



# Espeen perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijoiden vertaisryhmän toiminnan kehittäminen

Elina Hellas, Sini Värtinen

Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijoiden vertaisryhmän toiminnan kehittäminen**

Elina Hellas, Sini Värtinen  
Sosionomi (AMK)  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2020

Elina Hellas, Sini Värtinen

**Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijoiden vertaisryhmän toiminnan kehittäminen**Vuosi 2020 Sivumäärä 43

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää eli suunnitella, toteuttaa ja arvioida ryhmätoimintaa, joka tukee kokemusasiantuntijoita heidän roolissaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli tukea työelämäkumppanina toimineen Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden koulutettujen kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja heidän kokemusasiantuntijana toimimistaan. Ryhmätoiminnan kehittämiseen liittyi kokemusasiantuntijatoiminnan koordinoimisen kehittämiseen Espoon perhe- ja sosiaalipalveluissa.

Teoreettisen viitekehyksen muodostivat kokemusasiantuntijuus, tutkimuksellinen kehittämistoiminta, ryhmä ja sen ohjaaminen sekä vertaistuki. Toiminnallisen opinnäytetyön toteuttamistavan sekä kehittämistehtävän lähtökohta muodostui tutkimuksellisen kehittämistoiminnan spiraalimallisesta kehittämisprosessista, yhteiskehittämisestä ja kokeilevasta työotteesta. Opinnäytetyön toteutus muodostui neljästä ryhmätapaamisesta, joiden aikana toiminnan sisältöä kehitettiin. Ryhmätapaamisten päätteeksi osallistujilta kerättiin palaute, jonka perusteella opinnäytetyöprosessia arvioitiin. Opinnäytetyöprosessiin vaikuttivat merkittävästi pandemiasta aiheutuvat rajoitukset ja opinnäytetyöhön sisältyvän ryhmätoiminnan toteutustapaa muutettiin.

Palautteiden perusteella ryhmätoiminnalla onnistuttiin tukemaan kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja toimimista kokemusasiantuntijana. Opinnäytetyön toteutuksen aikana ryhmätoimintaan onnistuttiin muutoksista huolimatta kehittämään rakenteita, joilla toimintaa oli mahdollista jatkaa. Kehittämistoiminnan arvioinnissa otettiin huomioon, ettei kaikkia valittuja toteutustapoja päästy toteuttamaan kuten oli suunniteltu. Tästä huolimatta opinnäytetyön toteutukseen liittyvät muutokset auttoivat kehittämään myös uusia toimintatapoja ryhmän toimintaan kuten etäyhteydellä järjestettävät tapaamiset. Opinnäytetyön tuloksena syntyi kyseisen ryhmän toimintaan rakenne sekä valmiita teemoja seuraaviin tapaamisiin.

Asiasanat: kokemusasiantuntijuus, tutkimuksellinen kehittämistoiminta, ryhmä, vertaistuki

Elina Hellas, Sini Värtinen

**Development of the activities of the peer group of experts by experience professionals in family and social services in Espoo**

Year                      2020    Pages                      43

---

The purpose of the project was to develop, plan, implement and evaluate group activities designed to provide support and promote the well-being of experts by experience in their role. The aim of the thesis was to support and promote the well-being of trained experts by experience in family and social service department of Espoo, which also acted as a working life partner. The development of group activities was related to the development of coordination of the functions of experts by experience in Espoo's family and social service department.

The theoretical framework consisted of professional expertise by experience, investigative development work, group work focused guidance and peer support. The functional thesis implementation was based on the spiral models for phases of planning, co-development and an experimental approach. The implementation of the thesis consisted of four group meetings, during which the content of the activity was developed. At the end of the group meetings, feedback was collected from the participants, on the basis of which the thesis process was evaluated. The thesis process was significantly affected by the restrictions caused by the Covid19 pandemic and the implementation of the group activities included in the thesis was changed.

Based on the feedback, the group activities succeeded in supporting the well-being and acting as an expert by experience. During the implementation of the thesis, despite the changes in group activities, it was possible to develop structures with which it was possible to continue the activities. The evaluation of development activities took into account that not all selected implementation methods could be implemented as planned. Despite this, the changes related to the implementation of the thesis also helped to develop new ways of working for the group, such as remote meetings. As a result of the thesis, a structure was created for the activities of the group in question, as well as ready-made themes for the following meetings.

Keywords: expertise by experience, investigative development work, group, peer support

## Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarve.....	9
2.1	Espeen perhe- ja sosiaalipalvelut.....	10
2.2	Jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennus.....	10
2.3	Tarkoitus ja tavoite.....	11
3	Tietoperusta ja keskeiset käsitteet.....	11
3.1	Kokemusasiantuntijuus.....	12
3.2	Ryhmä.....	13
3.3	Ryhmän ohjaus.....	14
3.4	Vertaistuki.....	14
3.5	Hyvinvointi.....	15
4	Toteutustapa ja menetelmät.....	17
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö.....	17
4.2	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.....	17
4.3	Yhteiskehittäminen.....	19
4.4	Kokeilut kehittämissä.....	20
5	Opinnäytetyön toteutus.....	21
5.1	Ensimmäinen ryhmätapaaminen: Tutustuminen ja ryhmän tarkoitus.....	22
5.2	Toinen ryhmätapaaminen: Mielikuvat kokemusasiantuntijuudesta.....	23
5.3	Kolmas ryhmätapaaminen: Etäyhteyden hyödyntäminen.....	24
5.4	Neljäs ryhmätapaaminen: Ryhmän toiminnan jatkaminen.....	25
5.5	Yhteenveto ryhmätapaamisista.....	26
6	Arviointi.....	26
6.1	Palautekysely.....	27
6.2	Tulokset.....	28
6.3	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	29
6.4	Kehittämistehtävän arviointi.....	30
6.5	Itsearviointi.....	32
6.6	Pohdinta.....	33
6.7	Eettisyys ja luotettavuus.....	34
	Lähteet.....	36
	Kuviot.....	39
	Liitteet.....	40

