

Inga Simoska

**OPAS KOKEMUSTOIMIJOIDEN TILAAJILLE OULUN
SEUDULLA**

OPAS KOKEMUSTOIMIJOIDEN TILAAJILLE OULUN SEUDULLA

Inga Simoska
Opinnäytetyö
Syksy 2019
Sosiaali-alan tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Inga Simoska

Opinnäytetyön nimi: Kuinka hyödyntää kokemustoimijaa? – opas kokemustoimijoiden tilaajille

Työn ohjaaja(t): Pirjo-Riitta Ylikauma, Seija Kokko

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 31 + 6

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena oli työstää opas kokemustoimijoiden tilaamisesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille Oulun seudulla. Toteutin oppaan Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hankkeelle yhteistyössä hankkeen projektipäällikön ja projektityöntekijän sekä hankkeen yhteistyöjärjestöjen työntekijöistä ja kokemustoimijoista koostuvan työryhmän kanssa. Pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä entisestään kokemustoimijoiden monipuolista hyödyntämistä. Toinen pitkän aikavälin tavoite on kokemustiedon lisääntyminen, jonka avulla sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voi kehittää asiakastyötään. Oppaan ensisijaisia hyödynsaajia ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset Oulun seudulla. Lisäksi hyödynsaajia voivat olla opiskelijat sekä muut toimijat, jotka ovat kiinnostuneita tai kokevat hyötyvänsä kokemustoimijoista. Oppaan laatutavoitteet olivat sisällön selkeys, kattavuus sekä termistön oikeanmukaisuus.

Opinnäytetyön toteuttaminen eteni Jämsä & Mannisen tuotteistamisprosessia mukaillen. Tuotteistamisprosessi sisältää viisi vaihetta, jotka ovat ongelmien ja kehittämistarpeiden tunnistaminen, ideointivaihe, luonnosteluvaihe, tuotteen kehittäminen ja tuotteen viimeistely (Jämsä & Manninen 2000, 28). Oppaan tietoperusta keskittyy sosiaali- ja terveysalan asiakkuuteen sekä kokemustoimintaan sosiaali- ja terveysalalla. Tietoperustan kokoamisessa hyödynsin aiheen kirjallisuutta, lainsäädäntöä ja tutkimuksia.

Opinnäytetyön tuotoksena valmistui opas kokemustoimijoiden tilaajille Oulun seudulla, joka sisälsi tietoa kokemustiedosta, kokemustoimijan tehtävien kuvauksia, ohjeet kokemustoimijan tilaamiseen ja tapaamiseen valmistautumiseen, aitoja asiakaspalautteita sekä yhteystietoja kokemustoimijan löytämiseksi.

Keräsin palautetta valmiista oppaasta työryhmältä ja webropolin kyselyn avulla potentiaalisilta kokemustoimijoiden tilaajilta. Palautteiden mukaan opas oli onnistunut ja laatimieni tavoitteiden mukainen. Tulevaisuudessa opasta voisi kehittää muokkaamalla sitä sopimaan muihin maakuntiin tai kehittämällä valtakunnallinen nettisivusto. Oppaan visuaalisen ilmeen tekemisestä vastaa opinnäytetyön toimeksiantaja.

Asiasanat: Kokemustoiminta, kokemustieto, osallisuus, tuotekehitys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Bachelor of social sciences

Author(s): Inga Simoska

Title of thesis: How to utilize an expert by experience? – guide for ordering an expert by experience

Supervisor(s): Pirjo-Riitta Ylikauma, Seija Kokko

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020

Number of pages: 31 + 6

The aim of this functional thesis was to work on a guide of ordering experts by experience for social and health professionals in the Oulu region. I produced a guide for Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjoismaalla – project. The guide was produced in a workshop that consist of the project manager, project employee and the projects partner organizations employees and experts by experience. The long-term goal is to further increase the diversified use of experts by experience. Another long-term goal is to increase experience knowledge, which enables a social and health professional to develop his/her customer work. The main beneficiaries of the guide are social and health professionals in the Oulu region. In addition, beneficiaries may include students and other actors who are interested or feel that they are benefiting from experience players. The quality objectives of the guide were the clarity, completeness and correctness of the terminology.

The implementation of the thesis progressed according to Jämsä & Mannisen's productization process. The productization process consists of five steps: identifying problems and development needs, the ideas phase, the sketching phase, product development and product finishing (Jämsä & Manninen 2000, 28). The guide's knowledge base focuses on social and health customers and experts by experience work in the social and health sectors. In compiling the knowledge base, I took advantage of literature, legislation and studies on the subject.

The output of the thesis was a guide for the subscribers of experts by experience in the Oulu region, which included information about experience information, descriptions of the experience operator's role, instructions for ordering and meeting an expert by experience, authentic customer feedback and contact information to find an expert by experience.

I gathered feedback on the finished guide from the workshop group and with a webpoll survey from potential experts by experience subscribers. According to the feedback, the guide was successful and in line with the objectives I had drawn up. In the future, the guide could be developed by modifying it to fit into other provinces or by developing a national website. The guide's visual appearance is carried out by the thesis author.

Keywords: Expert by experience, experience knowledge, participation, product development

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 ASIAKKAANA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA.....	8
2.1 Asiakkaan osallistuminen ja osallisuus	8
2.2 Asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen	10
3 KOKEMUSTOIMINTA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA	13
3.1 Kokemustieto.....	13
3.2 Kokemustoiminta	14
4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET	16
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	18
5.1 Kehittämistarpeen tunnistaminen ja ideointi	18
5.2 Luonnosteluvaihe	19
5.3 Kehittely ja viimeistely.....	21
6 OPPAAN ARVIOINTI.....	24
7 POHDINTA	26
LÄHTEET.....	29
LIITTEET	32

1 JOHDANTO

Toteutin opinnäytetyöni osana kolmivuotista 2018–2020 Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hanketta. Hankkeen tarkoitus on luoda maakunnallinen yhtenäinen toimintamalli kokemustoimijoiden osaamisen hyödyntämiseen koulutuksessa, palvelujen kehittämisessä ja järjestöjen vaikutustyössä. Pohjois-Pohjanmaalla kokemustoimijoiden käyttö palveluiden kehittämisessä ja vaikuttamistyössä on vähäistä. Aiheesta löytyvä tieto on hajanaista, verkostot pirstaleisia sekä kokemustoimijoiden välittämisessä on ongelmia. Hankkeen tavoitteena onkin järjestöjen yhteistyöllä luoda yhteinen toimintamalli, lisätä kokemustoimijoiden osallisuutta ja hyödyntämistä koulutuksessa, palveluiden kehittämisessä sekä järjestöjen vaikuttamistyössä. (Palovuori 2018)

Yksi nykyjärjestelmän kipupisteitä on olemassa olevien resurssien, kuten kokemusasiantuntijuuden ja vertaistuen hyödyntämättä jättäminen (Wahlbeck, Hietala, Kuosmanen, McDaid, Mikkonen, Parkkonen, Reini, Salovuori & Tourunen 2018, 15). Laki määrittää asiakkaan osallistumista palvelun suunnitteluun ja toteutukseen sekä ottamaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteen, edun, yksilölliset tarpeet sekä kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelua toteuttaessa asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen, sama pätee myös muihin sosiaalihuollon toimenpiteisiin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 2:4,8 §.) Huollon ja toimenpiteiden kohteena olevat asiakkaat eivät kuitenkaan aina pysty vaikuttamaan palveluihin samalla tavalla, kuin täysivaltaisen kuluttajan roolissa olevat asiakkaat ilman erityisiä toimia ja uusia toimintatapoja (Toikko 2011, 107). Tällaisissa tilanteissa työntekijällä on hyvä olla kokemustietoa, jotta asiakkaan oikeudet toteutuvat ja, että asiakas tulee kuulluksi. (Nieminen 2014, 108)

Syksyllä 2018 kuultuani, että Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hankkeella olisi tarve opinnäytetyölle, otin yhteyttä hankkeen projektipäällikköön. Tapasimme hankkeen projektipäällikön ja -työntekijän kanssa ja keskustelimme mahdollisista opinnäytetyön aiheista. Tästä syntyi idea oppaasta. Opinnäytetyön lyhyen aikavälin tavoitteena oli työstää opas kokemustoimijoiden tilaamisesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille Oulun seudulla, joka sisältäisi tarvittavan tiedon kokemustoimijoiden tilaamiseksi. Opas toteutettiin yhteistyössä työryhmän kanssa, joka koostui Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hankkeen yhteistyöjärjestöjen työn-

tekijöistä ja kokemustoimijoista. Pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä entisestään kokemustoimijoiden monipuolista hyödyntämistä. Toinen pitkän aikavälin tavoite on kokemustiedon lisääntyminen, jonka avulla sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voi kehittää asiakastyötään. Oppaan ensisijaisia hyödynsaajia ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset Oulun seudulla. Lisäksi hyödynsaajia voivat olla opiskelijat sekä muut toimijat, jotka ovat kiinnostuneita tai kokevat hyötyvänsä kokemustoimijoista.

Tämän raportin tietopohjassa käsittelen sosiaali- ja terveysalan asiakkuutta ja kokemustoimintaa sosiaali- ja terveysalalla. Esittelen raportissa opinnäytetyölleni asettamani tavoitteet, laatutavoitteet sekä omat oppimistavoitteet. Kuvaan raportissa oppaan toteuttamisen kulun Jämsä & Mannisen tuotteistamisprosessia mukaillen.

