

Tarja Liikamaa

**KOKEMUSASIAANTUNTIJOIDEN
MONIPUOLISET TYÖROOLIT JA
TOIMINNAN MERKITYKSELLISYYS
KAP VANTAA -HANKKEEN
KOKEMUSASIAANTUNTIJAPANKISSA**

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Hyvinvoinnin edistämisen koulutus (ylempi amk)

2023



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkinnon nimi	Sosionomi (YAMK) hyvinvoinnin edistäminen
Tekijä/Tekijät	Tarja Liikamaa
Työn nimi	Kokemusasiantuntijoiden monipuoliset työroolit ja toiminnan merkityksellisyys KAP Vantaa-hankkeen kokemusasiantuntijapan-kissa
Toimeksiantaja	Kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa -hanke
Vuosi	2023
Sivut	70 sivua, liitteitä 3 sivua
Työn ohjaajat	Miia Heikkinen ja Riikka Hyvärinen

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esille kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa -hankkeen kokemusasiantuntijoiden monipuoliset työroolit sekä toiminnan merkityksellisyys Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Työroolit ovat monipuolistuneet sitten Vantaan kaupungin ensimmäisen neljän kokemusasiantuntijan Aku-hankkeen jälkeen, ja niiden esiin tuominen on tärkeää, jotta jatkossakin on ammattilaisille nähtävissä, minkälaista osaamista ja mihin kokemusasiantuntijoita voi yhteistyössä käyttää. Työroolien lisäksi myös työn merkityksellisyys nousee tutkimuksessa keskeisenä esiin. KAP Vantaa -hankkeen loppuessa 31.12.2023 on tärkeää juurruttaa työ Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen osallisuuden mahdollistajaksi ja koulutettujen kokemusasiantuntijoiden käyttämiseksi jatkossakin.

Opinnäytetyö on tehty kerronnallista haastattelua käyttäen, jotta tutkijan oma tietämys sosiaalialan ammattilaisena ja kokemusasiantuntijana ei määrittele tai ohjaa haastatteluja. KAP Vantaa -hanke koulutti 50 kokemusasiantuntijaa vuosina 2020–2022, ja heistä haastatteluun valittiin kahdeksan vapaaehtoista. Opinnäytetyön työroolien monipuolisuuden esiin tuomiseksi on käytetty harkittua valintaa, jotta kokemusasiantuntijapankin monipuoliset työtilaukset nousevat esille. Haastattelut on tehty Teams -alustalla, ja haastattelija ei ole esittänyt muita kuin tarkentavia kysymyksiä. Kerronnallisessa haastattelussa kokemusasiantuntijoita on pyydetty kertomaan omasta työstään ja yhteistyöstä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa sekä siitä, millaista palautetta työstä on saatu.

Työrooleja on ollut kirjavasti sosiaali- ja terveydenhoidon eri hankkeissa ja tehtävissä. Kokemusasiantuntijoiden työrooleja on syntynyt niin kehittämis-, suunnittelu-, arviointi- kuin asiakastyössä. Uudenlaisia työrooleja ovat media-työt, kuten blogin kirjoittaminen ja podcast-vieraana oleminen. Asiakkaiden kanssa tehtäviä työrooleja nousi asunnottomuuden, vertaistyön ja intensiivisen palvelu- ja hoitotarpeen arviointia tarvitsevista asiakkaista.

Työn merkityksellisyydestä esille nousee palautteen saamisen tärkeys, ammattilaisten luottaminen, tukeminen ja kannustaminen, työn monipuolisuus sekä asiakkaan aseman korostaminen ja kohtaamisen tärkeys. Haasteina koetaan työnohjaaminen ja opastus sekä palautteen puuttuminen, ammattilaisten kiire sekä asioiden kesken jättäminen tai liian nopealla aikataululla suunniteltujen hankkeiden läpi vieminen. Uusien innovaatioiden mainostaminen ja viestintä koettiin heikoksi ja siten asiakkaiden vähäisen osallistumisen esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden ryhmiin tai vertaiskahveille.



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

Asiasanat: kokemusasiantuntija, työroolit, työn merkityksellisyys,
kerronnallinen haastattelu

Degree title	Master of Social services
Author (authors)	Tarja Liikamaa
Thesis title	Diverse roles and significance of experts by experience in KAP-Vantaa project
Commissioned by	Expert by experience bank KAP – Vantaa project
Time	2023
Pages	70 pages, 3 pages of appendices
Supervisor	Miia Heikkinen ja Riikka Hyvärinen

ABSTRACT

The objective of this thesis is to identify all possible working roles of experts by experience in the KAP- Vantaa project and their significance in Vantaa and Kerava welfare area. The working roles have become more diverse since Vantaa`s first four experts by experience in Aku-project and it is important to highlight these roles so that professionals could understand, in the future, what knowledge experts by experience have and how they can be used in co-operation. KAP -Vantaa project is finishing in 31st of December 2023 and it is important to inculcate Vantaa and Kerava areas with the idea of using experts by experience in the future.

The study used narrative interviews as the method of data collection; the researchers own knowledge as a social work professional and expert by experience did not define or direct interviews. KAP Vantaa -project educated 50 experts by experience in 2020–2022 and among these eight volunteers were chosen. To highlight out the versatility of working roles of the thesis, a deliberate selection has been used, so that the versatile work orders the pool of expert by experience came to the foreground. The interviews have been conducted on the Teams -platform and the interviewer asked clarifying questions. In narrative interviews, experts by experience were asked to talk about their work and cooperation with professionals and clients.

Work roles have been extremely diverse in various projects and tasks in social and health care. Work roles be experts by experience have been created in development, planning, evaluation, and case work. The most versatile work roles are in development and evaluation work. New types of work roles include media work, such as writing a blog and being a podcast guest. Work roles performed with clients arose from clients needing assessment of homelessness, peer work and intensive service with care needs. The importance of getting feedback, trusting, supporting, and encouraging professionals, the versatility of the work and emphasizing the customer`s position and the importance of meeting the customer emerge from the meaningfulness of the work. Job management and guidance and lack of feedback are perceived as challenges. The rush of professionals, leaving assignments unfinished, or carrying out projects at a fast pace were also perceived as unfortunately challenging. Communication and advertising of innovation was perceived to be poorly managed in, for example, peer coffees with experts by experience.

Keywords: experts by experience, work roles, work relevance, narrative interview

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ VANTAAN JA KERAVAN HYVINVOINTIALUE	8
3	OSALLISUUS	10
3.1	Kokemusasiantuntijuus osallisuuden edistämässä	12
3.2	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen osallisuusohjelma	12
4	KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS	14
4.1	Kuka on kokemusasiantuntija?	14
4.2	Kokemusasiantuntijatoiminta Suomessa	17
4.3	Kokemusasiantuntijatoiminta eri järjestöissä	19
4.4	Kokemuksellisen tiedon merkitys	20
4.5	Kokemusasiantuntijatoiminnan kehitys Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella	22
5	TUTKIMUSKOHDDE KOKEMUSASIAANTUNTIJAPANKKI KAP VANTAA	23
6	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	28
7	TUTKIMUSMENETELMÄT	29
7.1	Kerronnallinen haastattelu menetelmänä	29
7.2	Kohderyhmän kuvaus ja aineiston keruu sekä analyysi	31
8	TULOKSET	35
8.1	Kokemusasiantuntija KAP Vantaa -hankkeen kokemusasiantuntijoiden työroolit	35
8.1.1	Kehittäjä	36
8.1.2	Vertainen	38
8.1.3	Palvelumuotoilija	38
8.1.4	Jalkautuva työntekijä	40
8.1.5	Mediavaikuttaja	41
8.1.6	Ryhmänohjaaja	41
8.1.7	Kouluttaja	42
8.1.8	Arvioitsija	42
8.2	Kokemusasiantuntijoiden työn merkityksellisyys	43

8.2.1	Palautteen saaminen ammattilaisilta ja asiakkailta	43
8.2.2	Ammattilaisten hyväksyvä suhtautuminen	45
8.2.3	Työnkuvien laajuus	45
8.2.4	Yhteistyö ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa	46
8.2.5	Ammattilaisten luottamus	47
8.3	Yhteistyössä kehitettävää	48
8.3.1	Työnohjaus	48
8.3.2	Ammattilaisten vaihtuvuus ja kiire	49
8.3.3	Uusien innovaatioiden markkinointi ja viestintä.....	49
8.3.4	Kokemustarinan kertomisen raskaus	50
8.3.5	Asioiden kesken jättäminen	50
8.3.6	Lyhyt asiakkuus	50
8.3.7	Kokemusasiantuntijatyön oletaminen vapaaehtoistyöksi	51
8.3.8	Kehittämisehdotuksia kokemusasiantuntijoiden käyttämiseen.....	51
9	JOHTOPÄÄTÖKSET	52
9.1	Johtopäätökset työrooleista	52
9.2	Johtopäätökset työn merkityksellisyydestä	53
9.3	Johtopäätökset kehittämishaasteista	55
10	POHDINTA	56
10.1	KAP Vantaa -hankkeen koulutuksen merkitys kokemusasiantuntijoille	57
10.2	Toteutustavan arviointia.....	59
10.3	Tutkimusmenetelmän arviointia	60
10.4	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	61
10.5	Jatkotutkimuksia	62
	LÄHTEET.....	63
	LIITTEET	
	Liite 1. Haastattelukutsu	
	Liite 2. Tutkimuslupa	

1 JOHDANTO

Innoittajana tähän opinnäytetyöhön ovat olleet omat elämänhaasteet ja sosiaalialan ammattilaisen uupumisen kautta kouluttautuminen kokemusasiantuntijaksi kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa -hankkeessa. Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omaa kokemusta sairastamisesta sekä sosiaali- ja terveystalvveluista joko itse tai omaisena. Kokemusasiantuntijuus on avannut uudenlaisen tavan toimia asiakaslähtöisesti sosiaali- ja terveystalvveluiden kehittämässä. Kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa -hanke on ollut merkittävä välityömarkkinoiden tarjoaja osatyökykyisille kuntoutujille Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sekä Vantaan kaupungin erilaisissa tehtävissä. Moni on työllistynyt koko- tai osapäiväisesti ja kokemusasiantuntijuus on tuonut paljon uusia kontakteja sosiaalialan kentälle.

Tämän opinnäytetyön tavoite on tuoda esille kokemusasiantuntijoiden työn merkityksellisuus sosiaali- ja terveystalvveluiden kehittämässä ja suunnittelussa yhdessä ammattilaisten kanssa sekä työnkuvien monipuolisuus. Kokemusasiantuntijoille mahdollisuus tehdä töitä on merkityksellistä oman voimaantumisen ja osallisuuden mahdollistamisen myötä. Kokemusasiantuntijat haluavat parantaa palveluita ja kaikkein eniten olla vaikuttamassa vertaisensa asiakkaiden kohtaamisen kokemusten parantamiseen. He haluavat tuoda ammattilaisille tietoa omista kokemuksistaan sekä näkemyksistään palveluiden parantamisessa. Kokemusasiantuntijat kokevat olevansa väylä ammattilaisten ja asiakkaiden kommunikation sekä yhteistyön kehittämässä.

Opinnäytetyön tarkoitus on selkeyttää kokemusasiantuntijoiden työnkuvia toimittaessa yhdessä ammattilaisten kanssa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Työnkuvat ovat kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaan -hankkeen myötä laajentuneet ja monipuolistuneet.

Opinnäytetyöni pohjautuu kahdeksalle kerronnalliselle kokemusasiantuntijoiden haastattelulle sekä niiden tulkitsemiselle. Kerronnallinen haastattelu oli valintani siksi, että tällä tavoin en itse vaikuta ammattilaisena sekä kokemusasiantuntijan kysymyksilläni millään tavalla tuloksiin. Tutkimuskysymykseni olivat seuraavat: Millaisia työrooleja kokemusasiantuntijoilla on ollut? Millaisia

kokemuksia ja merkityksiä kokemusasiantuntijoilla on yhteistyöstä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa? Millaisia kehittämistarpeita löytyy kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyöstä?

Hyvinvointialueella ei ole ollut toimintaan omaa työntekijää, vaan toimeksiantojen tilaus ja välitys on toteutettu yhteistyössä KAP Vantaa -hankkeen kanssa. KAP Vantaa -hankkeen rahoituksen päättyessä joulukuussa 2023 toivon ammattilaisten jatkavan yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa asiakaspalvelun parantamiseksi. Osallisuus ei saa olla vain sanahelinää, vaan sen tulee toteutua hyvinvointialueiden kehittämisessä sekä suunnittelussa.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ VANTAAN JA KERAVAN HYVINVOINTIALUE

Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman mukaan toteutettiin sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus, jossa 21 hyvinvointialuetta ja Helsingin kaupunki vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä vuodesta 2023 lähtien. Uudistuksen tavoitteita ovat palvelujen saatavuuden parantaminen, hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen, työvoiman turvaaminen, ikääntymisestä ja syntyvyyden laskusta johtuviin haasteisiin vastaaminen sekä kustannusten kasvun hillitseminen. (Mikä sote-uudistus? 2022).

Hyvinvointialueet ovat uusi hallinnollinen taso valtion ja kuntien rinnalla, ja sen vastuulla on hyvinvointialueiden hallinnon ja demokratian toteutuminen. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue vastaa 1.1.2023 lähtien Vantaan ja Keravan alueiden pelastustoimen sekä sosiaali- ja terveyshuollon järjestämisestä. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella asuu noin 278 000 asukasta. Väestömäärän ennustetaan kasvavan 48 000:lla vuoteen 2030 mennessä. Alueella työskentelee noin 4800 ammattilaista. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2021).

Vantaan ja Keravan hyvinvointialuestrategia (2022) ennustaa väestömäärän lisääntyvän tällä vuosikymmenellä 50 000 asukkaalla ja vieraskielisten osuus kasvaa nykyisestä 20 %:iin. Väestö on nuorta, mutta 75-vuotiaiden määrä kasvaa 40 %:iin vuoteen 2030. Palveluntarpeissa tulee huomioida erityisesti alueen erityistarpeina lasten, nuorten ja perheiden palvelut sekä asunnottomuus ja päihdeongelmat. Koronan palveluvelkaa korjataan myös pitkään. Hyvinvointialueuudistuksen tavoitteena on kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja,

parantaa palveluiden saatavuutta, hillitä kustannusten kasvua sekä turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä pelastuspalveluissa. Kunnalla ja hyvinvointialueella on paljon toimintoja sekä tehtäviä, jotka tulee toteuttaa asiakaslähtöisesti.

Hyvinvointialueen on suunniteltava sekä toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 4 §).

Tulevilla taloussuunnitelmakausilla jatketaan erityisesti palveluiden kehittämistä siten, että ne vastaavat asukkaiden tarpeisin ja että ne toteutetaan asiakaslähtöisesti. Hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen vaatii niiden palveluista hyötyvien asukkaiden tavoittamista, jotka eivät itse osaa hakeutua palveluihin. Heikoimmassa ja haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden varhaiseen tunnistamiseen ja tavoittamiseen panostetaan myös hyödyntämällä kokemusasiantuntijoita. Palveluiden saatavuuden on oltava sujuvaa ja helppoa. Puhelinpalveluiden ja digitaalisten palvelukanavien käyttöä kehitetään. Digitaalisia ympäristöjä kehitettäessä huomioidaan niiden käytön helppous eri asiakasryhmien näkökulmasta. Viestintä tulee hyvinvointialueella olla selkeää ja asiakaslähtöistä. Asiakasohjaus ja neuvonta auttavat asiakasta tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Väestönkasvusta valtaosa on maahanmuuttajien synnyttämää, joten palveluiden tulee olla kielellisesti saavutettavia. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialuestrategia 2022, 14, 17, 20–21.)

Työttömien osuus työikäisestä väestöstä on maan suurimpia ja nuorisotyöttömyys on yleistä. Pitkäaikaistyöttömyys on maan keskitasoa yleisempää. Suomen toiseksi suurin osuus lapsiperheistä on yhden vanhemman perheitä ja lapsiperheistä maan toiseksi suurin osuus saa pitkäaikaista toimeentulotukea. Sairastavuus on kuitenkin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella maan vähäisintä ja työkyvyttömyyseläkkeellä olevien osuus työikäisistä on maan pienimpiä. Väestönkasvu ja väestön ikääntyminen on voimakasta. Covid-pandemia lisäsi palvelutarpeita sekä vaikeutti palveluihin pääsyä. Jonot ja odotusajat pitenivät muun muassa psykososiaalisiin sekä lasten- ja perheiden palveluihin. Päihde- ja mielenterveyspalvelujen kysynnän kasvaessa myös jonot hoitoon pidentyivät. (THL 2022, 3–14, 21).

3 OSALLISUUS

Toikon (2011, 105–111) mukaan asiakkaiden osallistuminen on sosiaalipolitiikan ajankohtainen tavoite. Tämä ajatus osallisuudesta on käynyt läpi melkein kaikki sosiaalipolitiikan mallit. Pohjoismaissa erityisesti asiakkaiden asema on pyritty turvaamaan hyvinvoinnin ja ammattilaisuuden yhdistelmällä. Sosiaalihuollon järjestelmän on tarkoitus vastata kansalaisten tarpeita. Tilanne on kuitenkin johtanut siihen, että palveluja tuotetaan lähinnä tuottajien ja tilaajien ehtoilla. Asiakkaat voidaan kuitenkin nähdä kokemusasiantuntijoina muiden asiantuntijoiden rinnalla. Tämä toiminta johtaa uusiin toiminnan muotoihin. Asiakkaan osallistuminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista ja ongelmaton. Asiakkaiden osallistuminen päätösten tekoon vaatii lisäksi kokemustietoa organisaation toimintatavoista ja hallinnosta.

Osallisuuden edistäminen on osa Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteita. Se on nostettu esiin keinoksi torjua köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä. Osallisuus vähentää eriarvoisuutta. Monissa kansallisissa ohjelmissa on huomioitu osallisuuden merkitys hyvinvoinnille ja terveydelle. Osallistumisaktiivisuudella ja ihmisen sosioekonomisella asemalla on selkeä yhteys. Sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa voidaan osallisuutta hyödyntää kokemusasiantuntijoita mukaan ottamalla. (THL 2023a.)

Ali-Melkkilä (2022, 16) toteaa, että osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien merkitys on erityisesti esillä niin valtion kuin kuntien ja tulevien hyvinvointialueiden strategisissa suunnitelmissa. Osallisuuden määritelmä sisältää erilaisten sosiaali-, terveys- ja käyttäytymisteorioiden näkökulmia siitä, miten voidaan edistää hyvää elämää ja kuinka voidaan vähentää eriarvoisuutta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen osallisuuden toimintamallin avulla voidaan toiminta ja palvelut suunnitella eri ihmisryhmien osallisuuden vahvistamiseksi. Wrightin (2012, 20) mukaan monet sosiaali- ja terveydenalan uudistukset edistävät kansalaisten osallisuutta erilaisilla osallisuushankkeilla. Kuntapäätäjät ja sosiaaliset liikkeet tekevät yhteistyötä demokraattisen vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseksi tai käytäntöjen ratkaisemiseksi.

Osallisuutta pidetään keskeisenä tekijänä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Osallisuus ja sosiaaliset verkostot ovat suojaavia tekijöitä disorganisaatioilmiöiltä, joka tarkoittaa kaupunkien eriytymistä hyvä- ja huono-osaisiin alueisiin ja rikollisuuden ja väkivallan, huumeiden ja syrjäytymisen alueellista kasautumista. Osallisuuteen liittyy yhteiskunnan normien hyväksymistä, joka vaatii luottamusta ihmisiä ja yhteiskuntaa kohtaan. Osallisuuden edistämisen toimia kohdistetaan tiettyihin ihmisryhmiin, joita kutsutaan muun muassa syrjäytymisvaarassa oleviksi tai jo syrjäytyneiksi, riskiryhmäläisiksi tai työttömiksi. Yksilötason arviointi nostaa esille sen, mitä esitämme normiksi ja poikkeamat ovat syrjäytyneitä. Puhutaanko kuitenkin hyvinvoinnista eikä osallisuudesta, ja onko tarkoitus tuottaa laadukkaita sosiaali- ja terveystalvveluita sekä kehittää niitä? (Erä 2013, 16–17).

Käsitteellisesti yhteiskunnallisesta osallistumisesta on erotettava osallisuus. Osallistuminen ei tarkoita välttämättä sitä, että ihminen tuntee osallisuutta. Osallisuuden tunnetta kokeva usein osallistuu useammalla tavalla. Monet eri taustatekijät vaikuttavat osallisuuden kokemiseen. Tämänkaltaisia taustatekijöitä ovat muun muassa taloudellinen tilanne, elämäntilanne ja sosiaalinen pääoma. Tutkimustulokset osoittavat, että noin kolmasosa kansalaisista ei osallistu juuri koskaan päätöksenteon vaikuttamiseen. Poliitiikan puheiden koetaan etäännyttävän kansalaisia päätöksen teosta ja vain joka kuudes kokee vaikuttamistoimintaan osallistumisen helpoksi. (Jämsen ym. 2022, 6).

Osallisuuden edistämisen yhtenä tärkeimmistä tavoitteista on, että ihmiset voivat saada yhteisesti tuotettua hyvää ja voivat tehdä yhdessä hyvää muille sekä näyttää omaa osaamistaan sekä saada siitä kiitosta ja arvostusta. Tämä kaikki tuo paikallista elinvoimaa, lisää turvallisuutta ja tuottaa parempia palveluita. Osallisuus tuo mahdollisuuksia ja luo valoisampaa tulevaisuutta vaikeassa elämäntilanteessa oleville. Tämä tukee ja edistää myös toipumista ja opinto- sekä työpoluilla etenemistä. Terveiden- ja hyvinvointilaitoksen (2023d.) FinSote 2019 -kyselyn mukaan eniten osallisuutta tuntevat yrittäjät ja vähiten työttömät. Erot olivat selkeästi yhteydessä yhteiskunnalliseen asemaan sekä hyvinvointiin. Korkean koulutustason saaneet tunsivat eniten osallisuutta, kun taas melkein 25 % työttömistä koki heikkoa osallisuutta. Osallisuuden kokemus on heikkoa myös opiskelijoiden, sairastavien, työkyvyttömiä sekä naimattomien keskuudessa. Tutkimus on ensimmäinen, jossa

tarkasteltiin useiden tekijöiden merkitystä osallisuuden kokemukseen koko Suomen aikuisväestöä edustavasta otoksesta. (THL 2023c. 5, 33.)

3.1 Kokemusasiantuntijuus osallisuuden edistämässä

Kokemusasiantuntija toiminta on yksi osallisuuden edistämisen keinoista. Kokemusasiantuntijatoiminta on osa laajaa osallisuus- ja asiakasosallisuustyön kenttää. Viime vuosina asiakasosallisuustyötä sekä osallisuuden rakenteita on kehitetty osana sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimialoja mutta myös hallinnon aloilla, kuten työllisyyspalveluissa, hyvinvoinnin ja terveyden edistämässä sekä asukasosallisuuden sektoreilla. Kokemuksellisen asiantuntijuuden tuominen osaksi sosiaali- ja terveystalouden kokonaisuutta, sen eri yhdysohjelmat ja osallisuuden rakenteita vaativat osaamista. (Hirschovitz-Gerz ym. 2019, 6–11.)