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheen taustalla on muuttunut käsitys sosiaali- ja terveystalvveluiden asiakkaasta. Historiallisesti asiakas on leimautunut palveluiden kohteeksi ja avun tarvitsijaksi. Asiakkaan aseman muuttuessa lähtökohtana on kuitenkin ryhdytty pitämään yhä enemmän asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Tällä hetkellä asiakaslähtöisyyden sijaan puhutaan jo asiakkaasta kehittäjänä ja vaikuttajana. Kokemusasiantuntijuudella on ollut merkittävä asema asiakkaan roolin muutoksessa. Kokemus on ryhdytty näkemään inhimillisenä pääomana, jota voidaan myös hyödyntää. Aiemmin tiedon katsottiin rakentuvan lähinnä ammatillisen teorian tiedon pohjalle. Kokemusten kautta kertyvä asiantuntijuus on ollut viime vuosina melko paljon esillä ja voidaan sanoa, että kokemuksellisuuden korostuminen on ollut merkittävää yhteiskunnallisia ilmiöitä tulkittaessa. Tämä on tuonut mukanaan melkoisen määrän jäsentymättömiä rooleja ja moninaisia käsitteitä. Kokemusasiantuntijuus on matkan varrella herättänyt myös paljon kysymyksiä kokemustiedon sekä kokemusasiantuntijan roolista. Kokemus on yhtä aikaa ainutlaatuista ja arvokasta sekä rajattua ja henkilökohtaista. Kokemuksen ja asiantuntijuuden keskinäinen suhde näyttäytyykin hyvin monitasoisena ja sen analysoiminen on tarpeellista vaikkakin vaativaa. Vaikuttaa siltä, että asiakkaiden osaamisen laaja hyödyntäminen kehitys- ja vaikuttamistyössä jää toistaiseksi vähäiseksi ja enemmänkin tavoitteeksi. Kokemusasiantuntijan kehittyminen palveluiden kehittäjäksi ei toteudu, jos heidän tietoaan hyödynnetään vain rajallisesti ja järjestelmälähtöisesti. Julkisten sosiaali- ja terveystalvveluiden kehittäminen nähdään kuitenkin tarpeellisena. Palvelujärjestelmän kehittämistyössä tavoitellaan asiakkaiden osallisuutta ja voidaan myös ajatella, että parempien palveluiden edistäminen on asiakkaiden sekä ammattilaisten yhteinen tehtävä. Jaetussa asiantuntijuudessa asiakkaiden ja ammattilaisten yhteisessä prosessissa yhteinen ymmärrys kasvaa ja toiminnalla rakennetaan yhteistoiminnallisesti yhä kehittyneempiä palveluita. (Pohjola 2017, 308-317, 321.)

Sosionomiopintojen aikana olemme päässeet kuulemaan useiden kokemusasiantuntijoiden puheenvuoroja erityisesti aikuissosiaalityön opinnoissa. Olemme kokeneet niiden syventävän ymmärrystämme aikuissosiaalityön kentältä. Keskustelua kokemusasiantuntijuudesta ja sen roolista sosiaalialan palveluiden kehittämisessä on ollut mielenkiintoista seurata. Päädyimme ehdottamaan opinnäytetyöyhteistyötä Espoon perhe- ja sosiaalipalveluille, koska he olivat tehneet yhteistyötä aiheeseen liittyen Laurean kanssa. Tapaamisen lopputuloksena toiminnallisen opinnäytetyömme aiheeksi muodostui koulutuksen käyneiden kokemusasiantuntijoiden vertaisryhmätoiminnan kehittäminen. Kokemusasiantuntijoiden ryhmämallin kehittäminen liittyy kokemusasiantuntijatoiminnan koordinoimisen kehittämiseen Espoon perhe- ja sosiaalipalveluissa, ja sen rinnalla on aloittanut työntekijöiden eli kokemusasiantuntijatoiminnan yhteyshenkilöiden ryhmä (Lipponen 2019).

Opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa ryhmätoimintaa, joka tukee heitä heidän toiminnassaan kokemusasiantuntijoina. Tavoitteena on tukea kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja heidän kokemusasiantuntijana toimimistaan. Pyrimme kehittämään menetelmiä, joilla tuetaan kerran kuussa kokoontuvan kokemusasiantuntijaryhmän osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksia työyhteisössään. Aikaisempia hankkeita löysimme kokemusasiantuntijuudesta melko paljon ja aihe on ollut hyvin paljon esillä, mutta varsin järjestelmälähtöisesti. Olemme hyödyntäneet tutkimuksia, raportteja ja artikkeleita, jotka pohjautuvat useisiin hankkeisiin kuten Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2015-2018 koordinoimaan SOSKU-hankkeeseen. Lisäksi hyödynsimme Heidi Muurisen väitöskirjatutkimusta vuodelta 2019, joka käsittelee yhteiskehittämistä ja kokeilevaa lähestymistapaa sosiaalialalla. Varsinaisia tutkimuksia kokemusasiantuntijoiden hyvinvoinnin ja heidän työnsä tukemisesta emme löytäneet. Näemme tärkeäksi nostaa esiin kokemusasiantuntijoiden työn tukemisen näkökulmaa, koska kokemustieto ja jaettu asiantuntijuus vaikuttaa vakiinnuttavan paikkansa ammattilaisten tekemän työn rinnalla. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että käytännöt kokemusasiantuntijoiden osaamisen hyödyntämisessä vaihtelevat melko paljon. Opinnäytetyömme keskeisiä käsitteitä ovat kokemusasiantuntijuus, tutkimuksellinen kehittämistoiminta, ryhmä ja vertaistuki. Syvennymme näihin käsitteisiin tarkemmin myöhemmissä kappaleissa.

