



Yhteiskehittämisen prosessi - ammatillisen osaamisen vahvistuminen kokemusasiantuntijoiden koulutuksessa

Tuula Sillanpää

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Yhteiskehittämisen prosessi - ammatillisen osaamisen vahvistuminen kokemusasiantuntijoiden koulutuksessa

Tuula Sillanpää
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
10/2020

Tuula Sillanpää

Yhteiskehittämisen prosessi - ammatillisen osaamisen vahvistuminen kokemusasiantuntijoiden koulutuksessa

Vuosi

2020

Sivumäärä 75

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli vahvistaa päihdekuntoutuslaitoksen henkilökunnan ammatillista osaamista. Yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa suunniteltiin koulutus päihderiippuvuudesta ja sen hoidosta Kankaanpään A-kodilla yhteiskehittämisen menetelmällä. Kehittämiseen osallistuneet kokemusasiantuntijat toteuttivat suunnittelemansa koulutuksen Kankaanpään A-kodin henkilökunnalle syksyllä 2019.

Opinnäytetyössäni tutkin, millä tavoin kokemusasiantuntijoiden kanssa toteutettu päihderiippuvuus koulutus lisää Kankaanpään A-kodin henkilökunnan osaamista. Lisäksi tavoitteena oli tutkia, millainen valmius henkilökunnalla on yhteiskehittämiseen sekä miten yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus voisivat palvella kuntoutuslaitosta jatkossa.

Teoreettinen viitekehys perustui kokemusasiantuntijuuden sekä yhteiskehittämisen teorioihin. Opinnäytetyössä hyödynnettiin toimintatutkimuksen periaatteita ja aineistoa kerättiin kyselylomakkeen muodossa.

Tulosten perusteella koulutus lisäsi henkilökunnan tietämystä päihderiippuvuudesta ja ennenkaikkea lisäsi ymmärrystä asiakkaan hankalaksi koettua käytöstä kohtaan. Tulokset vahvistivat aikaisempaa tietoa siitä, että koulutuksesta hyötyminen vaati kokemusarvon aitoa tunnistamista ja hyväksymistä.

Yhteiskehittämisen perusta Kankaanpään A-kodilla näyttäisi olevan kunnossa. Yhteistyö näyttäytyi enimmäkseen positiivisena, kunnioittavana ja arvostavana suhteena. Kankaanpään A-kodin henkilökunta on pääsääntöisesti valmis näkemään ja hyväksymään asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutoksen. Valtaosa henkilökunnasta arvostaa kokemusosaamista ja on valmis käymään dialogia myös vaikeista asioista. Työyhteisö on valmis lisäämään kokemusasiantuntijuiden käyttöä eri sektoreilla, erityisesti asiakastyössä ja markkinoinnissa.

Tämän opinnäytetyön perusteella palveluiden ja toiminnan yhteiskehittämiseen on A-kodilla olemassa hyvä valmius.

Asiasanat: yhteiskehittäminen, kokemusasiantuntija, dialoginen oppiminen, koulutus

Tuula Sillanpää

Co-development process - strengthening professional competence in the training of experts by experience

Year 2020

Pages

75

The purpose of this thesis was to strengthen the professional competence of the staff of the substance abuse rehabilitation institute. Together with experts by experience, training was prepared on substance abuse addiction and its treatment at Kankaanpään A-koti rehabilitation institute using the co-development method. The experts by experience who participated in the development carried out their training for Kankaanpään A-koti rehabilitation institute in the autumn 2019.

In the thesis, the aim was to study how substance abuse training with experts by experience increases the skills of rehabilitation institute staff. In addition, the aim was to examine the preparedness of the personnel for co-development and how co-development and expertise by experience could serve the rehabilitation facility in the future.

The theoretical framework was based on theories of expertise by experience and co-development. The thesis used the principles of the action study and the material was collected in the form of a questionnaire.

Based on the results, the training increased the staff's knowledge of substance abuse addiction and, above all, increased understanding of clients' challenging behaviour. The results confirmed previous information that the benefit of the training required the genuine identification and acceptance of the value of experience.

The basis for co-development at Kankaanpään A-koti rehabilitation institute seems to be in order. The cooperation appeared mostly as a positive, respectful and appreciative relationship. As a rule, the staff of Kankaanpään A-koti rehabilitation institute are ready to see and accept the change in the client's position and operator role. The majority of the staff appreciate expertise by experience and are ready to engage in dialogue on difficult issues as well. The work community is ready to increase the use of expertise by experience in different sectors, especially in customer work and marketing.

Based on this thesis, there is a good readiness for co-development of services and activities at the rehabilitation institute.

Keywords: co-development, experts by experience, dialogue learning, education

Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Kokemusasiantuntijuus	9
2.1	Kokemusasiantuntijan määrittely.....	9
2.2	Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittyminen ja nykytila	11
2.3	Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä	12
2.4	Kokemusasiantuntijatoiminnan haasteet	14
3	Yhteiskehittäminen	14
3.1	Yhteiskehittämisen ideologia.....	14
3.2	Yhteiskehittämisen lähtökohdat	15
3.2.1	Asiakkaan asiantuntijuuden hyväksyminen	16
3.2.2	Luottamuksellinen ja avoin yhteistyö	16
3.3	Dialoginen oppiminen.....	18
3.4	Uudenlainen asiantuntijuus.....	19
3.5	Yhteiskehittämisen prosessi	20
4	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite	22
5	Aikaisemmat tutkimukset	24
6	Opinnäytetyön metodologia	25
6.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset.....	25
6.2	Tutkimusmenetelmien kuvaus.....	26
6.3	Yhteiskehittämisen prosessi Kankaanpään A-kodilla	28
6.3.1	Yhteiskehittämisen viikonloppu	29
6.3.2	Aineiston kokoaminen koulutukseksi.....	31
6.3.3	Seminaari ja koulutukset	31
6.3.4	Aineiston keruu	32
6.3.5	Palkkiot ja todistukset.....	33
6.4	Tulosten analysointi	33
7	Tulokset	35
7.1	Vastajaat	35
7.2	Osaamisen vahvistuminen kokonaisuutena	36
7.2.1	Osaamisen vahvistuminen addiktiosairauden suhteen.....	37
7.2.2	Osaamisen vahvistuminen asiakkaan haasteiden suhteen	38
7.2.3	Osaaminen vahvistuminen työntekijän roolin suhteen	39
7.2.4	Osaamisen vahvistuminen yhteisöhoitojen menetelmien suhteen.....	39
7.2.5	Osaamisen vahvistuminen perustehtävän suhteen.....	40
7.3	Osaamisen vahvistumisen suhde vastaajan ikään / työkokemukseen.....	41
7.4	Muuta palautetta koulutuksesta	42

7.5	Kokemuksia yhteistyöstä	43
	7.5.1 Vuorovaikutus	43
	7.5.2 Asenne ja ilmapiiri	44
	7.5.3 Oppiminen ja uudet ideat	44
	7.5.4 Kehittämisehdotukset ja kritiikki	45
7.6	Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen	45
8	Johtopäätökset	46
	8.1 Osaamisen vahvistuminen.....	47
	8.2 Kokemuksia yhteistyöstä	48
	8.3 Työyhteisön valmius kokemusasiantuntijoiden käyttöön	53
	8.4 Jatkokehittämisaiheita	53
9	Pohdinta	54
10	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset.....	57
	Lähteet.....	59
	Kuviot	64
	Liitteet	65

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveyspalveluiden lähtökohtia tänä päivänä ovat aikaisempaa parempi vastaanminen asiakkaiden tarpeisiin, palvelutoiminnan asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus. Erityisesti kokemustietoon perustuva palvelujen uudistaminen ja kehittäminen on viime vuosina vahvistunut. (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 9.)

Tarvetta kehittää sosiaali- ja terveyspalveluja on perusteltu mm. siksi että palvelut koetaan jäykiksi, etäisiksi, kalliiksi, vaikeasti saavutettaviksi ja löydettäviksi. On nähty, että rakenteita ja asenteita muuttamalla, hoitoa yksinkertaistamalla ja siirtämällä vastuuta enemmän potilaalle päästään kehittämistyössä eteenpäin. Tämä tapahtuu asiakaskeskeisyyttä lisäämällä ja asiakkaan omia voimavaroja hyödyntämällä. Rakenteiden ja asenteiden muuttaminen vaatii asiakkaiden mukaan ottamisen palveluiden kehittämiseen ja heidän kokemuksensa entistä tarkemman kuulemisen. (Rissanen 2015, 21).

Tämä kaikki haastaa etenkin asiantuntijoita ja ammattilaisia. Vuorovaikutus eri ryhmien välillä on usein jännitteistä. Jäykkyys ja jännitteet estävät muutoksen. Hoito ja kuntoutuspalveluissa vallitsee kynnyksiä ja kriteerejä, jotka määrittävät kuntoutusprosessin etenemistä ja asiakkaiden ”kelpoisuutta”. Asiakkaiden on yhä vaikeampi täyttää heille palveluissa asetettuja vaatimuksia. Luottamuksellisen suhteen saavuttaminen on vaikeaa ja vaatii työntekijältä tietoista luopumista asiakkaan muutos- ja kuntoutusvalmiuksiin kohdistuvista, järjestelmälähtöisistä odotuksista. Jos palveluiden epäkohtia ei tunnisteta, muodostuu heikompiosaisille asiakkaille muuri edetä kuntoutuksessa omien valmiuksiensa mukaisesti. (Hietala 2018, 53). Nämä muurit ja esteet eivät tule työntekijän laati- missa palautekyselyissä esille vaan vaativat erilaista työtettä. Tätä haastetta ratkaisemaan on kehitetty palvelumuotoilun erilaisia työskentelytapoja. Tämän päivän sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia koulutetaan omaksumaan näitä uusia työtapoja. Yhteiskehittäminen on yksi näistä työtavoista.

Yhteiskehittämisen menetelmällä on mahdollista saada asiakkaan kokemus saamastaan palvelusta kuulluksi ja tämä kuulluksi tuleminen mahdollistaa palveluiden kehittämisen.

Kankaanpään A-koti on pitkät perinteet omaava päihdekuntoutuslaitos Satakunnassa. Kankaanpään A-koti on toiminut vuodesta 1954 alkaen, tarjoten päihdekuntoutusta asiakkailleen ympäri Suomea. Kankaanpään A-kodissa ei keskitytä ainoastaan päihdeettömyyteen vaan kokonaisvaltaiseen toipumiseen, arjen hallinnan opetteluun ja elämisen taitoihin. (Kankaanpään A-kodin kotisivut). Kankaanpään A-kodilla on pitkään osattu hyödyntää kokemustietoa yhteisöllisessä kuntoutusmaailmassa. Kokemusasiantuntijoita on kutsuttu vierailuille yhteisöihin jakamaan omaa kokemustaan ja sitä kautta tuomaan uskoa muutoksen mahdollisuudesta kuntoutuksessa oleville asiakkaille. Kuntoutuksessa olevia asiakkaita rohkaistaan jakamaan kokemustaan yhteisössä vieraileville opiskelijaryhmille ja sitä kautta saamaan jo kokemusta oman tarinansa vaikuttavuudesta. Asiakkaat osallistuvat yhteisön kehittämiseen yhteisöllisen viitekehyksen mukaan mutta varsinaisesti palveluiden ja prosessien kehittämistyöryhmiin heitä ei ole toistaiseksi otettu mukaan.

Toipumiskeskeisen hoidon tarjoaminen vaatii hoitolaitokselta spesifiä sairauden ymmärtämistä. Hoito ei keskity ongelmien ja haittojen vähentämiseen vaan kokonaisvaltaiseen toipumiseen kaikista päihdeistä. Toipumiskeskeiset menetelmät perustuvat vahvaan uskoon ihmisen omiin, luonnollisiin voimavaroihin. Hoito rakentuu

yhteisöllisyydelle ja vuorovaikutukselle ja sen tulokset heijastuvat kaikille elämän osa-alueille. (Suomen Päihderiippuvaiset ry. 2019, 17).

Uusien työntekijöiden perehdytykseen panostamalla ja koulutuksella, joka ottaa huomioon päihdesairauden moninaisuuden ja yhteishoidon menetelmät, voidaan turvata Kankaanpään A-kodin kuntoutuksen vastaaminen asiakaskunnan tarpeisiin. Myös kokeneet työntekijät tarvitsevat uudenlaisia oppimisen foorumeja, jotka haastavat tarkastelemaan toimintaa asiakkaan näkökulmasta. Laitimalla puuttuva koulutus yhteiskehittämisen menetelmällä, saadaan asiakkaiden kokemus kuulluksi ja palvelua voidaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa edistää parhaimmillaan koko työyhteisössä kulttuuria, joka mahdollistaa jatkossakin kokemustiedon aikaisempaa syvällisemmän käyttöönotton palveluiden kehittämiseksi suuremman asiakasyödyn saavuttamiseksi.

Päivi Rissanen toteaa väitöskirjassaan Toivoton tapaus? että vaikka asiakkaan osallisuutta ja kokemusasiantuntija-toiminnan merkitystä korostetaan nykyään laajasti, toiminnan vaikuttavuutta ja merkitystä ei oikeastaan ole tutkittu, ainakaan ammattilaisten näkökulmasta. Rissanen toteaa, että tarvitaan tutkimusta osallisuuden toteutumisesta mielenterveys- ja päihdetyössä sekä kokemusasiantuntijatoiminnan ja vertaistuen merkityksestä yksilöille, asiakastyölle sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisille. Hän toteaa myös, että olisi tärkeä tutkia myös kokemusasiantuntijan roolia ja sen muuttumista suhteessa vertaisiin, ammattiauttajiin sekä sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään. (Rissanen 2015, 214-215).

Tämän vuoksi on mielekästä tutkia, miten sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ihmiset kokevat hyötyvänsä yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Vahvistaako yhteistyö palvelua ja hyötykö henkilökunta koulutuksesta, jonka palveluiden käyttäjät ovat itse laatineet, ovat kysymyksiä, joihin on Rissanen mukaan hyödyllistä etsiä vastauksia tutkimuksella.

Tämä opinnäytetyö toteutetaan työyhteisössä, jossa yhteiskehittämisen kulttuuria ei entuudestaan ole. Alkuperäisenä tarkoituksena oli tuottaa koulutus puuttuvasta päihderiippuvuuden aihepiiristä, mutta kuten yhteiskehittämisen henkeen kuuluu, työskentely nosti esille paljon muutakin kehittämistarvetta itse kuntoutukseen. Opinnäytetyö antaa osviittaa siihen, millainen maaperä yhteisössä on toiminnan kehittämisessä asiakaslähtöisempään suuntaan.

2 Kokemusasiantuntijuus

2.1 Kokemusasiantuntijan määrittely

Kokemukselliseen asiantuntijuuteen liitetään monia nimikkeitä. Puhutaan mm. kokemusasiantuntijasta, kokemuskouluttajasta, kehittäjäasiakkaasta, kokemusasiantuntijasta, vertaistoimijasta, kokemusneuvojasta, kokemusosajasta. Käsite kokemusasiantuntija sisältää kaksi elementtiä; kokemus ja kokemukselle perustuva asiantuntijuus. (Ahola 2017, 289).

Kokemuksellisuus, oma kokemus rakentuu joko henkilökohtaisille tai läheisenä koetuille kokemuksille. Kokemukset sairastumisesta, kuntoutumisesta tai palveluiden käyttämisestä tuovat asiantuntijuutta, joka on kokemuksellista.

Kokemusten ja tarinoiden arvo on myös siinä, että työntekijä voi oivaltaa työnsä merkityksen ja suhteuttaa sitä kuntoutujan elämän kokonaisuuteen. Kokemuksellinen asiantuntijuus voidaan jaotella hyvinvoinnin asiantuntijuuteen (kansalaiset), ongelmien kanssa elämisen asiantuntijuuteen (ongelmia henkilökohtaisesti kokevat ja heidän läheisensä) sekä palveluiden käyttämisen asiantuntijuuteen. (Ahola 2017, 290; Hietala 2015, 11).

Kokemusasiantuntijaksi määritellään kokemusasiantuntijakoulutuksen käynyt henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta, joko sitä sairastavana, siitä kuntoutuvana, palvelun käyttäjänä tai hänen läheisenään, ja jolla on halu auttaa muita tai kehittää palveluja kokemuksensa perusteella. (Rissanen, Sinkkonen & Kurki 2012, 149). Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä on auttanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen tai hänen läheisensä toipumiseen. (Kuosmanen, Rissanen & Kurki 2013, 26-30). Kokemusasiantuntijalla voidaan myös tarkoittaa henkilöä ilman kokemusasiantuntijakoulutusta. Koulutus voi tuoda teoreettista tietoa ja erilaisia valmiuksia ja taitoja. Kehittämistyö ja kokemusasiantuntijana toiminen edellyttää riittävän pitkälle edennyttä kuntoutumisprosessia, kykyä omien kokemusten reflektointiin sekä valmiutta tehdä yhteistyötä ammattilaisten kanssa. (Hietala ym. 2015, 14).

Kokemusasiantuntijuudessa korostuu henkilökohtainen voimaantuminen ja myönteinen asennoituminen sairauteen ja sen hoitamiseen. Kokemusasiantuntijuus eroaa perinteisestä vertaistoiminnasta, vaikka sen juuret sieltä vahvasti löytyvätkin. Vertaistoiminnassa olennaista on samankaltaisessa tilanteessa elävien ja samankaltaisia asioita kokeneiden ihmisten keskinäinen tuki, apu ja kokemusten jako. Kokemusasiantuntijat toimivat sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä, oppilaitoksissa ja ammattilaisten rinnalla. Toiminnasta maksetaan palkkaa tai palkkiota, kun taas vertaistoiminta on perinteisesti palkatonta vapaaehtoistyötä. (Koistiainen, Ahonen, Verho, Rissanen & Rotko 2014, 6; Rissanen 2015, 240).

Kokemusasiantuntijaksi kouluttautuminen tai kokemusasiantuntijatehtävissä toimiminen on tärkeä vaihe kuntoutumisessa ja elämässä eteenpäin menemisessä. Se on siirtymää avun vastaanottajasta sen antajaksi tai palvelujen kehittäjäksi. (Rissanen 2015, 240). Ihmisellä voi olla mielekäs ja merkityksellinen elämä oireista huolimatta (Kankaanpää & Kurki 2013, 10.)

Kokemusasiantuntijuus -termin rinnalla kulkee usein myös termi toipumisorientaatio. Toipumisorientaatiolla tarkoitetaan ajattelutapaa, joka korostaa kuntoutujan pystyvän elämään mahdollisimman mielekästä ja tyydyttävää elämää täysivaltaisena kansalaisena sairaudestaan, vammastaan tai riippuvuudestaan huolimatta. Ajattelu perustuu itsemääräämisoikeuden ja oman elämän hallinnan ajatuksille. Siinä nähdään, että toipumisprosessissa on kysymys enemmän matkasta kuin päämäärästä ja painopiste on yksilön terveydessä, hyvinvoinnissa ja vahvuuksissa sairauden ja oireiden sijasta. Tässä lähestymistavassa kuntoutujan voimaantuminen ja toimijuuden vahvistaminen ovat avaintekijöitä. (Kankaanpää & Kurki 2013, 10).

Yhteiskuntaan voi tehdä paluuta, vaikka oireita vielä olisikin. Kuntoutujan ei odoteta tulevan ensin valmiiksi vaan hänen panoksensa voi olla merkittävä esimerkiksi palvelujen kehittämisessä. Toipumisorientaatiossa toivolla, osallisuudella ja onnistumiskokemuksilla on keskeinen kuntoutujan selviytymistä tukeva merkitys (Nordling, Järvinen & Lähteenlahti 2015, 131-136). Toipumisorientaatiossa toipuminen nähdään hyvin yksilöllisenä ja ainutlaatuisena. Kuntoutujan traumaattinen tausta nähdään oireilua selittävänä tekijänä eikä ihmistä tuomita hankalasta käytöksestä. Ihmisiä tuetaan ja rohkaistaan oivaltamaan, että positiivinen muutos on mahdollinen. (Pleace 2016, 33-34).

Mahdollisuus määritellä itsensä oman kokemuksensa asiantuntijaksi voi muuttaa paljon. Yksilön identiteetti, asiakassuhde ja koko asema palvelujärjestelmässä muuttuvat. Oma kuntoutuminen voi saada laajemmat mittasuhteet. Vaikutukset toisiin kuntoutujiin, omaisiin, ammattiauttajiin sekä sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään tuottavat korjaavia kokemuksia ja tehostavat yksilön kuntoutumista edelleen. (Rissanen 2015, 22).

2.2 Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittyminen ja nykytila

Kokemusasiantuntijatoiminta on vahvasti kehittynyt 2000-luvulla. Kokemusasiantuntijuuden historia löytyy vertaistoiminnasta (esimerkiksi AA ja NA -yhteisöt) sekä potilasjärjestöistä. Suomessa ensimmäiset potilasjärjestöt perustettiin 1800-1900 lukujen vaihteessa, ja vanhin edelleen toiminnassa oleva järjestö on Suomen Mielenterveysseura vuodelta 1897. Potilasjärjestöt nostivat esille asiakkaiden oikeuksia ja kokemuksia saamastaan hoidosta. Yhteiskunnalliset muutokset, hoitokulttuurin muutos paternalistisesta hoitotyöstä itsemääräämisen korostamiseen ja mm. 1970-luvulla muutokset mielenterveyskuntoutujien asemassa olivat merkittäviä. Kuntoutuja saivat äänestyoikeuden 1972 ja 1992 säädettiin laki potilaan oikeuksista ja asemasta. Potilastermi muuttui asiakkaaksi 1970-luvulla alkaen Sopimusvuori ry:n terapeuttisista yhteisöistä. Asiakkaan osallisuus vahvistui. Valtakunnallinen kokemuskoulutusverkosto perustettiin 1997, johon on koottu eri sairaus-, vammais- ja omaisjärjestöjen kokemuskouluttajia. Tämän päivän valtakunnalliset ja kansainväliset suositukset vievät muutosta eteenpäin samaan aikaan kun konsumerismi vahvistuu. Konsumerismissä korostetaan palvelujen käyttäjän oikeutta laadukkaaseen hoitoon, valinnanvapautta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. (Hietala & Rissanen 2015, 13; Miettinen, Romakkaniemi & Laitinen 2017, 26-27; Rissanen 2015, 198-199).

Asiakkaan osallisuutta ja kokemusasiantuntijuutta korostetaan laajasti niin valtakunnallisesti kuin kansainvälisestikin. Osallisuuden edistäminen on yksi Euroopan Unionin keskeisimmistä tavoitteista. Osallisuutta edistämällä pyritään torjumaan köyhyyttä, ehkäisemään syrjäytymistä ja vähentämään eriarvoisuutta. (<https://europarlamentti.info/fi/arvot-ja-tavoitteet/tavoitteet/>). Maailman terveysjärjestö WHO:n Euroopan mielenterveyden toimintasuunnitelman arvot ja visio tähtäävät asiakkaiden voimaantumiseen ja osallistavaan tekemiseen. (The European Mental Health Action Plan. 2013, 1-3.)

Yhdistyneiden kansakuntien tavoitteissa puhutaan kestävästä kehityksestä ja mm eriarvoisuuden vähentämisestä (<https://www.yk.fi/sdg>). Suomessa sosiaali- ja terveysministeriön kärkihankkeista 3/5 ottaa hyvin kantaa kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä palvelujen kehittämisessä (<https://stm.fi/hankkeet>).

Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma vuosilta 2009-2015 kokosi yhteen tavoitteita, jotka ohjasivat asiakkaan aseman vahvistamiseen sekä palveluiden kehittämiseen. Toimeenpanosta vastasivat Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) ja sosiaali- ja terveysministeriö (STM) Mielen Avain-hankkeen kautta. Yhtenä tavoitteena oli kokemusasiantuntijuuden ja vertaistoiminnan kehittäminen niin, että kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat saadaan mukaan mielenterveys- ja päihdetyön suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Kokemusasiantuntijuuteen liittyvää uudenlaista toimintaa kehitettiin aktiivisesti ympäri Suomea ja sen oli todettu saaneen hyvän vastaanoton. Toimintatavat kuitenkin vaihtelivat ja olivat hankeperustaisia usein määräaikaaisia. Vakiintunutta toimintaa oli edelleen vähän. (Falk, Kurki, Rissanen, Kankaanpää & Sinkkonen 2013, 3).

Mielen avain -hankkeessa kehitettiin kokemusasiantuntijakoulutusta ja koulutuksen hyvät käytännöt kirjattiin laatusuosituksiksi. Myös THL julkaisi aiheesta raportin ”Kokemukset käyttöön -kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen” johon on koottu konkreettisia ehdotuksia kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiseksi. (Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015, 53).

KoKoa - Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry rekisteröitiin 2012 ajamaan kokemusasiantuntijoiden asiaa, edistämään kokemusasiantuntijuutta Suomessa sekä keräämään kokemusasiantuntijat ”saman katon alle”. He ovat julkaisseet mm. alan palkkiosuosituksset. Ajankohtaisesti vireillä on kansallinen kokemusasiantuntijatyöryhmä joka käynnistyy elokuussa 2020. (www.kokemusasiantuntijat.fi)

2.3 Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä

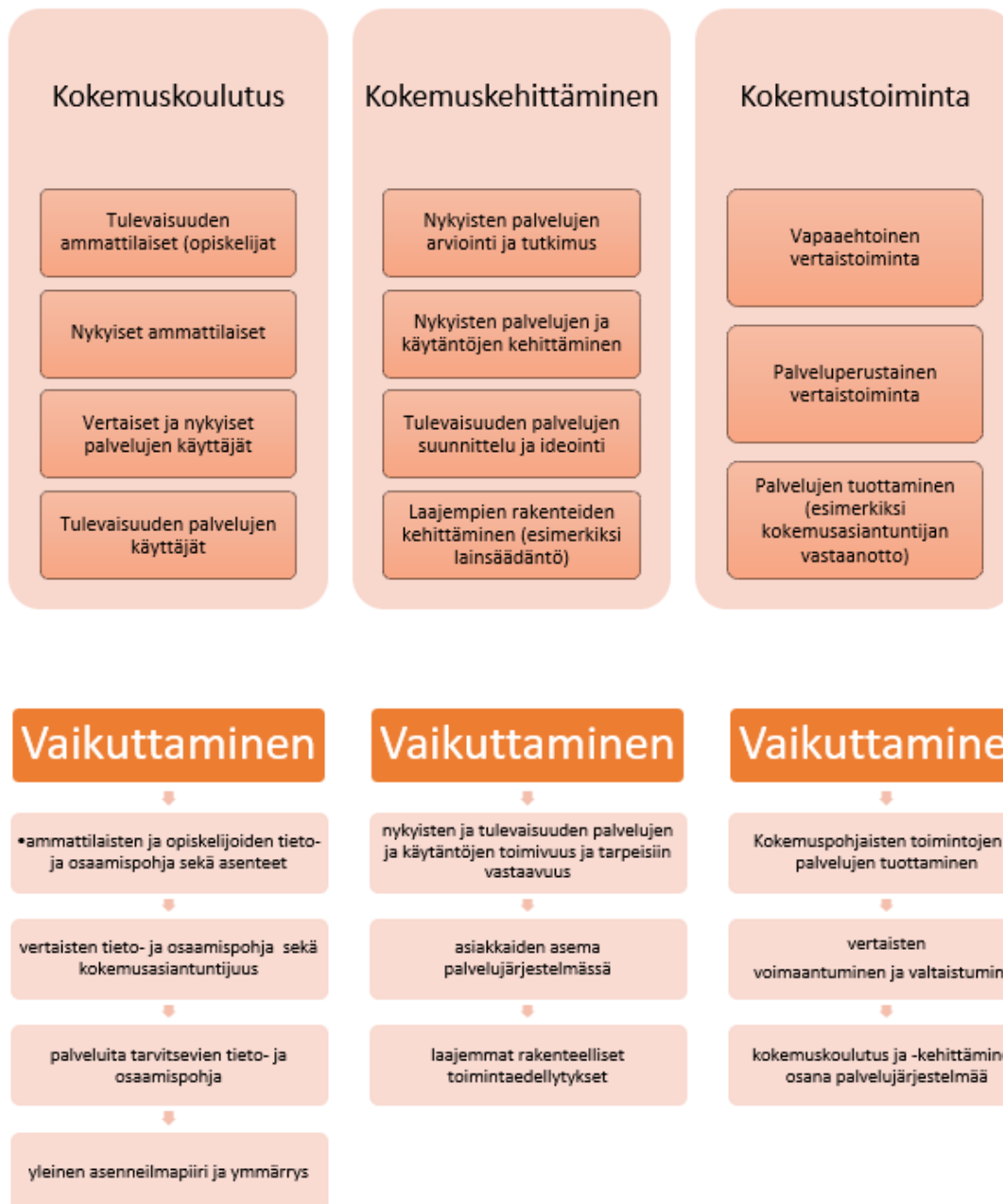
Heikoimmassa asemassa olevien kannalta on erityisen tärkeää, että palvelujärjestelmä kehittyy. Palveluiden toteuttamisen on toteuduttava mahdollisimman arkilähtöisenä ja toipumisorientaation lähtökohdista. Asiantuntija ja järjestelmäkeskeisyys sijaan korostuu asiakkaan toimijuus ja osallisuus, tasaveroinen kohtaaminen ammattilaisten kanssa sekä toivon ja toiveiden nostaminen keskiöön. (Hietala 2018, 55).

