



Monitoimijuus Vantaan ja Keravan hyvinvointi- alueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa -näkökulmia kokemusasiantuntijuuteen

Joona Niemi & Sakari Virta

2023 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Monitoimisuus Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa - näkökulmia kokemusasiantuntijuteen

Joona Niemi & Sakari Virta
sosionomi, YAMK
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2023

Joona Niemi, Sakari Virta

Monitoimijuus Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa - näkökulmia kokemusasiantuntijuuteen

Vuosi

2023

Sivumäärä

69

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ja tuottaa tietoa kokemusasiantuntijuudesta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa asiakkaiden, kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden näkökulmista. Opinnäytetyössä tutkittiin kokemusasiantuntijatoiminnalle annettavia erilaisia merkityksiä sekä selvitettiin kokemusasiantuntijatoimintaa mahdollistavia tai sitä haastavia osa-alueita osana monitoimijaista päihde- ja mielenterveyspalvelujen yksikköä. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena oli löytää kehittämisen kohteita moninäkökulmaisen aineiston pohjalta ja tuottaa tietoa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen tueksi.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui kokemusasiantuntijuuden ja monitoimijuuden käsitteistä, joiden sisällöt ja merkitykset ovat suomalaisessa tutkimuksessa ja kirjallisuudessa vakiintumattomia. Työn keskiössä ovat koulutukseen perustuva kokemusasiantuntijatoiminta sekä monitoimijainen yhteistyö, jossa osallisina ovat asiakkaat, kokemusasiantuntijat sekä työntekijät.

Laadullisen tutkimuksen perinteeseen soveltuen opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, jossa haastattelujen rungoissa oli otettu huomioon haastateltavien ryhmien erityispiirteet. Aineisto koostui asiakkaille, kokemusasiantuntijoille sekä työntekijöille suunnatuista teemahaastatteluista. Aineistonanalyysi tehtiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Kokemusasiantuntijuuden merkityksiä tarkasteltiin opinnäytetyössä yksilö-, yhteisö- ja palvelutasoilla. Tutkimustulosten mukaan yksilötasolla merkityksellisenä näyttäytyi toivon luominen ja vahvistaminen. Työyhteisössä kokemusasiantuntijuuden koettiin täydentävän ammatillista osaamista, tuoden siihen kokemuksellisen näkökulman. Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys palvelujen tasolla nähtiin yhdistävänä asiakkaiden ja palvelujen välillä sekä muita palveluja täydentävänä toimintana. Eri toimijoiden yhteiset kokemukset yhteistyöstä, vuorovaikutuksesta sekä luottamuksen rakentumisesta mahdollistivat monitoimijaisen yhteistyön toteutumisen.

Opinnäytetyön aineistoon perustuen kehittämisehdotuksina esitettiin kokemusasiantuntijoiden ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalvelujen yksiköiden välisen yhteiskehittämisen lisäämistä sekä kokemusasiantuntijapalvelun saavutettavuuden vahvistamista. Myös monipuolisen kokemusosaamisen hyödyntäminen ja kokemusasiantuntijoiden yksikkökohtaisten työnkuvien selkeyttäminen koettiin tarpeellisena. Tutkimuksen perusteella kiinnittämällä huomiota kokemusasiantuntijatoiminnan järjestämisen tapoihin, pystyttiin tukemaan monitoimijaisen yhteistyön onnistumista.

Asiasanat: kokemusasiantuntijuus, monitoimijuus, päihde- ja mielenterveyspalvelut

Joona Niemi, Sakari Virta

Multi-Agency in Substance Abuse and Mental Health Services in the Wellbeing Services**County of Vantaa and Kerava - Perspectives into Experiential Expertise**

Year

2023

Pages

69

The aim of this thesis was to research and produce information about experiential expertise in substance abuse and mental health services of the wellbeing services county of Vantaa and Kerava from the perspectives of customers, experts by experience, and employees. Different significances assigned to experiential expertise were examined at different levels in the thesis. The thesis also aimed to find out which factors enable or challenge experiential expertise as part of a multi-agency substance abuse and mental health services unit. In addition, the goal of the thesis was to find areas for development based on multi-faceted data and to produce information to support the development of experiential expertise in substance abuse and mental health services in the wellbeing services county of Vantaa and Kerava.

The theoretical framework of the thesis consisted of the concepts of experiential expertise and multi-agency, the contents and meanings of which are unestablished in Finnish research and literature. The focus of the work are experiential expertise based on education and multi-agency cooperation involving customers, experts by experience and employees.

As adapted to the tradition of qualitative research, thematic interviews were used as the research method of the thesis, in which the special characteristics of the interviewed groups were considered in the framework of the interviews. The material consisted of thematic interviews aimed at customers, experts by experience and employees. Data analysis was done using material-oriented content analysis.

Significances assigned to experiential expertise were examined in the thesis at individual, community, and service levels. Creating and strengthening hope appeared to be significant at the individual level, according to the research results. In work communities experiential expertise was felt to complement professional competence, bringing an experiential perspective to it. The importance of experiential expertise at the level of services was seen as a link between customers and services and as an action that complements other services. The shared experiences of different operators in cooperation, interaction and the building of trust also made multi-agency cooperation possible.

Based on the data of the thesis, the suggestions for development were increasing the joint development between experts by experience and the substance abuse and mental health service units of the wellbeing services county of Vantaa and Kerava, and strengthening the accessibility of the service provided by experts by experience. It was also considered necessary to utilize experiential expertise in a versatile way and clarify the unit-specific job descriptions of experts by expertise. Based on the research, paying attention to the organizing of experiential expertise supports the success of multi-agency cooperation.

Keywords: experiential expertise, multi-agency, substance abuse and mental health services

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimintaympäristön kuvaus.....	9
3	Tietoperusta	10
3.1	Kokemusasiantuntijuus	10
3.2	Monitoimijuus.....	13
3.3	Kokemusasiantuntijuus ja monitoimijuus toimintaympäristössä	15
4	Opinnäytetyön tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	16
5	Käytettävät menetelmät	17
5.1	Laadullinen tutkimus	17
5.2	Teemahaastattelu tutkimusmenetelmä.....	18
6	Tutkimusaineistot, niiden hallinta ja analyysi	20
6.1	Aineiston hallinta	21
6.2	Litterointi	21
6.3	Aineiston analyysi	21
7	Tulokset	25
7.1	Monitoimijuus.....	25
7.2	Kokemusasiantuntijuuden merkitykset.....	29
7.3	Kokemusosaaminen	32
7.4	Osallisuuden kokemukset	35
7.5	Työn organisointi	37
8	Johtopäätökset	43
8.1	Kokemusasiantuntijuuden merkitykset.....	43
8.2	Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen	44
8.3	Monitoimijuuden haasteet ja mahdollisuudet.....	46
9	Pohdinta	47
9.1	Opinnäytetyön prosessin ja tutkimusasetelman arviointi	47
9.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	49
9.3	Tulosten yleistettävyyys ja niiden yhteiskunnallinen merkitys	50
9.4	Jatkotutkimus- ja kehittämisaiheet	51
	Lähteet.....	53
	Kuviot	57
	Taulukot	57
	Liitteet	58

1 Johdanto

Opinnäytetyömme ideoinnin perustana ovat olleet kokemusasiantuntijuutta koskeneet keskustelut yhdessä päihde- ja mielenterveyspalvelujen työntekijöiden kanssa vuoden 2022 lopussa. Aihe valikoitui, koska huomasimme kokemusasiantuntijuuden olevan kiinnostava ja moniulotteinen tutkimuksen ja toisaalta kehittämisen kohde, jonka käytännöt ja roolit palveluissa ovat moninaisia. Opinnäytetyötämme aihetta koskevissa alustavissa keskusteluissa henkilöstön kanssa esiin nousi teemoja kuten kokemusasiantuntijan roolit ja työtehtävät eri yksiköissä, organisaation ja palvelun järjestämisen näkökulmat sekä vallitsevat yksikkökohtaiset toimintatavat. Keskusteluissa nousi esiin myös pohdintoja mahdollisista kehittämisteemoista, kuten systemaattisempi kokemusasiantuntijatoiminta sekä se, miten tulevaisuudessa kokemusasiantuntijuuden rooli voisi näyttäytyä päihde- ja mielenterveyspalveluissa. (Kanerva 2022.)

Aihe on ajankohtainen niin paikallisesti Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella, josta jäljempänä käytämme hyvinvointialueen käytännön mukaisesti lyhennystä VAKE, kuin laajemminkin yhteiskunnallisesti. VAKE julkaisi hyvinvointialueen Tasa-arvoinen ja yhdenvertainen osallisuus - ohjelman (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, 2023a) vuosille 2023-2025, jonka myötä pyritään edistämään asukkaiden, palvelujen käyttäjien sekä sidosryhmien ja henkilöstön vaikutusmahdollisuuksia. Ohjelmassa tuodaan esiin kokemusasiantuntijuuden tärkeä rooli VAKEn palveluiden järjestämisessä ja kehittämisessä, kustannustehokkuus huomioon ottaen (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2023a). Samoja teemoja on nostettu esiin laajemminkin valtakunnallisesti jo Mieli 2009 - työryhmän ehdotuksissa osana kansallista mielenterveys- ja päihdesuunnitelmaa. Suunnitelman mukaan kokemusasiantuntijat tulee ottaa vahvemmin mukaan mielenterveys- ja päihdepalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin, jotta palvelun käyttäjien tarpeet voitaisiin paremmin ottaa huomioon palvelujärjestelmässä. (STM 2009.) Myös Peter Beresford (2019) tuo tutkimusartikkelissaan esiin sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden ja potilaiden kokemustiedon merkityksen asiakasosallisuuden ja laajemminkin demokratian vahvistamisessa.

Kokemusasiantuntijatoiminnalla voidaan nähdä olevan erilaisia merkityksiä ja rooleja riippuen siitä, missä kontekstissa sitä tarkastellaan. Toiminta on merkittävää sekä yksilölle osana kuntoutumista, että palvelujärjestelmälle sen kehittämisen näkökulmasta. Kokemusasiantuntijatoiminnalla on myös taloudellista ja yhteiskunnallista merkitystä edistäen henkilön työhön palaamista sairastumisen jälkeen sekä pidentäen työuria syrjäytymistä ehkäisten. (Hietala & Risänen 2015, 14-15.) Historiallisesta näkökulmasta tarkasteltuna asiakasosallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden kehittymisen myötä ovat asiakkaan asema ja rooli muuttuneet palvelujen tai hoidon kohteesta aktiiviseksi toimijaksi ja edelleen palvelujen kehittäjäksi kokemustietoa hyödyntäen. Muutos on tuonut mukanaan myös käytettyjen käsitteiden moninaisuuden

ja siihen, miten asiakkaat asemoituvat, ei vielä ole olemassa yhtenäistä tulkintaa. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 7-9.) Opinnäytetyömme keskiössä ovat koulutukseen perustuva kokemusasiantuntijatoiminta, sekä monitoimijuus.

Kokemusasiantuntijuutta käsittelevä tutkimus on pääosin liittynyt voimaantumisen, yhteiskehittämisen ja hallinnallisuuden näkökulmiin. Näistä voimaantumisen näkökulma on eniten edustettuna keskittyen tutkimaan osallistumisen vaikutuksia yksilöön ja hänen toipumiseensa. Yhteiskehittämisen näkökulmaan keskittyvässä tutkimuksessa kohteina ovat olleet asiakkaiden uudet tavat osallistua ja niiden tuottamat hyödyt. Kolmas näkökulma kokemusasiantuntijuutta koskevassa tutkimuksessa on hallinnallisuuden näkökulma, jossa keskiössä on kokemusasiantuntijuus osallistamiskäytäntöinä. Hallinnan viitekehyksessä voimaantuminen nähdään yksilön haluna ja kyynä asettua hallittavaksi ja toisaalta hallitsemaan itseään. (Palukka, Tiilikka & Auvinen 2019, 22-23.)

Opinnäytetyömme tarkoitus on tutkia ja tuottaa tietoa kokemusasiantuntijuudesta VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa asiakkaiden, kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden näkökulmista. Olemme kiinnostuneet siitä, millaisia merkityksiä kokemusasiantuntijatoiminnalle annetaan yksilö-, yhteisö- ja palvelutasoilla. Haluamme myös selvittää, mitkä seikat mahdollistavat tai haastavat kokemusasiantuntijatoimintaa osana moninäkökulmaisen aineiston pohjalta ja tuottaa tietoa VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen tueksi.

Opinnäytetyömme on tutkimusotteeltaan laadullinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä käytämme teemahaastattelua, jonka koemme olevan sopiva vaihtoehto opinnäytetyön tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin nähden. Aineisto koostuu teemahaastatteluista, jotka ovat suunnattu asiakkaille, kokemusasiantuntijoille sekä työntekijöille. Aineistonanalyysi on tehty aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Haluamme kiittää kaikkia tutkimukseen osallistuneita VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen asiakkaita, kokemusasiantuntijoita sekä työntekijöitä ajastanne sekä arvokkaista ajatuksistanne, joiden myötä opinnäytetyömme mahdollistui. Kiitämme myös tutkimukseen osallistuneiden tahojen yhteys- ja esihenkilöitä avusta tutkimushaastattelujen järjestämisessä sekä Laurea-ammattikorkeakoulun yliopettaja Tarja Juvosta opinnäytetyömme ohjauksesta.

2 Toimintaympäristön kuvaus

VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelut kuuluvat terveydenhuollon palvelualueen toimialalle ja terveysasemapalvelujen palvelualueelle. VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa kokemusasiantuntijoita toimii päihdepoliklinikoilla Tikkurilassa, Myyrmäessä ja päihdevieroitusyksikössä, sekä suonensisäisesti huumeita käyttäville suunnatuissa sosiaali- ja terveysneuvontapisteissä, eli Vinkkareissa Tikkurilassa ja Myyrmäessä. Lisäksi kokemusasiantuntija toimii Keravan mielenterveys- ja päihdepalveluissa, eli MIEPÄ:ssä. VAKEn työsuhteessa olevan kokemusasiantuntijan ohella VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa kokemusasiantuntijan palvelu järjestetään yhdessä Vantaan A-kilta ry:n hallinnoiman ja yhteiskehittämisessä VAKE hyvinvointialueen kanssa toteutettavan KAP Vantaa - hankkeen sekä päihdetyön järjestötoimijan kanssa. (Kanerva 2022.) Tutkimuslupa opinnäytetyön tekemiseen myönnettiin VAKE hyvinvointialueella 26.5.2023, jonka lisäksi teimme sopimuksen opinnäytetyöstä KAP Vantaa - hankkeen kanssa 9.6.2023.

VAKEn päihdepoliklinikat tarjoavat tukea ja neuvontaa täysi-ikäisille päihteidenkäytön lopettamiseen tai sen hallintaan. Avohoidon ja - kuntoutuksen palveluja tarjotaan yksilö- ja ryhmämuotoisina hoidon ja palvelujen tarpeen arvioon sekä yksilölliseen hoitosuunnitelmaan perustuen, joka voi sisältää yksilö-, pari-, perhe- ja ryhmätapaamisia. Yksilöhoidolla tarkoitetaan esimerkiksi ohjattua omahoitoa ja ammattihenkilön tai kokemusasiantuntijan kanssa tehtävää keskusteluhoitoa. Lisäksi yksilöhoito voi sisältää nettiterapiaa tai lyhytterapeuttisen hoitajakson. Ryhmähoidot ovat luottamuksellisia ja ammatillisesti ohjattuja joko avoimia tai suljettuja ryhmähoitomuotoja, jotka tarjoavat tietoa, vertaistukea ja keinoja esimerkiksi retkahduksen ehkäisyyn. Kokemusasiantuntijoita toimii päihdepoliklinikoilla sekä yksilötöyssä, että ryhmämuotoisissa toiminnoissa. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2023b; Kanerva 2022.)

Laitosvieroitushoitoa toteutetaan päihdevieroitusyksikössä. Laitosvieroitus tulee kyseeseen, jos avovieroitushoito ei ole riittävä hoitomuoto. Laitosvieroitushoito sisältää vieroitusoireiden seuranta ja hoitoa sekä terveydentilan ja sosiaalisen tilanteen kartoituksen. Laitosvieroitushoitoon kuuluu ryhmähoitoa ja vertaistukea sekä omatyöntekijän kanssa tehtävää jatkohoidon tarpeen arviointia sekä hoidon suunnittelua. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2023b.) Kokemusasiantuntija toimii päihdevieroitusyksikössä osana yhteisö- ja ryhmämuotoisista hoitoa (Kanerva 2022).

Sosiaali- ja terveysneuvontapisteet, eli Vinkkarit ovat suonensisäisesti huumeita käyttäville suunnattuja matalan kynnyksen palveluja, joissa on mahdollista vaihtaa käytetyt pistosvälineet uusiin ja ottaa rokotuksia sekä käydä hepatiitti- ja HIV-testeissä. Vinkkarit tarjoavat lisäksi tietoa päihteiden käyttöön liittyvistä terveysriskeistä ja hoitovaihtoehdoista sekä tukea esimerkiksi asumiseen tai toimeentuloon liittyen. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2023b.)

Kokemusasiantuntijan työnkuvaan Vinkkareissa kuuluu yksilötyötä ja asiakkaiden motivointia palveluiden piiriin. (Kanerva 2022).

Keravalla sijaitseva MIEPÄ eli mielenterveys ja päihdepalvelut, on perusterveydenhuollon mielenterveys ja päihdeyksikkö, joka tarjoaa matalankynnyksen vastaanotto- ja päivystystoimintaa ilman ajanvarausta, suunnitelmallista yksilötyötä ja ryhmätoimintoja sekä korvaushoitoa ja psykososiaalista tukea asiakkaille. Yksikössä tehdään läheteitä laitospäivöitykseen ja laitostuntoutukseen. Kokemusasiantuntija työskentelee ryhmätoiminnoissa ja hän tapaa myös yksilöasiakkaita. (MIEPÄ:n työntekijät 2023)

Lainsäädännön uudistuttua 1.1.2023 päihde- ja riippuvuushoidosta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon mielenterveys- ja päihdetyöstä säädetään ensisijaisesti terveydenhuoltolaissa (30.12.2010/1326) ja sosiaali- ja terveydenhuoltolaissa (30.12.2014/1301). Lakiuudistuksen tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta ja laatua sekä tarpeenmukaisuutta asiakkaan oikeuksia vahvistaen. Uudistuksen myötä vahvistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon rooleja ja selkeytetään toimivia palvelukonaisuuksia mielenterveys- päihde- ja riippuvuustyössä. (STM 2023.)

3 Tietoperusta

Opinnäytetyömme teoreettisen viitekehyksen muodostavat koulutukseen perustuva kokemusasiantuntijuus ja monitoimijuus. Molemmat käsitteet voidaan nähdä monimerkityksellisinä, joten seuraavissa luvuissa avaamme niitä kirjallisuuteen ja tutkimuksiin perustuen, muodostaen viitekehyksen opinnäytetyömme kontekstissa.

3.1 Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijuus voidaan jakaa kokemukseksi ja asiantuntijuudeksi. Omakohtaiset kokemukset esimerkiksi sairaudesta, olosuhteista tai muista vaikeutta elämään tuottavista asioista rakentavat subjektiivista kokemuksellista tietoa, joka työstämisen myötä voi kehittyä asiantuntijuudeksi edellyttäen kokemuksen aktiivista työstämistä ja jalostamista. Kuten ammatillinen asiantuntijuus kehittyi työkokemuksen myötä tuottaen hiljaista tietoa, on kokemusasiantuntijuudessa kyseessä samankaltainen prosessi, kun kokemukset ja tiedot työstämisen myötä otetaan hyötykäyttöön ja jaetaan muille. (Hokkanen, Nikupeteri & Laitinen 2017, 266-267.)

Kokemusasiantuntijuuden käsitteeseen voidaan liittää monenlaisia kokemuksia esimerkiksi mielenterveys- ja tai päihdeongelmasta, somaattisista sairauksista, syrjinnästä, vankilassa olosta ja eri palveluiden käytöstä (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 11). Kokemusasiantuntijan kokemustiedolla tarkoitetaan sitä, miltä sairastaminen tai hoidossa ja kuntoutuksessa oleminen tuntuu ja ymmärrystä niistä tekijöistä, jotka ovat vaikuttaneet kuntoutumiseen ja toipumiseen joko omassa tai läheisen tilanteessa. Vaikka vertaisuus on

kokemusasiantuntijuudessa olennaista, on vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnassa löydettävissä eroja liittyen toimijan suhteeseen viiteryhmänsä nähden. Vertainen toimii toisten kuntoutujien kanssa esimerkiksi ryhmätoiminnoissa omassa viiteryhmissään, kokemusasiantuntijan toimiessa palveluissa ammattilaisten kanssa asettuen oman viiteryhmänsä ulkopuolelle kohdaten vertaisiaan sekä jakaen ajatuksiaan ja kokemuksiaan. (Hietala & Rissanen 2015, 13-14.)

Vapaaehtoistyössä ja kokemusasiantuntijuuden alkuvaiheessa vaikuttavat hyvin samankaltaiset perusteet. Kun henkilö on aloittanut oman toimimisen taipaleen, voi hänellä herätä halu auttaa muita saman kokevia oman kokemuksensa kautta. Kokemusasiantuntijatoiminta pohjautuu vertaisuuden, vapaaehtoisuuden ja kansalaistoiminnan periaatteille. Vapaaehtoistoimintaa on kolmannella sektorilla toteutettu muun muassa vertaistukena ja julkisen sektorin palveluihin rantauduttua vertaistuesta on alettu käyttämään termiä kokemusasiantuntijuus, rinnastettuna ammatilliseen asiantuntijuuteen. Kokemusasiantuntijatoiminnan laajentuessa on keskustelu palkoista ja korvauksista noussut esiin. Kolmannen sektorin kansalaistoiminnassa harvemmin maksetaan korvauksia, muista kuin toiminnasta syntyneistä kuluista. (Hietala & Rissanen 2015, 33.) Kokemusasiantuntijatoiminta voi siis sisältää palkkatyön, kuntoutuksen ja vapaaehtoistoiminnan piirteitä ja tästä syystä on nähty tarpeelliseksi kehittää uudenlaisia malleja sovittaa yhteen sosiaaliturvaa ja palkkatyötä (STM 2009).

Vaikka ammattilaisella ja kokemusasiantuntijalla voidaan molemmilla nähdä olevan asiantuntemusta, tuovat he mukanaan monitoimijaiseen työhön erilaisia näkökulmia ja osaamista. Ammattilaisella voidaan nähdä olevan laajempi näkemys alan normeista ja standardeista, kun taas kokemusasiantuntijalla on ainutlaatuinen henkilökohtainen näkökulma asiaan. Kokemusasiantuntijan kokemusosaaminen muodostuu henkilökohtaisesta kokemuksesta ja sen työstämisestä koulutuksen myötä, ammattilaisen käyttäessä laajaa teoreettista ja empiiristä tietämystä ongelmanratkaisuun ja työskentelyyn erilaisissa tilanteissa. (Laitinen & Nikupeteri 2013, 430-432.)