2 ASIAKKAANA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Tässä luvussa käsittelen sosiaali- ja terveysalan asiakkuutta. Avaan tarkemmin osallistumisen ja osallisuuden määritelmiä, eroja ja vaikutuksia. Avaan myös asiakaskeskeisyyden ja asiakaslähtöisyyden eroja ja vaikutuksia asiakkaan osallisuuteen ja osallistumiseen, hoitoon ja palveluihin. Lopuksi siirryn käsittelemään asiakkaan ja asiantuntijan välistä jaettua asiantuntijuutta.

2.1 Asiakkaan osallistuminen ja osallisuus

Asiakkaan kanssa työskenteleminen ja yhdessä tekeminen edellyttää osallisuutta – pelkkä osallistumisen tarjoaminen ei riitä. Osallistuminen on osallisuuden mahdollistaja. Osallistuminen on vaikuttamista oman itseään sekä omaa lähipiiriä koskeviin asioihin, mutta osallisuus on paljon enemmän. (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2011, 50; Mäkisalo-Ropponen 2016, 16.) Laki asiakkaan oikeuksista ja asemasta määrittää asiakkaan osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Se velvoittaa sosiaalihuoltoa toteuttaessa ottamaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Palvelua toteuttaessa asiakkaalle on myös annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen, sama pätee myös muihin sosiaalihuollon toimenpiteisiin. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 2:4,8 §.)

Osallisuus on tunneperustainen yhteenkuuluvuuteen perustuva kokemus, jolloin yksilöllä on mahdollisuus vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin sekä toimia aktiivisesti ja sitoutuneesti. Osallisuus lisää hyvinvointia, sillä se tuo mielekkyyttä ja yhteenkuuluvuuden tunnetta elämään. Se voi ilmentyä omakohtaisena ja voimaannuttavana kokemuksena silloin, kun yksilö kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa hän tulee kuulluksi ja joka tukee oman identiteetin rakentumista ja eheyttä. Tämä kokemus syntyy, kun tietoisuus sekä kokemus mahdollisesta muutoksesta syntyy ihmisissä. (Rouvinen-Wilenius, ym., 2011, 50; Vuorilehto, Larri, Kurki & Hätönen 2014, 31.)

Vaikka selkeitä yhteyksiä hyvinvoinnin ja osallisuuden välille ei ole esitettävissä, pidetään sitä kuitenkin yksilön hyvinvoinnin keskeisenä tekijänä. Osallisuudesta vallitsee yleinen yksimielisyys siitä, että sosiaalisten verkostojen kanssa se toimii yhdessä suojaavina tekijöinä esimerkiksi disorganisaatioilmiöiltä kuten huumeita ja rikollisuutta, hyvinvointivajetta ja syrjäytymistä vastaan. (Alila, Gröhn, Keso & Volk 2011, 13.) Fyysinen terveys mahdollistaa osallistumisen ja osallisuuden paremmin, kuin huono fyysinen terveys. Kuitenkin fyysisen terveyden rajoitteista huolimatta on osallisuus saavutettavissa. Kokemusta osallisuudesta vahvistaa psyykkisen, emotionaalisen sekä hengellisen hyvinvoinnin tekijät, kuten esimerkiksi itsetunto, sosiaaliset taidot ja kyky käsitellä omia tunnetiloja rakentavalla tavalla. Sosiaalinen hyvinvointi on mahdollistaja yhteisöön kuulumiseen ja siinä toimimiseen. (Rouvinen-Wilenius, ym. 2011, 56.) Osallisuudella pyritään ehkäisemään oman elämän päätöksenteosta syrjäytymistä ja vahvistamaan kokemusta täysivaltaisesta kansalaisuudesta. Osallisuus on siis syrjäytymisen vastavoima. (Vuorilehto, ym. 2014, 31; Mäkisalo-Roponen 2016, 17.)

Yhteiskunnan tasolla osallisuus tarkoittaa kansalaisen lakisääteistä mahdollista osallistumiseen ja vaikuttamiseen itseään ja ympäristöä koskeviin päätöksiin ja toimenpiteisiin sekä osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja päätöksentekoon. Yhteisön näkökulmasta osallisuus ilmenee erillä tavalla ja sitä voidaan yksilötason tapaisesti kuvata kokemuksellisesti, joko kasautuvana tai ehtyvänä osallisuuden tunteena. Yhteisötasolla osallisuus on edellytys ja voimavara yhteistoimintaan sekä myös sen tulos. (Rouvinen-Wilenius, ym., 2011, 64)

Osallisuuden toimintakulttuurissa asiakas asettuu ammattilaisen rinnalle palvelumuotojen, toimintatapojen ja toteutustapojen suunnitteluvaiheessa. Asiakkaat ovat osallisena suunnittelun lisäksi kommentoimassa itseään koskevia asioita yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän tasolta hoidon toteutukseen asti. (Mäkisalo-Roponen 2016, 16-17.) Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen asiakkaat eivät useinkaan ole vapaan kuluttajan roolissa, mikä tarkoittaa, että he ovat huollon ja toimenpiteiden kohteena. Jos näitä palveluita tarjotaan pelkästään tilaajien ja tuottajien ehdoilla jää asiakkaat epäedulliseen asemaan. Tätä demokratiavajetta pyritään siis paikkaamaan osallisuutta korostamalla ja parantamalla. Täysivaltaisen kuluttajan roolissa olevat asiakkaat pystyvät vaikuttamaan palveluihin, mutta huollon ja toimenpiteiden kohteena olevat asiakkaat eivät pysty ilman erityisiä toimia ja uusia toimintatapoja. (Toikko 2011, 106-107.) Yhteiskunnan, organisaatioiden, työntekijöiden ja asiakkaiden toiminta kuvaa asiakkaan osallisuuden toteutumista käytännössä. Erilaisia osallisuuden muotoja tarvitaan, jotta kaikilla asiakkailla olisi yhtäläiset mahdollisuudet olla osallisina. Vasten tahtoa suoritettavassa hoidossa on kiinnitettävä erityistä

huomiota tiedonsaantiin sekä siihen, että vaikutus- ja valinnanmahdollisuudet ovat aitoja ja todellisia. Asiakasosallisuus parantaa palveluiden laatua ja lisää käyttäjälähtöisyyttä sekä vaikuttavuutta, tuoden uusia näkökulmia, jotka synnyttävät uusia ideoita ja innovaatioita. (Falk, Kurki, Rissanen, Kankaanpää & Sinkkonen 2013, 12-13.)

2.2 Asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen

Asiakaslähtöisyys ja asiakaslähtöinen toimintatapa liittyvät läheisesti osallisuuteen, sillä asiakaslähtöisillä rakenteilla ja toiminnalla voidaan tukea asiakkaan osallisuutta (Falk, ym. 2013, 12). Sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa puhutaan paljon asiakaslähtöisyydestä ja asiakaskeskeisyydestä, jotka ovat syvästi integroituneet professionaalisuuteen ja alan ammattilaisten koulutukseen. 1980 ja 1990 luvulla on keskusteltu paljon asiakaskeskeisyydestä, joka tuolloin tarkoitti asiakkaan tarpeiden määrittelyn kokonaisvaltaisuutta ja moniammatillista työtettä. Asiakaskeskeisyydellä pyrittiin korostamaan asiakkaan kunnioitusta, yksilöllisyyttä ja kuulluksi tuleamista. Nyt sosiaali- ja terveysalalla siirrytään ottamaan asiakas oikeasti mukaan tasavertaisena toimijana palvelutuotannon kehittämiseen. Pyritään siis siihen, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija, mutta myös tärkeä voimavara ja resurssi palvelussa ja palvelutuotannon suunnittelussa ja kehittämisessä. (Stenvall & Virtanen 2012, 176-177; Mönkkönen 2018, 81)

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan tapaa tehdä työtä tai tapaa, jolla työskentelylle asetetaan tavoitteet. Se voi toteutua eri tasoilla, kuten organisaatioiden asiakaslähtöisenä toimintana, asiakaslähtöisenä yhteistyösuhteena ja ammattilaisen asiakaslähtöisenä työskentelynä. (Falk, Kurki, Rissanen, Kankaanpää & Sinkkonen 2013, 12.) Hyvän asiakaspalvelun toteuttamisen perustana on asiakkaan näkökulmasta lähteminen, joka pohjautuu yhteiseen kieleen ja kunnioittamiseen (Pohjola 2015, 45).

Asiakaslähtöisyyttä kuvaillaan toiminnan arvoperustana, joka perustuu ihmisen kunnioittamiselle ja ihmisarvon tunnustamiselle. Näihin arvoihin liittyy myös käsitykset oikeudenmukaisuudesta ja hyvästä kohtelusta. Asiakaslähtöisen toiminnan todellinen tarkoitus löytyy asiakkaiden arjesta. (Stenvall & Virtanen 2012, 178, 187.) Asiakaslähtöisyydessä asiakkaan omia käsityksiä ja toimintaa kunnioitetaan, niin että asiakas voi omalla toiminnallaan osallistua ja vaikuttaa, missä järjestyksessä ja aikataulussa hänen asiassaan edetään. Tämän edellytyksenä on, että asiakkaan tarpeet ja odotukset huomioidaan sekä pyritään reagoimaan näiden tarpeiden mukaan niin, että

asiakas saa toiminnasta toivomansa hyödyn. Asiakslähtöisyyteen sisältyy myös palvelujen muokkaaminen joustavasti asiakkaan palautteen perusteella. (Rostila 2001, 39.)