Asiakkaan asema ja toimijarooli on muutoksessa. Aikaisemmin asiakas nähtiin puhtaasti palveluiden kohteena. Asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys voimistivat asiakkaan asemaa, jolloin hänen roolinsa palveluiden kohteena olemisen sijaan alkoi muuttua oman elämänsä aktiiviseksi toimijaksi. Tämä johti asiakkaan kokemustiedon tunnistamiseen ja hyödyntämiseen ja kokemusasiantuntijan käsitteen löytämiseen. Murros jatkuu edelleen asiakkaan osallisuuden jatkuvana kasvuna sekä omassa palveluprosessissa että myös koko palvelujärjestelmässä. Asiakkaan kanssa muodostuu uudenlainen yhteistyösuhde, jossa asiakkaasta tulee myös palveluiden kehittäjä ja vaikuttaja. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 7-8).

Vaikuttamistyön keskeiset teemat ovat:

1. paremmin tarpeisiin vastaava palvelujärjestelmä
2. parempia palveluja tuottavia ammattilaisia, paremmin ihmisiä kohtaavia ammattilaisia
3. paremmin itsestään huolehtivia kansalaisia, valveutuneempia asiakkaita
4. suvaitsevampi ilmapiiri

Alla oleva kuvio avaa kokemusasiantuntijuuden vaikuttamisen kanavat; koulutuksellinen vaikuttaminen sekä nykyisiin että tuleviin ammattilaisiin, vertaisiin sekä yleisesti kansalaisiin; kehittämistyö palveluiden ja käytäntöjen parantamiseksi; ammattilaisen rinnalla tapahtuva työskentely, ns asiakastyö. (Ahola 2017, 303-304).



Kuvio 1: Kokemukselliseen asiantuntijuuteen perustuva vaikuttaminen sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmässä (Ahola 2017, 305.)

Henkilökohtainen kokemus ja asiantuntijuus voidaan helposti mieltää vastakohtiksi. Kokemus kiinnittyy henkilökohtaisiin suhteisiin, tilanteisiin ja tapahtumiin tullen esiin muistoina ja tunteina. Asiantuntijuus kiinnittyy virallisiin toimintoihin ja palveluihin ja ilmenee erityisenä tietojen ja taitojen hallintana. Kokemusasiantuntijuudessa henkilökohtainen kokemus antaa yksilölle tietoa ja taitoa, jota voidaan käyttää virallisissa palveluissa. (Laitinen & Nikupeteri 2013, 430). Nämä kaksi asiantuntijuuden näkökulmaa eivät siis ole toistensa vastakohtia, vaan ne tuottavat yhdessä laajemman näkökulman yhteiseen asiaan (Ahola 2017, 306.)

2.4 Kokemusasiiantuntijatoiminnan haasteet

Kokemusasiiantuntijatoiminnassa on tunnistettu muutamia huomioitavia haasteita. Yhdeksi pulmaksi on muodostunut mielenterveys- ja päihdeongelmaisten usein pienen toimeentuloturvan joustava yhdistäminen kokemusasiiantuntijatehtävistä saataviin palkkioihin ilman, että perustoimeentulo heikkenee tai etuuksien maksut viivästyvät. (Falk ym. 2013, 3). Tämän haasteen ratkaiseminen on yhteiskunnallisesti merkittävä. Kyseessä on osatyökykyisyyden hyödyntäminen ja työurien pidentäminen. (Koistiainen ym. 2014, 7).

Palkkauksen lisäksi roolit, koulutus, työnohjaus, vastuukysymykset, vakuutukset ja työsopimukset ovat huomioitavia haasteita. Kokemusasiiantuntijan rooli viranomaisverkostossa sekä mahdollisesti samanaikainen asiakkuus voi muodostaa haasteen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöille, vaatiessaan uudenlaista organisaatiotapaa, tapaa ajatella sekä tehdä työtä. (Koistiainen ym. 2014, 7).

Kokemusasiiantuntijana toimiminen perustuu kouluttautumisesta huolimatta hyvin pitkälle henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, kykyihin ja taitoihin. Kaikille sopivia työtehtäviä voi olla hankala löytää. Kokemusasiiantuntijan jaksamisesta huolehtiminen ja riittävä työnohjaus ovat tärkeitä myös. Valtaosin kokemusasiiantuntijat huolehtivat omasta jaksamisen arvioinnista hyvin ja tarvittaessa kieltäytyvät tehtävistä. Jos arvioinnin tekee työntekijä, ollaan vaarassa palata paternalistiseen hoitokulttuuriin. (Koistiainen ym. 2014, 7).

Toimivan yhteistyön haasteiksi kokemusasiiantuntijoiden kanssa on tunnistettu (mm Rissanen, Kuosmanen, Hurri) maskottius, eli näennäinen yhteistyö. Tällöin kokemusasiiantuntijaa käytetään vain, koska hänen mukana olo näyttää hyvältä. Haasteina on edelleen myös ylhäältä alaspäin toimiminen, asenteellisuus ja ammattilaisten muutosvastarinta. Resurssien puute (työaika ei saa käyttää tai työstä ei makseta asianmukaista palkkiota kokemusasiiantuntijalle) tai se ettei organisaatio ole valmis yhteistyöhön muodostaa edelleen esteitä monissa paikoissa. (Hurri 16.1.2019).

3 Yhteiskehittäminen

3.1 Yhteiskehittämisen ideologia

Yhteiskehittämisen ideana on palveluiden suunnittelu ja muotoilu siten että käyttäjät ja asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa itselleen suunnattuja palveluita alusta pitäen, ammattitoimijoiden ja asiantuntijoiden rinnalla (Pöyry-Lassila 2017, 25.) Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä toiminnan kehittämistä. Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakkaan nostamat ongelmat. Siinä painotetaan asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja haaveiden ymmärtämistä ja tavoitteena on osallistaa kehittämis- ja suunnitteluprosesseihin niin asiakkaita kuin palvelun tuotantoon osallistuvia toimijoita eli henkilökuntaa. Palvelumuotoilun peruseriaate ja käytäntöä ohjaava työtapana on tuoda palvelujen ”loppukäyttäjät” kehittämisprosessin ytimeen parhaimpana asiantuntijana. Yhteiskehittäminen, yhteissuunnittelu ja yhteistoiminnallisuus ovat kaikki palvelumuotoilun alakäsitteitä. (Hietala 2018, 6; Häyhtiö, Kyhä & Raikisto 2017, 86-93).

Yhteiskehittämisen henkeen kuuluu, että jokainen asiakas, työntekijä kuin organisaatiokin pystyy tuomaan esille oman panostuksensa palveluiden, tuotteiden ja työskentelymenetelmien kehittämiseksi sekä uusien palveluiden, tuotteiden tai työskentelymenetelmien luomiseksi. Yhteiskehittäminen muuttaa yksittäisen asiakkaan tai työntekijän aseman organisaation tärkeimmäksi sidosryhmäksi. Palvelun arvo on subjektiivinen kokemus ja tämän vuoksi henkilökohtainen kokemus ja henkilökohtainen sitoutuminen kehittämiseen on nostettava jalustalle. Näin toimimalla organisaation kehittyminen luovaksi ja kehittyväksi organismiksi on mahdollista ja asiakasarvon lisääminen nousee kehittämistyön ytimeen. (Ramaswamy 2014, 15-16).

Rajapinnat ovat kehitystyössä tärkeitä. Jotta palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti onnistuu, täytyy asiakkaan ja asiantuntijan maailmojen kohdata. Haasteena on kehittää palvelut vastaamaan asiakkaan tarpeita, samalla tuottaa asiantuntevasti hyötyä myös laajemminkin yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna. Tämän rajapinnan erityinen huomiointi on tärkeää ja siihen keinona on fasilitointi. (Pöyry-Lassila 2017, 26).

Fasilitoinnilla tarkoitetaan ryhmäprosessin valmentavaa ohjaamista. Fasilitoija tuo ryhmälle tarvittaessa menetelmiä ja työkaluja, jotka tukevat ryhmäytymistä, avoimuutta ja luottamuksen syntyä sekä innovatiivisuutta. (Hagman, Hirvikoski, Wollstén & Äyväri 2018, 15).

Monitoimijaisesta kehittämis- ja kokeilutoiminnasta käytetään myös Living Lab -käsitettä. Living Lab toimintamalli on kehitetty ihmisten arjen tavoitteiden, tarpeiden ja haasteiden ymmärtämiseksi ja ratkaisemiseksi. Elävä laboratorio korostaa aitoa, avointa ympäristöä suljettujen tuotekehityslaboratorioiden sijaan. Olennaista on palvelun käyttäjien osallistuminen uusien tuotteiden, palvelujen tai prosessien kehittämiseen aina tarpeen tunnistamisvaiheesta lanseeraukseen asti. Yhteiskehittäminen Living Lab-mallissa on käyttäjälähtöistä, osallistavaa ja voimaannuttavaa ja korostaa jokaisen osaamista ja kykyä innovointiin ja päätöksentekoon. Kehittäminen on arkilähtöistä ja käytännöllistä. Kehittäminen vaatii sekä järjestelmällisyyttä että joustavuutta ja luottamuksen rakentumista toimijoiden välillä. (Hagman ym. 2018, 44-45).

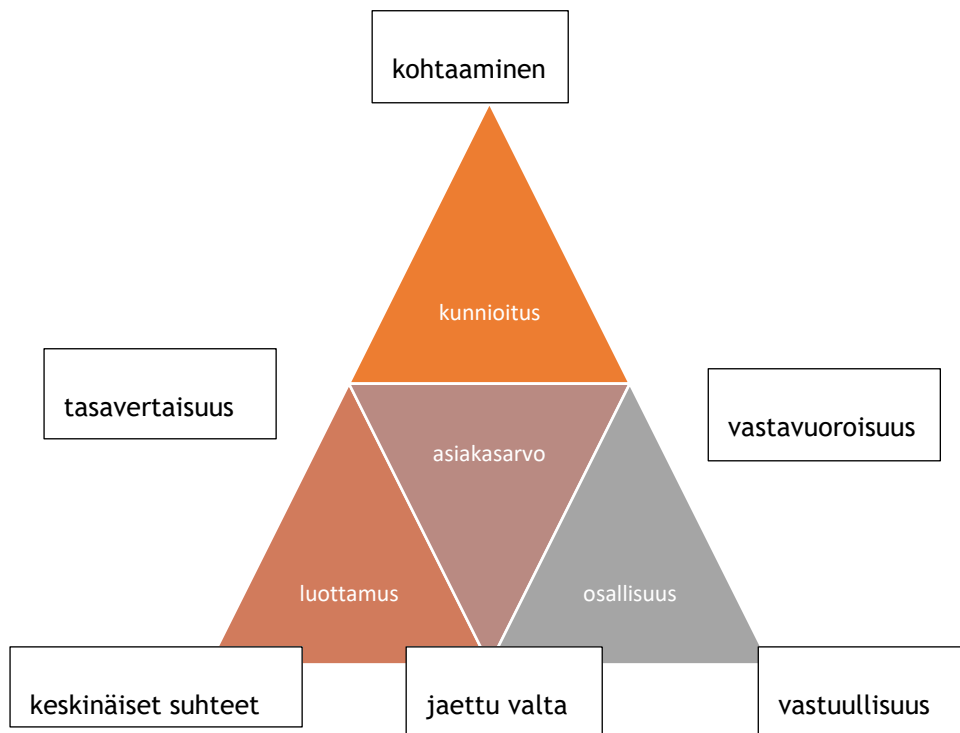
3.2 Yhteiskehittämisen lähtökohdat

Yhteiskehittäminen on ammattilaisten, asiakkaiden ja johdon välistä tasaveroista vuorovaikutusta. Toteutustapoja on monia mutta tarkoituksena on yhdistää asiakkaiden kokemustieto ja toimijuus, ammattilaisten työ- ja elämäkokemukset, osaaminen sekä asiantuntemus ja näin luoda yhdessä entistä parempaa sosiaalista kuntoutusta. (Hietala ym. 2018, 5). Osallistujien henkilökohtainen ja kokemusperäinen hiljainen tieto muuttuu jaetuksi, sanallistetuksi tiedoksi ja se edesauttaa uuden oppimista ja palveluiden kehittämistä (Pöyry-Lassila 2017, 26.)

Yhteiskehittämisessä lähtökohtana on ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde, jossa korostuvat kumppanuus, vastavuoroisuus ja hierarkkisen vuorovaikutuksen haastaminen. Yhteiskehittäminen on dialoginen prosessi ammattilaisen ja asiakkaan välillä. Yhteiskehittäjät muodostavat luottamukseen perustuvia siteitä ja verkostoja virallisten suhteiden rinnalle ja niiden sijaan. Yhteiskehittäminen käynnistää muutoksia niin ammatillisuudessa, asiakkaan asemassa, johtamisessa kuin palveluiden järjestämisessä, toteuttamisessa ja päätöksenteossa. Sivutuotteena myös yhteiskehittämiseen osallistuva asiakas voimakkaan osallisuuden kautta saa ainutlaatuisia ja merkityksellisiä kokemuksia ja kuntoutuminen tehostuu. (Raivio 2018, 26-30).

3.2.1 Asiakkaan asiantuntijuuden hyväksyminen

Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen aidosti vaatii asiakkaiden kehittäjä- ja vaikuttaja-aseman ymmärtämistä ja sisäistämistä. Asiakasarvon tunnistaminen on ehdottoman keskeinen ydin kaikelle työskentelylle. Yhteistoiminnallisuuden edellytykset koostuvat asiakkaiden tasavertaisesta kohtaamisesta, asiakkaiden ja ammattilaisten välisten suhteiden toimivuudesta ja vastavuoroisesta, tasavertaisesta vastuullisuudesta. Anneli Pohjola on kuvannut yhteistoiminnallisuuden edellytykset kolmioista koostuvista kokonaisuudesta seuraavasti:



Kuvio 2: Yhteistoiminnallisuuden edellytykset (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 318.)

Kolmion ulkokärjillä ovat kohtaaminen, keskinäiset suhteet ja vastuullisuus. Tätä kolmikkoa yhdistävät tasavertaisuus, vastavuoroisuus ja jaettu valta. Parhaimmillaan yhteiskehittämisessä kohtaaminen on vapaamuotoista, tasavertaista ja dialogista vuorovaikutusta, jossa jokainen uskaltautuu tuomaan näkemyksiään esille omana aitona itsenään. (Pohjola ym. 2017, 317-318).

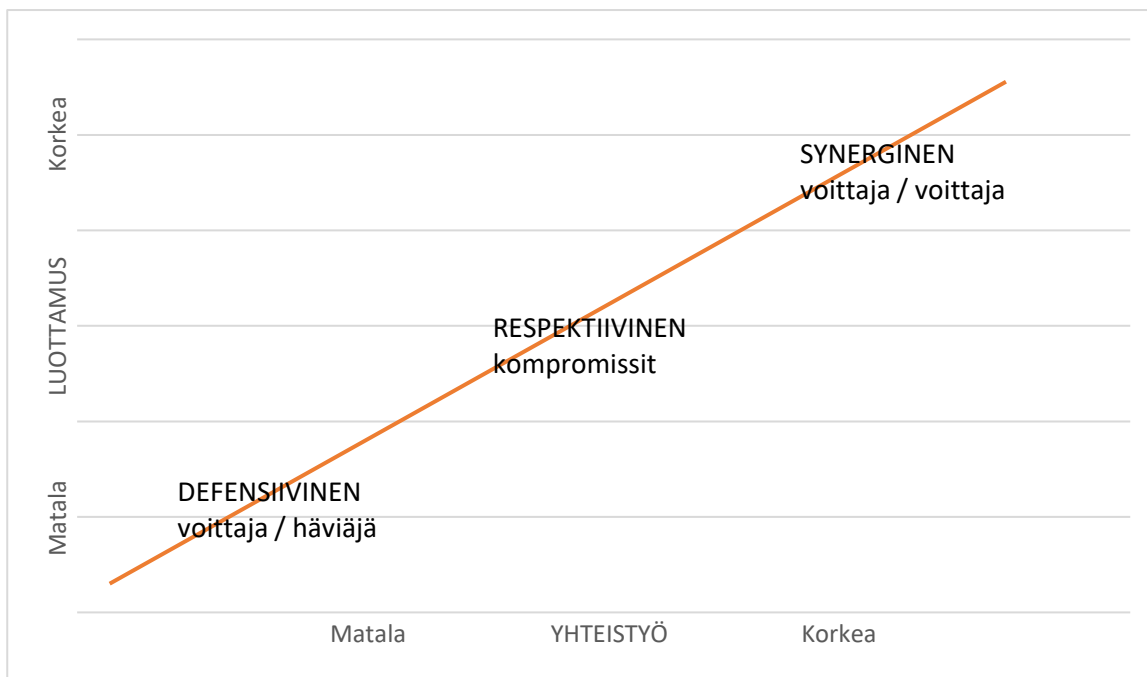
3.2.2 Luottamuksellinen ja avoin yhteistyö

Yhteistyöllä tarkoitetaan muun muassa tiedon ja materiaalien jakamista, yhteisten tavoitteiden toteuttamista, yhdessä työskentelyä tai pidempään jatkuvaa vuorovaikutusta. Yhteistyö on toimintatapana vapaaehtoista. Yhteistyö ei synny rakenteista vaan yhteistyön osapuolet joko toteuttavat tai jättävät toteuttamatta yhteistyötä omalla

käyttäytymisellään. (Aira 2012, 16-17). Yhteistyötutkimusten mukaan luottamusta ja toimivaa vuorovaikutussuhdetta voidaan pitää yhteistyön välttämättömänä edellytyksenä.

Annaleena Aira on tutkittuaan toimivaa yhteistyötä, todennut yhteistyön olevan ilmiö, jota on hyödyllistä tarkastella niin vuorovaikutussuhteiden, tiimien kuin verkostojenkin näkökulmasta. Vuorovaikutussuhteen tarkastelua hän on jakanut luottamuksen rakentamisen, vuorovaikutussuhteen ylläpidon ja etäisyyden ja läheisyyden välisen tasapainon tarkasteluun. (Aira 2012, 130-133).

Avoimuus on luottamuksen kehittymisen keskeinen edellytys. Avoimuuden puuttuessa myös vuorovaikutus on vähäistä. Vähäiselle vuorovaikutukselle on tyypillistä puolusteleisuus, suojautuminen ja epäilevyys. Vuorovaikutus on itsekeskeistä, muodollista, laskelmoivaa ja kumppania kielteisesti leimaavaa. Oma toiminta katsotaan oikeaksi ja kumppaneiden toiminta vääräksi. Keskitason vuorovaikutus on luonteeltaan reilua, kohteliasta ja toista osapuolta kunnioittavaa. Uusiin yhteistyömahdollisuuksiin ei paneuduta syvällisemmin, vaan pyritään välttämään vastakkainasettelua ja luomaan kompromisseja. Korkean tason vuorovaikutuksessa vuorovaikutus on luovaa ja uusia mahdollisuuksia etsivää. Osapuolet ovat sitoutuneita toisiinsa ja viestivät luottamusta rakentavasti. Vuorovaikutus vapauttaa energiaa ja tuottaa molemmille osapuolille selkeää lisäarvoa. (Silvennoinen 2008, 105-106). Luottamuksen, toimivan vuorovaikutuksen ja yhteistyön suhdetta on kuvattu seuraavassa kaaviossa:



Kuvio 3: Vuorovaikutustasot luottamuksen ja yhteistyön rakentamisessa

Luottamus on yhteiskehittämisen käynnistymisen, etenemisen ja onnistumisen perusta. Luottamus syntyy ja vahvistuu aidosti tasa-arvoisessa, avoimessa ja arvostavassa ilmapiirissä. Luottamuksen syntyminen vaatii kiireetöntä aikaa ja tilaa, molemminpuolista tutuksi tulemistä, tasaveroista vuorovaikutusta sekä yhdessä toimimista. (Hietala ym. 2018, 23-24.)

Kiireettömyys mahdollistaa toisten, niin kokemusasiantuntijoiden kuin ammattilaisten, ajatusten kuulemisen sekä omien ajatusten ja kokemusten läpikäymisen ja kertomisen. Tämä mahdollistaa riittävän yhteisymmärryksen

syntymisen, joka puolestaan tuottaa kehittämistyölle uudenlaisia ratkaisuja. Yhteiskehittämällä luodut ideat ja toiminnot ovat aidosti yhdessä aikaan saatuja tuloksia. Haasteena näyttäytyy usein ulkoapäin tulevat ajankäytön paineet ja vapaamuotoisen vuorovaikutuksen näkeminen ajanhukkana. (Hietala ym. 2018, 25).

Asiakkaiden ja ammattilaisten kehittämissyhteistyössä korostuu tasavertainen kumppanuus. Kumppanuus perustuu yhdenvertaisuuteen, jossa erilaiset kokemustaustat ja ajattelumallit nähdään rikkautena. Yhteinen ja jaettu asiantuntijuus rakentuu keskinäisen kunnioituksen varaan ja mahdollistaa molemminpuolisen valtaistumisen prosessin. Tämä valtaistuminen, voimaantuminen ja vahvistuminen lisää molemmissa osapuolissa luottamuksen ja osaamisen kasvua. (Pohjola 2017, 319.)

Haasteena luottamuksen rakentamisessa on myös toista osapuolta koskevat kielteiset asenteet sekä erilainen käsitys luottamuksen perustasta. Päihdelähtöisissä alakulttuureissa luottamus on toissijaista tiukkojen sosiaalisten normien noudattamisen sijaan. Työntekijät ovat asiakkaisiin nähden etuoikeutetussa asemassa, joka voi synnyttää ristiriitoja vuorovaikutuksessa. Vastavuoroisuuden edistäminen kutsumalla kokemusasiantuntijoita mukaan yhteisvalmennuksiin, koulutuksiin, kehittämispäiviin ja työryhmiin edesauttaa luottamuksen rakentamista asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. (Wahlbeck ym. 2018, 81).

3.3 Dialoginen oppiminen

Dialogilla tarkoitetaan ajattelemisen prosessia, jossa yhteisen ja moniäänisen syvällisen perehtymisen kautta syntyy uusi ymmärrys asiasta. Dialogin keskiössä ovat kuunteleminen, kunnioittaminen, odottaminen ja suoraan puhuminen. Dialogi parantaa vuorovaikutuksen laatua ja mahdollistaa uusien innovaatioiden syntymisen. Se on ideoiva ja inspiroiva oppimisprosessi, jossa kaikki osapuolet kokevat vahvaa kuulluksi tuleminen tunnetta. (Strandman & Palo 2017, 140).

Dialoginen keskustelu rakentaa osallistujien välille yhteistä, jaettua todellisuutta. Tavoitteena on ymmärtää lisää toisen sanomasta, joka taas auttaa puhujaa itseään ymmärtämään enemmän omasta näkökulmastaan. Uusi syntyvä ymmärrys synnyttää uusia merkityksiä, jotka vaikuttavat muihin osallistujiin ja laajentavat taas jaettua todellisuutta eteenpäin. (Seikkula & Arnkil 2009, 93-94).

Dialogissa keskeistä on asettautuminen erityiseen suhteeseen toisen kanssa. Tarvitaan vastavuoroisuutta, tasavertaisuutta ja sekä tahtotilaa rakentaa yhteistä ymmärrystä. (Rissanen 2015, 27.) Dialogisuuteen kuuluu myös rohkeus ja kyky asettua tietämättömyyden tilaan ja asettua ihmettelemään asioita (Mönkkönen 2007, 28.) Dialogi synnyttää vahvan kokemuksen tasavertaisesta osallisuudesta ja toimijuudesta. Yhteinen työskentely häivyttää perinteisiä rooleja ja johtaa positiiviseen kehään, jossa tunne tasavertaisesta osallisuudesta ja toimijuudesta parantaa edelleen dialogin laatua, rakentaa ja syventää luottamusta sekä tuottaa vastuullisuutta kaikissa osapuolissa vielä yhteisen työskentelyn päätyttyäkin. (Strandman & Palo 2017, 144-145).

Dialogisen prosessin etenemisen myötä ammattilainen alkaa hahmottaa asiantuntijatiетoon perustuvien ohjeiden ja totuuksien lisäksi jotain uutta. Tämä uusi tieto on monimutkaisempaa, moniselitteisempää ja monimuotoisempaa, mutta myös hyvin inspiroivaa. Asiakkaiden äänen kuuleminen ja asiantuntijoiden tai palvelujärjestelmien

asiakkaalle aiheuttamien lisäongelmien kuuleminen synnyttää työntekijässä oivalluksen, joka jälkeen ei-tietäminen alkaa näyttäytyä mahdollisuutena löytää sekä kiinnostavampia mutta myös tarkoituksenmukaisempia tapoja kehittää ja toteuttaa palveluita. (Hietala ym. 2018, 18).

Yhteiskehittämiseen voi tulla mukaan myös asiakkaita, joilla on kokemusta siitä, ettei heitä ole hoidon aikana kuultu. Tällöin he tuottavat arvostelevaa, syyttävää ja työntekijöitä syyllistävää puhetta kokemuksistaan. Jos ammattilainen vastaa tähän faktoilla, tulkitsee asiakas sen työntekijän yläpuolelle asettautumisena. Ammattilainen puolustautuu ja tällöin niin asiakkaat kuin ammattilaiset palaavat vanhoihin rooleihinsa, väittelyyn ja vastakkainasetteluun itsereflektion ja dialogin sijaan. (Hietala ym. 2018, 24).

Asiakkailla voi olla epäluuloa ja luottamuspulaa suhteessa sote-ammattilaisiin myös selittyen heidän elämäkokemuksillaan ja hoidon ulkopuolelle jäämisillään. Yhteiskehittämisen edetessä he ovat usein valmiita purkamaan varauksensa. Tällöin myös ammattilaisen on kyettävä luopumaan tunnetason etäännyttävästä, tilanteiden ulkoiseen hallitsemiseen perustuvasta kompetenssistaan. (Hietala ym. 2018, 25).

3.4 Uudenlainen asiantuntijuus

Asiakaslähtöisessä sosiaalityön kehittämisessä asiantuntijuus on vuorovaikutteista. Tiedon tuottaminen tapahtuu yhteistoiminnallisesti asiakkaiden ja ammattilaisten välisessä vuorovaikutuksessa. (Rissanen 2015, 41). Kokemus-asiantuntijuus ja professionaalinen auttaminen yhdistämällä voidaan saavuttaa kokonaisvaltaista ja laaja-alaista tietoa. Tällöin erilaiset asiantuntijuudet tuottavat yhteisen dialogin kautta uudenlaista erityisosaamista ja kaikkien osapuolien osaaminen täydentyy. (Laitinen & Nikupeteri 2013, 430-431).

