

Kata Alastalo

Kokemusosaamisen koordinaation kehittäminen Satasairaalan OLKA[®]-toiminnassa

Opinnäytetyö

SJY22S

Kevät 2025



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä: Alastalo Kata

Työn nimi: Kokemusosaamisen koordinaation kehittäminen Satasairaalan OLKA®-toiminnassa

Tutkintonimike: Sosionomi (YAMK), Sosiaali- ja terveydenalan kehittäminen ja johtaminen

Asiasanat: Kokemusosaaminen, kokemusosaaja, koordinaatio, OLKA-toiminta, toimintatutkimus

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Satasairaalan OLKA®-toiminnan kokemusosaamisen koordinointia. Kokemusosaaminen on tärkeä osa asiakasosallisuutta, joka mahdollistaa palveluiden, rakenteiden ja toimintamallien yhteiskehittämisen. Satasairaalassa kokemusosaamisen koordinointi oli tunnistettu kehittämiskohteeksi, sillä toiminnan hajanaisuus, roolien epäselvyys ja kokemusosaamisen tunnettuuden puute estivät sen täysimittaisen hyödyntämisen. Toimintatutkimus valittiin metodologiseksi lähestymistavaksi, sillä se soveltuu erityisesti käytännönläheiseen kehittämiseen ja organisaation toiminnan parantamiseen.

Ensimmäisen syklin tarkoituksena oli kartoittaa aiemman tutkimustiedon perusteella, mitä kokemusosaamisen koordinoinnista tiedetään. Tutkimuskysymyksenä oli: Mitä on kokemusosaamisen koordinaatio? Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin järjestelmällistä kirjallisuuskatsausta, ja aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalysilla. Tulosten mukaan kokemusosaamisen koordinoinnin keskeisiä teemoja ovat tuki ja ohjaus, prosessien selkeyttäminen, tehtävien koordinointi, toiminnan vakiinnuttaminen, markkinointi ja koulutus.

Toisen syklin tarkoituksena oli kartoittaa Satasairaalan henkilöstön näkemyksiä kokemusosaamisen nykytilasta. Kehittämiskysymyksenä oli, miten Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöt kehittävivät kokemusosaamisen koordinaatiota? Aineisto kerättiin avoimia kysymyksiä sisältävällä Webropol-kyselylomakkeella ja analysoitiin teemoittelulla. Tulosten perusteella suurimpina haasteina koettiin roolien ja vastuiden epäselvyys, prosessien hajanaisuus ja kokemusosaamisen vähäinen tunnettuus.

Kolmannen syklin tarkoituksena oli kuvata kehittämissuunnitelma kokemusosaamisen koordinoinnista Satasairaalan OLKA-toimintaan. Kehittämiskysymyksenä oli, mitä Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelma sisältää? Suunnitelma laadittiin yhdistämällä ensimmäisen ja toisen syklin tulokset ja näin saatu aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalysilla. Suunnitelma sisälsi seuraavat teemat: koordinaatiotahojen selkeys, tiedon jakaminen ja viestintä, toiminnan vakiinnuttaminen, tuki ja ohjaus sekä koulutus.

Neljännän syklin tarkoituksena oli kuvata kehittämissuunnitelman osan implementointi työyhteisöön. Kehittämiskysymyksenä oli, miten Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelman osa implementoidaan työyhteisöön? Kehittämistyö jatkuu OLKA-tiimissä IOWA-mallin kokonaissuunnitelman mukaisesti.

Keskeisinä tuloksina opinnäytetyö osoittaa, että kokemusosaamisen koordinoinnin onnistuminen vaatii selkeitä rooleja ja vastuita, prosessien yhtenäistämistä, riittävää viestintää ja johdon sitoutumista. Näiden avulla voidaan vahvistaa asiakasosallisuutta ja vakiinnuttaa kokemusosaamisen merkitys osana sairaalaympäristöä. Jatkokehittämistä suositellaan erityisesti toiminnan arviointikäytäntöjen ja seurannan vahvistamisessa, jotta koordinoinnin pitkäjänteinen onnistuminen voidaan varmistaa.

Abstract

Author: Alastalo Kata

Title of the Publication: Development of the coordination of experiential knowledge in Satasairaala hospital's OLKA® service

Degree Title: Master of Social Services, Master's Degree in Social and Health Care Development and Management

Keywords: experiential knowledge, expert by experience, coordination, OLKA services, action research

The aim of the thesis was to develop the coordination of experiential expertise in the Satasairaala hospital's OLKA® service. Experiential expertise is an important component of customer involvement, enabling the co-development of services, structures, and operational models. At Satasairaala hospital the coordination of experiential expertise was identified as an area for development, as the fragmentation of activities, unclear roles, and lack of awareness of experiential expertise hindered its full utilization. Action research was chosen as the methodological approach because it is particularly suitable for practical development and improving organizational operations.

The purpose of the first cycle was to examine what is known about the coordination of experiential expertise based on previous research. The research question was: What is the coordination of experiential expertise? A systematic literature review was used as the data collection method, and the data was analyzed using inductive content analysis. The results showed that the key themes of coordinating experiential expertise include support and guidance, clarifying processes, task coordination, stabilizing operations, marketing, and training.

The purpose of the second cycle was to explore the perspectives of Satasairaala hospital staff on the current state of experiential expertise. The development question was: How could the responsible personnel in the units of Satasairaala hospital develop the coordination of experiential expertise? Data was collected through open-ended questions in a Webropol survey, and the data was analyzed through thematic analysis. Based on the results, the main challenges identified were unclear roles and responsibilities, fragmented processes, and limited awareness of experiential expertise.

The purpose of the third cycle was to create a development plan for the coordination of experiential expertise in Satakunta's OLKA activities. The development question was: What does the development plan for the coordination of experiential expertise in Satasairaala hospital's OLKA activities contain? The plan was created by combining the results of the first and second cycles, and the results were analyzed thematically. The plan included the following themes: clarity of coordination parties, information sharing and communication, stabilizing operations, support and guidance, and training.

The purpose of the fourth cycle was to describe the implementation of a part of the development plan in the work community. The development question was: How is a part of the development plan for the coordination of experiential expertise in OLKA activities at Satasairaala implemented in the work community? The development work continues in the OLKA team according to the comprehensive plan based on the IOWA model.

The main results of the thesis show that successful coordination of experiential expertise requires clear roles and responsibilities, unified processes, sufficient communication, and commitment from management. These factors strengthen client participation and establish the significance of experiential expertise as a part of the hospital environment. Further development is recommended, especially in strengthening evaluation practices and monitoring processes to ensure the long-term success of coordination.

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Opinnäytetyö tutkimuksellisenä kehittämistyönä	6
2.1	Kokemusosaaminen osana OLKA-toimintaa	7
2.2	Asiakasosallisuus	8
2.3	Kokemusosaamisen koordinoiminen	9
2.4	Opinnäytetyön metodologia	11
2.5	Projektiorganisaatio ja sen johtaminen	12
3	Opinnäytetyön tavoite, syklien tarkoitukset ja tutkimus- ja kehittämiskysymykset.....	16
4	Järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus kokemusosaajien koordinaatiosta (1. sykli)	17
4.1	Johdanto (suunnittelu)	17
4.2	Tutkimusten haku (toiminta).....	18
4.3	Aineiston analyysi (havainnointi)	22
4.4	Tulokset	24
4.4.1	Tuki ja ohjaus	24
4.4.2	Prosessien selkeyttäminen	26
4.4.3	Tehtävien koordinoiminen.....	27
4.4.4	Toiminnan vakiinnuttaminen.....	28
4.4.5	Markkinointi.....	29
4.4.6	Koulutus	29
4.5	Johtopäätökset (reflektointi).....	29
4.6	Luotettavuus ja eettisyys.....	31
5	Satasairaalan kokemusosaamisen nykytilan analyysi (2. sykli)	33
5.1	Johdanto (Suunnittelu).....	33
5.2	Aineiston kerääminen OLKAN kokemusosaamisen koordinaation nykytilan analyysiin (toiminta)	35
5.3	Aineiston analyysi (havainnointi)	37
5.4	Tulokset	38
5.5	Johtopäätökset (reflektointi).....	41
5.6	Luotettavuus ja eettisyys.....	42

6	Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma (3. sykli)	44
6.1	Johdanto (suunnittelu)	44
6.2	Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelman laadinta (toiminta).....	45
6.3	Aineiston analyysi (havainnointi)	47
6.4	Johtopäätökset (reflektointi).....	49
6.5	Luotettavuus ja eettisyys.....	51
7	Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelman implementointi työyhteisöön (4.sykli).....	53
7.1	Johdanto (suunnittelu)	53
7.2	Käyttöönottosuunnitelma IOWA-mallin mukaan (toiminta ja havainnointi).....	54
7.3	Johtopäätökset.....	60
8	Pohdinta	61
8.1	Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet.....	61
8.2	Luotettavuus.....	63
8.3	Eettisyys.....	65
8.4	Oman asiantuntijuuden kehittyminen	67
9	Lähteet.....	70

Liitteet

1 Johdanto

Kokemusosaaminen on osa osallisuus- ja asiakasosallisuustyötä, joka voidaan nähdä myös yhtenä yhteiskehittämismuotona (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Nurmela 2019, 42). Laki hyvinvointialueesta (L611/2021) määrittää, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelun käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (Laki hyvinvointialueesta L611/2021). Yhdenvertaisesta osallisuudesta on säädetty myös Suomen perustuslaissa (L731/1999). Erityisesti sosiaali- ja terveystalouden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa osallisuuden edistäminen on keskeisessä roolissa. Osallisuudella tarkoitetaan yksilötasolla merkityksellisyyden kokemusta, yhteisöllisellä tasolla mahdollisuutta vaikuttaa yhteisöön ja yhteiskunnallisella tasolla mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumista hyvästä elämästä. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024.)

Satakunnan hyvinvointialueen strategisissa periaatteissa määritellään rakenteiden ja toimintamallien luominen, jolla mahdollistetaan asukkaiden ja sidosryhmien osallistuminen ja yhteiskehittäminen. Tasapuolisen palvelujen järjestämisen ja kehittämisen strategisen periaatteen yhdeksi indikaattoriksi on asetettu kokemusasiantuntijoiden määrä ja aktiivisuus. (Satakunnan hyvinvointialue 2023a.) Myös Satakunnan hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2024–2025 toimii osallisuutta edistävänä ohjaavana asiakirjana, jossa mainitaan asiakasosallisuuden toteutumisen edellytyksiksi mm. koulutettujen kokemusosaajien osallistaminen kehittämistoimintaan (Satakunnan hyvinvointialue 2024).

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän selvityksen (2019) mukaan kokemusosaamisen koordinaatio koetaan tärkeänä ja jonka haasteita on pyritty ratkaisemaan 2010-alkupuolesta alkaen. Kokemusosaamisen koordinaatiolla voidaan edistää asiakasosallisuutta ja vakiinnuttaa toiminta. Hyvältä koordinaatiolta odotetaan työtehtävien ja työntekijöiden sujuvaa yhteensovittamista, kokemusosaajille tukea, työnohjausta sekä hyviä viestinnän valmiuksia toiminnan markkinoinniseksi. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 5, 40.)

Satakunnassa on toiminut pitkään Satakunnan kokemusosaamisen verkosto, joka on tavoitellut Satakuntaan kokemusosaamiseen liittyvää yhteistyötä (Satakunnan yhteisökeskus 2024), mutta selkeää koordinaatiota ei ole ollut. Nyt hyvinvointialueelle siirryttyä Satakunnan kokemusosaamisen koordinaatio siirtyi hyvinvointialueen vastuulle, jonka tarkoituksena on edistää asiakasosallisuuden kehittämistä ja toteuttamista. Koordinaatio on laaja projekti, ja koko hyvinvointialueen

kattava, jossa tarvitaan apua. Satakunnan OLKA-toiminnan tarkoituksena on edistää kokemusosaamisen kehittämistä ja koordinaatiota nimenomaisesti Satasairaalassa. Satakunnan OLKA-toiminnan edustaja on mukana kokemusosaamisen verkostossa.

Valtakunnallinen OLKA- toiminta on pilotoinut kokemusosaamisen palvelua kolmessa eri sairaalassa ympäri Suomea vuodesta 2019 alkaen, joista yhtenä pilotoinnin kohteista on Satasairaala. Satasairaalan pilotointi lähti aluksi lupaavasti liikkeelle, mutta korona-aika lopetti toiminnan lähes kokonaan. Satapsykiatrialla on toiminut pitkään päihde- ja mielenterveyden kokemusasiantuntijat mutta somaattisella puolella kokemusosaajien käyttö on ollut vähäisempää. Satapsykiatrian yksikkö valmistui vuonna 2023 Satasairaalaan, joten koko talon yhtenäisiä käytänteitä ei vielä ole. Satasairaalan OLKA-toiminta aloitti yhteistyön Satapsykiatrian kokemusasiantuntijatoiminnan kanssa, ja yhteistyön tavoitteena on kehittää kokemusosaamisen tietoisuutta koko Satasairaalassa. Tämän opinnäytetyön tavoite oli kehittää Satakunnan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaatiota Satasairaalassa. Opinnäytetyössä laadittiin kehittämissuunnitelma ja käyttöönottosuunnitelma kokemusosaamisen koordinoimisesta Satasairaalan OLKA-toimintaan.

Opinnäytetyön metodologisena lähtökohtana toimi toimintatutkimus, joka soveltuu parhaiten ryhmän työn tai toiminnan kehittämiseen (Kananen 2014, 15). Toimintatutkimuksessa tutkitaan ihmisten toimintaa ja kehitetään käytäntöjä paremmiksi: pyritään muuttamaan toiminnan tapoja muodostaen uutta tietoa näistä käytännön tavoista (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2006, 15–16), sekä keskitytään ihmisten vuorovaikutukselliseen toimintaan. Opinnäytetyö kohdistui opiskelijan omaan työelämään, joka tukee toimintatutkimuksen periaatetta tutkijan roolista: tutkija on aktiivinen osallistuja, joka tekee tarkoituksellisen intervention kohteeseen. Toimintatutkimus on käytännönläheinen, osallistava ja sosiaalinen prosessi, jossa toimintatutkimuksen jokaisessa syklissä toimintaa 1) suunnitellaan, 2) toteutetaan, 3) havainnoidaan ja 4) reflektoidaan. Aineistoa voidaan havainnoida ja kerätä eri tavoin, riippuen siitä millaista toimintaa havainnoidaan tai millaista aineistoa kerätään. Tietoa tuotetaan käytäntöjen kehittämistä varten. (Heikkinen & Kaukko 2023, 24.) Toimintatutkimuksen jokaisella syklillä on oma tarkoitus ja tutkimus- tai kehittämiskysymys.

Eurooppalainen tutkintojen viitekehys (EQF European Qualifications Framework) perustuu tutkintojen osaamistulosten määrittelyyn. Suomen kansallisessa tutkintojen viitekehyksessä (EQF European Qualifications Framework) ylempi ammattikorkeakoulututkinto sijoittuu tasolle 7, joka tarkoittaa, että opiskelija kykenee ratkaisemaan vaativia ongelmia tutkimus- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa kehitetään uusia tietoja ja menettelyjä sekä sovelletaan ja yhdistetään eri alojen

tietoja. (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.) Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelman opinnäytetyön tavoite on kehittää opiskelijan kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien ratkaisemiseen sekä opiskelijan valmiutta vaatimaan itsenäiseen asiantuntijatyöhön (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.).

Opinnäytetyöntekijän henkilökohtaiset oppimistavoitteet olivat kehittää ammattitaitoa kokemusosaamisen koordinaatiosta ja vahvistaa valmiuksia itsenäiseen asiantuntijatyöhön sekä kehittämistyön johtamiseen. Kehittämistyön pitkäaikaisen työskentelytavan omaksuminen sekä ammatillisessa viestinnässä kehittyminen olivat olennaisimpia opinnäytetyöntekijän oppimistavoitteita sekä työelämässä että opinnäytetyötä tehtäessä. Opiskelijan tavoitteena oli oppia hyödyntämään tietoista tutkimusmenetelmien käyttöä sekä työelämässä että opinnäytetyötä tehdessä.

Opinnäytetyön kohderyhmänä oli OLKA-tiimi ja hyödynsaajina Satasairaalan hoitohenkilöstö, jotka hyötyvät kokemustiedosta. Kokemusosaajat tuovat hoitohenkilökunnalle ymmärrystä potilaan tilanteesta ja hoitoon vaikuttavista tekijöistä sekä helpottavat vuorovaikutusta potilaan kanssa. Kokemustehtävät auttavat kokemusosaajia jäsentämään kokemuksiaan ja sen myötä itsetuottamus ja elämänhallinta kehittyvät. (Linnanmäki n.d.) Yhteistyöverkostoja olivat Satakunnan kokemusosaamisen verkosto ja valtakunnallinen OLKA-verkosto. Satakunnan kokemusosaamisen verkosto toimi tärkeänä kumppanuusverkostona, jotta toimintamallia luodessa saadaan verkoston luomat maakunnalliset toimintamallit suoraan käytäntöön myös Satasairaalaan. Valtakunnalliseen OLKA-verkostoon tuodaan tietoon prosessin edistyminen, ja saadaan muiden OLKA-toimijoiden tukea ja kehittämisideoita jatkoa varten.

2 Opinnäytetyö tutkimuksellisenä kehittämistyönä

Satakunnan hyvinvointialueen strategisissa periaatteissa 2023–2025 määritellään rakenteiden ja toimintamallien luominen, jolla mahdollistetaan asukkaiden ja sidosryhmien osallistuminen ja yhteiskehittäminen (Satakunnan hyvinvointialue 2023a). Asiakasosallisuutta lisääviä työmuotona pidetään kokemusosaamista, joka mahdollistaa myös palveluiden, rakenteiden ja toimintamallien yhteiskehittämisen. Satakunnan hyvinvointialueen muutosohjelmassa, jonka tarkoituksena on täsmentää strategia konkreettisiksi toimenpiteiksi, on mainittu kokemusosaaminen useassa kohdassa: asukkaisiin liittyvissä tavoitteissa ja heidän osallistamisensa oman palvelukokonaisuuden ja muiden palveluiden kehittämiseen (Satakunnan hyvinvointialue 2023b). Hyvinvointialueen strategisissa periaatteissa tasapuolisen palvelujen järjestämisen ja kehittämisen strategisen periaatteen yhdeksi indikaattoriksi on asetettu kokemusasiantuntijoiden määrä ja aktiivisuus (Satakunnan hyvinvointialue 2023a), joka kertoo kokemusosaamisen tärkeyden tiedostamisesta.

Kokemusosaamisen koordinaatio on kuvattu valtakunnallisesti, alueellisesti ja paikallisesti olevan kehittämiskohde jo yli vuosikymmenen ajan (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 5, 40). Kokemustoimintaan liittyvistä tutkimuksista ja opinnäytetöistä ilmenee jatkokehittämiskohteiksi nimenomaisesti kokemusosaamisen koordinaatio, joilla voidaan edistää toiminnan vakinaistamista. Kokemusosaamisen koordinaatiota tarvitaan asiakasosallisuuden edistämiseen, sekä toiminnan vakiinnuttamiseen (Itäpuisto, Kiili & Malinen 2022, 131–132; Hokkanen, Nikupeteri & Laitinen 2017, 278). OLKA-toiminta on pyrkinyt ratkaisemaan kokemusosaamisen koordinaation haastetta pilotointikohteissa kolmessa eri sairaalassa ympäri Suomea, joista Satasairaala oli yksi pilotoinnin kohteista. Satasairaalan pilotointi lähti aluksi lupaavasti liikkeelle, mutta korona-aika lopetti toiminnan lähes kokonaan.

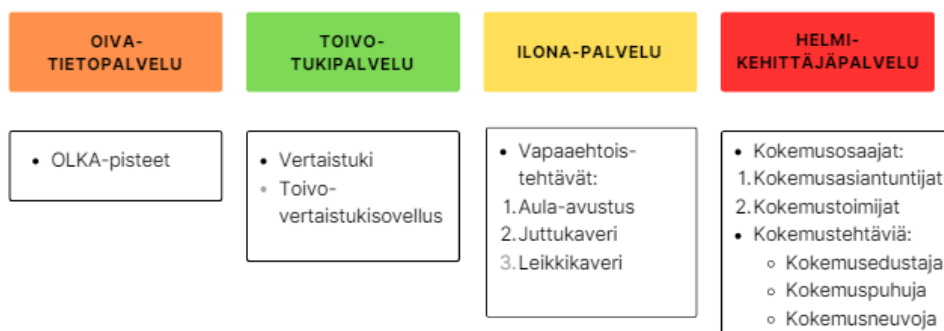
Tämä opinnäytetyö on suunniteltu toteuttavaksi Satakunnan hyvinvointialueelle, Satasairaalan OLKA-toimintaan. Tämän opinnäytetyön tavoite on kehittää Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaatiota. Opinnäytetyössä laaditaan kehittämissuunnitelma kokemusosaamisen koordinoimisesta Satasairaalan OLKA-toimintaan. Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat kokemusosaaminen, kokemusosaajat, koordinaatio, OLKA-toiminta ja toimintatutkimus.

2.1 Kokemusosaaminen osana OLKA-toimintaa

Kokemusosaaminen on yksi osa OLKA-toiminnan palvelukonseptia (kuva 1), joka tarkoittaa kokemusosaamisen koordinaatiota tarjoten tietoa ja tukea ammattilaisille kokemustiedon avulla. OLKA® on valtakunnallinen konsepti, joka tarkoittaa koordinoitua järjestö-, vapaaehtois-, vertaistukitoimintaa ja kokemusosaamista sairaalassa ja sote-keskuksissa (OLKA n.d.). Satakunnan OLKA-toiminta on Satakunnan hyvinvointialueen ja Satakunnan yhteisökeskuksen välistä kumppanuustoimintaa, jonka tavoitteena on tarjota asiakkaille ja heidän läheisilleen kiireetöntä kohtaamista sekä antaa tukea sairauteen sopeutumisessa. OLKA-toiminnan avulla tuodaan 3. sektorin palvelut lähelle sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sekä asiakkaita ja lisätään yhteistyötä 3. sektorin ja hyvinvointialueen välillä.

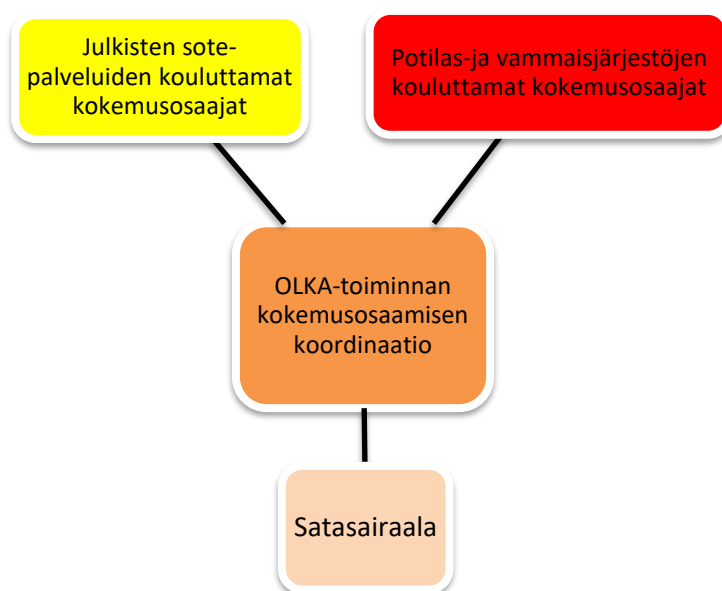
Satakunnassa OLKA-toimintaa toteutetaan maakunnallisesti, yhteensä kymmenellä eri OLKA-pisteellä. Satasairaalan OLKA-toiminta on aloittanut toiminnan vuonna 2019, ja siellä OLKA-toimintaa toteutetaan laajasti tarjoten järjestötietoutta, vertaistukea, vapaaehtoistehtäviä ja kokemusosaamista. Muualla maakunnassa OLKA-toimintaa toteutetaan suppeammin OLKA-pisteiden toimintana ja/tai tarjoten vapaaehtoistehtäviä. Satasairaalan moninaisuuden takia kehittämistoiminta keskitetään Satasairaalaan, mutta tarkoituksena on myöhemmin laajentaa toimintaa muualle maakuntaa.

OLKA® - koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa hyvinvointialueella



Kuva 1. OLKA-toiminnan palvelukonsepti (mukaillen OLKA n.d.)

OLKAN kokemusosaamisen koordinaatio edistää potilas- ja vammaisjärjestöjen ja julkisten sote-palvelujen kouluttamien kokemusosaajien toimimista ja koordinoitua sairaalassa ja sote-keskuksissa (kuva 2). OLKA-toiminnassa mukana olevilla kokemusosaajilla on kokemusosaajakoulutuksen lisäksi OLKA-valmennus käytynä. OLKA voi tarvittaessa koordinoita myös kokemusosaajia yksittäisiin tehtäviin, jotka eivät ole käyneet OLKA-valmennusta. OLKAN rekisterissä olevia kokemusosaajia kontaktoidaan ensisijaisesti pyydettyihin kokemustehtäviin.



Kuva 2. Kokemusosaajien koordinaatio OLKA-toiminnassa

2.2 Asiakasosallisuus

Rissanen (2021) kertoo asiakasosallisuuden olevan laajasti tunnustettu arvo ja tavoite, jota nostetaan esille sosiaalityön eettisissä ohjeissa, asiakastyön keskustelussa, lainsäädännössä sekä valtakunnallisissa kehittämissuunnitelmissa (Rissanen 2021). Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen määrittää asiakasosallisuuden tarkoittavan asiakkaiden osallistumista ja vaikuttamista omaan ja palveluihin, sekä palveluiden, palveluketjujen ja palvelukokonaisuuksien ideointia, suunnittelua, kehittämistä, toteutusta ja arviointia. Asiakasosallisuus koskettaa kaikkia: sote-alan johtoa, ammattilaisia ja asiakkaita. Asiakasosallisuus syventää osaamista ja tietoperustaa, sekä mahdollisesti

asiakkaan sitoutuminen palveluun vahvistuu. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023.) Asiakasosallisuuden yhteiskehittämisellä voidaan saada aikaiseksi todellisia muutoksia, mutta tämä edellyttää kokemustiedon välittymistä myös päättäjille sekä oikeanlaisia asiakasosallisuuden keinoja (Linnanmäki 2017).

Decin ja Ryanin (2000) itseohjautuvuusteorian mukaan osallisuuteen voidaan liittää ihmisen kolme psykologista perustarvetta: omaehtoisuus (autonomy), kyvykkyys (competence) ja yhteisöllisyys (relatedness) (Deci & Ryan 2000, 68-76). Niiden tyydyttyminen on yhteydessä yksilön hyvinvointiin ja sisäiseen motivaatioon. Asiakasosallisuuteen liittyviä tavoitteita on mahdollista saavuttaa, jos yksilö on motivoitunut ja kun työn lähtökohtana on asiakkaan tieto, hänen näkemysensä tilanteesta ja ongelman ratkaisusta. Työntekijä voi toimia tämän mahdollistajana – tukea yksilöä itseohjautuvuuteen mutta samalla mahdollistaa osallistaminen työssä. (Rissanen 2021.)

Asiakasosallisuudelle ei ole yhtenäistä määritelmää, mutta se voidaan määritellä työtavaksi, jossa asiakas on toiminnan subjekti, ei toimenpiteiden kohde. Palveluita voidaan kehittää asiakkaiden tarpeiden perusteella tai kokemusosaamisen avulla. (Rissanen 2021.) Kokemusosaaminen on yksi keino toteuttaa asiakasosallisuutta, jolloin asiakkailta on mahdollisuus palveluiden kehittämiseen, toteuttamiseen ja arvioimiseen (Itäpuisto ym. 2022,118).

2.3 Kokemusosaamisen koordinoiminen

Kokemustoimintaverkosto määrittelee kokemusosaajien olevan tehtäväänsä koulutettuja pitkäaikaissairaita tai vammaisia henkilöitä ja heidän läheisiään, jotka välittävät kokemustietoa ihmisille, joilla ei ole vastaavaa kokemusta (Skogström 2019, 4). Kokemustietoa hyödynnetään toisten auttamiseen, tukemiseen tai toisten auttamis- ja osaamisvalmiuksien lisäämiseen. Kokemusosaaja jakaa omaa kokemustaan tavoitteena lisätä kuulijan ymmärrystä (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024).

Kokemusosaamiseen liittyviä käsitteitä käytetään moninaisesti; kokemusasiantuntija, kokemusohjaaja, kokemusosaaja, kokemustoimija, kokemusedustaja... Käsitteiden moninaisuus aiheuttaa osaltaan haasteita kokemustoiminnan odotuksiin ja toteumaan (Hirschovits-Gerz ym. 2019,41). Tässä opinnäytetyössä käytetään käsitteitä kokemusosaaminen ja kokemusosaajat, joka kattaa

alleen kaiken kentällä käytetyn termistön esimerkiksi kokemustoimijat, kokemusasiantuntijat ja kokemusohjaajat. Erityisesti julkisen sote-palveluiden kouluttamat kokemusosaajat käyttävät nimitystä kokemusasiantuntijat, sen sijaan potilas- ja vammaisjärjestöjen koulutuksen käyneet käyttävät nimitystä kokemustoimijat (Kokemustoimintaverkosto n.d.).

Kokemusosaajat voivat toimia hyvinkin erilaisissa tehtävissä palvelujärjestelmässä, kuten esimerkiksi kouluttajina, kehittäjinä, tiedottajina ja arvioijina. Kokemusosaaja voi toimia yksin, ryhmässä, ammattilaisen rinnalla työparina tai asiakkaan vertaisena. (Hietala & Riissanen 2015, 19.) Kokemustoimintaverkosto on kuvannut vertaistukijan ja kokemusosaamisen eroja (kuva 3). Tässä opinnäytetyössä pyritään erottamaan kokemusosaaja ja vertaistukija toisistaan, ja keskitytään kokemusosaajien olevan enemmän ammattilaisten rinnalla kulkija. Kokemustehtävät ovat vertais-toiminnan vapaaehtoisuuden ja ammatillisuuden välimaastossa ja sisältävät koulutuksen lisäksi vastuuta, valmistautumista ja osaamista. Selkeämmän eron vertaisuuteen ja kokemustehtävään tekee kokemustehtävästä maksettava korvaus. (Hietala ja Riissanen 2015, 34–35.)

Kokemusosaamisen käsitteet



Kuva 3. Vertaistuen ja kokemustoiminnan erot (mukaillen Kokemustoimintaverkosto n.d.)

