



”Se on tosi tärkeätä työtä tämä” - Kokemuksia
Jaetun asiantuntijuuden -yhteisvalmennuk-
sesta sekä kokemusasiantuntijatoiminnasta Es-
poon kaupungin sosiaalipalveluissa

Mia Viheriäkoski

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

”Se on tosi tärkeää työtä tämä” - Kokemuksia Jaetun asiantuntijajuuden -yhteisvalmennuksesta sekä kokemusasiantuntijatoiminnasta Espoon kaupungin sosiaalipalveluissa

täminen sosiaali- ja terveysalalla

Mia Viheriäkoski
Voimavaraistavien työtapojen kehittäminen

Opinnäytetyö
kesäkuu 2022

Voimavaraistavien työtapojen kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla
Sosionomi (ylempi AMK)

Viheriäkoski Mia

”Se on tosi tärkeää työtä tämä” - Kokemuksia Jaetun asiantuntijuuden -yhteisvalmennuksesta sekä kokemusasiantuntijatoiminnasta Espoon kaupungin sosiaalipalveluissa

Vuosi

2022

Sivumäärä

62

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa työelämää kehittävää tietoa Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksesta sekä kokemusasiantuntijuuden merkityksestä ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden toimipisteissä. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Laurean Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksen ja Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden kanssa. Opinnäytetyössä tuotettiin tietoa Jaetun asiantuntijuuden -valmennukseen osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden ja yhdyshenkilöinä toimivien Espoon sosiaalipalveluiden työntekijöiden näkökulmista.

Opinnäytetyön viitekehys koostui ihmisen perustarpeisiin ja hyvinvointiin liittyvistä tekijöistä; identiteetistä, osallisuudesta ja voimaantumista. Lisäksi käsiteltiin kokemusasiantuntijuutta, sen merkitystä sosiaalityössä sekä kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyön edellytyksiä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu. Teemahaastattelussa käytettiin strukturoitua kysymysrunkoa, jonka teemat nousivat tutkimuskysymyksistä sekä aiemmin tehdyistä kyselyistä. Aineisto kerättiin neljällä teemahaastattelulla, joista kaksi oli yksilöhaastatteluja ja kaksi ryhmähaastatteluja. Haastatteluihin osallistui yhteensä seitsemän haastateltavaa, neljä kokemusasiantuntijaa ja kolme yhdyshenkilöä. Haastattelut litteroitiin ja analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tulosten mukaan kokemusasiantuntijat ja yhdyshenkilöt toivat haastattelussa esiin Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan lisänneen kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja osallisuutta lisääviä elementtejä sekä yhdyshenkilöiden ammatillista kasvua. Kokemusasiantuntijat kokivat saaneensa valmennuksesta muun muassa varmuutta ja luottamusta sekä mielekästä tekemistä. Yhdyshenkilöt kokivat valmennuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan lisänneen ymmärtämystä kokemusasiantuntijatoiminnan tärkeydestä sekä edistäneen ja vahvistaneen osallisuutta.

Kokemusasiantuntijat olivat valmennuksen jälkeen toimineet erilaisissa kehittämistehtävissä ja jonkin verran asiakastyössä. Kokemusasiantuntijatoiminnassa merkittävänä nähtiin asiakkaan näkökulman esiin tuominen sekä asiakkaiden tukeminen. Kokemusasiantuntijoiden mukaan heitä on kuunneltu ja heidän mielipiteillensä on ollut merkitystä. Hyvinä toimintatapoina kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamiseen oli koettu kokemusasiantuntijoiden ja yhdyshenkilöiden yhteistyö sekä muiden työntekijöiden tietoisuuden lisääminen ja kokemusasiantuntijatoiminnan positiivisista kokemuksista kertominen. Hyvä yhteistyö edellytti ajattelutavan muutosta ja avointa keskustelua. Valmennukseen osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden ja yhdyshenkilöiden tasa-arvoinen asema, ryhmäytyminen sekä avoin ilmapiiri ja aito vuorovaikutus loivat hyvän pohjan tulevalle yhteistyölle.

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisehdotuksina nousi esiin näyttö toiminnan vaikuttavuudesta esimerkiksi asiakaspalautteen kautta sekä toiminnan laajeneminen ja vahvistaminen. Lisäksi haastattelussa nousi kehittämiskohteiksi kokemusasiantuntijatoiminnan koordinaatio sekä kokemusasiantuntijoiden toimeentulo.

Asiasanat: kokemusasiantuntija, jaettu asiantuntijuus, osallisuus

Viheriäköski, Mia

“This is Really Important Work” - Experiences of Shared Expertise Coaching and Experts-by-Experience Activities in the City of Espoo’s Social Services

Year

2022

Pages

62

The purpose of this thesis was to help develop working methods in health care and social services by providing information about Shared Expertise coaching, and the importance and utilisation of experts by experience in the City of Espoo’s social service units. The thesis was carried out in collaboration with Laurea University of Applied Sciences Shared Expertise coaching programme, and the City of Espoo’s social services. The thesis examines the experiences of the experts by experience who participated in the Shared Expertise coaching, and the employees of Espoo’s social services who served as liaisons during the coaching.

The framework of the thesis consists of factors related to basic human needs and wellbeing: identity, participation, and empowerment. In addition, the thesis examines expertise by experience, its importance in social work, and the preconditions for cooperation between experts by experience and social service professionals.

The thesis was carried out using qualitative research and focused interviews. The interviews contained a structured sequence of questions. The themes were based on the research questions and previous surveys. The material was collected through four focused interviews, which included two individual interviews and two group interviews. A total of seven interviewees participated in the interviews, including four experts by experience and three social service liaisons. The interviews were transcribed and analysed using theory-based content analysis.

According to the results, the Shared Expertise coaching and experts-by-experience activities have increased the wellbeing and inclusion of the experts by experience, and the professional growth of the social service liaisons. The experts by experience stated that the coaching had brought them confidence and meaning, among other things. According to the social service liaisons, the coaching and experts-by-experience activities had increased their understanding of the importance of such activities and promoted and strengthened inclusion.

Since the coaching, the experts by experience have worked in various development tasks and some customer service tasks. In experts-by-experience activities, taking the customer’s point of view into account and supporting the customer were considered important. The experts said that they have been listened to and their opinions have been taken into consideration. Cooperation between experts by experience and social service liaisons, as well as raising awareness among other employees and sharing the positive experiences of experts-by-experience activities, was perceived as a good way to promote experts-by-experience activities. Successful cooperation required a change in perspective and open communication. The equal status, grouping, open atmosphere, and genuine interaction among the experts by experience and social service liaisons involved in the coaching provided a good basis for future cooperation.

Proposals for the development of experts-by-experience activities included gathering evidence of the effectiveness of the activities, for example through customer feedback, and expanding and strengthening these activities. In addition, the coordination of experts-by-experience activities, and the livelihoods of experts by experience, were also mentioned as key areas of development in the interviews.

Keywords: expert by experience, shared expertise, participation

Sisällys

1	Johdanto	8
2	Ihmisten perustarpeet ja hyvinvointi	9
2.1	Identiteetti	9
2.2	Osallisuus	11
2.3	Voimaantuminen	12
3	Kokemusasiantuntijuus sosiaalityössä	14
3.1	Kokemusasiantuntijuus.....	15
3.2	Kokemusasiantuntijuuden merkitys sosiaalityössä	16
3.3	Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyön edellytykset	19
3.4	Jaetun asiantuntijuuden -yhteisvalmennus	21
3.5	Kokemusasiantuntijatoiminta Espoon kaupungilla	22
4	Opinnäytetyön tarkoitus	23
5	Menetelmälliset ratkaisut	24
5.1	Aineisto	24
5.2	Aineiston analyysi	27
6	Tulokset	30
6.1	Valmennuksen ja kokemusasiantuntijuuden merkitys valmennetuille	30
6.1.1	Identiteetti	30
6.1.2	Osallisuus	32
6.1.3	Voimaantuminen	32
6.2	Kokemusasiantuntijatoiminta sosiaalipalveluissa	33
6.2.1	Kokemusasiantuntijoiden työtehtävät sosiaalipalveluissa	33
6.2.2	Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys sosiaalityölle	34
6.2.3	Kokemusasiantuntijatoiminnan yhteistyö ja toiminnan juurruttaminen	36
6.3	Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen	39
7	Johtopäätökset	41
7.1	Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan vaikutus valmennetuille	41
7.2	Kokemusasiantuntijuus sosiaalipalveluissa	43
7.3	Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen	44
7.4	Tutkimuksen eettisyys	45
7.5	Tutkimuksen luotettavuus	46
8	Pohdinta.....	47
	Lähteet	49
	Kuviot	53
	Taulukot	53

Liitteet.....	54
---------------	----

1 Johdanto

Kokemusasiantuntijatoiminta on 2000-luvulla kehittynyt toimintamuoto, joka on lähtöisin kansalais- ja järjestötoiminnasta. Kokemusasiantuntijatoiminta lisää tietoa asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista, jota voidaan käyttää palveluiden kehittämisessä ja asiakastyössä. Kokemusasiantuntija toiminta vahvistaa asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. (THL 2022.)

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuusselvityksen Tiekartta 2030:n mukaan sosiaalityössä tulisi lisätä yhteiskehittämistä ja asiakkaiden asiantuntemuksen hyödyntämistä laajemmin palvelujen suunnittelussa. Kokemusasiantuntijoista ja kehittäjäasiakkaista tulisi rakentaa alueellisesti tai valtakunnallisesti laajempi verkosto, jotta asiantuntemusta voisi käyttää aiempaa systemaattisemmin. Laajemman verkoston hallinnon tulisi mahdollistaa valtakunnallisen ja kokoavan tiedon keräämisen. Tämän toteuttaminen on huomioitava tulevissa sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksissa ja sosiaalihuollon tiedonhallinnan kehittämisessä. (Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. 2019, 76-77.)

Vuoden 2023 alussa sosiaali- ja terveysalan uudistuksessa (sote-uudistus) vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä Helsinkiä lukuun ottamatta kahdellekymmenellehyhdelle hyvinvointialueelle. Myös Espoon kaupungin sosiaalipalvelut siirtyvät Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, jossa luodaan toimintarakenteita ja -tapoja asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien aikaansaamiseksi. (Valtioneuvosto 2022.)

Espoon sosiaalipalveluissa on kehitetty kokemusasiantuntijatoimintaa useiden vuosien ajan eri toimipisteissä. Toiminnan kehittämisen taustalla on Espoo-tarina, johdon tuki sekä mahdollisuus kokeilemalla kehittämiseen. (Lotfallahi, A., Kaarakainen, P., Lipponen, S. & Pirinen, A. 2021.) Espoo-tarinan mukaisesti asukkaat ja asiakkaat otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen ja arvioimiseen. Tätä pidetään tärkeänä, jotta palvelut vastaisivat ihmisten tarpeisiin ja ne olisivat vaikuttavia, tehokkaita ja taloudellisia. Lisäksi asiakaslähtöisillä palveluilla halutaan lisätä osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Kokemusasiantuntijoiden osallistuminen sosiaalipalveluissa on esimerkki hyvinvointia edistävästä ympäristöstä ja sosiaalisesta kestävydestä. (Espoon kaupunki 2021, 11-12.)

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli tuottaa työelämää kehittävää tietoa kokemusasiantuntijoiden valmennuksesta, kokemusasiantuntijuudesta ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden toimipisteissä. Opinnäytetyön aineisto tuotettiin yhteistyössä Laurean Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksen ja Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden kanssa. Opinnäytetyön kohderyhmänä oli Jaetun asiantuntijuuden -

valmennuksen vuonna 2019 käyneet kokemusasiantuntijat ja yhdyshenkilöinä toimivat Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden työntekijät. Myös Forssellin (2019, 36-47) opinnäytetyöstä kehittämistarpeeksi nousi kokemusasiantuntijoiden ja henkilökunnan yhteisvalmennuksen järjestäminen. Lisäksi hän ehdotti jatkotutkimusaiheeksi tutkia ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyötä ja sen esteitä haastattelemalla molempien ryhmien edustajia.

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa Kaijus Varjosen ehdotuksesta tutkia Jaetun asiantuntijuuden -valmennusta. Espoon kaupungille vuonna 2019 toteutetun Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksen myötä yhteistyötahoksi tuli myös Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijatoiminta. Lisäksi lähtökohtana on ollut oma kiinnostukseni kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan. Työssäni olen kokenut oppineeni asiakkailtani paljon elämäntilanteista, joista itselläni ei ole henkilökohtaista kokemusta.

Olen tällä hetkellä Espoon kaupungin palveluksessa koulukuraattorina. Olen aiemmin toiminut sosiaaliohjaajana Espoon kaupungin sosiaalipalveluissa. Sosiaaliohjaajana olen toiminut myös yhteiskehittäjäryhmän ohjaajana, mutta minulla ei ole muuta omakohtaista kokemusta Espoon kaupungin kokemusasiantuntijatoiminnasta. Täten koen olevani ulkopuolinen suhteessa tutkittavaan kohteeseen.

2 Ihmisten perustarpeet ja hyvinvointi

Kokemusasiantuntijatoiminnan on havaittu tukevan osallistujien hyvinvointia, koska se tuo omiin vaikeisiin kokemuksiin merkityksellisyyden tunteen ja tämän myötä voimaannuttaa ihmistä. Kokemusasiantuntijatoiminnassa sekä kuntoutujat että heidän omaisensa voivat kokea olevansa osallisia sekä rakentaa uutta identiteettiä. Kokemusasiantuntijuuden myötä heillä on mahdollisuus vaikuttaa, kehittää itseään esimerkiksi opiskelemalla sekä tehdä asioita, jotka kokevat merkitykselliseksi. Se, ajatteleeko henkilö olevansa potilas, asiakas, kuntoutuja vai kokemusasiantuntija, vaikuttaa myös hänen identiteettinsä muodostumiseen. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 12.)

2.1 Identiteetti

Erik H. Eriksonin (1994, 121-122) psykososiaalisten kehitysvaiheiden mukaan ihmisen identiteetti muodostuu varsinkin nuoruusaikana. Tällöin yksilöllisyyden tunteen voimistuessa ihminen tiedostaa olevansa oman tiensä alussa, ja haluaa ottaa selvää itsestään sekä siitä, miksi on tulossa. Tällöin ympäröivä yhteisö voi suhtautua joko antamalla hänelle huomiota ja tunnustusta tai torjumalla hänet.

Identiteetin on ymmärretty kuvaavan ihmisen persoonallista ja sosiaalista todellisuutta, joka rakentuu ihmisen ja yhteiskunnan välisessä suhteessa ja vuorovaikutuksessa (Eteläpelto 2010,

96-97). Se on ihmisten tapa ymmärtää ja määritellä itsensä suhteessa itseensä, sosiaaliseen ympäristöönsä sekä kulttuuriinsa (Saastamoinen, M. 2006, 172). Identiteetti eli käsitys siitä ”kuka minä olen” määräytyy ihmisten välisistä sosiaalisista prosesseista eli erilaisista sosiaalisista luokista ja erilaisista ryhmistä, joihin ihminen kuuluu. Nämä voivat olla joko virallisia, ihmisen itse valitsemia tai jonkin ominaisuuden perusteella määräytyviä. Ihmisen kokiessa kuuluvansa tiettyihin ryhmiin hän kokoaa niistä oman identiteettinsä. (Burr, V. 2004, 87-95.) Siihen sisältyy erilaisia elementtejä, kuten esimerkiksi äiti, isä, yksinhuoltaja tai opiskelija. Tällöin ihminen tekee puheessaan itsensä joksikin, ja toiset ihmiset vahvistavat eri tavoin hänen itsestään rakentamaa kuvaa. (Mönkkönen 2018, 53.) Ihmisen itsetunnon kannalta on tärkeää, että hänen rakentamansa identiteetti on positiivinen ja arvostettu (Burr, V. 2004, 87-95).

Ihminen ei voi aina itse valita ryhmiä, joihin hän kuuluu. Toisinaan ihminen voi joutua omaksumaan identiteetin, jota ei ole itse halunnut (Burr, V. 2004, 87-95). Joissain tilanteissa toisen ihmisen puhetapa saattaa sijoittaa ihmisiä ryhmiin, joihin he itse eivät välttämättä haluaisi kuulua. Tällaisia voi olla esimerkiksi yksinhuoltaja, eronnut tai pitkäaikaistyötön. (Mönkkönen, K. 2018, 62.) Tiettyyn ryhmään kuuluminen voi vaikuttaa sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja muiden ihmisten käyttäytymiseen ihmisten miettiessä, miltä he vaikuttavat toisten näkökulmasta katsottuna ja millaisena he itse itseään pitävät (Burr, V. 2004, 108-110).

Aiemmin ihmisen identiteetti määräytyi sen yhteisön mukaan, johon hän syntyi. Nyt yleisemmäksi on tullut, että jokaisen pitää luoda itsestään oma käsitys. On päätettävä, mikä ja millainen haluaa olla. Kyseessä on kulttuurinen ilmiö. Tätä mielikuvaa suositetaan yhä enemmän myös työelämässä, jossa jokaisen on luotava itsestään positiivinen mielikuva. (Mönkkönen, K. 2018, 93.) Nykyisin koulutuksessa ja työelämässä vaaditaan jatkuvaa uuden oppimista, mikä johtaa identiteetin muokkaamiseen (Eteläpelto 2010, 94).

Työidentiteetissä ammattialan yhteiskunnalliset, sosiaaliset ja kulttuuriset käytännöt sekä ihmisen omat merkitykset, käsitykset, arvot ja etiikka liittyvät yhteen ja siten kuvaavat monipuolisesti ihmisen ja työn välistä suhdetta. Työidentiteettiin vaikuttaa ihmisen oman henkilöhistorian lisäksi hänen odotukset työuransa tulevaisuudesta. Ihminen voi pohtia itseään ammattilaisena ja ammattilaisuutensa suhdetta omaan minäänsä ja toimijuuteensa. (Eteläpelto 2010, 90-91.)

Muutokset työtehtävissä tai ammatin vaihtaminen sekä työttömäksi jääminen muokkaavat myös omia työhön liittyviä käsityksiä tai johtaa oman ammatti-identiteetin uudelleen määrittelyyn. Myös työidentiteetin merkitys muuttuu eri elämänvaiheissa. Lisäksi sosiaalistuminen, oppiminen ja vuorovaikutus kyseisessä yhteisössä muovaavat henkilöä. (Eteläpelto 2010, 94, 108-110.) Jokainen uusi tilanne voi myös tarjota mahdollisuuden siirtyä toisenlaiseen rooliin ja mahdollistaa erilaisen identiteetin rakentamisen (Mönkkönen, K. 2018, 67).

2.2 Osallisuus

Osa Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteita on osallisuuden edistäminen. Sen tarkoituksena on köyhyyden torjuminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen. Osallisuutta edistämällä voidaan myös vähentää ihmisten eriarvoisuutta, ja lisätä terveyttä. (THL 2019.) Kansalaisten vahvempi osallistuminen otetaan kansainvälisesti huomioon esimerkiksi siten, että EU:n omien hankkeitten rahoituksen kriteereinä on kansalaisten ja palvelujen käyttäjien osallistuminen toiminnan vaikuttajina eikä ainoastaan palvelujen vastaanottajina. Näin kansalaisten osallistumisesta on tullut myös hyvinvointipalvelujen kilpailutekijä. (Kananaja, A. 2017, 94.)

Osallisuus näkyy myös suomalaisen sosiaalipolitiikan ja kuntapolitiikan tavoitteissa ja toimintaohjelmissa. Esimerkiksi sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön sosiaali- ja terveyspoliittisen strategian Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020 yhtenä tavoitteena on vahvistaa sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä vahvistaa osallisuutta viranomaisten ja järjestöjen yhteisellä toiminnalla. (Kananaja, A. 2017, 97.) Myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) yhtenä tarkoituksena on edistää osallisuutta. Sen mukaan on kiinnitettävä huomiota toimintatapoihin ja ratkaisuihin, jotka edistävät parhaiten asiakkaan osallisuutta, kuten koulutuksen tai väylän työelämään.

Osallisuus on myös yksi sosiaalialan arvoista. Osallisuuden tunne syntyy toiminnassa, jossa ihminen kokee olevansa tasa-arvoinen toimija ja hänen asiantuntijuutensa palveluiden käyttäjänä hyväksytään ja hyödynnetään. Osallisuuden kautta henkilöllä on mahdollisuus tehdä omia valintoja, havaita epäkohtia ja antaa yhteiskunnalle mahdollisuus muuttaa epäkohtia. (Talentia. 2017, 16-17.)