Asiakslähtöisyys palvelujen kehittämisessä voi olla asiakkaan mielipiteen kuulemista ja huomioon ottoa tai asiakas voi olla täysivaltaisena jäsenenä mukana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Näin lisätään asiakkaan osallistumismahdollisuuksia ja suunnitellaan palveluja asiakkaan kanssa, ei heitä varten. Asiakslähtöisyys erityisesti palvelujen kehittämisessä on tärkeää, sillä organisaation hallinnon todellisuus ei välttämättä kohtaa asiakkaan todellisuuden kanssa. Asiakslähtöisyydellä pyritäänkin parantamaan toimintaa, joka asiakkaan näkökulmasta tarkoittaa osallistumista toiminnan ja palveluiden kehittämiseen. Tämä tarkoittaa parempaa asiakastarpeiden huomioimista ja asiakkaiden äänen kuulemista. Toisaalta asiakslähtöisyys tuo organisaatiolle tyytyväisempiä asiakkaita ja parempia asiakastuloksia. Kysymys on siis vastavuoroisesta hyvän edistämisestä, jossa vastuu on niin asiakkaalla kuin organisaatiolla ja sen työntekijöillä. Osallistuminen parhaimmillaan saattaa myös muokata organisaation toimintakulttuuria. (Toikko 2011, 113; Stenvall & Virtanen 2012, 166-169.)

Asiakkaan omaa asiantuntijuutta korostava näkökulma perustuu ajatukseen asiakkaan aktiivisesta toimijuudesta palvelutapahtumassa ja palvelutuotannossa, jolloin asiakas ei ole pelkkä intervention kohde. Asiakkaalla on tietoa paikallisista olosuhteista, tuntevat tai tiedostavat oman hyvinvointivajeensa tai heillä on vähintään mielikuva tai mielipide palvelutapahtumasta. Asiakkailla on myös useimmiten rakentunut käsitys tai mielipide palvelevan ammattilaisen osaamisesta. Nämä asiat tekevät asiakkaan asiantuntijuudesta merkityksellistä, joka tarkoittaa, että sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden ja niiden työntekijöiden on suhtauduttava uudella tavalla asiakkaan asiantuntijuuteen ja luottaa sen asiantuntijuuden sisältöön ja laatuun. (Stenvall & Virtanen 2012, 176-178.)

Asiakkaiden osallistuminen palvelun kehittämiseen nostaa asiakkaan palvelun tilaajien ja tuottajien rinnalle. Asiakkaat voidaan siis nähdä kokemusasiantuntijoina asiantuntijan rinnalla, jolloin asiakkaan osallistuminen on yhtä tärkeää, kuin muidenkin toimijoiden. Asiakkaalla on yhtäläiset oikeudet kehittämisen tavoitteisiin ja lopputulokseen, kuin muilla toimijoilla. (Toikko 2011, 105, 108). Kumppanuuteen perustuvassa työssä asiantuntijuus on horisontaalista, eli ammattilaisella tai asiakkaalla ei ole sellaista asiantuntijuutta, joka ylittäisi toisen. Asiakas tuo suhteeseen ammattilaisen asiantuntijuuden lisäksi elämänhistoriallisen ja kokemuksista syntyneen asioiden

tuntemuksen. Ammatillisen näkemyksen ja kokemustiedon yhdistyminen voi auttaa asiakaslähtöisten ongelmanratkaisujen syntyä. (Hyväri 2015, 153.)

3 KOKEMUSTOIMINTA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Tässä luvussa käsitelen kokemustoimintaa sosiaali- ja terveysalalla. Aluksi käsitelen kokemustiedon käsitettä ja miten kokemustietoa voi hyödyntää. Tämän jälkeen käsitelen kokemustoimintaa, mitä se on, miksi sitä tarvitaan ja missä sitä voi hyödyntää?

3.1 Kokemustieto

Kokemustieto on yksilön oma, hyvin perusteltu uskomus, johon liittyy omakohtaista kokemusta. Kokemustieto perustuu yksilön omiin kokemuksiin, mutta se eroaa kokemuksista siinä, että näiden kokemusten todellisuudelle on löydettävä perusteita ja, että niiden todellisuutta on pystyttävä arvioimaan. (Nieminen 2014, 19-20.) Caron-Flinterman, Broerse ja Bunders kuvaavat kokemustiedon karttumista prosessina, jolloin kokemusten työstäminen voi johtaa oivalluksiin. Työstettyjen oivallusten pohjalta ihminen voi oppia tulemaan toimeen sairautensa kanssa sekä voi jakaa ohjeita ja neuvoja muille. Thomasina Borkman kuvaa kokemustietoa henkilökohtaisiin kokemuksiin perustuvana tietona tietystä ilmiöstä, kuten sairaudesta. (Jones 2018, 171.)

Kokemustieto on ammattilaisen tiedon rinnalla keskeinen palvelujärjestelmää kehittävä elementti, sillä sitä voidaan käyttää löytämään tapoja toimia sekä tulla toimeen sairauden kanssa (Toikko 2011, 113; Jones 2018, 171). Kokemustieto tuo tieteellisen tiedon rinnalle näkökulman sairauteen tai vammaisen arkeen, kuntoutumiseen, kokemuksiin saamastaan avusta, tuesta sekä sen haasteista. (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 47.) Kokemustieto ei kuitenkaan välttämättä ole parempaa, kuin muukaan tieto, sillä se on usein rajallista ja riippuu henkilön kokemusten laajuudesta ja siitä, miten kokemustieto liittyy yksilön muuhun tietoon. (Nieminen. 2014, 19.) Kokemustieto on merkittävässä osassa työtä. Sillä tilanteissa, joissa asiakas ei välttämättä ole itse kykeneväinen kuvaamaan omaa olotilaansa, työntekijällä on hyvä olla kokemustietoa, jotta asiakkaan oikeudet toteutuvat ja, että asiakas tulee kuulluksi. (Nieminen 2014, 107-108)

3.2 Kokemustoiminta

Kokemusasiatuntijuus on lähtöisin potilasjärjestöistä, vapaaehtoistyöstä, tukihenkilötoiminnasta ja vertaistuesta. Terminä se levisi valtakunnalliseksi käsitteeksi 2000 – luvulla erityisesti Mieli 2009 ohjelman ansiosta. Kokemustietoa haluttiin alkaa hyödyntämään sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoiden ja ammattilaisten osaamisen vahvistamiseksi ja palveluiden kehittämiseksi (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 10.) Sosiaali- ja terveydenhuollossa kokemusasiatuntijatoiminnan käyttö perustuu sosiaali- ja terveysministeriön Mielenterveys- ja päihdesuunnitelmaan vuosille 2009–2015. Suunnitelmassa kokemusasiatuntijat otetaan mukaan palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin, kuntien strategiatyöhön sekä kuntoutuksen työryhmiin. Toiminnan tavoitteena on sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän kehittäminen, asiakaslähtöisyyden lisääminen, asiakastyön toteuttamiseen, suunnitteluun ja arviointiin osallistuminen. Toisena tavoitteena on vähentää mielenterveys- ja päihdeongelmiin liittyvää leimaantumista sekä vaikuttaa niitä koskeviin asenteisiin. Tiedottamalla, kouluttamalla ja osallistamalla julkiseen keskusteluun voidaan toteuttaa tavoitetta. (Kostiainen, Ahonen, Verho, Rissanen & Rotko 2014, 7.)

Kokemustoiminta ja vertaistuki voidaan usein sekoittaa toisiinsa ja usein myös menevätkin limittäin. Vertaistuki ja -toiminta on perinteisesti vapaaehtoisuuteen perustuvaa palkatonta työtä, jonka pohjalla on ihmisen oma kokemus. Kokemustoimija nimitystä käytetään kokemuskouluttajista ja -asiatuntijoista, joka on palkkaan tai palkkioon perustuvaa toimintaa, jossa kokemusasiatuntija tai -kouluttaja on asiantuntijan asemassa. (Falk, Kurki, Rissanen, Kankaanpää & Sinkkonen 2013, 14; Finfami 2017, 4.) Kokemusasiatuntijatoiminnan tarkoituksena on lisätä asiakkaisen ja potilaiden osallisuutta palveluissa (Vuorilehto, ym. 2014, 89). Kuitenkin niin vertaistuki kuin palvelujen kehittäminen kokemusasiatuntijana edistävät hyvinvointia, sillä ne voivat vähentää sairauden tuottamaa eristäytymistä, stigmaa sekä voivat luoda toivoa (Hietala 2016, 388). Kokemusasiatuntijatoiminta on myös yksi osallistumisen ja osallisuuden muoto. Sen ydin on kuulluksi ja nähdyksi tuleminen sekä mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Se vahvistaa luottamusta itseensä, ympäristöönsä sekä lisää valmiuksia toimijuuteen. (Hirschovits-Gerz, ym. 2019, 46.)