Uudenlainen ajattelutapa ja varsinkin omien perusoletusten muuttuminen mahdollistuu pitkäjänteisen epävarmuuden sietämisen ja yhteisen pohdinnan kautta. Asiakkaiden kannalta entistä toimivampien työkäytäntöjen löytäminen mutta myös oman työnsä uudelleen näkeminen ja yhteiskehittämisen mahdollisuuksien laajeneminen innostavat työntekijää. (Hietala ym. 2018, 22).

Yhteiskehittämisen asiantuntijuus ei ole enää yksilön ominaisuus vaan se perustuu erilaisten suhteiden ja monimuotoisen vuorovaikutuksen kautta tapahtuvaan tietämysten yhdistämiseen. Uudenlainen, jaettu asiantuntijuus edellyttää vuorovaikutuskykyä, oppimiskykyä, muutoksen ja erilaisuuden sietokykyä. Tämä mahdollistaa niin palveluiden arvopohjan ja toimintakulttuurin muutoksen, kuin myös yhä syvempää ja laajempaa oppimista, ammatillista kasvua ja kehittymistä. (Hietala ym. 2018, 34).

Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa voi muuttaa ammattiauttajia ihmisinä ja toimijoina. Yhteistyön ja vuorovaikutuksen jatkuessa moni ammattiauttaja on huomannut kokemusasiantuntijuuden muuttavan tapaa suhtautua asiakkaisiin ja heidän ongelmiinsa. Vuorovaikutuksessa kokemusasiantuntijuus ja ammatillisuus voivat samankaltaistua, ihmisten väliset erot hälvetä ja erilaisten asemien tuomat ennakkoluulot ja käsitykset muuttua. Yhteistyö tuo toivoa ja merkityksellisyyttä omaan työhön. (Kankaanpää & Kurki 2013, 19).

Ammattilaisuudessa käynnistyvät muutokset perustuvat siihen, että nämä uudenlaiset, kumppanuuteen ja dialogisuuteen perustuvat toimintatavat haastavat professioiden perinteistä asemaa asiantuntemuksen edustajana.

Asiantuntijuus, jos se on kovin hallitseva kompetenssi, luo muurin asiantuntijan itsensä kanssa ja myös asiantuntijan ja asiakkaan välille ja tätä muuria pyritään yhteiskehittämisessä madaltamaan. Ammatillaisen asiantuntijatiedossa on kyse vallasta, jolloin tiedon pohjalta luodaan toimintaohjeita ja totuuskuva. Tämä totuuskuva joutuu törmäyskurssille kokemustiedon kanssa. Yhteiskehittäminen synnyttää näin ollen ammattilaisissa epävarmuutta ja huolta oman ammatillisen itsetunnon kanssa. Jotta yhteiskehittämiseen voi mielekkäästi lähteä mukaan, vaatii se luopumista omasta erityisasiantuntemuksesta ja keskittymistä kuuntelemaan muita ja avautumaan dialogille. (Hietala ym. 2018, 16).

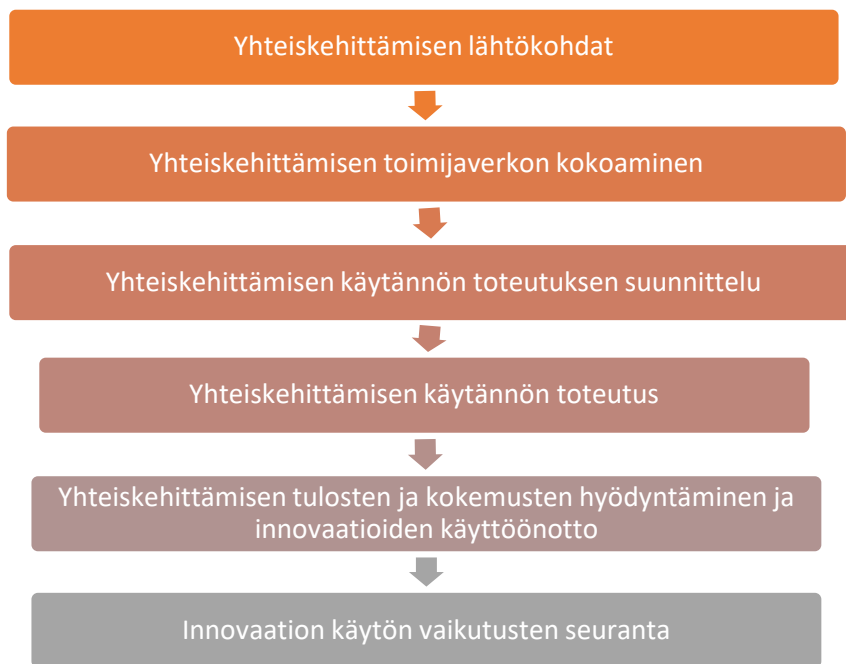
Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen on parhaimmillaan asiakkaiden, työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien yhteistyötä. Parempien palvelukäytäntöjen lisäksi rooleissa ja toimintatavoissa käynnistyy muutoksia, jotka auttavat asiakkaita siirtymään kuntoutuksen kohteista toimijoiksi ja tämän vastavuoroisuuden kautta kuntoutumaan. Tämä edellyttää myös muutoksia johtamisessa ja vuorovaikutuksessa koko organisaatiossa. (Kauppila & Hietala 2018, 140).

Johdon aktiivinen tuki on ensiarvoisen tärkeä organisaation toimintatapojen ja asenteiden muuttamisessa. Yhteiskehittämistä tapahtuu kaikilla rajapinnoilla. Alhaalta ylöspäin käynnistyvät prosessit ja yhteiskehittämisen tyyllilaji tuo painetta siirtymään entistä dialogisempaan ja jaetumpaan johtajuuteen. Yhteiskehittäminen vaatii avoimempia vuorovaikutuksen foorumeita, kuin mitä perinteiset asiakastyön rutiinit tai työyhteisön kokoukset asetelmana tarjoavat. Esimiesten ja johdon on luotava systemaattisesti paikkoja, aikaa ja tilaa henkilöstön ja asiakkaiden uudelleenlaiselle vuorovaikutukselle, yhteiselle toiminnalle, oppimiselle ja vastavuoroisuudelle. (Hietala ym. 2018, 28-29.)

3.5 Yhteiskehittämisen prosessi

Yhteiskehittäminen on vaiheittain etenevä prosessi. Prosessiin kuuluu tutustuminen, ihmettely, luottamuksen rakentuminen, sanojen löytyminen, dialogi ja tulosten muotoileminen. Oman lisänsä prosessiin tuo päälliköiden ja päättäjien osallistaminen ja sitouttaminen. (Isola ym. 2017, 32).

Yhteiskehittämisen prosessi voidaan kuvata allaolevan kuvion kautta. Toimintamalli korostaa vuorovaikutuksen merkitystä, sillä kehitystyö tapahtuu dialogissa. Yhteiskehittämisen prosessi ei ole ennakoitavissa vaan kuvioon voi täydentyä runsaasti nuolia. Milloin vain voidaan palata alkuun tai jokin vaihe voi jäädä toteutumatta. Kyse ei ole epäonnistumisesta, vaikka prosessi keskeytyisi. Uudet opit ja kokemukset syntyvät kaikissa prosessin vaiheissa. (Hagman, Hirvikoski, Wollstén & Äyväri 2017, 17-18).



Kuvio 4: Yhteiskehittämisen toimintamallin vaiheet (Hagman ym. 2017, 17-18.)

Yhteiskehittäminen alkaa toimijaverkon kokoamisella. Ideaalia on, että tähän yhteisöön saadaan eri taustaisia ja erilaista tietoa ja osaamista mukanaan tuovia henkilöitä. Näiden henkilöiden tasavertainen toimijuus tuo hyvän pohjan kehittämiselle. (Pöyry-Lassila 2017, 28).

Käytännön toteutusvaihe koostuu erilaisista työpajoista, kokeiluista, testauksista ja tapaamisista. Työpaja on yhteistoiminnallinen menetelmä, jossa osallistujat työskentelevät pienryhmissä. Ryhmälle annetaan tavoite ja aihe, jonka parissa työskennellä ja sovitaan aikataulu, minkä verran teeman ympärille on työskentelyaikaa varattu. (Haukijärvi, Kangas, Knuutila, Leino-Richert & Teirasvuori 2014, 35).

Yhteiskehittämisen työpaja, co-creation workshop, on tapahtuma ja paikka, jossa palvelua kehitetään. Workshopit vaihtelevat muutaman tunnin tapaamisista kolmen päivän leireihin. Tavoite asetetaan sellaiseksi, että siihen päästään annetussa ajassa. Tavoitteen on oltava mahdollisimman konkreettinen ja motivoiva. Valmisteluun kuuluu osallistujien nimeäminen, yhteydenpito heihin, tilan, paikan ja ajan sopiminen, työskentelyn suunnittelu ja materiaalien valmistelu. Tutustumiseen ja aiheeseen orientoitumiseen on varattava riittävästi aikaa. Varsinainen kehittäminen jaetaan vaiheisiin. Vaiheistaminen varmistaa, että ideointi ja aiheen käsittely on mahdollisimman laajaa. Työskentelyn tulosten jakaminen ja jatkotyöstämisen suunnittelu, selkeät vastuut ja aikataulut työstämisen jälkeen edesauttavat prosessin etenemistä workshopin jälkeen. (Peltonen, yhteiskehittämisen työkirja 2014; 11).

Kehittämistarve on hyvä tiivistää Miten me voisimme-kysymyksen muotoon. Kysymyksen muotoilu ja tarkastelu laittaa yhteiskehittäjät arvioimaan, onko kehittämistarve liian laaja tai liian rajattu. Tätä kysymystä voidaan arvioida vastaamalla seuraaviin kysymyksiin:

- Keskittykö kysymys haluttuihin vaikutuksiin?
- Mahdollistaako kysymys erilaisten ratkaisujen kirjon?

- Onko otettu huomioon ympäristö ja mahdolliset rajoitukset? (Hagman ym. 2017, 20).

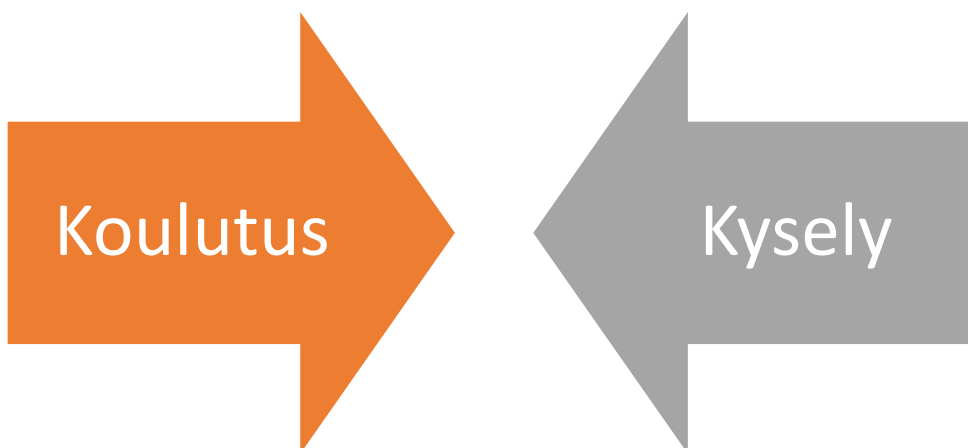
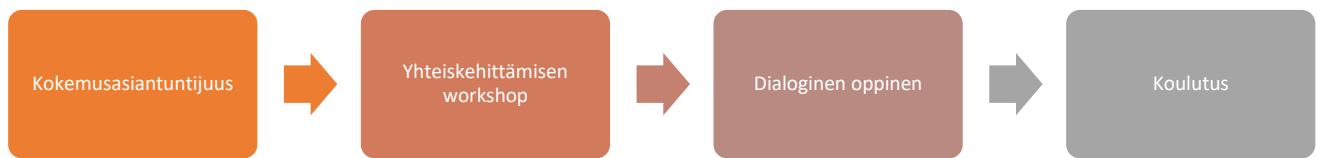
Erialisilla ideointimenetelmillä tavoitellaan uusia ajatuksia, ideoita ja näkökulmia pohdittavaan aiheeseen. Aivo-riihi tai ideointipuu ovat menetelmiä, joiden tarkoituksena on tuottaa suuri määrä ideoita, joita jäsentää tai joista valita parhaimmisto toteutukseen. Ajattelun visualisointi ja jäsentely auttavat hahmottamaan asian eri puolia ja näkökulmia. (Haukijärvi ym. 2014, 18-21). Aikatauluista sopiminen on tärkeää, jotta kehittäjät pystyvät osallistumaan toteutukseen. Tarvittavat resurssit ovat henkilöiden lisäksi koneita, laitteita, tiloja, internet-yhteyksiä, pilvipalveluita, tarvikkeita (fläpit, tussit, post it -laput, kuvakortit, legot ym. ideoinnin apuvälineet) sekä tarjoilut. (Hagman ym. 2017, 21).

Yhteiskehittämisen tulosten, kokemusten ja oppien hyödyntämisen vaiheessa saadut opit ja innovaatiot otetaan käyttöön ja levitetään tuloksia muille. (Hagman ym. 2017, 24.) Yhteiskehittämisestä jää aina jokin jälki. Aina tulokset eivät näy heti mutta syntyneiden ideoiden eteenpäin vieminen ja huomioon ottaminen on tärkeää kaikissa tapauksissa. (Isola ym. 2017, 33).

4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoitus on suunnitella Kankaanpään A-kodille koulutus varmistamaan henkilöstön osaamista päihderiippuvuuden hoidosta ja sitä kautta nostattaa asiakkaan saamaa hyötyä kuntoutuksestaan. Varmistamalla henkilöstön spesifi sairauden ymmärrys ja kokonaisvaltaisen toipumisideologian osaaminen, voidaan turvata asiakkaan saama hyöty kuntoutusjaksostaan. Spesifiin sairauden ymmärrykseen sopivat kouluttajat löytyvät kokemusasiantuntijoiden parista. Koska tällainen koulutus puuttuu Kankaanpään A-kodilta, päätettiin sellainen toteuttaa yhteistyössä hoidon läpikäyneiden, raitistuneiden entisten asiakkaiden kanssa.

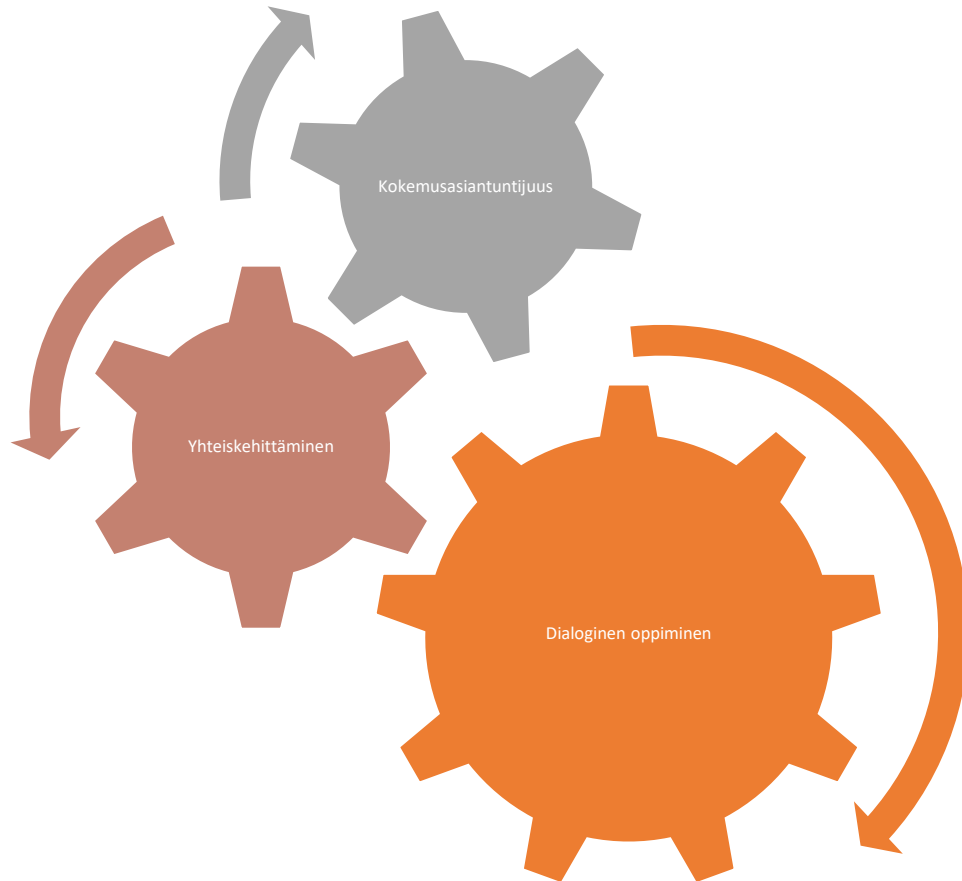
Opinnäytetyö on kehittämishanke, joka koostuu kahdesta prosessista. Kokemusasiantuntijoiden kanssa järjestetty yhteiskehittämisen workshop tuottaa koulutuksen, jonka merkitystä henkilökunnalle tutkitaan kyselyn avulla.



Kuvio 5: Opinnäytetyön prosessi

Kyselyllä kartoitetaan sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisten kokemuksia koulutuksesta ja yhteistyöstä heidän entisten asiakkaiden, kokemusasiiantuntijoiden kanssa. Kyselyn avulla on tarkoitus selvittää, miten yhteiskehittämällä suunniteltu ja toteutettu koulutus päihderiippuvuudesta voisi lisätä henkilökunnan osaamista vaikeasti hahmotettavasta asiasta. Koska yhteiskehittämisen onnistumisen edellytys on kokemusasiiantuntijuuden arvon tunnustaminen, on mielekästä tutkia myös millä tavalla yhteistyösuhde näyttäytyy itse koulutustilaisuudessa ja miten henkilökunta kokee kokemusasiiantuntijuuden hyödyntämisen mahdollisuudet jatkossa.

Alla oleva kuva esittelee opinnäytetyön kehittämisasetelman. Kuvio havainnollistaa miten yhteiskehittäminen kokemusasiiantuntijoiden avulla vahvistaa osaamista ja palvelua. Asiantuntijoiden osaamisen vahvistaminen, samalla kun se tuottaa suurempaa asiakashyötyä, vahvistaa se myös kokemusasiiantuntijoiden omaa merkityksellisyyden kokemusta ja madaltaa eriarvoisuuden kokemusta. Näin kaikkien rattaiden liike vahvistaa toisiaan ja muodostuu dialogisen oppimisen kehä, joka mahdollistaa jatkuvan kasvun ja kehityksen.



Kuvio 6: Kehittämisasetelma

5 Aikaisemmat tutkimukset

Aikaisempaa tutkimusta siitä, miten sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstö on hyötynyt yhteiskehittämällä suunnitelluista koulutuksista, löytyy vähän. Valtaosin tutkimukset aihepiirin ympärillä ovat keskittyneet kokemusasiantuntijoissa tapahtuviin muutoksiin. Muutama viimeaikainen tutkimus löytyy, joten uskoakseni elämme aiheen parissa juuri nyt murrosvaihetta.

Sosku-hankkeen raportista löytyy tuloksia ja havaintoja aihepiiristä. SOSKU-hanke oli valtakunnallinen hanke vuosina 2015-2018 ja se keskittyi sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen. Tavoitteena oli selkeyttää ja yhtenäistää sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvää ymmärrystä sekä tukea asiakkaiden sosiaalista osallisuutta. Keinona näihin tavoitteisiin pääsemiseksi oli yhteiskehittäminen. Hankkeen jälkeen Hietala ym. kuvasivat yhteiskehittämisen mahdollisuuksia ja haasteita ammattilaisten ja johtajien näkökulmasta. Raportissa kuvataan näkökulman muutoksia ja entistä tasaveroisempien suhteiden mahdollisuuksia. Yhteiskehittämisen havaittiin tarjoavan henkilöstölle ja johdolle mahdollisuuksia jatkuvaan oppimiseen. Hietala ym. kuvaavat että ”Parhaimmillaan siitä (yhteiskehittämisestä) muodostuu ammatillisen ja henkilökohtaisen kasvun alusta sekä inspiroiva tyyli, joka sävyyttää kaikkea sosiaalisessa kuntoutuksessa tapahtuvaa vuorovaikutusta, ihmisten välisiä suhteita ja yhdessä toimimista.” (Hietala ym. 2018,4).

Suomen Mielenterveysseuran Yhdessä Mielin -hankkeen tavoitteena oli tuottaa tutkittua tietoa toimivista malleista mielenterveys- ja päihdetyössä. Hanke toteutettiin yhdistämällä kirjallisuuskatsauksia, asiantuntijahaastatteluita, väestökysely ja kokemusasiantuntijoiden fokusryhmätyöskentelyn tuloksia. Hankkeen tulokset puoltavat vahvasti sitä, että palvelujärjestelmän on muutettava asiakaslähtöisempään suuntaan. Kuntoutuspalveluiden käyttöön liittyvien erojen kaventaminen edellyttää henkilöstöltä kykyä entistä asiakaslähtöisempään ja moniammatilliseen, sektorirajat ylittävään yhteistyöhön. Tuloksissa korostui työntekijöiden osaaminen ja kyky asiakaslähtöiseen asennoitumiseen saavuttaakseen luottamuksellisen suhteen asiakkaan kanssa. Tämän toteutumiseksi on työntekijöiden osaamista vahvistettava erityisesti vuorovaikutuksen osalta sekä asiakkaiden pulmien taustalla vaikuttaviin tekijöihin sekä niiden vaikutusten kokemuskäyttöön ymmärtämiseen. Keinona tähän tunnistettiin mm. yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa sekä toipumisorientaation perustuvat koulutukset. (Hietala 2018, 52-56).

Australiasta käsin on koordinoitu laajaa kansainvälistä tutkimusta mielenterveyspuolen hoitajien koulutusohjelman uudistamisesta. Uudistamistarvetta perustellaan välttämättömäksi, jotta voidaan varmistua, että uusi hoitajien sukupolvi tuntee ja oppii arvostamaan toipumisorientaation hengen mukaisen kokonaisvaltaisen työskentelytyönte. Uudistusta vietiin eteenpäin käyttämällä kokemusasiantuntijoita osana koulutusohjelmaa. Uudistuksen rinnalla tutkittiin koulutettavien asenteita mielenterveyspuolen asiakkaita kohtaan. Tutkimusaineistoa kerättiin Australiasta, Irlannista ja Suomesta ennen ja jälkeen koulutusohjelman. 89% vastaajista heijastivat myönteisempää ja hyväksyvämpää asennemuutosta koulutusohjelman läpikäytyään. Opiskelijoiden valmiudet toimia mielenterveysalalla kasvoivat merkittävästi. (Happell ym, 2019, 1-9).

Horgan ym. (2020) ottivat tavoitteekseen kehittää edellisen tutkimuksen pohjalta standardeja koulutukseen varmistamaan kokemusasiantuntijuuden käyttöä. Hyödyt siitä, että kokemusasiantuntijoita osallistetaan mielenterveyspuolen hoitajien koulutuksessa, osoittautuivat kiistattomiksi mutta silti heidän osaamisensa käyttöönotto on edelleen tapauskohtaista. Horganin hankkeeseen osallistui kuusi maata. Ensimmäisessä vaiheessa tutkittiin opiskelijoiden käsityksiä ja ennakkoluuloja kokemusasiantuntijoiden käyttämisestä. Tuloksissa tunnistettiin kolme huomioon otettavaa teemaa: mahdollistajat ja estäjät, käytännöllinen ja informatiivinen tuki sekä tunnepuolen tukeminen. Näiden tuloksien myötä lähdettiin yhteiskehittämällä rakentamaan standardia tai ohjeistusta siitä, miten kokemusasiantuntijuutta lähdetään viemään eteenpäin opiskelijoiden maailmaan. Koulutusohjelman sisään rakentui yhdeksän erilaista prosessia: perehdyttäminen ja orientoituminen, ulkoinen valvonta, supportiivinen ryhmätyö, valmistautuminen opettamiseen ja arviointiin, mentorointi, tilanteiden purku ennen ja jälkeen, roolien selkeyttäminen ja oikeudenmukaisen hinnan määrittäminen. (Horgan ym. 2020, 14-29).

6 Opinnäytetyön metodologia

6.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli valmistaa työn tilaajalle eli Kankaanpään A-kodille toimiva koulutus päihderiippuvuudesta ja sen hyvästä hoidosta. Koulutus suunniteltiin yhteiskehittämisen menetelmällä yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Tutkimus selvittää, miten yhteiskehittämällä suunniteltu koulutus voisi lisätä henkilökunnan osaamista vaikeasti hahmotettavasta asiasta. Koska yhteiskehittämisen onnistumisen edellytys on

kokemusasiantuntijuuden arvon tunnustaminen, oli mielekästä tutkia myös millä tavalla yhteistyösuhde näyttäytyy itse koulutustilaisuudessa ja miten henkilökunta kokee kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisen mahdollisuudet jatkossa.

Tutkimuskysymykset olivat:

1. Millä tavalla yhteiskehittämällä laadittu koulutus lisää päihdekuntoutuslaitoksen henkilökunnan osaamista?
2. Miten yhteiskehittämisen lähtökohta, ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde, näyttäytyy koulutustilaisuudessa henkilökunnan kokemana?
3. Miten yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus voisivat palvella kuntoutuslaitosta jatkossa?

6.2 Tutkimusmenetelmien kuvaus

Yhteiskehittäminen menetelmänä sopii hyvin toimintatutkimuksen maailmaan. Toimintatutkimuksessa toteutuvat sen nimensä mukaisesti tutkimus ja toiminta samanaikaisesti. Toimintatutkimus nähdään ammatillisen oppimisen ja kehittymisen prosessina. Se liittyy oleellisesti käytännön työelämään ja siellä olevien käytännön ongelmien tiedostamiseen ja poistamiseen. Toimintatutkimus on jatkuvaa toiminnan parantamista ja tähtää aina muutokseen yhteisössään. Toimintatutkimuksessa yhteistyö osallisten kesken on oleellinen elementti ja toimiva yhteistyö edellyttää yhteistä tavoitetta, jonka eteen toimitaan. (Kananen 2009, 9).

Käytäntöihin suuntaaminen ja muutokseen pyrkiminen ovat siis toimintatutkimuksen keskiössä. Tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin tuo erilaisten toimintatutkimusten kirjoon yhdistävän tekijän. (Kuula 1999, 10).

Koska tässä tutkimuksessa tutkitaan erityisesti henkilökunnan kokemuksia yhteiskehittämisen tuotoksesta, koulutuksesta, valikoituu tutkimusstrategiaksi tapaustutkimus (case study). Siinä on tyypillistä, että valitaan yksittäinen tapaus, tilanne tai joukko; tässä tapauksessa kokemusasiantuntijoiden toteuttama koulutus. Tutkimuskohteena on yksilö, ryhmä tai yhteisö; tässä tapauksessa Kankaanpään A-kodin henkilökunta. Kiinnostuksen kohteena on usein prosessit, ja yksityistapausta tutkitaan luonnollisissa tilanteissa (tässä heti koulutustilaisuuden jälkeen). Aineistoa voidaan kerätä useita metodeja käyttämällä, mm. havainnoin, haastatteluin ja dokumentteja tutkien, tässä tapauksessa kyselyn muodossa. Tapaustutkimuksen tavoitteena on tyypillisimmin ilmiöiden kuvailu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 134-135.)

