



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Jenni Backman, Maiju Haapakoski, Noora Latvanen

---

## **Kokemustieto osana sosiaalialan palvelujärjestelmää**

Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston näkökulmasta

Opinnäytetyö  
Syksy 2024  
Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi AMK

Tekijät: Backman Jenni, Haapakoski Maiju, Latvanen Noora

Työn nimi alaotsikoineen: Kokemustieto osana sosiaalialan palvelujärjestelmää: Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston näkökulmasta

Ohjaaja: Aalto Anu

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 47

Liitteiden lukumäärä: 4

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä tietoisuutta kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon hyödyistä ja siten edesauttaa kokemustiedon integrointia osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmän päivittäistä toimintaa Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkostossa. Tarkoituksena on löytää näkemyksiä siihen, kuinka Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston kokemustieto saataisiin entistä tehokkaammin osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmää ja millaisena kokemustiedon osallisuus sosiaalialan palvelujärjestelmässä koetaan tällä hetkellä.

Kokemustieto osana sosiaalialan palvelujärjestelmää muodostui aiheeksi yhteistyötahon toiveesta. Kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta tutkittua tietoa kokemustiedon hyödyistä osana sosiaalialan palvelujärjestelmää löytyy hyvin vähän. Kokemustieto tuo mukanaan sellaista toista tietoa, jota asiakastilanteessa ei muuten mahdollisesti osata huomioida. Kokemusasiantuntijuus ja kokemustieto auttavat luomaan sosiaalialan palvelujärjestelmää saavutettavammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen tutkimus ja sen aineisto on kerätty puolistrukturoitujen yksilöhaastatteluiden avulla. Tutkimusaineisto analysoitiin teemoittelemalla. Tämän jälkeen teemojen keskeisin anti tiivistettiin tutkimusaineiston pohjalta. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että kokemustietoa voitaisiin hyödyntää osana sosiaalialan palvelujärjestelmää läpi koko palvelupolun: varsinaista palveluun pääsyä odotellessa, asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen tapaamisissa ”tulkin” tavoin sekä palvelutarpeen arvioinnin tukena. Lisäksi kokemustietoa voitaisiin hyödyntää kokemusasiantuntijavastaanoton luomisessa sekä sosiaali- ja terveystalouden kehittämisessä yhteistyössä sosiaalialan ammattilaisten kanssa. Lisäksi koulutetut kokemusasiantuntijat näkivät tarpeellisenä luoda sosiaali- ja terveysalalle toimivia, yksinkertaisia ja vakiintuneita käytänteitä toimivan yhteistyön tueksi.

Haastatteluiden pohjalta on luotu podcast-jakso, jossa haastatellaan yhtä Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston koulutettua kokemusasiantuntijaa. Podcast-jakson tarkoitus on lisätä tietoisuutta kokemusasiantuntijoiden osallisuuden ja toimijuuden kokemuksista, lisätä tietoisuutta kokemustiedon tärkeydestä sosiaalialalla ja tuoda kokemusasiantuntijuudelle näkyvyyttä valtakunnallisesti.

<sup>1</sup> Asiasanat: kokemusasiantuntijuus, kokemustieto, vertaistuki

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Social Services

Authors: Backman Jenni, Haapakoski Maiju, Latvanen Noora

Title of thesis: Experiential Knowledge as Part of the Social Services System: Perspectives from the Varsinais-Suomi Peer Expert Network

Supervisor: Aalto Anu

Year: 2024

Number of pages: 47

Number of appendices: 4

---

The aim of this thesis is to increase awareness of the topic and promote the sharing of experiential knowledge from the network of experts by experience in Southwest Finland (V-S KAT) as part of the daily operations of the social services system. The purpose is to examine how to integrate experiential knowledge more effectively into the social services system and to explore the current perception of the role of experiential knowledge within this system.

The topic "Experiential Knowledge as Part of the Social Services System" was chosen at the request of a collaborative partner. From the perspective of expert-by-experience practitioners, there is limited research on the utilisation of experiential knowledge as part of the social services system. Experiential knowledge brings a unique perspective that may otherwise be overlooked in client interactions. Peer expertise and experiential knowledge contribute to making the social services system more accessible and client centered.

The research material was gathered using a qualitative research method, specifically through semi-structured individual interviews. The research material was analysed by creating thematic interview data. The key contributions of the themes were summarised based on the research material. The results of the study showed that experiential knowledge could be integrated into the social services system throughout the service pathway; this includes during waiting times for treatment, in meetings between clients and professionals' "interpreters", in supporting the assessment of service needs, in creating appointments with experts by experience, and in the role of developers of social and health services alongside professionals. In addition, trained experts by experience saw a need to create functional, simple, and established practices in the social and health care sector to support effective cooperation.

Based on the interview responses, a podcast episode was created, where one of the trained experts by experience from the Southwest Finland experience expert network was interviewed. The purpose of the podcast episode is to raise awareness of the thesis topic and the importance of experiential knowledge in the social sector, and to enhance the visibility of expertise by experience on a national level.

<sup>1</sup> Keywords: experts by experience, experience knowledge, peer support

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo .....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	7
1 JOHDANTO .....	8
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT .....	9
2.1 Tutkimuksen tausta .....	9
2.2 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus .....	10
2.3 Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkosto .....	11
3 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS .....	13
3.1 Kokemusasiantuntijuuden historia.....	13
3.2 Kokemusasiantuntijuus nykypäivänä.....	13
3.3 Kokemustieto ja kokemusasiantuntija .....	14
4 TEOREETTINEN TAUSTA KOKEMUSASIAANTUNTIJUUDESTA .....	17
4.1 Kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välinen yhteistyö.....	17
4.2 Osallisuus.....	18
4.3 Vertaistuki ja vertaistoiminta.....	20
4.4 Sosiaalialan palvelujärjestelmä .....	20
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	22
5.1 Laadullinen tutkimus.....	22
5.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus .....	24
5.3 Haastattelukysymykset.....	25
5.4 Aineiston analysointi.....	26
6 TULOKSET .....	29
6.1 Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden rooli palvelujärjestelmässä .....	29
6.2 Kokemusasiantuntijoiden käyttämät menetelmät ja lähestymistavat asiakastyössä. 29	
6.3 Kokemustiedon hyödyntäminen osana sosiaalialan palvelujärjestelmää .....	30
6.4 Sosiaalialan palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi .....	31

6.5	Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välillä .....	32
6.6	Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston näkökulmasta .....	33
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	35
7.1	Tutkimustulosten hyödyntäminen osana sosiaalialan palvelujärjestelmän kehittämistä .....	35
7.2	Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välinen yhteistyö .....	36
7.3	Kokemustiedon hyödyntämisen haasteita .....	37
8	POHDINTA.....	39
	LÄHTEET .....	42
	LIITTEET .....	47

## Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston toiminta. ....	12
Kuvio 2. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston mahdollisuudet kehittyä tutkimusmateriaalin perusteella. ....	34
Taulukko 1. Tutkimuksen prosessi.....	23
Taulukko 2. Teemoittelu.....	28

## Käytetyt termit ja lyhenteet

**V-S KAT** Varsinais-Suomen kokemusasiantuntija

**KAT-verkosto** Kokemusasiantuntijaverkosto

**KAT** Kokemusasiantuntija

**SOTE-ala** Sosiaali- ja terveysala

**Varha** Varsinais-Suomen hyvinvointialue

**RASEKO** Raision seudun koulutuskuntayhtymä

# 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston kokemustietoa sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Tutkimuksen keskiössä on koulutettujen kokemusasiantuntijoiden osallistuminen sosiaalialan kehittämiseen yhdessä sosiaalialan ammattilaisten kanssa. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää näkemyksiä siihen, miten Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston kokemustietoa saataisiin entistä tehokkaammin osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmää ja millaisena kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon osallisuus palvelujärjestelmässä koetaan tällä hetkellä. Tutkimus toteutettiin yhteistyössä Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston kanssa.

Kokemusasiantuntijuuden käsitettä tarkastellaan eri tulokulmista. On tärkeää ymmärtää kokemusasiantuntijuuden historiaa, jotta voidaan tarkastella kokemusasiantuntijuutta nykypäivänä. Lisäksi opinnäytetyössä paneudutaan kokemusasiantuntijuuteen vahvasti linkittyviin käsitteisiin, kuten osallisuuteen ja vertaistoimintaan. Palveluiden käyttäjien kokemustiedosta on tullut viime vuosina entistä tärkeämpi osa sosiaalipalveluiden kehittämistä, suunnittelua ja seurantaa. Sosiaalialan ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat voivat yhteistyössä kehittää sosiaalialan palvelujärjestelmää asiakaslähtöisemmäksi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksessa haastateltiin kuutta Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston kuuluvaa kokemusasiantuntijaa, joilla oli kokemusta käytännön asiakastyöstä. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluiluina. Haastatteluiden tarkoituksena oli tuoda esiin kokemusasiantuntijoiden kokemuksia sosiaalialan palvelujärjestelmässä toimimisesta. Lisäksi haluttiin saada kokemusasiantuntijoiden kehitysehdotuksia ja näkemyksiä sosiaalialan palvelujärjestelmän kehittämiseksi ja sosiaalialan eri toimijoiden kesken tehtävän yhteistyön sujuvoittamiseksi. Yhteistyön kehittäminen on erityisen tärkeää, jotta tulevaisuudessa voidaan kehittää entistäkin joustavampaa sosiaalialan palvelujärjestelmää, joka vastaa tehokkaasti ja vaikuttavasti asiakkaiden muuttuviin ja lisääntyviin palvelutarpeisiin. Laadullisen tutkimuksen lisäksi osana opinnäytetyötä tuotettiin podcast-jakso, joka julkaistaan Kokemusasiantuntijat Podcast -sarjassa vuosien 2024–2025 vaihteessa. Podcast-jakson tarkoitus on lisätä tietoisuutta kokemustiedosta, tehdä tiedosta saavutettavaa ja tarjota opinnäytetyön aiheesta syvempää ymmärrystä kuulijalle.

## 2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Tutkimuksen tausta

Kokemustieto osana sosiaalialan palvelujärjestelmää on tärkeä aihe sosiaalialan kehittymisen kannalta. Tässä opinnäytetyössä sosiaalialan palvelujärjestelmä on kattokäsite, joka käsittää kokonaisuudessaan kaikki sosiaali- ja terveystalvet.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat ”kuinka koulutetut kokemusasiantuntijat voisivat toimia osana sosiaalialan palvelujärjestelmää?” ja ”millainen rooli kokemusasiantuntijoiden kokemustiedolla on sosiaalialan palvelujärjestelmässä?”

Yhteistyötahona toimii Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkosto. Jatkossa tässä työssä käytetään Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkostosta lyhennettä V-S KAT -verkosto. Opinnäytetyötä työstettiin alun perin nimellä Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijat osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmää. Suunnitelmana oli ottaa opinnäytetyön tutkimukseen mukaan Varsinais-Suomen hyvinvointialue, jotta tutkimukseen saataisiin mukaan myös sosiaalialan ammattilaisten kokemukset. Työmäärä muodostui suureksi, joten tutkimuksen laadun kannalta oli tärkeämpää keskittyä aiheeseen V-S KAT -verkoston näkökulmasta, jotta kokemusasiantuntijoiden näkemykset tulevat selkeästi esiin. Yleinen käsitys on, että kokemusasiantuntijat nähdään yhteiskunnassa usein oman tarinan kertojina. Koska kokemusasiantuntijoita on voitu lokeroida tähän tarinankertojan rooliin, on tämän tutkimuksen tarkoitus avata heidän näkemystään ja kokemustaan siitä kuinka koulutetut kokemusasiantuntijat voisivat toimia osana sosiaalialan palvelujärjestelmää ja miten he kokevat roolinsa sosiaalialan palvelujärjestelmässä.

Kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten saumaton yhteistyö mahdollistaa palveluiden asiakaslähtöisyyden ja saavutettavuuden kehittymisen. Lindström ym. (2024) kertovat kokemusasiantuntijoiden osaamisen edistävän sosiaalialan ammattilaisten ja asiakkaiden keskinäistä luottamusta ja yhteistyötä. Esiin nousi myös kokemusasiantuntijoiden avoimuus asiakastyöskentelyssä. Tämän kaltainen yhteistyö edistää ammattilaisten ja asiakkaiden välistä kommunikaatiota, joka edistää vastavuoroista ymmärrystä ja palveluiden vaikuttavuutta. Halpin ym. (2023) painottavat tutkimuksessaan selkeiden ja tarkasti määriteltyjen roolikuvausten merkitystä sekä kokemusasiantuntijalle että heidän kollegoilleen, jotta

kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon onnistunut käyttöönotto olisi mahdollista. Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon vakiinnuttaminen osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmää on vielä kehittämissvaiheessa. Koulutetut kokemusasiantuntijat voivat olla avainhenkilöitä sosiaalialan palvelujärjestelmän uudistamisessa.

## 2.2 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon sisällyttäminen sosiaalialan palvelujärjestelmään tuo lisäresursseja ja mahdollisuuden asiakkaalle tulla kuulluksi sekä opastetuksi sosiaalialan byrokraattisessa palvelujärjestelmässä jo ennen sosiaalialan ammattilaisen kohtaamista. Asiakas saa näin nopeammin kontaktin auttavaan tahoon, eikä joudu olemaan yksin haasteidensa kanssa.

Tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoisuutta kokemustiedon käytön mahdollisuuksista sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Sosiaalialan palvelujärjestelmä itsessään on luonut omat rakenteensa ja löytänyt oman polkunsä tuottaa palveluita. Mielenterveys- sekä päihdesairauksien ylisukupolvisuus tuo mukanaan jatkuvan tarpeen näille palveluille. Suomen väestöstä noin puolella todetaan jokin mielenterveyden häiriö jossain vaiheessa elämäänsä (Psykiatrian tutkimussäätiö, i.a.). Työkyvyttömyyseläkkeistä noin puolet koostuvat mielenterveyden häiriöistä. Mielenterveysongelmat ovat merkittävä kansanterveydellinen haaste, joka vaikuttaa yksilöiden elämänlaatuun ja yhteiskunnan hyvinvointiin. OECD:n tutkimusraportin mukaan mielenterveyden häiriöt aiheuttavat Suomessa vuosittain noin 11 miljardin euron kustannukset (Suomen mielenterveys, 2024). Summa käsittää terveydenhuollon, sosiaaliturvan sekä työmarkkinoiden kustannukset.

Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus kulkevat käsi kädessä. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä tietoisuutta kokemusasiantuntijuudesta ja löytää keinoja koulutettujen kokemusasiantuntijoiden toimintaan sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden kokemustieto on oleellinen ja tärkeä osa asiakkaan palvelupolkua. Kuten asiakkaat, myös kokemusasiantuntijat osaavat tuoda palvelujärjestelmälle tärkeää toista tietoa. Kokemusasiantuntijoiden kokemustieto ja heidän kykynsä antaa vertaistukea on tärkeässä roolissa asiakkaan kohtaamisessa.

### 2.3 Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkosto

Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkosto on saanut alkunsa vuonna 2019 (V-S kokemusasiantuntijat, 2022). Turun A-Killan toinen kokemusasiantuntijakoulutus oli tullut päätökseen, kun heidän toiminnanjohtajansa Janina Rosten ehdotti verkoston muodostamista Turun A-killan, Mielenterveysyhdistys ITUn ja Varsinais-Suomen Sininauhan kesken. Verkoston yhdeksi tehtäväksi muodostuisi kokemusasiantuntijaverkoston luominen. V-S kokemusasiantuntijaverkosto on luotettava toimija ja yhteistyö julkisen sektorin kanssa on vakiintunutta. Verkoston kautta on mahdollista löytää koulutettuja ja tehtäviinsä soveltuvia kokemusasiantuntijoita. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston (sisäinen tietolähde, 20.11.2023) tehtävänä on tarjota tukea, valmennusta, koulutusta, vertaistukea ja palautetta jäsenilleen.