Osallisuutta voidaan tarkastella monitasoisesti yksilön, yhteisön tai yhteiskunnan tasolla. Yksilötasolla osallisuudessa yhdistyvät johonkin kuuluminen ja kuulluksi tuleminen, jolloin ihminen voi kokea vaikuttavansa omaa elämäänsä koskeviin ratkaisuihin. Yhteisötasolla osallisuus on kuulumista erilaisiin yhteisöihin, joissa hän voi kokea olevansa hyväksytty ja arvostettu sekä pystyvyyttä vaikuttaa niiden toimintaan. Yhteiskunnan tasolla osallisuus on kansalaisten demokraattisiin oikeuksiin, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämiseen vaikuttamista. Sosiaalityön rooliin kuuluu tukea ja vahvistaa osallisuutta niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnan tasolla. (Juhila, K. 2018, 93-94.)

Osallisuutta voidaan edistää tukemalla osaamis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, tarjoamalla oikeanlaista ja riittävää tukea sekä tukemalla työelämään pääsemistä ja työssä pysymistä. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan tukea mm. lisäämällä tiedonsaantia erilaisia tiedotusvälineitä käyttäen, hyödyntämällä asiakasosallisuutta palveluiden kehittämisessä sekä kehittämällä erilaisten ihmisten osallistumismahdollisuuksia palveluihin, kansalais-toimintaan, yhteiskuntaan integroitumiseen ja vapaa-ajantoimintaan. Oikeanlaista ja riittävää tukea voi tarjota sosiaalityön keinoin, varmistamalla riittävän toimeentulon, tukemalla asuamista ja luomalla yhteistyöllä palvelukokonaisuuksia. Työelämään pääsemistä ja työssä

pysymistä voidaan tukea lisäämällä koulutusta, luomalla monimuotoisia työmarkkinoita, edistämällä työllistymistä ja huolehtimalla työ- ja toimintakyvystä. (THL 2019.)

Osallisuuden edistämisen myötä niin työntekijöiden, kuin asiakkaiden tulee muuttaa asenteitaan sekä oppia uudenlaisia toimintatapoja. Osallisuutta voidaan tukea erilaisin menetelmin, kuten käyttäjäneuvostoilla ja asiakasraadeilla, joissa luodaan uusia käytäntöjä yhdessä ammattilaisten kanssa. Osallisuus lisää asiakkaan omaa vastuuta hoidostaan, mutta myös vaikutusta hoidon suunnittelemisessa ja toteuttamisessa. (Mäkisalo-Ropponen, M. 2016, 86.) Keskeisinä asioina ovat luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen. Osallisuutta puolestaan heikentävät byrokraattisuus ja ulkoapäin määrittely. (Mäkisalo-Ropponen, M. 2016, 31.)

2.3 Voimaantuminen

Ryan ja Decin (2018, 3-13) itsemääräämisteorian mukaan ihmisellä on tarve kokea, että hän pystyy itse vaikuttamaan oman elämänsä valintoihin. Sen mukaan ihmisellä on myös tarve tuntea kyvykkyyttä eli kokea onnistumisen ja osaamisen tunteita. Lisäksi teorian mukaan ihmisellä on yhteisöllisyyden tarve eli halu olla toisten kanssa vuorovaikutuksessa, välittää toisista sekä tulla itse hyväksytyksi ja välitetyksi.

Frank Martelan (2020, 97-107) näkemyksen mukaan Edward Decin ja Richard Ryanin itsemääräämisteoriana tulee elämän merkityksellisyyden kannalta lisätä hyväntahtoisuus eli ihmisten tahto tehdä hyvää. Hän uskoo, että autonomia, kyvykkyys, yhteenkuuluvuuden tunne ja hyvän tekeminen ovat ihmisen merkityksellisen elämän tekijöitä. Muille hyvän tekeminen lisää yleensä myös ihmisen oman elämän merkityksellisyyttä ja saattaa vaikuttaa myönteisesti omaan fyysiseen ja henkiseen terveyteen sekä hyvinvointiin. Merkityksellisyys syntyy kokemuksesta, että on itse merkityksellinen muille ihmisille. Työ, jossa voi tehdä asioita, joilla on myönteinen vaikutus, on suuri merkityksellisyyden tekijä. Myös yhteenkuuluvuus ja läheiset ihmissuhteet ovat tärkeä merkityksellisyyden tekijä. Toisaalta ihmisen jäädessä sosiaalisten suhteiden ulkopuolelle hän saattaa kokea merkityksettömyyden tunnetta.

Myös Martin P.E. Seligman (2011, 15-29) näkee hyvinvoinnin koostuvan useista eri elementeistä. PERMA-hyvinvointiteorian mukaan ihmisen hyvinvointi koostuu viidestä elementistä, jotka ovat myönteiset tunteet, uppoutuminen ja läsnäolo, ihmissuhteet, merkityksellisyys sekä saavuttaminen. Seligman tuo esiin, että myönteiset tunteet sekä uppoutuminen ja läsnäolo ovat subjektiivisia hyvinvointia edesauttavia elementtejä, jotka voivat olla myös yhteydessä muihin elementteihin. Merkityksellisyys määrittää tai mittaa läsnäolon myönteisiä tunteita. Saavuttamisella tavoitellaan usein jotain tiettyä asiaa, esimerkiksi uusien taitojen oppimista. Nauruun, iloon, merkityksellisyyden löytämiseen ja asioiden saavuttamiseen tarvitaan ihmissuhteita. Mitä enemmän eri elementtejä pystyy saavuttamaan, sitä enemmän todennäköisesti syntyy hyvinvointia ja onnellisuutta. Seligmanin PERMA-teoriaan on viime vuosina

lisätty myös muita ihmisen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä, kuten ravinto, liikunta, palautuminen ja uni. (Avola, P. & Pentikäinen, V. 2020, 96-97).

Positiivisessa psykologiassa pidetään tärkeänä vahvuuksien tunnistamista ja niiden tukemisen merkitystä. Vahvuuksien tunnistamiseen ihmisen tarvitsee saada positiivista palautetta hänelle tärkeältä henkilöltä. Vahvuutensa tunnistava ihminen luottaa omiin kykyihinsä ja ponnistelee tavoitteiden saavuttamiseksi. Tunnistaessaan omia vahvuuksiaan ihminen voi suhtautua positiivisesti tulevaisuuden odotuksiin. Näin hän oppii hyödyntämään vahvuuksiaan ja selviämään epäonnistumisistaan tai vaikeuksistaan. Epäonnistumiskokemukset kuuluvat elämään ja niistäkin on mahdollisuus oppia. Ottamalla käyttöön itsellään olevia resursseja, osaamista, kykyjä ja taitoja ihminen voi hyvin ja voi olla tyytyväinen itseensä sekä omiin saavutuksiinsa. Tällöin myös ihmisen itsetunto paranee ja hyvinvointi lisääntyy. (Hotulainen, R., Lappalainen, K., & Sointu, E. 2015, 265-267.)

Kun ihminen sopeutuu onnistuneesti vastoinkäymiseen, vahvistuu hänen resilienssinsä. Tämä ilmenee joko kestävyyttenä, toipumisena tai molempina. Resilienssi voi kuvata yksilöitä, perheitä tai yhteisöjä, joiden erityispiirteenä on päättäväisyys ja toimintakyky olosuhteissa, joita he eivät voi itse hallita. Tällöin heillä on käytettävissä yhtä vahvoja selviytymisvoimavaroja kuin kohdattu haaste. Kokemuksesta luodun tarinan avulla ihminen voi myöhemmin ymmärtää, miten hän sai muutettua negatiiviset kokemukset positiivisemmiksi. (Poijula, S. 2018, 16-32.)

Harari (2019, 422-432) tuo esiin, että tutkimustulosten mukaan raha tuo onnea vain tiettyyn rajaan saakka. Rajan ylittyessä, lisäraha ei enää ole merkitystä. Hänen mukaansa ihmisen sairastuminen vähentää onnellisuutta tilapäisesti, mutta mikäli ihmisen tila ei edelleen huonone, hän sopeutuu ja kokee onnellisuutensa palautuvan terveen ihmisen tasolle. Hararin mukaan rahaa ja terveyttä suurempi vaikutus onnellisuuteen näyttää olevan perheellä ja yhteisöllä. Kuitenkin tärkein ihmisen onnellisuuteen vaikuttava asia on ihmisen subjektiivisten odotusten ja objektiivisten tekijöiden välinen suhde. Ihmisen tilanteen muuttuessa paremmaksi myös hänen odotuksensa kasvavat ja hän saattaa olla tyytymätön, vaikka hänen tilanteensa olisi aiempaa parempi. Tilanteen muuttuessa huonommaksi myös odotukset pienenevät ja ihminen voi vastoinkäymisistään huolimatta olla lähes yhtä onnellinen kuin aiemmin. Hararin mukaan se, että näkee elämänsä kokonaisuudessaan merkityksellisenä ja palkitsevana, tuo onnellisuutta.

Monissa elämäntilanteissa on hyödyllistä tarkastella tilanteita erilaisista näkökulmista ja nähdä ne uudessa valossa. Katsottaessa tilannetta eri perspektiiveistä se näyttää erilaiselta. Näissä tilanteissa on tarpeellista kyseenalaistaa tutut ja vakiintuneet näkemykset, jotta asioissa voidaan havaita uusia puolia. (Mattila, A. S. 2011, 19-31.) Tällöin myös ihmisen käsitys asiasta voi muuttua ja hän voi reagoida asiaan uudella tavalla (Mattila, A. S. 2011, 183).

3 Kokemusasiantuntijuus sosiaalityössä

Ihmisoikeuksista, yhdenvertaisuudesta ja tasa-arvosta on säädetty useissa kansainvälisissä sopimuksissa ja Suomen laissa, kuten muun muassa YK:n ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa ja yleissopimuksessa, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa (63/1999), EU:n tasa-arvodirektiiveissä, Suomen perustuslaissa, yhdenvertaisuuslaissa ja tasa-arvolaissa.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1§:n mukaan lain tarkoituksena on

- 1) edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta
- 2) vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta
- 3) turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet
- 4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa
- 5) parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä 1-4 kohdassa tarkoitettujen tavoitteiden toteutumista

Sosiaalialan ammatillisen työn keskeisiä arvoja ovat ihmisarvo ja ihmisoikeudet, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys, osallisuuden edistäminen, henkilön kokonaisvaltainen huomioiminen sekä sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Sosiaalialan ammattilaisen tulee kunnioittaa ja edistää asiakkaan ihmisoikeuksia riippumatta asiakkaan omasta käytöksestä tai toiminnasta. Ihmisoikeuksien mukaan kaikki ihmiset syntyvät vapaina ja ovat tasavertaisia arvoltaan ja oikeuksiltaan. Kaikilla on oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. (Talentia 2017, 10-23.)

Kokemusasiantuntijatoiminta on kehittynyt vertaistuesta potilas-, vammais- ja kansalaisjärjestöissä. Järjestöjen palveluiden käytännöissä on hyödynnetty kuntoutuneiden tietämystä ja työpanosta. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 12.) Järjestötoiminnalle on ominaista, että palveluita tuotetaan ensisijaisesti sosiaali- ja terveystieteellisestä näkökulmasta. Palvelutoiminta on yleishyödyllistä ja heidän järjestämät palvelut ovat linkittyneet tiiviisti kuntien palvelujärjestelmään. Järjestöt ovat sekä valtakunnallisesti, että paikallisesti merkittäviä palvelujen kehittäjiä ja tuottajia. (Lähteinen, M. & Kaikko, K. 2017, 109-110.) Suomessa kokemusasiantuntijuutta edistäviä järjestöjä ovat muun muassa KOKOA ry, Osallisuuden aika sekä Pesäpuu.

Kokemusasiantuntijatoiminta on laajentunut kolmannelta sektorilta myös julkiselle sektorille tuoden esiin palvelujen käyttäjien näkökulmaa muun muassa yhteiskunnallisessa keskustelussa. Palvelujärjestelmässä kokemusasiantuntijatoiminnan perustana on sosiaali- ja terveysministeriön Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma vuosille 2009-2015, Mieli 2009 suunnitelma. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 11-12.)

Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksen Tiekartta 2030 mukaan sosiaalityössä tulisi lisätä yhteiskehittämistä ja asiakkaiden asiantuntemuksen hyödyntämistä laajemmin palvelujen suunnittelussa. Kokemusasiantuntijatoiminnan epäkohtina ja esteitä asiakasosallisuuden toteutumiselle ovat palkkiokäytäntöjen aiheuttamat ongelmat, toteutustapojen vaihtelevuus ja epäsystemaattisuus, tehtävien epäselvyys, työnohjauksen puuttuminen, niukka kokemusasiantuntijakoulutus sekä puutteellinen tietämys kokemusasiantuntijatoiminnasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Usea kokemusasiantuntija saa jotain taloudellista tukea, jolloin kokemusasiantuntijatyöstä maksetut palkkiot voivat sekoittaa toimeentuloa. Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen tarvitsee toimivia yhteistyörakenteita muihin kokemusasiantuntijoihin. Lisäksi kokemusasiantuntijakoulutusta tulisi laajentaa ja systematisoida. (Karjalainen ym. 2019, 76-77.)

3.1 Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijana toimiminen edellyttää kokemusasiantuntijan riittävän pitkälle edennytä kuntoutumisprosessia sekä henkilön kykyä reflektoida omia kokemuksiaan ja yhteistyökykyä ammattilaisten kanssa. Kokemuksen lisäksi henkilö tarvitsee myös koulutusta, jotta kuntoutujasta tai hänen omaisestaan tulee kokemusasiantuntija. Kokemusasiantuntijakoulutusta järjestävät useat eri tahot, kuten järjestöt, säätiöt ja hankkeet. Koulutusten sisällöt ovat erilaisia tyypiltään, pituudeltaan ja sisällöltään. Yleensä ne sisältävät teoreettista tietoa sekä valmiuksia ja taitoja, joita tarvitaan erilaisissa tehtävissä toimiessa. Kokemusasiantuntijaksi kouluttautuminen tai kokemusasiantuntijatehtävissä toimiminen on myös tärkeä osa kuntoutumista, joka muuttaa ihmisen avun vastaanottajasta sen antajaksi tai palvelujen kehittäjäksi. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 14-30.)

Kokemusasiantuntijakoulutuksen tavoitteena on oman elämätarinan työstäminen sekä valmiuksien antaminen toimimaan erilaisissa kokemusasiantuntijatehtävissä yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Kokemusasiantuntijan oma tarina on tärkeä työväline ja sen työstäminen auttaa omien kokemusten läpikäymisessä sekä niiden etäännyttämisessä. Oman tarinan kertominen muille koulutukseen osallistuville on tärkeä osa kuntoutumista ja vertaistukea. Ammattilaisille kerrottuna tarina voi vähentää ongelmiin liittyvää stigmaa sekä vaikuttaa asenteiden inhimillistymiseen. Oman tarinan kautta kokemusasiantuntija välittää asianmukaista tietoa ongelmista ja niiden kanssa elämisestä. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 30-31.)

Kokemusasiantuntijoiden roolit ja tehtävät voivat olla hyvin erilaisia. Osa kokemusasiantuntijoista toimii vertaisohjaajana ryhmien ja yksilöiden kanssa. Palveluissa ja asiakastyössä kokemusasiantuntijat toimivat asiakkaan vertaisena ammattilaisen rinnalla sekä itsenäisesti että ammattilaisen työparina. Kokemusasiantuntijoita on palkattu esimerkiksi terveysasemalle vertaispalveluohjaajina ja vertaisneuvojina mm. keskustelemaan, tukemaan ja kertomaan

palveluista asiakkaille. Kokemusasiantuntija voi toimia myös vertaistalousneuvojana auttamalla ja opastamalla velkaongelmien selvittelyssä. Ammattilaisten työryhmissä, palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä kokemusasiantuntija tuo palveluiden käytöstä saamansa kokemustiedon ammattilaiselle, vaikuttaakseen sosiaalipalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Lisäksi kokemusasiantuntijat voivat toimia kokemuskouluttajina pitämällä luentoja ja alustuksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille tai opiskelijoille. Kokemusasiantuntija voi olla myös kokemusammattilainen, jolla on sosiaali- ja terveydenhoitoalan ammatillisen koulutuksen lisäksi omaa kokemusta esimerkiksi sairaudesta. Kokemusasiantuntijatoiminta edistää myös kokemusasiantuntijan palaamista työhön, pidentää työuraa, vähentää työkyvyttömyyseläkkeen määrää ja ehkäisee syrjäytymistä. Kokemusasiantuntijatoiminta koetaan myös voimaannuttavana ja kuntouttavana. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 15-28.)

Taustatahoilta- ja organisaatioilta saadun tuen myötä kokemusasiantuntijuus kypsyy ja kehittyy ajan kuluessa. On myös tärkeää, että kokemusasiantuntijoilla on mahdollisuus keskinäiseen kokemusten jakamiseen, vertaistukeen, koulutukseen, työhönsuhteeseen tukeen, verkostoitumiseen ja monipuolisten tehtävien saamiseen. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 16.)

Kokemusasiantuntijatyötä voidaan tehdä toimeksiantosopimuksella tai työsuhteessa. Työturvallisuuslaki edellyttää myös vapaaehtoistyössä työnantajan ja vapaaehtoistyöntekijän välistä henkilökohtaista sopimusta, joka velvoittaa molempia osapuolia velvoitteista huolehtimiseen. Kokemusasiantuntijoille maksettavat korvaukset vaihtelevat hyvin paljon tehtävän keston, vaativuuden, kokemusasiantuntijoiden koulutustausta, osaamisen sekä tehtävään liittyvän kokemuksen perusteella. Korvauskäytännöissä tulee esiin korvausten perusteiden kirjavuus ja palkkioiden suuret vaihtelut. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 37-48.)

Sosiaaliturvakomitean julkaisun mukaan ansiotyön ja sosiaaliturvan yhteensovittamista on vaikeampi ennakoida, jos henkilö toimeentulo koostuu esimerkiksi työttömyysturvan ja palkkatai yritystoiminnan tulojen lisäksi asumistuesta ja/tai toimeentulotuesta. Tällöin henkilö ei välttämättä etukäteen hahmota tai saa riittävästi tietoa siitä, miten työn vastaanottaminen tulee vaikuttamaan hänen saamiensa etuuksien kokonaisuuteen. Toimeentulon ennakoimattomuuden ja epävarmuuden vuoksi henkilö ei välttämättä uskalla tai halua ottaa vastaan osaaikaista tai lyhytkestoista työtä, vaikka työn vastaanottaminen voisi olla taloudellisesti kannattavaa. Komitean valmistelewan sosiaaliturvauudistuksen tavoitteena on nykyistä selkeämpi ja toimivampi järjestelmä, joka mahdollistaa työnteon ja sosiaaliturvan yhteensovittamisen muuttuvissa elämäntilanteissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.)

3.2 Kokemusasiantuntijuuden merkitys sosiaalityössä

Sosiaalityöntekijät tarvitsevat työssään tietoa yhteiskunnallisista muutostekijöistä, paikallisista sosiaalisista ilmiöistä ja ongelmista sekä ymmärrystä palvelujärjestelmän

kehittämistarpeista. Tiedon tuottamiseen tarvitaan eri toimijoita, kuten asiakkaita, sosiaalityöntekijöitä, hallinnon toimijoita ja tutkijoita. Tietoperustaa on tärkeää rakentaa yhdessä asiakkaiden ja kansalaisten kanssa toteutetussa kehittämistyössä, työntekijöiden tutkivassa työssä sekä liittämällä näitä tietoja tieteelliseen tutkimukseen. (Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2017, 288-289.) Viimeisten vuosien aikana kehittämisessä on käytetty uusia menetelmiä, jotka ovat korostaneet aiempaa enemmän asiakaslähtöisyyttä. Kuntien kehittämistyöhön on osallistunut aktiivisesti mukaan kokemusasiantuntijoita eli henkilöitä, joilla itsellään on asiakastausta. Heidät on nähty tärkeinä palvelujen kehittäjinä, ja heidän kokemukseen halutaan käyttää sosiaalialan palvelujen parantamiseksi. (Marjamäki, P. 2017, 506.)

Ammatillista tietämystä ja kokemusasiantuntemusta on yhdistetty mm. yhteiskehittämällä. Yhteiskehittäminen voi olla myös yhteistutkimusta ja kokemusarviointia, joiden avulla voidaan luoda uutta tietoa ja ymmärrystä palveluiden toimivuudesta. Yhteiskehittämisen kautta on mahdollisuus uudistaa sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän ajattelutapoja, työkäytäntöjä sekä asiakkaan ja työntekijän rooleja. Kokemusasiantuntijat voivat avata näkökulmia asiakaslähtöisyyden rakenteellisten esteiden purkamiseen tarjoamalla peilauspintaa esimerkiksi palveluiden suunnitteluun, valmisteluun ja päätöksentekoon, palvelujärjestelmän pirستا-leisuuteen, organisaation tehottomuuteen tai asiakkaiden ja ammattilaisten kielten erilaisuuteen. Yhteiskehittämisen myötä myös ammattilaiset voivat oivaltaa uudella tavalla työnsä merkityksen. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2017, 167-168.)