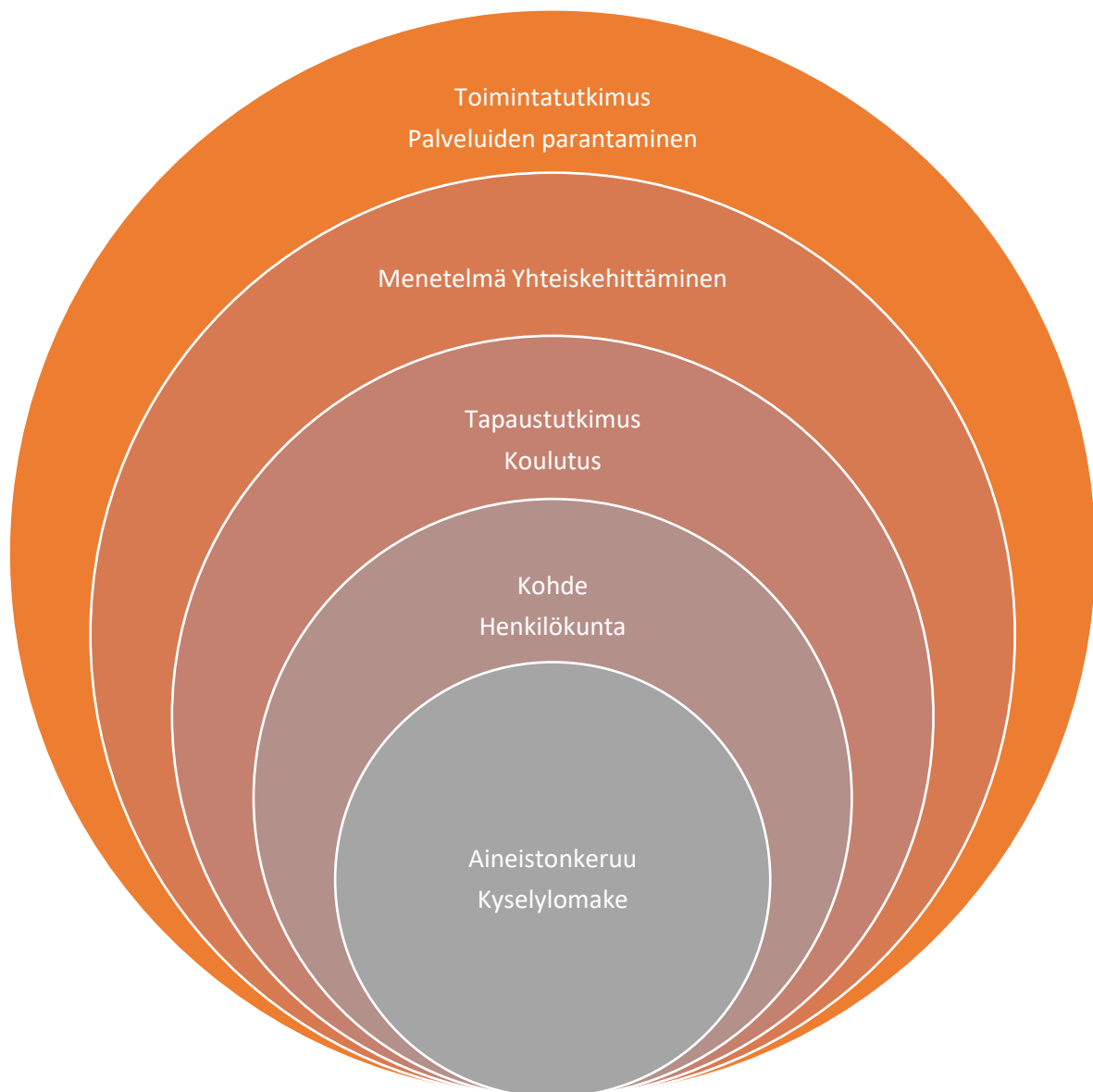
Tutkittaessa määrättyä koulutustilaisuutta, kysymyksessä on myös kokemuksen ja merkityksen tutkimus. Näin ollen tutkimuksella voidaan myös tavoitella jo tunnetun asian tietoiseksi ja näkyväksi tekemistä. (Laine 2018, 34).

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin kyselylomake. Kyselylomake on mittausväline, jonka soveltuvuusalue ulottuu yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta mielipidetiedusteluihin ja palautemittauksiin. (Vehkalahti 2008, 11). Lomakkeen käyttö takaa tasapuolisen ja tarkan tietojen keräämisen ja tallentamisen. Kyselylomakkeen tärkein tavoite on muuntaa tutkijan tiedontarve kysymyksiksi, joihin vastaaja on kykenevä ja halukas vastaamaan. Lomakkeen tarkoitus on myös minimoida vastaajan ponnistelut, jotta vastausprosentti saadaan

mahdollisimman kattavaksi. (Holopainen & Pulkkinen 2008, 42). Kysely toteutettiin paperisena lomakkeena vastaajien it-osaaminen huomioiden ja tietoteknisten laitteiden vähyden vuoksi. (liite 5: kyselylomake). Kyselyt toteutettiin kokonaistutkimuksena A-kodin koulutukseen osallistuvalla henkilökunnalla. Kokonaistutkimus on suositus silloin kun on kyse alle 100 yksikön perusjoukosta. (Holopainen & Pulkkinen 2008, 30). Kysely jakautui sekä kvantitatiiviseen että kvalitatiiviseen osuuteen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71-74).

Lomakkeen käyttö laadullisessa tutkimuksessa mahdollistaa erilaiset jaottelut. Vastanneet henkilöt voidaan vastausten perusteella tyypitellä erilaisiin laadullisiin luokkiin, kuten asiasta hyvin kiinnostuneisiin, jonkin verran kiinnostuneisiin ja ei kiinnostusta -luokkiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74-75).

Alla oleva kuvio selventää vielä yllä kuvattujen käsitteiden maailmaa:



Kuvio 7: Tutkimusmenetelmien kuvaus

6.3 Yhteiskehittämisen prosessi Kankaanpään A-kodilla

Yhteiskehittämisen prosessi käynnistyi tammikuulla 2019, jolloin laadittiin hankesopimus Kankaanpään A-kodin ja Laurean ammattikorkeakoulun välillä. Tilaaja, eli Kankaanpään A-koti, halusi tuottaa koulutuksen henkilöstölleen puuttuvasta aiheesta, päihderiippuvuudesta. Samalla kertaa käytiin läpi ja hyväksyttiin myös hankkeen budjetti (Liite 1: Kehittämishankkeen budjetti)



Kuvio 8: Kehittämispöytä Kankaanpään A-kodilla

Työpariksi kehittämistyöhön kutsuin heti alkuun entisen kollegani A-kodilta, joka opiskeli tuolloin Humanistisessa Ammattikorkeakoulussa yhteisöpedagogiksi. Kutsuin hänet mukaan yhteiskehittämiseen, koska hänellä on omakohtainen kokemus sekä työntekijänä Kankaanpään A-kodissa mutta myös omakohtainen kokemus päihderiippuvuudesta toipumisesta ja kuntoutuksesta Kankaanpään A-kodilla. Hän teki kehittämishankkeesta oman opinnäytetyönsä, keskittyen tutkimuksessaan kokemusasiantuntijoiden yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja merkityksellisyyden kokemuksiinsa hankkeen aikana. Hänen tutkimustuloksensa täydentävät omia tuloksiani koulutustilaisuudesta kokemusasiantuntijoiden näkökulmasta. Tarkastelen näitä tuloksia myöhemmin pohdintaosuudessa.

Helmikuulla 2019 julkaistiin hakuilmoitus Kankaanpään A-kodin facebook-sivuilla videon muodossa (<https://www.facebook.com/KankaanpaanAkoti/videos/417759698957088/>). Videolla kerrottiin, että haetaan kokemusasiantuntijoita kehittämään A-kodin toimintaa ja annettiin ohjeet hakumenettelystä. Tässä vaiheessa hakijoille annettiin jo tiedoksi huhtikuinen viikonloppu, johon osallistumista yhteiskehittämiseen osallistuminen vaatisi. Video tavoitti yhteensä 2200 katsojaa.

Hakijoita, entisiä kuntoutujia, ilmoittautui yhteensä 14. Kaikki hakijat olivat hyviä asiantuntijuudessaan, mutta ryhmäkoon arveltiin olevan liian suuri sekä tilojen näkökulmasta, mutta myös kehittämistyön näkökulmasta. Ryhmäkooksi sovittiin 8 henkilöä, jolloin jokaiselle osallistujalle arveltiin olevan riittävästi tilaa. Osallistujien asiantuntijuuden ollessa selvää, kokonaisuutta tarkasteltiin myös yhteistyötaitojen, ryhmädynamiikan sekä hakijan

oman elämäntilanteen ja vakauden näkökulmasta. Kaikki hakijat kontaktoitiin henkilökohtaisesti puhelimitse ja erityisesti pariskuntien osalta varmistettiin motivaatiota osallistumiseen nimenomaan kehittämistyön näkökulmasta. Kokoonpanoa mietittiin myös yhdessä talon johtajan kanssa. Hakijoista valittiin lopulta 8 henkilöä, jotka kutsuttiin kokemusasiantuntija-viikonloppuun huhtikuulle 2019.

Yksi valituista ilmoitti esteestään juuri viikonlopun alkaessa, joten lopulta viikonlopun osallistujamäärä oli 7 kokemusasiantuntijaa ja kaksi ohjaajaa. Kokemusasiantuntijoista kolmella oli kokemusta peruskuntoutuksesta, yhdellä kokemusta Joukasen yhteisöstä, kuudella kokemusta perheyhteisöstä ja kaikilla kokemusta intervallikuntoutuksesta.

Aivoriihessä työparini kanssa suunnittelimme viikonlopun aikataulutusta ja pilkoimme kehitettävää aihealuetta osatavoitteiksi. Mietimme paljon käsitteitä päihderiippuvuus, addiktio ja addiktiosairaus. Pohdimme luottamuksellisen ilmapiirin rakentamista, rooleja ja niiden purkoa, dialogisuuden haasteita, oman fasilitaattorin roolin sekoittumista ohjaajan rooliin ja myös kokemusasiantuntijan rooliin. Lisäksi mietimme viikonlopun muita rakenteita aina ruokailuista loppusiivoukseen. Valmistelevan työn huolellisuudella halusimme mahdollistaa ennalta suunnitellun viikonlopun aikataulutuksineen, jotta varsinaisessa workshopissa pääsemme keskittymään käsiteltävään asiaan ja yhteiskehittämisen sujuvuuteen. Tärkeimpänä seikkana yhteiskehittämisen onnistumiseksi pidettiin tasa-vertaisen ja ehdottomaan luottamukseen perustuvan ilmapiirin rakentamista heti viikonlopun alkuun.

Ohjelmarunko lähetettiin osallistujille etukäteen (liite 2: Kokemusasiantuntijaviikonlopun ohjelmarunko).

6.3.1 Yhteiskehittämisen viikonloppu

Viikonloppu toteutettiin Jämijärvellä 26.4 - 28.4.2019. Viikonloppu alkoi klo 17, jolloin osallistujat saapuivat mökille. Majoittautumiset sovittiin yhdessä siten että miehet majoittuvat alakerrassa ja naiset yläkerrassa. Huonejaot tehtiin kaikkien osallistujien toiveita huomioiden ja myöskään työntekijät eivät majoittautuneet samaan huoneeseen vaan kuultiin osallistujan toive yhteisestä yöpymisestä vanhan omaohjaajansa kanssa.

Perjantai-illan virittäytymisiosion tavoitteena oli purkaa jännitteet ja perinteiset työntekijä-asiakasroolit pois. Tämä toteutettiin siten että työntekijät jakoivat avoimesti omia elämänkriisejään ja niistä selviytymisen vaiheita. Samalla läsnäolijoille paljastui, että myös työntekijöissä voi olla kokemuksellista asiantuntijuutta. Ilmapiirin rakentuminen jatkui yhteisen grillailun ja saunomisen merkeissä.

Varsinainen ensimmäinen workshop aloitettiin lauantai-iltana klo 9. Kokemusasiantuntijoille selkeää oli, että koulutuksen otsikkona on addiktiosairaus eikä päihderiippuvuus. He perustelivat tätä sillä, että addiktiosairauden oivaltaminen oli merkittävin kuntoutuksen tuottama hedelmä. Kyseessä on sairaus, joka on paljon muutakin kuin vain päihderiippuvuus. Ensimmäisen osion teemana oli siis addiktiosairaus, miten se ilmenee käyttöaikana; miten se oireilee kuntoutuksessa ja miten se näyttäytyy tänä päivänä, kun päihteiden käyttäminen on jäänyt pois. Syvälisempää työskentelyä varten osallistujat jaettiin naisiin ja miehiin, koska todettiin että sairaus ilmenee vähän erilaisina asioina erityisesti päihdemaailman roolien kautta. Ryhmät työstivät aihetta ranskalaisin viivoin fläppipapereille ja lopuksi tulokset koottiin yhteen eri ryhmien välillä.

Lounaan jälkeen pohdittiin miten ammattilaisen tulisi toimia eri muutosvaiheessa olevien asiakkaiden kanssa. Mietittiin miten yhteisöhoitollisia menetelmiä tulisi käyttää ja mikä todella auttaa asiakasta ja mikä ei. Henkilökunnan roolia ja asiakkaiden kokemuksia yhdenvertaisuudesta käsiteltiin pitkin päivää. Luottamuksellinen ilmapiiri näkyi avoimena keskusteluna, jossa kuntoutuksen kokeneet asiakkaat uskalsivat tuoda vaikeitakin kokemuksiaan ja epäkohtia kuntoutusajaltaan esille. Kokemusasiantuntijat nostivat viikonlopun aikana esille tilanteita, joissa työtekijöiden toiminta ei ole ollut tarkoituksenmukaista tai kohtia, joissa asiakkaat ovat kokeneet turhautumista tai epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia. Avoin ja kunnioittava kohtaaminen mahdollisti vaikeiden asioiden kääntämisen oppimistavoitteiksi tulevaa koulutusta silmällä pitäen.

Sunnuntaiaamuna viimeisteltiin keskeneräiset aiheet, jaettiin vielä yön aikana jalostuneet ideat ja huomiot kaikkien tietoisuuteen. Mietimme yhdessä, miten kaikki viikonlopun aikana nousseet muistiinpanot saadaan muotoiltua koulutuksen muotoon, miten pitkä koulutuksesta tulee, kuka kouluttaa ja koska. Työskentelyalustaksi sovittiin google drive ja puhtaaksikirjoittajaksi A-kodin työtekijä.



Kuvio 9: Yhteiskehittämisen tuotoksia

Toimittaja kävi tekemässä yhteiskehittämisestä artikkelin, johon halukkaat pääsivät osallistumaan. (Liite 3: Artikkelin yhteiskehittämisen viikonlopusta.) Osallistujilta kerättiin palautteet viikonlopusta (Liite 4: Palautelomake yhteiskehittämisen viikonlopusta). Palautteessa kartoitettiin mm. mikä motivoi hakemaan mukaan, millä odotuksin osallistui viikonloppuun, miten odotukset täyttyivät, miten luottamuksellisuudessa ja yhdenvertaisuudessa onnistuttiin, oliko haasteita, mitä vaikutuksia viikonlopulla oli kokemusasiantuntijaan.

Kysymykseen mikä sinua motivoi hakeutumaan tähän viikonloppuun, lähes kaikki (6) vastaajat kertoivat halunneensa vaikuttaa ja kehittää A-kodin kuntoutusta. Odotukset liittyivät intensiiviseen keskusteluun addiktiosairaudesta ja yhteisökuntoutuksesta sekä mukavasta yhdessäolosta. Kaikki kokivat odotuksensa täyttyneen ja jopa ylittyneen. Jokainen koki viikonlopun työskentelyilmapiirin luottamukselliseksi ja turvalliseksi sekä täysin yhdenvertaiseksi. Haasteita tuotti tilan saaminen, kaikilla oli niin paljon asiaa samoista asioista. Toiset yrittivät hillitä

itseään ja antaa tilaa, toiset kärsivät siitä, ettei tilaa ollut riittävästi. Yhteiskehittämisen vaikutuksia itseensä kaikki kuvasivat positiivisena.

”Tunnen oloni rentoutuneeksi, vaikka päivät oli pitkiä ja töitä tehtiin intohimolla ja paljon.”

”Auttamishaluni sai taas pienen kipinän. Ymmärrys siitä, että mulla voi oikeesti olla taju jostain eikä se välttämättä oo vaan Tuulan höpinöitä.”

”Tunnen kokemuksen tärkeäksi.”

Myös viikonlopun muut järjestelyt saivat kiitosta majoituksen, ruokailujen, taukojen ja tiedottamisen suhteen. Ainoastaan ajan koettiin loppuneen kesken.

6.3.2 Aineiston kokoaminen koulutukseksi

Viikonloppu tuotti ison määrän teemoiteltuja fläppipapereita. Viikonlopun aineistoista koottiin kesän ja syksyn mittaan powerpoint-muotoinen koulutus, jonka arvioiduksi kestoksi määriteltiin 7 tuntia. Puhtaaksi kirjoittamisen vaiheessa googledrivessä työstettiin aineistoa pääsääntöisesti A-kodin työntekijän toimesta ja tarkentavia keskusteluja käytiin whatsappissa siihen luodussa ryhmässä sekä kerran kokoontumalla yhden kokemusasiantuntijajärjestyksen kotiin.

Henkilökunta päätettiin kouluttaa kahdessa osassa, jotta kuntoutustoiminta A-kodilla saataisiin normaalisti toimimaan mutta myös keskustelemaan ja vuorovaikutteisen koulutustilaisuuden aikaansaamiseksi pienemmissä koulutusryhmissä.

Koulutusta viimeisteltiin koulutusta edeltävänä päivänä vielä. Kokoonnuimme Kankaanpään A-kodin Vierasmajalle 1.9.2019. Diojen järjestystä muutettiin toimivampaan suuntaan ja kokemusasiantuntijat jakoivat käsiteltävät aihealueet omiksi puheenvuoroiksi ja aikataulut tarkistettiin vielä. Koulutus siirrettiin Vakryn Powerpoint-pohjaan jolloin koulutus sai virallisen, Vakryn brändinmukaisen ilmeen ja ulkoasun.

6.3.3 Seminaari ja koulutukset

Koulutustilaisuuksia oli kaksi, 2.9.2019 ja 26.9.2019. Molempiin osallistui 5 kokemusasiantuntijaa kouluttajan ominaisuudessa. Kokemusasiantuntijat vastasivat koko päivän kulusta, aikataulutuksesta, puheenvuorojen jakamisesta ym. Koulutukseen osallistui 21 henkilökunnan jäsentä, mukaan lukien päiväkodin henkilöstö sekä talon johtaja. Koulutuspäivät olivat intensiivisiä ja keskustelevia. Aloitus oli aamuraportin jälkeen 8.30 ja lopetus klo 15.30. Päivien aikana käytiin läpi opinnäytetyön seminaari-osio, Addiktiosairaus ja sen hoito Kankaanpään A-kodilla - powerpoint-esitys sekä tutkimuslomakkeeseen vastaaminen.

Henkilökunnalle järjestettiin lyhyt seminaari ennen molempia koulutuspäiviä. Seminaarissa avattiin kokemusasiantuntijuuden käsitettä ja selitettiin sen eroa vertaistukitoimintaan. Seminaarissa kerrottiin myös

yhteiskehittämisen käsitteestä ja sekä valtakunnallisesta trendistä, mitä kaikkea kokemusasiantuntijuus ja yhteiskehittäminen ovat tänä päivänä. Koulutukseen osallistujille kerrottiin opinnäytetyön tavoitteesta ennen koulutuksen alkamista. Opinnäytetyön aikataulu esiteltiin, kerrottiin mitä halutaan tutkia ja mihin tutkimuskysymyksiin etsitään vastauksia. Osallistujille kerrottiin, että palautetta tullaan pyytämään itse koulutuksesta sekä yhteistyön kokemuksista. Kyselylomake jaettiin osallistujille heti koulutuksen alussa ja toivottiin palauttamista koulutustilaisuuden jälkeen.

Koulutuksen pohjana toimivassa powerpoint-esityksessä oli yhteensä 57 sivua, jakaantuen osioihin addiktiosta käyttöaikana (13 s), addiktiosairaus kuntoutuksessa / sairauden oireet ja miten työntekijä voi auttaa (22 s), yhteisöhoitoa työkaluja (7 s), addiktiosairaus toipuvana (4 s) sekä kokemusasiantuntijoiden toiveita työntekijöille (3 s).

Kouluttajat olivat jakaneet puheenvuoronsa etukäteen siten että jokainen pääsi kertomaan itselleen erityisen merkityksellisistä asioista. Muut täydensivät kerrontaa niin halutessaan tai jos esitysvuorossa oleva koki tarvitsevänsä muiden apua tai tukea. Esitetyt asiat nostattivat paljon keskustelua henkilökunnan ja kouluttajien välillä. Yhden kouluttajan vastuulla oli seurata aikatauluissa pysymistä ja tarvittaessa rajata keskusteluja, jotta koko materiaali ehdittiin käydä läpi.

6.3.4 Aineiston keruu

Koulutustilaisuuden päätyttyä ja kokemusasiantuntijoiden poistuttua koulutettaville jaettiin kyselylomakkeet (Liite 5: Kyselylomake henkilökunnalle). Aikaa lomakkeisiin vastaamiseen oli varattu noin puoli tuntia ja toiveena oli, että tutkimukseen osallistuvat palauttavat nimettöminä jätettävät lomakkeet suoraan tilaisuuden jälkeen. Samassa yhteydessä kerrottiin luottamuksellisesta tietojen käsittelystä, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuudesta, aineiston hävittämisestä sekä tutkimusluvasta. Kaikki nämä asiat olivat vielä kirjallisena kyselylomakkeen liitteenä olevassa saatekirjeessä. (Kuula 2006, 102).

Kyselylomake jaoteltiin ammattitaidon lisääntymistä mittaavaan osioon sekä yhteistyökokemusta kokemusasiantuntijoiden kanssa kartoittavaan osioon. Lisäksi mukana oli tulevaisuuteen suuntaava kysymys kartoittamaan henkilökunnan valmiutta hyödyntää kokemusasiantuntijoita tulevaisuudessa. Vastausvaihtoehdoissa huomioitiin myös kielteistä tai negatiivista suhtautumista koko aihepiiriin mittaava vaihtoehto. Taustamuuttujista selvitettiin vastaajan ikä ja työkokemus päihdetyöstä vuosina.

Kysely alkoi koulutuksen sisällön arvioinnilla. Kysymyksillä haettiin vastausta ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, millä tavalla koulutus lisää osaamista. Kyselyssä oli viisi väittämää, joihin vastattiin Likertin asteikolla. Vastausvaihtoehdot olivat ”ei ollenkaan”, ”vähän”, ”en osaa sanoa”, ”jonkin verran” ja ”paljon”. Kuudes kohta oli avoin kysymys: ”Onko jotain muuta mitä vielä haluan sanoa”.

Kääntöpuolella olevat kysymykset koskivat toista tutkimuskysymystä, antaen vastauksia henkilökunnan kokemuksista yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Ensimmäinen avoin kysymys oli ”Millaisena koit yhteistyön

kokemusasiantuntijoiden kanssa?” Sekä toinen täydentävä avoin kysymys kuului, ”Onko jotain muuta mitä vielä haluaisit sanoa”.

Viimeisessä osiossa kysyttiin ”Missä näkisit A-kodin voivan hyödyntää kokemusasiantuntijoiden osaamista jatkossa. Voit rastittaa useamman vaihtoehdon.” Tähän oli listattuna valmiina vaihtoehdot ryhmään työpariksi / keskustelut asiakkaan kanssa yksin / keskustelut asiakkaan kanssa työparina / uusien koulutusten laadintaan / markkinointiin työpariksi / messuille työpariksi / muuhun, mihin / ei mihinkään / en osaa sanoa.

Tutkija oli paikalla vastaamisen ajan, joten häneltä pystyi esittämään tarkentavia kysymyksiä, jos jokin lomakkeessa oli epäselvää.

Pari kehitysehdotusta tuli tässä vaiheessa tutkimuksen osalta. Koulutus oli herättänyt paljon ajatuksia ja joku koki, että lomakkeen palauttaminen on mahdotonta annetussa ajassa. Sovimme että hän voi miettiä asioita rauhassa ja palauttaa lomakkeen myöhemmin. Toinen kommentti oli, että vastaaja olisi halunnut keskustella asioista ensin tiiminsä kanssa ennen kuin palauttaa lomakkeen. Vastaajien iän kysyminen herätti kysymyksiä, onko se tarpeellista kertoa. Sovimme että kohdan voi jättää vastaamatta, mikäli vastaaminen tuntuisi vaarantavan nimettömyyden.

6.3.5 Palkkiot ja todistukset

Koulutustilaisuuksien jälkeen kokemusasiantuntijoiden kanssa täytettiin kulukorvauslomakkeet, joiden kautta heille maksettiin suositusten mukainen korvaus koulutuksesta. Myös matkakulut korvattiin. Kokemusasiantuntijat saivat todistukset osallisuudestaan kehittämisprojektiin.

Kokemusta ja heränneitä mielteitä purettiin välittömästi yhdessä. Henkilökunnan vastaanottavaisuuden ilmiöt ja reaktiot tai kielteisyyttä heijastavat kommentit puhututtivat koulutusten jälkeen. Kaikki olivat iloisia omasta onnistumisestaan ja kokivat itsensä ylittämisen ja onnistumisen tunteita. Yhteisen ruokailun jälkeen ja lähtöhalauksen jälkeen porukka hajaantui omilleen.

6.4 Tulosten analysointi

Laadullisen aineiston analysoinnissa hyödynnettiin sisällönanalyysin periaatteita. Sisällönanalyysin avulla aineisto tiivistyy ja järjestyy selkeään muotoon. Tärkeää on säilyttää sen informaatio pelkistämisestä huolimatta. Näin saadaan lisättyä tutkittavan ilmiön informaatioarvoa ja pystytään luomaan siitä luotettavia ja selkeitä johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117-122). Ensimmäisessä vaiheessa pyritään kuvaamaan sitä, mitä tutkimusaineistossa on sanottu. Kuvauksen jälkeen aineiston moninaisuudesta pyritään saamaan esiin merkitysten muodostamia kokonaisuuksia. Merkityskokonaisuudet auttavat jäsentämään sitä, mikä aineistossa on yleistä, mikä poikkeavaa. (Laine 2018, 42-43). Synteesivaiheessa merkityskokonaisuuksista muodostuu kokonaiskuva. Erillisten kokonaisuuksien väliltä löytyykin sidoksia ja niillä on yhteys toisiinsa. (Laine 2018, 45).

Luonteva vuorovaikutuksellinen tilaisuus					
Mielenkiintoisena: hyvää keskustelua ja mielipiteiden / ajatus					
positiivisena					
Erittäin hyvä koulutus ja hyvin valmisteltuja puheenvuoroja. H					
Mukava tavata pitkästä aikaa					
Koulutus oli todella keskusteleva ja vuorovaikutteinen. Kiitos					
ok					
Vuorovaikutuksellisena. Avoimena. Ajatuksia herättävänä. Ma					
Kokemusasiantuntijat kertoivat avoimesti, rohkeasti ja selkeä:					
Koin sen luonnollisena. Erityisesti kokemusasiantuntijat, jotka					
Positiivisena. Ovat kuitenkin alan asiantuntijoita.					
Hyvänä. Tämä olisi ehkä pitänyt olla jo aiemmin. Odotin tätä k					
Hyvä kuulla eri ihmisten kokemuksia. Muitakin kuin pääasiassa					
Välitön ilmapiiri. Keskustelua käytiin tasavertaisesti. Mukava e					
Olen työskennellyt aiemminkin kokemusasiantuntijoiden kan:					
x					
Hienoa kuulla omakohtaisia kokemusta ja toiveita ihmisiltä joi					
Mielenkiintoisena ja avartavana kokemuksena. Ymmärrystä sa					
Esimerkkien kanssa helpompi ymmärtää. xx hyvää konkretiaa.					
xx ja xx hyviä esimerkkejä, kontaktit henkilökuntaan. Osalla ei					

Kuvio 10: Alkuperäinen aineisto ennen sisällön analyysia

Analyysi voidaan tehdä teemoittelemalla aineisto (Eskola 2018, 221.) Huomio kiinnittyi toistuviin asioihin aineis-
tossa ja nämä asiat luokiteltiin teemoihin. Teemat muodostettiin aineiston perusteella siten että yhteistyön käsite
jaettiin alaotsikoihin ”vuorovaikutus”, ”asenne ja ilmapiiri”, ”oppiminen ja uudet ideat” sekä ”kritiikki”.