## 2 Opinnäytetyön lähtökohdat ja tarve

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimii Espoon perhe- ja sosiaalipalvelut ja opinnäytetyön kohderyhmä koostuu syksyllä 2019 Jaetun asiantuntijuus -valmennuksen käyneistä täysi-ikäisistä kokemusasiantuntijoista. Ryhmämallin kehittämistyön taustalla on kohderyhmäämme kuuluvien kokemusasiantuntijoiden toiveet yhteisistä kokoontumisista, joissa he voivat keskustella vertaisten kanssa kokemusasiantuntijuuteen liittyvistä teemoista. Lisäksi kokemusasiantuntijoiden ryhmämallin kehittämistyö on osa kokemusasiantuntijatoiminnan koordinoinnin kehittämistä Espoon perhe- ja sosiaalipalveluissa.

Toimintaympäristö opinnäytetyössä on sosiaalipalveluiden suhteen melko laaja. Yhteistyökumppanina toimii iso organisaatio, johon kuuluu niin lasten kuin aikuistenkin sosiaalipalvelut. Opinnäytetyön käytännön toiminta toteutuu ryhmään osallistuvien henkilöiden kanssa, joiden yhteys sosiaalityön eri osa-alueisiin on moninainen.

## 2.1 Espoon perhe- ja sosiaalipalvelut

Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden organisaatio jaetaan terveydenhoitoon, lapsiperheiden hyvinvointipalveluihin, lapsiperheiden erityispalveluihin, aikuisten sosiaalipalveluihin ja vammaisten palveluihin (Lipponen 2020). Perhe- ja sosiaalipalveluiden yksiköitä, joissa on vuoden 2019 syksynä valmennettu kokemusasiantuntijoita yhdyshenkilöiksi ovat vammaispalvelut, lapsiperheiden sosiaalipalvelut, lasten terapiapalvelut sekä aikuisten sosiaalipalvelut, jotka sisältävät aikuissosiaalityön, maahanmuuttajapalvelut ja kriisimajoitusyksikkö Viisikon (Lipponen 2019).

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisessä on kyse laajasta kokonaisuudesta, jossa eri palveluiden käyttäjiä on koulutettu kokemusasiantuntijoiksi sekä ammattilaisia kokemusasiantuntijatoiminnan yhdyshenkilöiksi eli kokemusasiantuntijakoordinaattoreiksi. Kokemusasiantuntijaryhmätoiminnan rinnalla toimii myös kokemusasiantuntijakoordinoinnin työryhmä. Ryhmien välillä välitetään tietoa kumpaakin toimintaan osallistuvan kokemusasiantuntijan kautta.

## 2.2 Jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennus

Opinnäytetyössämme kehitämme toimintaa yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa, jotka ovat suorittaneet jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennuksen syksyllä 2019 Laureassa. Kyseinen yhteisvalmennus on tarkoitettu aikuisille Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluiden asiakkaille ja ammattilaisille. Kokemusasiantuntijat ovat voineet hakea valmennukseen, jos heillä on kokemusta aikuisten tai lapsiperheiden sosiaalipalveluista, vammaispalveluista tai lasten terapiapalveluista. Valmennuksen tavoitteena on ollut vahvistaa kokemusasiantuntijuutta sekä jaetun asiantuntijuuden toimintamallia Espoon sosiaalipalveluissa. Valmennus on koostunut kokemusten jakamisesta, keskusteluista, itsenäisestä opiskelusta sekä pari- ja ryhmätöistä, joiden avulla ymmärretään kokemusasiantuntijuutta sekä palvelujen käyttäjien ja ammattilaisten välisen yhteistyön rakentamista. (Jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennus 2019.)

Jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennusta on Laureassa pilotoitu keväällä 2019. Taustalla on ollut asiakaskeskeisyyden lisääminen julkisessa palvelujärjestelmässä sekä kokemustiedon hyödyntämisestä uusien työskentelytapojen kehittämisessä. Valmennuksen palvelumuotoilussa ovat olleet mukana Laurea-ammattikorkeakoulu, Espoon aikuissosiaalityö, lastensuojelu, mielenterveys- ja päihdepalvelut ja HYKS-psykiatria sekä Y-säätiö. Valmennuksessa pyritään omakohtaisten kokemusten käsittelyyn ja jakamiseen sekä perinteisten roolien purkamiseen ja aitoon dialogiseen kohtaamiseen. (Talaskivi-Munther, Talasma & Varjonen 2017, 24-30.)

### 2.3 Tarkoitus ja tavoite

Toiminnallisen opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää eli suunnitella, toteuttaa ja arvioida ryhmätoimintaa, joka tukee Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijoita heidän roolissaan. Tavoitteena on tukea kohderyhmään kuuluvien kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja heidän kokemusasiantuntijana toimimistaan. Opinnäytetyön toiminnan suunnittelussa hyödynnämme tutkimuksellisen kehittämisprosessin spiraalimallia. Lisäksi kehittämistyömme viitekehyksenä toimivat yhteiskehittäminen ja kokeileva lähestymistapa. Yhteiskehittämällä ja kokeilujen kautta pyrimme ideoimaan ja toteuttamaan sellaista toimintaa, joka aidosti vastaa osallistujien tarpeisiin. Yhtenä osatavoitteenamme on kehittää ryhmätoimintaan malleja, joita he voisivat hyödyntää kokemusasiantuntijoiden keskuudessa myös opinnäytetyömme valmistumisen jälkeen.

