

The Diak logo is located in the top right corner of the page. It consists of the word "Diak" in a bold, pink, sans-serif font. The letter "i" has a small white dot, and the letter "k" has a small white crossbar. The background of the page features a large, abstract graphic of overlapping pink and white curved shapes.

Anna Kivi
Henna Korhonen
Saara Linnell
Saana Liuhto
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK)
Diakoniatyö
Opinnäytetyö, 2021

KOKEMUSASIAANTUNTIJA JA AMMATTILAI- NEN TYÖPARINA ASUNNOTTOMUUSTYÖSSÄ

TIIVISTELMÄ

Anna Kivi, Henna Korhonen, Saara Limnell ja Saana Liuhto
Kokemusasiantuntija ja ammattilainen työparina asunnottomuustyössä
62 sivua ja 3 liitettä
Kevät 2021
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)
Diakoniatyö

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Vailla vakinaista asuntoa ry:n, Diakonissalaitoksen ja Suoja-Pirtti ry:n kanssa. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyötä työparimallina asunnottomuustyössä sekä pohtia työparimallin vaikutuksia. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena oli saada selville, kuinka kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimalli toimii asunnottomuustyössä, mitä vaikutuksia työparimallin käyttämisellä on sekä mitä uutta kokemusasiantuntija voisi tuoda moniammatilliseen työtiimiin. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla kolmea kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparia eri järjestöistä (Vailla vakinaista asuntoa ry, Suoja-Pirtti ry ja Helsingin diakonissalaitos). Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluilla kolmena eri ajankohtana syksyllä 2020. Aineisto litteroitiin ja aineistollisen sisällönanalyysin avulla muodostettiin työn tulokset.

Aineiston perusteella kävi ilmi, että kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallista on paljon hyötyjä eikä kukaan haastateltavista työpareista nostanut esille työparimallista koituvia mahdollisia haittoja. Hyötyinä nähtiin esimerkiksi, että ammattilaiset hyötyvät kokemusasiantuntijoiden kokemustiedosta palveluiden entisistä käyttäjinä ja että, kokemusasiantuntija tietää, mihin tarpeeseen eri palveluilla voidaan vastata.

Johtopäätöksiä tässä opinnäytetyössä tukivat aineistollisen analyysin avulla tuotetut tutkimustulokset. Aiheesta tehtyjen aiempien tutkimusten pohjalta tulosten odotettiin olevan positiivisia, mutta yllättävää oli negatiivisten puolien puuttuminen kokonaan. Työparimalli auttaa tuottamaan entistä parempia palveluita sekä parantaa ammattilaisten ammattitaitoa. Ammattilainen-kokemusasiantuntija-työparimallin toteuttaminen vaatii pohjatyötä luottamuksen rakentamisen ja toimivan vuorovaikutuksen suhteen, mutta käytännössä kuka vain voi hyödyntää työparimallia omassa työssään. Tutkimus osoittaa, että työparimallin hyödyntäminen on kannattavaa asunnottomuustyössä ja oletettavaa on, että se on kannattavaa muillakin sosiaalialan työalueilla ja diakoniatyössä. Työparimallista hyötyy ennen kaikkea asiakas.

Asiasanat: ammattilainen, asunnottomuus, kokemusasiantuntija, työparimalli

ABSTRACT

Anna Kivi, Henna Korhonen, Saara Limnell and Saana Liuhto
Expert by experience and professional as partners in homelessness work
62 pages and 3 appendices
Spring 2021
Diaconia University of Applied Sciences
Bachelor' s Degree Programme in Social Services
Bachelor of Social Services
Option in Diaconal work

The thesis was conducted together with the non-governmental organization No Fixed Abode, the Deaconess Foundation and Suoja-Pirtti ry. The purpose of this thesis was to investigate the collaboration of a professional and an expert by experience as partners in homelessness work, as well as discuss the influence of this partner model. The aim of this qualitative study was to discover what impact this partner model could provide to the field and what kind of input and impact could the expert by experience provide to a multi-professional team. The research material was collected by interviewing three pairs in which one of the partners was an expert by experience and the other one was a professional. (One pair was from No Fixed Abode, one was from the Deaconess Foundation and one from Suoja-Pirtti ry). The interviews were held in the autumn of 2020. The material was transcribed, and the results were obtained through content analysis.

Based on the material gained from the interviews, it was indicated that professional and expert by experience working partner model is extremely beneficial, and no negative implications or experiences were raised amongst the interviewees. The professionals reported that they benefitted from the knowledge of the experts by experience as former users of the services and their knowledge about which needs can be addressed with the different services available.

The conclusions of this thesis were supported by literature review analysis conducted as part of the study. Based on previous research conducted on the topic, the results of this study were expected to be positive, but the lack of any negative experiences amongst the interviewees were perhaps surprising. The partner model assists in improving the services needed by the client and further develops the professional skills of the employees. Implementing this partner model requires some groundwork to build a professional relationship based on trust and communication, but basically anyone can utilize the partner model in their workplace. The research demonstrates that utilizing this partner model is profitable and useful in homelessness work and assumingly beneficial in other areas of social work and diaconal work. Most importantly, this partner model is the most beneficial for the client.

Keywords: expert by experience, homelessness, professional, working partner model

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 ASUNNOTTOMUUS SUOMESSA.....	6
2.1 Asunnottomuuteen johtavia syitä	6
2.2 Valtakunnalliset asunnottomuusohjelmat	7
3 ASIAKAS AKTIIVISENA VAIKUTTAJANA.....	10
3.1 Osallisuuden merkitys	10
3.2 Osallisuus syrjäytymisen ehkäisyssä	11
4 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS SUOMESSA	13
4.1 Kokemusasiantuntijuus sosiaali- ja terveysalalla	14
4.2 Kokemusasiantuntija ja vertainen asunnottomuustyössä.....	14
4.3 Kokemusasiantuntijuus, väylä työelämään	17
5 AMMATILLISUUS SOSIAALIALALLA.....	20
5.1 Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä	20
5.2 Diakoniatyön ammatillisuus.....	21
5.3 Moniammatillisuus sosiaalialalla	22
6 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS	25
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	26
7.1 Tutkimuksen yhteistyökumppanit	26
7.2 Tutkimuksen aineistonkeruu	28
7.3 Aineiston analyysi	29
8 TYÖPARIMALLIN VAIKUTUKSET ASUNNOTTOMUUSTYÖHÖN	32
8.1 Työparityöskentelyn hyödyt asunnottomuustyössä.....	32
8.2 Työparimallin mahdollisuudet moniammatillisessa työssä	35
8.3 Työparimallin hyödynnettävyys työkentällä	36
8.4 Työparimalli palvelujärjestelmässä	37
8.5 Työparin yhteistyö ja vuorovaikutus työparimallissa	38
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	41

10 POHDINTA	43
10.1 Tutkimuksen eettisyys.....	45
10.2 Tutkimuksen luotettavuus	46
10.3 Työparimallin sovellettavuus seurakuntatyössä	48
10.4 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu	51
10.5 Tutkimuksesta nousevia kehitysehdotuksia	52
LÄHTEET	54
LIITE 1. Taulukko aineiston pelkistämisestä	62
LIITE 2. Teemahaastattelun runko.....	63
LIITE 3. Tutkimuslupa haastateltaville	64

1 JOHDANTO

Suomen sosiaaliturvajärjestelmän tarkoituksena on järjestää välttämätön toimeentulo sekä huolenpito jokaiselle ihmisarvoisen elämän takaamiseksi. Perustuslain mukaan julkisen vallan on edistettävä jokaisen oikeutta asuntoon sekä tukea asunnon omatoimista järjestämistä. (L 731/1999.) Perustuslaista huolimatta Suomessa on noin 4600 asunnottomia, joista lähes 1000 on pitkäaikaisasunnottomia. (ARA. Tietopankki. Tilastot ja selvitykset. Asunnottomuus. Asunnottomat 2019. Selvitys 2/2020.) Sosiaaliturvabyrokratia, riittämätön perusturvan taso sekä elämänhallinnan ongelmat ovat merkittäviä asunnottomuudesta puhuttaessa. Vaikka perustuslain tarkoituksena on poistaa ja ehkäistä asunnottomuutta, tämä ei kuitenkaan ole täysin toteutunut. Sosiaaliturvajärjestelmän toimivuus katkeaa jossain kohtaa ja ihmisiä päätyy kadulle tai hätämajoituspaikkoihin.

Vuodesta 2016 lähtien asunnottomuusongelmaa on hoidettu ennaltaehkäisevästi. Pääyhteistyökumppanimme Vailla vakinaista asuntoa ry on nostanut esille kokemusasiantuntijan tuoman tietotaidon tärkeänä voimavarana niin ennaltaehkäisevässä työssä kuin jo asunnottomiksi joutuneiden kanssa työskennellessä. Kokemusasiantuntijan hyödyistä löytyy paljon kirjallisuutta. Opinnäytetyössä selvitetään, mitä uutta kokemusasiantuntija tuo asunnottomuustyöhön ja mitä hyötyjä tai etuja on omasta henkilökohtaisesta kokemustaustasta. Tavoitteenamme on erityisesti selvittää sellaisen työparimallin toimivuutta, jossa ammattilainen ja kokemusasiantuntija työskentelevät yhdessä.

Yhteistyökumppanimme, Vailla vakinaista asuntoa ry, Suoja-Pirtti ry ja Diakoniasalaitos toteuttavat asunnottomuustyössä työparimallia ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä, joten kutsuimme kolme työparia haastateltaviksi opinnäytetyötä varten. Haastattelut toteutettiin siten, että paikalla olivat työparin molemmat osapuolet ja haastattelut tehtiin teemahaastatteluina. Vastaukset analysoitiin laadullisesti ja tulokset koostettiin opinnäytetyöhön. Toteutimme haastattelut anonymieinä, jotta yksityisyyden suoja säilyisi ja saisimme mahdollisimman rehellisiä ja suoria vastauksia. Tällä tavoin pystyimme takaamaan myös sen, että

kukaan nykyinen tai entinen asiakas ei koe joutuneensa huomion tai työntekijöiden mielipiteiden kohteeksi.

Kokemukseen perustuvalla tiedolla on tarvetta erilaisissa kokemuksen sisältöteemoissa ja toimintaympäristöissä (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen, Nurmela 2019, 40), kuten asunnottomuustyössä. Kokemusasiantuntijuuden arvostus on lisääntynyt viime vuosien aikana sosiaali- ja terveysalalla. Opinnäytetyön aiheella olemme mukana edistämässä kokemusasiantuntijuuden näkyvyyttä, kansalaisten osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia työyhteistyökumppaneiden toteuttamassa asunnottomuustyössä.

2 ASUNNOTTOMUUS SUOMESSA

Vuoden 2019 lopussa Suomessa oli noin 4600 asunnotonta. Näistä ulkona tai ensisuojuissa oleskeli 739 henkilöä, mikä on 16 % kaikista asunnottomista. Pitkäaikaisasunnottomia joukossa oli 961. Asunnottomia perheitä oli 264 ja alle 25-vuotiaita 850. Suurin osa asunnottomista oli Helsingissä, 1678 henkilöä. Naisten lukumäärä asunnottomista henkilöistä oli 1190. (ARA. Tietopankki. Tilastot ja selvitykset. Asunnottomuus. Asunnottomat 2019. Selvitys 2/2020.)

Henkilöistä, joilla ei ole asuntoa, käytetään ilmaisuja vailla asuntoa oleva, asunnoton ihminen tai asunnottomuutta kokeva. Suomessa asunnottomiksi ihmisiksi lasketaan virallisesti ne henkilöt, jotka nukkuvat ulkona tai ensisuojuissa, asuntoiloissa tai majoitusliikkeissä. Tähän lasketaan myös erilaisissa laitoksissa asuvat ihmiset, joilla ei ole omaa asuntoa, vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa tiedossa sekä tilapäisesti sukulaisten ja tuttavien luona asuvat henkilöt. (Immonen ym. 2019.)

2.1 Asunnottomuuteen johtavia syitä

Asunnottomuuteen johtavia syitä on monia. Taustasta riippumatta kuitenkin yhtenä tärkeänä osatekijänä ovat sopivien asuntojen rajallinen tarjonta sekä korkeat asumiskustannukset. (Ilmarinen, Kauppinen & Karvonen 2019.) Muita asunnottomuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa kasvava työttömyys, suuret tuloerot, perusturvan riittämätön taso, sosiaaliturvabyrokratia sekä yksilön elämässä tapahtuvat suuret muutokset kuten ero, sairastuminen, työttömäksi jääminen, taloudelliset vaikeudet sekä elämänhallinnan ongelmat (Immonen ym. 2019).

Vaikka asunnottomista noin 80 % on miehiä, asunnottomuus on naisten, nuorten ja maahanmuuttajien keskuudessa kasvussa. Pienituloisilla, maahanmuuttaja-taustaisilla sekä päihde- ja mielenterveysongelmia sairastavilla on suurempi riski joutua asunnottomaksi heikentyneen elämänhallinnan tai elämäntilanteen

vuoksi. (Vailla vakinaista asuntoa ry. Asunnottomuus.) Naisilla asunnottomuuteen johtavia syitä ovat edellä mainittujen syiden lisäksi haavoittuvuus ja kokonaisvaltaisempi suhtautuminen elämän kriiseihin. Naisten haavoittuvuuteen lukeutuvat muun muassa mielenterveys- ja päihdeongelmat, lapsuudessa koetut traumat ja huoltajan päihteidenkäyttö. (Johnson, Ribar & Zhu 2018, 10–15.)

Miehiin verrattuna naisten asunnottomuuteen vaikuttavat kriisit ovat moninaisempia. Yllättävä talouden romahtaminen, perheväkivalta tai puolison vankilaan joutuminen saattavat suistaa naisen elämän raiteiltaan. (Johnson ym. 2018, 10–15.) Naisten tulkinta asunnottomuudesta kertoo, että miehet ja naiset merkityksellistävät ja ajattelevat asunnottomuuden eri tavoin. Naisille asunnon menettäminen merkitsee usein kodin hajoamista, joka puolestaan on yhteydessä tunteeseen oman paikan, lähipiirin ja kodin menetyksestä. (Haahtela, 2015, 16). Häpeä ja syyllisyyden tunne saattavat värittää omaa ajatusta arjen hallinnan sekä mahdollisen äitiyden epäonnistumisesta. (Ensi- ja turvakotien liitto. Tiedotteet. Asunnottomuus kääntynyt laskuun – naisten suhteellinen osuus kasvaa.) Jasanskin (ym.) tutkimuksen (2005) mukaan, joka neljäs nainen on raportoinut viimeisimmän asumisen päättymisen ja asunnottomaksi joutumisen syyksi perheväkivallan. Väkivallan ja kodin turvattoman ilmapiirin vuoksi nainen on saattanut joutua pakenemaan kodistaan. Lisäksi vähemmistö- tai rotuasema sekä julkisen asumisen riittämätön tuki on yhdistetty asunnottomuuteen johtavaksi tekijäksi. (Johnson ym. 2018, 10–15.)

2.2 Valtakunnalliset asunnottomuusohjelmat

Valtakunnallisen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman (PAAVO 1 ja 2) toteuttaman asunto ensin -periaatteen myötä asunnottomuutta on Suomessa onnistuttu vähentämään vuosina 2008–2015. Valtion tuella kuntiin perustettiin uusia asumisyksiköitä ja asuntoja, joiden tarkoituksena oli lisätä kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja. Ympäristöministeriö johti järjestöjen ja kuntien avustuksella AUNE-ohjelmaa, jonka tavoitteena oli ennaltaehkäistä asunnottomuutta ja sen uusiutumista valtakunnallisesti. Ohjelmassa keskityttiin vahvistamaan asukkaiden hyvinvointia ja riittävää asuntotarjontaa sekä pyrittiin ehkäisemään

asunnottomuuden uusiutumista. (Vailla vakinaista asuntoa ry. Asunnottomuus.; Y-säätiö. Asunnottomuus Suomessa.)

Kodittomuus tai tunne siitä, ettei kuulu mihinkään, voi vaikuttaa negatiivisesti muun muassa mielenterveyteen ja päihteiden käyttöön. Monissa maissa on käytössä asunto ensin -malli, jossa asuntoa pidetään ihmisen perusoikeutena. Asunto ensin -periaatetta käytetään laajalti asunnottomuustyössä ihmisten kanssa, joilla on riippuvuuksia, eikä päihteettömyys tai sitoutuminen päihteettömyyteen tai tarjottuihin palveluihin ole ehtona asunnolle. Asunto ensin -mallissa ajatuksena on, että ihminen voi hallita päihteiden käyttöä paremmin, jos ensin voidaan tarjota pysyvä asuinpaikka ja saada arki hallintaan. Tätä pidetään myös toimivampana ratkaisuna kuin sitoutuminen päihteettömyyteen. (Ranta & Juhila 2019,2–3.)

Asunnottomuustyö asunto ensin -periaatteella tuottaa tulosta, josta myös yhteiskunta hyötyy. Tutkimusten mukaan yhden pitkäaikaisasunnottoman asuttaminen säästää yhteiskunnan varoja jopa 15 000 euroa vuodessa. Vuodesta 2016 lähtien Suomessa painopiste asunnottomuustyössä on ollut asunnottomuuden ennaltaehkäisy. (Vailla vakinaista asuntoa ry. Asunnottomuus.; Y-säätiö. Asunnottomuus Suomessa.)