Jonesin (2021) tutkimuksen mukaan, joka tehtiin terveystalouden syövän hoidossa ja mielenterveyspalveluissa, silloin kun kokemustieto integroidaan osaksi palveluita, voi se muuttaa palveluita paremmiksi. Osallisuuden esteiden purkaminen vaatii vahvaa sitoutumista sekä valmiutta muutokseen. Terveystalouden ammattilaisten tulee pyrkiä ymmärtämään kokemustiedon käyttömahdollisuuksia sekä palvelu- että yhteiskunnallisella tasolla.

Sorosen (2019) mukaan Martin ja Finn (2013) taas toteavat, että kokemusasiantuntijoiden on haastavaa päästä sisälle ammatilliseen työkuultuuriin ja työympäristöön, vaikka työelämässä on kokemusasiantuntijoiden kannalta tapahtunut myönteistä kehitystä. Kokemusasiantuntijuus edellyttää laaja-alaista osaamista ja sen puuttuminen voi olla haaste työelämän rakentumiselle.

3.2 Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen osallisuusohjelma

Tieto-osallisuutta Vantaan ja Keravan kaupunkien sosiaali- ja terveydenhuollon toimialoilla edistetään erilaisten mielipide- ja asiakaspalautekyselyjen sekä monipuolisten tiedonvälityskanavien kautta. Tietoa välitetään sosiaalisen median, nettisivujen sekä jalkautuvan työn avulla. Mielipiteitä ja palautetta kerätään asiakastytyväisyyskyselyjen, kaupungin palautekanavan sekä Vantaan kaupungin sähköisen OsallistuvaVantaa.fi-alustan kautta.

Suunnitteluosallisuutta edistetään asiakasraatien ja työpajojen avulla. (Vantaan kaupungin sosiaali-... 2022.)

Toimintaosallisuutta edistetään asiakastyössä erityisesti asukaskokousten, yhteisöllisen työotteen sekä motivoivan haastattelun keinoin. Lisäksi toimintaosallisuuden keinoja ovat vapaaehtoistyö, oppilaitosyhteistyö ja tutkimus, järjestöyhteistyö sekä jalkautuva työ, erityisesti kohtaamispaikoilla. Päätöksenteko-osallisuutta on edistetty tiiviin sisäisen yhteistyön, asukas- ja asiakasraatien, lausuntojen sekä yhteiskehittämisen avulla. Lisäksi asukkailla ja asiakkailla on ollut mahdollisuus kommentoida erilaisia suunnitelmia ja dokumentteja. (Vantaan kaupungin sosiaali-...2022.)

Kuntaliitto (2022) toteaa osallisuuden edistämiseksi olevan kannattavaa laatia osallisuusohjelma, johon kirjataan tavoitteet, toimenpiteet, resurssit, seuranta ja arviointi osallisuuden edistämiseksi. Osallisuusohjelma tai viittaus siihen tulisi liittää myös strategiaan, jotta ohjelmaan asetettujen tavoitteiden ja toimenpiteiden edistäminen varmistetaan palveluissa. Ohjelma auttaa lisäksi päätöksentekijöitä ymmärtämään, miten demokratiaa ja osallisuutta voidaan edistää julkisen sektorin toiminnassa. Osallisuusohjelmaan asetettavien tavoitteiden ja toimenpiteiden taustalla vaikuttaa alueen osallisuuden lähtötilanne sekä strategiaan kirjatut painopistealueet ja tavoitteet. Osallisuusohjelmaa laatiessa tulee ensin miettiä, mitkä ovat kyseisen alueen tarpeet ja resurssit osallisuuden edistämiseksi.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hallintosäännössä on oma pykälä hyvinvointialueen asukkaiden osallisuudesta. Hallintosäännön 6. §:n mukaan aluevaltuuston tulee huolehtia hyvinvointialueen asukkaiden oikeudesta osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan monipuolisten ja vaikuttavien osallistumisen keinoilla. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hallintosääntö 2022, 8.)

Hyvinvointialueen hallintosäännön 25 §:n mukaan lähidemokratia- ja osallisuuslautakunnan tehtäviin kuuluvat vastuu osallisuusohjelman valmistelusta, asukkaiden osallisuuden kehittämisestä teknologian avulla, kannanottojen tekemisestä ja lausunnot osallisuuden, vaikutusmahdollisuuksien sekä palveluiden yhdenvertaisuutta koskevissa asioissa. Lisäksi lautakunnan tehtäviin

kuuluu selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia osallisuuden ja vaikuttamisen kehittämiseksi.

Osallisuusohjelman valmistelun pohjaksi Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen erityisasiantuntija johtaa kaupunkien, hyvinvointialueen ja sote-uudistus-hankkeen osallisuustyön asiantuntijoista sekä järjestöedustajista koostuvan osallisuuden koordinaatiotyöryhmää. Tämä ryhmä aloitti toimintansa jo syksyllä 2021, ja sen tavoitteena oli valmistella ja tehdä hahmotelma hyvinvointialueen rakenteista ja osallisuusohjelmasta. Loppuvuonna 2021 järjestettiin viisi osallisuustyöpajaa kartoittamaan osallisuuden tarpeita ja lähtökohtia. Mukana oli muun muassa järjestöjen, seurakuntien, asukasyhdistysten, kokemusasiantuntijoiden ja sote-palveluiden henkilöstöä. Työpajat suunnittelivat tieto-, toiminta- ja päätöksenteko-osallisuutta sekä sitä, mitä tarpeita on osallisuuden johtamiselle. Tuotosten pohjalta koostettiin alustava hahmotelma osallisuusohjelmasta. (Lähidemokratia ja osallisuusohjelma 2022.)

Vuoden 2021 osallisuussuunnitelman mukaan kokemusasiantuntijuutta oli tarkoitus kehittää ja hyödyntää palveluita suunniteltaessa. Osallisuusohjelman on tarkoitus tarkastella osallisuutta asukkaiden ja asiakkaiden näkökulmasta sekä tuoda mukaan järjestöjen toimintaedellytykset sekä vaikuttamismahdollisuuden osallisuuden edistämässä. Asiakasosallisuuden kehittämisen työpajoissa käytettiin KAP Vantaan -hankkeen kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntijat osallistuivat työpajojen suunnitteluun, toteutukseen sekä tulosten kirjaamiseen. (Ali-Melkkilä 2023, 7, 24.)

4 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS

4.1 Kuka on kokemusasiantuntija?

Kokemustiedon karttumista voidaan kuvata prosessina, jossa omien sairastumiskokemusten työstäminen on johtanut eri tapoihin tulla toimeen sairauden kanssa. Näiden eri kokemustietojen pohjalta voi jakaa tietoa ja neuvoja muille sairastuneille. Kokemusasiantuntijaksi kehitytään kokemustiedon jalostamisella ja jakamisella. Laajempi tieto luodaan yhdistämällä omia kokemuksia muiden sairastuneiden kokemuksiin ja siten synnytetään kokemuksiin perustuva asiantuntijuutta. (Jones 2018, 175.)

Kokemusasiantuntija on työstänyt omaa tarinaa ja hyödyntää kokemuksia voimavarana voidakseen kouluttaa, tukea ja opastaa muita. Kokemustiedon tuottaminen ja sen tuominen näkyväksi ei yksin riitä. Kokemusasiantuntijoiden tietoa tulee hyödyntää osallisuutta edistävien palveluiden kehittämisessä. Yhteiskehittämisen prosesseissa työntekijät ja palveluiden käyttäjät hyödyntävät kokemustietoa. (Hirschovitz-Gerz ym. 2019, 4, 11–12.)

Kokemusasiantuntijatoiminnassa on tärkeää huomioida vapaus valita työtehtävät, joten osallistujat säätelevät itse oman jaksamisen puitteissa työtehtäviä. Työnohjauksen tuki on tärkeää omien voimavarojen arvioimisessa ja jaksamisen tukena. Toiminnalla on tärkeä tehtävä sairastamisen jälkeisen työhön palaamisen kannalta ja syrjäytymisen ehkäisemisessä. Kokemusasiantuntijuus on mahdollisuus parantaa ja vahvistaa mahdollisuuksia päästä takaisin työelämään. Kokemusasiantuntijuus auttaa vahvistamaan omia voimavaroja. Uusi kokemusasiantuntijaryhmä ovat asiakastyössä uupuneet ammattiauttajat. Kokemusasiantuntijana toiminen voi olla perusta työhön palaamiseen ja antaa uutta näkemystä auttamistyölle. (Hietala & Rissanen 2015, 14–15.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa kokemusasiantuntija toimii ammattilaisen rinnalla, ja hänellä on työn edellyttämä ammatillinen koulutus. Kokemusasiantuntijat eivät voi tehdä töitä, jotka kuuluvat ammattiryhmän työnkuvaan tai hänen vastuualueellensa, vaan he voivat täydentää yhteistyössä kokemustiedollaan ammattilaisia. Kokemusasiantuntijat tuovat mukaan kokemusperäistä tietoa ja ymmärrystä sekä inhimillisyyttä ja vaikuttavuutta. Kokemusasiantuntija voi omalta osaltaan muuttaa ammattilaisten työtapoja, mutta vaikuttamismahdollisuudet voivat jäädä myös vähäisiksi, jos ammattilaisten ajattelutavat tai toiminta eivät tue kokemustiedon mukaan ottamista kehittämistyöhön. Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden suhde tulee muokata yhteistyössä osallistujien sekä tavoitteiden mukaiseksi. (Hietala & Rissanen 2015, 19.)

Kokemuksiin perustuva asiantuntijuus herättää luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä ja epäilyksiä. Kokemuksellinen asiantuntijuus on subjektiivista, joten sitä ei voi arvioida samalla tavoin kuin empiiriseen tutkimukseen perustuvaa tietoa. Tulee kuitenkin kehittää tiedontuotantoa määrittäviä rakenteita siihen suuntaan, että se mahdollistaa oppimisen toisten kokemuksista ja

näkemyksistä. Näin edistetään yhteisöllisen tiedontuotannon tapoja. (Saari ym. 2014, 40–41.)

Kokemusasiantuntijalla on osaamista kertoa toipumisen prosessista analyytisesti, koska hän tuntee myös palvelujärjestelmän ja hänellä on kokemusta esiintymisestä. Kokemusasiantuntijat tuovat omaa osaamistaan ja tietoaan täydentämään ammattilaisia. Kokemusasiantuntijalla on oma kokemuksellinen tietämys sekä osaaminen toipumisesta. (Soronen 2019.)

Uudenlainen tapa toimia yhteistyössä vaatii muutostyötä sekä asiakkaiden että ammattilaisten asenteissa. Kokemuservioijalla tarkoitetaan kokemusasiantuntijakoulutuksen saanutta kokemusasiantuntijaa, joka toimii terveystaloiden kehittämisessä. (Kapanen ym. 2014, 24.)

Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan asiakkaan kunnioittamista, yksilöllisyyttä ja tarvetta tulla kuulluksi. Tämä on arvolähtökohta, jonka tulee ohjata ratkaisuja asiakastyössä. Keskinäisessä riippuvuudessa moniammatillisessa työryhmässä on mahdollista toteuttaa uudelleen rakentavia ammatillisia toimintatapoja. (Mönkkönen ym. 2019, 17–19.)

Kokemus- ja kehittäjäasiakkaat haluavat vaikuttaa sosiaali- ja terveystaloiden suunnitteluun, toteuttamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Kokemusasiantuntija tuntee sosiaalityön palveluita oman kokemuksen kautta, ja hän tietää, millaista on olla asiakkaana sosiaalitoimessa. (Hietala & Rissanen 2015, 21–22.)

Kokemusasiantuntijatoiminta on laajentunut, ja se kattaa aikaisemmin ammattilaisille kuuluneita tehtäviä, kuten kouluttamisen sekä palveluiden suunnittelun ja kehittämisen. He osallistuvat myös tutkimustoimintaan sekä arviointiin. (Kuosmanen ym. 2013, 26–30).

Jonesin (2021, 51) mukaan kokemusasiantuntijoita käytetään palveluiden tukemiseen ja palveluiden kehittämiseen, jolloin saadaan monipuolisempi kuva palvelukokemuksesta. Kokemusasiantuntijat toimivat asiakkaiden ja ammattilaisten välissä, ja he pyrkivät saamaan asemaa ammattilaisten rinnalla.

Kokemusasiantuntijoiden työelämäaseman rakentuminen on hankalaa, koska eniten heitä käytetään päihde- ja mielenterveystyössä, joka on juridisesti normitettua. Lait säätelevät työkuultuuria sekä ammattilaisten työn tavoitteita ja asemaa sekä pätevyyttä. Ammattilaisilla on hallinnollinen ja hoidollinen vastuu, joka näkyy salassapitosäädöksissä, lääkehoidon toteuttamisessa ja asiakastietojen kirjaamisessa. Päihde- ja mielenterveystyön tavoitteita määrittelevät useat lait kuten terveydenhoito-, sosiaali-, mielenterveys- ja päihdekuntoutuslait. (Soronen 2023, 6.)

Kokemusasiantuntijoiden toimijuus muotoutuu päihde- ja mielenterveysryhmissä lainsäädännön rajaamina. Sosiaalihuoltolain (20.12.2014/1301) 4 §:n mukaan on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut mahdollistavat osallistumisen ja vaikuttamisen omissa asioissaan. Sosiaalihuoltolain 14 §:n mukaisesti päihde- ja mielenterveystyötä tuetaan myös sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

4.2 Kokemusasiantuntijatoiminta Suomessa

Kokemusasiantuntijatoiminnan perusta Suomessa on 2000-luvun kansalais- ja järjestötoiminnassa. Kokemusasiantuntija antaa tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluiden kehittämis- ja asiakastyöhön. Tarkoituksena on asiakaslähettäisyys ja palveluiden helppo saatavuus. Mielenterveys- tai päihdetyön kokemusasiantuntijalla on omakohtaista kokemusta asiakkaana palveluista, ja hän on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen. Hän voi olla omainen, läheinen tai toipunut, ja siten hänellä on kokemusta palveluista. (THL 2023 b.)

Mielenterveyden keskusliitto käynnisti kuntoutuskursseilla työskentelevien koulutuksen ja toiminnan nk. TRIO-projektissa 2001–2005. Projektissa lähtökohtana oli mielenterveyskuntoutuksen kolmen eri asiantuntijuuden yhdistäminen kuntoutumisen tueksi. Nämä eri asiantuntijuudet perustuvat kuntoutujan, ammattilaisen ja koulutetun kuntoutuja-asiantuntijan eri perusteille rakentuvasta tiedosta, kokemuksesta ja osaamisesta. Projektin lähtökohtana oli luoda uusi, yksilöllinen kuntoutujan asiantuntemusta edistävä malli. (Koskisuus 2007, 10).

Muotialan asuin- ja toimintakeskus (2019) ry on kokemusasiantuntijuuden edelläkävijöitä Suomessa. Yhdistys aloitti kokemusasiantuntijatoiminnan jo vuonna 2001. Yhdistyksen missiona oli tehdä yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden hyvinvoinnin, ihmisarvon ja yksilöllisen kunnioittamisen sekä osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien eteen töitä. Tavoitteena oli edistää mielenterveys- ja päihdekuntoutujien toipumista sekä kehittää palvelujärjestelmää sekä ammattilaisten ja opiskelijoiden osaamista ja muuttaa asenneilmapiiriä.

Järjestökentän ulkopuolella toimii eri potilasjärjestöjen kokemuskouluttajia. Nykyisin toiminta on laajentunut kuntien terveys- ja sosiaalipalveluiden kehittämiseen. Julkiselle sektorille tuotu kokemusasiantuntijatoiminta on tuonut palveluiden käyttäjänäkemyistä yhteiskunnalliseen keskusteluun. Kokemusasiantuntijuus haastaa ammattiauttajat ja asiantuntijat hahmottamaan oman työnsä uudella tavalla. (Hietala & Rissanen 2015, 12–13.)

Kostiaisen (2014, 6) kyselyn perusteella kokemusasiantuntijuutta hyödynnetään hyvin monenlaisessa toiminnassa ja erilaisten aihepiirien parissa. Mielenterveys- ja päihdetyössä sekä potilasjärjestöillä on pitkälle kehitettyä kokemusasiantuntijatoimintaa, jonka tavoitteena mainittiin tuki, voimaannuttaminen, vertaisohjaus sekä asiakasosallisuuden lisääminen palveluiden kehittämisessä. Ymmärryksen lisääminen ja aidon kokemuksen sekä tiedon välittäminen koettiin tärkeiksi. Haasteina ovat hyvin monenlaiset käytännöt sekä ennakokuluut kokemusasiantuntijuutta kohtaan. Kehittämiskohteita olivat kokemusasiantuntijuuden määritelmä, palkkiot, kokemusasiantuntijakoulutus, koordinaatio, työnohjaus ja toiminnan juurruttaminen vakituiseksi käytännöksi.

Yksi varhaisimmista hankkeista on Mielen avain -hanke. Mieli 2009 -ohjelman tavoite oli lisätä palveluiden käyttäjien osallisuutta mielenterveys- ja päihdepalveluiden arvioinnissa ja suunnittelussa. Hanke järjesti kokemusasiantuntijakoulutusta henkilöille, joilla oli kokemusta päihde- tai mielenterveysongelmista. Keskeisenä tavoitteena oli tuoda toivon näkökulma kuntoutumiseen. (Partanen ym. 2010, 57.)

Sairaus tai haasteellinen elämäntilanne usein syrjäyttää työelämä- ja opintopoluilta sekä estää niihin osallistumisen. Kokemustoiminta eheyttää, tuo

itsevarmuutta ja lisää hyvinvointia sekä tuo sisältöä elämään. Negatiivisten tunteiden jakaminen auttaa niiden työstämisessä. Luottamus vahvistuu vertaisuuden kautta, ja ihmissuhdetaidot paranevat. Kokemusten jakamisen kautta voi vaikuttaa yhteiskunnan asioihin, ja tämä toiminta antaa uutta tietoa sekä lisää taitoja. Toiminta tuo lisää varmuutta ja uskoa tulevaan. Kokemustoiminnan kautta palvelut paranevat, luottamus asiakkaiden ja ammattilaisten välillä paranee ja palveluiden käyttäjien ääni saadaan kuuluviin julkisessa keskustelussa. Näin myös ennakkoluulot hälvenevät heikompia ihmisiä kohtaa. (THL 2023 b. 104.)

Osatyökykyisillä henkilöillä on usein vaikeuksia saada töitä. Työttömyys on usein liitetty terveydellisiin ongelmiin. Työttömyys voi lisätä ongelmien kasaantumista, ja on tärkeää löytää keinoja osatyökykyisten työllistämiseen. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien edellytyksiä työllistymiselle tulee kehittää. Heidän työllistymiseensä panostaminen on investointi. (Oivo & Kerätär 2018, 22–23).

4.3 Kokemusasiantuntijatoiminta eri järjestöissä

Kokemusasiantuntijatoimintaa on nykyään hyvin erilaisissa järjestöissä. Yksi tämänkaltainen järjestö on Pesäpuu ry, joka välittää lasten ja nuorten kokemusasiantuntijoita. Kokemusasiantuntijat tarjoavat ratkaisuja lastensuojelun kysymyksiin. Heidän toiminnassaan on tärkeää lasten ja nuorten vahvuudet, identiteetin suojaaminen sekä leimaamisen välttäminen. (Pesäpuu ry. s.a.)

Hyvän mielen talon toiminnassa on mukana noin 40 kokemusasiantuntijaa, joilla on kokemusta oman tai läheisen sairastamasta mielenterveyshäiriöstä sekä sen palveluista. Heidän kokemusasiantuntijoiden toipumiskokemukset ovat listattuna eri sairauksien mukaan, ja heitä voi tilata luennoimaan sekä vierailemaan vertaisryhmissä. (Hyvän mielen talo s.a.)

Erilaisten oppijoiden liitto, omaishoitajien järjestöt, Pelirajaton, FinFami, Surevan kohtaaminen ja lukuisat muut järjestöt tarjoavat kokemusasiantuntijoita käytettäväksi palveluiden kehittämiseen sekä vertaistueksi. Koulutukset ovat hyvin eri kestoisia ja työnohjausta ja jatkokoulutusta on myös hyvin eri tavoilla mahdollistettu, jos on mahdollistettu ollenkaan.

KoKoa Koulutetut kokemusasiantuntijat Ry koordinoi 50:n eri toimijan yhteistä organisoitua työryhmää, jonka tavoitteena on edistää eri toimijoiden kokemusasiantuntijuuden kehittämistä. Työryhmässä päätetään yhteisistä pelisäännöistä sekä jaetaan tietoa. Työryhmä kehittää koulutussuosituksia, jotta mahdollistetaan tasalaatuinen koulutus valtakunnallisesti. Heidän tarkoituksensa on myös poistaa liian suppeat ja puutteelliset koulutukset sekä miettiä koulutuksen kriteerejä, jolloin tilaajatahot tietävät, mitä tilaavat. Työryhmän tuottaa eettisiä ohjeita sekä kehittämiskonsepteja kuten kokemusasiantuntijavastaanotto. (Kokoa ry s.a.)

4.4 Kokemuksellisen tiedon merkitys

Hiljaisen tiedon perustana on tieto, taito ja osaaminen, joka ei ole formaalia vaan kokemukseen ja intuitioon rakentuvaa, eikä se jäsenny tiedon perinteiseksi perusteluksi. Hiljainen tieto on työ- ja elämäkokemuksen, elinikäisen oppimisen ja oman toiminnan reflektoinnin kautta syntynyttä tietoa. (Suonio 2011, 198.)

Hiljaisesta tiedosta puhutaan yleensä sosiaalialan ammattilaisen profession (yhtenäisen ammattikunnan, jolla eettiset velvoitteet ja määritelty rooli) sisältämänä tietona, joka koostuu työ- ja elämäkokemuksesta. Sama koskee kuitenkin myös kokemusasiantuntijan tietoa lisättynä vielä itse koetuilla palveluiden käyttäjillä. Palveluiden käyttäjät ja entisen asiakkaat voivat kokemuksensa kautta hallita hyvinkin pitkälle esimerkiksi erilaisia päihdekuntoutuksen prosesseja. (Pohjalainen 2012, 2.)

Kokemus ei ole vain yksilön prosessi, vaan se on tapahtumaketju, joka liittyy itsen lisäksi ympäröivään maailmaan. Inhimillinen kasvu ja kehitys perustuvat kokemuspiirimme jatkuvaan laajenemiseen. Monimuotoiset inhimilliset kokemukset tuovat ihmisten välille parhaimmillaan myötätuntoa. Kun kohtaamme toisin ajattelevia, voimme tunnistaa näkemyseroja sekä arvioida niiden lähtökohtia. Sosiaalinen kosketus johtaa parhaimmillaan hyvään tahtoon toisia kohtaan sekä korjaa ennakkoluuloja, jotka perustuvat tietämättömyyteen tai pelkoon. Kohtaamisen kautta kokemuspiirimme laajenee yksilökeskeisistä kokemuksista vuoropuheluksi, jossa opimme samaistumista toisiin ihmisiin. Tätä

kautta vahvistuu myös tulkinta mitä tarvitaan muutoksen tekemiseksi. (Kurki ym. 2011, 30–31.)