Luonteva vuorovaikutuksellinen tilaisuus					
Mielenkiintoisena: hyvää keskustelua ja mielipiteiden / ajatus					
positiivisena					
Erittäin hyvä koulutus ja hyvin valmisteltuja puheenvuoroja. H					
Mukava tavata pitkästä aikaa					
Koulutus oli todella keskusteleva ja vuorovaikutteinen. Kiitos					
ok					
Vuorovaikutuksellisena. Avoimena. Ajatuksia herättävänä. Ma					
Kokemusasiantuntijat kertoivat avoimesti, rohkeasti ja selkeä:					
Koin sen luonnollisena. Erityisesti kokemusasiantuntijat, jotka					

Kuvio 11: Sisällön analysointia

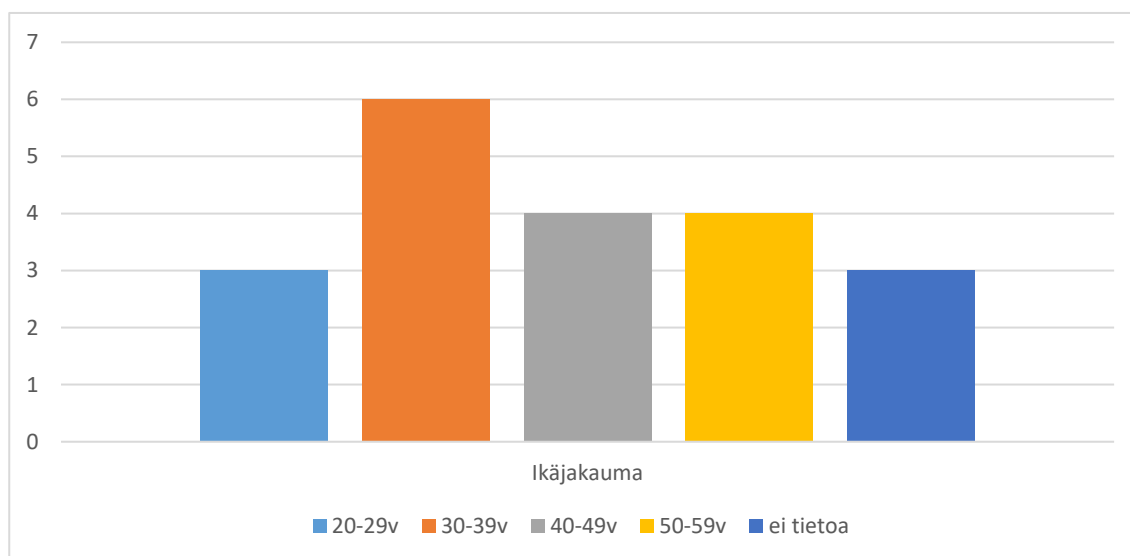
Kvantitatiivinen aineisto päädyttiin analysoimaan käsin, koska aineisto oli sen verran pieni. Aineisto koodattiin excel-taulukkoon, luokiteltiin, mitattiin ja taulukoitiin. Analysointivaiheessa muodostuneet taulukot esitettiin graafisina kuvioina; pylväsdiagrammeina ja piirakkakuviina (Alkula, T. ym 1994, 194-195.)

Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita kahden muuttujan välisen yhteyden selvittämisestä. Taustamuuttujien eli iän ja työkokemuksen, suhdetta vastauksiin tarkasteltiin erikseen. Tarkastelua tehtiin siitä, hyötyvätkö lyhyen työkokemuksen omaavat henkilöt enemmän koulutuksesta, hyötyvätkö kokeneet työntekijät koulutuksesta ylipäättään ja onko työntekijän iällä vaikutusta koulutushyötyyn. Haluttiin selvittää, kokevatko esimerkiksi nuoret työntekijät hyötyvänsä paremmin koulutuksesta. Iän ja työkokemusvuosien riippuvuutta suurempaan koulutushyötyyn tarkasteltiin ristiintaulukoinnin avulla. Koska aineisto oli niin pieni, tulosta tulkittiin piirtyvän kuvion avulla, korrelaatiokerrointa laskematta. Kahden muuttujan muodostamaan koordinaatistoon syötettiin vastausten keskiarvot ja tutkittiin muodostuvan kuvion avulla, muodostaako ikä tai työkokemusvuodet yhteyttä koulutuksesta koetun hyödyn suhteen. Aineistosta jätettiin tällöin pois ne kolme vastausta, joissa oli jätetty mainitsematta vastaajan ikä tai työkokemusvuodet. (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1994, 233-236; Valli 2018, 255-256).

7 Tulokset

7.1 Vastaajat

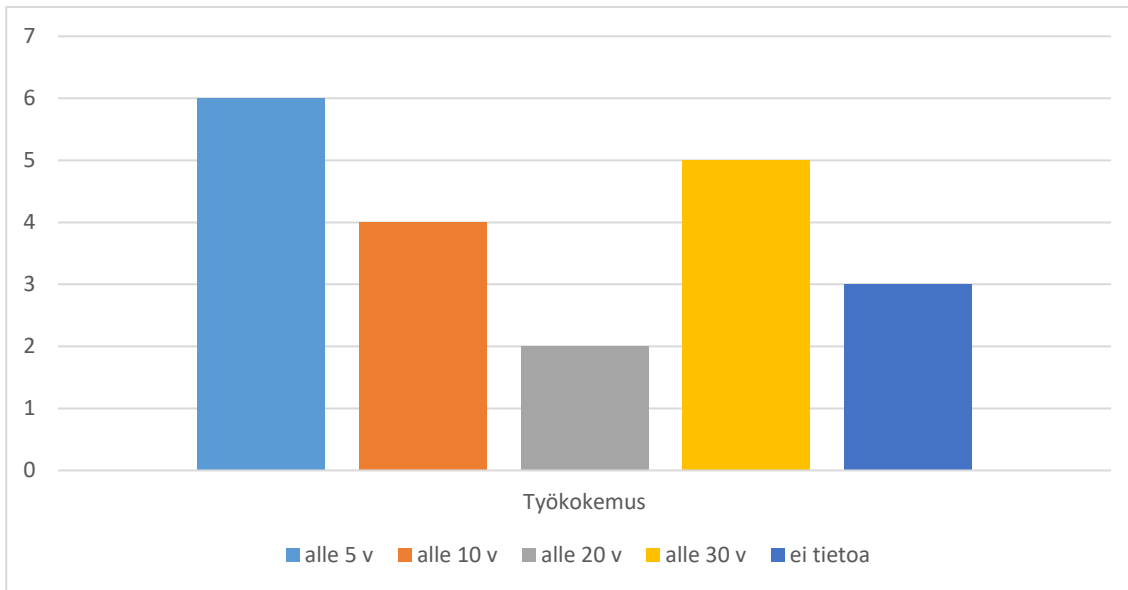
Koulutukseen osallistui 21 henkilöä ja kyselyyn vastasi 20 työntekijää, vastausprosentin ollen näin 95%. Heidän ikäjakaumansa oli 3 20-29 vuotiasta, 6 30-39 vuotiasta, 4 40-49 vuotiasta ja 4 50-59 vuotiasta. Kolme vastaajaa jätti ikänsä kertomatta. Vastaajien iän keskiarvoksi muodostui 40,8 vuotta.



Kuvio 12: Vastaajien ikäjakauma

Työkokemusta päihdealalta oli kertynyt puolesta vuodesta 29 vuoteen. Alle viiden vuoden työkokemuksella olevia oli suhteessa eniten, 6 vastaajaa. Yli 5 vuotta mutta alle 10 vuotta oli 4 vastaajalla ja yli kymmenen vuotta 2

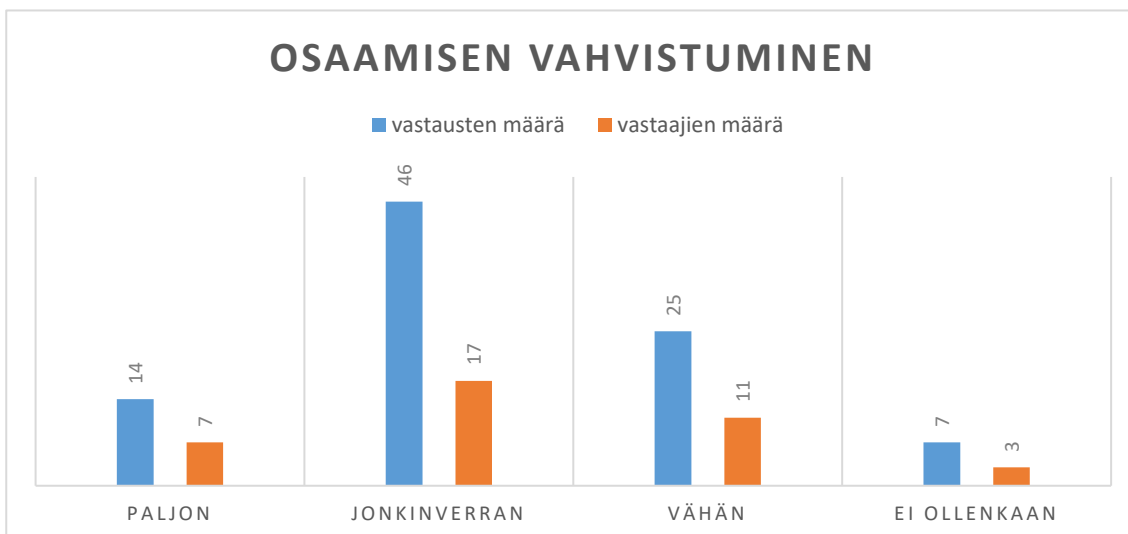
vastaajalla. Yli 20 vuoden työkokemus löytyi 5 vastaajalla. Kolme vastaajaa jätti työkokemuksensa keston kertomatta. Työntekijöiden keskimääräinen työkokemus päihdetyöstä oli 11,5 vuotta.



Kuvio 13: Vastaajien työkokemus päihdetyöstä vuosina

7.2 Osaamisen vahvistuminen kokonaisuutena

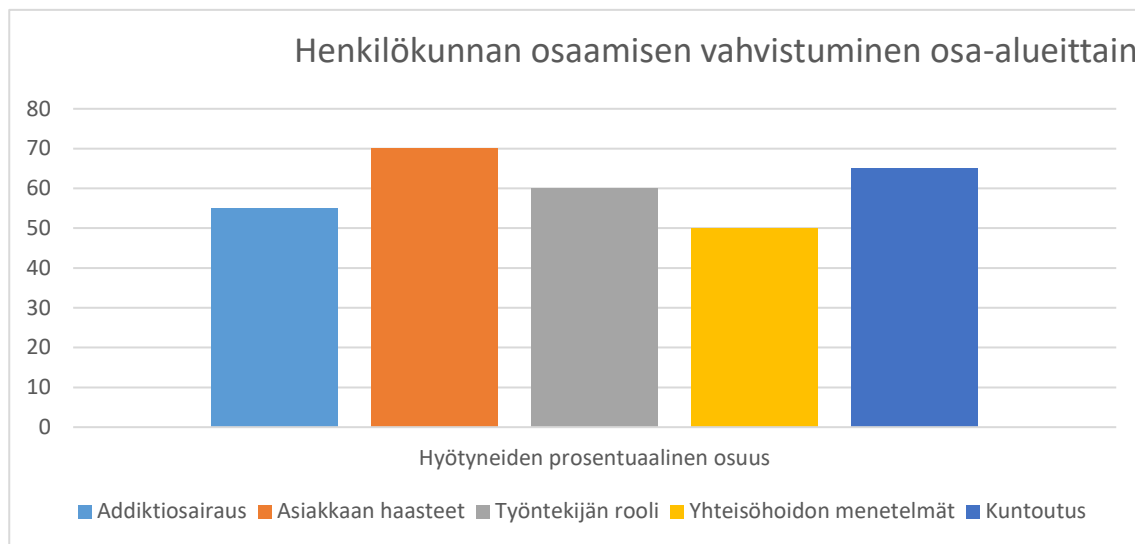
Kaiken kaikkiaan osaamisen vahvistumista tarkasteltaessa, vastauksia ”paljon” tuli 14 kappaletta, jakaantuen 7 tutkittavan kokemuksiin. Osaamisen vahvistumista jonkin verran koettiin 46 kertaa, jakaantuen 17 tutkittavan kokemuksiin. Ei ollenkaan osaamisen vahvistumista kuvattiin 7 kertaa, jakautuen kolmen ihmisen vastauksiin. Yksi henkilö ei kokenut hyötynensä koulutuksesta millään osa-alueella. Suurin osa vastaajista (17/20) koki siis osaamisensa vahvistuneen koulutuksen myötä jollain osa-alueella.



Kuvio 14: Osaamisen vahvistumisen kokemukset koko aineistossa

Aineiston analysoinnissa vastaus vaihtoehto vähän aiheutti tulkinnallisia vaikeuksia, joita tarkastelen myöhemmin tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessani. Tulkitseen että vastaukset paljon ja jonkin verran kuvaavat luotettavasti osaamisen vahvistumista ja jätän vähän vastaukset tässä kohtaa huomiomatta.

Eniten osaamisen vahvistumista on tapahtunut asiakkaiden hoidon aikaisten haasteiden ymmärryksen suhteen, vähiten yhteisöhoidon menetelmien suhteen.



Kuvio 15: Osaamisen vahvistuminen osa-alueittain

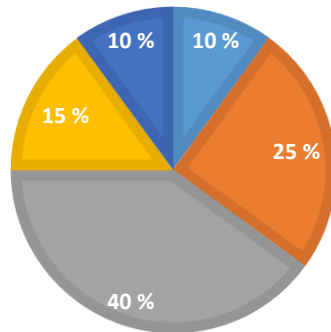
7.2.1 Osaamisen vahvistuminen addiktiosairauden suhteen

Ensimmäinen väittämä oli ”Tietoisuuteni addiktiosairaudesta lisääntyi tai selkeytyi”. Yli puolet vastaajista, 55%, koki koulutuksen lisänneen tietoisuuttaan addiktiosairaudesta jonkin verran tai paljon. Kaksi työntekijää kahdestakymmenestä ei kokenut hyötyneensä koulutuksesta. Toinen heistä ei kertonut ikäänsä tai työkokemustaan, toinen kuului 10-19v työkokemuksen kategoriaan.

Työkokemuksen pituudella ei ole yhteyttä suuren hyödyn kanssa. Vastausvaihtoehdon ”paljon” antoi alle viiden vuoden työkokemuksen omaava kuin myös yli 20 vuotta työkokemusta omaava henkilökunnan jäsen.

TIETOISUUTENI ADDIKTIOSAIRAUDESTA LISÄÄNTYI TAI SELKEYTYI

■ Ei ollenkaan ■ Vähän ■ Jonkin verran ■ Paljon ■ En osaa sanoa



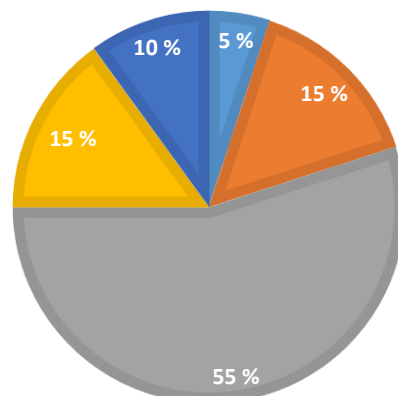
Kuvio 16: Koulutuksen hyödyt / tietoisuus addiktiosairaudesta

7.2.2 Osaamisen vahvistuminen asiakkaan haasteiden suhteen

Toinen väittämä kuului ”Ymmärrykseni addiktiosairauden aikaansaamista hoidon aikaisista haasteista lisääntyi”. 70% vastaajista koki ymmärryksensä addiktiosairauden aikaansaamista hoidon haasteista lisääntyneen jonkin verran tai paljon. Paljon hyötynneissä oli jälleen hajontaa erilaisissa työkokemuksissa, työvuosia on takana alle 5 vuotta, alle 10 vuotta ja yli 20 vuotta. Yksi vastaaja koki, ettei ymmärrys hoidon aikaisista haasteista lisääntynyt ja kaksi ei osannut sanoa kantaansa.

YMMÄRRYKSENI ADDIKTIOSAIRAUDEN AIKAANSAAMISTA HOIDON AIKAISISTA HAASTEISTA LISÄÄNTYI

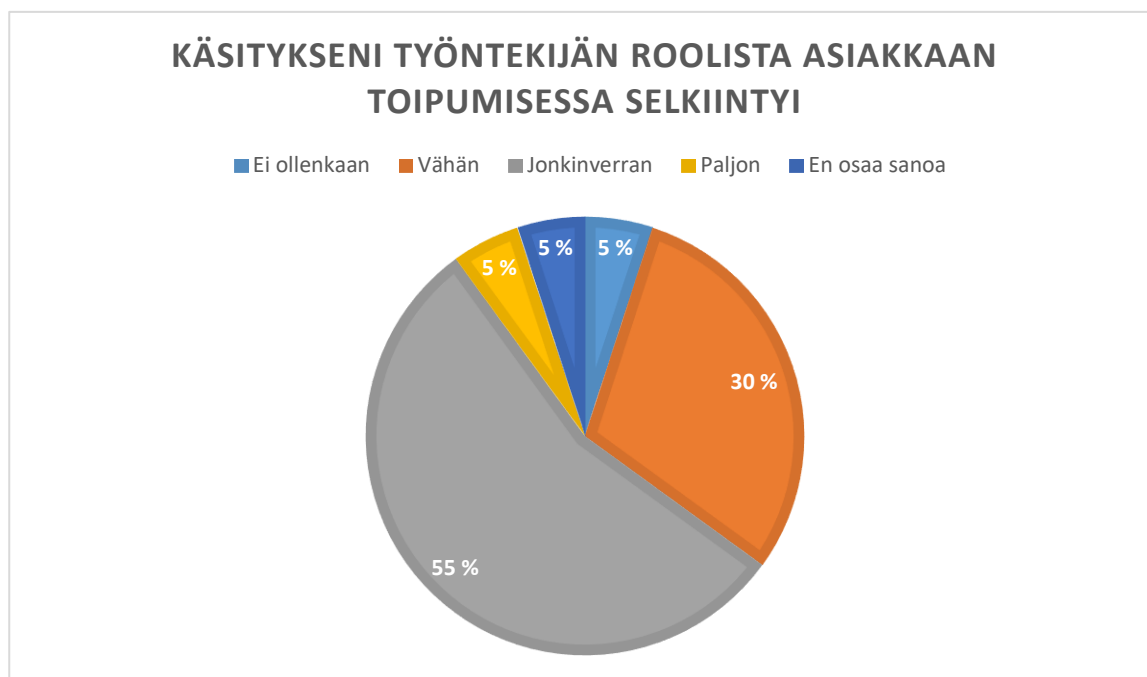
■ Ei ollenkaan ■ Vähän ■ Jonkin verran ■ Paljon ■ En osaa sanoa



Kuvio 17: Koulutuksen hyödyt / asiakkaan haasteet

7.2.3 Osaaminen vahvistuminen työntekijän roolin suhteen

Kolmas väittämä oli ”Käsitykseni työntekijän roolista asiakkaan toipumisessa selkiintyi”. 60% koulutukseen osallistuneista koki koulutuksen selkiyttäneen työntekijän roolia jonkin verran tai paljon. Vähän vastausten osuus oli tässä hieman suurempi, 30% vastaajista. Yksi työntekijä ei kokenut roolin selkeytymistä eikä yksi osannut sanoa kantaansa.



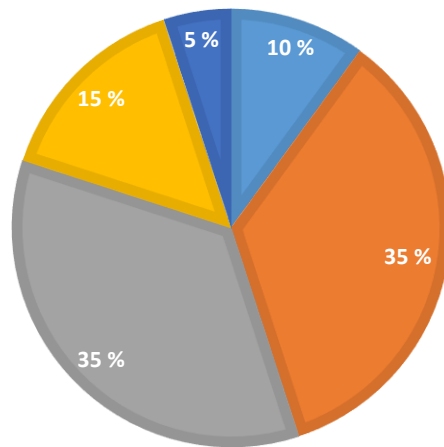
Kuvio 18: Koulutuksen hyödyt / työntekijän rooli

7.2.4 Osaamisen vahvistuminen yhteisohoidon menetelmien suhteen

Neljäs väittämä kuului näin: ”Käsitykseni yhteisohoidon menetelmien merkityksestä lisääntyi.” 50% vastanneista koki näin tapahtuneen jonkin verran tai paljon. Tässä kysymyksessä vastaukset hajaantuivat vähän vaihtoehdon ja jonkin verran vaihtoehdon välillä tasan. Verrattuna aikaisempiin väittämiin, jonkin verran vastausten suhteellinen osuus pieneni tässä kysymyksessä.

KÄSITYKSENI YHTEISÖHOIDON MENETELMIEN MERKITYKSESTÄ LISÄÄNTYI

■ Ei ollenkaan ■ Vähän ■ Jonkin verran ■ Paljon ■ En osaa sanoa



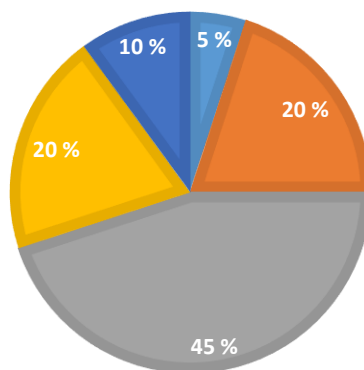
Kuvio 19: Koulutuksen hyödyt / yhteisöhoidon menetelmät

7.2.5 Osaamisen vahvistuminen perustehtävän suhteen

Viides ja viimeinen väittämä oli ”Koen koulutuksen lisännen ymmärrystäni kuntoutuksesta Kankaanpään A-kodilla”. 65% vastanneista koki näin tapahtuneen vastaten jonkin verran tai paljon. Perustehtävän selkeytymistä paljon koki neljä työntekijää, jälleen kerran erimittaisilla työkokemuksilla. Tässä osiossa tuli eniten ”paljon” vaihtoehdon valinnoita vastauksia.

KOEN KOULUTUKSEN LISÄNNEEN YMMÄRRYSTÄNI KUNTOUTUKSESTA KANKAANPÄÄN A-KODILLA

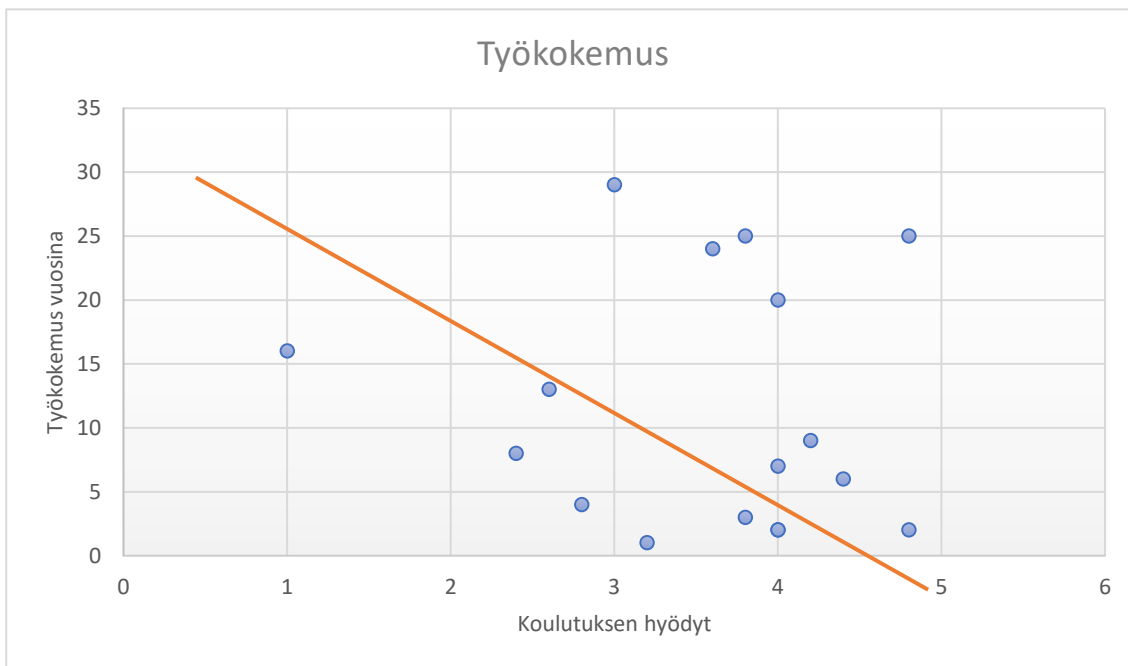
■ Ei ollenkaan ■ Vähän ■ Jonkin verran ■ Paljon ■ En osaa sanoa



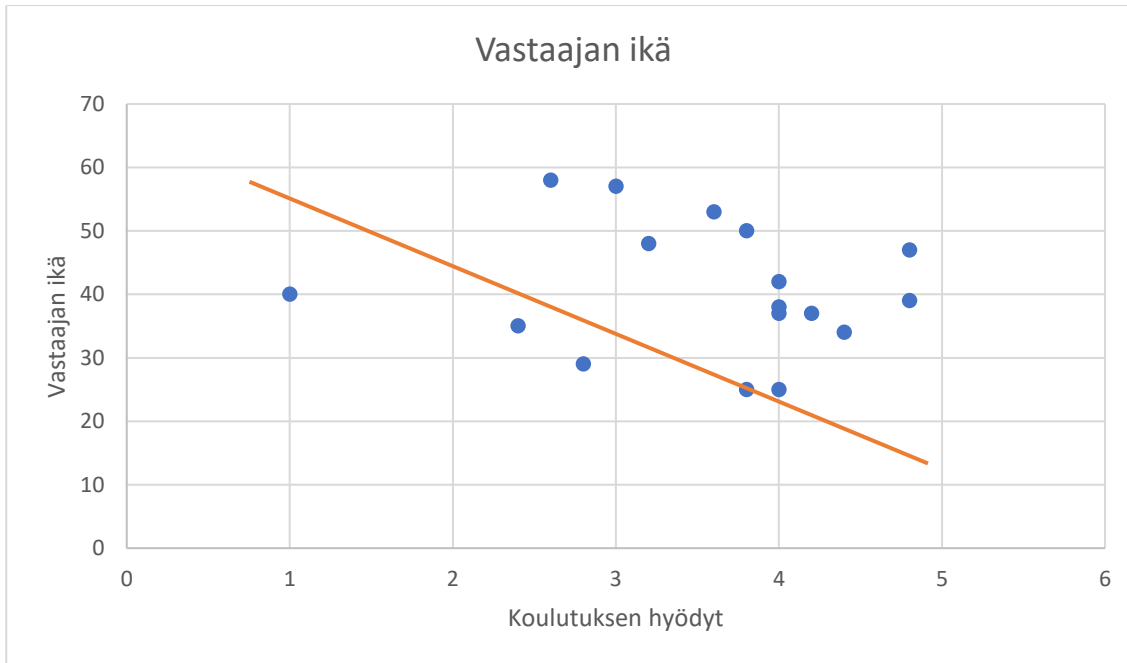
Kuvio 20: Koulutuksen hyödyt / kuntoutus

7.3 Osaamisen vahvistumisen suhde vastaajan ikään / työkokemukseen

Jokaisen vastaajan vastaukset pisteytettiin ja laskettiin ns. koulutushyödyn keskiarvo. Ristiintaulukoinnin kuvaa tarkasteltaessa näyttäisi siltä, että koulutuksen hyödyllä suhteessa vastaajan ikään tai työkokemukseen ei ole yhteyttä. Punainen viiva antaa suuntaa siitä, miten pisteet sijoittuisivat, jos lyhyellä työkokemuksella olevat vastaajat hyötyisivät enemmän koulutuksesta tai jos nuoret työntekijät hyötyisivät enemmän koulutuksesta.



Kuvio 21: Työkokemuksen ja koulutuksen hyötyjen ristiintaulukointi



Kuvio 22: Vastaajan iän ja koulutuksen hyötyjen ristiintaulukointi

7.4 Muuta palautetta koulutuksesta

Kuudes kohta oli avoin kysymys: ”Onko jotain muuta mitä vielä haluan sanoa”. Tähän kysymykseen vastasi puolet vastaajista, 50%. Luokittelin vastaukset positiiviseen palautteeseen ja näkökulmiin koulutuksesta, kritiikkiin, kehittämisehdotuksiin sekä neutraaleihin kommentteihin. Samassa vastauksessa on voinut olla useisiin kategorioihin kuuluvia lauseita ja olen pilkkonut näitä kommentteja osiin. Kehittämisehdotukset ovat yhdistetty tutkimuslomakkeessa myöhemmin nousseisiin kehittämissideoihin ja esitän ne myöhemmin.