Asunto ensin -periaatteen mukaan asiakkaalle tarjotaan ensin asunto ja sen jälkeen ryhdytään käsittelemään asiakkaan haasteita ja ongelmia elämässä. Tällä toimintamallilla on tehty suuria harppauksia 1980-luvulta, jolloin esimerkiksi päihteiden käyttö saattoi rajoittaa asunnon saantia. Tuolloin myös ajateltiin, että ihminen ei ollut yhteiskuntakelpoinen päihdeongelman kanssa, eikä näin ollen ollut myöskään oikeutettu asunnon saamiseen. Muutos ajattelutapaan on auttanut pitkäaikaisasunnottomia ja mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiviä. Asunto ensin -periaatteen myötä on huomattu, että kuntoutujat pärjäävät vuokra-asunnoissa, jos heille on tarjolla apua ja opastusta omien tarpeiden mukaan. (Y-säätiö. Asunnottomuus Suomessa.)

Helsingissä asunnottomuustyötä tekevät monet tahot. Julkisella sektorilla Helsingin kaupunki pyrkii ennaltaehkäisemään ja vähentämään asunnottomuutta

tarjoamalla edullista tuettua asumista sekä vuokra-asuntoja. Hietaniemen palvelukeskus tarjoaa hätämajoitusta asunnottomille helsinkiläisille. Kolmannen sektorin järjestöistä muun muassa Vailla vakinaista asuntoa ry, Suoja-Pirtti ry ja Pelastusarmeija tekevät asunnottomuustyötä. Yksityisen ja kolmannen sektorin palveluilla on merkittävä osuus asunnottomien palveluissa. Helsingin kaupunki ostaa palveluita näiltä tuottajilta kilpailutuksella (Helsingin kaupunki. Kaupunki ja hallinto. Palvelut ja hallinto. Kaupungin palvelut A-Ö. Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut). Kolmannella sektorilla kirkko tarjoaa apuaan usein diakoniatyönä eli sosiaalisena auttamistyönä. Kirkko sijoittuu palvelutuotannon näkökulmasta julkisen ja kolmannen sektorin väliin johtuen siitä, että kirkon piirissä toimii monia eri järjestöjä ja säätiötä. (Kallunki 2012, 4.)

3 ASIAKAS AKTIIVISENA VAIKUTTAJANA

Yhteiskunnan rakenteilla ja palveluilla on tärkeä merkitys osallisuuden edistämisessä. Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat pyritään ottamaan osallisiksi palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Huomiota tulisi kiinnittää myös heikommassa asemassa oleviin, kuten asunnottomiin ja vahvistaa heidän toimijuuttaan yhteiskunnassa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen.)

Osallisuus on henkilökohtainen tunne yhteiskuntaan ja yhteisöön kuulumisesta sekä mahdollisuudesta vaikuttaa itseään koskevista asioista ja päätöksistä. Osallisuus on poliittisesta näkökulmasta tavoite, jonka keskeisenä ajatuksena on saada yhteiskunnasta syrjäytyneet myös palveluiden käyttäjiksi. Sosiaalisella osallisuudella mahdollistetaan yksilön tai ryhmän osallistumista yhteiskunnan sosiaaliseen, kulttuuriseen ja poliittiseen toimintaan yhdenvertaisesti, tarjoamalla kansalaisille tunnetta kuulua yhteisöön sekä mahdollisuuksia tavoitella ja saavuttaa itselleen tärkeitä asioita. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589,591; Mäntyneva & Hiilamo 2018, 18–19.) Kansalaisten osallisuus on huomioitu myös sosiaalihuoltolaissa. Laki on säädetty edistämään ja ylläpitämään kansalaisten hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, edistämään osallisuutta, ja vähentämään eriarvoisuutta. (L 1301/2014).

3.1 Osallisuuden merkitys

Osalliseksi tuleminen on jokaisen kansalaisen perusoikeus. 1.3.2000 voimaantulleeseen Suomen perustuslain mukaan kansalaisen osallisuus huomioidaan siten, että kansalaisella on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnallisissa päätöksissä ja oman elinympäristön kehittämisessä. (Oikeusministeriö. Vastuualueet. Oikeusturva. Perustuslaki.; L 731/1999.) Yksilön osallisuuden tunnetta vahvistaa myönteinen tulevaisuuden näkymä sekä sitä tukevat tavoitteet ja toiminta (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24). Osallisuus nähdään kokemuksellisenä ulottuvuutena, jossa osallisuuden kokemukselle keskeistä on asiakkaan mielipiteiden

huomioiminen ja asiakkaan vaikutusmahdollisuudet palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja tuottamisessa (Mäki-Fränki 2016, 4–9, 49). Myös laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista osallisuus huomioidaan antamalla asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelun suunnitteluun sekä toteuttamiseen (L 812/2000).

Viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana myös julkisen hallinnon työssä on painotettu osallistumisen ja osallistamisen edistämistä laajasti. Ihmisten odotetaan osallistuvan sekä aktivoituvan eri kokoonpanoissa, eri tavoin erilaisissa päätöksissä ja poliittisten toteutusten eri vaiheissa. Osallistumisesta on tullut indikaattori demokratialle, hallitukselle ja onnellisille, terveille kansalaisille. Tämä osallistava toimintaohjelma on saanut lämpimän vastaanoton erityisesti niiden organisaatioiden ja ihmisten keskuudessa, jotka työskentelevät syrjäytyneiden ihmisten parissa. On toivottavaa, että näiden osallistavien käytäntöjen kautta syrjäytyneiden ihmisten ääniä kuullaan paremmin julkisissa päätöksenteoissa ja prosessi herättäisi aktiivisia kansalaisia. Lisääntyvä kiinnostus osallistaviin demokratian muotoihin on lisännyt tutkimustietoa uusista asiantuntemusmuodoista. Suomen hallituksen päätöksenteossa on lisätty kokemusasiantuntijuustietoa tosiasioihin perustuvan tiedon rinnalle. (Meriluoto 2018,11.)

Suomessa osallistamiseen on panostettu kehittämällä kokemusasiantuntijuutta hankkeiden ja kolmannen sektorin kautta. Aiemmissa tutkimuksissa osallisuuden edistäminen on osoittautunut yhdeksi merkittävimmiksi tavoiksi kehittää palveluita, joista pitkällä aikavälillä hyödytään myös taloudellisesti. Nämä ovat myös syitä, miksi asiakkaita halutaan kannustaa kouluttautumaan kokemusasiantuntijoiksi. (Mäki-Fränki 2016, 4–9, 49.)

3.2 Osallisuus syrjäytymisen ehkäisyssä

Syrjäytymistä voidaan määritellä monin eri tavoin. Henkilöä, joka ei voi tai halua osallistua yhteiskunnasta käsin muotoutuneisiin normeihin, määritellään sosiaalisesti syrjäytyneeksi. Sosiaalinen osallisuus on syrjäytymisen vastakohta. Syrjäytymistä voidaan ehkäistä ja vähentää parantamalla mahdollisuuksia osallistua

syrjäytyneet yhteiskunnan toimintoihin kuten harrastuksiin, koulutukseen, työhön ja kulttuurillisiin tapahtumiin. (Nuorteva 2008, 46–48, 57.) Osallisuuden edistäminen on myös Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoite, jota pidetään myös yhtenä keskeisimpänä keinona ehkäistä köyhyyttä ja syrjäytymistä (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014, 233; Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Hyvinvointi- ja terveiserot. Eriarvoisuus. Hyvinvointi. Osallisuus).

Asunnottomuus on syrjäytymisen näkyvimpiä ilmenemismuotoja. Syrjäytymiseen liittyy usein köyhyyttä ja kouluttautumattomuutta, jotka ovat osa yhteiskunnallisia ongelmia sekä merkittäviä tekijöitä syrjäytymisen synnyssä. Syrjäytyminen voi olla myös omaa tunnetta ulkopuolisuudesta yhteiskunnasta. Syrjäytymis-käsite on otettu käyttöön 1990-luvulta, jolloin lama ajoi monia suomalaisia taloudelliseen ahdinkoon, työpaikan menetykseen ja sosiaalisen tuen saajiksi. Asiakkaan aktiivinen rooli on korostunut viime vuosina sosiaali- ja terveystaloudessa. Asiakkaan toivotaan olevan aktiivinen toimija, joka vaikuttaa valinnoillaan ja osallistumisellaan palvelujen sisältöön ja tuottamiseen. Sosiaalialan asiakkailla saattaa usein olla puutteita elämän hallinnan eri osa-alueilla tai he saattavat olla muulla tavalla eksyksissä. Erilaisten syiden vuoksi avun saaminen saattaa olla vaikeaa, ja tämän seurauksena apu saatetaan jättää jopa kokonaan hakematta. Tästä syystä sosiaalipolitiikassa puhutaan nykyään paljon kansalaisten perusoikeudesta; osallistamisesta ja osallisuudesta. (Närhi ym. 2014, 227–228, 236–237.)

4 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS SUOMESSA

Kokemusasiantuntijuus Suomessa on hallituksen aloittama ja ohjaama toimintamalli, jonka tavoitteena on saada uusia osallistujia eli aktiivisia yhteiskunnan jäseniä. Tähän on pyritty luomalla uusi, mutta samalla tuttu rooli, jonka kautta kohderyhmä voidaan ottaa mukaan kehittämiseen. Nykyään kokemusasiantuntijuuskäsitettä käytetään laajasti ja siitä on tullut jonkinlainen merkki tai leima osallistuvalla ja voimaannuttavalla hyvinvointiorganisaatiolle. Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen mukaan se on tehokkain keino mahdollistaa syrjäytyneiden ihmisten osallistumismahdollisuuksia. (Meriluoto 2018, 20.)

Suomessa kokemusasiantuntijuuden juuret yltävät 1970-luvulle. Tuolloin käsite kokemusasiantuntijuudesta oli vasta kehittymässä. 1980-luvulla asiakkaita otettiin osalliseksi jossain määrin kehittämään palveluja, kunnes 1990-luvulla kokemusasiantuntijuus käsitteenä tunnettiin jo yleisemmin. Kokemusasiantuntijoiden toiminta on lähtöisin mielenterveystyöstä, mutta myöhemmin toiminta otettiin käyttöön muillakin sosiaali- ja terveysalan sektoreilla. (Mäki-Fränti 2016, 11.)

Kokemusasiantuntija voidaan määritellä eri tavoin. Kokemusasiantuntija voi olla asiakas, jonka tieto ja omakohtainen kokemus antavat syvempää ulottuvuutta asiakaskohtaamiseen. Kokemusasiantuntija voi olla myös palkattu asiantuntija organisaatiossa, kun organisaation toiminta perustuu siihen osa-alueeseen, josta kokemusasiantuntijalla on tietoa ja omakohtaista kokemusta. (Meriluoto & Laine 2019, 166; Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 19; Meriluoto 2018, 17.)

Nykyään kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään myös asunnottomuustyössä. Pääkaupunkiseudun järjestöt ja hankkeet ovat huomanneet kokemusasiantuntijuuden tuomat edut asunnottomien kanssa tehtävässä työssä. Järjestöt pyrkivät korostamaan vertaisuuden, kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaan osallisuuden merkitystä, jolloin asunnottomuustyöstä on tullut asiakaslähtoisempää. (Vva ry. Meistä. Yhdistys; Korttelikaverit. Hanke.)

4.1 Kokemusasiantuntijuus sosiaali- ja terveysalalla

Cornwallin & Brockin (2010) mukaan kokemusasiantuntijasta tuli niin kutsuttu trendi-ilmiö sosiaalialalla Suomessa. Se tarjosi uutta, lupaavan positiivista ja täysin erilaista tapaa työskennellä. Termiä kokemusasiantuntija käytetään ihmisestä, joka on käynyt läpi vaikeita asioita elämässään, selviytynyt niistä ja kääntänyt ne voimavaroiksi. Sen seurauksena hänet on kutsuttu toimimaan sosiaali- tai terveysalalla kokemusasiantuntijana, jossa työ pohjautuu omiin henkilökohtaisiin kokemuksiin. Tätä kokemuksen kokonaisuutta on käytetty antamaan arvoa osallistujien kokemuksille ja tunnustettu heidän kauttaan saatu arvokas tieto. (Meriluoto 2018,12.)

Kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on kokemustietoa. Kokemusasiantuntija tietää, millaista on esimerkiksi joutua asunnottomaksi, sairastaa, olla hoidettavana tai käydä kuntoutuksessa. Kokemusasiantuntija on itse kokenut ja toipunut käsiteltävästä ongelmasta, kuten asunnottomuudesta. (Hietala & Rissanen 2015, 13.) Kokemusasiantuntija voi tuoda syvemmän näkökulman myös työhön, jossa asiakkaan ongelmia ovat vankilatuomion kärsiminen, rikollisuus, vamma tai sairauden kanssa eläminen. Kokemusasiantuntija tietää, mikä on hänen kohdallaan auttanut ja mitkä tekijät ovat auttaneet tai vaikeuttaneet tietä kuntoutumiseen ja selviytymiseen. Kokemusasiantuntija voi toimia myös läheisen roolissa jakamalla kokemusperäistä tietoa esimerkiksi siitä, millaista elämä päihderiippuvaisen kanssa on ollut, miten on voinut tukea ja auttaa läheistään sekä mihin pitää itse olla valmis, jos läheisellä on ongelmia elämässään. (Hietala & Rissanen 2015, 13–14.) Kokemusasiantuntijat opettavat oman kokemuksensa kautta asioita, joita ei ole oppikirjojen tai protokollien avulla opittavissa (Noorani 2013, 57–58).

4.2 Kokemusasiantuntija ja vertainen asunnottomuustyössä

Asunnottomilla ihmisillä on usein monimutkaisempia ja moninaisempia ongelmia. Asunnottomat ovat alttiimpia mielenterveys- ja päihdeongelmille, jonka vuoksi he kokevat asunnottomuutensa vuoksi erilaista hylkäämistä ja eristäytymistä

verrattuna ihmisiin, joilla on asunto. Kokemusasiantuntijuutta ja vertaistukea käytetään asunnottomuustyössä lisääntyvässä määrin. Vertaistukihenkilöiden ja kokemusasiantuntijoiden samaistuminen asiakkaan tilanteeseen edesauttaa luottamuksen ja asiakaskontaktin muodostumista. Useat tutkimukset todistavatkin, että vertaistuella pystytään vähentämään asunnottomien sairaalakäyntejä ja päihteiden käyttöä sekä vahvistamaan asunnottoman elämänlaatua ja sen hallintaa. (Barker & Maguire 2017, 599.)

Suomessa on hyödynnetty vuosia vertaistukea. Erilaisia vertaistukiryhmiä, toimintoja ja yhteisöjä on toiminut pitkään päihde- ja mielenterveystyössä. Tunnetuimpia esimerkkejä ovat AA- ja NA-ryhmät, A-killat ja mielenterveyskuntoutujien yhdistykset. Vertaistoiminnalla on ollut tärkeä rooli myös potilas-, vammais- ja asiakasjärjestöissä. Kokemusasiantuntijatoiminta onkin lähtenyt liikkeelle jo perinteiseksi muodostuneesta vertaistoiminnasta. Kokemusasiantuntijuus on löytänyt paikkansa kansalaistoiminnan ja kolmannen sektorin työssä, mutta julkisella sektorilla kokemusasiantuntijan toimintaa on ryhdytty vasta kehittämään. Sosiaali- ja terveystalvissa kokemusasiantuntijatoiminta on pääasiassa otettu hyvin vastaan. Kokemusasiantuntijoiden kanssa yhteistyötä tehneet ammattilaiset ovat löytäneet uutta näkemystä ja oivallusta muun muassa palveluiden toimivuudesta sekä kuntoutumisen ehdoista. (Hietala & Rissanen 2015, 7.)

Kokemusasiantuntija voi toimia vertaistukena, mutta kokemusasiantuntijan ja vertaistoimijan erottaa kohderyhmä. Vertainen toimii ainoastaan omassa viiteryhmässään, toisten kuntoutujien kanssa. Kokemusasiantuntija puolestaan toimii myös viiteryhmän ulkopuolella ammattilaisen rinnalla palveluissa. Kokemusasiantuntijan työssä vertaisten kohtaaminen ja omien kokemusten jakaminen ovat tärkeitä. Kaikilla vertaisilla ei ole halua tai resursseja toimia kokemusasiantuntijoina. (Hietala & Rissanen 2015, 14.)

Toomin, Onnismaan & Kajannon (2008) mukaan vertaisuuteen voidaan luokitella kolme eri tasoa. Eksistentiaalinen taso tarkoittaa tasa-arvoisuutta. Jokainen ihminen ja jokaisen ihmisen elämä on yhtä arvokas. Kukaan ei ole toista arvokkaampi. Episteeminen vertaisuus tuo esiin jokaisen vertaisen oman kokemuksen. Tämä tarkoittaa, että jollakin on enemmän kokemusta jostakin asiasta kuin

toisella. Juridis-eettinen vertaisuus taas jakaa vastuut ja velvollisuudet vertaisten kesken esimerkiksi vertaistukiryhmässä. Laajemmin vertaisiksi luokitellaan kaikki, joilla on samantapaisia ominaisuuksia. Tällaisia ominaisuuksia voivat olla esimerkiksi ikä, samaa työtä tekevät tai perheet, joilla on koulua käyviä lapsia. Vertaistuki on ammattilaisten organisaatioiden kehittämä ja tukema käsite, joka on nimetty tarkoitukselliseksi vertaistueksi (Intentional peer support; IPS). Vertaistuella on tutkitusti merkittäviä vaikutuksia ihmisen elämän laatuun, päihteiden käyttöön ja sosiaaliseen tukeen. Jaettu kokemus, roolimallit ja sosiaalinen tuki ovat tehokkaan vertaistuen perusta, joka vaikuttaa suuresti asunnottomaan asiakkaan hyvinvointiin. (Barker & Maguire 2017, 598.)