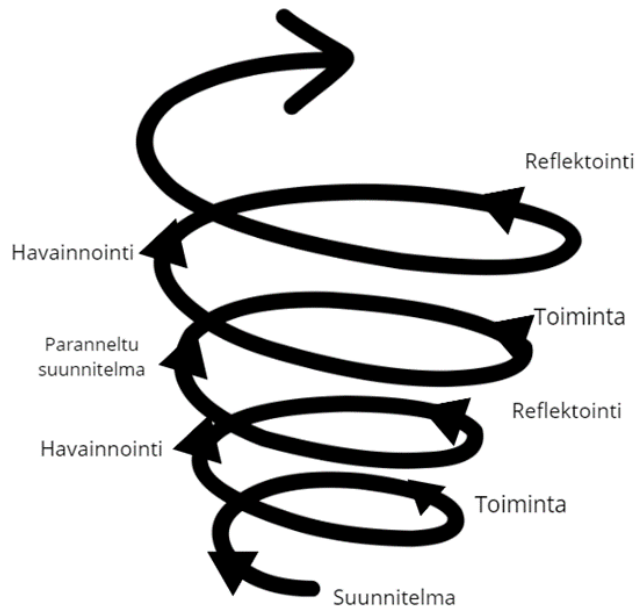
Työterveyslaitos (n.d.) määrittää koordinaation tarkoittavan asiakkaan ja ammattilaisen työn yhteensovittamista. Koordinaatiossa otetaan huomioon asiakkaan tarve, tavoite ja suunnitelma.

Koordinaation avulla asiakasta koskevat tiedot siirtyvät ammattilaisten käyttöön sekä palveluiden aukot vähenevät, toiminta tehostuu ja palvelua käyttävien elämä helpottuu. (Työterveyslaitos n. d.) Kokemustoiminnasta on tehty useita opinnäytetöitä, ja useammassa on todettu koordinaatio jatkokehittämistehtäväksi (Uusihonko 2022; Viitala & Tolkki 2020). Tässä opinnäytetyössä keskitytään nimenomaisesti kokemusosaamisen koordinaation kehittämiseen Satasairaalan OLKA-toiminnassa.

2.4 Opinnäytetyön metodologia

Opinnäytetyön metodologiaksi valikoitui toimintatutkimus, koska se soveltuu parhaiten ryhmän työn tai toiminnan kehittämiseen (Kananen 2014, 15). Toimintatutkimuksen ideana on tehdä tutkimusta siten, että siitä on käytännön hyötyä. Opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan käytännön haasteisiin, jonka takia toimintatutkimus valikoitui opinnäytetyön metodologiaksi. Toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan sosiaalisia käytäntöjä parempaan suuntaan. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on muuttaa todellisuutta tutkimalla sitä ja tutkia todellisuutta muuttamalla sitä. Toimintatutkimuksella saavutetaan käytännöllistä hyötyä lisäämällä käyttökelpoista tietoa ja tutkimustehtävät ovat kehittämis- ja tiedonmuodostustehtäviä. (Heikkinen ym. 2006, 22.)

Opinnäytetyö kohdistuu opiskelijan omaan työelämään, joka tukee toimintatutkimuksen periaatetta tutkijan roolista: tutkija on aktiivinen osallistuja, joka tekee tarkoituksellisen intervention kohteeseen (Heikkinen, Huttunen & Moilanen 1999, 46). Muutosintervention tehtävänä on muuttaa käytäntöjä ja samalla tuottaa uutta tietoa käytäntöjen muuttamisen avulla (Kananen 2023, 57). Toimintatutkimus on käytännönläheinen, osallistava, reflektiivinen ja sosiaalinen prosessi (Heikkinen ym. 2006, 22, 27).



Kuva 4. Toimintatutkimuksen spiraali (Heikkinen & Jyrkämä 2023, 27)

Toimintatutkimuksen syklissä voidaan erottaa neljä eri vaihetta: tutkimuksen suunnittelu, toteutus, havainnointi- ja aineistonkeruu sekä arviointi ja reflektointi. Kehittämistyö saattaa tuottaa useamman syklin, joka johtaa uuteen kehittämisideaan. Tämän takia toimintatutkimusta voidaan kuvailla spiraalimaiseksi prosessiksi (kuva 4), joka on olennainen piirre toimintatutkimuksessa. Toisinaan tutkimustehtävät saattavat nostaa esiin uusia tutkimustehtäviä, joita projektin alussa ei huomioitu. Tällaisia ennakoimattomia ja uusia tutkimustehtäviä aletaan tutkimaan toimintatutkimuksen sivuspiraaleissa. Spiraalimaisuus ei ole aina eteenpäin menevää prosessia, vaan jotkut kehittämistyöt voivat viedä käytännön työtä huonompaan suuntaan, joten kehittämistyö ei merkitse aina muutosta parempaan. (Heikkinen & Kauko 2023, 26.)

2.5 Projektiorganisaatio ja sen johtaminen

Heikkinen (2006) kannustaa tutkijaa eli tässä YAMK-opinnäytetyössä opinnäytetyöntekijää valmistautumaan huolellisesti ennen kentälle pääsyä. Toimintatutkimuksessa jaetaan asiantunteudesta osallistujien kanssa ja siksi kohdejoukon on suostuttava tutkimukseen, tai opinnäytetyöhön vapaaehtoisesti. (Heikkinen ym. 2006, 99.) Opinnäytetyön aihe sovittiin OLKA-tiimin kanssa

yhteisesti ennen opinnäytetyön tekemistä ja tunnistettiin kehittämistarve kokemusosaamisen koordinaatiolle.

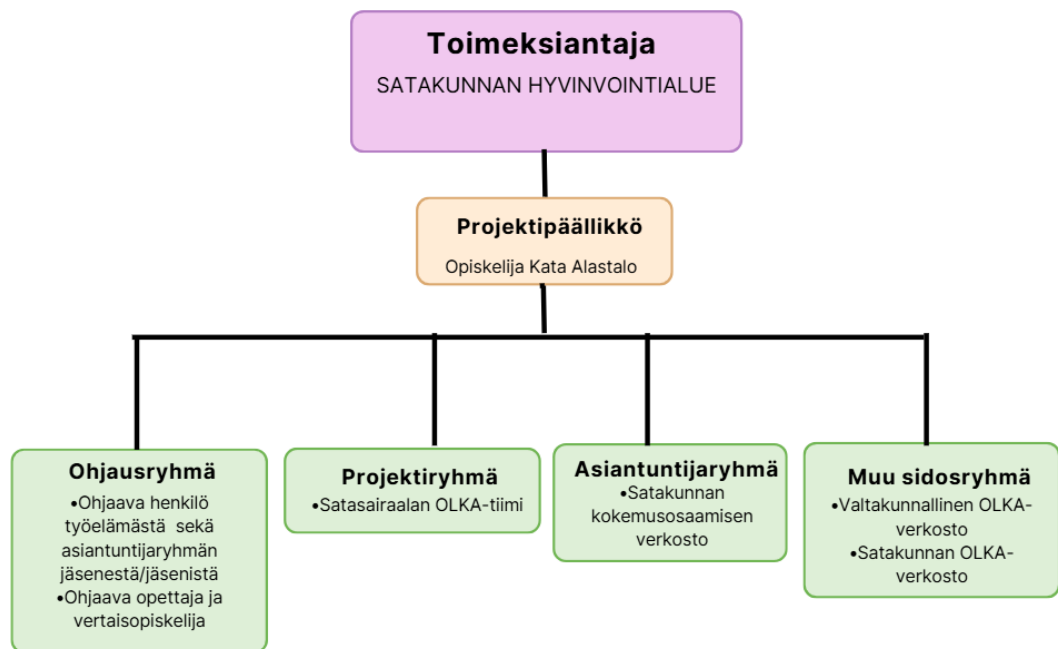
Tämän opinnäytetyön projektiorganisaatio koostuu toimeksiantajasta, ohjausryhmästä, projektiryhmästä, asiantuntijaryhmästä sekä muista sidosryhmistä (kuva 5). Toimeksiantajana toimii Satakunnan hyvinvointialue, koska toiminnan kehittämistarve kohdistuu fyysisesti Satasairaalaan ja Satakunnan hyvinvointialueeseen. Opinnäytetyöntekijä toimi projektipäällikkönä, jonka tehtävänä oli asettaa projektiorganisaatio, käynnistää ja ohjata projektiryhmän työskentelyä sekä vastata projektihallinnasta: seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista. Projektipäällikkö toimi itse aktiivisena osallistujana, viestitti ja vastasi ohjaus- ja projektiryhmän kokouksista, vastaa tulevaisuudessa markkinoinnista ja tiedottamisesta, toi esille muutos- ja kehittämisideoita ja oli yhteydessä verkostokumppaneihin. (Mäntyneva 2016, 20.)

Opinnäytetyössä kehitettiin Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemustoiminnan koordinaatiota, joten projektiryhmänä toimi Satasairaalan OLKA-tiimi. Projektiryhmäläisillä oli mahdollisuus vaikuttaa projektin suunnitteluun, aineiston hankinnan suunnitteluun ja heidän kanssaan arvioitiin syklien tuloksia. Opinnäytetyön edistymisestä tiedotettiin OLKA-tiimin palaverissa.

Asiantuntijaryhmänä toimi Satakunnan kokemusosaamisen verkosto, jossa toimii kokemusosaamisen substanssiosaajia. Tämän opinnäytetyöntekijä ja projektipäällikkö toimii Satakunnan kokemusosaamisen verkoston jäsenenä, ja siksi tällä opinnäytetyöllä oli tärkeä kytkös kyseiseen verkostoon. Satakunnan kokemusosaamisen verkosto kehittää ja arvioi maakunnallisesti kokemusosaamisen suuria linjauksia ja verkostoa hallinnoi Satakunnan hyvinvointialue. Asiantuntijaryhmälle tiedotettiin opinnäytetyöstä ja heidän kanssaan arvioitiin Satasairaalan kokemusosaamisen koordinaation nykytilan tuloksia.

Projektin ohjausryhmän tehtävänä on ohjata ja valvoa projektin edistymistä, laatua ja resurssien käyttöä, ehdottaa muutoksia, arvioida opinnäytetyön tuloksia ja prosessia tavoitteiden mukaisesti, ja toimia projektipäällikön tärkeänä tukena. Ohjausryhmässä on usein edustettuna tilaaja ja toteuttajatahojen edustaja. Jotta ohjausryhmä toimii hyvin, tulee sen olla sopivan kokoinen suhteessa projektiin. (Mäntyneva 2016,22.) Tämän opinnäytetyön ohjausryhmä koostui työelämän ohjaavasta henkilöstä ja asiantuntijaryhmän jäsenestä. Ohjausryhmä kokoontui vain kaksi kertaa, johtuen henkilöstömuutoksista. Työelämän ohjaavan tahon kanssa tavattiin useamman kerran, jolloin arviointiin projektin etenemistä ja kehittämisehdotuksia.

Projektin muita tärkeitä sidosryhmiä ovat valtakunnallinen OLKA-verkosto, joka tapaa joka toinen kuukausi kokemusosaamisen palvelun tiimoilta valtakunnallisella tasolla, sekä Satakunnan OLKA-verkosto. Satakunnan OLKA-verkosto käsittää Satakunnan muiden OLKA-pisteiden yhdyshenkilöt, jotka voivat kehittää OLKA-toimintaa omalla paikkakunnallaan. Sidosryhmille tiedotettiin opinäytetyöstä ja etenemisestä. Projektioorganisaatio on kuvattu kuvassa 5.



Kuva 5. Kuvaus projektioorganisaatiosta

Toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan toiminnan tapoja eli sosiaalisia käytäntöjä yhdessä yhteisöön kuuluvien ihmisten kanssa (Heikkinen & Kauko 2023, 17), joten projektipäälliköltä vaaditaan henkilöstöjohtamisen ja erityisesti muutosjohtamisen taitoja. Muutosjohtajuuden avulla suunnataan projektiryhmän toimintaa ja tunteita kohti muutostavoitteita. Muutosjohtajuudella luodaan edellytyksiä siirtyä alkuvaiheesta, joka sisältää epävarmuutta, kohti muutostarpeen ymmärtämistä ja muutokseen sitoutumista (Nuutinen, Manka, Heikkilä-Tammi 2011, 119). Muutoksen onnistumiseen vaikuttaa oleellisesti tutkimuksessa mukana olevien vuorovaikutus sekä muutoksen strateginen ote, jossa huomioidaan seuraavat osa-alueet: muutoksen tarve ja tavoitteet, tiedonkulku ja keskustelu muutoksesta, osallistuminen muutoksen suunnitteluun ja toteutukseen, muutoksen toteuttamisen eteneminen, toimijoiden sitoutuminen muutokseen ja sen toteuttamisen arviointi sekä osaamisen varmistaminen ja hyvinvoinnin tukeminen. (Teperi & Välikangas 2011, 11.) Muutosvastarintaa voi esiintyä, mikäli henkilöstöä ei osallisteta mukaan

muutoksen alkuvaiheessa tai tutkimuksen etenemisestä ei tiedoteta (Korhonen, Santala, Utriainen & Teräväinen 2002, 201).

3 Opinnäytetyön tavoite, syklien tarkoitukset ja tutkimus- ja kehittämiskysymykset

Opinnäytetyön tavoite oli kehittää kokemusosaamisen koordinaatiota Satasairaalan OLKA-toiminnassa. Opinnäytetyön konkreettisena tuotoksena oli kehittämissuunnitelma kokemusosaamisen koordinoimisesta Satasairaalan OLKA-toimintaan sekä kehittämissuunnitelman osan käyttönottosuunnitelma työyhteisöön. Opinnäytetyön ensimmäisen syklin tarkoitus oli kartoittaa aikaisemman tutkimustiedon avulla mitä kokemusosaajien koordinaatiosta tiedetään. Opinnäytetyön toisen syklin tarkoitus oli kartoittaa Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöiden näkemystä kokemusosaamisen nykytilasta. Opinnäytetyön kolmannen syklin tarkoitus oli kuvata kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelma Satasairaalan OLKA-toimintaan. Opinnäytetyön neljännen syklin tarkoitus oli kuvata kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelman osa implementointi työyhteisöön.

Opinnäytetyön ensimmäisen syklin tutkimuskysymys oli: Mitä on kokemusosaamisen koordinaatio? Toisen syklin kehittämiskysymys oli: Miten yksiköiden vastuuhenkilöt kehittäisivät kokemusosaamisen koordinaation nykytilaa Satasairaalassa? Kolmannen syklin kehittämiskysymys oli: Mitä Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma sisältää? Neljännen syklin kehittämiskysymys oli: Miten Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelman osa implementoidaan työyhteisöön?

4 Järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus kokemusosaajien koordinaatiosta (1. sykli)

Ensimmäisen syklin tarkoitus oli kartoittaa aikaisemman tutkimustiedon avulla mitä kokemusosaajien koordinaatiosta tiedetään. Tutkimusaiheeseen perehdyttiin järjestelmällisellä kirjallisuuskatsauksella, joka tarkoittaa tiivistelmää aiempien tutkimustuloksien olennaisesta sisällöstä (Salminen 2023, 15). Kirjallisuuskatsauksessa kartoitettiin aikaisempia tutkimuksia kokemusosaajien koordinaatiosta tunnistamalla, arvioimalla, tulkitsemalla ja yhdistelemällä tieto. Kirjallisuuskatsauksen avulla luotiin kriittisesti tarkasteltu kokonaiskuva kokemusosaajien koordinaatiosta sekä osoitettiin, miksi uusi tutkimus on tärkeä ja millä tavoin se täydentää aiempia tutkimuksia (Stolt & Routasalo 2007, 58).

4.1 Johdanto (suunnittelu)

Aiempien tutkimusten olennaisesta sisällöstä tehty tiivistelmä on nimeltään järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus (Salminen 2011, 9), joka toteutettiin tässä opinnäytetyössä ensimmäisessä syklissä. Kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena on muodostaa kokonaiskuva aikaisemmista tutkimuksista ja ymmärtää aihetta kokonaisvaltaisemmin (Niela-Vilen & Hamari 2016, 23). Järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen yhtenä ulottuvuutena on näyttöön perustuva päätöksenteko, jonka avulla tutkittua tietoa voidaan käyttää päätöksenteon tukena. Näyttöön perustuva päätöksenteko on osa parhaimman ja tuloksellisimman toimintamallin etsimistä. (Hoitotyön tutkimussäätiö n.d.)

Kirjallisuuskatsaus koostuu eri vaiheista, joiden tunteminen auttaa arvioimaan jokaista vaihetta kriittisesti. Nämä vaiheet ovat 1) tutkimusongelman määrittäminen 2) kirjallisuushaku ja aineiston valinta 3) tutkimusten arviointi 4) aineiston analyysi ja synteesi 5) tulosten raportointi. (Niela-Vilen & Hamari 2016, 23.) Kirjallisuuskatsaus raportoidaan läpinäkyvästi, jotta se on toistettavissa (Suhonen ym. 2016, 7).

Järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen ensimmäinen vaihe on tarkoituksen ja tutkimusongelman määrittäminen, joka ohjaa kirjallisuuskatsauksen tekemistä. Tutkimusongelman jälkeen tulee määritellä tutkimuskysymys, joka tulee olla sopivan laaja eikä rajaa liikaa aineistoa pois. (Niela-Vilen & Hamari 2016, 24.) Tutkimuskysymyksen asettelun jälkeen määritellään katsaukseen

valittavien tutkimusten mukaanotto- ja poissulkukriteerit, joka vähentää vinoumamahdollisuutta katsauksessa (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 47; Salminen 2023,16–17; Valkeapää 2016, 56-57).

Kokemusosaamiseen liittyviä opinnäytetöitä on tehty useita (esim. Uusihonko 2022; Viitala & Tolkki 2020), joista monessa kehittämiskohteiksi on noussut kokemusosaamisen koordinaation kehittäminen. Uusihonko Mirjami (2022) on tutkinut YAMK-opinnäytetyössään Satasairaalan kokemusasiantuntijatoiminnan toiveita ja kehittämisen suuntaviivoja Satakuntaan, jonka jatkokehitysideana esitettiin yhteisten käytänteiden laatimista maakunnallisella tasolla ja toiminnan selkeää koordinoititahoa (Uusihonko 2022, 2). Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen tekemän tutkimuksen (2019) mukaan kokemusosaamisen koordinaatio koetaan valtakunnallisesti tärkeäksi, ja jonka toteuttaminen vaihtelee eri alueilla (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 3). Kokemusosaamisen koordinaatiolla voidaan edistää asiakasosallisuutta sekä vakiinnuttaa toimintaa (Itäpuisto ym. 2022, 131–132; Hokkanen ym. 2017, 278). Tutkimuksen mukaan kokemusosaamisen koordinaatioon tarvitaan vahvempaa osaamista, jossa korostuu kokemusasajien tuki, heidän tuntemisensa, tehtäviin sopivien tekijöiden löytäminen sekä käytäntöjen tunteminen (Happell, Donovan, Warner, Shar-rock, Gordon 2021; Hirschovits-Gerz ym. 2019, 3).

4.2 Tutkimusten haku (toiminta)

Ensimmäisen syklin tutkimuskysymys oli mitä on kokemusosaamisen koordinaatio? Tutkimuskysymykseen vastattiin tutustumalla aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Kirjallisuuskatsauksessa kartoitettiin alustavasti, millaisia tutkimuksia aihealueesta on tehty, jotta saatiin käsitystä olemassa olevan kirjallisuuden määrästä (Niela-Vilen & Hamari 2016, 24-25). Tutkimuskysymys ei sellaisenaan sovellu hakulausekkeeksi, vaan aiheen jäsentämisessä voi käyttää PICO-menetelmää. PICO- periaate ei toimi kaikkiin hakukokonaisuuksien tunnistamiseen, jolloin aiheen jäsentämisessä voi käyttää PCC-menetelmää. (Lehtiö & Johansson 2016, 36.) Ensimmäisen syklin aiheen määrittelyssä ja rajauksessa käytettiin apuna PCC-menetelmää. PCC- menetelmässä määriteltiin P=tutkimuksen kohde, C=käsite ja C= aiheen konteksti. (Siltanen, Hamari, Heikkilä, Marin, Parisod & Holopainen 2023, 12-13). Taulukossa 1 on määritelty tiedonhakuun liittyvät asiasanat.

Taulukko 1. Hakusanat PCC-menetelmä (mukaillen Siltanen ym. 2023)

Population (P): Tutkimuksen kohde	Kokemusosaajat, kokemusasiantuntijat, kokemustoimijat, experts by experience, experiential knowledge, experience specialist
Concept (C): Käsite	Koordinaatio, organisointi, coordination
Context (C): Konteksti	Kokemusosaaminen, kokemustoiminta, kokemusasiantuntijuus, kokemustoimijuus, experiential knowledge, experiential expertise, experience activity

Tutkimusten mukaanotto- ja poissulkukriteerit kohdistuvat PCC-menetelmässä määriteltyihin asiasanoihin. Kriteerien valita on tarkkaan mietittävä, jottei kriteerit ole liian rajoitettuja tai liian laajoja, jolloin oleellisia tutkimuksia voi jäädä rajauksen ulkopuolelle, tai vaihtoehtoisesti aineisto voi olla liian vaikeasti yhdisteltävää. Kriteerit määräytyvät tutkimuskysymyksen perusteella oleellisista asioista, usein myös tutkimuksen ajankohtaan ja kielellisiin seikkoihin. (Valkeapää 2016, 57-58.) Kirjallisuuskatsauksen sisäänotto- ja poissulkukriteerit oli määritelty taulukko 2 mukaisesti:

Taulukko 2. Sisäänotto ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Aineisto vastaa tutkimuskysymykseen, tai sen osaan	Aineisto ei vastaa tutkimuskysymykseen, tai sen osaan
Kieli suomi tai englanti	Kieli muu kuin suomi tai englanti
Koko teksti saatavilla verkkoaineistona tai Satakirjastosta	Koko teksti ei saatavilla verkkoaineistona tai Satakirjastosta
Julkaisuvuosi 2004–2024	Julkaistu ennen vuotta 2004

Aineisto on saatavilla maksuttomasti	Aineisto on maksullinen
--------------------------------------	-------------------------

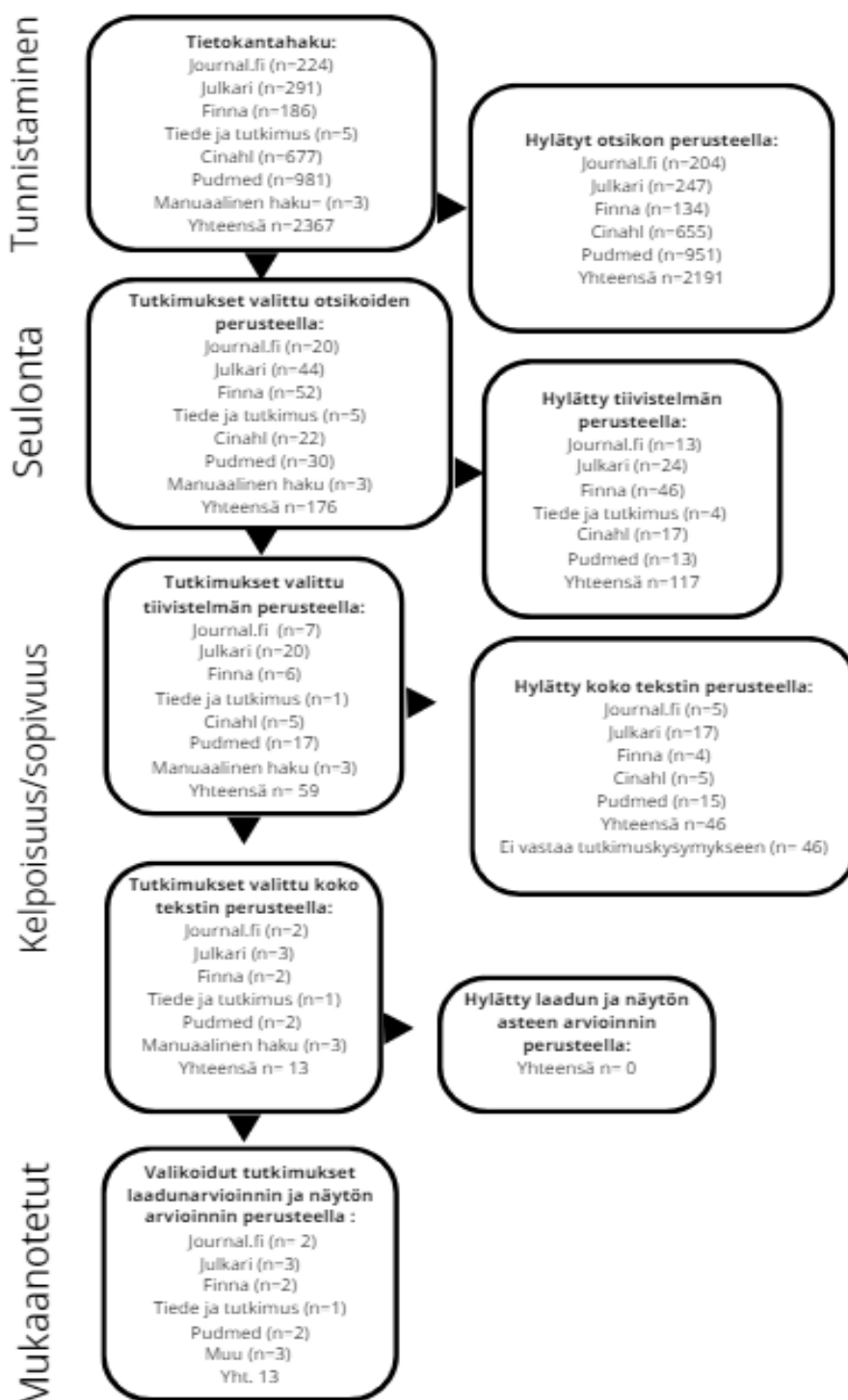
Mukaanotto- ja poissulkukriteerien määrittelyn jälkeen siirryttiin tutkimustiedon hakuun. Tiedonhaussa kannattaa valita useampia tietokantoja, jotta tutkittavasta aiheesta löytyisi kattavasti tietoa (Lehtiö & Johansson 2016, 42). Tutkimuksen haku toteutettiin Kamk-Finna, Journal.fi, Julkari, Tiede- ja tutkimus, Cinahl ja Pudmed tietokantojen avulla. Tutkimuksia etsittiin myös tietokannoista nousseiden tulosten kautta Satakirjaston valikoimasta.

Kokemusosaamiseen liittyvien käsitteiden moninaisuuden vuoksi käytettiin eri kokemusosaamiseen liittyviä hakusanoja. Hakusanat katkaistiin *-merkillä ja haettiin sanavartaloilla eri taivutusmuotojen löytämiseksi (Johansson, Axelin, Stolt & Ääri 2007). Tietokannoissa käytettiin hakusanojen yhdistämiseen Boolean operaattoreita AND ja OR. AND-operaattori yhdistää valitut hakukonaisuudet ja OR-operaattori yhdistää toisilleen vaihtoehtoiset sanat (Lehtiö & Johansson 2016, 38-39). Kamk-finna, Journal.fi, Julkari ja Tiede ja tutkimus tietokannoissa käytettiin hakutermejä kokemusosaa* OR kokemustoim* OR kokemusasiant*. Cinahl ja Pudmed-tietokannoissa käytettiin hakusanoja: experts by experience OR experiential knowledge OR experience specialist AND coordination. Hakusanat tuottivat yhteensä 2367 hakutulosta edellä mainituista hakukannoista. Mukaan otettavat tutkimukset valittiin sen mukaisesti, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen sekä jotka vastaavat ennalta määritettyihin sisäänotto- ja poissulkukriteereihin.

Tutkimusten läpikäynti vei aikaa, jotka käytiin järjestelmällisesti läpi otsikoiden, tiivistelmien ja kokotekstien osalta hyödyntäen kirjallisuuskatsauksen sisäänotto- ja poissulkukriteerejä. Tutkimuksia luettiin useaan kertaan läpi pohtien, vastaako artikkeli tutkimuskysymykseen ja muihin sisäänottokriteereihin. Kokemusosaamiseen liittyviä tutkimuksia löytyi runsaasti, mutta vain pieni osa vastasi tutkimuskysymykseen. Katsaukseen valikoitui lopulta 13 tutkimusta, jotka vastasivat sisäänottokriteereihin ja olivat informatiivisia ja laadukkaita. Tiedonhakuprosessi tulee kuvata

tarkasti, jotta se on toistettavissa (Valkeapää 2016, 61). Tiedonhakuprosessi on kuvattu kuvassa 6.

Kuva 6. Tiedonhakuprosessi Prisma Flow Diagramin mukaisesti



Kirjallisuuskatsauksen tärkeä osa on tutkimusten raportoinnin kriittinen arviointi. Arvioinnin avulla kuvataan mukaan otettuja tutkimusartikkeleita ja tutkimustulosten painoarvoa. Tulosten

arviointia voidaan arvioida erilaisin kriteerein. (Lemetti & Ylönen 2016, 74.) Valittuihin aineistoihin laadittiin laadun arviointi (Salminen 2023, 18) Joanna Briggs Instituutin arviointikriteeristön mukaisesti (Joanna Briggs n.d.) ja näytön aste Käypä hoito näytön asteluokituksen mukaisesti (Siltanen ym. 2023, 20-21). Näytön asteella arvioidaan, kuinka vahvasti esitettyyn tulokseen voi luottaa. Näytön aste arvioidaan A-D- luokkiin. A-luokitus vastaa vahvaa näyttöä ja D hyvin heikkoa näyttöä. Matala näytön aste voi viitata myös siihen, että aihetta on tutkittu vasta vähän tai tarkasteleissa tutkimuksissa on joitakin puutteita. Laadunarviointi vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta ja että kirjallisuuskatsaukseen otetaan vain hyvälaatuisia tutkimuksia. (Siltanen ym. 2023, 17-21.) Laadun arvioinnissa päätettiin minimilaatutaso, joka vaadittiin mukaan otettavilta tutkimuksilta (Kontio & Johansson 2007, 101). Minimivaatimustasona oli, että tutkimuksien piti täyttää vähintään puolet arviointikriteereistä. Suurimman haasteen tuotti osan aineiston puutteelliset metodikuvaukset. Arvioinnissa käytettiin arviointikriteerejä laadulliselle tutkimukselle, järjestelmälliselle kirjallisuuskatsaukselle, asiantuntijan arvioinnille ja narratiiviselle tekstille. Valitut tutkimukset ja laadunarvioinnit sekä näytön aste ovat kuvattu liitteessä 2. Arviointi toteutettiin ainoastaan opinnäytetyön tekijän toimesta, joka voi vaikuttaa arvioinnin luotettavuuteen (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 51; Lemetti & Ylönen 2016, 67).