Positiivisia palautteita koulutuksesta ja sen hyödyistä olivat:

”Hyvä perehdytysmateriaali uusille. Arvotyöskentely nousi vahvaan rooliin. Pitkän kuntoutuksen näkökulma nousi hyvin - kieltämisen tilan ja käyttäytymisen vanhan mallin muuttumisen hitauteen nousi hyvä ymmärrys.”

”Oli hyvä nähdä ja kuulla näkemyksiä ja että tietoisuus lisääntyi.”

”Koulutus oli todella hyvä, kouluttajat olivat rohkeita. ”

”Arvokasta ensikäden ”asiantuntija”-tietoa aloittelevalle ohjaajalle. Rohkeaa, avointa. Kiitos kokemusasiantuntijoille.”

Kritiikkiä nousi kahdessa kommentissa. Joukasen kuntoutusohjelman läpikäyneen kokemusasiantuntijan puuttuminen nousi esille. Lisäksi olisi kaivattu enemmän puhetta toimivista käytännöistä sekä käyttömaailman perussanastoa.

”Ollis ollut kiva, kun olisi ollut kokemusasiantuntija myös Joukasesta. Kokemuksissa korostui kokemus perhekuntoutuksesta. ”

”Käytännöt, jotka toimivat on hyvä kuulla. Niitä olisi voinut olla enemmän. Ihan perussanastoa käyttömaailmasta olisi voinut olla, jotta työntekijä ymmärtäisi alusta asti.”

7.5 Kokemuksia yhteistyöstä

Kääntöpuolella olevat kysymykset koskivat toista tutkimuskysymystä, antaen vastauksia henkilökunnan kokemuksista yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kysymyksiä oli tässä osiossa kaksi. Ensimmäinen avoin kysymys kuului: ”Millaisena koit yhteistyön kokemusasiantuntijoiden kanssa?” Toinen, täydentävä avoin kysymys kuului: ”Onko jotain muuta mitä vielä haluaisit sanoa”. Yksi vastaajista oli jättänyt kääntöpuolen kokonaan huomiomatta, joten vastanneiden joukko on tässä 19.

Luokittelin ensin vastaukset teemoihin. Yhteistyön käsite jakaantui alaotsikoihin ”vuorovaikutus”, ”asenne ja ilmapiiri”, ”oppiminen ja uudet ideat” sekä ”kritiikki”. Valitsin nämä teemat, koska ne toistuivat aineistossa monta kertaa ja tarjosivat luontevan tavan tarkastella yhteistyötä.

7.5.1 Vuorovaikutus

Henkilökunnan vastauksissa toistuivat kommentit positiiviseksi koetusta vuorovaikutuksesta 9 kertaa. Vuorovaikutusta kuvattiin luontevana, hyvänä, selkeänä ja tasavertaisena. Kokemusasiantuntijoiden koettiin olleen kiinnostuneita henkilökunnan näkemyksistä ja ottaneen hyvin kontaktia henkilökuntaan. Mielenpitojen ja ajatusten vaihto koettiin tärkeänä.

”Luonteva vuorovaikutuksellinen tilaisuus.”

”Hyvää keskustelua ja mielenpitojen / ajatusten vaihtoa.”

”Koulutus oli todella keskusteleva ja vuorovaikutteinen.”

”He olivat kiinnostuneita hlökunnan näkemyksistä, vastasivat kysymyksiin ja huomioivat tasapuolisesti esim. puheenvuorojen jakamisessa.”

7.5.2 Asenne ja ilmapiiri

Henkilökunnan vastauksissa toistuivat myönteiset kuvaukset koulutustapahtuman ilmapiiristä tai myönteisestä suhtautumisesta kokemusasiantuntijoiden pitämää koulutusta kohtaan 16 kertaa. Kouluttajien rohkeus ja avoimuus saivat erityistä kiitosta, pelkästään sanat avoimuus ja rohkeus toistuivat 7 kertaa. Kokemusasiantuntijoiden asiantuntijuutta pidettiin arvossaan ja vastavuoroisesti myös kokemusasiantuntijoiden arvostus A-kodin henkilökuntaa kohtaan oli välittynyt henkilökunnalle.

”Koin sen luonnollisena. Positiivisena. Ovat kuitenkin alan asiantuntijoita.”

”Mielenkiintoisena ja avartavana kokemuksena. Mahtavan avointa keskustelua.”

”Mukava että meihin luotetaan.”

7.5.3 Oppiminen ja uudet ideat

Oppimista kuvaavia vastauksia oli aineistossa paljon. Seitsemässä vastauksessa kuvattiin yhteistyön herättäneen uusia ajatuksia tai tuoneen uutta näkökulmaa työhön. Ymmärryksen sairautta kohtaan / käyttäytymistä kohtaan tai tunnepuolen hankaluuksia kohtaan koettiin lisääntyneen. Myös kieltämisen tila ja käyttöaikaisen käyttäytymisen muutoksen hitauteen oli noussut uutta ymmärrystä.

Neljässä vastauksessa oppiminen kuvattiin jo olemassa olleen tietoisuuden vahvistumisena.

”Hyvänä. Tämä olisi ehkä pitänyt olla jo aiemmin. Odotin tätä koulutuspäivää, enkä pettynyt. Arvokas tieto saatu kasattua yhteen, vahvisti tosi paljon sitä, mitä ajattelen työstäni.”

Neljässä vastauksessa todettiin, että koulutus toimisi hyvin osana uusien työntekijöiden perehdytystä. Myös aivan uusia ideoita ja innovaatioita syntyi:

”Koulutusta voisi käyttää uusien työntekijöiden perehdytykseen. Opiskelijoiden perehdytykseen. Koulutusta voisi tarjota päihdetyön opiskelijoille / kouluille. Koulutus kuvaa kuntoutusta niin laajasti että siitä kannattaa poimia asioita kuntoutusesitteisiin / nettisivuille jotta palvelun ostajalle tulee käsitys, kuinka monitahoisesti ja laajasti kuntoutusta tehdään. Olisiko kenelläkään intressiä alkaa kirjoittamaan blogia kuntoutuksen teemoista tms toipumisesta?”

Koulutuksen hyödyntämistä ideoitiin myös ryhmätoimintaan kuntoutuksen asiakkaille. Koulutuksen arveltiin soveltuvan hyvin asiakkaille lisäämään ymmärrystä sairauden laajuudesta. Yleisiä ideoita kokemusasiantuntijoiden hyödyntämisestä asiakastyössä nousi esille mm aamuryhmien ja päiväryhmien osalta. Myös kehittämistyöhön kokemusasiantuntijoita kaivattiin mukaan, konkreettisena ideana läheisviikonloppujen kehittämistyö. Yhteistyön kehittäminen jatkumona hoidolle nousi myös yhdessä vastauksessa esille.

7.5.4 Kehittämisehdotukset ja kritiikki

Tutkimusaineistosta nousi esille myös kehittämisehdotuksia ja kritiikkiä. Kaksi huomiota toistui neljässä vastauksessa; Valtaosa kokemusasiantuntijoista oli perheyhteisön kuntoutuksen läpikäyneitä, joten perhekuntoutuksen näkökulma korostui koulutuksessa. Toinen, myös neljä kertaa toistunut vastaus oli, että keskustelulle olisi tarvittu lisää aikaa.

”Heränneet keskustelut syventävät aina teemojen ymmärtämistä ja siksi niille on tärkeä varata myös aikaa. Olisiko koulutukseen mahdollista varata esim. 30-60min lisää?”

Kolmessa vastauksessa oli koettu jotain negatiivista yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Yksi vastaaja oli kokenut, ettei kaikilla kouluttajilla ollut mitään sanottavaa vaan että osa oli vain naureskellut. Hän koki myös, että kokemusasiantuntijat arvostelivat A-kodin toimintaa sekä sen henkilökuntaa. Toinen vastaaja koki, että käytettävillä kokemusasiantuntijoilla tulisi olla useampi vuosi raittiutta takana, ennen kuin heitä voidaan käyttää, tai että on käytettävä tarkkaa harkintaa sen suhteen, ketä voidaan käyttää kokemusasiantuntijana. Kolmas vastaaja koki ajoittaista vastakkainasettelua henkilökunnan ja kokemusasiantuntijoiden välillä ja toivoi että myös kokemusasiantuntijoilla voisi olla lisää dialogisuutta.

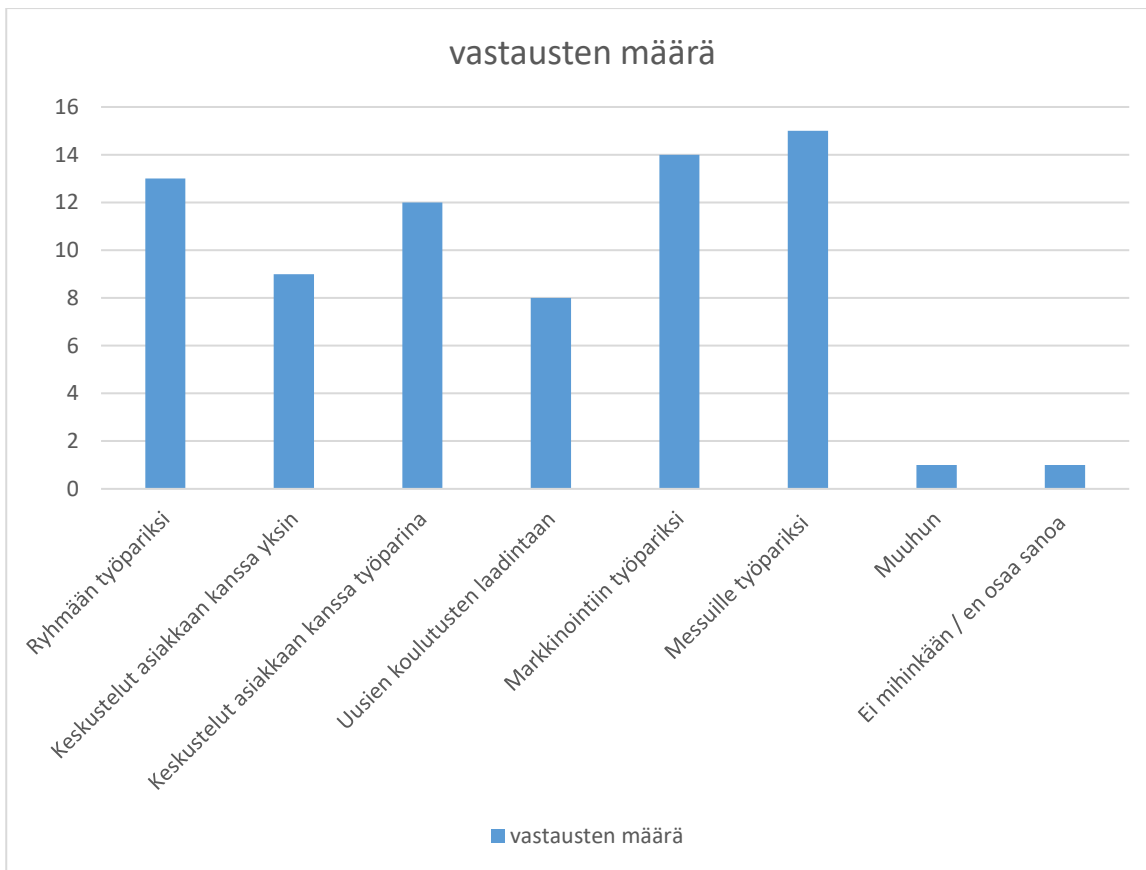
7.6 Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen

Viimeisessä osiossa kysyttiin ”Missä näkisit A-kodin voivan hyödyntää kokemusasiantuntijoiden osaamista jatkossa. Voit rastittaa useamman vaihtoehdon.”

Kaksi vastaajaa oli jättänyt tämän kohdan kokonaan täyttämättä. Näin ollen tutkimusjoukko on tässä 18 vastausta. Vastauksissa oli valittu keskimäärin 4 eri kohdetta / vastaaja, missä kokemusasiantuntijoita voisi käyttää. 18 vastaajasta yksi valitsi vastausvaihtoehdon en osaa sanoa / ei mihinkään.

Eniten vastauksia (15) oli saanut kohta ”messuille työpariksi”. Myös markkinointiin (14), ryhmään työpariksi (13) ja keskusteluihin työpariksi (12) nähtiin kokemusasiantuntijan osallistuminen hyvin mahdollisina. Keskustelut asiakkaan kanssa yksin (9) ja uusien koulutusten laadinta (8) saivat myös paljon kyllä vastauksia.

Avoimeksi jätettyyn ”muuhun” - kohtaan oli tullut yksi vastaus. Siinä nousi esille idea blogikirjoittelusta sekä A-kodin oman kummipankin perustamisesta. Yhdessä vastauksessa oli lisätty uusien koulutusten laadintaan ideaa koulutuksesta, joka koskisi kokemusasiantuntijoiden kokemuksia kuntoutuksen aikaisista tilanteista ja työntekijän tavasta lähestyä ja ohjata näissä tilanteissa.



Kuvio 23: Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen jatkossa

8 Johtopäätökset

Koulutukseen osallistui valtaosa A-kodin kuntoutustyötä tekevästä henkilöstöstä. Koulutukseen osallistuneista kyselyyn vastanneiden prosentuaalinen osuus oli suuri, 95%. Näin ollen vastauksia voidaan pitää hyvin kattavana A-kodin kuntoutushenkilökuntaa edustavana otoksena. Henkilökunta on viime aikoina kokenut uusiutumista ja alle 5 vuoden työkokemuksen omaavia oli aineistossa eniten, 6 henkilöä. Toisaalta myös yli 20 vuoden kokemuksen omaavia oli mukana 5 henkilöä, joten edelleen voidaan sanoa, että A-kodin henkilöstö on hyvin kokenutta ja työhönsä ja työpaikkaansa sitoutunutta porukkaa.

Taustamuuttujista iän kysyminen koettiin osin kiusalliseksi tunnistetekijäksi, koska kolme henkilö jätti ikänsä kertomatta. Iän kysyminen nostatti kysymyksiä jo tutkimustilanteessa. Näin jälkeenpäin iän kysymistä pohdittaessa, sen olisi hyvin voinut jättää pois. Taustalla ollut tutkijan stereotyyppinen ajatus siitä, että nuoremmat omaksuvat tietoa paremmin tai ovat vastaanottavaisempia, ei saanut vahvistusta tässä tutkimuksessa. Toisaalta, tämäkin on merkittävä tutkimuksen tulos.

8.1 Osaamisen vahvistuminen

Tarkasteltaessa osaamisen vahvistumista kokonaisuutena, voidaan vastausten perusteella vetää johtopäätös, että koulutus on koettu hyödylliseksi ja se on vahvistanut henkilökunnan osaamista. 17/20 on kokenut kaiken kaikkiaan osaamisensa vahvistuvan. Kaikissa osioissa osaamisen vahvistumista oli tapahtunut vähintään puolella osallistujista ja huomattavasti suuremmalla osalla jos ”vähän” vastaukset tulkitaan myös positiivisena osaamisen vahvistumisenä. Paljon koulutuksesta hyötyneitä oli 7 ihmistä eli joka kolmas osallistuja on saanut kokemuksen, joka on jättänyt heidän ammatillisuuteensa merkittävän jäljen.

Osaamisen erittelyssä suhteessa koulutuksen sisältöaiheisiin ei ollut suurta eroa, eniten hyötyä on koettu ymmärryksessä addiktiosairauden mukanaan tuomista haasteista, ja tätä osiota olikin koulutuksessa diamäärällisesti eniten. Tämä vahvistuminen on myös merkittävä kokonaisuuden kannalta. Tämän ymmärryksen lisääntyminen kaventaa henkilökunnan ja asiakkaiden välistä kuilua ja lisääntyvä tasavertaisuus on erityisen tärkeää. Kuntoutujan traumaattinen tausta nähdään oireilua selittävänä tekijänä eikä ihmistä tuomita hankalasta käytöksestä (Pleace 2016, 33-34.) Dialogisen keskustelun tavoitteena on ymmärtää lisää toisen sanomasta, joka taas auttaa puhujaa itseään ymmärtämään enemmän omasta näkökulmastaan. Uusi syntyvä ymmärrys synnyttää uusia merkityksiä, jotka vaikuttavat muihin osallistujiin ja laajentavat taas jaettua todellisuutta eteenpäin (Seikkula & Arnkil 2009, 93-94). Koulutuksessa kokemusasiantuntijat toivat esille päihdemaailman rooleja ja sitä, miten ne näyttäytyvät kuntoutuslaitoksessa, kun asiakkaalla ei ole vielä muita toimintatapoja olemassa. Ainoa muutos, mikä silloin on olemassa, on se, että päihde on poissa.

Merkittävää perustehtävän kirkastumista tai isoja oivalluksia perustehtävän suhteen tapahtui neljällä työntekijällä. Jos kaikki nämä neljä jakaantuisivat tasaisesti eri työryhmiin, saisi jokainen työryhmä yhden tekijän, joka on jäsentänyt itselleen uudenlaista, asiakaslähtöistä ja toipumiskeskeistä työtettä ja hän voisi jatkaa dialogia edelleen omassa yhteisössään.

Kirjallisissa palautteissa nousi esille muutaman kerran, että koulutus sopisi hyvin uusille työntekijöille. Tämä olikin koulutuksen laadinnan tarkoitus, tuottaa puuttuva koulutus osaksi A-kodin perehdytysmateriaalia. Mielenkiintoinen havainto oli, ettei tämän aineiston perusteella voida vetää johtopäätöstä siitä, että uudet työntekijät hyötyisivät koulutuksesta enemmän kuin kokeneet työntekijät. Suurempi koulutushyöty ei selity vastaajan iällä tai osaamistustalla. Vedän tästä johtopäätöksen, että oppijan oma asennoituminen nousee tässä koulutuksessa keskiöön. Dialoginen oppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa ja asiantuntijuuden vahvistuminen edellyttää vastavuoruisuutta, tasavertaisuutta sekä tahtotilaa. Työntekijän rohkeus ja kyky asettua omien kollegoidensa edessä ja kokemusasiantuntijoiden läsnä ollessa tietämättömyyden tilaan vaatii paljon. (Rissanen 2015, 27; Mönkkönen 2007, 28).

Hietalan (2018) kuvaus dialogisen prosessin etenemisestä valaisee omaa väitettäni siitä, että jo neljässä tai seitsemässä työntekijässä tapahtuneet muutokset ovat merkittäviä. Nämä ammatillaiset alkavat hahmottaa asiantuntijatieton perustuvien ohjeiden ja totuuksien lisäksi jotain uutta. Asiakkaiden äänen ja kokemuksen kuuleminen ja asiantuntijoiden tai palvelujärjestelmien asiakkaalle aiheuttamien lisäongelmien ymmärtäminen synnyttävät työntekijässä oivalluksen, joka jälkeen ei-tietäminen alkaa näyttäytyä mahdollisuutena löytää sekä inspiroivampia mutta myös tarkoituksenmukaisempia tapoja kehittää ja toteuttaa palveluita. (Hietala ym. 2018, 18).

Tämäntyyppinen muutostyö on enemmän kuin tervetullut ilmiö organisaatiolle, joka haluaa kehittää ja vahvistaa tarjoamiaan palveluita. Näiden neljän tai seitsemän työntekijän säilyttäessä rohkeutensa, kaikenlainen arjen työtapojen uudelleen tarkastelu tulee mahdolliseksi.

Mielenkiintoinen ilmiö oli myös ei ollenkaan osaamisen vahvistumista vastanneet ihmiset. Näitä vastaajia oli yhteensä 3, joista yksi vastasi kaikkiin kohtiin saman ”ei ollenkaan” vastauksen. Kahdella muulla vastaajalla oli valittu lisäksi *vähän* tai *en tiedä* vaihtoehtoja. Peilaan näitä vastauksia, joissa onnistumista ei olla saavutettu ollenkaan, yhteiskehittämisen onnistumisen kriteereihin. Jos vastaaja ei tunnusta kokemukkehittäjän arvoa, on selvää, ettei hän myöskään voi hyötyä heidän koulutuksestaan. Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen aidosti vaatii asiakkaiden kehittäjä- ja vaikuttaja-aseman ymmärtämistä ja sisäistämistä. Asiakasarvon tunnistaminen on ehdottoman keskeinen ydin kaikelle työskentelylle. (Pohjola 2017, 317.) Muistettava on myös, että toimiva yhteistyö ei synny rakenteista (koulutustilaisuus, johon osallistutaan työnantajan maksamalla ajalla) vaan yhteistyön osapuolet joko toteuttavat tai jättävät toteuttamatta yhteistyötä omalla käyttäytymisellään. (Aira 2012, 16-17).

Toisaalta mielenkiintoiseksi tämän, ei ollenkaan hyötyä saaneen ihmisen vastauksissa on kuitenkin tunnustus siitä, että itse koulutus olisi hyvä aloittelevalla työntekijällä.

”Koulutus on hyvä ja tärkeä työntekijöille, joilla ei kokemusta / tietoa em. asioista. Koen, että itselläni em asioista jo tieto. Hyvä muistutus.”

Tällöin tätä vastaajaa ei voida yksiselitteisesti ajatella niin, että hän kieltää koulutuksen tai kokemusasiantuntijuuden arvon. ”Itselläni on asioista jo tieto” - kommentti viittaa enemmän dialogisuuden puuttumiseen. Dialogissa yhteisen ja moniäänisen syvällisen perehtymisen kautta syntyy uusi ymmärrys asiasta. (Strandman & Palo 2017, 140). Dialogin tavoitteena on ymmärtää lisää toisen sanomasta, joka taas auttaa puhujaa itseään ymmärtämään enemmän omasta näkökulmastaan. Uusi syntyvä ymmärrys synnyttää uusia merkityksiä. (Seikkula & Arnkil 2009, 93-94). Asiantuntijaposition ansa, joka estää dialogin ja sitä kautta uuden oppimisen.

Kaiken kaikkiaan, tutkimuskysymykseen millä tavalla yhteiskehittämällä laadittu koulutus lisää päihdekuntoutuslaitoksen henkilökunnan osaamista, vastaus on moninainen. Koulutus parhaimmillaan auttaa henkilökuntaa avoimeen dialogiin ja rohkeuteen astua ei-tietämisen tilaan. Koulutus lisää ymmärrystä asiakkaan hankalana koettua käyttäytymistä kohtaan ja tämä madaltaa eriarvoisuuden kokemusta. Koulutuksesta hyötyminen vaatii asiakasarvon aitoa tunnistamista ja hyväksymistä.

8.2 Kokemuksia yhteistyöstä

Yhteistyökokemusta mittaavat kysymykset oli jätetty tarkoituksella hyvin avoimiksi, jotta ne eivät johdata vastaajaa vastaamaan tietyllä tapaa. Vastauksia luokitellessa mielenkiintoinen havainto oli, että vastaukset olivat kuvauksia vuorovaikutuksesta, asenteesta ja ilmapiiristä. Näitä kuvauksia on kokemusasiantuntijoiden ja yhteiskehittämisen kirjallisuus täynnä, ja ne muodostavatkin koko yhteistyön ytimen. Yhteiskehittäminen on tasaveroista vuorovaikutusta (Hietala ym. 2018, 5) jonka lähtökohtana on ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde. (Raivio 2018, 26-30). Luottamus on yhteiskehittämisen käynnistymisen, etenemisen ja onnistumisen perusta.

Luottamus syntyy ja vahvistuu aidosti tasa-arvoisessa, avoimessa ja arvostavassa ilmapiirissä. (Hietala ym. 2018, 23-24.)

Positiivisen vuorovaikutuksen kuvauksia löytyi yhdeksästä eri vastauksesta. Myönteistä ilmapiiriä ja myönteistä suhtautumista kokemusasiantuntijoita kohtaan löytyi aineistosta 16 kertaa. Kouluttajien avoimuus ja rohkeus sai paljon kiitosta ja molemminpuolinen avoimuus ja arvostus oli välittynyt henkilökunnalle. Vuorovaikutus koettiin tasavertaisena ja luontevana. Näiden vastausten perusteella yhteiskehittämisen perusta Kankaanpään A-kodilla on hyvä.

Perustan ollessa kunnossa myös oppiminen mahdollistui. Vastaukset kuvasivat uusien ajatusten heräämistä, uusien näkökulmien löytymistä ja ymmärryksen lisääntymistä monellakin eri saralla.

”Mukava ja selkiyttävä esitys kuntoutuksesta asiakkaan näkökulmasta. Mikä on hyödyttänyt ja mihin tulisi kiinnittää huomiota.”

Yhteiskehittäminen käynnistää muutoksia ammattilaisuudessa. Tämä tapahtuu asiantuntemusta haastamalla. Kokemustieto törmää asiantuntemuksen kanssa. Tämä vaatii työntekijältä luopumista omasta erityisasiantuntemuksesta ja keskittymistä kuuntelemaan muita ja avautumaan dialogille. (Hietala ym. 2018, 16). Edeltävä työntekijän vastaus osoittaa, että hän myöntää, etteivät kaikki toimet välttämättä sellaisenaan toimi vaan johonkin tulisi kiinnittää huomiota. Tällöin dialogille avautuminen on mahdollista.

Upea osoitus dialogisen oppimisen kyvystä sisältyä tähän yhteen kehittämis ehdotukseen:

”Uusien koulutusten laadintaan, esim. liittyen kokemusasiantuntijoiden kokemuksiin kuntoutuksen aikaisista tilanteista (työntekijän tapa lähestyä, ohjata tms)”

Tässä työntekijä ikään kuin tilaa lisää sitä mitä koulutuksessa jo paljon olikin. Tämänkaltainen sitaatti osoittaa, että työntekijä todella ymmärtää kokemusasiantuntijan arvon palveluiden kehittäjänä ja on valmis asettumaan itse epävarmuuteen ja ottamaan vastaan näkemyksiä, jotka parhaimmillaan laajentavat kaikkien oppimista ja ajattelua.

”Ei nyt niin erityisen suurta valaistumista. Olihan siinä mielenkiintoistakin kuulla joitakin ajatuksia. Kaikki ajatukset olivat todellisuudessa toteutettavissa yhteisöllisyydellä?”

Tämäkin palaute, vaikka onkin tyylilajiltaan uudenoppimista kieltävä, on avoin sille, että kehitettävää on. Kaikki olisi voitu toteuttaa yhteisöllisyydellä- kommentti paljastaa, että vallitsevan viitekehyksen keinot tai niiden käyttäminen voi olla henkilöstölle vaikeaa. Yhteiskehittämisen jaettu asiantuntijuus perustuu erilaisten suhteiden ja monimuotoisen vuorovaikutuksen kautta tapahtuvaan tietämysten yhdistämiseen. Tämä puolestaan mahdollistaa niin palveluiden arvopohjan ja toimintakulttuurin muutoksen, kuin myös yhä syvempää ja laajempaa oppimista, ammatillista kasvua ja kehittymistä. (Hietala ym. 2018, 34). Jos henkilöstö rohkenee heittäytyä ei-tietämisen tai ei-osaamisen tilaan, voi koko organisaatio kehittyä kohti syvällisempää osaamisen vahvistumista. Yhteinen keskustelu avaa menetelmien käytön vaikeudet ja synnyttää uusia oivalluksia osallistujissa.

Seuraavassa vastauksessa on kuvaus työntekijän uteliaasta ja vastaanottavaisesta asenteesta ja sen tuottamasta asiantuntijuuden vahvistumisesta:

”Mielenkiintoisena ja avartavana kokemuksena. Ymmärrystä sairauteen vielä paremmin ja heidän käyttäytymiseen ja tunnepuoleen. Työntekijät saivat hyvää tietoa, kuinka voisi toimia tai olisi pitänyt toimia. Mahtavan avointa keskustelua.”