Kokemusasiatuntija on henkilö, jolla on kokemus mielenterveys- tai päihdeongelmasta, somaattisesta sairaudesta tai on tällaisen henkilön läheinen. Opinnäytetyössäni käytän termiä kokemustoimija viitattessani kokemusasiatuntijaan, sillä se on opinnäytetyön tilaajani toive. Pelkkä kokemus ei kuitenkaan tee ihmisestä kokemustoimijaa, vaan siihen tarvitaan koulutus. Koulutuksen

tarkoitus on antaa valmiuksia osallistua suunnittelu-, kehittämis- ja arviointitehtäviin. Se antaa tietoa omasta tai läheisen sairaudesta tai ongelmasta sekä antaa mahdollisuuden oman tarinan työstämiseen. Kokemusasiantuntija koulutus voi parhaimmillaan luoda tunteen yhteenkuuluvuudesta ja samaistumisesta muihin koulutettaviin eli vertaisiin. Kokemustoimijalla on kokemukseen pohjautuvaa tietoa sairaudesta, sen hoidosta ja kuntoutumisesta. Hänellä on myös tieto siihen auttaneista tekijöistä sekä omaisten ja omaan toipumiseen vaikuttaneista tekijöistä. (Falk ym. 2013, 14; Vuorilehto, ym. 2014, 89; Hirschovits-Gerz, ym. 2019, 46.) Kokemusasiantuntijalta edellytetään riittävän pitkälle edennyttä kuntoutusprosessia ja sitä, että henkilö on käynyt läpi tilanteeseensa liittyvän kriisityön (Mäkisalo-Ropponen 2016, 19).

Kokemusasiantuntijuus perustuu henkilön omaan elämäkokemuksiin, jonka rakentuminen tapahtuu sosiaalisten prosessien kautta muiden samassa asemassa olevien kanssa. Kokemusasiantuntijat tuottavat tietoa sekä osallistuvat palveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Kokemusasiantuntija kehittäjän roolissa ei edusta vain omaa henkilökohtaista asiaansa, vaan kollektiivista asiakaskuntaa. (Toikko 2011, 103, 113.) Kokemustiedon kehittymistä kokemusasiantuntijuudeksi on kuvattu myös jakamisen ja jalostamisen kautta, jossa omia kokemuksia yhdistetään muiden sairastuneiden kokemuksiin. Näin pystytään luomaan laajempi tietovarasto, joka on laajempi, kuin yksilölliset kokemukset ja näin tuotetaan kokemuksiin perustuvaa asiantuntijuutta. (Jones 2018, 171.)

Kokemustoiminta sisältää monia ulottuvuuksia, kuten henkilökohtainen voimaantuminen ja sairauksiin liittyviin asenteisiin vaikuttaminen. Kokemustoimijuudella pyritään myös vaikuttamaan palveluiden tarvelähtöisyyteen ja tuloksellisuuden edistämiseen sekä vertaistuen merkitykseen, kun kokemustoimija työskentelee ammattilaisen rinnalla. Kokemustoimija on keskeisessä roolissa niin palvelujärjestelmän kehittämisessä, kuin palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa ja toimeenpanossa. Kokemustoimija voi olla myös suuri apu hankkeissa ja nykypäivänä kokemustoimijat ovat keskeisessä roolissa järjestöjen toiminnassa. (Kostiainen, Ahonen, Verho, Rissanen & Rotko 2014. 6.)

4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET

Opinnäytetyön lyhyen aikavälin tavoitteena oli työstää opas kokemustoimijoiden tilaamisesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille Oulun seudulla. Opas toteutettiin yhteistyössä työryhmän kanssa, joka koostui Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hankkeen yhteistyöjärjestöjen työntekijöistä ja kokemustoimijoista. Pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä entisestään kokemustoimijoiden monipuolista hyödyntämistä. Toinen pitkän aikavälin tavoite on kokemustiedon lisääntyminen, jonka avulla sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voi kehittää asiakastyötään. Oppaan ensisijaisia hyödynsääjiä ovat sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset Oulun seudulla. Lisäksi hyödynsääjiä voivat olla opiskelijat sekä muut toimijat, jotka ovat kiinnostuneita tai kokevat hyötyvänsä kokemustoimijoista.

Informaation välittämiseen käytettävien tuotteiden keskeinen sisältö muodostuu tosiasioista, jotka pyritään kertomaan täsmällisesti, ymmärrettävästi sekä vastaanottajan tiedontarve huomioiden. Useimmiten sosiaali- ja terveysalalla painotuotteiden tavoitteena on informoida tai opastaa viestin vastaanottajaa, jolloin tekstin on auettava lukijalle ensilukemalta sekä ydinajatuksen on oltava selkeä. Hyvin tehty jäsentely ja otsikointi selkeyttävät ydinajatusta. (Jämsä & Manninen 2000, 54-56.) Oppaan laatutavoitteet olivat sisällön selkeys, kattavuus sekä termistön oikeanmukaisuus. Tavoitteena oli työstää opas, jonka sisältö aukeaa lukijalle ensilukemalta ja että se antaa tarvittavan informaation kokemustoimijan tilaamiseksi. Lisäksi tavoitteena oli, että oppaassa käytetyt termit vastaavat Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hankkeen ja työryhmän vaatimuksia. Organisaatiokohtaiset linjaukset on otettava huomioon tuotteen asiasisällön ja tyylin valinnassa, sillä toimintayksiköllä saattaa olla arvoja ja periaatteita, joiden toteutuminen halutaan tuotteen avulla varmistaa. Nämä ovat osa organisaation julkikuvaa, osa palveluajatusta ja palvelujen markkinointia. Eri organisaatioilla voi olla erilaisia ideologisia linjauksia, jotka on otettava huomioon tuotteen luonnostelussa. (Sama, 49.)

Omat oppimistavoitteeni olivat kehittää ammattiosaamistani sosiaalialan kompetenssien mukaisesti kohti asiantuntijuutta. Opinnäytetyöprosessissani eniten ilmenee eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen sekä tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen. Erityisesti eettistä ja asiakastyöosaamista vaatii työryhmässä toimiminen. Tämä tarkoittaa, että työryhmässä minun oli kuultava jokaista osallistujaa sekä otettava jokaisen mielipiteet huomioon opasta

työstäessä. Työryhmässä minun oli myös osattava ohjata ja johtaa keskustelua niin, että saan tarvittavat tiedot oppaan työstämiseen. Vastuullani oli myös, että jokaisen työpanos otetaan huomioon. Tutkimuksellista kehittämis- ja innovaatio-osaamista tarvitsin, jotta kykenen innovatiiviseen ongelmanratkaisuun sekä työstämään ja kehittämään oppaan yhteistyössä työryhmän kanssa. Opinnäytetyöni vaati myös kykyä suunnitella, toteuttaa ja arvioida prosessin etenemistä, jotta saan luotua tavoitteiden mukaisen tuotteen. Tavoitteenani on myös parantaa itseohjautuvuutta ja aikataulujen hallintakykyäni osana ammattitaitoa. (OAMK 2019, viitattu 3.5.2020.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön toteuttaminen eteni Jämsä & Mannisen tuotteistamisprosessia mukaillen. Tuotteistamisprosessi sisältää viisi vaihetta, jotka ovat ongelmien ja kehittämistarpeiden tunnistaminen, ideointivaihe, luonnosteluvaihe, tuotteen kehittäminen ja tuotteen viimeistely (Jämsä & Manninen 2000, 28).

5.1 Kehittämistarpeen tunnistaminen ja ideointi

Prosessi lähtee liikkeelle ongelmien ja kehittämistarpeiden tunnistamisesta, jossa määritellään ongelman laajuus ja mitä asiakasryhmiä se koskettaa sekä kuinka yleinen kyseinen ongelma on. Kun kehittämistarve varmistuu, mutta ratkaisukeinoja ei ole vielä luotu, käynnistyy ideointiprosessi. Ideointiprosessissa pyritään löytämään ratkaisuja sen hetkisiin ongelmiin, joko kehittämällä ja uudistamalla olemassa olevaa tuotetta tai löytämällä uusia ratkaisuja erilaisia lähestymis- ja työtapoja käyttäen. (Sama, 31, 35.)

Opinnäytetyöni prosessi lähti liikkeelle 2018 syksyllä, jolloin Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hanke oli ilmaissut tarpeen opinnäytetyölle hankkeessaan. Otin yhteyttä hankkeen projektipäällikköön ja sovimme ensimmäisen tapaamisen 15.10.2018. Ensimmäisellä tapaamisella keskustelimme yhdessä hankkeen projektipäällikön ja projektityöntekijän kanssa hankkeen tarpeista opinnäytetyötä kohtaan ja lähdimme tunnistamaan ongelmia ja kehittämistarpeita. Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hanke oli tunnistanut ongelman, jossa kokemustoimijoiden hyödyntäminen on vähäistä sekä siihen liittyvä tieto hajanaista (Palovuori 2018). Keskustelimme tapaamisella mahdollisista tavoista, jolla tähän ongelmaan voisin opinnäytetyölläni vastata. Heti alusta asti vahvana ideana nousi oppaan tekeminen. Sovimme, että lähden työstämään ideaa itsenäisesti ja että olen yhteydessä sähköpostitse, kun olen saanut tehtyä tarkemman suunnitelman.

Ensimmäisen tapaamisen jälkeen lähdin tutustumaan Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hankkeen materiaaleihin, kokemustoimintaan liittyvään tietoon ja tutkimuksiin sekä tutustuin jo aiheesta olemassa oleviin oppaisiin. Kun olin varma, että kokemustoimijoiden tilaajille suunnattua opasta ei Oulun seudulla ollut vielä tehty, pystyin aloittamaan suunnittelun. Lähdin suunnittelemaan opasta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille Oulun seudulla. Oppaan

tarkoituksena oli tarjota informaatiota kokemustoimijoista ja kokemustoimijoiden tilaamisesta. Tällä tavalla opas vastaisi kokemustoimijoiden hyödyntämistä koskeviin ongelmiin. Oppaan sisältö rakentuisi yksilöhaastattelujen perusteella, joilla keräisin tietoa siitä, mitä oppaan tulisi sisältää. Kirjasin alustavan suunnitelman lyhyesti ranskalaisin viivoin ja lähetin sen opinnäytetyön ohjaajalleni, jolta sain hyväksynnän. Sen jälkeen lähetin suunnitelman tilaajilleni hyväksyttäväksi. Kun sain hyväksynnän tilaajaltani, lähdin työstämään opinnäytetyön suunnitelmaa.