4.3 Aineiston analyysi (havainnointi)

Kirjallisuuskatsauksen aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä eli induktiivisella sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysi koostuu 1) valmisteluvaiheesta 2) organisointivaiheesta ja 3) raportointivaiheesta (Vilka 2023, 86–87). Induktiivisessa sisällönanalyysissä opinnäytetyöntekijä tuottaa luokittelut itse aineistoonsa (Elo, Kajula, Tohmola, Kääriäinen 2022, 218–220). Aineistolähtöinen analyysi alkoi lukemalla tutkimukset useaan otteeseen, jonka jälkeen valittiin lause ja virke analyysiyksiköiksi. Tämän jälkeen siirryttiin sisällönanalyysin toiseen vaiheeseen, jossa poimittiin valituista aineistoista ne ilmaisut, jotka vastasivat tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymyksenä oli mitä on kokemusosaamisen koordinaatio? Aineistoon valittiin myös sellaisia ilmauksia, jotka opinnäytetyön tekijän mukaan vastasivat välillisesti tutkimuskysymykseen. Aineisto kirjoitettiin suoraan taulukkoon, jossa aineistoa oli helpompi käsitellä. Alkuperäisyksiköt numeroitiin ja koodattuja alkuperäisyksiköitä tuli yhteensä 94. Englanninkieliset analyysiyksiköt suomennettiin. Alkuperäisyksiköt pelkistettiin, jonka jälkeen pelkistetyt ilmaisut klusteroitiin, eli luokiteltiin samankaltaisuuksien mukaan. Abstrahointi on teoreettisten käsitteiden muodostamista, joiden avulla

löydetään vastauksia tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124.) Sisällönanalyysin tuloksena syntyi 17 alaluokkaa, jotka nimettiin sisällön mukaan. Tämän jälkeen alaluokkia yhdisteltiin, joista muodostui yhteensä kuusi yläluokkaa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124). Taulukossa 3 esimerkki aineiston pelkistämisestä ja luokittelusta.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston pelkistämisestä ja luokittelusta

Alkuperäinen ilmaisu	Alkuperäinen ilmaisu suomennettuna	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
10. Johdon tuki toiminnalle on ehdoton edellytys		10.Johdon tuki	A.suunniteltu koulutus (1,19,32,38,46)	I. Tuki ja ohjaus (vastuu ja roolit, jaksamisen tukeminen) (B,D,E,F,I,P)
16 Haasteena on sopivien työtehtävien löytäminen.		16.Työtehtävien löytäminen.	B.Ammattilaisten tuki (2,10,11,36,65,66,72,73)	II.Prosessien selkeyttäminen (J,K,M,N,Q)
26.Mahdollisen työnantajan kanssa kannattaa myös sopia selkeät pelisäännöt kokemusasiantuntijana toimimiseen.		26.Selkeät pelisäännöt	C. Tehtävien koordinointi (3,9,16,19,24,30,31,36,39,43,56,70)	III.Työtehtävien koordinointi (C,O)
58. Ongelma on myös se, että organisaatioiden palkkiokäytännöt ja palkkioiden suuruus vaihtelevat ja niitä on vaikea määrittellä		Palkkioiden suuruus vaihtelevat	D.Rooli ja vastuut (3,8,12,14,21,51,53,60,61,63,64,71,90,94)	IV.Toiminnan vaikiinnuttaminen (H)
63. Seurauksena on, että kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminta jää järjestöjen tehtäväksi tai unohtuu "ei kenenkään maalle".		kokemusasiantuntijatoiminta unohtuu "ei kenenkään maalle".	E.Kumppanuus (4,24)	V.Markkinointi (G,L)
72. While support was seen as integral, some participants were not sure what constituted the right type or amount of support, while others had clear views on what was needed.	Vaikka tukea pidettiin olennaisena osana, jotkut osallistujat eivät olleet varmoja, mikä oli oikeantyyppinen tai oikeanlainen tuki, kun taas toisilla oli selkeä näkemys siitä, mitä tarvittiin.	Tuki olennainen osa.	F.Asenne (5,67,68,74,76,79,91)	VI. Koulutus (A)

Tavoitteena oli tuottaa selkeä kuvaus siitä, mitä aineisto sisältää. Kirjallisuuskatsauksen kolmannen vaiheeseen kuuluu tulosten ja päätelmien tekeminen ja kuvaus siten, että kirjallisuuskatsaus

on toistettavissa. Aineistoa verrattiin keskenään ja pyrittiin löytämään yhteneväisyyksiä ja eroavaisuuksia. (Vilka 2023, 86–87; Niela-Vilen & Hamari 2016, 31.) Sisällönanalyysin lähtökohtana on tutkiva lukeminen. Tutkimuskohteen ja analysoitavien tutkimusten tunteminen auttaa vertailuvuudessa ja sekä myös omien päätelmien teossa. (Vilka 2023, 86–87.) Aineiston analyysin aikana käytiin jatkuvaa keskustelua aineiston kanssa ja perehdyttiin uudelleen useamman kerran, sillä tiedonkeruu ja analyysi limittyvät toisiinsa vahvasti (Kananen 2014, 112). Aineistoista toistui useammassa kohdassa samankaltaiset teemat, joka helpotti tutkijan analysoinnin etenemistä.

4.4 Tulokset

Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys oli mitä on kokemososaajien koordinaatio? Analyysin tuloksena muodostui kuusi pääluokkaa, jotka olivat 1) tuki ja ohjaus, 2) prosessien selkeyttäminen, 3) tehtävien koordinointi, 4) toiminnan vakiinnuttaminen, 5) markkinointi ja 6) koulutus.

4.4.1 Tuki ja ohjaus

Yläluokka tuki ja ohjaus muodostui alaluokista ammattilaisten tuki, kokemososaajan tuki, vastuiden ja roolien selkeyttäminen, kumppanuus, asenne ja ennakkokäsitykset. Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa se, että kokemososaaminen on koordinoitua toimintaa, joka tarjoaa kokemosasiantuntijoille ja ammattilaisille tukea. (Hipp, Kangasniemi, Vaajoki & Kuosmanen 2016, 286.)

Vastuut ja roolit

Tulosten mukaan ammattilaisten ja kokemososaajien vastuualueihin ja rooleihin on tärkeää kiinnittää huomiota (Martin, Nordling, Soronen & Savelius- Koski 2021,20). Epäselvät roolit ja vastuut aiheuttivat epätasa-arvoisuuden ja toiseuden tuntemuksia sekä lojaliteettikonflikteja. Kokemososaajien on vaikea ennakoida mitä heiltä odotetaan ja toisaalta kokemososaajat voivat ajaa omaa agendaansa poissulkien yhteiskehittämisenäkökulman. Ammattilaiset saattavat hyödyntää kokemososaajaa vääränlaisiin tehtäviin, eivätkä he pidä kokemustietoa validina tiedonlähteenä, sillä kokemososaamisen tehoa ei ole pystytty osoittamaan tutkimuksellisesti. (Happell ym. 2021; Sveilin ym. 2023, 93; Itäpuisto ym. 2022, 127-128; Tuomisto & Rännäli 2017, 257.) Epäselvät roolit ja

vastuut heijastuvat ammattilaisten asenteisiin. Kokemusosaamisen johtamisvastuu piiloutuu asiakasosallisuutta tekeväälle työntekijälle tai koordinaattorin tehtäviin, johon oletetaan sisältyvän esihenkilötyön kaltaisia tehtäviä ja vapaaehtoisten tukemista ja ohjausta. (Itäpuisto ym.2022, 130; Svenlin, Moilanen & Itäpuisto 2023, 98.)

Aineistossa ilmeni, että kokemusosaajien puhe voi tukea organisaation haluaman sanoman perille menemistä kansalaisten keskuudessa, mikäli toiminnalle annetaan mahdollisuus. Haasteena on, että kokemusosaamista ei koeta organisaation ydintoiminnaksi, jonka käyttö olisi perusteltua. Kokemusosaamisen tärkeyden ymmärtämistä tarvitaan. (Itäpuisto ym. 2022, 127-128.)

Jaksamisen tukeminen

Aineiston mukaan koordinoivan tahon tulee tarjota matalan kynnyksen tukea sekä kokemusosaajalle että ammattilaiselle (Happell ym. 2021). Kokemusosaajalla tulee olla luotettavaa ja työnohjauksellista tukea, jossa koordinoiva taho ymmärtää toimintaa (Hirschovits-Gerz ym.2019, 34). Aineistossa ilmeni, että ammattilaiset pelkäävät, että kokemusosaajat eivät tunnista omia rajojaan, jolloin toimintaan osallistuminen voi kuormittaa liikaa. Kokemusosaajat saattavat esittää olevansa vahvempia kuin he todellisuudessa ovat. (Tuomisto & Rännäli 2017, 257.) Kokemusosaajien jaksaminen on ammattilaisten varassa, jolloin heidän tehtävänään on kuulostella kokemusosaajiin kohdistuneita odotuksia ja rajojen säätelemistä (Svenlin ym. 2023, 98). Toisaalta roolien epäselvyyksien takia on epäselvää, kenen tehtävänä on arvioida kokemusosaajien jaksamista (Kostiainen ym. 2014, 7).

Ammattilaisten tukeminen ja ennakkokäsitykset

Kokemusosaamisen mahdollisuuksiin tarttuminen on haasteellista ammattilaisille, jonka realisointiin ja laajentamiseen ammattilaiset tarvitsevat tukea (Svenlin ym. 2023, 95-103). Erilaiset lupaprosessit, roolien ja vastuiden epäselvyys toiminnan organisoimisessa koetaan haastavaksi ”lisätyöksi”, ja siksi seurauksena voi olla, ettei kokemusosaamista hyödynnetä ammattilaisten tuen puuttumisen vuoksi (Svelin ym. 2023, 95-103). Lisätyönä koettava asia heijastuu ammattilaisten asenteisiin, joka on tunnettu este kokemusosaamisen hyödyntämisessä.

Asenteet

Ammattilaisten epätasa-arvoisuuden kokemukset kokemososaajia kohtaan vaikuttavat yhteistyön muotoutumiseen, joka liitetään kokemososaajien osallisuuden kokemukseen negatiivisesti. Ammattilaisten asenteella on mahdollisuus vaikuttaa organisaation toimintatapoihin, tehtäviin päätöksiin ja resursseihin, jotka liittyvät kokemososaamiseen. (Hipp ym. 2016, 287; Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 244.) Asenteisiin vaikuttaa usein pelot, jotka johtuvat tietämättömyydestä (Happell ym. 2021; Haapakoski ym. 2018, 53; Kostainen ym. 2014, 17). Epäilevät asenteet ovat tosin luonnollisia, jotta käytäisiin edistävää keskustelua asiakkaiden mukaan ottamisesta (Tuomisto & Rännäli 2017, 258).

Kumppanuus

Jotta kokemustoiminta saadaan vakiinnutettua osaksi palvelujärjestelmää, on johdon selkeä tuki ehdoton edellytys (Happell ym. 2021; Svenlin ym. 2023, 95-103). Sujuva yhteistyö on olennaista osallisuuden kokemuksessa. Osallisuuden kokemus saa kokemososaajan tuntemaan itsensä vahvoiksi ja tasa-arvoisina toimijoiksi, ja työyhteisöjen tulisi voida hyödyntää asiakkaita kehittämistoiminnassa. (Palukka, Tiilikka & Auvinen 2019, 33.) Tällainen toimintakulttuurin muutos lähtee esihenkilöiden asenteista ja hyväksynnästä (Tuomisto & Rännäli 2017, 257-258), jota voidaan tukea oikeanlaisen koordinaation avulla.

4.4.2 Prosessien selkeyttäminen

Yläluokka prosessien selkeyttäminen muodostui alaluokista palkkiokäytänteet, yhteiset toimintatavat, nimikkeet, prosessien kehittäminen ja rakenteet. Tuloksien mukaan kokemososaamiseen liittyvien prosessien moninaisuus ja sirpaleisuus aiheuttaa haasteita toiminnan kehittämiseen ja jalkauttamiseen. Erityisiä kehittämiskohteita prosesseihin liittyen mainittiin kokemososaamisen termin määritelmä, palkkiokäytänteet, kokemososaajakoulutus ja tehtäväkuvausten selkiyttäminen. (Haapakoski, Kasila, Kettunen 2018, 53; Happell, Donovan, Warner, Sharrock, Gordon 2022; Hirschovits-Gerz ym. 2019, 34; Hokkanen, Nikupeteri, Laitinen 2017, 284; Kivistö-Pyhtilä, Hoppa, Kallio, Kivioja, Korkala, Marlene, Kuusela, Niemi-Weckström, Lehto & Savolainen 2017, 242-244; Kostainen, Ahonen, Verho, Rissanen, Rotko 2014, 5; Svenlin, Moilanen, Itäpuisto 2023, 94; Tuomisto & Rännäli 2017, 257.) Hirschovits-Gerz ym. (2019) kuvaavat aineistossaan Kilpirauhasliiton mainitseman kokemososaamisen hyödyntämisen haasteen: ”*Toimimattomuutta aiheuttaa*

kokemustoimijakentän sirpaleisuus, tilaajan on vaikea hahmottaa kenttää, koska järjestäjiä ja nimikkeitä on useita ja koulutuksen sisältö ja laatu on kirjavaa. Lisäksi kentällä toimijoita, jotka käyttävät kokemusasiantuntijanimikettä, mutta eivät ole saaneet tähän koulutusta eivätkä ole verkostojen rekistereissä, mutta tilaaja ei voi tätä tietää ” (Hirschovits-Gerz ym.2019, 34). Käsitteiden moninaisuus ja käyttö voi tuoda esiin erilaisia painotuksia puhujien ajattelussa tai organisaatioiden toiminnassa ja käsitteiden käytöstä saatetaan neuvotella tai kiistellä (Itäpuisto ym. 2022, 125).

Prosessien sirpaleisuus näyttäytyy epäröintinä ja epätietoisuutena toiminnan järjestelyistä. Aineiston haastatteluissa ilmeni johtajien kaipaavan resursseista ja puitteista huolehtimista sekä rakenteiden luomista. Johtajalla ei ole yleensä suoraa kontaktia kokemusosaajiin eikä lainsäädäntöön perustuvaa työnjohto-oikeutta suhteessa heihin, joka aiheuttaa kokemusosaamisen johtamisen puuttumista. (Itäpuisto ym.2022, 127-128.) Kokemusosaamisen organisoituminen koetaan lisätyöksi, eikä sille ole osoitettu organisaatioissa resursseja tai valmiuksia, joka osaltaan vaikeuttaa kokemusosaamisen hyödyntämistä ja toiminnan laajentamista (Happell ym. 2021; Haapakoski ym. 2018, 52; Svelin ym. 2023, 95; Itäpuisto ym.2022, 127-128).

Kokemusosaajien asiantuntemuksen hyödyntämiseen tarvitaan rakenteita ja resursseja (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 244). Koordinoivan tahon toivotaan ottavan kantaa prosessien selkeyttämiseen, joka pitää sisällään yhtenäiset pelisäännöt, palkkiokäytännöt ja suuruudet, kokemusosaamiseen liittyvän termistön määrittely ja tehtäväkuvausten selkiyttämisen. Kokemusosaamisen hyödyt ovat asiakasosallisuuden hyödyn lisäksi kokemusosaajien tarjoaman palvelun halpa hinta (Itäpuisto ym. 2022, 125), mutta toiminta vaatii organisaatioiden palkkiokäytännöt ja palkkioiden määrittelyt yhtenäisiksi (Svenlin ym. 2023,94).

4.4.3 Tehtävien koordinointi

Yläluokka tehtävien koordinointi muodostui alaluokista tehtävien koordinointi ja resurssit. Toiminnan haasteena mainittiin sopivien työtehtävien löytäminen (Kostiainen ym. 2014, 7), kokemusosaajien rekrytointi ja saatavuus (Svenlin ym. 2023, 95), johon koordinoiva taho voi vastata. Koordinoivan tahon toivotaan vastaavan tiedusteluihin, kontaktoivan kokemusosaajia,

yhteensovittavan työtehtäviä ja työntekijöitä sekä edistävän yhteistyötä esimerkiksi verkoston muodossa (Hirschovits-Gerz 2019, 5, 34; Kostiainen ym. 2014,7; Svenlin ym. 2023. 95-98).

Svenlin, Moilasan ja Itäpuiston (2023) mukaan ammattilaiset tiedostavat, että toiminnan koordinaatiovastuu on ammattilaisilla, johon ei ole osoitettu työaikaa. Tällöin seurauksena voi olla, että toiminta jää ”ei kenenkään maalle”. (Svenlin ym. 2023, 98.) Riittäväillä resursseilla ja koordinaatiolla voidaan saada toiminta vakiinnutettua (Laitila ym. 2021,20).

4.4.4 Toiminnan vakiinnuttaminen

Selkeät prosessit, tuki ja ohjaus antavat hyvät puitteet kokemustoiminnan vakiinnuttamiselle. Jotta toiminta saadaan vakiinnutettua, on ammattilaisten mukaan ottaminen välttämätöntä (Kleefstra, Frederiks, Tingen, & Reulings 2024). Esihenkilöiden hyväksyntä ja asenne ovat lähtökohtia toimintakulttuurin muuttamiseksi, jotta kokemustoiminta saadaan vakiinnutettua osaksi perustyötä (Tuomisto & Rännäli 2017; Hipp ym. 2016, 262).

Toiminnan vakiinnuttaminen edistää asiakasosallisuutta, kokemusosaamisen tunnettuutta ja kokemusosaamisen kysyntää. Kokemusosaamisen kysynnällä on edistäviä vaikutuksia osallisuuden kokemukseen. (Hipp ym. 2016, 292.) Kirjallisuuskatsauksen aineistossa kehittämisehdotukseksi nousi kokemusosaamisen käytön vakinaistaminen osaksi erilaisia toimintoja ja toiminnan tunnetuksi tekeminen. Koordinoiva taho olisi vakinaistamista kehittävä taho. (Kostiainen ym. 2014, 12.)

Koordinoidussa toiminnassa asetetaan tavoitteet ja toimintatavat, joilla toimintaa voidaan kehittää laajalla toimintakentällä entistä paremmin (Kostiainen ym. 2014, 7). Selkeät ohjeistukset vähentävät epätietoisuutta toiminnan järjestämisestä (Haapakoski, Kasila & Kettunen 2018, 53). Koordinoitu toiminta on oleellista pitkäjänteisessä toiminnassa, etenkin jos tavoitteena on palvelujärjestelmän muotoutuminen, ihmisten asenteisiin vaikuttaminen tai toiminnan pysyväksi saattaminen. Toiminnan vakiinnuttaminen takaa toiminnan jatkuvuuden eikä toiminta ole haavoittuvainen, mikäli yksittäiset toimijat vaihtuvat. (Hokkanen ym. 2017, 278; Martin ym. 2021, 21.)

4.4.5 Markkinointi

Yläkäsite markkinointi muodostui alaluokista tiedonkulku ja tunnettuus. Tuloksissa ilmenee toiminnan kehittämisen yhtenä esteenä olevan tiedon jakaminen (Tuomisto & Rännäli 2017, 257), joka osaltaan voi johtua yhtenäisten toimintatapojen puutteesta. Koordinoivan tahon toivotaan olevan taho, joka parantaa kokemusosaamisen tietoutta toiminnasta (Kostiainen ym. 2014, 12-13). Hyvä koordinoiva taho omaa hyvät viestintävalmiudet toiminnan markkinoimiseksi (Hirschovits-Gerz 2019, 5) ja edistää tiedonkulkua eri toimijoiden välillä (Kostiainen ym. 2014, 12-13). Kokemusosaamisen tunnettuus ja arvostettavuus liittyy kokemusosaajan osallisuuden kokemukseen ja kokemusosaamisen kysyntään (Hipp ym. 2016, 291-292).

4.4.6 Koulutus

Aineiston kehittämissuhteena ilmeni koulutuksen saaminen vakaalle pohjalle. Koulutuksen yhtenäistäminen ja riittävän rahoituksen saaminen, joka takaisi toiminnan vakinaistamisen. (Kostiainen 2014, 12.) Koordinoiva taho vastaisi koulutusten järjestämisestä, tiedusteluista sekä antaisi tukea ennen koulutusta, koulutuksen aikana ja koulutuksen jälkeen. Asianmukainen kokemusosaamisen koulutus on yhteydessä osallisuuden kokemukseen. (Hipp 2016, 290-292; Hirschovits-Gerz ym. 2019, 34.)

4.5 Johtopäätökset (reflektointi)

Syklin arviointi- ja reflektointivaiheessa toteutunutta toimintaa havainnoidaan ja arvioidaan (Heikkinen ym. 2006, 79). Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus oli kartoittaa aikaisemman tutkimustiedon avulla mitä kokemusosaajien koordinaatiosta tiedetään. Ensimmäisen syklin tutkimuskysymyksenä oli: mitä on kokemusosaamisen koordinaatio? Kokemusosaamiseen liittyviä tutkimuksia löytyi runsaasti, jotka käsittelivät kokemusosaamista osallisuuden kautta. Kokemusosaamisen koordinaatioon liittyviä tutkimuksia löytyi vähemmän. Kokemusosaamisen koordinaation liittyviä tutkimuksia olisi ollut saatavilla ennen vuotta 2004, mutta hakukriteerien takia nämä tutkimukset jätettiin ulkopuolelle. Näitä tutkimuksia seulottiin, pohtien, voisiko hakukriteerejä

muuttaa ja ottaa tutkimukset mukaan. Tutkimuksista kuitenkin ilmeni, että tulokset eivät olleet ajankohtaisia, sillä kokemusosaamisen kehittäminen on edistynyt kymmenessä vuodessa.

Kirjallisuuskatsauksen tavoitteena oli luoda kriittisesti tarkasteltu kokonaiskuva kokemusosaajien koordinaatiosta sekä osoittaa miksi uusi tutkimus on tärkeä ja millä tavoin se täydentää aiempia tutkimuksia (Stolt & Routasalo 2007, 58). Kirjallisuuskatsauksen valikoituneessa aineistossa korostettiin koordinoivan tahon merkitystä, jolla edistetään kokemusosaajan asiakasosallisuuden kokemusta ja toiminnan vakiinnuttamista osaksi palvelujärjestelmää, joka samalla selkeyttäisi toiminnan moninaista työkenttää (Palukka, Tiilikka, Auvinen 2019, 28). Uusihonko (2022) on tehnyt kokemusosaamiseen liittyvän opinnäytetyön, jonka jatkotutkimusaihe-ehdotuksena on kokemusosaamisen koordinaation kehittäminen Satakuntaan (Uusihonko 2022, 2). Täten voidaan sanoa, että tämä opinnäytetyö täydentää aiempia työelämän kehittämisprojekteja ja sen tärkeys on tunnistettavissa.

Kirjallisuuskatsauksen tuloksena kokemusosaamisen koordinaatioon liittyy kuusi olennaista teemaa, jotka ovat olennaista huomioida kokemusosaamisen koordinaatiossa: 1) tuki ja ohjaus, 2) prosessien selkeyttäminen, 3) tehtävien koordinointi 4) toiminnan vakiinnuttaminen, 5) markkinointi ja 6) koulutus. Nämä teemat linkittyvät vahvasti toisiinsa ja kaikki ovat kytköksissä osallisuuden kokemukseen. Voidaan sanoa, että laadukkaalla koordinaatiolla on vaikutusta osallisuuden kokemukseen. Alkuperäisiä ilmaisuja oli eniten tuki ja ohjaus teemalla, joka voidaan sanoa olevan tärkein tehtävä kokemusosaamisen koordinoinnissa. Toiseksi eniten alkuperäisiä ilmauksia oli prosessien selkeyttämisellä. Ennako-oletuksena oli, että tärkeysjärjestys olisi toisinpäin. Toimintatutkimuksessa usein oletukset tutkitusta ilmiöstä todetaan vääriksi (Heikkinen ym. 2008, 86). Koulutuksen teema nousi vain muutamassa tutkimuksessa esille (Kostiainen 2014; Hipp 2016; Hirschovits-Gerz ym. 2019). Aineistossa ilmeni koulutuksen merkitys aineiston muihin teemoihin ja etenkin osallisuuden kokemukseen. Pohdittavaksi jää, voisiko koordinoiva taho toimia kouluttajatahon yhteistyökumppanina, tai mahdollisesti eri koulutustahojen koollekutsujana, joka mahdollistaisi eri koulutustahojen yhteistyön.

On havaittu, että Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaatio ei ole toivotulla tasolla puuttuvien välitettävien tehtävien vuoksi. Tehtävien koordinointi- teema oli mainittu vain neljässä tutkimuksessa, sen sijaan, aineiston mukaan koordinoivalta taholta kaivataan enemmän tukea ja ohjausta. Tulisiko OLKA-toiminnan keskittyä enemmän kokemusosaajien ja henkilöstön

tuen ja ohjauksen tarjoajana, kokemustehtävien välityksien sijaan? Kirjallisuuskatsauksen reflektio-vaiheessa syntyneet ajatukset toimivat seuraavan syklin pohjana (Heikkinen ym. 2006, 79).

4.6 Luotettavuus ja eettisyys

Virheiden välttämiseksi tulee tutkimuksen jokaisen vaiheen luotettavuutta ja eettisyyttä arvioida. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida siirrettävyyden ja uskottavuuden käsitteillä. Siirrettävyydellä tarkoitetaan, että tutkimuksen tulokset voisivat olla siirrettävissä toiseen tutkimusympäristöön. Tämä edellyttää, että tutkimuksen eteneminen on tarkoin kuvattu. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 198.) Kirjallisuuskatsauksessa on läpinäkyvästi kuvattu tutkimuksen tiedonhaku, analysointi ja laadunarviointi, jotta tutkimus olisi toteutettavissa toisen tutkijan toimesta. Tämä lisää luotettavuutta. (Suhonen ym. 2016, 7; Valkeapää 2016, 61.)

Luotettavuuden näkökulmasta on tärkeää arvioida aineiston kattavuutta, ja onko kaikki näkökulmat otettu huomioon (Lemetti & Ylönen 2016, 67). Tutkimukseen valikoitui yhteensä 13 eri tutkimusta ja artikkeleita eri tietolähteitä hyödyntäen (Hipp ym. 2016; Laitila ym. 2021; Kostiainen ym. 2017; Hirschovits-Gerz ym. 2019; Haapakoski ym. 2018; Palukka ym. 2019; Svenlin ym. 2017; Kleefstra ym. 2024; Happell ym. 2021; Tuomisto & Rännäli 2017; Hokkanen ym. 2017; Kivistö-Pyhtilä ym. 2017; Itäpuisto ym. 2022). Englanninkielisiä hakusanoja olisi voinut käyttää enemmän, jolloin aineisto olisi voinut olla laaja-alaisempaa. Tähän ratkaisuun ei kuitenkaan päädytty, koska suomenkieliset ja siihenastiset hakutulokset antoivat viitteitä samantyyllisistä hakutuloksista. Englanninkielisissä aineistoissa tulokset viittasivat samoihin teemoihin, kuin suomenkieliset, joka tukee tutkimustuloksia. Tutkimuksista saadut tulokset tukevat toisiaan, joka lisää tulkinnan uskottavuutta ja luotettavuutta. Tulosten luotettavuuteen voi vaikuttaa historia tai aika, jolloin ulkopuolisten tekijöiden vaikuttamistodennäköisyys kasvaa. (Kananen 2014, 64-65.) Kirjallisuuskatsauksessa seulottiin myös aikaan liittyvän mukaanottokriteerin ulkopuoleisia tutkimuksia, mutta tutkimuksista ilmeni, ettei aineisto ollut enää ajankohtaista. Tällä perusteella nämä aineistot päätettiin jättää ulkopuolelle.

Luotettavuutta arvioidessa tulee arvioida myös opinnäytetyön tekijän positio. Kirjallisuuskatsauksen aineistonanalyysin käsitteellisten jäsenysten syntyminen on opinnäytetyön tekijän omaa tulkintaa, johon vaikuttaa opinnäytetyön tekijän omat kokemukset ja ennako-oletukset. Ennako-

oletuksien tunnistaminen ja niiden kuvaaminen lisäävät tutkimuksen läpinäkyvyyttä. (Kankkunen & Vehviläinen- Junkunen 2013, 202.) Luotettavuuden kannalta on olennaista, että tutkimuksia on seulomassa ja arvioimassa vähintään kaksi itsenäisesti toimivaa tutkijaa, joka vähentäisi virheitä (Pudas-Tähkä & Axelin 2007, 51; Lemetti & Ylönen 2016, 67). Tässä opinnäytetyössä tutkimusten seulonta ja arviointi toteutettiin opinnäytetyön tekijän toimesta yksin. Tämä voi aiheuttaa virheitä esimerkiksi luotettavuuden ja näytön asteen arvioinnissa.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että opinnäytetyön tekijä ottaa huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asianmukaisella tavalla. Loukkauksena voidaan pitää, mikäli opinnäytetyön raportointi on harhaanjohtavaa, tulokset on puutteellisesti raportoitu tai samoja tuloksia on julkaistu uusina näennäisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132.) Tieteen sisäisellä tutkimusetiikalla tarkoitetaan, ettei tutkimusaineistoa luoda tyhjästä tai väärennetä. Tulosten raportoinnissa tulee ilmetä kenen aineistot kuuluvat tutkimusalueeseen. (Kankkunen & Vehviläinen- Junkunen 2013, 212.) Kirjallisuuskatsauksen tuloksiin on mainittu lähdeviittaukset asianomaisella tavalla ja prosessi on kuvattu mahdollisimman tarkasti.

5 Satasairaalan kokemusosaamisen nykytilan analyysi (2. sykli)

Opinnäytetyön toisen syklin tarkoitus oli kartoittaa Satasairaalan henkilökunnan näkökulmaa kokemusosaamisen nykytilasta. Toimintatutkimus on käytännönläheinen lähestymistapa, joka soveltuu parhaiten toiminnan kehittämiseen. Toimintatutkimuksessa kehitetään käytäntöjä paremmiksi. (Heikkinen ym. 2023, 15-16; Kananen 2014, 15.) Jotta käytäntöjä voidaan muuttaa paremmiksi ja löydetään kehitettäviä kohteita, on olennaista perehtyä kehittämiskohteen nykytilaan (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2020, 28). Nykytilan kartoitus toteutettiin avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöiltä. Kyselyssä kysyttiin myös yksiköiden näkökulmaa kokemusosaamisen koordinaation kehittämiskohteista, sillä kehittämiskohteiden tulee nousta ihmisistä ja kohdeorganisaation toiminnasta (Kananen 2014, 53).