Samassa vastauksessa näkyy mahdollisuus ammattiauttajassa tapahtuvaan muutokseen. Vastauksessa kuvautuu sekä ymmärryksen lisääntyminen asiakasta kohtaan että vilpitön asenne siihen, että toiminnan kriittinen tarkastelu on paikallaan. Yhteistyön jatkuessa moni ammattiauttaja on huomannut kokemusasiantuntijuuden muuttavan tapaa suhtautua asiakkaisiin ja heidän ongelmiinsa. Vuorovaikutuksessa kokemusasiantuntijuus ja ammatillisuus voivat samankaltaistua, ihmisten väliset erot hälvetä ja erilaisten asemien tuomat ennakkoluulot ja käsitykset muuttua. (Kankaanpää & Kurki 2013, 19).

”Vuorovaikutuksellisenä. Avoimena. Ajatuksia herättävänä. Mahdollisuutena kehittää yhteistyötä jatkumona hoidolle, työn hedelmänä.”

Kuvaus työn hedelmästä on työntekijälle hyvin voimaannuttava kokemus. Kankaanpää ja Kurki puhuvat toivon ja merkityksellisyyden kokemuksista, joita työntekijät yhteistyössä saavat (Kankaanpää & Kurki 2013, 19) ja joka tässä vastauksessa hyvin tulee näkyviin.

Oman tietoisuuden vahvistumista tapahtui myös. Nöyrää ja avointa asennetta kuvastaa erityisesti tämä kommentti:

”Paljon sai miettimään asioita, jotka olen kyllä tiennyt mutta toiminta ei aina kohtaa sitä.”

Uudenlainen ajattelutapa ja varsinkin omien tai organisaation perusoletusten muuttuminen mahdollistuu työntekijän epävarmuuden sietämisen ja yhteisen pohdinnan kautta. Oman työnsä uudelleen näkeminen innostaa ja motivoi työntekijää kehitykseen. (Hietala ym. 2018, 22). Tämänkaltaiset oivallukset ovat hedelmällisiä tuottamaan muutosta toimimattomiin toimintatapoihin.

Uudet ideat ja innovaatiot kuvastavat yhteiskehittämisen tuloksellisuutta. Uudet kokemukset ja opit halutaan ottaa käyttöön ja levittää ne myös muille. (Hagman ym. 2017, 24.) Vastauksissa nousseet kuntoutuksen kehittämisen ideat puhuvat ennenkaikkea ennakkoluulottomuudesta kokemusasiantuntijoiden hyödyntämistä kohtaan kuntoutuksen laadun parantamiseksi. Luodun koulutuksen nähtiin soveltuvan moneen; asiakkaiden ryhmätoimintaan, alan ammattilaisten koulutukseen, päihdetyönopiskelijoille, markkinointiin, ulkoiseen viestintään, kuntoutustoimintaan. Nämä vastaukset kertovat siitä, että Kankaanpään A-kodin henkilökunta on valmis näkemään asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutoksen. Asiakkaan kokemustieto on tunnistettu ja sitä ollaan valmiita hyödyntämään. Asiakkaan kanssa ollaan valmiita muodostamaan uudenlainen yhteistyösuhde, jossa asiakkaasta tulee myös palveluiden kehittäjä ja vaikuttaja. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 7-8).

Vastauksissa nousi myös esiin kriittistä palautetta ja kehittämis ehdotuksia. Kokemusasiantuntijoiden perheyhteisö-painotteisuus oli seikka, joka kehittäjäryhmän jäseniä valitessa oli jo kriittisen pohdinnan kohteena. Vaikka kouluttajista kolmella viidestä oli kokemusta myös A-kodin peruskuntoutuksesta ja yhdellä jatkokuntoutusyhteisöstä, miellettiin nämäkin kolme ennen kaikkea perheyhteisön kokemusasiantuntijoiksi, koska ovat sieltä viimeksi

kotiutuneet. Tuttujen työntekijöiden toteuttama hanke motivoi lähtökohtaisesti perheyhteisön asiakkaita hakeutumaan enemmän mukaan. Tämä tuli ilmi myös Tikan tutkimuksen tuloksissa osallistujien motiiveista.

Aikataulun väljyyteen täytyy jatkossa kiinnittää enemmän huomiota. Nyt kiireettömyys, joka on yhteiskehittämisen perustassa myös, jäi osittain toteutumatta. Aikaa olisi tarvittu enemmän, jotta keskustelulle olisi jäänyt selkeästi enemmän aikaa. Kiireettömyys olisi mahdollistanut lisää dialogista oppimista ja ennenkaikkea kiusallisten asioiden syvällisempää pohdintaa.

”Heränneet keskustelut syventävät aina teemojen ymmärtämistä ja siksi niille on tärkeä varata myös aikaa. Olisiko koulutukseen mahdollista varata esim 30-60min lisää? Hyvä ja tärkeä aihe. Mielenkiinnolla jään odottamaan valmista opparia.”

”Käytännöt, jotka toimivat on hyvä kuulla. Niitä olisi voinut olla enemmän. Ihan perussanastoa käyttömaailmasta olisi voinut olla, jotta työntekijä ymmärtäisi alusta asti.”

Jälkimmäinen sitaatti nostaa esille tarpeen kouluttautua käyttömaailman perussanaston osalta. Tämän tarpeellisuus nousi jo ideariihen aikoina esille, että koulutuksessa olisi hyvä läpikäydä myös sitä. Yhteiskehittämisen viikonlopun ohjelmaan tämä olikin suunniteltu, mutta asiakkaiden kokemukset puhututtivat niin paljon, ettei käyttömaailman sanaston työstämisosioon aika riittänytkään. Yhteiskehittämisen ideologiaan kuuluu se, että kehittämistarpeet nousevat alhaalta ylöspäin ja yllätyksellisyys kuuluu asiaan. Asiakkaan tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen ja niihin paneutuminen syrjäyttävät työntekijän käsikirjoituksen. (Häyhtiö, Kyhä & Raikisto 2017, 86).

Kahdessa vastauksessa nousi esille kokemus vastakkainasettelusta.

”Erittäin hyvä koulutus ja hyvin valmisteltuja puheenvuoroja. Huomasi että koulutukseen oli valmistauduttu perusteellisesti. Haasteena oli ajoittain vastakkainasettelu kokemusas. ja henkilökunnan välillä. Hieman siis lisää dialogisuutta myös kokemusas. osalta.”

Hietala (2018) kuvaa tätä ansaa, mihin niin herkästi molemmat osapuolet voivat astua. Yhteiskehittämiseen voi tulla mukaan myös asiakkaita, joilla on kokemusta siitä, ettei heitä ole hoidon aikana kuultu. Tällöin he tuottavat arvostelevaa, syyttävää ja työntekijöitä syyllistävää puhetta kokemuksistaan. Jos ammattilainen vastaa tähän faktoilla, tulkitsee asiakas sen työntekijän yläpuolelle asettautumisena. Ammattilainen puolustautuu ja tällöin niin asiakkaat kuin ammattilaiset palaavat vanhoihin rooleihinsa, väittelyyn ja vastakkainasetteluun itsereflektion ja dialogin sijaan. (Hietala ym. 2018, 24).

”Osa asioista olisi ollut hyvä ent. asiakkaiden kanssa käydä silloin, kun tilanne päällä. Nyt osa oli arvostelua henkilökuntaa kohtaan, sekä A-kodin toimintaan. Ehkä enemmän tietoa, ei paljoa uutta asiaa tullut esille.”

Asiakkaan kokemus hoidon aikaisista epäkohdista aiheuttaa varautuneisuutta, joka usein purkautuu yhteiskehittämisen edetessä. Tällöin myös ammattilaisen on kyettävä luopumaan tunnetason etäännyttävästä, tilanteiden ulkoiseen hallitsemiseen perustuvasta kompetenssistaan. (Hietala ym. 2018, 25). Tässä tapauksessa dialogisuudessa ei onnistuttu vaan asetelmat jäivät näiltä osin ennalleen.

Kokemusasiantuntijuuden mitätöivä kommentti löytyi aineistosta myös.

”Osalla ei ollut mitään sanottavaa, naureskelua.”

Rissanen, Kankaanpää ja Kurki kuvaavat kokemusasiantuntijatehtävissä toimimisen tärkeänä vaiheena kuntoutuksessa ja elämässä eteenpäin menemisessä. Toipumisorientaation hengessä ihmisellä voi olla mielekäs ja merkityksellinen elämä oireista huolimatta (Kankaanpää & Kurki 2013, 10; Rissanen 2015, 240). Hiljaisuus tai naureskelu voivat molemmat kertoa epävarmuudesta koulutustilannetta kohtaan, jännittämisestä tai arkuudesta seistä kouluttajan ominaisuudessa koko henkilökunnan edessä. Se, ettei osalla ollut kommentin kirjoittajan mukaan mitään sanottavaa, mitätöi osan porukan kokemustiedon tyystin. Tällöin yhteiskehittämisen kokemuksesta tulee pahimmillaan kokemusasiantuntijalle ikävä kokemus hänen aistiessaan tämän kaltaista asennetta hoitohenkilökunnassa. Toisaalta, kaikenlaisia reaktioita tulee varmasti vastaan ja tärkeää on, että tämänkaltaiset kokemukset puretaan ja jäsennellään yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa työnohjauksellisesti.

Toiseen tutkimuskysymykseen ”Miten yhteiskehittämisen lähtökohta, ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde, näyttäytyy koulutustilaisuudessa henkilökunnan kokemana?” voidaan vetää kiteytys että yhteiskehittämisen perusta Kankaanpään A-kodilla näyttäisi olevan kunnossa. Yhteistyö näyttäytyi enimmäkseen positiivisena, kunnioittavana ja arvostavana suhteena. Vastausten perusteella Kankaanpään A-kodin henkilökunta on valmis näkemään asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutoksen. Asiakkaan kokemustieto on tunnistettu ja sitä ollaan valmiita hyödyntämään.



Kuvio 24: Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa

8.3 Työyhteisön valmius kokemusasiantuntijoiden käyttöön

Viimeisen tutkimusosion vastaukset kuvaavat A-kodin asenneilmapiiriin olevan avoin ja suotuisa kokemusasiantuntijuuden käytön lisäämistä kohtaan. Valtaosa vastaajista valitsi useita kohteita missä kokemusasiantuntijuutta voisi hyödyntää ja tästä voi vetää johtopäätöksen, että työyhteisö on valmis lisäämään kokemusasiantuntijuuden käyttöä. Kokemusasiantuntijoita kaivattiin mukaan erityisesti asiakastyöhön ja markkinointiin.

Varmasti jokaisessa työyhteisössä on myös kapea joukko vastustajia. Tässä aineistossa oli yksi vastaaja, joka ei nähnyt kohteita missä kokemusasiantuntijuutta voisi hyödyntää. Vastaamatta jättäneen ajatukset jäivät tietämättä, samoin heidän, jotka eivät koulutukseen osallistuneet. Tässä aineistossa vastustajat muodostavat kuitenkin vähemmistön.

Kolmas tutkimuskysymys, miten yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus voisivat palvella kuntoutuslaitosta jatkossa, saa selkeän vastauksen. Tämän tutkimuksen perusteella palveluiden ja toiminnan yhteiskehittämiseen on A-kodilla olemassa hyvä valmius. Valtaosa henkilökunnasta arvostaa kokemusosaamista ja on valmis käymään dialogia myös vaikeista asioista. Kokemusasiantuntijoita kaivataan mukaan toimintaan. Jää nähtäväksi, millaisia muutoksia ollaan valmiita tekemään, jotta yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus tulisivat osaksi arkea.

Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen on parhaimmillaan asiakkaiden, työntekijöiden, lähiesimiesten ja johtajien yhteistyötä. Tämä tutkimus antaa vastauksia henkilöstön tämänhetkisestä tilanteesta. Muutoksen aikaansaaminen edellyttää myös muutoksia johtamisessa ja vuorovaikutuksessa koko organisaatiossa. (Kauppila & Hietala 2018, 140).

Johdon aktiivinen tuki on ensiarvoisen tärkeä organisaation toimintatapojen ja asenteiden muuttamisessa. Alhaalta ylöspäin käynnistyvät prosessit ja yhteiskehittämisen tyylilaji tuo painetta siirtyä entistä dialogisempaan ja jaetumpaan johtajuuteen. Esimiesten ja johdon on luotava systemaattisesti paikkoja, aikaa ja tilaa henkilöstön ja asiakkaiden uudelleenlaiselle vuorovaikutukselle, yhteiselle toiminnalle, oppimiselle ja vastavuoroisuudelle. (Hietala ym. 2018, 28-29.)

8.4 Jatkokehittämisasiheita

Aineistosta nousi useitakin jatkokehittämisen aiheita, joihin olisi hyvä tarttua. Kokemusasiantuntijoiden mukaan saaminen A-kodin kuntoutustoimintaan olisi seuraava luonteva askel kohti jaettua asiantuntijuutta. Yhteiskehittämisestä jää aina jokin jälki ja syntyneiden ideoiden eteenpäin vieminen ja huomioon ottaminen on tärkeää kaikissa tapauksissa. (Isola ym. 2017, 33). Vastausten perusteella tähän on olemassa nyt hyvä valmius ja Kokoa ry. on tehnyt jo hyvää työtä antamalla mm palkkiosuositukset ja ohjeistamalla muita työnantajan käytännössä huomioitavia seikkoja.

Käyttömaailman sanaston koulutus olisi hyödyllinen ja toisi työntekijöitä lähemmäs asiakkaan kokemusmaailmaa. Yhteiskehittämisen viikonloppu oli itselleni hyvin avartava kokemus, jollaisen soisin jokaisen kollegani kokevan. Asenneilmapiiriin ollessa avoin, näkisin erilaiset työpajat rikastuttavana tapana kehittää yhteistä työtämme kohti vaikuttavimpia palveluita. Ottaisin kokemusasiantuntijat kaikkeen kehittämistyöhön jatkossa mukaan. Jos

Kankaanpään A-kodissa työskentelisi myös kokemusasiantuntijoita, voisi palveluiden kehittäminen olla sujuvaa myös arjessa työn ohella.

Tietenkin mielenkiintoinen tutkimus/ kehittämisasihe on, miten luoda paikkoja, aikaa ja tilaa henkilöstön ja asiakkaiden uudelle vuorovaikutukselle, yhteiselle toiminnalle, oppimiselle ja vastavuoroisuudelle. Rakenteet tuovat turvaa työyhteisölle ja uudenlaisten foorumien luominen tuskin käy kivutta. Jostain rakenteista on luovutettava, jotta uudelle syntyy tilaa. Toimintatutkimuksen viitekehys toimisi hyvin uudenlaisten, avoimien vuorovaikutusfoorumien luomiselle yhteisössä.

9 Pohdinta

Itselleni yhteiskehittämisen matka oli melkoinen kokemus. Omassa ajattelumaailmassa tapahtui paljonkin muutoksia yhteiskehittämisen aikana. Kokemus toisten, erilaisten ja vastakkaisten näkökulmien merkityksestä nousi uuteen arvoonsa. Hietala kertoo raportissaan siitä, miten aikaisemmin etäisen asiantuntijaroolin ja erityistietoon perustuvan ammatillisen identiteetin taakse suojautunut työntekijä kykenee kohtaamaan oman epävarmuutensa ja tämän seurauksena koko ajattelutapa ja suhde haastaviin asiakkaisiin alkaakin muuttua (Hietala ym. 2018, 39.)

Samaistun prosessini aikana myös tähän Hietalan siteeraukseen: ”Välillä minusta tuntui, että yhteiskehittäminen herättää minussa liikaa kysymyksiä ja hämmennystä, enkä saa mistään tukea. Yksin on niin tuskaisaa taivaltaa. //Mitä pidemmälle etenen tässä prosessissa, sitä näkyvämmäksi tulen itselleni. Yhteiskehittäminen kuorii työminääni kerros kerrokselta kuin sipulia, ja samalla se pöyhii myös persoonaa ja sen perustaa. Parhaimmillaan työ ja yksityisminä voivat siitä kuitenkin yhdistyä uudella, kokonaisvaltaisemmalla, tunteet ja kokemukset työminään herkemmin mukaan ottavalla tavalla.” (Hietala ym. 2018, 19).

Viikonlopun workshop pakotti hyvällä tavalla kohtaamaan paljon asiaa lyhyessä ajassa. Keskustelut kokemusasiantuntijoiden kanssa sekä prosessin läpi kulkeminen on nostanut esiin kohtia, joita tekisin nyt toisin. Etsisin keinon mahdollistaa kaikkien hakijoiden osallistumisen koulutuksen laadintaan, jossakin roolissa. Koen astuneeni ansaan, jossa arvioinnin kokemusasiantuntijan voimavaroista ovat tehneet työntekijät ja tätä kautta otettu paternalistisen hoitokulttuurin tyyliä käyttöön (Koistiainen ym. 2014, 7.) Astuin myös asiantuntija-ansaan yhteiskehittämisen viikonlopussa kuullessani kritiikkiä, sen sijaan että olisin asettunut kuulemaan mistä entisen asiakkaani kokemuksessa oli kysymys. Hän puhui eriarvoisuuden kokemuksesta, jota en ollut valmis kuulemaan. Jälkikäteen tapahtuva oppiminenkin on antoisaa ja toivon että se muodostuu osaksi uutta ammatti-identiteettiä siten että entistä enemmän luovun kategorioinneista ja uskaltaisinkin avautua jokaisessa kohtaamisessa kuuntelemaan asiakasta ainutkertaisella herkkyydellä ammattiroolien sijaan.

Yhteiskehittämisen edetessä asiakkaat ja ammattilaiset pääsivät tutustumaan toisiinsa uudelta, henkilökohtaiseen tuntemiseen perustuvan luottamuksen pohjalta. Hietala kuvaa tämän mahdollistavan palveluissa vallitsevien toimintatapojen tutkimisen ilman, että kokemustieto jäisi erilliseksi palautteeksi tai hautautuisi asiantuntijatiedon tai näkökulmien alle. (Hietala ym. 2018, 20). Kaiken tämän kokemustiedon saattaminen koko työyhteisön tietoon jännitti varmasti meitä kaikkia. Työyhteisössä oli aistittavissa etukäteen jännitteitä liittyen tähän koulutukseen.

Näiden jännitteiden ollessa ajoittain voimakkaitakin, olivat tutkimustulokset huomattavasti positiivisempia kuin mitä uskalsin odottaa. Hietalan aikaisemmin siteeraamani kuvaus liittyi tähän ajanjaksoon ennen koulutuksia. Kokemus oli ajoittain hyvin yksinäinen ja tunne siitä, että tukea ei saa mistään, oli ajoittain kovin raskas. Teorian lukeminen antoi rohkeutta jatkaa ja lopulta kokemus siitä, miten työminä ja yksityisminä yhdistyvät kokonaisvaltaisemmalla tavalla, toi minut lähemmäksi sekä itseäni ja asiakkaitani.

Kokemusasiantuntijoiden avoimuus ja rohkeus oli kuitenkin seikka, jonka koin purkavan näitä jännitteitä kaikkein tehokkaimmin pois. Koulutustilaisuudet sujuivat hyvin ja vuorovaikutus oli avointa.

Koska oppiminen on dialoginen prosessi, halusin alun pitäenkin saada hyvin kokonaisvaltaista tietoa yhteiskehittämisestä. Tämän vuoksi kutsuin ystäväni Tikan mukaan prosessiin, jotta saamme aihepiiristä samanaikaisesti enemmän irti kuin yhden tutkijan voimin on mahdollista tai järkevää. Saimme vangittua dialogisen oppimisen prosessin molempien osapuolien kautta.

Elina Tikan (2020, 26-28) tutkimuksessa, jossa hän tutki kokemusasiantuntijoiden kokemuksia yhteiskehittämisestä, nousee esille kokemusasiantuntijoiden kokemuksia koulutustilaisuuksista. On mielenkiintoista tarkastella joitakin repliikkejä, joita hän on nostanut esille koska samat asiat nousevat omassa aineistossani toisesta tulokulmasta, henkilökunnan kokemuksista esille.

Kokemusasiantuntijoiden kokemia haasteita olivat olleet jännittäminen, omat ennakkoluulot, oma ”päänsisäinen jumittaminen” ja oman aseman koettu ristiriitaisuus.

“Itse koulutus jännitti ihan törkeästi, koska ei tiennyt miten meidät otetaan vastaan. Kuilu oli aika syvä. Ja kun päivät olivat ohi niin tajusi, että se kuilu olikin ehkä vaan mun päässä. Ei ollut todellista. Se meni oikeasti tosi hyvin.”

“Oli todella jännittävä ajatus, että tehdään koulutusta ammattilaisille. Kaikki ennakkoluulot hälvivät prosessia eläessä. Ne olivat omassa päässä.” (Tikka 2020, 28).

Vuorovaikutteisuutta ja vastavuoroisuutta Tikan työssä kuvataan niin että henkilökunta on kyselty ja pyytänyt apua meneillään oleviin asiakastilanteisiin ja tämä on koettu arvostuksena ja kiinnostuksena kehittää kuntoutusta.

“Kun työntekijät todella halusi meiltä vinkkejä, mitä meidän mielestä pitäisi tehdä. Meiltä, joita he ovat kaksi vuotta sitten kuntouttaneet. He olivat valmiita olemaan tietämättömyyden asemassa.” (Tikka 2020, 28).

Vastakkainasettelun kokemuksia kuvaavat seuraavat repliikit:

“Tietyt asiat, jotka sanoin niin käytännössä ammuttiin alas, vaikka mä puhuin omasta kokemuksesta.”

“Ehkä ekassa oli sellainen kitka, että siellä oli esimies paikalla. Esimieheltä välittyi, että me henkilökuntana tehdään jo näin kuin me kerrottiin, että olisi hyvä toimia. Ja tavallaan kukaan ei

uskaltanut tuoda, sitä ammatillista epävarmuuttaan esille. Tokassa henkilökunta uskalsi tuoda omia haasteitaan esille. Tokassa oli lämmin fiilis, vastaanottavainen yleisö.” (Tikka 2020, 28).

Näiden kahden erillisen tutkimuksen tulosten tarkastelu päällekkäin on mielestäni tärkeää. Molempipuolisen arvostuksen kokemukset välittyivät molempiin suuntiin. Kuilu, jota kokemusasiantuntija pelkäsi ja totesi sen olleen omassa päässä, oli sittenkin totta, mutta vain yksittäisen ihmisen tai hyvin pienen henkilökuntavähemmistön kohdalla. Henkilökunnan asiantuntija-ansaan astuminen näyttäytyi kokemusasiantuntijalle alas ampumisena ja henkilökunnalle kritiikkinä. Uuden johtajan itsestään selvinä pitämät asiat eivät olleetkaan itsestään selvyyksiä vaan kommentit estivätkin avoimen dialogin toteutumista ja henkilökunnan uskalluksen astua ei-tietämisen tilaan.

Molempien osapuolien kokemukset huomioiden keskustelun ohjaamisessa olisi voinut hyödyntää ulkopuolista fasilitaattoria. Fasilitoija olisi voinut valmentaa koulutusryhmää näissä hetkissä, jolloin dialogi vaarantuu. Yhteiskehittäjänä roolini oli olla tasavertainen, toimintatutkijana rooli oli olla osana yhteisöä. Tässä koulutustilaisuudessa pyrin olemaan läsnä kouluttajille, rohkaisten heitä vaativassa tilanteessaan ja pyrin välttämään fasilitoijan roolia tietoisesti.

Seuraava siteeraus kuvaa hyvin, mistä yhteiskehittämisessä on ammattilaisen näkökulmasta kysymys:

”Yhteiskehittäminen haastaa työntekijän miettimään, olenko todella tätä mieltä, mikä taas ohjaa vaihtoehtojen etsintään. Kaikilla asioilla ja tarinoilla on useita puolia, rikkautta on sen oivaltaminen niin itsekseen kuin ryhmässä. Terve uteliaisuus, halu kokeilla uutta ja katsoa, voiko tehdä toisin luo työskentelylle uutta intoa ja iloa. Työntekijänä alkaa nähdä omassa toiminnassaan ja palveluiden toimintatavoissa muutostarvetta ja toimia muutoksen hyväksi. Silloin saa kokemuksen, että nyt tehdään jotain aivan uutta ja toisella tavalla. Alkaa tapahtua ammatillista kasvua, koska ei halua tyytyä enää toistamaan rutinoitua toimintaansa ajatellen, että riittää kun työt hoidetaan niin kuin aina ennenkin. Vähitellen tämän oman toiminta- ja ajattelutavan tunnistamisessa ja sen muuttamisessa onnistuminen tarttuu, tyytyväisyys käynnistyneeseen muutokseen ja sen vaikutuksiin leviää organisaatiossa. Oman työskentelyn luova kyseenalaistaminen ja muutos antavat energiaa jokaiselle myös arkisessa työssä.” (Hietala, Kinnunen, Kauppila & Karjalainen 2018, 44-45.)

Työnantajan kommentit ja palautteet opinnäytetyöstä tunnustavat hyödyn joka työllä on saavutettu. A-kodin johtaja Marikki Forell näkee työn nostaneen esille tärkeän ja kehittämistä vaativan osa-alueen kuntoutuslaitoksen toiminnassa, joka nousee kilpailutuksissakin tämän tästä esille; miten hyödynnämme kokemusasiantuntijuutta osana A-kodin toimintaa ja miten edistämme asiakkaan asemaa ja asiakkaan kokemuksen näkyväksi tekemistä. Opinnäytetyön asiakaskokemuksen aktiivinen tarkastelu kokemusasiantuntijoiden avulla tuo merkittävän lisän A-kodin toimintaan ammattilaisten osaamisen rinnalle. Tavoitteeksi Forell asettaa opinnäytetyössä toteutetun koulutusmallin jalkauttamisen osaksi A-kodin jatkuvaa osaamisen kehittämistä. Hän näkee, että A-kodin toimintaan olisi hyvä integroida kokemusasiantuntijoiden jatkuva ja säännöllinen käyttö osaksi kuntoutustarjontaa. Myös yhteiskehittämisen jatkamisen yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa hän asettaa tavoitteeksi. (Forell 2020).

10 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen peruslähtökohta on tutkittavien henkilöiden luottamus tutkijaa ja tiedettä kohtaan. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019, 8-9). Osallistujille kerrottiin tutkimukseen osallistumisen olevan vapaaehtoista. Lisäksi osallistujille kerrottiin mitä tutkimus sisältää, miten tietoja käsitellään ja mitä tutkimuksella tavoitellaan. Jokaisella tutkittavalla oli vapaus valita vastauksensa ja mielipiteensä tai jättää vastamatta.

Tieteen etiikassa tarkastellaan sitä, millaisin keinoin tai toimintatavoin tutkimusta tehdään. Puhutaan hyvistä tieteellisistä käytännöistä. (Haaparanta & Niiniluoto 2016, 156). Lomaketutkimus on neutraali tapa kerätä tietoa. Monivalintavaihtoehdot ja avoimet kysymykset antavat vastaajalle tilaa kertoa omasta kokemuksestaan.

Tutkimuseettiset periaatteet vaativat tieteenharjoittajilta rehellisyyttä ja vastuullisuutta (Haaparanta & Niiniluoto 2016, 157.) Tämän vuoksi esittelin avoimesti sekä positiiviset kuin negatiivisetkin palautteet. Negatiivisen palautteen määrä oli aineistossa pieni, mutta koen, että tulos olisi vääristynyt jos olisin pelkistänyt tulokset vain enemmistön mukaan.

Tutkimuksessa pyritään lähtökohtaisesti aina välttämään virheitä. Luotettavuutta voidaan arvioida mittaamalla tutkimuksen reliabeliutta eli mittaustulosten toistettavuutta sekä pätevyyttä eli validiutta. Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. (Hirsjärvi ym. 2010, 231).

Tässä tutkimuksessa selkeä haaste oli kyselylomakkeen epäselvät vastauskategoriat osaamisen vahvistumisen osiossa. Sanat vähän ja jonkin verran ovat epämääräisiä ja tulkinnanvaraisia. Näiden kahden valittavan vaihtoehdon välinen ero on epäselvä ja aiheuttaa vastausten tulkinnalle epäselvyyttä. Vastausvaihtoehdot voidaan tulkita kahdellakin eri tapaa. Toisaalta vaihtoehto vähän, kun se sijaitsee ei ollenkaan ja en osaa sanoa vaihtoehtojen välissä, voidaan tulkita niin että oppimista ei juuri tapahtunut. Toisaalta taas sana vähän voidaan tulkita niin että oppimista on tapahtunut, koska vähän on enemmän kuin ei ollenkaan. Liukuva jana olisi voinut olla toimivampi mitaustapa likertin asteikon sijaan.