Kuulemalla todellisiin kokemuksiin perustuvia tarinoita ammattilaiset saavat tietoa sairauksista, kuntoutumisesta ja kuntoutujan arjesta. Samalla he saavat tietoa asiakkaidensa palveluiden sisällön, vuorovaikutuksen ja järjestelmän toimivuuden tarpeista. Kokemustieto on apuna palveluiden pitkäjänteisessä kehittämisessä, asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa sekä avun saatavuuden ongelmien korjaamisessa. (Hietala ym. 2015, 11.)

Rantamäki ja Matthies (2022, 51–52) toteavat, että sosiaalityöntekijät eivät kykene yksinään tunnistamaan ja muuttamaan yhteiskunnan epäkohtia. Kump-paneiksi tarvitaan paitsi muita viranomaisia ja päättäjiä myös erityisesti kansalaisia palveluiden piiristä, niiden omistajina sekä demokratian kautta hallitsevina. Sosiaalityön kaiken ammatillisen toiminnan kohde on ihmisten suhteissa rakentuva ja muokkautuva arjen kokonaisuus. Kivipellon (2021, 3) mukaan osallistavasta ja asiakasrajapinnasta tuotetaan tietoa, mutta tiedon hyödyntäminen jää usein puolitiehen. Kriittiselle ja uudistavalle tiedolle on kuitenkin olemassa puitteet kuten kokemusasiantuntijatoiminta, jota tulee hyödyntää tasa-vertaisena tilastotietojen ohella.

Jokaiselle kokemusasiantuntijatoiminnan merkitys on yksilöllinen, mutta kaikki kokemukset ovat arvokkaita. Kokemusasiantuntijuudesta voi tulla työ sekä ammatti. Nuori voi päästä opintoihin tai työelämään, jolloin kokemusasiantuntijuudella on todella merkitystä. Joku toinen saa keskustelukumppanin ja voi näin kokea vertaisuuden tuovan elämään merkityksellisyyttä. Mielekkään elämän tavoittelu tuo merkityksellisyyttä. (Mielenterveyden keskusliitto s.a.).

Martikainen & Oikarinen (2023, 26) toteavat työn merkityksellisyyden kokemusten nousevan itsensä ylittämisestä, oppimisesta, kasvusta ja kehittymisestä. Tunnustuksen saaminen tuo kokemuksen, että on tehnyt jotain tärkeää. Työn merkityksellisyys rakentuu työn sosiaalisen arvon perusteella sekä suhteessa ja vuorovaikutuksessa toisiin ihmisiin. Arvokkaaksi koettu työ vaikuttaa omaa etua suurempiin kokonaisuuksiin. Tammeaidin (2020, 81) mukaan työn mielekkyys on suhteessa organisaatioon. Merkityksellisyys voi vaihdella, eikä se ole aina samanlainen.

Allanin (2016) tutkimuksessa työn merkityksellisyyteen vaikuttaa kuinka tärkeänä kokee työnsä. Jos voi työssään parantaa toisten hyvinvointia, se johtaa työn merkityksellisyyden kokemiseen. (Kukkurainen, 2017). Lepistö & Pratt (2017) määrittelevät merkitykselliseen työn sisältävän tarpeet, motivaation ja itsensä toteuttaminen sekä työstä koetun arvostuksen. (Kukkurainen 2017). Yeoman (2014) määrittelee työn ihmisen perustarpeeksi, jolloin ihminen voi tyydyttää itsenäisyyden ja vapauden tarpeitaan. Hänen mukaansa yhteiskunta tulisi järjestää siten, että mahdollisimman moni voisi kykyjään kehittämällä kokea merkityksellisyyttä. (Kukkurainen 2017.)

Suomalaisen työn liitto (2017) toteaa, että työ on arvokasta sekä merkityksellistä, kun se on osallistavaa ja kestävä. Merkityksellinen ja arvokas työ motivoi ja aktivoi uuden oppimista. Martikaisen & Oikarisen (2023, 27) mukaan Baileys (2019) on tutkinut merkityksellisyyttä työntekijän henkisten tarpeiden sekä inhimillisten tarpeiden kautta. Ihminen kokee merkityksellisyyttä, kun hän saa toimia tärkeäksi kokemassaan työssä tai pystyy hyödyntämään omia taitojaan monipuolisesti.

4.5 Kokemusasiantuntijatoiminnan kehitys Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella

Päihdetyön kokemusasiantuntija-pilottihanke toteutettiin Vantaalla Korson terveysasemalla 9/2012–12/2014. Tämä pilotti oli osa Mielen avain -hanketta. Tarkoituksen hankkeessa oli pilotoida, kuinka omasta päihdesairaudesta toipuva voi auttaa päihdesairaita sekä heidän omaisiansa. Kokemusasiantuntijan työ oli liikkuvaa, ja hän lähti asiakkaan tueksi esim. AA-ryhmään tai A-Kiltaan. Tilanteen niin vaatiessa kokemusasiantuntija vei asiakkaita myös A-klinikan päivystykseen tai päihdevieroitussyksikköön. Asiakastyytyväisyyskyselyssä 42 % oli erittäin tyytyväisiä ja 58 % tyytyväisiä palveluun. (Vantaan kaupungin loppuraportti 2014).

Franz-Koiviston (2018, 3–4) Aku-hankkeessa oltiin epävarmoja siitä, mitä kokemusasiantuntijan työnkuva sisältäisi ja miten ammattilaiset suhtautuvat kokemusasiantuntijoihin. Aku-hankkeen pilotissa huomattiin, etteivät kaikki ammattilaiset suhtaudu muutokseen positiivisesti ja pilotin aikana

kokemusasiantuntijaksi tuleva vaati paljon esityötä. Työnkuvat jakautuivat eri-laisiin toimintaympäristöihin: matalan kynnyksen palvelut, jalkautuva sosiaali-työ, sosiaalipalvelut ja kolmannen sektorin toimija.



Kuva1. Franz-Koivisto, Kokemusasiantuntijoiden roolit Aku-hankkeessa. (2018, 10–12.)

Vantaan kaupungin asumispalveluissa toteutettiin osana asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiaa Aku -osahanke vuosina 2016–2019.

Tällöin huomattiin, että sosiaalipalveluista puuttuu malli kokemusasiantuntijoiden käyttämisestä. Selvityksessä havaittiin, että kokemusasiantuntijuuden yleistymisen edellyttää kokemusasiantuntijoiden, palveluiden tilaajien ja koulutusten järjestäjien yhtenäisyyttä.

Vantaa valikoitui hankepaikaksi Aku-osahankkeessa tehtyjen huomioiden perusteella sekä tarpeesta kehittää asiakasosallisuutta ja palveluita kokemusasiantuntijuuden vahvistamisella. Kokemusasiantuntijapankin avulla varmistetaan toiminnan jatkuvuus sekä uusien kokemusasiantuntijoiden koulutus. Samalla heidän työohjauksesta huolehditaan vahvistaen työelämätaitoja. Hankkeen toteutuessa se mahdollistaa kokemusasiantuntijoiden työn kehittämisen sekä tarjoaa useammalle heikossa työmarkkina-asetuksessa olevalle henkilölle tilaisuuden saada koulutusta tai osa- tai kokoaikatyötä. (Vantaan A-killan 2019, 2. Franz-Koivisto, 2018, 13–14)

5 TUTKIMUSKOHDE KOKEMUSASiantuntijapankki KAP VANTAA

Vantaan A-killan (2019) mukaan KAP Vantaa -hankkeen tavoitteena on vahvistaa asiakasosallisuutta ja käyttäjälähtöisten palveluiden kehittämistä

Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialalla. Hankkeessa kehitetään kokemusasiantuntijatoimintaa osana sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaa ja rakennetaan toimintamalli kokemusasiantuntijapankista. Hankkeen on tarkoitus kokemusasiantuntijoiden osallisuuden ja työelämävalmiuksien parantaminen sekä itsetuntemuksen ja vahvuuksien kehittäminen. Kokemusasiantuntijoiden häpeän tunne vähenee sekä työkyky ja sosiaaliset taidot paranevat.

KAP Vantaa -hankkeessa kokemusasiantuntija määritelmä on seuraava: (Hyvärinen 2023.)

Kokemusasiantuntija on kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyt henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta erilaisista elämän kriiseistä, sairastumisesta, toipumisesta ja niihin liittyen sote-palveluiden käytöstä ja hän tietää, mikä häntä on auttanut ja miksi. Kokemusasiantuntijana toimiminen edellyttää riittävää etäisyyttä oman akuutin kokemuksen ja riittävän pitkälle edennyttä omaa toipumista. Koulutetulla kokemusasiantuntijalla on halu käyttää omaa kokemuslähtöistä tietoa ja -osaamistaan palveluiden yhteiskehittämisessä ja valmiutta toimia moniammatillisesti yhteistyössä ammattilaisten kanssa. Kokemusasiantuntijatoiminta on palvelujärjestelmässä tapahtuvaa palkkioperusteista työtä ja siinä toteutuu jaetun asiantuntijuuden periaate.

Kokemusasiantuntijoilla on mahdollisuus toteuttaa itseään ja työn kautta merkityksellisyyden kokemus vahvistuu. Kokemusasiantuntijoiden usko omiin kykyihin lisääntyy sekä myös tietoisuus omien taitojen vahvuuksista ja ominaisuuksista. Kokemusasiantuntijapankin kautta kokemusasiantuntijoiden saatavuus paranee, kun kehitetään rakenteita tarjonnan ja tarpeen kohtaamiseksi. Sosiaali- ja terveystalouden ammattilaisten tietoisuus mahdollisuuksista käyttää kokemusosaamista paranee. Hankkeen kokemusasiantuntijat ovat mukana sotepalveluiden arviointi-, suunnittelu- sekä toteuttamistyössä mikä lisää asiakasosallisuutta ja käyttäjälähtöisyyttä. (Vantaan A-kilta 2019.)

Kokemusasiantuntija koulutus sisälsi luentoja, raportteja sekä työharjoittelun sosiaali- ja terveystalouksissa yhteensä 120 tuntia. Koulutuksia oli yhteensä neljä kahden vuoden aikana, ja näihin kuhunkin valittiin 15 koulutettavaa. Koulutuksen suoritti kokonaisuudessaan 50 koulutettavaa. Ensimmäiset kokemusasiantuntijat valmistuivat tammikuussa 2021, jonka jälkeen maaliskuussa

2021 avattiin kokemusasiantuntijapankki (KAP), josta ammattilaiset saivat tilata kokemusasiantuntijoita erilaisiin palkkioperusteisiin tehtäviin.

Kokemusasiantuntijatoiminnassa on tärkeää huomioida työkeikkojen tekemisen valinnanvapaus, joten osallistujat säätelevät itse oman jaksamisensa puitteissa työtehtäviään. Työnohjauksen tuki on tärkeää omien voimavarojen arvioimisessa ja jaksamisen tukena. Ensimmäiseen koulutukseen osallistuneista kokemusasiantuntijoiden kokemusasiantuntija kouluttajista viisi sekä koulutettavista kokemusasiantuntijoista viisi, siis yhteensä kymmenen, osallistui työnohjaukselliseen vertaismentorointi koulutukseen. Jatkossa nämä koulutetut vertaismentoroiijat pitävät vertaismentorointia kerran viikossa toisille kokemusasiantuntijoille kaksi tuntia kerrallaan. Vertaismentoroinnilla on työnohjauksellinen tavoite.

Kokemusasiantuntijuudella on mahdollisuus parantaa ja vahvistaa mahdollisuuksia päästä takaisin työelämään. Uusi kokemusasiantuntijaryhmä ovat asiakastyössä uupuneet ammattiauttajat. Kokemusasiantuntijana toimiminen voi olla perusta työhön palaamiseen ja antaa siten uutta näkemystä auttamistyölle. Monelle kokemusasiantuntijana toimiminen on tuonut lisää motivaatiota jatkaa kesken jääneitä opintoja, aloittaa uusia opintoja tai hakeutua osa- tai kokopäiväiseen työhön. Muutamalla kokemusasiantuntijalla on myös sosiaali- tai terveydenhoidon ammattipätevyys, mutta oma jaksaminen tai sairastuminen on ollut esteenä jatkaa kokopäiväisen työn tekemistä. Kokemusasiantuntijoiden muiden ammattilaisten kirjo on todella laaja aina ylemmästä korkeakoulutuksesta kouluttamattomiin.

Kokemusasiantuntijapankki on luokitellut ja hinnoitellut erilaiset tehtävänkuva-paketit seuraavasti: työparityöskentely ammattilaisen kanssa, ryhmänohjaus, vaativa kokous tai työryhmä, kokemustarinan kertominen, pitkäkestoinen palveluiden kehittämisen työryhmä, seminaari tai luento, projektityöpaketti ja intensiivisen palvelun- ja hoidontarpeen (IPHA) kokemusasiantuntijapaketti. Kokemusasiantuntijoiden tehtävänkuvat on muotoiltu palvelupaketeiksi, mutta käytännössä kunkin palvelupaketin mukaisten tehtävien sisältö muotoutuu tilaajatahon tarpeiden mukaan. Kokemusasiantuntijan tehtävä määräytyy aina suhteessa kunkin työyksikön perustehtävään. (KAP Vantaa -hanke 2022; Hyvärinen 2023).

Hyvärisen (2023) mukaan kokemusasiantuntijoiden tehtävänkuva pakettien sisällä muodostuu hyvin laaja kenttä erilaisia tehtävänkuvia. Vuonna 2022 kokemusasiantuntijapankin tilauksista oli 47 % Vantaan sosiaali- ja terveystalvendien ja 52 % Vantaa-Kerava hyvinvointialueen sotehankkeiden. Koulutetut kokemusasiantuntijat kohtasivat vuoden 2022 aikana yli 1900 asiakasta ja 2600 ammattilaista. Kohtaamiskerrat tarkoittavat määrän, ei eri henkilöitä, koska sama henkilö on voitu kohdata useamman kerran. Yhteensä koko toiminta-ajanaan KAP Vantaa -hanke on hoitanut noin 1500 toimeksiantoa.

Tilausmäärien jakautuminen vuosina 2021–2023 näkyy taulukossa 1.

Taulukko 1: Kap Vantaa -hankkeen tilaukset 2021–2023

KAP Vantaa -hankkeen tilaukset	3/2021–10/2023
3–12.2021/ 10kk	n. 300
1–12.2022/ 12kk	n. 615
1–10.2023/ 10kk	n. 585

Tilausmäärät ovat siis kasvaneet joka vuosi ja tänä kuluvana vuotena se tulee olemaan lähemmäksi 700 tilausta vuodessa. Kokemusasiantuntijoille on siten ollut tarvetta.

Mäntylän (2023, 4–5) tekemän vaikuttavuuden arvioinnin tutkimuksen mukaan kokemusasiantuntijapankin toiminta täyttää tavoitteet hyvin. Ammatillaiset kokivat yhteiskehittämisen tuottavan asiakaslähtöisempiä palveluita minkä lisäksi he kokivat työssään muutoksia, jotka voidaan tulkita työhyvinvoinnin parane-miseksi. Yhteiskehittäminen vähensi ennakkoluuloja asiakkaiden ja ammatti-laisten välillä. Kokemusasiantuntijapankille on ollut tarvetta palveluiden kehit-tämisessä, mutta sille on myös olemassa ehtoja. Tutkimuksessa haastatellut ammatillaiset olivat erittäin sitoutuneita yhteiskehittämiseen ja halusivat oppia uutta. Heidän tulee olla myös spontaaneja ja sietää oman työn arviointia. Ke-hittämisessä eivät sovi ennakkoluulot, vaan kokemusasiantuntijat haluavat olla tasavertaisia kehittäjiä ammattilaisten rinnalla.

Kokemusasiantuntijuus on vahvistanut paikkansa kehittämistyön resurssina sosiaali- ja terveysalalla, mutta uudenlaiset toimintatavat voivat kuitenkin

herättää myös epävarmuutta ja ristiriitoja. Yhteiskehittäminen on ollut hyödyllistä ja se on lisännyt molemminpuolista osaamista sekä ymmärrystä. Palvelut ovat siten muodostuneet asiakaslähtöisemmiksi. (Saraniemi & Ikonen 2021.)

Kokemusasiantuntijapankin kehittäminen ei olisi ollut mahdollista ilman yksittäisiä innokkaita ammattilaisia, jotka ovat osallisuuden asiantuntijoita ja joilla on halu osallistua sekä osallistaa kokemusasiantuntijoita työnsä kehittämiseen. He ovat luoneet mahdollisuuden ja edellytykset kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamiseen sekä olleet innostuneita ja kiinnostuneita yhteiskehittämisestä.

Nämä ammattilaiset ovat suhtautuneet myötämielisesti kokemusasiantuntijapankkiin. He ovat myös niitä, jotka ovat eniten pankista tehneet tilauksia. He ovat levittäneet tietoa kokemusasiantuntijoiden käyttämisestä sekä kirjoittaneet yhteiskehittämisestä Innokylän sivustolle kaikille nähtäväksi sen, miten kokemusasiantuntijuus toimii. Useat ammattilaiset ovat myös tehneet opinnäytetöitä osallisuudesta sekä kokemusasiantuntijuudesta. He ovat käyttäneet paljon kokemusasiantuntijoita työssään ja rakentaneet työpajoja ammattilaisten sekä kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Kokemusasiantuntija toiminta on yksi osallisuuden lisäämisen sekä palveluiden kehittämisen keino käyttäjälähtöisemmäksi. Kokemusasiantuntijuus on palkkioperustaista sekä tavoitteellista työtä, jossa kokemustieto täydentää ammattilaisten tietopohjaa sekä yhdistää jaetun asiantuntijuuden. Kokemusasiantuntijoiden käyttäminen muuttaa toimintakulttuuria osallisuutta tukevaksi. Ammattilaisille kokemusasiantuntijatoiminta lisää työtyytyväisyyttä sekä antaa uudenlaisia näkökulmia. (Mäntylä 2023, 3.)

Sopimussuhteinen toiminta Vantaan kaupungin kanssa lisää kokemusasiantuntijuuden yleistymistä. Vantaan kaupungilla on kuitenkin tarve sekä kiinnostus kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen. Vantaa on jo hankkeen valmistelu vaiheessa sitoutunut ostamaan pankista palveluita. (Vantaan A-kilta 2019, 3–4.)

KAP Vantaa -hankkeen päättyessä 31.12.2023 on kuitenkin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen talousarviossa 2024 ja taloussuunnitelmassa 2024–

2026 mainittu kokemusasiantuntijatoiminnan jatkuminen. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen talousarvio.... 2023, 67).

6 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuoda esille kokemusasiantuntijatoiminnan variaatioita ja monipuolisia tehtävänkuvia, sillä käytännön esimerkkien kautta voidaan lisätä laajempaa tietoisuutta kokemusasiantuntijuuden mahdollisesta käyttämisestä sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseksi ja suunnittelussa yhä asiakaslähtöisemmiksi sekä palveluiden parantamiseksi.

Työroolit ovat kehittyneet alkuperäisistä AKU-hankkeen työrooleista monipuolisemmiksi ja laajemmalle sektorille sosiaali- ja terveystalouksissa. Työrooleja on ollut myös muualla kuin sosiaali- ja terveystalouksissa. Hyvinvointialueella on käytetty hyvin laajasti kokemusasiantuntijoita, myös kaupunkisuunnittelussa ja kulttuuripalveluissa. Opinnäytetyön tilaajana on toiminut kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa -hanke. Tämän opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään hankkeesta tehtävässä loppuraportissa. Opinnäytetyöstäni nousee esiin KAP Vantaa -hankkeen merkityksellisyys ja kokemusasiantuntijoiden moninaiset roolit Vantaa-Kerava hyvinvointialueen osallisuuden mahdollistamisessa kehittämis- ja suunnittelutyössä sekä asiakastyössä. Ammatillisille toiminta on tehty helpoksi, kun on voinut tilata kokemusasiantuntijoita erilaisiin hankkeisiin joko vain kerraksi tai pidemmäksi ajaksi.

KAP Vantaa -hankkeen aikana kokemusasiantuntijapankin toimintaan on kuulunut kokonaisvaltaisesti kokemusasiantuntijatoiminnan koordinaatio: koulutukset, ammatillisen kasvun- ja työssä jaksamisen tuki, sekä tehtävien välitykseen liittyvät sopimukset, toimeksiantojen välitys sekä työkorvausten maksu ja laskutus tilaajatahoilta. Kehitystarve on kokemusasiantuntijoiden laajemmassa käytössä sosiaalialan kehittämis- ja suunnittelu- sekä kolmikanta-, vertaisryhmä-, asunottomuuden ehkäisy-, aikuissosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutumisen hankkeissa. Kokemusasiantuntijoiden mahdollisen käyttämisen mallia tulee voida tuoda laajemmallekin ammattilaisjoukolle tiedoksi, joten opinnäytetyön tulokset julkaistaan A-kiltojen Vesiposti lehdessä sekä Innokylään kirjoitettavassa yhteisartikkelissa KAP Vantaan hankepäällikön kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille kokemusasiantuntijoiden töiden eri roolit ja niiden merkityksellisyys sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämässä ja suunnittelussa yhdessä ammattilaisten kanssa. Kokemusasiantuntijat haluavat tuoda ammattilaisille tietoa omista kokemuksistaan sekä näkemyksistään palveluiden parantamisessa. Kokemusasiantuntijat kokevat olevansa väylä ammattilaisten ja asiakkaiden kommunikaation sekä yhteistyön kehittämässä. Opinnäytetyön tarkoituksena on selkeyttää kokemusasiantuntijoiden työnkuvia toimittaessa yhdessä ammattilaisten kanssa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Työnkuvat ovat KAP Vantaan kokemusasiantuntijapankin myötä laajentuneet ja monipuolistuneet.

Tutkimuskysymykset, joihin opinnäytetyölläni etsin vastauksia ovat seuraavat:

- Millaisia työrooleja kokemusasiantuntijoilla on ollut?
- Millaisia kokemuksia ja merkityksiä kokemusasiantuntijoilla on yhteistyöstä ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa?
- Millaisia kehittämistarpeita löytyy kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyöstä?

7 TUTKIMUSMENETELMÄT

7.1 Kerronnallinen haastattelu menetelmänä

Kokemusasiantuntijoiden haastatteluita on tutkimukseen tehty kahdeksan (8), ja ne olivat kestoltaan noin 45–60 minuuttia. Haastattelut on tehty kerronnallista haastattelua (narratiivinen menetelmä) käyttäen, jotta tutkijan omat kokemukset ja koulutus sekä tieto kokemusasiantuntijuudesta eivät vaikuta tutkimustuloksiin. Josselsonin (2013, 121) mukaan

Paras mahdollinen haastattelu koostuu lähinnä haastateltavan kerronnasta, jonka haastattelijan vähäiset reagoinnit keskeyttävät. Huonossa haastattelussa on paljon vuorosanoja, paljon kysymyksiä ja paljon vastauksia". (Josselson 2013, 121.)