Palvelujen kehittämisessä kokemusasiantuntijuus koostuu useista eri rooleista ja tehtävistä. Kokemusasiantuntijan näkemysten ja osaamisen esiin tuominen omien kriisi- ja selviytymiskokemusten pohjalta sekä muiden palvelun käyttäjien äänten vahvistaminen ja välittäminen on hyvin tärkeää. Kokemusasiantuntijat voivat myös avata kehittämistyössä uusia tasavertaisuutta ja solidaarisuutta rakentavia yhteistyö- ja kumppanuussuhteita suhteessa viranomais-toimijoihin. Hanketoiminnassa kokemusasiantuntijat ovat osa niin sanottua virallista järjestelmää. Projektityössä heille asetetaan tavoitteita, tehtäviä ja roolinmukaisia asemia julkisten palvelujen kehittäjinä. (Hyväri, S. 2017, 185-205.)

Kokemustiedon avulla ammattilainen voi samaistua ja ymmärtää sekä fyysisten että sosiaalisten haasteiden merkityksen. Kokemusasiantuntijoiden kanssa toimiessaan ammattilainen voi huomata oman perustehtävänsä, työnsä ja palveluiden tarkoituksen sekä ammatillisesti että henkilökohtaisesti uudella tavalla. Yhteiskehittämisessä ammattilainen usein kykenee yhä herkemmin tunnistamaan asiakkaiden tilanteita sekä tutkimaan ja tulkitsemaan niitä yhdessä heidän kanssaan. Tämän myötä voi avautua aiempaa enemmän tilaa asiakkaan omalle asiantuntemukselle ja toimijuudelle. Lähestyttäessä ongelmia yhdessä mieltien ja ratkaisuja koikeillen, sekä ammattilaisten osaaminen että kokemusasiantuntijoiden kokemustieto yhdistyvät joustavasti. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2017, 178-179.)

Sosiaalityölle on ominaista, että asiakkaalla on ongelmia, joihin halutaan hakea ja saada aikaan muutosta. Muutostyön tavoitteena on ongelman häviäminen tai pienentyminen erilaisten interventoiden avulla. Perinteisesti ammatillisessa interventiossa painotetaan ammattilaisen tekemää arviota asiakkaiden tilanteesta. Asiantuntijuuden horisontaalisessa ymmärryksessä ammattilainen ja asiakas tulkitsevat ja arvioivat yhdessä tietoja asiakkaan tilanteesta ja taustoista. Tavoitteena on löytää ammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutuksessa yhteisymmärrys ongelmiksi määrittävistä asioista ja muutostarpeista. (Juhila, K. 2018, 60-62.) Horisontaalisessa asiantuntijuudessa näkyy asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys muun muassa jaettuna asiantuntijuutena. Tällöin eri toimijoiden osaaminen yhdistyy yksittäisten ammattilaisten ja asiakkaiden täydentäessä toistensa asiantuntijuutta. (Laitinen, M. & Nikupeteri, A. 2013, 430-431.) Yhteistyön myötä on lisääntynyt myös asiakkaiden kokemustiedon hyödyntäminen käytännössä ja niiden kehittämisessä (Juhila, K. 2018, 76).

Kokemusasiantuntijoiden näkökulmat ja tarinat auttavat ammattilaisia tunnistamaan ja kyseenalaistamaan asiakkaiden tilanteisiin liittyviä perusoletuksia sekä ongelmalähtöistä luokitte-
telua. Lisäksi työntekijöiden tietoisuus sairastamisesta, kuntoutumisesta ja kuntoutujien ar-
jesta sekä palvelujen kehittämistarpeista lisääntyy. Kokemusasiantuntijoiden tiedon avulla voi
vahvistaa asiakaslähtöisyyttä sekä parantaa järjestelmän toimivuutta ja avun saatavuutta. Ko-
kemusasiantuntijoiden kokemukset ja tarinat auttavat sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työn-
tekijöitä kohtaamaan asiakkaat kokonaisina ihmisinä ja oman arkensa itsenäisinä toimijoina.
Lisäksi se auttaa työntekijöitä näkemään työnsä merkityksen asiakkaille. Kokemusasiantunti-
joiden tiedolla täydennetään muun muassa ammattiauttajien osaamista, jolloin luodaan uu-
denlaista tietoa ja löydetään uusia näkökulmia. Tämän avulla voidaan suunnitella aiempaa pa-
rempia, toimivampia ja mahdollisesti myös edullisempia palveluja. (Hietala, O. & Rissanen, P.
2015, 11-12.)

Kokemusasiantuntijatoiminnassa ammattilaisen ja vertaisen tehdessä yhteistyötä yhdessä asi-
akkaan kanssa, saa apua tarvitseva ihminen samalla sekä hoidon että vertaistuen. Kokemus-
asiantuntijatuntijoiden on myös havaittu tavoittavan helpommin niitä apua tarvitsevia, joiden
on vaikea ottaa apua vastaan viranomaiselta. (Mäkisalo-Ropponen, M. 2016, 21.) Kokemusasiantuntijoiden omat kokemukset ovat tärkeitä keskinäisten luottamussuhteiden rakentami-
sessa. Kokemusasiantuntijat voivat asettua vertaissuhteeseen kohdattavien asiakkaiden
kanssa tarjoamalla tuttuja identiteetin peilaukspintoja sekä kertomalla uusista osallisuuden
sekä osallistumisen mahdollisuuksista. Kokemusasiantuntijoiden tarkoituksena on toimia myös
sillanrakentajina asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. (Hyväri, S. 2017, 185.) Kaikkia palve-
luissa, asiakastyössä ja kehittämishankkeissa toimivia kokemusasiantuntijoita koskee salassa-
pitovelvollisuus. Salassapitovelvollisuuteen kuuluu kaikki luottamuksellisesti kerrotut tiedot,
kuten toisia kokemusasiantuntijoita sekä ammattilaisia ja palveluita koskevat asiat. (Hietala,
O. & Rissanen, P. 2015, 50.)

Verkostotyössä eri toimijoiden toimintatavat ovat usein erilaisia, mutta niitä yhdistävänä tekijänä on yhteinen asiakas, jonka tarpeet määrittävät verkostolle yhteisen tavoitteen. Asiakkaana voi olla henkilö, jonka hyvinvoinnin edistämiseen ammattilaisten, omaisten ja vapaaehtoisten verkosto osallistuu. Asiakkaana voi olla esimerkiksi tietyn kunnan alueella asuvat kuntalaiset, joiden hyvinvoinnin rahoittamiseen, järjestämiseen ja tuottamiseen osallistuu moninainen joukko julkisia, yksityisiä ja kolmannen sektorin toimijoita. (Järvensivu, T., Nykänen, K. ja Rajala R. 2010, 31-32.)

Yhtä verkostotyön muotoa, lastensuojelun systeemistä toimintamallia pilotoitiin Suomessa osana Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmaa (LAPE) vuosina 2017-2018. Systeemisen toimintamallin mukaisesti monitoimijainen tiimi koostuu konsultoivasta sosiaalityöntekijästä, yhdestä tai useammasta lapsen asioista vastaavasta sosiaalityöntekijästä, yhdestä tai useammasta muusta sosiaalityöntekijästä, sosiaaliohjaajasta, perhetyöntekijästä, perheterapeutista ja koordinaattorista sekä tarvittaessa asiakaskohtaisista lastensuojelun yhteistyökumppaneista, jolloin niistä syntyy laajempia verkostoja. (Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019, 6-25.)

Systeemisen monitoimijaisen tiimin tehtävänä on auttaa työntekijöitä ja asiakkaita muodostamaan kokonaisvaltaisen kuvan perheen tilanteesta sekä toimia paikkana erilaisten ratkaisuehdotusten pohtimiselle. Tiimin rakenne mahdollistaa työntekijöiden ja asiakkaiden oppimisen toisiltaan sekä asiakkaiden tilanteiden ymmärtämisen useista näkökulmista. Keskeisenä periaatteena on asiakkaiden auttaminen koko tiiminä. Systeemisessä tiimissä kaikkien näkökulmat pyritään saamaan maksimaalisesti käyttöön, jolloin se haastaa perinteistä vallankäytön tapaa. Vaikka vastuu lapsen asioista säilyy lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä, päätösten tulisi perustua yhdessä käytäviin keskusteluihin. (Alhanen, K., Lavila, P., Kangas, M., Lampula, T. & Petrelius, P. 2019, 30.)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden kokonaisuuden valmistelujohtajan Mari Ahlströmin mukaan systeeminen työote on Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmistelun viitekehystenä. Täten systeemisen työotteen käyttöä tullaan laajentamaan lastensuojelusta kaikille tulevien perhekeskuspalvelujen työntekijöille. (Ahlström 2022.)

3.3 Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyön edellytykset

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten toimiva yhteistyö edellyttää organisaatiolta ihmisten välistä avoimuutta, ihmisten osallistumisen ja osallisuuden mahdollistamista sekä rakenteita, joissa voi vahvistaa hyviä käytäntöjä ja joissa on mahdollista kyseenalaistaa asioita. Lisäksi yhteistyö edellyttää uusien ajattelutapojen ja toimintatapojen testaamista ja kokeilemista, hyvien käytäntöjen tunnistamista sekä mahdollisesti vanhoista tavoista pois oppimista. (Mäkisalo-Ropponen, M. 2016, 88-89.)

Yhteisöjen ja organisaatioiden toimintaa ohjaavat erilaiset rakenteet, kuten esimerkiksi kokoukset, työnjako, kirjaaminen ja päätöksenteko. Nämä käytännöt voivat olla yhdessä sovit-
tuja tai vähitellen vakiintuneita toimintatapoja. Työtavan muutoksen johtamisessa on tärkeää
tiedostaa vallitsevat rakenteet ja niiden tuottamat vaikutukset, jotta rakenteilla voidaan tu-
kea uudenlaista työtapaa. Usein on tarpeellista myös luoda uusia rakenteita nivomaan yhteen
vanhoja ja uusia toimintatapoja. (Alhanen, K. ym. 2019, 30.)

Yhteistyön rakentamiseen tarvitaan yhteisiä rakenteita, joissa on mahdollisuus tasavertaiseen
kohtaamiseen ja vastavuoroiseen ymmärtämiseen. Tällöin osallistujilla on mahdollisuus arvi-
oida, muokata ja muuttaa omia käsitystapojaan, tulkintojaan sekä näkemyksiään. Kokemus-
asiantuntijuuden todelliseen hyödyntämiseen edellyttää asiakkaiden kokemusten, osallisuuden
ja vaikutusmahdollisuuksien vahvaa mukanaoloa hyvinvointipalvelujen kehittämistyössä. (Hy-
väri, S. 2017, 205.)

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten tasavertaisen yhteistyön edellytyksenä on toimin-
nan tavoitteiden ja sisältöjen yhteinen määrittely. Yhteistyön onnistumisen kannalta tärkeää
on kaikkien osapuolten halu ja valmius toimia yhteistyössä sekä luopua ennakoasenteista ja
valmiiden ratkaisujen tarjoamisesta. Kun kokemustieto vastaa työyhteisössä vallitsevia arvoja
ja perusoletuksia, sen hyödyntäminen todennäköisesti onnistuu. Mikäli ajatus kokemustie-
dosta ammatillisen rinnalla on vieras tai sen koetaan kyseenalaistavan ammatillisuutta, yh-
teistyö ei välttämättä tule muuttamaan toimintatapoja. Kokemustiedon haasteena onkin sen
tuottaman tiedon arvostus, vaikuttavuus ja hyödyntäminen organisaatioissa. (Hietala, O. &
Rissanen, P. 2017, 171-173.) Kokemusasiantuntemuksen todellisen hyödyntämisen edellytyk-
senä on, että asiakaskokemukset, osallisuus ja kansalaisten vaikutusmahdollisuudet pääsevät
aiempaa paremmin palvelujen kehittämistyön keskiöön (Hyväri, S. 2017, 205).

Toimivan yhteistyön kehittyminen on pitkä ja tavoitteellinen prosessi, jossa jokaisen osallistu-
jan on koettava oma asemansa ja lähtökohtansa hyväksytyksi ja turvalliseksi. Tämä edellyttää
tilaa, aikaa ja avointa vuorovaikutusta. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 24.) Luottamuksel-
listen suhteiden rakentamiselle on hyödyllistä vapaamuotoiselle seurustelulle sopiva ympä-
ristö, jossa on mahdollista viettää aikaa yhdessä (Hyväri, S. 2017, 192). Yhteistyöhön tarvi-
taan eri ammattikuntien tasa-arvoista kohtaamista sekä moniammatillisuuden arvostamista,
jolloin kaikki työyhteisön jäsenet ovat toisiaan tarvitsevia työtovereita ammattinimikkeestä
riippumatta. Yhteisöön kuulumisen luo myös turvallisuuden ja yhteenkuuluvuuden tunnetta.
Tällöin erilaiset persoonallisuudet ja toimintatavat hyväksytään eikä hierarkian koeta estävän
toimintaa. Jokaisella on myös mahdollisuus kehittyä. Yhteistyön avulla on mahdollista saada
uutta tietoa ja näkemystä sekä jakaa omia ajatuksiaan ja huoliaan. (Mäkisalo-Ropponen, M.
2016, 51-54.)

Kokemusasiantuntijoita työllistävissä organisaatioissa on hyvä olla kokemusasiantuntijoille selkeät toimintatavat siihen, miten he voivat toimia huolestuttavissa asioissa tai hankalissa tilanteissa. Kokemusasiantuntijoiden on tiedettävä, kenen kanssa hän voi keskustella tilanteesta ja tarvittaessa siirtää vastuun esimerkiksi työssä kohtaamistaan ongelmistaan. (Hietala, O. & Rissanen, P. 2015, 50.)

Timo Järvensivu (2019, 60-61) nostaa tutkimus- ja kehittämiskokemuksensa sekä muiden tutkijoiden näkemysten perusteella verkostotyön ytimeen tuntemisen, luottamuksen ja sitoutumisen. Kun kaikki tuntevat toisensa, tiedetään mitä tietoa ja osaamista sekä mitä tarpeita ja odotuksia toisilla on. Luottaessa toisiin toimijoihin tietoa ja osaamista jaetaan ja otetaan vastaan paremmin (Järvensivu, T. 2019, 107). Luottamus ja sitoutuminen mahdollistavat tiedon kulun toimijoiden välillä. Tämä on yhteistyön edellytys, ja mahdollistaa luottamuksen ja sitoutumisen kehittymisen. Näin tiedonkulku on sekä verkostoitumisen työkalu että verkostoitumisen tulos. Organisaatioiden välinen luottamus ja sitoutuminen voivat käytännössä näkyä esimerkiksi yhteistyön rutiineina, kuten sovittuina yhteistyön sääntöinä, tapaamiskäytäntöinä ja keskinäisen kunnioituksen osoittamisena. (Järvensivu, ym. 2010, 14-15.)

Yhteistyön rakentumisen esteinä kokemusasiantuntijat pitävät mm. hallinnollisia käytäntöjä sekä ammatti- ja viranomaisrooleja. Tasavertaisen kohtaamisen mahdollistamiseksi, ammattilaisten ja viranomaistoimijoiden pitäisi voida luopua rooleistaan, jotka heikentävät asiakkaiden luottamusta virallisiin toimijoihin. Yhteisen ymmärryksen saavuttaminen ja luottamussuhteen rakentaminen ammattilaisiin edellyttää myös kokemusasiantuntijoilta kokemusasiantuntijaroolin, oman aseman ja tehtävien jäsentämistä sekä tarkoituksenmukaisia toiminta- ja suhtautumistapoja. (Hyväri, S. 2017, 195-205.)

3.4 Jaetun asiantuntijuuden -yhteisvalmennus

Laurea-ammattikorkeakoulu toteutti vuonna 2019 yhteistyössä Espoon kaupungin kanssa Jaetun asiantuntijuuden -yhteisvalmennuksen. Valmennus toteutettiin Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluissa, joista valmennukseen osallistuivat aikuisten sosiaalipalvelut (aikuissosiaalityö ja maahanmuuttajapalvelut), lastensuojelu, lasten terapiapalvelut ja vammaispalvelut. Valmennukseen haettiin kokemusasiantuntijoita, joilla oli kokemusta näistä Espoon eri palveluista. Valmennukseen osallistui kahdeksan kokemusasiantuntijaksi valmennettavaa ja kahdeksan Espoon kaupungin sosiaalialan työntekijää. Kokemusasiantuntijat ohjautuivat valmennukseen Espoon kaupungin aikuissosiaalityön, lastensuojelun, vammaispalveluiden ja maahanmuuttajapalveluiden kautta.

Jaetun asiantuntijuuden -valmennus suunniteltiin syksyllä 2016 yhteistyössä Laurea-ammattikorkeakoulun, Espoon aikuissosiaalityön, lastensuojelun ja mielenterveys- ja päihdepalveluiden sekä HYKS-psykiatrian ja Y-säätiön kanssa. Lisäksi suunnittelussa oli mukana Verkottajahanke A-Klinikkasäätiöltä, KoKoA ry:n edustajia, kokemusasiantuntijoita sekä Laurea-

ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita. (Talaskivi-Munther, T., Talasma, H. & Varjonen, K. 2017, 25.)

Valmennuksen tavoitteina on ymmärtää, mitä kokemusasiantuntijuus on, opetella rakentamaan yhteistyötä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa sekä suunnitella kokemusasiantuntijoiden työtehtäviä yhteistyössä työelämän kanssa. Lisäksi pyrkimyksenä on valmennettavien omakohtaisten kokemusten käsittely ja jakaminen sekä perinteisten roolien riisuminen ja aito dialoginen kohtaaminen. Jaetussa asiantuntijuudessa ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat toimivat rinnakkain yhteistyössä. Valmennuksen kesto on noin kuusi kuukautta ja siihen sisältyy kuusi tapaamista. Tapaamisissa käytetään monipuolisesti eri menetelmiä, pari- ja ryhmätyöskentelyä sekä hyödynnettiin reflektointia prosessiluonteista oppimista. (Talaskivi-Munther, ym. 2017, 24-29.)

3.5 Kokemusasiantuntijatoiminta Espoon kaupungilla

Espoo-tarinan mukaisesti asukkaat ja asiakkaat otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen ja arvioimiseen. Tätä pidetään tärkeänä, jotta palvelut vastaisivat ihmisten tarpeisiin ja ne olisivat vaikuttavia, tehokkaita ja taloudellisia. Lisäksi asiakaslähtöisillä palveluilla halutaan lisätä osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Kokemusasiantuntijoiden osallistuminen sosiaalipalveluissa on esimerkki hyvinvointia edistävästä ympäristöstä ja sosiaalisesta kestävydestä. Palvelujen asukas- ja asiakaslähtöisyyttä seurataan sekä mittaamalla asiakastytyväisyyttä, että dialogisesti asukas- ja asiakasraadeilla, erilaisissa neuvostoissa ja foorumeilla. Lähivuosien kehittämiskohteina ovat mm. asukas- ja asiakasraatitoiminnan kehittäminen ja kokemusasiantuntijatoiminnan laajentaminen. (Espoon kaupunki 2021, 11-12.)

Koulutetut kokemusasiantuntijat toimivat Espoossa erilaisissa tehtävissä yhteistyössä sosiaalialan ammattilaisten kanssa. Espoossa toimivilla kokemusasiantuntijoilla on monipuolista omakohtaista kokemusta Espoon, kuten aikuissosiaalityöstä, vammaispalveluista, lastensuojelusta ja perhepalveluista. Kokemusasiantuntijan tukea voi saada esimerkiksi raha-asioihin, asumisen haasteisiin, riippuvuuksiin tai muihin arjen ongelmiin. Kokemusasiantuntijan voi pyytää myös tueksi tapaamisiin ammattilaisen kanssa. Suunnittelu- ja kehittämistyössä toimiville kokemusasiantuntijoille voi kertoa toiveita ja kokemuksia palveluista. (Espoon kaupunki 2022.)

Espoon perhe- ja sosiaalipalveluissa toimii kaksi koulutettua kokemusasiantuntijaa työsuhteessa, kuusi tai seitsemän koulutettua kokemusasiantuntijaa keikkatehtävissä ja viisi yhdyshenkilöä. Yhdyshenkilöt ovat Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden työntekijöitä, jotka toimivat kokemusasiantuntijatoiminnan yhdyshenkilöinä oman työnsä ohella. Espoon kokemusasiantuntijatoiminnan toimintamalli koostuu yhdyshenkilöiden koordinaatiotyöryhmästä, kokemusasiantuntijoiden työryhmästä sekä kokemusasiantuntijoiden työnohjauksesta. Lisäksi Espoossa

toimii kokemusasiantuntijatoiminnan verkosto (EKO-verkosto), jossa edistetään ja lisätään tietoutta kokemusasiantuntijatoiminnasta. (Lotfallahi, ym. 2021.)