### 3 Tietoperusta ja keskeiset käsitteet

Palvelujärjestelmässä on tapahtunut huomattava toimintakulttuurin muutos, kun asiakkaat on otettu mukaan palveluiden suunnitteluun, toteutukseen sekä kehittämiseen. Asiakkaiden osallistuminen on ollut sosiaalipoliittinen tavoite. Hyviä palveluita tavoiteltaessa on kuljettu kohti tilaaja - tuottaja mallia ja palvelut ovat myös tuotettu näiden ehdoilla. Koska palveluita tuotetaan kuitenkin asiakkaille, on ollut syytä nostaa asiakkaat tilaajien ja tuottajien joukkoon. Asiakkaiden osallistumisessa voidaan nähdä eri tasoja kuten asiakkaiden ymmärtäminen, jossa on pyritty ulkoapäin ymmärtämään palvelunkäyttäjää. Toisella tasolla asiakkaat ovat voineet osallistua aktiivisesti, mutta rajoitetusti. Asiakkaiden tasavertaisessa osallistumisessa kokemusasiantuntijat nähdään muiden asiantuntijoiden rinnalla ja palveluiden kehittämisprosessi rakentuu alusta loppuun käyttäjien ja toimijoiden varassa. Neljännellä tasolla asiakkaat nähdään päämiehinä, jotka omistavat prosessin. Osallistumisessa voidaan nähdä kuitenkin myös haasteita, jos se ei esimerkiksi ulotu toiminnan tasolle. Asiakkaiden osallisuus voi toteutua eri sosiaalialan toimintaympäristöissä eri tavoilla. Ainoastaan kokeilujen kautta löydetään sopivat osallisuuden muodot ja toimintatavat. (Toikko 2011, 103-113.)

Lähestymme opinnäytetyömme teoriataustaa määrittelemällä käyttämämme keskeiset käsitteet kuten kokemusasiantuntijuus, ryhmä, ryhmän ohjaus, vertaistuki ja hyvinvointi. Opinnäytetyössämme vertaisuus muodostuu kokemusasiantuntijana toimimisesta. Vertaistukea määriteltessä tämä toimii lähtökohtana ja erityisesti opinnäytetyössämme korostuu ryhmän merkitys. Tarkastellessamme hyvinvointia tässä opinnäytetyössä, keskitymme yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemuksiin työyhteisössä.

### 3.1 Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijat ovat henkilöitä, jotka toimivat esimerkiksi kuntoutustyöryhmissä, palvelujen arvioinnissa ja strategiatyössä hyödyntäen omakohtaista kokemustaan. Kokemusasiantuntijat voivat olla itse ongelmista kärsiviä, tai niistä toipuneita ja palveluita käyttäneitä. He voivat olla myös kyseisistä ongelmista kärsivien läheisiä tai omaisia. (STM 2009, 20.) Kokemusasiantuntijoiden tehtävä on olla mukana kehittämässä julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveystalvueluita (Hietala & Rissanen 2015, 14).

Kokemusasiantuntijan rooli työryhmässä voi vaihdella toimintaympäristön mukaan. Toimintaympäristöjä voivat olla hoito-, kuntoutus ja sosiaalipalvelut sekä erilaiset yhdistys- ja vertaistoiminnat. Kokemusasiantuntijalta edellytetään usein koulutusta kokemuksen lisäksi, mutta se ei ole välttämätöntä. Koulutus tarjoaa teoreettista pohjaa sekä valmiuksia ja taitoja erilaisissa tehtävissä toimimiseen. Koulutuksen lisäksi kokemusasiantuntijan oma kuntoutumisprosessi on hyvä olla riittävän pitkällä, että hän pystyy refleктоimaan omia kokemuksiaan ja toimimaan ammattilaisten kanssa yhteistyössä. Keskeisintä kuitenkin on kokemusasiantuntijan halu kehittää palveluita ja auttaa toisia omia kokemuksiaan hyödyntäen. (Hietala & Rissanen 2015, 14.)

Kokemusasiantuntijan roolit työyhteisössä voivat vaihdella paljonkin. Roolit voi jakaa kolmeen pääosaan: asiakkaat auttajina, asiakkaat kehittäjinä ja asiakkaat vaikuttajina. Auttajana kokemusasiantuntija toimii asiakkaan tukena kokemustaan hyödyntäen. Kehittäjänä hän voi olla esimerkiksi mukana ammattilaisten kanssa kehittämässä palveluita. Vaikuttajana hän voi jakaa kokemustietoaan eteenpäin esimerkiksi lehtihaastatteluiden tai taiteen avulla. (Meriluoto & Marila- Penttinen 2015, 55-59.) Pääsääntöinen toimeentulo kokemusasiantuntijoille tulee sosiaaliturvaetuuksista, kuten kuntoutustuesta, eläkkeestä, työttömyyspäivärahasta, sairauspäivärahasta, toimeentulotuesta, asumistuesta tai opintotuesta (Hietala & Rissanen 2015, 15).