Vertaisuus ja ammatillinen työ kohtaavat toisensa kokemusasiantuntijuudessa. Kokemusasiantuntijalla on omien kokemustensa pohjalta sellaista tietoa ja taitoa, jota ammattilainen ei välttämättä koulutuksesta saa. Esimerkiksi Vantaan kaupungin päihdepalveluissa on hyödynnetty kokemusasiantuntijuutta siten, että kokemusasiantuntija tarjoaa vertaistukea päihdeongelmiin. Tämä helpottaa ammattilaisen työtä, koska ammattilainen harvoin pystyy toimimaan vertaistukena. Kokemusasiantuntijalla on oma päihdetausta ja hän on toivuttuaan kouluttautunut auttamaan muita päihdeongelmista kärsiviä. (Mikkonen & Saarinen 2018, 42, 51; Vantaan kaupunki. Terveys- ja sosiaalipalvelut. Mielenterveys ja päihteet. Ongelmana alkoholi tai lääkkeet. Kokemusasiantuntija.)

Kokemusasiantuntijoiden sekä vertaisten antama tuki on arvokasta niille, jotka kamppailevat asunnottomuuden parissa. Vertaistuella tai kokemusasiantuntijuudella voidaan tarjota saman asian kanssa kamppailevalle asiakkaalle kokemukseen perustuvaa apua ja tukea. Tähän vaikuttaa myös se, onko asiakas uusi tai juuri avun piiriin tullut. Päihde- ja mielenterveyspalveluiden administraatio (SAM-HSA) kuvaa vertaistukea palveluksi, jonka tarjoaa vertaiset, joilla on yhteisiä elämäkokemuksia tuen tarvitsijan kanssa. Vertaisella ja tuen tarvitsijalla on ainutlaatuinen kapasiteetti auttaa toinen toistaan jaetun kokemuksen kautta syvällisemmin. (Barker & Maguire 2017, 598–599.)

4.3 Kokemusasiantuntijuus, väylä työelämään

Yksi ensimmäisistä suomalaisista yrityksistä, joka käytti kokemusasiantuntijaa, oli Tampereella sijaitseva Muotialan majoitus- ja toimintakeskus, jossa järjestettiin kokemusasiantuntijatoimintaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Yritys sai rahoituksen Raha-automaattiyhdistykseltä tutkimukseen, joka tutki kokemusasiantuntijoita mielenterveyspalveluissa vuonna 2001. Ison Britannian ja Tanskan mallien mukaan kokemusasiantuntijuus levisi myös monille muille sektoreille julkisella sosiaalialalla sekä kansalaisjärjestöjen keskuudessa vuonna 2010. Kokemusasiantuntijuuden lähtökohtia pidetään erityisen tervetulleina ja positiivisina, koska Ison Britannian ja Tanskan malleissa korostetaan sekä ihmisen ensikäden tietoa, että ainutlaatuista arvoa ja asemaa asiantuntijoiden keskuudessa. Kokemusasiantuntija voi oman kokemuksen pohjalta olla asiakkaan tukena palveluissa muun muassa kertomalla palveluiden saatavuudesta, olemalla läsnä sekä motivoimalla asiakasta ottamaan apua vastaan (Meriluoto 2018, 17; Meriluoto 2015, 56.) Kokemusasiantuntijakoulutus vahvistaa hyviä toimintamalleja sekä tarjoaa konkreettisesti keinoja kääntää mennyt elämäntyyli vahvuudeksi. Auttavaan työhön osallistumisella voi olla vahva kuntouttava vaikutus. (Korhonen 2012.)

Kokemusasiantuntijuus voi olla väylä työelämään. Suomessa on ollut hankkeita, joissa kokemusasiantuntijat ovat olleet ammattilaisen työparina. Vuonna 2016–2019 toteutettiin OK-hanke, jossa pyrittiin vahvistamaan opioidikorvaushoidossa olevien sosiaalista osallisuutta. Hanke oli monitoimijainen kehittämishanke, jossa mukana olivat A-klinikkasäätiö, Diakonissalaitoksen Hoiva Oy, Tukikohta ry, Kirkkopalvelut ry sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Hankkeen aikana kehitettiin ja toteutettiin kokemusasiantuntijakoulutusmalli. Koulutuksen pohjalta muodostui kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen työparityöskentelymalli. Koulutus antoi pätevyyden toimia palkattuna kokemusasiantuntijana ja toimi osalla kokemusasiantuntijoista ponnahduslautana työelämään. (Schneider, Kaskela & Köntti 2019, 5, 9, 27.)

Kokemusasiantuntijuutta arvostetaan yhä enemmän. Uusia hankkeita on käynnistymässä kokemusasiantuntijoiden kouluttamiseksi. Vantaalla

monitoimijahankkeena on alkanut kokemusasiantuntijapankkihanke, joka on ainutlaatuinen koko Suomessa. Suunnitelman mukaan kolmessa vuodessa koulutetaan yli 60 kokemusasiantuntijaa, joita pääkaupunkiseudun kunnat voivat palkata päihde- ja mielenterveyspuolelle ammattilaisen työpariksi tai itsenäisiksi kokemusasiantuntijoiksi palveluihin. Opinnot edistävät kuntoutumista päihde- ja mielenterveysongelmista sekä edistävät paluuta työelämään. Kokemusasiantuntijapankkitoiminnan ydinajatus on koulutettujen kokemusasiantuntijoiden jalkautuminen päihde-, mielenterveys- ja aikuissosiaalityöhön palkattuina työntekijöinä joko kertaluonteisiin, jatkuviin tai määräaikaisiin tehtäviin. Tavoitteena on myös toimintamallin mahdollistaminen muihin Suomen kuntiin. (Ylönen 2020, 6–7.)

Kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään myös Keijo-hankkeessa 1.8.2018–31.12.2020, jossa kehitetään rikos- ja päihdetaustaisten kokemusasiantuntijakoulutukseen mallia. Hankkeessa ovat mukana Laurean ammattikorkeakoulu, Rikosseuraamuslaitos ja Silta-Valmennusyhdistys ry. Tavoitteena on luoda koulutuskokonaisuus, joka tukee vapautuvia vankeja rikoksettomaan ja päihhteettömään elämäntapaan. Kokemusasiantuntijalla on tärkeä rooli ammattilaisen työparina. Tämäkin hanke pyrkii tukemaan työllistymistä ja antamaan eväitä yhteiskuntaan sopeutumisessa vapautuville vangeille (Keijo. Hankeinfo.) Keski-Uudellamaalla toimiva kolmannen sektorin toimija Werkko ry on aloittanut keväällä 2020 uuden hankkeen Kokewa. Kokewa-hankkeen tavoitteena on vertaistoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden osallisuuden vahvistaminen sekä kokemustiedon mukaan ottaminen julkisen ja kolmannen sektorin palveluissa. Hanke pyrkii myös koordinoimaan Keski-Uudenmaan sote-alueella kokemus- ja vertaisosaamista. (Werkko-ry. Kokewa-hanke.)

Juha Sipilän hallituksen yksi kärkihankkeista vuosina 2015–2019 sosiaali- ja terveyspalveluissa oli muuttaa kansalaisten palvelut asiakaslähtöisemmäksi (Sosiaali- ja terveysministeriö. Hankkeet. Asiakaslähtöisyys). Asiakasosallisuus ja kokemusasiantuntijuus sen yhtenä osana huomioitiin sosiaali- ja terveyspuolen kärkihankkeessa. Kokemusasiantuntijuus mainitaan hallituksen esityksessä eduskunnalle lastensuojelulain muuttamisesta (HE 237/2018). Sipilän hallituksen ohjelmassa painotettiin muun muassa ennaltaehkäisevää työtä ja asiakaslähtöisiä palveluketjuja. Kokemusasiantuntijuuden käyttöä ja ihmisten osallisuutta sekä

ihmisoikeuksien toteutumista vahvistettiin. Sanna Marinin hallitus on sitoutunut jatkamaan sote-uudistusta. Tämän hetken Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus-ohjelmaan on kirjattu, että asiakaslähtöisyyttä parannetaan muun muassa laajentamalla ilta- ja viikonloppuvastaanottoja sekä matalan kynnyksen palvelupisteitä. Kirjattuna on myös moniammatillisten tiimien kehittäminen. (Valtioneuvosto. Sote-uudistus. Palvelujen kehittäminen. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma.)

Vantaan A-killan hallinnoiman kokemusasiantuntijapankki-hankkeen hankepäällikkö Raisa Saraniemen (henkilökohtainen tiedonanto 31.8.2020) mukaan kokemusasiantuntijoiden palkkaaminen ei ole Sipilän kärkihankkeen mukaisesti lisääntynyt ainakaan pääkaupunkiseudulla. Kokemusasiantuntijuuden hyödyt ovat kuitenkin tunnustettuja sosiaalialalla. Vantaan A-killassa alkoi STEA-rahoitteinen kolmivuotinen hanke keväällä 2020, joka on nimetty KAP-hankkeeksi. Hankkeen tavoitteena on kouluttaa 60 kokemusasiantuntijaa kahden vuoden aikana sosiaali- ja terveyspalveluihin, erityisesti päihde- ja mielenterveyspalveluihin sekä aikuissosiaalityöhön. Kokemusasiantuntijat tulevat työskentelemään asiakastyössä sekä antamaan kokemustietonsa palveluiden kehittäjinä että kokemustutkijoina.

Hanketyöntekijä Katri Salmen (henkilökohtainen tiedonanto 31.8.2020) mukaan kokemusasiantuntijapankkihankkeessa on tarkoitus luoda malli, jota voidaan hyödyntää kansallisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa ympäri maamme. Vantaan kaupunki on KAP-hankkeessa mukana ja on sitoutunut tilaamaan sote-palveluihinsa koulutettuja kokemusasiantuntijoita. Saraniemi ja Salmi ovat pitkän linjan sosiaalialan ammattilaisia, jotka puolesta puhuvat kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen työparimallityöskentelyn hyödyistä. Heidän mukaansa kokemusasiantuntijuuden arvostus on noussut ja työparimallityöskentely on tullut jäädäkseen sosiaali- ja terveysalalle. Kokemusasiantuntijoita palkataan sote-palveluihin pääkaupunkiseudun lisäksi Tampereella, Turussa, Kymenlaaksossa ja Eksoten alueella. Saraniemi ja Salmi tekevät myös aktiivisesti vaikuttamistyötä, jotta tulevaan sote-uudistukseen kokemusasiantuntijuus tullaan kirjaamaan osana asiakasosallisuutta ja -lähtöisyyttä.

5 AMMATILLISUUS SOSIAALIALALLA

Asunnottomuustyössä sosiaalialan ammattilainen on oman alansa asiantuntija. Asiantuntijuus ilmenee ammattilaisen ratkaistessa haasteita niin, että teoreettinen tieto yhdistyy käytännön kokemukseen. Tällöin ammattilaisen ei tarvitse pohdita mihin teoriaan hänen ratkaisunsa tai toimintansa perustuu, vaan teoria ja käytäntö nivoutuvat yhteen. Jaettu asiantuntijuus mahdollistaa syvällisen osaamisen, jossa asiantuntijoiden yksilölliset tiedot ja taidot sulautuvat uuden osaamisen perustaksi. Jaettua asiantuntijuutta tarvitaan erityisesti vuorovaikutustyössä, jossa haasteet ovat monimutkaisia. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä 2019, 33.)

Ammatillisuuteen kuuluu kyky ymmärtää asiakasta, tiedostaa kokonaisuus niin asiakkaan kuin yhteiskunnan näkökulmasta sekä tieto ja taito tehdä työtä. Ammatillisuus on kokonaisvaltaista kykyä tehdä asiakaslähtöistä työtä. Ammatillinen pätevyys hankitaan usein koulutuksella. Työssä oppiminen, kurssit, koulutukset sekä niiden sisäistäminen ja yhdisteleminen tuovat syvyyttä ammatillisuuteen. Ammattirooliin kuuluu, että ammattilainen edustaa jotain sosiaalista erityistehtävää, näkökulmaa tai arviointiperustetta. Ammatillinen työ on aina palkallista, säänneltyä ja ohjeistettua. (Mikkonen & Saarinen 2018, 16–17.)

Ammatillinen identiteetti on käsitystä itsestään ammatillisena toimijana. Työntekijä tarkastelee itseään suhteessa työhön ja ammatillisuuteen sekä pohtii, miten hän haluaa kehittyä ammatissaan ja työssään. Ammatilliseen identiteettiin sisältyvät myös työtä koskevat arvot ja eettiset ulottuvuudet sekä tavoitteet ja uskemukset. Käsitys siitä mihin ammattilainen kokee kuuluvansa ja samastuvansa sekä mitä hän työssään pitää tärkeänä, syventävät työntekijän ammatillista identiteettiä. (Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 26.)

5.1 Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (L 26.6.2015/817) määrittää sosiaalihuollon ammattihenkilöt. Kelpoisuusvaatimuksena on tehtävään soveltuva

ammattikorkeakoulutus. Laillistettu ammattihenkilö tai nimikesuojattu ammattihenkilö ovat oikeutettuja toimimaan asianomaisessa ammatissa ja käyttämään asianomaista ammattinimikettä. Vuonna 2018 tehtiin muutossäädös lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto myöntää oikeuden harjoittaa sosionomin ammattia laillistettuna ammattihenkilönä. Oikeus myönnetään henkilölle, joka on suorittanut Suomessa sosiaalialalle soveltuvan ammattikorkeakoulututkinnon.

5.2 Diakoniatyön ammatillisuus

Diakoniatyössä kohdataan usein heikoimmassa asemassa olevia, kuten asunnottomia asiakkaita. Diakoniatyössä yhdistyvät sosiaalityö sekä hengellinen työ. Diakoniatyöntekijät noudattavat työssään yhteiskunnan lakeja, mutta heitä ohjaavat myös seurakuntahallinnossa hyväksytyt ohjeet. Monet seurakunnat laativat yhteiset menettelyohjeet esimerkiksi taloudellisesta avustamisesta. Lisäksi diakonin työtä ohjaavat diakoniatyön strategiset ohjeet ja linjaukset sekä hiippakuntien linjaukset. Seurakunnat ovat kuitenkin itsenäisiä ja tämä antaa diakoniatyöllekin liikkumavaraa. (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 43.) Itse diakoniatyö perustuu kirkkolakiin. Kirkkolaki edellyttää, että jokaisessa seurakunnassa on diakoniatyöntekijän virka. (L 1054/1993.)

Kirkkojärjestyksessä määritellään diakonian ydin. Kirkkojärjestyksen neljännessä luvussa sanotaan, että diakonia on seurakunnan ja sen jäsenten harjoittamaa toimintaa, jonka pohjana on kristillinen rakkaus. Apua annetaan erityisesti heille, joiden hätä on suurin ja joita ei muu apu tavoita. (KJ 8.11.1991/1055.) Diakoniatyö on vakiintunut Suomen evankelis-luterilaisen kirkon käytännön toimintaan. Kuitenkin diakonian virasta eli diakonaatista on keskusteltu useita vuosikymmeniä. Tämä osoittaa sen, miten hankala on esittää diakonin virasta tarkkoja määritelmiä ja teologisesti perusteltuja ratkaisuja. (Kuusimäki 2012, 13.)

Diakoniatyöntekijän vaadittavat opinnot suoritetaan Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Pätevyyden virkakelpoisuuteen antavat vaadittavat teologiset ja diakoniset opinnot sekä sosionomin tai sairaanhoitajan opinnot. Ammattikunnan edustajan

tunnistaa ammatillisesta ydinosaamisesta, joiden kuvaukset on laadittu Suomen evankelis-luterilaisen kirkon ja ammattikuntien näkökulmasta. Kuitenkin työntekijöiden sisällölliset ja taidolliset osaamisalueet vaihtelevat ja eroavat toisistaan, sillä diakoniatyö vaatii myös erityisosaamista. Diakoniatyö on elinikäistä oppimista. Työtä ohjaa arvo-osaaminen ja keskiössä ovat ihmiset. Yhteiskunnallinen osaaminen, yhteistyötaidot ja diakonisen asiakastyön osaaminen ovat diakoniatyöntekijän työkaluja. Työntekijä käyttää omaa persoonaansa työvälineenä, jolloin ammatin kriittinen ja oman itsen tiedostaminen on tärkeää. Ammatillinen reflektointi kehittää ammatti-identiteetin rakentumista ja ylläpitää diakoniatyöntekijän tieto- ja taito – osaamista. (Gothöni 2012, 191, 196–197.)

Seurakunnan työntekijällä on usein myös yksi voimavaran lähde, joka saattaa jäädä arkisempien asioiden jalkoihin. Tämä voimavara on kristillinen usko. Hengellinen hyvinvointi vaikuttaa koko elämään. Hengellisen kasvun pohtiminen ja hengellisyyden harjoittaminen esimerkiksi hiljentymisen tai rukouksen muodossa tuovat syvyyttä auttamistyöhön. Se antaa voimavaroja sekä tilaisuuden pohtia omia valintoja. Rukous on myös yksi diakoniatyöntekijän työväline, joka luo yhteisöllisyyttä ja iloa. (Gothöni 2012, 209–210.)

5.3 Moniammatillisuus sosiaalialalla

Asunnottomuustyössä työskennellään yleensä moniammatillisessa tiimissä ja työtä tehdään usein yhdessä toisten organisaatioiden kanssa. Moniammatillisuuden käsitettä käytetään paljon monissa arkikielen keskusteluissa. Moniammatillisuus voi olla yhden ihmisen taitoa ja moniammatillista osaamista useissa asiantuntija tehtävissä sekä eri ammattiryhmien yhteistyötä, jossa jokainen asiantuntija tuo asiakastilanteeseen oman näkemyksen koulutuksen tai kokemuksen kautta saadulla osaamisella. (Mönkkönen ym. 2019, 84; Kontio 2010, 8.)