Kokemusasiantuntijoiden tehtävinä on ollut mm. osallistuminen työryhmiin, kokouksiin, työpajoihin, hankkeisiin ja kehittämistilaisuuksiin. Osassa Espoon sosiaalipalveluista kokemusasiantuntijat tekevät myös asiakastyötä. Kokemusasiantuntijat ovat osallistuneet myös paneelikeskusteluihin ja tiimivierailuihin. Lisäksi kokemusasiantuntijat kehittävät kokemusasiantuntijatoimintaa yhdessä yhdyshenkilöiden kanssa, tekevät rakenteellista sosiaalityötä, kehittävät sosiaalista kuntoutusta ja Espoon perhekeskumallia. (Lotfallahi, ym. 2021.)

Yhdyshenkilöiden tehtävinä on kokemusasiantuntijatoiminnan koordinointi ja kehittäminen, sekä yhteistyö muiden yhdyshenkilöiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Yhdyshenkilöt pitävät yhteyttä ja välittävät työtehtäviä kokemusasiantuntijoille sekä hoitavat heidän palkkioiden maksuun ja sopimukseen liittyvät tehtävät ja ohjeistukset. He ovat tarvittaessa myös kokemusasiantuntijoiden tukena. Lisäksi yhdyshenkilöt lisäävät tietoisuutta kokemusasiantuntijatoiminnasta ja kehittävät sen käytäntöjä. (Lotfallahi, ym. 2021.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa työelämää kehittävää tietoa kokemusasiantuntijoiden valmennuksesta, kokemusasiantuntijuudesta ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä Espoon kaupungin toimipisteissä. Opinnäytetyön kohderyhmänä oli Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksen 2019 käyneet kokemusasiantuntijat ja kokemusasiantuntijatoiminnan yhdyshenkilöinä toimivat Espoon kaupungin työntekijät aikuisten sosiaalipalveluissa, maahanmuuttajapalveluissa, vammaispalveluissa sekä lastensuojelun erityispalveluissa. Opinnäytetyössä tuotettiin tietoa sekä kokemusasiantuntijoiden että yhdyshenkilöiden näkökulmasta. Kohderyhmän kokemusasiantuntijoiden lisäksi Espoon kaupungilla työskentelee kaksi pitkäaikaista koulutettua kokemusasiantuntijaa työsuhteessa aikuissosiaalityössä.

Opinnäytetyössäni tarkastelin sitä, millaisia muutoksia valmennus oli tuonut siihen osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden elämään ja työhön. Lisäksi tutkin kokemusasiantuntijatoiminnassa työntekijöiden ja toimipisteiden kanssa tehtävää yhteistyötä ja sitä miten toimintaa voisi vielä kehittää. Tutkimuskysymysten lähtökohtana oli sekä Laurean Jaetun asiantuntijuuden valmennuksen, että Espoon sosiaalipalveluiden kehittämistarpeet.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä tarkasteltiin, mitä valmennukseen osallistuneet kuvaavat ja kertovat valmennuksen ja kokemusasiantuntijuuden merkityksestä tai vaikutuksesta omaan elämäänsä tai työhönsä, millaista yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa on ollut ja mitä hyötyä siitä on ollut sekä mitä kehitettävää kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden / toimipisteiden yhteistyössä on.

5 Menetelmälliset ratkaisut

5.1 Aineisto

Opinnäytetyöni toimintatapana on laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimustapa soveltuu ihmisen arkipäiväisen sosiaalisen todellisuuden tutkimiseen, kun tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa ilmiöstä ihmisten kokemusten avulla (Vilkkä 2021, 17-18).

Opinnäytetyöni tutkimukselle sain tutkimusluvan Espoon kaupungilta 8.10.2021. Haastateltavat kutsuin tutkimukseen Espoon aikuissosiaalityön ryhmätoimintojen koordinaattorin välittämän sähköpostin kautta. Kutsussa kerroin opinnäytetyöni tarkoituksesta, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä kokemusasiantuntijoille maksettavasta palkkiosta Espoon ohjeiden mukaisesti. Lisäksi kerroin, että haastattelut on tarkoitus järjestää ryhmähaastatteluina Teamsissa ja haastattelut tallennetaan litterointia ja analysointia varten. Tutkimukseen osallistuminen oli salassa pidettävää tietoa, jossa oli huomioitava tietoturva. Siksi kaikkien haastatteluun osallistuvien oli huolehdittava siitä, ettei ulkopuoliset henkilöt kuule keskustelua kuten muussakin sosiaalialan työssä. Kutsussa oli myös aikaehdotuksia ryhmähaastatteluille sekä yhteystietoni.

Kutsun liitteenä oli tiedote tutkimuksesta (liite 1), jossa oli kerrottu tarkemmin tutkimuksesta, vapaaehtoisuudesta, tutkimuksen tarkoituksesta, tutkimuksen toteuttajasta, tutkimusmenetelmistä, kustannuksista ja tutkimustulosten tiedottamisesta. Liitteenä olleesta tietosuojaselosteesta (liite 2) kuvattiin tutkimuksen henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat. Tietosuojaselosteessa opinnäytetyön toimeksiantajana oli Laurea-ammattikorkeakoulu ja yhteistyötahona Espoon kaupunki sekä rekisterinpitäjänä Mia Viheriäkoski ja yhteystiedot. Lisäksi toin esiin, että henkilötietoina tutkimukseen osallistuvilta kerätään nimi, onko kokemusasiantuntija vai sosiaalitoimen työntekijä sekä yhteystiedot. Tietoja käsiteltiin tietokoneella, joka ei ollut muiden käyttäjien käytössä ja oli suojattu salasanalla. Käytettävät tietojärjestelmät olivat Espoon kaupungin tietoturvaohjeiden mukaisia. Litteroinnissa haastattelut koodattiin siten, ettei niistä ole näkyvissä henkilötietoja. Kirjallinen materiaali säilytettiin lukitussa arkistokaapissa. Tutkimuksen jälkeen henkilötietoja sisältävät tiedostot poistettiin ja kirjalliset henkilötiedot hävitettiin tietosuojajätteenä.

Jokaiselta haastateltavalta pyydettiin kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Suostumuslomake on esitelty liitteessä 3. Haastatteluun suostuneet olivat suoraan minuun yhteydessä. Espoon kaupungin työntekijät palauttivat suostumuslomakkeen tietoturvallisesti joko Espoon kaupungin sähköpostin tai sisäpostin välityksellä. Kokemusasiantuntijoille lähetin tiedotteen tutkimuksesta, tutkimuksen tietosuojaselosteen ja suostumuslomakkeen sekä palautuskirjekuoren postitse heidän minulle antamaan osoitteeseen. Kaikki haastateltavat palauttivat suostumuslomakkeet minulle ja säilytin niitä lukitussa arkistokaapissa.

Keräsin tutkimuksen aineiston neljällä teemahaastattelulla, joista kaksi oli yksilöhaastatteluja ja kaksi ryhmähaastatteluja. Haastatteluihin osallistui yhteensä seitsemän haastateltavaa, joista neljä oli kokemusasiantuntijoita ja kolme yhdyshenkilöitä. Teemahaastattelussa käytin strukturoitua kysymysrunkoa (liite 4), jonka teemat nousivat tutkimuskysymyksistä. Tutkimusluvan saatuani, sain tutustua vuonna 2020 Espoon kokemusasiantuntijoille ja yhdyshenkilöille tehtyihin kyselyihin ja niiden vastauksiin, joiden pohjalta nousi myös tarkentavia kysymyksiä. Haastattelukysymykset pyrin muotoilemaan mahdollisimman avoimiksi, jotta haastateltavat vastaisivat omien kokemustensa mukaisesti. Haastattelut toteutin ja tallensin Microsoft Teams -ohjelmalla, koska haastattelujen aikana Espoon kaupungilla oli etätyösuositus Covid 19 -pandemian vuoksi. Haastattelussa noudatin Espoon tietosuojakäytäntöjä sekä muistutin haastateltavia, ettei heidän kanssaan ei ole ulkopuolisia näkemässä tai kuulemassa haastateltavia.

Myös Talentian eettisten ohjeiden mukaisesti (2017, 38-41) sosiaalialan ammattihenkilö on salassapitovelvollinen. Tämä sisältää asiakirjasalaisuuden, vaitiolovelvollisuuden ja hyväksikäyttökiellon. Ammattihenkilön velvollisuutena on pitää huoli asiakkaan yksityisyyden suojasta ja luottamuksellisuudesta. Tämä edellyttää asiakastapaamisissa rauhallista tilaa, jossa asioista voidaan keskustella ulkopuolisten kuulematta. Myöskään asiakkaan tietoja sisältävät asiakirjat eivät saa olla muiden ihmisten saatavilla. Sosiaalialan ammattihenkilön tulee kohdella asiakastaan arvokkaasti kunnioittaen heidän ihmisarvonsa loukkaamattomuutta ja edistäen yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta kaikissa asiakaskohtaamisissaan.

Vilkan (2015, 118-122) mukaan laadullisen tutkimussuuntauksen lähtökohtana on todellisen elämän ja merkitysten kuvaaminen. Laadullisella tutkimusotteella on mahdollista tavoittaa ihmisten merkitykselliseksi kokemiaan asioita elämässään. Tutkimuskysymyksiin vastaava tutkimusaineisto ihmisten kokemuksista saadaan puheen muodossa, jolloin tutkimusaineisto on tarkoituksenmukaista kerätä haastatteluina.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 86-87.) mukaan tärkeintä haastattelussa on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta. Teemahaastattelussa valitaan etukäteen keskeiset teemat sekä niihin liittyvät tarkentavat kysymykset.

Vilkan (2015, 127-128) mukaan teemahaastattelun kysymysten muotoiluun on tärkeää kiinnittää huomiota, jottei kysymyksistä tule näkyviin tutkijan käsityksiä tutkittavasta asiasta. Tällöin vastaaja saattaa vastata tutkijan toivomalla tavalla eikä omien käsitystensä ja kokemustensa mukaisesti. Tämä vaikuttaa lopulliseen tutkimusaineistoon, jolloin se ei vastaa riittävästi tutkimusongelmaa, tutkimuskysymyksiin, eikä tutkimuksen tavoitetta. Testasin kysymyksiä kokemusasiantuntijana toimivan henkilön testihaastattelussa. Haastattelun avulla arvioin kysymysten ymmärrettävyyttä, niiden vastaamista tutkimusongelmiin sekä haastattelun

kestoa. Lisäksi pyysin näkemystä siihen, olenko kysynyt hänen mielestään olennaisia asioita, tulisiko jotain vielä lisätä tai jättää pois.

Haastattelut tehtiin noin kaksi vuotta valmennuksen päättymisen jälkeen. Tutkimusta viivästytti muun muassa Covid 19 -pandemia. Pandemia hidastutti valmennettujen mahdollisuuksia osallistua kokemusasiantuntijatoimintaan. Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyen haastateltavilta kysyttiin, mitä he muistivat yhteisvalmennuksesta, mitä se antoi sekä mitä siitä seurasi kokemusasiantuntijalle tai työntekijälle. Lisäksi taustamateriaalina käytössäni oli loppusyksyllä 2020 toteutetut kyselyt kokemusasiantuntijoille ja yhdyshenkilöille. Kyselyiden avulla kerättiin tietoa kokemusasiantuntijatoiminnan ensimmäisestä vuodesta valmennuksen jälkeen. Kyselystä nousi esiin, että kaikki kyselyyn vastanneista kokemusasiantuntijoista kokee pärjäävänsä kokemusasiantuntijana, mutta voisi olla kiinnostunut sopivasta lisäkoulutuksesta. Haastattelussa kysyttiin, millaista lisäkoulutus voisi olla ja voisiko mahdollisen lisäkoulutuksen asioita sisällyttää jo valmennukseen vai onko tarve lisäkoulutukselle, kun on jo saanut kokemusta kokemusasiantuntijana toimimisesta. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin, mitä merkitystä tai vaikutusta kokemusasiantuntijuudella on ollut hänen omaan elämäänsä tai omaan työhön. Tarkentavina kysymyksinä kysyttiin, mitä kokemusasiantuntijuus merkitsee sinulle/ työssäsi ja miten se näkyy sekä syitä, jotka saavat toimimaan kokemusasiantuntijana tai tekemään työtä yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa.

Toiseen ja tutkimuskysymykseen liittyen haastateltavilta kysyttiin, millaista yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden ja organisaatioiden kanssa oli ollut ja mitä hyötyä siitä oli ollut. Tarkentavina kysymyksinä kysyttiin, millaisiin tilanteisiin kokemusasiantuntijatoiminta sopii ja milloin yhteistyö oli toiminut hyvin sekä millaisia erilaisia tarkoituksia ja tavoitteita kokemusasiantuntijan osallistumisella oli ollut. Kolmanteen tutkimuskysymykseen liittyen kysyttiin, mitä kehitettävää kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden tai organisaatioiden yhteistyössä on. Aiemmin tehdystä kyselystä nousi kehittämiskohteina toiminnan juurruttaminen sekä koordinaointi. Tarkentavina kysymyksinä kysyttiin, miten toimintaa voisi juurruttaa paremmin, millaisilla toimintatavoilla oli onnistuttu juurruttamaan toimintaa, mitä mahdollisia esteitä oli ja miten ne voisi ylittää.

Haastatteluissa pyrin dialogisuuteen. Ryhmähaastatteluissa haastateltavat saivat ajatuksia myös toistensa puheenvuoroista ja toivat monipuolisesti eri näkökulmia esille. Kaikissa haastatteluissa oli sama runko, mutta eri haastatteluissa keskustelun painopiste kohdistui eri teemoihin sen mukaan, mistä haastateltavilla oli eniten kerrottavaa. Haastattelut voidaan tallentaa dokumentointia ja analysointia varten nauhoittamalla, videoimalla, tekemällä muistiinpappoja tai muistamalla. Yleisesti käytetään nauhoitusta, koska silloin haastattelija voi keskittyä puheenaiheeseen ja haastattelun dynamiikkaan. Nauhoitus mahdollistaa haastattelun kuuntelemisen tarvittaessa useita kertoja. (Brinkmann & Kvale 2015, 204-205.) Tallensin haastattelut

Microsoft Teams -ohjelmalla litterointia varten. Lisäksi tein haastattelujen aikana muistiinpanoja keskustelusta heränneistä ajatuksistani ja oivalluksistani

5.2 Aineiston analyysi

Litterointia varten annoin jokaiselle kokemusasiantuntijalle koodin Kx ja työntekijälle Tx. Arvoin jokaiselle eri numeron (x). Tutkittavien nimet ja nimeä vastaavan koodin kirjasin paperille, jota säilytin lukitussa arkistossa. Ronkaisen, Pehkosen, Lindblom-Ylänteen ja Paavilaisen (2014, 118-119.) mukaan haastattelun jälkeen nauhoitetut haastattelut litteroidaan puhutun sisällön tarkkuudella. Tutkija antaa haastateluille koodit sekä merkitsee koodinimet sekä sen, kuka haastateltava on, erilliseen tiedostoon. Tietoturvasyistä aineistoa ja tiedostoa säilytetään eri paikoissa.

Haastattelut toteutin ja tallensin Microsoft Teams- ohjelmalla. Litteroin haastattelut itse, sanataarkasti ilman äännähdyksiä ja taukoja, koska sisällön analyysi ei sitä vaadi. Tarvittaessa kuuntelin pätkän useita kertoja, jotta sain kirjattua haastateltavan kertoman varmasti oikein. Litteroidessani käytin kuulokkeita ja huolehdin siitä, etteivät ulkopuoliset päässeet näkemään tai kuulemaan tallennettua haastattelua. Brinkmannin ja Kvalen mukaan (2015, 206-208) tutkijat, jotka litteroivat haastattelunsa itse, oppivat paljon omasta haastattelutavastaan. Lisäksi heillä on sosiaalinen ja emotionaalinen aspekti haastattelutilanteeseen ja he voivat jo aloittaa analysoimaan puheen tarkoitusta. Haastattelun litterointi kerrotusta kirjoitettuun muotoon, on itsessään alustava analyttinen prosessi.

Ensimmäisen haastattelun tallenteen kesto oli neljäkymmentäneljä minuuttia ja seitsemän sekuntia, toisen haastattelun tallenteen kesto oli yksi tunti ja kymmenen minuuttia ja kaksikymmentäkahdeksan sekuntia, kolmannen haastattelun tallenteen kesto oli yksi tunti ja viisikymmentäkaksi minuuttia ja kaksikymmentäyhdeksän sekuntia ja neljännen haastattelun tallenteen kesto oli neljäkymmentäyksi minuuttia ja kaksikymmentäviisi sekuntia. Haastattelujen tallenteiden kestot olivat yhteensä neljä tuntia, kaksikymmentäviisi minuuttia ja kaksikymmentäyhdeksän sekuntia. Haastattelujen tallennusten litteroinnista tuli tekstiä yhteensä kolmekymmentä sivua.

Analysoin teemahaastattelujen aineiston teorialähtöisellä sisällönanalyysillä. Analyysirungon luokituksina käytin tutkimuskysymysten teemoja sekä teoreettisesta viitekehystä nousevia alaluokkia. Luin aineiston useaan kertaan läpi, etsin analyysirungon mukaisia ilmaisuja ja merkitsin ne eri värein. Keräsin alkuperäisistä ilmauksista pelkistetyt ilmaukset taulukkoon, jossa luokittelin ne alaluokkiin ja pääluokkiin (taulukko 1). Teorialähtöisellä sisällönanalyysissä teoreettinen viitekehys suuntaa aineiston keräämistä. Ilmiötä tarkastellaan ensin teorian avulla, jonka jälkeen aineisto kerätään, analysoidaan, tulkitaan ja tarkastellaan uudelleen teoreettisista lähtökodista. (Vilkkä 2021, 159.) Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä aineiston analyysin luokittelu voi perustua esimerkiksi teoriaan. Analyysin aluksi muodostetaan

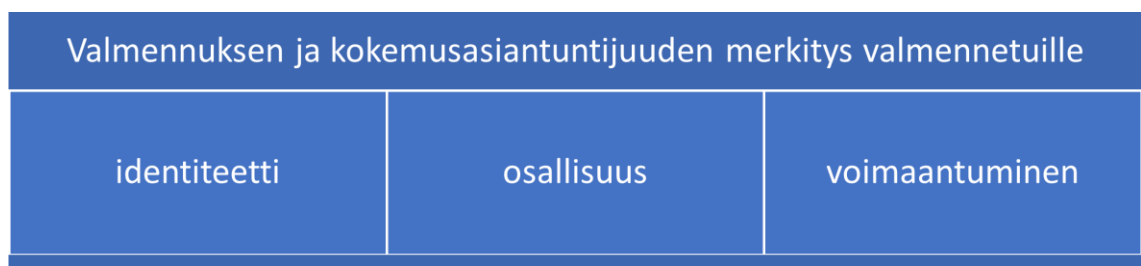
analyysirunko, johon muodostetaan erilaisia luokituksia. Tämän jälkeen aineistosta poimitaan analyysirunkoon kuuluvia asioita ja analyysirungon ulkopuolelle jääneistä asioista, voidaan tehdä uusia luokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127-128.)

alkuperäinen ilmaisu	pelkistetty ilmaus	alaluokka	yläluokka
"Tästä on tullut mulle ihan uus ura."	työllistyminen	identiteetti	Valmennuksen ja kokemusasiantuntijuiden merkitys valmennetulle
"Tää on mun juttu."	kokemusasiantuntija		
"Se osallisuus ja kokemusasiantuntijatoiminta on niinku mun mielestä vahvasti osa sosiaalihoitoa ja niin sen kuuluu ol-lakin."	ammatti-identiteetin kehittyminen		
"On monta asiaa, mitkä on mennyt läpi, mitä olen jaksanut toistaa."	palvelujärjestelmään vaikuttaminen	osallisuus	
"Lähetettiin kaikki samalta viivalta"	tasa-arvoinen toimija		
"Kuinka ymmärrettävää on, kenelle me tätä kehitetään, kehitetäänkö me tätä itsellemme vai asiakkaille."	asiakaslähtöisyys		
"Kokee olevansa oikeesti hyödyllinen."	merkityksellisyys	voimaantuminen	
"Pääsi laittamaan itseään likoon ja käyttämään sitä taustakoulutusta siellä mukana..."	kyvykkyys		

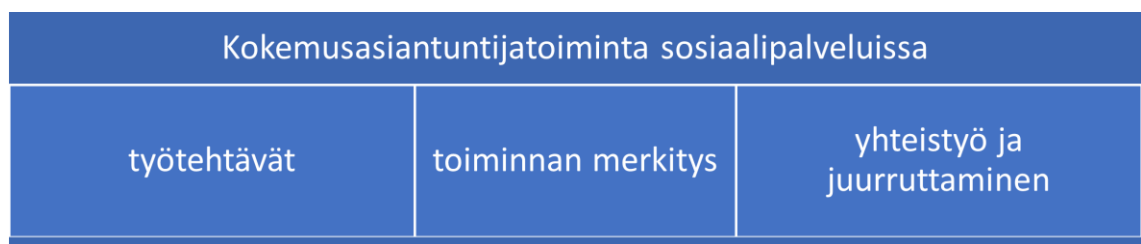
”Se oli uutta meille kaikille.”	uuden oppiminen		
”Me ryhmädyttiin tosi hyvin ja sillee käytiin yhdessä aina lounaalla ja...”	yhteisöllisyys		
...”ja sit se hyvä palaute..”	positiivinen palaute		

Taulukko 1: Esimerkki analysoinnin luokittelusta

Aineistosta nousi kolme pääluokkaa, jotka olivat valmennuksen ja kokemusasiantuntijuuden merkitys valmennetuille, kokemusasiantuntijatoiminta sosiaalipalveluissa ja kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Valmennuksen ja kokemusasiantuntijuuden merkitys valmennetuille -pääluokan alaluokiksi muodostui identiteetti, osallisuus ja voimaantuminen (kuvio 1). Kokemusasiantuntijatoiminta sosiaalipalveluissa -pääluokan alaluokiksi muodostui työtehtävät, toiminnan merkitys sekä yhteistyö ja juurruttaminen (kuvio 2). Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen -pääluokan alaluokiksi muodostui toiminnan rakenne, kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisen lisääminen, näytön kerääminen ja palkkiot (kuvio 3). Aineistosta olen rajannut pois sisällön, jossa tulkitsin haastateltavan oletettavan asioita toisen ihmisen puolesta.