Kokemusasiantuntijatoiminnan juuret ovat kolmannella sektorilla, jossa se on alun perin kehittynyt potilas-, vammais- ja kansalaisjärjestöissä vertaistuen pohjalta. Ohjaajuudella, vertaistuella ja kokemustiedolla on ollut merkittävä asema kolmannen sektorin kuntoutuspalveluissa. Järjestöjen päihde- ja mielenterveyspalveluissa vertaistuella on ollut suuri merkitys jo 1970- luvulta lähtien. Valtakunnallista kokemuskoulutusta alettiin järjestää vuonna 1998. Nykypäivänä kokemusasiantuntijatoiminnan mallit ovat siirtyneet vähitellen kolmannen sektorin lisäksi myös julkisiin palveluihin muokkautuen vastaamaan niiden kehitystarpeita. (Hietala & Rissanen 2015, 12-13.) Terveysten ja hyvinvoinnin laitos toteutti syksyllä 2013 selvityksen kokemusasiantuntijatoiminnasta Suomessa Kaste- ohjelman puitteissa. Selvityksessä selvitettiin kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiskohteita ja toiminnan laajuutta sekä kartoitettiin käyttökohteita ja käyttökokemuksia. Selvityksessä

saatiin suuntaa antavaa tietoa kokemusasiantuntijuuden tuomasta lisäarvosta palveluille. (Kostiainen, Ahonen, Verho, Rissanen & Rotko. 2014, 9.)

Kokemusasiantuntijatoiminnasta on välitöntä hyötyä palvelujärjestelmälle.

Kokemusasiantuntijoiden kertomat todelliset kokemukset kuntoutumisesta, sairastamisesta ja arjesta palveluiden käyttäjänä antavat arvokasta tietoa palveluiden pitkäjänteiseen kehittämiseen ja asiakaslähtöisyyden vahvistamiseen. Kokemusasiantuntijat itsekin hyötyvät kokemusasiantuntijatoiminnasta. Vaikeistakin kokemuksista tulee merkityksellisiä, kun niitä jaetaan eteenpäin toisia auttaen. Tämä merkityksellisyyden kokemus voi vahvistaa kokemusasiantuntijan identiteettiä ja tuottaa voimaantumisen ja osallisuuden kokemuksia. (Hietala & Rissanen 2015, 11-12.)

### 3.2 Ryhmä

Joukko ihmisiä muodostaa ryhmän, kun sen jäsenet ovat yhteisessä vuorovaikutuksessa, ja heillä on jotakuinkin yhteinen tavoite. Ryhmän jäsenillä on myös käsitys siitä, keitä ryhmään kuuluu. Ryhmän tunnusmerkkejä, jotka erottavat sen esimerkiksi yhteisöstä, ovat sen tarkoitus, koko, vuorovaikutus, säännöt, rajat, työnjako, roolit ja johtajuus. Ryhmän ollessa vuorovaikutuksessa keskenään, erilaiset roolit ja johtajuus syntyvät jäsenten kesken itsestään. Useimmat ihmiset kuuluvat elämänsä aikana monenlaisiin ryhmiin. Tällaisia ryhmiä voivat olla esimerkiksi työpaikan juoksukerho, asukasyhdistyksen hallitus, kesäretken suunnitteluryhmä, lapsen koululuokan vanhemmat, oman pubin perusporukka tai shakkikerhon kakkosjoukkue. Usein ihmiset tietävät, kuuluvatko he johonkin ryhmään vai eivät. (Kopakkala 2011, 36-37.)

Ryhmän syntyessä, sen jäsenille syntyy yhteinen tapa kommunikoida. Ryhmälle kehittyy yhteisiä käsityksiä ulkopuolisesta maailmasta ja ryhmän suhteesta siihen. Lisäksi ryhmälle kehittyy yhteisiä käsityksiä ryhmästä itsestään, ja sen tavoitteista ja tulevaisuudesta. Eläinlaumoissa voi muuten esiintyä samankaltaisia ilmiöitä kuin ihmisryhmissä, mutta ihmisten ryhmät eroavat eläimistä siinä, että ihmisillä on kehittyneempi taito oppia koetusta ja valita tavoitteita joustavasti. Ihmisten ryhmäkäyttäytymisen ajatellaan olevan geenien säätelämä, mutta siitä on vielä tutkimustietoa puutteellisesti. (Kopakkala 2011, 38.)

Ryhmässä oleminen vahvistaa kokemuksen intensiteettiä hyvässä ja huonossa. Monet hauskat asiat edellyttävät ryhmää, mutta toisaalta huono asema, esimerkiksi kiusatun asema ryhmässä, voi olla tuhoisaa. Ryhmän muodostumisen alussa ihmiset ovat usein jännittyneitä ja etsivät kontaktia toisiinsa. Tutussa pidempään yhdessä toimineessa ryhmässä ihmisten käytös on erilaista. Viimeisen viidenkymmenen vuoden aikana etenkin sosiaalipsykologit ovat edenneet ryhmätapahtumien käsitteellisessä haltuunotossa. Ryhmän kehittymistä koskevat teoriat jaotellaan syklisiin ja lineaarisiin. Syklisissä teorioissa ryhmän ajatellaan kehittyvän erilaisten vaiheiden kautta yhä paremmaksi kokonaisuudeksi, mutta ryhmän ajatellaan välillä

palaavan lähtöasemiinsa. Lineaarisisissa teorioissa ryhmän uskotaan tasaisesti kehittyvän paremmin toimivaksi kokonaisuudeksi, jos olosuhteet ovat suotuisat. (Kopakkala 2011, 43-44.)