Ammattilaisten tavoin, kokemusasiantuntijat ovat kahdenkeskisissä kokemusasiantuntijan vastaanottojen asiakastapaamisissa mukana asiakkaan tunnemaailmassa ja pystyvät sitä koulutuksen avulla käsittelemään. Kokemusasiantuntijuuden vahvuutena on koettu olevan luottamuksen ja toivon vahvistaminen sekä sillanrakentajana toimiminen asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Erilaisissa asiakastilanteissa kokemusasiantuntija voi auttaa keskustelua eteenpäin omakohtaisia kokemuksiaan jakamalla sekä esittämällä niihin pohjautuvia tarkentavia kysymyksiä. Kokemusasiantuntijatoiminta osoittaa hyödyllisyytensä, kun asiakkaan luottamus syntyy ja hän saattaa tämän kokemuksen myötä olla valmiimpi ammattilaisten kanssa työskentelyyn ja myös muihin palveluihin. (Nieminen 2020, 4.)

Kokemusasiantuntijuus liittyy läheisesti osallisuuden käsitteeseen. Väitöskirjassaan Minna Laitila (2010) on tutkinut osallisuuden toteutumista mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Laitila kuvaa osallisuutta kolmella kategorialla: osallisuus omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuus palveluiden kehittämiseen ja osallisuus palveluiden järjestämiseen. Tutkimuksen mukaan kokemustiedon ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen liittyy kahteen viimeksi mainittuun mahdollistaen osallisuuden toteutumista palveluiden kehittämisessä sekä niiden järjestämisessä. (Laitila 2010, 88-139.)

Kokemusasiantuntijatoiminnassa roolit ja tehtävät ovat moninaisia ja lähtökohdat voivat vaihdella paljonkin yksilöllisesti kokemusasiantuntijan elämäntilanteen ja hänen kiinnostuksensa mukaan. Tehtävissä voidaan nähdä olevan kolme näkökulmaa. Koulutuksellisessa näkökulmassa korostuu oman kokemuksen kertominen esimerkiksi opiskelijoille tai ammattilaisille heidän oppimisensa ja osaamisensa tueksi. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 42.) Koulutuksellista näkökulmaa ja kokemustiedon merkitystä sekä sen hyödyntämistä osana sosiaalityön koulutusta pohtii Joanna Fox (2016) artikkelissaan kaksoisroolistaan käsin sosiaalityön opettajana ja mielenterveyspalvelujen asiakkaana. Fox kuvaa hyödyntävänsä työssään sekä ammatillista tietoa että kokemustietoa ja korostaa kokemusten ymmärtämisen merkitystä reflektion kautta (Fox 2016). Toinen näkökulma liittyy kuntoutukseen ja oman toipumisen jakamiseen yhdessä vertaisten kanssa joko yksilöllisenä tukena tai ryhmämuotoisissa toiminnoissa. Kolmantena näkökulmana on nähty olevan palveluiden arviointi ja niiden kehittäminen. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 42.)

Kokemustoimintaverkoston julkaisemassa kokemustoiminnan oppaassa (Skogström 2019) on kuvattu samankaltaisia tehtäviä kuten osallistuminen luentoihin oppilaitoksissa ja ammattilaisten täydennyskoulutuksissa, osallistuminen asiakastyöhön ammattilaisen rinnalla sekä mukana oleminen moniammatillisessa tiimissä ja palvelujen arviointi sekä kehittäminen kehittämissyöryhmiin osallistuen. Tehtäviin voi kuulua myös yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumista seminaareissa, paneeleissa tai mediassa. (Skogström 2019, 5)

Kari Soronen (2021) on tutkinut kokemusasiantuntijoiden työelämäasemien rakentumista mielenterveys- ja päihdetyössä Suomessa. Tutkimuksen mukaan kokemusasiantuntijat joutuvat muokkaamaan työelämäasemiaan lähtökohdiltaan professionaalisesti ja hierarkkisesti ajan saatossa rakentuneissa toimintaympäristöissä. Soronen muodostaa tutkimuksessaan kolme kategorialla, jotka kuvaavat kokemusasiantuntijoiden työelämäasemia: heiluriasemat (epävarmuus), hierarkkiset asemat (ammattilaisten auktoriteetti) ja ravistelevat asemat (pyrkimys tasa-arvoisempaan asemaan). Sorosen mukaan uusien asemien ja tehtävien muodostaminen on mahdollista, vaikka tätä haastaakin rajanveto kokemusasiantuntijoiden työn rajoista ja sisällöistä sekä muodollista pätevyyttä korostavat yhteisöt. (Soronon 2021.)

Kokemusasiantuntijoiden vastuisiin lukeutuu salassapitovelvollisuus työskennellessään eri tehtävissä. Salassapitovelvollisuuden piiriin kuuluvat tiedot ja asiat, jotka liittyvät asiakastyöhön, ammattilaisiin, muihin vertaisiin sekä palveluihin. Kokemusasiantuntijan vastuisiin on koettu kuuluvan myös oman toimintakykynsä arviointi, sillä mahdolliset toimintakyvyn muutokset ovat luonnollinen osa kuntoutumista. (Hietala & Rissanen 2015, 50-51.)

Kokemusasiantuntijalta edellytetään riittävän pitkälle edennyttä omaa toipumisen kokemusta ja kykyä reflektoida omia kokemuksiaan sekä yhteistyökykyä tuodakseen kokemustietonsa tarkoituksenmukaisesti esiin. Koulutusta tarvitaan ihmisen kokemuksen tueksi, jotta kuntoutujasta voi tulla kokemustietoaan hyödyntävä kokemusasiantuntija. Suomessa eri järjestöt, säätiöt, hankkeet ja muut tahot järjestävät kokemusasiantuntijakoulutusta. Kokemusasiantuntijakoulutuksissa käydään läpi teoreettista tietoa, erilaisia valmiuksia ja konkreettisia taitoja, joita tarvitaan kokemusasiantuntijana toimiessa. Kouluttautuminen kokemusasiantuntijaksi voi olla tärkeää ihmisen oman kuntoutumisen ja toipumisen kannalta. Ihminen, joka on ennen ollut avun saaja, voikin muuttua toisia auttavaksi tai vaikka palvelujen kehittäjäksi. (Hietala & Rissanen 2015, 29-32.)

Kokemusasiantuntijatoiminnan ja -koulutuksen kehittämistä ovat vaikeuttaneet toimijoiden monimuotoisuus ja vakiintumaton käsitteistö. Näin ollen myös koulutusten sisällöt ja laajuudet saattavat erota toisistaan merkittävästi. Kokemusasiantuntijakoulutusta on aiemmin järjestetty enimmäkseen hankkeisiin liittyen, sittemmin se on vakiintunut osaksi useiden järjestöjen, sairaanhoitopiirien sekä oppilaitosten toimintaa. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 11-12.) Hirschovits-Gerzin ym. (2019) kyselytutkimuksen tuloksissa ilmenee tarve kiinnittää huomiota koulutukseen osallistuvien huolelliseen valintaan varmistaen oikea-aikaisuus ja riittävä kuntoutuminen sekä monen eri ryhmän edustus. Myös yhteisen käsitteistön ja ymmärryksen luominen koulutuksen sisällöistä ja laadusta nähdään tarpeellisena (Hirschovits-Gerz ym. (2019, 37-39).

3.2 Monitoimijuus

Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä- työkirjassa (Laurila 2020) kuvataan monitoimijuus-käsitteen olevan suomalaisessa tutkimuskirjallisuudessa ja työelämässä uusi, minkä vuoksi monitoimijuudella ei ole selkeää ja vakiintunutta määritelmää. Monitoimijuus voidaan ymmärtää yläkäsitteenä, jonka alle asettuisivat sen lähikäsitteet moniammatillisuus, monialaisuus, monisektorisuus ja monitasoinen yhteistyö. (Laurila 2020, 9-10.) Monitoimijuuden on kuvattu olevan yhteistyön tekemistä, kehittämistä ja tutkimista, jossa asiakkaan osallisuuden toteutuminen on keskiössä. Monitoimijaisessa ryhmässä yhteistoiminta nähdään horisontaalisessa muodossa, vaikka ryhmän jäsenet eivät olisi-kaan tasavertaisessa asemassa toisiinsa nähden. Leimaavaa monitoimijuudelle on toimijoiden yhteinen tavoite ja tehtävä sekä jaetun ymmärryksen muodostaminen eri osapuolten

asiantuntijuutta hyödyntäen. Monitoimijuus nähdään vaikuttavana tapana tukea marginaalissa asemassa olevia ja parantaa palveluiden saatavuutta silloin, kun asiakkaalla on samanlaisesti usean palvelun tarve. (Günther 2022, 165-171.)

Moniammatillisuudella voidaan tarkoittaa monenlaista ammattilaisten ja asiakkaiden välistä vuorovaikutteista yhteistyötä, jossa yhteistoiminnan intensiteetti vaihtelee perinteisestä yhteistyöstä asiantuntemuksen jakamiseen ja yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. Yhteiseen tiedonmuodostukseen liitetään usein termit dialogisuus ja moniäänisyys, joilla tarkoitetaan vastavuoroista kommunikaatiota toimijoiden kesken. Ammatilliset roolit, rakenteelliset ja persoonalliset tekijät sekä toimijoiden yhteinen historia vaikuttavat siihen, minkälaiseksi moniammatillinen yhteistyö muodostuu. Ammatillisella roolilla viitataan kykyyn asettua yhteistyöhön ja ymmärtää oman asiantuntemuksensa merkitys. Moniammatillisen yhteistyön toteutumiseen vaikuttavat myös rakenteelliset tekijät, eli johtaminen ja organisaatiokulttuuri, persoonalliset tekijät, eli yksilöiden vuorovaikutuksen tavat ja taidot sekä ryhmän aiemmat kokemukset yhteisestä työskentelystä, eli heidän yhteinen historiansa. Moniammatillisessa työskentelyssä on ensiarvoisen tärkeää saavuttaa luottamus ja avoimuus eri toimijoiden välillä, jotta rooleja voidaan selkiyttää ja sitoutumista parantaa ja näin ollen mahdollistuu myös huomion suuntaaminen asiakkaan asiaan. (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Laulainen & Hirvonen 2019, 15-22.) Kaarina Isoherranen (2012, 19) tuo väitöskirjassaan esiin moniammatillisuuden määritelmien moninaisuuden ja näkee tarpeen lisätä tietoisuutta sen merkityksestä ja taustasta, jotta yhteistyötä organisaatioissa voitaisiin kehittää.

Monialaisuus on ymmärretty asiantuntijoiden väliseksi, eri sektorien rajat (julkinen, yksityinen, kolmas sektori) ylittäväksi tai yhteisessä organisaatiossa toimivien ammattilaisten yhteistyöksi (Saikku, Rajavaara & Seppälä 2017, 14; Nykänen 2010, 53). Myös Laurila (2020) on monialaisuudella kuvannut eri toimijoiden, sektoreiden ja hallinnonalojen välistä toimintaa, jossa keskitytään palvelujen, menetelmien tai toimintamallien kehittämiseen yleisellä tasolla yksittäisen asiakkaan asianhoidon sijaan. Monialaisuudella on viitattu myös monisektorisuuteen, eli eri sektorien väliseen yhteistoimintaan ja käsitettä käytetään myös rinnakkain moniammatillisuuden ja -sektorisuuden kanssa sekä näiden sijasta, vaikka monisektorisuudella tarkoitetaankin usein julkisen, yksityisen sekä kolmannen sektorin välistä yhteistoimintaa. Monitasoisuudella viitataan esimerkiksi valtio- ja paikallistason toimijoiden yhteistyöhön. (Saikku ym. 2017).

Kolmannen sektorin päihde- ja mielenterveyspalveluiden toimijat, eli yhdistykset ja säätiöt täydentävät tai korvaavat julkisia palveluja heijastaen yhteiskunnan tarpeiden ja kysynnän muutoksia, vastaten niihin joustavuutensa ansiosta julkista sektoria nopeammin. Kolmannen sektorin etuina on nähty palveluntuotannon laatu ja edullisuus, uudistajina toimiminen, politiikan muutoksiin vaikuttaminen ja palvelunkäyttäjien osallisuuden vahvistaminen sekä palvelujen kehittäminen ja demokratian edistäminen. (Ala-Nikkola 2017, 27.)

Mönkkösen, Kekonin & Pehkosen (2019, 13) mukaan monitoimijuuden käsite ulottuu ammattilaisia laajempiin verkostoihin, jolloin toimijoihin lukeutuvat esimerkiksi asiakkaat ja heidän läheiset, kokemusasiantuntijat ja järjestötoimijat. Monitoimijuudella tarkoitetaan tavoitteellista yhteistoimintaa, jossa eri toimijat pyrkivät vaikuttamaan ja saamaan aikaan muutosta. Se missä määrin toimija osallistuu ja vaikuttaa yhteistoimintaan, vaikuttaa subjektiiviseen kokemukseen monitoimijuudesta. (Laurila 2020, 9-11.)

Monitoimijuuteen liittyy dialogisuus ja asiakaslähtöisyys, jossa asiantuntijuuksia yhdistämällä pyritään tasa-arvoiseen yhteistyöhön yhdessä asiakkaan kanssa. Erilaisten asiantuntijuuksien keskinäisiä suhteita voidaan kuvata multi- ja interprofessionaalisuuden käsitteillä. Näistä ensimmäinen viittaa eri ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön, jossa perinteiset roolit ja hierarkiat säilyvät. Interprofessionaalisuus on intensiivisempi dialogisen kohtaamisen yhteistoinnin tapa, jossa eri toimijoiden tavoitteellisen yhteistyön myötä syntyy uudenlaista tietoa ja osaamista, joiden tarve kumpuaa muuttuvasta toimintaympäristöstä. Interprofessionaalisuus vaatii yhtäältä oman alan substanssin osaamista, toisaalta muiden osaamisen kunnioittamista ja aktiivista kuuntelua. (Laitinen, Kemppainen, Lakkala, Kauppi, Veikanmaa, Välimaa & Turunen 2018, 156-158.)

Kaarina Mönkkösen (2007) mukaan dialogisuudella kuvataan vastavuoroista tilannetta, jossa asiakkaan, ammattilaisten ja muiden toimijoiden näkemykset asettuvat rinnakkain luomaan ymmärrystä. Monitoimijaiselle dialogille voidaan luoda edellytyksiä kuten verkosto- tai tiimikokouksia, joilla dialogisuutta edistetään. Pelkästään näiden rakenteiden olemassaolo ei kuitenkaan takaa dialogisen orientaation toteutumista, vaan lisäksi tarvitaan osaamista kohtaamiseen ja sujuvaan vuorovaikutukseen (vuorovaikutusosaaminen), ammatillista tietoa ja taitoa (substanssiosaaminen) sekä kykyä prosessien tarkasteluun ja niiden eteenpäin viemiseen (prosessiosaaminen). (Mönkkönen 2007, 86-133; Mönkkönen, Leinonen, Arajärvi, Hovatta, Tusa & Salokangas 2019, 48.) Kokemusasiantuntijuus ja kokemustieto voidaan nähdä osana monitoimijaista tiedonmuodostusta. Kokemusasiantuntijan omaava kokemustieto on jotain, mitä ammattilaisilta voi puuttua ja näin ollen se täydentää yhteistä asiantuntemusta. (Soronen 2021.)

3.3 Kokemusasiantuntijuus ja monitoimijuus toimintaympäristössä

Kuten edellä olemme tuoneet esiin, ovat kokemusasiantuntijuus ja monitoimijuus moniulotteisia käsitteitä, joiden määritelmät vaihtelevat eri konteksteissa. Näin ollen tarkastelemme niiden käytäntöjä ja niille annettuja merkityksiä VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa sosiaalisen konstruktionismin näkökulmaa hyödyntäen. Vivien Burr (2004) kuvaa sosiaalista konstruktionismia viitekehyksenä, jonka mukaan todellisuus rakentuu sosiaalisessa ja kielellisessä vuorovaikutuksessa sen kulttuurillisessa ja historiallisessa kontekstissaan. Tieto voidaan nähdä epävarmana ja suhteellisenä ja sitä tulkitaan sosiaalisen todellisuuden kautta. (Burr

2004, 132-141.) Ian Hacking (2009) pohtii sosiaalisen konstruktionismin käsitettä monivivahteisesti ja kriittisestikin. Hänen mukaansa sosiaalisen konstruktionismin tarkoitus on lisätä tietoisuutta sekä uusia näkökulmia tarkasteltavasta asiasta ja tämän voidaan nähdä tapahtuvan kahdella tavalla: kaikenkattavasti ja rajoitetusti. Ensiksi mainittu viittaa siihen, että ymmärrämme maailmaa kokonaisuudessaan, tai suurta osaa siitä, sosiaalisesti rakentuneeksi. Rajoitetusti konstruktioita voidaan tarkastella siten, että jokin tietty ilmiö on sosiaalisesti rakennuttanutta, ollen samaan aikaan todellista. (Hacking 2009, 19-20.) Näin ollen voimme hahmottaa VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluiden kokemusasiantuntijatoiminnan olevan aktuaalinen osa palveluita ja siihen liittyvät kokemukset, näkemykset ja sille annettavat merkitykset rakentuvat toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa.

Hackingin (2009) ja Burrin (2004) ajatuksia mukaillen tarkastelemme kokemusasiantuntijuutta osana monitoimijaista VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluja sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta rajoitetusti siten, että opinnäytetyön toimintaympäristön yksiköt eriävine perustehtävineen ja rakenteineen luovat puitteet sille, miten tutkimuksemme kohde rakentuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.

4 Opinnäytetyön tavoitteet, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössämme tutkimme asiakkaiden, kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden kokemuksia kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä monitoimijuuden näkökulmasta VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Tavoitteenamme on tuottaa tietoa asiakkaiden kokemusten, kokemusasiantuntijuuden ja ammatillisen asiantuntijuuden rajapinnasta, jonka pohjalta mahdollistaa VAKEn kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen kohti systemaattisempaa ja tasalaatuisempaa mallia asiakkaiden kuntoutumisen ja hoitopolulle ohjaamisen sekä yksiköiden toiminnan tueksi. Opinnäytetyömme tulokset ovat hyödynnettävissä VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen kehittämisessä, tukien osallisuuden toteutumista palvelujen kehittämisessä hyvinvointialueen osallisuusohjelman (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2023a) mukaisesti.

Tutkimuskysymykset:

- Millaisia merkityksiä kokemusasiantuntijuudella nähdään olevan osana VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluja?
- Miten kokemusasiantuntijuutta voidaan hyödyntää VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa?
- Mitkä seikat mahdollistavat ja haastavat kokemusasiantuntijoiden työskentelyä osana VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluiden monitoimijaista työyhteisöä?

5 Käytettävät menetelmät

Opinnäytetyössämme hyödynnämme laadullista tutkimusotetta. Tutkimusmenetelmän valintaamme ovat ohjanneet prosessin alkuvaiheen ideointi, aiheeseen perehtyminen keskusteluihin VAKEn henkilöstön kanssa sekä kirjallisuuteen tutustuminen. Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmien valintaamme ovat vaikuttaneet myös tutkimuskysymykset ja tiedonintressi, eli se millaista tietoa tutkimuksellamme pyritään tuottamaan (Vilka 2015, 63).

5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen keskeinen ominaispiirre on, että se perustuu ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkasteluun. Monet laadullisen tutkimuksen kohteet ovat näkymättömiä, abstrakteja, ihmisten vuorovaikutuksessa syntyneitä, tulkinnallisia sekä aikaan ja paikkaan sidottuja ilmiöitä. Tutkimuksellisessa ymmärtämisessä pyritään hahmottamaan näitä ilmiöitä tutkimusaineiston ja -teorian sekä tutkimuksen tekijän oman ajattelun vuoropuhelussa. Laadullinen tutkimustapa soveltuu ihmisten arkipäiväisen sosiaalisen todellisuuden tutkimiseen, kun tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa ihmisten elämismaailmasta. (Vilka 2021, 17-20.)

Tutkittavan todellisuuden moninaisuudesta huolimatta laadullisessa, eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kuitenkin otettava huomioon asioiden keskinäiset suhteet, eikä todellisuutta näin ollen voida perusteettomasti jakaa eri osiin. Pyrkimyksenä laadullisessa tutkimuksessa on mahdollisimman kokonaisvaltainen kohteen tutkimus. Muita laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä kokonaisvaltaisuuden lisäksi ovat ihmisen rooli tiedon keruussa, aineiston yksityiskohdainen ja monipuolinen tarkastelu ja aineiston hankinnassa käytettävät laadulliset menetelmät, jotka mahdollistavat tutkittavien näkemysten ja kokemusten esiin pääsyn. Tutkittavien kokemusmaailma nähdään ainutlaatuisena, joka on huomioitava aineistoa tulkittaessa. On otettava huomioon myös tutkittavien tarkoituksenmukainen valinta ja tutkimuksen edetessä sen joustava toteutus ja suunnitelman tarpeen mukainen muokkaus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161-164.)

Vaikka emme tutkimuksessamme pyri yleistettävyyteen, voidaan tutkimusta, sen aineistoa sekä menetelmällisyyttä tarkastella luotettavuuden ja pätevyyden näkökulmista. Aihetta voidaan hahmottaa termien reliabelius ja validius kautta. Ensin mainitulla tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta, eli sitä, ovatko saadut tutkimustulokset toistettavissa eri ajankohtina tai eri tutkijoiden toimesta samaa asiaa tutkittaessa. Validius tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä, eli tutkimuksen mittarien ja menetelmien tarkoituksenmukaisuutta suhteessa tutkittavaan ilmiöön. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.) Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyen reliabiliteetin ja validiuden arviointia on myös kritisoitu, sillä ne ovat peräisin määrällisen tutkimuksen perinteestä eikä niiden olla koettu vastaavan laadullisen tutkimuksen tarpeita (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160). Vilkan (2021, 185) mukaan laadullisen tutkimuksen

luotettavuuden ja yleistettävyyden ohessa voidaankin arvioida tutkimuksen kokonaisluotettavuutta, jolla tarkoitetaan johdonmukaista käsitteiden ja teorian käyttöä, aineiston ja siitä johdettujen tulosten ja johtopäätösten täsmällistä raportointia sekä refleksiivistä työskentelyotetta, eli jatkuvaa arviointia valintojen ja toiminnan tarkoituksenmukaisuudesta.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 163-172) näkemysten pohjalta olemme pyrkineet parantamaan tutkimuksemme luotettavuutta kiinnittämällä huomiota tutkimuskohteen valintaan, aineiston keruuseen, tutkittavien valikoitumiseen ja aineiston analyysiin sekä raportointiin. Olemme kiinnittäneet huomiota tutkimuksen validiuteen hyödyntämällä tutkimusaineistoon ja tutkijaan liittyviä triangulaation muotoja. Opinnäytetyössämme tutkijatriangulaatio toteutuu molempien tutkijoiden osallistuessa aineiston keräämiseen, analysointiin ja tulkintaan. Aineistotriangulaatiolla tarkoitetaan tiedon keruuta usealta eri taholta tai kuten tutkimuksessamme kolmelta eri ryhmältä; asiakkaat, kokemusasiantuntijat sekä työntekijät. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 167-168.)