Kuvio 1: Valmennuksen ja kokemusasiantuntijuuden merkitys valmennetuille alaluokat



Kuvio 2: Kokemusasiantuntijatoiminta sosiaalipalveluissa alaluokat

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen			
toiminnan rakenne	kokemusasiantun tijuuden hyödyntämisen lisääminen	näytön kerääminen	palkkiot

Kuvio 3: Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen alaluokat

Koska haastateltavien kohderyhmä ja määrä on suhteellisen pieni, jätin tulosten lainauksista pois mahdolliset tunnistettavat määritteet, kuten toimipisteen sekä lainauksen lopusta K- tai T-kirjainta seuraavan henkilöä määrittävän numeron. Näin lukija ei voi yhdistää eri lainauksia samaan henkilöön ja siten päätellä, kuka henkilö voisi olla kyseessä.

6 Tulokset

6.1 Valmennuksen ja kokemusasiantuntijuuden merkitys valmennetuille

Haastateltavat kertoivat Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksen sisältäneen monipuolisesti luentoja, toiminnallisia harjoituksia, oman työn esittelyä ja oman elämänkerran käsittelyä. Valmennusta kuvattiin intensiiviseksi ja tiiviiksi paketiksi, ja haastateltavien mukaan siinä oli hyvä rakenne eri teemoineen.

6.1.1 Identiteetti

Haastateltavat kokemusasiantuntijat kokivat saaneensa valmennuksesta varmuutta omaan itseen sekä luottamusta siihen, että voi olla toiselle avuksi. Useimmat haastateltavat kokemusasiantuntijat nostivat esiin oman tarinan työstämisen tärkeyden.

Varmuus siihen omaan itseen ja luottamus siihen ja se, että kasvoi sen oman tarinan pohjalta, et on päässyt siihen pisteeseen, et se oma tarina on käyty loppuun asti läpi ja sitä voi nyt jopa hyödyntää sitten. Aikaisemmin oli ehkä tilanne, että ei missään nimessä ois voinut hyödyntää omaa tarinaa ilman niitä tunnereaktioita, mitä ois saattanut tulla. K

Kokemusasiantuntijat kokivat kokemusasiantuntijatoiminnan antaneen heille mahdollisuuden kehittyä ja he saivat varmuutta ja uskoa tulevaisuuteen. Kokemusasiantuntijuuden myötä he oli kokeneet löytäneensä oman paikkansa, millainen kokemusasiantuntija itse on ja mihin halua mennä. Heille oli herännyt uudenlainen kiinnostus monista uusista asioista. Osalle kokemusasiantuntijoista kokemusasiantuntijuus oli ollut askel kohti työelämää ja uutta uraa.

Sillon, kun meillä oli se koulutus ja me sieltä valmistuttiin ja siinä matkalla, niin mähän ajattelin heti, että kyllä tästä tulee mun, et mä teen tätä pelkäämään, et tää on mun juttu ja niinhän tää onkin mun juttu. K

Matkan varrella on huomannut mihin päin alkaa, tavallaan löytää oman paikkansa, millainen kokemusasiantuntija minä oon ja mihin oikeesti haluan mennä. K

Kaikkien haastatteluun osallistuneet kokemusasiantuntijat kokivat valmennuksen riittävänä kokemusasiantuntijana toimimiseen. Mahdollisen lisäkoulutuksen tarpeen he näkivät riippuvan sekä omasta aiemmasta työhistoriasta, että siitä mitä kokemusasiantuntijana tekee. Haastatteluihin osallistuneet kokemusasiantuntijat kertoivat osallistuneensa omaehtoisesti heitä kiinnostaviin koulutuksiin. He toivat esiin, että Covid 19 -pandemian myötä oli ollut helppoa löytää internetistä mielenkiintoisia webinaareja ja verkkokoulutuksia. Yksi kokemusasiantuntijoista kertoi, että hänelle oli tarjottu mahdollisuutta osallistua samoihin koulutuksiin kuin Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden toimipisteen työntekijöillekin. Haastatteluissa nousi esiin myös toive webinaareja vaativammasta ja syvällisemmästä koulutuksesta sekä mahdollisuudesta itsensä kehittämiseen useamman toimipisteen osaamisalueella.

Ehkä siit lopusta jäi sellanen fiilis, että yhtäkkiä olikin se päivä, et todistukset käteen ja ruusut ja et ei muuta kun alkakaa tekee. Et oli apua, miten nyt aletaan tekee, mut siinä oli jo päässyt käyntiin jo, olin muistaakseni istunut yhdessä tai kahdessa kokouksessa ja olin käynyt esittäytymässä ja puhumassa kokemusasiantuntijuudesta, kun ei oltu viel valmistuttu, et oli kuitenkin sillai luottavainen olo, et täst voi oikeesti tulla jotain... No se alko siitä heti pyörimään luontevasti, koska olin ollut jo mukana niissä kokouksissa. K

Lisäkoulutuksen tarve tulee varmaan sitä myötä, mitä juttuja haluaa tehdä ja katsoo sitten mitä tarvitsee lisää. Sitä on vaikee varmaan etukäteen miettiä, mitä lisäkoulutusta haluaisi, vaan se mihin kaikkiin asioihin pääsee mukaan, niin se riippuu vähän siitä, että mitä tarvii. K

Haastateltavat yhdyshenkilöt kokivat valmennuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan vaikuttaneen heidän omaan ammatilliseen kasvuunsa ja lisänneen heidän ymmärtämystään siitä, miksi kokemusasiantuntijatoiminta on tärkeää.

Se mitä tää (kokemusasiantuntijatoiminta) ehkä on tehnyt omalle ammatilliselle kasvulle, niin tosi paljon. Mä huomaan, että kun me ollaan vaikka jossain kehittämiskokouksissa niinku ammattilaisten kanssa, niin mä huomaan, et mä tosi usein mietin silleen, että ymmärtäiskö meidän asiakas, mitä me puhutaan täällä. Et miks me puhutaan tätä kieltä ja kuinka ymmärrettävää on, kenelle me tätä kehitetään, kehitetäänkö me tätä itsellemme vai asiakkaille. Ja mä huomaan, et mulle on tosi vahvasti tullut semmonen ajatusmaailma, et asiat vaatii selkeyttämistä ja se asiakkaan näkökulma on tosi tärkeä ja huomaan, että ite pyrin aina tarttua niihin kohtiin, et voisko tässä olla kokemusasiantuntija mukana. Huomaan, että siitä on tullut osa omaa ammatillista identiteettiä, että se osallisuus ja kokemusasiantuntijatoiminta on niinku mun mielestä vahvasti osa sosiaalihuoltoa ja niin sen kuuluu olla. Et siinä mielessä ehkä syventänyt tietynlaista näkökulmaa ja se on ollut tosi arvokasta. T

6.1.2 Osallisuus

Positiivisena kokemuksena nousi jokaisessa haastattelussa valmennuksen aloitus, jossa kaikki valmennukseen osallistuvat olivat tasa-arvoisessa asemassa. Haastateltavat kokemusasiantuntijat olivat myös kokemusasiantuntijatoiminnassa kokeneet olevansa tasa-arvoisia toimijoita ja voineensa vaikuttaa asioihin. Myös yhdyshenkilöt kokivat kokemusasiantuntijatoiminnan liian osallisuuden edistämistä ja vahvistamista sekä syventäneen asiakaslähtöisyyttä heidän omassa työssään.

Ensinnäkin musta oli ihana se, että me lähettiin kaikki samalta viivalta siellä (Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksessa), et ei lähetty sillä tavalla, kun oli niitä ammatissa jo työskenteleviä, niin ei lähetty niillä ammattititteleillä sieltä ollenkaan esittäytymään, vaan siel lähettiin niinku ihmisinä. K

Toi systeeminen tiimi, niin sehän, se on ollut mahtavaa, et mä oon kyllä tullut kuulluksi siellä ja niissä on kyllä täysillä mukana. K

On monta asiaa, mitkä on mennyt läpi, mitä olen jaksanut toistaa. Niin se on kiva huomata, että on kuunneltu. Ja on jäänyt ajatuksia mieleen, ettei ole vaan mallikappaleena istumassa. K

6.1.3 Voimaantuminen

Haastatteluissa esiintyi valmennuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan yhteisöllisyyttä lisääviä kokemuksia, kuten innostava ilmapiiri, aito vuorovaikutus ja syvempi yhteistyö. Haastateltavat kokivat ryhmäytyneensä hyvin valmennuksen aikana ja kertoivat heille tulleen yhteisiä tapoja, kuten omien istumapaikkojen muodostuminen ja yhteiset lounaat. Kokemusasiantuntijatoiminnan myötä osa haastateltavista kertoi saaneensa uusia ystäviä ja tuttavuuksia.

Ihmiset avautui aika hyvin, se oli aitoa vuorovaikutusta tulevien kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden välillä. Siitä tuli esille eri osapuolten ajatusmaailmaa, nimenomaan sitä ajatusmaailmaa, näkemyksiä. K

Sitten meit tosiaan alettiin laittaa ryhmiin tekemään töitä yhdessä ja se oli niinku se mikä alko sitten tuottaa semmosta syvempää, et täs oikeesti ollaan alkamas tekee yhdessä jotain... Kaikilla oli nimenomaan motivaatio siihen, et se oli se ilmapiiri innostava ja kaikki teki töitä sen eteen eikä ollut osallistumatta. K

Me ryhmädyttiin tosi hyvin ja silleen käytiin yhdessä aina lounaalla ja paljon juteltiin ja siel oli tosi semmonen avoin ilmapiiri ja niinku kaikki oli mun mielestä tosi motivoituneita ja innoissaan siellä. T

Kokemusasiantuntijatoiminta oli kaikille valmennetuille uutta ja lisäsi heidän taitojaan sekä kiinnostustaan uusiin asioihin. Haastateltavat kokemusasiantuntijat toivat esiin, että kokemusasiantuntijatoiminnan myötä he olivat päässeet kohtaamaan uusia haasteita.

Mut nimenomaan, kun se oli uutta ja se oli uutta meille kaikille, et työntekijätkin toi sitä, että mites laitetaan pyörimään homma. K

Kun itellä se mieli on avoin, et mua kiinnostaa näistä ihan kaikki duunit. K

Haastatellut kokemusasiantuntijat kertoivat saaneensa kokemusasiantuntijatoiminnasta iloa arkeen sekä mielekästä tekemistä, josta olivat saaneet rahallista korvausta. He kokivat kokemusasiantuntijatoiminnan merkityksellisenä. Kokemusasiantuntijan omat negatiiviset kokemukset koettiin kääntyneen voimavaraksi, joiden avulla he olivat voineet auttaa toisia. Aiemman koulutuksen ja työkokemuksen hyödyntäminen sekä valmennuksen ja toiminnan myötä tullut varmuus ja positiivinen palaute oli lisännyt omia vahvuuksia sekä kyvykkyyden tunnetta.

Ja enhän mä koskaan ois uskonut, että aika hankalakin elämä voi kääntyä oikeesti sillai, että must on jotain, hyötyy jollekin. Oon saanu positiivista palautetta suoraan asiakkailta ja sitä on ollut vaikee tajuta, että ihan oikeesti siitä voi joku ihminen hyötyä. Koko ajan huomaa vaan enemmän ja enemmän, että ne negatiiviset kokemukset on nyt se voimavara, mitä mä käytän, mitä pystyy käyttää, jalostaa toisen hyväks. K

Palautteiden kautta mä oon alkanut ymmärtää, että kyllä se on, se on oikeesti tärkeetä työtä ja sit hyvä palaute itelle, sehän pitää täs hommas kiinni. Kokee olevansa oikeesti hyödyllinen, et pystyy just auttaa jotain ihmistä. K

Se kiitos, mikä tulee (kokemusasiantuntijalle) työyhteisöstä, joka on tosi tärkeää, et se auttaa tsemppaamaan tossa hommassa eteenpäin, et sä alat tajuaan mitä sä osaat ja mitä he arvostaa erityisesti siinä työpanoksessa mitä antaa. K

(Kokemusasiantuntijatoiminta on merkinnyt tai vaikuttanut omaan elämään) hirvittävän paljon, koska olen tippunut työelämästä pois sairauteni takia, et kun pääsi laittamaan itseään likoon ja käyttämään sitä omaa taustakoulutusta siellä mukana, niin se anto sellaista varmuutta, että kyllä tästä vielä joku päivä ehkä ollaan töissäkin. K

6.2 Kokemusasiantuntijatoiminta sosiaalipalveluissa

6.2.1 Kokemusasiantuntijoiden työtehtävät sosiaalipalveluissa

Kokemusasiantuntijat kertoivat haastatteluissa toimineensa hyvin erilaisissa paikoissa ja yhteisöissä. He kertoivat toimineensa enimmäkseen kehittämistehtävissä mm. työryhmissä, kokouksissa, hankkeissa, työpajoissa, yhteiskehittäjäryhmissä sekä osallistuneensa seminaareihin ja olleet kouluttamassa eri oppilaitoksissa ja järjestöissä. Lisäksi he olivat kommentoineet muun muassa toimintaohjeita, esitteitä ja kyselylomakkeita sekä olivat olleet mukana tekemässä pod casteja ja Espoo.fi sivustoa. Yksi kokemusasiantuntija oli osallistunut säännöllisesti myös lastensuojelun systeemiseen tiimiin ja asiakastyöhön. Kokemusasiantuntijat kertoivat voivansa vaikuttaa itse siihen, millaista kokemusasiantuntijatyötä tekivät ja mitä työtehtäviä ottivat vastaan.

Haastateltujen kokemusasiantuntijoiden mukaan kokemusasiantuntijatyön määrä vaihtelee ja joskus saattaa tulla taukoja, jolloin työtehtäviä ei ollut tarjolla. Jossain toimipisteessä kokemusasiantuntija oli ollut mukana toiminnassa säännöllisesti joka toinen viikko tai kerran viikossa. Osa kokemusasiantuntijoista toi esiin, että olisi valmis tekemään enemmän kokemusasiantuntijatehtäviä ja osa toivoi pääsevänsä tekemään enemmän asiakastyötä.

Osa yhdyshenkilöistä toivoi, että juuri hänen toimipisteensä erityisosaamista omaavia kokemusasiantuntijoita olisi käytettävissä enemmän. Yksi kokemusasiantuntija näki kokemusasiantuntijoiden monipuolisuuden hyvänä. Hänestä olisi hyvä olla myös esimerkiksi nuoria kokemusasiantuntijoita.

Toisaalta kokemusasiantuntijatoiminnasta maksettavien palkkioiden vaikutus kokemusasiantuntijoille maksettaviin etuuksiin, ja siitä aiheutuvat taloudelliset ongelmat estivät osaa kokemusasiantuntijoista tekemästä kokemusasiantuntijatyötä niin paljon kuin itse haluaisivat. Haastatteluissa nousi myös esiin, että kokemusasiantuntijat, jotka toimivat kokemusasiantuntijoina oman työnsä ohessa, olivat usein työnsä vuoksi estyneitä osallistumaan tarjottuihin kokemusasiantuntijatehtäviin.

No sanotaanko näin, että ainahan vois enemmänkin olla. Mutta toisaalta ite oon kokenut, että se on ollut aika hyvä tämmönen ehkä kerran tai kaksi kertaa viikossa, kun on jotain puuhastella kokemusasiantuntijahommissa, kun kuitenkin siihen tulee sitten vielä nämä työnohjaukset ja palaverit, mitkä kulkee siellä rinnalla... Me saadaan ne hyvissä ajoissa tietää, millon meillä on keikkaa, niin jää varaa miettiäkin, että onko tää hyvä ja onko tää hyvä. K

Tää niinku keikkaluonteinen työhän on siinä niinku haastavaa, että mä ajattelen, et kelle tää niinku sopii taloudellisesti tai ajallisesti. Mietin, et jos ei oo töissä, niin usein saa vaikka toimeentulotukea tai työttömyysetuutta, mihin nää vaikuttaa. Mut jos oot kokopäivätyössä, onks sul aikaa tehdä tätä, et tää on vähän semmonen, kuka tähän, kellä on ne resurssit lähtee tähän ihan täysillä, ottaa jokainen keikka vastaan mitä on... Tää on haastava työajallisesti ja palkkioiden suhteen kyllä tää malli. T

Covid 19 -pandemian koettiin aiheuttaneen haasteita myös kokemusasiantuntijatoiminnalle. Keväällä 2020 toiminta oli vähäistä. Pandemian aikana kokoukset siirtyivät pidettäväksi etäyhteyksin ruudun ääreen, mikä tuntui etäiseltä. Toiveena oli, että pääsisi jo näkemään toisia oikeasti.

Onhan tämä aika yksinäistä työtä tällä hetkellä, et meil ei oo sitä semmosta kahvihetkeä siellä, et näkis toisia työkavereita, et ne on sit täällä linjojen päässä ja puhelimen päässä, että siinä mielessä aika haastavaakin, mutta toivotaan että asiat menee parempaan. K

6.2.2 Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys sosiaalityölle

Kaikki haastateltavat näkivät kokemusasiantuntijatoiminnassa merkittävänä asiakkaan näkökulman tuomisen kehittämistyöhön, työryhmiin ja työyhteisöissä tehtävään yhteistyöhön. Haastateltavat kertoivat miettivänsä kokemusasiantuntijatoiminnassa sitä, miltä asiat vaikuttivat asiakkaan näkökulmasta esimerkiksi palveluiden kehittämisessä tai palvelupolkujen luomisessa. He kokivat kokemusasiantuntijatoiminnan lisäävän ymmärrystä, tietoa ja eri näkökulmia sekä kyseenalaistavan käytettyä kieltä. Haastatellut kokemusasiantuntijat kokivat uskaltavansa tuoda oman mielipiteensä asioista rohkeasti esiin ja erilaiset mielipiteet näkökulmat

tai mielipiteet olivat olleet sallittuja. Kaikkien haastateltavien kokemusasiantuntijoiden kokemuksen mukaan heitä oli kuunneltu ja heidän mielipiteillensä oli ollut oikeasti vaikutusta.

Niin ja jos tehdään esimerkiksi hoitopolkuja, niin kokemusasiantuntijat voi helpposti nähdä semmosia, että tuossa kohtaa se asiakas saattaa tippua kyllä nyt ihan täysin pois tältä polulta tai voi löytyä useampiakin sellaisia kohtia eli osaa nähdä ne asiat asiakkaan näkökulmasta. K

Se, että pystyy sen oman mielipiteen ja sen näkökulman tuomaan esille... Ja musta parhaita juttuja on ne, kun mä alan saamaan niitä samoja kommentteja sieltä sosiaalipuolelta, kun mitä mä olen itse joskus sanonut tai tuonut esille, niin se on tosi palkitsevaa. K

Esimerkiks, kun esitteiden tekstejä tehdään, niin onhan siihen tosi tärkeitä saada kommentti myös asiakkaan tai kokemusasiantuntijan puolelta, että jos olisin ollut töissä näissä toimipisteissä, olisin varmaan tehnyt just sellasen tekstin, kun mitä he teki. Tosi hienoja tekstejä, juuri kaikki asiat otettu, lakipykälät ja kaikki tosi hyvin huomioon, mutta sitten kun lukee niitä vähän eri näkökulmasta, huomaa sitten erilaisia juttuja. K

Kun me esimerkiksi kerrottiin meidän omista toiminnoista silloin valmennuksessa, kerrottiin mitä työtä tehdään, millä tavalla, mitkä on meidän lakiperusteet ja kaikki muut ja sitten tuli tosi hyviä kysymyksiä, jolloin itse huomas, että nyt taas puhun tätä ammattislangia. Mä en puhu tarpeeksi selkeästi, mä en avaa näit asioita tarpeeksi selkeesti, et sitten kun joku vähän asian ulkopuolelta kysyy sen jonkun tarkentavan kysymyksen, et ai niin joo, nyt mun pitää taas muuttaa tätä mun puhetta ja kertomistapaa. T

Asiakastyössä haastateltavat näkivät kokemusasiantuntijan rooliksi olla vähentämässä mahdollista asiakkaan ja työntekijän välistä jännitettä ja vahvistamassa yhteistyötä. Lisäksi kokemusasiantuntijat nähtiin asiakkaiden tukena.