Seuraavaksi avataan verkostossa toimivien yhdistysten tehtäviä: Turun A-Kilta neuvoo ja tukee päihteisiin liittyvissä kysymyksissä ja tarjoaa vertaistukea koulutetuilta kokemusasiantuntijoilta esimerkiksi riippuvuusryhmien tapaamisissa tai yksilökeskustelujen muodossa (Turun A-killan, 2023).

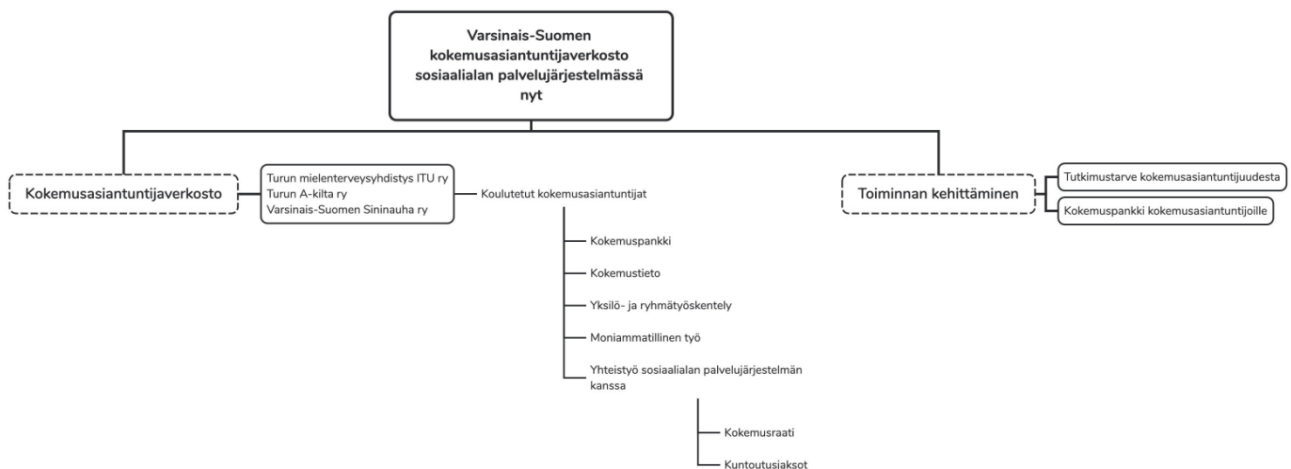
Varsinais-Suomen Sininauhan (2024) mukaan yhdistys järjestää matalan kynnyksen tukea ja palveluita rikostaustaisille. Myös pitkäaikaistyöttömät, opintojen tai työmarkkinoiden ulkopuolella olevat nuoret sekä mielenterveys- ja päihdeongelmaiset läheisineen ovat Varsinais-Suomen Sininauhan palveluverkostossa.

Mielenterveysyhdistys ITUn (2024) mukaan yhdistys edistää ja tukee mielenterveyttä ja mielenterveyskuntoutujien omaehtoista kuntoutumista. Yhdistys tukee ja kehittää rakentavaa ja ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä. Yhdistys edistää jäsenten ja kaikkien mielenterveyskuntoutujien yleisiä, yhteiskunnallisia ja yhteisiä etuja ja oikeuksia.

Mielenterveysyhdistys ITU, Varsinais-Suomen Sininauha ja Turun A-Kilta aloittivat yhteistyön yhdessä Raison seudun koulutuskuntayhtymä RASEKOn kanssa. RASEKO on Varsinais-Suomen koulutuskuntayhtymä, joka tarjoaa monipuolista ammatillista koulutusta, työelämäpalveluita ja moderneja oppimisympäristöjä (RASEKO, i.a.). Jokainen RASEKOn kouluttama koulutettu kokemusasiantuntija on suorittanut kasvatus- ja ohjausalan ammattitutkintoon kuuluvan kokemusasiantuntijana ja vertaisohjaajana toimimisen tutkinnon osan. Koulutuksen suoritettua opiskelijan tulee osoittaa ammattitaitonsa näytössä käytännön työtehtävissä toimimalla kasvatuksen ja ohjauksen ympäristössä kokemusasiantuntijan ja vertaisohjaajan

tehtävissä (ePerusteet, i.a.). Tutkinnon osan laajuus on 20 osaamispistettä. Halpin ym. (2023) kertovat koulutuksen tarjoamisen kokemusasiantuntijoille korostavan kokemusperäisen tiedon arvoa, määrittävän vertaistyöntekijöiden rajat ja auttavan hallitsemaan muiden työntekijöiden odotuksia. Hyväksytyin koulutuksen jälkeen on mahdollista hakea jäseneksi V-S KAT -verkostoon. Verkostoon voi hakeutua kuka tahansa kokemusasiantuntijakoulutuksen omaava. V-S KAT -verkosto kokoontuu säännöllisesti Mielenterveysyhdistys ITUn, Varsinais-Suomen Sininauhan ja Turun A-Killan tiloissa. V-S KAT -verkosto muodostuu jäsenistä, toiminnanjohtajista ja ohjausryhmästä, johon on valittu V-S KAT -verkostosta sellaiset henkilöt, jotka kokevat olevansa valmiita ohjaamaan verkoston jäseniä. Jokaisella V-S KAT -verkostoon kuuluvalla on mahdollisuus tehdä kokemusasiantuntijatyötä ja ohjata vertaisryhmiä.

V-S KAT -verkosto noudattaa omia eettisiä ohjeitaan, jotka ovat vapaasti luettavissa heidän kotisivuillaan (V-S kokemusasiantuntijat, 2023). Jokainen verkoston jäsen on kirjallisesti näihin eettisiin ohjeisiin suostunut ja tutustunut. Jokaisella jäsenellä on oikeus pitää verkoston toiminnasta taukoa, samoin kuin jokainen verkoston jäsen pyritään tavoittamaan, jos ohjausryhmälle herää huoli jäsenen jaksamisesta. Koska V-S KAT -verkoston jäsenet ovat toipuvia päihde- tai mielenterveystaustaisia, on heidän jaksamisensa ja hyvinvointinsa pyritty ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon. Tämä toiminta tukee merkittävästi jäsenten hyvinvointia ja jaksamista tehdä kokemusasiantuntijatyötä. Kokemusasiantuntijatyö on avattu alla olevassa kuviossa 1, joka selkeyttää kokemusasiantuntijoiden työkenttää. Kuvio on nähtävillä myös liitteessä 1.



Kuvio 1. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston toiminta.

## 3 KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS

### 3.1 Kokemusasiantuntijuuden historia

Jotta voidaan ymmärtää kokemusasiantuntijuutta ja vertaistoimintaa nykypäivänä, on tarpeellista tutustua kokemusasiantuntijuuden historiaan ja kehityskaareen. Kokemusasiantuntijoilla tarkoitetaan sellaisia henkilöitä, joilla on henkilökohtaista kokemusta esimerkiksi mielenterveys- tai päihdeongelmasta, joko niistä toipuneena, itse kärsivänä, palveluita käyttäneenä tai läheisenä tai omaisena (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2009). Tang (2013) havainnollistaa julkaisussaan vertaistuen toiminnan saaneen alkunsa 1800-luvun lopulla Ranskassa. Bicêtren sairaalan johtaja Jean Baptiste Pussin näki tärkeänä palkata mielenterveyden sairauksista toipuneita työntekijöiksi Bicêtren sairaalaan. Kyseisen sairaalan psykiatrian johtaja näki juuri nämä työntekijät lempeinä, inhimillisinä ja rehellisinä asiakkaita kohtaan. Kuitenkin Suomeen vertaistuki on alkanut muotoutua vasta 1940-luvulla ja käynnistynyt kunnolla 1990-luvulla, kun lama-aika sai ihmiset hakemaan vertaistukea yhä useammin (Niininen & Terävä-Karhinen, s. 7–8).

Vertaisryhmät ovat toimineet vuosikymmenten ajan eri puolilla maailmaa, kuten AA-toiminta, joka alkoi Yhdysvalloissa 1930-luvulla ja ensimmäiset vertaisryhmät perustettiin Suomeen 1940-luvulla (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2015). Cabiati ym. (2021) kertovat Milanon Katolisen yliopiston käyttäneen kokemusasiantuntijoita sosiaalityön alemmissa ja ylemmissä korkeakouluopinnoissa jo kymmenen vuoden ajan. Koulutuksessa opiskelijat tapaavat kokemusasiantuntijoita aktiivisesti.

### 3.2 Kokemusasiantuntijuus nykypäivänä

Suomessa on toiminut pitkään erilaisia päihde- ja mielenterveyssairauksiin liittyviä vertaistukiryhmiä, joista kokemusasiantuntijuuskin ponnistaa (Hietala & Rissanen, 2015, s. 11). Kokemusasiantuntijatoiminnan tuottaminen osana palvelujärjestelmää perustuu sosiaali- ja terveysministeriön (2016) mielenterveys- ja päihdesuunnitelmaan vuosille 2009–2015 jossa kerrotaan kokemusasiantuntijoiden osallistamisesta mielenterveys- ja päihdepalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin sekä hyvinvointialueiden strategiatyöhön ja kuntoutuksen työryhmiin.

Kokemusasiiantuntijatoiminta on kehittynyt 2000-luvulla toimintamuodoksi, jonka juuret juontavat kansalais- ja järjestötoimintaan (THL, 2023a). Se integroi asiakkaiden kokemukset osaksi palveluiden jatkuvaa kehittämistä ja asiakastyötä, esimerkiksi vahvistaakseen asiakslähtöisyyttä ja helpottaakseen palveluihin hakeutumista. Beer ym. (2024) kertovat tutkimuksessaan, että erityisesti tuki kokemusasiiantuntijoilta voi lisätä itsetuntoa, hyvinvointia ja elämänlaatua. Lisäksi voimaantumisen, toivo ja (itse)luottamus voivat myös vahvistua työskentelemällä yhdessä kokemusasiiantuntijoiden kanssa.

Kokemusasiiantuntijoiden kansainvälisestä kontekstista on tehty tutkimus kirjallisuuskatsauksen avulla. Tutkimuksessa (Halpin ym., 2023) käsiteltiin kokemusasiiantuntijoiden roolia mielenterveys- ja sosiaalipalveluissa. Tutkimukset toteutettiin viidessä päämaassa, joista Yhdysvalloissa oli seitsemän, Australiassa kolme ja Isossa-Britanniassa kaksi tutkimusta. Lisäksi yksi tutkimus toteutettiin Suomessa ja yksi Singaporessa. Kaksi tutkimusta kattoi useita maita, kuten Intia, Israel, Saksa, Tansania ja Uganda. Yhteensä tutkimuksia oli kansainvälisesti toteutettu 16 kappaletta. Näistä tutkimuksista 12 tutkimusta kertoi, että koulutuksen ja harjoittelun tarjoamisen todettiin tukevan kokemusasiiantuntijoiden roolien integrointia toipumiskeskeisiin ja ihmislähtöisiin menetelmiin.

Kokemusasiiantuntijoiden ja vertaisavustajien roolin tärkeys on ymmärretty kansainvälisesti myös erilaisten hankkeiden ja projektien parissa. Hyvä esimerkki tästä on UPSIDES-projekti, jossa vertaisohjaajat kompensoivat terveydenhuollon ammattilaisten puutetta matalan tulotason ympäristöissä (UPSIDES, i.a.). UPSIDES-projekti tarjoaa vertaisavun turvin palveluita vakavista mielenterveysongelmista kärsiville, tuottaen näyttöä parhaista käytännöistä Euroopassa, Afrikassa ja Aasiassa. Projekti luo kansainvälisen yhteisön, johon kuuluu tutkijoita, palveluntarjoajia sekä palveluiden kuluttajia ja toteuttaa tilanneanalyysin nykyisistä vertaisavun käytänteistä. Tavoitteena on laajentaa vertaisavun malleja haavoittuville väestöryhmille, mukauttamalla olemassa olevia käytäntöjä. Projekti arvioi vaikutuksia sekamenetelmillä ja jakaa havaintoja parhaista käytännöistä varmistaen vertaisavun jatkuvan leviämisen.

### **3.3 Kokemustieto ja kokemusasiiantuntija**

Kielitoimiston ohjepankin (i.a.) mukaan termi kokemusasiiantuntija on ammattikielessä tai erikoisan kielellä esiintyvä sana tai sanaliitto, joka nimeää käsitteen. Varsinais-Suomen kokemusasiiantuntijaverkoston toimintasuunnitelman (sisäinen tietolähde, 20.11.2023) mukaan

kokemustieto on kertynyttä ymmärrystä ja tietoa, joka perustuu henkilökohtaisiin kokemuksiin ja joilla mahdollistetaan toisten ihmisten auttaminen, tukeminen tai heidän auttamis- ja osamisvalmiuksiensa lisääminen. Kokemustieto tarjoaa kokemuspohjaisen näkökulman ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle. Sekä palvelun asiakkaalla, että palvelussa työskentelevällä ammattilaisella on kokemustietoa kyseisestä palvelusta. Kokemus viittaa tässä yhteydessä erityisesti haastavaan elämäkokemukseen, kuten mielenterveydelliseen sairauteen, riippuvuussairauteen, köyhyyteen, syrjintään, rikollisuuteen tai niihin liittyvien palveluiden käyttöön.

Kokemusasiantuntijana toimiminen vaatii oman itsensä ja oman menneisyytensä tuntemista, jotta voi tehdä käytännön asiakastyötä. Denn ja Ilsley (2020, s. 4) toteavat, että toimiakseen kokemusasiantuntijana on tärkeää, että henkilö on edistynyt henkilökohtaisessa kuntoutuksessaan ja kykenee hyödyntämään omia kokemuksiaan eri tilanteissa. Kokemus kehittyy asiantuntemukseksi, asiantuntijaksi tuleminen vaatii pitkän prosessin. Kokemusasiantuntijana työskentely on vaativaa monella tasolla ja tehtävästä riippuen se edellyttää myös teoreettista tietämystä ja taitoa toimia muuttuvissa tilanteissa.

Lindqvist ja Winn (2019) kertovat artikkelissaan kokemusasiantuntijoiden lisääntyvästä roolista sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa Iso-Britanniassa erityisesti moniammatillisessa koulutuksessa. Kokemusasiantuntijoita on osallistunut sosiaali- ja terveysalan koulutuksiin, jotta voidaan paremmin vastata monimutkaisiin hoidon tarpeisiin. Artikkelin mukaan tutkimukset ovat osoittaneet kokemusasiantuntijoiden osallistumisen parantaneen opiskelijoiden vuorovaikutustaitoja, empatiaa ja kykyä yhdistää teoriaa käytäntöön. Kyseisen tutkimuksen perusteella voi todeta kokemusasiantuntija toiminnan olevan merkittävässä roolissa myös muualla Euroopassa. Ammatillisen tiedon rinnalla kokemustieto on keskeinen palvelujärjestelmää kehittävä osatekijä (Ruuskanen ym., 2011, s. 113).

Kokemustietoa ei voida yksinään pitää kovinkaan yleispätevänä, eikä siihen tulisi koskaan suhtautua ainoana totuutena. Vahtivaara (2010, s. 22–23.) nostaa esiin varsin tärkeän seikan kokemustiedon vastaanottamisesta. Vahtivaaran mukaan kaikkien kokemustietoa vastaanottavien ihmisten tulee muistaa kokemustiedon subjektiivinen luonne. Kokemustietoa ei voi koskaan ottaa vastaan vertaillen eikä tuoda esiin ainoana ja oikeana totuutena käsiteltävässä asiassa. Toisen ihmisen kokemuspohjainen tieto on yhtä luotettavaa, yhtä oikein ja yhtä tärkeää kuin jonkun toisenkin. Kokemustiedon vastaanottaja saattaa ottaa kokemustiedon ilmeisen helposti vastaan yleispätevänä totuutena kokemustiedosta puhuttavan seikan kanssa

elämisestä. Tieto voidaan vastaanottaa sitä sen enempää miettimättä. Tämä voi Vahtivaaran mukaan johtua esimerkiksi siitä, että saatetaan ajatella, että kokemusasiantuntija puhuu asiasta yleispätevästi ja varmasti totta, koska on itse kokenut asian. Vahtivaaran mukaan kokemustieto on yleistettävissä ainoastaan silloin, kun siihen liittyy mm. lääketieteellistä tietoa jostain sen erityispiirteestä tai tämän erityispiirteen vaikutuksesta henkilön toimintakykyyn ja arkeen.