Ukkosen (2003) mukaan Jensen (2000) on esittänyt, että olemme siirtymässä informaatioyhteiskunnasta tarinayhteiskuntaan. Tyypillistä on siis korostaa elämysten ja kokemusten merkitystä. Narratiivisen tutkimuksen lähtökohtana on ajatus, että kertomuksen kautta ihminen tuottaa merkityksiä ja ymmärtää maailmaa, ja siten kertomisen ja elämän välillä on kiinteä suhde.

Narratiivinen tarkoittaa kerronnallista tai kertomuksellista. Narratiivisuus viittaa tietämisen tapaan sekä siihen, minkälainen on tiedon luonne. Narratiivisen päättelyn tavoitteena on ymmärtäminen. Narratiivinen analyysi perustuu ajatteluun ja päättelyyn eli, kun kertomuksia analysoidaan, niin etsitään yhteisiä teemoja ja piirteitä. (Virkkunen 2016, 50.)

Lindenin (2015) mukaan aikuisena voi olla tarpeen oppia kertomaan uusia tarinoita ja jäsentää uudelleen olemassa olevia tarinoitaan osana uuteen sosiaaliseen ryhmään sopeutumista. Tarinankerronta on keskeinen osa jäsenyyttä (kokemusasiantuntijuutta), uuden ammatillisen yhteisön jäseneksi oppimista tai työn aloittamista organisaatiossa, joka perustuu ainakin osittain kertoviin tarinoihin. Tämä prosessi on narratiivista induktiota: opitaan tulemaan osaksi yhteisöä, jossa omia tarinoita menneisyydestä arvostetaan.

Inhimillisiä kokemuksia on usein jäsennetty kertomusten kautta. Ihmiset jäsenävät ja ilmaisevat asioita kertomuksen keinoin. Kertomuksen kautta on mahdollista välittää omia kokemuksia sekä omia tietoja asiasta. Kertomushaastattelun eli kerronnallisen haastattelun tavoitteena on tuottaa kertomuksia tutkijan aineistoksi. Siten kertomus on tärkeä kokemustiedon välittäjä. Kertomushaastattelu voi koskea lyhyttä elämänjaksoa tai osa-aluetta. Kertomus on aina sidottu aikaan ja paikkaan. Tämä kertominen ja kokemuksen tulkitseminen ovat osa ihmisen olemista ja elämistä. (Hyvärinen ym. 2017, 174–175).

Hyvärisen ym. (2017, 90) mukaan kertomuksen analyysi ei ole yksi vakiintunut metodi, joka etenee alusta loppuun tietyn kaavan mukaan. Kertomuksen analyysissä on tutkijan käytössä olevien erilaisten analyttisten välineiden soveltamista aineistoon tavalla, joka perustuu tutkimuskysymyksiin. Kerronnallinen haastattelu koostuu erilaisista jaksoista, kuten selityksistä, kuvauksista ja kronikoista.

Kertomushaastattelussa hallitsee haastateltavan kerronta, jolloin haastattelija pidättäytyy esittämästä aktiivisesti kysymyksiä, jotta haastattelijan omat teoreettiset, poliittiset ja kulttuuriset jäsennykset eivät vaikuta haastattelutilanteeseen. Haastattelija kannustaa kertomaan ja lähinnä tiivistää sekä tarkentaa vastauksia. (Hyvärinen ym.2017, 188).

Vihottulan (2015, 66) mukaan kenenkään kertomus ei ole koskaan riippumaton toisista ihmisistä, vaan se tuotetaan muiden ihmisten joukossa ja heidän kanssaan tietyssä tilanteessa. Tietoarkisto (2021) esittää, että kokemuskulma on moninainen ja subjektiivinen. Kokemukset ja tuntemukset asioista voivat olla haastateltavalle tosia, vaikka ne muille eivät sitä olisikaan. Kokemuskulman mukaisessa tutkimuksessa tutkija on kiinnostunut yksilöllisestä tutkimuksesta ja niiden merkityksistä. Tarkoitus on saada haastateltavan kokemukset ja näkemykset hänen omasta elämästään.

7.2 Kohderyhmän kuvaus ja aineiston keruu sekä analyysi

Haastateltavat on valittu 40:stä toimeksiantosopimuksen tehneestä KAP Vantaa -hankkeen kouluttamasta kokemusasiantuntijasta. Haastateltavien valinnassa painotettiin mahdollisimman laajaa kokemusta eri Vantaa-Kerava hyvinvointihankkeiden toiminnassa. Kahdeksaa (8) henkilöä kerronnallisesti haastatteleamalla saadaan kuvailuja erilaisista työrooleista, joissa kokemusasiantuntijat ovat toimineet ammattilaisten kanssa yhteiskehittämisessä, ryhmätoiminnassa, kolmikantaneuvotteluissa sekä suunnittelutehtävissä. Työn merkityksellisyys ja työroolit nousevat niistä kokemuksista, joita kokemusasiantuntijoilta on näistä töistä. Haastattelukutsussa mainittiin, että haastateltavaksi pyydetään näiden kriteerien täyttämät henkilöt, joten tutkimuksessa käytettiin harkittua valintaa. Näin saatiin laaja luokittelu eri työrooleista sekä kokemuksista. Hankepääällikkö toteutti Google Forms -kyselyn, joka liitettiin haastateltaville laatimaani kirjeeseen. Kyselyyn vastanneet ilmoittivat hankepääällikölle halukkuutensa osallistua tutkimukseen.

Opinnäytetyö toteutettiin haastatteleamalla KAP Vantaa -hankkeen kokemusasiantuntijoita Teams-alustalla tapaaminen tallentaen. Tutkija oli kuuntelijan roolissa ja esitti korkeintaan joitain apukysymyksiä: Millaisessa roolissa näit itsesi tuossa tehtävässä? Miten ammattilaiset suhtautuivat sinuun? Saitko palautetta työstäsi?

Haastattelut tallennettiin ja litteroitiin. Litterointia täydensi nauhoitteen kuuntelu useampaan kertaan. Haastattelun aikana tutkija kirjasi ylös huomioimiaan tärkeitä kohtia, joista nousi eri työrooleja. Tämä nopeutti nauhoitusten kuuntelua

juuri etsityistä kohdista tarkemmin. Kokemusasiantuntijoiden työn merkityksellisyys tuli esiin kertomuksissa, kun haastateltavat kertoivat mitä työ on heille merkinnyt. Kyseessä ei siis ollut teemahaastattelu vaan avoin kerronnallinen haastattelu, jolloin saatiin vapaamuotoisia tarinoita ja siten kuvauksia työrooleista, kokemuksista ja mahdollisista kehitettävistä asioista.

Tutkimus on laadullinen ja sisältöä analysoiva menetelmätutkimus. Tutkimuksen sisällön analyysi on induktiivinen eli tulokset nousevat aineistosta ja ne luokitellaan sekä niistä etsitään yleistämismahdollisuuksia. Tässä opinnäytetyössä on haastatteluista poimittu erilaisia työrooleja, joille on annettu yhteinen nimittäjä, esimerkiksi palvelumuotoilija tai vertainen. Kokemusasiantuntijat ovat tehneet yli 1500 eri työtilausta (tilanne lokakuussa 2023), joten työrooleja on muodostunut hyvin erilaisia.

Kaikkia mahdollisia kokemusasiantuntijoiden työrooleja ei tässä opinnäytetyössä esiinny, koska tilaukset ovat olleet hyvinkin erilaisia. Kenttänä on toiminut koko Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen eri hankkeet myös soteasioiden ulkopuolelta, kuten esimerkiksi kaupunkiympäristön suunnitteluosasto ja kulttuuripalvelut. Näin voidaan todeta, että kokemusasiantuntijoiden työnkuvat ja roolit ovat hyvin moninaisia.

Laadullinen tutkimus ei muodosta yhtenäistä tutkimusotetta, vaan se koostuu monenlaisista lähestymistavoista, joilla on eriäviä oletuksia sekä todellisuuden luonteesta, että siitä kuinka ne on hyvä analysoida. Haastattelu laadullisena tutkimuksena on vuorovaikutustilanne, jossa haastattelijan merkitystä aineiston muotoutumiseen ei voida kokonaisuudessa milloinkaan poistaa. Tutkittavalla on kokemuksia ja kyky tuottaa merkityksiä. Kun ihmiset toimivat yhdessä niin syntyy jaettu merkityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa ihmisen toiminnan merkitykset ja heidän kokemuksillensa antamat merkitykset ovat fokuksessa. (Tietoarkisto 2021).

Vallin (2018) mukaan kokemusmaailman ymmärtämisen perustana on kokemuksen, merkityksen ja yhteisöllisyyden käsitteet. Jokaisella on oma suhde erilaisiin asioihin elämässä, kuten sosiaalisiin tapahtumiin ja toisiin ihmisiin. Meillä on erilainen perspektiivi, joka on rakentunut elämänhistoriamme tuloksena. Tämä taas koostuu erilaisista kokemuksista, arvoista ja käsityksistä.

Sen kautta tulkitsemme kokemaamme ja rakennamme kokemustamme maailmasta. Niemisen ym. mukaan (2017) Koivisto (2011) määrittelee kokemusten kiinnittyvän ainutkertaisesti ihmisiin persoonina, ihmisten elämään sekä suhteessa muihin ihmisiin.

Samalla, kun kuuntelin haastatteluja tein muistiinpanoja, joista nostin esille tärkeitä kohtia, jotka antavat vastauksia tutkimuskysymyksiini. Kiinnitin huomiota siihen, missä kohtaa nauhoitusta haastateltava mainitsi erilaisia työrooleja ja niiden sisältöjä. Huomioin myös sen, milloin haastateltava kertoi saamastaan palautteesta tai jos hän ei sitä kertonut niin kysyin, saiko palautetta työstäsi ja millaista palaute oli. Kuunnellessani haastattelua nousi esille paljon yhteistyön kehittämisen tarpeita, joten nosti tämän yhdeksi haastattelu kysymykseksi.

Koin, että työroolien ja niiden merkityksellisyyden lisäksi oli oleellista nostaa työnkehittäminen esille, koska se nousi melkein jokaisessa haastattelussa esille. Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyö näin laajassa mitakaavassa nostaa esiin työn hyvien puolien lisäksi myös kritiikkiä.

Litterointi vaiheessa aineistosta tuli hyvin tuttua, ja minulle jäi hyvin mieleen missä kohtaa löytyy haastatteluista oleellisimmat kohdat työni kannalta. Tällöin aineisto hahmottui selkeästi ja ymmärrys lisääntyi. Aineiston uudelleen kuunteleminen toi vielä tarkemmin erilaisia vivahteita haastateltujen kertomuksista ja näistä nousi selkeästi esille työn merkityksellisyyksiä. Aineistosta tuli näin tuttua ja haastateltujen nauhoituksia kuuntelin myös kirjoittamisen aikana. Tämä oli mielekästä; kun kirjoittaa, niin samalla kuuntelee, ja on melkein kuin haastateltava istuisi uudestaan kertomassa kokemaansa. Tällöin pääsin hyvin sisälle kokemusasiantuntijan kokemaan ilmapiiriin, työn merkityksellisyyteen sekä työn kehittämisen tarpeisiin.

Etsin haastatteluista yhteisiä teemoja tai piirteitä. Kuvaillevasta kerronnasta, joissa työrooli oli vaikeammin selvitettävissä, kuuntelin tallenteelta uudelleen pidemmän pätkän ja huomasin käytetyistä yhteyksistä tai ammattilaisten roolien nimistä missä työtehtävässä kokemusasiantuntija oli ollut. Esille nousi selkeästi kehittäjän rooleja ”olin kehittämässä”, ja näitä löytyi yhdeksässä (9) sisällöltään erilaisessa työroolissa. Vertaisroolit tulivat esille asiakkaiden

kanssa yhteistyössä, kun kokemusasiantuntija ja asiakas olivat kahdestaan erilaisissa tilanteissa, kuten pelaamassa biljardia. Tällöin kokemusasiantuntija oli asiakkaan kanssa vertainen ja pystyi samaistumaan asiakkaan asemaan sekä antamaan vertaistukea esim. sairaudesta tai asunnottomuudesta: ”kerroin omasta kokemuksestani”.

Palvelumuotoilu nousi työrooliksi niissä työtehtävissä, joissa oltiin palveluiden muokkaamisen äärellä esimerkiksi: ”mietimme apuvälinelainajien sijain- teja, asiakkaiden tiedottamista” tai kun neuvolapalveluissa kokemusasiantun- tija auttoi ”ammattilaisia kehittämään itkevän vauvan hoitopolkua”. Jalkautu- van työntekijän nimesin sen mukaisesti, että kokemusasiantuntija oli kentällä jalkautuen asiakkaiden pariin yhdessä ammattilaisten kanssa. Media vaikutta- jat taas tekivät mediaan eri töitä, eli oli yhteisesti kirjoittanut ammattilaisen kanssa blogin tai oli ollut podcast-vieraana.

Ryhmänohjaajat olivat olleet ohjaamassa ryhmiä joko yksin tai ammattilaisen kanssa, näissä työroolit haastateltavat sanoivat itse nimeten. Kouluttajat olivat tehneet ammattilaisille tai yleisölle suunnattua kouluttamista, kuten olleet se- minaareissa esiintymässä tai kouluttaneet ammattilaisia erilaisissa asiakas- prosessien tunnistamisessa. Työroolien etsimistä auttoi myös omat kokemus- asiantuntijana tekemäni työt.

Työroolien nimeäminen erilaisten työroolien kuvailuista näkyvät taulukossa 2.

työroolin kuvailuja	työroolin nimi
”kehittämisen äärellä” tai ”mitä niitä palveluita tarvitaan”	kehittäjä
”mietittiin niitä kontakteja” tai ”ketä ammattilaisia tarvitaan” tai ”yhteis- työn tarpeita”	palvelumuotoilija

Kuvailut nostivat erilaisia työrooleja ja niille nimitykset nousivat haastattelujen kertomuksista selkeästi.

8 TULOKSET

8.1 Kokemusasiantuntija KAP Vantaa -hankkeen kokemusasiantuntijoiden työroolit

Kokemusasiantuntijoiden työrooleja nousi yllättävän paljon: kahdeksan ihmisen haastatteluista yhteensä noin 27 erilaista roolia. Kokemusasiantuntija toiminta on ollut erittäin laajaa koko Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Tämän vuoden 2023 lokakuun loppuun tehtyjä työtilauksia, on ollut 1500 koko KAP Vantaa -hankkeen aikana, niin tämä jo itsessään kertoo, että työrooleja on todella paljon erilaisia. Lukuisat eri ammattilaisryhmät ovat ottaneet kokemusasiantuntijat mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palveluita, esimerkiksi muutamia: aikuissosiaalityö, asumisen palvelut, mielenterveys- ja päihdetyö, neuvonnan ja asiakkaanohjaus, vastaanottopalveluiden digineuvonta, etsivä työ ja sosiaalinen kuntoutus. Kokemusasiantuntijoita on tilattu myös hyvinvointialueen ulkopuolisiin työtehtäviin. Tilaajina ovat olleet muun muassa DigiFinland ja eri järjestöt sekä Vantaan Kaupunki.

Kokemusasiantuntijoiden erilaisia työrooleja, joita nousi esille haastatteluista, on esillä taulukossa 2. Taulukossa ei ole selitetty työnkuvien sisältöä, vaan ne tulevat taulukon alla yksilöllisesti selvitettynä. KAP Vantaa -hankkeen kokemusasiantuntijoiden työroolit näkyvät taulukossa 3.

Kap Vantaa -hankkeen kokemusasiantuntijoiden työroolit taulukko 3.

1. Kehittäjä	viestinnän, digipalveluiden, Tikkurilan sosiaalikeskuksen, kokemusasiantuntija koulutuksen, apuvälinelainaamon, ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyön, järjestötoiminnan ja ammattilaisten yhteistyön, aikuissosiaalityön, työkyky hankkeen
2. Vertainen	asiakkaalle toivon, esimerkin ja tunteiden jakaminen, tietoa ja tukea hoitomuodoista, saattaja uuteen kotiin
3. Palvelumuotoilija	aikuissosiaalityön, sosiaalisen kuntoutuksen, terveysaseman- ja neuvolapalveluiden, neuropsykiatristen haasteiden, asumispalveluiden
4. Jalkautuva työntekijä	asunnottomuuden

5. Mediavaikuttaja	blogikirjoittaja, podcast vieras
6. Ryhmänohjaaja	ohjaaja yksin tai ammattilaisen kanssa, vertaisena toimiminen
7. Kouluttaja	varhaiskasvatuksen huolen puheeksiotto, intensiivisen palvelu- ja hoitotarpeen arviointia tarvitsevan asiakkaan hoitopolku, seminaari luennoitsija
8. Arvioitsija	digipalveluiden, videoiden, lomakkeiden ja muun informaatiomateriaalin muokkaaminen

Näihin luokituksiin sisältyi n.27 erilaista roolia, jotka luokittelin kahdeksaan (8) eri työrooliin niiden samankaltaisuuksien mukaan.

8.1.1 Kehittäjä

Kehittäjän työssä oli hyvin monenlaisia kehittämishankkeita niin valtakunnallisia, paikallisia sekä muita yksittäisiä kehittämistöitä. Kehittäjänä mukanaolo oli hyvin erilaista riippuen kehitettävästä kohteesta. Kehittäjänä mukanaolo tapahtui usein isoimmissa tiimeissä. Kehittämisyhmän ammattilaiset tarvitsivat asiakasnäkökulmaa kehitettävän kohteen muuttamiseksi asiakaslähtöisemmäksi. Kehittämishankkeisiin käytettiin erityisen paljon kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä ja kokemuksia, jotta palveluita saataisiin kehitettyä huomioiden eri asiakasryhmien tarpeet.

Viestinnän kehittämisessä kokemusasiantuntija käänsi ammattilaisen tuottamaa viestinnän sanomaa niin, että mitä organisaatio tarjoaa asiakkaalle eikä lähdetä tuottamaan materiaalia organisaation toimintatavoista käsin. Kokemusasiantuntija muokkasi ammattilaisten tekstejä sekä kertoi omat mielipiteensä, miten tulisi tekstejä muokata. Tarkoituksena oli myös luoda asiakaslähtöistä materiaalia, joka puhuu ymmärrettävää selkokieltä. Kokemusasiantuntijat nimittivät tätä tekstien suomentamiseksi.

Valtakunnallisessa osallistavassa tutkimuksessa, jossa kehitettiin kokemusasiantuntijoiden koulutusta, oli kokemusasiantuntijan roolina tuoda ammattilaisille omaa näkemystään koulutuksen sisällöstä ja osallisuudesta. Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyöpajassa kehitettiin heidän välistänsä

toimivaa yhteistyötä ja tässä kokemusasiantuntijan roolina oli tuoda omat näkemyksensä toimivasta yhteistyöstä ja siitä, mitä siihen tarvitaan.

Apuvälinelainaamon kehittämisessä kokemusasiantuntija oli mukana tuomassa asiakkaan näkökulmaa lainaamojen toimipisteiden sijainneista sekä siitä, kuinka asiakkaille tulee tiedottaa mitä apuvälineitä on saatavilla ja mistä sekä milloin niitä saa. Digipalveluiden kehittämisessä kokemusasiantuntijan on tuonut esille sitä, kuinka asiakas etsii tietoa Vantaan ja Keravan hyvinvointi sivustoilta ja kuinka hyvin palvelut toimivat soitettaessa palveluihin.

Mystery shopping tyylinen puhelinpalveluiden tsekkaaminen tehtiin toisen kokemusasiantuntijakollegan kanssa, missä soiteltiin erilaisiin sotepalveluihin ja kuunneltiin niitä nauhoitteita ja kuinka nopeasti pääsee sinne pisteeseen mihin pitäisi päästä.

Järjestöjen ja ammattilaisten kanssa yhteiskehittämisen työpajassa kokemusasiantuntija oli mukana kehittämässä järjestöinfojen sisältöä asiakasnäkökulmasta. Kehittämistyön tuloksena järjestöinfoja alettiin myöhemmin syksyllä 2022 pitämään Itä- ja Länsi-Vantaan terveysasemilla vuoroviikoin.

Kokemusasiantuntijan rooli aikuissosiaalityön asiakaskyselylomakkeen kehittämisessä oli tuoda ammattilaisille esille niitä kysymyksiä, joita hänen mielestään ja omasta kokemuksestaan on asiakkaalta tärkeää kysyä ja siten lomakkeen uudelleen muokkaamiseen asiakaslähtöisemmäksi. Ammattilaiset muokkasivat lomakkeen siten kuin kokemusasiantuntija näki sen asiakkaana ja siitä poistettiin turhia kohtia sekä lisättiin oleellisia kysymyksiä.

Se kysyy sen lomakkeen avulla siltä asiakkaalta niitä tietoja, niin minun mielestä ne kysymykset oli niin kevyitä...siinä jätettiin oleellisia asioita kysymättä. Se jatkui sillä viisiin sitten, että mä tein semmoisia ehdotuksia, että mitkä niinku mulle olisi ollut itselle tärkeitä ja sitä lomaketta muokattiin sit sen mukaan.

Työkyky hankkeessa kokemusasiantuntija toi kehittämiseen mukaan omia kokemuksiaan työkyvyn haasteisiin sekä näkemystä siitä, millaisia palveluita tarvitaan, jotta TE- palveluiden asiakkaita tuetaan parhaiten.

Tikkurilan uuden sosiaali- ja terveyskeskuksen suunnittelun kehittämisessä mukana olleen kokemusasiantuntijan roolina oli asiakasnäkökulmasta kertoa, millainen sosiaalikeskus palvelee asiakasta parhaiten ja mitä tulee ottaa asiakkaan kannalta huomioon suunnittelussa ja rakentamisessa.

Helsingin, Espoon ja Vantaan sosiaalitoimen yhteistyön kehittämistyöryhmässä kokemusasiantuntijan tehtävänä oli tuoda esille, miten tulisi asiakastietoja siirtää kunnasta toiseen ja miten sosiaalitoimen yhteistyötä kuntien välillä tulisi kehittää, jotta asiakasta autettaisiin mahdollisimman joustavasti. Tässä työryhmässä kokemusasiantuntija tunsu eniten ulkopuolisuutta, koska käsiteltävät asiat koskivat hyvin paljon tiedon siirtoa sekä ammattilaisten käytäntöjä. Hän sai kuitenkin ammattilaisilta hyväksyvää palautetta tarpeellisuudestaan yhdessä kehittämisessä asiakkaan näkökulmasta.