Niin jotenkin mä huomaan sen, kun asiakas kertoo mulle tilanteesta ja mä oon ammattilaisena, että mulla on tietty rooli, niin mä huomaan, et asiakkaat ei jotenki usko ja luota siihen aina, et mä ymmärtäisin ja se on ihan luonnollista, koska mä oon viranomainen. Niin mä uskon, et se tuo paljon sellasta luottamusta ja rikkoo tietynlaisia rajoja, et on eri roolissa olevia, myös asiantuntijoita siinä työssä. T

Mä kans toivoisin, et pystyis enemmän käyttämään kokemusasiantuntijoita. Vii-kottain tulee eteen sellaisia keskusteluja, joko asiakkaiden itsensä tai omaisten kanssa, joissa toivoo, et vitsit kun mulla olis tässä nyt se joku, joka tän on kokenut ja käynyt läpi, että mä voisin tavallaan haastatella sitä toista henkilöä ja tää mun asiakas voisi kuunnella sen haastattelun, sen meidän keskustelun, kun mä kysyisin, että no mitä sinä olisit siinä hetkessä toivonut ja miten sinä tämän tilanteen kävit läpi. Just nimenomaan hyvässä ja pahassa, eli sais tulla ilmi ne, mitä olisi pitänyt tehdä toisin - tyyppiset tilanteet. Sellaista mä kaipaen itselle työväliseksi tällä hetkellä, et olis mahdollista käyttää. T

Oon kyllä kokenut, että mulla on annettavaa... Kyl mä koen, et jos sen yhenki tien saa käännettyä... et jos mä pystyn niit vanhempi tukemaan ja siihen vanhemmuuteen antamaan jotakin uskoa ja toivoa, kun mä tiedän miltä se tuntuu, kun on sitten se epätoivo kaikesta ja on tosi rankkaa ja kaikkee muutakin. K

Kyllä mä pystyn samaistumaan asiakkaisiin, kun oon kokenut samoja, kun he. Mun on helpompi sanoittaa heille ja kysyy oikeita kysymyksiä ja saada asiakkaan ajatuksia sieltä päästä paperille. K

6.2.3 Kokemusasiantuntijatoiminnan yhteistyö ja toiminnan juurruttaminen

Jaetun asiantuntijuuden valmennuksen käyneet työntekijät toimivat toimipisteiden yhdyshenkilöinä ja jokaiselle kokemusasiantuntijalle oli nimetty oma yhdyshenkilö, joka hoiti kokemusasiantuntijoiden asioita, kuten muun muassa palkkioiden maksun. Haastatteluissa nousi esiin, että yhteistyö oli ollut toimivaa ja sujunut hyvin. Yhdyshenkilöiden ja kokemusasiantuntijoiden yhteiskehittäjäryhmä nähtiin tärkeänä osana toiminnan juurruttamista. Haastateltavien mukaan kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen oli tärkeää, mutta siihen meni paljon aikaa.

Se yhteistyö (yhdyshenkilön kanssa) on ollut sitä, että mä voin tuoda asioita sellaisia hankaliakin, joka sit auttaa mua pääsemään eteenpäin. Sit hän koko ajan kysyy mun mielipidettä, et miten me voitais tehdä tai kehittää tätä, mikä on sun idea. K

Haastatteluissa nousi erittäin tärkeänä asiana johdon tuki ja rooli kokemusasiantuntijatoiminnalle. Johtavan sosiaalityöntekijän ennakkoluulottomuus ja kehittämismyönteisyys nähtiin kokemusasiantuntijatoimintaa edistävinä ominaisuuksina.

Yksi tärkeä asia on se, että tällä toiminnalla pitää olla johdon tuki, et eihän se muuten onnistu ollenkaan. Eli johdon pitää varmistaa, että työntekijöillä on aikaa tehdä näitä hommia ja nää mahdollisuudet antaa sieltä ylhäältäpäin työntekijöille. K

Toimipisteen johtava sosiaalityöntekijä on hirveen ennakkoluuloton ihminen ja ollut tosi halukas kehittämään ja antamaan aikaa. Miettinyt mun kaa yhdessä ja yksin ja niinku se on ihan uskoton hänen panos tähän hommaan. K

Jatkuva kokemusasiantuntijatoiminnasta tiedottaminen nähtiin tärkeänä osana toiminnan juurruttamista. Kokemusasiantuntijat kertoivat käyneensä ennen Covid 19 -pandemiaa tutustumistilaisuuksissa eri toimipisteissä. Pandemian estäessä tämän toiminnan, he olivat kutsuneet vierailijoita Teams-kehittämiskokouksiin. Myös kokemusasiantuntijatoiminnan sisällyttäminen uusien työntekijöiden perehdytykseen ja onnistuneesta yhteistyöstä kertominen nähtiin tärkeänä. Kokemusasiantuntijoiden kokemusten mukaan kokemusasiantuntijoiden pyytäminen mukaan tiettyihin työryhmiin oli jo juurtunut ja toteutui systemaattisesti.

Mä olen pyrkinyt ja etsinyt näitä tehtäviä meidän kokemusasiantuntijoille, että he pääsisi mahdollisimman moneen mukaan, niinkun tässä vaiheessa näihin kehittämistehtäviin, eli näihin erilaisiin työpajoihin ja työryhmiin, mitä ikinä on ollut. Et mitä useammassa tai enemmän he on, niin heidät myös paremmin muistetaan ja siitä tulee itsellekin se, että kun alkaa joku hanke, niin tähänhan meidän on saatava kokemusasiantuntija mukaan ja se saattaa sitä kautta vähän ehkä juurtua. T

Ja välillä käännän sitä kysymystä, et miks me kehitettäis näitä palveluja niinku yksin työntekijöiden kesken, niin se jotenki vielä lisäsi sitä ajatusta, että miksi tätä tehtäis jollain muulla tavalla, että miksi me kehitettäis palveluja ilman, että siellä on asiakkaita tai kokemusasiantuntijoita mukana, vaan työntekijöiden kesken. Niin usein siihen vastataan, että niin totta. T

Olen useammassa ryhmässä vakiojäsen ja kyllä se tuntuu olevan aika rutiniuntoista, että meitä pyydetään mukaan, ainakin niissä, missä mä ite oon ollu mukana. K

Meillä tehdään sähköinen perehdytys, me niinku pistetään perehdytys uusiksi, kun se on tärkeä osa uusille työntekijöille. Niin sinne tulee myös kokemusasiantuntijatoiminnasta oma osionsa, niin sitäkin kautta sitä voi pikkusen edistää. Niin siitä näkee, ettei se ole mikään ulkopuolinen juttu, vaan se on yksi palvelu niin sanotusti. T

Se on ollut vähän sellaista, että kun viesti (kokemusasiantuntijan käyttämisestä) on mennyt vaikka toiselta työntekijältä, hei se on tosi hyvä, ota se mukaan, se auttaa sun työssä, sit se niinku levii kaikista parhaiten. T

Haastateltavat toivat esiin, että kokemusasiantuntijatoiminta ja yhteistyö edellyttää toimipisteissä myös ajattelutavan muutosta ja avointa keskustelua. Yhteistyön alussa toimipisteessä nähtiin hyvänä keskustella avoimesti, mitä hyötyä kokemusasiantuntijatoiminnasta ja yhteistyöstä on, ja miten se saadaan kyseisessä toimipisteessä toimimaan. Kokemusasiantuntijan säännöllinen läsnäolo toimipisteessä sekä osallistuminen rakenteeseen, kuten esimerkiksi systeemiseen tiimiin, oli auttanut kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamisessa. Kokemusasiantuntijat kokivat, että heidät on otettu hienosti vastaan positiivisella asenteella ja he olivat tulleet kuulluksi. Kokemusasiantuntijat toivat myös esiin, että yhteistyössä oli tärkeää, että kaikki tiedostavat kokemusasiantuntijan roolin.

Meillä aloitti uusi kokemusasiantuntija ja me oikeestaan lähettiin siitä, että esiteltiin hänet meidän työyhteisölle... Ja siel oli toinenkin kokemusasiantuntija mukana ja se oli 2 tuntia semmonen palaveri, jossa me ideoitiin myös sitä, että missä meillä voisi kokemusasiantuntijoita hyödyntää ja molemmat kokemusasiantuntijat kertoi lyhyesti omaa tarinaa ja sitä, mitä ite on tähän mennessä kokemusasiantuntijana tehnyt. Et ehkä semmoset tilanteet, että työntekijöiden kanssa yhdessä mietitään sitä kokemusasiantuntijuuden hyödyntämistä, nii ne on must tosi tärkeitä. Eikä vaikka johtavan toimesta annettuna, että tonne kokemusasiantuntija mukaan... vaan oikeesti yhdessä mietitään sitä, mitkä on niitä oikeita paikkoja ja oikeita tilanteita. Se kantaa mun mielestä pidemmälle. T

Meillä on sellasii ihmisii, joilla on se omakohtainen kokemus ja pystyy sanoo sen ääneen niille ihmisille, jotka eivät ole olleet asiakkaina.

Se vaatii myös kokemusasiantuntijalta sitä, että se ymmärtää, että siinä tilanteessa tehdään niinku töitä ja se tavoite on sen asiakkaan auttaminen, jos on asiakastyössä. Tai sit jos pyritään kehittämään jotain niin, en mä nyt oo koskaan ollut palaverissa, jossa joku pelkästään huutaisi, mutta pelkkä valittaminen ei riitä, pitäis pystyy tuomaan auki niitä asioita ja analysoida ja käsitellä niitä, että saadaan ne eri näkökannat esille. K

Tämä Jaetun asiantuntijuuden -yhteisvalmennus oli ensimmäinen laajempi vain Espoon kaupungin sosiaalipalveluille suunnattu valmennus. Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijatoiminnan näkökulmasta valmennus oli ollut tärkeää toiminnan kehittymisen ja vahvistumisen kannalta. Valmennuksen myötä toimintaan tuli lisää yhdyshenkilöitä ja kokemusasiantuntijoita, jonka myötä toiminta laajeni sosiaalipalveluissa. Kokemusasiantuntijatoimintaa ja yhteistyötä tukeviksi asioiksi nousi esiin yhteisessä valmennuksessa kokemusasiantuntijoiden ja yhdyshenkilöiden välille muodostunut hyvä yhteistyö ja yhteys sekä tasa-arvoinen kohtaaminen.

Mut kyl must tuntuu et se yhteys, mikä me ollaan luotu siel yhteisvalmennuksessa on tietyl tapaa aika vahva ja vois in kuvitella, et sit taas ihan uuden kokemusasiantuntijan voi olla sitten pikkasen vaikeempi solahtaa siihen mukaan varsinkin nyt tämmöisenä Teams aikana, jos ei sitten sen oman yhdyshenkilön kanssa muodostu sellaista hyvää yhteistyötä, koska meille mun mielestä muodostu sellanen tosi vahva porukka siinä. T

Sillee, et he oppi meitä edes vähän tuntemaan ja näkemään mimmosii ihmisiä ollaan ja myös me opittiin tuntemaan siinä heitä. Et tavallaan se semmonen kynnys ehkä, kun ite on ollut asiakkaana soksussa, niin semmonen kynnys nimenomaan ammattilaisen kohtaamiseen karisi jollain tapaa kokonaan, kun huomasit et nää on tuttuja ihmisiä, kenen kanssa tehdään töitä. K

Osa valmennukseen osallistuneista toi esiin, ettei ollut valmennuksen aloittaessa täysin tietoinen siitä, millaiseen toimintaan oli lähdössä mukaan ja mihin se velvoitti. Yksi osallistuneista kertoi kiinnostuneensa valmennuksesta kokemusasiantuntijan kerrottua hänelle kokemusasiantuntijatoiminnasta.

Sain viestin, että tämmönen ois, kiinnostaako ja mä vastasin joo, että mä meen sinne haastatteluun. Sit se ei kuitenkaan oikeen auennut siinä haastattelussa, mitä se on, etkä sä tietenkään voi tietää etukäteen. K

Muistan, et oli niinku tosi suuret odotukset, jotenki, et tää on jotain uutta ja jotenki. Mulle ei ehkä osattu kertoa kauheesti, et missä siin (valmennuksessa) on kyse, niin mä ne ehkä ollut osannut varautuu siihen, et se jatkuu sen ulkopuolellakin, että siit tulee sitten osa omaa työtehtävää, mut ei se ollut huono yllätys, must se oli kivaa. Mutta sitten tuli semmosia odotuksia ja ehkä vähän stressiäkin siitä, et miten mä nyt vien tän sinne niin, et tästä tulee meidän yksikön toimintaa. T

Mun kiinnostus lähti siihen, että oli koulutuksessa ja meillä oli siellä kokemusasiantuntija, ja siitä kun hän kertoi sit tavallaan mitä se vois olla ja mimmosta se vois olla. Niin sitä kautta se kiinnostus lähti. K

Haasteena kokemusasiantuntijatoiminnalle valmennuksen jälkeen nousi valmennukseen osallistuneiden ihmisten muuttuneet elämäntilanteet ja työsuhteet. Valmennuksen jälkeen kokemusasiantuntijatoiminnasta oli jäänyt pois sekä kokemusasiantuntijoita, että yhdyshenkilöitä.

Meidät oli jaettu vähän sellasiin, niinku no tähän kokemusasiantuntija-yhdyshenkilö työpari malliin, et me oltiin vähän niinku parivaljakkona siel koulutuksessa ja sit oli tarkoitus jatkaa myös siitä eteenpäin, ja mun pari, joka valmistu

täältä valmennuksesta, niin ei hän ehtinyt olee päivääkään kokemusasiantuntijana, kun hän tuli palkatuksi täysipäiväiseksi työntekijäksi. T

Ja meidän ajatus oli tavallaan just se, että sen yhteisvalmennuksen läpikäyminen antaa sen ymmärryksen siihen, että miten ja miksi on tärkeää tehdä tätä. Nyt sitten jos me etsitään niitä yhdyshenkilöitä tai kun tulee uusi ihminen, jolle se tehtävä pitäisi siirtää, niin hänellä pitäisi lähtökohtaisesti olla avoimuus sitä kehittämistä kohtaan ja kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan olemassa, vaikka ei olisikaan yhteisvalmennusta käynyt. Se on ihan eri asia, jos ei oo kokemusta sellaisesta, niin sitten joutuu tekee sitä myyntityötä. T

6.3 Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen

Haastatteluissa nousi esiin, että kokemusasiantuntijatoiminnan rakenteeseen tarvittaisi muutosta. Haastateltavat kokivat, että toimintaan tarvittaisi yksi tai kaksi erillistä kokemusasiantuntijatoiminnan koordinaattorin resurssia, joka tai jotka veisivät toimintaa kootusti eteenpäin. Haastatteluissa nousi esiin myös näkemys, että kokemusasiantuntijatoiminnan ollessa vain yhden yhdyshenkilön harteilla toimipisteessä, toiminta on haavoittuvaa. Osa yhdyshenkilöistä oli vaihtanut työpaikkaa, joka oli voinut aiheuttaa alkaneen toiminnan pysähtymistä ja uudelleen aloittamista. Haastateltavat kokivat myös, että yhdyshenkilönä toimimiseen oman työn ohella ei välttämättä jäänyt riittävästi aikaa ja lisäksi haasteena olivat muut samanaikaiset työn kehittämisprosessit. Tämä aiheutti yhdyshenkilölle ristiriitaa työtehtävien priorisoinnissa. Lisäksi kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen kannalta nähtiin hyvänä, että yhdyshenkilö oli toimipisteessä esihenkilöasemassa, jolloin hänellä oli työtehtäviensä puolesta mahdollisuus osallistua johtoryhmän kokouksiin.

Niin mun mielestä joka yksiköstä ois hyvä olla 1 tai 2 yhdyshenkilöä, mut sit viel yhdyshenkilöiden lisäksi, jos me elettäis unelmamaailmassa, niin täst riittäis mun mielestä ihan kokopäiväisesti jollekin töitä, niinkun kokemusasiantuntijakoordinaattori, joka oikeesti ylläpitäis vaikka semmosta kokemusasiantuntijapankkia, jossa olis kaikki meidän kokemusasiantuntijat ja tiedot ja jolta voi kysyä sitten tähän liittyviä asioita ja joka vois esimerkiksi yrittää rekrytoida uusia kokemusasiantuntijoita ja pysyy kartalla käynnissä olevista koulutuksista ja olla mukana vaikka sit ihan johtoryhmän kokouksissa säännöllisin väliajoin. Että kyl tähän niinku vaatis työaikaa tää juurruttaminen ja kehittäminen enemmän. Nyt se on vähän sillai, et meillä yhdyshenkilöillä tää tehtävä on, mutta sit meil ei oo kuitenkaan virallisesti mitenkään, missään työsopimuksessa tai keskustelussa sellaista aikaa lohkottu, että periaatteessa se pitäisi taikoa tyhjältä. T

Mut tämmönen työparimeininki olis tärkeä, että se pystyisi, et se ei olis yhden henkilön varassa ja sit tosiaan tömmönen pääsy johtoryhmään tai muihin kertomaan mitä esimerkiksi yhdyshenkilötyöryhmässä on suunniteltu tai mitä omassa työyhteisössä haluais tehdä. Sen jalkauttaminen on helpompaa, kun saa luvan sieltä johtoryhmätasolta. Ja sit sen pitäis tulla esihenkilön kautta, et nyt on sovittu tällanen. T

Valitettavasti tämänhetkisessä asiakastyötilanteessa niin meillä on keskitytty kehittämisessä lähinnä meidän omien prosessien kehittämiseen, että me saatais työ mahdollisimman tehokkaaks ja sitten tää muu (kokemusasiantuntijatoiminta) arvokas kehittäminen on siellä sivussa odottamassa parempia aikoja, parempaa resurssitilannetta. T

Haastatteluissa tulee useasti ja eri yhteyksissä esiin, että kokemusasiantuntijatoiminta oli useiden vuosien aikana mennyt Espoon kaupungin sosiaalipalveluissa paljon eteenpäin, mutta toisaalta toiminnan kehittyminen oli ollut hyvin hidasta. Kunnan palveluksessa kehittämistyössä tarvittiin ymmärrystä kuntarakenteesta ja budjettiajattelusta. Toivotut kehittämistarpeet piti olla valmisteltuna hyvissä ajoin tiettyihin työryhmiin, jotta niitä oli mahdollisuus saada käsittelyyn. Haastatteluissa esitettiin toive johdon aktiivisemmasta roolista kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiseksi ja toiminnan laajentamiseksi useille toimialoille.

Se (kokemusasiantuntijatoiminta) on hirveesti mennyt eteenpäin meilläkin ja valtakunnallisesti ja se korostuu aina kaikissa puheissa ja semmosissa, tottakai myös käytännöissä. Se osallisuuden edistäminen on kauheen laaja kokonaisuus, mutta jotakin sellaisia konkreettisia linjauksia, ehkä ne on sitten sieltä johdon taholta, että miten sitten edetään tai millä resursseilla. Ehkä semmosta tiettyä pontta siihen vielä, että tätä tosiaan halutaan viedä eteenpäin. T

Joo jotenki siis mä kans aattelen, et kyse ei oo siitä, ettei varmasti kaikki pidä tätä tärkeänä asiana. Mä en oo vielä tavannut semmosta, joka ois sanonut, et ei toi oo yhtään tärkeä, että ei kannata, et näin se ei oo. Ja meillähän on niinku Espoon kaupungin strategiatasolla meil on osallisuus mainittu, meil on osallistava Espoo tämmönen tosi laaja kehittämissuunnitelma tehty, meil on niinku kaikilla tasoilla Espoon kaikissa tämmösissä suunnitelmissa ja kaikissa on mainittu osallisuus ja kokemusasiantuntijuus on mainittu meidän osallisuusoppaissa ja muissa, että se on niinku yhteinen tahtotila, mut välillä tuntuu, et sen puheen ja käytännön tasolla on kuitenkin liian iso kuilu. T

Haastatteluissa nousi esiin, että kokemusasiantuntijoita voisi hyödyntää vielä enemmän. Osa kokemusasiantuntijoista koki, että työtehtäviä ei ole tarpeeksi ja osa haastatelluista koki, ettei kokemusasiantuntijoita ole tarpeeksi. Yhdyshenkilöiden mukaan olisi tarpeellista kertoittaa sitä, miten kokemusasiantuntijoita on käytettävissä, missä toiminnoissa ei tällä hetkellä ole kokemusasiantuntijoita ja mihin heitä pitäisi vielä saada mukaan.