### 3.3 Ryhmän ohjaus

Ryhmän ohjaajan tulee ymmärtää ryhmädynaamisia prosesseja. Prosessit syntyvät ryhmän jäsenten keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Ohjaajan tulee arvioida dynamiikan vaikutuksia erilaisen taustan omaaviin jäseniin sekä ryhmän nykyisiin ja tuleviin toimintoihin. Ohjaajan tehtävä on ohjata ryhmädynamiikan kehitystä ryhmän jäsenten tyytyväisyyttä ja osallistumista lisäävään suuntaan. Ryhmän ohjaajan tulee käyttää roolinsa tuomaa valtaa eettisten periaatteiden mukaisesti. Usein opetus- ja ohjaustyössä toimivat ammattilaiset puhuvatkin valta käsitteen sijasta voimauttamisesta. (Öystilä 2012.)

Ryhmän ohjaajan tehtävä ryhmän alkuvaiheessa on ryhmän virittäminen ja hyvästä ilmapiiristä huolehtiminen. Lisäksi ohjaaja huolehtii ryhmän tavoitteen, perustehtävän, pelisääntöjen ja käytäntöjen sopimisesta ryhmässä. Ohjaaja mahdollistaa ryhmäläisten tutustumisen ja turvallisen ilmapiirin. Ryhmän ohjaaja vastaa ryhmän perusviitekehäksen ylläpitämisestä, jossa ryhmän on mahdollista saavuttaa tavoitteensa. (Öystilä 2012.)

### 3.4 Vertaistuki

Vertaisuudella tarkoitetaan ihmisten välistä suhdetta ja se voidaan määritellä keskinäiseksi asiantuntijuudeksi, voimavaraksi, tasa-arvoksi ja yhdenvertaisuudeksi. Vertaisuuteen kuuluu luottamus sekä vertaisten antama keskinäinen tuki eli vertaistuki. Vertaistuki on keskinäistä tukea, jossa vertaiset toimivat kokemukseen perustuen omaehtoisesti omaksi ja toistensa hyväksi ja he ymmärtävät toisen vertaisen samantyyppiset tarpeet. Vertaistuki voi olla kasvokkain tapahtuvaa pari tai ryhmätukea, tukiperhetoimintaa tai joukkomuotoista tukea kuten erilaista verkossa tapahtuvaa tukea. Tarvitsijoina voivat olla niin yksityiset henkilöt, perheet kuin yhteisötkin. Vertaistukea haetaan esimerkiksi erilaisissa elämänmuutos- ja sopeutumisvaiheissa kuten sairastumisen tai haasteellisen elämäntilanteen yhteydessä. Se on tärkeää erottaa vapaaehtoistoiminnasta, jossa autetaan toisia ilman palkkiota, eikä se edellytä vertaisuutta. Vertaistuki perustuu ryhmässä sekä yksilön tukemisessa muun muassa toivon herättämiseen, tiedon saamiseen sopivassa suhteessa, sosiaalisten taitojen oppimiseen, ryhmän keskinäiseen oppimiseen ja yhtenäisyyteen sekä ilmiöiden universaalisuuteen. Ryhmästä saatu tuki voi parantaa yksilön elämäntilanteen tunnetta ja oppimista, esimerkiksi toisten kuuntelemista ja itsensä ilmaisemista. Ryhmässä vertaiset voivat oppia niin toisiltaan kuin myös ammattilaisilta sekä päinvastoin. Vertaistoimintaa pidetään laajempänä käsitteenä ja se sisältää myös vertaistuen. (Mikkonen & Saarinen 2018, 9, 20-23, 73.)

Kokemusasiantuntijan osaamisen, kuntoutumisen ja työkyvyn ylläpitämisen vuoksi on tärkeää, että hänellä on mahdollisuus toimintakykyä ylläpitävään virkistäytymiseen sekä yhteydenpitoon muihin kokemusasiantuntijoihin. Keskinäisten kokemusten jakaminen, vertaistuki ja verkostoituminen ovat tärkeää ammattilaisilta saatavan tuen, koulutuksen ja työnohjauksen lisäksi. (Hietala & Rissanen 2015, 16, 49.) Omakohtaisen kokemusasiantuntijuuden kehittymisen lisäksi vertaisyhteisössä kokemusasiantuntijuus jalostuu yhteisölliseksi. Yhteisöön kuuluminen antaa mahdollisuuden vahvistaa toimijuutta, suunnata vaikuttamista ja oivaltaa niin oman kuin muidenkin kokemusasiantuntijuuden arvo. Yhteisöt ja ryhmät sitovat henkilön toisiin ihmisiin, välittävät arvoja, luovat normeja, suuntaavat toimijuutta sekä luovat sosiaalisia verkostoja. Niillä on merkittävä rooli ihmisen elämässä. Vertaiskohtaamisilla erityisesti vaikuttamiseen suuntautuvassa järjestötyössä on myös työnohjauksellinen merkitys. Tehtävät ja roolit saattavat olla kokemusasiantuntijalla uusia ja haastavia tilanteita. Asioiden kokeminen, jakaminen ja käsitteleminen vertaisten kanssa voi auttaa analysoimaan haasteita, löytämään ratkaisuja sekä vahvistamaan toimijuutta. (Hokkanen, Nikupeteri & Laitinen 2017, 273-277.)