Palvelujärjestelmän pirstaleisuus, hajanaisuus sekä organisaatioiden vähäinen yhteistyö on nähty palvelujärjestelmän heikkouksina, jolloin kansalaisten pääsy palveluiden piiriin on asiakkaan näkökulmasta saattanut tuntua haasteelliselta (Raatikainen ym. 2019, 125). Isoherrasen (2012, 30) mukaan tänä päivänä myös

sosiaali- ja terveysalalla asiakkaiden ja potilaiden ongelmat ovat monimutkaisempia, jolloin eri ammattiryhmien asiantuntijat tarvitsevat enemmän toinen toistaan erilaisten asiakastilanteiden ratkaisuisa sekä asiakkaan kokonaiskuvan saavuttamisessa. Moniammatillinen yhteistyö edellyttääkin sosiaalialan ja terveysalan toimijoilta yhteistä ymmärrystä. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät yhteisellä työskentelyllä voivat ratkaista asiakkaan ongelmia sekä antaa asiakkaille ja heidän läheisilleen mahdollisuuden vaikuttaa heitä koskevissa ratkaisuisa (Raatikainen ym. 2019, 125; Isoherranen 2012, 30,66.) Useiden organisaatioiden asiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyötä kutsutaankin moniammatillisuudeksi (Mönkkönen ym. 2019, 9).

Sosiaali- ja terveysalalla ammatillinen eriytyminen ja töiden jakautuminen on korostanut yksintyöskentelyn kulttuuria. Ammattiryhmien tiedolliset ja taidolliset, jopa asenteelliset erot, ovat asettaneet esteitä moniammatilliselle yhteistyölle. Ammatillisten kulttuurien erot ovat johtaneet eriarvoisuuteen ja alentaneet valmiuksia yhteistyöhön. Myös ero ammatillisessa puhe- ja tulkintatavassa saattavat estää moniammatillisen tiimin avoimen vuorovaikutuksen. Moniammatillista yhteistyötä voidaan tarkastella esimerkiksi asiakkaan, perheenjäsenen ja työntekijöiden näkökulmasta. Asiakas on totuttu näkemään vastuullisena osallistujana. Roolien selkeys, jokaisen osallistuminen päätöksen tekoon ja oman vastuun kantaminen ovat edellytykset moniammatillisen yhteistyön toteutumiselle. (Rekola 2008, 14–16.)

Moniammatillisuutta voidaan kuvata sateenvarjokäsitteellä. Siihen kuuluu monenlaisia yhteistyömuotoja. Jotta eri alojen asiantuntijat pääsevät tavoitteeseensa, heidän on yhdistettävä tietonsa ja osaamisensa. Asiantuntijoita yhdistää yhteinen päämäärä. Tärkeintä on kuitenkin asiakaslähtöinen työ, jolloin asiakas on moniammatillisessa työprosessissa keskiössä. (Isoherranen 2008, 33.)

Moniammatillinen yhteistyö on saanut myös kritiikkiä. Sosiaali- ja terveysalan ongelmiin moniammatillisuutta tarjotaan lähes kaiken korjaavana keinona. Tarviin kuitenkin jäsentynyttä käytännön tietoa ja lisää tutkimusta, jotta moniammatillisuutta voidaan laadukkaasti toteuttaa. Koulutuksen ja tutkimuksen avulla voidaan löytää asiakastilanteet ja toimintaympäristöt, joissa yhteistyö antaa

lisääarvoa. Kunkin alan pitää selvittää erityisosaamisensa ja rakentaa asiantuntijuuttaan, jolloin moniammatillisen ryhmän yhteinen osaaminen kirkastuu. (Isoheranen 2004, 19.)

Mikkonen & Saarinen (2018, 31–32) ovat hyödyntäneet mukailien Nylundin (1999), Borkmanin (1976; 1989) ja Schubertin & Borkmanin (1991) käsityksiä kuvaillaessaan maallikko-, kokemus- ja asiantuntijatiedon eroja. Nykyään kokemuksellista tietoa pidetään asiantuntijuutena. Ammatillinen asiantuntijuus on objektiivista toisen käden tietoa, joka pohjautuu koulutukseen ja teoreettisiin selitysmalleihin. Objektiivinen tieto on ilmiön tarkastelua ammatillisesta näkökulmasta, kun taas kokemustieto on subjektiivista, ilmiön kokemista sisältäpäin. Näin siis kokemustieto on ensikäden tietoa. Maallikko taas kokee tapahtuman täysin ulkopuolisena. Kokemusasiantuntijalla on tapahtumasta omakohtainen kokemus ja ammattilainen käsittelee tapahtumaa opitun ja ammatillisen kokemuksensa pohjalta. Kokemusasiantuntijuuden ja ammatillisuuden yhdistäminen esimerkiksi sosiaalialan työssä saattaa tuoda asiakkaan hoidossa ja tukemisessa parempia tuloksia. Kokemusasiantuntija ja ammattilainen työparina tuovat asiakkaan kohtaamiseen oman osaamisensa ja hyödyntävät omaa kokemustaan työssään.

6 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyötä työparina ja pohtia työparimallin vaikutuksia asunnottomuustyössä.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Miten kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimalli toimii asunnottomuustyössä?
2. Mitä vaikutuksia työparimallin käyttämisellä on?
3. Mitä uutta kokemusasiantuntija voi tuoda moniammatilliseen työtömiin?

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Työelämäyhteistyökumppaneitamme ovat Vailla vakinaista asuntoa ry, Diakoniasalaitos ja Suoja-Pirtti ry. Opinnäytetyössä tutkitaan kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallin vaikutuksia asunnottomuustyössä työelämäyhteistyökumppaneiden pyynnöstä. Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus on yksi tieteellisen tutkimuksen suuntaus, jota voidaan toteuttaa useilla eri menetelmillä. Menetelmiä yhdistää muun muassa kohteen merkitys ja ympäristö sekä kieli, ilmaiseminen ja niihin liittyvät näkökannat. Laadullisella tutkimuksella pyritään saamaan selville kokonaisvaltainen kuva kohteen laadusta, merkityksestä sekä ominaisuuksista. (Jyväskylän yliopisto 2014.) Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on löytää uusia merkityksiä ja jäsennyksiä, uusia tapoja sekä ennen havaitsematonta. Aineistokysymysten kanssa tulee olla tarkka. Aineisto tulee rajata niin, että se vastaa tutkimuskysymyksiin riittävällä tavalla. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010.)

7.1 Tutkimuksen yhteistyökumppanit

Pääyhteistyökumppanimme Vailla vakinaista asuntoa ry on vuonna 1986 asunnottomien itsensä perustama järjestö. Yhdistys toimii kolmannella sektorilla asunnottomien edunvalvojana ja osallisuuden edistäjänä sekä tekee vaikuttamistyötä valtakunnallisesti. Vailla vakinaista asuntoa ry:n pohjimmainen ajatus on, että jokainen ihminen kykenee asumaan itsenäisesti riittävän tuen ja olosuhteiden avulla. Asunto kuuluu ihmisen perusoikeuksiin eikä sen puuttumista voi hyväksyä minkäänlaisissa olosuhteissa. Vailla vakinaista asuntoa ry:n toiminta jakautuu matalan kynnyksen suoraan auttamistyöhön, järjestötyöhön ja asumispalveluihin. Kokemusasiantuntijuus on ollut sielu ja sydän kaikelle toiminnalle aina perustamisesta lähtien. Kokema -kokemusasiantuntijat kouluttajina ja mentoreina -toiminta on vahvistanut kokemusasiantuntijoiden tehtävää asunnottomien palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä sekä käytännön toteutuksessa. Vailla vakinaista asuntoa ry:n toiminnassa mukana olevilla kokemusasiantuntijoilla on oma kohtainen kokemus joko asunnottomuudesta tai sen lieveilmiöistä. Heillä on

myös pitkä kokemus asunnottomille suunnattujen palveluiden kehittämisessä. Vailla vakinaista asuntoa ry:n kokemusasiantuntijat toimivat siltana palveluiden käyttäjien ja ammattilaisten välillä. (Vva ry. Meistä. Yhdistys.)

Suoja-Pirtti ry on perustettu vuonna 1961. Se tuottaa sekä kehittää kuntouttavia asumispalveluita henkilöille, joilla on päihdeongelmia. Yhdistyksellä on 50 vuoden kokemus päihde- ja mielenterveystyön avo- sekä laitospalveluista. Suoja-Pirtti ry:n alaisuudessa toimii Korttelikaverit-hanke, jonka toiminta perustuu ajatuksen siinä, että jokainen ansaitsee tulla kohdatuksi elämäntilanteesta riippumatta. Korttelikaverit-hankkeen tavoitteena on löytää keinoja asunnottomuuden ehkäisyyn, lisätä heikommassa asemassa olevien osallisuutta sekä kehittää taroituksenmukaisia palveluita kohderyhmälleen. Korttelikaverien työn ydin on vertaisuudessa, vapaaehtoisuudessa ja tasa-arvoisuudessa. Hankkeessa kehitellään asumissosiaalityöhön etsivän vertaistyön tapaa, jossa toimivat vertaiset ja ammattilainen yhdessä, kukin omaa osaamistaan hyödyntämällä. Käytännössä Suoja-Pirtin Korttelikaverit kohtaavat ihmisiä Helsingissä, asunnottomien asumisyksiköissä. Suojapirtillä on kolme asumisyksikköä. (Suojapirtti ry.; Korttelikaverit. Hanke.; Korttelikaverit.)

Helsingin Diakonissalaitos on perustettu 1867. Diakonissalaitos on yleishyödyllinen säätiö ja yhteiskunnallinen yritys. Se tarjoaa monipuolisia sosiaali- ja terveyspalveluita, jotka parantavat asiakkaiden arkea. Diakonissalaitos tekee paljon yhteistyötä alan toimijoiden kanssa ja toteuttaa kansalaistoimintaa ja sosiaalisia innovaatioita. Säätiön alaisuuteen kuuluu Rinnekoti ja tytäryhtiöitä ovat Diakonissalaitoksen Hoiva sekä Caritas Palvelut Oy. Diakonissalaitos on omistajana myös Diakoniaopistossa sekä Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Diakonissalaitoksen työn tavoitteena on, että jokaisella on ihmisarvoinen elämä. Diakonissalaitos toimii 120 toimipisteessä valtakunnallisesti sekä kansainvälisesti. Diakonissalaitos perustaa työnsä kristilliseen lähimmäisen rakkauteen, ihmisarvoihin ja uudistamiseen. Sen missiona on vahvistaa luottamusta, osallisuutta sekä toimijuutta. Diakonissalaitos on myös iso vapaaehtoistyön koordinoija. Tällä hetkellä Diakonissalaitoksella toimii yli 2000 vapaaehtoista työntekijää. (Helsingin diakonissalaitos. Meistä.)

7.2 Tutkimuksen aineistonkeruu

Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmiä voi olla useita. Aineistonkeruumenetelmiä voivat olla muun muassa haastattelu, lomakekysely tai teoriatiedon kerääminen. Näistä käytetyin tapa on haastattelu. Haastatteluita voidaan toteuttaa syvähaastatteluna, strukturoituina, puolistrukturoituina tai teema-haastatteluina. Haastattelu aineistonkeruu menetelmänä sopisi myös kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi, mutta silloin kysymysten pitäisi olla muotoiltu kvantitatiivista tiedonkeruuta ajatellen. (Pitkäranta 2014, 90–93; Hirsjärvi & Hurme 2014, 27.)

Haastattelumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelu on joustava ja se sopii erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Teemahaastattelu kohdistetaan tutkimuskysymysten kannalta oleellisiin teemoihin, joiden kautta on tarkoitus saada aineiston kannalta hyödyllistä keskustelua aikaiseksi. Haastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaan, jolloin haastateltavien ääni tulee kuuluviin. Haastateltavien kokemukset, ajatukset ja uskomukset syntyvät haastattelutilanteessa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelu ei ole sidoksissa haastattelukertojen määrään ja se antaa haastateltavalle vapauden valita, kuinka syvällisesti aihetta käsitellään. Teemahaastattelu etenee teemojen varassa ja tuo esiin sen, mikä haastattelussa on oleellista. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 34,47–48.)

Haastattelimme kolmea kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparia Suoja-Pirtti ry:stä, Vailla vakinaista asuntoa ry:stä ja Diakonissalaitokselta. Haastateltavien kokemus ja perehtyneisyys työparityöskentelystä oli erilainen. Yhdellä haastattelupareista oli vuosien työkokemus ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan yhteistyöstä. Toisella työparilla oli vuoden kokemus työparina toimimisesta. Kolmas työpari oli toiminut vain muutaman kuukauden yhdessä, vaikka työparin ammattilainen on työskennellyt kokemusasiantuntijoiden kanssa aiemminkin. Valinnoilla tavoiteltiin mahdollisimman monivaiheista näkemystä työparimallin toteuttamisesta, hyödyistä ja haitoista.

Haastattelukysymyksiä laadittaessa vältettiin sellaisia kysymyksiä, joihin voisi vastata kyllä tai ei. Haastattelujen teemoja olivat työparityöskentelyn hyödyt/haitat, työparityöskentelyn mahdollisuudet asiakastyössä sekä kokemusasiantuntijuuden edut asiakkaalle. Teemana oli myös kokemusasiantuntijuuden hyödynnettävyys asunnottomuustyössä sekä mitä uutta kokemusasiantuntija voi tuoda asunnottomuustyöhön. Teemahaastatteluilla haluttiin tietää vielä työparin keskinäisestä vuorovaikutuksesta sekä millaista vuorovaikutus on ammattilaisen, kokemusasiantuntijan ja asiakkaan välillä. Jokaisen pääkysymyksen alle lisättiin kysymyksiä, jotta aineistosta saatiin kattava. Tämä teemahaastattelurunko takasi laajan aineiston keruun (liite 2).

Teemahaastattelut tehtiin elokuun ja syyskuun 2020 aikana. Ensimmäinen haastattelu toteutui hybridikokouksena Helsingissä ja Vihdissä sekä seuraavat kaksi haastattelua toteutettiin kokonaan etäyhteydellä Teamsissa. Kaikki opinnäytetyön tekijät osallistuivat jokaiseen haastatteluun. Haastattelun aikana käytössä oli ilmainen ääninauhurisovellus, jonka toimivuutta testattiin ennen varsinaisia haastatteluja. Ensimmäinen haastattelu oli kestoaltaan 54.45minuuttia, toinen haastattelu kesti 1.17.47minuuttia ja kolmannen haastattelun kesto oli 1.01.04 minuuttia.

7.3 Aineiston analyysi

Teemahaastattelujen jälkeen aineisto kirjoitettiin puhtaaksi litteroimalla. Litteroinnilla tarkoitetaan haastattelusta saadun aineiston puhtaaksi kirjoittamista (Eskola & Vastamäki 2015, 42). Litteroinnin avulla aineisto saadaan muuttumaan hallittavampaan muotoon (Ruusuvoori ym. 2010). Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 37 sivua. Litteroinnin tarkkuudesta ei ole yhtä selkeää ohjetta. Yksityiskohtaisempaa litterointia tarvitaan kuitenkin silloin, kun aineistoa analysoidaan keskusteluanalyyysilla, jolloin kiinnostus on vuorovaikutustilanteissa eikä puheen sisällössä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 139–140,158.) Äänitallenteelta litteroitiin tutkimuskysymysten kannalta hyödylliset selkeäkieliset ja olennaiset haastatteluaineistot. Huomiotta jätettiin naurahdukset ja aineistosta karsittiin tutkimuksen kannalta epäolennaiset täytesanat. Jos tutkimuksen kannalta oleellista ei ole analysoida

kieltä tai vuorovaikutusta, litteroinnista voi jättää erikoismerkit merkitsemättä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Litteroinnissa oleellista on aineistoon tutustuminen sekä tarkkuus tulee määrittää suhteessa analyysin tarkkuustasoon ja tutkimusintressiin. Litteroituun aineistoon tutustuttaessa tulee miettiä, mitkä elementit auttavat vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Aineistosta nousevat analyttiset kysymykset muotoillaan avoimiksi kysymyksiksi. Valikoivalla litteroinnilla tarkoitetaan sitä, että aineistoista muutetaan tekstiksi vain se, mitä tulevassa työssä tarvitaan. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 138; Ruusuvuori ym. 2010.)

Opinnäytetyössä aineistoa analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka tarkoituksena on kuvata sanallisesti kirjallisessa muodossa olevaa materiaalia, kuten litteroitua aineistoa, kirjallisuutta ja raportteja. Sisällönanalyysillä halutaan saada tiivistetty kokonaiskuva tutkittavasta aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105–107.) Sisällönanalyysi on kolmivaiheinen prosessi, johon kuuluu aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely sekä teoreettisten käsitteiden luominen. Ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään eli tiivistetään tai pilkotaan osiin, jolloin haastatteluaineistosta karsiutuu tutkimukselle epäolennainen pois. Prosessin seuraavassa vaiheessa, pelkistetyt ilmaisut ryhmitellään ja yhdistellään samankaltaisten ilmaisujen kanssa. Viimeisessä vaiheessa ryhmitellyistä ilmaisuista tarkastellaan yhdistäviä tekijöitä, jotka jaetaan omiin pääkategorioihin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110–115.)

Analyysivaiheessa tehtävänä on saada aineistosta tutkimuksen kannalta oleellista materiaalia selailemalla aineistoa järjestelmällisesti läpi. Aineistoa voidaan järjestellä, luokitella ja siihen tutustutaan tuomalla perusta analyttisten teemojen keskinäiseen vertailuun ja kokonaisuusien muodostamiseen. (Ruusuvuori ym. 2010). Aineiston tarkastelu alkoi selailemalla haastattelumateriaalia. Litteroidusta aineistosta maalasimme samaa asiaa tarkoittavat sitaatit omilla väreillään, jonka jälkeen jaoin samaa tarkoittavat alkuperäiset ilmaisut omiin ryhmiin. Muun muassa kokemusasiantuntijuuden hyötyihin ja haittoihin liittyvät alkuperäiset ilmaisut koodattiin punaisella, työparimallin mahdollisuuksiin viittaavat ilmaisut vihreällä. Väreillä koodaaminen helpotti aineiston käsittelyä ja jäsentelyä litteroidusta tekstistä tulleista samankaltaisuuksista. Tämän jälkeen samalla värillä koodatut alkuperäiset ilmaisut jaettiin omiin ryhmiin. Seuraavaksi pelkistimme

alaluokissa olevat alkuperäiset ilmaisut, ja vertailimme niitä keskenään. Samaa tarkoittavat ilmaisut jaettiin edelleen pääkategorioihin. Aineistolähtöisellä sisällön analyysillä saimme lopulta kerättyä aineistosta viisi pääkategoriaa, (Liite 1), jotka esitellään tarkemmin luvussa Työparimallin vaikutukset asunnottomuustyöhön.