## 4 TEOREETTINEN TAUSTA KOKEMUSASIAANTUNTIJUUDESTA

Kun puhutaan kokemusasiantuntijuudesta ja kokemustiedosta, on tärkeää huomioida keskeisimmät teoreettiset termit. Kokemusasiantuntijuudessa toimimisessa on läsnä samoja sosiaalialan termejä kuin ammattilaistenkin keskuudessa: esim. vertaistuki, vertaistoiminta, yhteisöllisyys, osallisuus, toimijuus ja voimaantuminen. Näitä termejä sekä jo olemassa olevaa tutkimustietoa kokemusasiantuntijoiden sekä sosiaalialan palvelujärjestelmän välisestä yhteistyöstä on avattu tässä luvussa. Teoreettiset termit sekä olemassa oleva tutkimustieto ovat oleellinen osa opinnäytetyön kokonaisuutta, jotta voidaan saada laajempi ymmärrys kokemusasiantuntijuudesta sekä kokemustiedon sisällöstä ja siitä, millainen yhteys sillä on asiakaslähtöiseen palveluntarjontaan.

### 4.1 Kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välinen yhteistyö

Haapasalo (2021) kertoo opinnäytetyössään kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten yhteistyön vaikuttavan positiivisesti mm. heidän sosiaaliseen pääomaansa, itsetuntoonsa ja elämäntaitoihin, joka puolestaan edesauttaa kokemusasiantuntijoiden omaa kuntoutumispolkua. Toisaalta tutkimuksessa todetaan myös, ettei kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan yhteistyötä ole vielä tutkittu riittävästi, jotta saataisiin asianmukaista tutkimusdataa. Kokemusasiantuntijoiden osallisuus sosiaalialan palvelujärjestelmässä nähtiin kuitenkin potentiaalisena mahdollisuutena tuottaa asiakaslähtöisiä palveluja. Auvinen ym. (2019, s. 21–37) näkevät kokemusasiantuntijuuden sosiaalialan palvelujärjestelmässä voimavarana. Asiakkaan kohtaaminen vertaisena vahvistaa asiakkaan toipumisprosessia, jolloin tavoitteellinen sosiaalityön tuottaminen on kannattavampaa. Asiakkaan on vertaistuen avulla helpompaa sitoutua sosiaalityössä luotuihin tavoitteisiin, jolloin on mahdollista saavuttaa lähtötilannetta parempi lopputulos. Halpin ym. (2023) toteavatkin, että organisaatiot, jotka avoimesti osoittivat myönteistä asennetta ja kannustusta kokemusasiantuntijoiden osallisuuteen sosiaalialalla sekä investoivat kokemustiedon ennakkomarkkinointiin ja mainontaan, pystyivät sitouttamaan asiakkaat palveluihin muita organisaatioita paremmin.

Vainio (2019, s. 23–28) kertoo opinnäytetyössään kokemusasiantuntijuuden olevan tärkeä osa päihde- ja mielenterveysalan opiskelijoiden kouluttamisessa. Heillä on kyky tuoda opiskelijoiden tietoisuuteen arvokasta kokemustietoa siitä, miten palvelupolku on heillä edennyt ja mitä opiskelijoiden, tulevien ammattilaisten, olisi hyvä huomioida tulevassa työssään, jotta asiakkaan kokonaiskokemus olisi asiakaslähtöinen ja tavoitteellinen. Opinnäytetyössä

nostetaan esiin se, miten kokemusasiantuntijat voivat kokemustiedollaan kehittää palvelujärjestelmää ja toimia yhdessä ammattilaisen rinnalla. Yhteistyöllä asiakkaan osallisuutta vahvistetaan ja palvelut ovat helpommin saavutettavissa. Esimerkkinä esiin nostettiin Vantaalla toteutettu pilottihanke vuosina 2012–2017, jolloin kokemusasiantuntijat vastaanottivat yli tuhat päihdekuntoutujaa, joka mahdollisti avun saannin nopeammin vertaistuen muodossa.

## 4.2 Osallisuus

Kokemusasiantuntijuus ja kokemustieto osana palvelujärjestelmää tukee asiakkaan osallisuutta. Kokemusasiantuntijoiden osallisuus sosiaalialan palvelujärjestelmässä on yhtä tärkeä huomioida kuin asiakkaan osallisuus, jotta kokemusasiantuntijat voivat tehdä auttamistyötä vaikuttavasti. Osallisuutta voidaan tarkastella erilaisista näkökulmista, jonka vuoksi se ilmenee eri tavoin eri yhteyksissä. Alla määritellään osallisuutta kokemusasiantuntijoiden ja asiakkaiden osallisuuden näkökulmasta.

Arnsteinin ”osallistumisen tikapuut” (The Ladder of Participation) kuvaavat eri tasoilla voimakkaan valtion sekä voimattoman kansalaisväestön välistä suhdetta (Blue ym., 2019, s. 363), kun taas Fraser keskittyy näkökulmassaan rakenteellisiin tekijöihin, jotka rajoittavat tai mahdollistavat osallistumista sekä keinoja, joilla voidaan rakentaa oikeudenmukaisempi yhteiskunta (Bauer ym., i.a., s. 287). Tällöin yksilöt ja ryhmät ovat luoneet epäoikeudenmukaiset raamit, jotka suosivat joidenkin ihmisten toimijuutta, samalla kun se haittaa toisten toimintamahdollisuuksia ja osallisuutta. Gaventan (2006, s. 23) näkökulma keskittyy vallan ja osallisuuden välisiin suhteisiin. Gaventa korostaa näkökulmassaan, että uusien institutionaalisten järjestelyjen luominen ei itsessään takaa suurempaa osallistumista tai oikeudenmukaisia muutoksia.

On tärkeää todeta, että osallisuus ei ole vain teoreettinen käsite. Osallisuudella on konkreettista ja merkityksellistä vaikutusta ihmisten elämään. Meriluoto ym. (2015, s. 7) toteavat, että osallisuus tarkoittaa johonkin kuulumisen kokemusta, oman toiminnan sekä ajatusten merkityksen ja vaikutuksen tuntemista. Osallisuus luo mahdollisuuden toimia oman kiinnostuksen mukaisesti. Osallisuuteen kuuluu oikeus saada itseä koskevista asioista tietoa sekä mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa tekijöihin, jotka määrittävät omaa terveyttä ja hyvinvointia (STM, 2018, s. 10). Lisäksi osallisuus edellyttää, että henkilö voi kokea itsensä merkitykselliseksi ja muodostaa merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita.

Osallistuminen on yksi tapa tuntea itsensä mukaan otetuksi. Kyky vaikuttaa omiin asioihin on tärkeä osa sitä, että voi osallistua yhteiskuntaan ja tuntea yhteyttä yhteisöön. Osallisuus on yksi asia, joka auttaa edistämään terveyttä ja tasa-arvoa (THL, 2023b). Perustuslaissa, kunnallislaissa ja nuorisolaissa käytetään sanoja "osallistuminen" ja "vaikuttaminen", jotka ovat keinoja osallistua yhteiskuntaan.

Osallisuutta edistävä tieto ja käytännöt muodostavat osallisuustyön, joka lävistää ihmisten väliset kohtaamiset, paikalliset kumppanuudet sekä sosiaaliturva- ja palvelujärjestelmän käytännöt, vahvistaen mahdollisuuksia kytkeytyä useisiin hyvinvoinnin lähteisiin (THL, 2017, s. 5). Osallisuustyöllä jaetaan ja luodaan yhteiskuntaluokat ylittävää arvoa ja hyvinvointia, joka perustuu yhteisöllisyyteen ja yhdistää paikallisesti palvelut, sivistystyön, elinkeinoelämän, urheiluseurat, seurakunnat, kansalaisyhteiskunnan ja sen asukkaat.

Ruuskanen ym. (2011, s. 113) toteavat, että usein asiakkaiden osallistuminen rajoittuu siihen, että ammattilaiset ja organisaatiot heidän takanansa ovat kiinnostuneita vain asiakkaiden välittömistä kokemuksista. Asiakkaiden tieto saatetaan nähdä kapeasti tietynlaisena "autenttisenä" kokemustietona ja asiakkaiden kokemuksista ollaan kiinnostuneita, mutta tieto jalostetaan asiakkaiden ulottumattomissa. Näin ollen ammattilaiset alkavat tulkitsemaan ja muokkaamaan asiakkailta kerättyjä kokemuksia. Asiakkaiden osallistuminen suunnataan usein ainoastaan vertaistoimintaan. Yksilöllisestä tiedosta muodostuu käsittelyssä jalostunutta sosiaalista tietoa, mikä on asiantuntijuuden keskeinen edellytys. Silti on uhka, että vertaistoiminnan kautta muodostunut tieto ei tavoita palvelujärjestelmän ammattilaisia. Palvelunkäyttäjien tiedontuotanto, eli kokemustieto ohjautuuakin palvelujärjestelmän ulkopuolelle, eikä tavoita sen kehittämisprosesseja.

"Kunnioitusvaje" liittyy osallisuuden kokemukseen merkittävästi. Hännisen ym. (2006, s. 165) mukaan kunnioitusvaje syntyy, kun yhteiskunta kohtelee suurta ihmisjoukkoa niin, etteivät he tule nähdyiksi ihmisinä, joiden olemassaololla on arvoa. On mahdollista, että sosiaalitoimessa ihmisten kokema kunnioituksen puute johtuu siitä, että he ovat joutuneet tarjotun avun kuluttajiksi ja omien tarpeidensa sivustakatsojiksi. Herää kysymys, voisiko kokemustiedolla ja vertaistoiminnalla olla paikkansa sosiaalialan palvelujärjestelmässä kunnioitusvajeen muodostumisen ehkäisemisessä.

### 4.3 Vertaistuki ja vertaistoiminta

Vertaistuki on tärkeä käsitteenä erityisesti sosiaali- ja terveystalveluissa. Vertaistuki on kokemusten jakamista samanlaisia tilanteita kokeneiden henkilöiden kanssa (Terveyskylä.fi, 2023). Se on tukea, joka perustuu henkilökohtaisiin kokemuksiin. Vertaistuen keskeisiä elementtejä ovat kertominen ja kuunteleminen. Vertaistoiminta perustuu kokemukselliseen asiantuntijuuteen, jonka perusarvoina ovat toisen ihmisen kunnioitus ja tasa-arvoisuus (Yhdistysyhteistyö, 2022). Laatikaisen (2010, s. 5) mukaan vertaisryhmä on suomen kieleen vakiintunut ja yleisesti käytössä oleva sana. Se tarkoittaa myös viiteryhmää, vertaisten ryhmää, esimerkiksi saman urheiluseuran jäseniä tai saman koululuokan oppilaita. Ensimmäisiksi vertaisryhmiksi mainitaankin usein AA-kerhot, Anonyymien Alkoholistien ryhmät. Suomeen toiminta juurtui vuonna 1948. Vertaistoimintaa voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Sitä voi järjestää esimerkiksi organisaatio, muu yhteisö julkisen palvelujärjestelmän kautta tai se voi olla vapaamuotoista kansalaistoimintaa ilman erityistä taustayhteisöä.

Jantusen (2008, s. 5) mukaan vertaistuki ilmenee vuorovaikutuksessa, joka ilmentää keskinäistä huolenpitoa ja sisältää avointa keskustelua, historian tarkastelua sekä käytännön tukea arkielämässä. Kokemus kuulumisesta yhteisöön perustuu luottamuksellisen yhteyden tunteeseen ja tasavertaiseen vuorovaikutukseen. Vertaistuen tuloksena on voimaantuminen, joka näkyy tilan löytämisenä omille kokemuksille, luottamuksena omiin mahdollisuuksiin ja osallisuutena yhteisössä.

Vertaistoiminnalla on yhteiskunnassamme vahva ennalta ehkäisevä merkitys, mutta on tärkeää muistaa, ettei vertaistuki ole terapiaa (Laimio & Karnell, 2010, s. 11). Vertaistoiminta voi olla osa sosiaali- ja terveystalveluketjuja. Olisi tärkeää huomioida, etteivät vertaistuki ja ammatillinen osaaminen ole toistensa kilpailijoita. Vertaistoiminnalla on myös itsenäinen kansalaisaktiivisuutta ilmentävä ja yhteiskuntaa uudistava merkitys.

### 4.4 Sosiaalialan palvelujärjestelmä

Sosiaalialan palvelujärjestelmä on merkittävä osa tätä opinnäytetyötä siitä näkökulmasta, että opinnäytetyön tuloksilla pyritään vaikuttamaan sosiaalialan palvelujärjestelmän kehittämiseen sekä sosiaalialan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välisen yhteistyön rakentamiseen. Tässä opinnäytetyössä sosiaalialan ammattilaisella tarkoitetaan sosiaalityötä harjoittavia ammattilaisia, jotka tukevat ihmisiä eri elämäntilanteissa sosiaalityön keinoin

(Työmarkkinatori, i.a.). Sosiaalityön tavoite on yksilöiden ja yhteisöjen sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisy ja vähentäminen sekä sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja lisääminen.

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa sosiaalipolitiikasta ja viimeistelee sosiaalihuoltoa koskevan lainsäädännön (STM, 2024). Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä uudistui vuoden 2023 alussa (THL, 2024). Vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille. Näin ollen hyvinvointialueet vastaavat sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisesta alueellaan. Hyvinvointialueiden palveluiden tulee vastata alueen asukkaiden palveluntarpeita ja hyvinvointialueiden tulee tarjota alueellaan kokemusasiantuntijatoimintaa. Varhan (i.a.) mukaan kokemusasiantuntijat ovat koulutuksen käyneitä henkilöitä, jolla on kokemusta mm. sairaudesta toipumisesta, kuntoutuksesta, sopeutumisesta tai läheisen roolista. Kokemusasiantuntijatoiminta on maksutonta Varhan asiakkaille ja kokemusasiantuntijan voi tilata Varhalta sähköpostitse. Keski-Suomen hyvinvointialue (i.a.) tarjoaa kokemusasiantuntijoita auttamaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia esimerkiksi toiminnan tai palvelun kehittämisessä. Keski-Suomen hyvinvointialue listaa, että ammattilainen voi tilata kokemusasiantuntijan esimerkiksi ryhmänohjaukseen työpariksi, kouluttajaksi, palvelujen kehittämiseksi ohjausryhmien jäseneksi, kokemusarvioijaksi palveluyksiköihin tai työpariksi kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten vastaanotoille.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimus on toteutettu laadullisena tutkimuksena, jossa tiedon keruu alkoi syksyllä 2023 haastatteluiden pohjaksi. Opinnäytetyön lupa- ja sopimusasiat valmisteltiin alkuvuodesta 2024. Keväällä 2024 tutkimukseen valikoitiin haastateltavat yhteistyössä V-S KAT -verkoston kanssa. Haastateltavia rajattiin siten, että haastateltavat olivat V-S-KAT- verkoston jäseniä haastattelu hetkellä ja heillä oli kokemusta käytännön asiakastyöstä. Haastateltaville luotiin Webropol-kysely, josta sai varata ajan haastattelulle. Webropol-kyselyn linkki jaettiin huhtikuussa 2024 kokemuskoordinaattorille, jotka jakoivat sen verkostolle. Webropol-kyselyn liitteinä oli saatekirje, tutkimuksen tietosuojaseloste ja tutkittavan informointilomake. Haastattelu kysymykset oli mahdollista saada nähtäville etukäteen. Haastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä toukokuussa 2024. Haastatteluista muodostui tutkimusmateriaalia yhteensä kolme tuntia. Haastattelut litteroitiin heti touko-kesäkuun aikana. Litterointi tarkoittaa toiminnan ja puheen purkamista kirjoitettuun muotoon (Kallio, i.a.). Litteroinnilla on keskeinen osuus laadullisen aineiston haltuunotossa ja analyysiprosessissa. Litteraation tulisi vastata kysymykseen ”mitä sanotaan?”. On huomioitava, ettei litterointi ole vielä aineiston analysointia, vaan analysoitavan aineiston saattamista analysoitavaan muotoon (Kananen, 2017, s. 135). Tässä opinnäytetyössä litteroinnit on tehty sanasta sanaan. Opinnäytetyöhön siirretyt sitaatit ovat alkuperäisessä muodossaan, mutta joitain täytesanoja ja hokemia on voitu muokata tekstin luettavuuden parantamiseksi. Litteroinnin jälkeen aineisto analysoitiin teemoitellen touko-kesäkuun vaihteessa 2024, jonka jälkeen keskeisimmät tulokset haastatteluista nostettiin osaksi opinnäytetyötä.