Mä näkisin tai koen itse yhdyshenkilönä, että näitä tehtäviä vahvistettaisi, että meillä olisi yhä enemmän siis ihan määrällisesti ja yhä useammassa rakenteissa kokemusasiantuntijat mukana. Et mä koen, et meillä on vielä sitä, että kaikki kokemusasiantuntijat ei ehkä oo, jos mulla on oikee tuntemus niin ole täystyöllistetty. T

Eli nyt kun tulee nämä perhekeskukset ja kohtaamispaikat, niin mä näen siinä tosi suuren mahdollisuuden myös kokemusasiantuntijoille toimia. Samoin, kun systeemistä työskentelymallia kovasti ajetaan koko sosiaali- ja terveysalalle, niin siellä se on ihan älyttömän hyvä paikka myös kokemusasiantuntijoiden toiminnalle eli nämä mahdollisuudet on tosi hyvät. K

Haastattelussa ilmeni yhtenä kehitystarpeena näytön kerääminen kokemusasiantuntijatoiminnan vaikuttavuudesta.

Mä näen jotenki ton näytön tarpeellisuuden, eli se et jos alkaa tai kun alkaa muodostumaan näyttö, mikä on tosi hidas, mut siit on lähdettävä, eli se asiakaspalaute siitä työstä, mitä sä teet, se on se mikä kertoo, ja mä en tiedä mitä kaikkee muuta siihen vois liittää, toi on kans kehittämisasia, mut vaikka kuinka

paljon se on säästänyt työntekijöiden työaikaa, jos sitä pystyy millään laskimilla laskemaan. K

Jotenkin mä ajattelen kokemusasiantuntijuudesta, että tähän pätee sama logiikka ja haaste, kun sosiaalityöhön ylipäätään, että sen vaikuttavuutta on kauan vaikea tuoda todeks ja näyttää, et mitä hyötyy siitä on, että me ollaan täällä ja miten me se todistetaan... Kuinka oikeesti se sosiaalinen hyöty voidaan todentaa ja jotenki. Mitä me tehdään sosiaalityössä, me kerätään palautetta ja tilastoidaan meidän työtä. Niin kokemusasiantuntijatoiminnalle mun mielestä ihan samalla tavalla tarvii suhtautuu eli palautetta ja tilastointia ja lukuja siitä, että mitä on tehty ja miten on koettu. T

Haastatteluissa nousi esiin kokemusasiantuntijan työtä rajoittavana tai estävänä seikkana työstä maksettavan palkkion vaikutus mahdollisiin tukiin, kuten esimerkiksi toimeentulotukeen. Tulorajan ylittäminen voi aiheuttaa käytännön ongelmia, kuten paljon selvitettävää, mahdollisen tuen maksun viivästyminen ja mahdollisen lääkkeisiin tarvittavan maksusitoumuksen tai muiden terveydenhoitokulujen eväämisen riski. Tämä aiheutti kokemusasiantuntijoissa turhautumista. Toiveena oli, että ihmisiä kannustetaan tekemään töitä ja olisi esimerkiksi oma työntekijä, joka auttaisi taloudellisten asioiden selvittämisessä.

Mulla on tosi hankala tilanne siinä, että ... jos sun taloudellinen tilanne on sellainen, että sä et pysty toteuttamaan itseäsi niin paljon kun haluat... Mä haluan tehdä näitä hommia ja oon sanonut välillä, että mä voin tehdä ilman palkkaa, kun oon ollut niin epätoivoinen ja sit mulle on sanottu, et ei se niin mee, ku tästä maksetaan palkka. Se on ollu niin epätoivoista, sit siitä seuraa semmonen jopa lamaantuneisuus, et ei tästä tuu yhtään mitään. Et mul on seinä vastassa. Et pysy kaukana kaikesta, mistä sulle maksetaan rahaa. K

Mä olin alun perin ajatellut, että tää on se mun duuni, muokkautuu se millaseks hyvänsä, täs on kuitenkin paljon vaihtoehtoja, väyliä. Mä uskoin ihan täysin, et pystyis muodostaa sellasen paketin, et se toimis. Et olis kokoaikainen työntekijä. K

7 Johtopäätökset

Opinnäytetyössä olen halunnut esittää valmennuksessa ja kokemusasiantuntijatoiminnassa hyviksi koettuja käytänteitä sekä kehittää kokemusasiantuntijatoimintaa luomalla uutta tietoa. Tutkimuksesta saatu tieto auttaa kehittämään kokemusasiantuntijatoimintaa ja sen rakenteita.

7.1 Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan vaikutus valmentetuille

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan Jaetun asiantuntijuuden valmennukseen osallistuneet kokemusasiantuntijat ja yhdyshenkilöt kokivat valmennuksen ja kokemusasiantuntijatoiminnan vaikuttaneen heidän identiteettinsä. Kokemusasiantuntijat kokivat saaneensa valmennuksesta varmuutta ja luottamusta, sekä pitivät tärkeänä oman tarinansa työstämistä. Lisäksi he

kertoivat saaneensa uskoa tulevaisuuteen, löytäneensä oman paikkansa ja millainen kokemusasiantuntija itse on. Kokemustiedon lisäksi he ovat voineet hyödyntää muun muassa aiempaa koulutusta ja työkokemusta. Hietalan ja Rissasen (2015, 14-30) mukaan kokemusasiantuntijatoiminnan myötä kokemusasiantuntijoilla on mahdollisuus rakentaa uutta identiteettiä. Myös Mönkkösen (2018, 67) mukaan uusi tilanne ja toisenlainen rooli mahdollistaa erilaisen identiteetin rakentamisen.

Osa kokemusasiantuntijoista on päässyt kokemusasiantuntijuuden kautta takaisin työelämään. Myös yhdyshenkilöt kokivat valmennuksen vaikuttaneen heidän omaan ammatilliseen kasvuunsa ja lisäneen ymmärtämystä kokemusasiantuntijatoiminnan tärkeydestä. Eteläpellon (2010, 90-110) mukaan nykyisin koulutuksessa ja työelämässä vaaditaan jatkuvaa uuden oppimista, joka työtehtävissä tapahtuvien muutosten kanssa muokkaa omia työhön liittyviä käsitteitä ja määrittää uudelleen ammatti-identiteettiä.

Tutkimuksen tuloksissa esiintyi kokemusasiantuntijoiden asiakasnäkökulman esiin tuominen erilaisissa työryhmissä ja hankkeissa sekä tasa-arvoinen toimijuus, kokemusasiantuntijatehtäviin vaikuttaminen ja kuulluksi tuleminen kokemus. Juhilan (2018, 93-94) ja THL:n (2019) mukaan kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä edistää osallisuutta. Myös tutkimukseen osallistuneet yhdyshenkilöt kokivat kokemusasiantuntijatoiminnan lisäneen osallisuuden edistämistä ja vahvistamista sekä syventäneen asiakaslähtöisyyttä heidän omassa työssään. Osallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat sosiaalialan ammatillisen työn keskeisiä arvoja, jotka ovat määritelty muun muassa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) ja Talentian (2017, 16-17) sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä ohjeissa.

Kokemusasiantuntijatoiminta oli haastateluille sisältänyt voimaantumista lisääviä elementtejä. Jaetun asiantuntijuuden -valmennuksessa tapahtunut ryhmäytyminen ja hyvä ilmapiiri lisäsivät yhteisöllisyyttä. Lisäksi kokemusasiantuntijatoiminnassa oli koettu onnistumisen ja osaamisen tunteita sekä tehtävän merkityksellistä työtä tekemällä muille hyvää. Nämä lisäävät Ryan & Decin (2018, 3-13) itsemääräämisteorian sekä Martelan (2020, 97-107) mukaan ihmisen voimaantumista ja hyvinvointia. Kokemusasiantuntijat kertoivat myös saaneensa mielekästä tekemistä, iloa arkeen, uusia ystäviä ja tuttavuuksia sekä kiinnostuneen uusien asioiden oppimisesta. Nämä lisäävät ihmisen hyvinvointia Seligmanin (2011, 15-29) PERMA-hyvinvointiteorian mukaan.

Tutkimukseni tulosten mukaan kokemusasiantuntija koki pystyneensä kääntämään negatiiviset kokemuksensa voimavaraksi, joiden avulla oli voinut auttaa toisia ihmisiä ja saanut siitä hyvää palautetta. Positiivisen psykologian mukaan ihmisen itsetunto paranee ja hyvinvointi lisääntyy, kun hän tunnistaa omia vahvuuksiaan ja ottaa käyttöönsä omia resursseja, osaamista, kykyjä ja taitoja (Hotulainen ym. 2015, 265-267). Haastatteluissa esiintyi kokemusasiantuntijoiden omia odotuksia kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan, sekä turhautuneisuutta

kokemusasiantuntijatoiminnan esteitä kohtaan. Näiden esteiden aiheuttama turhautuneisuus voi puolestaan heikentää hyvinvointia.

7.2 Kokemusasiantuntijuus sosiaalipalveluissa

Tutkimustulosten mukaan valmennukseen osallistuneet kokivat valmennuksen sisällön ja toteutuksen monipuolisena kokonaisuutena eri teemoineen ja toteutustapoineen sekä riittävänä kokemusasiantuntijana toimimiseen. Lisäksi yhteinen valmennus sosiaalipalveluiden työntekijöiden kanssa helpotti työntekijöiden kohtaamista ja yhteistyön aloittamista. Nämä ovatkin Hietalan ja Rissasen (2015, 14-31) sekä Talaskivi-Muntherin, Talasman ja Varjosen (2017, 24-29) mukaan kokemusasiantuntijakoulutuksen tavoitteita. Toisin kuin Tiekartta 2030 selvityksessä yhtenä kokemusasiantuntijatoiminnan epäkohtana oli kokemusasiantuntijakoulutuksen niukkuus. Selvityksen mukaan kokemusasiantuntijakoulutuksen laajentaminen ja systematisoiminen on yksi kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiskohteista. (Karjalainen ym. 2019, 76.)

Haastateltavat kokemusasiantuntijat näkivät lisäkoulutuksen tarpeen riippuvan omasta aiemmasta työhistoriasta sekä kokemusasiantuntijatehtävistä. He kertoivat osallistuneensa omaehtoisesti heitä kiinnostaviin koulutuksiin, kuten eri tahojen järjestämiin webinaareihin. Hietalan ja Rissasen (2015, 16) mukaan mahdollisuus koulutuksiin ja monipuolisiin tehtäviin on edellytyksenä kokemusasiantuntijuuden kehittymiselle.

Kokemusasiantuntijatoiminnan tärkeänä tehtävänä nähtiin asiakkaan näkökulman tuominen muun muassa kehittämistyöhön, työryhmiin ja työyhteisöissä tehtävään työhön. Lisäksi kokemusasiantuntijan roolina koettiin olla asiakkaan tukena ja vahvistamassa yhteistyötä. Myös Hyvärin (2017, 185-205) mukaan kokemusasiantuntijan näkemysten ja osaamisen esiin tuominen, palvelun käyttäjien äänen vahvistaminen ja sillanrakentajana toimiminen asiakkaiden, viranomaisten sekä ammattilaisten välillä on hyvin tärkeää.

Kokemusasiantuntijatoiminnan nähtiin lisäävän myös ymmärrystä, tietoa ja eri näkökulmia. Hietalan ja Rissasen (2017, 167-179) mukaan kokemusasiantuntijoiden avaamien näkökulmien kautta ammattilainen voi huomata oman perustehtävänsä, työnsä ja palveluiden tarkoituksen uudella tavalla.

Valmennukseen osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden tasa-arvoinen asema, ryhmäytyminen, avoin ilmapiiri ja aito vuorovaikutus sekä yhteiset lounastauot loivat hyvän pohjan tulevalle yhteistyölle. Lisäksi yhteistyön alussa oli koettu hyvänä avoimesti keskustella toimipisteessä, mitä hyötyä kokemusasiantuntijatoiminnasta ja yhteistyöstä on ja miten se saadaan kyseisessä toimipisteessä toimimaan. Nämä toimintamallit loivat Hyvärin (2017) mainitseman tasavertaisen kohtaamisen ja vastavuoroisen ymmärtämisen sekä luottamuksellisten suhteiden rakentamisen toiminta-areenan, mikä mahdollistaa kokemusasiantuntijoiden tasavertaisten yhteistyö- ja kumppanussuhteiden rakentamisen

viranomaistoimijoihin. Myös Hietala ja Rissanen (2015) tuovat esiin, että toimivan yhteistyön kehittyminen edellyttää tilaa, aikaa ja avointa vuorovaikutusta sekä oman lähtökohdan ja aseman kokemista hyväksytyksi ja turvallisiksi sekä toiminnan tavoitteiden ja sisältöjen yhteistä määrittelemistä.

7.3 Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen

Tutkimuksen tuloksista ilmenee, että nykyiseen kokemusasiantuntijatoiminnan rakenteeseen tulisi saada muutosta. Tulosten mukaan kokemusasiantuntijatoiminnassa olisi hyvä olla yksi tai kaksi erillistä koordinaattoria, joka tai jotka veisivät toimintaa kootusti eteenpäin. Kunnan kehittämiskuvioissa tarvitaan ymmärrystä kuntarakenteesta ja budjettiajattelusta. Toivotut kehittämistarpeet pitää olla valmisteltuna hyvissä ajoin tiettyihin työryhmiin, jotta niitä on mahdollisuus saada käsittelyyn. Tulosten mukaan näiden asioiden selvittely on koettu vievän paljon yhdyshenkilöiden työaikaa, eikä yhdyshenkilönä toimimiseen oman työn ohella jää riittävästi aikaa. Tutkimustulosten mukaan koordinaattorin lisäksi toimipisteissä olisi hyvä olla kaksi yhdyshenkilöä, joista toinen olisi esihenkilöasemassa. Yhdyshenkilöt voisivat työparina kehittää ja juurruttaa kokemusasiantuntijatoimintaa omassa toimipisteessään. Lisäksi yhdyshenkilöiden tehtäviin kuuluvat yhteydenpito ja yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa sekä ovat tarvittaessa kokemusasiantuntijoiden tukena (Lotfallahi, ym. 2021.) Myös Karjalaisen ym. (2019, 76) mukaan kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen tarvitsee toimivia yhteistyörakenteita muihin kokemusasiantuntijoihin. Kokemusasiantuntijoista ja kehittäjäasiakkaista tulisi rakentaa alueellisesti tai valtakunnallisesti laajempi verkosto, jotta asiantuntemusta voisi käyttää aiempaa systemaattisemmin. Myös Hietalan ja Rissanen (2015, 16) mukaan kokemusasiantuntijuuden kehittymisen mahdollistaa taustatahoilta ja -organisaatioilta saatu tuki, jonka lisäksi on tärkeää, että kokemusasiantuntijoilla on mahdollisuus keskinäiseen kokemusten jakamiseen, vertaistukeen, koulutukseen, työnohjaukseen ja verkostoitumiseen. Nämä ehdotukset ovat tärkeä ottaa huomioon sote-uudistuksessa uusien hyvinvointialueiden suunnittelussa ja kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisessä.

Tutkimuksen tulosten mukaan kokemusasiantuntijoiden osaamista tulisi hyödyntää nykyistä enemmän. Tutkimuksen tuloksissa kokemusasiantuntijatoimintaa estäväksi tekijäksi ilmeni kokemusasiantuntijan kokemuksen tai elämäntilanteen sekä tarjolla olevien kokemusasiantuntijatehtävien yhteensopimattomuus. Yhdyshenkilöiden näkökulmasta ei ollut aina saatavilla tiettyä asiantuntemusta omaavaa kokemusasiantuntijaa tai kokemusasiantuntijan muu työssäkäynti oli esteenä hänen käytettävyyteensä. Toisaalta kokemusasiantuntijat toivat esiin, että ajoittain kokemusasiantuntijatyötä ei ollut riittävästi tarjolla. Tutkimuksen tuloksissa nähtiin tarpeelliseksi kartoittaa, missä toimipisteissä ei tällä hetkellä ole käytettävissä kokemusasiantuntijoita ja millaiseen työskentelyyn heitä tarvitsisi vielä saada mukaan sekä nykyisten kokemusasiantuntijoiden resurssit. Tuloksista nousi esiin myös toive johdon aktiivisemmasta roolista kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiseen ja toiminnan laajentamiseen. Osallisuus ja

kokemusasiantuntijatoiminta on mainittuna myös Espoon osallisuusmallissa Kuulemisesta kumppanuuteen (Espoon kaupunki 2021). Myös Tiekartta 2030 selvityksen mukaan sosiaalityössä tulisi lisätä yhteiskehittämistä ja asiakkaiden asiantuntemuksen hyödyntämistä laajemmin palvelujen suunnittelussa (Karjalainen, P. ym. 2019, 76).

Yhtenä kehitystarpeena tutkimustuloksissa ilmenee näyttö kokemusasiantuntijatoiminnan vaikuttavuudesta Espoon kaupungin sosiaalipalveluissa. Tätä voisi hyödyntää myös toiminnan laajentamisessa. Tulosten perusteella vaikuttavuutta olisi merkityksellistä tutkia tarkemmin ja lisää. Tuloksista kehittämistarpeena nousi myös kokemusasiantuntijoiden toimeentulo. Tutkimukseen osallistuvien kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta työtehtäviä ei ollut riittävästi, jotta niistä saadut palkkiot turvaisivat toimeentulon. Toisaalta palkkiot ja sosiaaliturvan yhteensovittaminen on haastavaa ja saattaa estää kokemusasiantuntijatyössä toimimista. Myös aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvityksen, Tiekartta 2030, mukaan yhtenä kokemusasiantuntijatoiminnan epäkohtana ja asiakasosallisuuden esteenä on ongelmalliset palkkiokäytännöt. Usea kokemusasiantuntija saa jotain taloudellista tukea, jolloin kokemusasiantuntija työstä maksetut palkkiot voivat sekoittaa tulotilannetta. (Karjalainen, P. ym. 2019, 76.)

7.4 Tutkimuksen eettisyys

Oma positioni tutkimuksen tekijänä on näkemykseni mukaan ulkopuolinen suhteessa kokemusasiantuntijatoimintaan. Aihe on lähtenyt omasta mielenkiinnostani kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan sekä Laurean Kaijus Varjosen ehdotuksesta. Olen työsuhteessa Espoon kaupunkiin, mutta toimin tällä hetkellä eri organisaatiossa ja eri työtehtävissä. Opinnäytetyöni tekemiseen en ole saanut rahoitusta tai taloudellista tukea. Tutkittavien tiedottamisesta on kerrottu menetelmälliset ratkaisut -otsikon alla. Opinnäytetyöni on toteutettu Arenen (2019) julkaiseman ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisten suositusten mukaisesti. Opinnäytetyöni on julkinen asiakirja ja se julkaistaan Theseus-tietokannassa sekä mahdollisesti yhteistyötahojen toimesta.

Brinkmann ja Kvale (2015, 83-86) nostavat haastattelututkimuksen eettisyydessä tärkeiksi tarkastelun kohteiksi suostumuksen, tietosuojaan johdonmukaisuuden ja tutkijan roolin. Heidän mukaansa haastateltavien hankinnassa on tärkeää, että he tietävät osallistuvansa tutkimukseen sekä tietosuojaan toteutumisen. Haastattelutilanteessa on otettava huomioon haastattelijan henkilökohtainen vaikutus vuorovaikutukseen, kuten stressi haastattelun aikana tai muutokset omassa näkemyksessä. Litteroinnista nousee esiin kysymys, onko litteroitu teksti lojaali haastateltavan kertomalle. Aineiston analyysin osalta on tarkasteltava, kuinka tarkasti haastattelija voi analysoida sitä, mitä haastateltavat ovat sanoneet ja miten heidän lausuntonsa on tulkittu. Tulosten osalta tutkijan vastuulla on raportoida tieto niin varmasti ja tarkasti kuin mahdollista. Tämä liittyy myös siihen, kuinka kriittisesti haastateltavaa on voitu haastatella.

Raportoinnissa on kiinnitettävä huomiota luottamuksellisuuteen, kun raportoidaan julkisesti yksityishenkilöiden elämää ja otettava huomioon, mitä siitä seuraa heidän edustamalleen ihmisryhmälle.

7.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen toteutuksesta ja aineiston analyysistä on kerrottu menetelmälliset ratkaisut -otikon alla. Tarkoituksena oli toteuttaa haastattelut ryhmähaastatteluina. Koska kaksi tutkimuksen osallistujaa olivat estyneet osallistumasta ryhmähaastatteluihin, toteutin heidän haastattelunsa yksilöhaastatteluina. Täten kaikki halukkaat pääsivät osallistumaan tutkimukseen.

Haastattelujen aikana Espoossa oli voimassa etätyösuositus Covid 19 -pandemian vuoksi. Tämän vuoksi haastattelut toteutettiin Microsoft Teams -etäyhteydellä. Kaikki haastateltavat ovat tottuneet käyttämään Teams -yhteyttä työtehtävissään, joten haastattelut sujuivat hyvin ja keskustelut vaikuttivat luontevilta. Neljännessä haastattelussa, joka oli yksilöhaastattelu, oli ajoittain heikko nettiyhteys, mikä vaikeutti haastattelun sujuvuutta.