Lisäksi haastetta tuotti vaihtoehto en osaa sanoa. Sen sijoittelussa olisi täytynyt käyttää enemmän pohdintaa ja sijoittaa se asteikon jompaankumpaan päähän. Nyt keskiarvoja laskettaessa se on numerisoitu numerolla 3. Eli vaihtoehto en osaa sanoa on ikään kuin jotain vähän ja jonkin verran vaihtoehtojen väliltä. Oikeastaan sen arvo olisi voinut olla nolla, jos sen olisi sijoittanut asteikossa vasempaan reunaan. Toisaalta, on syytä olettaa, että vastausvaihtoehto en osaa sanoa, on jotain ei hyötynyt / hyötyi vaihtoehtojen väliltä. Silloin sen sijoittelu keskellä on oikein. Mutta numerokoodauksen kannalta, se vääristää tuloksia. Se vääristää tuloksia myös, jos se olisi sijoitettu jompaankumpaan reunaan, saaden arvon 1 tai 5. (Valli 2018, 250).

Tutkija joutuu tekemään prosessinsa aikana suuren joukon ratkaisuja, joihin ei aina löydy oikeaa vastausta. Olenaisista on, että tutkija perustelee tekemänsä ratkaisut, jotta lukija voi arvioida tehtyjen ratkaisujen osuvuutta. (Eskola 2018, 231). Validiuden vuoksi vastausvaihtoehto vähän jätettiin tuloksia tarkastellessa huomioimatta, jotta se ei ainakaan vääristä tuloksia positiivisempaan suuntaan.

Pohdin lisäksi, voisiko joku toinen tutkija saada samasta aineistosta täysin toisenlaisen tuloksen, sanoa että koulutus ei vahvistanut henkilöstön osaamista tai että kehittäminen jollain tapaa epäonnistui. Ajattelen, että koulutus on onnistunut, jos yksikin henkilö on kokenut sen niin. Voisiko joku toinen ajatella, että se on epäonnistunut, jos on ihmisiä, jotka eivät ole hyötäneet koulutuksesta?

Toimintatutkimuksessa lisäksi validiteetin tekee hankalaksi se, että tulkinat rakentavat tutkittavien sosiaalista todellisuutta. Reliabiliteetti on käytännössä mahdoton, koska toimintatutkimus pyrkii muutokseen, joten saman tuloksen saavuttaminen uusintamittauksella on toimintatutkimuksen pyrkimysten vastaista. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2006, 148). Ensimmäinen kokemus on aina ensimmäinen kokemus ja uudistamalla yhteiskehittäminen, on toivottavaa, että prosessi on jo jotenkin edennyt ja valmius yhteiskehittämiseen on jo lähtökohtaisesti eri tasolla kuin aikaisemmin.

Toimintatutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa, on tärkeää arvioida sitä, onko tutkimuksella onnistuttu muuttamaan ja kehittämään toimintoja ja toimijoita. Toimintatutkimukseen sisältyvä tutkimus, tiedonhankinta ja tiedon analysointi voivat lisätä ihmisten tietoisuutta omasta toiminnastaan ja aktivoida häntä muutos- ja kehittämistyössä. (Syrjäläinen, Eronen & Värri 2008, 53-54). Koen että tutkimus on onnistunut muuttamaan ja kehittämään toimintoja. Koulutuksessa nousseet ehdotuksia on lähdetty ennakkoluulottomasti kokeilemaan, mm oman kokemuksen omaavaa työntekijää on otettu enemmän mukaan, yli yhteisörajojen, vaikeita yhteisöllisiä tilanteita hoidettaessa.

Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa myös tutkijan tietoisuus kehittyy tutkimusprosessin edetessä. Tutkittava ilmiö avautuu vähitellen ja tutkimusmenetelmälliset ratkaisut täsmentyvät ja limittyvät toisiinsa aina uudestaan. Lähestymistapa edellyttää tutkijalta oman tietoisuutensa kehittymisen ja uudenlaisten ratkaisujen tekemisen. (Kiviniemi 2018, 73-74). Tässä prosessissa koko lähtökohta, puuttuvan koulutuksen laadinta, laajeni suuremmaksi palvelujen laadun kehittämisen prosessiksi.

Lähteet

Painetut

- Ahola, M. 2017. Vaikuttaminen kokemuksellisen asiantuntijuuden ytimenä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino.
- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä studies in humanities 179.
- Alkula, T., Pöntinen, S., Ylöstalo, P. 1994. Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät. Juva: WSOY.
- Eskola, J. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S., Sinkkonen, N. 2013. Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi. työpaperi 39/2013. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Haaparanta, L & Niiniluoto, I. 2016. Johdatus tieteelliseen ajatteluun. Helsinki: Gaudeamus.
- Hagman, K., Hirvikoski, T., Wollstén, P., Äyväri, A. 2018. Yhteiskehittämisen käsikirja. Espoo: Espoon kaupunki.
- Happell, B., Platania-Phung C., Scholz B., Bocking J., Horgan A., Manning F., Doody R., Hals E., Granerud A., Lahti M., Pullo J., Vatula A., Koski J., van der Vaart KJ., Allon J., Griffin M., Russell S., MacGabhann L., Bjornsson E., Biering P. 2019. Changing attitudes: The impact of Expert by Experience involvement in Mental Health Nursing Education: An international survey study. Australian College of Mental Health Nurses Inc.
- Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työ-elämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15-16. painos. Helsinki: Tammi.
- Heikkinen, H., Rovio, E., Syrjälä, L. (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Hietala, O. 2018. Entistä parempaa päihde- ja mielenterveyskuntoutusta myös heikossa asemassa oleville. Kuntoutus 3/2018.
- Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila, R. & Karjalainen, J. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työnteekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. Työpaperi 26/2018. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

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

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. Tilastolliset menetelmät. 5. uudistettu painos. Sanoma Pro: Helsinki 2008.

Horgan A., Manning F., Donovan MO., Doody R., Savage E., Bradley SK., Dorrity C., O'Sullivan H., Goodwin J., Greaney S., Biering P., Bjornsson E., Bocking J., Russell S., MacGabhann L., Griffin M., van der Vaart KJ., Allon J., Granerud A., Hals E., Vatula A., Ellilä H., Lahti M., Happell B. 2020. Expert by Experience involvement in Mental Health Nursing Education: the co-production of standards between Experts by Experience and Academics in Mental Health Nursing. John Wiley & Sons Ltd.

Häyhtiö, T. Kyhä, H. & Raikisto, K-L. 2017. Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino. 85-109.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kananen, J. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu- ja 2009.

Kankaanpää, S. & Kurki, M. 2013 Toipuminen kokemuksena. Julkaisussa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S., Sinkkonen, N. Kuntoutujasta toimijaksi - kokemus asiantuntijuudeksi. 39/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kauppila, R. & Hietala, O. 2018. Johtajat osallistajista osallisiksi. Teoksessa Kostilainen, H., Nieminen, A. (toim.) 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. Helsinki: Diak Työelämä 13. 139-162.

Kiviniemi, K. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koistiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P., Rotko, T. Kokemukset käyttöön - kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 36/2014.

Kuosmanen, L. Rissanen, P. & Kurki, M. 2013. Kokemusasiantuntijuus mielen terveys ja päihdepalveluissa. Terveys- ja sosiaalialan johtamisen aikakauslehti Premissi, 26-30.

Kuula, A. 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutosyrkemyksiä. Vastapaino: Tampere.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino: Tampere.

- Laine, T. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Valli, R. (toim.) 2018. Ikku-noita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Laitinen, M & Nikupeteri, A. 2013. Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Teoksessa Laitinen, M & Niskala, A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Vastapaino. 427-458.
- Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Suunnitelman loppuarviointi ja ohjausryhmän ehdotukset. 2016. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Miettinen, R., Romakkaniemi, M. & Laitinen, M. 2017. Historialliset painolastit asiakkaan aseman haastajina. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.
- Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.
- Nordling, E., Järvinen, M. & Lähteenlahti, Y. 2015. Toipumisorientaatio hoidon ja kuntoutuksen viitekehystenä. Teoksessa Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015 Miten tästä eteenpäin? Partanen, A., Moring, J., Bergman, V., Karjalainen, J ym (toim.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Pleace, N. 2016. Housing First Guide Europe. York: Feantsa.
- Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.
- Pöyry-Lassila, P. (2017) Palveluiden yhteiskehittäminen ja yhteistuottaminen. Teoksessa Pohjonen, S. & Noso, M. (toim.) Kansalainen keskiöön! Näkökulmia sote-uudistukseen. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö KAKS. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisujen sarja, 2, 25-31.
- Raivio, H. (toim.) 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti. THL: työpäperi 7/2018.
- Ramaswamy, V & Ozcan, K. 2014. The Co-Creation Paradigm. Englanti: Stanford University Press.
- Rissanen, P. 2015. Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Helsinki: Kuntoutussäätiön tutkimuksia 88/2015.
- Rissanen, P., Sinkkonen, N. & Kurki, M. 2012. Asiakkaan aseman vahvistaminen. Teoksessa Lepistö, P., Kuosmanen, L., Partanen, A. Moring, J. (toim.) Paremmat palvelut avaimia. Kansallisen mielenterveys- ja päihdesuunnitelman toimeenpano Mielen avain -hankkeessa. THL Raportti 64/2012.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2009. Dialoginen verkostotyö. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Silvennoinen, H. 2008. Verkostomaisuus koulutuksen arvioinnin organisointitapana. Teoksessa Korkeakoski E. & Silvennoinen H. (toim.) Avaimia koulutuksen arvioinnin kehittämiseen. Jyväskylän yliopisto: Koulutuksen arviointineuvosto.

Strandman, K. & Palo, M. 2017. Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino. 129-146.

Suomen Päihderiippuvaiset ry. 2019. Opas päihderiippuvuuden ja läheisten hoitoon. Suomen Päihderiippuvaiset ry:n julkaisu.

Syrjäläinen, E., Eronen, A. & Värri, V-M. (toim.) 2008. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampereen Yliopistopaino Oy: Tampere.

The European Mental Health Action Plan. 2013. World Health Organization Regional Office for Europe.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi: Helsinki. (2018) huom

Valli, R. Numerot ja niiden tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vehkalahti, K. 2008 Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Tammi: Helsinki.

Wahlbeck, K., Hietala, O., Kuosmanen, L., McDaid, D., Mikkonen, J., Parkkonen, J., Reini, K., Salovuori, S., Tourunen, J. 2018. Toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 89/1018.

Sähköiset

<https://europarlamentti.info/fi/arvot-ja-tavoitteet/tavoitteet/>

<https://www.facebook.com/KankaanpaanAkoti/videos/417759698957088/>

<https://www.kokemusasiantuntijat.fi>

<https://stm.fi/hankkeet>

<http://www.theseus.fi/handle/10024/333375> Tikka, E. 2020. Opinnäytetyö: Päihdetyön kokemusasiantuntijat mukana yhteiskehittämisessä. Kokemusasiantuntijoiden kokemuksia yhdenvertaisuudesta ja kokemusasiantuntijuudesta yhteiskehittämisen aikana. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

https://www.demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2014/03/peloton_yhteiskehitt%C3%A4misenty%C3%B6kirja-1.pdf

<https://vakry.fi/>

<https://www.yk.fi/sdg>

Julkaisemattomat

Forell, M. Palaute opinnäytetyöstä 9.9.2020.

Hurri, H-L. Luento Harjavallassa 16.1.2019. Yhteiskehittämällä uudistamme päihde- ja mielenterveyspalveluita.

Kuviot

Kuvio 1: Kokemukselliseen asiantuntijuuteen perustuva vaikuttaminen sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmässä (Ahola 2017, 305.)	13
Kuvio 2: Yhteistoiminnallisuuden edellytykset (Pohjola, Kairala, Lyly & Niskala 2017, 318.)	16
Kuvio 3: Vuorovaikutustasot luottamuksen ja yhteistyön rakentamisessa	17
Kuvio 4: Yhteiskehittämisen toimintamallin vaiheet (Hagman ym. 2017, 17-18.)	21
Kuvio 5: Opinnäytetyön prosessi	23
Kuvio 6: Kehittämisasetelma	24
Kuvio 7: Tutkimusmenetelmien kuvaus	27
Kuvio 8: Kehittämisprosessi Kankaanpään A-kodilla	28
Kuvio 9: Yhteiskehittämisen tuotoksia	30
Kuvio 10: Alkuperäinen aineisto ennen sisällön analyysia	34
Kuvio 11: Sisällön analysointia	34
Kuvio 12: Vastaajien ikäjakauma	35
Kuvio 13: Vastaajien työkokemus päihdetyöstä vuosina	36
Kuvio 14: Osaamisen vahvistumisen kokemukset koko aineistossa	36
Kuvio 15: Osaamisen vahvistuminen osa-alueittain	37
Kuvio 16: Koulutuksen hyödyt / tietoisuus addiktiosairaudesta	38
Kuvio 17: Koulutuksen hyödyt / asiakkaan haasteet	38
Kuvio 18: Koulutuksen hyödyt / työntekijän rooli	39
Kuvio 19: Koulutuksen hyödyt / yhteisöhoidon menetelmät	40
Kuvio 20: Koulutuksen hyödyt / kuntoutus	40
Kuvio 21: Työkokemuksen ja koulutuksen hyötyjen ristiintaulukointi	41
Kuvio 22: Vastaajan iän ja koulutuksen hyötyjen ristiintaulukointi	42
Kuvio 23: Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen jatkossa	46
Kuvio 24: Yhteistyö kokemusasiantuntijoiden kanssa	52

Liitteet

Liite 1: Kehittämishankkeen budjetti	66
Liite 2: Kokemusasiantuntijaviikonlopun ohjelmarunko	67
Liite 3: Artikkelit yhteiskehittämisen viikonlopusta	68
Liite 4: Palautelomake yhteiskehittämisen viikonlopusta	70
Liite 5: Kyselylomake henkilökunnalle	71

Liite 2: Kokemusasiantuntijaviikonlopun ohjelmarunko

Perjantai 26.4.2019

17.00 Saapuminen Ilves-mökkiin (Käyntiosoite: Jämintie 620-622, 38800 Jämijärvi) majoittautuminen ja sapuskaa. Palju tulille.

18.00 Tutustumista. Keitä me ollaan? Miksi me ollaan täällä?

20.00 Tulentekoa, makkaran grillausta ja hyvää / huonoa läppää kodalla. Oman mielen ja maun mukaan.

21.00 Oman mielen mukaan saunaan tai paljuun tai nukkumaan tai.

Lauantai 27.4.2019

8.00 Aamuvirkkujen aamupalan kokkaus

8.20 Aamupala

8.50 Aamupyörähdys ulkona. Happea aivoille.

9.00 Koulutuksen laadintaa: Addiktiosairaus käyttöaikana, kuntoutuksessa ja nyt.

11.30 Master Chefit keittiöön: fetapastat tulille.

12.00 Lounas

13.00 Koulutuksen laadintaa: Mitään en oo vetäny / Kuolen jos jatkan vetämistä -miten ammattilaisen tulisi toimia A-kodilla /yhteisössä eri vaiheissa olevien asiakkaiden kanssa.

14.00 Kahvia ja makeaa

14.15 Koulutuksen laadintaa: Notkut ja säädöt, vedot ja piuhat. - terminologia tutuksi työntekijöille.

15.00 Ylös, ulos ja lenkille. Harjumaisemat haltuun.

17.00 Nachovuokaa ja salaattia. Palju tulille.

18.00 Koulutuksen laadintaa: Yhteisöhoidolliset menetelmät kuntoutuksessa.

19.30 Koulutuksen laadintaa: Henkilökunnan rooli ja yhdenvertaisuuden kokemukset työntekijöiden kanssa.

21.00 Jääkaappia tyhjäksi yhteistuumin. Oman mielen mukaan saunaan, paljuun, nukkumaan...

Sunnuntai 28.4.2019

8.00 Aamuvirkkujen aamusessiot keittiössä

8.20 Aamupala

9.00 Fläppipaperit ja post it-laput koulutukseksi. Henkilökunnan kouluttaminen: Kuka kouluttaa ja koska?

11.00 Lounasta: mitähän hyvää A-kodin keittiöltä ollaan saatu?

11.30 Palautetta viikonlopusta Tuulalle ja Elinalle.

12.00 Imurointia ja luuttuamista.

13.00 Kotia kohti.

Liite 3: Artikkelin yhteiskehittämisen viikonlopusta

Kuka päihdetyötä kehittäisi kokemusasiantuntijaa paremmin?

Mistä rakentuu vaikuttava päihdekuntoutus? Kuinka päihderiippuvuudesta voi toipua? Kokemusasiantuntijoiden osallistaminen päihdetyön kehittämiseen on suuntaus, joka johtaa entistä vaikuttavampaan päihdekuntoutukseen.

Tunnelma pohjoissatakuntalaisen mökin tuvassa on välitön ja rento. Kankaanpään A-kodin järjestämä kokemusasiantuntijaviikonloppu on edennyt loppumetreille. Yhdeksänhenkisen seurueen kasvoilta paistaa väsymys - ja onni. Onni siitä, että on tullut viikonlopun aikana nähdyksi, kuulluksi ja kohdatuksi. Onni siitä, että omasta ranskasta menneisyydestä päihde- ja rikosmaailmassa voikin olla hyötyä muille. Addiktiosairauden ja addiktin ajattelumaailman ymmärtäminen auttavat päihdetyön kehittämisessä.

- Kaikki haluavat kuulla, kuinka olen narkannut ja tehnyt rikoksia, kuulla tätä entisen elämäni tarinaa. Mutta kukaan ei ole aiemmin ollut kiinnostunut siitä, mitä annettavaa minulla voisi olla päihdekuntoutuksen kehittämiseksi, Lauri toteaa.

Ja totta vie, annettavaa on paljon! Vuodenmittaisen kuntoutusjakson jälkeen mies on opetellut vuoden verran uutta arkeaan toipuvana päihderiippuvaisena. Lauri, kuten muutkin päihdekuntoutuksen läpikäyneet, tietää, mikä lopulta auttaa kierteen katkaisemisessa ja toipumisen käynnistymisessä. Ja juuri tämä on sitä tietoa, josta aivan jokaisen päihdetyötoimijan ja asioista päättävän tahon on viimeistään nyt kiinnostuttava.

Parhaita mahdollisia päihdekuntoutuksen kehittäjiä

Päihderiippuvuuden takana on addiktiosairaus, josta ei voi koskaan parantua. Toipua voi, mutta se vaatii apua, tukea ja rutkasti ymmärrystä. Kankaanpään A-koti on yksi vaikuttavimpia päihdekuntoutusyksiköitä Suomessa. Yhteisohoidon menetelmiin perustuva kuntoutus on kirjaimellisesti ihmiseltä ihmiselle annettavaa tukea päihderiippuvuudesta toipumiseen.

- Kokemusasiantuntijat ovat parhaita mahdollisia päihdetyön kehittäjiä. Heillä on itsellään aito kokemus siitä, mitä addiktiosairaus on, kuinka he ovat kuntoutuksen kokeneet ja kuinka sitä voisi kehittää. He ovat todellisia asiantuntijoita, ja juuri siksi heidät on otettava mukaan palvelujen kehittämiseen, sanoo Kankaanpään A-kodin perhekuntoutuksen vastaava työntekijä Tuula Sillanpää.

Jämin metsämaisemissa pidetty kokemusasiantuntijaviikonloppu on osa A-kodin päihdekuntoutuksen kehittämistä. Tavoitteena on kehittää henkilöstön osaamista ja työn merkityksellisyyden kokemusta.

- Addiktio on sairautena kompleksinen kokonaisuus. Sen laajuus on ymmärrettävä, jotta voi omaksua A-kodin toimintatavat. Etenkin uusille työntekijöille tämä voi olla hyvinkin vaikea asia, Sillanpää toteaa.

Samalla, kun henkilöstön osaaminen kasvaa ja ymmärrys päihdekuntoutujien tilanteesta syvenee, hoidosta tulee entistäkin vaikuttavampaa ja asiakaslähtoisempää.

Osallisuuden kokemus tukee omanarvontuntoa

Kun kokemusasiantuntijoita haettiin mukaan viikonlopunmittaiseen työpajaan, hakijoita oli paljon. Niin paljon, etteivät kaikki halukkaat päässeet mukaan. Sillanpään mukaan tämä on merkki siitä, että päihdekuntoutuksen läpikäyneet henkilöt haluavat olla mukana palvelukehityksessä ja sitä kautta auttaa muita päihderiippuvaisia. Aki nyökyttelee vieressä.

- Kuntoutumisen onnistuminen ja toipuminen nähdään usein yksittäisen ihmisen tarinana. Tosiasia kuitenkin on, että minä olen hyvän hoidon tulos. Epäonnistumista ei saisi nähdä yksilön epäonnistumisena, vaan hoidon puutteellisuutena, pohtii Aki.

Akin raittius on kestänyt jo yli neljä vuotta. Toipuminen alkoi A-kodilla. Silloin mies tuli kohdatuksi ihmisenä. Kokonaisuutena, jossa päihderiippuvuus on sairaus, jota on mahdotonta yksin selittää. Kokonaisuutena, jossa päihderiippuvuus on seurausta jostakin, ja tätä jotakin ei A-kodilla kavahdeta. Sitä tutkiskellaan ymmärryksellä, hoidetaan välittämällä ja kuntoutetaan arvostavalla toiveikkuudella. Yhtä paljon kuin arvostusta, välittäminen on myös rajoja. Ilman jämäkästi asetettuja rajoja ei voi oppia elämään sitä raitista elämää, jollaisesta päihderiippuvaisella ei ole kokemusta.

- Se, että pääsee mukaan vaikuttamaan A-kodin toiminnan ja päihdekuntoutuksen kehittämiseen, tuntuu hyvältä. Tulee olo, että joitain oikeasti kiinnostaa, mitä olemme kuntoutuksessa kokeneet, Lauri lisää.

Seurue mökissä on äärimmäisen tyytyväinen viikonlopun aikana tavoitettuun syvällisyyteen ja luottamuksellisuuden ilmapiiriin.

- Viikonlopun aikana asioita on työstetty kahden vetäjän ja seitsemän kokemusasiantuntijan voimin. Rankkoja aiheita on läpikäyty sekä pienryhmissä että yhdessä pohdiskellen. Välillä on pidetty taukoja ja annettu ajatusten muhia. Lenkkeilty, grillattu ja saunottu. Iltamyöhäisellä vielä siskonpedeissä höpöteltty. Kyllä tällaiset hetket ovat työntekijällekkin aivan valtavan antoisia, Sillanpää herkistyy.

Kokemusasiantuntijuutta edistettävä koko Suomessa

Kokemusasiantuntijaviikonlopun annin pohjalta muotoutui päivän mittainen koulutus, joka toteutetaan A-kodin henkilöstölle tulevana syksynä. Kouluttajien rooleissa tulevat olemaan kokemusasiantuntijat itse.

- Ilmiön suuruus pysäytti meidät kaikki ja koemme oppineemme paljon. Tällaisella tiedolla voi kuntoutuksen kehittämisen ohella olla suuri vaikutus työn merkityksellisyyden kokemukseen henkilöstön keskuudessa. Kokemusasiantuntijuuden edistäminen on keskiössä sosiaalityön valtakunnan tason kärkihankkeissa. Olen äärimmäisen iloinen, että myös Kankaanpään A-kodissa on otettu tässä asiassa askel eteenpäin, Sillanpää kiteyttää.

Liite 4: Palautelomake yhteiskehittämisen viikonlopusta

Nimi _____

Palautetta yhteiskehittämisen viikonlopusta

28.4.2019

1. Mitä odotuksia sinulla oli viikonlopun suhteen? _____

2. Mikä sinua motivoi hakeutumaan tähän viikonloppuun? _____

3. Miten odotuksesi täyttyivät tai eivät täyttyneet? _____

4. Miten luottamukselliseksi tai turvalliseksi koit viikonlopun työskentelyilmapiirin? _____

5. Miten yhdenvertaiseksi koit olosi viikonloppuna? _____

6. Mitä haasteita sinulla oli viikonlopun aikana? _____

7. Mitä vaikutuksia viikonlopulla oli sinuun? _____

8. Palautetta viikonlopun ohjelmasta? _____

9. Palautetta ruuasta, majoituksesta, tiedonsaannista liittyen viikonloppuun yms? _____

10. Muuta palautetta Tuulalle ja Elinalle? _____

KIITOS PALAUTTEESTA ☺

Kokemusasiantuntijat
kehittämässä asiantuntijayhteisön
toimintaa



Sillanpää Tuula

Voimavaraistavien työtapojen kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

2019 Laurea-ammattikorkeakoulu

Laurea-ammattikorkeakoulu

Kysely

Addiktiosairaus ja sen hoito Kankaanpään A-kodilla

Vuosi 2019

Hei,

olet osallistunut Addiktiosairaus ja sen hoito Kankaanpään A-kodilla -koulutukseen. Pyydän sinua antamaan palautetta itse koulutuksesta sekä kokemuksestasi yhteistyöstä kokemusasiantuntijoiden kanssa.

Kyselyn tarkoituksena on saada tietoa seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millä tavalla yhteiskehittämällä laadittu koulutus lisää päihdekuntoutuslaitoksen henkilökunnan osaamista?
2. Miten yhteistyö näyttäytyy koulutustilaisuudessa henkilökunnan kokemana?
3. Miten yhteiskehittäminen ja kokemusasiantuntijuus voisivat palvella kuntoutuslaitosta jatkossa?

Toivon että palautat kyselylomakkeen heti koulutustilaisuuden jälkeen tutkimuksen tekijälle, Tuula Sillanpäälle. Kerättyjä tietoja käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Kyselyyn vastataan nimettömänä. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Saatu aineisto hävitetään analysoinnin jälkeen. Tutkimuslupa on myönnetty 4/2019.

Tutkimus valmistuu vuoden 2020 aikana ja tulokset tulevat Kankaanpään A-kodin käyttöön.

Kiitos osallistumisestasi,

Tuula Sillanpää

Taustamuuttajat:

Ikä

Työkokemuksesi päihdetyössä vuosina

Osaamisen lisääntyminen (ympyröi tai alleviivaa vastauksesi)

1. tietoisuuteni addiktiosairaudesta lisääntyi tai selkeytyi
ei ollenkaan / vähän / en osaa sanoa / jonkinverran / paljon

2. ymmärrykseni addiktiosairauden aikaansaamista hoidon aikaisista haasteista lisääntyi
ei ollenkaan / vähän / en osaa sanoa / jonkinverran / paljon

3. käsitykseni työntekijän roolista asiakkaan toipumisessa selkiintyi
ei ollenkaan / vähän / en osaa sanoa / jonkinverran / paljon

4. käsitykseni yhteisöhoidon menetelmien merkityksestä lisääntyi
ei ollenkaan / vähän / en osaa sanoa / jonkinverran / paljon

5. koen koulutuksen lisänneen ymmärrystäni kuntoutuksesta Kankaanpään A-kodissa
ei ollenkaan / vähän / en osaa sanoa / jonkinverran / paljon

6. Onko jotain muuta mitä vielä haluaisin sanoa?

Koulutustilaisuuden yhteistyö (kirjoita vastauksesi seuraaviin kysymyksiin)

1. Millaisena koit yhteistyön kokemusasiantuntijoiden kanssa?

2. Onko jotain muuta mitä vielä haluaisin sanoa?

Missä näkisit A-kodin voivan hyödyntää kokemusasiantuntijoiden osaamista jatkossa. Voit rastittaa useamman vaihtoehdon.

- ryhmään työpariksi
- keskustelut asiakkaan kanssa yksin
- keskustelut asiakkaan kanssa työparina
- uusien koulutusten laadintaan _____
- markkinointiin työpariksi
- messuille työpariksi
- muuhun, mihin _____
- ei mihinkään
- en osaa sanoa