5.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmä

Hirsjärven ja Hurmeen (2014, 41-42) mukaan tutkimushaastattelun tekeminen on päämäärätietoista toimintaa, jolla välitetään kuvaa tutkittavien kokemuksista, ajatuksista ja käsityksistä sekä tunteista liittyen tutkittavaan ilmiöön. Joustavuuden vuoksi tutkimushaastattelu sopii hyvin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Vuorovaikutustilanne tutkittavan tai tutkittavien kanssa mahdollistaa tiedonhankinnan suuntaamista reaaliaikaisesti, jolloin esimerkiksi nonverbaaliset vihjeet saattavat antaa lisää ymmärrystä haastateltavan vastauksista ja niiden merkityksistä ja haastattelun etenemistä sekä kysymysten järjestystä voidaan tarvittaessa muuttaa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 34.)

Tutkimusmenetelmän valintamme perustuu opinnäytetyömme viitekehykseen ja tutkimuskysymyksiin. Koska mielenkiinnon kohteemme on tutkittavien elämysmaailma ja heidän kokemuksensa monitoimijuudesta ja kokemusasiantuntijuudesta VAKEssa, on arviomme mukaan teemahaastattelu sopivin vaihtoehto menetelmäksi.

Teemahaastattelussa keskustellaan tietyistä teemoista. Ominaista teemahaastattelulle on, että haastateltavilla on kokemus tietystä tilanteesta ja tutkijalla on tietoa tutkittavan ilmiön tärkeimmistä piirteistä, jonka pohjalta hän kehittää teemahaastattelurungon. Teemahaastattelurunko ohjaa haastattelutilannetta, jossa tutkitaan tutkimukseen osallistuvien henkilöiden subjektiivisia kokemuksia tutkittavista ilmiöistä tai asioista. Teemahaastattelua siis ohjaavat ennalta määritetyt keskeiset teemat yksityiskohtaisten kysymysten sijaan. Näin ollen tutkittavien ääni ja omien kokemusten pohjalta tehdyt tulkinnat tulevat teemahaastattelussa hyvin kuuluviin vuorovaikutteisessa haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 47-48.)

Tuomen ja Sarajärven (2018, 85-86) mukaan tärkeintä haastattelussa on saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta aiheesta ja jotta tutkimukseemme osallistuvilla oli mahdollisuus valmistautua haastatteluun, pyrimme toimittamaan heille etukäteen tutkimuksen informointilomakkeen (Liite 1). Kaikkien haastateltavien kohdalla tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista yhteystietojen puuttuessa tai aikataulullisista syistä. Tarvittaessa haastateltavat saivat lukeakseen informointilomakkeen ennen haastattelun alkua.

Eskola, Lätti ja Vastamäki (2018) toteavat, että on tarkoituksenmukaista kysyä henkilöltä itseltään, kun halutaan selvittää hänen ajatuksiaan, näkemyksiään tai mielipiteitään tutkittavaan asiaan liittyen. Haastattelun voidaan nähdä keskusteluna, mutta toisin kuin tavallinen arkinen keskustelu ei haastattelutilanne ole tasavertainen keskustelutilanne, sillä siinä haastatteli pyrkii tavoitteellisesti selvittämään haastateltavien ajatuksia käsillä olevasta asiasta ja keräämään tietoa. (Eskola ym. 2018, 27.)

Hirsjärvi & Hurme (2014) toteavat teemahaastattelussa käytettävän kaikille samaa haastattelurunkoa. Opinnäytetyössämme olemme kuitenkin tästä poikenneet ja loimme kullekin tutkimukseen osallistuvalla ryhmällä omat teemahaastattelurungot (Liite 5). Opinnäytetyömme haastatteluaineiston koostuessa kolmesta ryhmästä; asiakkaista, kokemusasiantuntijoista sekä työntekijöistä, arvioimme olevan tarpeellista luoda kullekin ryhmälle omat haastattelurungot, sillä kuhunkin ryhmään liittyy joitain erityisyyksiä kuten työntekijöillä organisaation rakenteet tai kokemusasiantuntijoilla oma työnkuvansa. Kussakin haastattelurungossa läpileikkaavina teemoina ovat kokemusasiantuntijuus ja sen merkitykset sekä monitoimijuus VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa.

Opinnäytetyömme aineistonkeruussa hyödynsimme yksilö-, pari- ja ryhmähaastattelua. Hirsjärvi ja Hurme (2014) toteavat ryhmähaastattelun etuina olevan sen nopeus tiedonkeruussa sekä taloudellisuus. Ryhmähaastattelulla voidaan nähdä kuitenkin olevan myös haittoja tai riskejä esimerkiksi tilanteissa, joissa osallistujat eivät saavukaan paikalle tai ryhmädynamiikka tai -hierarkia vaikuttaa negatiivisesti siihen, millaiseksi ryhmätilanne ja vuorovaikutus muodostuu. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 63.) Aineistonkeruuvaiheessa ei poisjääntejä tapahtunut ja opinnäytetyön tekijöiden havaintojen mukaan ryhmähaastatteluissa ryhmädynamiikka ja vuorovaikutus oli toimivaa. Opinnäytetyön tekijät varmistivat myös, että kukin tutkimukseen osallistuva sai kertoa näkemyksensä. Haastattelutilanteissa opinnäytetyön tekijät vuorottelivat siten, että kussakin haastattelussa toinen oli päähaastattelijan roolissa ja vastuussa teemahaastattelurungon läpikäynnistä, toisen osallistuessa haastattelutilanteeseen muistiinpanoja tekemällä sekä osallistumalla keskusteluun tarkentavin kysymyksin.

6 Tutkimusaineistot, niiden hallinta ja analyysi

Tutkimusaineistomme koostuu kolmen eri ryhmän haastatteluista: asiakkaat, kokemusasiantuntijat sekä VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluiden eri yksiköiden työntekijät. Tutkimukseen osallistui yhteensä 20 henkilöä, joista neljä oli asiakkaita, neljä kokemusasiantuntijaa sekä 12 työntekijää VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluiden eri yksiköistä. Opinnäytetyömme haastattelut toteutettiin sekä yksilö-, pari- että ryhmähaastatteluina. Työntekijähaastattelut toteutettiin kaikilla edellä mainituilla toteutuksen tavoilla käytännöllisistä ja resurssisyydestä. Kokemusasiantuntijoiden sekä asiakkaiden haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina huomioiden erityisesti asiakkaiden anonymiteetti ja haavoittuva asema. Haastatteluissa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan yleisiä suosituksia tietosuojakäytänteistä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Vilkan (2015, 135) mukaan haastateltavien valinnassa on kiinnitettävä huomiota tutkimusongelmaan tai -kysymyksiin sekä siihen tutkitaanko kokemuksia, käsityksiä vai merkityksiä. Haastateltavat ohjautuivat tutkimukseemme kokemusasiantuntijuuteen ja monitoimijuuteen liittyvän asiantuntemuksensa ja kokemustensa perusteella.

VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa työskentelee yksi vakituinen kokemusasiantuntija ja lisäksi kokemusasiantuntijan palvelu järjestetään yhteistyössä KAP Vantaa-hankkeen sekä järjestötoimijan kanssa. Tutkimuksemme kokemusasiantuntijoiden tuottama aineisto koostuu VAKEn työsuhteessa olevan kokemusasiantuntijan sekä KAP Vantaa - hankkeen kautta VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa toimivien kokemusasiantuntijoiden haastatteluista. KAP Vantaa - hankkeen yhteyshenkilö välitti haastattelupyynnöt tutkimusasetelmaan soveltuville kokemusasiantuntijoille, jotka halutessaan saivat olla yhteydessä opinnäytetyön tekijöihin. Asiakkaista kolme ohjautui haastateltaviksi pääosin yhden tutkimukseen osallistuneen kokemusasiantuntijan kautta. Asiakkaita pyrittiin saamaan haastateltaviksi myös työntekijöiden kautta, mutta tämä ei tuottanut tulosta. Jalkautumalla päihdepoliklinikan toimintaan, saivat opinnäytetyön tekijät sovittua yhden asiakashaastattelun, joka pidettiin erikseen sovittuna ajankohtana muussa VAKEn toimipisteessä. Työntekijöiden valinta haastateltaviksi tapahtui eri yksiköiden esihenkilöiden tuella siten, että he ohjasivat haastattelupyynnöt yksiköissään työskenteleville työntekijöille, joilla oli kokemusta tutkittavasta aiheesta.

Haastattelut pidettiin Laurea-ammattikorkeakoulun tiloissa Tikkurilassa sekä VAKEn eri toimipisteissä aikavälillä 29.6.2023 - 12.10.2023. Haastatteluja oli yhteensä 14, joista kymmenen toteutettiin kasvotusten ja neljä toteutettiin etäyhteydellä Teams-sovellusta hyödyntäen. Kukin haastattelu tallennettiin sekä digitaalisella ääninauhurilla, että puhelimen nauhurisovelluksella. Lisäksi etähaastatteluissa hyödynnettiin Teams-sovelluksen tallennusta ja transkriptiota, eli automaattista puheen muuttamista tekstimuotoon. Haastattelujen kestot vaihtelivat välillä 22-93 minuuttia ja kokonaisuudessaan tallennettua haastatteluaineistoa kertyi 704 minuuttia ja litteroitua tekstiä yhteensä 111 sivua.

6.1 Aineiston hallinta

Opinnäytetyössämme aineistohallinnalla tarkoitetaan aineiston suunnitelmallista keräämistä, käsittelyä sekä sen arkistointia opinnäytetyön prosessin ajan. Keskeistä aineiston hallinnassa on tutkittavien informointi (Liite 1), tietosuojaseloste (Liite 2) ja tutkittavan suostumus (Liite 3) sekä aineiston kuvailu. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 413.) Opinnäytetyömme aineistohallintasuunnitelma löytyy liitteestä 4.

6.2 Litterointi

Aineiston muuttamista tekstimuotoon kutsutaan litteroinniksi (Hirsjärvi & Hurme 2014, 138). Litterointi voidaan nähdä myös keinona tutkijalle lähestyä äänitettyä aineistoa sekä saattaa se helpommin hahmotettavaksi ja hallittavaksi (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13-14). Opinnäytetyössämme litterointi toteutettiin teknisesti siten, että haastattelun tallenteesta tehtiin ensin Word-ohjelman litterointitoiminnolla alustava teksti, joka manuaalisesti korjattiin virheistä. Samoin toimittiin Teams-haastattelujen transkriptioiden kanssa, eli jokainen automaattinen litterointi tarkastettiin ja korjattiin. Jo litteroitaessa rajasimme aineistoa tilanteissa, joissa koimme sen perustelluksi. Ruusuvooren ym. (2010, 14) mukaan aineistoa ei tarvitse kokonaan litteroida, vaan valikointia voi tehdä johdonmukaisesti ja perustellusti suhteessa siihen, mikä on tutkimuksen kannalta olennaista.

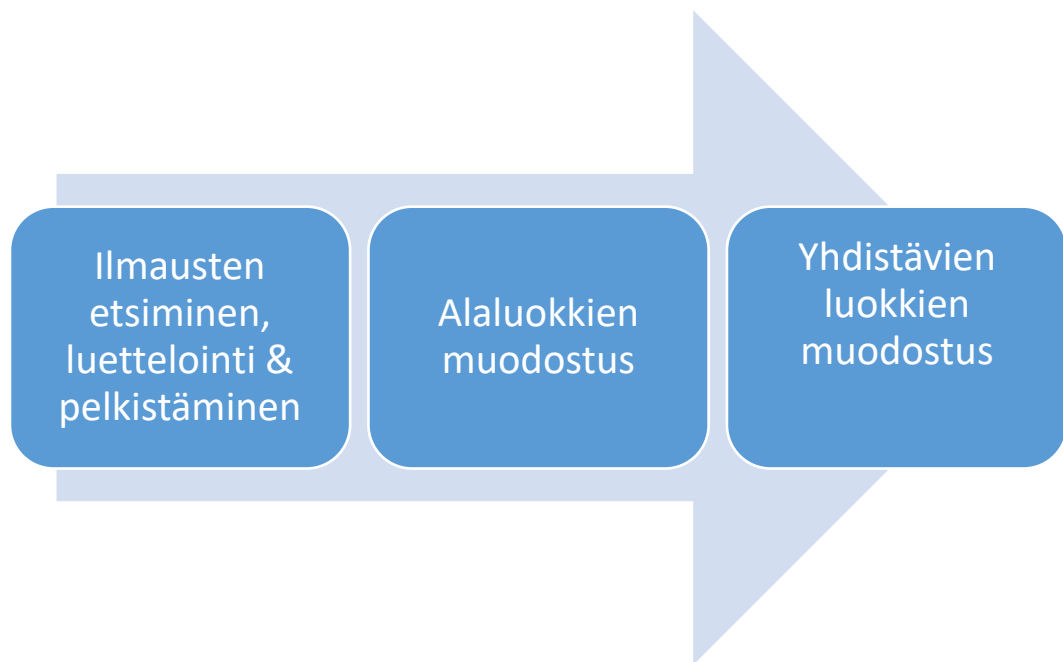
Litterointivaiheessa tunnistetiedot poistettiin ja aineiston jatkokäsittelyä ja analysointia varten kullekin haastateltavalle annettiin juoksevat numero- ja kirjainyhdistelmät. Nimesimme asiakkaat lyhenteellä AS, kokemusasiantuntijat lyhenteellä KA ja työntekijät lyhenteellä TT.

6.3 Aineiston analyysi

Aineistomme analyysi on tehty aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä tarkoitetaan vaiheittain etenevää prosessia, jossa litteroitu aineisto pelkistetään, ryhmitellään luokkiin ja abstrahoidaan eli luodaan teoreettiset käsitteet. Tämä kolmivaiheinen prosessi etenee siten, että ensin aineisto redusoidaan, eli pelkistetään ja analyysiin valitaan tutkimukselle olennainen tieto ja ilmaukset. Kun tutkimuksen tarkoitusta palvelevat ilmaukset on aineistosta valittu, ne listataan ja niistä etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Tämä tarkoittaa ilmausten ryhmittelyä, eli klusterointia. Ryhmittelyn pohjalta pelkistetyt ilmaukset yhdistetään alaluokkiin, joita yhdistämällä voidaan muodostaa yläluokat ja edelleen pääluokat sekä yhdistävät luokat. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tehdään nimensä mukaisesti aineistolähtöisesti, joten sitä, kuinka monta luokkaa muodoutuu analyysin edetessä, ei voida ennalta määritellä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122-127.) Ruusuvooren ym. (2010, 24-25) mukaan on kiinnitettävä erityistä huomiota niihin havaintoihin, jotka eivät osu mihinkään luokkaan tai muodostavat jonkinlaisen poikkeuksen aineistoon.

Sisällönanalyysi soveltuu monenlaiseen tutkimukseen ja se voidaan nähdä sekä yksittäisenä metodina, että laajemmin teoreettisena kehyksenä. Jos sisällönanalyysillä viitataan teoreettiseen kehykseen, voidaan useimpien laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmien nähdä perustuvan eri tavoin sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysia hyödynnetään sekä määrällisessä, että laadullisessa tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.)

Alla kuvattuna opinnäytetyössämme käyttämämme aineistolähtöisen sisällönanalyysin prosessi litteroinnin jälkeen, joka on luotu Tuomen ja Sarajärven (2018, 122-127) näkemysten sekä aineistomme pohjalta.



Kuvio 1: Sisällönanalyysin prosessi

Opinnäytetyömme aineistolähtöisen sisällönanalyysin prosessin ensimmäinen vaihe oli pelkistäminen, jossa aineistosta etsittiin tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja kuvaavat ilmaisut. Samalla karsittiin aineistosta epäoleellinen pois. Alkuperäisilmaukset luettelointiin erilliseen Word-tiedostoon ja ilmauksista tehtiin pelkistykset, jonka jälkeen ryhmittelyn myötä muodostimme ilmauksia kuvaavat alaluokat ja edelleen yhdistävät luokat. Ryhmittely toteutettiin siten, että luetteloiduista alkuperäisilmauksista ja niiden pelkistyksistä tehtiin tulosteet helpottaaksemme työskentelyä aineiston parissa. Sisällönanalyysin ja ryhmittelyn edetessä ja aineiston tullessa paremmin tutuksi, huomasimme joidenkin muodostamiemme luokkien olevan tarpeettomia tai ne eivät vastanneet ilmausten sisältöjä parhaalla tavalla. Tämän takia päädyimme tekemään luokittelun toistamiseen uudelleen muodostettujen alaluokkien pohjalta, jonka jälkeen alaluokat yhdistettiin viideksi yhdistäväksi luokaksi, joita ovat monitoimisuus, kokemusasiantuntijuuden merkitykset, kokemusosaaminen, osallisuuden kokemukset sekä

työn organisointi. Taulukossa 1 kuvaamme muodostetut alaluokat sekä niistä johdetut viisi yhdistävää luokkaa.

Taulukko 1: Alaluokat ja yhdistävät luokat

ALALUOKAT				YHDISTÄVÄT LUOKAT
vuorovaikutus	työmuodot	dialogisuus	tiedon muodostus	monitoimijuus
	yksilötason merkitykset	yhteisötason merkitykset	palvelutason merkitykset	kokemusasiantuntijuuden merkitykset
	koulutus	oma toipumisen kokemus	samaistuminen	kokemusosaaminen
	osallisuus omaan hoitoon	osallisuus palvelujen järjestämiseen	osallisuus palvelujen kehittämiseen	osallisuuden kokemukset
	työnkuva & roolit	rakenteet	saatavuus & saatavutettavuus	työn organisointi

Arvioimme kahden eri tason luokkien (alaluokat & yhdistävät luokat) olevan tutkimuksemme kannalta toimiva ratkaisu ja vaikka alun perin olimmekin käyttäneet näiden välissä myös kolmatta luokkaa, koimme sen tarpeettomaksi sisällönanalyysin edetessä. Kuten Tuomi & Sarajärvi (2018, 127) toteaa, määräytyy alaluokkien ja yhdistävien luokkien lisäksi käytettävien luokkien tarve aineiston perusteella ja analyysin edetessä. Opinnäytetyömme aineistolähtöistä sisällönanalyysiiä kuvaamme esimerkein taulukossa 2. Taulukko sisältää aineistosta poimittuja alkuperäisilmauksia, jotka pelkistettiin ja luokiteltiin ensin alaluokkiin ja edelleen yhdistäviin luokkiin.

Taulukko 2: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin esimerkki

ALKUPERÄISILMAUKSET	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKAT	YHDISTÄVÄT LUOKAT
Me edustetaan kumminkin sitä kävijää elikkä potilasta tai asiakasta... Siinä voi olla myös niinku tukena tulijalle, että se luottaa, kun toi on ton kanssa kaveri niin hänkin voi olla kaveri. (KA)	Kokemusasiantuntija edustaa asiakasta ja toimii tämän tukena. Kokemusasiantuntija rakentaa luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille.	yksilötason merkitykset	kokemusasiantuntijuuden merkitykset
Pääasiassa semmoista tosi positiivista ja hänet niinku me tarvitaan hänet tänne ja me halutaan pitää hänet täällä tai yleensä se kokemusasiantuntijuus, se koetaan äärettömän tärkeäksi. (TT)	Pääasiassa kokemukset kokemusasiantuntijasta ovat positiivisia. Kokemusasiantuntijatoiminta koetaan tärkeäksi.	yhteisötason merkitykset palvelutason merkitykset	
Asiakas hyötyy siitä, kun sinne menee minä ja sairaanhoitaja. Sen on mahdollista saada lääke, saada katko. Sitten se saa tietoa mun kautta taas mitä se ei välttämättä osaa ajatella, että mitä tarvitsee tehdä siinä vaiheessa, kun haluaa lopettaa päihteet. (KA)	Asiakas hyötyy sairaanhoitajan ja kokemusasiantuntijan yhteisistä kotikäynnistä.	työmuodot	monitoimisuus
Niissä tilanteissa ei kumpikaan ole parempi ammattilainen tai kokemusasiantuntija. Molemmilla on omat tehtävänsä. (KA)	Kokemusasiantuntijalla ja ammattilaisella ovat tasavertaisia ja heillä on omat tehtävänsä.	dialogisuus	

7 Tulokset

Tuloksissa esittelemme aineistosta nousseet tutkimusasetelmamme kannalta oleelliset löydökset. Tulokset esitellään sisällönanalyyssissä muodostettujen yhdistävien luokkien mukaisesti tutkimushaastatteluista nostettuja aineisto-otteita hyödyntäen, jotka on merkitty tunnistein AS (asiakas), KA (kokemusasiantuntija) ja TT (työntekijä). Päädyimme jättämään aineisto-otteista litteroinnin yhteydessä koodatut numerot pois, koska haastateltaviemme määrä oli suhteellisen pieni. Näin ollen pyrimme varmistamaan haastateltujen anonymiteetin säilymisen.

7.1 Monitoimijuus

Monitoimijuutta kuvaamme vuorovaikutuksen, tiedon muodostuksen, dialogisuuden ja eri työmuotojen kuten ryhmätoimintojen, työparityön sekä yksilötyön kautta. Työparityöllä tässä yhteydessä tarkoitamme yksittäisen asiakkaan kanssa tehtävää työtä, jossa kokemusasiantuntija ja työntekijä muodostavat työparin. Vaikka ryhmätoimintoja usein ohjataan myös kokemusasiantuntijan ja työntekijän parityönä, tarkastelemme niitä ryhmämuotoisina toimintoina usean asiakkaan läsnäolon vuoksi. Huolimatta siitä, että kokemusasiantuntijan ja asiakkaan välinen yksilötyö ei suoranaisesti monitoimijuuteen liitykään, koemme perustelluksi tarkastella sitä osana monitoimijuutta muiden työmuotojen ohella aineiston tarjotessa näkökulmia näiden yhteisistä rajapinnoista.

VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen eri yksiköissä hyödynnetään ryhmä- tai yhteisömuotoisia toimintoja, joissa kokemusasiantuntijat toimivat työntekijöiden rinnalla. Ryhmät voivat sisältää erilaisten teemojen kuten riippuvuuden syntymisen tai toipumisen käsittelyä, informaatiota palveluista, kokemusasiantuntijan puheenvuoron tai läheisille suunnatun näkökulman. Yhteisötoiminnoilla tarkoitetaan vapaamuotoisempaa asiakkaille suunnattua toimintaa.

Monitoimijaiset ryhmämuotoiset toiminnot koettiin mielekkäiksi ja tärkeiksi työmuodoiksi, joissa kokemusasiantuntijat jakavat omaa toipumisen kokemustaan. Tätä on tehty esimerkiksi siten, että päihdepoliklinikan työntekijä on haastatellut kokemusasiantuntijaa tilanteessa, jossa muilla ryhmäläisillä on ollut mahdollisuus myös osallistua keskusteluun. Työntekijöiden näkemyksen mukaan kokemusasiantuntijoiden mukanaoloa voisi lisätä ryhmätoiminnoissa, hyödyntäen myös ulkopuolisia palveluntuottajia.