8.1.2 Vertainen

Vertaisen työssä kokemusasiantuntija pystyi antamaan omasta kokemuksestaan vertaisena tietoa. Kokemusasiantuntijat toimivat, jopa fyysisesti saattajina esimerkiksi uuden asian (asunto) tai tiedon (Kela) äärelle. Vertaisena korostuu myös toivon näkökulma ja esimerkkinä oleminen. Tällöin kokemusasiantuntija jakaa yhdessä asiakkaan kanssa niitä tunteita, joita esimerkiksi asunnottomuus herättää. Kokemusasiantuntijan roolina toisenlaisessa asiakaskohtaamisessa oli tuoda asiakkaalle sairastamisesta tietoa ja jakaa yhdessä kokemuksia sairaudesta selviämisestä sekä eri tuki- ja hoitomuodoista, joista kokemusasiantuntijalla oli kokemusta.

Tarvittaessa mukana, että suo sitä kokemusta siitä sairaudesta, että miten mä oon toipunut siitä tavallaan, että mun piti olla niinku toivon tuojana siinä.

8.1.3 Palvelumuotoilija

Kokemusasiantuntijat toimivat palvelumuotoilijoina yhdessä ammattilaisten kanssa suunnittelemassa erilaisia palvelupolkuja asiakkaille. Tämä työ on myös kehittämistä, mutta vielä enemmän siinä mietitään miten asiakkaat ohjautuvat paremmin palveluiden ääreen ja millaisia palvelutarpeita asiakkailla on.

Neuvolapalveluiden kehittämisessä kokemusasiantuntija oli mukana kehittämässä ryhmätoimintaa itkuisen vauvan ryhmälle. Kokemusasiantuntija toi esille omia kokemuksiaan asiasta ja siitä, kuinka hän itse selviytyi tämänkaltaisessa tilanteessa itkuisen vauvan kanssa. Ammatilaisen kanssa mietittiin etukäteen teemoja, joita kehittämisessä käytetään ja kokemusasiantuntija sai itse ehdottaa mitkä asiat olivat hänen mielestensä tärkeitä, joten hän valmisteli sekä esitteli myös PowerPoint-esityksen.

Neuropsykiatrisia haasteita kokevien hoitopolun palvelumuotoilussa mietittiin, mitä tarpeita neuropsykiatrisia haasteita kokevilla lapsilla ja nuorilla on sekä keitä ammattilaisia heidän hoitonsa tarvitsee ja millaiset palvelut hyödyttävät heitä. Tässä palvelupolussa perheiden kokonaisvaltainen palvelu on merkittävässä osassa, jonka kokemusasiantuntija toi esille omassa roolissaan.

Asumispalveluiden palvelupolun kehittämisessä kokemusasiantuntijan roolina on tuoda esille asiakasnäkökulmaa toisen kokemusasiantuntijan kanssa ja kuvata sitä, miten asunnottomia asiakkaiden hoitopolulla tulee lähestyä. Kokemusasiantuntijalla on yhteinen kieli käytössä asiakkaan kanssa, vaikka omasta kokemuksesta olisi useita vuosia aikaa. Kokemusasiantuntija toi esille sen, mikä palveluissa on hyvää ja toimivaa sekä mitä tulisi kehittää. Hän toivat myös esille, millaisia muutoksia on tapahtunut asunnottomuuden kentällä. Kokemuksen mukaan tuominen avaa uutta tietoa ammattilaisille asunnottomuudesta. Mielenterveyspalveluiden palvelupolkua suunniteltaessa kokemusasiantuntija esitti kysymyksiä sekä parannusehdotuksia hoitopolun malliin sekä sen visuaaliseen puoleen.

Mun kokemus siitä oli sellainen, että ne olivat aika sellaisia hallinnollisia ne jutut, että siis siellä oli kaikenlaisia nimiä. Kyllä ne olivat niin mulle tuttuja, mutta niinku en tiedä, jos olisit ensimmäistä kertaa mielenterveyspalveluihin hakeutumassa, niin et varmaan ymmärtäisi niitä. Sisäpiirin tietoa piti olla.

Terveysaseman kehittämisessä kokemusasiantuntijan roolina oli tuoda esille isolle joukolle terveydenhuollon ammattilaisia sekä kahdelle konsultille asiakkaaksi tulo -prosessin sujuvoittamista ja asiakaskontaktien kehittämistä. Työssä kehitettiin puhelimesta tehtävän palvelutarpeen arviointia sekä

millaista hoitoa asiakas tarvitsee. Kokemusasiantuntija toi esille, miten työtä voidaan tehdä asiakaslähtöisesti.

Aikuissosiaalityön kehittämisessä kokemusasiantuntija nosti esille sen, mikä palvelu on toiminut ja millaista hyvää palvelua on saanut. Hän myös kritisoi palveluita, jotka eivät ole toimineet niin hyvin, sekä tarjosi erilaisia käytännön ratkaisuja ammattilaisten ja asiakkaiden kohtaamiseen.

Sosiaalisen kuntoutumisen yhteiskehittämissyhmässä avattiin sosiaalisen kuntoutuksen roolia. Kokemusasiantuntijat toivat esille omat näkemyksensä entistä asiakaslähtöisemmästä ja tuloksellisemmasta työotteesta. Kuntoutumisen ammattilaistiimi käytti myös kokemusasiantuntijan näkemystä, kun he halusivat kehittää oman työtiimensä työtapoja paremmiksi. Kyseinen kokemusasiantuntija oli nähnyt tiimin toimintaa, kun oli tehnyt siellä vertaisryhmätoimintaa.

8.1.4 Jalkautuva työntekijä

Jalkautuvana työntekijä kokemusasiantuntija toimii ammattilaisten kanssa yhdessä kiertäen asunnottomien erilaisia kokoontumispaikkoja. Kokemusasiantuntijalla on kokemus siitä, mistä asunnottomia löytää sekä ”kadun miesten” (kuten haastateltava heitä nimitti) käyttämästä slangista, toimintatavoista ja palveluiden käyttämisestä. Työn on etsivää työtä fyysisesti ulkona tavaten asunnottomia ja keskustellen heidän kanssansa sekä samalla selvittäen heidän tilanteitansa ja palveluiden tarpeitansa. ”Huonossa hapessa” olevalla asiakkaalle tarjottiin myös jotain pientä syötävää. Jos asunnoton oli halukas hankkimaan oman asunnon, niin moniammatillinen tiimi, josta löytyy kaikki mahdollinen osaaminen, otti koppia asiakkaasta. Kun asunto löytyi niin kokemusasiantuntija toimi kanssakulkijana ja lähti mukaan saattamaan asiakasta uudelle asunnolle.

Pitkähkön matkan aikana, kun matkustimme sinne, niin keskustelimme paljon asioista ja siitä miltä se tuntuu ja olin hänelle tukena siinä.

8.1.5 Mediavaikuttaja

Medianvaikuttajana toimiessaan kokemusasiantuntija oli yhdessä ammattilaisen kanssa kirjoittanut tekemästään työstä blogin. Tässä blogin kirjoittamisessa oli kyseessä asiakkaan alkuarviointilomakkeen työstäminen työpaikoissa, joihin osallistui myös muita kokemusasiantuntijoita arvioiden valmista lomaketta sekä sen muokkaamista.

Yksi kokemusasiantuntija oli tehnyt ammattilaisen kanssa yhteisen podcast nauhoituksen päihdepuolen kuntoutujille. Kokemusasiantuntija ja ammattilainen kävivät vuoropuhelua ja vastasivat omin näkemyksin samoihin kysymyksiin. Ammattilainen vastasi kysymyksiin päihdepalveluiden ammatillisesta näkökulmasta ja kokemusasiantuntija taas päihdepalveluiden entisen ja nykyisen asiakkaan näkökulmasta. Kokemusasiantuntija toi esille myös, miten päihde- ja mielenterveyspalveluiden yhdistäminen toimii, ja mihin palvelut ovat kehitymässä sekä miten niitä tulisi kehittää asiakaslähtöisesti. Hän toi esille toipujan näkökulmaa päihdeongelmasta toipumisen pitkän ja henkilökohtaisen prosessin kautta.

8.1.6 Ryhmänohjaaja

Ryhmässä toimiessaan kokemusasiantuntija oli toiminut vertaisena, mutta myös osallistunut ryhmän toiminnan ohjaamiseen. Kokemusasiantuntija oli toiminut ryhmänohjaajana, joko aivan yksinään tai ammattilaisen työparina, mielenterveys- ja päihdepalveluiden kuntoutuvien asiakkaiden ryhmissä.

Steppitiimissä kokemusasiantuntija oli ohjannut ryhmää yksin. Tällöin hän toimi vertaisena toiselle kuntoutujalle. Oman kokemuksen kautta kokemusasiantuntijalla oli yhteneväisiä kokemuksia asiakkaiden kanssa ja hän ymmärsi, mikä asiakkaita auttaa ja kuinka heidät tulee kohdata.

Miten hän(asiakas) valitti ekoilla kerroilla, kun hän oli mukana, mutta mun piti tehdä se mun oma tehtävä. Niin hän (ammattilainen) oli, että sä oot just hyvä, miten sä kohtaat nämä ihmiset näin ja noin.

8.1.7 Kouluttaja

Kouluttajana kokemusasiantuntijan työkuvana on ollut yhteinen työskentely ammattilaisten kanssa. Kohteena oli IPHA asiakkaiden (intensiivisen palvelun- ja hoitotarpeen arviointia tarvitsevat asiakkaat) kohtaamisen tärkeys sekä heidän erityistarpeensa asiakaspalvelussa. Kouluttajat ovat myös kouluttaneet kokemusasiantuntijoita IPHA asiakkaiden käytännöistä ja miten tulee toimia esim. uhka tilanteissa.

Varhaiskasvatuksen kentällä kokemusasiantuntija oli mukana koulutuksessa, jossa hän toi esille, miten otetaan puheeksi lapsen haasteet tai erityinen huoli hänestä. Hän toi koulutukseen mukaan vanhemman näkökulmaa asiaan ja sen, miten asiakas toivoo, että asia otetaan esille ammattilaisten toimesta. Koulutukseen osallistuvat ammattilaiset esittivät kokemusasiantuntijalla myös kysymyksiä, joihin hän vastasi.

Koulutukseen osallistujilta oli vielä niinku omia kysymyksiä.

Kouluttajana toiminut kokemusasiantuntija oli toiminut myös seminaarissa luennoitsijana ja hän kertoi omasta osuudestaan perhepalveluiden neuropsykiatrisia haasteita kokevien lasten- ja nuorten palveluiden kehittämisestä.

8.1.8 Arvioitsija

Arvioitsijana toimiessaan kokemusasiantuntija arvioi erialaisia materiaaleja (video, lomake ym.) asiakkaan näkökulmasta, kuten: millaisia kysymyksiä esittää, millainen tulokulma on asiaan, onko teksti ymmärrettävää ja tarpeeksi selkeää, miten palvelut sijoittuvat ja ovatko ne helposti saatavilla. Arvioitsijan tehtävänä on antaa ammattilaisille näkemystä siitä, miten asiakas palveluita käyttää ja mitä hän palvelulta tarvitsee. Kokemusasiantuntijalla on myös oma kokemus siitä, kuinka ohjata palveluiden piiriin ja miten tuoda asioita esille.

Mä olin tavallaan niissä mukana kommentoimassa niitä materiaaleja niiden videoiden suhteen.

Arviointikohteina on ollut hyvin laajasti erilaisia esitteitä, lomakkeita ja digipalveluita. Digipalveluissa korostui erityisesti niiden helppokäyttöisyys asiakkaille.

Lomakkeiden täyttämiseen kokemusasiantuntijat toivat esille myös asiakkaan kannalta oleellisia kysymyksiä. Arvioitsija toi enemmän näkemystä ammattilaisille siitä, kuinka esimerkiksi mielenterveyskuntoutuja jaksaa vastata erilaisiin ja eri pituisiin lomakkeisiin. Kokemusasiantuntijoilla on salassapito velvollisuus, kuten ammattilaisillakin, joten he saivat myös etukäteismateriaalia tutustuakseen tarkemmin työn vaatimiin tehtäviin. Jos kokemusasiantuntijan tehtävänä oli lomakkeen muokkaaminen tai jonkin tekstin korjaaminen niin ammattilainen palasi takaisin asiaan ja tarkensi sitä, sekä pyysi kokemusasiantuntijaa tarkistamaan myös omat kirjoituksensa.

Videoarviointi on ollut materiaalin tuottamista eri digisivustoille, kuten perhepalveluihin neuropsykologisesti oireilevista lapsista- ja nuorista. Palveluiden arvioimisessa arvioitsija kertoo oman näkemyksensä ja kokemuksensa esimerkiksi palveluiden saatavuudesta, niiden sijoittamisesta tai vaikka ihan käytännön asioista, kuten opasteista ja asiakasohjauksesta.

8.2 Kokemusasiantuntijoiden työn merkityksellisyys

Opinnäytetyössäni nostin kertomuksista esille erilaisia tunteita sekä työn merkityksellisyyksiä, kuten positiiviset palautteet ja kehut sekä arvostus niin ammattilaisilta kuin asiakkailta, ammattilaisten hyväksyvä suhtautuminen, luottamus, yhteistyön toimivuus, työtehtävien laaja kenttä ja työn merkityksellisyys asiakasosallisuuden kannalta.

8.2.1 Palauteen saaminen ammattilaisilta ja asiakkailta

Opinnäytetyössäni kokemusten tulkkina myös selkeät ja toistuvat positiiviset ilmaisut tuovat esille kokemusasiantuntijoiden onnistumisen kokemukset ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. Muutamilla sanoilla haastateltavat pystyivät ilmaisemaan kokemuksensa positiiviset puolet, jolloin muodostui selkeä kuva onnistuneesta ja hyvin menneestä kokemuksesta, jolla on ollut suuri merkitys tehdyn työn kannalta sekä kokemusasiantuntijan voimaantumisen ja hyväksymisen kokemuksessa.

Työ on koettu merkitykselliseksi, kun se on ollut mielekästä, arvostettua sekä tapahtunut vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa.

Kokemusasiantuntijalle tuli tunne, että oli oikeasti hienoa päästä siihen maailmaan mihin hän koki voivansa antaa jotakin. Ammattilaisilta saatu palaute on koettu todella tärkeäksi ja kokemusasiantuntijoille on tullut tunne omasta pystyvyydestä, vaikka aluksi on oma osaaminen epäilyttänyt. Kokemusasiantuntija on saattanut olla hyvinkin kriittinen omasta toiminnastaan, mutta ammattilaisilta saatu hyvä palaute on tuonut varmuutta omaan osaamiseen.

Miten hän(asiakas) valitti niillä ekoilla kerroilla, kun hän oli mukana, mut mun piti tehdä se mun oma tehtävä. Niin hän (ammattilainen) oli, että sä oot just hyvä miten sä kohtaat nää ihmiset näin ja noin, että tuli taas sitä positiivista.

Onnistumisen tunteita on tuonut myös se, että ammattilainen on jatkossakin tilannut saman kokemusasiantuntijan töihin. Kokemusasiantuntijat halusivat palautetta erityisesti siksi, että voivat kehittyä työssään sekä lisätä omia tietoja ja taitojansa. Palaute koettiin tärkeäksi oman työn merkityksellisyyden kannalta. Kokemusasiantuntijat halusivat kehittyä työssään ja oppia uutta. Rakentavaa palautetta toivottiin ja oltiin tyytyväisiä, kun sitä saatiin. Yleensä palaute oli vain jotain pientä ”hienosäätöä”, mutta kokemusasiantuntijalle se osoitti luottamusta, kun rakentavaa palautetta uskallettiin antaa.

Asiakkailta saatu palaute näkyy enemmänkin eleinä eikä niinkään sanallisena palautteena. Vaikka asiakkaalta saatu arvostus on ollut sitä, että kokemusasiantuntija on tullut paikalle aina sovitusti eikä ”katujen miesten kommentit ole hymyjien kera tullut” niin kuitenkin arvostusta on osoitettu. Asiakkaat ovat osoittaneet tyytyväisyytensä ja luottamuksena myös haluamalla jatkaa työskentelyä kokemusasiantuntijan kanssa. Asiakkaat ovat saattaneet ensin olla epä tietoisia kokemusasiantuntijan roolista sekä siitä ketä hän edustaa. Huomattuaan kokemusasiantuntijan pystyvän antamaan vertaisena tukea sekä, että kokemusasiantuntija on ihan tavallinen ja helposti lähestyttävä ihminen, on jännitys lauennut ja asiakas on ollut helpottunut kokemusasiantuntijan läsnäolosta.

Kun hän ekan kerran tuli niin hän(asiakas) sanoi, ettei oo nukkunut koko edellisenä yönä, kun hän oli jännittänyt tota tapaamista niin paljon. Ja sitten kun se kokikin, että mä oon tosi easy moving ihminen ja osasin siinä olla niin kyllähän se tuli molemmilta tahoilta (asiakas ja ammattilainen) sitten se myönteinen palaute.

8.2.2 Ammattilaisten hyväksyvä suhtautuminen

Kokemusasiantuntijat kokivat onnistumisia, kun heidän kehittämisideoilleen oltiin vastaanottavaisia. Kokemusasiantuntijat saivat vapaasti ideoida ja kehittää esimerkiksi kuvitteellisen asiakkaan, jonka tarpeeseen ammattilaiset yrittivät vastata. Ammattilaisten kanssa toteutettiin simulaatio harjoituksia asiakkaan kohtaamisesta ja avun tarpeen huomioimisesta.

Ensi alkuun muista, kun mä menin ja näin sen niin ku kuviona, niin mä ajattelin, että oh my god. Mun mielestä se oli tosi sekava, tosi sellainen, että mitä tästäkin nyt tulee. Mutta kyllähän se lähti siitä sitten hyvin aukeamaan ja me saatiin tosiaan luoda tää kuvitteellinen asiakas.

Ammattilaiset kohtelivat kokemusasiantuntijoita odotettuna ja arvostettuna tiimin jäsenenä. Kokemusasiantuntija oli saanut tuntea myös ammattilaisten empatiaa, kun hänestä ja hänen voinnistaan oltiin kiinnostuneita.

Kokemusasiantuntijoiden toimiessa isompana kokoonpanona tuotettiin laajasti ideoita ja ammattilaiset olivat valmiita kokeilemaan sekä kehittämään niitä. Kokouksissa he kirjasivat tunnollisesti ylös ideoita ja miettivät niiden toteuttamiskelpoisuutta myöhemmin ammattilaisten kesken isommalla kokoonpanolla. Kokemusasiantuntijat pystyivät myös tukemaan ja auttamaan toisiaan hankkeissa, joissa heitä oli mukana useampi. Ilmapiiri koettiin helpoksi ja keskustelu vapaaksi.

Villejäkin ideoita ja niitä ei niinku heti torpata vaan, että otetaan vastaan.

8.2.3 Työnkuvien laajuus

Kokemusasiantuntijoiden mielestä oli myös erittäin tärkeää päästä tekemään erilaisia töitä. Kokemusasiantuntijat ovat saaneet osallistua työn kehittämiseen ja suunnitteluun erittäin laajalla kentällä.

Oon kokenut positiivisesti ja huippuna, että pääsee tekee niin erilaisia työnkuvia niin laajalla skaalalla.

Asiakastyötä on tehty niin aikuissosiaalityön-, sosiaalisenkuntoutumisen- asunnottomuuden-, kuin mielenterveys- ja päihdetyön parissa. Työ on ollut monipuolista ja antoisaa sekä kokemusasiantuntijat ovat kokeneet oman osaamisensa olevan tärkeää. Kokemusasiantuntijat toivat esille haastatte- luissa myös sen, kuinka tärkeää on haastaa itseään ja oppia uutta.

Sitten toisaalta musta on tärkeätä haastaakin itseään tässä koke- musasiantuntija työssä.

8.2.4 Yhteistyö ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa

Yhteistyö on koettu enimmäkseen hyvin toimivana ammattilaisten kanssa. Aluksi on saattanut tuntua vieraalta työskennellä eri asiantuntijoiden kanssa, mutta positiivinen palaute on vahvistanut yhteistyön sujumista. On myös ko- ettu, että on saanut olla työryhmissä tasavertaisena jäsenenä ja on luotettu kokemusasiantuntijoiden osaamiseen. Asiakkaiden osallisuus toteutuu vuoro- puhelussa ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä.

Työpajoissa mä sitten toin sitä tavallaan kokemusasiantuntijana sitä asiakkaan näkökulmaa siihen, että minkälaista hyvää palve- lua mä oon esimerkiksi saanut aikuissosiaalityössä ja sitten toi- saalta mitä mä niinku kritisoin, että mikä ei mennyt välttämättä niin hyvin.

Mahdollisuus sosiaaliseen vaikuttamiseen, joka toteutuu muiden ihmisten aut- tamisena lisäsi positiivisia kokemuksia omasta osaamisesta. Omien tietojen ja taitojen vaikuttavuuden näkeminen on yksi tärkeä osa positiivista työn merki- tyksellisyyttä. Kokemusasiantuntijat tunsivat pystyvänsä auttamaan asiakkaita omien kokemustensa perusteella sekä omalla tietämyksellä palveluista. Koke- musasiantuntijoilla löytyy tietoa niin sairauksien hoitamisesta kuin palveluiden saatavuudesta. Myös järjestöjen toiminnasta oleva tieto koettiin hyödylliseksi.

Asiakkaat olivat vastaanottavaisia sekä tyytyväisiä kohtaamisiin kokemusasi- antuntijoiden kanssa. Hyvästä yhteistyöstä kertoo myös se, että kokemusasi- antuntijat tekivät yhdessä asiakkaiden kanssa eri toimintoja, kuten biljardin pe- laaminen tai saattaminen palveluiden piiriin.

Siinä olin kyllä aika vahvoilla siinä tilanteessa ja mun mielenter- veyden taustasta oli hyötyä. Mulla oli paljon resursseja ja mä neu- voin asiakasta. Mun järjestö taustasta oli hyötyä. Mielestäni tämä oli keikoista mukavin.

8.2.5 Ammattilaisten luottamus

Kokemusasiantuntijat tunsivat saavansa vahvaa luottamusta ammattilaisilta. Tämä toteutui esimerkiksi siten, että asiakas ja kokemusasiantuntija tapasivat kahdestaan jonkin toiminnan parissa ilman ammattilaista. Kokemusasiantuntijoilla on salassapito velvollisuus, kuten ammattilaisillakin, joten he saivat myös etukäteismateriaalia tutustuakseen tarkemmin työn vaatimiin tehtäviin. Jos kokemusasiantuntijan tehtävän oli lomakkeen muokkaaminen tai jonkin tekstin korjaaminen palasi ammattilainen asiaan ja tarkensi sitä sekä pyysi kokemusasiantuntijaa tarkistamaan omat kirjoituksensa. Luottamuksen osoituksena koettiin myös se, että rakentavaa palautetta uskallettiin ottaa vastaa sekä antaa.