5.1 Johdanto (Suunnittelu)

Ensimmäisessä syklissä kartoitettiin järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen avulla mitä on kokemusosaamisen koordinaatio. Kokemusosaamisen koordinaatio on yleisesti tunnistettu kehittämisen kohde, jolla on vaikutusta asiakasosallisuuden kokemukseen ja sen lisääntymiseen (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2024). Kokemusosaamisen koordinaatio käsittää ammattilaisen ja kokemusosaajan tuen ja ohjauksen ennen toiminnan käynnistämistä, toiminnan aikana sekä toiminnan jälkeen, prosessien selkeyttämistä toiminnan vakiinnuttamista, markkinointia ja koulutuksen saamista vakaalle pohjalle. Tuella tarkoitetaan myös roolien ja vastuiden selkeyttämistä. Edellä mainitut teemat ovat myös kokemusosaamisen koordinaation kehittämisen kohteita, jotta toiminta saataisiin vakiinnutettua osaksi palvelujärjestelmää. (Haapakoski ym. 2018; Happell ym. 2022; Hipp ym.2016; Hirschovits-Gerz ym.2019; Hokkanen ym. 2017; Itäpuisto ym. 2022; Kivistö-Pyhtilä ym. 2017; Kleefstra ym. 2024; Kostiainen ym. 2014; Laitila ym. 2021; Palukka ym. 2018; Svenlin ym. 2023; Tuomisto & Rännäli 2017.)

Kokemusosaaminen on vapaaehtoistoiminnan ja palkkatyön välimaastossa. Vapaaehtoistoiminta on usein palkatonta toimintaa, joka hyödyttää toisia ihmisiä tai yhteisöjä. Kokemusosaamisella halutaan auttaa muita, ja sen vahvuutena on mahdollisuus toimia kokonaisvaltaisesti ja joustavasti vapaaehtoistoiminnan tavoin. Kokemusosaajalta ei myöskään odoteta samanlaisia hyötyjä

ja vaikuttavuutta kuin ammatilliselta toiminnalta. Kokemosajaat voivat toimia työsuhteessa, jolloin toiminta on palkkiollista mutta he eivät omaa välttämättä ammatillista pätevyyttä tehtäviin. Kokemustoimintaa voi toteuttaa vapaaehtoistyönä, palkkiollisena projektiluontoisina tehtävinä tai kokoaikaisena palkkatyönä. Ammattihenkilöiden lakisääteisiä tehtäviä ei voi siirtää vapaaehtoisille. (Hietala & Rissanen 2015,16-17.)

Laadukkaan vapaaehtoistoiminnan kulmakivenä on koordinointi, joka mahdollistaa toiminnan organisaation päämäärän ja arvojen mukaisesti. Koordinoinnilla tarkoitetaan asioiden ja ihmisten johtamista. Ihmisten johtaminen on innostamista, yhteishengen luomista, yhteisten tavoitteiden luontia ja ylläpitoa, hyvinvoinnin huolehtimista ja tukea sekä osaamisen kehittämistä. Asioiden johtaminen on toiminnan suunnittelua ja valvomista. (Vihiniemi 2020.) Koordinoiva taho vastaa kokemosajien turvallisuudesta ja terveydestä, johon kuuluu tehtäviin mm. vakuutukset ja tehtäviin perehdyttäminen (Puolitaival, Porthen & Salmela 2022).

Työelämälähtöisesti on havaittu, että Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemosajien koordinointi ei ole lähtenyt käyntiin odotetusti ja kokemosajien koordinaatiolle on tarvetta Satakunnassa. OLKAN kautta ei ole tullut juurikaan välitettäviä kokemustehtäviä ottaen huomioon toiminnan pitkäaikaisuus. Satakunnan hyvinvointialueen strategissa ja muutosohjelman tavoitteissa on mainittu kokemosajien hyödyntäminen (Satakunnan hyvinvointialue 2023a; Satakunnan hyvinvointialue 2023b), mutta silti oletettavasti kokemosajia ei hyödynnetä tarpeeksi.

Toisessa syklissä pyrittiin tunnistamaan Satasairaalan kokemosajien nykytilan vahvuuksia ja kehittämisen kohteita. Toisen syklin kehittämiskysymyksenä oli: Miten Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöt kehittäisivät kokemosajien koordinaatiota Satasairaalan OLKA-toiminnan avulla? Kehittämiskohteiden tulee nousta ihmisistä ja kohdeorganisaation toiminnasta. Tällöin työyhteisön jäsenet ovat motivoituneimpia lähtemään mukaan kehittämishankkeisiin haluten tietää miten kehittämistyö tulee vaikuttamaan hänen työhönsä. (Kananen 2014, 53-54.) Tunnistamisessa käytettiin apuna ensimmäisen syklin kirjallisuuskatsauksen teemoja. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä muuttamaan ongelmaa, jonka tarpeellisuus tulee arvioida. Tarvearvioinnin jälkeen asetetaan kehitettävälle kohteille tavoitetila, jotta muutoksen todentaminen olisi mahdollista. (Kananen 2023, 56-58.) Avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella kysyttiin nykytilan kartoittamisen lisäksi yksiköiden tavoitetilaa, jotta kyselyllä saataisiin mahdollisimman paljon hyödyllistä tietoa.

Nykytilan kartoitus on oleellista palvelujen kehittämisessä, ja sen avulla saadaan ajankohtaista tietoa (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen, Martinsuo 2015, 29). Toinen oleellinen asia nykytilan kartoittamisessa on tavoitteiden asettaminen, jotta tavoitetilan laatiminen ei perustu oletuksiin, vaan yhdessä luotuihin näkemyksiin. Tärkeää on huomioida, ettei nykytilan kartoittamisessa kiinnitetä huomiota ainoastaan avainhenkilöiden näkemyksiin, jolloin kriittinen tieto voi jäädä kaipaaksi. (Tuominen ym. 2015, 49.) Tulevaisuuden tavoitetilassa pohditaan myös konkreettiset toimenpiteet sekä vastuut toimenpiteiden toteuttamiselle (Matikainen, Aro, Kalimo, Ilmarinen & Torstila 1995, 374).

Nykytilan kartoitus päätettiin toteuttaa avoimia kysymyksiä sisältävällä lomakkeella, joka sopii toimintatutkimuksessa alkukartoitusvaiheeseen (Kananen 2014, 102). Avoimia kysymyksiä sisältävää kyselylomaketta tulee käyttää vain harkitusti, etenkin jos muuten aineistoa ei saada kerättyä (Kananen 2014,102; Tietoarkisto n.d.). Aineistonkeruu yritettiin toteuttaa työpajamenetelmällä, mutta osallistujia ei saatu tarpeeksi. Täten kyselylomakkeen käyttö aineistonkeruumenetelmänä oli perusteltua.

Kysely on yksi yleisempiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä, vaikkakin kysely toimii myös määrällisen tutkimuksen menetelmänä. Erona on, mitä ja miten kyselyssä kysytään. Kun halutaan tietää mitä ihminen ajattelee, tai miksi toimii kuten toimii, voi asiaa kysyä avoimia kysymyksiä sisältävällä laadullisella kyselylomakkeella. (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 17; Tuomi & Sarajärvi 2011,71-72.) Laadullisella menetelmällä pyritään löytämään kokemukseen tai käsitykseen perustuvaa tietoa, mistä tutkijalla on etukäteen ehkä vain aavistus (Ronkainen ym. 2008, 18).

5.2 Aineiston kerääminen OLKAN kokemusosaamisen koordinaation nykytilan analyysiin (toiminta)

Toisen syklin teoreettisena viitekehyksenä toimi tutkimustieto ensimmäisen syklin kirjallisuuskatsauksesta, sillä kyselylomakkeen suunnittelussa on hyvä perehtyä laajemmin tutkimuksen aihepiiriä koskeviin aiempiin tutkimuksiin. Kyselylomakkeen kysymysten suunnittelussa kannattaa pitää kysymysten määrä maltillisena, ja pohtia, mitkä ovat oleellista tietoa tutkimussuunnitelman osalta. (Vilkkä 2021.) Kyselylomakkeen avoimet kysymykset suunniteltiin opinnäytetyöntekijän toimesta, jonka jälkeen laitettiin ohjausryhmälle kommentoitavaksi sähköpostitse.

Kyselylomakkeen tarkastamisessa kiinnitettiin huomiota ohjeiden ja kysymysten selkeyteen, kysymysten kykyyn mitata sitä, jota on tarkoitus mitata ja lomakkeen pituutta (Vilkka 2007, 78).

Satasairaalan kokemusosaamisen nykytilan aineisto kerättiin avoimia kysymyksiä sisältävällä webropol-kyselylomakkeella, joka lähetettiin organisaation yhteyshenkilön toimesta Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöille. Kyselyn alkuun laitettiin saateteksti tutkimuksesta, jossa kerrottiin tietosuojasta ja kyselyyn osallistumisen vapaaehtoisuudesta, tutkimuksen hyödyistä ja riskeistä sekä henkilötietojen käsittelystä. Saatetekstillä on vaikutusta vastaajan motivoimiseen, jolla luodaan ensimmäinen vaikutelma tutkimuksesta (Vilkka 2007, 65). Kysely toteutettiin anonyymisti. Saateteksti ja kyselylomake on kuvattu liitteessä 4.

Kyselylomakkeen laatimisen onnistuminen edellyttää, että opinnäytetyön tekijä ottaa huomioon vastaajien taidot, halun ja ajan vastata kyselyyn (Vilkka 2007, 63). Kyselyssä voi ilmetä kommunikoinnin haaste, jolloin vastaaja ei voi esittää tarkentavia kysymyksiä (Ronkainen ym.2008, 20). Kyselyn toteuttamisessa otettiin huomioon seikka, ettei kaikki vastaajat tiedä mitä kokemusosaaminen tarkoittaa ja siksi kyselylomakkeen alkuun kirjattiin taustatietoa kokemusosaamisen koordinaatiosta pohjaten kirjallisuuskatsauksen tuloksiin. Tällä pyrittiin, että vastaajilla on käsitys asiasta (Vilkka 2021), jonka avulla he voivat pohtia omaa kokemusosaamisen nykytilaa, sekä mitkä ovat ne asiat, joihin tarvitsevat tukea kokemusosaamisen hyödyntämisessä.

Kyselyn onnistumiseen vaikuttaa, että jokaisella on mahdollisuus vastata kyselyyn (Vilkka 2007,63). Kyselytutkimuksien aineiston keräämiseen varataan tavallisesti noin kaksi viikkoa aikaa (Vilkka 2007, 106). Kyselyn lähettämisen aikana oli käynnissä hyvinvointialueen esihenkilöiden lomautukset, jonka takia kyselyyn oli mahdollista vastata kolmen viikon ajan. Vastaamisajan pidentämisellä varmistettiin, että kaikilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Kolmen viikon aikana lähetettiin yksi muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta, joka ei lisännyt vastaajien määrää. Kyselyyn aloitettiin vastaaminen yhteensä 25 kertaa, mutta lopulta vastauksia tuli yhteensä yhdeksän kappaletta (n=9). Opinnäytetyöntekijä tarkisti täytetyt lomakkeet palautumistahdissa arvioiden vastausten laadun. Lopullinen aineiston analyysi toteutettiin vasta vastaajan päätyttyä.

5.3 Aineiston analyysi (havainnointi)

Avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella kartoitettiin kokemusosaamisen nykytilaa Satasairaalassa, millaisia hyviä käytänteitä ja haasteita on, millainen koordinaatio tukisi omaa työtä kokemusosaamisen hyödyntämisessä sekä yksiköiden tavoitetilaa. Kyselyitä palautui yhteensä yhdeksän kappaletta (n=9), joista yksi oli vajavainen, eli kyselylomakkeessa oli vastattu vain yhteen kysymykseen. Aineisto sisälsi kuvailevia lauseita, ja määrällisesti aineistoa kertyi kaksi A4-sivua fonttikoolla 11.

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä käyttäen teemoittelua. Teemoittelussa kerätään tutkimusongelman kannalta oleelliset teemat (Eskola & Suoranta 2008, 174–180), sekä pilkotaan laadullinen aineisto ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Aineistosta etsittiin tiettyyn teemaan kuvaavia näkemyksiä, jotka vastasivat kehittämiskysymykseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93; Vilkkä 2007, 68.), miten Satasairaalan työntekijät kehittäisivät kokemusosaamisen koordinaatiota Satasairaalan OLKA-toiminnan avulla? Aineisto tarkistettiin huolellisesti moneen kertaan, jonka jälkeen aineisto koodattiin (Elo, Kajula, Tohmola, Kääriäinen 2022, 222). Koodaamisella tarkoitetaan aineistoon tehtyjä jäseniteleviä merkintöjä ja luokitteluja. Koodaaminen voidaan toteuttaa monella eri tavalla, kuten käyttämällä aineistossa eri värejä, numeroita tai muita merkkejä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Jokaisen kyselylomakkeen kysymysten vastauksista pyrittiin löytämään yhtäläisyyksiä, jotka värikoodattiin.

Koodaamisen jälkeen aineisto teemoitettiin. Aineisto koottiin kysymysten perusteella omiin taulukkoihin, jossa aineistoa oli helpompi käsitellä. Aineistosta karsittiin tutkimuskysymykselle epäolennaiset asiat pois (Tuomi & Sarajärvi 2011, 109). Laadullista aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena, eikä teemoittelussa lukumäärällä ei ole merkitystä, vaan merkityksen luo se, mitä kyseisestä teemasta on sanottu (Alasuutari 1994, 28-29; Tuomi & Sarajärvi 2002, 93, 95). Esimerkki teemoittelusta on kuvattu taulukossa 4.

Taulukko 4. Esimerkki kyselyaineiston pelkistämisestä ja teemoittelusta.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Teemojen sisällölliset erot	Teema
16. "Prosessit hiottuna kuntoon, ennakkovalmius ja jalkautuminen periferiaan myös."	Prosessit hiottuna kuntoon, ennakkovalmius ja jalkautuminen periferiaan	16a. Toimivat ja ennakoivat prosessit	1. Selkeä koordinaatitaho ja vastuuhenkilöt (3, 4, 5, 13, 15, 16a, 17, 19, 21a, 27a)
		16b. Jalkautuminen	2. Resursointi ja käytön laajentaminen (10a, 16b, 22)
20. "Aiheesta viestintää, infoa ja yhteystietoja helposti saatavilla."	Viestintää, infoa ja yhteystietoja helposti saataville	20. Tiedonkulun avoimuus ja saavutettavuus	3. Järjestelmällinen tiedon jakaminen ja viestintä (8, 11a, 12, 17, 20, 21b, 23, 28)
11. tiedonpuute ja se, että työntekijät eivät osaa hyödyntää kokemusasiantuntijoita. Psykiatrialla kokemusasiantuntijoina toimivat voivat itsekkin olla vielä haavoittuvassa tilanteessa, joten tarvitsevat työntekijän tukea toiminnassaan (ns. työnohjaus). Tämä luonnollisesti voi työntekijästä tuntua kuormittavalta.	Työntekijät eivät osaa hyödyntää kokemusosaajia. Psykiatrialla kokemusasiantuntijat voivat tarvita työntekijän tukea, joka voi tuntua työntekijästä kuormittavalta.	11a. Tiedonpuute	4. Koulutus ja tuki kokemusosaajille (9, 10b, 11b, 24a, 27b)
		11b. Kokemusosaajan tuki	
29. "Haluaisimme hyödyntää kokemusosaamista kaikessa toiminnan kehittämisessä. Pidän kokemusosaamisen hyödyntämistä ehdottoman tärkeänä, jotta kaikessa kehittämisessä asiakas pysyy keskiössä."	Halu hyödyntää kokemusosaamista kaikessa toiminnan kehittämisessä.	29. Kokemusosaajien hyödyntäminen toimintojen kehittämisessä	5. Koordinaation ja toiminnan kehittämisen seuranta ja arviointi (2, 6, 7, 14, 24b, 25, 26, 29)

5.4 Tulokset

Toisen syklin kehittämiskysymyksenä oli: miten Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöt kehittäisivät kokemusosaamisen koordinaatiota Satasairaalan OLKA-toiminnan avulla? Aineistosta nousi viisi pääteemaa: 1) selkeä koordinaatitaho ja vastuuhenkilöt, 2) resursointi ja käytön laajentaminen 2) järjestelmällinen tiedonjakaminen ja viestintä, 3) koulutus ja tuki kokemusosaajalle, sekä 5) koordinaation ja toiminnan kehittämisen seuranta ja arviointi.

1. Selkeä koordinaatitaho ja vastuuhenkilöt

Aineistossa tuli esiin tarve selkeälle koordinaattorille, joka tuntisi kokemusasiantuntijat ja voisi ohjata heidät tilattuihin kokemustehtäviin. Koordinaattori voisi toimia linkkinä kokemusosaajien

ja hoitohenkilökunnan välillä varmistuen, että kokemusosaajat ovat oikeassa roolissa ja heidän toimintansa tukee asiakaslähtöistä hoitoa ja palveluja. Ilman koordinaattoria kokemusosaamisen käyttö jää helposti hajanaiseksi ja epäselväksi.

”Tilaaminen ja sopivan kokemusosaajan löytäminen vaikeaa.”

” Parasta olisi, jos saisi olla yhteydessä yhteen paikkaan, josta hankittaisiin sopiva kokemusosaaja kuhunkin tilanteeseen. Samasta paikasta pitäisi saada myös tarvittavat ohjeet ja neuvot esimerkiksi palkkion maksuun.”

” Siinä pitäisi olla joku henkilö koordinaattorina, joka tuntisi edes pääpiirteittäin kokemusasiantuntijat.”

2. Resursointi ja käytön laajentaminen

Aineistossa mainittiin resurssien puute ja se, ettei kokemusosaajien käyttö ole aina mahdollista yksiköiden resurssien puitteissa. Kokemusosaajien käyttö vaatii usein lisäresursseja, erityisesti silloin, kun toimintaa halutaan laajentaa. Toiminnan resursointitarpeiden tilanteita tulee arvioida ja etsiä tapoja, joilla käytön laajentaminen voidaan mahdollistaa myös rajallisilla resursseilla. Selkeiden mallien ja prosessien avulla arviointi helpottuu.

” Resurssit ovat suurin haaste koko Olka-toiminnan hyödyntämisessä.”

” Eri alojen kokemusosaajat otetaan ilolla vastaan, mutta omilla resursseilla emme kykene järjestämään ’ohjelmaa’ valmiiksi. Koordinaattori pitäisi olla.”

3. Järjestelmällinen tiedon jakaminen ja viestintä

Aineistossa nousi esiin tiedon puute ja viestinnän epäselvyys kokemusosaajien käytöstä. Hoitohenkilökunta ei aina tiedä, miten ja milloin kokemusosaajia voi hyödyntää, eikä kokemusosaajien yhteystiedot ole helposti saatavilla. Yhteisellä ja helposti saavutettavalla viestintäkanavalla voidaan jakaa tietoa kokemusosaajien roolista, heidän osaamisalueistaan, käytön mahdollisuuksista ja prosesseista.

”Aiheesta viestintää, infoa ja yhteystietoja helposti saatavilla.”

” Järjestelmällisyys ja etukäteisinfoa pitäisi olla enemmän”

”Kokemososaamisen hyödyntämisen haasteena on varmaankin tiedonpuute ja se, että työntekijät eivät osaa hyödyntää kokemosasiantuntijoita”

”Asiaan olisi mielenkiintoista tutustua lisää ja miettiä miten sitä hyödyntäisimme.”

4. Koulutus ja tuki kokemososaajille

Kokemososaajien toiminnan tueksi tarvitaan riittävä koulutus ja ohjaus, jotta heidän roolinsa olisi selkeä ja he voisivat toimia turvallisesti ja ammatillisesti. Aineistossa ilmeni huoli siitä, että kokemososaajat voivat itse olla haavoittuvassa tilassa, ja että he tarvitsevat tukea ja työnohjausta. Ammatillaisen työtaakkaa voi madaltaa, jos koordinoiva taho on tukena kokemososaajille. Tämä voi edistää kokemososaajien hyödyntämistä. Koulutuksella vahvistetaan ammattitaitoinen laatu, jolla voidaan ehkäistä negatiiviset ennakkokäsitykset.

”Psykiatrialla kokemososaajina toimivat voivat itsekin olla vielä haavoittuvassa tilanteessa, joten tarvitsevat työntekijän tukea toiminnassaan (ns. työnohjaus). Tämä luonnollisesti voi työntekijästä tuntua kuormittavalta.”

”Tietenkin kokemosasiantuntijan ’kouluttaminen’ on tarpeellista, koska negatiivisten tuottaminen ei mielestäni ole tarkoituksenmukaista.”

”Ennen kuin henkilö ilmoittautuu kokemososaajaksi ja saa koulutusta/infon työhönsä, tulisi varmistaa, että henkilö on jo tukevasti toipumisen tiellä.”

5. Koordinaation ja toiminnan kehittämisen seuranta ja arviointi

Kokemososaamisen käyttöön liittyy myös tarve seurantaan ja arviointiin. Aineistossa mainittiin toive siitä, että kokemosasiantuntijoiden rooli laajenisi ja heidän käyttöönsä kehitetään. On tärkeää seurata, kuinka kokemososaamista hyödynnetään ja mitä vaikutuksia sillä on asiakastyöhön ja toiminnan kehittämiseen.

”Kokemososaamista voisi varmaan hyödyntää paljon enemmän.”

” Haluaisimme hyödyntää kokemososaamista kaikessa toiminnan kehittämisessä. Pidän kokemososaamisen hyödyntämistä ehdottoman tärkeänä, jotta kaikessa kehittämisessä asiakas pysyy keskiössä.”

5.5 Johtopäätökset (reflektointi)

Laadullisen analyysin toinen vaihe on tulosten tulkinta, joka tarkoittaa merkitystulkinnan tekemistä tutkittavasta ilmiöstä (Alasuutari 1994, 35). Yksiköissä kokemusosaamista hyödynnetään vaihtelevasti ja sen hyödyntämiseen liittyy monia haasteita ja tarpeita kehittää käytäntöjä. Kokemusosaajat ovat olleet mukana potilasvastaanotoilla vertaistukena, ryhmätoiminnassa ja toiminnan kehittämisessä, mutta heidän roolinsa voisi olla laajempi. Yksiköiden kokemusosaamisen hyödyntämisen haasteina ovat muun muassa resurssien puute, tiedon ja koulutuksen tarpeet, sekä kokemusosaajien tukeminen työntekijöiden taholta. Haasteena on myös kokemusosaajien sopivuuden varmistaminen erityistilanteisiin, kuten esimerkiksi syömishäiriöihin tai psykiatriisiin tarpeisiin.

Kokemusosaamisen koordinointi kaipaa selkeämpää rakennetta ja viestintää (Haapakoski ym. 2018, 53; Happell ym. 2022; Hirschovits-Gerz ym. 2019, 34; Hokkanen ym. 2017, 284; Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 242-244; Kostiainen ym. 2014, 5; Svenlin ym. 2023, 94; Tuomisto & Rännäli 2017, 257). Yksiköissä on toivottu, että olisi keskitetty koordinaattori, joka auttaisi sopivien kokemusosaajien löytämisessä ja tarjoaisi tarvittavat ohjeet ja tukipalvelut. Yksiköiden tavoite on käyttää kokemusosaamista entistä laajemmin, erityisesti yksilövastaanotoilla, ryhmätöissä ja toiminnan kehittämisessä.

Kokemusosaajien mukanaolo suunnittelussa ja kehittämisessä nähdään tärkeänä, mutta on myös varmistettava, että kokemusosaajat ovat omalla toipumisen tiellään ennen kuin heitä koulutetaan tehtäviinsä. Kokemusosaamista halutaan hyödyntää enemmän, mutta sen integrointi vaatii vahvaa koordinaattoriroolia, selkeää viestintärakennetta, riittävää koulutusta ja tukea kokemusosaajille sekä tehokkaita resursointikäytäntöjä. Aineiston mukaan, kun nämä osa-alueet saadaan kuntoon, kokemusosaajien käyttö voi laajentua ja tehostua, ja sen hyödyntäminen asiakaslähtöisessä kehittämisessä sekä hoitotyössä voi kasvaa merkittävästi.

Nykytilan kartoituksessa pyrittiin ymmärtämään, miten toimintaa voidaan kehittää ja mikä on muutostarve. Nykytilan kartoituksessa nousseet tulokset oli yhteneväisiä kirjallisuuskatsauksessa nousseisiin teemoihin. Yhteneväisyydet tuovat vahvistusta kokemusosaamisen koordinaation teemoista, joihin tulisi kiinnittää huomiota, kun halutaan kehittää toimintaa.

Tutkimustulosten eriävyyksiä ei kannata sivuuttaa kokonaan, koska ilmiöt ja toimintaympäristöt muuttuvat koko ajan (Kananen 2014, 99). Toisen syklin kyselyaineistosta nousi esiin, että henkilökunta näkee kokemusosaamisen enemmän vertaistuellisena asiana, sen sijaan, että kokemusosaaminen nähtäisiin jaettuna asiantuntijuutena. Kokemusosaajien vaikutusmahdollisuudet voivat jäädä vähäisiksi, jos ammattilaisten toiminta- ja ajattelutavat eivät tue kokemusosaamisen mukaan ottamista. Jaettu asiantuntijuus ja yhteiskehittäminen tarvitsee, että kaikki osapuolet tietävät oikeat termit, ja missä roolissa kokemusosaajat ovat missäkin tilanteessa. Tämä vaatii pitkäjänteistä ammattilaisten ja kokemusosaajien valmennusta. Jaettu asiantuntijuus voi tarjota mahdollisuuden uudentalaiselle, dialogisemmalle johtamiselle ja johtamisrakenteille. (Hietala & Risänen 2015, 19-21.)

Toimintaa raportoidessa seurataan tapahtumien syy-seurausketjuja (Heikkinen ym. 2006, 151), kuten vastasiko syklissä käytetyt menetelmät kehittämiskysymykseen ja toivatko käytetyt menetelmät kaikkien tarvittavien äänet kuuluviin sekä syklin luotettavuutta ja eettisyyttä (Heikkinen & Kauko 2023, 131). Kokemusosaamisen nykytilan kartoitus yritettiin toteuttaa työpajamenetelmällä, johon kutsuttiin Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöitä. Työpajoihin ei ilmoittautunut riittävää osallistujamäärää, jonka takia aineistonkeruumenetelmää päätettiin vaihtaa.

Opinnäytetyön tekijän tehtävänä oli ratkaista miten ja mitä kysyy sekä miten lähestyä vastaajaa, jotta saa vastaajan kertomaan sen, mitä ei tiedä (Ronkainen ym. 2008, 18). Avoimia kysymyksiä sisältävään kyselylomakkeeseen aloitti vastaamaan yhteensä 25 henkilöä, joista 9 vastausta lopulta palautui. Kyselyn vastaamiseen aloittaminen voi kertoa siitä, että aihe on kiinnostanut, mutta kysely voi olla liian vaikea vastata tai ajankohta vastaamiselle ei ollut oikea. Laadullisessa tutkimuksessa aineistot voi olla pieniä, sillä niiden hankkiminen ja analysointi on aikaa vievää ja vaikeasti teknistettävää. Aineiston laatu suhteessa tutkimuskysymykseen on tärkeämpää kuin aineiston koko. (Ronkanen ym. 2008, 20.)

5.6 Luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusaineistoa varten haettiin tutkimuslupaa kohdeorganisaatiolta, ja aineistokeruumenetelmän vaihtuessa tutkimuslupaa haettiin uudelleen. Tutkimustoiminnassa on mahdollistettava osallistumisen vapaaehtoisuus ja mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta. Osallistuminen pitää

perustua tietoiseen suostumukseen, joka varmistetaan suostumuslomakkeella. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 219.) Tutkimuksesta sai jäädä pois missä vaiheessa tahansa ilman haitallisia vaikutuksia (Heikkinen & Kauko 2023, 145). Tutkittaville lähetettiin kutsun mukana tiedote tutkimuksesta, jossa kerrottiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus, mahdollisuus kieltäytymiseen ja keskeyttämiseen. Tutkittavilta kerättiin suostumus ennen kyselyyn vastaamista. Sama tiedote lisättiin kyselyn alkuun, joka löytyy liitteestä 4.

Tutkimukseen osallistumisen haittoja voidaan minimoida esimerkiksi siten, että pidetään tutkittavalle annetut lupaukset (Vilka 2007, 90). Tällaisia lupauksia ovat esimerkiksi sähköisen kyselyn vastausajan kesto, koska työnantaja saattaa antaa työntekijälle mahdollisuuden vastata kyselyyn työaikana. Kyselyn vastaamisen ajaksi ilmoitettiin saatekirjeessä olevan noin 10 minuuttia, joka seurantaraportoinnin mukaan piti paikkansa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella valideetin käsitteellä, joka tarkoittaa, kuinka soveltuva tutkimusmenetelmä on suhteessa tutkimuskohteeseen (Heikkinen ym. 2008, 147). Aineistokeruumenetelmä tuotti odotettua enemmän vastauksia. Vaikka kysely toteutettiin anonymisti, vastauksista pystyi arvioimaan, että kyselyyn vastasi sekä psykiatrian että somaattisen puolen ammattilaisia tuoden tarvittavien tahojen äänet kuuluviin. Toimintatutkimus on osallistavaa kehittämistä, jolla pyritään edistämään eri osapuolten välistä vuorovaikutusta toiminnan kehittämiseksi (Heikkinen ym. 2008, 33).

Eettisyyteen kuuluu kollegoiden arvostus sekä turvallisuuden ja terveyden takaaminen tieteellisen toiminnan ajan (Kananen 2014, 125). Tutkimuksen aikana ei riskeerattu tutkimukseen osallistuneiden turvallisuutta ja terveyttä. Kyselyssä ei käsitelty henkilötietoja, ja vastaaminen tapahtui anonymisti. Kyselyyn vastaaminen haluttiin olevan käyttäjäystävällistä ja luottamuksellista, jossa ei kuvailta yksittäisiä vastaajia (Kuula 2015). Anonyymina vastaaminen takaa tutkimukseen osallistuvan yksityisyyssuojan (Kylmä & Juvakka 2007, 140–141). Jälkikäteen mietittynä, olisi ollut oleellista laittaa kyselyn loppuun vaihtoehto, jossa vastaaja olisi voinut halutessaan jättää yhteystietonsa. Täten jatkokehittäminen olisi ollut helpompaa suoraan niiden yksiköiden kanssa, jotka olisivat jättäneet yhteystietonsa.