Mun mielestä voisi kyllä enemmänkin hyödyntää ja ryhmätoiminta on yksinäinen mikä niinku olisi aivan loistava... Siihenhän tietenkin voi sitten käyttää ulkopuolisiakin [kokemusasiantuntijoita]. (TT)

Ryhmätoimintojen käytänteisiin liittyen nousi esiin myös haasteita, sillä aina työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden näkemykset ryhmien sisällöistä, tavoitteista tai toimintatavoista eivät ole kohdanneet. Toisaalta työntekijä koki kokemusasiantuntijan vaikutuksen ryhmän

dynamiikkaan parhaimmillaan hyvin merkittäväksi tunteita käsiteltäessä. Monitoimijaisiin yhteisöihin liittyvissä asiakkaiden näkemyksissä tunnistettiin kokemusasiantuntijan esiin tuoma toipumisen näkökulma.

Itse sä ohjaat jotain tuommoista ryhmää mut sä et pysty samaistumaan siihen tunteeseen. Se jotenkin muutti sen koko dynamiikan, kun tulikin ihminen ketä tavallaan sanoo, että kyllä hänkin kokee vieläkin häpeä ja syyllisyys... Niin siten jotenkin päästiin ihan eri tasolle siinä. (TT)

Se on jollain tapaa jäykkää se yhteistyö. Me ei ehkä puhuta samaa kieltä ja ehkä kyse siitä, että meillä ei ole semmoista yhteistä aikaa, että me jotenkin saataisiin näitä meidän yhteisiä näkemyksiä ja tavoitteita selkeytettyä. Pikkaiksen tehdään ehkä eri maailmoissa sitä meidän työtä. (TT)

Aina yleensä ne [keskustelujen teemat] niinku pyörii näissä samoissa... pitkälti niinku toipumisessa, niinku eteenpäin menemisessä. Niiden ehkä työkalujen ja kamisessa. (AS)

Yksittäisten asiakkaiden parissa tehtävään kokemusasiantuntijan ja työntekijän väliseen työparityöhön liittyvissä näkemyksissä korostuivat erilaisen asiantuntijuuden merkitykset, eri toimijoiden roolit ja vastuut sekä työparityön tuottamat hyödyt niin asiakkaalle, kuin työyhteisöllekin. Asiakkaat kokivat saaneensa erilaiseen asiantuntijuuteen pohjautuvaa tukea sairaanhoitajan ja kokemusasiantuntijan toimesta. Työparityön ja yksilötyön kuvattiin myös toteutuneen ajoittain rinnakkain ja ne asiakkaat, joilla ei ollut kokemusta työparityöstä, suhtautuivat siihen positiivisesti.

Mun mielestä ne niinku yhdistää toisiaan tosi hyvin...varsinkin silloin, jos tiimityöskentely sujuu, se on mitä parasta palvelua. (AS)

Mehän pystyttiin jo juttelemaan aiemmin, kun ne kävi sairaanhoitajan kanssa täällä, mutta sitten se oikeastaan niinku aukesi se tilanne kun me jäätiin kahdestaan, kun se kertoo oman tarinan mulle... sehän on niinku sairaanhoitajan näkökulmasta ja sitten taas niinku kokemusasiantuntijalla on se oma. (AS)

Voisi kokeilla aina, joo miksi ei. Hoitaja tietää minun elämästä vähän eri puolia ja faktoja kuin [kokemusasiantuntija] tietää. (AS)

Työntekijä koki kokemusasiantuntijan ihanteellisena työparina itselleen yhtäältä erilaisten asiantuntijuuksien ja toisaalta resurssien näkökulmasta. Työntekijän näkemyksen mukaan työparityöllä voidaan vahvistaa myös palveluiden uskottavuutta ja joustavan pari- ja yksilötyön vaihtelun koettiin hyödyttävän asiakasta sekä vapauttavan resursseja.

Täydennetään sitä niinku toistemme työskentelyä. Ammatillisena voin tietyllä lailla niitä ihan esimerkiksi faktoja, vaikka jotain tieteellisiä faktoja ottaa esiin asiakkaalle... jos vaikka pidempiaikainen asiakkuus siitä muokkautuisi, niin siinä siten joustavasti tavattaisiin yhdessä. (TT)

Työntekijät pohtivat asiakastilanteita, joihin olivat kokemusasiantuntijan kutsuneet työpariksi tai joissa työparityöstä olisi hyötyä. Työntekijät kokivat, että kokemusasiantuntijan mukanaolo tukee asiakkaan motivointia tilanteessa, jossa asiakas on harkintavaiheessa ja pohtii

esimerkiksi hoidon aloittamista tai palveluihin hakeutumista. Kokemusasiantuntijan rooli nähtiin tärkeänä sellaisessa tilanteessa, jossa työntekijä on kokenut, että kokemustiedon puuttuessa hän ei ole pystynyt auttamaan asiakasta.

Aineiston perusteella monitoimijaiset käytänteet ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen eri yksiköissä vaihtelevat yksikkö- ja työntekijäkohtaisesti. Eräs työntekijä tunnisti tarpeen ottaa aktiivisemmin kokemusasiantuntijoita mukaan asiakastyöhön ja toisella työntekijällä työparityö kokemusasiantuntijan kanssa oli kiinteämpi osa omaa työorientaatiota. Kokemusasiantuntijoiden näkemysten perusteella ajattelutavoissa oli eroja sen suhteen, voivatko asiakkuudet olla jaettuja työntekijän ja kokemusasiantuntijan kesken.

Nää kaikki työntekijät on tosi avoimia ja se mikä on ehkä itselle yllätys, niin tavallaan kukaan ei ajattele että se on mun asiakas vaan niinku ajatellaan sen asiakkaan parasta ja niinku ollaan valmiita ohjaamaan [muihin palveluihin tai toiselle työntekijälle]. (KA)

Työntekijää ei voi pakottaa meidän kanssa tekemään yhteistyötä, mutta se mahdollistaminen niin se on niin paljon siitä työntekijän asenteestakin. Jotkut piti täysin tasa-arvoisena, mutta kyllä me vähän renkiä ollaan ainakin joidenkin kohdalla, että silloinhan se ei toimi mahdollisimman hyvin. (KA)

Kokemusasiantuntijoiden mukaan vaihtelevat yksiköiden toimintatavat ja rakenteet sekä tukivat, että haastoivat kokemusasiantuntijatoimintaa monitoimijaisissa yhteisöissä.

On ollut ihan niinku yksi työntekijöistä sitten siinä, ettei ole ollut semmoista, että sä oot vaan joku kokemusasiantuntija, vaan ihan otettu kyllä joka paikkaan lämpimästi vastaan ja on saanut niinku olla oma itsensä siinä. Mä oon kokenut sen helppona ja hyvänä... Ei ole semmoinen olo, että on koristeena siellä. Kyllä mä oon kokenut että hyvin niinku tasavertaisesti siinä on toimittu. (KA)

Kaksi paikkaa, jotka ihan samaa asiakaskuntaa...tavallaan se vastaanotto oli täysin erilainen. (KA)

Roolit työparityössä koettiin kokemusasiantuntijoiden näkemysten mukaan pääosin muotoutuvan siten, että päävastuu asiakasprosessista ja tapaamisen sisällöstä sekä sen ohjaamisesta on työntekijällä ja kokemusasiantuntijalla on tätä tukeva rooli madaltaen asiakkaan kynnystä lähteä työskentelyyn mukaan. Työntekijät näkivät kokemusasiantuntijoilla olevan eräänlainen sovittelijan tai sillanrakentajan rooli asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Molemmilla nähtiin olevan omat tehtävänsä työpariuksissa.

Tavallaan itse oon siinä ehkä enemmänkin sparraamassa ja nimenomaan madaltamassa sitä kynnystä ja tukemassa sitä asiakasta, jotta se saa ulos niitä asioita. (KA)

Mä jotenkin ajattelen silleen, että se kokemusasiantuntija on kaikista haastavimmassa asemassa, kun se on niinku tavallaan työntekijän ja asiakkaan sovittelija. (TT)

Monitoimijaisessa työparityössä ja ryhmätoiminnoissa oli aineistosta havaittavissa yhteistä tiedon muodostusta sekä dialogista vuorovaikutusta asiakkaiden, työntekijöiden ja kokemusasiantuntijoiden kesken. Erilaiset siirtymä- tai muutosvaiheet asiakkaan hoitoon tai sen aloittamiseen liittyen koettiin tilanteiksi, joissa ammatillista ja kokemukseen perustuvaa asiantuntijuutta hyödyntämällä pystyttiin muodostamaan uutta tietoa asiakkaan päätöksenteon tueksi. Tällaisia tilanteita olivat esimerkiksi asiakkuuden aloitusvaihe ja palveluihin kiinnittyminen, lääkehoidon haasteet kuten oheiskäyttö korvaushoidon aikana ja päihdevieroitushoitoon tai laitoskuntoutukseen hakeutuminen. Työntekijät ja kokemusasiantuntijat toivat esiin, että asiakkailla voi olla negatiivisia asenteita, jotka estävät hoitoon pääsyn tai sen toteutumisen ja tällaisessa tilanteessa kokemusasiantuntija pystyy omasta kokemuksestaan käsin tuomaan esiin myös toisenlaisia, positiivisia kokemuksia ja siten tukea asiakkaan motivaatiota.

Näitä ikäviä keskusteluja, että se hoitopaikka on ihan paska ja katkolle en mene ikinä, niin sit [kokemusasiantuntija] kertoo niinku positiivisen kokemuksen siitä. (TT)

Jos potilaalla on paljon vaikka oheiskäyttöä, niin sitten niinku luopumiseen, että mitkä on niitä hyviä kokemuksen kautta opittuja. (TT)

Onhan silläkin [kokemusasiantuntijalla] koulutus, se oma kokemus...sitten taas sairaanhoitaja se näkee sen niinku lääketieteelliseltä puolelta, että mikä sulle ihan oikeasti on vaarallista ja mikä sulle on terveellistä...ne on aika tiukkoja ollut ainakin mulla. (AS)

Hän [kokemusasiantuntija] on suositellut mulle AA:ta, että se olisi hyvä ratkaisu mulle...ja nyt mä ajattelin vois mennä nyt kun pieni saavutus, siis muuttaman kuukauden ilman alkoholia. (AS)

Tarkastelimme vuorovaikutusta sekä asiakastyön, että työyhteisön näkökulmista. Vuorovaikutuksen toimivuuteen vaikutti luottamus ja avoimuus sekä yhteinen ymmärrys rooleista ja odotuksista eri toimijoita kohtaan. Useat työntekijät toivat esiin vuorovaikutuksen ja yhteistyön olevan toimivaa, mutta haasteitakin oli havaittu. Ne liittyivät tilanteisiin, joissa asiakasyhteisössä käytävää keskustelua oli pitänyt rajata työntekijän toimesta tai työparityössä työntekijän ja kokemusasiantuntijan näkemykset olivat eriäviä sen suhteen, mihin asiakastapaamisella käytävää keskustelua viedään. Toimivaa vuorovaikutusta oli pystytty tukemaan avoimella asioiden käsittelyllä. Vuorovaikutuksen rakentumiseen koettiin vaikuttavan toimijoiden persoonat ja työkokemus sekä yhteinen historia eli se, kuinka pitkään yhdessä oli työskennelty.

Sitten taas niinku huonoja, että se ei toimi ollenkaan...ja ehkä jotain vaikka tämmöisiä niinku kilpaa puhumisjuttuja ja että sitten siinä työparina se kokemusasiantuntija ei niinku osaa ottaa sitä koppia. (TT)

Koska kuitenkin nää asiat on niinku käyty läpi, että ei ainakaan sitten nää ketkä meillä on niin ei ole niinku ongelmaa. (TT)

Täytyy sanoa että se on hyvin mutkatonta...tää yhteistyö ja semmoista niinku luottamuksellista että ei mitään ongelmia. (TT)

Työntekijöiden mukaan kokemusasiantuntijoista välittyi toiveikkuus ja optimismi. Työntekijä toi esiin saaneensa asiakkailta palautetta siitä, että kokemusasiantuntijan kanssa on helppoa ja luontevaa keskustella ja hän pohti myös ammatillisten menetelmien vaikutusta vuorovaikutukseen asiakastyössä.

Aika moni on tuonut esille, että jollain tapaa ollut helpompaa keskustella ja se on ollut semmoista niinku luontevampaa... kun sitten puhutaan jostain ihan kliinikkatyöntekijästä, joka voi olla hyvinkin jämpä näiden kysymysten suhteen. (TT)

7.2 Kokemusasiantuntijuuden merkitykset

Aineistostamme oli löydettävissä kokemusasiantuntijuudelle annettuja merkityksiä kolmella tasolla: yksilö-, yhteisö- ja palvelutasoilla. Palvelujen tason merkitykset liittyivät siihen, miten kokemusasiantuntijatoiminta ja kokemukseen perustuva osaaminen täydentävät muita palveluja. Yhteisötason merkityksiä tarkasteltiin sekä työyhteisön, että hoitoyhteisön näkökulmista ja yksilötason merkityksiä nousi esiin kunkin haastatellun ryhmän, eli asiakkaiden, kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden näkemyksissä.

Asiakkaiden näkemyksissä korostui vertaisuuden merkitys toipumisen eri vaiheissa. Merkityksellistä asiakkaille oli se, että kokemusasiantuntijat omalla esimerkillään ja kokemustensa jakamisen kautta herättävät toiveikkuutta ja motivoivat muutokseen. Työntekijät toivat esiin kokemustiedon merkityksen ammatillista asiantuntijuutta täydentävänä elementtinä.

Pystyy samaistumaan niihin asioihin ja näkee sen niinku tiedätkö sen kanssa ilolla, että hekin on päässyt niinku elämässä eteenpäin. (AS)

Ihan tosi tärkeä, niin on tärkeä varmaan siinä just, että päihdeongelman kanssa taisteleva ihminen, niin hänellä on sitten mahdollisuus tavata semmoista ihmistä, joka oikeasti tietää mistä puhuu. (TT)

Kokemusasiantuntijat edustavat asiakasta tätä tukien ja luottamusta työntekijöihin ja palveluihin rakentaen. Aineistomme perusteella osalle asiakkaista on helpompaa puhua asioistaan kokemusasiantuntijalle, kuin työntekijälle, jolla ei ole omakohtaista kokemusta päihdeongelmasta. Kokemusasiantuntijat kuvasivat monia tilanteita, joissa työntekijä ei ollut aikaisemmin kuullut asioita, joita asiakas kertoi kokemusasiantuntijan läsnä ollessa. Arvostava kohtaaminen on asiakastilanteissa tärkeää ja arvostava kohtaaminen voi muuttaa ihmisen elämänsuunnan.

Että se voi olla noinkin pienestä kiinni, että saat yhden kohtelun silleen, että sua ei pidetä pelkkänä nistinä, niin se voi muuttaa kaiken. (KA)

Työntekijöiden näkemysten perusteella kokemusasiantuntijoiden merkitys on suuri, koska asiakkaille voidaan tarjota erityinen työntekijä päihteitä käyttävälle asiakasryhmälle. Työntekijät nostivat esiin myös kokemusasiantuntijoiden tärkeyden mahdollistaen tasa-arvoisen ja

valta-asetelmista vapaan kohtaamisen asiakastyössä. Asiakkaan tarpeista lähtevän kokemusasiantuntijatoiminnan joustavuus ja esimerkiksi mahdollisuus liikkuvaan työhön sekä palveluihin saattamiseen koettiin merkityksellisenä. Koska kaikilla työntekijöillä ei ole mahdollisuutta jalkautuvaan työotteeseen, on kokemusasiantuntijan tuella pystytty tukemaan asiakasta haakeutumaan tai sitoutumaan palveluihin jalkautumalla ja asiakkaan rinnalla kulkien.

Mietin useitakin omia asiakkaita, jotka ei niinku millään... ja sitten joku on päässyt sen kynnyksen yli saanut sitten jonkun muun niinku saatille, niin onkin sitoutunut niihin. (TT)

Aineiston perusteella yksilötason merkityksiä tulee myös tarkastella kokemusasiantuntijan näkökulmasta. Onnistumiset asiakastyössä ja tapaamisissa sekä palauteen saaminen tukevat kokemusasiantuntijan työssä jaksamista ja hänen omaa toipumistaan.

No joo, siinä on aika monta ihmistä käynyt nyt kumminkin tänä aikana ja jos silleen sanoisi, että joku henkilö tuli monta kertaa juttelemaan aina kuitenkin uudestaan. Kyllä siinä nyt joku sitten on mennyt oikeinkin. Antaa kivan tunteen, kun haluaa uudelleenkin tulla eikä vaan niinku kohteliaisuuttaan. Palaute tuolta asiakkailta on ihan hyvä ja sehän antaa voimaa aina lisää. (KA)

Työntekijät pohtivat tarvetta olevan eritaustaisille kokemusasiantuntijoille ja esiin nostettiin joillain kokemusasiantuntijoilla ajan myötä muuttuva motivaatio ja kiinnostus erilaisia työtehtäviä kohtaan. Työntekijät pohtivat ilmiötä, jossa ajan kuluessa kokemusasiantuntijat eivät välttämättä ole niin innokkaita kertomaan omaa tarinaa. Heidän kokemuksensa perusteella kokemusasiantuntijoilla ajan saatossa nousee tietynlainen ammattimaisuus enemmän esille, kun taas kokemusasiantuntijana toimimisen alkuvaiheessa mielellään kerrotaan omaa tarinaa ja jaetaan toipumisen kokemuksia. Kokemusasiantuntijana toimiminen voi olla yksi vaihe ihmisen elämässä, toisille se voi olla myös pitkäaikainen pysyvä työ.

Mutta toki heidänkin sitten täytyy varmaan edetä jossain vaiheessa. (TT)

Kokemusasiantuntijuus voi olla joillekin semmoinen välivaihe vaan elämässä niinku toipumisen polulla tai että se ei välttämättä ole kovin monelle ainakaan niinku semmoinen loppuelämän ammatti. (TT)

Kokemusasiantuntijatoiminta näyttäytyi työyhteisöille merkityksellisenä yhtäältä substanssin, eli osaamisen näkökulmasta ja toisaalta toivoa luovana toimintana. Kokemusasiantuntijoiden koettiin tuovan omalla kokemustiedollaan lisää osaamista yhteisöön ja entisten päihteiden käyttäjien, jotka ovat kouluttautuneet kokemusasiantuntijoiksi ja heidän selviytymistarinoiden näkeminen voimaannutti myös työntekijöitä.

Sitten tämmöisiä kokemusasiantuntijoita, on joku pitkään jo vuosiakin ollut kiviillä ja elänyt kohtalaisen hyvää elämää päihteettömänä, se antaa niinku toivoa, että myöskin meidän työllä, meidän ponnistuksilla täällä työntekijöinä, siitä on apua ja se saattaa tuottaa tuloksia. (TT)

Työntekijät kertoivat, että kokemusasiantuntija on tukenut työntekijän työtä ja omalla panoksellaan vienyt asiakasprosesseja eteenpäin. Eri kokemusten ja kokemusasiantuntijoiden tarinoiden kuuleminen avartaa työntekijöiden näkemystä.

Työntekijänä niin sehän helpotti mun työtä koska sehän toi sen esiin mitä mä olin ehkä yrittänyt vaikka mitä kautta väännellä niille. Niin se vaan pamautti sen siihen ja se niinku vei eteenpäin. (TT)

Kokemusasiantuntijoiden mukaan heidän työskentelynsä on koettu työyhteisöissä hyödylliseksi ja kokemusasiantuntijat tuovat asiakastapaamiseen mukaan aina asiakaslähtöisyyden. Myös kokemusasiantuntijat nostivat esiin toiveikkuuden vahvistamisen asiakkaille, sillä he esimerkiksi osoittavat, että päihdeongelmasta voi toipua. Vaikka aineistomme ei sisältänyt läheisten haastatteluja, myös perheyhteisöjen näkökulma nousi esiin. Työntekijöiden mukaan päihdeongelmaisten läheiset olivat kokeneet yhteistyön kokemusasiantuntijan kanssa avartaneen heidän näkökulmiaan.

Kokemusasiantuntija tuo asioihin asiakaslähtöisyyden, tavallaan sen kulman mikä välttämättä sille ammattilaiselle avaudu. Ei se siellä koulussa aukea samalla tavalla. Jos ei siellä ole rypenyt siellä pusikossa, niin se on vaikea ymmärtää mitä se rypeminen siellä on. (KA)

Yhteisönnäkökulma niin se on toivon näkökulma ja sitten se on toipumispääoman, miten se karttuu ja miten haetaan sitä mistä saa apuja ja mitkä on tavallaan ne tiet mitä kulkea, mitä on itse käynyt, että kyllä mä näen että se on niinku just se toivo, kun ihmiset on niin toivottomassa tilanteessa, ettei tää onnistu. (TT)

Monikin mun läheisasiakas on sitten sanonut, että se oli mielenkiintoista kuulla...että hän [kokemusasiantuntija] on tuonut esiin semmoista näkökulmaa, joka on ollut yllättävää ja avartavaa niinku läheisille. (TT)

Työntekijät kuvaavat, että ryhmissä kokemusasiantuntijan tehtävänä on ryhmähengen luominen ja sen ylläpitäminen. Ryhmämuotoisissa toiminnoissa asiakkaat ovat puhuneet asioista, joista eivät ole aikaisemmin puhuneet. Työntekijät ovat antaneet kokemusasiantuntijoille palautetta, että on hyvä, että he ovat käytettävissä.

Hän [asiakas] kertoo jotain niin avointa, mitä hän ei ole kellekkään lääkärille tai kellekkään pystynyt puhumaan, niin ne on niitä semmosia hihglighteja mitkä mä koen, että on tän työn kiitoksia. (KA)

Kokemusasiantuntija täydentää päihde- ja mielenterveystyötä niin yksilö, yhteisö ja palvelujen tasolla. Työntekijät kokevat, että kokemusasiantuntija on tärkeä lisä VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa.

[kokemusasiantuntija on] Tosi tärkeä lisä ja just se semmoinen toivoa luova elementti, että on ihmisiä, jotka on päässeet eteenpäin niin minäkin varmaan pystyn. Saman se tuo itseasiassa meille työntekijöillekin niin ku. Niin, että mekin nähdään se toivo. (TT)

Kyllä kokemusasiantuntijuus täytyisi tunnustaa sillä tavalla, että se on tosi tärkeä osa sitä, että enemmän pitäisi nähdä se arvo niinku päihdepalveluissa. Mun mielestä se on vähän ehkä aliarvostettua, että ei nähdä, kun ihmisillä on kuitenkin se tieto. (TT)

Työntekijät kertoivat, että kokemusasiantuntijan puheenvuorot ovat olleet suosittuja ja ne kiinnostavat asiakkaita. Työntekijät kokevat erityisen hyödyllisenä kokemusasiantuntijan puheenvuorot toipumisen alkuvaiheessa, kun asiakas on harkintavaiheessa. Työntekijät toivoivat, että kokemusasiantuntija saa lisää jalansijaa päihdepalveluissa, koska toiminnasta on tullut paljon hyvää palautetta. Kokemusasiantuntijan merkitys ja rooli sillanrakentajana on suuri luottamuksen rakentamisessa palveluita ja työntekijöitä kohtaan. Kokemusasiantuntijat kokivat, että pääsääntöisesti heidän osaamisensa tunnustetaan hyvin organisaatiossa ja työntekijät osaavat hyödyntää heidän osaamistaan oikeinlaisissa vaiheissa palveluissa.

