilaisuuksien sarjasta pöytäkierron jälkeen ensin itselleen muistiin kirjatun/ ja sen jälkeen yhdessä keskustellen.

- Millaisena olet kokenut tilaisuudet?
- Mihin asioihin olet mielestäsi saanut vaikuttaa?
- Mitä mieltä olet tilaisuuksien järjestelystä ja käytetyistä työskentelytavoista? (Mikä oli hyvää ja miksi? Mikä oli huonoa ja miksi?)
- Mikä merkitys ryhmään osallistumisella on ollut sinulle?

klo 15.15 Minttu Vertaiskeskustelu (30 min)

- Miten osallistujat ovat halukkaita toimimaan jatkossa ja tuomassa omaa ääntään palvelujen kehittämisessä kuuluviin?
- Mitä ehdotuksia siihen, miten yleisesti kokemustoimijoiden asiantuntijuutta ja kokemustietoa sekä osaamista saataisiin maakunnan palveluiden kehittämisessä jatkossa hyödynnettyä?
- Kokemustenvaihtoa kokemustoimijana toimimisesta – mitä ovat tehneet ja mitä reittejä käyttäneet päästäkseen "esille"
- Miten ovat voimaantuneet?

klo 15.45 Milla ja Tuija Lopetus (15 min)

- jokainen hanke voi tässä kertoa lyhyesti ko. näkökulmasta, miten jatko.

Klo 16 Kiitos ja näkemiin ☺

## KOKEMUSTOIMIJAT VAIKUTTAJANA –RYHMÄN ARVIOINTILOMAKE

**SATAKUNTA**  
– etämää parhaimmillaan



Vipuvoimaa  
**EU:lta**  
2014–2020

---

### Kokemustoimijat vaikuttajana – ryhmän tilaisuuksien arviointilomake

Olet osallistunut tämän tilaisuuden lisäksi yhteen tai useampaan Kokemustoimijat vaikuttajana – ryhmän tilaisuuteen syksyllä 2017 ja keväällä 2018. Kirjaa lomakkeelle seuraaviin kohtiin oma arviosi. Kiitos!

Millaisena olet kokenut tilaisuudet?

Mihin asioihin olet mielestäsi saanut vaikuttaa?

Mitä mieltä olet tilaisuuksien järjestelyistä ja käytetyistä työskentelytavoista? (Mikä oli hyvää ja miksi? Mikä oli huonoa ja miksi?)

Mikä merkitys ryhmään osallistumisella on ollut sinulle?

## PALAUTEKYSELY OSALLISUUSTIIMIN JÄSENILLE

**Kysely Kuntoutus- ja työllisyshankkeiden osallisuustiimille liittyen Kokemustoimijat vaikuttajana ryhmän toiminnan järjestämiseen ja omaan kokemukseen. Arvioi myös miten toteutui osallisuus ja yhteiskehittäminen verrattuna Isolan määrittelyyn. Voit palauttaa vastauksesi sähköpostilla.**

**Kiitos, vastauksesi on arvokas!**

### OSA 1

- Onko mielestäsi Kokemustoimijat vaikuttajana ryhmän toiminnan lähtökohtana ollut identifioituun ongelmaan tai haasteeseen liittyvät kehittämistarpeet? Ja mitkä olivat mielestäsi tärkeimmät tarpeet ryhmän toiminnalle?
- Onko ryhmään/ kehittämistoimintaan mielestäsi osallistunut kehitettävän asian kannalta keskeisiä toimijaryhmiä? Mitkä mielestäsi ovat keskeisimpiä ryhmiä?
- Onko kehittämistoiminta mielestäsi ylittänyt sektorirajoja? Jos on, niin millaisia?
- Onko kehittämistoiminta mielestäsi ollut moniäänistä kehittämistä? Jos, niin miten se on näkynyt?
- Mikä mielestäsi oli merkityksellisintä palautetta, jota ryhmäläisiltä saatiin
- Mitkä asiat/muutokset/tapahtumat itse arvioit merkityksellisiksi Kokemustoimijat vaikuttajana ryhmän tilaisuuksissa, osallistujissa, kuulluissa kokemuksissa? Muussa?
- Miten koet osallisuustiimin onnistuneen Kokemustoimijat vaikuttajana ryhmän tilaisuuksien järjestelyissä/ järjestämisessä sekä etenevänä prosessina että sisällöllisesti? Mitkä asiat koet vaikuttaneen onnistumisiin?
- Mitä olisi mielestäsi vielä pitänyt huomioida tai mitä olisi pitänyt tehdä toisin?
- Miten mielestäsi parhaiten pystytään (vielä, edelleen) hyödyntämään tilaisuuksissa kerättyä kokemustietoa ja kehittämis ehdotuksia?
- Onko pidetyillä ryhmän tilaisuuksilla mielestäsi vaikutuksia kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden kehittämisessä Satakunnassa? Jos on, niin millaisia?
- Onko mielestäsi järjestämämme ryhmän ”toimintamalli” siirrettävissä osin tai kokonaan myös muuhun aikaan, paikkaan, organisaatioon? Mitä mielestäsi olisi tärkeitä kuvata, jotta mallia voisi käyttää myös muualla?