8 TYÖPARIMALLIN VAIKUTUKSET ASUNNOTTOMUUSTYÖHÖN

Asunnottomuustyössä sosiaalialan ammattilainen tarvitsee vankan ammatillisuuden työnsä tueksi. Ammattilainen voi kohdata työssään ihmisiä, joilla on erilaiset lähtökohdat ja elämänarvot. Usein ammattilainen ei ole itse kokenut omassa elämässään vastaavia tilanteita kuin mitä asunnoton on joutunut kohtaamaan. Työparina oleva kokemusasiantuntija auttaa ammattilaista ymmärtämään asunnottomuuden lähtökohdia ja kohdentamaan voimavaroja oikeisiin toimenpiteisiin. Parhaimmillaan ammattilainen oppii työpariltaan erilaisia näkökulmia ja empatiaa, jolloin hän pystyy entistä paremmin toimimaan ammattilaisena asunnottomuustyössä. Työskentelymalli ammattilainen ja kokemusasiantuntija työparina tuo tasavertaisuutta asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamiseen. Asunnottomuustyössä vuorovaikutussuhde rakentuu arvostavaan kohtaamiseen, jossa luottamus syntyy molemminpuolisena tunteena.

8.1 Työparityöskentelyn hyödyt asunnottomuustyössä

Asunnottomuustyössä työparimallista hyötyvät palveluiden käyttäjät. Tutkimuksen perusteella kokemusasiantuntijalla on mahdollisuus samaistua asiakkaan tilanteeseen paremmin sekä arvioida, millä palvelulla voidaan vastata asiakkaan tarpeeseen. Ammattilainen pystyy puolestaan tuomaan esille palvelujärjestelmän toimintamallin sekä palveluiden saatavuuden.

Kokemusasiantuntijan lähtökohdat herättävät asiakkaiden luottamusta asunnottomien palveluista ja niiden saatavuudesta. Usein ammattilaiset saattavat ajatella palvelujärjestelmän olevan aukoton. Hyötynä pidettiin, että ammattilainen tietää palvelujärjestelmän mahdollisuudet ja haasteet, kun puolestaan kokemusasiantuntija tietää mihin tarpeeseen eri asunnottomuustyön palveluilla voidaan vastata. Haastattelemamme kokemusasiantuntijat toivat esille, että kokemusasiantuntija tietää konkreettiset aukot palvelujärjestelmässä, joita ammattilaiset eivät aina ymmärrä. Silloin kokemusta omaava voi tuoda tietoa palvelujärjestelmän haasteista tai puutteista, joka nähdään vahvuutena työparimallia toteuttaessa.

Emmä tiä sit mulle tuli kans mielee ehkä se, et ymmärtää vähän sitä, et asiat ei oo ehkä niin yksinkertasi mitä ne paperil aina näyttää. Tai varsinkaan sille asunnottomalle. Et no, monestihan voi aatella et se on aika yksinkertast päästä sielt pois mut eihä se sit kuitenka käytännös sit oo. Kokemusasiantuntija

Asunnottomien palvelun tuottajat eivät välttämättä näe byrokraattisia ongelmia, jotka käyttäjän näkökulmasta saattavat olla ylitsepääsemättömiä muureja. Monesti ongelmat voivat olla pieniä ja yksinkertaisia, mutta ne saattavat hankaloittaa pääsyä palveluihin. Asunnon saaminen edellyttää erilaisten lomakkeiden täyttämistä. Digitalisoitumisen myötä asiointi tapahtuu pääosin verkon kautta. Jos asiakkaalla ei ole mahdollisuutta käyttää esimerkiksi puhelinta tai asioida verkossa on yhteydenpito asiakkaaseen hankalaa sekä asiakkaan pääsy palveluihin vaikeaa.

Erään ammattilaisen mukaan viranomaiskieli koetaan vaikeasti ymmärrettävänä. Ammattilainen toi esille, että ammattilainen ja kokemusasiantuntija työparina täydentävät toisiaan omalla taidollaan ja koulutuksellaan. Kun työparina on kokemusasiantuntija, hän voi sanoittaa asiakkaalle palveluiden saatavuutta sekä olla tulkkina vaikeasti ymmärrettävälle ammattisanastolle.

Tai meill useast meidän kävijät mieltää ett jos sä olet ammattihenkilö niin se on viranomaistaho samalla. Vaikka se ei tarkoita sitä välttämättä järjestöpuolella ett siin olis minkäänlaista viranomaistahoo. Niin kuitenkin se yhteys oli paljon helpompi ja heidän oli ehkä helpompi omalla kielellään kertoa sitä, sitä niinku, viestiä mikä se tilanne oikeesti on. Kokemusasiantuntija

Toisaalta tulkinta ei aina liity ääneen sanottuihin asioihin, vaan ne voivat olla myös eleitä, tunteita tai tekoja, joita täytyy tulkita. Kahdessa haastattelussa kävi ilmi, että asiakkaat saattavat mieltää ammattilaisen usein viranomaiseksi. Ammattilainen näkee nälkäisen asunnottoman ja tarjoaa ruokaa, mutta asunnoton kieltäytyy kuitenkin syömästä. Kokemusasiantuntija osaa tulkata tilanteen peloksi, sillä asiakkaalla saattaa olla puoliso, joka ei hyväksy viranomaiskontakteja. Kyseessä on siis vahva alustus- ja hallintasuhde, johon asiakkaalla ei ole kadulla pakokeinoja. Eräs ammattilainen toi esille, että on kokenut osaamisensa

kyseenalaistetuksi asiakkaan taholta. Häneltä puuttui omakohtainen kokemus asiakkaan tilanteesta, miltä tuntuu nälkä tai kylmä, joita asiakas on joutunut asunnottomana kestämään yhtämittaisesti pitkiä ajanjaksoja kadulla asuessaan.

Ammattilaisen mukaan hyötyjä voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Yksi haastateltavista ammattilaisista toi haastattelussa esille, että moniammatillinen tiimi tuo monenlaista tietoa, mutta kokemuksen kautta saatu tieto on kuitenkin erilaista tietoa, jota voi saada vain kokemuksen kautta. Ammattilaisella on ammatillinen osaaminen, mutta häneltä saattaa puuttua kokemus asiakkaan tilanteesta. Aineistosta kävi ilmi, että kun työskennellään työparina kokemusasiantuntijan kanssa asiakastyössä, saadaan oman ammatillisuuden rinnalle tietoa ihmisen kokemuksesta. Kokemustiedon kautta saadaan monipuolisempi kuva, mitä asiakkaan tilanteeseen voi liittyä. Yhden haastateltavan kokemusasiantuntijan mukaan ihminen, jolla ei ole kokemusta esimerkiksi päihdemaailmasta, ei voi ymmärtää haasteita, joita asiakas kohtaa hakiessaan apua. Kokemusasiantuntija voi kokemuksensa kautta kertoa mikä askel kannattaa ottaa seuraavaksi, jotta saisi tarvitsemansa avun.

Kun kokemusasiantuntija palkataan työsuhteeseen, hänellä ei välttämättä ole mitään muuta koulutusta kuin oma kokemus asunnottomuudesta ja sen tuomista elämän ongelmista. Palkallinen työ nostaa itsetuntoa. Kokemusasiantuntijalle työ antaa näkemystä ammattilaisuudesta ja ammatin vaatimuksista. Työ tarjoaa keinoon kehittää itseään ja kasvaa työntekijänä. Kokemusasiantuntijalle työ tarjoaa myös oven itsearvostukseen. Tunne siitä, että olet merkityksellinen ja arvokas menneisyydestäsi huolimatta, merkitsee paljon. Eräs kokemusasiantuntija sanoitti merkityksellisyyden tunteensa näin:

Se, että niinku pääsee vaikuttamaan. Mä oon ollu kansainvälisissä konferensseissa mukana. Ett kaikki se missä pystyy itseään kehittämään, niin on tää kun on otettu hirveen vahvasti mukaan. Kokemusasiantuntija

Hyödyiksi katsottiin ammatillinen kasvu. Ammatillista osaamista voi paremmin käyttää hyödyksi, jos asunnottomaan asiakkaaseen voi tutustua paremmin.

Tällöin asiakkaan elämän eri osa-alueet avartuvat ammattilaiselle. Tämä vaatii asiakkaan ja ammattilaisen välille luottamuksen syntymisen. Luottamus syntyy helpommin, kun työtä on tehty yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa. Yksi ammattilainen koki kokemusasiantuntijan rinnalla kulkijaksi. Ammattilaisellakin voi olla kokemuksia, mutta kokemuksia ei välttämättä ole kuitenkaan siitä, mitä asiakas on joutunut kohtaamaan asunnottomana ollessaan. Työskennellessään asunnottomuutta kokeneen kokemusasiantuntijan kanssa, ammattilainen on oppinut paljon sekä on joutunut miettimään ammatillisuuttaan toisin, kuin mitä toisen ammattilaisen kanssa työskennellessään.

8.2 Työparimallin mahdollisuudet moniammatillisessa työssä

Työparimallin koettiin tuovan asunnottomuustyöhön monia mahdollisuuksia. Kokemusasiantuntija työntekijänä on osa moniammatillista työryhmää. Sekä ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat kertoivat moniammatillisen ja moninaisen työtiimin eduksi erilaiset lähestymistavat asiakaskohtaamisessa. Erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja tarvitaan, jotta asiakkaan ongelmia pystytään ratkaisemaan kokonaisvaltaisemmin. Työparien erilainen näkökulma asiaan tai ongelmaan nähtiin hyödyttävän ammattilaista, kokemusasiantuntijaa sekä asiakasta. Ammattilainen ja kokemusasiantuntija työparina hyödyntävät toistensa asiantuntijuutta, jolloin asiakas saa parhaan mahdollisen avun.

Se on just hyvä et siin on ne niinku kaikki maholliset näkökulmat et siin saa niinku paljon isomman paketin sit liitettyy siihe samaa. Et se ei oo nii suppee. Kokemusasiantuntija

Yksi haastatteluun osallistunut ammattilainen mainitsi mahdollisuudeksi myös ammatillisen työkalupakin. Kokemusasiantuntijalle kertyy ammatillista kokemusta sosiaalialan palvelun tarjoajana, mutta samalla kokemusasiantuntijalla on myös oma kokemus asunnottomuudesta sekä palveluista niiden entisenä käyttäjänä. Tämän työkalupakin yhdistäminen on korvaamaton asiakkaita kohdatessa. Kokemusasiantuntija onkin usein asiakkaan tukena virastoissa ja palveluissa. Hän opastaa, ohjaa, tukee ja kannustaa asiakasta. Omalla esimerkillään kokemusasiantuntija tuo toivoa siitä, että asiat järjestyvät. Kokemusasiantuntija

nähtiin myös sillanrakentajana vuorovaikutussuhteessa ja kokemusasiantuntija pystyi sanoittamaan asiakkaan kokemukset ammattilaiselle. Toisaalta kokemusasiantuntija sanoitti viranomaisten puhuman hankalankin kielen ymmärrettävään muotoon asiakkaalle. Työpari yhdessä pystyi selventämään asiakkaalle konkreettisemmin, mitä esimerkiksi sosiaalitoimiston päätöksessä sanotaan, mitä toimia asiakkaalta vaaditaan ja mistä kannattaa asian eteenpäin vieminen aloittaa.

Työparimallin luominen vaatii yhteisiä toimintatapoja. Yhtenä toimintatapana nähtiin vaikuttaminen ja palveluiden kehittäminen. Ammattilainen ja kokemusasiantuntija tiiminä voivat olla luomassa uutta asiakaslähtöisempää palvelujärjestelmää, joka on joustava ja tavoitteellinen. Yhteisiä toimintatapoja noudattava työpari mahdollistaa asiakkaalle parhaan mahdollisen avun, jossa pystytään paremmin huomioimaan asiakkaan omat tarpeet sekä ympäristön asettamat vaatimukset.

8.3 Työparimallin hyödynnettävyys työkentällä

Kokemusasiantuntija ja ammattilainen työparina asunnottomuustyössä tuo uutta näkemystä palveluiden suunnitteluun ja niiden kehittämiseen. Sosiaalipalveluiden muutoskehittäminen tapahtuu usein ylemmällä esimiestasolla. Näin ollen palveluiden kehittämisestä vastaavilta toimihenkilöiltä saattaa puuttua näkemys palveluiden todellisesta luonteesta. Kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparin vahvuutena on kokonaisnäkemys palveluista, mihin palvelu on tarkoitettu ja mihin tarpeeseen sillä voidaan vastata. Palveluiden käyttäjien ongelmat sekä palveluiden toimimattomuus pystytään nostamaan jo suunnittelu- ja kehittämisvaiheessa esille. Työpari toimii viestinviejänä, kuten eräs ammattilainen kertoo:

On se sitten suunnittelu tai kehittämispöytään mut sen lisäksi et he kerää niitä näkemyksiä sieltä ketkä on edelleen siellä, käyttävät, käyttävät näitä palveluita. He vie heidän viestiä sinne ihan ministeriä, ministeriötasolle asti. Ammattilainen

Vastaavasti pidettiin tärkeänä, että työpari tuo viestiä takaisin palveluiden käyttäjille. Asiakkaan kertomilla asioilla on merkitystä asiakkaalle silloin, kun työpari on

aidosti kuunnellut, tarttunut asiaan ja vienyt sitä eteenpäin. Rakenteita pystytään suunnittelemaan niin, että ne toimivat ja ovat asiakaslähtöisiä. Toisaalta työpari viestii asiakkaille palveluiden sekä päätösten vaikutuksista asiakkaan elämään. Työparimallin työntekijät viestittävät kahteen suuntaan tärkeää tietoa, jotka välttämättä muuten eivät välittyisi.

Kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallin hyödyt näkyvät kaikessa työssä. Etsivä työ, kehittämis-, suunnittelu- ja vaikuttamistyö ovat esimerkkejä työparien laajasta työkentästä, joita kokemustaustaisille toimijoille voidaan tarjota vertais- ja kokemusasiantuntijatehtävissä. Kokemusasiantuntijoita koulutetaan ja heidän työpanostaan arvostetaan. Tutkimuksen ammattilaisten mielestä ei ole työtehtäviä, joihin kokemusasiantuntija ei voisi osallistua. Jokaisella työntekijällä on vahvuuksia, jotka voidaan muuntaa työelämän käyttöön. Kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään usein erilaisissa hankkeissa. Tämän vuoksi heitä on paljon kolmannen sektorin toimijoiden palveluksessa. Julkisella puolella esimerkiksi Helsingin kaupunki on palkannut kokemusasiantuntijoita mielenterveys- ja päihdetyöhön. Osa työnkuvasta on työparityöskentelyä. Muun muassa ammattilainen ja kokemusasiantuntija tekevät jalkautuvaa ja etsivää työtä Itä-Helsingissä.

8.4 Työparimalli palvelujärjestelmässä

Palveluita suunnitellessa ja kehitettäessä tärkeintä on saada palvelut toimiviksi. Haastatteluissa ilmeni, että palveluiden toimivuutta osaa arvioida ihminen, joka on niitä käyttänyt. Jokaisessa haastattelussa nousi esiin, että kokemusasiantuntijalla on mahdollisuus tuoda palveluista esiin tietoja, joita ammattilainen ei välttämättä näe. Palveluita suunniteltaessa tavoite ja tarkoitus voivat olla hyviä ja asiakaslähtöisiä, mutta ei ymmärretä, miksi jotkut ajautuvat palveluiden ulkopuolelle. Erään ammattilaisen sanoin tiivistettynä kokemusasiantuntija tietää miten palvelut toimivat ja ammattilainen ymmärtää miten palvelujärjestelmässä toimitaan.

Useesti ammattilaisilla on se ajatus, että palvelujärjestelmä toimii. Ja kyllähän se toimiikin. Mutta ei kaikkien kohdalla. Ja silloin

kokemusasiantuntijan tuoma tieto siitä, ettei palvelujärjestelmä jos-sain kohtaa toimi on äärimmäisen tärkeitä. Kokemusasiantuntija

Kokemusasiantuntija osaa katsoa palvelujärjestelmää asiakkaan silmin. Hän näkee kokemuksensa kautta, millä tavoin kukin palvelu vastaa henkilön tarpeeseen. Vastauksissa myös painotettiin, että kokemusasiantuntija ja ammattilainen työparina pystyvät näkemään asiakkaan kokonaisvaltaisemmin ja kokemusasiantuntijan tuoma tietotaito vahvistaa ammattilaisen osaamista.

Kun mä työskentelen kokemusasiantuntijan kanssa, saan se oman ammatillisen osaamisen lisäksi myös tietoa siitä ihmisen kokemuksesta ja mitä kaikkea siihen liittyy. Sitä kautta mä saan monipuolisemman kuvan ihmisen tilanteesta ja pystyn sit helpommin auttamaan. Mä pystyn käyttämään sitä omaa osaamistani helpommin hyödyksi kun siihen ihmiseen tutustuu enemmän ja hänen elämän eri osa-alueet aukee ehkä enemmän, kuin jos mä työskentelisin yksin. Ammattilainen

Työparimallin ansiosta asiakas saa äänensä kuuluviin, tulee kohdatuksi ja kuuluksi eri tavalla, kuin jos asiakkaan kanssa työtä tekisi vain ammattilainen. Kokemusasiantuntija nimettiin myös sillanrakentajaksi ja luottamuksen rakentajaksi ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Eräs ammattilainen näki asian niin, että asiakas tulee toisella tavalla kohdatuksi, kun asiakkaan tilanteeseen voidaan syventyä kokonaisvaltaisemmin. Ammattilainen ajatteli myös, että kokemusasiantuntijalta uskalletaan pyytää erilaisia asioita kuin ammattilaiselta.