5.2 Luonnosteluvaihe

Seuraavaksi prosessissa siirrytään luonnosteluvaiheeseen, jossa tuotteen luonnostelu käynnistyy. Luonnostelussa ominaista on analyysi siitä, mitkä eri tekijät sekä näkökulmat ohjaavat tuotteen suunnittelua ja valmistamista. Kun otetaan huomioon kaikki eri osa-alueiden ydinkysymykset, turvataan suunniteltavan tuotteen laatu. Luonnostelua ohjaavia näkökohtia ovat tuotteen asiasisältö, palvelujen tuottaja, rahoitusvaihtoehdot, asiantuntijatieto, arvot ja periaatteet, toimintaympäristö, säädökset ja ohjeet, sidosryhmät, asiakasprofiili. Palvelun ja tuotteen luonnostelu vaativat asiakasanalyysin ja asiakasprofiilin laadintaa, jossa selvitetään asiakkaiden hyvinvointiin ja terveyteen liittyvät tarpeet. Täsmennetään tuotteen ensisijaiset hyödynsaajat, millaisia he ovat palvelun tai tuotteen käyttäjinä. Luonnosvaiheessa selvitetään tuotteen asiasisältö ja rajaaminen, eli tutustutaan tutkimusaineistoon ja kirjallisuuteen. Myös sidosryhmien näkökulmien selvittäminen sekä kuuleminen tuotteen luonnosteluvaiheessa on hyödyllistä, sillä eri ammattiryhmien ja yhteistyötahojen näkemykset ja ehdotukset ovat tarpeellisia ja hyödyllisiä. Organisaatiokohtaiset linjaukset on otettava huomioon tuotteen asiasisällön ja tyylin valinnassa, sillä toimintayksiköllä saattaa olla arvoja ja periaatteita, joiden toteutuminen halutaan tuotteen avulla varmistaa. Nämä ovat osa organisaation julkikuvaa, osa palveluajatusta ja palvelujen markkinointia. Eri organisaatioilla voi olla erilaisia ideologisia linjauksia, jotka on otettava huomioon tuotteen luonnostelussa. Moniammatillista asiantuntijatieta on hyvä hyödyntää tuotteen suunnittelussa ja valmistuksessa, sillä se tuo tuotekohtaista osaamista ja asiantuntemusta sekä tuotteelle ominaisia suunnittelu- ja valmistusmenetelmiä ja -välineitä työskentelyyn. (Sama, 43-44, 47-48, 49-50.)

Luonnosteluvaiheessa lähdin työstämään opinnäytetyön suunnitelmaa marraskuussa 2018. Aloitin suunnitelman työstämisen tietopohjasta. Oppaan toteuttamiseksi lähdin perehtymään kokemustietoon, kokemusasiantuntijuuteen ja kokemustoimintaan, jotta minulla olisi käsitys siitä mitä aiheita oppaan tulisi käsitellä. Lähdin myös perehtymään aiheita määrittelevään lainsäädäntöön, säädök-

siin sekä aiheesta tehtyihin tutkimuksiin. Näiden lisäksi perehdyin sosiaali- ja terveysalan asiakkuuteen, osallisuuden, osallistumisen, asiakaslähtöisyyden ja asiakaskeskeisyyden kautta, jotta minulla olisi laajempi käsitys kokemustoiminnan lähtökohdista. Tämän jälkeen lähdin suunnittelemaan oppaan toteutusta, määrittelin kohderyhmän ja tavoitteet. Suunnitelmana oli toteuttaa opas kokemustoimijoiden, järjestöjen työntekijöiden sekä potentiaalisten kokemustoimijoiden tilaajien yksilöhaastatteluiden pohjalla. Suunnitelmassa esille nousi aikataululliset ongelmat ja haastatte- luissa kerätyn tiedon hyödynnettävyyden ongelmat. Yksilöhaastattelujen sijaan valitsin toteutusta- vaksi työryhmä työskentelyn, jolloin aikataulu on selkeämpi ja myös kerättävä tieto on helpommin hyödynnettävissä. Lisäksi aikataulullisista syistä kokemustoimijoiden tilaajia ei osallistunut työryh- miin. Sovimme, että oppaan ulkoasun suunnittelu jää tilaajalle, jotta oppaan ulkoasu vastaa orga- nisaation linjauksia ja tyyliä.

Suunnitelmaa työstäessä olin säännöllisesti sähköpostitse yhteydessä Vaikuttavaa kokemustoi- mintaa Pohjois-Pohjanmaalla hankkeen työntekijöihin varmistaakseni, että suunnitelma on heille sopiva. Suunnitelma valmistui hyväksyttävästi 2019 kesäkuussa, jonka jälkeen sovimme tapaami- sen 25.6.2019 hankkeen projektityöntekijän kanssa käydäksemme läpi oppaan käytännön toteu- tusta ja aikataulua. Tapaamisessa saimme sovittua työryhmän tapaamisajat sekä tilat, joissa ta- paamiset suoritetaan. Tilat sain ilmaiseksi käyttöni Vaikuttavaa kokemustointaa Pohjois-Poh- janmaalla hankkeen kautta. Sovimme tarkan osallistujamäärän montako henkilöä sekä minkä jär- jestöjen työntekijöitä ja kokemustointijoita työryhmään voisi osallistua. Sovimme, että hankkeen projektityöntekijä ottaa yhteyttä näihin henkilöihin sopien osallistumisen työryhmään. Minun tehtä- väni oli tehdä kirjallinen kutsu työryhmään sekä työryhmien aikataulu, jotka hankkeen projektityön- tekijä välittää työryhmään kutsuille henkilöille. Kesälomien takia työryhmän tapaamiset sijoittuivat syksylle 2019.

Tapaamisen jälkeen valmistelin työryhmän kutsun (LIITE 1) sekä työryhmän aikataulun ja sisällön (LIITE 2), jotka lähetin hankkeen projektityöntekijälle. Seuraavaksi lähdin työstämään materiaaleja työryhmiin. Ensimmäiseksi valmistelin oppaan rungon. Rakensin rungon alustavien otsikoiden avulla, jotta se helpottaisi työryhmien keskustelun ohjausta ja oppaan tekstin kokoamista. Hyvin tehty jäsentely ja otsikointi myös selkeyttävät ydinajatus (Sama, 56). Valitsin oppaan otsikoiksi tietoperustaa hyödyntäen ”Mitä kokemustointia on?”, ”Mikä on kokemustointija?”, ”Kokemustointijan eri tehtävät”, ”Mitä on hyvä tietää ennen kokemustointijan tilaamista?”, ”Mitä ottaa huomioon ennen kokemustointijan tapaamista?” ja ”Hyvät käytännöt tapaamisen jälkeen”. Runkoa oli mahdollista myös muokata, jos työryhmässä ilmenisi sille tarvetta. Ennen työryhmien

alkua valmistelin jokaiseen työryhmään diaesitykset, joita käytin apuna työryhmien ohjaamisessa. Diaesitykset sisälsivät jokaisen tapaamisen aikataulun ja sisällön, lyhyen esittelyn opinnäytetyöstä ja oppaasta, oppaan laatutavoitteet ja oppimistavoitteet. Kävin oppaan tavoitteet joka tapaamisella läpi, koska työryhmän jäsenet vaihtelivat jokaisella tapaamisella. Lisäksi diaesitys sisälsi ensimmäisellä kerralla oppaan rungon, kun taas toisella ja kolmannella tapaamisella kävimme työstämään opasta läpi. Tapaamisissa toimin puheenjohtajana ja kirjasin tapaamiset pöytäkirjatyypisesti. Vastuullani oli ohjata keskustelua ja varmistaa, että sain tarvittavat tiedot oppaan työstämiseen niin että kaikkien jäsenten työpanos tulisi esille.

5.3 Kehittely ja viimeistely

Tuotteen kehittely etenee luonnosvaiheessa valittujen ratkaisuvaihtoehtojen, periaatteiden, rajausten ja asiantuntijayhteistyön mukaisesti. Informaation välittämiseen käytettävien tuotteiden keskeinen sisältö muodostuu tosiasioista, jotka pyritään kertomaan täsmällisesti, ymmärrettävästi sekä vastaanottajan tiedontarve huomioiden. Useimmiten sosiaali- ja terveysalalla painotuotteiden tavoitteena on informoida tai opastaa viestin vastaanottajaa, jolloin tekstin on auettava lukijalle ensilukemalta sekä ydinajatuksen on oltava selkeä. Hyvin tehty jäsentely ja otsikointi selkeyttävät ydinajatusta. Kun tuote on valmis alkaa viimeistely, jossa hiotaan yksityiskohtia sekä laaditaan mahdollisia muita käyttöohjeita sekä suunnitellaan päivitys ja huoltotoimenpiteitä. (Sama, 54-56, 81.)