## OSA 2

**Arvioi seuraavissa kappaleissa kuvattua osallisuuden/ yhteiskehittämisen määrittelyä suhteessa Kokemustoimijat vaikuttajana ryhmän tilaisuuksiin.**

**Miten ja mitkä kuvatut asiat mielestäsi toteutuivat ryhmän toiminnassa?**

**Mitkä kuvatut asiat eivät toteutuneet ja mistä arvioit sen johtuvat?**

*Yhteiskehittämiseen liittyy vaikuttaminen ja vaikuttuminen, jotka Sokrassa nähdään yhtenä osallisuuden osa-alueena. Osallisuus on mukana olemista erilaisissa vaikuttamisprosesseissa, joissa käydään neuvottelua esimerkiksi resurssien jakamisesta, arvoista tai merkityksellisyydestä. Vaikuttamisessa ja vaikuttumisessa nähdään olevan kyse juuri siitä, että saa jätettyä jäljen, saa kerrottua jotain, jonka kuvaaminen voi olla todella haastavaa. Ammattilaisten on usein vaikea ottaa asiakkaita mukaan vaikuttamaan palvelujen kehittämiseen, yhteisiin asioihin. Erityisesti heikommassa asemassa olevat ihmiset nähdään usein pystymättöminä, mutta kun annetaan mahdollisuus pystyä, se myös toteutuu. (Isola ym. 2017, 29;31.)*

•

*Yhteiskehittäminen tasavertaisesti asiakkaiden kanssa ei ole helppoa eikä nopeaa. Asioiden ja kokemusten sanoittaminen voi olla asiakkaalle haastavaa ja ammattilaisilla voi olla vaikeutta jättää oma asiantuntijuutensa sivuun. Työntekijän onkin tunnistettava valtasuhteet ja osattava huomioida asiakkaiden asiantuntijuus. Kokemustoimijat ovat koulutettuja oman kokemuksensa sanoittamiseen, joten heitä voi hyödyntää kehittämistyössä. Yhteiskehittämisen prosessiin kuuluu tutustumisen ja ihmettelyn lisäksi luottamuksen rakentuminen, asioiden sanoittaminen, dialogin käyminen sekä tulosten muotoilu. Dialogissa yhteinen ymmärrys asiakkaan ja ammattilaisen välillä lisääntyy, joten sitä vaihetta ei voi ohittaa. (Isola ym. 2017, 32.)*

•

*Sokrassa on muotoiltu yhteiskehittämistä ja siinä nähdään tärkeinä asioina valtasuhteiden ja tasa-vertaisen kumppanuuden huomioimisen lisäksi mm. yhteiskehittämisestä tiedottamisen. Kaikille pitää tarjota mahdollisuus osallistua, joten tiedon pitää kulkea. Yhteiskehittämisessä tarvitaan myös inspiroivia tehtävien antoja, jotta päästään aitoon dialogiin. Tärkeää on myös, että yhteiskehittämisestä tulee aina jäädä jälki. Esille tulleita ideoita pitää viedä eteenpäin ja myös osoittaa että ne on huomioitu, vaikka eivät heti johtaisi näkyviin tuloksiin. (Isola ym. 2017, 32–33.)*

•

## OSA 3

Muuta palautetta, tärkeää huomioitavaa ym.