Musta tuntuu, että nää naiset on myös saanu sen kokemuksen erilailla, että heistä välitetään. Ja ehkä kokemusasiantuntijalta on pyydetty sellasia asioita, mitä ei kehdata ammattilaiselta pyytää. Ammattilainen

8.5 Työparin yhteistyö ja vuorovaikutus työparimallissa

Kysyttäessä työparin keskinäisestä vuorovaikutuksesta kaikilta kolmelta työparilta nousivat esille luottamus, avoimuus ja huumori. Kokemusasiantuntijoiden kanssa ammattilaiset kokevat työskentelevänsä rennommalla työotteella asunnottomuustyössä. Esille tuli myös, että ammattilaisen on tärkeää huolehtia kokemusasiantuntijan jaksamisesta, vaikka ammattilaiset korostivat kuitenkin, että

kokemusasiantuntijan kanssa työskentely ei eroa toisen ammattilaisen kanssa tehtävästä työstä.

Kaikissa haastatteluissa mainittiin työnohjauksen tärkeys. Työnohjaksessa on mahdollisuus keskustella työssä vastaan tulevista haasteista sekä tunteita herättävistä tilanteista. Tämä auttaa työparia niin yhdessä kuin erikseenkin jaksamaan työssään paremmin. Suoran puheen tärkeyttä korostettiin. Työssä pidettiin tärkeänä, että pystytään puhumaan mieltä painavista asioista ja asiat kohdataan avoimesti. Työhyvinvointi kuuluu koko työtiimille.

Jos me nähdään et jollekin rupee tuleen loppuun palamisen oireita niin me hyvin äkkiä silloin otetaan esimerkiks pomoon yhteyttä... Ja sanotaan se ääneen myös tälle mejän kaverille ketä siin on. Et ei tehdä sitä myöskään selän takana. Kokemusasiantuntija

Kaikki työparit kokivat olevansa tasavertaisia työkumppaneita. Työnjako tehdään työntekijöiden vahvuuksien perusteella. Haastatteluissa nousi esille, että työt ovat yhteisiä. Kokemusasiantuntija voi tehdä sitä työtä mitä ammattilainenkin ja ammattilaiset mielellään ottavat kokemusasiantuntijan mukaan työtehtäviin, jolloin työhön saadaan aina kaksi näkökulmaa. Ainoa työnjakoa rajoittava tekijä on lainsäädäntö. Asiakastyön päätöstentekoon tai lausuntojen kirjoittamiseen vaaditaan ammattitutkinto. Asiakastyön lisäksi kokemusasiantuntijat ovat olleet mukana kehittämis-, markkinointi-, suunnittelu- ja tiedotustyössä sekä koulutuksissa ja palavereissa.

Työparityöskentelyn alkaessa eroa ei juurikaan nähty siinä, oliko työkaverina uusi ammattilainen vai kokemusasiantuntija. Kokemusasiantuntijan kanssa luottamussuhteen muodostamista pidettiin kuitenkin tärkeänä. Onnistuneen pohjatyön myötä avoin ja luottamuksellinen työsuhte saatiin aikaiseksi. Vaiheittaista tutustumista ja työtehtäviin yhdessä perehtymistä pidettiin merkittävänä ja keskinäisen luottamussuhteen syntymistä edistävänä tekijänä. Kaikki haastateltavat ajattelivat, että avoimuus ja luottamus ovat tärkein pohja hyvälle työparimallille. Työparina pystyy toimimaan parhaiten omalla persoonallaan, eikä ammattilaisen tai kokemusasiantuntijan kuulu tai tarvitse asettua työssä johonkin tiettyyn muottiin.

Me voidaan puhua asioista hyvin avoimesti, niinkun mitään säästelemättä ja just sillä omalla tyyllillä, mikä on itselle luontaisinta et ei täällä tarvitse miettiä mitä suustaan päästää. Kokemusasiantuntija

Kokemusasiantuntija pitää etuna työparityöskentelyssä ammattilaisen koulutusta sekä koulutuksen tuomaa tietoa laeista, asetuksista ja sosiaalipalveluiden palveluportaikosta. Ammattilainen puolestaan pitää etuna samaansa kokemustietoon perustuvaa todellisuutta asunnottomuudesta ja sen aiheuttamista tunteista sekä siitä, kuinka asunnottomuus voi vaikuttaa ihmisen kokonaisvaltaiseen tunteeseen omasta minuudesta.

Kaikista haastatteluista kävi ilmi, että kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallista on paljon hyötyjä asunnottomuustyössä. Ainoaksi haitaksi osattiin kuvailla se, että asiakkaan tilanne voi tulla liian lähelle tai koskettaa henkilökohtaisesti, jos tilanne muistuttaa kokemusasiantuntijan kokemusta. Haastatteluiden perusteella työparimalli antaa mahdollisuuden tarkastella asiakastilannetta monesta näkökulmasta sekä sen, että kokemusasiantuntija ja ammattilainen täydentävät toisiaan.

Palvelunkäyttäjän näkökulmasta tätä asiaa niin siinä on paljon plus-saa, paljon hyötyä. Ammattilainen

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosiaalialan työssä kohdataan haastavissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimalli on kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen tasavertaista yhdessä työskentelyä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Kokemusasiantuntija tuo asunnottomuustyöhön oman kokemuseräisen tiedon ja ammattilainen pystyy antamaan ammattiin perustuvan näkökulman, jolloin työparityöskentelyssä hyödynnetään molempien osaamista sekä uusia näkökulmia.

Tutkimuksessamme ammattilainen voi hyödyntää kokemusasiantuntijaa asunnottomuustyössä moninaisesti ja vain lain asettamat asetukset sanelevat työparimallin sisäisiä työtehtäviä. Kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallia toteutettaessa kokemusasiantuntijan rooli voi vaihdella kokemustiedon ja toimintaympäristön mukaisesti. Asunnottomuustyössä hyödytään erityisesti kokemusasiantuntijoiden kokemustiedosta ja ymmärryksestä millä tavoin voidaan ehkäistä asunnottomuutta. Kokemusasiantuntija on esimerkki siitä, että vaikeistakin tilanteista voidaan selvitä ja elämässä päästään eteenpäin. Kokemusasiantuntija ei voi korvata ammattilaista eikä ammattilaisena usein olla kokemusasiantuntijoita, mutta kummankin osaaminen täydentävät toisiaan asunnottomuustyössä.

Kolmannen sektorin asunnottomuustyötä tekevät toimijat toimivat asiantuntijajärjestöinä, jolloin kokemusasiantuntijat osallistuvat asunnottomuutta koskeviin neuvotteluihin sekä tapaavat säännöllisesti sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia ja viranomaisia. Palveluiden entisenä käyttäjänä kokemusasiantuntija tuo viranomaiskontakteissa esille muun muassa palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden. Sosiaali- ja terveysalan viranomaisten kanssa tehtävä yhteistyö on tärkeää asunnottomuutta koskevissa aiheissa. Ammattilainen saa koulutuksen myötä viranomaiskielen, jota ammattilainen käyttää useasti sellaisenaan asiakastyössä. Kokemusasiantuntija puolestaan käyttää asiakkaiden kanssa kieltä, joka on helposti ymmärrettävää ja slangia. Työparimalli mahdollistaa sen, että asunnottomuutta koskevat asiat ja päätökset ovat ymmärrettävissä kaikkien osapuolten kesken.

Tutkimuksessa kokemusasiantuntija tuo asunnottomuustyöhön uusia näkökulmia ja mahdollisuuksia, joita ammattilainen ei yksinään pysty tarjoamaan. Moniammatillinen työyhteisö saa laaja-alaisemman lähestymistavan asunnottomuustyöhön, jolloin asiakas saa työparityöskentelystä suurimman hyödyn. Työparin avulla palvelu ja palvelutarjonta voidaan räätälöidä asiakkaan tarpeen mukaiseksi. Työparimalli mahdollistaa asiakkaan tilanteeseen syvällisemmän perehtymisen sekä näkemyksen, jolloin asiakaspalvelun laatu paranee. Tutkimus osoitti, että työparimallin ansiosta heidän äänensä tulee kuulluksi, jotka kokevat jäävänsä näkymättömiksi. Työparimallin vaikutuksilla näkymättömyyden tunnetta saadaan häivytettyä, jolloin heikoimmassa asemassa olevien asema vahvistuu. Asunnottomuustyössä työparityöskentelyn ansiosta myös asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin ja olosuhteisiin parantuu. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen erilainen osaaminen moninkertaistuu ja asiakaslähtöisyys korostuu, jolloin kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen parityöskentely ehkäisevässä asunnottomuustyössä on kannattavaa ja hyödyllistä.

10 POHDINTA

Ilahduttavaa oli huomata, että kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen parityökentely koettiin hyväksi ja toimivaksi. Olettamuksena oli, että työparimallissa olisi toisenlaisiakin näkökantoja. Yllättävää oli kuitenkin, ettei mitään negatiivista asiaa kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallista nostettu esille. Positiivista tutkimusta oli ilo tehdä ja sen tulokset ovat myös miellyttävä esitellä. Tulosten perusteella voimmekin ihmetellä, miksi kokemusasiantuntijoita ei hyödynnetä enemmän sosiaalialalla. Kokemusasiantuntijuuden tarve kuitenkin nousee esille sosiaalialan työssä. Vuoden 2019 Sosiaalibarometrissä sosiaalialan työntekijät nostavat tämän asian esille (Eronen, Landen & Peltosalmi, 2019, 52). Telemme tutkimus houkuttelee tekemään pitkäaistutkimusta, jossa työparin toimintaan ja vuorovaikutukseen voidaan perehtyä syvällisemmin tarkkailun ja havainnoinnin avulla.

Työparimallin käyttämisestä on eniten hyötyä asiakkaalle. Palvelut pystytään rakentamaan paremmiksi sekä asiakkaille voidaan tarjota kattavampaa asiakaspalvelua. Työparimallin ansiosta niiden ääni saadaan kuuluviin, joita ei yleensä kuunnella sekä tavallinen kansalainen pystyy aidosti olla osallisena ja vaikuttamassa itseään koskevissa päätöksissä. Asunnottomuustyössä työparimalli on todettu toimivaksi, eikä työparimallin aloittaminen vaadi suuria muutoksia. Kuten tuloksissa toteamme, paras hyöty saadaan silloin, kun ammattilainen ja kokemusasiantuntija toimivat yhdessä, toinen toistensa tietotaitoa täydentäen.

Ammatillinen osaaminen sekä kokemukseen perustuva tieto antavat asiakastyöskentelyssä mahdollisuuden kohdata asiakkaiden tarpeet useammasta eri näkökulmasta. Samansuuntaisia havaintoja on tehty myös päihde- ja mielenterveytyössä. Työskenneltäessä saman asian puolesta ammattilaisen koulutuksesta saatu teoreettinen tieto sekä kokemusasiantuntijan kokemukseen perustuva tieto täydentävät toisiaan. (Nyberg & Huisman-Laine 2015, 66; Hokkanen & Nikupeteri 2015, 44.) Näiden tietojen hyödyntäminen yhteistyössä kuitenkin vaatii tasavertaisuutta työparin kesken sekä arvon antamista toinen toistensa tiedolle ja osaamiselle.

Kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparit eivät pidä työparityöskentelyn aloittamista vaikeana tai että se vaatisi erityistoimenpiteitä. Kokemusasiantuntijan tulee olla käsitellyt oma kokemuksensa, erityisesti silloin kun kyseessä on asunnottomuus ja päihteistä vieroittautuminen. Jos omat traumat tai halu päihteiden käyttöön ovat jatkuvasti läsnä työssä, voi kokemusasiantuntijan päivittäinen työ käydä liian raskaaksi ja riski palata entiseen elämäntapaan lisääntyy huomattavasti. Työ ei saa uuvuttaa kokemusasiantuntijaa liikaa, eikä omat traumat voi olla esteenä työn tekemiselle. Tämän vuoksi omien kokemusten ja taustojen käsittely sekä näiden ymmärtäminen on hyväksi kokemusasiantuntijaksi aikovalle.

Vaikka asiakastyössä vahvuutena on oma kokemus sekä kadun tapojen ja tyylin osaaminen, on kokemusasiantuntijan työssä tärkeää osata myös objektiivinen lähestymistapa omaan kokemukseen. Kokemusasiantuntija joutuu kiinnittämään huomiota puhekieleensä ja asian ilmaisuun enemmän, jotta hänet ja hänen esittämä viesti herättää viranomaisissa luottamusta. Kokemusasiantuntijan täytyy myös osata ulkoistaa itsensä kokemuksistaan ja esittää asiat objektiivisesti.

Tutkimuksen tulokset olisivat saattaneet olla toisenlaisia, jos suunniteltu learning cafe-tyylinen keskustelu olisi toteutunut. Learning cafessa oli tarkoitus toteuttaa keskustelutilanne erikseen ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kesken. Learning cafen tarkoituksena oli saada tutkimuksen kannalta monipuolisempia vastauksia kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteisestä työskentelystä. Tällöin olisi voinut nousta esille negatiivisiakin mielipiteitä, joita ei rohkene sanoa ääneen työparin ollessa paikalla. Vastaukset olisivat voineet olla myös toisenlaisia, jos olisimme haastatelleet sellaista työparia, joiden yhteistyö ei ole toiminut. Toisaalta myös, jos asiakkaat olisivat olleet mukana tutkimuksessa, olisi voinut nousta esille toisenlasiakin näkökulmia.

Voidaan myös miettiä, miten työparimallityöskentely onnistuisi, jos ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan persoonat eivät sovi yhteen. Monelle ammattilaiselle voi olla suuri haaste luopua ammattilaisen arvosta ja ottaa kokemusasiantuntija vertaiseksi työntekijäksi. Toisaalta kokemusasiantuntijan voi olla yhtä vaikeaa kokea ammattilainen vertaisena, koska arvomaailma saattaa olla hyvin erilainen. Haasteita työparille voi tuoda myös muu työyhteisö sekä johtoportaan asetetut

paineet ja suoritusvaatimukset. On hankalaa mitata kokemusasiantuntijan vaikutusta työssä, koska kilpailutetussa työssä kokemusasiantuntijan panosta ei välttämättä osata nähdä. Kokemusasiantuntijoiden yleistyminen vaatii pitkäaikaista tutkimusta ja tilastointia, ennen kuin sen arvo ja vaikutus sosiaalityössä nähdään.

10.1 Tutkimuksen eettisyys

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu tutkimuksen eettisyys. Eettisesti kestävät tiedonhankintamenetelmät ja niiden käyttö, osallistujien oikeudet ja velvollisuudet sekä aineistoa koskevat kysymykset, esimerkiksi tutkimusmateriaalin säilytys on sovittu kaikkien osapuolten hyväksymällä tavalla projektin alussa. Kerätystä haastatteluaineistosta poistetaan analysointivaiheessa tunnistetiedot eli aineisto anonymisoidaan. (Ruusuvuori ym.s 2010.) Luotettavuus ja eettisyys toteutui kaikissa tutkimusprosessin vaiheissa.

Tutkimukseen saatiin tutkimuslupa, jonka jälkeen haastattelut toteutettiin sovittuina ajankohtina elo- ja syyskuun aikana. Ennen haastattelua kerroimme nauhoittavamme haastattelut ja käyttävämme haastattelumateriaalia opinnäytetyössä. Kerroimme haastateltaville käyttävämme teemahaastattelua, jonka tarkoituksena on herättää avointa keskustelua työparimallista. Kerroimme, että säilytämme haastateltavien anonymiteetin koko prosessin ajan siten, että nimeä tai järjestöä, jossa työskentelee ei voida tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä.

Nauhoitimme kaikki haastattelut sekä litteroimme ne, jotta haastatteluista saama tieto pysyy koko prosessin ajan luotettavana. Tällä tavoin varmistettiin, ettei tuloksiin tule virheitä. Kerroimme myös, että tuloksissa käytämme ainoastaan litteroitua materiaalia. Opinnäytetyön julkaisun jälkeen hävitämme sekä haastatteluiden tallenteet että litteroidut materiaalit. Siihen asti aineistoa säilytetään lukitun tiedoston takana. Tällä tavoin taataan tietojen oikeellisuus sekä haastateltavien anonymiteetti. Anonymiteetin säilyttämiseksi tuloksista ei voida päätellä haastateltavan työpaikkaa tai henkilöllisyyttä.

Tutkimuksen eettisiä ongelmakohtia ovat esimerkiksi tutkimuslupa, tutkimusaineiston keruuseen liittyvät ongelmat, tutkimuskohteen hyväksikäyttö, osallistumiseen liittyvät ongelmat sekä tutkimuksesta tiedottaminen (Eskola & Suoranta 1998, 52–53). Teemahaastattelu mahdollisti haastateltaville sananvapauden. Kysymykset muodostettiin niin, että ne eivät vaikuttaneet haastateltavien mielipiteisiin tai näkemyksiin. Tutkimus toteutettiin yhteistyötahojen toiveesta, joten haastateltavien motivaatio tutkimukseen oli yhtä suuri kuin omamme. Haastatteluiden aikana huomioitiin haastateltavien sananvapaus tai mahdollisuus olla sanomatta mitään. Jos keskusteluun tuli tauko, siirryimme seuraavaan kysymykseen, jotta haastateltaville ei olisi tullut tunnetta vastaamisen pakosta. Aiempiin kysymyksiin oli täysin sallittua palata ja kaikkiin kysymyksiin vastaaminen oli vapaaehtoista.