6 Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma (3. sykli)

Kolmannessa syklissä kuvattiin kehittämissuunnitelma kokemusosaamisen koordinoimisesta Satasairaalan OLKA-toimintaan. Opinnäytetyön kolmannen syklin tarkoitus oli kuvata Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelma.

6.1 Johdanto (suunnittelu)

Toimintatutkimuksessa tavoitteena on aina muutos (Kananen 2014, 58). Järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen ja nykytilan analyysin tulokset ja johtopäätökset toimivat pohjana kolmannelle syklille, jossa kuvaillaan Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelma. Kolmannen syklin kehittämiskysymys on: Mitä Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma sisältää?

Laadukkaaseen toimintaan liittyy tavoitteellisuus. Laki hyvinvointialueesta (L611/2021) määrittää, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelun käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (Laki hyvinvointialueesta L611/2021). Kokemustiedon hyödyntämisen palveluissa on määritelty Sata-alueen asiakasosallisuuden 3. portaaksi, joka tarkoittaa kokemusosaajien hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä (Satakunnan hyvinvointialue 2024). Organisaatioiden tavoitteet voivat olla henkilöstölle vaikeasti hahmotettavissa. Tämän takia tavoitteet on selkeytettävä ja asetettava tarpeeksi saavutettavaksi. Henkilöstö hyväksyy helpommin tavoitteet, joita he kokevat oikeudenmukaisiksi, ja ovat joustavia, eli niitä voidaan muuttaa tilanteen niin vaatiessa. Tavoitteet on määriteltävä tarkasti, ja niiden on oltava tarpeeksi konkreettisia. (Ukko, Karhu, Pekkola, Rantanen & Tenhunen 2007,26.)

Ensimmäisen ja toisen syklin tuloksia esiteltiin projektiryhmässä, jotta jokainen projektiryhmän jäsen ymmärtää vastausten kokonaistilanteen: mitkä asiat ovat vahvuuksia kokemusosaamisen koordinaatiossa ja mitkä tärkeimpiä kehittämiskohteita. Vastausten pohjalta laadittiin kehittämissuunnitelma, joka tuli olla selkeä sisältäen kehittämiskohteiden tavoitetilan. Kehittämissuunnitelma pitää sisällään kehittämiskohteiden tavoitetilan lisäksi konkreettiset toimet, aikataulun ja vastuunjaon. Suunnitelman avulla toimintaa seurataan ja arvioidaan. (Matikainen ym. 1995, 374.)

6.2 Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelman laadinta (toiminta)

Kolmannen syklin tarkoituksena oli kuvata kehittämissuunnitelma kokemusosaamisen koordinoinnista Satasairaalan OLKA-toimintaan. Suunnitelma pohjautuu aiempien syklien aineistoon, joka sisältää kirjallisuuskatsauksen ja Satasairaalan henkilöstölle toteutetun kyselyn tulokset. Kehittämissuunnitelman laadinta lähtee nykytilan kartoittamisesta, joka toteutettiin opinnäytetyön toisessa syklissä sekä tavoitetilan ja toimenpiteiden määrittelystä, joiden avulla tavoitteisiin päästään (Anunti & Muhonen 2024). Kehittämissuunnitelman rakenne muodostuu seuraavista osaluista: nykytila, tavoitteet, toimenpiteet, vastuut ja aikataulut (Hätönen 2011, 54).

Kirjallisuuskatsauksen mukaan kokemusosaamisen koordinaatioon liittyy kuusi keskeistä teemaa: tehtävien koordinointi, tuki ja ohjaus, prosessien selkeyttäminen, toiminnan vakiinnuttaminen, markkinointi ja koulutus. Nämä teemat tarjosivat pohjan nykytilan kartoittamiseen ja kehittämiskohteiden tunnistamiseen. Toisessa syklissä tehdyssä kyselyn tuloksista nousi viisi pääteemaa, jotka myös ohjasivat kehittämissuunnitelman laatimista: selkeä koordinaatitaho ja vastuuhenkilöt, resursointi ja käytön laajentaminen, järjestelmällinen tiedonjakaminen ja viestintä, koulutus ja tuki kokemusosaajalle, ja koordinaation ja toiminnan kehittämisen seuranta ja arviointi.

Ensimmäisen ja toisen syklin aineistojen teemoja verrattiin, jotka olivat melko yhtenäiset. Ohjausryhmän kokouksessa päätettiin, että OLKAN kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma tulee keskittymään seuraaviin pääteemoihin:

1. **Koordinaatitaho:** Koordinaatitahon tulee määritellä selkeät kokemusosaamisen prosessit. Tämä sisältää roolien selkeyttämisen ja välitysprosessin kuvaamisen.
2. **Tiedonjakaminen ja viestintä:** Tiedon jakamista ja kokemusosaamisen viestintää sairaalan sisällä tulee tehostaa. Viestintämateriaaleja kehitetään hoitohenkilökunnalle, asiakkaille ja OLKA-tiimiläisille. Suunnitellaan, kuinka viestintä ja markkinointi voidaan integroida osaksi päivittäistä toimintaa.
3. **Toiminnan vakiinnuttaminen:** On tärkeää luoda selkeät ja kestävät prosessit kokemusosaamisen koordinoimiseksi, jotta toiminta juurtuu osaksi organisaation arkea.

Suunnitelma sisältää menetelmät toiminnan ja kehittämistoimenpiteiden seurannalle ja arvioinnille, jotta voidaan varmistaa jatkuva parantaminen ja toiminnan tehokkuus.

4. **Tuki ja ohjaus:** Kokemusosaajille ja henkilöstölle täytyy tarjota tukea ja ohjausta, jotta kokemusosaamisen hyödyntäminen olisi mutkatonta (Svenlin ym. 2023, 95-103).
5. **Koulutus:** OLKA-toiminnassa mukana olleilta kokemusosaajilta varmistetaan koulutustausta, jotta toiminta olisi mahdollisimman laadukasta, ja OLKA-tiimiläiset tuntevat kokemusosaajat.

Nämä teemat valikoituivat ohjausryhmän mukaan OLKAN kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelmaan, koska kyseiset teemat perustuivat kirjallisuuskatsaukseen ja nousivat henkilöstölle suunnatusta kyselystä. Koulutusteeman osalta pohdittiin, sopiiko se OLKAN kehittämissuunnitelmaan. Teema päätettiin ottaa mukaan, koska OLKA-toiminnan tulisi varmistaa kokemusosaajien peruskoulutus ja tarjota OLKAN perusvalmennus ja lisäkoulutuksia. Kehittämissuunnitelma määrittelee myös aikarajat ja vastuut, jotka tukevat kokemusosaamisen koordinaatiota pitkäjänteisesti. Aikataulut voivat vaihdella eri toimenpiteiden osalta, mutta tärkeää on luoda realistinen ja toteutettavissa oleva aikarakenne. Taulukossa 5 on kuvattu kehittämissuunnitelman runko.

Taulukko 5. OLKAN kokemusosaamisen kehittämissuunnitelman hahmotelma (mukaillen Hätönen 2011, 54)

KOHDE	NYKYTILA	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	VASTUU	AIKATAULU
KOORDINAATIOTAHO					
TIEDONJAKAMINEN JA VIESTINTÄ					
TOIMINNAN VAKIINNUTTAMINEN					
TUKI JA OHJAUS					
KOULUTUS					

Taulukossa 5 on esitetty kehittämissuunnitelman keskeiset osa-alueet, jotka perustuvat ensimmäisen ja toisen syklin tuloksiin. Vaikka toimenpiteet ovat vielä osittain kehittymässä, nämä pääkohdat tarjoavat selkeän rungon kokemusosaamisen koordinaation kehittämiseksi. Valmis kehittämissuunnitelma on kuvattu liitteessä 5. Kehittämissuunnitelman avulla voidaan pohtia, mihin käytössä olevat resurssit kohdennetaan, ja mitkä ovat ne toimenpiteet, jolla haluttuihin tavoitetiloihin voidaan päästä. Muita kirjattavia asioita käytännön toteuttamisen vuoksi on kehitystoimenpiteiden vastuujako ja aikataulu. (Anunti & Muhonen 2024.) Suunnitelma tulee olla helppolukuinen, jota voi seurata ja sen onnistumista voidaan arvioida (Matikainen ym. 1995, 374).

6.3 Aineiston analyysi (havainnointi)

Kolmannen syklin aineiston analyysi toteutettiin induktiivisella sisällönanalyysillä, jossa tavoitteena on tunnistaa ja luokitella aineistosta esiin nousevia teemoja ilman ennakkoon määriteltyjä kategorioita. Tämä lähestymistapa mahdollistaa aineiston syvällisemmän ymmärtämisen ja auttaa kehittämään joustavan ja organisaation tarpeisiin soveltuvan kehittämissuunnitelman kokemusosaamisen koordinoinnista. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 95.) Sisällönanalyysin avulla muodostetaan tiivistetty kuvaus tutkitusta aineistosta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Aineisto koostuu kahdesta osasta: kirjallisuuskatsauksesta ja avoimia kysymyksiä sisältävästä kyselylomakkeesta, joka toteutettiin Satasairaalan henkilöstölle. Kirjallisuuskatsauksessa kartoitettiin kokemusosaamisen koordinaatioon liittyviä teemoja ja käytäntöjä, jotka tarjoavat teoreettisen taustan käytännön kehittämiseksi (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 27). Kyselylomakkeen avoimet kysymykset puolestaan antoivat henkilökohtaisia näkemyksiä ja kokemuksia kokemusosaamisen nykytilasta ja sen kehittämistarpeista (Ronkainen & Karjalainen 2008, 18).

Induktiivinen sisällönanalyysi mahdollistaa aineiston läpikäymisen ilman ennalta määrättyjä teemoja, mikä tekee analyysistä joustavan ja avoimen (Tuomi & Sarajärvi 2011, 95). Analyysivaiheessa aineisto luettiin jo aikaisemmissa sykleissä useampaan kertaan (Elo ym. 2022, 222), joka helpotti aineiston käsittelyä. Aineistosta oli jo kokonais käsitys, jonka avulla teemat olivat jo hahmottuneet. Aineisto oli pelkistetty eli redusoitu (Tuomi & Sarajärvi 2011, 108) aikaisemmissa sykleissä ja aineistosta poimittiin siitä toistuvia ilmiöitä, ajatuksia ja vastauksia, jotka liittyvät kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelmaan. Sisällönanalyysi eteni tässä syklissä

aineiston klusteroinnilla, eli aineistosta nousevat teemat ryhmiteltiin ja luokiteltiin, mikä mahdollisti niiden tarkemman tarkastelun ja yhteyksien hahmottamisen.

Vaikka tarkasteltavia teemoja ei ole ennakoon määritelty, aineiston analyysi nostaa esiin keskeisiä teemoja, jotka ohjaavat kehittämissuunnitelman laatimista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kehittämissuunnitelmaan laaditaan tavoitetila sekä toimenpiteet, joiden avulla tavoitteisiin päästään (Anunti & Muhonen 2024). Toisen syklin avoimia kysymyksiä sisältävästä kyselystä saatiin Satasairaalan yksiköiden nykytila ja tavoitetila kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelmaan. Kehittämissuunnitelma koostuu seuraavista teemoista:

1. **Koordinaatiotahojen selkeys:** Vastaajat kertovat, että Satapsykiatrialla kokemusosaajien koordinointi on melko hyvin järjestetty ja muualla kaivataan selkeää koordinoititahoa, jonka avulla voi hankkia sopivan kokemusosaajan kuhunkin tilanteeseen, sillä tilausprosessi koettiin haasteelliseksi. *”Parasta olisi, jos saisi olla yhteydessä yhteen paikkaan, josta hankittaisiin sopiva kokemusosaaja kuhunkin tilanteeseen.”*
2. **Tiedon jakaminen ja viestintä:** Avoimet kysymykset paljastavat tiedon jakamisen ja viestinnän haasteita, jotka voivat hidastaa kokemusosaamisen hyödyntämistä. Kokemusosaamisesta kaivattiin enemmän infoja ja yhteystietoja helposti saataville.
3. **Toiminnan vakiinnuttaminen:** Koordinoinnin tulisi jalkautua kaikkialle, jotta toimintaa hyödynnettäisiin enemmän. Kaiken kaikkiaan kokemusosaamisen hyödyntämistä koetaan tärkeänä, jotta kaikessa toiminnan kehittämisessä asiakas pysyy keskiössä: *”Haluaisimme hyödyntää kokemusosaamista kaikessa toiminnan kehittämisessä. Pidän kokemusosaamisen hyödyntämistä ehdottoman tärkeänä, jotta kaikessa kehittämisessä asiakas pysyy keskiössä”.*
4. **Tuki ja ohjaus:** Sekä kokemusosaajien ja henkilökunnan tuen merkitys nousi kyselyssä esille: Kokemusosaajat kaipaavat henkilökunnan tukea toiminnassa, joka voi kuormittaa henkilökuntaa. Koordinoiva taho voisi toimia tuenantajana, joka vähentäisi henkilökunnan työtaakkaa. Kokemusosaajien hyödyntämisen esteenä koettiin tiedonpuute, eli henkilökunta ei välttämättä tiedä, missä kaikkialla kokemusosaajia voidaan hyödyntää. Tähän kaivattiin koordinoivalta taholta tukea ja ohjausta.

5. **Koulutus:** Kyselyssä tuodaan esiin koulutuksen tärkeys kokemusosaamisen tehokkaalle hyödyntämiselle. Ennen koulutusta tulisi haastatella kokemusosaajat oman toipumisen vaiheesta ja varmistaa kokemusosaajan koulutustaustat, jotta toiminta on laadukasta.

Aineiston analyysivaiheessa korostuu avoimuus ja joustavuus, jolloin kehittämissuunnitelma voi vastata aidosti Satasairaalan henkilöstön tarpeita ja haasteita kokemusosaamisen koordinoimisissa. Induktiivinen sisällönanalyysi luo pohjan kehittämiselle tunnistamalla keskeiset teemat, jotka ohjaavat toimenpiteiden ja vastuiden määrittelyä kolmannessa syklissä. Analyysin tulokset auttavat konkretisoimaan kehittämisalueita ja suuntaviivoja, joita kehittämissuunnitelma tarkastelee.

6.4 Johtopäätökset (reflektointi)

Tulosten arviointivaiheessa verrataan tuloksia asetettuihin tavoitteisiin ja todetaan toiminnan onnistumisen aste (Kananen 2023, 53). Kolmannen syklin tarkoituksena oli kuvata kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma, joka on kuvattu opinnäytetyön liitteeksi (liite 5). Kehittämiskysymyksenä oli, mitä kokemusosaamisen koordinaatio sisältää? Aineisto koottiin ensimmäisen ja toisen syklin aineistosta, joka helpotti aineiston käsittelyä, koska aineisto oli jo tuttu ja kokonaiskäsitys luotu aiemmissa sykleissä. Aineiston teemat linkittyvät toisiinsa vahvasti, joka vaikeutti aineiston teemoittelua omiin teemoihinsa, mutta toisaalta taas vahvasti käsitystä, että kyseiset teemat ovat oleellista huomioida kehittämissuunnitelmassa. Jos joku teema poistettaisiin, voisi se vaikuttaa oleellisesti toisen teeman toteutumiseen.

Toimintatutkimus yhdistää teorian ja käytännön (Heikkinen ym. 2010,29). Toimintatutkimuksen tavoitteena on aina muutos, jotka liittyvät ihmisiin tai työntekijöihin. Toimintatutkimukselle tarvitaan tutkimuksellinen ote, jotta tieteellisyyden vaatimus toteutuisi. (Kananen 2014, 117.) Aineisto koostui sekä ihmisten kokemuksista, että kirjallisuuskatsauksesta, joka tukee toimintatutkimuksen tavoitteita. Analyysin läpinäkyvyys ja induktiivinen lähestymistapa tarjoavat mahdollisuuden vahvistaa löydöksiä ja varmistaa, että niihin on päädytty aineistosta nousevien seikkojen perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2011, 108).

Kehittämissuunnitelmaa koskevan henkilöstön on saatava tarkka ohjeistus kehittämissuunnitelmasta ja sen tavoitteista sekä käytänteistä, joita tehdään suunnitelman käyttöönottamiseksi

(Matikainen ym. 1995, 374). Kehittämissuunnitelman onnistuminen vaatii sekä johdon, että henkilöstön osallistamista, sillä siten saadaan paras käsitys resursseista, tavoitteista ja operatiivisesta arjesta (Anunti & Muhonen 2024). Tämän jälkeen henkilöstö pystyy sitoutumaan tavoitteisiin ja toiminnan kehittämiseen (Matikainen ym. 1995, 374). Projektiryhmän kanssa käytiin yhteisesti läpi kehittämissuunnitelmassa nousseet asiat. Projektiryhmä ei nostanut esille kysymyksiä, mutta toiveena oli, että koordinaation prosessit käydään yhteisesti läpi niiden selkiytyttyä. Projektiryhmän kanssa sovittiin, että seuraava koordinoitua edistävä askel on tiedonjakaminen ja viestintä OLKA-tiimin jäsenille ja Satasairaalan henkilöstölle. Satakunnan kokemusosaamisen koordinaation prosessit kehitetään Satakunnan kokemusosaamisen verkostossa, johon OLKAN kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma linkittyy. Yhteisten linjausten jälkeen kehittämissuunnitelmaa tulee tarvittaessa päivittää.

Kehittämissuunnitelman toimivuutta voidaan arvioida käytännön hyödyn kannalta. Hyödyllisyyttä voidaan tarkastella kenen näkökulmasta tulokset ovat toimivia tai hyödyllisiä ja millä perusteella? (Heikkinen ym. 2006, 156.) Toimintatutkimuksella tavoitellaan käytännön hyötyä muillekin kuin tutkijalle itselleen (Heikkinen ym. 2010, 28). Kehittämissuunnitelma on laadittu Satasairaalan henkilöstön kokemusten perusteella, joten kehittämissuunnitelma pyrkii vastaamaan heidän tarpeisiinsa.

Kehittämissuunnitelmaa tehdessä tulee havainnoida jatkuvasti ympärillä tapahtuvia asioita, jotka voivat vaikuttaa kehittämissuunnitelman laatimiseen ja edistämiseen (Anunti & Muhonen 2024). Hyvinvointialueilla on jatkuva säästöpainne ja järjestökenttää uhkaa avustuksien leikkaukset, joten kehittämissuunnitelmassa näitä asioita on syytä tarkkailla resurssoinnin näkökulmasta. Satakunnan kokemusosaamisen verkosto luo parhaillaan kokemusosaamisen prosesseja Satakuntaan, jotka linkittyvät vahvasti OLKAN kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelmaan. Kehittämissuunnitelmaa tulee muokata aina tarpeen tullen, ja siksi jatkuva ympäristön havainnointi ja kehittämissuunnitelman arviointi on tärkeää (Anunti & Muhonen 2024; Matikainen ym. 1995, 374).

6.5 Luotettavuus ja eettisyys

Toimintatutkimuksen syklin luotettavuuden ja eettisyyden arviointi perustuu keskeisiin käsitteisiin kuten validiteetti, toimivuusperiaate ja reflektiivisyys (Heikkinen ym. 2010, 149-158). Tässä syklissä keskiössä oli kehittämissuunnitelma, ja sen arvioinnissa otettiin huomioon tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden kriteerit.

Validiteetti, joka määritellään tutkimusmenetelmän ja -kohteen yhteensopivuudeksi (Heikkinen ym. 2010, 147), on tärkeä kriteeri kolmannen syklin luotettavuutta arvioitaessa. Toimintatutkimuksessa, kuten tässä, teorian ja käytännön yhdistäminen on oleellista (Heikkinen ym. 2010, 29). Kolmannen syklin aineistossa näkyy tämä yhdistelmä, sillä se koostuu kirjallisuuskatsauksesta (teoria) ja henkilöstölle tehdystä kyselystä (käytäntö). Näin ollen kehittämissuunnitelman aineisto on soveltuva toimintatutkimuksen metodiin sekä tutkimuskohteen kanssa. Validiteettia tarkasteltaessa on tärkeää, että tulokset nousevat puhtaasti tutkimusaineistosta, eivätkä tutkijan omista mielipiteistä (Kananen 2014, 136). Tässä syklissä tulokset perustuivat vain aineistoon, joka muokkasi opinnäytetyöntekijän käsitystä kokemusosaamisen koordinaatiosta. Ennen ensimmäisen ja toisen syklin aineiston analysointia kokemusosaamisen koordinaatio näyttäytyi opinnäytetyöntekijälle pelkkänä tehtävien välityksenä, mutta aineiston tulokset tarjosivat laajemman näemyksen koordinaation käsitteestä.

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointiin liittyy toimivuusperiaate, jossa tarkastellaan käytännön vaikutuksia kuten toimivuutta ja hyötyä (Heikkinen ym. 2010, 156). Kehittämissuunnitelman toimivuutta olisi voitu arvioida pilotoinnilla, mutta tässä opinnäytetyössä tämä ei ehtinyt toteutua.

Reflektiivisyys on keskeinen osa laadullista tutkimusta. Tutkijan oma rooli on tärkeä, sillä laadullinen tutkimus perustuu hänen ymmärrykseensä ja vähittäiseen tulkintaan (Heikkinen ym. 2010). Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä voidaan pitää tutkijaa itseä. Hänen on pystyttävä perustelemaan, miksi hän on tehnyt tietyt valinnat ja arvioitava niiden tarkoituksenmukaisuutta tutkimuksessa. Reflektio auttaa tutkijaa tarkastelemaan omaa rooliaan tutkimuksessa ja sen vaikutuksia tutkimusprosessiin. Tämän vuoksi on tärkeää, että tutkija arvioi omaa identiteettiään ja rooliaan tutkimuksen rinnalla. (Vilka 2021.) Tässä tutkimuksessa aineistot on arvioitu luotettavuuden ja eettisyyden näkökulmasta aikaisemmissa sykleissä ennen tulkinnan tekemistä, mikä varmistaa tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden.

Yhteenvedon voidaan todeta, että toimintatutkimuksen syklin luotettavuus ja eettisyys on varmistettu keskeisten toimintatutkimuksen luotettavuuden käsitteiden avulla, kuten validiteetti, toimivuus ja tutkijan reflektiivisyys. Näiden periaatteiden kautta kehittämissuunnitelma on pyritty sovittamaan tutkimusmetodin ja -kohteen vaatimuksiin, vaikka pilotointivaihe jäi toteuttamatta.

7 Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelman implementointi työyhteisöön (4.sykli)

Opinnäytetyön neljännen syklin tarkoitus oli kuvata kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelman osan implementointi työyhteisöön. Implementoinnilla tarkoitetaan menetelmän käyttöönottoa ja jalkauttamista. Implementoinnin tavoitteena on, että tutkimuksella merkitykselliseksi osoitettuja menetelmiä hyödynnetään hoitotyössä. (Korhonen ym. 2018, 98.) Implementoinnin prosessi alkaa tulosten soveltamisella käytäntöön, joten kolmas ja neljäs sykli limittyvät tiiviisti toisiinsa. Implementointisuunnitelma laaditaan tiedonjakamisen ja viestinnän osalta sillä projektiryhmä koki olevan seuraava kokemusosaamisen koordinointia edistävä askel.

7.1 Johdanto (suunnittelu)

Näyttöön perustuvan yhtenäisen käytännön kehittäminen edellyttää suunnitelmaa, jossa on kirjattu yhteinen näkemys miksi, mitä ja miten on tarkoitus implementoida (Lindholm & Laitila 2022, 881). Suunnitelmaan määritellään tavoitteet, kohderyhmä, aikataulut, tarvittavat resurssit sekä miten vaikutuksia arvioidaan (Korhonen ym. 2018, 106). Implementointisuunnitelmassa suunnitellaan ja kehitetään ne toimintatavat, joilla muutos toteutetaan. Neljännessä syklissä tehtiin suunnitelma käyttöönoton jatkuvuuden varmistamiseksi. Implementointisuunnitelmassa liittyviä kysymyksiä voivat olla esimerkiksi: miksi näyttö pitää ottaa käyttöön? Mitä näyttöön perustuvan käytännön käyttöönotto vaatii työyhteisöltä ja sen organisaatiolta? Neljännen syklin kehittämissuunnitelman osa implementoidaan työyhteisöön?

Näytön käyttöönotto vaatii muutoksen työyhteisön tai organisaatiotasolla, joka edellyttää yhteisymmärrystä sen tarpeellisuudesta. Tiedottaminen ja tutkimuksen merkityksen esille tuominen on tärkeä osa implementointia, sillä se lisää osallisten sitoutumista ja ymmärrystä, joka edistää muutoksen käyttöönottoa. (Vilka 2015, 85.) Tiedon levittäminen ja käyttöönotto voi vaatia suunnitelmallisia toimia tai toisinaan yksinkertainen asiasta tiedottaminen riittää. Näyttöön perustuvat ja ajantasaiset ohjeet ovat konkreettinen esimerkki tiedon levittämisestä ja käyttöönotosta. Ohjeiden avulla yhtenäistetään käytäntöjä näyttöön perustuen. (Korhonen ym. 2018, 100-101.)

Implementointia edistetään yhtenäistämällä käytänteitä, tiedottamalla sidosryhmille, muutoksen seurannalla, arvioinnilla ja raportoinnilla sekä tunnistamalla esteet käyttöönottamiselle ja pyrkien poistamaan esteet (Korhonen ym. 2018, 45; Lindholm & Laitinen 2022, 885). Näillä asioilla varmistetaan, että muutosprosessi etenee sujuvasti ja saavutetaan halutut tulokset. Näytön käyttöönotto on prosessi, jossa pyritään luomaan uusia toimintatapoja tai parantamaan olemassa olevia käytäntöjä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Pysyvät rakenteet selkeyttävät toimintaa, vähentävät päällekkäistä työtä ja helpottavat koordinoitua eri organisaatioiden ja ammattiryhmien välillä. Tavoitteet voivat vaihdella eri tasoilla, ja organisaatioiden ja yksiköiden mahdollisesti erilaiset tavoitteet voivat tuoda haasteita muutoksen koordinointiin. Siksi on tärkeää, että muutos kohdennetaan samanaikaisesti niin yksikkö-, työyksikkö- kuin organisaatitasolle. Yksilöiden kyvykyys ja halukkuus omaksua uusia toimintatapoja ovat keskeisiä tekijöitä muutoksen onnistumisessa. (Korhonen ym. 2018, 119–120; Lindholm & Laitila 2022, 883.)

Neljännän syklin tarkoituksena on kuvata Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelman osan implementointisuunnitelma. Implementointisuunnitelmassa keskitytään tiedonjakamiseen ja viestintään. Tavoitteena on varmistaa, että kokemusosaamisen koordinointi toimii sujuvasti, resursseja käytetään tehokkaasti sekä henkilökunta ja kokemusosaajat saavat tarvitsemansa tuen.

7.2 Käyttöönottosuunnitelma IOWA-mallin mukaan (toiminta ja havainnointi)

Kehittämissuunnitelman implementoinnissa hyödynnetään IOWA-mallia. IOWA-malli on suunniteltu näyttöön perustuvan hoitotyön käyttöönottamiseksi, joka auttaa hoitohenkilökuntaa ottamaan tutkimustiedon käytännön toimintaan (Doody & Doody 2011; Brown 2014, 157). IOWA-malli on käytännönläheinen näyttöön perustuvan laadun kehittämisen malli, ja siksi sopii kehittämissuunnitelman implementointimalliksi (Perälä, Toljamo, Vallimies-Patomäki & Pelkonen 2008, 16). IOWA-malli on seitsemän vaiheinen, jotka koostuvat 1) aiheen valinnasta, 2) tiimin muodostamisesta, 3) tutkimusten hausta 4) tutkimustiedon luokittelusta 5) kehittämisestä 6) näyttöön perustuvan hoitotyön toteuttamisesta ja 7) arvioinnista (Doody & Doody 2011). Mallin prosessia on helppo seurata (Titler, Kleiber, Steelman, Rakel, Budreua & Everett, Buckwalter, Tripp-Reimer & Goode 2001, 498), ja siinä korostetaan muutostarpeita ennakoivia tekijöitä (Holopainen, Junttila, Jylhä, Korhonen & Seppänen 2014, 91).



Kuva 7. Iowa-mallin mukainen kokonaissuunnitelma

Aiheen valinta

IOWA-mallin ensimmäinen vaihe on aiheen valinta (Doody & Doody 2011). Aiheen tulee sopia organisaation prioriteetteihin, jotta johto sitoutuu tarjoamaan tukea ja resursseja tarvittavaan muutokseen. Jos muutostavoite on linjassa organisaation strategian kanssa, ja henkilöstö on

motivoitunut muutostavoitteisiin, on todennäköistä, että muutos omaksutaan. (Titler ym. 2001, 503.) Satakunnan hyvinvointialueen strategisissa periaatteissa määritellään rakenteiden ja toimintamallien luominen, jolla mahdollistetaan asukkaiden ja sidosryhmien osallistuminen ja yhteiskehittäminen. Tasapuolisen palvelujen järjestämisen ja kehittämisen strategisen periaatteen yhdeksi indikaattoriksi on asetettu kokemusasiantuntijoiden määrä ja aktiivisuus. (Satakunnan hyvinvointialue 2023a.) Myös Satakunnan hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2024–2025 toimii osallisuutta edistävänä ohjaavana asiakirjana, jossa mainitaan asiakasosallisuuden toteutumisen edellytyksiksi mm. koulutettujen kokemusosaajien osallistaminen kehittämistoimintaan (Satakunnan hyvinvointialue 2024). Aihe on työelämälähtöinen, ja se tukee tilaajaorganisaation strategian toteutumista. Henkilökunnalta kerätyn aineiston tulokset tukevat aiheen valintaa.

Tiimin muodostaminen.

Aiheen valinnan jälkeen muodostetaan tiimi, joka toteuttaa kehityksen toteutuksen ja arvioinnin. Tiimin muodostamisessa on olennaista, että tiimissä on kaikki ne, joita muutos koskee. Muutoksen kannalta on olennaista sekä henkilöstön aloite käytännön toteuttamiseen, että johdon tuki. Moniammatillisen osaamisen hyödyntäminen on tiimin ja käyttöönoton etu. (Brown 2014, 157; Titler ym. 2001, 503.)