Kesäkuussa 2024 toteutettiin jalkautuminen Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston vapaamuotoisen palaveriin Turun A-Killalle. Ennen kokemusasiantuntijoiden tapaamista oli sovittu tapaaminen Varsinais-Suomen Sininauhan tiloihin, jossa suunnitelman mukaisesti äänitettiin podcast-jakso kokemuskoordinaattori Toomas Kujanpään kanssa. Podcast-jakso on osa opinnäytetyötä ja se julkaistaan Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijoiden podcastissa vuosien 2024–2025 vaihteessa. Podcast-jakso sisällytettiin osaksi opinnäytetyötä siitä syystä, että opinnäytetyön aihe ja sisältö saavuttaisi suuremman yleisön tietoisuuden.

<b>Tutkimuksen prosessi</b>	
<b>Aiheen valinta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kokemustieto osana sosiaalialan palvelujärjestelmää.</li> <li>- Opinnäytetyön tilaajana Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkosto.</li> </ul>
<b>Teoriatiedon keruu</b>	Teorian kerääminen jo tehdyistä tutkimuksista, kirjallisuudesta ja ammatillisista teksteistä.
<b>Webropol-ajanvaraus</b>	Haastateltavat varasivat ajan haastatteluun aikavälille 1.-30.5.
<b>Tutkimusmenetelmä</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimusmenetelmä</li> <li>- Puolistrukturoitu teemahaastattelu</li> </ul>
<b>Tutkimusaineiston keruu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haastateltavien valinta</li> <li>- Haastateltavien määrä kuusi (6) henkilöä V-S KAT-verkostosta.</li> <li>- Haastattelut Teams-välityksellä</li> <li>- Haastatteluiden äänitallenteiden litterointi ilman henkilötunnisteita</li> </ul>
<b>Podcast</b>	Podcast jakson äänitys ja tuotos opinnäytetyön tekijöiden ja kokemusasiantuntija Toomas Kujanpään kanssa.
<b>Aineiston analysointi</b>	Aineisto analysoidaan teemoitteluna.
<b>Valmis työ</b>	Valmis työ kielentarkastukseen ja palautukseen.

Taulukko 1. Tutkimuksen prosessi.

## 5.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tässä opinnäytetyössä on suojattu haastateltavien anonymiteettiä, jotta jokainen vastaaja saa vastata omalla itsenään, ilman pelkoa henkilökohtaisten tietojen leviämisestä eteenpäin. Aiheen tutkimisen kannalta oli tärkeää, että vastaajat voivat kertoa haluamistaan henkilökohtaisista kokemuksistaan turvallisesti. Haastateltavat saivat valita kuinka laajasti tai suppeasti vastaavat kysymyksiin. Haastatteluun osallistuminen oli kaikille haastateltaville vapaaehtoista ja haastattelun aikana on ollut mahdollisuus valita kamerayhteyden käytöstä. Haastateltaville on tarjottu mahdollisuutta täydentää tai muokata vastausta myös haastattelun jälkeen.

Tässä opinnäytetyössä suojattiin tutkittavien henkilötietoja, jottei opinnäytetyöhön osallistumisesta aiheudu minkäänlaista haittaa tutkittaville henkilöille. Tutkimuksessa käsiteltiin tutkittavien henkilökohtaisia kokemuksia ja ajatuksia sosiaalialan palvelujärjestelmässä toimimisesta, joten oli tärkeää luoda turvallinen tila, jossa kokemuksistaan voi kertoa rehellisesti ja turvallisesti. Yleisten eettisten periaatteiden mukaisesti tutkimuksessa tulee kunnioittaa tutkittavien yksityisyyttä, ihmisarvoa, itsemääräämisoikeutta sekä muita oikeuksia (Vuori, i.a.-a.). Yleinen ja merkittävä eettinen periaate on välttää aiheuttamasta tutkittaville henkilöille, yhteisöille sekä muille tutkimuskohteille erityisiä vahinkoja, riskejä tai haittoja. Tutkijan ei tule hyödyntää asemaansa tai tutkimustuloksiaan tavalla, joka vaikeuttaisi muiden ihmisten elämää. Erityisesti tärkeää on välttää vahinkoa ja haittaa, kun tutkimuksen kohteena ovat haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä kuten vähemmistöjä tai erilaisia alakulttuureja.

Ennen tutkimusta tutkittaville lähetettiin Webropol-kyselyn liitteinä saatekirje, tutkimuksen tietosuojaseloste ja tutkittavan informointi- dokumentti, joissa tutkittavaa informoitiin riittävästi tutkimuksesta. Haastattelujen tai havainnoinnin yhteydessä tutkittavilta vaaditaan tietoon perustuva eettinen suostumus osallistumiseen (Kuula-Luumi, i.a.). Tutkittaville on annettava riittävästi tietoa tutkimuksesta sekä heidän oikeuksistaan ennen osallistumista. Tutkittaville tulee myös toimittaa tutkimusesite ja tietosuojailmoitus, jossa kuvataan henkilötietojen käsittely.

Tutkimusetiikka edellyttää tutkijan vastaamaan aineistojen turvallisesta säilytyksestä sekä tutkittavien anonymiteetin suojaamisesta (Vilkka, 2021, s. 30). Opinnäytetyön haastattelumateriaali oli tallennettu opinnäytetyöntekijöiden Microsoft 365 -tilille suojattuina tiedostoina. Tiedostot olivat suojattu salasanoilla, eikä ulkopuolisilla ollut mahdollisuutta päästä tarkastelemaan suojattuja tiedostoja. Opinnäytetyöntekijät huolehtivat siitä, ettei ulkopuolisia ollut

läsnä, kun suojattuja tiedostoja käsiteltiin. Kun haastattelumateriaalin analyysit ja litteroinnit oli suoritettu, poistettiin haastattelumateriaali.

### 5.3 Haastattelukysymykset

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa monipuolista tietoa opinnäytetyön tutkimuskysymysten selvittämistä varten. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa kerätään yleensä useissa vaiheissa rinnakkain eri menetelmin (Juuti & Puusa, 2020, s. 146). Opinnäytetyön tarkoituksena oli syventyä koulutettujen kokemusasiantuntijoiden näkemyksiin, kokemuksiin ja käytäntöihin. Tästä syystä henkilöhaastattelu valikoitui opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi. Opinnäytetyön laajempi aihepiiri kytkeytyy kokemusasiantuntijuuteen sosiaalialalla. Tutkimuksen keskiössä on koulutettujen kokemusasiantuntijoiden näkemykset ja osallistuminen sosiaalialan kehittämiseen yhteistyössä sosiaalialan ammattilaisten kanssa.

Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus perustuu aina empiiriseen lähestymistapaan, mikä tarkoittaa erilaisten aineistojen keräämistä ja niiden analysointia (Juhila, 2021). Empiirisyys ei kuitenkaan sulje pois teoreettisuutta. Empiiristä laadullista tutkimusta ei ole mahdollista suorittaa ilman jonkinlaista teoreettista viitekehystä.

Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoitujen haastatteluiden avulla. Puolistrukturoitujen haastatteluiden idea on, että kysymykset (liite 3) laaditaan ennakkoon ja esitetään noin suurin piirtein samassa muodossa, mutta vastaamisen tapa on vapaa (Hyvärinen ym., 2021). Haastattelun kohderyhmää olivat kokemusasiantuntijat, jotka ovat suorittaneet kokemusasiantuntijakoulutuksen ja kuuluvat Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston. Haastattelun analysoinnista esiin tullessiin näkemyksiin pureuduttiin syvemmin haastatteluiden pohjalta rakennetussa podcast-jaksossa. Podcast-jakso tuotettiin osaksi opinnäytetyötä, jotta opinnäytetyön aihe olisi saavutettavampi ja se tavoittaisi näin laajemman kuulijakunnan. Podcast on nykyaikainen tapa jakaa tietoa. Podcast-jakso mahdollistaa saavutettavuuden sellaisten henkilöiden kohdalla, jotka eivät pysty lukemaan opinnäytetyön mittaista tekstiä tai ovat esimerkiksi erityisherkkiä koneäänelle, jonka avulla opinnäytetyön voisi luetuttaa. Podcast-jakso julkaistaan ilmaisalustoille, joka mahdollistaa jakson kuuntelun jokaisessa ihmisryhmässä. Podcast-jakso on myös erinomainen jatkumo opinnäytetyölle, koska se avaa opinnäytetyön tutkimusaineiston sisältöä. Podcast-jakso

toteutettiin kasvotusten opinnäytetyön tekijöiden luotsaamana haastatteluna. Haastateltavana podcast-jaksossa oli V-S-KAT-verkoston koulutettu kokemusasiantuntija Toomas Kujanpää. Jakson sisältö koostuu analysoiduista tutkimusaineistosta nousseiden ajatusten läpikäynnistä.

Opinnäytetyön haastattelukysymykset:

1. Missä roolissa vastaat kysymyksiin ja millainen on asemasi KAT-verkostossa?
2. Miten koet roolisi sosiaalialan palvelujärjestelmässä?
3. Millaisia menetelmiä tai lähestymistapoja käytät asiakastyössä?
4. Miten kokemusasiantuntijoiden kokemustietoa voitaisiin mielestäsi käyttää sosiaalialla monipuolisemmin ja missä tilanteissa?
5. Miten sosiaalialan ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat voisivat yhdessä kehittää sosiaalialan palvelujärjestelmää asiakaslähtöisemmäksi?
6. Millaisia kokemuksia sinulla on sosiaalialan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyöstä sosiaali-alalla? Mistä mahdolliset haasteet ja/tai onnistumiset ovat muodostuneet?
7. Mikä olisi tulevaisuuden unelma tilanne koulutettujen kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta?

#### **5.4 Aineiston analysointi**

Haastattelulla tai kyselyllä tehty tutkimus vaatii perustelun ja kertomuksen siitä, ketkä ovat tutkittavina (Vilka, 2021, s. 60). Tämän lisäksi on kuvailtava analyysimenetelmä, jota tutkimusaineiston analysoinnissa ja käsittelyssä on tarkoitus käyttää. Günther ym. (i.a.-a.) toteavat, että analyysimenetelmällä viitataan konkreettiseen tapaan, jolla tutkija käsittelee ja analysoi aineistoaan. Laadullisen tutkimuksen perinteiset analyysivälineet ovat koodaaminen, teemoittelu ja tyypittely, jotka toteutetaan usein sisällönanalyysin muodossa. Laadullinen

sisällönanalyysi on hyvin lähellä teemoittelua, joten niitä voidaan käyttää myös vaihtoehtoisina nimityksinä toisilleen.

Sisällönanalyysi keskittyy siihen, mitkä asiat, aiheet ja teemat nousivat esiin aineistosta (Vuori, i.a.-b.). Sisällönanalyysi ja teemoittelu ovat yleisiä laadullisen aineiston analyysimenetelmiä. Ne auttavat jäsentämään ja ymmärtämään laadullista tietoa systemaattisesti. Juhilan (2021) mukaan, teemoittelussa eritellään aineistosta tutkimustehtävän kannalta keskeisiä aihekokonaisuuksia ja useasti esiintyviä tyypillisiä piirteitä. Tutkimusraportissa yleensä esitetään teemojen käsittelyn yhteydessä aineistosta otettuja katkelmia eli sitaatteja. Tässä tarkoituksena on havainnollistaa teemoittelua sekä samalla tarjota lukijalle viitteitä siitä, millä perusteella tutkija on muodostanut teemojaan.

Teemoittelu on hyvä analyysimenetelmä, mutta samalla riskialtis, koska siihen liittyviä vaatimuksia voi unohtua (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009, s. 166). Teemoittelun riskialtius huomioitiin opinnäytetyössä siten, että teemoja purettiin useaan eri kertaan ja näin pyrittiin osoittamaan teemojen keskeisyys aineistosta. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2009, s. 166) mukaan onkin erittäin tärkeää, että tutkija muodostaa teemat aktiivisesti sekä purkaa ne perusteellisesti osoittaen niiden tarpeellisuus ja keskeisyys aineistossa. Teemoja ei tulisi jättää irrallisiksi, vaan ne tulisi ohjata palvelemaan tutkimuksen tavoitteita. Pelkkä teemoittelu ilman syvällistä purkamista voi johtaa heikkoon tutkimustulokseen.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä on tarkasteltu kriittisesti koko tutkimusprosessin ajan. Tutkimusongelma on täsmentynyt prosessin edetessä. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2009, s. 166) mukaan analyysi on tyypillisesti jatkuvaa koko tutkimusprosessin ajan. Analyysi perustuu tutkimuskysymyksiin, jotka ohjaavat aineiston tulkintaa ja rajaavat tarkastelukohtetta. Tutkimusaiheen valinnan ja teoriaan perehtymisen jälkeen on olennaista harkita tarkkaan sitä, mitä konkreettisia kysymyksiä halutaan tutkia. On tärkeää asettaa selkeitä rajoituksia, sillä kaikkia näkökulmia ei ole mahdollista käsitellä yhdessä tutkimuksessa. Kun tutkimusongelmat on määritelty mahdollisimman tarkasti, tutkijan ajatus suuntautuu selkeämmin siihen, mitä tarkalleen ottaen aiotaan tutkia. Tämä selkiyttää työskentelyä ja auttaa saavuttamaan tarkoituksenmukaisia tutkimustuloksia.

Aineisto analysoitiin teemoittelun avulla. Käytännössä tämä näkyi niin, että haastattelukysymykset ja vastaukset väri koodattiin ja jaettiin omiin osioihin (taulukko 2). Teemoittelun avulla laajasta haastattelumateriaalista löytyi haastattelukysymyksiin sekä itse tutkimuskysymyksiin

selkeät vastaukset. Opinnäytetyössä nousi esiin seuraavat teemat: rooli verkostossa, rooli sosiaalialan palvelujärjestelmässä, menetelmät ja lähestymistavat, kokemustieto sosiaalialalla, sosiaalialan palvelujärjestelmän kehittäminen, kokemukset yhteistyöstä sekä unelmatilanne. Alla havainnollistava taulukko opinnäytetyön teemoittelusta. Taulukko on nähtävillä suurempana liitteessä 2.