Seuraavaksi siirryin tuotteen kehittelyyn. Ensimmäinen työryhmä kokoontui 5.9.2019 ja siihen osallistui 7 henkilöä mukaan lukien Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hankkeen kaksi työntekijää. Aloitin tapaamisen käyttäen apuna diaesitystä, jossa esittelin opinnäytetyöni ja oppaan idean sekä oppaalle asettamani tavoitteet, laatukriteerit ja omat oppimistavoitteet. Diaesityksen avulla kävin myös läpi työstämäni oppaan rungon, jotta oppaan ideointi olisi mahdollisimman sujuvaa. Ensimmäisen tapaamisen tavoitteena oli saada selville työryhmän tarpeet oppaan sisällöstä ja kirjata ne pöytäkirja tyypisesti ylös Word-tiedosto muotoiseen oppaan runkoon. Oppaan runko oli koko tapaamisen ajan esillä kaikkien nähtävillä, jotta kaikki voivat seurata mitä kirjasin ylös. Aloitimme oppaan ideoinnin keskustelemalla oppaan rungon asioista ja kirjasin keskustelun edetessä esille tulleita tarpeita ja tärkeitä pointteja, joita oppaan tulisi sisältää. Tämän jälkeen kävimme työryhmän kanssa kirjaamani esille tulleet asiat kohta kohdalta läpi, jona aikana työryhmään osallistujilla oli mahdollisuus karsia, lisätä, muokata sisältöä.

Työryhmän keskustelussa ilmeni seuraavia asioita. Ensimmäisessä osassa ”Mitä kokemustoiminta on?” esille nousi tarpeita tuoda esille kokemustoiminnan historiaa, lähtökohtia, määritelmä ja tarkoitus. Kokemustoimijan eri tehtävät osiossa työryhmä toi esille kokemustoimijan yleisimpiä tehtäviä, kuten puheenvuoron pitäminen, palvelunkehittäjä, arvioitsija, konsultointi, työpari työskentely ammattilaisen rinnalla, sekä tukihenkilö. Kolmas osio ”Mitä on hyvä tietää ennen kokemustoimijan tilaamista?” herätti paljon keskustelua ja esille nousi tärkeitä asioita, joita oppaan tulisi sisältää. Tärkeäksi nousi ohjeistus oikean kokemustoimijan löytämiseksi, kuten ensikontakti järjestön kanssa, kokemustoimijaan liittyvien tarpeiden ja tehtävien määrittely sekä palkkion ja palkan määrittely. Lisäksi työryhmä koki tärkeänä huomauttaa kokemustoimijoiden tilaajia kunnioituksesta kokemustoimijaa kohtaan, tilanteen ja odotusten läpikäymisestä sekä esteettömyyden ja apuvälineiden huomioimisesta. ”Mitä ottaa huomioon ennen kokemustoimijan tapaamista?” osioon nousi asioita kokemustoimijan valmistelusta, vastaanotosta, palautteen keräämisestä sekä kokemustoimijan toiveiden huomioinnista. Työryhmä halusi tähän osaan lisätä myös ohjeita ryhmän tai yleisön valmisteluun. Viimeiseen osaan ”Hyvät käytännöt tapaamisen jälkeen” nousi asioita, kuten tapaamisen läpikäyminen, järjestön taustatuki, palautteen anto ja mahdollinen palautekeskustelu kokemustoimijan kanssa, palaute järjestölle sekä tapaamisen läpikäyminen oman ryhmän kanssa.

Ensimmäisen tapaamisen jälkeen lähdin työstämään oppaan raakaversiota, johon minulla oli aikaa seuraavaan tapaamiseen asti eli n. viikko. Oppaan raakaversio muotoutui pöytäkirjaan kirjaamieni asioiden mukaisesti. ”Mitä kokemustoiminta on?” osaa työstäessäni käytin apuna opinnäytetyön tietoperustaa, josta keräsin tieto kokemustoiminnan historiaan ja määritelmään. Muut oppaan osiot kirjoitin auki ja sievensin oppaan pöytäkirjaan kirjaamistani asioista. Jätin pöytäkirjan vielä oppaan raakaversiossa näkyville, jotta toisella tapaamisella työryhmän on helppo nähdä sisältääkö opas ensimmäisellä tapaamisella määritetyt asiat.

Toinen työryhmän tapaaminen järjestettiin 12.9.2019 ja siihen osallistui kuusi henkilöä. Tapaamisen aloitin samalla tavalla diaesityksellä, joka edellisestä tapaamisesta poiketen ei sisältänyt oppaan runkoa, koska tällä tapaamiskerralla kävimme läpi oppaan raakaversion. Työryhmän jäsenillä oli mahdollisuus korjata ja ehdottaa muutoksia oppaaseen. Oppaan läpikäymisen aikana tuli pieniä muutoksia termistöön, joita korjasin keskustelun lomassa. Isoimmat muutokset kirjasin ylös tehtäväksi kolmatta ja viimeistä työryhmän kokoontumista varten. Toisen tapaamisen jälkeen minulla oli viikko aikaa työstää lopullinen oppaan versio viimeistä tapaamista

varten. Tänä aikana tein oppaaseen lopulliset muutokset, poistin pöytäkirjan asiat näkyviltä sekä tein viimeisen oikoluvun.

Työryhmän viimeinen tapaamiseen 17.9.2019 osallistui 5 henkilöä. Viimeisen tapaamisen aloitin kertaamalla oppaan tavoitteet ja laatukriteerit sekä omat oppimistavoitteet, jonka jälkeen esittelin lopullisen oppaan. Tapaamisen tavoitteena on käydä opas läpi alusta loppuun niin että pienelle hienosäädölle on vielä tilaa. Oppaan esittelyn jälkeen ilmeni vielä tarve oppaan loppuun lisättävään ”pähkinäkuoressa” osioon, jonka voi tarvittaessa erottaa oppaasta ja jakaa sellaisenaan. Lisäksi päätimme lisätä oppaaseen aitoja asiakaskokemuksia. Lopuksi kävimme läpi oppaan sekä suoritimme oppaan arvioinnin laatu- ja oppimistavoitteiden mukaan. Arvioinnin tavoitteena oli saada koko työryhmän arvio oppaasta oppimis- ja laatu- tavoitteiden mukaisesti. Viimeisen työryhmän tapaamisen jälkeen lähdin vielä viimeistelemään oppaan. Tarkastin oppaan sisällön ja muokkaukset sekä tein kokemustoimijan tilaamisen vaiheiden mukaisen ”pähkinän kuoressa” osion oppaaseen. Tämän jälkeen lähetin valmiin oppaan vielä tilaajalle tarkastettavaksi. Oppaan tilaajalla oli vielä muutamia muutoksia, jotka tehtyänä luovutin lopullisen version tilaajalle, jonka jälkeen tilaaja hyväksyi oppaan.

6 OPPAAN ARVIOINTI

Oppaan arviointi tapahtui kahdessa osassa oppaan työryhmän toimesta viimeisellä tapaamisella sekä potentiaalisten kokemustoimijoiden tilaajien toimesta oppaan valmistuttua. Arviointi työryhmässä tapahtui työryhmän viimeisellä tapaamisella. Arviointia varten olin valmistellut keskustelun teemat (LIITE 3) opinnäytetyölle asettamieni tavoitteiden mukaisesti. Potentiaalisten kokemustoimijoiden tilaajien puolesta arviointi tapahtui sähköpostitse lähetetyllä webropol kyselylomakkeella (LIITE 4). Webropol kyselylomakkeen kysymykset perustuivat opinnäytetyölleni asettamiin tavoitteisiin. Potentiaaliset tilaajat olivat Oulun seudulla toimivia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Osa tilaajista löytyivät hankkeen projektipäällikön ja projektityöntekijöiden avulla sekä osan omista kontakteistani.

Opinnäytetyön lyhyen aikavälin tavoitteena oli työstää opas kokemustoimijoiden tilaamisesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille Oulun seudulla. Oppaan laatutavoitteet olivat sisällön selkeys, kattavuus sekä termistön oikeanmukaisuus. Tavoitteena oli työstää opas, jonka sisältö aukeaa lukijalle ensilukemalta ja että se antaa tarvittavan informaation kokemustoimijan tilaamiseksi. Lisäksi tavoitteena oli, että oppaassa käytetyt termit vastaavat Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hankkeen ja työryhmän vaatimuksia. Pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä entisestään kokemustoimijoiden monipuolista hyödyntämistä. Toinen pitkän aikavälin tavoite on kokemustiedon lisääntyminen, jonka avulla sosiaali- ja terveysalan ammattilainen voi kehittää asiakastyötään.

Työryhmä koki, että olin saanut poimittua työryhmän keskusteluista kaikki tärkeät asiat ja saanut niistä koottua järkevä kokonaisuuden. Oppaan muotoa pidettiin hyvänä, koska se sisältää selkeän alun, teoria osan ja lopetuksen. Oppaan koettiin olevan myös käytännönläheinen.

”...sekavista puheista hyvin koottu järkevä kokonaisuus.”

Myös oppaan pituutta pidettiin sopivana, koska se sisältää tarpeeksi tietoa ensikertaa tilaavalle, mutta voi myös tarjota uutta tietoa kokeneelle tilaajalle. Myös oppaassa käytetystä termistöstä päästiin yhteisymmärrykseen. Yksi työryhmän jäsenistä olisi kaivannut tiiviimpää ”rautalanka” opasta. Oppaaseen kaivattiin vielä ”pätkinänkuoressa” osio, joka palvelisi pitempiaikaisia tilaajia, eikä tarvitsisi lukea koko opasta.