Opinnäytetyön projektiryhmä koostui OLKA-tiimistä, jota käytännön työ koskee. Ohjausryhmä koostui työelämän ohjaavasta henkilöstä ja asiantuntijaryhmän jäsenestä. Asiantuntijaryhmä koostui Satakunnan kokemusosaajan verkostosta. Työelämän ohjaava henkilö toimii OLKA-tiimissä hyvinvointialueen työntekijänä, joka antoi oleellista tietoa, millä tavoin muutos on mahdollista toteuttaa OLKA-tiimissä. Satakunnan kokemusosaamisen verkoston on oleellista toimia asiantuntijaryhmänä, koska se luo maakunnallisesti koordinaatioon liittyviä isoja linjauksia. Tiivis yhteistyö mahdollistaa prosessien edistämisen sekä maakunnallisesti, että paikallisesti Satasairaalan sisällä.

Tutkimusten haku

IOWA-mallin kolmantena vaiheena on aihetta käsittelevän tutkimustiedon haku. Tutkimustiedon hakua ohjaa tutkimuskysymys, jonka avulla tunnistetaan aiheen kannalta keskeiset hakutermit. (Brown 2014, 157–158; Titler ym. 2001, 504.) Tutkimustiedon laatu tulee tarkastaa käyttämällä

esimerkiksi Joanna Briggs Instituten- laadunarviointia (Doody & Doody 2011). Opinnäytetyön ensimmäisessä syklissä toteutettiin kirjallisuuskatsaus, jonka tutkimuskysymyksenä oli, mitä on kokemusosaamisen koordinaatio? Tutkimustuloksiksi nousi kuusi teemaa, jotka olivat 1) tuki ja ohjaus, 2) prosessien selkeyttäminen, 3) tehtävien koordinointi, 4) toiminnan vakiinnuttaminen, 5) markkinointi ja 6) koulutus.

Näyttöä voidaan vahvistaa tekemällä omaa tutkimusta, jonka avulla tarkastellaan käytännön ongelmia (Brown 2014, 158; Titler 2007, 26). Näyttöä vahvistettiin toisessa syklissä teettämällä Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöille avoimia kysymyksiä sisältävä kysely, jolla haettiin tietoa kehittämiskysymykseen, miten Satasairaalan työntekijät kehittäisivät kokemusosaamisen koordinaatiota Satasairaalan OLKA-toiminnan avulla? Kyselytuloksissa nousi lähes vastaavanlaiset teemat kuin kirjallisuuskatsauksessa, joka vahvisti näytön tuloksia.

Tutkimustulosten luokittelu

Neljännessä vaiheessa arvioidaan tutkimustiedon edustavuus (Doody & Doody 2011). Kirjallisuuskatsaukseen valittuihin aineistoihin laadittiin laadun arviointi Joanna Briggs Instituutin arviointikriteeristön mukaisesti (Joanna Briggs Institute n.d.) ja näytön aste Käypä hoito näytön aste- luokituksen mukaisesti (Siltanen ym.2023, 20-21). Tieteellisen tiedon edustavuutta voidaan täydentää paikallisesti saadulla tutkimustiedolla (Doody & Doody 2011). Tieteellisen tiedon tueksi toteutettiin Satasairaalan henkilökunnalta avoimia kysymyksiä sisältävä kysely, jotka tukivat kirjallisuuskatsauksen tuloksia. Satasairaalan kokemusosaamisen koordinaation kehittämiskohteiksi valikoitui viisi teemaa: 1) koordinaatiotaho 2) tiedonjako ja viestintä 3) tuki ja ohjaus 4) koulutus 5) toiminnan vakiinnuttaminen.

Kehittäminen

Viidennessä vaiheessa laaditaan toimintaohjeet käytäntöä varten näyttöön perustuen. Toimintaohjeiden suunnittelussa huomioidaan toimenpiteiden toteutettavuus ja käytettävyys sekä tarkoituksenmukaisuus. (Doody & Doody 2011.) Opinnäytetyön kolmannessa syklissä laadittiin OLKAN kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma. Kehittämissuunnitelma on kuvattu liitteessä 5.

Projektiryhmässä päädyttiin kehittämään kokemusosaamisen prosessien tietoisuutta ja kokemusosaajien tuntemista. Satakunnan kokemusosaamisen verkoston kanssa kehitetään

maakunnallista koordinaatiota ja luodaan prosessikuvaus, joka tuodaan tiedoksi OLKA-tiimiläisille toimintaohjeen muodossa. Sisäinen ja ulkoinen tiedonjako ja viestintä koettiin tärkeäksi asiaksi prosessin etenemisen kannalta ja siksi opinnäytetyössä laaditaan implementointisuunnitelma sisäiselle ja ulkoiselle tiedonjaolle ja viestinnälle.

Näytön implementointi

IOWA-mallin kuudes vaihe on näytön implementointi, jolla tarkoitetaan näytön käyttöönottoa. Implementoinnin tarkoituksena on tuoda uutta tietoa käytäntöön, kuten esimerkiksi toimintaohjeita, jotka perustuvat tutkittuun tietoon. Näytön käyttöönotto vaatii suunnitelmallista, moniammatillista ja pitkäjänteistä toimintaa. (Korhonen ym. 2018, 100-119; Sipilä & Lommi 2014, 832.) Implementoitavat asiat ovat OLKA-tiimin sisäinen viestintä, ulkoinen viestintä Satasairaalan henkilöstölle sekä kokemusosaajille suunnattu viestintä ja sitoutumisen tukeminen.

OLKA-tiimin sisäinen viestintä

OLKA-tiimin sisäinen viestintä on keskeistä kokemusosaamisen koordinoinnin sujuvuuden varmistamiseksi. Tiimin jäsenille on tärkeää olla pääsy Clara- järjestelmään, jossa kaikki tieto kokemusosaajista on helposti saatavilla. Lisäksi tarvitaan toimintaohje, joka sisältää prosessikaaviot ja vastuiden määrittelyn. Tämä auttaa parantamaan tiimiläisten ymmärrystä prosesseista.

Säännölliset viikkopalaverit ovat tärkeä osa OLKA-tiimin viestintää. Näihin palavereihin on olennaista sisällyttää ajankohtaiset tiedot kokemusosaamisesta, kuten kokemusosaamisen verkoston kuulumiset, tulevat tapahtumat, koulutukset ja mahdolliset muutokset prosesseissa. Tällä tavoin tiimin jäsenet pysyvät ajan tasalla ja voivat hyödyntää verkoston tietoja käytännön työssään.

Johdon osallistuminen näihin palavereihin ja viestinnän prioriteetteihin tukee tiimin toiminnan suuntaamista strategisesti ja varmistaa riittävät resurssit. Lisäksi yhteisesti pidetyt työpajat ja vuosikatsaukset tarjoavat tilaisuuden kehittää viestintäprosessia jatkuvasti ja varmistaa, että tiedonvälitys palvelee kaikkia osapuolia.

Ulkosen viestinnän kehittäminen Satasairaalan henkilöstölle

Satasairaalan henkilöstölle suunnattu viestintä keskittyy kokemusosaamisen tunnettuuden lisäämiseen. Henkilöstölle tarvitaan selkeitä ja saavutettavia viestintämateriaaleja, kuten oppaita ja tiedotteita. Tämä vähentää väärinkäsityksiä ja voi lisätä henkilöstön motivaatiota käyttä

kokemusosaajien osaamista. Lisäksi tiedotustilaisuuksien avulla henkilöstölle voidaan konkreettisesti esitellä kokemusosaajien rooli ja hyöty potilastyössä.

Selkeä yhteydenpidon malli kokemusosaajien ja henkilöstön välillä tukee myös ulkoista viestintää. Yhteystietorekisteri, jossa näkyy kokemusosaajien osaamisalueet ja yhteystiedot, tekee yhteistyöstä sujuvampaa ja nopeampaa. Selkeät ohjeet yhteydenottoon ja nimetty vastuuhenkilö koordinoivat viestintää, mikä varmistaa tehokkuuden ja säästää aikaa.

Kokemusosaajille suunnattu viestintä ja sitoutumisen tukeminen

Kokemusosaajien sitoutumisen varmistamiseksi on tärkeää tarjota kattava perehdytys sekä selkeä ja säännöllinen tiedonvälitys. Kuukausittaiset tapaamiset, vuosikelloja tiedotuskanavat, kuten sähköpostilista, pitävät kokemusosaajat ajan tasalla. Hyvin informoidut kokemusosaajat kokevat olevansa tärkeä osa toimintaa, mikä voi lisätä heidän motivaatiotaan osallistua tehtäviin.

Jokaisen tapahtuman tai tehtävän jälkeen kerättävä palaute vahvistaa kokemusosaajien osallisuuden tunnetta ja antaa mahdollisuuden parantaa toimintaa. Palautteen hyödyntäminen tukee kokemusosaajien roolia osana sairaalan toimintaa ja auttaa heitä tuntemaan itsensä arvostetuiksi. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015.) Tällä tavoin viestinnästä tulee vuorovaikutteista ja kehittävää, mikä sitouttaa kokemusosaajat pitkäjänteisesti mukaan.

Implementointisuunnitelma on kuvattu kokonaisuudessaan liitteessä 6. Suunnitelmaan on kuvattu näyttö, tavoitteet ja alatavoitteet, kehittämistoimenpiteet ja suunniteltu aikataulu niiden toteuttamiseksi sekä arviointi ja siitä vastaavat henkilöt. Näyttöä levitetään näytön etujen ja hyötyjen kannalta (Doody & Doody 2011). Tuloksia ja tuotoksia arvioitaessa olennaista on huomioida kohteena olevien henkilöiden näkemykset saavutetuista tuloksista ja muutoksista (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 63).

Arviointi

Näytön käyttöönottoa tulee arvioida, esimerkiksi millaista arvoa käyttöönotto on tuonut ja millaisia vaikutuksia sillä on ollut (Doody & Doody 2011). Näytön käyttöönotto vaatii aikaa. Uutta toimintatapaa tarkastellaan suhteessa vanhaan, eli mistä on tultu ja missä ollaan sekä miksi toimintatapaa tarvitsee kehittää. Viive on prosessissa välttämätöntä, jotta voidaan tarkastella, onko käytäntö turvallinen, tehokas ja vaikuttava. (Korhonen ym. 2018, 121.) Arvioinnista saadaan

tietoa myönteisistä onnistumisista ja kehittämisen tarpeista, joita voidaan joko vahvistaa tai muokata tarpeen tullen. Näytön käyttöönotto vaatii useita kokeiluja ja arviointeja, jotta toiminta saadaan vakiinnutettua. (Korhonen ym. 2018, 140.)

7.3 Johtopäätökset

Neljännessä syklissä laadittiin ja kuvattiin implementointisuunnitelma Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation tiedonjakamiselle ja viestinnälle (liite 6), mutta implementointia ei ehditty toteuttamaan. Implementoinnin toteuttaa kohdeorganisaatio. Suunnitelma perustuu aiempiin sykleihin ja keskittyy käytännön toimenpiteisiin, joilla varmistetaan kokemusosaamisen tehokas tiedonjako ja viestintä Satasairaalan OLKA-toiminnassa. Tärkeintä on luoda selkeät ja toimivat prosessit, jotka tukevat kokemusosaajien roolia organisaatiossa ja varmistavat toiminnan jatkuvuuden ja parantamisen.

Reflektoinnissa kiinnitetään huomiota implementointimallin mukaisiin prosessivaiheisiin ja tarkastellaan prosessin jokaista vaihetta erikseen. Reflektoinnissa voidaan myös tarkastella ympäristön muutoksia, kuten mahdollisia resurssirajoituksia tai ulkoisia tekijöitä esimerkiksi toiminnan rahoitus ja henkilöstöleikkaukset, jotka voivat vaikuttaa kehittämissuunnitelman toteutukseen ja jatkokehittämiseen. Kehittämissuunnitelmaa tulee päivittää säännöllisin väliajoin. Päivitystarve tulee tarkistaa aina kohdeorganisaation tilanteen mukaan ja siihen kohdistuvien muutoksien jälkeen. (Korhonen ym. 2018, 101.)

8 Pohdinta

8.1 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaatiota. Opinnäytetyössä laadittiin kehittämissuunnitelma ja kehittämissuunnitelman osan käyttöönottosuunnitelma kokemusosaamisen koordinoimisesta Satasairaalan OLKA-toimintaan. Opinnäytetyön ensimmäisen syklin tarkoitus oli kartoittaa aikaisemman tutkimustiedon avulla mitä kokemusosaajien koordinaatiosta tiedetään. Tutkimusaiheeseen perehdyttiin järjestelmällisellä kirjallisuuskatsauksella (Salminen 2023, 15). Kirjallisuuskatsauksessa kartoitettiin aikaisempia tutkimuksia kokemusosaajien koordinaatiosta tunnistamalla, arvioimalla, tulkitsemalla ja yhdistelemällä tieto. Kirjallisuuskatsauksen avulla luotiin kriittisesti tarkasteltu kokonaiskuva kokemusosaajien koordinaatiosta (Stolt & Routasalo 2007, 58). Kirjallisuuskatsauksen mukaan kokemusosaajien koordinaatio on tärkeä osa asiakasosallisuuden edistämistä ja toiminnan jatkuvuuden varmistamista (Itäpuisto ym. 2022, 131–132; Hokkanen ym. 2017, 278). Tutkimusten mukaan kokemusosaajien koordinaatioon tarvitaan selkeitä käytäntöjä, vastuuhenkilöitä ja systemaattista tukea (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 3; Happell ym. 2021).

Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaatio ei ole käynnistynyt odotetusti, ja Satakunnassa on tunnistettu kokemusosaamisen koordinoimisen kehittämistarpeet (Uusihonko 2022). Kokemusosaamisen koordinaation kehittäminen on välttämätöntä alueella, jotta voidaan edistää asiakasosallisuutta ja varmistaa toiminnan jatkuvuus. Kirjallisuuskatsauksen tuloksissa on nostettu esiin tarpeet yhteisten käytäntöjen luomiselle ja koordinaation selkeälle vastuulle, jotta kokemusosaamisen hyödyntäminen voisi toteutua tehokkaammin. (Hirschovits-Gerz ym. 2019, 3).

Opinnäytetyön toisen syklin tarkoitus oli kartoittaa Satasairaalan henkilökunnan näkökulmaa kokemusosaamisen nykytilasta. Nykytilan kartoitus toteutettiin avoimia kysymyksiä sisältävällä kyselylomakkeella Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöiltä. Toisen syklin nykytilan tulokset osoittavat, että kokemusosaamisen koordinaatiossa on sekä vahvuuksia, että kehittämiskohteita. Tulosten mukaan kokemusosaamisen käyttö vaihtelee yksiköiden välillä ja siihen liittyy merkittäviä haasteita, erityisesti koordinaation, tiedonjakamisen, koulutuksen ja resurssien suhteen.

Selkeän koordinaattorin ja vastuuhenkilöiden tarve nousi esiin, sillä ilman tätä koordinaatiota kokemusosaamisen hyödyntäminen jää helposti epäselväksi ja hajanaiseksi. Tiedon jakamisen ja viestinnän parantaminen on myös keskeistä, koska hoitohenkilökunta ei aina tiedä, kuinka ja milloin kokemusosaajia voidaan hyödyntää. Lisäksi kokemusosaajien roolin tukeminen vaatii riittävästi koulutusta ja työnohjausta, erityisesti haavoittuvassa tilanteessa olevien kokemusosaajien osalta (Laitila 2010, 71–74, 172–173).

Resurssien puute ja käytön laajentamisen haasteet on myös tärkeä huomioitava tekijä. Kokemusosaamisen hyödyntämiseksi tarvitaan selkeät mallit ja prosessit, mutta nykyiset resurssit eivät aina riitä kattamaan laajempaa käyttöä. Toisaalta koordinaation ja toiminnan kehittämisen seuranta ja arviointi ovat tarpeen, jotta voidaan varmistaa, että kokemusosaaminen kehittyy ja sillä on myönteisiä vaikutuksia asiakastyöhön ja organisaation toimintaan (Riissanen 2015, 214). Näiden tulosten perusteella voitiin todeta, että kokemusosaamisen koordinaatio Satasairaалassa vaatii systemaattista kehittämistä ja resursointia. Tavoitteena oli luoda selkeämpi rakenne ja käytännöt, jotka tukevat kokemusosaamisen hyödyntämistä ja sen vakiinnuttamista osaksi Satasairaalan toimintaa.

Opinnäytetyön kolmannen syklin tarkoitus oli kuvata Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinoinnin kehittämissuunnitelma. Kolmannessa syklissä laadittu kehittämissuunnitelma pohjautui aikaisemmista sykleistä kerättyyn aineistoihin, johon sisältyvät kirjallisuuskatsaus ja henkilöstölle suunnattu kysely. Suunnitelma keskittyi tunnistettuihin kehittämiskohteisiin, kuten koordinaatiotahoon, viestinnän parantamiseen, toiminnan vakiinnuttamiseen, tuen ja ohjauksen tarjoamiseen sekä koulutuksen merkitykseen. Kehittämissuunnitelman keskeinen tavoite on luoda kestävä ja toimiva malli kokemusosaamisen hyödyntämiseksi, joka tukee asiakasosallisuutta ja parantaa palvelun laatua.

Aineiston analyysissä nousi esiin tarve selkeille koordinointiprosesseille ja riittävälle tuelle ja koulutukselle, jotta kokemusosaajien integrointi arkipäivän toimintaan olisi sujuvaa. Suunnitelman pohjalta kehitetyt toimenpiteet ja aikarajat ovat konkreettisia ja realistisia, ja niiden avulla varmistetaan toiminnan jatkuva parantaminen. Samalla on huomioitava ympäristön muutokset, kuten säästöpainet ja avustusten leikkaukset, jotka voivat vaikuttaa resursseihin ja toiminnan toteuttamiseen (Heikkinen ym. 2010; Anunti & Muhonen 2024). Kehittämissuunnitelman onnistumista arvioidaan käytännön hyödyn näkökulmasta, ja sen toteuttaminen edellyttää johdon ja henkilöstön sitoutumista. Suunnitelmaan jatkuvasti kehitettävä ja mukautettava, jotta se vastaa

organisaation tarpeisiin ja mahdollistaa kokemusosaamisen tehokkaan hyödyntämisen (Matikainen ym. 1995; Kananen 2014).

Opinnäytetyön neljännessä syklissä kuvattiin Satasairaalan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelman tiedonjakamisen ja viestinnän implementointisuunnitelma, vaikka itse implementointi jäi toteuttamatta. Suunnitelma perustui aikaisemmissa sykleissä kerättyyn aineistoon ja keskittyi käytännön toimenpiteisiin tiedonjakamisen ja viestinnän osalta, joiden tavoitteena oli varmistaa kokemusosaamisen tehokas viestintä. Tärkeimpänä tavoitteena oli luoda selkeät ja toimivat prosessit, jotka toiminnan jatkuvuuden ja parantamisen.

Suunnitelman toteuttamiseksi hyödynnettiin IOWA-mallia, joka korostaa näyttöön perustuvan hoitotyön käytäntöön ottamista. IOWA-mallin seitsemän vaihetta, kuten aiheen valinta, tiimin muodostaminen, tutkimustiedon haku ja arviointi, sekä toimintaohjeiden laatiminen ja näyttöön perustuvan toiminnan toteuttaminen, ohjasivat kehittämissuunnitelman laatimista. (Doody & Doody 2011; Brown 2014,157.) Erytystä huomiota kiinnitettiin muutoksen ennakoiviin tekijöihin ja prosessin sujuvuuteen eri tasoilla, kuten yksikkö- ja organisaatiotasolla.

Vaikka implementointi ei ehtinyt käynnistyä, suunnitelman valmistelu varmistaa, että olennainen tieto kokemusosaamisen koordinaatiosta on dokumentoitu ja valmis käytäntöön otettavaksi. Implementointiin liittyy myös arviointivaihe, jossa tarkastellaan muutoksen tuomia vaikutuksia ja kehittämistarpeita. On tärkeää, että kehittämissuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ympäristön muutosten ja organisaation tarpeiden mukaan (Korhonen ym. 2018, 101).

Mikäli kehittämissuunnitelman käyttöönotto onnistuu, ja kokemusosaamisen hyödyntämisestä tulee Satasairaalassa systemaattinen toimintamalli, olisi mielenkiintoista tietää, millaisia hyötyjä hoitohenkilökunta on kokenut käyttäessään kokemusosaajia. Jatkotutkimusaiheeksi ehdotetaan: Miten hoitohenkilökunnan ammatillinen osaaminen on kehittynyt heidän hyödyntäessään kokemusosaajia?

8.2 Luotettavuus

Korkeakoulun opinnäytetyöltä edellytetään tieteellisyyttä ja tieteelliseltä työltä vaaditaan tutkimustulosten luotettavuutta. Perinteisesti tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan usein

validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä, mutta toimintatutkimuksessa nämä ovat haasteellisimpia käsitteitä. Sen sijaan Heikkinen ja Syrjälä (2006) ehdottaa toimintatutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytettävien käsitteitä historiallinen jatkuvuus, reflektiivisuus, dialektisuus, havahduttavuus ja toimivuus. Historiallisen jatkuvuuden käsitettä pyritään huomioimaan tutkimusraportti ajallisesti etenevänä sarjana, jolloin lukija voi seurata tapahtumien syy-seurausketjuja. Toiminta ei ala tyhjästä, eikä pääty koskaan. (Heikkinen & Syrjälä 2006, 149–150.) Historiallisesti kokemus-toimintaa on kehitetty muutaman vuosikymmenen ajan, jonka kehittämiskohteina on ollut koordinaatio (Hietala & Rissanen 2015). Toiminnan muutosta voidaan tarkastella sekä yhteiskunnallisella, että työyhteisötasolla. Kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma laadittiin Satasairaalalle, mutta sitä voidaan tulevaisuudessa hyödyntää muillakin koordinaatiotoimintaa harjoittavilla tahoilla.

Reflektiivisuuden käsitettä tarkistellaan tutkijan ymmärrykseen ja vähittäin kehittyvällä tulkinalla (Heikkinen ym. 2006, 147–158). Opinnäytetyöntekijän reflektiivisuuteen vaikuttaa oma elämäkokemus, jonka kautta opinnäytetyöntekijä tulkitsee maailmaa (Heikkinen & Huttunen 2023, 223, 239). Opinnäytetyöntekijä kuuluu OLKA-tiimiin, johon kehittämiskohde on suuntautunut. Opinnäytetyöntekijä ei ole tuonut omia mielipiteitä opinnäytetyön tuloksiin. Kehittämissuunnitelmassa on mietitty toimenpiteet realistisesti huomioiden resurssit. Toimintatutkimuksessa on oleellista tarkastella opinnäytetyöntekijän suhdetta kehittämiskohteeseen, ja miten se on muuttunut (Heikkinen & Syrjälä 2008, 152-153). Opinnäytetyöntekijällä oli käsitys kokemusosaamisen koordinaatiosta, että se käsittää pääosin vain tehtävien välitystä. Kirjallisuuskatsauksen jälkeen oma käsitys koordinaatio- käsitteen moninaisuudesta auttoi ymmärtämään, kuinka laaja käsite koordinaatio on, ja mitä kaikkea se pitää sisällään. Kokemusosaamisen koordinaatio vaatii suunnitelmallista toimintaa ja resursseja (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 244).

Reflektiivisyys näkyy opinnäytetyön raportoinnin läpinäkyvyydessä. Kun opinnäytetyöntekijä raportoi kuinka aineisto, menetelmät ja tutkimus etenee, pystyy lukija ymmärtämään miten opinnäytetyön ajatukset ovat syntyneet. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 154.) Opinnäytetyöntekijä on pyrkinyt kirjoittamaan raportin mahdollisimman läpinäkyvästi havainnollistamalla taulukoin ja kuvin ajattelun muodostumista.

Dialektisuutta välitetään ilmaisemalla moniääninen puhe ja ajatukset sekä vältetään vain tutkijan oman äänen ilmaiseminen (Heikkinen ym. 2006, 147–158). Raportoinnissa on rikastettu tekstiä esittämällä tulosten alkuperäisiä ilmaisuja, jotka on kerätty kirjallisuuskatsauksesta ja

Satasairaalan henkilökunnalta. Opinnäytetyön teorian moniäänisyys perustuu lähteiden vuoropuheluun (Kostamo ym. 2022, 3.2). Ohjausryhmän ja projektiryhmän näkökulmat on huomioitu kehittämissuunnitelmaa luodessa.

Toimivuusperiaatetta tarkastellaan käytännön vaikutusten, kuten hyödyn ja osallistujien voimaantumisen kannalta (Heikkinen ym. 2006, 147–158). Opinnäytetyö on työelämälähtöinen, joka tukee kohdeorganisaation strategiaa ja osallisuusohjelmaa: Satakunnan hyvinvointialueen strategissa periaatteissa mainitaan asukkaiden ja sidosryhmien osallistuminen ja yhteiskehittäminen, jonka yhdeksi indikaattoriksi on asetettu kokemusasiantuntijoiden määrä ja aktiivisuus. (Satakunnan hyvinvointialue 2023a.) Myös Satakunnan hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2024–2025 toimii osallisuutta edistävänä ohjaavana asiakirjana, jossa mainitaan asiakasosallisuuden toteutumisen edellytyksiksi mm. koulutettujen kokemusosaajien osallistaminen kehittämistoimintaan (Satakunnan hyvinvointialue 2024). Opinnäytetyön tuloksia hyödyntämällä voidaan edistää strategisia periaatteita ja osallisuusohjelman edistämistä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää paitsi Satakunnan kokemusosaamisen verkostossa, valtakunnallisessa ja Satakunnan OLKA-verkostossa. Parhaimmillaan kokemusosaamisen tietous ja hyödyt asiakasosallisuuden edistäjänä leviää mahdollisimman laajalle alueelle ja kokemusosaamisen hyödyntämisestä tulee koko Satakunnan hyvinvointialueen kattava toimintamalli.

Havahduttavuudella tarkoitetaan, miten tutkimus on opettanut ajattelemaan eri tavoin (Heikkinen & Syrjälä 2008, 159). Opinnäytetyöprosessi on opettanut opinnäytetyöntekijää ajattelemaan kokemusosaamisen- käsitteestä eri tavoin. Henkilöstölle suunnatussa kyselyssä kerrottiin kirjallisuuskatsauksen tulokset, joka toivottavasti auttoi henkilöstöä ajattelemaan mitä kokemusosaaminen käsittää.

8.3 Eettisyys

Eettisyys on olennainen asia tutkimuksen laatua tarkasteltaessa. Jokaisessa tutkimuksessa on eettisiä kysymyksiä, joita tulee tarkastella. Tällaisia kysymyksiä on esimerkiksi, miten kehittämistyöllä on vaikutusta tutkittaviin, opinnäytetyöntekijään, työelämään ja yhteiskuntaan. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 158.)

Aiheen valinta on jo tutkimuseettinen kysymys (Tuomi & Sarajärvi 2018, 154). Tutkimusaiheen valinnassa korostuu sen hyödyllisyys, ja miten tutkimus vaikuttaa siihen osallistuviin (Kankkunen & Vehviläinen- Julkunen 2013, 218). Aihe-ehdotuksesta oli keskusteltu Satasairaalan OLKA- tiimin, Satakunnan yhteisökeskuksen, valtakunnallisen OLKA-verkoston sekä Satakunnan kokemusosaamisen verkoston kanssa. Aihe koettiin tärkeäksi ja tarpeelliseksi, jotta kokemusosaamista hyödynnettäisiin enemmän Satakunnassa ja erityisesti Satasairaalassa. Aihe päätettiin rajata Satasairaalan OLKA-toimintaan, koska kokemusosaamisen palvelua on siellä pyritty aiemmin edistämään valtakunnallisen OLKA-verkoston kanssa yhteistyössä. Aiheen valinnassa voidaan pohtia, miksi ja kenen ehdoilla edetään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 154). Opinnäytetyön aihe tukee tilaajatason strategiaa, sekä laissa määriteltyä yhdenvertaisuuden osallisuuden määrittelyä (L611/2021; L731/199; Satakunnan hyvinvointialue 2023a; Satakunnan hyvinvointialue 2023b; Satakunnan hyvinvointialue 2024). Laki hyvinvointialueesta (L611/2021) määrittää, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelun käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (Laki hyvinvointialueesta L611/2021). Kokemusosaaminen on asiakasosallisuuden yksi muoto (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024) ja siksi voidaan sanoa, että aihe on ajankohtainen, yhteiskunnallisesti ja maakunnallisesti merkittävä. Aiheen valintaan vaikutti myös opinnäytetyöntekijän henkilökohtainen mielenkiinto toiminnan kehittämiseen.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2023) mukaan hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita on luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Nämä menettelytavat voidaan liittää tieteellisen toiminnan alueisiin, joita ovat mm. tutkimusympäristö, koulutus, ohjaus ja mentoointi, tieteellisen työn tekeminen, ennakointi, tutkimusaineiston käsittely, viestintä ja arviointitehtävät. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11.) Opinnäytetyössä pohdittiin eettisiä kysymyksiä, kuten tutkittavien tietosuojaan, vapaaehtoisuuteen ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Opinnäytetyössä noudatettiin yleisen rehellisyyden periaatetta, jossa perusteltiin rajauksia ja toimenpiteitä. Opinnäytetyö raportoitiin avoimesti ja huolellisesti. Opinnäytetyössä otettiin huomioon aiempi tutkimustieto ja merkittiin lähdemerkinnät ja sitaattit asiaan kuuluvalla tavalla. Nämä ovat edellytyksiä korkeatasoiselle työskentelylle. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2023.) Opinnäytetyöraporttiin on lisätty aineiston alkuperäisilmauksia, joka lisää raportoinnin uskottavuutta (Heikkinen & Syrjälä 2008, 158).

Opinnäytetyöntekijän kuuluu huolehtia tieteelliseen tutkimukseen tarvittavista luvista ennen aineistonkeruuta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 13). Tutkimusaineistoa varten haettiin

tutkimuslupaa kohdeorganisaatiolta, ja ennen aineistonkeruuta tehtiin aineistonhallintasuunnitelma, joka on kuvattu liitteessä 1. Tutkimuslupaun haettiin muutosta, kun toisen syklin aineistonkeruutapa muuttui alkuperäisestä suunnitelmasta. Tutkimusprosessiin osallistuminen oli vapaaehtoista, josta tiedotettiin sekä sähköpostiviestillä, että kyselylomakkeen alussa. Ennen kyselyyn vastaamista varmistettiin, että tutkittavat ymmärtävät tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuuden ja aineiston käsittelyn. Varmistus toteutettiin kysymyksellä, jonka hyväksyminen vaadittiin, ennen kuin kyselylomakkeessa pääsi etenemään. Kyselyyn vastaamisen sai lopettaa missä vaiheessa tahansa.