Työyhteisössä toimiminen tasavertaisena jäsenenä ilman minkäänlaista hierarkiaa koettiin tärkeäksi ja se, että kokemusasiantuntijat kokivat voivansa ilmaista mielipiteensä vapaasti. Luottamuksen osoituksena koettiin myös se, että tilauksia tuli uudelleen ja sama ryhmä saattoi jatkaa kevät- sekä syyslukukauden. Tällöin kokemusasiantuntija koki itsensä tarpeelliseksi ja luottamuksen ansaituksi. Kokemusasiantuntijat kokivat, että heidän osaamiselleen on tarvetta ja he kokevat voivansa vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Vertaistuki on ollut tärkeää, kun on toimittu useamman kokemusasiantuntijan ryhmässä.

Joo mua kuunneltiin tosi hyvin ja sitten se etu siinä oli, että kun mä pyysin voinko mä saada ne materiaalit etukäteen, että mä voin niinku rauhassa niinku tota katsoa ja miettiä niitä. Niin mä pystyn niinku työskentelemään jo valmiiksi niinku sen asian kanssa niin mä sain ne aina etukäteen. Tää oli mun mielestä hyvä, kun hän kirjoitti jotain aina ylös, niin sitten hän lähetti mulle vielä tarkistettavaksi, että tarkoititko sä tätä.

8.3 YHTEISTYÖSSÄ KEHITETTÄVÄÄ

8.3.1 Työnohjaus

Kokemusasiantuntijoille kuin ammattilaisillekin eivät tilauskäytännöt ja toimintamallit ole olleet aina aivan selkeitä. Yhteistyön perusoletuksena voidaan pitää hyvää valmistautumista työhön, jolloin ammattilaisen tulisi huomioida työtehtävän perustietojen jakamisen ja työnkuvauksen sekä kokemusasiantuntijan työn sisällön.

Jos ei ihmisellä ole mitään aikaisempaa kokemusta ja tietoa, miten joku homma pitäisi mennä tai menee, niin mun mielestä ammattilaisen tehtävä on kuitenkin jostain vähän kertoa.

Tällaista etukäteistyöskentelyä kaipasi useampi kokemusasiantuntija. Monelle tuli tunne siitä, että kokemusasiantuntija joutui vaativien ja hankalien tilanteiden eteen varsinkin silloin, kun asiakastyöskentelyä ei ollut kunnolla ohjattu etukäteen. Kokemusasiantuntijalle saattoi tulla eteen työtehtäviä, jotka eivät olleet tuttuja, kuten tiettyjen lomakkeiden täyttäminen. Tärkeänä koettiin, että ammattilaiset olisivat käyneet työtilanteet jälkikäteen läpi kokemusasiantuntijoiden kanssa. Eri työtilauksiin on sisällytetty aikaa myös tähän. Erityisesti pidemmän yhteistyön loppuksi olisi toivottu kehittävää palautetta. Palautteessa toivottiin olevan myös yksityiskohtaisempaa palautetta, jopa kritiikkiä omasta työstä toivottiin.

Muutamassa pidemmässä ja useamman kerran kestävässä työskentelyssä olisi kaivattu parempaa yhteydenpitoa ammattilaisilta. Tulevissa kolmikanta-neuvotteluissa olisi myös toivottu tarkempaa suunnitelmaa ja sitä mitä kokemusasiantuntijalta odotetaan.

Ammattilaisten kanssa ei ollut semmoista etukäteistyöskentelyä, että olisi istuttu pöydän ääreen ja mietitty, että miten tässä nyt ekana toimitaan. Miten pidetään yhteyttä ammattilaisen kanssa. Joten mä menin ihan pususta sinne ja ammattilainen kertoi vaan asiakkaasta vähän ja et kohta mennään tonne kolmikanta juttuun.

8.3.2 Ammattilaisten vaihtuvuus ja kiire

Hämmennystä aiheutti usein myös ammattilaisten vaihtuminen kesken pidemmän työtilauksen. Kokemusasiantuntijat kokivat vaativaksi työskentelyn aloittamisen alusta uuden työntekijän kanssa ja työn jatkumo keskeytyi.

Sekin justinsa, et se pääsossu lähti melkein heti siitä pois. Tää hoitaja jäi sit yksin eikä hänkään tiennyt mitä toinen oli sopinut meidän kanssamme ylipäättään.

Tällöin kokemusasiantuntijat kokivat jäävänsä yksin ilman ohjeistusta ja tuntui, että uusi ammattilainen ei ollut sisäistänyt kokemusasiantuntijan roolia tai miten häntä ohjata. Yksi henkilö koki myös työnkuvansa muuttuneen vastuullisemmaksi ryhmänohjaamisessa kuin sen alun perin kuului olla.

Jotenkin mulle tuli semmoinen tunne, että nyt mun pitää ottaa niinku ohjat siitä ryhmästä käsiini.

Suunnittelutyön kiireinen aikataulu teki kokemusasiantuntijoille kokemuksen, että suunnittelua ei hoidettu loppuun saakka vaan oli jo kiire mennä toteutukseen, vaikka asia olisi vaatinut testaamista ensin.

Oli vaan yksi suunnittelukokous ja sitä olisi pitänyt jotenkin niinku jo testata sitä ryhmätoimintaa niinku ennen, kun lähdetään sitten tarjoamaan, mutta sillä oli kiire sillä ryhmällä ja sitä ruvettiin markkinoimaan aika nopeasti.

Ammattilaisten kuormittuneisuus näkyi heidän työssään ja kokemusasiantuntija saattoi tuntea olevansa raskas ja uusi lisärasite työhön. Kokemusasiantuntija itse koki taas voivansa enemmänkin helpottaa ammattilaisten työtä ja kuormitusta. Kokemusasiantuntija toi esille, kuinka heidän työnsä vaikuttavuutta ammattilaisten hyvinvointiin ja motivaatioon tulisi tutkia.

8.3.3 Uusien innovaatioiden markkinointi ja viestintä

Kun yhdessä ammattilaisten kanssa kehiteltiin uusia toimintamalleja tai esimerkiksi uusia asiakkaille suunnattuja palveluita niin niiden markkinointi tai viestintä ei toiminut kokemusasiantuntijoiden olettamalla tavalla. Kokemusasiantuntijat kokivat jäävänsä ulkopuoliseksi markkinoinnista ja viestinnästä, koska eivät kuuluneet niin kutsuttuun ammattilaisten sisäpiiriin.

Kokemusasiantuntijoilla ei ollut valtuuksia hyödyntää omia viestintä- ja markkinointitaitojansa sekä kanavia, joita monella olisi ollut.

”Se markkinointi pitäisi olla tehokasta, kuten me kattien(kokemusasiantuntijat) kesken puhuttiin, et miksei vaikka Vantaan Sanomiin lykätä, että siellä on silloin sellainen ja tulkaa kuuntelemaan tai sit someen joku. Ei me olla ammattilaisia, niin ei me voida niiden juttuihin puuttuu. No tää ryhmä ei sit oikein vetänyt eikä siellä sitten juuri kukaan käynyt.”

8.3.4 Kokemustarinan kertomisen raskaus

Kokemusasiantuntijoita voidaan tilata myös kertomaan omaa kokemustarinaansa ja sen osa koki raskaaksi. Varsinkin oman tarinan kohdentaminen ja muokkaaminen kuulijoita palvelevaksi. Tämän työn raskaus tuli esille, jos sitä oli tehnyt jo aikaisemmin useammin ja koki itse, ettei olisi ollut halukas sitä kertomaan, koska ei oltu siihen tarkoitukseen tilattu.

”Ja oman kokemustarinan kertominen, että siinä ollaan hirveän yksin. On hirveen rankkaa, kohdennetusti miettii, et mitä siitä stoorista yleisölle kertoo.”

8.3.5 Asioiden kesken jättäminen

Hyvinvointialueen kehittämisessä ja suunnittelussa on monia hankkeita, joissa tehdään yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Hankkeet saattavat päättyä ennekuin niillä saavutetaan vaikuttavuutta tai, että vaikuttavuutta mitattaisiin ja mahdollisesti suunnittelua ja kehittämistä jatkettaisiin sen pohjalta. Kokemusasiantuntijat toivoivat suunnitteluun pitkäjänteisyyttä ja erityisesti vaikuttavuuden mittaamista. Tämä koettiin palveluiden kehittämisen kannalta tärkeäksi.

”Tavallaan uudelleen organisoida ja miettii ketä siinä voisi olla mukana. Tavallaan siinä oli tarkoitus kehittää jotenkin järkevä malli, mutta sitten se kyllä osoittautui aika niinku haasteelliseksi, et ei se koskaan sitten niinku mennyt maaliin ja siinä tuli se hajanaisuus vahvasti esiin.

8.3.6 Lyhyt asiakkuus

Asiakkaalle saatettiin tilata kokemusasiantuntijan tapaaminen vain yhdeksi tai pari kertaa. Tällöin kokemusasiantuntijalle tuli tunne, että asiakas olisi

hyötynyt pidempiaikaisesta jaksosta työstää omia asioitaan kokemusasiantuntijan kanssa yhdessä. Kokemusasiantuntijan mielestä auttamistyö jäi vaillinaiseksi tai keskeneräiseksi.

”Asiakas olisi varmasti hyötynyt myös siitä toisesta kerrasta. Olisi voinut hyötyä esim. neljännes vuosittain olevista tapaamisista, että olisin saanut paljon lisää tuettua ja niinku lisää keskustelua, että miten on mennyt ja onko päässyt eteenpäin omassa tilanteessa.”

8.3.7 Kokemusasiantuntijatyön olettaminen vapaaehtoistyöksi

Kokemusasiantuntijoiden vertaisuutta ja empatiaa voidaan myös käyttää vertaisena ilmaiseksi, kun halutaan joko ammattilaisen tai asiakkaan puolelta jatkaa toimintaa tai tekemistä, mutta ei ymmärretä, että kokemusasiantuntija toiminta on palkkiollista. Tällöin kokemusasiantuntija voi joutua hankalaan tilanteeseen, kun asia esitetään asiakkaan edessä ja vaikka kokemusasiantuntija tekisi jossain muualla vertaistyötä ilmaiseksi ei se tarkoita sitä, että hän on valmis siihen rajattomasti. KAP Vantaan kautta tehdyt tilaukset eivät jatku, jos ei ammattilainen tilaa uusia asiakastapaamisia ja niistä tulee maksaa sovittujen palkkioiden mukaan.

”Sit mä huomaan et oon tehnyt sopimuksen puoleksi vuodeksi tän ihmisen tukihenkilöksi, vaikka mä olen ehdottomasti sitä mieltä, että mä en niinku laajenna tätä, ku on kuitenkin tuettavia tuolta kahdentoista askeleen ryhmistä. Mut niin siinä vaan kävi.”

8.3.8 Kehittämisehdotuksia kokemusasiantuntijoiden käyttämiseen

Haastatteluista nousi esille myös erilaisia kehittämisehdotuksia, joita voidaan jatkokehittää tulevaisuudessa. Nämä koskivat useimmat sitä, kuinka kokemusasiantuntijoiden käyttäminen voisi tuoda taloudellista säästöä hyvinvointialueelle tai vähentää ammattilaisten kuormitusta. Taloudellisempaa olisi käyttää kehittämis- sekä suunnittelutyössä kokemusasiantuntijoita, kuin tilata konsulttifirmoilta palvelupolkujen kehittämistä tai ostaa yksityiseltä sektorilta palveluita.

”Lopuksi, kun siinä sen tilaisuuden päätteeksi sitten käytiin läpi jokaisen ryhmän tuotoksia ja mitä ajatuksia oli herännyt, niin olisi ollut järkevämpää ja kustannustehokkaampaa sekä vaikuttavampaa käyttää tällaisiin kehittämisjuttuihin kokemusasiantuntijoita

kaupungin työntekijöiden ja virkamiesten kanssa, kuin tilata ulkopuoliselta konsulttifirmalta.”

Ammattilaisten tilalla voitaisiin myös käyttää enemmän kokemusasiantuntijoita silloin, kun on kyse suorittavasta työstä ja asiakkaiden auttamisesta, kuten lomakkeiden täyttäminen tai asioimisesta esimerkiksi Kelassa, lääkärissä tai jalkautumisessa asiakkaiden pariin.

”Niin hienoa kuin onkin ajatella, että sairaanhoitaja tai sossu jalkautuu. Miten ihmeessä sen käytännössä toteuttaa? Silloin se oli mun mielestä epärealistista ja siinä tietysti tarjottiin kokemusasiantuntijoita siihen jalkautumiseen.”

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

9.1 Johtopäätökset työrooleista

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli löytää niitä moninaisia työrooleja, joita kokemusasiantuntijat ovat kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa -hankkeen aikana tehneet. Tämä oli tarpeellista, koska aikaisemmin AKU-hankkeessa määritellyt työroolit ovat laajentuneet, monipuolistuneet ja kehittyneet. Samoin kokemusasiantuntijoiden käyttäminen on lisääntynyt hyvinvointialueiden asiakkaiden osallisuuden vaatimusten vuoksi. Osallisuus on otettu erityisesti huomioon Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella ja useimmat hankkeet ovat aktiivisesti käyttäneet kokemusasiantuntijoita juuri tilaamalla heitä kokemusasiantuntijapankki KAP Vantaa -hankkeesta.

Osallisuuden kokeminen ja vertaistuki ovat olleet tärkeitä tässä prosessissa. Esimerkiksi toimiessaan kokemusasiantuntijana asunnottomalle on voinut, omien kokemusten kautta, auttaa merkittävästi toista vieraassa toimintaympäristössä, ammattilaisten kanssa toimimisessa sekä byrokratian hoitamisessa. Harran ym. (2014) mukaan ammattilaisten tehtävä on mahdollistaa toiminta. Tiedon rakentaminen tarkoittaa, että se tehdään yhdessä, tällöin tiedon tuottaminen on palveluiden käyttäjien kannalta osallistavaa.

Erilaisia työrooleja löytyi hyvin laajalta alalta. Haastateltuja oli kahdeksan ja silti nimettyjä työrooleja löytyi yhdeksän erilaista, joiden sisältä vielä noin 27 eriävää tehtävänkuvausta. Aikaisemmin kokemusasiantuntijat ovat

työskennelleet lähinnä suoraan asiakaspinnalla, mutta kokemusasiantuntijapankista tilatut kokemusasiantuntijat ovat työskennelleet enemmän suunnittelu- ja kehittämistyössä. Tuloksista nousee hyvin esiin samankaltaisia ja rinnastettavia työnkuvauksia. Kertomusten samankaltaisen työnroolien nimitykset yhdistävät esimerkiksi kehittäjä työroolin alle monia erilaisia työkenttiä, mutta työnkuvien osittaisia samankaltaisuuksia. Työssä on tällöin kehitetty palveluita, niiden saatavuutta tai sisältöä.

Työnroolit olivat jokaisella hyvin erilaisia ja moninaisia. Kukaan ei ollut tehnyt vain yhteen työrooliin sopivia tilauksia. Työnroolien laajuus oli opinnäytetyössä yllättävintä. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ammattilaiset olivat osoittaneet hienoa ennakkoluulottomuutta ja heittäytymistä kokeilemaan erilaisia töitä yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa. THL:n (2023a.) määrittelemä osallisuus on toteutunut todella laajasti ja ammattilaiset ovat olleet innostuneita sekä kiinnostuneita käyttämään kokemusasiantuntijoiden tietoja ja taitoja.

Kokemusasiantuntijuus on uudenlainen tulkinta asiantuntijuudesta niin sanottu avoin asiantuntijuus, jossa ei suljeta pois maallikon käsityksiä asioista. Asiantuntijuus ei ole johdanto tietystä ammatista tai koulutuksesta käsin. Eräsaari (2002, 23–30). Tämän opinnäytetyön työrooleja uskon löytyvän myös koko maassa toteutettavassa kokemusasiantuntijatoiminnassa. Opinnäytetyön kerronnallinen haastattelumalli on hyvin siirrettävissä mihin tahansa kokemusasiantuntijoiden työkenttään.

9.2 Johtopäätökset työn merkityksellisyydestä

Työn tekemisen merkityksellisyys nousi haastateltavien kertomuksista erityisesti palautteen kautta. Kokemusasiantuntija koki hyvän palautteen tai yleensäkin palautteen saamisen todella tärkeäksi. Työstä olisi haluttu myös kritiikkiä, jotta omaa kehittymistä voisi tapahtua. Työn merkityksellisyys kokemusasiantuntijoille oli luettavissa haastatteluissa siitä, miten ammattilaiset olivat heihin suhtautuneet (kysyin haastatteluissa, jos haastateltava ei kertonut itse).

Mäntylän (2023, 2) mukaan uusi rooli kokemusasiantuntijana vaatii tasavertaisuuden kokemusta työryhmissä ja sitä, että ihminen pitää työtään

kokemusasiantuntijana arvokkaana. Kokemusasiantuntijan on erittäin tärkeää saada palautetta ammattilaisilta. Ammattilaisten kanssa työskennellessä rakentuu uudenlainen suhde itseen ja toimijuus muuttuu potilaasta asiantuntijaksi.

Juhilan (2011, 89) mukaan tunteet osallistuvat positiivisiin tulkintoihin, vaikka yleisesti ajatellaan, että tunteet eivät kuulu ammattimaiseen työhön vaan sitä tehdään järjellä neutraalisti. Tunneilmaisut ovat kuitenkin läsnä auttamistyössä sekä niillä on monenlaisia funktioita. Mäntylän (2023, 2–3) mukaan mahdollisuus auttaa on merkittävä tekijä toipumisen kannalta. Ihminen haluaa antaa saamaansa hyvää muille. Tietoisuus siitä, että omat kokemukset ovat toisille hyödyksi edistää toipumista. Haastavat ja mielenkiintoiset työtehtävät sekä niissä onnistumisen kokemukset tuovat kokemusasiantuntijoille merkityksellisyiden kokemuksia ja tunteita.

Työn ja koko kokemusasiantuntijatoiminnan merkityksellisyys tuli kertomuksissa erityisen hyvin esille. Monet haastateltavat kertoivat esimerkkejä, miten työn tekeminen oli ammattilaisten kanssa sujunut. Todella paljon löytyi kokemusasiantuntijoiden työn arvostusta ja ammattilaisten hienoa suhtautumista kokemusasiantuntijoihin. Kokemusasiantuntijat saivat paljon kehuja ja kiitosta tekemästään työstä. Merkityksellistä sekä omaa osaamista todistavaksi koettiin, kun samat ammattilaiset tilasivat yhä uudestaan saman kokemusasiantuntijan töihin. Kokemusasiantuntijoiden positiiviset kokemukset ovat tuoneet voimaantumisen ja oman pätevyyden tunteita sekä mahdollistaneet uudenlaisia työtehtäviä. Vaikka epävarmuutta on ollut omasta osaamisesta ovat kannustavat ja luottamusta osoittavat ammattilaiset saaneet kokemusasiantuntijat kokemaan tekemänsä työn tärkeäksi ja arvostetuksi.

Luottamuksen rakentuminen asiakkaiden kanssa on vaatinut uskottavuutta. Kokemusasiantuntijaan luotetaan, koska hänellä on samanlaisia kokemuksia kuin asiakkailla. Luottamuksen rakentuminen ammattilaisten kanssa on muodostunut pienin askelin, ja luottamuksen merkinä on ollut ammattilaisten kiittolisuus siitä, kuinka kokemusasiantuntija on tuonut uuden näkökulman kehittämiseen tai asiakkaan kohtaamiseen.

Hyvärin (2017, 183) mukaan Hawley (2014) toteaa luottamuksen kasvokkain tapahtuvassa kohtaamisessa olevan suhteessa siihen, kuinka toimijat kykenevät eläytymään ja ymmärtämään toistensa tapaa olla vuorovaikutuksessa. Hyvärin (2017, 193) mukaan kokemusasiantuntijat edustavat kehittäjäroolissa julkista järjestelmää, mutta haluavat kuitenkin pitää etäisyyttä, koska he haluavat luottamussuhteiden säilyvän marginaalissa eläviin asiakkaisiin. On eri asia luottaa yksittäisiin ihmisiin kuin yhteiskunnalliseen järjestelmään.

Lindströmin & Toikon (2022, 12) tutkimuksesta näkyy, kuinka ammattilaisten asenteisiin vaikuttivat kokemusasiantuntijoiden muutostarinat ja se tapa, kuinka he kohtaavat asiakkaita. Kokemusasiantuntijoiden selviytymistarinat toivat ammattilaisille luottamusta asiakkaidensa kykyyn muuttua.

Sorosen (2021, 12) tekemässä tutkimuksessa kokemusasiantuntijat kertoivat kokevansa epävarmuutta heidän työasemastansa sekä huolta omasta osaamisesta ja jaksamisesta. Kokemusasiantuntijat olivat myös epävarmoja hyväksyäkö ammattilaiset heidät osaksi työyhteisöä. He kokivat kuitenkin auttamisen niin tärkeäksi, että olivat valmiita kohtaamaan omat vaikeutensa. Kokemusasiantuntijana toimimiseen liittyy pelkoja, kuinka toimia eri ammattilaisten edustajien kanssa.

Tammeaid (2020, 83) toteaa toimivaan työyhteisöön panostamisen kannattavaksi, koska juuri sosiaalisilla suhteilla on tärkeä rooli työn merkityksellisyydessä. Osallisuuteen ja vuorovaikutukseen kannustaa työilmapiiri mahdollistaa merkityksellisyyden kokemuksen. Tärkeintä on kuitenkin ihmisen ja työroolin yhteensopivuus, jonka määrittää työtehtävien sopivuus ja oma identiteetti. Mikkosen & Saarisen (2017, 31–32) mukaan ammatillinen asiantuntijuus on objektiivista ja se pohjautuu koulutukseen sekä teoriaan. Objektiivinen tieto tarkastelee ilmiötä ammatillisesta näkökulmasta. Kokemusasiantuntijan kokemustieto on ilmiön kokemista subjektiivisesti eli sisältäpäin.

9.3 Johtopäätökset kehittämishaasteista

Kokemusasiantuntijatoiminta KAP Vantaa -hankeen kokemusasiantuntijoiden haastattelusta tulee kuitenkin ilmi myös monia asioita, joita tulee vielä kehittää. Kokemusasiantuntijoiden on tärkeää saada palautetta toiminnastaan sekä

tarkentavaa työnohjausta ja työnkuvien määrittelyä. Jones (2021, 10) toteaa, kuinka terveystalouden tulee miettiä tapoja asiakkaiden osallistumiseen kehittämässä, vaikka heillä voi olla tarvetta saada helpotusta työssään. Ammattilaisten tulee yrittää ymmärtää kokemuksellisen tiedon rajoitukset sekä mahdollisuudet. Martin & Finn (2011) taas toteavat, että kokemusasiantuntijoiden on haastavaa päästä sisälle ammatilliseen työkuultuuriin ja työympäristöön, vaikka työelämäsäemissä on kokemusasiantuntijoiden kannalta tapahtunut myönteistä kehitystä.