10.2 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tulee pohtia tekemiään ratkaisuja, analyysin kattavuutta sekä työn luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi pelkistyykin pohdinnaksi tutkimusprosessin luotettavuudesta. (Eskola & Suoranta 1998, 209–211.) Tuloksia esittäessä otettiin huomioon, että analyysin kattavuus ei ole kovin suuri. Haastattelukysymyksissä kysyttiin työparimallin mahdollisia haittoja sekä mitä tulee ottaa huomioon työparimallin toteuttamisessa. Näillä kysymyksillä haluttiin saada selville työparimallin mahdollisia haasteita sekä mitä organisaation tulisi ottaa huomioon suunnitteluvaiheessa, jos ryhtyyään toteuttamaan kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallia.

Kaikki kolme työparia olivat tehneet yhteistyötä eri pituisen ajan. Yksi haastateltavista työpareista oli työskennellyt yhdessä muutaman kuukauden, toinen työpari puolestaan vuoden ja kolmas työpari oli toiminut yhdessä jo useamman vuoden ajan. Haastatteleamalla vasta yhteistyön aloittanutta työparia saimme mahdollisuuden selvittää, tuleeko työparin aloitusvaiheessa huomioida jotain erityistä. Haastateltavat valikoituivat kolmesta eri järjestöstä, joka mahdollisti työpaikka-kohtaisten eroavaisuuksien esiin nousemisen sekä työparimallin toimivuuden tutkimisen erilaisissa työtehtävissä. Opinnäytetyön kannalta tärkeää oli, että

haastateltavat olivat itse jo kokeilleet työparimallia käytännössä, vaikkakin eri pituisia ajanjaksoja.

Haastattelun laadukkuutta voidaan parantaa tekemällä hyvä teemahaastattelurunko. Teemahaastattelu ei ole vain pääteemojen esittämistä, eikä etukäteen voida varautua kaikkiin lisäkysymyksiin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 184.) Esitimme kaikille haastateltaville teemahaastattelun rungon. Haastattelun aikana esitettiin lisäkysymyksiä tarkentamaan vastauksia. Teemahaastattelu muodostettiin valmiiksi kysymyksiksi, jotta haastattelutilanteet olisivat helposti toteutettavia. Jos kaksi arvioitsijaa päätyy samantyyppiseen tulokseen, on tulos reaalibeli. Reaalibelius koskee myös sitä, onko kaikki käytettävissä oleva aineisto otettu huomioon, litteroitu oikein ja heijastavatko tulokset mahdollisimman pitkälle tutkittavien ajatusmaailmaa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 186, 189.) Reaalibeliuden takaamiseksi opinnäytetyöntekijät olivat mukana kaikissa haastatteluissa ja litteroidut materiaalit käytiin yhdessä läpi. Tuloksia varten käytössä oli kaikki litteroitu materiaali. Tutkimuksen kannalta oleellinen aineisto litteroitiin ja tulokset on rajattu haastateltujen kolmen työparin vastauksiin. Tuloksissa ei ole omaa pohdintaa ja analysointi on tehty aineistollista sisällönanalyysiä käyttäen.

Työskentely aloitettiin perehtymällä opinnäytetyön aihepiiriin. Tämän jälkeen toteutettiin haastattelut. Haastateltavien ymmärtäminen on paremmin mahdollista, mitä tarkemmin käytetyt käsitteet on määritelty ja ymmärretty. Osallistujatarkistuksen avulla pystytään osoittamaan vastaavuus tutkijan ja tutkittavien tulkintojen välillä. Osallistujatarkistuksella tarkoitetaan sitä, että tiedonantajat saavat tarkistaa antamistaan lausunnoistaan käytetyt tiedot. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 187, 189.) Tutkimushaastatteluun osallistuneet saivat tarkastaa antamistaan lausunnoistaan käytetyt tiedot. Luotettavuuden takaamiseksi haastateltavilla oli mahdollisuus tarkastaa opinnäytetyön tulokset ennen julkaisemista. Johtopäätökset käsitelimme erillisellä osiolla, jotta ne eivät sekoitu tutkittavien henkilöiden näkemyksiin.

Olosuhteet vaikuttivat opinnäytetyön tutkimustuloksiin. Alkuperäisenä tarkoituksena oli käyttää learning cafe-tyylistä avointa keskustelua, jossa olisi ollut mahdollisuus haastatella kokemusasiantuntijoita ja ammattilaisia erillään. Tällä

tavalla olisimme voineet saada erilaisia vastauksia sekä saada näkyviin toisenlaisia näkökulmia työparityöskentelystä. Vallitsevan COVID-19-tilanteen vuoksi jouduimme perumaan learning cafe-toteutuksen. Koska jouduimme muuttamaan alkuperäistä tutkimuksen rajausta kolmeen haastatteluun, tämä saattaa kaventaa tutkimuksen luotettavuutta. Tuloksia lukiessa on siis syytä ottaa huomioon, että mahdollinen lojaalisuus työparia tai organisaatiota kohtaan saattaa vaikuttaa tutkimustuloksiin. Kokemusasiantuntijuus on kuitenkin nouseva positiivinen muutostrendi sosiaalialalla, joten voidaan ajatella, että positiiviset tulokset työparimallista puoltavat tulosten luotettavuutta.

10.3 Työparimallin sovellettavuus seurakuntatyössä

Vapaaehtoistoiminta on seurakunnissa perinteisesti ollut osa kirkon työtä. Seurakunnat osallistavat seurakuntalaisia ja samalla hyvän tekeminen saa laajemmän muodon. Vapaaehtoiset ovat auttamassa erilaisissa tilaisuuksissa ja he myös ohjaavat vapaaehtoisina erilaisia ryhmiä. Itse kokemusasiantuntijuus ei näyttäydy kovinkaan näkyvästi seurakunnissa, vaikka kokemusasiantuntija sana ei ole vieras. Kaikenlainen toiminta, jota joku muu kuin kirkon työntekijä tekee tai ohjaa näyttäytyy kuitenkin vapaaehtoisuuden alla.

Vihdin seurakunnan diakoni Ayda Meskanen kertoo, että kokemusasiantuntijuus seurakunnissa näkyy muun muassa vertaistukiryhmissä. Esimerkkinä hän mainitsee edellisen työpaikkansa Espoon tuomiokirkkoseurakunnan synnytysmasennusryhmän, jossa työntekijän ohjaajapariksi on noussut ryhmän avulla synnytysmasennuksesta toipunut nainen. Työvälineinä ohjaajaparilla oli oma kokemus ja vertaistuellinen ote. Vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus ovat vahvimmillaan kuitenkin ikäihmisten ryhmissä. Niissä ryhmänohjaajana toimii ryhmän jäsenten kanssa samaa ikäluokkaa oleva henkilö. Useissa seurakunnissa on raha-asioiden neuvontaryhmiä. Osa ohjaajista on raha-alan ammattilaisia, joilla on halu auttaa työnsä ulkopuolella. Osalla taas on oma kokemus velkaantumisesta ja siitä selviytymisestä. Rari-toiminnassa vapaaehtoiset raha-asianeuvojat täydentävät diakoniatyötä. Meskanen kertoo, että niin Vihdin seurakunnassa kuin muuallakin vapaaehtoistyöllä on suuri merkitys. Osaa vapaaehtoisista voi myös

kutsua kokemusasiantuntijoiksi, koska elämän tuomat haasteet ja niistä selviytyminen kartuttavat monenlaista asiantuntijuutta elämässä. Vapaaehtoiset työskentelevät vapaaehtois pohjalta ja heille ei makseta rahallista korvausta. (Vihdin seurakunnan diakoni Ayda Meskanen, henkilökohtainen tiedonanto 24.9.2020.)

Helsingin seurakuntien diakoniatyössä kokemusasiantuntijoiden osaamista käytetään melko vähän. Joissakin sururyhmissä kokemusasiantuntija saattaa olla työntekijän ohjaajaparina. Vertaistukityötä ei ole kovinkaan paljon. Joissakin seurakunnissa vapaaehtoisille on annettu vahvempi rooli ja vapaaehtoiset ovat mukana kehittäjinä ja ryhmien koordinaattoreina. Projektitoiminnan kautta kokemusasiantuntijat ovat päässeet mukaan seurakuntien diakoniatyöhön. Esimerkiksi Malmin seurakunnan Diakonia kansalaisvaikuttamisen tukena -projektissa työskentelevät kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset rinnakkain. Näkyvimmin kokemusasiantuntijoita Helsingin seurakunnissa on käytetty koulutuksissa, jossa he ovat olleet kertomassa omaa tarinaansa. (Yhteisen seurakuntatyön johtava diakoniatyöntekijä Anne Maria Maunuksela, henkilökohtainen tiedonanto 25.9.2020.)

Anne Maria Maunuksela pitää mahdollisena ja myös toivottavana, että tulevaisuudessa kokemusasiantuntijat ja kokemuskehittäjät voisivat olla perinteisten seurakunnan työntekijöiden työtovereina. Tällöin kaupunkilaisilla ja seurakuntalaisilla olisi vahvempi rooli työn kehittämisessä sekä toteuttamisessa. Työ saisi uusia näkökulmia, verkostoja ja osaamista. Helsingin seurayhtymässä on aloittanut toimintansa kolme Varustamo, jotka ovat matalan kynnyksen paikkoja. Niiden tavoitteena on tuoda apu lähemmäs kaupunkilaisia. Tavoitteena on myös, että muutkin toimijat voisivat yhteistyössä kanavoida apua ja toimintamahdollisuuksia kaupunkilaisille. Tulevaisuudessa Varustamoiden kautta on tarkoitus luoda tilaa myös kokemukselliselle osaamiselle hyvin laajalla skaalalla. Kaikkien ei tarvitse kuitenkaan olla koulutettuja kokemusasiantuntijoita. Kokemuskehittäjänä voi toimia jokainen, joka haluaa antaa aikaansa yhteiseen työskentelyyn. (Anne Maria Maunuksela, henkilökohtainen tiedonanto 25.9.2020.)

Maunuksela pitää suurimpana esteenä seurakuntien kokemusasiantuntijuudelle ja kokemusasiantuntijoiden palkkaamiselle työntekijäkeskeisyyttä, vallitsevaa

työkulttuuria sekä totuttuja toimintatapoja ja käsityksiä ammatillisuudesta. Seurakuntien työntekijäkeskeinen työkulttuuri ja diakoniatyön keskeiset toiminnot ja itseymmärrys rakentuvat hyvin pitkälle työntekijä-asiakas-suhteeseen. Maunukse-
lan mukaan asiakas nähdään usein myös heikkouksiensa kautta, osaaminen ja vahvuudet eivät tule näkyviin ja käyttöön. Uusi työtapa, jossa ammattilainen ja kokemusasiantuntija tekisivät työparina asiakastapaamisia, on uusi ja vieras. Työparimalli ajatuksena ei kuitenkaan ole mahdoton, joskin se vaatii koulutusta ja sopeutumista. (Anne Maria Maunuksela, henkilökohtainen tiedonanto 25.9.2020.)

Diakoni Tarja Koivumäki pitää kokemusasiantuntijuutta diakonin työssä voimavara-
rana. Kuitenkaan kaikissa asiakastapaamisissa kokemusasiantuntijan läsnäolo ei ole mahdollista. Asiakkaat ovat ongelmansa kanssa hyvinkin arkaluonteisia ja haluavat keskustella vain diakonin kanssa. Koivumäki oli kirkon Kykyportaat-hankkeessa kehittämässä kokemusasiantuntijatoimintaa. Hanke loppui keväällä, mutta Koivumäki on vienyt kokemusasiantuntijuustoimintaa Työraiteet-hankkeeseen. Seurakunnat ovat mukana Työraiteet-hankkeessa, jossa pyritään vahvistamaan osallistujien elämänhallinnan taitoja sekä osallisuuden kokemusta. Kokemusasiantuntijat toimivat hankkeessa mukana koutseina. Koivumäki näkee kokemusasiantuntijuuden tuovan uusia näkökulmia diakoniatyöhön. Työparimallityöskentely antaisi uusia mahdollisuuksia tavoittaa asiakkaita sekä auttaisi asiakkaiden ongelmien ratkaisuisissa. Kokemusasiantuntija toisi toivoa selviytymisestä omalla esimerkillään, antamalla käytännön vinkkejä ja puhuisi niin sanotusti samaa kieltä asiakkaan kanssa. (Helsingin seurakuntayhtymän diakoni Tarja Koivumäki, henkilökohtainen tiedonanto 1.10.2020.)

Helsingin seurakuntayhtymä toteutti koulutuksen syksyllä 2019, johon kutsuttiin diakoniassa työskenteleviä työntekijöitä ja kokemuskehittäjiä. Koulutuksen palaute oli innostavaa ja rohkaisevaa. Koulutukset jatkuvat ja tulevaisuudessa kokemuskehittäjät ovat kouluttamassa diakoniatyöntekijöitä. Tavoitteena on uuden toimintatavan löytäminen ja käyttöönotto niin, että kokemuskehittäjillä olisi luontevia toimintamahdollisuuksia diakoniatyössä. Strategisesti Helsingin seurakuntayhtymällä on johdon lupa ja toive ottaa seurakuntalaiset vahvemmin mukaan suunnitteluun, kehittämiseen ja toteuttamiseen. Kokemusasiantuntijuuden

mukaan ottaminen diakoniatyöhön voi siis olla jo lähitulevaisuudessa totta. (Anne Maria Maunuksela, henkilökohtainen tiedonanto 25.9.2020.)

10.4 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu

Ammatillisessa kasvussa ja asiantuntijuudessa yhdistyvät käytännön kokemus ja teoria. Ammatillinen kasvu on psyykkis- emotionaalista kasvua laajempaan ammatillisuuteen, johon sisältyy muun muassa psyykkiseen, sosiaaliseen ja henkiseen muutokseen liittyviä tekijöitä. Ammatillinen kasvu on jatkuvaa oman osaamisen kehittämistä, ammatillisen identiteetin löytymistä ja ammattieettistä pohdintaa sekä reflektiokykyä omaan ammatilliseen toimintaan. (Raatikainen ym. 2019, 33–35.)

Kokemusasiantuntijuuden arvostus on lisääntynyt viime vuosien aikana sosiaalisella. Opinnäytetyön aiheella olimme mukana edistämässä kansalaisten osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia työyhteistyökumppaneiden toteuttamassa vaikuttamistyössä. Opinnäytetyö oli ammatillisesti kehittävä prosessi. Se mahdollisti syvällisemmän perehtymisen asunnottomuuteen, kokemusasiantuntijuuteen, lainsäädäntöön ja osallisuuden edistämiseen. Opinnäytetyöryhmässämme ei ollut aikaisempaa kokemusta tutkimustyyppisestä opinnäytetyöstä. Aihepiiriin liittyvän kirjallisuuden ohella otimme selvää, kuinka toteutamme sosionomin osaamisvaatimusten perusteella tutkimustyyppisen opinnäytetyön noudattamalla eettisiä periaatteita ja ohjeita. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opiskelu. Opiskelijan polku. Opintojen suorittaminen. Arviointi. Osaamisvaatimukset-sosionomi amk.)

Prosessissa yllätti, kuinka vähän suomalaista kirjallisuutta oli löydettävissä kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallista. Lisäksi yllätyimme siitä, että useat englanninkieliset artikkelit ja tutkimukset aiheesta olivat maksullisia. Aloitimme opinnäytetyön tekemisen keväällä 2020 ja silloin puhjennut COVID-19-pandemia tuotti erilaisia haasteita prosessin läpiviemiseen. Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa oli hetkellisesti haastavaa löytää kirjallisuutta. Toiseksi jouduimme toteuttamaan teemahaastattelut etäyhteyksin, jota ensin harmittelimme.

Huomasimme kuitenkin, että haastattelut onnistuvat ajoittaisista yhteysongelmista huolimatta vaivattomasti ja pandemian laantumisen kesäksi mahdollisti kirjallisuuden saatavuuden.

Sosiaalialalla työskennellään monesti moniammatillisen tiimin jäsenenä. Hyödynsimme opinnäytetyöprosessissa jokaisen ryhmän jäsenen vahvuuksia prosessin edetessä. Opinnäytetyön työskentelyn eri vaiheissa jokaista kuunneltiin ja jokainen sai tuoda näkemyksensä esille. Ryhmässä työskentely opetti kuuntelemaan ja kunnioittamaan myös toisenlaisia näkökulmia ja ajatuksia. Opinnäytetyöprosessissa koimme, että haastattelut onnistuivat hyvin. Saimme ajankohtaista tietoa aiheesta ja koimme, että luottamuksellinen ilmapiiri sai aikaan sen, että haastateltavat kertoivat avoimesti omasta työkentästään ja omista kokemuksistaan. Onnistuimme myös kysymysten laatimisessa, sillä saimme teemahaastattelukysymysten avulla runsaasti hyödyllistä aineistoa kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallista. Opinnäytetyöprosessin myötä ymmärsimme, että kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimalli on erityinen mahdollisuus, jota voidaan soveltaa useilla eri sosiaalialan työkentillä.

Ymmärsimme, kuinka merkityksellistä sosionomilla on asettua yhteiskunnallisesti haavoittuvimpien yksilöiden puolelle sekä edistää tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta. (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opiskelu. Opiskelijan polku. Opintojen suorittaminen. Arviointi. Osaamisvaatimukset-sosionomi amk.) Työssämme käsitellään kokemusasiantuntijuuden lisäksi ammatillisuutta ja se vahvasti tietopohjaamme siitä, mitä sosiaalialan tai kirkon alan ammattilaiselta odotetaan. Haastatteluissa ja yhteistyöprosessissa saimme hyvän kuvan ammattilaisten toiminnasta.