Potentiaaliset kokemustoimijoiden tilaajat arvioivat oppaan sisällön vastaavuutta tarpeeseen, oppaan kattavuutta ja selkeyttä 1-5 yhden vastauksen arviointi kysymyksillä, joista laskin aritmeettisen keskiarvon. Oppaan tarpeeseen vastaavuuden arvioitiin olevan 4 eli hyvä, oppaan kattavuuden myös 4 ja oppaan selkeys 4. Arvioinnissa oli mahdollisuus tuoda esille asioita, jotka oppaasta puuttui. Oppaan koettiin olevan sellaisenaan riittävän laaja, mutta joitakin tarkennuksia kaivattiin.

”Opas täyttää hyvin opinnäytetyön vaatimukset ja se oli varsin kattava. Lähdeaineistoa oli käytetty monipuolisesti.”

”Perehdytys erityisesti sairaalamaailmaan, toimeksiantosopimus, yhteisesti sovitut käytännöt, periaatteet, työnohjaukselliset tapaamiset järjestön taholta.”

Potentiaalisten tilaajien toimesta toteutettavassa arvioinnissa oli mahdollista antaa myös vapaata palautetta oppaasta. Oppaan koettiin olevan sellaisenaan kattava ja selkeä luettava. Arvioinnissa nousi esille myös asioita, joita oppaaseen voisi vielä lisätä, jotta se vastaisi enemmän kohderyhmän tarpeita.

”Lisäksi voisi laatia muistilistan, jossa olisi listattuna koko prosessiin liittyvät toimenpiteet.”

”Selkeä käsitelmääritys kokemustoimijan ja vertaistukijan välillä, monipuolisesti kuvattu kokemustoimijoiden tehtäviä.”

Osaksi työryhmässä suoritettavaa arviointia halusin lisätä myös oman osaamisen arvioinnin, jossa arvioitiin vuorovaikutusta ja työryhmän jäsenten huomioon ottamista sekä prosessin hallintaa (aikataulutus, suunnittelu, toteutus). Koin tämän tärkeäksi, koska tämä oli ensimmäinen kertani johtamassa työryhmää. Työryhmä koki, että olin ottanut kaikkien näkökulmat hyvin huomioon oppaan työstämisessä. Työryhmä kuvaili vuorovaikutustani rauhallisena ja suoriuduin tehtävästäni hiljaisen hienosti. Aikataulutuksesta, suunnittelusta ja toteutuksesta sain kiitosta, koska opas valmistui aikataulussaan. Työryhmä koki, että opas valmistui hämmästyttävän nopeasti.

7 POHDINTA

Toteutin opinnäytetyöni osana kolmivuotista (2018–2020) Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hanketta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli työstää opas kokemustoimijoiden tilaamisesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille Oulun seudulla, joka sisältäisi tarvittavan tiedon kokemustoimijoiden tilaamiseksi. Opas toteutettiin Vaikuttavaa Kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hankkeen yhteistyökumppani järjestöjen työntekijöistä ja kokemustoimijoita. Lyhyen aikavälin tavoitteena oli työstää opas kokemustoimijoiden tilaamisesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille Oulun seudulla. Pitkän aikavälin tavoitteena on lisätä entisestään kokemustoimijoiden monipuolista hyödyntämistä ja kartuttaa kokemustietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten keskuudessa. Tavoitteena oli työstää opas, jonka sisältö aukeaa lukijalle ensilukemalta ja että se antaa tarvittavan informaation kokemustoimijan tilaamiseksi. Lisäksi tavoitteena oli, että oppaassa käytetyt termit vastaavat Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hankkeen ja työryhmän vaatimuksia.

Oppaan toteuttaminen perustui Jämsä & Mannisen tuotteistamisprosessiin, joka sisältää viisi vaihetta ongelmien ja kehittämistarpeiden tunnistaminen, ideointivaihe, luonnosteluvaihe, tuotteen kehittäminen ja tuotteen viimeistely (Jämsä & Manninen 2000, 28). Tuotteistamisprosessista poiketen oppaan valmistusprosessissa osa vaiheista olivat päällekkäisiä. Ideointivaihe ja luonnosteluvaihe toteutuivat päällekkäin, sillä ideointivaihe jatkui ensimmäisen tapaamisen ajan. Luonnosteluvaihe alkoi jo ennen ensimmäistä tapaamista, kun valmistelin oppaan rungon. Muuten oppaan valmistusprosessi mukaili Jämsä & Mannisen tuotteistamisprosessia. Tuotteistamisprosessi toimi hyvin oppaan valmistusprosessin ohjaajana, koska sen avulla pystyin suunnittelemaan toimivan tuotteistamisprosessin ja huomioimaan tarvittavat seikat tuotteen valmistamiseksi.

Työryhmätyöskentely oppaan toteuttamisen kannalta osoittautui hyväksi metodiksi. Tällä tavalla aiheen asiantuntijoiden näkökulma oli mukana koko prosessin ajan. Työryhmätyöskentelyssä tuotoksen eli tässä tapauksessa oppaan arviointia tapahtui koko prosessin läpi, joka mahdollisti oppaan muovaamisen työryhmän näkemysten mukaan. Työryhmän dokumentointi tavaksi valitsin pöytäkirjaan kirjaamisen. Tämä mahdollisti sen, että pystyin kirjaamaan esille tulleet asiat niin, että ne ovat myös työryhmän näkyvillä. Äänittäminen olisi ollut hyvä tuki kirjaamisen rinnalla, jotta keskusteluun olisi voinut palata opasta työstäessä ja opinnäytetyön raporttia työstäessä.

Oppaan toteuttamisessa yhdeksi haasteeksi nousi oppaan termistö. Tarkoituksena oli luoda opas sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisille, mutta oppaan on samalla vastattava järjestö puolen työntekijöistä ja kokemustoimijoista koostuvan työryhmän jäsenten näkemystä. Kun lähdin työstämään opasta ensimmäisessä tapaamisessa kirjaamieni asioiden perusteella käytin automaattisesti sosiaalialalla yleisesti käytössä olevaa sanastoa. Termit herättivät keskustelua, kun esittelin oppaan raakaversioon toisella tapaamisella. Tiettyjen sosiaalialan termien koettiin olevan leimaavia, joka toi haastetta oppaan työstämiseen niin, että se on myös ymmärrettävä ammattilaisen näkökulmasta. Tämä on yksi syy, miksi kokemustiedon lisääminen on tärkeää, että yleisesti käytössä olevat termit eivät olisi asiakkaan, potilaan tai palvelujen käyttäjän näkökulmasta leimaavia. Muilta osin oppaan työstäminen sujui ongelmitta, oppaan sisältö rakentui nopeasti ja aikataulussa.

Opas sisältää tarpeeksi tietoa, jotta sen lukeva henkilö saa käsityksen kokemustoiminnan lähtökohdista, kokemustoimijan tehtävistä, valmistautumisesta ja jälkityöstä. Opas sisältää tarkat ohjeet kokemustoimijan tilaamiseen liittyen, joiden avulla lukija voi onnistuneesti tilata kokemustoimijan. Oppaalla en voi kuitenkaan taata, että lukija sisäistää kaiken lukemansa ja toimii ohjeiden mukaisesti. Opas voi helpottaa kokemustoimijoiden tilaamista lukijan näkökulmasta, koska siinä on kaikki tieto yhdistettynä yhteen pakettiin. Oppaan toimivuuden haaste on sen saavutettavuus, eli löytääkö opasta tarvitseva henkilö sen. Jatkossa olisi kiinnostavaa tehdä tutkimusta oppaan toimivuudesta käytännössä ja lisääkö se kokemustoimijoiden hyödyntämistä. Olisi myös kiinnostavaa kuulla enemmän käyttökokemuksia. Opasta voisi myös muokata sopimaan eri maakuntiin vaihtamalla oppaassa olevia yhteistietoja. Oppaasta voisi myös kehittää valtakunnallisen nettisivun, joka mahdollistaisi kertoa laajemmin kokemustoiminnasta. Nettisivuille voisi myös lisätä maakunnittain yhteystietoja kokemustoimijoita tarjoaviin järjestöihin.

Opinnäytetyön prosessi oli opettavainen, sillä en ole ennen toteuttanut mitään tuotetta tällaisella työtavalla tai tässä mittakaavassa. Haastavimmat osat opinnäytetyönprosessissa olivat opinnäytetyön suunnitteleminen ja toteuttamisen raportointi. Tarkka raportointi ja jokaisen yksityiskohdan huomioiminen vaati opettelua. Opinnäytetyön toteuttaminen taas sujui ongelmitta, kun oli tehnyt tarkan suunnitelman. Olen onnellinen, että valitsin toteutustavaksi työryhmän. Sain kokemusta työryhmän vetämisestä, mutta myös alan asiantuntijoiden tiedon ja taidon tueksi oppaan toteuttamiseen. Tällä tavalla sain myös nähdä pienen pilkahduksen järjestötyöstä. Jos lähtisin tähän prosessiin uudelleen, panostaisin työvaiheiden dokumentointiin, jotta raportointi olisi sujuvampaa. Oppaasta tuli selkeä kokonaisuus ja olen tyytyväinen lopputulokseen. Oli myös

palkitsevaa kuulla, että myös työryhmä ja opinnäytetyön toimeksiantaja ovat tyytyväisiä lopputulokseen.