Teemoittelu				
Rooli sosiaalialan palvelujärjestelmässä	Asiakastyön menetelmät	Sosiaalialan palvelujärjestelmän kehittäminen	Kokemukset yhteistyöstä	Unelmatilanne
<p>"Työskentelen Varsinais-Suomen Sininauha ryssä kuntouttavassa työtoiminnassa koulutettuna kokemusasiiantuntijana."</p> <p>"Joissain tilanteissa olen toiminut kokemusasiiantuntijana kyllä. "</p> <p>"Mä oon tuolla niinku Turun kaupungin aikuisosiaalityön kautta ollut mukana siinä heidän kelkkatoiminnassa."</p>	<p>"Ihan ensisijaista toki on kuunteleminen ja läsnäolo, että mennään aina sillä asiakaslähtöisesti."</p> <p>"Kokemustiedon nivominen ratkaisukeskeisyyteen ja voimavarakeskeisyyteen, motivoivaan haastatteluun"</p> <p>"Keskustellen, kertoen, kuunnellen tietysti"</p> <p>"Esim. tunnekortit tai kuvakortit ylipäätään erilaiset kortit. Kirjottaminen ja sanataideharjotukset myös."</p>	<p>"Kielteisten päätöksen tulkkauk. Sitä helposti turhautuu Kelan päätöksiin tai kuntoutuspäätöksiin tai milloin mihinkin päätöksiin, niin siinä on usein hyvä olla kokemusasiiantuntija mukana kertomassa, että hei mitä tää niinku tarkoittaa "</p> <p>"Näissä kaikissa odotusajoissa läsnäoleminen, koska helposti siinä ihminen turhautuu. "</p> <p>"Tulkkinä toimimassa sen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. "</p> <p>"Siellä olisi hyvä olla jossain heidänkin kehityspalaverissa, kokemusasiiantuntija vaikka mukana ja miksi ei ole sosiaalityöntekijän voisi osallistua kat verkoston tapaamisiin ja tiedon jakamista puolin ja toisin."</p> <p>"Järjestelmä toimii hitaasti, mutta itse haluaisi ehkä vähän liiankin kovaa päästä toipumisessa eteenpäin"</p> <p>"Kaikissa siirtymävaiheissa olisi hyvä, että on ehkä joku kiintopiste siinä, että kun siirtyy palvelusta toiseen."</p>	<p>"Nää on toistaiseksi niinku hyvin sosiaalityöntekijä lähtöisiä tai sosiaalialan työntekijä lähtöisiä missä mun mielestä ei mitään vikaa"</p> <p>"Pääsääntöisesti keikat on ollut tällaisia tulkkeikkoja"</p> <p>"Haasteena on tosiaan tää, että ei ole vielä semmoisia toimivia käytäntöjä, että niitä rakennetaan vasta vähitellen."</p> <p>"Luottamus ja viestintä on yleensä mihin hommaan vähän tökki, niin tässä haastetta tuo vielä se, että ennenkö saadaan nimenomaan se viestinnän sujuvoittaminen käyntiin, että miten me saadaan tästä mahdollisimman käytettävää tästä kokemusasiiantuntijan tilaamisesta"</p> <p>"Tukihenkilönä toimiminen on otettu hyvin vastaan"</p>	<p>"Ehdottomasti ihanne tilanne olis se, että olisi ihan kuukausipalkattu kokemusasiiantuntijoita. Se käytännössä on se lähivuosisien unelma."</p> <p>"Olisi kiva kun saataisiin näkyvyyttä ja semmoista vakaampaa toimintaa tai vakaampaa pohjaa siellä (sos. alan palvelujärjestelmässä) meidän toiminnalle."</p> <p>"Lisää resursseja palveluihin ja lisättäisiin kokemusasiiantuntijuuden ja kokemustiedon käyttöä palveluissa."</p>

Taulukko 2. Teemoittelu.

## 6 TULOKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada syvempi käsitys siitä, kuinka Varsinais-Suomen koulutettujen kokemusasiiantuntijoiden kokemustieto voidaan saada osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmää entistä tehokkaammin ja millaisena kokemusasiiantuntijoiden rooli palvelujärjestelmässä koetaan tällä hetkellä.

### 6.1 Koulutettujen kokemusasiiantuntijoiden rooli palvelujärjestelmässä

Tutkimuksessa kokemusasiiantuntijat kokivat roolinsa tämänhetkisessä palvelujärjestelmässä kehittyneen viime vuosien aikana merkittävästi. Kokemusasiiantuntijoiden roolia ei kuitenkaan luonnehdittu vakiintuneeksi. Rooli koettiin edelleen palveluita täydentäväksi. Kokemusasiiantuntijoille osoittautui osittain hankalaksi kuvata nykyistä rooliaan osana sosiaalialan palvelujärjestelmää tai roolin määrittämisessä oltiin epävarmoja.

Tänä päivänä se on jo ihan jees. Neljä vuotta siinä oikeastaan sai tapella, että ne rupes kaikki ymmärtämään, että me ollaan ihan yhtä päteviä kun kaikki muutkin. Tänä päivänä on ihan mukava olla jo niin kuin kokemustaustainen ammattilainen, että sitä oikeasti arvostetaan ja sitä mun mielipidettä kuunnellaan. (H1)

En sanoisi että rooli on vakiintunut, vaan se vaihtelee sen suhteen kenen kanssa on yhteistyössä. Pitkälti ne on ne heidän tiedot kokemusasiiantuntijuudesta ja oletukset ja toiveet. Yleisesti vois sanoa että kokemusasiiantuntijan rooli on siinä niinku täydentää palveluita. (H3)

En vielä tiedä paikkaani tai rooliani sosiaalialan palvelujärjestelmässä, mutta toivon että sellainen päivä tulee. (H4)

### 6.2 Kokemusasiiantuntijoiden käyttämät menetelmät ja lähestymistavat asiakastyössä

Aineistosta käy ilmi, että kokemusasiiantuntijat hyödyntävät sosiaalialaltakin tuttuja menetelmiä käytännön asiakastyössä. Esille nousivat muun muassa luottamussuhteen rakentaminen asiakkaan kanssa, narratiivinen ja dialoginen keskustelu sekä tunnekorttien, kuvakorttien ja sanataiteen käyttö. Lisäksi asiakaslähtöinen työote, ratkaisukeskeisyys, voimavarakeskeisyys ja motivoiva haastattelu ovat usein käytettyjä menetelmiä. Kokemusasiiantuntijat painottavat työskentelyssään erityisesti asiakaslähtöisyyttä.

Niitä on aika laaja kirjo mitä käytän, esim. tunnekortit tai kuvakortit. Ylipäätään erilaiset kortit. Kirjottaminen ja sanataideharjotukset myös. (H2)

Vertaisohjaajien koulutuksissa menetelmiä käydään läpi ja opetellaan uusia menetelmiä.

Meillä on siis kerran kuukaudessa tällänen koulutuksellinen ja työnohjauksellinen vertaisohjaajien hetki vertaisohjaajille . . . Yks asia on se, että käydään erilaisia menetelmiä läpi mitä voi hyödyntää. (H2)

Ihan ensisijaista toki on kuunteleminen ja läsnäolo, että mennään aina sillä asiakaslähtöisesti. (H6)

Tietynlainen lähestymistapa on kokemustiedon nivominen ratkaisukeskeisyyteen ja voimavarakeskeisyyteen, motivoivaan haastatteluun . . . Kuitenkin kokemusasi-  
antuntijuudessa isoin osa ja kokemustiedossa isoin osa muutenkin . . . Pitäisi suurin osa olla siihen toipumiseen ja siihen toiveikkuuteen ja kaikkeen muuhunkin liittyen. (H1)

### **6.3 Kokemustiedon hyödyntäminen osana sosiaalialan palvelujärjestelmää**

Tutkimusmateriaalista voidaan päätellä, että kokemusasiantuntijoiden kokemustietoa ja heidän ammattitaitoaan voitaisiin ottaa nykyistä enemmän osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmää jo asiakkaan hoitoon pääsyn odotusvaiheessa. Kokemusasiantuntijat toivovat tulevansa osaksi asiakkaan palvelupolkua jo ennen varsinaisen hoidon aloittamista. Kokemusasiantuntijatoiminta voi näin ollen täydentää tarjolla olevia sosiaalialan palveluita.

Näissä kaikissa odotusajoissa läsnäoleminen, koska helposti siinä ihminen turhautuu. Järjestelmä toimii hitaasti, mutta itse haluaisi ehkä vähän liiankin kovaa päästä toipumisessa eteenpäin. (H6)

Nykyään, kun on helvetin moiset jonot . . . Voi olla, että sä saat niin kun akuutti hoitajan ajan parin viikon päähän niin se olisi aika hienoa, että siinä kahden viikon välissä olisi mahdollisuus käydä kokemusasiantuntijan kanssa keskustelemaan . . . joka on käynyt se sama polun, elikkä tulisi niin kun jo osaksi sitä hoitopolkua. Vaikkei kokemusasiantuntija mitään hoida, mut olishan siinä jotkut kuuntelevat korvat välissä. (H1)

Kokemusasiantuntijat voisivat toimia kiinteänä osana sosiaalipalveluiden verkostoa ja osallistua asiakkaiden tapaamisiin selventämällä asiakkaille muun muassa kielteisiä päätöksiä, niiden perusteita ja vaikutuksia arkeen.

Sitä helposti turhautuu Kelan päätöksiin tai kuntoutuspäätöksiin tai milloin mihinkin päätöksiin, niin siinä on usein hyvä olla kokemusasiantuntija mukana kertomassa, että hei mitä tää niinku tarkoittaa. Tai vähän tulkkaamassa sitä järjestelmää ja luomassa sitä toivoo . . . Että se on ihan ok, että on turhautunut. (H6)

Kokemusasiantuntijoiden kokemustietoa voitaisiin saada paremmin osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmää kokemuskehittäjä -ajattelua hyödyntäen. Kokemuskehittäjä -ajattelussa erilaista materiaalia joko luotaisiin yhdessä asiakkaita varten tai sitten se käytettäisiin kokemusraadin arviossa ennen julkaisua ja otettaisiin kokemusasiantuntijoiden ajatuksia vastaan materiaalin tai palveluiden kehittämiseksi.

Siinä missä palvelujärjestelmä taipuu usein näkemään asiakkaan tilanteen projektina, lähdetään kokemusasiantuntijuudessa enempi keskittymään itse hetkeen asiakkaan kanssa. Pääpointtina se, että mitä kuuluu ja miltä tuntuu nyt. (H6)

Kokemusasiantuntija voisi toimia tulkkina asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen välillä. Kokemusasiantuntija voisi myös selventää sosiaalialan ammattilaisen näkemystä asiakkaalle, samoin kuin asiakkaan näkemystä ja kokemusta sosiaalialan ammattilaiselle.

No ehkä se mitä haluan korostaa on tää että kokemusasiantuntija on siinä nimenomaan se tunteiden tulkki ja toivon tuoja. Ja se, että ajattelee, että se tosielämässä vastais nimenomaan niinku tulkkipalvelujen käyttämistä. (H6)

Varsinkin ihmiselle, joka on ollut paljonkin palvelujärjestelmän kanssa tekemisissä, niin siinä on aina hyvin usein semmoinen dynamiikka, että järjestelmän edustaja istuu milloin lääkekaapin, milloin rahakirstun . . . Milloin minkäkin päällä, niin siinä on hyvin usein semmoinen epäsuhtainen dynamiikka. Mutta sitten taas vertaisena niin siinä ollaan molemmat tietystä mielessä asiantuntijoita, että toinen on se oman elämänsä asiantuntija ja sitten toinen on sen kokemustiedon ja sen oman toipumisen, tarinansa ja sen koulutetun kokemustiedon asiantuntija. (H6)

#### **6.4 Sosiaalialan palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi**

Kokemusasiantuntijuus voidaan hahmottaa sosiaalityön ulkoisena kiintopisteenä. Haastattelutavat kertovat, että kokemusasiantuntijuuden tulisi olla oikea-aikaista, eikä viimeinen vaihtoehto, kun kaikkea muuta on kokeiltu. Näin tarjottu palvelu olisi asiakaslähtöisempää. Lisäksi kokemusasiantuntijan tulisi olla asiakkaan saatavilla koko palvelupolun ajan, kuten raskaamasta palvelusta siirryttäessä kevyemmän palvelun piiriin. Kokemusasiantuntijan tuki ja läsnäolo siirtymävaiheessa nähtiin tarpeellisena. Kokemusasiantuntijan osaaminen ja ymmärrys

palvelupolusta auttaa asiakasta ymmärtämään palvelupolkua. Työtä voitaisiin tehdä yhdessä sosiaalialan ammattilaisten kanssa.

Varsinkin kun alkaa se toipuminen ja pääsee sieltä raskaammasta palvelusta kevyempää palveluun, niin sellainen saattaa monella olla vähän semmoinen haikeaa, että tulee yllättävän isokin muutos, että ”voiko tässä nytten jopa toipua ja parantua ja päästä eteenpäin” . . . Siinä on hyvä että on joku kaveri vieressä että ”juu tää on ihan OK. (H6)

## 6.5 Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välillä

Kokemusasiantuntijoiden näkeminen pätevänä ammattilaisena on tutkimuksen mukaan kehittynyt sosiaalialan ammattilaisten silmissä, mutta kehitettävää on edelleen. Kokemusasiantuntijan rooli ei ole vielä vakiintunut, vaan rooli koetaan täydentävänä toimena. Haastateltujen kokemusasiantuntijoiden mukaan kokemusasiantuntijuus voidaan nähdä sosiaalialan ulkoisena kiintopisteenä, joka tarkoittaa, että kokemusasiantuntija voi toimia osana sosiaalialan palvelujärjestelmää ja olla mukana asiakkaan palvelupolussa, vaikkei kokemusasiantuntija olisi suoranaisesti esimerkiksi hyvinvointialueen työntekijä. Kokemusasiantuntijoiden mukaan vakiintuneen toimintakulttuurin luominen on käynnistynyt, mutta kehitettävää keikkailusta varsinaiseen työhön on jäljellä.

Kyllä me tiedostetaan se, että sosiaalityössä on valtava kiire eikä siinä jää välttämättä kauheasti aikaa pohtia, niin mitä käytettävämmäksi ja mitä paremmin viestitään siitä . . . mitä ergonomisempaa siitä saadaan aikaan niin sen parempi. (H5)

Kokemusasiantuntijoilla on aktiivinen toive ja tavoite kokemustoiminnan sisällyttämisestä sosiaalialan työkenttään. Olisi tärkeää, että voitaisiin luoda toimivat, yksinkertaiset käytänteet sosiaalialan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välille.

Tutkimusmateriaalista kävi ilmi, että kokemusasiantuntijoita on otettu mukaan hankkeeseen, jonka tarkoituksena on ollut kehittää sosiaali- ja terveyspalvelun ammattilaisten välistä kommunikointia. Kokemusasiantuntijat ovat olleet mukana kokemuskehittäjinä ja saaneet kertoa heidän näkökulmastaan miltä esimerkiksi asiakkaille annettavat esitteet näyttävät asiakkaan silmin.

Mun täytyy sanoa, että mulla on kyllä niinku ihan hyviä kokemuksia tähän asti ollut sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten kanssa työskentelystä. (H3)

Haastateltujen kokemusasiantuntijoiden mukaan Varsinais-Suomen koulutettujen kokemusasiantuntijoiden ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueen yhteistyö on sujunut hyvin. Haasteena nähtiin se, ettei vielä ole luotu toimivia käytäntöjä yhteistyön helpottamiseksi. Haastetta tuo myös se, miten viestintä saadaan mutkattomaksi ja kokemusasiantuntijoiden tilaaminen mahdollisimman helpoksi. Yhteistyön kehittämiskohteena nähtiin se, että saataisiin rakennettua luottamusta verkoston toimintaan siten, että kokemusasiantuntijaksi voidaan ottaa kuka tahansa verkostoon kuuluva koulutettu kokemusasiantuntija, eikä vain niitä kokemusasiantuntijoita, jotka ovat jo palvelujärjestelmässä entuudestaan tuttuja.

## **6.6 Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston näkökulmasta**

Kokemusasiantuntija toiminnan tietoisuuden lisääminen nähtiin tutkimuksessa tärkeänä jatkuvana tehtävänä. Tutkimuksen mukaan osa haastatelluista koki verkoston olevan saavutettavissa. Haastatteluissa nousi esiin V-S KAT -verkoston kotisivuille luoma yhteydenottoaavakkeen, jonka kautta kokemusasiantuntijan voisi tilata. Osa haastateltavista koki tämän tukevan verkoston saavutettavuutta. Toisaalta esiin nousi myös tilaamiseen liittyviä haasteita, jotka vaikuttavat saavutettavuuteen. Osa haastateltavista koki, että kokemusasiantuntijan tilaaminen voisi olla vielä selkeämpää ja helpompaa. Myös rahaliikenteen yksinkertaistaminen tilaajalle saavutettavammaksi nähtiin tärkeänä kehittämiskohteena V-S KAT -verkostolle.