10.5 Tutkimuksesta nousevia kehitysehdotuksia

Tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla monet sosiaalialan toimijat ottavat työhön kokemusasiantuntijoita ammattilaisten työpariksi. Kokemusasiantuntijuus on parhaimmillaan ammattilaisten antamalle tuelle täydentävä tukimuoto. Tutkimusta olisi tarpeellista jatkaa edelleen niin, että tutkitaan asiakkaiden kokemuksia

työparimallista asunnottomuustyössä. Tällöin voidaan saada tietoa, miten asiakkaat kokevat sosiaalipalvelut, kun tukena on kokemusasiantuntija sanoittamassa etuushakemuksia ja sosiaalityöntekijöiden tekemiä päätöksiä. Toisaalta mielenkiintoista olisi saada pidempiaikaista tutkimusta työpareista, jossa yhteistyön kehittymistä seurataan intensiivisemmin.

Hyödyllistä olisi saada tutkimustietoa, jossa verrataan ammattilainen-ammattilainen- ja kokemusasiantuntija-ammattilainen-työpareja ja miten työparien työskentely ja palvelun laatu eroavat asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Vastaavasti voidaan haastatella työparina toimivia ammattilainen-ammattilainen- ja kokemusasiantuntija-kokemusasiantuntija-työpareja.

Kiinnostavaa olisi saada myös tutkimustuloksia kokemusasiantuntijuuden hyödyistä muilta sosiaalialan työkentiltä. Diakoniatyössä kokemusasiantuntijuutta ei vielä paljoakaan hyödynnetä. Kokemusasiantuntijoiden työllistyminen seurakuntiin vaatisi tutkimusta, jossa selvitettäisiin kokemusasiantuntijuuden mahdollisuutta diakoniatyössä. Mielenkiintoista olisikin saada lukea tutkimusta kokemusasiantuntijuuden vaikutuksista perinteisessä seurakuntatyössä.

Sovimme työyhteistyökumppanimme Vailla vakinaista asuntoa ry:n kanssa, että tutkimustulosten pohjalta teemme esitteen, jota voidaan jakaa sosiaalialan työkentällä. Tavoitteena on, että esitteen avulla saadaan kokemusasiantuntija-ammattilainen-työparimallia näkyvämmäksi ja hyödynnettävämmäksi malliksi muillakin sosiaalialan toimialoilla.

LÄHTEET

- ARA. Tietopankki. Tilastot ja selvitykset. Asunnottomuus. Asunnottomuus 2019. Selvitys 2/2020. Saatavilla 10.9.2020 [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2019\(54960\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asunnottomuus/Asunnottomat_2019(54960))
- Barker, S. L. & Maguire, N. (7.2.2017). Experts by experience. Peersupport and its use with homeless. *Community Mental Health J* 2017 (53), 598–612. Saatavilla <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10597-017-0102-2.pdf>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opiskelu. Opiskelijan polku. Opintojen suorittaminen. Arviointi. Osaamisvaatimukset-sosionomi amk. Saatavilla 30.9.20 <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/>
- Ensi- ja turvakotien liitto (8.6.2018). Tiedotteet. Asunnottomuus kääntynyt laskuun – naisten suhteellinen osuus kasvaa. Saatavilla <https://ensijaturvakotienliitto.fi/asunnottomuus-kaantynyt-laskuun-naisten-suhteellinen-osuus-kasvaa/>
- Eronen, A., Landén, P. & Peltosalmi, J. (2019) *Sosiaalibarometri 2019*. Helsinki: Suomen sosiaali ja terveys ry.
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2015). Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. (s. 27–43) Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1* (4. uud. p.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eteläpelto A. & Vähäsantanen K. (2006). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (toim.), *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu* (s. 26). Vantaa: Dark.
- Gothöni, R. (2012). Kehittyvä diakoniatyö. Teoksessa R. Gothöni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska (toim.), *Kantakaa toistenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 191, 196–197, 209–210). Helsinki: Kirjapaja

- Haahtela, R. (2015). *Asiakkuuksien rakentuminen asunnottomille suunnatussa naistyössä*. (Väitöskirja, Tampereen yliopisto)
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96654/978-951-44-9713-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Helin, M., Hiilamo, H. & Jokela, U. (2010). *Diakoniatyö. Asiakkaan palveluksessa*. Juva: Edita
- Helsingin diakonissalaitos. Meistä. Saatavilla 18.9.2020
<https://www.hdl.fi/meista/>
- Helsingin kaupunki. Kaupunki ja hallinto. Palvelut ja hallinto. Kaupungin palvelut A-Ö. Asumisen tuen mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut. Saatavilla 12.10.2020 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3718>
- Hietala, O. & Rissanen, P. (2015). *Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta*. (Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden keskusliitto). Saatavilla <https://kuntoutussaatio.fi/files/1944/kokemusasiantuntija-opas.pdf>
- Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. (2019). *Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä*. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperi 17/2019). Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino
- Hokkanen, L. & Nikupeteri, A. (2015). Tutkijoiden näkökulma: Yksilöä ja yhteisöä valtaistavaa ja voimaannuttavaa osallisuutta. Teoksessa T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen. (toim.), *Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja* (s.43–47). (Ensi- ja turvakotien liitto). Saatavilla 21.8.2020 http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/#pid=15
- Ilmarinen, K., Kauppinen, T. & Karvonen, S. (2019). Asuinolot ja niiden alueellinen vaihtelu. Teoksessa Kestilä, L. & Karvonen S. (toim.), *Suomalaisten hyvinvointi 2018* (s. 63–78) Punamusta Oy. Helsinki. saatavilla http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137498/THL_Suomalaisten%20hyvinvointi%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Immonen, K., Lassy, J., Liukkonen, P., Petrovskaja, V., Rusi, L., Saaristo, S. & Turk, J. (2019). *Toimittaja, sinua tarvitaan muutoksessa! Opas asunnottomuudesta viestimiseen*. Saatavilla <https://asuntoen-sin.fi/files/2019/03/toimittaja-sinua-tarvitaan-muutoksessa-opas-asunnottomuudesta-viestimiseen-002.pdf>
- Isoherranen, K. (2004). *Moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY
- Isoherranen, K. (2008). Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa K. Isoherranen, L. Rekola & R. Nurminen (toim.), *Enemmän yhdessä. Moniammatillinen yhteistyö* (s. 33). Helsinki: WSOY
- Isoherranen, K. (2012). *Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. (Väitöskirja, Helsingin yliopisto). Saatavilla 8.9.2020 https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf
- Johnson, G., Ribar, D. C, Zhu, A. (2018). *Women's Homelessness. International Evidence on Causes, Consequences, Coping and Policies*. Melbourne Institute Working Paper No. 7/17(s.1–31) Saatavilla 5.11.2019 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2927811
- Jyväskylän yliopisto (15.1.2014). Avoimet. Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Menetelmäpolkuja humanisteille. Menetelmäpolku. Tutkimusstrategiat. Laadullinen tutkimus. Saatavilla 30.12.2012 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>
- Kallunki, V. (2012). *Yhteistyön kolmas polku. Palvelurooli kirkon yhteiskunnallisen aseman uudistajana*. Kirkon tutkimuskeskuksen verkkojulkaisu 40. (s. 2–93) Helsinki: Unigrafia. Saatavilla <https://evl.fi/documents/1327140/45386794/Yhteisty%C3%B6n+kolmas+polku.+Palvelurooli+kirkon+yhteiskunnallisen+aseman+uudistajana+40.pdf/15281c3a-f8f4-fd37-f07e-6077311fd11f>
- Keijo. Hankeinfo. Saatavilla 4.5.2020 <https://www.keijo.net/>
- KJ 8.11.1991/1055. Kirkkojärjestys. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055#O2L4>

- Kontio, M. (2010). Moniammatillinen yhteistyö. Tukeva-hanke. Oulu: Siberia. Saatavilla 8.9.2020 <http://www.oulu.ouka.fi/seutu/tukeva/Moniammatillinen-julkaisu.pdf>
- Korhonen, S. (2012). Kokemusasiantuntijuus osana kuntoutumistani. Teoksessa Hankkila, K. (toim.), *Epävakaudesta elämään. Kokemusasiantuntijat ja ammattilaiset kertovat* (s.152–157). Tallinna: Prometheus kustannus Oy.
- Korttelikaverit. Hanke. Saatavilla 18.9.2020 <https://korttelikaverit.fi/tietoa-projektista/>
- Korttelikaverit. Saatavilla 18.9.2020 <https://korttelikaverit.fi/>
- Kuusimäki, K. (2012). Diakonia kirkon perustehtävänä. Teoksessa R. Gothöni, R. Helosvuori, K. Kuusimäki & K. Puuska (toim.), *Kantakaa tois-tenne kuormia. Diakoniatyön perusteet ja käytäntö* (s. 13). Helsinki: Kirjapaja
- L 1054/1993. Kirkkolaki. Saatavilla inlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931054
- L 26.6.2015/817. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>
- L 731/1999. Perustuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2000/20000812>
- L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapolitiikka* 81 (2016):5. Saatavilla <http://www.julkari.fi/handle/10024/131350>
- Meriluoto, T. & Laine, S. (2019). Osallistajien ja osallistujien tavoitteet törmäävät kokemusasiantuntijuushankkeissa. Teoksessa T. Meriluoto & T. Litmanen (toim.), *Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian?* (s. 165–188). Vastapaino: Tampere.
- Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. (2015). Mikä osallisuus, mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen. (toim.), *Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden*

- käsikirja* (s.6–36). (Ensi- ja turvakotien liitto). Saatavilla 21.8.2020 http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/#pid=15
- Meriluoto, T. (2015). Tuumasta toimeen: Mitä osallisuus ja kokemusasiantuntijuus on arjessa? Teoksessa T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen. (toim.), *Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja* (s.52–62). (Ensi- ja turvakotien liitto). Saatavilla 21.8.2020 http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/#pid=15
- Meriluoto, T. (2018). *Making Experts by experience. Governmental Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organizations*. (Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto). Saatavilla https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mikkonen I., & Saarinen A. (2018). *Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Tietosanoma
- Mäki-Fränti, M. (2016). *Kokemusasiantuntijuus sosiaaliaseman henkilöstön näkökulmasta*. (pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto). Saatavilla 23.4.2020 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/99844/GRADU-1475830162.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. (2018). Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. *Yhteiskuntapolitiikka* 83(1), (s.18–28). Saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136023/YP1801_Man-tyneva%26Hiilamo.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A.-E., Tusa, N. & Salokangas, K. (2019). Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni T. & Pehkonen, A. (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (s.47–88). Helsinki: Gaudeamus.
- Noorani, T. (2013). Service user involvement, authority and the expert by experience in mental health. *Journal of Political Power* 6:1, (s.49–68) Saatavilla

https://www.researchgate.net/publication/271991121_Service_user_involvement_authority_and_the_'expert-by-experience'_in_mental_health

- Nuorteva, J. (2008). *Asunnoton yhteiskunnan jäsenenä. Sosiaalisesti syrjäytyneen osallistumismahdollisuudet ja deliberatiivinen demokratia* (Sosiaalietiikan Pro gradu -tutkielma). Saatavilla 24.4.2020
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/21732/asunnoto.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Nyberg, U. & Huisman-Laine, B. (2015). Kokemusasiantuntija työntekijänä. Teoksessa T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen. (toim.), *Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja* (s.64–68). (Ensi- ja turvakotien liitto). Saatavilla 21.8.2020
http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/#pid=15
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A.-L. (2014). Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22(3), 227–244). Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/51212/15670>
- Oikeusministeriö. Vastuualueet. Oikeusturva. Perustuslaki. Saatavilla <https://oikeusministerio.fi/perustuslaki>
- Pitkäranta, A. (2014). *Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Työkirja ammattikorkeakouluun*. e-Oppi Oy. Saatavilla www.elibrary.com/book/9789522828019
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. (2019). *Ammattina sosionomi* (3.uud.p.). Helsinki: Sanoma Pro.
- Ranta, J. & Juhila, K. (2019). Constructing a sense of home in floating support for people using drugs. Manuscript of the article in *Qualitative social work. Research and Practice*. Saatavilla 30.8.2020
https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117094/constructing_a_sense_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Rekola, R. (2008). Sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa K. Isoherranen, L. Rekola & R. Nurminen (toim.), *Enemmän yhdessä. Moniammatillinen yhteistyö* (s. 14–16). Helsinki: WSOY

- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) (2010). *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino. Saatavilla 17.9.2020 <https://www.e-libslibrary.com/reader/9789517685023>
- Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006). KvaliMOTV. Litterointi. Saatavilla https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html
- Schneider T., Kaskela T. & Köntti I. (toim.) (2019). *OK-hankkeen loppuraportti*. Helsinki: Painotalo Copy-set.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Hankkeet. Asiakaslähtöisyys. Saatavilla 1.9.2020 <https://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>
- Suoja-Pirtti ry. Saatavilla 18.9.2020 <https://www.suoja-pirtti.fi/>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen. Saatavilla 13.11.2020 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Aiheet. Hyvinvointi- ja terveyserot. Eriarvoisuus. Hyvinvointi. Osallisuus. Saatavilla 29.4.2020 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Vailla vakinaista asuntoa ry. Asunnottomuus. Saatavilla 4.9.2019 <https://vvary.fi/asunnottomuus/>
- Valtioneuvosto. Sote-uudistus. Palvelujen kehittäminen. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma. Saatavilla 1.9.2020 <https://soteuudistus.fi/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveyskeskus-ohjelma>
- Vantaan kaupunki. Terveys- ja sosiaalipalvelut. Mielenterveys ja päihteet. Ongelmana alkoholi tai lääkkeet. Kokemusasiantuntija. Saatavilla 2.10.2020 <https://www.vantaa.fi/kokemusasiantuntija>
- VVA ry. Meistä. Yhdistys. Saatavilla 18.9.2020 <https://vvary.fi/yhdistys/>
- Werkko ry. Kokewa-hanke. Saatavilla 5.5.2020 <https://www.kuwerkko.fi/kokewa-hanke/>
- Ylönen H. (2020). Suomessa ainutlaatuinen sosiaali- ja terveysalan pilottihanke käynnistymässä. Kokemusasiantuntijapankki rakenteilla Vantaalla. *Vesiposti* 1/2020, 5–6.

Y-säätiö. Asunnottomuus Suomessa. Saatavilla 4.9.2019 <https://ysaatio.fi/asunnottomuus-suomessa>

LIITE 1. Taulukko aineiston pelkistämisestä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Pääluokka
"Palvelunkäyttäjän näkökulmasta tätä asiaa niin siinä on paljon plussaa, paljon hyötyä"	Asiakkaat hyötävät työparimallista	Työparimallityöskentelyn hyödyt asunnottomuustyössä
"Useesti ammattilaisilla on se ajatus, että palvelujärjestelmä toimii. Ja kyllähän se toimii. Mutta ei kaikkien kohdalla. Ja silloin kokemus-asiiantuntijan tuoma tieto siitä, ettei palvelujärjestelmä jossain kohtaa toimi on äärimmäisen tärkeitä."	Uusi näkökulma palveluiden kehittämisvaiheeseen	Työparimalli luo uusia näkemyksiä moniammatillisessa työssä
Me voidaan puhua asioista hyvin avoimesti, niinku mitään säästelemättä ja just sillä omalla tyylillä, et ei täällä tarvii miettiä mitä suustaan päästää."	Vuorovaikutus on avointa ja suoraa	Työparimallin käyttämä vuorovaikutus
"Se on just hyvä et siin on ne niinku kaikki mahdolliset näkökulmat et siin saa niinku paljon isomman paketin sit liitetty siihe samaa. Et se ei oo nii suppee."	Mahdollistaa laajemman työnkuvan ja tietotaidon	Työparimallin luomat mahdollisuudet
"On se sitten suunnittelu- tai kehittämispöytä, mut sen lisäksi et he kerää niitä näkemyksiä sieltä ketkä on edelleen siellä, käyttävät, käyttävät näitä palveluita."	Voi hyödyntää suunnittelu-työssä ja kehittämistyössä, mutta saa arvokasta tietoa myös palveluiden käyttäjiltä.	Työtehtävät, joissa työparimallia voi hyödyntää

LIITE 2. Teemahaastattelun runko

Käytimme teemahaastattelussamme seuraavaa haastattelurunkoa:

1. Työparityöskentelyn hyödyt/haitat?

- Mitä hyötyä koet työparityöskentelystä?
- Voiko siitä olla haittaa esim. Asiakkaan kanssa?
- Mitä seikkoja tulisi huomioida, jos toteuttaa työparimallia sosiaalialan työssä?

2. Mitä etuja kokemusasiantuntija mahdollistaa asiakkaalle?

- Perustelua, miksi kokemusasiantuntija on arvokas lisä ammattilaisen lisäksi.
- Mitä uutta/parempaa kokemusasiantuntija voi ammattilaisen toimintaan tuoda?

3. Millaiseen työhön ammattilainen tarvitsee/pystyy hyödyntämään kokemusasiantuntijaa?

4. Mitä erilaista kokemusasiantuntija voi tuoda asunnottomuustyöhön verrattaen ammattilaiseen?

5. Millaista työparin vuorovaikutus on?

- Työparin kesken
- Ammattilaisen ja asiakkaan välillä
- Kokemusasiantuntijan ja asiakkaan välillä, kun tilanteessa on työpari + asiakas

LIITE 3. Tutkimuslupa haastateltaville

TUTKIMUSLUPA/ SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Minulle on kerrottu Diakonia- ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tutkimustyyppisestä opinnäytetyöstä ja sen aiheesta Kokemusasiantuntija- ammattilainen työparimalli asunnottomuustyössä. Olen antanut opiskelijoille luvan kerätä aineistoa teemahaastattelun avulla. Minulle on annettu myös tiedoksi, että haastattelut tallennetaan, vastauksia käytetään anonyymisti ja tallennettu aineistomateriaali hävitetään asianmukaisella tavalla.

Helsingissä 1.8.2020

Allekirjoitus