Vertaistuessa voidaan havaita kolme ulottuvuutta, joiden raja voi kuitenkin olla melko häilyvä. Varhaisella ja ennalta ehkäisevällä tuella pyritään ehkäisemään ongelmien muodostumista tai hillitä niiden pahenemista. Korjaava vertaistuki voi usein olla pitkäkestoista ja siihen voi sisältyä ammatillisuutta esimerkiksi osana vakavan fyysisen tai psyykkisen sairauden hoitopolkua. Kuntouttava tuki jatkaa ammatillisen tuen tai suunnitellun määräaikaisen vertaistuen päätyttyä enemmän itsenäisesti esimerkiksi osallistujien halutessa itse jatkaa tapaamisia vapaamuotoisesti. Näiden lisäksi on myös tukea tarvitsevia, jotka eivät selkeästi kuulu mihinkään viiteryhmään ja ovat epä tietoisia tilanteestaan. Vertaisryhmissä voivat toimia myös ammattilaiset, joiden rooli vaihtelee riippuen ryhmästä paljonkin. Ammattilaiset voivat esimerkiksi toimia vertaisryhmissä ryhmänvetäjänä yksin tai vertaisohjaajan kanssa, olla vain alkuvaiheessa mukana tukien tai ohjaten ryhmää sen muodostumisessa tai seurata ryhmän toimintaa ja osallistua tarvittaessa. Vertaistuessa tärkeää kuitenkin on, että ammattilaiset ja vertaiset toimivat yhteistyössä ja heidän toimintansa täydentävät toisiaan. (Mikkonen & Saarinen 2018, 32-35, 70-73.)

### 3.5 Hyvinvointi

Hyvinvointi koostuu kolmesta ulottuvuudesta, joita ovat terveys, materiaallinen hyvinvointi ja koettu hyvinvointi, eli elämänlaatu. Hyvinvointiin sisältyy myös sekä yksilöiden, että yhteisön hyvinvointi. Yksilöiden hyvinvointiin vaikuttavat sosiaaliset suhteet, onnellisuus, itsensä toteuttaminen ja sosiaalinen pääoma. Yhteisön hyvinvointiin vaikuttavat työllisyys ja työolot, asuinolot ja ympäristö sekä toimeentulo. Koettua hyvinvointia voidaan mitata elämänlaadulla, jota muovaavat mielekäs tekeminen, ihmissuhteet, omanarvontunto, odotukset hyvästä elämästä, terveys ja materiaallinen hyvinvointi. (Hyvinvointi 2019.)

Hyvinvoinnin tärkeitä osasia ovat osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokeminen, siksi keskitymme näihin käsitteisiin määritellesämme hyvinvointia tässä opinnäytetyössä. Yhteisöllisyys ja osallisuus esiintyvätkin usein käsitteparina, kun kuvataan jotain yhdessä tekemistä, luottamusta ympäröivään yhteisöön sekä tunnetta siitä, että on mukana jossain itseä suuremmassa (Honkasalo & Laukkanen 2015, 25).

Osallisuus on abstrakti käsite, jonka määrittely ei ole helppoa. Osallisuutta on vaikea mitata tai kuvata sellaisenaan. Käytännön asiat osallisuus käsitteen rinnalla auttavat usein ymmärtämään, miten osallisuutta voi toteuttaa. Osallisuus määritellään kokemuksena johonkin kuulumisesta, mahdollisuutena toimia oman kiinnostuksen mukaan sekä tunteena, että omalla toiminnalla ja ajatuksilla on merkitystä. Osallisuuden kokemus on yksilön kokemus. Sen edellytyksiä ovat omien kokemusten merkitykselliseksi tunteminen, kuulluksi tuleminen, halu ja mahdollisuus liittyä ryhmään tai yhteisöön sekä mahdollisuus vaikuttaa yhteiseen päätöksentekoon ja toimintaan. Osallisuuden kokemus on aina tilannesidonnaista ja siihen vaikuttavat niin ulkoiset kuin sisäisetkin tekijät. (Meriluoto & Marila- Penttinen 2015, 7-8.)

Osallisuuden kokemusta voidaan parantaa osallistumisella. Olennainen osa yhteiskuntaan kiinnittymisessä ja yhteiskunnallisessa osallistumisessa on vaikutusmahdollisuudet omaa elämää koskeviin asioihin. Työhön osallistuminen on yksi tärkeimmistä yhteisöllisen osallistumisen muodoista Suomessa. Ammatti ja työ osaltaan määrittelevät ihmisen identiteettiä sekä asemaa ja paikkaa yhteiskunnassa. Työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa työolojen kehittämiseen työyhteisössä lisäävät osallisuuden tunnetta työpaikoilla. (Osallisuus 2020.)

Yhteisöllisyyden määritelmä on laajempi, kuin pelkän yhteisön määritelmä. Yhteisöllisyys sisältää kokemuksellisen elementin, jonka perustana on liittyminen. Yhteisö eroaa satunnaisesta ryhmästä siinä, että sille on ominaista yhteiset tavoitteet ja arvot. Tavoitteiden ja arvojen toteutuminen vaatii vuorovaikutusta ja sopimuksellisuutta yhteisön jäseniltä. (Raina 2012, 11-12.)

Yhteisön toimintakulttuuri on hyvä rakentaa alusta alkaen tietoisesti ja tavoitteellisesti, kun jonkin tehtävän ympärille perustetaan työyhteisö. Yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemukset vahvistuvat, kun työyhteisö pohtii yhdessä arvoja, jotka ohjaavat työn tavoitteita ja toimintaa. On hyvä miettiä, minkälaiset rakenteet ja vuorovaikutus mahdollistavat hyvin toimivan työyhteisön. Yhteisöllisyyden muodot ovat muuttuneet 1960- luvulta lähtien. Aikaisemmin yhteisöllisyys syntyi autoritäärisen johtajuuden, traditioiden ja tiukkojen käyttäytymistä ja toimintaa ohjaavien toimenkuvien avulla. Nykyään yhteisön syntyminen voi olla vapaampaa, mutta silti syntyvän yhteisön prosesseja on hyvä ohjata. Jos minkäänlaista ohjaamista ei tapahdu, syntyy painetta erilaisiin häiriöihin. (Raina 2012, 21-22.)