Haastatteluissa kävi ilmi, että kokemusasiantuntijaverkostolle ollaan luomassa kanava, jonka kautta sosiaalialan ammattilaisten on helpompi ottaa yhteyttä verkostoon. Kanavaan luodaan tietokanta kokemusasiantuntijoista, jotka ovat Varhan käytettävissä. Esiin nousi myös tarve sille, että kokemusasiantuntijat olisivat suoraan asiakkaiden saavutettavissa, jolloin sosiaalialan ammattilaisen ei tarvitsisi toimia palveluissa välikätenä. Tutkimuksessa selvisi, että haasteena tämän kaltaiselle yhteistyölle nähdään vähäiset resurssit sosiaalialalla sekä se, ettei verkosto ole vielä niin hyvin saavutettavissa.

Tutkimuksessa nousi esiin tarve samarunkoiseen koulutukseen kaikille kokemusasiantuntijoille toiminnan laadun varmistamiseksi. Koulutuksen arvostuksen lisääminen tuntui haastatelluista tärkeältä. Lisäksi koulutukseen toivottiin enemmän asiakastyön harjoittelua.

No mä toivon, että Suomen maassa päästäisiin siihen, että meillä olisi kaikille kokemusasiantuntijoille samanrunkoinen koulutus. (H2)

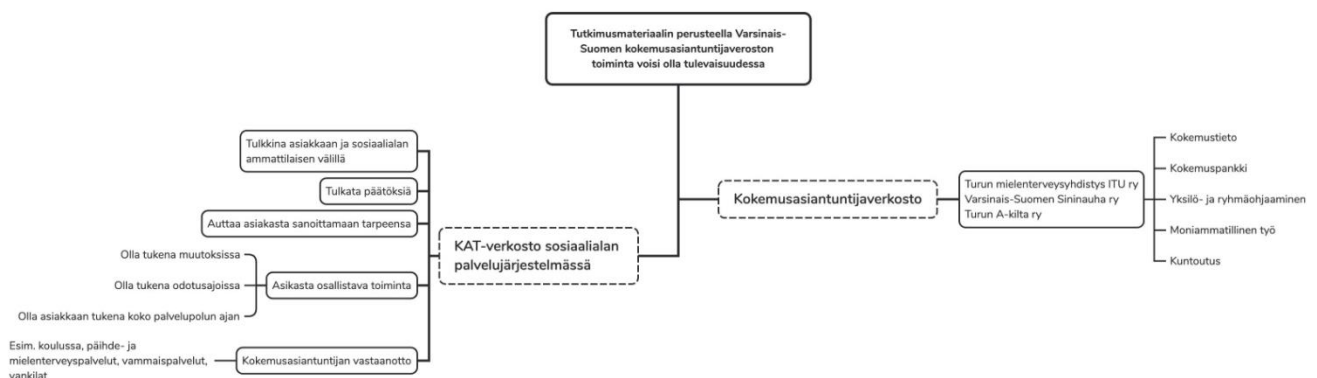
Kyllä mä toivon, että kun ajatellaan esimerkiks palvelujärjestelmää, niin arvostettais sitä RASEKOn koulutusta ja sitä että on näyttö suoritettuna kasvatus- ja ohjausalan tutkinnon osasta. (H1)

Tutkimuksessa nousi esiin kokemusasiantuntijoiden toive kokemusasiantuntija vastaanotosta, johon asiakkailta olisi mahdollisuus varata aika. Haastatellut kokemusasiantuntijat pitivät tärkeänä, että luotaisiin uusia työpaikkoja sosiaali- ja terveysalan toimipisteisiin, joihin koulutettu kokemusasiantuntija voitaisiin palkata kuukausipalkalla työskentelemään sosiaalialan ammattilaisten rinnalle kiinteäksi osaksi työyhteisöä. Haastatellut toivat ilmi, ettei kokemustieto ja ammatillinen tieto kilpaile keskenään ja tämä tulisi huomioida palveluita kehitettäessä.

Unelmahan olisi se, jos puhutaan varsinkin niinku päihdepuolen hyvistä kokemusasiantuntijoista, niin se olisi kiva, kun olisi mahdollisuus tehdä tätä niin kun työseen. (H4)

Ehdottomasti ihanne tilanne olis se, että olisi ihan kuukausipalkattu kokemusasiantuntijoita. Se käytännössä on se lähivuosien unelma. (H6)

Tutkimusaineistossa esiin nousseet ideat ja ajatukset koottiin kuvioon havainnollistamaan V-S KAT -verkoston mahdollisuuksista sosiaalialan palvelujärjestelmässä (kuvio 2). Kuvio on nähtävillä myös suurempana liitteessä 4.



Kuvio 2. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston mahdollisuudet kehittyä tutkimusmateriaalin perusteella.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 7.1 Tutkimustulosten hyödyntäminen osana sosiaalialan palvelujärjestelmän kehittämistä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkimuskysymysten mukaisesti tuoda esiin Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston koulutettujen kokemusasiantuntijoiden ajatuksia siitä, kuinka koulutetut kokemusasiantuntijat voisivat toimia osana sosiaalialan palvelujärjestelmää sekä siitä, millainen on kokemusasiantuntijoiden rooli tällä hetkellä sosiaalialan palvelujärjestelmässä.

Opinnäytetyö vastaa tutkimuskysymyksiin mielestämme hyvin. Saimme opinnäytetyön tuotoksesta uusia ajatuksia ja kehittämissuhteita siitä, kuinka monin eri tavoin kokemusasiantuntijat voisivat vaikuttaa sosiaalialan palvelujärjestelmässä nykyistä enemmän. Kokemusasiantuntijoilla itsellään on aktiivinen rooli yhteistyön kehittämisessä. Haastatteluista nousi esiin kokemusasiantuntijoiden halu ja into olla tulevaisuudessa entistä merkittävämpi ja vakiintuneempi osa sosiaalialan palvelujärjestelmää.

Kokemusasiantuntijoiden haastatteluista nousi esiin etenkin kokemusasiantuntijuuden sisällyttäminen osaksi asiakkaan palvelupolkua jo hoitoon pääsyä odotellessa. Kokemusasiantuntijat kokivat, että esimerkiksi päihderiippuvaisen päätös luopua päihteistä saattaa olla hyvin hetkellinen, eikä pitkä jonotus terveydenhuollon palveluihin tue tätä päätöstä. Haastatteluissa kävi ilmi, että tässä kohtaa olisi hyödyllistä tarttua kokemusasiantuntijan apuun, joka on mahdollisesti ollut joskus asiakkaan kanssa vastaavassa tilanteessa. Kokemusasiantuntijan osa palvelujärjestelmässä voisi näin ollen edistää hoitoon sitoutumista. Näkisimme, että yllä mainitun palveluprosessin kehittämiseksi ja toteuttamiseksi tulisi kehittää kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten yhteistyötä ja yhteydenpitoa. Yhteistyötä haastaa vielä helpon ja suoran yhteydenottokanavan puuttuminen sosiaalialan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden väliltä. Haastatteluissa kävi ilmi, että vielä ei ole luotu selkeää vakiintunutta tapaa pitää yhteyttä sosiaalialan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä. Tämä saattaa nostaa kynnyksiä käyttää kokemusasiantuntijan tarjoamia palveluita ja hankaloittaa yhteistyön onnistumista.

”Kokemuskehittäjä”- ajatusta olisi helppo siirtää käytäntöön. Kokemusasiantuntijoiden mukaan kokemuskehittäjämalli on ollut toimiva ja siinä huomioidaan myös kokemusasiantuntijoiden, eli toisin sanoen asiantuntijoiden ajatukset ja mielipiteet palveluiden toimivuuden, vaikuttavuuden ja käytettävyyden osalta. Isola ym. (2017) tukevat tätä ajatusta kertomalla asiakasraatien, kehittäjäasiakasryhmien, kokemusasiantuntijoiden ja yhteistutkijuuden olevan hyväksi havaittuja kehittämismenetelmiä, joilla saadaan entistä parempia palveluita.

Haastatteluista nousi esiin tarve kokemusasiantuntijavastaanoton luomiseksi osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmän palvelutarjontaa. Kokemusasiantuntijavastaanotto voitaisiin hyödyntää lähes kaikissa sosiaalialan palveluissa. Kokemusasiantuntijavastaanotto olisi todennäköisesti hyödyllisintä koulujen, päihdekuntoutuskeskusten tai erilaista päivä- tai ryhmätöimintää järjestävien palveluiden parissa. Kokemusasiantuntijavastaanoton toteuttamiseksi tulisi luoda pilottimalli, jossa tämän kaltaista toimintaa lähdetäisiin kokeilemaan jonkin sosiaalialan palvelun parissa. Kuten aiemmin opinnäytetyössä mainittiin, kokemusasiantuntijatoimintaa on harjoitettu jo 1800-luvun lopulla Ranskassa (Tang, 2013). Bicêtren sairaalan johtaja Jean Baptiste Pussin näki tärkeänä palkata mielenterveyden sairauksista toipuneita työntekijöiksi Bicêtren sairaalaan. Ajatteleminen, että olisi siis tärkeää palata kokemusasiantuntijatyöskentelyn ”juurille” ja palkata kokemusasiantuntijoita vakituisiksi työntekijöiksi sosiaalialan palveluiden pariin.

## **7.2 Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välinen yhteistyö**

Kokemusasiantuntijoiden haastatteluista kävi ilmi, että kokemusasiantuntijoilla on aktiivinen tahtotila kehittää koulutettujen kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välistä yhteistyötä. Kokemusasiantuntijat kokivat, että heidän mahdollinen roolinsa voisi tulevaisuudessa olla mm. toimiminen sosiaalialan palveluissa linkkinä sosiaalialan ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Koettiin, että tämänkaltainen malli hyödyttäisi kokemusasiantuntijaa, asiakasta, sosiaalialan ammattilaista sekä kaikkien osallisten yhteistyötä ja yhteisymmärrystä.

Kokemusasiantuntijan rooli ei ole vielä vakiintunut osaksi sosiaalialan palvelujärjestelmää. Rooli koetaan sosiaalialan palveluita täydentävänä toimena. Haastateltujen kokemusasiantuntijoiden mukaan kokemusasiantuntijuus voidaan nähdä sosiaalialan ulkoisena kiintopisteenä. Haastatteluissa nousi esiin, että vakiintuneen toimintakulttuurin luominen on

käynnistynyt, mutta kehitettävää keikkailusta varsinaiseen työhön riittää. Huomioitavaa kuitenkin on, että kokemukset sosiaalialan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välisestä yhteistyöstä olivat kokemusasiantuntijoiden mukaan verrattain positiivisia. Tästä voidaan päätellä, että kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten välisellä yhteistyöllä on kaikki mahdollisuudet onnistua.

Kokemusasiantuntijoiden rooli sosiaalialan palvelujärjestelmässä on kasvanut. Kokemusasiantuntijat tarjoavat asiakaskokemusta, joka täydentää ammatillista osaamista. Heidän jakama elämänkokemus tuo tukea ja ymmärrystä, jota ei välttämättä perinteisesti sosiaali- ja terveystalvissa pystytä tarjoamaan. Kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuus voi auttaa ennaltaehkäisemään syrjäytymistä sekä auttaa asiakkaiden moninaisissa elämäntilanteissa. Kokemusasiantuntijat eivät kilpaile ammattilaisten kanssa, vaan keskiössä on asiakkaan tilanne. Kokemusasiantuntijat kulkevat asiakkaan rinnalla ja ovat yhteisön voimavarana. Heidän toimintansa edistää kansalaisaktiivisuutta, uudistaa palvelujärjestelmiä sekä myös vahvistaa kansalaisten osallisuutta yhteiskunnassa. Opinnäytetyön tutkimustulos vahvistaa Laimion ja Karnellin (2010, s. 11) sanomaa vertaistoiminnan ennaltaehkäisevästä merkityksestä.

Huomattava osa kokemusasiantuntijoista käytti samoja menetelmiä asiakastyössä kuin sosiaalialan ammattilaiset. Tästä voidaan päätellä, että koulutetuilla kokemusasiantuntijoilla on kokemustiedon tueksi vakaata ammattitaitoa toimia asiakastyössä sosiaalialan palveluissa.

### **7.3 Kokemustiedon hyödyntämisen haasteita**

Kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon käytön käytännön haasteita nousi opinnäytetyöprosessin aikana esiin. Kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon laajaa käyttämistä osana sosiaalialan palvelujärjestelmää haastaa esimerkiksi ajantasainen lainsäädäntö. Yksi iso vaikuttava tekijä on kokemusasiantuntijoiden mahdollinen rikostausta ja sen vaikutus asiakastyön toteuttamiseen. Jos kokemusasiantuntijalla on rikostaustaa, rajaa se usein kokemusasiantuntijan ulkopuolelle joidenkin palveluiden parissa toimimisesta, vaikka rikoksista olisi jo merkittävän pitkä aika. Esimerkiksi suojelupoliisi (i.a.) kertoo pakollisten turvallisuusselvitysten teettämisestä, kun työntekijä on aloittamassa työt kohteessa, jossa edellytetään erityistä luotettavuutta. Näillä kohteilla tarkoitetaan yleensä valtionvirastoja tai esimerkiksi vankiloita.

Kokemusasiantuntija ei voi nykyhetkessä, nykyisen lainsäädännön puitteissa toimia esimerkiksi lasten ja nuorten parissa, jos tältä löytyy merkittävää rikostaustaa. Oikeusrekisterikeskuksen (2024) mukaan työnantajalla on velvollisuus pyytää työhön valitulta rikosrekisteriotetta, mikäli valittu henkilö työskentelee lasten, nuorten, iäkkäiden tai vammaisten parissa. On varmasti aiheellisesti eettisen pohdinnan paikka, kuinka kauan rikostaustan voidaan antaa vaikuttaa kokemusasiantuntijana toimimiseen asiakastyössä ja voiko merkittävää rikostaustaa omaava kokemusasiantuntija työskennellä esimerkiksi lasten ja nuorten parissa ja miten pian. Tulee varmasti myös pohtia, onko osa rikoksista sellaisia, joita tehnyt ei voi koskaan toimia kokemusasiantuntijana asiakastyössä.

Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon mahdollisuuksia sosiaalialalla haastaa myös sosiaali- ja terveysalan ajankohtainen tilanne, jossa resursseja tiukennetaan jatkuvasti. Näkisimme, että ennaltaehkäisevään sosiaalityöhön, kuten kokemusasiantuntijatoimintaan, olisi järkevää panostaa. Ennaltaehkäisevä sosiaalityö kantaa hedelmää pitkälle tulevaisuuteen, mutta sen vaikutuksia voidaan arvioida vasta pidemmällä aikavälillä (Laimio & Karnell, 2010, s. 11).

Kokemusasiantuntijatoiminnan haasteena nähtiin myös saavutettavuuden haasteet. V-S KAT -verkoston saavutettavuutta tulisi parantaa entisestään sekä sosiaalialan palvelujärjestelmän, että asiakkaiden näkökulmasta, jotta kokemusasiantuntijatoiminta ja sen monimuotoisuus nousisivat suuremman yleisön tietoisuuteen. Kokemusasiantuntijuutta tulisi saada valtakunnallisesti molempien ihmisryhmien tietoisuuteen. Sosiaalialan palvelujärjestelmässä tämä tarkoittaisi sitä, että julkisella ja yksityisellä sektorilla olisi yhteydenotto mahdollisuus kokemusasiantuntijoihin. Asiakkaille tämä merkitsisi mahdollisuutta tavoittaa kokemusasiantuntija esteettömästi ja saavutettavasti matalalla kynnyksellä.