Tärkeänä pidettiin myös, että ennen työtehtävää voi tutustua ennakkomateriaaliin, jotta pääsee sisälle mitä toimintaa ollaan tekemässä tai vastaavasti mitkä ovat asiakkaan taustat sekä mihin hän tarvitsee tukea ja apua. Tärkeäksi koettiin asiakastilanteissa, että voidaan vaikuttaa positiivisesti asiakkaan lähtökohtiin tai konkreettisesti auttaa häntä elämässä eteenpäin. Kokemusasiantuntijat olisivat toivoneet asiakastapaamisille jatkumoa, koska heidän mielestään asiakas olisi hyötynyt siitä ja vaikuttavuus olisi tällöin ollut merkityksellisempää asiakkaalle. Martikaisen ym. (2022) työn tutkimuksen mukaan merkityksettömyyttä työssä koettiin, mikäli ei koettu mahdollisuuksia myötävaikuttaa tai muuttaa asioita.

Kokemusasiantuntijat tekevät palkkioperustaista työtä, jota tulee kunnioittaa eikä heitä voida verrata vertaistoimintaan, joka on yleensä vapaaehtoista. Niinpä ammattilaisten tulee nähdä kokemusasiantuntijoiden arvo ja heidän työnsä merkitys. Vaikka kokemusasiantuntija olisi toiminut 12 askeleen päihdekuntoutuksessa ja tekisi siellä vertaistyötä niin se ei tarkoita, että kokemusasiantuntijaa käytetään vapaaehtoiseen työhön Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tehtävissä. Asian ehdottaminen asiakkaan aikana saattaa kokemusasiantuntijan vaikeaan tilanteeseen eikä hän mahdollisesti uskalla tai kehtaa kieltäytyä vapaaehtoisesta vertaistuesta. Auttamisen tahto on myös hyvin syvälle juurtunut ja halu vaikuttaa toisen ihmisen helpompaan elämään voi viedä kokemusasiantuntijan liian syvälle ja liian kauas varsinaisesta tehtävästä.

10 POHDINTA

KAP Vantaa -hankkeen toiminta on ollut todella merkityksellistä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. AKU-hankkeesta alkanut kokemusasiantuntija

toiminta on kehittynyt pitkälle. Työstä on tullut systeemistä sekä kehittyntä. Ammatillaiset ovat jo hyvin pitkälle tottuneet kokemusasiantuntijoiden kanssa yhdessä toimimiseen. Monet ammatillaiset ovat hyväksyneet kokemusasiantuntijat osaksi työyhteisöään ja ottaneet positiivisesti huomioon kokemuksellisen osaamisen. Osallisuuden nostaminen osaksi hyvinvointialueiden strategiaa on ollut monien kehitettävien asioiden ydin. Ammatillaiset ovat olleet halukkaita kehittämään asiakaslähtöisempiä ja parempia palveluita. He ovat olleet kiinnostuneita siitä, kuinka asiakkaita tulee kohdata ja miten kokemusasiantuntijat pystyvät kohtaamaan asiakkaita tasavertaisina. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kokemusasiantuntijoiden läsnäoloon kolmikantaneuvotteluissa ja muissa auttamistehtävissä. Kokemusasiantuntijoiden tukea olisi moni asiakas halunnut saada pidempään kuin mitä heille sosiaalitoimesta myönnettiin.

10.1 KAP Vantaa -hankkeen koulutuksen merkitys kokemusasiantuntijoille

KAP Vantaa -hanke on ollut kokonaisuutena erittäin merkittävä välityömarkkinoiden välittäjä. Kokemusasiantuntijoiden haastatteluista nousee kunnioitus sekä onnellisuus siitä, että ovat löytäneet näin hyvin toimivan organisaation ja ovat voineet tehdä osa-aikaisesti töitä. KAP Vantaa -hankkeen toiminta on järjestäytyntä ja laadukasta. Sen osoittaa koulutuksen sisältämä työharjoittelu, koulutuksen pidempi kesto ja hankkeen kokemusasiantuntijoiden tilaus- ja käytännön järjestelyjen toimivuus niin tilaajien kuin kokemusasiantuntijoiden kannalta. KAP Vantaan käytännöt, kuten vertaisohjaus kerran viikossa, lukuista lisäkoulutukset, hankkeen työntekijöiden ohjaus kokemusasiantuntijoille ja koko kokemusasiantuntija KAP Vantaa työryhmän kokemusasiantuntijoiden kannustaminen ja tsemppaus on ollut merkityksellistä.

Kaste (2015, 4) tutkimuksen mukaan kokemusasiantuntijoiden tarinoiden jakaminen tuo yhteistä ja jaettavaa voimavaraa. Koulutus auttaa käsittelemään ja rakentamaan omaa tarinaa osaksi toipumisprosessia sekä muiden auttamista. Omat kokemukset ja eletty elämä saavat uusia näkökulmia ja läsnä tässä elämäntarinan käsittelyssä on armollisuus itseä ja muita kohtaan. Yksittäiset toipumistarinat sisältävät ikävien ja onnellisten tapahtumien kirjoa, mutta tarinan ydin on toivo.

Hankkeessa luodut käytänteet ja rakenteet ovat olleet toimivia, kuten erilaiset palautelomakkeet niin ammattilaisille, kokemusasiantuntijoille kuin vertaismentorointiin osallistujille. Kokemusasiantuntijoita kohtaa on osoitettu niin hankkeen kuin ammattilaisten osalta kunnioitusta, empatiaa ja tasavertaista suhtautumista. Kokemusasiantuntija on voinut olla oman asiansa asiantuntija ja ottamalla haltuun omat kokemukset palveluista on hän voinut osallistua sosi- ja terveyspalveluiden kehittämiseen sekä suunnitteluun. Kokemusasiantuntijat ovat saaneet vuoro vaikuttaa ammattilaisten, asiakkaiden ja hankkeen työntekijöiden sekä vertaismentoroijien kanssa, joka on vaikuttanut heidän toimintatapoihinsa, tietoihin ja taitoihin.

Mikkosen & Saarisen (2017, 31–32) mukaan ammatillinen asiantuntijuus on objektiivista ja se pohjautuu koulutukseen sekä teoriaan. Objektiivinen tieto tarkastelee ilmiötä ammatillisesta näkökulmasta. Kokemusasiantuntijan kokemustieto on ilmiön kokemista subjektiivisesti eli sisältäpäin. Rissanen (2015, 12) tuo esille kuinka oleellista on kokemusasiantuntijaksi kehittämisessä oman kuntoutumisen ja omien kokemusten työstäminen.

Kokemusasiantuntijat ovat löytäneet uusia merkityksiä omalle elämänpolulle ja saaneet kokea tyydyttävää ja toiveikasta elämää omista rajoituksistaan huolimatta. Monet sairaudet ja ongelmat ovat pitkiä prosesseja ja muutosprosessi on vaatinut hyväksytyksi tulemistä. Hietalan & Rissasen (2015, 42) mukaan Campbell (2009) määrittelee, että tärkeitä käsitteitä ovat toivo, voimaantuminen, elämän tarkoitus, toipuminen, yhteiskuntaosallisuus, asuminen, työelämään suuntautuminen, tyytyväisyys tai tyytymättömyys palveluihin ja omaan elämään sekä kuntoutujien näkemysten arvostaminen.

Hietalan & Rissasen (2015, 44) mukaan Salo (2010) toteaa, että kokemustutkimuksen taustalla on ajatus siitä, että yksilön yhteiskunnallinen asema määrittelee hänen kokemustaan ja tietoaan. Kokemuksen ymmärtämisessä onkin erityisen tärkeää tietää, kenen näkökulmasta sitä tarkastellaan. Esimerkiksi asiakassuhteisiin tai hoitoon liittyvien kokemusten merkitys vaihtelee sen perusteella, onko kokija kuntoutuja, työntekijä hallinnossa, suunnittelussa tai asiakastyössä, omainen, tukihenkilö, ystävä tai tavallinen kansalainen.

Jonesin (2018, 177–180) mukaan kokemusasiantuntijat eivät halunneet syrjäyttää muita tapoja, ja hoitoon liittyviä tietoja vaan he halusivat laajentaa terveydenhuollon ammattilaisten tietopohjaa. Voidakseen aktiivisesti toimia kokemusasiantuntijoina, haastateltavien tuli pysyä ajan tasalla ja opiskella uutta. Heidän tuli tuntea ainakin omaan sairauteensa liittyvä hoitopolku, osattava terveydenhuoltojärjestelmä sekä tuntea sosiaalitukijärjestelmää käytännön tasolla.

10.2 Toteutustavan arviointia

Tulokset antavat kuvan laajasta työroolien kentästä sekä työn tekemisen merkityksellisyydestä. Vastaavia tutkimuksia on tehty vähän ja uusin niistä, on Sorosen tutkimus kokemusasiantuntijoiden työelämän rakentumisesta. Kokemusasiantuntijoiden roolit ovat olleet varsin kapeita ja osallisuus on tuonut kaikkeen kehittämiseen erittäin laajan näkemyksen ja kokemuksen, kuten käytettäessä kokemusasiantuntijoita Vantaa Keravan hyvinvointialueen eri hankkeissa.

Haastateltavia oli kahdeksan (8) eli 20 % niistä, jotka aktiivisesti tekevät kokemusasiantuntija töitä (noin 40) ja heistä vielä ne, jotka ovat tehneet eri hankkeissa sekä useammin töitä. Vastaukset olisivat saattaneet olla erilaisia sekä suppeampia, jos haastateltavina olisi ollut vähemmän ja vähemmän töitä tehneitä kokemusasiantuntijoita. Opinnäytetyössäni hain kuitenkin mahdollisimman laajaa työroolien kenttää, jotta työrooleja voidaan mahdollisesti monistaa jatkossa muuallakin kokemusasiantuntijoiden kentällä.

Tutkimuksesta voidaan miettiä sitä, vastaako tutkittavan sanallinen ilmaus tai kertomus hänen kokemustaan. Kykyyn reflektoida vaikuttaa tutkittavan kieli ja käsitteet. Kokemuksen tavoitettavuuteen liittyvät suojatoimenpiteet, jotka muokkaavat kokemusta sekä mahdollinen vastarinta, joka taas estää kokemuksen tavoittamista. Onko tutkija tavoittanut tutkittavan kokemuksen siten kuin tutkittava sen tarkoittaa. Onko tutkija kykenevä ilmaisemaan sanallisesti ymmärtämäänsä? (Latomaa 2009, 78–79.)

Tutkijana voin virheellisesti ymmärtää tutkittavan sanoman väärin tai ei osaa liittää sitä kokonaisuuteen. Kertomus on aina monivivahteinen ja sisältää

paljon sanoja, jotka voi tulkita väärin. Tutkijana olen pyrkinyt empaattisesti kuuntelemaan sekä seuraamaan keskustelua ja yrittänyt ymmärtää tutkittavan tarkoituksen sekoittamatta niitä omiin merkityksiini. Vuorovaikutuksessa olen pyrkinyt olemaan pelkästään kuuntelijan roolissa vain vähäisin tarkentavin kysymyksin.

Tutkimusta on helpottanut oma koulutus kokemusasiantuntijana sekä haastateltavien kielen ja kulttuurin ymmärtäminen. Ulkopuoliselle kokemusasiantuntijoiden kieli ei olisi avautunut, vaan tutkijan oma kokemus vastaavista työtehtävistä tuo ymmärrystä, kun on puhuttu esimerkiksi lyhenteillä kokemusasiantuntija (kat) tai kokemuspankkilyhenne (KAP) tai eri työnkuvista kuten (IPHA asiakas, TEOT hanke) tai henkilöiden nimityksistä (sossu, bossi, se sossujuttu, kadun miehet, dallaa jne.)

10.3 Tutkimusmenetelmän arviointia

Kertomuksellinen haastattelu oli paras tapa lähestyä kokemusasiantuntijoita, jotta tutkijana en vaikuta kysymyksen asetteluillani vastauksiin. Toteutustapana kysymykset olisivat voineet johtaa harhaan haastateltavia. Tutkijana olin kuitenkin lukenut paljon kirjallisuutta kokemusasiantuntijoista ja se olisi voinut vaikuttaa näkemyksiin varsinkin kokemusasiantuntijoiden työrooleista. Kysymysten asettelu olisi ohjannut opinnäytetyötä omien käsitysteni mukaisesti enkä olisi saanut puolueetonta materiaalia. Haastavaa on kerronnallisesta materiaalista poimia oleellisia asioita, mutta se on myös erittäin hedelmällistä ja mielenkiintoista. Haastattelujen kuunteleminen yhä uudelleen toi uusia tunteita työstä ja sen merkityksellisyydestä esille. Työroolien tulkinta oli helppoa, mutta olen voinut myös tulkita niitä omista lähtökohdistani, kun itselläni on samoja kokemuksia työrooleista.

Kokemusasiantuntijana sekä sosiaalialan ammattilaisena opinnäytetyöni on myös eräänlainen taisteleva tutkimus kokemusasiantuntijoiden puolesta ja osoittaa sen kuinka oikealla tiellä ollaan, että asiakkaita osallistetaan palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun. Taisteleva tutkimus tekee työtä jonkun ryhmän tai toiminnan edistämiseksi sekä on usein tutkijan kokemukseen perustuvaa.

Taisteleva tutkimus on eettisesti tiedostavaa ja sisältää pohdintaa tutkimuksen ja toiminnan tavoitteista sekä siitä keiden kanssa toimitaan ja minkä asioiden puolella ollaan. Taistelevassa tutkimuksessa toimitaan äänettömien ryhmien kanssa ja sen vaikuttavuus on siinä, miten se on auttanut ihmisiä käytännöllisissä ongelmissa. (Suoranta & Ryyänen 2014, 281–283.)

10.4 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) määrittelee tutkimuksen yleiset eettisen perusteet seuraavasti:

Tutkimuksella tarkoitetaan järjestelmällisen tutkimisen ja ajattelun, tarkkailun ja kokeilun kautta saadun tiedon tuottamista. Vaikka eri tieteenaloilla lähestytäänkin tutkimuskysymyksiä eri tavoin, kaikille on yhteistä halu lisätä ymmärtämystämme itsestämme ja maailmasta, jossa elämme.

Tutkimuksessa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Tutkimuksessa huomioitiin kaikissa työvaiheissa rehellisyys, huolellisuus sekä eettisyys. Tutkimuksessa on kunnioitettu muiden tutkijoiden työtä sekä viitattu heidän tutkimuksiinsa asiaankuuluvalla tavalla. Tutkimuslupa on saatu hankepäälliköltä sekä tutkimussuunnitelma on hyväksytetty ohjaavalla opettajalla.

Haastattelututkimukseen osallistuneilla oli vapaus valita haluavatko osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen alussa sekä lopussa tarkennettiin vapaaehtoisuutta sekä, että litteroitua haastattelutekstiä käytetään tutkimuksessa. Tutkittaville ilmoitettiin, että tutkijaan sekä hankepäällikköön voi olla yhteydessä koko tutkimuksen aikana. Tutkittaville perusteltiin haastattelu hetkellä myös, miksi tutkija on enimmäkseen kuuntelijana tutkimuksessa.

Tarkoituksena oli saada kerronnallista haastattelua, johon tutkija vaikuttaa mahdollisimman vähän ja korkeintaan tarkentaa asioita. Tutkittaville on ilmoitettu, että kun tutkimus on hyväksytty niin se julkaistaan ja kaikki materiaali hävitetään. Tutkimuksen tarkoitus on selostettu tutkittaville liite (1) ja aineistoa käytetään niin, että siitä ei ole haittaa tutkittaville.

Tutkija on saanut vapaaehtoisista tutkittavista nimet, puhelin numerot ja sähköpostiosoitteen voidakseen sopia tutkimushaastattelun ajankohdan. Tutkija ei ole tietoinen mistään tutkittavien muista tiedoista, kuten koulutus, ikä tai etninen tausta. Tutkimuksessa ei ole käytetty kenenkään haastateltujen tai ammattilaisten nimiä tai muita henkilökohtaisia tietoja. Tutkija on kunnioittanut haastateltujen ihmisarvoa sekä itsemääräämisoikeutta.

Tutkimuksesta ei aiheudu tutkittaville ihmisille, yhteisölle tai tutkimuskohteille riskejä, vahinkoja tai haittoja. Tutkijan tausta niin ammattilaisena kuin kokemusasiantuntija toi mielenkiinnon tutkittavan aiheen ääreen. Tutkimus palvelee myös koko KAP Vantaa -hankkeen merkityksellisyyttä.

Tutkimuksen luotettavuutta kyseenalaistettaessa voidaan arvioida tutkimuksen uskottavuutta. Tutkimus on luotettava, koska haastattelu tutkimuksella on pystytty tutkimaan hyvin työrooleja sekä työn merkityksellisyyttä. Kerronnallinen haastattelu tutkimus on siirrettävissä myös muihin tutkimuskohteisiin- ja tilanteisiin.

10.5 Jatkotutkimuksia

Tutkimus keskittyi tutkimaan kokemusasiantuntijoiden työnkuvia sekä merkityksellisyyttä yhdessä hankkeessa kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta. Kokemusasiantuntijoiden työnkuvia sekä työn merkityksellisyyden kokemuksia voidaan tutkia myös tilastollisin menetelmin kattamaan koko maata koskevaa tilannetta.

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyöstä tulee saada lisää tutkimuksia ammattilaisten näkökulmasta. Tulevaisuudessa kokemusasiantuntijat toivottavasti "jalkautuvat" kokopäiväisiin työtehtäviin jokaiselle hyvinvointialueelle. Kokemusasiantuntijoiden työn tutkiminen ammattilaisten näkökulmasta olisi siten tärkeää. Tilastollinen tutkimus toisi myös kokonaisvaltaisemman näkökulman kokemusasiantuntijoiden työnkuviin sekä työn merkityksellisyyteen koko Suomesta.

LÄHTEET

Ali-Melkkilä, F. 2022. Osallisuusohjelman kehittäminen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle. Vantaa. Laurea Ammattikorkeakoulu.

Erä, T. (toim.) 2013. Osallisuus: oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf [viitattu 7.6.2023].

Eräsaari, R. 2002. Avoimen asiantuntijuuden analytiikka. Teoksessa Pirttilä, I. & Eriksson, S. (toim.). Asiantuntijuuden areenat. Jyväskylän yliopisto. 21–35. E-kirja. Saatavilla: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47925/SoPhi66_978-951-39-6501-3.pdf?sequence=3 [viitattu 4.10.2023].

Falk, H., Kurki M., Rissanen P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen N. 2013. Kuntoutujasta toimijaksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos julkaisuja 39/2013. Tampere: Juvenses Print. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 24.8.2023].

Franz-Koivisto, L. 2018. Tavoitteet saa ylittää muttei alittaa. Kokemusasiantuntijan työnkuvan mallinnus Vantaan kaupungin aikuissosiaalityöhön. (saatavilla tutkijalla).

Hallamaa, J. 2017 Yhdessä toimimisen etiikka. Helsinki: Gaudeamus.

Harra T., Sipari S. & Mäkinen E. 2017. Hyvää tahtova hyvinvointipalveluiden kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola A., Kairala M., Lyly H., Niskala A. (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalouksissa. Tampere: Vastapaino. 147–166.

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

Hirschovitz-Gerz T., Sihvo S., Karjalainen J. & Nurmela A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja toiminnan käytännöistä. Työpaperi nro 17/2019. Helsinki: Punamusta oy. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf [viitattu 7.9.2023].

Hyvän mielen talo. s.a. Hyvän mielen talon kokemusasiantuntijatoiminta. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.hyvanmielentalo.fi/toiminta/kokemusasiantuntijatoiminta/tilaa-kokemusasiantuntija.html> [viitattu 6.9.2023].

Hyväri S. 2017 Luottamuksen rakentuminen kokemusasiantuntijoiden ja viranomaisten välillä. Teoksessa: Kairala M., Lyly H. & Niskala A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tampere: Vastapaino. 181–205.

Hyvärinen M., Nikander, P. & Ruusuvoori J. (toim.) 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Hyvärinen R. 2023. KAP Vantaa -hankkeen kokemusasiantuntijapankkitoiminnan vuosikatsaus 2022. Vantaan A-kilta. (ei julkaistu)

Jones M. 2023. Kokemustoiminta haastaa terveystalvveluja uudistumaan. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/marjaana-jones-kokemustoiminta-haastaa-terveystalvveluja-uudistumaan> [viitattu 14.9.2023].

Jones M. 2021 Patient and public involvement in healthcare. Potentials and challenges of lay expertise and experiential knowledge. Tampere University. Joensuu. Punamusta oy.

Jones M. 2018 Kokemustiedon määritykset ja käyttö julkisen terveydenhuollon kontekstissa. Teoksessa J. Toikkanen & I. Virtanen (toim.) Kokemuksen tutkimus VI: Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press. 169–190.

Josselson, R. 2013. Interviewing for qualitative inquiry. New York. *The Guilford press*. Saatavilla: <https://www.quilford.com/excerpts/josselson.pdf?t=1> [viitattu 15.9.2023].

Juhila, K. 2011. Ihanat naiset asunnottomien naisten tukiyksikössä. Teoksessa Ruuskanen P., Savolainen K., Suonio M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. UNI Press. 84–102.

Jämsen P., Kaartinen J., Westinen J. & Turja T. 2022. Demokraattisen osallistumismahdollisuudet Suomessa. Sitran selvityksiä. PunaMusta Oy. Helsinki.

Kaste 2015. Asiakasosallisuus ja kokemusasiantuntijatoiminta. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.turkuai.fi/sites/default/files/atoms/files//asiakasosallisuus_ja_kat_toiminta_tilannekatsaus_17.7.2015.pdf [viitattu 17.9.2023].

Kapanen H, Rantanen A-R, Rainio P, Sirola K & Leinonen A. 2014. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden laadun kokemusarvioinnin käsikirja 1.0. Mielenterveyden keskusliitto. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.mtkl.fi/uploads/2022/03/fd5d2370-vertaistuesta_yhteiskehittamiseen_web2022.pdf [viitattu 6.9.2023].

KAP Vantaa -hanke. s.a. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://kapvantaa.fi/> [viitattu 30.10.2023].

Kivipelto, M. 2021 Rakenteellisen sosiaalityön katsaus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 16/2021. Helsinki 2021. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142735/URN_ISBN_978-952-343-685-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 31.8.2023].

Kukkurainen M. 2017. Merkityksellinen työnkäsiteen määrittely ja mittaaminen. Hyvinvointi ja uudistava kasvu. *LAMK pub*. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.lamkpub.fi/2017/12/21/1729/> [viitattu 6.9.2023].

Kurki L. 2011. Sosiokulttuurinen innostaminen yhteistyönä. Teoksessa Ruuskanen P., Savolainen K., Suonio M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. Kuopio: UNI Press. 30–48

Kuntaliitto. 2022 Osallisuus – kuntalaisten osallisuuden edistäminen. WWW-tiedosto. Saatavilla: <https://www.kuntaliitto.fi/kuntajohtaminen-ja-digitalisointio/demokratia-ja-osallisuus/kuntalaisten-osallisuuden-edistaminen> [viitattu 16.10.2023].

Kuosmanen, L., Rissanen, P. & Kurki, M. (2013) Kokemusasiatuntijuus mielenterveys ja päihdepalveluissa. Terveys- ja sosiaalialan johtamisen aikakauslehti *Premissi*, 26–30.