Kokemustoiminta oli minulle suhteellisen tuntematon alue ennen opinnäytetyön prosessin aloittamista. Olin käynyt kokemusasiantuntijoiden luennoilla opiskelujen aikaan moneen otteeseen, mutta en ollut sen syvemmin perehtynyt aiheeseen. Aiheeseen perehdyttyäni ja tietoperustaa työstäessä yllätyin, kuinka kokemustoimintaa on aina jollakin tasolla mukana sosiaali- ja terveysalan työssä. Opin myös prosessissa millä tavoin voin hyödyntää kokemustietoa ja kokemustoimijoita tulevaisuudessa sosiaalialan työssä.

LÄHTEET

Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N. 2013. Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi TYÖPAPERI 39/2013. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Finfami 2017. Kokemustoiminnan ohjekirja FinFami – mielenterveysomaisjärjestöissä Omaisten ääni kuuluviin. https://finfami.fi/wp-content/uploads/Finfami_Kokemuskoulutus_Ohjekirja_PAINO.pdf

Hietala, O. 2016. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. Kustannus Oy Duodecim: Helsinki, 388-391.

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

Hyväri, S. 2015. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Osaamiseksi kokemus jokainen – Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen. EU: United Press Global, 137-146

Hämeen-Anttila, L., hallitusneuvos & Vormaa, H., lääkintöneuvos, sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Luento 12.6.2019. <https://valtioneuvosto.fi/documents/1271139/1376272/Mielenterveys-+ja+p%C3%A4ihdepalvelulains%C3%A4%C3%A4d%C3%A4nn%C3%B6n+kokonaisuudistus+120618.pdf/4a1a8cfd-74de-4970-bc80-14ba8af60b71/Mielenterveys-+ja+p%C3%A4ihdepalvelulains%C3%A4%C3%A4d%C3%A4nn%C3%B6n+kokonaisuudistus+120618.pdf.pdf>

Jones, M. 2018. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen, I. (toim.) Kokemuksen tutkimus IV Kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi: Lapland University Press, 169-190.

Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P. & Rotko, T. 2014. Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. TYÖPAPERI 36/2014. Tampere: Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Mäkisalo-Ropponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. 1. painos. Helsinki: Draamatyö.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä – Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Nieminen, A. 2014. Teoksessa Nieminen, A., Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (toim.) Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 177. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>

OAMK 2019. Opetussuunnitelmat 2019–2020. Viitattu 3.5.2020, <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sisalto/opetussuunnitelmat?koulutus=sos2019sp&lk=s2019&alasivu=osaamiskuvaus>

Palovuori, R., Projektipäällikkö, Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hanke (2018-2020) 2018. Luento 13.9.2018. <https://www.ihimiset.fi/assets/files/sites/8/2018/03/Vaikuttavaakokemustoimintaa-Pohjois-Pohjanmaalla-hanke.pdf>

Pohjola, A. 2015. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, M. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö – Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä Oy. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3

Rouvinen-Wilenius, P., Aalto-Kallio, M., Koskinen-Ollonqvist, P. & Nikula, T. 2011. Osa 2. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen - Järjestöt suunnan näyttäjinä. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011. Helsinki: Trio-Offset, 50-71.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suonio, M. (toim.) Toivo sosiaalisesta – toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. EU: UNIPress, 103-112.

Vuorilehto, M., Larri, T., Kurki, M. & Hätönen, H. 2014. Uudistuva mielenterveystyö. Helsinki: Fioca Oy

Wahlbeck, K., Hietala, O., Kuosmanen, L., McDaid, D., Mikkonen, J., Parkkonen, J., Reini, K., Salovuori, S. & Turunen, J. 2018. Toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 89/2018. Valtioneuvoston kanslia. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136063/89-2017-YhdessaMielin_valmis.pdf?sequence=1&isAllowed=y

LIITTEET

TYÖRYHMÄÄN KUTSU

LIITE 1

Hei,

Olen sosionomi opiskelija Oulun ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyöni Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hankkeelle. Opinnäytetyöni tarkoituksena on työstää opas sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille ja opiskelijoille kokemustoimijoiden hyödyntämisestä ja tilaamisesta. Opas toteutetaan työryhmässä, joka koostuu kokemustoimijoista ja kokemustoimintaa harjoittavien järjestöjen toimijoista.

Oppaan kannalta olisi tärkeää saada teiltä arvokasta tietoa kokemustoiminnasta ja sen vaikuttavuudesta. Tästä syystä haluaisinkin, että osallistuisitte tähän työryhmään.

Työryhmään osallistuminen tarkoittaisi sitoutumista kolmeen (3) työryhmän kokoontumiseen kahden (2) viikon välein, joista jokainen kokoontuminen kestää n. 1-2 tuntia. Työryhmän tapaamiset koostuvat oppaan ideoinnista ja suunnittelusta, oppaan raakaversioon arvioinnista ja muutoksista sekä lopullisen oppaan ja työskentelyni arvioinnista. Työryhmän dokumentointi tapahtuu pöytäkirja tyyppisesti.

Ohessa liitteenä työryhmien kokoontumisajat sekä sisältö.

Ystävällisin terveisin.

Inga Simoska

Ensimmäinen työryhmän kokoontuminen 5.9.2019

Ensimmäiselle tapaamiskerralle tuon oppaan rungon, jonka pohjalta lähdemme ideoimaan.

Työryhmä aloitetaan oppaan idean ja rungon esittelyllä

Käydään läpi oppaan laatutavoitteet sekä oppimistavoitteet

Tämän jälkeen pidetään aivoriihi oppaan sisällöstä

Lopuksi käydään läpi syntyneet ideat, jonka jälkeen suoritetaan mahdollinen karsinta ja hyväksyminen

Toinen työryhmän kokoontuminen 12.9.2019

Toiselle työryhmän kokoontumiselle olen työstänyt oppaan raakaversion, ensimmäisen tapaamiskerran ideoinnin pohjalta.

Tapaaminen aloitetaan oppaan raakaversion esittelyllä ja läpikäymisellä

Tämän jälkeen käymme opasta läpi kommentoiden ja esittäen muutosehdotuksia

Kolmas työryhmän kokoontuminen 17.9.2019

Viimeiselle tapaamiskerralle olen työstänyt lopullisen oppaan version, jonka käymme läpi yhdessä.

Aloitamme valmiin oppaan läpikäymisellä, jossa mahdollisuus vielä hienosäätöön.

Siirrymme oppaan sisällön arviointi keskusteluun, jota ohjaa oppaalle asetut laatutavoitteet sekä oppimistavoitteeni.

OPPAAN JA TYÖSKENTELYN ARVIOINTI KESKUSTELUN TEEMAT TYÖRYHMÄLLE

LIITE 3

Oppaan arviointi

Oppaan sisällön selkeys

Sisällön kattavuus

Oppaan termistön oikeanmukaisuus

Oppaan vastaavuus työryhmän tavoitteisiin

Oppimistavoitteiden arviointi

Vuorovaikutus ja työryhmän jäsenten huomioon ottaminen

Prosessin hallinta (aikataulutus, suunnittelu, toteutus)

OPAS KOKEMUSTOIMIJOIDEN TILAAJILLE – PALAUTEKYSELYN SAATEKIRJE

LIITE 4

Hei,

Tervetuloa opas kokemustoimijoiden tilaajille - palautekyselyyn. Kyselyn tavoitteena on kerätä palautetta sekä arvioida oppaan toimivuutta käytännössä, potentiaalisen oppaan käyttäjän näkökulmasta. Kysely toteutetaan anonyymina ja toivonkin, että vastaat kyselyyn todenmukaisesti, rohkeasti ja rakentavaa palautetta antaen. Vastaathan kyselyn kysymyksiin, vasta perehdyttyäsi itse oppaaseen.

Ystävällisin terveisin.

Inga Simoska

1. Vastasiko oppaan sisältö tarpeitasi?

5 kiitettävästi

4 hyvin

3 tyydyttävästi

2 välttävästi

1 huonosti

2. Oppaan tiedon kattavuus

5 kiitettävä

4 hyvä

3 tyydyttävä

2 välttävä

1 huono

3. Oppaan selkeys

5 kiitettävä

4 hyvä

3 tyydyttävä

2 välttävä

1 huono

4. Jäikö oppaasta puuttumaan jotakin tai kaipaisitko jotain lisää oppaaseen?

5. Jos mieleesi tuli muuta palautetta oppaasta, voit kirjoittaa sen tähän?

Hei,

Opiskelen Oulun ammattikorkeakoulun sosiaalialan tutkinto-ohjelmassa. Tein opinnäytetyönäni oppaan kokemustoimijoiden tilaajille. Opas toteutettiin Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla – hankkeelle, kokemustoimijoista ja järjestöjen työntekijöistä koostuneessa työryhmässä.

Oppaan tavoite on helpottaa kokemustoimijoiden hyödyntämistä ja tilaamista. Oppaaseen on koottu kaikki tarvittava tieto kokemustoiminnasta, kokemustoimijoista sekä tapaamisen valmisteluista. Sen tarkoitus on olla tehokas ja toimiva työväline työnohessa.

Toivoisinkin nyt, että sinä potentiaalinen tilaaja luet liitteenä olevan oppaan, jonka jälkeen vastaat oheiseen palautekyselyyn. Kyselyyn vastaaminen tapahtuu anonyymisti. Toivonkin rehellistä ja rakentavaa kritiikkiä oppaan sisällöstä. Oppaan ulkonäkö ei ole lopullinen, joten kiinnitäthän huomion vain tekstiin. Kysely on auki 31.11.2019 asti.

LINKKI PALAUTEKYSELYYN:

KIITOS PALAUTTEESTASI 😊

Inga Simoska