Ja kuten sanottu, ihmiset ketkä tulee infoon, niin on sitten usein siinä joko kielto tai harkintavaiheessa, eli hyvin niinku alkuvaiheessa, niin siinä se [kokemusasiantuntija] niinku jotenkin on semmoinen valttikortti. (TT)

Palvelu [kokemusasiantuntijan] on niinku haluttua, niin sehän toimii oikein hyvin. (TT)

Kokemusasiantuntijatoiminnalla koettiin olevan merkittävä rooli asiakkaiden kiinnittämisessä palveluihin. Haastateltavat uskoivat, että jos kokemusasiantuntijoita olisi enemmän käytettävissä palveluissa, pystyttäisiin ihmisiä paremmin tukemaan toipumisessa ja nopeammin kiinnittämään heitä asiakkuuksiin ja niiden aloituksiin. Työntekijät nostivat myös esiin, että asiakkaille on ollut merkityksellistä se, että ymmärretään kyseessä olevan sairaus, josta on oma-kohtaisia kokemuksia muillakin. Niiden kokemusten jakaminen koettiin hyödyllisenä palveluissa. Kokemusasiantuntija nähdään etuna asiakastilanteissa, joissa asiakkaan suhtautuminen on negatiivista ammattilaista tai palvelua kohtaan.

No ihan hirveän tärkeänä semmoisena niinku markkinoijana. Esimerkiksi kun valtaosalla niinku meidänkin asiakkaista on hyvin negatiivisia kokemuksia sote-palveluista ja ammattilaisista, niin toimivat ikään kuin siinä niinku linkkinä ja sitten myyvät meidän palvelua ja jotenkin vahvasti siinä roolissa, että kääntää sitä negatiivista toiseen suuntaan. (TT)

7.3 Kokemusosaaminen

Kokemusosaamista tarkastelemme koulutuksen, kokemusasiantuntijan oman toipumisen kokemuksen ja asiakkaaseen samaistumisen näkökulmista. Haastateltavista kokemusasiantuntijat ja työntekijät pohtivat Suomessa järjestettävien kokemusasiantuntijakoulutusten tasoa. Koulutuksille ei ole määritetty yhtenäisiä sisältöjä ja haastateltavien kokemukset koulutuksista erosivat paljon toisistaan. Eroavaisuuksia koettiin olevan sekä koulutusten sisällöissä, että niiden kestoissa ja näin ollen koulutusten ei koettu olevan tasalaatuisia keskenään.

Tosi paljon järjestää Suomessa erinäköiset tahot kokemusasiantuntijakoulutuksia ja nehän eroaa aika paljon sitten kuka sen koulutuksen järjestää. (KA)

Kokemusasiantuntijoille järjestetään lisäkoulutusta erilaisista teemoista, jotka voivat liittyä muun muassa työyhteisössä työskentelyyn tai päihde- ja mielenterveysteemoihin. Kokemusasiantuntija koki, että tällaiset lisäkoulutukset tukevat työtä ja työssäjaksamista myös siitä näkökulmasta, että koulutuksissa voi tavata muita kokemusasiantuntijoita ja vaihtaa kokemuksia työskentelystä omien vertaisten kanssa yleisellä tasolla salassapitovelvollisuudet huomioiden.

Tietenkään ei pystytä jakamaan salassapito asioita, mutta että tunnelmia ja fiiliksiä pystyy purkamaan. (KA)

Kokemusasiantuntijatyössä esiin nousevien ja käsiteltävien asioiden rajaaminen oli aihe, joka pohditutti kokemusasiantuntijoita. Osa kokemusasiantuntijoista koki haastavaksi aiheiden rajaamisen asiakastilanteissa ilman ammattilaista. Tällaisia aiheita voivat olla esimerkiksi päihteidenkäyttöä ihannoiva tai romantisoiva puhe, johon kokemusasiantuntija ei voi yhtyä. Kaikki kokemusasiantuntijat korostivat, että kaipaavat rehellistä palautetta työstään ammattilaisilta ja muilta toimijoilta.

Enhän mä voi lähteä semmoista tekemään mun elämässä muutenkaan, kun se on vaarallista. Ja sitten kun se sanotaan rehellisesti ja suoraan, niin se on semmoinen asia, mihin sit osaa kiinnittää huomiota seuraavalla kerralla paremmin. (KA)

Että se on niinku myöskin rehellistä. Se vastaus, se on tosi tärkeää, että sen rehellisen palautteen saa. (KA)

Haastateltavat nostivat esille kokemusasiantuntijan oman toipumisen kokemuksen ja sen työstämisen merkityksen. Sekä kokemusasiantuntijat, että työntekijät olivat havainneet, että kokemusasiantuntijoina toimii ihmisiä, joilla oma toipuminen on vielä alkuvaiheessa ja tämä koettiin vaikuttavan heikentävästi tehtävässä tarvittaviin tietoihin, taitoihin sekä kokemusosaamiseen. Aineistomme perusteella kokemusasiantuntijoiden oman tarinan läpikäyminen ja riittävän pitkälle edennyt oma toipuminen ovat tärkeitä tekijöitä kokemusasiantuntijana toimimisen onnistumisessa. Suhteessa omaan toipumiseen liian varhaisella kokemusasiantuntijana toimimisella nähtiin olevan riskinä kokemusasiantuntijan oman työn kuormituksen kasvu, kuntoutumisprosessin vaarantuminen tai palaaminen päihteidenkäyttöön.

Nyt on alkanut semmoisia nuoria, joilla on aika lyhyt raittius vielä, niin tulee mentoroitavana mukana sinne parina kuuntelee, kun se käy niille työntekijöille...Sitten jos kokee, että tää olisi hyvä juttu, niin kyllä se varmaan se koulutus olisi hyvä käydä, että kävisi sen tarinansa läpi, ettei liian aikaisin lähtisi tekemään tätä työtä, niin se voi lyödä korville silleen, että menee kentälle takaisin. (KA)

Työntekijät kuvasivat, että oleellista on kokemusasiantuntijan riittävän pitkällä oleva kuntoutuminen. Työntekijät toivat esiin nähneensä toisaalta sen, kun kokemusasiantuntijan kuntoutuminen on edennyt pitkälle ja sen myötä ymmärrys omasta toipumisprosessista lisääntynyt ja toisaalta joidenkin kokemusasiantuntijoiden koettiin lähteneen liian aikaisin koulutukseen, ilman omaa toipumisen kokemusta.

Jos kokemusasiantuntija niinku tulee suht lyhyellä päihdeettämyys taustalla ja vaikka suoraan sieltä koulun penkiltä sieltä omasta koulutuksesta, niin kyllähän siinä kestää, niinku se, että se [roolit] muokkautuu sitten. Ja aina ehkä ei sitten onnistukkaan. (TT)

Oleellista on se, että kuinka kauan siihen on väliä siihen omaan käyttöön. Että se, että sä tulet niin ku kadulta ja meet suoraan koulutukseen ja alat... niin se ei välttämättä toimi. (TT)

Kokemusasiantuntijan oma tausta ja työkokemus vaikuttavat siihen, miten roolit muokkautuvat eri työyhteisöissä. Aineiston perusteella koulutuksen myötä ja ajan kuluessa sekä yhteisen työhistorian karttuessa kokemusasiantuntijan rooli ja toiminta työyhteisössä muokkautuvat tarkoituksenmukaisiksi. Aineiston perusteella yksikkökohtaisia eroja oli paljon ja kokemusasiantuntijan roolit olivat vaihtelevia niin kokemusasiantuntijan osaamisen, kuin kiinnostuksen mukaan. Työntekijät kokivat haasteita ilmenneen tilanteissa, joissa kokemusasiantuntija ei luota ammattihenkilöihin.

Ne muokkautuu ja toisten kanssa ne lähtee niinku sitten hyvin menee ja toisten kanssa ei ehkä...että vähän mistä taustoista sitten ja millä työkokemuksella se kokemusasiantuntija tulee niin jotenkin mä näen sen ison niinku vaikutuksen. (TT)

Erilaisia kokemuksia hoidosta, päihdepoliklinikoista sekä laitospääntoutuksesta ja omasta toipumisesta omaavat kokemusasiantuntijat pystyvät kertomaan konkreettisesti millaista apua ovat itse saaneet ja miltä se on tuntunut. Tällaiset kokemukset näyttäytyivät arvokkaana lisänä myös työntekijöille ja he kokivat sen olevan suuri hyöty ja apu myös heidän työssään.

Oikeanlainen kokemusosaaminen suhteessa asiakkaiden tarpeisiin, sekä näiden vastaavuuden merkitys nousi esiin työntekijöiden pohdinnoissa. Työntekijät kokivat tärkeäksi, että he voisivat osallistua kokemusasiantuntijoiden rekrytointiin, jotta voitaisiin varmistua toisaalta siitä, että tehtävä vastaisi kokemusasiantuntijan toiveita ja toisaalta siitä, että kokemusosaaminen kohdentuisi tarkoituksenmukaisesti eri yksiköiden asiakkaiden tarpeisiin. Aineiston perusteella haasteita oli esiintynyt, kun yksikön perustehtävä ja asiakaskunta oli ollut vierasta kokemusasiantuntijalle, eikä näin ollen ollut vastannut hänen kokemusosaamistaan. Koska VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluiden asiakkaat muodostavat hyvin heterogeenisen joukon, tulisi työntekijöiden mukaan myös kokemusosaaminen kohdentaa vastaamaan asiakastarvetta.

Haastatellut asiakkaat kokivat, että on luontevampaa keskustella päihdeidenkäytöstä ja päihdeongelmiin liittyvistä ilmiöistä ja oireista sellaisen ihmisen kanssa, jolla on omakohtainen kokemus samoista asioista. Asiakkaat kokivat myös, että tulevaisuudessa toipumisessa on odotettavissa yhtäläisyyksiä, joita kokemusasiantuntija voi auttaa ennakoimaan. Kokemusasiantuntijan ja asiakkaan suhteellisen samanlaiset taustat kuten päihdetausta ja ikä tukevat yhteistyön ja vuorovaikutuksen rakentumista.

Ensimmäinen tunne oli, että mä en ole yksin tässä maailmassa, että tää [kokemusasiantuntija] tässä on samanlainen ihminen kellä on samanlainen hätä ollut. (AS)

Kokemusten jakaminen antaa asiakkaille voimaa ja motivoi muutokseen. Kokemusasiantuntijan oman tarinansa jakaminen auttaa asiakasta samaistumaan kokemusasiantuntijaan, ja asiakkaat kokivat kokemusasiantuntijan helposti lähestyttäväksi.

Kun kokemusasiantuntija kertoo sen oman tarinan, kyllä se kannustaa. Niin tota jos toikin onnistuu niin miksi mä en onnistuisi? Mun mielestä siitä on ihan kyllä hitonmoinen hyöty, niin kun antaa niin ku sitä suuntaa. (AS)

Mä kuuntelin niitä tarinoita, se [kokemusasiantuntija] halusi avaa niinku että mitä hän on tehnyt. Ja sitten oli helppo avautuu omastakin. (AS)

Työntekijät kokivat, että joidenkin asiakkaiden on helpompi aloittaa keskustelu kokemusasiantuntijan, kuin työntekijöiden kanssa. Ryhmämuotoisissa toiminnoissa työntekijä oli huomannut, että asiakkaat ottavat helpommin kontaktia kokemusasiantuntijaan. Työntekijät pohtivat kokemusasiantuntijan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen olevan merkittävää luottamuksen syntymisessä. Kokemusasiantuntijalla nähtiin myös olevan tarvittaessa sovitteleva rooli asiakkaan ja työntekijän välisissä ongelmatilanteissa.

Kokemusasiantuntijan kertoessa asiakkaille omista kokemuksista ja siitä, mitkä asiat ovat häntä itseään auttaneet toipumisessa koettiin voimaannuttavana asiakkaalle. Asiakkaat kokivat arvokkaana sen, että kokemusasiantuntija on käynyt samanlaisen prosessin läpi ja näin olen voi tarjota erilaisia vaihtoehtoja, joilla asiakas voi päästä eteenpäin omassa tilanteessaan.

Asiakas oli retkahtanut niin tavallaan niinku apua kokemuksen kautta siihen, että miten siitä eteenpäin. Mitkä tunteet käydään missäkin vaiheessa ja mikä on hyvä keino niinku mennä ylöspäin siitä tilanteesta. (TT)

7.4 Osallisuuden kokemukset

Osallisuuden kokemuksia tarkastelemme kolmesta näkökulmasta: osallisuus omaan hoitoon, osallisuus palveluiden järjestämiseen ja osallisuus palvelujen kehittämiseen. Omaan hoitoon liittyvissä osallisuuden kokemuksissa korostui asiakasnäkökulma. Asiakkaat toivat esiin saaneensa kokemusasiantuntijan palvelusta hyötyä päihteettömyytensä sekä hoitoonohjauksen tueksi. Asiakkaat kokivat pystyvänsä vaikuttamaan palvelun sisältöön ja toteutumiseen ja sen koettiin pääosin vastanneen hyvin asiakkaan tarpeita sekä tukeneen asiakasta ottamaan vastaan myös muita palveluja. Työskentely kokemusasiantuntijan kanssa oli vaikuttanut muutokseen asiakkaiden asenteissa ja ajattelussa palveluihin liittyen. Osa asiakkaista toi esiin palveluihin liittyvien aiempien negatiivisten kokemusten vaikuttaneen laskevasti omaan hoitomotiivaatioonsa.

Se on just se mitä mä halusin. Olen vaikea ihminen, että mä en ole uskonut mihinkään... Mä haluan käydä [kokemusasiantuntijan] luona niin kun saisin mun

päässä kaikki kuntoon. Mä uskon häntä. Ihan kun kaikki olisi mennyt paikalle ja se antaa mulle itsevarmuutta. Nyt mä oon ruvennut tulla kodista ulos, pikkuisen nähdä sitä maailmaa. (AS)

Kaikenlaiset jatkohoidot, katkoryhmät, kaikki mahdolliset keinot mitä on tarjottu. Ei niistä hyötyjä mulla... mutta viimeinen keino oli just kokemusasiantuntija... ja mä sain sieltä hyödyn kun mä kävin ensi kertaa. (AS)

Kokemusasiantuntijoiden osallisuus palveluiden järjestämiseen toteutui eri työmuodoissa kuten yksilötyössä ja ryhmämuotoisissa toiminnoissa. Lisäksi vaihtelevia kokemuksia oli osallisuudesta erilaisiin yksikkökohtaisiin tiimirakenteisiin. Osa työntekijöistä ja kokemusasiantuntijoista toivoi enemmän osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia yksiköiden tiimirakenteisiin.

On ihan luottamuksen arvoinen olo itsellä, kun pääsee joka paikkaan ja että ei kyseenalaistettu mitenkään sitä mun olemista siellä. Se on kyllä aika semmoinen kiva kokemus. Ja sitten, että sai niinku osallistua aivan kaikkeen... En ole päässyt mihinkään VAKEn tiimipalaveriin mukaan, vaan sen kolme tuntia [sovitun toiminnan ajan] siellä. Olisi varmaan ihan hyvä idea ehdottaakin sinne, että miten jos tulisi kokemusasiantuntija mukaan tiimipalaveriin. (KA)

Osallisuus palvelujen kehittämisessä näyttäytyi tärkeänä sekä työntekijöiden, että kokemusasiantuntijoiden näkemyksissä. Kokemusasiantuntijat osallistuivat muun muassa VAKEn puhelin- ja verkkopalveluiden kehittämistyöhön sekä työnkulkujen kehittämiseen hoitoon liittyvissä ongelmatilanteissa. Kokemusasiantuntijat toivat esiin kokemuksensa siitä, että heidän näkemyksiään on kuultu ja he ovat aidosti päässeet vaikuttamaan kehittämistyöhön ja sen tuloksiin. Kokemusasiantuntijoiden kiinnostus kehittämistyötä kohtaan oli vaihtelevaa, ja kaikki eivät kokeneet sitä itselleen mielekkääksi.

Se oli kyllä tosi mielenkiintoinen ja oikeasti vielä muuttuikin ne sivut... että otettiin vielä ihan tosissaan. (KA)

Yritettiin ratkaista tällaisia oikeita esimerkkejä siitä, missä vaiheessa asiakas yleensä turhautuu, jos se turhautuu... Kyllä jotenkin jäi semmoinen fiilis, että tuli kuulluksi ja ennen kaikkea, että tuli ymmärretyksi. (KA)

Moni kokemusasiantuntija on niinku tällaisissa erinäköisissä organisoidussa, just kehittämässä niitä palveluita... Semmoinen puoli mua ei sillä lailla kiinnostaa. (KA)

Myös työntekijät toivat esiin, että kokemusasiantuntijoiden mukana oleminen ja erilaisen tiedon hyödyntäminen johtoryhmä- ja hanketyöskentelyssä on tärkeää esimerkiksi työnkulkujen kehittämisessä.

Hehän oli tuolla johtoryhmissä ja tällaisissa kehityshankkeissa mukana tuomassa sitä omaa näkökulmaa. Se on tosi hyvä. (TT)

7.5 Työn organisointi

Työn organisointia tarkastelemme seuraavista näkökulmista: kokemusasiantuntijan työnkuva ja roolit työyhteisössä, toimintaa ohjaavat rakenteet sekä kokemusasiantuntijatoiminnan saavutavuus ja saavutettavuus. VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa työskentelee vakituksessa työsuhteessa olevan kokemusasiantuntijan lisäksi kokemusasiantuntijoita, joiden palvelu tuotetaan järjestöjen toimesta. Näin ollen kokemusasiantuntijatoiminta järjestetään sekä VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen omana toimintana, että ostopalveluna.

VAKEn vakituksessa työsuhteessa työskentelevän kokemusasiantuntijan työnkuvaan kuuluu eri yksiköissä ryhmämuotoisiin toimintoihin osallistuminen työntekijöiden työparina, yksilöasiakastyö sekä työparityö poliklinikoilla ja kotiin vietävissä palveluissa. Kokemusasiantuntijan työnkuva on joustava, johon hän voi vaikuttaa itse paljon. Kokemusasiantuntija jalkautuu ja liikkuu tarvittaessa asiakkaiden kanssa muihin palveluihin mukaan. Aineiston perusteella kokemusasiantuntijan palvelun on tarkoitus olla suhteellisen lyhytaikaista. Tämä tarkoittaa joi-tain tapaamiskertoja asiakkaan kanssa, jonka jälkeen kokemusasiantuntija ohjaa asiakasta sopiviin palveluihin.

Järjestötoimijoiden kautta työskentelevien kokemusasiantuntijoiden työnkuva oli aineiston perusteella selkeämmin rajattu tiettyihin yksikkökohtaisiin tehtäviin. Työntekijät kuvasivat, että kokemusasiantuntijoiden roolina on oman tarinansa kertominen sekä asiakkaille, että työntekijöille ja toiveikkuuden luominen ja ylläpitäminen. Ostopalveluna tuotettu kokemusasiantuntijatoiminta oli aktiivisemmin mukana yhteiskehittämistehtävissä yhdessä muun henkilöstön kanssa. Asiakastyössä kokemusasiantuntijat toimivat yksilötyössä työntekijöiden rinnalla eri toimipisteissä ja avoimessa ryhmämuotoisessa toiminnassa päihdepoliklinikalla. Työntekijät korostivat näkemyksissään, että kaikissa toiminnoissa kokemusasiantuntijan tulee pysyä toipumisen ja toivon näkökulmissa. Kokemusasiantuntijan tehtäviin eivät kuuluneet rajaamistilanteet asiakastyössä, vaan ne nähtiin olevan työntekijöiden vastuulla.

[kokemusasiantuntijan] Tehtävänä on kertoa sitä omaa tarinaansa ja sitä nimenomaan toipumistaan, ilman mässäilyä ja olla niinku vertaistukena ja tarjota niinku sitä kautta vertaistukea. (TT)

Nyt alkaa loman jälkeen yksilöasiakas, katsotaan sosiaalityöntekijän kanssa ihmiselle, joka oli toivonut kokemusasiantuntijaa vähän niinku rinnalle hetkeksi aikaa ja just asioita hoitamaan, jos ei saa vielä lähdettyä yksin mihinkään. (KA)

Matalan kynnyksen toiminnoissa työntekijät toivoivat, että kokemusasiantuntijoilla olisi suurempi rooli asiakkaiden kiinnittämisessä palveluihin ja he voisivat houkutella asiakkaita jäämään paikalle. Kokemusasiantuntijan tehtävänä nähtiin olevan kontaktin ja luottamuksen luominen asiakkaisiin.

Että, sitä luottamusta, kiinnittämistä palveluihin, positiivisuutta. (TT)

Osa työntekijöistä nosti haastattelussa esiin, että kokemusasiantuntijan työnkuvaa tulisi selvittää. Työntekijät toivoivat selkeyttä siihen, miten monitoimijaisessa työssä eri toimijat työskentelevät. Työntekijät kuvasivat, että työnkuvia tai rooleja ei olla kokemusasiantuntijan kanssa erikseen sovittu tai työstetty ja työntekijät olettivat esihenkilön käyneen kokemusasiantuntijoiden kanssa läpi työnkuvaan ja rooleihin liittyvät asiat. Kokemusasiantuntijat eivät VAKEssa käytä muun henkilöstön kanssa samoja asiakastietojärjestelmiä, jonka koettiin vaikeuttavan tiedonkulkua aiheuttaen ajoittain lisätyötä muun muassa ajanvarauksiin liittyen.