Eettisyyteen kuuluu kollegoiden arvostus sekä turvallisuuden ja terveyden takaaminen tieteellisen toiminnan ajan (Kananen 2014, 125). Tutkimuksen aikana ei riskeerattu tutkimukseen osallistuneiden turvallisuutta ja terveyttä: tutkimukseen osallistuneiden henkilötietoja ei kerätty.

8.4 Oman asiantuntijuuden kehittyminen

Toimintatutkimuksen tärkein tutkimusväline on tutkija itse, ja siksi hänen on tärkeää reflektoida omaa rooliansa ja identiteetin rakentumista tutkimuksen rinnalla (Heikkinen ym. 2006, 152). Opiskelija on asettanut henkilökohtaiset tavoitteet opinnäytetyön alkuvaiheessa, joita reflektoidaan ja arvioidaan opinnäytetyön loppuvaiheessa, samoin kun oman suhteen rakentumista tutkimuskohteeseen.

Eurooppalainen tutkintojen viitekehys (EQF European Qualifications Framework) perustuu tutkintojen osaamistulosten määrittelyyn. Suomen kansallisessa tutkintojen viitekehyksessä (NQF) ylempi ammattikorkeakoulututkinto sijoittuu tasolle 7, joka määrittää ne osaamisen tasot, jotka ylemmstä korkeakoulusta valmistuvalla tulee olla. NQF 7 tasolla määritellään, että opiskelija kykenee ratkaisemaan vaativia ongelmia tutkimus- ja/tai innovaatiotoiminnassa, jossa kehitetään uusia tietoja ja menettelyjä sekä sovelletaan ja yhdistetään eri alojen tietoja. (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.) Asiantuntijat refleктоivat työtään ja osaamistaan sekä ratkaisevat työhön liittyviä ongelmia itseohjautuvasti (Rissanen 2004,18). Ongelmaratkaisua tukee koulutuksesta saatu tieto, käytännön työkokemuksen sekä työpaikalla omaksuttu organisaation hiljainen tieto (Airaksinen, Vilkkä & Kostamo 2022). Opinnäytetyöprosessi opetti ongelmanratkaisua: opinnäytetyön

suurimmaksi haasteeksi tuli nykytilan kartoittamisen aineiston saaminen muuttuvassa työympäristössä, joka vaati ongelmanratkaisua ja aikalisän ottamista.

Sosiaali- ja terveydenalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelman opinnäytetyön tavoite on kehittää opiskelijan kykyä soveltaa tutkimustietoa ja käyttää valittuja menetelmiä työelämän ongelmien ratkaisemiseen sekä opiskelijan valmiutta vaatimaan itsenäiseen asiantuntijatyöhön (Kajaanin ammattikorkeakoulu n.d.). Henkilökohtaisiin tavoitteisiin kuului, että opinnäytetyöntekijä oppii hyödyntämään tietoista tutkimusmenetelmien käyttöä sekä työelämässä, että opinnäytetyötä tehdessä. Opinnäytetyöprosessi saavutti tämän tavoitteen, ja kehitti opinnäytetyöntekijän kykyä hyödyntää tutkittua tietoa myös työelämässä.

Muita opinnäytetyöntekijän henkilökohtaisia oppimistavoitteita oli kehittää ammattitaitoa kokemusosaamisen koordinaatiosta ja vahvistaa valmiuksia itsenäiseen asiantuntijatyöhön sekä kehittämistyön johtamiseen. Kehittämistyön pitkäaikaisen työskentelytavan omaksuminen sekä ammatillisessa viestinnässä kehittyminen olivat olennaisimpia opinnäytetyöntekijän oppimistavoitteita sekä työelämässä että opinnäytetyötä tehtäessä. Opinnäytetyön raportointi kehitti opinnäytetyön kirjallista viestintää ja ammattitaito kokemusosaamisen koordinaatiosta vahvistui, joka lisäsi varmuutta viestiä kokemusosaamisesta sekä kirjallisesti, että suullisesti.

Projektiryhmän johtamisessa vaadittiin muutosjohtamisen taitoja. Projektiryhmän kanssa käytiin keskustelua muutoksen tarpeesta ja tavoitteesta opinnäytetyön alkuvaiheessa. Projektiryhmän toiveena oli, että kokemusosaamisen tehtävien välittämisestä tuotettaisiin prosessikuvaus, joka edistäisi kokemusosaamisen koordinaatiota. Tämä tavoite on kirjattu kokemusosaamisen kehittämissuunnitelmaan, jota edistetään kokemusosaamisen verkostossa. Opinnäytetyön edetessä projektiryhmältä tuli toive, että projektin edistymisestä tiedotettaisiin enemmän. Muutosvastarintaa voi esiintyä, mikäli tutkimuksen etenemisestä ei tiedoteta (Korhonen ym. 2002, 201). Toiveen kertominen auttoi opinnäytetyöntekijää refleктоimaan omaa toimintaansa tiedottajana, ja kiinnittämään jatkossa huomiota tiedottamiseen. Muutos ja sen ymmärtäminen vie aikaa ja uuden toimintamallin vakiinnuttaminen vaatii toistoja, jotta toimintamallista tulee vakiintunut (Rainio 2022). Muutosjohtaminen jatkuu vielä kehittämissuunnitelman implementointivaiheessa.

Koko opinnäytetyöprosessin aikana seurattiin, arvioitiin ja raportoitiin syklien ja muutoksien toteutumista. Jatkuva arviointi oli avuksi tulosten arvioinnissa, sillä siten saadaan tietoa prosessin onnistumisen sisällöstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Loppuarviointissa tuloksia verrataan ja

arvioidaan opinnäytetyön tavoitteisiin sekä opiskelijan henkilökohtaisiin tavoitteisiin. (Kananen 2014, 63.)

9 Lähteet

Airaksinen, T., Vilkkä, H. & Kostamo, P. (2022). Kirjoita itsesi asiantuntijaksi -Opas toiminnalliseen oppinäytetyöhön. Helsinki: Art House Oy.

Alasuutari, P. (1994). Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Anunti, T. & Muhonen, E. (2024). Työyhteisön kehittämissuunnitelma on muutakin kuin pakollinen paha. Tilisanomat 3/2024. Viitattu 14.11.2024. <https://tilisanomat.fi/palkka-ja-henkilostohallinto/tyoyhteison-kehittamissuunnitelma-on-muutakin-kuin-pakollinen-paha>

Brown, C. 2014. The Iowa Model of Evidence-Based Practice to Promote Quality Care: An Illustrated Example in Oncology Nursing. *Clinical Journal of Oncology Nursing* 18 (2), 157–159. Evidence-Based Practice.

Doody, C. & Doody, O. 2011. Introducing evidence into nursing practice: using the IOWA model. *British journal of nursing* 661-4. DOI: [10.12968/bjon.2011.20.11.661](https://doi.org/10.12968/bjon.2011.20.11.661)

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. (2022). Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede* 2022, 34 (4), 215–225. <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128987/78028>

Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Gramah, I. & Logan, J. (2004). Innovations in Knowledge Transfer and Continuity of Care. *Canadian Journal of Nursing Research* 36 (2), 89-103.

Haapakoski, K., Kasila, K., Kettunen, T. (2018). Kokemusasiantuntijoiden sisäänpääsy sairaalaorganisaatioon- päiväkirja-analyysin yhtymäkohdat Norbert Eliasin teoriaan. *Janus: sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 26(1), 40-56. <https://doi.org/10.30668/janus.64210>

Happell, B., Donovan, A., Warner, T., Sharrock, J., Gordon S. (2021). Creating or taking opportunity: Strategies for implementing expert by experience positions in mental health academia. *J Psychiatr Ment Health Nurs*. 2022 May 15;29(4):592–602 DOI : [10.1111/jpm.12839](https://doi.org/10.1111/jpm.12839)

Heikkinen, H. & Kaukko, M. (2023). Toimintatutkimus: käytännön opas. Tampere: Vastapaino.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (2006). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy.

Heikkinen, H., Huttunen, R., Moilanen, P. (1999). Siinä tutkija missä tekijä- Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena kustannus.

Hietala, O. & Rissanen, P. (2015). Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta: Kokemusasiantuntijahoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Helsinki: Kuntoutussäätiö & Mielen terveyden keskusliitto.

Hipp, K., Kangasniemi, M., Vaajoki, A., Kuosmanen, L. (2016). Kokemusasiantuntijan osallisuus mielen terveyspalvelujen kehittämisessä. *Hoitotiede* 2016, 28 (4), 286–297. Viitattu 1.6.2024. <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128371/77494>

Hirschovits-Gerz, T. Sihvo, S. Karjalainen, J. Nurmela, A., (2019). Kokemusasiantuntijuus Suomessa - Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Punamusta Oy. Viitattu 1.6.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-354-0>

Hirschovits-Gerz, T. (2021). Mitä asioita on huomioitava yhteistyössä kokemusasiantuntijan kanssa? Kokemustiedon hyödyntäminen työllisyyspalvelussa, Tarmo-hankkeen webinaari. Pohjoiskarjalan sosiaaliturvayhdistys ry. THL. Viitattu 1.6.2024. <https://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2021/04/YEE-THG-Tyollisyyslides-27.4.pdf>

Hoitotyön tutkimussäätiö. (n.d.). Näyttöön perustuva terveydenhuolto. Viitattu 5.9.2024. <https://hotus.fi/nayttoon-perustuva-terveydenhuolto/>

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

Holopainen, A., Junntila, K., Jylhä, V., Korhonen, A. & Seppänen, S. (2014). Johda näyttö käyttöön hoitotyössä. Helsinki: Fioca Oy.

Hätönen, H. (2011). Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-instituutti Oy.

Itäpuisto, M. Kiili, J. & Malinen, K. (2022). Asiakasosallisuus ja sen johtaminen lapsi- ja perhepalveluiden johtajien kuvaamana. Työelämän tutkimus 20 (1) 2022. DOI: <https://doi.org/10.37455/tt.102542>

Joanna Briggs Institute (n.d.). Critical appraisal tools. Viitattu 1.4.2024. <https://jbi.global/critical-appraisal-tools>

Jyrkämä, J. (n.d.). Toimintatutkimus. Viitattu 31.3.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/toimintatutkimus/>

Kajaanin ammattikorkeakoulu (n.d.). Opinto-opas. Viitattu: 11.4.2024. <https://opinto-opas.kamk.fi/68148/fi/68084/68298/485/0/21894>

Kajaanin ammattikorkeakoulu (n.d.). Tutkintojen tasot- Tutkintojen ja muun osaamisen viitekehys. Viitattu 31.3.2024. <https://www.kamk.fi/loader.aspx?id=a0188fa6-b128-4c71-bffa-1aedb78f11a3>

Kananen, J. (2014). Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. (2013). Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kimberley, A., Poikolainen, E., Rummukainen, M. (2023). Ohjatun ja aktiivisen fasilitoinnin opas. Haaga-Helian julkaisut 25/2023. Viitattu: 8.9.2024. <https://julkaisut.haaga-helia.fi/ohjatun-ja-aktiivisen-fasilitoinnin-opas/>

Kivistö-Pyhtilä, T., Hoppania, E-L., Kallio, M., Kivioja, A., Korkala, M., Marlene, K., Kuusela, T., Niemi- Weckström, A., Lehto, M-L. & Savolainen, N. (2017). Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa; Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., & Niskala, A. (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi- asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino.

Kleefstra, S., Frederiks, B., Tingen, A. and Reulings, P. (2024). The value of experts by experience in social domain supervision in the Netherlands: results from a 'mystery guests' project. BMC Health Serv Res 24, 187 (2024). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10692-y>

Kokemustoiminnanverkosto (n.d.). Kokemusosaamisen käsitteitä pähkinänkuoressa. Viitattu: 1.4.2024. <https://kokemustoimintaverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/09/Kokemustoiminnan-maaritys-flyer-NETTIIN.pdf>

Kontio, E. & Johansson, K. (2007). Systemaattinen tarkastelu alkuperäistutkimuksien laatuun. Teoksessa: Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M., Ääri, R.-L. (toim.). Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. (101-108). Turku: Turun yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja.

Korhonen, A., Jylhä V., Korhonen, T. & Holopainen, H. (2018). Näyttöön perustuva toiminta. Tarpeesta tuloksiin. Saksa: Skhole OY

Korhonen, K., Santala, R., Utriainen, P. & Teräväinen, R. (2002). Henkilökunnan osallistumisella muutosvastarinta muutosvoimaksi, esimerkki Lahden sosiaali- ja terveystoimen kehittämissuunnitelmasta. Hallinnon tutkimus 2/2002, 200-203.

Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P., Rotko, T. (2014). Kokemukset käyttöön – kokemusasiatuntijatoiminnan kehittäminen. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy. Viitattu 2.6.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-373-4>

Kuula, A. (2011). Tutkimusetiikka- Aineiston hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kylmä, J. & Juvakka, T. (2007). Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita.

L731/1999. Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

L611/2021. Laki hyvinvointialueesta. 29.6.2021/611. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20210611>

Laitila, M. (2010). Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: Fenomenografinen lähestymistapa. Akateeminen väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Laitila, M., Ketola, M., & Koivumäki, M. (2021). Voimaa arkeen -kurssitoiminnan kehittäminen. Teoksessa: Martin, M., Nordling, E., Soronen, K., Savelius-Koski, E. (toim.) Yhdessä toipumisen tukena mielenterveystyössä Toipumisorientaation toimintamallit ja niiden implementaatio. Vantaa: Punamusta Oy. Viitattu 1.6.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-664-0>

Lehtiö, L. & Johansson, E. (2016). Järjestelmällinen tiedonhaku hoitotieteessä. Teoksessa: Stolt, M., Axelin, A., Suhonen R. (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (35-55). Turku: Turun yliopisto.

Lemetti, T. & Ylönen, M. (2016). Kirjallisuuskatsaukseen valittujen tutkimusartikkeleiden arviointi. Teoksessa: Stolt, M., Axelin, A., Suhonen R. (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (67-79). Turku: Turun yliopisto.

Lindholm, L. & Laitila, M. (2022). Työkaluja näyttöön perustuvien menetelmien käytön edistämiseksi. Duodecim-lehti 138 (10), 881–888. Viitattu 5.10.2024. <https://www.duodecim-lehti.fi/xmedia/duo/duo16839.pdf>

Linnanmäki, E. (2017). Asiakkaan ääni kuuluviin sote-palveluissa. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecim. Duodecim-lehti 133, 1623–1625. Viitattu: 31.3.2024. <https://www.duodecimlehti.fi/xmedia/duo/duo13914.pdf>

Matikainen, E., Aro, T., Kalimo, R., Ilmarinen, J. & Torstila, I. (1995). Hyvä työkyky. Työkyvyn ylläpidon malleja ja keinoja. Helsinki: Työterveyslaitos & Eläkevakuutusosakeyhtiö Ilmarinen.

Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. (2015). Mikä osallisuus? Mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Taina Meriluoto, Leena Marila-Penttinen & Essi Lehtinen (toim.) Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. 6–18. Ensi- ja turvakotien liitto.

Mäntyneva, M. (2016). Hallittu projekti. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari.

Niela-Vilen, H. & Hamari, L. (2016). Kirjallisuuskatsauksen vaiheet. Teoksessa: Stolt, M., Axelin, A., Suhonen R. (2016) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (23-34). Turku. Turun yliopisto.

Nuutinen, S., Manka, M-L., Heikkilä-Tammi, K. (2011). Muutosjohtaminen kunnassa- henkilöstöhallinnon järjestelmän uudistuminen työhyvinvoinnin haasteena. Teoksessa Työelämän tutkimuskeskus, Tampereen yliopisto (toim.) Työelämän tutkimuspäivien konferenssijulkaisu 2/2011. (118-127). Tampere: Tampereen yliopisto.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2020). Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

- Palukka, H. Tiilikka, T., Auvinen, P. (2019). Kokemusasiantuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa – osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline? *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 27(1), 21–37. <https://doi.org/10.30668/janus.66252>
- Peränen, N. (2013). Innopajaopas kehittäjälle. Innokylä. Viitattu 24.4.2024. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2020-02/Innopajaopas%20kehitt%C3%A4j%C3%A4lle%205%203%202013.pdf>
- Perälä, M-L., Toljamo, M., Vallimies-Patomäki, M. & Pelkonen, M. (2008). Tavoitteena näyttöön perustuva hoitotyö. Kansallinen hoitotyön tavoite- ja toimintaohjelman (2004–2007) arviointi. *Stakes raportteja 28*. Helsinki: Stakes.
- Puolitaival, S., Porthen, A., Salmela, M. (2022). Opas vapaaehtoisen hyvinvointiin. *Kansalaisareenan julkaisuja 2/ 2022*. Viitattu 7.9.2024. <https://kansalaisareena.fi/opas-vapaaehtoisten-hyvinvointiin/mita-on-hyva-vapaaehtoisten-johtaminen/>
- Rainio, H. (2022). Muutosjohtaminen ja muuttumisen haaste. *Heltti*. Viitattu 17.12.2024. <https://heltti.fi/blogi/muutosjohtaminen-ja-muuttumisen-haaste>
- Riissanen, P. (2015). Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Helsinki: *Kuntoutussäätiön tutkimuksia 88/2015*.
- Rissanen, P. (2021). Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Matthies, A-L., Svenlin, A-R., Turtiainen, K. (toim.) *Aikuissosiaalityö. Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus*. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Ronkainen, S., Mertala, S., & Karjalainen, A. (2008). Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Teoksessa Ronkainen, S. & Karjalainen, A. (toim.). *Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa*. (17-30). Lapin yliopiston menetelmätieteiden laitoksen tutkimuksia 1.
- Ryan, R. & Deci, E. (2002). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *University of Rochester. Am Psychol.* 2000 Jan;55(1): 68-78. DOI: 10.1037110003-066X.55.1.68

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto, ylläpitäjä ja tuottaja. Viitattu 6.11.2024. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Salminen, A. (2011). Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja. https://www.uwasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf

Salminen, A. (2023). Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopiston raportteja 40.

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T., Kinos, S., (2017). Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108.

Satakunnan hyvinvointialue. (2023). Satavarmaa hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. lähellä ihmistä. Satakunnan hyvinvointialueen strategia 2023-2025. Viitattu 31.3.2023. https://satakunnanhyvinvointialue.fi/wp-content/uploads/2023/03/sha_strategia_20232025.pdf

Satakunnan hyvinvointialue. (2023). Satakunnan muutosohjelma 2023-2025. Viitattu 31.3.2023. Saatavilla Satakunnan hyvinvointialueen arkistosta.

Satakunnan hyvinvointialue. (2024). Osallisuus Satakunnan hyvinvointialueella- Osallisuusohjelma 2024- 2025. Viitattu 31.3.2024. Saatavilla Satakunnan hyvinvointialueen arkistosta.

Satakunnan yhteisökeskus. (n.d.). Mikä on Yhteisökeskus?- Järjestöjen elinvoimaa edistämässä, hyviä kumppanuuksia rakentamassa. Viitattu: 31.3.2024. <https://www.yhteisokeskus.fi/esittely/>

Siltanen, H., Hamari, L., Heikkilä, K., Marin, K., Parisod, H. & Holopainen A. (2023). Hoitosuosituksen laadinta- Käsikirja suositustyöryhmille. Versio 3.0. Helsinki: Hoitotyön tutkimussäätiö. Viitattu 1.4.2024. <https://hotus.fi/wp-content/uploads/2023/10/hoitosuosituskasikirja-30.pdf>

Sipilä, R. & Lommi, M-L. (2014). Hoitosuositukset eivät muutu hoitokäytännöiksi itsestään. Duodecim 130 (8), 832–839. Viitattu: 1.12.2024. Saatavilla: <https://www.duodecimlehti.fi/duo11594>

Skogström (2019). Kokemustoiminnan ABC-opas alueelliseen toimintaan. Klaukkala: Kokemustoiminnan verkosto.

Stolt, M. & Routasalo, P. (2007). Tutkimusartikkelien valita ja käsittely. Teoksessa: Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M., Ääri, R-L. (toim.). Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen. (58–70). Turku: Digipaino – Turun yliopisto.

Svenlin, A-R., Moilanen, J., Itäpuisto, M. (2023). Kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminnan haasteet ja mahdollisuudet lapsi- ja perhepalveluissa ammattilaisten näkökulmasta Teoksessa Malinen, K. Itäpuisto, M., Moilanen, J., Kiili, J., Punna, M. (toim.) Vertaistuki ja kokemukseen perustuva asiantuntijuus lasten ja perheiden voimavarana. (77-107). Tampere: Vastapaino.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. (2024). Kokemusosaaminen. Viitattu: 26.7.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/kokemusosaaminen>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. (2023). Osallisuuden edistäjän opas. Helsinki. Saatavilla 31.3.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-088-0>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (2024). Osallisuuden edistäminen. Viitattu: 31.3.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

Teperi, J., Välikangas, A-M. (2011). Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnallisen uudistamisen ja muutosjohtamisen tuki -hanke. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Viitattu: 12.4.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72928/URN%3aNBN%3afi-fe201504225660.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Titler, M.G., Kleiber, C., Steelman, V.J., Rakel, B.A., Budreau, G. & Everett, L.Q., Buckwalter, K.C., Tripp-Reimer, T. & Goode, C.J. (2001). The Iowa Modell of Evidence Based Practice to Promote Quality Care. *Critical Care Nursing Clinics of North America* 13 (4), 497–509.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J., Martinsuo, M. (2015). Palveluiden tuotteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palveluiden kehittämiseen. Helsinki: Aalto- Yliopisto. Viitattu 22.10.2024.

Tuomisto, S., & Rännäli, H. (2017). Polkuja kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiseen. Teoksessa; Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., & Niskala, A. (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi- asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino.

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

Tietoarkisto. (n.d.). Aineistohallinnan käsikirjan sisältö. Viitattu: 22.10.2024. Saatavilla: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistohallinta/>

Työterveyslaitos (n.d.) Palveluiden ja yhteistyön koordinointi. Viitattu: 31.3.2024. Saatavilla: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyokyvyn-tuen-palvelupolku/palveluiden-ja-yhteistyon-koordinointi>

Ukko, J., Karhu, J., Pekkola, S., Rantanen, H. & Tenhunen, J. (2007). Suorituskyky nousuun! : hyödynnä henkilöstösi osaaminen. Helsinki: Työministeriö.

Uusihonko, M. (2022). Kokemusasiantuntijatoiminnan toiveita ja kehittämisen suuntaviivoja Satakuntaan. Kokemusasiantuntijatoiminnan nykytilanteen kartoitus julkisella sektorilla. Yamk-opinnäytetyö. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 31.3.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202202092263>

Valkeapää, K. (2016). Tutkimusaineiston valinta systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa. Teoksessa: Stolt, M., Axelin, A., Suhonen R. (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. (56-66). Turku: Turun yliopisto.

Vihiniemi, P. (2020). Vapaaehtoisten johtaminen ja koordinointi. Viitattu: 6.9.2024. <https://kansalaisareena.fi/aloittavan-vapaaehtoistoiminnan-koordinaattorin-opas/vapaaehtoisten-johtaminen-ja-koordinointi/>

Viitala, J. & Tolkki, A. (2020). Kokemusasiantuntijuus tukielin- ja plastiikkakirurgisessa hoitotyössä: kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Laurea ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.12.2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020051812057>

Vilka, H. (2015). Tutki ja kehitä. Juva: Ps-kustannus.

Vilka, H. (2021). Tutki ja kehitä. Juva: Ps-kustannus.

Vilka, H. (2007). Tutki ja mittaa. Määrillisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. (2023). Kirjallisuuskatsaus metodina, opinnäytetyön osana ja tekstilajina. Helsinki: Art House.

Vuorinen, T. (2023). Strategiakirja: 25 työkalua. Helsinki: Alma Talent.

Aineistonhallintasuunnitelma

Aineistojen yleinen kuvaus

Ensimmäisen syklin kirjallisuuskatsauksen aineisto hankitaan sähköisistä tietokannoista ja Sata-kirjaston saatavilla olevista kirjoista. Toisen syklin aineisto kerätään avoimia kysymyksiä sisältävällä Webropol-kyselylomakkeella Satasairaalan yksiköiden vastuuhenkilöiltä. Avoimia kysymyksiä sisältävään kyselylomakkeeseen laaditaan informaatiokirje opinnäytetyöhön osallistumisesta ja aineiston käytöstä, sekä osallistujilta pyydetään lupa aineiston käyttöön. Kolmannen syklin aineisto koostuu edellisen syklin aineistoista ja neljännen syklissä kuvataan kehittämissuunnitelman osan implementointisuunnitelma.

Aineiston dokumentaatio ja laatu

Aineistot tallennetaan Word-tiedostoille alkuperäisessä muodossa. Avoimia kysymyksiä sisältävä kyselylomake luodaan Webropol-alustalle, ja kyselylinkki lähetetään kutsuttaville henkilöille. Vastaukset tallentuvat Webropol-alustaan. Vastaukset ovat salasanan takana. Aineiston analyysi on tutkijan tulkintaa ja se kuvataan avoimesti. Tutkimuksessa noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2023) mukaisia hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita.

Säilytys ja varmuuskopiointi

Suostumuslomake liitetään kyselylomakkeeseen ja kyselyn aineisto säilytetään Webropol-alustalla salasanan takana opinnäytetyön tekemisen ajan. Kyselylomakkeiden aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua. Aineistoa käsittelee ainoastaan opinnäytetyöntekijä.

Säilyttämiseen liittyvät eettiset ja laillisuuskykymykset

Opinnäytetyöntekijä hakee tutkimuslupaa kohdeorganisaatiolta ennen tutkimuksen aloittamista. Tutkimukseen osallistuville kerrotaan tutkimuksen tavoitteet, tarkoitus, kerrotaan vapaaehtoisuudesta ja anonyymina vastaamisesta, sekä kysytään lupa kyselyn aineiston käyttämiseen. Valmis opinnäytetyö tullaan tallentamaan Theseukseen ja on vapaasti saatavilla.

Aineiston avaaminen ja pitkäaikaissäilytys

Kyselylomakkeen aineisto avataan vain opinnäytetyön tekijän toimesta ja on nähtävissä projekti-ryhmälle, asiantuntijaryhmälle ja ohjausryhmälle. Opinnäytetyöhön liittyvät

suostumuslomakkeet ja aineisto hävitetään heti opinnäytetyöprojektin päätyttyä. Valmis opinnäytetyö tullaan tallentamaan Theseukseen.