Kokemusasiantuntijatoiminta on tällä hetkellä kansalais- tai järjestölähtöistä toimintaa (THL, 2023a). Kokemusasiantuntijatoiminta nojaa nykyhetkessä paljon vapaaehtoisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Harva pystyy elättämään itseään toimimalla kokemusasiantuntijana. Lisäksi pohdimme kokemusasiantuntijatoiminnan rahoitusta. Tällä hetkellä kokemusasiantuntijat saavat tekemistään kokemuspuheenvuoroista palkan V-S KAT -verkostolta. Kun kokemusasiantuntijatoimintaa kehitetään tulevaisuudessa, se mahdollistaa kokemusasiantuntijoiden työllistymisen esimerkiksi julkiselle sektorille. Tällöin tulee pohtia kokemusasiantuntijatoiminnan rahoitusta ja palkkausjärjestelmää.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli lisätä tietoisuutta kokemustiedon käytön mahdollisuuksista sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Mielestämme tämä tavoite saavutettiin, siltä osin kuin se oli mahdollista. Saimme kerättyä hyvän haastatteluaineiston. Saimme haastateltavilta paljon merkityksellisiä ajatuksia siitä, mihin ja miten kokemustietoa voitaisiin käyttää sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Jotta tutkimus olisi ollut syväluotaavampi, kuten alun perin suunnitelimme, olisi tutkimuksessa haastateltu lisäksi myös sosiaalialan ammattilaisia. Uskomme, että se olisi tuonut tutkimuksen aineistoon lisää näkökulmaa ja auttanut myös siinä, että olisimme löytäneet tutkimuksen aikana enemmän solmukohtia palveluista sosiaalialan palvelujärjestelmän näkökulmasta. Tämän jälkeen olisi voitu lähteä syvällisemmin tarkastelemaan sosiaalialan ammattilaisilta nousseita ajatuksia ja pohtimaan erilaisia menetelmiä tai rakennemuutoksia mahdollisten haasteiden ratkaisemiseksi. Olisikin mielenkiintoista, jos opinnäytetyötämme lähdetäisiin jatkojalostamaan siten, että kokemusasiantuntijuutta osana sosiaalialan palvelujärjestelmää tutkittaisiin sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta. Koemme, että se tarjoaisi yhdessä opinnäytetyömme kanssa arvokasta tietoa palvelujärjestelmän kehittämiseksi.

Jotta johtopäätöksissä esitetyt kehittämiskohteet olisi mahdollista saavuttaa, tulisi kokemusasiantuntijoiden ja sosiaalialan ammattilaisten yhteistyötä ja yhteydenpitoa kehittää. Olisi hyödyllistä rakentaa suora, vakiintunut yhteydenottokanava sosiaalialan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välille. Kokemusasiantuntijoiden rooli osana sosiaalialan palvelujärjestelmää koettiin vielä osin sosiaalialasta irrallisena. Sen kehittämiseksi kokemusasiantuntijatoiminta tulisi integroida päättäväisesti osaksi sosiaalialan vakiintunutta työtä. Kokemusasiantuntijatoiminnalle tulisi luoda uusi palvelukenttä, jotta toiminnan kehittäminen, vaikuttavuus ja jatkuvuus mahdollistuisi. Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiseksi olisi tarkasteltava Suomen lainsäädäntöä uudelleen ja pohdittava kokemusasiantuntijuutta myös sen eettisestä näkökulmasta. Tulisi kehittää selkeät uudet säädökset ja ohjeet kokemusasiantuntijatoiminnalle, jossa määriteltäisiin tarkasti esimerkiksi se, millaisen rikostaustan omaava henkilö voi toimia kokemusasiantuntijana ja missä roolissa. Lisäksi tulisi pohtia kuinka kauan rikostausta vaikuttaa henkilön mahdollisuuksiin toimia kokemusasiantuntijana.

Kokemusasiantuntijuus nojaa tällä hetkellä vapaaehtoisuuteen ja yhteisöllisyyteen, eikä kokemusasiantuntijat pysty pääsääntöisesti elättämään itseään ainoastaan kokemusasiantuntijana.

puheenvuoroilla. Jotta kokemusasiantuntijatoiminnasta voidaan tehdä entistä ammatillisempaa, tulisi toiminnan resursseja ja rahoitusta tarkastella valtakunnallisella tasolla.

Opinnäytetyön toteuttajille jäi tuloksista päällimmäisenä mieleen kokemusasiantuntijoiden kyky ja mahdollisuus toimia tulkin tavoin asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen välillä. Sosionomiopiskelijoina koimme mielenkiintoisena ja ajatuksia herättävänä näkemyksen siitä, ettei tulkkaus tapahdu vain ainoastaan asiakkaan suuntaan, vaan myös ammattilainen saa kokemusasiantuntijan avulla selkeämmän kuvan asiakkaan tilanteesta. Toinen merkityksellinen esiin noussut teema oli kokemusasiantuntijavastaanoton perustaminen erilaisiin sosiaalialan toimipisteisiin. Koemme, että kokemusasiantuntijavastaanotto on todella tavoitettava matalankynnyksen palvelu, joka luo toivoa ja normalisoi asiakkaan omaa käynnissä olevaa elämäntilannetta. Lisäksi kokemusasiantuntijavastaanotto mahdollistaa palveluiden oikea-aikaisuuden. Koemme, että moni asiakas hyötyisi tämän kaltaisesta vaikuttavasta vertaistoinnasta ja rinnalla kulkijasta.

V-S KAT -verkostolla on ollut ajatuksena tehdä podcast-jakso kokemusasiantuntijuuden kehittämiseksi jo ennen opinnäytetyön tekoa, joten podcast-jakso oli verkostolle hyödyksi. Tavoitteenamme oli jakson avulla lisätä tietoisuutta valtakunnallisesti V-S KAT -verkoston toiminnasta ja vähentää mahdollista stigmaa siitä, millainen rooli kokemusasiantuntijoilla on sosiaalialan palvelujärjestelmässä. Kokemusasiantuntijat eivät ole vain tarinankertajia vaan tekevät yhteiskunnallisesti merkittävää työtä. Podcast-jakson avulla kuulijan on helpompaa syventyä kokemusasiantuntijuuden ja kokemustiedon aiheeseen, kun puhumassa on ihminen, joka antaa konkreettisia esimerkkejä omasta työstään kokemusasiantuntijana.

Podcast-jakson kysymykset nostettiin esiin analysoidusta materiaalista. Mielestämme oli mielenkiintoista käydä keskustelua opinnäytetyön aiheeseen liittyen ja kuulla Kujanpään omia näkemyksiä hänen toimistaan ammattitaitoisena kokemusasiantuntijana sosiaalialan työkentällä. Podcastissa nousi esiin kokemusasiantuntijuuden työkentät ja etenkin se, missä kokemusasiantuntija voi toimia. Työn toteuttaminen on Kujanpäälle luonnollista, eikä hän ollut ajatellut olevansa osa sosiaalialan palvelujärjestelmää. Mielestämme tässä kuvastuu se, miten kokemusasiantuntijat tekevät työtään asiakaslähtöisesti ja toimivat asiakkaan rinnalla.

Sosionomin kompetensseihin peilaten olemme opinnäytetyöllämme pyrkineet edistämään yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa sekä moninaisuutta. Eettisyys nousi vahvana kompetenssina esiin toimiessamme kokemusasiantuntijoiden ja kokemustiedon parissa. Eettistä vahvistusta

saimme etenkin jalkautumisesta KAT-verkoston tapaamiseen, jossa saimme kuulla sen hetkiset tilanteet jokaiselta paikallaolijalta kuulumiskierroksen aikana. Tapaamisessa kuultiin myös kokemustarina, jossa kertoja kuvasi omin sanoin elämäänsä päihdesairauden kanssa menneisyydestä tähän päivään. Koemme, että myös sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen vahvistui opinnäytetyön aikana. Erityisesti hyvinvointialueiden ja kolmannen sektorin sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisen ja tuottamisen tavat näyttäytyivät aktiivisesti läpi koko opinnäytetyön. Palveluohjauksen merkitys vahvistui aineistonkeruun myötä. Kokemusasiantuntijoiden kohtaaminen ja heidän näkemystensä kuuleminen oli oman ammatillisen kasvumme osalta merkityksellistä. Kokemusasiantuntijoiden näkemykset sosiaalialan palvelujärjestelmästä ja heidän näkemyksensä kokemustiedon vaikutuksista sosiaalialalla loivat meille syvempää ymmärrystä siitä, miten tärkeää yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa voi olla, kun tavoitteena on asiakaslähtöinen ja saavutettava palvelu.

Kokonaisuutena opinnäytetyöprosessi oli mutkikas matka. Opinnäytetyö vaihtoi muotoaan prosessin aikana useaan kertaan, mutta lopulta löysimme opinnäytetyön punaisen langan, jota lähdimme seuraamaan. Alkuperäisenä tarkoituksena oli haastatella opinnäytetyöhön myös sosiaalialan ammattilaisia, mutta työstä olisi tullut liian laaja. Ollisimme halunneet tutkia opinnäytetyössämme laajemmin myös koulutettujen kokemusasiantuntijoiden koulutuksia ja niiden eroavaisuuksia tai samankaltaisuuksia, mutta aihe tuli rajata osin opinnäytetyömme ulkopuolelle, koska se jäi hyvin irralliseksi osaksi opinnäytetyötä.

Loppua kohden opinnäytetyöprosessi näyttäytyi antoisana ja onnistuneena. Vaikka opinnäytetyön rajaaminen tuotti alkuun haasteita, rajaamisen hyödyllisyys opinnäytetyön onnistumisen kannalta tuli opinnäytetyöprosessin edetessä selväksi. Jälkikäteen ajateltuna monta asiaa olisi voitu tehdä toisin, mutta opinnäytetyön tekeminen on ollut ammatillisuutta ja tieteellistä osaamista vahvistava matka, jonka aikana virheitä on tehty ja niistä opittu.

Opinnäytetyön valmistumisesta ja sen onnistumisesta tulee kiittää kolmen opinnäytetyön kirjoittajan saumatonta yhteistyötä ja joustamista sekä yhteistyötahoa Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkostoa.

## LÄHTEET

- Auvinen, P., Palukka, H., & Tiilikka, T. (2019). Kokemusasiantuntija mieleninterveys- ja päihdepalveluissa: osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline? *Janus*, 27(1), 21–37. <https://doi.org/10.30668/janus.66252>
- Bauer, S., Milani, T.M., Spehar, A., & Von Brömssen, K. (i.a). Participation on whose terms? Applied linguistics, politics and social justice Teoksessa N. Hynninen, I. Herneaho, E. Sippola, J. Isosävi, & M. Yang (toim.) (2023), *Kieli ja osallisuus – Språk och delaktighet – Language and participation. AFinLAN vuosikirja 2023. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 80*. Jyväskylä. s. 286–299.
- Blue, G., Rosol, M., & Fast, V. (2019). Justice as parity of participation: Enhancing Arnstein's ladder through Fraser's justice framework. *Journal of the American Planning Association*, 85(3), 363–376. <https://doi.org/10.1080/01944363.2019.1619476>
- Cabiati, E., Landi, C., & Pinto, L. (2021). Social work student telephones expert by experience: Service users involvement in social work education during Covid-19 pandemic. *Social Work Education*, Vol. 41, no. 6, 1141–1154. <https://doi.org/10.1080/02615479.2021.1933932>
- de Beer, M., van den Gogaard, K., Embregts, P., & Frielink, N. (2024). The perspectives of agents working in positions of authority within health sector organisations regarding the involvement of experts by experience with an intellectual disability: An exploratory study. *Journal of intellectual & developmental display*. <https://doi.org/10.3109/13668250.2023.2275943>
- Denn, T., & Ilsley, H. (5.10.2020). *The Role and Meaning of an Expert by Experience Perspectives on Empowerment, Participation and Qualified Empathy*. [AMK-opinnäytetyö, Metropolia ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202011222747>
- e-Perusteet. (i.a.). *Kasvatus- ja ohjauksen ammattitutkinto*. Opintopolku. Haettu 16.11.23, <https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/amatillinen/5116903/tutkinnonosat/5126303>
- Gaventa, J. (2006). *Finding the spaces for change: A power analysis*. *IDS Bulletin*, 37(6), 23–33. <https://doi.org/10.1111/j.1759-5436.2006.tb00320.x>
- Günther, K., Hasanen, K., & Juhila, K. (2021). *Tutkimusmenetelmien verkkokäsikirja: Analyysitavan valinta ja yleiset analyysitavat*. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Haettu 11.4.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Haapasalo, S.-P. (2021). *Kokemusasiantuntijatoiminnan vaikutukset sosiaali- ja terveysalalla: Kuvaileva kirjallisuus*. [AMK-opinnäytetyö, LAB-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202102051998>
- Halpin, M. A., Loughhead, M., McIntyre, H., Reeves, V., & Procter, N. (2023). *Actions targeting the integration of peer workforces in mental health organisations: A mixed-*

*methods systematic review*. BMC Psychiatry, 23(1), 100. <https://doi.org/10.1186/s12888-023-04643-6>

- Hietala, O., & Rissanen, P. (2015). *Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta: Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi*. Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden Keskusliitto. <https://www.mtkl.fi/uploads/2020/09/f27fa53c-kokemusasiantuntijaopas.pdf>
- Hyvärinen, M., Suoninen, E., & Vuori, J. (2021). *Haastattelut. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 22.9.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Hänninen, S., Karjalainen, J., Lahti, T. (2006). *Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Keto-Tokoi, A., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., & Valtari, S. *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. Juvenes Print, Suomen Yliopistopaino Oy. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Jantunen, E., (2008) *Osalliseksi tuleminen – Masentuneiden vertaistukea jäsentävä substantiivinen teoria*. [AMK-opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-041-3>
- Juhila, K. (2021). *Laadullinen tutkimus – ja teoria*. Teoksessa J.Vuori (toim.), Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 14.11.2023, <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Juuti, P., & Puusa, A. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat*. Gaudeamus.
- Kallio, A, (i.a.). Litterointi. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Kananen, J. (2017). *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Keski-Suomen hyvinvointialue. (i.a.). *Kokemusasiantuntijat*. Haettu 29.10.2024, <https://www.hyvaks.fi/hyvinvointialue/kumppaneille/kokemusasiantuntijat>
- Kielitoimiston ohjepankki. (i.a.). *Hyvän virkakielen ohjeita: Näin teet hyviä termejä*. Haettu 12.4.2024, <https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/3-sanasto-ja-sanavalinnat/nain-teet-hyvia-termeja/>
- Kuula-Luumi, A. (i.a.). *Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuoja*. Teoksessa J. Vuori (toim.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen

tietoarkisto. Haettu 19.2.2024, 30.10.2024,  
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>

- Laatikainen, T. (toim.), (2010). Vertaistoiminta kannattaa. Teoksessa O. Jyrkämä, J. Holm, I. Lehtinen, P. Huuskonen, T. Myllymaa, *Kokemustieto- vertaistuesta vaikuttamiseen*. (s. 5–6). Asumispalvelusäätiö ASPA. [https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf)
- Laimio, A., & Karnell, S. (2010). Vertaistoiminta kannattaa. Teoksessa O. Jyrkämä, J. Holm, I. Lehtinen, P. Huuskonen, T. Myllymaa, T. Laatikainen (toim.), *Kokemustieto-vertaistuesta vaikuttamiseen*. (s. 9–19). Asumispalvelusäätiö ASPA. [https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-kiltojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf)
- Lindqvist, S., & Winn, S. (2019). Purposeful involvement of experts by experience. *University of East Anglia*. <https://doi.org/10.1111/tct.13032>
- Lindstöm, J., & Nikula, K. Ammattilaisten näkökulmia rikos- ja päihdetaustaisten kokemusasiantuntijoiden osaamisesta sosiaalialan tehtävissä. *Työelämä tutkimus Arbetslivsforskning*. 22(3), 369–396. <https://doi-org.libts.seamk.fi/10.37455/tt.142221>
- Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L., & Lehtinen, E., (2015). *Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja*. Ensi- ja turvakotien liitto. [https://issuu.com/ensijaturvakotienliitto/docs/osallisuus\\_osallisuuden\\_kokemusasi](https://issuu.com/ensijaturvakotienliitto/docs/osallisuus_osallisuuden_kokemusasi)
- Mielenterveysyhdistys ITU ry (i.a.). *Yhdistyksen säännöt*. Haettu 15.9.2024, <https://www.itu.fi/yhdistyksen-säännöt/>
- Niininen, A., & Terävä-Karhinen, J. (2021). Vertaistuki ja Vertaisryhmät. Teoksessa P., Nieminen, & E. Lahikainen (toim.), *Vertaistuen moninaisuus* (s. 7–8). (Kansalaisareenan julkaisuja 2021:1). Kansalaisareena ry. <https://kansalaisareena.fi/aineistoa/julkaisut/>
- Oikeusrekisterikeskus. (17.4.2024). *Tietoa rikosrekisteristä*. <https://www.oikeusrekisterikeskus.fi/fi/index/palvelut/rikosrekisteriote.html>
- Psykiatrian tutkimussäätiö. (i.a.). *Tietoa mielenterveydestä*. <https://www.psykiatriantutkimussaatio.fi/index.php/tietoa-mielenterveydesta/#:~:text=Jopa%20puolella%20väestöstä%20voidaan%20todeta%20jokin%20mielenterveyden%20häiriö,häiriöitä%20taas%20esiintyy%20noin%201-3%25%3AAlla%20ihmisiä%20elämänsä%20aikana>.
- Raision seudun koulutuskuntayhtymä (RASEKO). (i.a.). *Raseko*. Haettu 6.7.2024. <https://www.raseko.fi/raseko/>
- Ruuskanen, P., Savolainen, K., & Suonio, M. (toim.). (2011). *Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä*. UNIpress.

- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranto* [pdf-verkkójulkaisu]. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 30.10.2024, <http://urn.fi/urn:nbn:fi-fe2012112210007>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (2016). *Mielenterveys ja päihdesuunnitelma 2009–2015: Suunnitelman loppuarviointi ja ohjausryhmän ehdotukset*. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74820/1004164MIELENTERVEY M JA P IHDESUUNNI1487308985.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (2018). *Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli*. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (2024). *Sosiaalipalvelut*. Haettu 12.9.2024, <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>
- Suojelupoliisi. (i.a.). *Miksi turvallisuus selvitys tehdään?* <https://supo.fi/miksi-turvallisuus selvitys-tehdaan>
- Suomen mielenterveys ry. (22.8.2024). *Tilastotietoa mielenterveydestä*. <https://mieli.fi/yhteiskunta/mielenterveys-suomessa/tilastotietoa-mielenterveydesta/>
- Tang, P. (2013). *A Brief History of Peer Support: Origins*. <https://tautokotane.nz/news/a-brief-history-of-peer-support-origins/>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (30.11.2015). *Kokemusasiantuntijuus*. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130239/Kokemusasiantuntijuus.pdf>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (2017). *Mitä osallisuus on?* THL – Työpaperi 33/2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN ISBN 978-952- 302-917-0.pdf>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (25.9.2023a) *Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki*. Haettu 14.11.2023, 8.2.2024, <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut/kokemusasiantuntijuus-ja-vertaistuki>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (15.12.2023b). *Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet*. Haettu 8.2.2024, <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johdaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (6.3.2024). *Kehittyvä palvelujärjestelmä*. Haettu 12.9.2024, <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johdaminen/kehittyva-palvelujarjestelma>
- Terveyskylä.fi (21.6.2023). *Mitä on vertaistuki?* Haettu 8.9.2024, <https://www.terveyskyla.fi/vertaistalo/tietoa-vertaistuesta/mita-on-vertaistuki>

- Turun A-Kilta. (2023). *Päihdetyö*. Haettu 29.9.2024, <https://turun-a-killta.fi/paihdetyo/>
- Työmarkkinatori. (i.a.). *Sosiaaliala*. Haettu 29.10.2024, <https://tyomarkkinatori.fi/henkiloasiakkaat/ammattitieto/ammattialat/sosiaaliala>
- UPSIDES. (i.a.). *UPSIDES-project*. <https://www.upsides.org>
- Vahtivaara, J.-M. (2010). Kokemustieto-vertaistuesta vaikuttamiseen. Teoksessa A. Laimio, S. Karnell, O. Jyrkämä, J. Holm, I. Lehtinen, P. Huuskonen, T. Myllymaa, T. Laatikainen (toim.), *Vertaistoiminta kannattaa* (s. 21–23). Asumispalvelusäätiö ASPA. [https://a-killtojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](https://a-killtojenliitto.fi/akilta/wp-content/uploads/2015/02/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf)
- Vainio, T. (2019). *Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden näkemyksiä roolistaan kokemusasiantuntijana* [AMK-opinnäytetyö, Satakunnan ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019091818901>
- Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha). (i.a.). *Kokemusasiantuntijat*. Haettu 28.10.2024, <https://www.varha.fi/fi/tietoa-meista/asiakkaana-hyvinvointialueella/osallisuus/kokemusasiantuntijat>
- Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijat. (2023). *Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston eettiset ohjeet*. <https://www.vs-kokemusasiantuntijat.fi/eettiset-saannot/>
- Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkosto. (2023). *Toimintasuunnitelma*. Haettu 20.11.2023. V-S KAT-verkoston Google Drivessä.
- Varsinais-Suomen sininauha ry. *Varsinais-Suomen sininauha ry: Strategia*. Haettu 15.9.2024, <https://vs-sininauha.fi/2015/11/04/varsinais-suomen-sininauha-ry-strategia/>
- Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä*. (5. p.). Ps-kustannus.
- V-S kokemusasiantuntijat. (6.7.2022). *Jatkokertomus: VS KATverkosto ennen ja nyt*. [Tilapäivitys]. Facebook. <https://www.facebook.com/vskatit>
- Vuori, J. (i.a.-a). *Tutkimusetiikka. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tietoarkisto. Haettu 19.2.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>
- Vuori, J. (i.a.-b). *Laadullinen sisällönanalyysi. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tietoarkisto. Haettu 18.2.2024, <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja/>
- Yhdistysyhteistyö.fi. (20.5.2022). *Vertaistoiminta*. Haettu 14.11.2023, <https://www.yhdistysyhteistyö.fi/jarjestotoiminta/vertaistoiminta/>

## **LIITTEET**

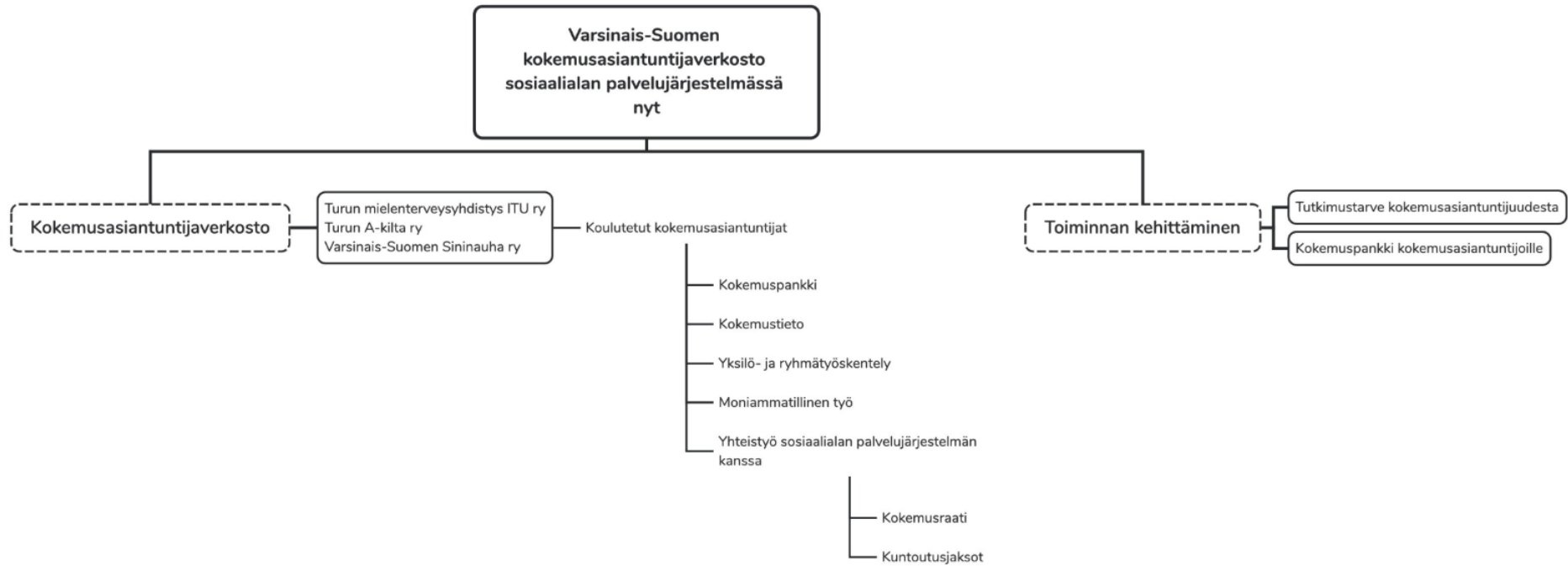
**Liite 1. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston toiminta opinnäytetyön kirjoitushetkellä**

**Liite 2. Teemoittelu**

**Liite 3. Haastattelukysymykset**

**Liite 4. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston mahdollinen toiminta tutkimusaineistoon perustuen**

## Liite 1. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston toiminta opinnäytetyön kirjoitushetkellä



V-S KAT -verkoston toiminta opinnäytetyön kirjoitushetkellä.

## Liite 2. Teemoittelu

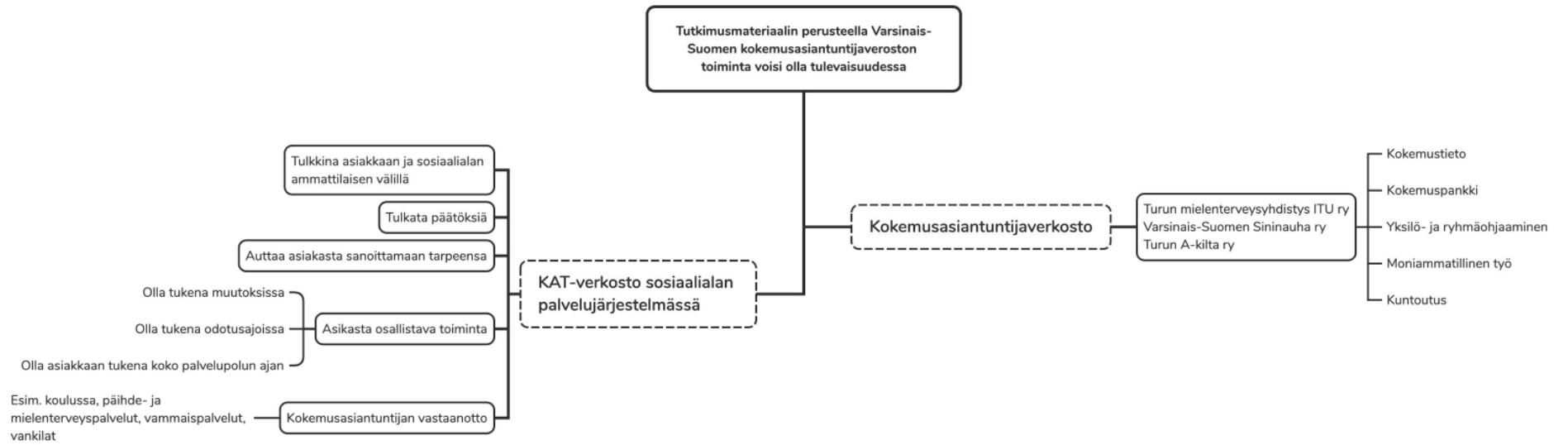
Teemoittelu				
Rooli sosiaalialan palvelujärjestelmässä	Asiakastyön menetelmät	Sosiaalialan palvelujärjestelmän kehittäminen	Kokemukset yhteistyöstä	Unelmatilanne
<p>"Työskentelen Varsinais-Suomen Sininauha ry:ssä kuntouttavassa työtoiminnassa koulutettuna kokemusasiantuntijana."</p> <p>"Joissain tilanteissa olen toiminut kokemusasiantuntijana kyllä."</p> <p>"Mä oon tuolla niinku Turun kaupungin aikuissosiaalityön kautta ollut mukana siinä heidän kelkkatoiminnassa."</p>	<p>"Ihan ensisijaista toki on kuunteleminen ja läsnäolo, että mennään aina sillä asiakaslähtöisesti."</p> <p>"Kokemustiedon nivominen ratkaisukeskeisyyteen ja voimavarakeskeisyyteen, motivoivaan haastatteluun"</p> <p>"Keskustellen, kertoen, kuunnellen tietysti"</p> <p>"Esim. tunnekortit tai kuvakortit ylipäätään erilaiset kortit. Kirjottaminen ja sanataideharjotukset myös."</p>	<p>"Kielteisten päätöksen tulkkauks. Sitä helposti turhautuu Kelan päätöksiin tai kuntoutuspäätöksiin tai milloin mihinkin päätöksiin, niin siinä on usein hyvä olla kokemusasiantuntija mukana kertomassa, että hei mitä tää niinku tarkoittaa "</p> <p>"Näissä kaikissa odotusajoissa läsnäoleminen, koska helposti siinä ihminen turhautuu. "</p> <p>"Tulkkina toimimassa sen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. "</p> <p>"Siellä olisi hyvä olla jossain heidänkin kehityspalaverissa, kokemusasiantuntija vaikka mukana ja miksi ei ole sosiaalityöntekijän voisi osallistua kat verkoston tapaamisiin ja tiedon jakamista puolin ja toisin."</p> <p>"Järjestelmä toimii hitaasti, mutta itse haluaisi ehkä vähän liiankin kovaa päästä toipumisessa eteenpäin"</p> <p>"Kaikissa siirtymävaiheissa olisi hyvä, että on ehkä joku kiintopiste siinä, että kun siirtyy palvelusta toiseen."</p>	<p>"Nää on toistaiseksi niinku hyvin sosiaalityöntekijä lähtöisiä tai sosiaalialan työntekijä lähtöisiä missä mun mielestä ei mitään vikaa"</p> <p>"Pääsääntöisesti keikat on ollut tämmöisiä tulkkikeikkoja"</p> <p>"Haasteena on tosiaan tää, että ei ole vielä semmoisia toimivia käytäntöjä, että niitä rakennetaan vasta vähitellen."</p> <p>"Luottamus ja viestintä on yleensä mihin hommaan vähän tökkii, niin tässä haastetta tuo vielä se, että ennenkö saadaan nimenomaan se viestinnän sujuvoittaminen käyntiin, että miten me saadaan tästä mahdollisimman käytettävää tästä kokemusasiantuntijan tilaamisesta"</p> <p>"Tukihenkilönä toimiminen on otettu hyvin vastaan"</p>	<p>"Ehdottomasti ihanne tilanne olis se, että olisi ihan kuukausipalkattu kokemusasiantuntijoita. Se käytännössä on se lähivuosien unelma."</p> <p>"Olisi kiva kun saataisiin näkyvyyttä ja semmoista vakaampaa toimintaa tai vakaampaa pohjaa siellä (sos. alan palvelujärjestelmässä) meidän toiminnalle."</p> <p>"Lisää resursseja palveluihin ja lisättäisiin kokemusasiantuntijuuden ja kokemustiedon käyttöä palveluissa."</p>

Teemoittelu.

### Liite 3. Haastattelukysymykset

1. Missä roolissa vastaat kysymyksiin ja millainen on asemasi KAT-verkostossa?
2. Miten koet roolisi sosiaalialan palvelujärjestelmässä?
3. Millaisia menetelmiä tai lähestymistapoja käytät asiakastyössä?
4. Miten kokemusasiantuntijoiden kokemustietoa voitaisiin mielestäsi käyttää sosiaalialalla monipuolisemmin ja missä tilanteissa?
5. Miten sosiaalialan ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat voisivat yhdessä kehittää sosiaalialan palvelujärjestelmää asiakaslähtöisemmäksi?
6. Millaisia kokemuksia sinulla on sosiaalialan ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyöstä sosiaalialalla? Mistä mahdolliset haasteet ja/tai onnistumiset ovat muodostuneet?
7. Mikä olisi tulevaisuuden unelma tilanne koulutettujen kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta?

**Liite 4. Varsinais-Suomen kokemusasiantuntijaverkoston mahdollinen toiminta tutkimusaineistoon perustuen**



V-S- KAT-verkosto tutkimusaineistoon nojaten.