Tiedettäisiin kaikki mitä niin kun kokemusasiantuntija voi tehdä mitä voidaan myös me niinku pyytää tekemään. (TT)

Niin esihenkilö varmaan, mutta meidän rivityöntekijöiden näkökulmasta se on lähtenyt mun mielestä ainakin omasta näkökulmasta tosi luontevasti. Ei silloin tarvinnut hirveästi niitä [kokemusasiantuntijan] rooleja pohtia siinä kohtaan. (TT)

Teamsissa mihin hän [kokemusasiantuntija] ei pääse, niin meillä on semmoinen taulukko mihin me laitetaan hänen [kokemusasiantuntijan] niitä vastaanottoaikoja ylös. (TT)

Mä sitten vähäsen ihmettelen, että miten sitten häneen [kokemusasiantuntijaan] niinku ei päde säännöt mitkä niinku muille. Esimerkiksi mähän en voisi ikinä olla poissa viikkopalaverista. Onko jotenkin, että hänellä on sitten vähän liian löysät nämä hänen toimintaa määrittelevät raamit? (TT)

Salassapitoon liittyvät asiat koettiin epäselvinä ja työntekijöitä mietitytti se, mitä voidaan puhua kokemusasiantuntijoiden kuullen. Työntekijät kokivat tähän vaikuttavan myös kokemusasiantuntijatoiminnan järjestämisen tavat eli se, toimitaanko oman organisaation sisällä vai yhteistyössä ostopalvelujen kanssa. Kokemusasiantuntijat eivät pääsääntöisesti osallistu yksiköiden palavereihin tai asiakastyöhön liittyviin raporttitilanteisiin. Toisaalta sekä kokemusasiantuntijat, että työntekijät toivat esiin, että ajoittainen osallistuminen yksikkö- tai tiimirakenteisiin voisi tukea yhteistyötä ja työn kehittämistä. Vaikka kokemusasiantuntijalla on mahdollisuus tutustua tiedotettaviin asioihin ja kokousmuistioihin, koki osa työntekijöistä kokemusasiantuntijan jäävän hieman syrjään muusta työryhmästä.

Onhan tietysti salassapitovelvollisuus heilläkin [kokemusasiantuntijoilla], mutta jotenkin se on mulle henkilökohtaisesti vähän epäselvää, että missä se raja kulkee. (TT)

Työntekijät pohtivat toiminta-alueen laajuutta ja yksiköiden määrää nostaten esiin kohtuuttoman työmäärän kokemusasiantuntijoiden määrään nähden, johon liittyen työssä jaksaminen ja sen tukeminen koettiin tärkeäksi. Johdolla ja esihenkilöllä nähtiin olevan suuri vaikutus siihen, miten kokemusasiantuntijatoiminta organisoidaan ja kokemusasiantuntijoiden määrän lisäämistä tulisi aineiston perusteella harkita. Kokemusasiantuntijakoulutusten määrään nähden kokemusasiantuntijuutta ei työntekijöiden näkemysten mukaan hyödynnetä riittävästi.

Kyllä mun mielestä esimiehellä niinku pitäisi olla jotenkin hallussa, että miten paljon tämmöistä kokemusasiantuntijaa revitään suuntaan ja toiseen. (TT)

Johdon käsissä olisi myös, että heitä [kokemusasiantuntijoita] olisi vaikka joku tietty määrä, niin se olisi myös niin kuin semmoinen...Heillä olisi vertaistukea toisistaan, ettei kuluteta loppuun niin ku yhtä ainoaa kokemusasiantuntijaa, kenellä ei ole työparia. Onhan meitä niinku työparina, mutta se että niillä olisi oma se missä heillä olisi oma tämmöinen tiimi. Niin kyllä mä näen sen, että se on niinku pitkässä linjassa paljon kestävämpi ratkaisu, kun tommonen yhden henkilön loppuun kuluttaminen. (TT)

Mä koen, että ehkä se ongelma myöskin se, että tää on kasaantunut niinku tää kokemusasiantuntijuus meillä niinku yhden ihmisen hartioille. Tää yksi kokemusasiantuntija hän vetää sitä varmasti ihan parhaalla mahdollisella tavalla mitä hän ikinä pystyy. Mutta se että niin kun onko se oikea reitti, että me jatketaan sillä, että ihminen niinku yhdeksänkymppiseksi asti tekee sillä tavalla kun on aina tehnyt, että kyllä me tarvittaisiin sinne jotain uuttakin. (TT)

Ostopalveluna järjestetyn kokemusasiantuntijatoiminnan kautta työskentelevät kokemusasiantuntijat eivät osallistu yksikkökohtaiseen kehittämistyöhön ja heidän työaikansa on rajattu vain tiettyyn yksikköön ja työtehtävään. Työntekijät kokivat tämän negatiivisena ja toivoivat, että yhteiskehittämiseen resursoitaisiin enemmän aikaa. Aineiston perusteella kokemusasiantuntijoiden tulisi olla kiinteämpi osa työryhmää, jolloin yhteistyö ja työn kehittäminen mahdollistuisi. Työntekijöiden näkemysten mukaan järjestämällä kokemusasiantuntijatoiminta organisaation omana toimintana mahdollistuisi työn kehittäminen liikkuvaksi ja asiakkaiden tarpeita vastaavaksi palveluksi.

Ehkä se ykkösjuttu olisi, että se olisi siinä työryhmässä ja samalla sitä pääsisi niinku kehittämään ja just niitä semmoisia niin ku ideaali yhteistapaamisjuttuja. Musta olisi ihanteellista, että mulla olisi niinku siis työparina nimenomaan se kokemusasiantuntija. (TT)

Se jää niinku aika pinnalliseksi se mitä pystyy siihen osallistumaan, että siinä työvuorossa sitten voidaan kenties jotain niinku semmoista nopeaa ajatuksen vaihtoa, mutta se ei todellakaan ole riittävää. (TT)

Resurssipula sitten täällä meidän näkökulmasta katsottuna, että hän [kokemusasiantuntija] olisi varmaan niinku innokas myöskin siihen, että meillä olisi sitä semmoista yhteistä aikaa. (TT)

Uudistukset niinku pitäisi myöskin välittyä hänelle, koska hän [kokemusasiantuntija] tekee tätä samaa työtä täällä meidän kanssa ja hänen pitäisi pystyä ohjaamaan myöskin meidän asiakkaita, niin jotenkin se ei ole hirveän hyvä, että hän on niinku hän on ehkä vähän liian ulkopuolinen. (TT)

Eri yksiköissä on työvuorojen jälkeen resursoitu yhteistä aikaa, jolloin on mahdollista käydä läpi työvuoron aikaisia tapahtumia ja tunnelmia. Järjestöjen kokemusasiantuntijat eivät näihin osallistu ja työntekijät pohtivat, että myös kokemusasiantuntijoilla tulisi olla mahdollisuus omien kokemustensa purkamiseen työvuoron päätyttyä.

Meillä on aina semmoinen vuoron loputtua semmoinen purku puoli tuntia milloin me voidaan aina käydä läpi sitä vuoroa. Tosin niillä [kokemusasiantuntijoilla] kyllä aina monesti loppuu se työaika just, kun se meidän purku alkaa. Se on vähän huono. (TT)

Että, tuollakin [yksikkö] tuntuu, että niillä on kauhea kiire aina. Tuolla kun se ryhmä loppuu, niin saman tien niillä [työntekijöillä] on tulossa joku asiakas siihen. (KA)

Kokemusasiantuntijoilla kokemukset työnohjauksesta olivat vaihtelevia. Osa oli osallistunut työnohjaukseen, osalla ei työnohjausta ollut koskaan ollut. Osalla kokemusasiantuntijoista oli kokemuksia työtehtävän tai- vuoron jälkeisistä purkukeskusteluista, joissa oli käyty läpi tilanteen herättämiä ajatuksia ja tunteita. Heidän kokemuksensa mukaan palautetta ja tukea on ollut saatavilla työyhteisöltä tarvittaessa, mikä koettiin hyvänä. Kokemusasiantuntijoita oli myös kannustettu puhumaan työtehtäviin tai työn kuormitukseen liittyvistä asioista avoimesti henkilökunnan kanssa. Työntekijät toivoivat, että kokemusasiantuntijoilla olisi säännöllinen työnohjaus ja kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointi sekä työssä jaksaminen nousi esiin monen työntekijän haastatteluissa.

Sitten mitä kokemusasiantuntija mun mielestä myöskin tarvitsisi olisi työnohjaus. Itse näen työnohjauksen hyvin tärkeänä, niin omaa työtäni tukevana tämmöisenä palveluna ja kokemusasiantuntijan pitäisi ehdottomasti osallistua. (TT)

Tehtävän jälkeen on purku ammattilaisten kanssa, siinä käydään sitten heti kaikki läpi ettei kenellekään jää hampaan koloon mitään. (KA)

Jos on tarpeen, että nyt pääsee tavallaan vähän aukoon, koska kyllähän siellä joskus saattaa olla asioita, jotka sitten tosissaan raapaisee jotain pintaa mikä on ollut aika koskemattomana. (KA)

Kaikkien haastateltavien ryhmien pohdinnoissa nousi esille tarve lisätä kokemusasiantuntijoita, jotta palvelu olisi saatavilla paremmin, jopa päivittäin eri yksiköiden toiminnassa. Yhteisiä puheenvuoroja käytettiin myös siitä, että yksittäinen kokemusasiantuntija ei voi vastata kaikkiin asiakastarpeisiin, vaan pitäisi olla eri taustaisia, eri ikäisiä, eri sukupuolisia ja eri päihdekäyttöhistorian omaavia kokemusasiantuntijoita. Työntekijät kokivat joutuvansa miettimään kokemusasiantuntijan sopivuutta asiakkaalleen ja sitä, vastaako kokemusasiantuntijan taustat asiakastarvetta.

Joudun myöskin kovasti käyttää sitä omaa harkintaa, että kenelle mä lähden sitä tarjoamaan. Tämmöinen sukupolvien kuilu on myöskin olemassa... en mä voi niinku sille meidän 20-vuotiaalle nuorelle ensikertalaiselle päihdepalveluiden potilaalle, tytölle täällä varata sitä aikaa hänelle. En mä voi edes ehdottaa sitä. (TT)

Esimerkiksi korvaushoitopuolelta, niin ymmärrän sen ihan hyvin kun siellä on kuitenkin asiakkaita jotka on niinku huumetaustaisia niin tota ymmärrän sen ihan hyvin että niitä asiakkaita ei mulle kauheasti ohjaudu, koska mulla ei ole siitä taas sitten semmoista omakohtaista kokemusta sieltä katumaailmasta. (KA)

Työntekijät ideoivat erilaisia mahdollisuuksia, joita kokemusasiantuntijoiden resurssien lisääminen voisi mahdollistaa. Esiin nostettiin toiminnallinen ryhmätoiminta, nais erityinen ryhmä, toipumisen polkuun keskittyvä ryhmä sekä läheisryhmä. Myös matalan kynnyksen päivystysluontoiselle kokemusasiantuntijan vastaanotolle koettiin olevan tarvetta, mikä mahdollistaisi asiakastapaamiset akuuttitilanteissa parantaen palvelun saavutettavuutta.

Miten ne [kokemusasiantuntijat] olisi jotenkin niinku helpommin tavoitettavissa. Kun mä mietin, että onhan meilläkin käytössä näitä sieltä kokemusasiantuntijapankista ja näin, mutta vielä niinku aika jäykät ne rakenteet. Että olisi niinku akuutisti tota niinku saatavilla se apu. (TT)

Kokemusasiantuntijat jakoivat työntekijöiden näkemyksen tarpeesta lisätä kokemusasiantuntijoita. Heidän mukaansa kokemusasiantuntijoita tulisi olla tavoitettavissa aina päihde- ja mielenterveyspalveluiden aukioloaikojen puitteissa. Myös kokemusasiantuntijan roolia ryhmätoimintojen ohjaamisessa toivottiin vahvistettavan.

Pitäisi niinku kuitenkin olla enemmän tavoitettavissa kokemusasiantuntijoita, että tästä tehdään se, että asiakas helposti tavoittaisi semmoisen, niinku jos se haluaa kokemusasiantuntijan. (KA)

Asiakkaat korostivat yhtenäisesti palvelun saatavuuden ja sijainnin merkitystä. Kaikissa VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen yksiköissä ei kokemusasiantuntija työskentele tällä hetkellä ja muiden yksiköiden osalta kokemusasiantuntijan resurssi jakautuu aineiston perusteella epätasaisesti. Tämä koettiin epätasa-arvoisena VAKEn asukkaita ja päihde- ja mielenterveyspalvelujen asiakkaita kohtaan ja tulevaisuuden kehittämisen kohteena.

[palvelun] Sijainti on semmoinen asia, että sen pitää olla lähellä. (AS)

Tärkeintä on, että onneksi on tuommainen apu, mutta se että osaako kaikki hakea... ja se nöyryminen silloin. (AS)

Aineiston perusteella yksiköt erosivat toisistaan sen perusteella, miten kokemusasiantuntijuus on hyödynnettävissä työntekijöiden työn tueksi. Osassa palveluista on enemmän tilaisuuksia suunnitellusti pyytää aikaa tai yhteisaikoja kokemusasiantuntijalle ja vaikka kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus työskennellä kokemusasiantuntijan kanssa, ovat käytänteet kuitenkin erilaisia johtuen kokemusasiantuntijan sijoittumisesta VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluiden yksiköihin. Kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden välinen yhteistyö koettiin toimivan kahdensuuntaisesti, eli asiakasohjausta tapahtuu eri toimijoiden välillä.

Samoin taas mä [kokemusasiantuntija] ohjaan sitten jos mulla tulee jotain pariskuntia tai läheisiä asiakkaaksi niin tota sitten perheterapeutille niitä, se mielikuva mulla on että kaikki niinku ajattelee sen asiakkaan parasta. (KA)

Kokemusasiantuntijan tapaamisaikojen koettiin olevan saatavilla suhteellisen nopeasti, odotusajan vaihdellessa noin viikosta puoleentoista viikkoon. Asiakkaiden kokemusten perusteella he olivat päässeet palvelun piiriin nopeasti ja he olivat tyytyväisiä myös siihen, että

kokemusasiantuntijan tapaamiset järjestäytyivät juostavasti asiakkaan aikataulujen mukaan ja asiakkaan niin toivoessa, myös kotikäynteinä. Työntekijät arvioivat, että asiakastarvetta kokemusasiantuntijan palvelulle olisi enemmän, kuin mihin nyt pystytään vastaamaan. Eräs kokemusasiantuntijoista oli sitä mieltä, että palveluun olisi päästävää heti, kun asiakas sitä toivo.

Se nopeus millä sinne [palveluun] pitäisi päästä. Tule ensi viikolla tiistaina klo 12:00, ei semmoista ole olemassakaan, kun ensi viikon tiistaina siinä kohtaan. Että, se tavallaan se hoitoon pääsyn nopeus. (KA)

Mä sain ajan nopeasti, se oli pari viikkoa. (AS)

Työntekijät arvioivat, että kokemusasiantuntijan palvelu on lähes kaikkien saatavilla ja helposti tavoitettavissa, koska kokemusasiantuntijalla on puhelinpalvelun kautta takaisinsoitto. Kokemusasiantuntija on yhteydessä kaikkiin, jotka häneen ottavat yhteyttä puhelinpalvelun kautta. Puhelinpalvelu koettiin hyvänä mahdollisuutena ottaa yhteys palveluun, mutta sen ei koettu soveltuvan kaikille. Haastatelluista nuorempaa sukupolvea edustava asiakas toivoi, että sosiaalista mediaa hyödynnettäisiin mainostaen palveluita. Osa haastatelluista asiakkaista kokivat soittamisen tuntemattomalle ihmiselle olevan joissain tilanteissa haastavaa ja näin ollen toivottiin vaihtoehtoisia yhteydenottoja kuten Whatsapp tai sähköposti, koska silloin yhteydenottaja voisi rauhassa miettiä mitä haluaa itsestään tai läheisestään kirjoittaa kokemusasiantuntijalle. Tämä mahdollistaisi myös yhteydenottamisen päihtyneenä ja madaltaisi yhteydenoton kynnyksiä. Kokemusasiantuntijalla tulisi olla varattu aikaresursseja näiden yhteydenottojen käsittelyyn.

Alkutaipaleella tai sitten vähän ennen. Eli jos mä olisin nyt vaikka somessa nyt nähnyt tälleen tällaisen mainoksen näin, niin se olisi ehkä ollut helpompi mun lähestyä häntä [kokemusasiantuntijaa], vaikka kun mulla oli oikeasti tosi iso kynnys silloin niinku itse lähteä. (AS)

En mä olisi lähtenyt vaikka kuinka sosiaalinen oon niin lähtenyt ehkä heti ensimmäiseksi soittaa, että se on ehkä se kynnys niinku kenen kanssa soittaa kun se on helpompaa vaikka laittaa viestiä. Siinä tuntee vielä olonsa tosi turvaliseksi kuin sitten kun puhut tuntemattoman kanssa puhelimessa, kun elämäntilanne on nyt mikä on. (AS)

Että ihan Instagramiin, Facebook ja Tiktokiin ja Snapchattiin että näitä. (AS)

Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat nostivat palvelujen mainostamisen ja markkinoinnin esille. Eräs asiakkaista kertoi, että oli kuullut kokemusasiantuntijan palveluista puskaradion kautta ja on sitä mieltä, että mainostamiseen tulee panostaa sosiaalista mediaa ja digitaalisia kanavia hyödyntäen. Ammattilaisten tehtäväksi koettiin lisätä tietoisuutta kokemusasiantuntijoiden palveluista. Eräs työntekijöistä koki, että myös työntekijöille pitää mainostaa kokemusasiantuntijoiden palveluita.

Että se on vaatinut aika paljon semmoista, että työntekijöille mainostetaan sitä, että hyödyntäkää. (TT)

Sitä tietoisuuden lisäämistä, jotkut ammattilaiset on avainasemassa siinä, että siellä omassa niinku kerrotaan ja ne tekeekin sitä kyllä. (KA)

Mainostaa voisi niinku paljon..ja samankaltaisia tyyppejä että sopii siinä kokemusasiantuntijaksi voisi olla kymmeniä. (AS)

Osa työntekijöistä kokivat voivansa halutessaan saada kokemusasiantuntijan työpariksi. Osassa yksiköistä ei ollut sovittu tällaisesta käytännöstä ja niissä kokemusasiantuntijan työtehtävät rajautuivat ryhmiin ja kokemusasiantuntijan omaan yksilöasiakastyöhön. Erään yksikön työntekijät toivoivat monitoimijaisen yhteistyön lisäämistä ja yhteiskehittämistä laajemmin työyhteisötasolla. Jotkut työntekijöistä kokivat ajanpuutteen olevan haasteena kehittämistyössä ja ettei esihenkilöllä ollut aikaa keskusteluun kokemusasiantuntijuuden kehittämisestä.

8 Johtopäätökset

Kappaleessa kuvaamme yhteenvedona tutkimuksemme keskeisimmät löydökset ja niistä johdetut johtopäätökset, joita peilaamme muihin tutkimuksiin. Tutkimustuloksista johdetut johtopäätökset esittelemme tutkimuskysymyksiimme perustuvan jaottelun mukaisesti siten, että luvun kussakin alaluvussa vastataan yhteen tutkimuskysymykseemme.

Tulkinnan pohjana toimivat analyttiset havainnot ja niistä johdettu yhteenvedo sekä johtopäätökset tulee erottaa toisistaan. Pelkillä analyttisillä johtopäätöksillä tutkimus jää tavaltaan vielä kesken. Kun tuloksia tarkastellaan teoreettisista näkökulmista ja ajankohtaisista ilmiöistä käsin, avautuu tutkimus uudella mielenkiintoisella tavalla lukijoille. Analyysin päätyttyä tutkijoiden tarkasteleman ilmiön on mahdollista tarjota uusia näkökulmia haastaen muita tutkijoita sen äärelle. (Ruusuvoori ym. 2010, 29.)

8.1 Kokemusasiantuntijuuden merkitykset

Aineistomme perusteella VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokemusasiantuntijatoiminnalla oli hahmotettavissa merkityksiä yksilö- ja yhteisötasoilla, sekä palvelujen tasolla. Yksilötason merkityksissä asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna korostuivat vertaisuus ja kokemusasiantuntijoiden kyky samaistua asiakkaiden tilanteisiin. Toivon luominen ja vahvistaminen koettiin kunkin tutkimukseen osallistuneen ryhmän näkemyksissä merkityksellisenä. Asiakkaiden näkemysten mukaan kokemusasiantuntijat omalla esimerkillään ja oman toimimisen kokemuksensa kautta pystyivät vahvistamaan heidän uskoaan muutoksen mahdollisuuteen. Työntekijät pohtivat myös toiveikkuuden lisääntymistä ja kokivat uskon oman työn vaikuttavuuteen lisääntyneen kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävän yhteistyön myötä. Oman toimimisen kokemuksen jakaminen ja osallisuuden kokemukset kehittämis- sekä asiakastyössä olivat kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta merkityksellisiä.

Yhteisötasolla tarkasteltuna oli havaittavissa saman kaltaisia merkityksiä kuten yllä, mutta laajemmin yhteisöjen kontekstissa tarkasteluna. Työyhteisöissä kokemusasiantuntijuuden nähtiin täydentävän ammatillista osaamista tuoden siihen kokemukseen perustuvan näkökulman, joka lisää eri toimijoiden ymmärrystä päihteenkäyttäjien kokemuksista. Ryhmämuotoisissa toiminnoissa kokemusasiantuntijuus ja vertaisuus koettiin merkityksellisenä ryhmähengen ja toiveikkuuden luomisen näkökulmista.

Johtopäätöstemme mukaisia yksilö- että yhteisötasojen merkityksiä ja hyötyjä on tuonut esiin myös Erika Mäntylä (2023) kokemusasiantuntijapankin hyötyjen arvioinnissa. Mäntylä nostaa esiin toiveikkuuden vahvistamisen sekä ammatillisen kehittymisen ja työn mielekkyyden lisääntymisen, jotka tulkittiin työhyvinvoinnin lisääntymiseksi. (Mäntylä 2023)

Palvelujen näkökulmasta tarkasteltuna kokemusasiantuntijatoiminnalla voidaan tarjota asiakaslähtöisiä palveluja esimerkiksi tilanteissa, joissa kokemusasiantuntija on voinut kulkea asiakkaan rinnalla ja saattaa palveluihin asiakastarpeen mukaan. Tutkimuksemme tulosten perusteella kokemusasiantuntijatoiminta voi hyödyttää niitä asiakkaita, jotka eri syistä ovat jääneet palvelujen ulkopuolelle tai aikaisemmat palvelut eivät ole tuoneet muutosta asiakkaan tilanteeseen hänen toivomallaan tavalla. Kokemusasiantuntijoilla koettiin olevan myös merkittävä rooli asiakkaiden kiinnittämisessä palveluihin sekä palvelujen markkinoinnissa. Näin ollen kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys palvelujen tasolla voidaan nähdä yhdistävänä asiakkaiden ja palvelujen välillä sekä muita palveluja täydentävänä työmuotona.

Samanlaisia havaintoja ovat tehneet Leemann & Hämäläinen (2016), jotka tutkimusartikkelissaan pohtivat matalan kynnyksen palvelujen osallistavaa vaikutusta niihin asiakkaisiin, jotka eri syistä jäävät palveluiden ulkopuolelle. Matalan kynnyksen palvelut voidaan määritellä esimerkiksi sellaisiksi, joissa voi asioida anonyymisti, maksutta ja ilman lähetettä. Leemann & Hämäläinen toteavat palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden sekä niiden matalan kynnyksen lisäävän sosiaalisen osallisuuden kokemuksia. (Leemann & Hämäläinen 2016.)