Käytin kaikissa haastatteluissa samaa haastattelurunkoa. Ensimmäisessä yksilöhaastattelussa testasin haastattelukysymyksiä ja pyysin niistä palautetta. Koska kyse oli puolistrukturoidusta haastattelusta ja haastattelujen tarkoitus oli olla dialogisia, niissä esiin tulleet asiat ja asioiden järjestys poikkesivat toisistaan. Lisäksi yksilö- ja ryhmähaastatteluihin osallistuneet haastateltavat olivat erilaisessa asemassa. Yksilöhaastateltavat olivat enemmän haastattelijan kysymysten varassa. Ryhmähaastatteluun osallistuneet tunsivat toisensa ja saivat ajatuksia myös toistensa haastateltavien vastauksista. Eri haastatteluissa keskustelun painopisteet vaihtelivat eri aiheissa. Haastateltavat keskustelivat avoimesti ja toivat asioita esiin monipuolisesti. Haastattelujen aikana pyrin syventämään ja tarkentamaan keskusteluja, jotta ymmärsin asiat mahdollisimman oikein. Etäyhteys vaikeutti sanattoman viestinnän tulkintaa kertomana. Videotallenteen avulla pystyin kuitenkin tarvittaessa katsomaan ja kuuntelemaan saman kohdan useasti mahdollisimman oikean tulkinnan tekemiseksi. Haastattelijana haasteenani oli pitää itseni ulkopuolisena mielenkiintoisista keskusteluista.

Tutkimuksen tulokset eivät ole lähtökohtaisesti yleistettävissä. Vilkan (2015, 150) mukaan laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta tarkastellessa huomioidaan enemmän aineiston laatua kuin määrää. Vaikka haastateltavien määrä oli pieni, se oli kohderyhmään nähden melko kattava. Pienestä vastaajamäärästä johtuen tutkimuksen tulokset antavat viitteitä tuloksista ja ne olisi hyvä varmentaa isommalla otannalla. Tuloksia tarkastellessa on myös otettava huomioon, että Covid 19 -pandemia on vaikuttanut kokemusasiantuntijatoimintaan tutkimusajankohtana.

8 Pohdinta

Työtehtäviini on aiemmin kulunut muun muassa palvelutarpeen arviointi sosiaalityöntekijän työparina toimiminen. Tällöin tarkoituksena on selvittää asiakkaan tilanne eri teemoittain siten, että asiakas kokee tullessa kuulluksi ja saa tuotua esiin kaikki hänelle tärkeät asiat. Tämän vuoksi koin haastattelijan roolin luontevana. Haastateltavat olivat valmennettuja kokemusasiantuntijoita sekä sosiaalialan työntekijöitä. Heillä kaikilla oli yhteinen kieli ja kokemusta yhteistyöstä. Katsomalla tallenteen testihaastattelusta, opin lisää myös omasta toiminnastani haastattelijana.

Haastatteluja tehdessäni kiinnitin huomiota kokemusasiantuntijoiden rooliin työyhteisön jäseninä. He edustavat valtatyöyhteisöstä poikkeavaa näkökulmaa, ja ovat useimmiten työyhteisönsä ainoita oman ammattikunnan edustajia. Lisäksi he kuuluvat useimmiten useaan eri työyhteisöön, eivätkä he välttämättä ole joka päivä läsnä yhdessä ja samassa työyhteisössä. Näkemykseni mukaan toimipisteen rakenteeseen kuuluminen ja osallistuminen on erittäin tärkeä tekijä yhteistyössä, jotta saa tuotua oman näkökulmansa yhteiseen keskusteluun ja sovittua jokaisen roolin jatkotyöskentelyssä kohti yhteistä tavoitetta. Siksi näen tärkeänä kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamisen edellytyksenä, että myös kokemusasiantuntijalla on oma paikkansa toimipisteen rakenteessa.

Kokemusasiantuntijan kertoman perusteella kokemus systeemisen työtteen tiimiin osallistumisesta ja siitä työyhteisöltä saatu palaute oli ollut positiivista. Olen aiemmassa virassani osallistunut systeemisen työtavan tiimiin ja oman kokemukseni perusteella ajattelen, että kokemusasiantuntija voisi olla mukana tiimissä tuomassa esiin omaa näkökulmaa sekä keskustelemassa mahdollisuudesta osallistua asiakkaan kanssa työskentelyyn. Näen systeemisen työtteen tiimin Hyvärin (2017, 205) esiin tuomana rakenteena, jossa on mahdollisuus tasavertaiseen kohtaamiseen ja vastavuoroiseen ymmärtämiseen. Myös Mäkisalo-Ropposen (2016, 88-89) mukaan kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten toimiva yhteistyö edellyttää organisaatiolta ihmisten välistä avoimuutta, ihmisten osallistumisen ja osallisuuden mahdollistamista sekä rakenteita, joissa voi vahvistaa hyviä käytäntöjä. Systeemisen työtteen laajentuessa kaikille tulevien Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perhekeskuspalvelujen työntekijöille olisi mielestäni hyvä harkita myös kokemusasiantuntijan osallistumista systeemisen työtteen tiimiin. Se voisi toimia myös kokemusasiantuntijuuden juurruttamista edistävänä rakenteena. Kokemusasiantuntijan roolia ja paikkaa osana systeemistä tiimiä olisi tärkeä tarkastella syvemmin ja tutkimuksellisemmin.

Haastateltavat kuvasivat haastattelua hyväksi ja mielenkiintoiseksi keskusteluksi. Lisäksi he pitivät hyvänä kuulla muiden ajatuksia ja toivat esiin keskustelun antaneen paljon mietittäväää, jota he voivat jalostaa edelleen. Esitin opinnäytetyöni tuloksia toukokuussa Espoon kaupungin kokemusasiantuntijoiden kehittämispäivässä. Opinnäytetyöni tulokset koettiin

vahvistavan kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämistyötä. Keskustelussa nousi myös esiin se, miten asiakkaat saataisi tietoisemmiksi kokemusasiantuntijatoiminnasta. Myös opinnäyte-työni tuloksissa noussut tarve kokemusasiantuntijatoiminnan kartoittamisesta oli kehittämispäivän aikana käsiteltävänä aiheena. Asiaa olisi hyvä työstää aktiivisesti myös toimipisteiden muiden työntekijöiden kanssa.

Lähteet

Painetut

Avola, P. & Pentikäinen, V. 2020. Kukoistava kasvatus. Positiivisen pedagogiikan ja laaja-alaisen hyvinvointiopetuksen käsikirja. BEEhappy Publishing.

Brinkmann, S. & Kvale, S. 2015. InterViews. Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing. United States of America: Sage Publications.

Burr, V. 2004. Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Erikson, Erik H. 1994. Identity and the Life Cycle. United States of America: Norton paperback.

Eteläpelto, A. 2010. Työidentiteetti ja subjektius rakenteiden ja toimijuuden ristiaallokossa. Teoksessa: Eteläpelto, A., Colin, K. & Saarinen, J. (toim.) Työ, identiteetti ja oppiminen. Helsinki: WSOYpro, 90-142.

Harari, Y.N. 2019. Sapiens. Ihmisen lyhyt historia. 12. painos. Liettua: ScandBook.

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Helsinki: Unigrafia.

Hietala, O. & Rissanen, P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa: Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 167-180.

Hotulainen, R., Lappalainen, K. & Sointu, E. 2015. Lasten ja nuorten vahvuuksien tunnistaminen. Teoksessa: Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.) Positiivisen psykologian voima. 2. painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 264-279.

Hyväri, S. 2017. Luottamuksen rakentuminen kokemusasiantuntijoiden ja viranomaisten välillä. Teoksessa: Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 181-205.

Juhila, K. 2018. Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Järvensivu, T. 2019. Verkostojen johtaminen. Opi ja etene yhdessä. Norderstedt, Saksa: Books on Demand.

- Kananoja, A. 2017. Kansalaistoiminta osana sosiaalipolitiikkaa. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma, 94-102.
- Laitinen, M. & Nikupeteri, A. 2013. Kokemusasiantuntijuus väkivaltayössä. Teoksessa: Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 427-458.
- Lähteinen, M. & Kaikko, K. 2017. Järjestöt ja yritykset sosiaalipalvelujen tuottajina. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma, 103-114.
- Marjamäki, P. 2017. Kehittämistoiminta sosiaalialalla. Teoksessa: Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma, 502-507.
- Martela, F. 2020. Elämän tarkoitus. Suuntana merkityksellinen elämä. Helsinki: Gummerus.
- Mattila, A. S. 2011. Näkökulman vaihtamisen taito. Helsinki: WSOY.
- Mäkisalo-Ropponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. Helsinki: Draamatyö.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Pohjola, A., Laitinen M. & Seppänen, M. 2017. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. 3. painos. Kuopio: Unipress.
- Poijula, S. 2018. Resilienssi. Muutosten kohtaamisen taito. Helsinki: Kirjapaja.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. 1.-3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. 2018. Self-Determination Theory. Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness. New York: The Guilford Press.
- Saastamoinen, M. 2006. Minuus ja identiteetti tutkimuksen haasteina. Teoksessa: Rautio, P. & Saastamoinen, M. (toim.) Minuus ja identiteetti. Sosiaalipsykologinen ja sosiologinen näkökulma. Tampere: Tampere University Press, 170-180.

Seligman, Martin E.P. 2011. Flourish. A Visionary New Understanding of Happiness and Well-being. New York: Free Press.

Talaskivi-Munther, T., Talasma, H. & Varjonen, K. 2017. Jaetun asiantuntijuuden valmennus Laurea-ammattikorkeakoulussa Espoossa. Ratkes, 23 (3-4) 24-30.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. uudistettu laitos. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkkä, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sähköiset

Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valta-kunnallinen arviointi. THL. Viitattu 3.4.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137709/URN_ISBN_978-952-343-289-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alhanen, K., Lavila, P., Kangas, M., Lamppula, T. & Petrelius, P. 2019. Systeemisen muutoksen johtaminen lastensuojelussa. Opas esimiehille ja johtajille. Viitattu 3.4.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138850/URN_ISBN_978-952-343-417-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arene, 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 31.5.2022. <https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?t=1578480382>

Espoon kaupunki 2021. Kuulemisesta kumppanuuteen - Espoon osallisuusmalli. Viitattu 7.4.2022. https://static.espoo.fi/cdn/ff/7UzeUDo-NPo3sq4gL3IODwS_16cu1q6X5bbvao_ingg/1637660131/public/2021-11/Kuulemisesta_kumppanuuteen-opas_WEB_saavutettava%20%281%29.pdf

Espoon kaupunki 2022. Kokemusasiantuntijat. Viitattu 7.4.2022. <https://www.espoo.fi/fi/tu-kea-arkeen/kokemusasiantuntijat>

- Forssell, T. 2019. ”Kyl mä koen itseni semmoseksi tarpeelliseksi ja ihan tärkeäksikin” - Kokemusasiantuntijuus JMT poliklinikoilla. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo. Viitattu 3.4.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/266254/Opinn%c3%a4ytety%c3%b6_Forssell.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Järvensivu, T., Nykänen, K. & Rajala, R. 2010. Verkostojohtamisen opas: verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Muutosvoimaa vanhustyön osaamiseen -hankkeen julkaisu. 2010. Viitattu 26.10.2019. <https://seugolaid.fi/verkostojohtaminen/verkostojohtamisen-opas-verkostotyoskentely-sosiaali-ja-terveysalalla/>
- Karjalainen, P., Metteri A. & Strömberg-Jakka, M. 2019. Tiekartta 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Luettu ja viitattu 23.2.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sosiaalihuoltolaki 1301/ 2014. Viitattu 24.2.2021. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2021. Sosiaaliturvauudistus. Viitattu 3.4.2022. <https://stm.fi/sosiaaliturvauudistus>
- Talentia. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 2017. Viitattu 24.2.2021. <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- THL 2019. Osallisuus. Viitattu 28.12.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- THL 2022. Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki. Viitattu 17.6.2022. <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/kokemusasiantuntijuus-ja-vertaistuki>
- Valtioneuvosto 2022. Sote-uudistus. Viitattu 7.4.2022. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->
- Julkaisemattomat
- Ahlström, M. 2022. Artikkelin ja videohaastattelun yhteinen ote perhekeskuksessa 7.4.2022. Espoon kaupunki. Espoo Viitattu 8.4.2022.
- Lotfallahi A., Kaarakainen P., Lipponen S. & Pirinen A. 2021. Kokemusasiantuntijawebinaari 23.11.2021. Espoon kaupunki. Espoo. Viitattu 30.11.2021.

Kuviot

Kuvio 1: Valmennuksen ja kokemusasiatuntijuuden merkitys valmennetuille alaluokat . **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**29

Kuvio 2: Kokemusasiatuntijatoiminta sosiaalipalveluissa alaluokat ... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**29

Kuvio 3: Kokemusasiatuntijatoiminnan kehittämisen alaluokat ...**Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**30

Taulukot

Taulukko 1: Esimerkki analysoinnin luokittelusta ... **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.**28

Liitteet

Liite 1: Tiedote tutkimuksesta	55
Liite 2: Tutkimuksen tietosuojaseloste	57
Liite 3: Tutkittavan suostumus	60
Liite 4: Haastattelurunko	62

Liite 1: Tiedote tutkimuksesta

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden kokemuksia Jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennuksesta sekä kokemusasiantuntijatoiminnasta Espoon kaupungin sosiaalipalveluissa

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan millaisia muutoksia vuonna 2019 toteutettu yhteisvalmennus on tuonut siihen osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden elämään ja työhön. Lisäksi arvioin ja tuotan tietoa siitä, mitä valmennusprosessi ja kokemusasiantuntijatoiminta on tuonut mukana olevien työntekijöiden ja organisaatioiden toimintaan, miten se on vaikuttanut palvelujen kehittämiseen, miten toimintaa voisi juurruttaa paremmin sekä mitä vielä tarvitaan ennen kuin Espoon kaupungille voidaan kouluttaa lisää kokemusasiantuntijoita.

Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olette osallistuneet kyseiseen valmennukseen. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perekdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta työskentelyynne kokemusasiantuntijana tai työntekijänä Espoon kaupungilla. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa työelämää kehittävää tietoa kokemusasiantuntijuudesta ja kokemusasiantuntijuuden osaamisen hyödyntämisestä Espoon kaupungin työyhteisöissä.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen toteuttaja on Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomi (YAMK) opiskelija Mia Viheriäkoski. Yhteistyötahoina ovat Espoon kaupungilta aikuissosiaalityön ryhmätoimintojen koordinaattori Saara Lipponen ja Laurea-ammattikorkeakoulun kokemusasiantuntijavalmennuksesta lehtori Kaijus Varjonen.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimusaineisto on tarkoitus kerätä ryhmähaastattelulla, jotka toteutetaan Teamsilla.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta maksetaan kokemusasiantuntijoille palkkio Espoon ohjeiden mukaisesti.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kyseessä on YAMK opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa sekä mahdollisesti Espoon kaupungin sivustolla. Lisäksi esitän tutkimustuloksia mahdollisesti Laurea-ammattikorkeakoulussa ja yhteistyöorganisaatioiden tilaisuuksissa sekä tarvittaessa myös muissa tilaisuuksissa.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä
Nimi: Mia Viheriäkoski
Puh. 040 xxxxxxx
Sähköposti: mia.viheriakoski@student.laurea.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja
Titteli: Projektipäällikkö
Nimi: Minna Pietikäinen
Laurea-ammattikorkeakoulu/ Tikkurila
Sähköposti: minna.pietikainen@laurea.fi

Liite 2: Tutkimuksen tietosuojaseloste

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla korkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. korkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on:

Korkeakoulu	<input type="checkbox"/>	
Toimeksiantaja	<input type="checkbox"/>	Toimeksiantajan nimi: Laurea-ammattikorkeakoulu
Muu yhteistyötaho	<input type="checkbox"/>	Yhteistyötahon nimi: Espoon kaupunki
Opinnäytetyöntekijä	<input checked="" type="checkbox"/>	

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Mia Viheriakoski
 Organisaatio:
 Puh. 040 xxxxxxx
 Sähköposti: mia.viheriakoski@student.laurea.fi

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

Nimi, onko kokemusasiantuntija vai sosiaalitoimen työntekijä sekä tarvittavat yhteystiedot.

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietojanne vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa kerätään henkilötietojanne myös seuraavista lähteistä

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Tietoja käsitellään tietokoneella, joka ei ole muiden käyttäjien käytössä ja on suojattu käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Käytettävät tietojärjestelmät ovat käytössä myös Espoon kaupungin sosiaalipalveluissa.

Tarvittaessa kirjallinen materiaali säilytetään lukitussa laatikostossa. Haastattelut koodataan siten, ettei niistä ole litteroituna suoraan näkyvissä kenestä henkilöstä on kyse.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on saada tietoa kokemusasiantuntijatoiminnasta Espoon sosiaalipalveluissa.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Suostumus

Tutkimuksen kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimus kestää arviolta 30.6.2022 saakka.

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Tutkimuksen jälkeen henkilötietoja sisältävät tiedostot poistetaan ja mahdolliset kirjalliset henkilötiedot hävitetään joko polttamalla tai tietosuojajätteenä.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Ei luovuteta.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietojanne ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä,

niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäinen tutkittava merkitään tunnuskoodilla ja häntä koskevat tiedot säilytetään koodattuina tutkimusaineistossa. Aineisto analysoidaan koodattuna ja tulokset raportoidaan ryhmätasolla, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa ilman koodiavainta. Koodiavainta, jonka avulla yksittäisen tutkittavan tiedot ja tulokset voidaan tunnistaa, säilyttävät Mia Viheriäkoski, tutkimuksen valmistumiseen saakka, eikä tietoja anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla. Tästä huolimatta yksittäisten tutkittavien tunnistaminen saattaa olla mahdollista esimerkiksi aineiston pienen koon, haastatteluiden suorien lainausten tai tutkittavien roolin vuoksi.

Liite 3: Tutkittavan suostumus

Tutkimuksen nimi: Kokemusasiantuntijoiden ja yhdyshenkilöiden kokemuksia Jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennuksesta sekä kokemusasiantuntijatoiminnasta Espoon kaupungin sosiaalipalveluissa

Tutkimuksen toteuttaja:

Tutkija / opinnäytetyöntekijä
 Nimi: Mia Viheriäkoski
 Puh. 040 xxxxxxx
 Sähköposti: mia.viheriakoski@student.laurea.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja
 Titteli: Projektipäällikkö
 Nimi: Minna Pietikäinen
 Laurea-ammattikorkeakoulu/ Tikkurila
 Sähköposti: minna.pietikainen@laurea.fi

Minua (nimi) on pyydetty osallistumaan yllämainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tuottaa työelämää kehittävää tietoa kokemusasiantuntijuudesta ja kokemusasiantuntijuuden osaamisen hyödyntämisestä Espoon kaupungin työyhteisöissä.

Olen saanut tiedotteen tutkimuksesta ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsitteilystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimuksen tietosuojaselosteeseen.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

_____ / ____ . ____ . _____

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 4: Haastattelurunko

1. Mitä muistat yhteisvalmennuksesta, mitä se antoi tai mitä siitä seurasi sinulle kokemusasiantuntijana/ työntekijänä?

(Aiemmin tehdyn kyselyn mukaan 100% kokemusasiantuntijoista kokee pärjäävänsä, mutta voisi olla kiinnostunut sopivasta lisäkoulutuksesta.)

- Millaista lisäkoulutusta voisi olla / Voisiko ko asioita sisällyttää jo valmennukseen vai onko tarve lisäkoulutukselle vasta, kun on jo saanut kokemusta KAT:na toimimisesta?

2. Mitä merkitystä tai vaikutusta kokemusasiantuntijuudella on ollut sinun omaan elämäsi tai omaan työhösi?

- Mitä kokemusasiantuntijuus merkitsee sinulle tai työssäsi? Miten se näkyy?
- Mitkä syyt saavat sinut toimimaan kokemusasiantuntijana / tekemään työtä yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa?

3. Millaista yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden ja organisaatioiden kanssa on ollut?

- Millaisiin tilanteisiin kokemusasiantuntijatoiminta sopii / milloin toimii hyvin?
- Mitä hyötyä siitä on ollut? / Millaisia erilaisia tarkoituksia ja tavoitteita kokemusasiantuntijan osallistumisella on?
- **Mitä kehitettävää kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden / organisaatioiden yhteistyössä on?**

(Aiemmin tehdystä kyselystä nousi kehittämiskohteina toiminnan juurruttaminen sekä koordinointi.)

- Millaisilla toimintatavoilla on onnistuttu juurruttamaan toimintaa? / Miten toimintaa voisi juurruttaa vielä paremmin?

4. Olemmeko keskustelleet oikeista asioista? / Mitä olisi vielä hyvä tuoda esiin?