Tutkimuksen tekijät, vuosiluku ja julkaisun nimi	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite.	Tutkimuksen aineisto ja tutkimustyyppi	Keskeiset tulokset ja johtopäätökset	Laadun arviointi (JBI)	Näytön aste (käypähoidon näytön aste luokitus)
1. Hipp, K., Kangasniemi, M., Vaajoki, A., Kuosmanen, L. 2016. Kokemusasiantuntijan osallisuus mielenterveyspalvelujen kehittämisessä	Vertaisarvioidun tutkimuksen tarkoitus on kuvata kokemusasiantuntijoiden kokemuksia osallisuudestaan mielenterveyspalvelujen kehittämisessä. Tutkimuksen tavoite oli tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää sekä kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten välisen yhteistyön, että kokemusasiantuntijatoiminnan ja mielenterveystyön palvelujärjestelmän kehittämiseen. Keskeiset käsitteet: asiakkaiden osallisuus, haastattelu, kokemusasiantuntija, mielenterveyshoitotyö.	Laadullinen tutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelulla kokemusravitkoulutukseen osallistuneita kokemusasiantuntijoita (n=9). Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalysillä.	Kokemusasiantuntijoiden osallisuuden kokemukseen vaikuttaa omat henkilökohtaiset osallistumisen valmiudet, kokemusasiantuntijatoiminnan organisointi, yhteistyö sekä kokemusasiantuntijoiden asema yhteiskunnassa. Kokemusasiantuntijoiden osallisuuden toteutumiseksi tarvitaan ammattilaisten asenteiden muuttamista myönteisemmiksi ja rakenteellisia toimia, joissa huomioidaan yksilölliset, yhteistyösuhteisiin liittyvät ja organisatoriset tekijät sekä yhteiskunnalliset näkökohdat.	9/10	B
2.Laitila, M. Ketola, M., Koivumäki, M.2021.Voimaa arkeen -kurssitoiminnan kehittäminen Teoksessa: Martin, M., Nordling, E., Soronen, K., Savelius-Koski, E. Yhdessä toipumisen tukena mielenterveys-työssä Toipumisorientaation toimintamallit ja niiden implementaatio.	Voimaa arkeen -kurssitoiminnan tavoite on tukea mielen-terveys- ja/tai päihdekuntoutujien ja omaisten voimavaroja sekä arjessa selviytymistä. Kurssitoiminnan avulla pyritään vahvistamaan kokemustiedon asemaa mielen-terveys- ja päihdetyötä tekevien työntekijöiden ja alan opiskelijoiden koulutuksessa. Kurssitoiminnan koulutuslinen toimintamalli pohjaa tutkimukselliseen tietoon. Toipumisorientaatioita kuvaava toimintamallikuvaus.	Tutkimuksen aineistona käytettiin koulutukseen laadullista palautetta sekä lisäksi 15D-elämänlaatumittarin ja Clinical outcome in routine evaluation (CORE-OM) -mittarin avulla kerättyä dataa.	Kokemusasiantuntijat antavat henkilökunnalle arvokasta tietoa, mutta toiminnan toteuttamisessa on haasteita. Toiminnan pysyväksi saattaminen edellyttää koordinaatiota, ja resursseja. Toiminnassa tulee kiinnittää huomiota johdon ja kokemusasiantuntijoiden tukeen, vastuiden ja roolin selkeyttämiseen.	5/9	C
3.Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P., Rotko, T.2014. Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen	Tutkimuksen tavoite on kokemusasiantuntijatoiminnan laajuuden ja käyttökohteiden kartoittaminen, käyttökokeusten selvittäminen sekä toiminnan kehittämiskohteiden tunnistaminen. Keskeiset käsitteet: kokemusasiantuntija,	Verkkokysely, jossa kartoitettiin kokemusasiantuntijuustoiminnan aihepiirejä, tavoitteita, kokemuksia sekä kehittämiskohteita. Työpajoissa syvennettiin esille nousseita teemoja.	Kokemusasiantuntijatoiminta koetaan tärkeäksi ja kokemukset ovat positiivisia. Koordinoitavan tahoja tarvitaan, joka toimintaa voidaan kehittää yhdessä ja tiedonkulku olisi tehokkaampaa. Käytänteet tulee	5/6	C

	kokemusasiantuntijuus, asiakaslähtöisyys, Kaste-ohjelma		selkeyttää ja yhdenmukais- taa,		
4. Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J., Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja –toiminnan käytännöistä	<p>Tavoite oli selvittää eri toimijoiden näkemyksiä ja kokemuksia kokemusasiantuntijakoulutuksen järjestämisestä, sen sisällöstä ja koordinaatiosta. Työpaperi antaa aineistolähtöisesti eväitä laadukkaaseen kokemusasiantuntijoiden koordinaation tueksi.</p> <p>Keskeiset käsitteet: Kokemustieto, kokemusasiantuntija, kokemustoimija, asiakasosalisuus, koulutus</p>	Valtakunnallinen verkkokysely kokemusasiantuntijakoulutuksen järjestäjille ja toimintaa järjestäville tahoille.	Tarvitaan yhteistä käsitteistöä, ymmärrystä koulutuksen sisällöistä, laajuudesta ja osaamisalasta. Lisäksi tarvitaan nykyistä vahvempaa osaamista erilaisten kokemusasiantuntijoiden ja toiminnan koordinoinnista, työohjauksesta ja toimijoiden verkottamisesta. Valtakunnallista ohjausta kaivataan paikallisten koordinaatioiden tueksi.	6/6	C
5. Haapakoski, K., Kasila, K., Kettunen, T. 2018. Kokemusasiantuntijoiden sisäänpääsy sairaalaorganisaatioon- päiväkirja-analyysin yhtymäkohdat Norbert Elias'n teoriaan	Vertaisarvioidun tutkimuksen tavoitteena oli kuvata kehittämiskumppanuuskokeiluun osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden sisäänpääsyn prosessia sairaalaorganisaatioon sekä tulkita sisäänpääsyä suhteessa Norbert Elias'n näkökulmaan sosiaalisista tunteista, kuten häpeästä muutosprosessissa.	Tutkimusaineisto muodostui kuudesta kokemusasiantuntijan päiväkirjatekstistä. Aineisto analysoitiin teemoittelulla.	Keskeiset sairaalaorganisaatioon pääsyn teemat kuvasivat prosessiin liittyvää sisäistä tunnesäätelyä, mutta myös ulkoista toiminnan säätelyä. Sisäistä tunnesäätelyä sisäänpääsyssä heijastelivat hämmennyksen ja jännityksen pohdinat, tunnesidonnainen vuorovaikutus sekä tunnekeskeinen sitoutuminen. Ulkoisen toiminnan säätelyn elementtejä olivat toiminnan ohjeet, roolin rajaaminen, kokemusasiantuntijoiden läsnäolon vaikutus ja kohtaamisten laatu organisaatiossa. Tärkeää on kiinnittää huomiota, miten toimintaa vaikkapa ohjeistetaan ja kuinka ammattilaiset kohtelevat sairaalaan sisään astuvia kokemusasiantuntijoita tai toisin päin. Sairaalaorganisaatioon sisään astuminen on kokemusasiantuntijuudessa yhteisöllisestä ja psyykkisesti vaativa tilanne, johon ammattilaiset voivat tuoda helpotusta. Onnistuneessa sisäänpääsyssä kokemusasiantuntijoina toimivien henkilöiden toiminta saa tunnustetun aseman organisaation ammattilaisyhteisössä.	7/10	B

<p>6.Palukka, H. Tiilikka, T., Auvinen, P.2019. Kokemusasiantuntija mielen-terveys- ja päihde-palveluissa – osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline?</p>	<p>Vertaisarvioidussa artikkelissa tavoite oli saada tietoa, miten kokemusasiantuntijat asemoivat itsensä päihde- ja mielen-terveyspalveluiden hyödyntäminä asiakkaina suhteessa palvelujärjestelmään, sen palveluksessa oleviin ammattilaisiin sekä päihde- ja mielenterveyskuntoutujiin.</p>	<p>Kuuden kokemusasiantuntijoiden yksilöhaastattelu. Aineiston analyysissä sovellettiin diskurssianalyysia.</p>	<p>Yhteiskunta hyödyntää monin erilaisin tavoin kokemusasiantuntijuutta, kokemusasiantuntijuus on kuitenkin henkilökohtainen prosessi, jossa kokemusasiantuntijoiden asema on osin ristiriitainen ja jatkuvassa muutoksessa. Kokemusasiantuntijoiden asema voi olla suhteessa ammattilaiseen tasaveroisen ja heidän asiantuntemustaan arvostava. Toisaalta on tärkeää huomata, että kokemuseräistä tietoa ei aina tunnusteta, eikä kokemusasiantuntijoiden erityisiä taitoja välttämättä huomioida. Kokemusasiantuntijoita tarvitaan, mutta heillä ei ole virallisesti tunnustettua asemaa sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmässä.</p>	<p>8/10</p>	<p>B</p>
<p>7.Svenlin, A-R., Moilanen, J., Itäpuisto, M. 2023. Kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminnan haasteet ja mahdollisuudet lapsi- ja perhepalveluissa ammattilaisten näkökulmasta Teoksesta Malinen, K. Itäpuisto, M., Moilanen, J., Kiili, J., Punna, M. Vertaistuki ja kokemukseen perustuva asiantuntijuus lasten ja perheiden voimavarana.</p>	<p>Vertaisarvioidussa artikkelissa tarkasteltiin ammattilaisten käsityksiä kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminnan mahdollisuuksista ja haasteista lapsi- ja perhepalveluissa. Artikkelissa pyrittiin tunnistamaan vertaistuen mahdollisuudet ja haasteet ammattilaisten kuvaamina lapsi- ja perhepalveluissa ja millaisia jännitteitä niiden välille muodostuu.</p>	<p>Aineisto koostuu yksilö- ja ryhmähaastattelusta, jotka kerättiin osana Vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden paikka lapsi- ja perhepalveluissa-hanketta. Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä teemaattista analyysia.</p>	<p>Lapsi- ja perhepalveluita edustavien ammattilaisten käsitykset kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminnan mahdollisuuksista ja haasteista ovat ristiriitaisia. Ammattilaiset tarvitsevat kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminnan mahdollisuuksien realisoimiseen ja laajentamiseen tukea. Jotta kokemusasiantuntija- ja vertaistukitoiminta voivat tulevaisuudessa olla tiiviimmin osa lapsi- ja perhepalveluita on siirryttävä mahdollisuuksien toteuttamiseen ja haasteiden tarkastelusta ratkaisujen etsimiseen.</p>	<p>9/10</p>	<p>B</p>
<p>8.Kleefstra, S., Frederiks, B., Tingen, A. and Reulings, P.(2024). The value of experts by experience in social domain supervision in the Netherlands: results from a 'mystery guests' project</p>	<p>Hankkeen tarkoitus oli selvittää, kuinka helposti kehitysvammaiset saavat apua kunta- ja aluehallinnosta. Hankkeen tavoite oli saada kehitysvammaiset ihmiset mukaan palveluiden valvontaa johtavassa roolissa alusta loppuun.</p>	<p>Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla haastattelulla kehitysvammaisilta ihmisiltä ja heidän valmentajiltaan. Raportoitiin tarinakerronnallisesti kehitysvammaisten, kuntien ja tarkastajien näkökulmasta.</p>	<p>Kehitysvammaiset kokemusasiantuntijana toivat lisäarvoa palveluiden kehittämiseen. Kokemusasiantuntijat kaipaavat tukea. Kokemusasiantuntijoiden osallistumisesta on hyvää sopia, tiedottaa kaikille osallistujille etukäteen eikä sen aikana. Hankkeen avulla saatiin aikaiseksi pieniä ja käytännön asioita saavutettavuuden parantamiseksi.</p>	<p>7/10</p>	<p>B</p>

<p>9.Happell, B.,Donovan, A., Warner, T., Sharrock, J., Gordon S. (2021). Creating or taking opportunity: Strategies for implementing expert by experience positions in mental health academia</p>	<p>Artikkelin tavoite oli vahvistaa ymmärrystä yhteistyökumppaneiden roolista kartoittaessa ja etsittäessä mahdollisuuksia tukea asiantuntijoiden akateemisia paikkoja kokemuksella.</p>	<p>Menetelmät: Laadullinen tutkiva lähestymistapa, johon osallistuvat syvähaastatteluja yhteistyökumppaneiden kanssa, joilla on asiantuntevasta asiantuntijoiden akateemisten paikkojen tukemisesta kokemuksella.</p>	<p>Osallistujat olivat innostuneita luomaan tai hyödyntämään tilaisuuksia varmistaa asiantuntijoiden kokemus osallistumisesta ohjelmiinsa. Menestystä edistäviä tekijöitä olivat oikea henkilö, oikea rooli, yhteistyö ja yhteistuotanto, tuki ja urapolut. Johtopäätökset: Merkittävät esteet ovat estäneet kokemuksen perusteella asiantuntijoiden akateemisten roolien lisääntymisen. Esteistä huolimatta yhteistyökumppanit ovat onnistuneet tukemaan asemien toteuttamista ja säilyttämistä ja hankkineet huomattavaa asiantuntevasta, joka voi olla korvaamatonta samanlaisia pyrkimyksiä omaaville tutkijoille.</p>	<p>9/10</p>	<p>B</p>
<p>10.Tuomisto, S., & Rännäli,H. (2017). Polkuja kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiseen. Teoksessa; Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., & Niskala,A.: Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi- asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali-ja terveyspalveluissa.</p>	<p>Vertaisarvioidussa artikkelissa kuvataan työntekijöiden ja kehittäjäasiakkaan tietä, kasvua ja prosessia kehittäjäasiakkuuden polulla sekä ammattilaisten näkemyksiä asiakkaan kasvamisesta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tavoitteena on asiakkaan tuleminen mukaan palveluiden kehittämiseen</p>	<p>Narratiivinen menetelmä, jossa kerrotaan kokemuksista kehittäjäasiakkaana toimimisesta.</p>	<p>Kehittämistä asiakkaiden kanssa tapahtuu monilla aloilla. Toiminnan kehittäminen ja tuleminen osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluita vaatii niin sanottu kotipesän, joka koordinoi toimintaa.</p>	<p>4/6</p>	<p>C</p>
<p>11.Hokkanen,L., Nikupeteri, A. (2017). Laitinen,M. Kokemusasiantuntijuus järjestöllisenä vaikuttamisena. Teoksessa; Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., & Niskala,A.: Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi- asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali-ja terveyspalveluissa.</p>	<p>Vertaisarvioidun artikkelin tavoitteena on tulkita teoreettisesti järjestöllistä kokemusasiantuntijuutta vaikuttamisen mahdollistajana.</p>	<p>Tutkimusaineisto kerätty yhteistyössä kahden sosiaali- ja terveysjärjestön kanssa kahdesta eri tutkimuksesta, jotka liittyvät lähisuhdeväkivaltaan (Laitinen, M. ja Nikupeteri, A.) ja mielenterveyteen (Hokkanen, L.). Tutkimusaineisto koostuu ryhmä- ja yksilöhaastatteluista. Aineistoista tehty meta-analyysi, jossa yhdistetty erilaisten aineistojen, menetelmien ja tutkijasubjektien sekä osailmioiden välittämää tietoa</p>	<p>Kokemusasiantuntijuus jaettiin kolmeen muotoon: omakohtaiseen, yhteisölliseen ja organisoituneeseen.Yhteisöllinen ja organisoitunut muoto mahdollistavat ihmisten osallisuuden laajentumisen kansalaisvaikuttamiseen. Kokemusasiantuntijuuden kiinnittymisen järjestölliseen kansalaisdemokratiaan tukee auttavien ja auttajien mahdollisuutta yhteiseen toimintaan. Yhteiskunnallisesti vaikuttava kokemusasiantuntijuus vaatii tuekseen rakenteita.</p>	<p>6/11</p>	<p>A</p>

		järjestöllisestä kokemusasiantuntijuudesta.			
12. Kivistö-Pyhtilä, T., Hoppania, E-L., Kallio, M., Kivioja, A., Korkala, M., Marlene, K., Kuusela, T., Niemi-Weckström, a., Lehto, M-L. & Savolainen, N. (2017). Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa; Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H., & Niskala, A.: Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi-asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa.	Vertaisarvioidussa artikkelissa tuodaan esille näkökulmia, ja kehittämistarpeita, joihin sosiaalityön palvelujärjestelmässä ja työskentelyn kehittämisessä on tärkeä kiinnittää huomiota kun tavoitteena on ihmisen kiinnittymisen mahdollistamista ja vahvistamista osaksi yhteiskuntaa.	Narratiivinen menetelmä: Aineisto koostuu kehittämissyhmässä kirjoittamista teksteistä lastensuojelutyössä läsnäolevista ilmiöistä ja niiden ulottuvuuksista ja kirjoittajien kokemustiedosta.	Kokemusasiantuntijuuden avulla voidaan muuttaa lastensuojelun eri positioita ja saada aikaan vaikuttavaa työskentelyä työntekijän ja vanhemman suhteessa. Palvelujärjestelmän tasolla tarvitaan palveluita, rakenteita ja resursseja, joiden kautta voidaan hyödyntää asiakkaiden asiantuntemusta.	5/6	C
13. Itäpuisto, M. Kiili, J. Malinen, K. (2022). Asiakasosallisuus ja sen johtaminen lapsi- ja perhepalveluiden johtajien kuvaamana.	Vertaisarvioidussa tutkimuksessa tarkastellaan lapsi- ja perhepalveluiden johtajien ja esihenkilöiden näkemyksiä asiakasosallisuudesta ja sen johtamisesta. Keskeiset käsitteet: kokemusasiantuntija, vertaistuki ja asiakasosallisuus.	Laadullinen menetelmä Aineisto koostuu 25 teema-haastattelusta, jotka tehtiin järjestöjen sekä kunnallisten sosiaali ja terveyspalveluiden johtajille. Aineistoa analysoidaan sisällönanalyysin keinoin.	Tutkimus osoittaa, että johtajan taustaorganisaatio on yhteydessä siihen, millä tavoin hän tarkastelee asiakasosallistumista. Terveydenhuollon kontekstissa puhutaan kokemusasiantuntijuudesta ja painotetaan tilanne-sidonnaista johtamista. Sosiaalialan johtajien puheessa korostuu kumppanuuden käsite ja johtajan roolissa toimintaedellytyksistä ja organisaatio-rakenteista huolehtiminen. Haastatteluissa näkyy työntekijöiden merkittävä rooli asiakasosallistumisen johtamisessa, sillä heidän odotetaan johtavan arjen työssä asiakkaiden osallistumista. Osa haastatteluista toivoo työntekijöiden myös aktiivisen johtoa tässä asiassa	7/10	B

29.11.2018

JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija Kata Alastalo Päiväys _____
 Tekijä(t) Haapakoski, K., Kasila, K., Kettunen, T. Vuosi _____ Nro _____

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistujat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuvatko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kokonaisarviointi: Hyväksy Hylkää Lisätietoja tarvitaan

Kommentteja (mukaan lukien hylkäyksen syy):

Kokemusosaamisen nykytila Satasairaalassa

Satasairaalan OLKA-toiminta kehittää kokemusosaamisen koordinaatiota Satasairaalassa YAMK-opinnäytetyön avulla. Kokemusosaamisen koordinaation yhtenä tavoitteena on auttaa ammattilaisia hyödyntämään kokemusosaajia omassa työssään. Sinua pyydetään vastaamaan kyselyyn, jolla kartoitetaan kokemusosaamisen koordinaation nykytilaa ja siihen liittyviä kehittämistarpeita -ja ideoita Satasairaalan henkilökunnan näkökulmasta. Kyselyn toteuttaa Kata Alastalo, joka hyödyntää vastauksia Yamk-opinnäytetyössään.

Vastataksesi kyselyyn, yksikkönne ei ole tarvinnut hyödyntää kokemusosaajia, riittää, kun tiedät yksikkönne nykytilan. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonymisti, eikä kyselystä voida tunnistaa vastaajia.

Kyselyn tuloksia hyödynnetään Satakunnan OLKA-toiminnassa, Satakunnan kokemusosaamisen verkostossa, ja valtakunnallisessa OLKA-verkostossa. Parhaimmillaan kokemusosaamisen tietous ja hyödyt asiakasosallisuuden edistäjänä leviävät mahdollisimman laajalle alueelle ja kokemusosaamista hyödynnetään koko Satakunnan hyvinvointialueella.

Kysely sisältää avoimia kysymyksiä, varaathan vastaamiseen aikaa n. 10min. Vastaathan 8.11.2024 mennessä.

Lisätietoja kyselystä saat kata.alastalo@yhteisokeskus.fi / 044986123

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Minua on pyydetty osallistumaan Yamk-opinnäytetyöhön, jolla kehitetään kokemusosaamisen koordinaatiota Satasairaalan OLKA® -toiminnassa. *



Olen lukenut ylläolevan tiedotteen tutkimuksesta ja ymmärtänyt sen. Haluan osallistua tutkimukseen

Kokemosasaajat jakavat kokemustietoa mm. eri alojen ammattilaisille, läheisille ja ei saman kokeneille henkilöille, esimerkiksi antamalla asiakasnäkökulmaa palveluiden kehittämisessä. Kokemustieto antaa ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle kokemuspohjaisen näkökulman.

Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen mukaan kokemosasaamisen koordinaatio voidaan jakaa kuuteen eri osa-alueeseen:

- 1) Prosessien selkeyttäminen, joka kattaa palkkioiden, ohjeiden, lomakkeiden, ja nimikkeiden yhtenäistämisen ja tehtäväkuvauksien selkeyttämisen
- 2) Tuki ja ohjaus, tarkoittaen vastuiden ja roolien selkeyttämisen, ammattilaisen ja kokemosasaajan tuen, joka heijastuu asenteisiin ja ennakkokäsityksiin sekä edistäen ammattilaisen ja kokemosasaajan kumppanuutta
- 3) Tehtävien koordinointi ja välitys
- 4) Markkinointi kokemosasaamisesta ja sen merkityksellisyydestä
- 5) Koulutus yhteistyö, tarkoittaen koulutuksien tiedottamista ja tuen antamista liittyen

koulutuksiin

6) Toiminnan vakiinnuttaminen, johon kaikki edellä mainitut asiat antavat hyvät puitteet. Toiminnan vakiinnuttaminen edistää asiakasosallisuutta.

2.

Kuvaile omin sanoin, miten yksikössänne hyödynnetään kokemusosaamista?
(Esimerkiksi kokemusosaaja toimii työparina, on käynyt luennoimassa tai ollut testaamassa uusia laitteita...)

Mitkä asiat ovat hyvin? (Esimerkiksi toimintamuodot, tilausprosessi, markkinointi...)

Kerro myös, mikäli yksikössä ei hyödynnetä kokemusosaamista ja miksi ei.

3. Kuvaile omin sanoin, millaisia haasteita koet olevan kokemusosaamisen hyödyntämisen aloittamisessa tai ylläpitämisessä? (Esim. ennakkokäsitykset, tiedonpuute, resurssit, prosessit...)

4. Kuvaile omin sanoin, millainen kokemusosaamisen koordinointi (esim. viestintä, tuki ja ohjaus, kokemusosaajien tavoittaminen) tukisi parhaiten omassa työssänne kokemusosaamisen hyödyntämistä?

5. Millainen olisi yksikkönne tavoitetila liittyen kokemusosaamisen hyödyntämiseen? Entä sinun oman työsi osalta?

Satakunnan OLKA-toiminnan kokemusosaamisen koordinaation kehittämissuunnitelma							
Kehittämisen tarve	Tavoite	Alatavoite	Toimenpide	Aikataulu	Mittarit / Arviointi	Vastuu toimenpiteistä	
Koordinaatiotaho	Kokemusosaamisen prosessit ovat järjestelmällisiä, mutkattomia ja yhte-neväisiä.	OLKA-tiimiläiset tietävät kokemusosaamisen prosessit	Luodaan toimintaohje, jossa tehtävän välitysprosessikaavio, vastuut ja roolit.	Alkuvuosi 2025	OLKA-tiimin itsearviointi omasta osaamisesta	Satakunnan kokemusosaamisen verkosto	
		OLKA-tiimiläiset tuntevat OLKAssa toimivien kokemusosaajien kokemustaustat	OLKA-tiimiläisille tunnukset Claraan ja perehdytys jotta kaikilla mahdollisuus hakea kokemusosaajia. Kokemusosaajat haastatellaan ennen OLKA-valmennusta, jotta tunnetaan kokemusosaajien kokemustaustat.			Koordinaattorit	
		OLKA-tiimiläiset tietävät mistä hakea sopivat kokemusosaajat.					
Tuki ja ohjaus	OLKA toimii tuki- ja ohjauspaikkana sekä kokemusosaajille että ammattilaisille.	Kokemusosaajilla on ajantasainen tieto OLKA yhdyshenkilöstä.	OLKA-tiimiä informoidaan kokemusosaamisen koordinaation teemoista ja käydään prosessit yhtenäisesti, jotta osataan toimia ohjaavana tukipalveluna.	Alkuvuosi 2025	OLKA-tiimin itsearviointi	Kokemusosaamisen verkoston edustaja / koordinaattorit	
		Henkilökunnalla on käytössä on selkeät viestintämateriaalit kokemusosaamisesta ja sen tuomista hyödyistä sekä kokemusosaajista.	OLKA-työntekijät tiedottavat kokemusosaajille keneltä tukea saa, ja tarjoavat säännöllisesti keskustelutukea ja palautteenantotilaisuuksia kokemusosaajille.			Tuen ja ohjauksen määrät.	OLKA-tiimi
			Tuotetaan helposti ymmärrettävät oppaat ja tiedotteet.			Palautekyselyt	

Tiedonjakaminen ja viestintä	OLKA-tiimin kokemusosaamisen viestintä ja markkinointi on systemaattista.	OLKA-tiimiläiset jakavat tietoa kokemusosaamisen hyödyistä osastotunneilla, ja erilaisin oppain.	Tuotetaan ja levitetään viestintä- ja markkinointimateriaaleja, joissa kerrotaan kokemusosaamisesta ja kohdennetaan materiaalit hoitohenkilökunnalle.	Vuosi 2025	Palautekyselyt ja suulliset palautteet.	OLKA-tiimi	
Koulutus	OLKAN kautta välitetään järjestöiden ja julkisten sote-palveluiden koulutuksen saaneita kokemusosaajia.	Työntekijät tietävät kokemusosaajien koulustaustat.	Kokemusosaajan hakeutuessa OLKAN pyydetään kokemusosaamisen perusvalmennuksesta todistus nähtäväksi ja koulutuksen tausta kirjataan Claraan.	Aina tarvittaessa	Rekisterissä olevien kokemusosaajien koulutusten määrien määrä.	Koordinaattorit	
			Tehtäviä välittäessä varmistetaan OLKAN ulkopuolisilta kokemustaustat.			OLKA-tiimi	
Toiminnan vaikiinnuttaminen	Kokemustoiminta on laajasti levittänyt ja toimintaa kehitetään.	Toimintaa seurataan ja arvioidaan, millaisia vaikutuksia kokemustoiminnalla on asiakastyön ja toiminnan kehittämiseen.	Etsitään mahdollisuuksia hyödyntää kokemusosaajia.	Vuosi 2025-2027	Yksiköiden ja kokemusosaajien palautekyselyt ja tehtävien tilastointikyselyt.	OLKA-tiimin edustaja Satakunnan kokemusosaamisen verkostossa	
			OLKA-tiimi toimii aktiivisesti eri yhteistyötahojen kanssa, jotta kokemusosaajia voidaan hyödyntää laajemmin ja tehokkaammin.			OLKA-tiimin edustus Satakunnan kokemusosaamisen verkostossa ja valtakunnallisen kokemusosaamisen rukkasessa, jotta toiminnan kehittäminen on jatkuvaa ja laadukasta.	OLKA-tiimi
						Seurantaa ja arviointia tehdään jatkuvasti, vähintään kerran vuodessa OLKA-tiimissä, ja kokemusosaamisen verkostossa.	

Kokemusosaamisen koordinaation viestinnän ja tiedonjaon implementointisuunnitelma						
Viestinnän ja tiedonjaon osa-alue	Tavoite	Alatavoitteet	Toimenpiteet	Aikataulu	Mittarit/arviointi	Vastuu
OLKA-tiimin sisäinen viestintä	Tiedonkulku kokemusosaamisen koordinoinnista on sujuvaa OLKA-tiimin sisällä.	Tiedonkulku on säännöllistä.	Otetaan käyttöön viikoittainen raportointi OLKA-tiimissä ja Satakunnan OLKA- verkostossa jossa käsitellään kokemusosaajiin ja kokemusosaamiseen liittyvät asiat, tehtävät ja tarpeet.	Alkuvuosi 2025	Palavereiden määrä ja osallistumisaktiivisuus.	OLKA-tiimin jäsenet
	Viestintävastuut OLKA-tiimin sisällä on selkeää.	Vastuu ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä on määritetty. Määritellään roolit ja vastuut viestinnästä (esim. kuka tiedottaa ulospäin).	Sovitaan vastuut viikkopalaverissa tilannekohtaisesti.	Vuosi 2025	Vastuuhenkilöiden palautteet viestinnän toimivuudesta	OLKA- tiimin jäsenet
	OLKA-tiimiläisillä on oikeanaikainen tieto kokemusosaamisen prosesseista.	OLKA-tiimiläiset tuntevat OLKAssa toimivien kokemusosaajien kokemustaustat OLKA- tiimiläiset tietävät mistä hakea sopivat kokemusosaajat OLKA-tiimiläisillä on ajankohtaiset tiedot kokemusosaamisen verkoston maakunnallisesta kehittämisestä	Luodaan toimintaohje, jossa tehtävän välitysprosessikaavio, vastuut ja roolit OLKA-tiimiläisille tunnukset Claraan ja perehdytys jotta kaikilla mahdollisuus hakea kokemusosaajia. Kokemusosaajat haastatellaan ennen OLKA-valmennusta, jotta tunnetaan kokemusosaajien kokemustaustat. Satakunnan kokemusosaamisen verkoston jäsenet tiedottavat ajankohtaisista asioista tasaisin väliajoin	Vuosi 2025	OLKA-tiimin itsearviointi omasta osaamisesta prosessien sujuvaisuudesta.	OLKA-tiimin jäsenet Satakunnan kokemusosaamisen verkoston jäsen

	Johto on sitoutunut tukemaan kokemusosaamisen viestinnässä.		Johto osallistuu OLKA-tiimin säännöllisiin kokouksiin, kuten kuukausipalaveriin, joissa keskustellaan kokemusosaamisen koordinoinnin viestimisestä ja sen toteutuksesta.	2025-2026	Johdon osallistumisen määrä palaveriin.	OLKA-tiimi ja johto
Ulkoinen viestintä Satasairaalan henkilöstölle	Kokemusosaamisen tunnettuuden lisääntyminen.	Henkilöstölle on tarjolla tiedotustilaisuuksia kokemusosaamisen roolista.	Suunnitellaan esitykset ja tilaisuudet, joissa kerrotaan kokemusosaamisen hyödyt ja käytännöt.	Vuosi 2025	Tilaisuuksien määrä, osallistujamäärä ja kerätty palaute.	OLKA-tiimin jäsenet
		Käytössä on selkeät viestintämateriaalit kokemusosaamisesta, kokemusosaajista ja hyödyistä henkilöstölle.	Tuotetaan helposti ymmärrettävät oppaat ja tiedotteet.	Vuosi 2025	Materiaalien jakamismäärä ja henkilöstön palautteet.	OLKA-koordinaattori Kokemusosaamisen verkosto
Kokemusosaajille suunnattu viestintä ja sitoutumisen tukeminen	OLKA tarjoaa kokemusosaajille toiminnan sitoutumiseen tukea.	OLKAssa toimivat kokemusosaajat ovat OLKA-valmennuksen ja perehdytyksen käyneitä.	Tarjotaan kokemusosaajille säännöllisesti OLKA-valmennuksia ja heidät perehdytetään tehtävään.	Jatkuvasti	Perehdytykseen osallistuneiden kokemusosaajien määrä ja heidän palautteensa valmennuksesta.	OLKA-koordinaattori
		Kokemusosaajille on tarjolla säännöllisiä tapaamisia ja tiedotustilaisuuksia.	Suunnitellaan kuukausittaiset tapaamiset, joissa tiedotetaan tulevista tehtävistä ja kerätään palautetta.	Säännöllisin väliajoin	Tapaamisten määrä ja kokemusosaajien osallistumisaktiivisuus.	OLKA-tiimi
		Kokemusosaajat saavat säännöllisesti tietoa tulevista tehtävistä, toimintasuunnitelmista ja tapahtumista, jolloin he kokevat olevansa osa kokonaisuutta.	Nimetään vastuhenkilö, joka pitää aktiivisesti yhteyttä kokemusosaajiin ja muistuttaa heitä tulevista tapahtumista ja tehtävistä. Lähetetään kokemusosaajille säännöllinen uutiskirje sähköpostitse, jossa kerrotaan uusimmat kuulumiset ja tulevat tapahtumat. Kokemusosaajat perehdytetään Helpingappin käyttöön.	Säännöllisin väliajoin.	Yhteydenottojen määrä, kokemusosaajien tyytyväisyys kyselyllä. Vastaanottajien palaute uutiskirjeiden sisällöstä. Arviointi kuinka moni kokee saavansa hyödyllistä tietoa uutiskirjeestä.	OLKA-koordinaattori

			Säännölliset tiedostustilaisuudet, jossa käydään läpi tulevia tehtäviä ja toimintasuunnitelmia.		Kokemososaajien kokemus Helpingappin käytettävyydestä ja tiedon saavutettavuudesta. Osallistujamäärä ja palaute tilaisuuksien hyödyllisyydestä.	
	Palautteen antaminen ja yhteydenpito OLKA-tiimiin on helppoa.		Palautteita kokemustehtävistä annetaan Helpingappin kautta. Helpingappin kautta antavat palautteet käydään säännöllisesti läpi. Puhelimitse sovituista tehtävistä käytetään kyselylomakkeita ja avointa keskustelukanavaa palautteen keräämiseen. Tiedotetaan kokemososaajille yhteystiedot, johon olla tarvittaessa yhteydessä	2025	Palautteiden määrä, palaute Helpingappin käytön sujuvuudesta sekä kokemus saamasta tuesta.	Kokemososaajat, OLKA-tiimi
	Edistetään kokemososaajien ja henkilöstön yhteistyötä		- Laaditaan ohjeet henkilöstölle ja kokemososaajille siitä, miten yhteydenotto tapahtuu: kuka ottaa yhteyttä, mitä tietoa jaetaan, ja millä aikataululla. - Ohjeet jaetaan viestintämateriaalina kaikille osapuolille. Nimetään OLKA-tiimistä vastuuhenkilö, joka auttaa yhteydenpidossa, erityisesti monimutkaisemmissa tilanteissa (esim. erityisosaajien tarpeet).	2026-2027	Yhteydenottokerrat kokemososaajan ja henkilöstön välillä Tyytyväisyyskyselyt	OLKA-tiimi