8.2 Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen

Tutkimustulostemme perusteella kokemusasiantuntijuutta VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa hyödynnetään monessa eri työmuodossa. Näitä olivat ryhmämuotoiset toiminnot, yksilötyö sekä työparityö. Aineistomme perusteella kokemusasiantuntijuutta voidaan vahvemmin hyödyntää VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa monipuolistaen ryhmämuotoisia toimintoja erilaisin teemoin, eri kohderyhmille suunnattuina. Tuloksissa kävi ilmi tarve esimerkiksi nais erityisille tai läheisryhmille, joissa kokemusasiantuntija on jo työskennellyt ja joita tulee lisätä, sekä sisällöllisesti kehittää yksiköiden ja kokemusasiantuntijoiden kesken. Aineistomme perusteella eri yksiköiden toimintakäytänteet ovat toisistaan poikkeavia, joten palvelun saavutettavuuden näkökulmasta tarkasteltuna tämä asettaa asiakkaat epätasa-arvoiseen asemaan. Tuloksissamme asiakkaat korostivat palvelun saavutettavuuden ja esimerkiksi

etäisyyksien merkitystä. Kokemusasiantuntijan palvelun saavutettavuuden parantaminen nousi esiin kunkin haastattelemamme ryhmän näkemyksissä ja tämä tulee ottaa huomioon työn organisoinnissa ja kokemusasiantuntijoiden määrässä. Näkemyksemme mukaan kokemusasiantuntijoiden lisääminen mahdollistaa paitsi palvelun saavutettavuuden vahvistumisen, myös kokemusasiantuntijoina toimivien työn järjestelmällisen kehittämisen sekä sen ohjauksen ja työhyvinvoinnin tukemisen.

Päihdepalveluiden saatavuutta ja saavutettavuutta oikeudellisessa kontekstissa on väitöskirjassaan tutkinut Heidi Vanjusov (2022). Palvelun saatavuudella tarkoitetaan kiteytetysti sitä, onko palvelu olemassa ja saavutettavuudella kuvataan sitä, onko palvelut asiakkaalle saavutettavissa esimerkiksi välimatkojen, palveluihin pääsyn kustannusten, asiakkaan kokeman stigman tai aiempien kokemustensa takia. Palvelujen saavutettavuutta kuvataan institutionaalisen, informatiivisen, taloudellisen ja fyysisen sekä kokemuksellisen saavutettavuuden ulottuvuuksien kautta. (Vanjusov 2022.) Vanjusovin väitöskirjaan peilaten tutkimuksemme aineistosta nousi kokemusasiantuntijan palvelun saavutettavuuden haasteiksi kokemuksellisuus (aiemmat kokemukset palveluista), fyysisyys (välimatkat asiakkaan ja palvelun välillä ja digitaalisten palveluiden puute ja vähäiset yhteydenottokanavat) sekä informatiivinen saavutettavuus (tieto palvelusta). Toisaalta kokemusasiantuntijatoiminnan saavutettavuudella koettiin tulostemme perusteella olevan vahvuuksia kuten asiakaslähtöisyys ja esimerkiksi mahdollisuus jalkautuvaan työhön ja nopea palveluun pääsy.

Kehittämistyön osalta kokemusasiantuntijuutta on hyödynnetty VAKEn nettisivujen ja puhelinpalvelujen sekä hoitopolkujen kehittämisessä hanke- ja johtoryhmätyöskentelyssä, tuoden mukaan asiakasnäkökulman. Aineiston perusteella asiakasosallisuutta toteutetaan kehittämissä kokemusasiantuntijuutta hyödyntäen. Jo Mieli 2009- työryhmän ehdotuksissa (STM 2009) tuotiin esiin tarve lisätä kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osallistumista palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja toteuttamiseen. Tämän toteutumista seurattiin THL:n (2015) raportissa, jossa tuotiin esiin kokemuksia kehittämisosallisuudesta. Raportin mukaan erilaisen kokemustiedon mukana oleminen kehittämisessä on tärkeää asiakasymmärryksen lisäämiseksi muuttuvissa toimintaympäristöissä ja asiakkaiden ongelmien monimuotoistuesssa. Merkittäviä askelia on otettu kohti vahvempaa asiakasosallisuutta palvelujen kehittämisessä ja kokemustiedon hyödyntämisen myötä asiakkaiden ääni on päässyt vahvemmin kuuluviin. (THL 2015.)

Vaikka edellä todetulla tavalla kehittämisosallisuus on vahvistunut valtakunnallisesti, on tutkimustulostemme perusteella VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen yksiköissä tarve paikalliseen kehittämistyöhön, jossa otetaan huomioon eri yksiköiden perustehtävät. Myös kokemusasiantuntijoiden yksikkökohtaisten työnkuvien selkeyttäminen koettiin tarpeellisenä. Työntekijöiden näkemysten mukaan kokemusasiantuntijatoiminnan tuottaminen organisaation omana palveluna mahdollistaisi järjestelmällisemmän kehittämistyön. Näkemyksemme

mukaan tätä kehittämistyötä voidaan kuitenkin tukea myös kiinnittämällä huomiota kokemusasiantuntijatoiminnan järjestämisen näkökulmaan ja siihen, miten yhteistyö järjestötoimijoiden kanssa rakennetaan. Järjestöjen kautta työskentelevien kokemusasiantuntijoiden työaika-suunnittelussa tulee ottaa huomioon riittävä resursointi, mikä mahdollistaa työn kehittämisen sekä työhyvinvoinnin tukemisen tilanteessa, jossa esimerkiksi työvuoron päättyessä on riittävästi aikaa työyhteisön keskinäiselle keskustelulle ja palautteelle. Työntekijöiden näkemyksissä korostui kokemusasiantuntijoiden työhyvinvoinnin merkitys ja siihen tulee kiinnittää huomiota erilaisin työnohjauksellisin keinoin.

Erlaisen kokemusosaamisen ja eritaustaisten kokemusasiantuntijoiden tarve nousi esiin kaikkien haastateltavien ryhmien näkemyksissä. Kokemusasiantuntijoita rekrytoitaessa yksikön tai tiimien työntekijöiden osallisuus varmistaa tarkoituksenmukaisen kokemusosaamisen suhteessa asiakastarpeeseen ja yksikön tai tiimin perustehtävään. Aineistomme perusteella VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelut palvelevat hyvin heterogeenistä ihmisjoukkoa, jonka palvelutarpeet ovat moninaisia. Näin ollen tulostemme perusteella mahdollisimman monipuolinen kokemusosaaminen osana organisaation tarjoamia palveluja tukee hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveystyötä sekä VAKEn osallisuus ohjelman toteuttamista (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2023a).

8.3 Monitoimijuuden haasteet ja mahdollisuudet

VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen kokemusasiantuntijatoiminnan perustat luotiin jo ennen hyvinvointialueen muodostamista vuonna 2018 Vantaalla, jolloin kaupunki perusti Suomen ensimmäisen kunnallisen kokemusasiantuntijan vakanssin (Ylönen 2019). Tämän voidaan nähdä olleen kaupunkitasoinen arvovalinta ja sitoumus, johon myös VAKEssa on sittemmin liittytty. Yhtenä tutkimuskysymyksenämme oli, mitkä seikat mahdollistavat ja haastavat kokemusasiantuntijoiden työskentelyä osana VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluiden monitoimijaista työyhteisöä? Väitämme sekä organisaation, että johdon sitoutumisen olevan kokemusasiantuntijatoiminnan menestyksen edellytys, luoden puitteet toiminnan juurruttamiselle ja kehittämiselle sekä laajemmin VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa, että paikallisesti eri yksiköissä.

Johtamisella ja esihenkilötyöllä onkin todettu olevan tiivis yhteys sosiaalialalla työn ja työyhteisön kehittämiseen ja sitoutumisen ohella myös johdon vahvalla osallistumisella voi kehittäminen olla menestyksekkästä (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 138-139). Johtamisen ja työn organisoimisen näkökulma nousi esiin tuloksissa erityisesti työntekijöiden näkemyksissä, joissa tuotiin esiin esihenkilötyön vaikuttavan monitoimijaisen työn edellytyksiin niin resurssien, kuin työhyvinvoinnin kannalta.

Aineistomme perusteella monitoimijaisen työskentelyn toteutumiseen vaikuttavat eri toimijoiden yhteiset kokemukset yhteistyöstä, vuorovaikutuksesta sekä luottamuksen rakentumisesta. Näin ollen toteamme, että toimijoiden yhteinen historia joko mahdollistaa tai haastaa yhteistyötä. Monitoimijaisen työskentelyn haasteita olivat kokemusasiantuntijoiden näkemysten perusteella yksittäisten työntekijöiden näkemykset tai asenteet kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan. Työntekijät näkivät yhteistyötä haastavan toimimaton vuorovaikutus asiakas-tilanteissa sekä epäselvyydet kokemusasiantuntijan rooliin tai työtehtäviin liittyen.

Kokemusasiantuntijatoimintaa monitoimijaisessa työssä tukevat työntekijöiden positiivinen suhtautuminen kokemusasiantuntijuutta kohtaan, sekä yksiköiden rakenteet ja palvelun järjestämisen tavat, jotka mahdollistavat riittävän säännöllisen toimijoiden välisen vuorovaikutuksen myös asiakastyön ulkopuolella. Yksiköiden rakenteilla viittaamme tiimirakenteisiin, kuten viikkokokoukset ja yhteiskehittäminen ja palvelun järjestämisellä tarkoitetaan sitä, miten kokemusasiantuntijatoiminta järjestetään sekä VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen omana toimintana, että ostopalveluna.

Tutkimuksemme perusteella kokemusasiantuntijan yksilölliset taustat, eli omakohtaiset kokemukset, sekä koulutuksen myötä oman toipumisen kokemuksen jalostuminen asiantuntijudeksi luovat perustan toimia monitoimijaisessa työyhteisössä. Kokemusasiantuntijatoiminnan jatkuvuuden kannalta on huomioitava kokemusasiantuntijoiden työhyvinvointi.

9 Pohdinta

Ennen opinnäytetyöhön ryhtymistä oli tutkimuksen aihe meille opinnäytetyön tekijöille melko vieras ja näin ollen näkemyksemme mukaan pystyimme lähestyä aihetta ilman toimintaamme vaikuttavia ennakkokäsityksiä tai -asenteita. Positiomme tutkimuksen tekijöinä oli ulkopuolinen suhteessa kokemusasiantuntijatoimintaan VAKEssa. Olemme molemmat olleet työsuh- teessa VAKEn, toimien eri palvelualueilla tutkimuksen kohteeseen nähden. Emme ole saaneet opinnäytetyöhömme ulkopuolista rahoitusta tai taloudellista tukea.

9.1 Opinnäytetyön prosessin ja tutkimusasetelman arviointi

Opinnäytetyön prosessia pohdimme mukaillen Luomasen & Nikanderin (2017, 290-291) jaot- telta haastattelututkimuksen eettisiä ulottuvuuksia koskien. Prosessin alkuvaiheessa aiheemme valintaan vaikuttivat sidosryhmien kanssa käydyissä keskusteluissa esiin nousseet pohdinnat kokemusasiantuntijuudesta sekä sen käytänteistä VAKEn päihde- ja mielenterveyspalveluissa. Näin ollen tutkimuskohteen valinta tehtiin työelämän tarpeet huomioiden ja suunnittelutyön aikana tapasimme henkilöstöä tarkentaaksemme tutkimuksen tavoitteita, tutkimuskysymyksiä ja aiheen rajausta. Suunnittelutyötä ohjasi myös aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja tutki- mukseen tutustuminen. Tutustuessamme kirjallisuuteen, huomasimme vakiintumattomien

käsitteiden haastavan työtämme teoreettisen viitekehyksen jäsentämisessä ja siinä, miten kokemusasiantuntijuus osana monitoimijaista työyhteisöä rakentuu opinnäytetyömme toimintaympäristössä. Opinnäytetyömme painottui tutkimuksellisuuteen sisältäen myös työn kehittämisen näkökulman. Tutkimuskysymyksemme hahmottuivat jo varhaisessa vaiheessa opinnäytetyön prosessia ohjaten metodologisia valintojamme sekä aineiston keruuta.

Haastattelujen järjestämisessä saimme tukea yksiköiden esihenkilöiltä, jotka ohjasivat haastattelupyynnöt niille työntekijöille, joilla oli kokemusta kokemusasiantuntijoiden kanssa työskentelystä. VAKEn työsuhteessa olevan kokemusasiantuntijan lisäksi kokemusasiantuntijuutta aineistossa edustivat KAP Vantaa -hankkeessa työskentelevät kokemusasiantuntijat. Pyrimme haastateltavien valinnalla vahvistamaan tutkimuksen validiteettia aineiston moninäkökulmaisuudella. Arviomme mukaan aineistossamme on rajoitteita, koska kaikki toimijat eivät ole siinä edustettuina yhden järjestötoimijan jäätyä aineiston ulkopuolelle. Myös haastateltavien tutkimukseen ohjautumisessa kohtasimme haasteita. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat ohjautuivat pääosin yhden kokemusasiantuntijan kautta. Opinnäytetyön tekijöinä koimme tämän ongelmalliseksi, joten jalkauduimme päihdepoliklinikalle, mistä saimme haastateltavan asiakkaan lisää. Olimme toivoneet saavamme työntekijöiden kautta haastateltavia asiakkaita, mutta tämä ei toteutunut. Koemme, että aineisto olisi voinut olla monipuolisempaa ja pohdinta kaikkien toimijoiden näkökulmista olisi mahdollistunut, mikäli haastateltavien rekrytointi olisi toteutunut suunnitellusti.

Haastattelut toteutettiin tutkimukseen osallistuneiden toiveiden mukaisesti joko etäyhteyksin tai kasvotusten tavaten eri sijainneissa. Opinnäytetyön tekijöiden kokemusten ja haastateluista saadun palautteen perusteella haastatteluissa päästiin toisaalta sisällöllisiin tavoitteisiin, eli saimme kerättyä toivottua tietoa, mutta pystyimme myös luomaan haastattelutilanteista sellaisia, että kukin haastateltava rohkeni tuoda oman näkökulmansa esille. Tutkimuksen aikana tietomme ja taitomme haastattelijoina lisäänty ja huomasimme prosessin edetessä pystyvämme paremmin reagoimaan vastavuoroisesti haastateltavien puheeseen ja esittämään tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa. Huomasimme myös tarvetta tehdä pieniä muutoksia teemahaastattelujen runkoihin sekä haastattelutilanteissa kysymysten esittämisessä.

Arviomme mukaan teemahaastattelu soveltui tutkimuksemme tiedonkeruun menetelmäksi hyvin, koska sillä pystyttiin keräämään tutkimuskysymystemme kannalta riittävä aineisto. Teemahaastattelun luonne mahdollisti myös vuorovaikutteisen ja joustavan haastattelutilanteen, jonka koimme opinnäytetyössämme tärkeäksi.

Tutkimusaineistomme käsittelyä on ohjannut koko prosessin ajan aineistonhallinta- ja tutkimussuunnitelmamme. Käsittelimme aineistoa sekä itsenäisesti, että työparina, riippuen opinnäytetyön prosessin vaiheesta. Aineistoa litteroitaessa halusimme varmistaa, että kaikki oleellinen tieto säilyy aineistossa tekemästämme aineiston rajaamisesta huolimatta. Kyse oli

tietoisesta valinnasta, joka johti siihen, että käsiteltävän aineiston määrä oli suurehko haastan sen analysointivaihetta. Toisaalta aineistonanalyysin edetessä ja aineiston tullessa tummaksi pystyimme rajaamaan aineistoa tarkoituksenmukaisesti kaiken tutkimuksen kannalta oleellisen säilyttäen. Sisällönanalyysin myötä aineistosta muodostetut luokat tukivat tulosten ja johtopäätösten muodostamista sekä näiden raportointia.

Tiedonkeruuvaiheen valmistuttua aineiston analyysivaiheessa työparityöskentely korostui, jolloin aloimme hahmottamaan aineistosta sille ominaisia asioita. Koimme analyysivaiheen mielekkäänä työvaiheena aiheeseen liittyvän teorian saadessa rinnalleen haastateltavien äänen. Aineistoa analysoidessamme koimme työparityön dialogisuuden ja yhteisen pohdinnan aineistomme liittyen tukeneen aineiston hahmottamista ja toisaalta avanneen uusia näkökulmia.

Tutkimuksemme raportointivaiheessa kiinnitimme huomiota siihen, että raporttimme olisi sisällöltään johdonmukainen vastaten tutkimukselle asetettuihin tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin. Koko opinnäytetyön prosessin ajan tekijät ovat olleet sitoutuneita työhön kunnioittaen yhteisesti sovittuja tehtäviä ja aikatauluja, jonka myötä työtä on pystytty edistämään suunnitelmallisesti.

9.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuseettikka voidaan nähdä yhtäältä teknisiin seikkoihin painottuen, jolloin tutkimuksen eettisyyttä pohditaan pääosin tutkimustoiminnan, eli käytettyjen keinojen ja menetelmien näkökulmista. Toisaalta kaikki tutkimuksessa tehdyt valinnat, alkaen tutkimuksen aiheen valinnasta, voidaan nähdä moraalisisina valintoina. Tutkimusaiheen valinnan lähtökohdat ja se, miksi tutkimukseen ryhdytään, tulee tutkimuksessa selkiyttää. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 152-154).

Noudatimme opinnäytetyössämme hyvän tieteellisen käytännön mukaisia ohjeita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023) huolehtien tarvittavista tutkimusta koskevista luvista, suostumuksista sekä eettisestä ennakkoarvioinnista. Arvioimme eettisen ennakkoarvioinnin tarvetta ohjaavan opettajamme ja päihdepoliklinikan esihenkilön kanssa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) on antanut ohjeessaan eettisen ennakkoarvioinnin kriteerit, joiden perusteella opinnäytetyön tekijät ja päihdepoliklinikan esihenkilö arvioivat, ettei eettiselle ennakkoarvioinnille ollut tarvetta.

Opinnäytetyön prosessin aikana toimintaamme ja valintojamme on ohjannut eettisesti tiedostava ja johdonmukainen toiminta. Hanna Vilka (2021, 122-124) kuvaa tätä eettiseksi herkkyydeksi tutkimuksen eri vaiheissa. Käytännössä tätä toteutettiin tutkijoiden kesken käydyissä keskusteluissa, joissa pohdimme valintojamme ja toimintaamme suhteessa niiden mahdollisiin seurauksiin. Esimerkkinä nostamme haastattelutilanteet, joissa haastateltava oli toiselle

opinnäytetyön tekijälle entuudestaan tuttu. Tällöin päävastuu haastattelun läpiviennistä sovittiin olevan toisella opinnäytetyön tekijällä.

Tutkimusaineistomme ja siitä johdetut tulokset on raportoitu haastateltavien anonymiteettia kunnioittaen. Raportissamme olemme kiinnittäneet huomiota käyttämiimme käsitteisiin sekä tapaamme raportoida tutkimuksemme tuloksia. Koemme kielellä olevan tärkeä merkitys siinä, miten haastateltaviemme kokemusmaailma rakentuu raportissamme. Kielen tärkeyttä pohtii myös Vivien Burr (2004, 139-141), jonka mukaan tutkimuksessa kielen avulla tuotetaan, ylläpidetään ja muutetaan asioille annettuja merkityksiä antaen samalla vaikutusmahdollisuuden siihen, millaisina ilmiöt, tapahtumat tai ihmiset nähdään.

Laadullisen tutkimuksen voidaan nähdä muodostuvan monista erilaisista tutkimuksen perinteistä ja näin ollen myös sen luotettavuutta voidaan arvioida monin eri tavoin ja painotuksin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158.) Haastatteluaineistomme luotettavuuteen olemme panostaneet kiinnittämällä huomiota yhtäältä teknisiin seikkoihin, kuten haastattelutallenteiden laatuun ja toisaalta johdonmukaiseen aineiston käsittelyyn litteroinnista sen analysointiin ja edelleen raportointiin tutkijatriangulaatiota hyödyntäen.

Olemme kiinnittäneet huomiota myös tutkimuksemme kokonaisluotettavuuteen käsitteitä johdonmukaisesti ja perustellusti käyttäen sekä lähdekriittisesti teoria- ja tutkimustietoa hyödyntäen koko opinnäytetyön prosessin ajan. Tutkimustulosten ja johtopäätösten täsmällinen raportointi nähdään osana luotettavaa tutkimustyötä (Vilka 2021, 185). Tätä edeltävästi olemme huolellisella ja suunnitelmallisella aineistonkeruulla ja sen analysoinnilla tukeneet tulosten ja johtopäätösten esittämistä raportissamme.

Tutkimuksemme luotettavuutta ja eettisyyttä voidaan pohtia myös työparityöskentelyn näkökulmasta. Koko opinnäytetyön prosessin ajan olemme hyödyntäneet refleksiivistä työskentelyotetta, jossa eri työskentelyvaiheissa tehtyjen valintojen tarkoituksenmukaisuutta on arvioitu jatkuvasti yhteistyössä opinnäytetyön tekijöiden kesken. Koemme sitoutumisemme opinnäytetyön prosessiin tukeneen myös työn luotettavuutta ja eettisyyttä siten, että prosessi suunnitelmasta tiedonkeruuseen ja edelleen analyysivaiheesta raportointiin eteni suunnitelmassa aikataulussa.

9.3 Tulosten yleistettävyys ja niiden yhteiskunnallinen merkitys

Laadullisen tutkimuksen yleisyys voidaan tuoda esille monin tavoin kuten väitteenä, eettisenä periaatteena tai ohjeena. Se voi olla myös kuvaus laaduista, eli tutkimuksen kohdetta koskevista merkityksistä. Yleistäminen tehdään tutkimuksessa tehdyistä tulkinnoista, jotka pohjautuvat teoriaan ja tutkimusaineistoon. (Vilka 2015, 195.) Pertti Alasuutari (2011) pohtii laadullisen tutkimuksen tutkimustulosten yleistettävyttä ja yleistettävyysongelmaa kriittisestikin. Alasuutarin mukaan laadullisessa tutkimuksessa ilmiöiden todistaminen tai niiden

paljastaminen ei ole oleellista tai tarpeellista, vaan oleellisempaa on pyrkimys selittää niitä ja lisätä ymmärrystä. Aineistosta tehtyjen yksittäisten havaintojen analyysissä tapahtuvan yhdistämisen myötä tutkimus asettuu yksittäistapauksista yleisemmälle tasolle. (Alasuutari 2011, 237-243.)

Tutkimuksemme tulokset eivät ole yleistettävissä, vaan pyrkimyksenämme on ollut tutkimuskohteen paikallinen selittäminen aineistomme pohjalta. Tulosten yleistettävyyttä haluamme kuitenkin tarkastella muihin tutkimuksiin peilaten. Kuten johtopäätöksissä esitimme, on opinnäytetyössämme löydettävissä yhteneväisyyksiä muihin tehtyihin tutkimuksiin nähden. Vuoden 2023 THL:n julkaisussa Kokemusasiantuntijapankin hyötyjen arviointi (Mäntylä 2023), on nostettu esiin yhteiskehittämisen merkitys palveluissa sekä kokemusasiantuntijuuden rooli yhteistyön ja toiveikkuuden rakentajana. Kokemusasiantuntijatoiminnan on tutkimuksemme perusteella ammatillista asiantuntijuutta täydentävä työmuoto, johon liittyen saman kaltaisia havaintoja raportoi myös valtakunnallisen Recovery-toimintaorientaatio mielenterveyspalveluissa -hankkeen loppujulkaisun artikkelissaan Mikko Ketola (2022, 35-38).