KEHITTÄMISTOIMINNAN ARVIOINTIKEHIKON TEEMA  
YHTEISKEHITTÄMINEN (Innokylän www-sivut 2019)

Arviointiteema	Arviointikriteerit	Näytön lähteet	Huomioita
Yhteiskehittäminen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehittämistoiminnan lähtökohtana ovat identifioituun ongelmaan tai haasteeseen liittyvät kehittämistarpeet (esim. asiakkaiden, vapaaehtoisten, vertaistojien, ammattilaisten, organisaation ja/tai päätöksenteon tarpeet).</li> <li>2. Kehittämistoimintaan on osallistunut kehitettävän asian kannalta keskeiset toimijaryhmät (esim. asiakkaat, vapaaehtoiset, vertaistojat, ammattilaiset, johto, päätöksentekijät).</li> <li>3. Kehittämistoiminta ylittää sektorirajoja (julkinen, yksityinen, kolmas sektori).</li> <li>4. Kehittämistoiminta on moniäänistä kehittämistä, joka on organisoitu osaksi perustyötä ilman hankerahotusta ja erillistä hanketta.</li> </ol>	<p>Hankepankkiin ja/tai Kehittämisympäristöön kirjattujen sisältöjen erittely.</p>	<p>Kriteereillä arvioidaan sitä, kuinka hyvin kehittämistoimintaan on onnistuttu osallistamaan kehitettävän asian kannalta keskeisiä toimijaryhmiä ja miten näiden tarpeet on huomioitu kehittämisessä sekä missä määrin kehittäminen ylittää sektorirajoja. Lisäksi arvioidaan perustyöhön sisäänrakennettua kehittämistoimintaa.</p>

## TOIMINTAMALLI YHTEISKEHITTÄMISEEN

**Toimintamalli yhteiskehittämiseen;** Kokemustoimijat vaikuttajana -ryhmän toiminnasta johdettu yleisempi toimintamalli, sisällöt esimerkkinä mallin hyödyntämistä varten. Satasote -KuTy-hankkeet, osallisuustiimi. Viinämäki, M. 2019

Ennen toiminnan aloittamista käytävä keskustelua ja selvítettävä:

**Toiminnan tarkoitus / Yhteiskehittäminen:**

- Systemaattinen toimintatutkimuksen syklin mukaisesti etenevä ryhmätoiminta, johon osallistuu kehitettävän asian kannalta oleellista kohderyhmää.

**Tarvittavat resurssit:**

- Tilat, työskentelyssä tarvittavat materiaalit, tarjoilut, henkilöstö: työaika suunnitteluun, toteutukseen, arviointiin ja tiedottamiseen.

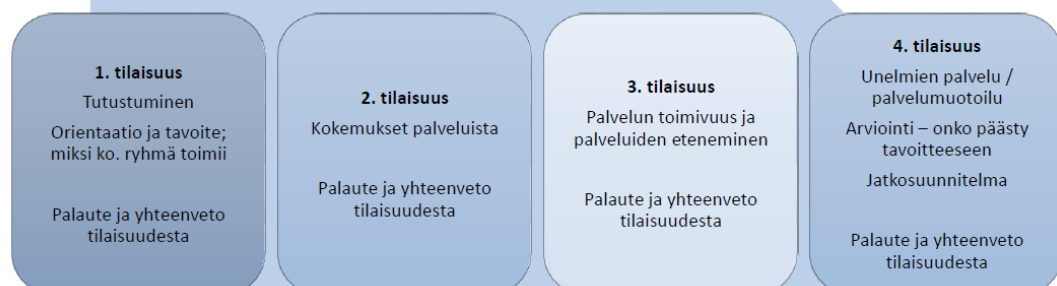
**Toiminnan tehtävät:**

- Saada koulutettujen kokemusasiiantuntijoiden osaamista mukaan sosiaali- ja terveyspalveluiden suunnittelutyöhön.
- Esimerkkeinä tietoa: palveluiden onnistumisista, digitaalisista palveluista, tulevaisuuden unelmapalvelusta.

**Toimijat ja tehtäväjako:**

- Osallisuustiimi: vetovastuut eri tilaisuuksista kokonaisuutena ja jäsenillä oma tehtävänsä jokaisessa tilaisuudessa. Yhteinen suunnittelu tilaisuuksien välillä. Kohderyhmän tavoittaminen –kutsut. Tiedottaminen ja arviointi.

Tilaisuuksien teema- ja sisältöehdotukset:



## KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTTAMISAIKATAULU

Opinnäytetyön etenemissuunnitelma	
Tutkimussuunnitelma ja tutkimuslupa	Toukokuu 2018
Teoreettisen taustan tarkennusta	Toukokuu 2018
Teemahaastattelun kysymysten tarkennus	Toukokuu 2018
Palautetilaisuus kokemustoimijoille	22.5.2018
Aineiston analysointi	Kesä-joulukuu 2018
Opinnäytetyön raportointia ja tarkistuksia	-Toukokuu 2019
Opinnäytetyö valmis	Toukokuu 2019
Opinnäytetyön esittäminen	Toukokuu 2019