KoKoa Ry. s.a. Kansallinen kokemusasiatuntijaryhmä. WWW-dokumentti. Saatavilla: <http://www.kokemusasiatuntijat.fi/> [viitattu 6.9.2023].

Koivisto K., Sandelin P. & Perttula J. Hyvinvointi subjektiivisena kokemuksena. -Fenomenologisen erityistieteen näkökulma. Teoksessa Nieminen A., Tarkiainen A. & Vuorio E. (toim.) Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun julkaisuja. 42–53. Saatavilla: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf> [viitattu 17.9.2023].

Koskisu J. 2007 Mikä trio on? Teoksessa Hietala-Paalamäki O., Narumo R & Yrttiaho K. (toim.) 2007. Kuntoutuja, ammattilainen, vertainen. Mielenterveyskuntoutuksen kolme asiantuntijaa. Mielenterveyden keskusliitto ry.

Kostiainen E, 2014. Kokemukset käyttöön- kokemusasiatuntijatoiminnan kehittäminen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos työpaperi 36/2014. Tampere. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 24.8.2023].

Laine T. 2018. Miten kokemusta voidaan tulkita? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. PS-Kustannus. Otavan kirjapaino. Keuruu, 29–50.

Latomaa T. 2009. Ymmärtävä psykologia: Psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa Perttula J. & Latomaa T. (toim.) Kokemuksen tutkimus: Merkitys-Tulkinta-Ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino. 17–88.

Linde C. 2015. *Memory in narrative*. New York. Oxford University Press. 27/2.2015. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/9781118611463.wbielsi121> [viitattu 26.10.2023].

Lindström J. & Toikko T. (2022). *Survival stories as access to society. People with history of crime as experts by experience*. Nordic Journal of Criminology, 23 (1), 3–22. Saatavilla: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2578983X.2021.1918435> [viitattu 17.9.2023].

Liukko E., Muurinen H., Kokkonen T., Santalahti V. (toim.). Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki: Punamusta Oy. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143940/RAP2022_001_WEB_fin_al.pdf?sequence=7 [viitattu 2.6.2023].

Lähidemokratia- ja osallisuusohjelma 2022. WWW-dokumentti. Saatavilla: [https://vakehyva.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Laumlhidemokratia_ja_osallisuuslautakunta/Kokous_1052022/Tilannekatsaus_Vantaan_ja_Keravan_hyvinv\(1070\)](https://vakehyva.cloudnc.fi/fi-FI/Toimielimet/Laumlhidemokratia_ja_osallisuuslautakunta/Kokous_1052022/Tilannekatsaus_Vantaan_ja_Keravan_hyvinv(1070)) [viitattu 4.10.2023].

Martikainen, J. & Oikarinen T. 2023. Työn merkityksellisyys kumpuaa sen sosiaalisesta arvosta. WWW- dokumentti. Saatavilla: <https://journal.fi/tt/article/view/129068/78087> [viitattu 6.9.2023].

Martin G-P. & Finn R. 2011. Patients as team members: opportunities, challenges and paradoxes of including patients in multi-professional healthcare teams. *Sociology of health and illness*. Volume 33, issue 7. Saatavilla: [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/toc/10.1111/\(ISSN\)1467-9566.the_sociology_of_quality_and_accountability](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/toc/10.1111/(ISSN)1467-9566.the_sociology_of_quality_and_accountability) [viitattu 15.9.2023].

Meriluoto T. & Litmanen T. 2019. Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Tampere: Vastapaino.

Mielenterveyden keskusliitto s.a. Vertaiset ja kokemusasiantuntijat. Saatavilla: <https://www.mtkl.fi/toimintamme/vertaiset-ja-kokemusasiantuntijat/> [viitattu 24.4.2023].

Mikkonen I., & Saarinen A. (2018). Vertaistuki sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tietosanoma.

Mikä muuttuu hyvinvointialueella? 2022. Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2022. Saatavilla: <https://vakehyva.fi/fi/ajankohtaista/ajankohtaista/mikamuuttuu-hyvinvointialueella> [viitattu 4.5.2023].

Mikä sote-uudistus? 2022. Saatavilla: <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti-viitattu> [4.5.2023].

Muotialan asuin- ja toimintakeskus. 2019. Kokemusasiantuntijuus kuntoutuksessa. WWW-tiedosto. Saatavilla: <https://www.hyvanmitta.fi/caset/muotialan-asuin-ja-toimintakeskus-kokemusasiantuntijuus-kuntoutuksessa/> [viitattu 2.10.2023].

Mäntylä, E 2023. Kokemusasiantuntijapankin hyötyjen arviointi. Tutkimuksesta tiiviisti 15/2023. THL. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146338/TUTI2023_015_Kokemu_sasantuntijapankin%20hy%c3%b6tyjen%20arviointi_s.pdf?sequence=4&isAll_owed=y [viitattu 15.5.2023].

Mönkkönen K., Kekoni T. & Pehkonen A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Oivo T. & Kerätär R.2018. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet Selvityshenkilöiden raportti. Saatavilla:

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161151/STM%20rap%2043%202018%20Osatyokykyisten%20reitit%20tyollisyyteen.pdf?sequence=4&isAllowed=y> [viitattu 6.9.2023].

Paakkanen E., Heikkilä M., Ilomäki T., Shemeikka R. 2023. Osatyökykyisten henkilöiden työllistymistä edistävät keinot- katsaus viimeaikaisiin tutkimuksiin. Kuntoutussäätiön työselosteita 68/2023. Helsinki. Saatavilla: https://kuntoutussaatio.fi/assets/files/2023/02/tyoselosteita_68_2023.pdf [viitattu 5.9.2023].

Partanen A., Moring J., Nordling E. & Bergman V. (toim.) 2010. Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009–2015. Suunnitelmasta toimeenpääntöön vuonna 2009. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki. Saatavilla: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80006/53837d85-321b-4694-90ad-a2332abaea71.pdf?sequence=1> [viitattu 10.10.2023].

Pesäpuu ry. s.a. Kokemusasiantuntijuus Pesäpuussa. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://pesapuu.fi/toiminta/kokemusasiantuntijuus-pesapuussa/> [viitattu 6.9.2023].

Pohjalainen M. 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. *Informaatiotutkimus* Vol. 31 nro.3. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://journal.fi/inf/article/view/7079/5613> [viitattu 17.9.2023].

Rantamäki N. & Matthies A-L. 2022 Kansalaiset ja asiakkaat rakenteellisen sosiaalityön monitoimijaisen toimijaverkoston osana. Teoksessa Liukko E., Muurinen H., Kokkonen T., ja Santalahti V. (toim.) Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Helsinki; Punamusta oy. 51–58. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143940/RAP2022_001_WEB_final.pdf?sequence=7 [viitattu 17.9.2023].

Rissanen P. 2015. Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 88/2015. Helsinki: Unigrafia.

Ruusuvuori J., Nikander P. & Hyvärinen M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Vastapaino. Tampere.

Saari, E., Viinamäki, L., Antikainen, J. (2014) Miten tuotamme luotettavaa kokemustietoa. Teoksessa Nieminen A., Tarkiainen A., & Vuorio E. (toim.) Koke- mustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. 54–71. Turku. Saatavilla: <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf> [viitattu 17.9.2023].

Saraniemi R. & Ikonen E. 2021. Vake hyva- blogi: *Kädet sotessa*. ”Tätähän voisi tehdä ihan työkseenkin”. Kokemusasiantuntijat työharjoittelijoina sote-uudistustyössä. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://vakehyva.fi/fi/blogit/kadet-sotessa/tata-voisi-tehda-ihan-tyokseenkin-kokemusasiantuntijat-tyoharjoittelijoina-sote-uudistustyossa> [viitattu 22.9.2023].

Soronen K. 2021. Keskustelut kokemusasiantuntijoiden työasemien rakentamisesta päihde- ja mielenterveystyössä. Vol.19 nro 2. Työelämäntutkimus. Saatavilla: <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/91413> [viitattu 5.9.2023].

Soronen K. 2019. Kokemusasiantuntijuus on yksi väylä työelämään. Mielen-terveyden keskusliitto. Helsinki. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.mtkl.fi/blogi/kokemusasiantuntijuus-on-yksi-vayla-tyoelamaan/> [viitattu 17.9.2023].

Sosiaalihuoltolaki 20.12.2014/1301.

Suomalaisen työn liitto 201. Merkityksellisen ja arvokkaan työn indikaattori. Saatavilla: <https://suomalainentyo.fi/merkityksellisen-ja-arvokkaan-tyon-indikaattori/> [viitattu 6.9.2023]

Suonio M. 2011. Tulevaisuuden sosiaalityöntekijä. Teoksessa Ruuskanen P., Savolainen K. & Suonio M. (toim.) 2011. Toivo sosiaalisessa: UNI Press 194–212.

Suoranta, Ryytänen 2014. Taisteleva tutkimus. Helsinki: Into Kustannus.

Tammeaid, M. 2020 Työn merkityksellisyys syntyy yksilöllisistä aineksista. Teoksessa: Työntuuli aikakauskirjan työryhmä. Työn tuuli. Työn merkityksellisyys. Henri ry. 79–84.

Tenk.fi. n.d. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. WWW-dokumentti. Saatavilla: https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/EETTISET%20PERIAATTEET_TENKIN%20HYV%20C3%84KSYM%20C3%84%20LUONNOS_7.5..pdf [viitattu 24.9.2023].

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023a. Osallisuuden edistäjän opas. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston osallisuushankkeiden kehittämistyötä vuosilta 2014–2023. Sokrahanke.10/2023. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y (viitattu 31.8.2023).

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.2023b. Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/kokemusasiantuntijuus-ja-vertaistuki> [viitattu 26.4.2023].

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023c. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisenjohtaminen/osallisuuden-edistaminen/heimuissa-aseissa-olevienosallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuudenedistamisen-periaatteet> [viitattu 7.6.2023].

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023d. FinSote tutkimus 2017–2019. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/finsote-tutkimus> [viitattu 7.6.2023].

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2022. Tiedosta arviointiin. Tavoitteena paremmat palvelut. Sosiaali- ja terveydenhoidon järjestäminen Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. WWW-tiedosto. Saatavilla: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146026/URN_ISBN_978-952-343-963-4.pdf?sequence=1 [viitattu 4.10.2023].

Tietoarkisto. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/> [viitattu 30.5.2023].

Toikko T.2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen P., Savolainen K., Suonio M. (toim.) Toivo sosiaalisessa. Kuopio: UNI Press 103–117.

Ukkonen, T. 2003. Kertomisen voima. *Elore* 2/2003 10.vuosikerta. Suomen Kansantietouden Tutkijain Seura ry. Joensuu. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://journal.fi/elore/article/download/78416/39315?inline=1> [viitattu 26.10.2023].

Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodivalinta ja aineistonkeruu. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 92–96.

Vantaan A-kilta. 2019. Stean avustushakemus: hankeavustus. (ei julkaistu).

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.2021. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.vantaa.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/hyvinvointialuekierroksella-voorossa-vantaan-ja-keravan-hyvinvointialue> [viitattu 17.5.2023].

Vantaan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan osallisuuden nykytila 2022. Vantaan kaupunki. (ei julkaistu) .

Vantaa-Keravan hyvinvointialue hallintosäädäntö. 2022. Vantaa-Kerava hyvinvointialue. Päätöksenteko ja organisaatio. Lakisääteiset asiakirjat. Vantaa-Kerava hyvinvointialueen lähidemokratia- ja osallisuuslautakunnan kokous. 2022. Saatavilla: [https://vakehyva.cloudnc.fi/fi/FI/Toimielimet/Laumlhidemokratia_ja_osallisuuslautakunta/Kokous_1052022/Lahidemokratia_ja_osallisuuslautakunnan_\(1068\)](https://vakehyva.cloudnc.fi/fi/FI/Toimielimet/Laumlhidemokratia_ja_osallisuuslautakunta/Kokous_1052022/Lahidemokratia_ja_osallisuuslautakunnan_(1068)) [viitattu 16.5.2023].

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue uudistus.2022. Hyvinvointialue neuvottelut. Saatavilla: https://soteuudistus.fi/documents/16650278/121053717/Muistion+liite_Hyvinv%20ointialueneuvottelut_28.1.2022_sote+ja+pela_Vantaa-Kerava.pdf/4c12ee54-%20f006-5a67-c1aedbf6f80f0bc5/Muistion+liite_Hyvinvointialueneuvottelut_28.1.2022_sote+ja+pe%20la_Vantaa-Kerava.pdf?t=1652948016602 [viitattu 4.5.2023].

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen talousarvio 2024 ja taloussuunnitelma 2024–2026. 2023. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://vakehyva.fi/sites/default/files/document/Talousarvio%202024%20ja%20taloussuunnitelma%202024-2026%20HVA-johtajan%20esitys%2024.10..pdf> [viitattu 31.10.2023].

Vantaan Kaupungin loppuraportti 2015 kokemusasiantuntija työstä Korson terveysasemalla. 2015.Saatavilla: <https://docplayer.fi/430985-Pilottihanke-paihdetyon-kokemusasiantuntija-korson-terveysasemalla-2012-2014-vantaan-kaupunki-terveyspalvelut.html> [viitattu 28.8.2023].

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hallintosäädäntö. 2022. Astunut voimaan 12.6.2023 lukien. Saatavilla:

<https://vakehyva.fi/sites/default/files/document/Hallintos%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6%2012.6.2023%20lu- kien%20%28hyv%C3%A4ksyty%20aluevaltuus- tossa%2012.6.2023%20%C2%A7%2054%29.pdf> [viitattu 29.8.2023].

Vantaan ja Keravan hyvinvointialuestrategia 2022.WWW-dokumentti. Saatavilla: https://vakehyva.fi/sites/default/files/document/Vakehyva_Strategia_hyv%C3%A4ksyty.pdf [viitattu 22.9.2023].

Vihottula H. 2015.” En suostu yksinkertaisesti häviämään ihmisten silmistä.” Kertomuksia traumaattisesta kokemuksesta selviytymisestä. Tampere: Tampereen yliopisto.

Virkkunen S. 2016. Teoksessa Johnson E. & Kivioja L. (toim.). Avauksia tutkimusmatkalle – kokemuksia narratiivisesta ja kehittävästä tutkimusotteesta. Centria-ammattikorkeakoulu. Kokkola. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121705/ISBN%20978-952-7173-15-2%20%28PDF%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y> [viitattu 26.10].

Väisänen R. 2011. Toivon ja epätoivon rajapinnoilla. Teoksessa Ruuskanen P., Savolainen K., Suonio M. (toim.) 2011. Toivo sosiaalisessa. UNI Press 172–193.

Wright E.O. 2012. Transforming Capitalism through Real Utopias. American Sociological Review 20 (10) 1–25. Saatavilla: <https://www.iffs.se/media/2106/transforming-capitalism-asr-published-version.pdf> [viitattu 10.7.2023].

Liite 1

Kokemusasiantuntijapankin kokemusasiantuntijat

26.5.2023

Olen suorittamassa viimeisiä opintojani Sosionomi YAMK Hyvinvoinnin edistämisen 90 op opinnoissa XAMK Kouvolan toimipisteessä. Opintoihini kuuluu työelämää kehittävä opinnäytetyö, jonka laajuus on 30 op. Teen sen KAP Vantaa hankkeen kokemusasiantuntijoiden työnkuvista. Kokemusasiantuntijapankki on nyt toiminut reilut kaksi vuotta ja toimeksiantoja on ollut yli 1200. Tämä on aivan loistava tulos. Vantaan kaupungin ensimmäisistä kokeiluista kokemusasiantuntijatoiminnassa Aku-hankkeessa on kulunut jo useita vuosi ja tuolloin Vantaan kaupungin sosiaalitoimen projektipäällikkö Larissa Franz - Koivisto loi erilaisia nimikkeitä työnkuvista, joita silloiset uran uurtajat neljä kokemusasiantuntijaa tekivät.

Tästä on nyt menty pitkälle, kun KAP-Vantaa hankkeen kouluttamat 50 kokemusasiantuntijaa ovat toimineet niin Vantaan kaupungin kuin Vantaa-Kerava hyvinvointialueen erilaisissa toimeksiannoissa ja tuolloin Aku-hankkeessa luodut työnkuvat ovat muuttuneet sekä monipuolistuneet. Tarkoituksena on haastatella muutamia kokemusasiantuntijoita, jotka ovat toimineet useammassa erilaisissa tehtävissä, eri yksiköissä ja eri tilaajien toimeksiannoissa niin Vantaan kaupungilla kuin Vantaa-Kerava hyvinvointialueella.

Teen haastattelut sinulle sopivana ajankohtana etäyhteydellä viimeistään elokuussa 2023 ja tallennan haastattelun tietokoneelleni. Haastateltavat pysyvät anonymieinä eikä nimiä tai muita tunnistetietoja kerrota missään tutkimuksen vaiheessa. Haastattelut kirjoitetaan kirjalliseen muotoon ja haastatteluista otetaan myös suoria lainauksia opinnäytetyöhöni. Tallenteet sekä tekstit poistan, kun opinnäytetyöni on hyväksytty ja esitetty.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja lupa on tutkimukseen KAP Vantaa -hankkeen projektipäällikkö Riikka Hyväriseltä. Haastattelussa on tarkoitus, että vapaasti kerrot millaisia erilaisia töitä olet tehnyt ja miten kuvailisit niitä. Olen yhden koehaastattelun tehnyt ja se vei noin 30min. Mitään oikein tai väärin et voi tehdä, kun kerrot omista kokemuksista niissä työkuvioissa, joissa olet työskennellyt. Tarkoituksena on löytää mahdollisesti

samankaltaisuuksia tai eroavuuksia haastateltujen työnkuvista. Voit kieltäytyä haastattelusta myös haastattelun kesken tai lopuksi. Kuitenkaan, kun äänite on tallennettu kirjalliseen muotoon ja sitä käytetään tutkimuksessa ei sitä voi enää poistaa.

Korostan vielä, että sinua ei voida tunnistaa, koska anonymiteetti on varmistettu. Tutkimukseni julkaistaan verkossa ja sen voi lukea sieltä sekä mahdollisesti Innokylän sivuille ja A-killan vesipostiin teen artikkelit.

Minuun voi olla yhteydessä missä vaiheessa tahansa koko tämän kesän ja syksyn 2023 ja esittää kysymyksiä sekä ilmoittaa halukkuutesi haastateltavaksi. Myös hankepääällikkö Riikka Hyvärinen vastaa kysymyksiin. Kiinnostuksestasi haasteluun osallistumisesta voi ilmoittaa KAP Vantaa -hankkeelle googleforms lomakkeella <https://bit.ly/3NbEoiV>.

Pyydän vastausta 15.6. mennessä, jonka jälkeen Riikka toimittaa vastaukset minulle ja teen haastatteluvalinnat vastausten perusteella ja olen yhteydessä sinuun. Olen todella kiitollinen haastatteluun osallistujille. Tämä on tärkeä työ kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuuden ja kokemuksen arvostuksen esille tuomiseksi.

Tarja Liikamaa
tarja.liikamaa gmail.com

Riikka Hyvärinen
riikka.hyvarinen vantaan-a-killta.fi

Liite 2.

Tutkimuslupa



16.6.2023

TUTKIMUSLUPA

Tutkimuslupa koskee Tarja Liikamaan XAMK Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun YAMK opinnäytetyöhön kuuluvia tutkimushaastatteluja. Opinnäytetyön tavoitteena on mallintaa KAP Vantaa -hankkeen kokemusiantuntijapankin toimeksiantojen monipuolisia tehtäväkuvia hankkeen toiminta-alueella Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Haastattelujen tarkoituksena on tuoda esiin kokemusiantuntijoiden omaa kokemusta erilaisiin tehtäviin sisältyvistä työnkuvista ja rooleista sekä heidän työnsä antamia merkityksiä.

Opinnäytetyön tekemisestä on sovittu erillisessä tilaajan 17.5.2023 allekirjoittamassa sopimuksessa, jonka jälkeen opinnäytetyön tilaaja ja -tekijät ovat sopineet tutkimushaastattelujen toteutukseen koskevista käytännöistä: kutsu haastatteluun on lähetetty tilaajan toimesta kokemusiantuntijapankin kokemusiantuntijoille 5.6.2023. Halukkaat osallistujat ilmoittautuvat tutkimukseen Google Forms -lomakkeella, jossa kartoitetaan heidän kokemusiantuntijapankin tehtäviinsä. Tilaaja toimittaa vastaukset opinnäytetyöntekijälle, joka valitsee ilmoittautuneiden joukosta haastateltavat sen perusteella, että otos muodostaa opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti mahdollisimman monipuolisen kuvan kokemusiantuntijapankin kautta tehdyistä kokemusiantuntijatehtävistä.

Opinnäytetyöntekijältä edellytetään tutkimuseettisten periaatteiden ja hyvän tutkimuskäytännön noudattamista koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tutkimushaastattelutilanteessa opinnäytetyöntekijä haastattelee vertaisiaan eli toimii kaksoisroolissa sekä tutkijana että kokemusiantuntijapankkiin kuuluvana koulutettuna kokemusiantuntijana. Tämä vaatii opinnäytetyöntekijältä erityistä avoimuutta oman kaksoisroolinsa sanoittamisessa myös haastateltaville.

Tutkimuslupa koskee opinnäytetyön aineiston muodostavia tutkimushaastatteluja, joihin osallistuminen on kokemusiantuntijapankkiin kuuluville kokemusiantuntijoille vapaaehtoista. Opinnäytetyöntekijän on pyydettävä jokaiselta haastateltavasta erillinen suostumus haastatteluun ja haastattelun käyttöön opinnäytetyön aineistona sekä kerrottava aineiston käsittelystä ja mahdollisuudesta kieltäytyä haastattelunsa käytöstä tutkimusaineistona haastattelun aikana tai välittömästi sen jälkeen.

Erityistä eettistä tarkkuutta edellytetään siinä, että tutkimuksessa ei käytetä aineistona tutkimushaastattelujen ulkopuolella kokemusiantuntijoiden esiin tuomia asioita eikä KAP Vantaa -hankkeen tai Vantaan A-killan toimintaan kuuluvia luottamuksellisia tietoja. Tämä rajoitus ei koske hankkeen julkista materiaalia ja opinnäytetyön tilaajana toimivan hankepäällikön opinnäytetyöntekijälle toimittamaa taustamateriaalia.

Opinnäytetyöntekijältä edellytetään avoimuutta oman kaksoisroolinsa esiin tuomisessa ja selkeyttä kokemusiantuntijoille suunnatussa viestinnässä. Kaksoisrooliin liittyvä eettinen pohdinta on tuotava esiin myös lopullisissa opinnäytetyössä. Opinnäytetyön tuotoksia käytetään hankkeen raportoinnissa.

Riihimäellä 16.6.2023

Riikka Hyvärinen, hankepäällikkö KAP Vantaa -hanke

KAP Vantaa -hanke
hankepäällikkö Riikka Hyvärinen
riikka.hyvarinen@vantaan-a-killta.fi
050 320 1285
www.kapvantaa.fi

Vantaan A-killta ry
Jokiniemenkatu 9
01370 Vantaa
Y-tunnus 0757849-7