Paikallisesti opinnäytetyömme merkityksiä arvioiden tutkimustuloksiamme voidaan hyödyntää kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvässä päätöksenteossa ja toiminnan käytäntöjen kehittämistyössä niin VAKEssa, kuin muuallakin. Laajemmin tarkasteltuna tutkimuksemme liittyy yhteiskunnalliseen keskusteluun kokemusasiantuntijuuden asemasta sosiaali- ja terveyspalveluissa. Opinnäytetyömme tuloksia tulemme esittelemään VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen henkilöstölle helmikuussa 2024 pidettävässä Teams-tapaamisessa. Päättyvälle KAP Vantaa -hankkeelle tarjoamme myös mahdollisuuden kuulla opinnäytetyöstämme.

9.4 Jatkotutkimus- ja kehittämisaiheet

Opinnäytetyömme näkökulma tarjoaa mahdollisuuksia jatkotutkimukselle ja -kehittämislle. Opinnäytetyömme aineistoa sekä haastateltavia ryhmiä tarkasteltaessa voidaan huomata, että tutkimuksemme ulkopuolelle jäävät ne VAKEn päihde- ja mielenterveyspalvelujen työntekijät, jotka eivät ole hyödyntäneet kokemusasiantuntijuutta ja työskennelleet kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kyseinen rajaus on toisaalta ollut perusteltu oman tutkimuksemme lähtökohdista, mutta samalla se synnyttää rajoitteita tutkimuksellemme ja herättää kysymyksiä mielenkiintoisista jatkotutkimuksen ja -kehittämisen aiheista. Tutkimuksemme päättyessä jäimme pohtimaan esimerkiksi sitä, mistä syistä jotkut työntekijät eivät työssään kokemusasiantuntijuudelle osana monitoimijaista päihde- ja mielenterveystyötä.

Opinnäytetyömme raporttia viimeistellessämme kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa (KAP Vantaa 2023) on lopettamassa toimintaansa vuoden 2023 lopussa. Yhden merkittävän kokemusasiantuntijatoimintaa tuottavan palveluntuottajan poisjäänti herättää kysymyksiä

tulevasta ja siitä, miten se vaikuttaa kokemusosaamisen hyödyntämisen mahdollisuuksiin palveluissa ja toisaalta siitä, miten palvelu tuotetaan jatkossa ja minkä tahon toimesta.

Tutkimuksemme perusteella jatkokehittämisen kohteiksi ehdotamme yksikkökohtaista perustehtävän huomioonottavaa yhteiskehittämistä monitoimijaisesti yhdessä yksiköiden työntekijöiden sekä yksiköissä toimivien kokemusasiantuntijoiden kesken. Kehittämistyössä tulee ottaa huomioon eri yksiköiden poikkeavat perustehtävät ja asiakastarpeiden erityispiirteet, joita voivat olla aktiivinen päihteiden käyttö, edennyt toipuminen tai korvaus- ja laitospieritushoito. Kehittämistyön onnistumista voidaan tukea järjestötoimijoiden tarkoituksenmukaisella työaikasunnittelulla. Nostamme esiin myös digitaalisten yhteydenotto- ja tiedotuskanavien kehittämisen, jotta kokemusasiantuntijatoiminnan tietoisuutta sekä informatiivista ja kokemuksellista saavutettavuutta voidaan vahvistaa.

Lähteet

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Ala-Nikkola, T. 2017. Mielenterveyspalveluiden rakenne ja siihen vaikuttavat tekijät Etelä-Suomen sairaanhoitopiirien alueella. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Helsinki 2017. Viitattu 24.9.2023. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/8b3f121d-7e3f-432f-8926-be722ab770f0/content>

Beresford, P. 2019. Public Participation in Health and Social Care: Exploring the Co-production of Knowledge. *Frontiers in Sociology*. 3/2019. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fsoc.2018.00041>

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

Eskola, J., Lähti, J. & Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Ps-Kustannus.

Fox, J. 2016. Being a service user and a social work academic: balancing expert identities. *Social Work Education*. 35(8):1-10. 2016. Viitattu 22.10.2023. <http://dx.doi.org/10.1080/02615479.2016.1227315>

Günther, K. 2022. Liittoutumisen ja samanmielisyyden tuottaminen monitoimijaisessa jalkautuvassa aikuissosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, A, Raitakari, S. & Ranta, J. (toim.) Sosiaalityö yhteiskunnan marginaaleissa. Tampere: Vastapaino, 165-194.

Hacking, I. 2009. Mitä sosiaalinen konstruktioismi on? Tampere: Vastapaino

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kokemusasiantuntija -hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden keskusliitto. Helsinki: Unigrafia Oy.

Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 17/2019. Viitattu 2.5.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.-16. uud. p. Helsinki: Tammi

Hokkanen, L., Nikupeteri, A. & Laitinen, M. 2017. Kokemusasiantuntijuus järjestöllisenä vaikuttamisena. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 266-267.

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus - moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Akateeminen väitöskirja. Helsinki: Unigrafia.

KAP Vantaa. 2023. Kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa. Tiedote. Viitattu 19.11.2023. <https://kapvantaa.fi/uutiset/>

- Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna Gaudeamus Oy, 15-22.
- Ketola, M. 2022. Kokemusasiantuntijaraatitoiminta. Teoksessa Martin, M. & Soronen, K. (toim.) Toipumisorientaatio mielenterveyspalveluissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 8. Lapin yliopisto. Rovaniemi. 35-41. Viitattu 17.11.2023. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/65063/Martin_Marjatta-Soronen_Kari.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio 2010. Viitattu 25.9.2023. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/9894/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laitinen, M., Kempainen, T., Lakkala, S., Kauppi, A., Veikanmaa, S., Välimaa, M. & Turunen, T. 2018. Sosiaalityön interprofessionaalinen asiantuntijuus - tapausesimerkinä koulun sosiaalityö. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIpress, 156-158.
- Laitinen, M. & Nikupeteri, A. 2013. Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 430-432.
- Laurila, M. 2020. Monitoimijuus sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän kehittämisessä. Työkirja korkeakouluopetukseen ja täydennyskoulutukseen. Vaasa: Muotoilukeskus MUOVA.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.- M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka : 5. Viitattu 18.11.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>
- Luomanen, J. & Nikander, P. 2017. Haavoittuvat haastateltavat. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 290-291.
- Mäntylä, E. 2023. Kokemusasiantuntijapankin hyötyjen arviointi. Tutkimuksesta tiiviisti 15/2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Viitattu 17.11.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146338/TUTI2023_015_Kokemusasiantuntijapankin%20hy%C3%B6tyjen%20arviointi_s.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita
- Mönkkönen, K., Kekoni, R. & Pehkonen, A. 2019. Johdanto. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna Gaudeamus Oy, 13.
- Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna Gaudeamus Oy, 48.
- Nieminen, R. 2020. Koulutusosuudet kokemusasiantuntijakoulutuksiin. KoKoA-Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry. Helsinki: BoD-Books on Demand.
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Gaudeamus Oy.

Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 7-9.

Nykänen, S. 2010. Ohjauksen palvelujärjestelyjen toimijoiden käsitykset johtamisesta ohjausverkostossa. Matkalla verkostojohtamiseen? Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 25. Viitattu 23.9.2023. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37593/978-951-39-3839-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palukka, H., Tiilikka, T. & Auvinen, P. 2019. Kokemusasiantuntija sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä - osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan edustaja. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 27(1):21-37. Viitattu 24.4.2023. https://www.researchgate.net/publication/331640422_Kokemusasiantuntija_sosiaali-ja_terveydenhuollon_palvelujarjestelmassa_-_osallisuuden_mahdollistaja_vai_osallistamispolitiikan_edustaja

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino, 414.

Ruusuvoori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysivaiheet. Teoksessa Ruusuvoori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Osuus-kunta Vastapaino, 9-29.

Saikka, P., Rajavaara, M. & Seppälä, U. 2017. Monialainen yhteistyö paikallisessa työllisyyden hallinnassa. Integroiva kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 7/2017. Kela 2017. Viitattu 23.9.2023. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/0d319b3a-5664-4a60-ae61-98022c976acf/content>

Skogström, H. 2019. Kokemustoiminnan abc-opas alueelliseen toimintaan. Kokemustoimintaverkosto. Viitattu 2.5.2023. https://kokemustoimintaverkosto.fi/wp-content/uploads/2019/10/Kokemustoimintaverkosto_ABC-opas.pdf

Soronen, K. 2021. Keskustelut kokemusasiantuntijoiden työelämäasemien rakentumisesta päihde- ja mielenterveystyössä. *Työelämän tutkimus*. 19(2)2021. 222-252. Viitattu 24.9.2023. <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/91413/64141>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Viitattu 19.3.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

STM. 2009. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielen-terveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:3. Viitattu 13.4.2023. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70007/passthru.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

STM. 2023. Mielenterveys- ja päihdelainsäädännön uudistus. Viitattu 18.3.2023. <https://stm.fi/mielenterveys-ja-paihdelainsaadannon-uudistus>

Suomen Akatemia. 2023. Aineistohallintasuunnitelma. Viitattu 28.4.2023. <https://www.aka.fi/tutkimusrahoitus/hae-rahoitusta/nain-haet-rahoitusta/ohjehakemisto/aineistohallinta/aineistohallintasuunnitelma/>

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Viitattu 19.3.2023. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

THL. 2015. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Miten tästä eteenpäin? Työpäpöri 20/2015. Viitattu 18.11.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129592/URN_ISBN_978-952-302-538-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Uudistettu laitos. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 14.4.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2/2023. Viitattu 16.11.2023. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Vanjusov, H. 2022. Saatavilla, mutta ei saavutettavissa? Sosiaaioikeudellinen tutkimus päihdepalveluihin pääsystä. Akateeminen väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 17.11.2023. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/28358/urn_isbn_978-952-61-4625-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. 2023a. Tasa-arvoinen ja yhdenvertainen osallisuus. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2023-2025. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. Viitattu 28.9.2023. https://vakehyva.fi/sites/default/files/document/Osallisuusohjelma_2023-2025_print_.pdf

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue. 2023b. Päihde- ja mielenterveyspalvelut. Viitattu 18.1.2023. <https://vakehyva.fi/fi/terveyspalvelut/paihde-ja-mielenterveyspalvelut>

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

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

Ylönen, H. 2019. Kokemusasiantuntijat ja vertaistuki - korvaamaton apu päihdekuntoutujille. Kuntoutus, 42(4), 57-60. Viitattu 27.10.2023. <https://journal.fi/kuntoutus/article/view/91979>

Julkaisemattomat lähteet

Kanerva, A. 2022. Esihenkilön haastattelu 30.12.2022. Myyrmäen päihdepoliklinikka. Vantaa.

MIEPÄ:n Työntekijät 2023. MIEPÄ:n työntekijöiden tutkimushaastattelu 12.10.2023. Teams-haastattelu.

Kuviot

Kuvio 1: Sisällönanalyysin prosessi	22
---	----

Taulukot

Taulukko 1: Alaluokat ja yhdistävät luokat	23
Taulukko 2: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin esimerkki	24

Liitteet

Liite 1: Tutkittavan informointilomake.....	59
Liite 2: Tietosuojaseloste	61
Liite 3: Tutkittavan suostumuslomake.....	64
Liite 4: Aineistonhallintasuunnitelma.....	66
Liite 5: Teemahaastattelun runko.....	67

Liite 1: Tutkittavan informointilomake

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Monitoimisuus Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa – näkökulmia kokemusasiantuntijuuteen

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan eri toimijoiden kokemuksia kokemusasiantuntijuudesta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska edustatte joko asiakkaita, kokemusasiantuntijuutta tai päihde- ja mielenterveyspalvelujen henkilökuntaa. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. 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 tutkia ja tuottaa tietoa kokemusasiantuntijuudesta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa asiakkaiden, kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden näkökulmista.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksesta vastaavat Laurea ammattikorkeakoulun YAMK - opiskelijat Joonas Niemi ja Sakari Virta, yhteistyötahona Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalvelut.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimusta varten tietoa kerätään sekä yksilö-, että ryhmähaastatteluin. Haastattelut tullaan pitämään Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen toimitiloissa tai etäyhteydellä Teams - sovellusta hyödyntäen.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Tutkimukseen osallistuminen tukee osallisuuden toteutumista palvelujen kehittämisessä hyvinvointialueen osallisuusohjelman mukaisesti.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Opinnäytetyön raportti on löydettävissä Theseus-tietokannasta sen julkaisun jälkeen.

Tutkimuksen päätyminen

Myös tutkimuksen suorittaja voi keskeyttää tutkimuksen.

Lisätiedot

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

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkijat / opinnäytetyötekijät

Nimi: Joonas Niemi & Sakari Virta

Sähköposti: joona.niemi@student.laurea.fi, sakari.virta@student.laurea.fi

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: yliopettaja

Nimi: Tarja Juvonen

Laurea ammattikorkeakoulu

Puh. 046 9208057

Sähköposti: tarja.juvonen@laurea.fi

Liite 2: Tietosuojaseloste

Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 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:

Korkea-
koulu

Toimeksi-
antaja

Muu yh-
teistyö-
taho

Opinnäy-
tetyönte-
kijä

Yhteistyötahon nimi:
Vantaan ja Keravan
hyvinvointialueen päihde- ja
mielenterveyspalvelut

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Opinnäytetyötä varten haastateltavilta henkilöiltä kerättävät henkilötiedot ovat nimi ja yhteystieto. Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi.

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

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Haastattelut nauhoitetaan ja tallennetaan tutkijoiden henkilökohtaisille tietokoneille sekä ulkoiselle kovalevyllä. Aineistot ovat suojattu salasanoin. Henkilötietoja käsitellään vain tutkijoiden tietokoneilla.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietoja käsitellään haastattelujen sopimisen yhteydessä.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Tutkittavan suostumus

Tutkimuksen kestoaja (henkilötietojenne käsittelyaika)

Vuoden 2023 loppuun

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Kaikki henkilötiedot hävitetään tutkimuksen päätyttyä

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille tahoille

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietoja ei siirretä EU- 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
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- 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.

Yhteyshenkilö tutkittavien oikeuksiin liittyvissä asioissa on tietosuojavastaava. Laurea-ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavana toimii Marjo Valjakka, marjo.valjakka@laurea.fi.

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetulle, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Tutkimukseen osallistujista kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luotamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäisille tutkittavalle annetaan tunnusnumero 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 tutkimuksen tekijät eikä tietoja anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten tutkittavien tunnistaminen ole mahdollista.

Tutkimusaineistoa säilytetään suojattuna salasanoin vuoden 2023 loppuun saakka.

Liite 3: Tutkittavan suostumuslomake

Tutkimuksen nimi: Monitoimijuus Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalveluissa – näkökulmia kokemusasiantuntijuuteen

Tutkimuksen toteuttaja: Laurea ammattikorkeakoulu, Joonas Niemi (joona.niemi@student.laurea.fi) & Sakari Virta (sakari.virta@student.laurea.fi), Opinnäytetyön ohjaaja yliopettaja Tarja Juvonen (tarja.juvonen@laurea.fi, p.0469208057)

Minua _____ on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on tutkia ja tuottaa tietoa kokemusasiantuntijuudesta Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen mielenterveys- ja päihdepalveluissa asiakkaiden, kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden näkökulmista.

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, käsitte-lystä 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 (voin jatkaa sitä myöhemmin) tutkimuksen, keskeyttämiseen asti kerättyjä tietoja voidaan käyttää tutkimuksessa.

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 tutkimuksen ajaksi ja ne hävitetään tutkimuksen päätyttyä. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Liite 4: Aineistonhallintasuunnitelma

Aineistonhallintasuunnitelmassa kuvataan aineiston teknistä ja hallinnollista käsittelyä ja sitä päivitetään opinnäytetyön edetessä. Aineistonhallinnan suunnitelma on laadittu Suomen Akatemian ohjeistuksen mukaisesti ja on osa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Suomen Akatemia 2023.)

Aineiston yleiskuvaus

Tutkimme opinnäytetyössämme Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen päihde- ja mielenterveyspalveluiden kokemusasiantuntijuutta monitoimisuuden näkökulmasta. Tutkimuksen aineisto koostetaan haastattelututkimuksin asiakkailta, kokemusasiantuntijoilta sekä päihde- ja mielenterveyspalvelujen työntekijöiltä. Aineiston litterointi ja koodaus kuvataan suunnitelmaan prosessin edetessä.

Eettisten periaatteiden ja lainsäädännön noudattaminen

Opinnäytetyössämme noudatamme hyvää tieteellistä käytäntöä ja lainsäädäntöä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja siitä voi kieltäytyä tai osallistumisen voi keskeyttää milloin tahansa. Tutkittavat henkilöt saavat tiedotteen tutkimuksesta sekä suostumuslomakkeen allekirjoitettavakseen. Keräämme vain tutkimuksen kannalta oleellisia henkilötietoja, eli nimi- ja yhteystietoja haastattelujen järjestämistä varten. Tutkimuksen päätyttyä tiedot hävitetään.

Dokumentointi ja metatiedot

Tutkimuksen aineisto on vain tutkimuksen tekijöiden käytettävissä.

Tallentaminen ja varmuuskopiointi opinnäytetyön aikana

Tutkimusaineisto tallennetaan tutkijoiden henkilökohtaisille tietokoneille, sekä ulkoiselle kovalevyllä. Kukin tallennussijainti on suojattu salasanoin.

Aineiston avaaminen, julkaiseminen ja arkistointi opinnäytetyön päätyttyä

Tutkimuksen päätyttyä tutkimusaineisto hävitetään. Valmis opinnäytetyö julkaistaan Theseus-tietokantaan avoimesti saataville. Henkilötietoja ei voida tunnistaa aineistosta tehdyistä johdopäätöksistä.

Aineistonhallintaa koskevat vastuut ja resurssit

Aineistonhallinnasta vastaavat opinnäytetyön tekijät Joonas Niemi & Sakari Virta.

Liite 5: Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun runko

Asiakkaiden teemat:

- **Asiakkaan kokemus kokemusasiantuntijan kanssa työskentelystä**
 - Minkälaisia kokemuksia sinulla on kohtaamisista kokemusasiantuntijan kanssa?
 - Minkälaisia kokemuksia sinulla on vuorovaikutuksesta?
 - Mitä tunteita kohtaamisessa heräsi?

- **Asiakkaan kokemus ohjauksesta, neuvonnasta, substanssista**
 - Miten kokemusasiantuntijan kokemustieto, ohjaus tai neuvonta vastasi tarpeitasi?

- **Ohjautuminen kokemusasiantuntijalle**
 - Miten ohjautuit kokemusasiantuntijalle?
 - Onko kokemusasiantuntijan palvelun saatavuus riittävää?
 - Perustelu: jonotus, asiakasohjaus
 - Onko kokemusasiantuntijan palvelu saavutettavissa?
 - Perustelu: etäisyydet, ajankohdat, matkustuskulut

- **Asiakkaan kokemus monitoimijuudesta**
 - Minkälaisia kokemuksia sinulla on palvelutilanteista, joissa on ollut läsnä työntekijä sekä kokemusasiantuntija?

- **Millaisia merkityksiä koet kokemusasiantuntijatoiminnalla olevan VAKEn päihdepalveluissa?**
 - yksilötasolla, yhteisötasolla, palvelujen tasolla

- **Kehittämisehdotukset**
 - Miten kehittäisit kokemusasiantuntijatoimintaa?

- **Onko vielä jotain, mitä haluaisit lisätä aiheeseen liittyen?**

Teemahaastattelun runko

Työntekijöiden teemat:

- **Kuvaile palvelutilanne tai -tilanteita, joissa olet ollut mukana kokemusasiantuntijan kanssa**
- **Ammattilaisen kokemus kokemusasiantuntijan kanssa työskentelystä**
 - Miten olet kokenut vuorovaikutuksen kokemusasiantuntijan kanssa työskentelyssä?
 - Minkälaisia rooleja ja vastuualueita kokemusasiantuntijoilla on työyhteisössäsi?
 - Miten roolit ja vastuualueet on sovittu?
 - Miten kokemusasiantuntijatoiminta näkyy yksikön rakenteissa?
 - Miten kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään yksikössäsi?
 - Voivatko asiakkaat saada kokemusasiantuntijan palvelua halutessaan?
 - Onko kokemusasiantuntijatoiminta saatavilla kaikille työn tueksi?
 - Mitkä tekijät mahdollistavat tai estävät kokemusasiantuntijan kanssa työskentelyä?
- **Millaisia merkityksiä koet kokemusasiantuntijatoiminnalla olevan VAKEn päihdepalveluissa?**
 - yksilötasolla, yhteisötasolla, palvelujen tasolla
- **Työn kehittämisen näkökulma**
 - Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen työn kehittämisessä?
 - Yksilötyö, työyhteisö, ryhmämuotoiset toiminnot, digitaaliset palvelut
 - Miten kehittäisit kokemusasiantuntijatoimintaa VAKEn päihdepalveluissa?
- **Onko vielä jotain, mitä haluaisit lisätä aiheeseen liittyen?**

Teemahaastattelun runko

Kokemusasiantuntijan teemat:

- **Kuvaile lyhyesti omaa työnkuvaa sekä työtehtäviä**
 - Missä työtehtävissä toimit itsenäisesti?
 - Missä työtehtävissä toimit työparina tai osana tiimiä?
- **Miten koet itsenäisen työskentelyn esimerkiksi asiakastyössä?**
- **Kokemusasiantuntijan kokemus ammattilaisten rinnalla toimimisesta**
 - Miten olet kokenut yhteistyön ammattilaisen kanssa työskentelyssä?
 - Millaisia rooleja koet kokemusasiantuntijoilla olevan työyhteisössä?
 - Miten roolit ovat sovitettu?
- **Kokemusasiantuntijuus osana työyhteisöä**
 - Kuvaile osallisuuttasi työyhteisössä
 - Miten koet yksikön rakenteiden tukevan kokemusasiantuntijatoimintaa?
 - Miten työhyvinvoinnistasasi pidetään huolta?
- **Millaisia merkityksiä koet kokemusasiantuntijatoiminnalla olevan VAKEn päihdepalveluissa?**
 - yksilötasolla, yhteisötasolla, palvelujen tasolla
- **Kokemustiedon hyödyntäminen kehittämisessä**
 - Miten kokemusasiantuntijatoimintaa on hyödynnetty työn kehittämisessä?
 - Miten kokemusasiantuntijatoimintaa voitaisiin hyödyntää kehittämisessä?
- **Onko vielä jotain, mitä haluaisit lisätä aiheeseen liittyen?**