#### 4 Toteutustapa ja menetelmät

Toiminnallisessa opinnäytetyössämme toteuttamistavan sekä kehittämistehtävän lähtökohtana on tutkimuksellinen kehittämistoiminta (Toikko & Rantanen 2009, 66). Koska kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, emme käytä varsinaisia tutkimusmenetelmiä. Opinnäytetyömme kehitystyöhön soveltuu arviomme mukaan parhaiten valitsemamme tutkimuksellisen kehittämistoiminnan malli, yhteiskehittäminen ja kokeileva lähestymistapa. Olemme pyrkineet opinnäytetyöprosessin jokaisessa vaiheessa pitämään mielessämme tutkimuksellisen asenteen.

Toiminnallinen osuus pitää sisällään neljä ryhmän tapaamiskertaa. Tapaamisten toiminta ja sisältö on suunniteltu yhdessä ensimmäisellä tapaamiskerralla. Toteutusta ja tapaamisten sisältöä suunnitellessamme, emme tienneet tulevista muutoksista, joihin koronapandemia toimintaa ohjaisi. Toiminnallista osuutta on muutettu opinnäytetyöprosessin aikana johtuen yhteiskuntaa koskevista rajoituksista. Toiminnallisen osuuden jälkeen toimintaa ja kehitystyötä on arvioitu tutkimuksellisen viestinnän keinoin. Opinnäytetyön toiminnan arvioinnin tueksi keräämämme aineisto koostuu jokaisesta ryhmäkerrasta tehdyistä muistioista, kerätystä palautteesta sekä omista havainnoistamme.

##### 4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

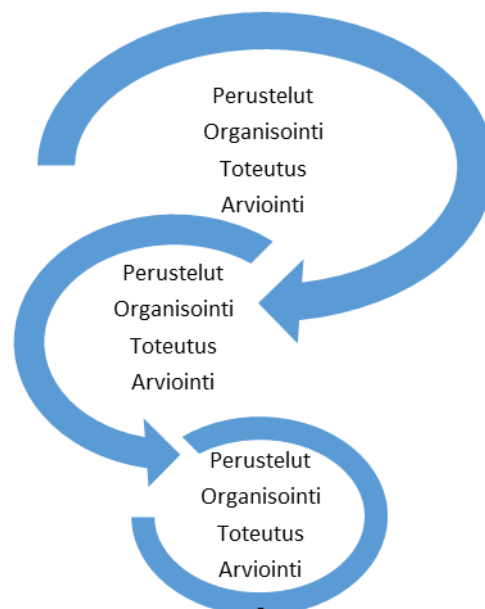
Vilkan & Airaksisen mukaan (2003) toiminnallisessa opinnäytetyössä käytännön toiminnan toteutus raportoidaan tutkimusviestinnällisin keinoin. Tavoitteena on toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, järjeistäminen tai järjestäminen ammatillisella kentällä. Opinnäytetyön tulee osoittaa riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa sekä olla työelämälähtöinen ja käytännönläheinen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole välttämätöntä käyttää tutkimuksellisia menetelmiä. Mahdollisia tutkimuskäytäntöjä käytetään ylipäättään väljemmin kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä, vaikka tietoa kerättäisiin samoilla keinoilla selvityksen tekemiseksi. Toiminnallisen opinnäytetyön pitää olla kuitenkin toteutettu tutkimuksellisella asenteella. (Vilka & Airaksinen 2003. 9-10, 56-57.)

##### 4.2 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Toikon & Rantasen (2009) mukaan kehittäminen tarkoittaa yleensä konkreettista ja tavoitteellista toimintaa. Kehittämistoiminnan laajuus, kohde, lähtökohta ja organisointitapa voivat kuitenkin olla hyvin vaihtelevia. Kehittämisellä pyritään muutokseen ja sen avulla pyritään johonkin parempaan tai tehokkaampaan kuin aiemmin. Kehittämisessä keskeistä on tavoitteellisuus. Tärkeää on myös ymmärtää kehittämisen kohde, subjekti, kehittämisen välineet sekä se, miksi kehitetään ja kenen näkökulmasta kehittämistä perustellaan.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta kohdistuu tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteykseen. Aihetta voidaan lähestyä niin tutkimuksen kuin kehittämisenkin suunnasta. Lähestyttäessä kehittämisen suunnasta, korostetaan kehittämistä, jossa ainoastaan tarpeen mukaan hyödynnetään tutkimuksen menetelmiä ja logiikkaa. Vaikka tällöin kyse on hyvin käytännöllisistä toteutustavoista, kehittämistoiminnan tuloksia ja johtopäätöksiä pyritään kuitenkin nostamaan käsitteelliseen muotoon tutkimuksellisten asetelmien ja tiedontuotannon avulla. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tiedonmuodostuksen tapa, jossa tutkimus on avustavassa roolissa. Tavoitteena on konkreettinen muutos, pyrkien samalla tuottamaan perusteltua tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 13-23.)

Kehittämisprosessista on eroteltavissa viisi tehtävää. Kehittämistoiminta edellyttää perustelua, toiminnan organisointia, varsinaisen toteutuksen, toiminnan arviointia sekä tulosten levittämisen. Näistä tehtävistä muodostuvaa prosessia voidaan hahmottaa eri mallein. Olemme valinneet opinnäytetyömme kehittämisprosessin malliksi spiraalimallin, koska siinä prosessin eteneminen kuvataan jatkuvana. Spiraalimallin voidaan nähdä muodostavan kehän, joka jatkuu uutena kehänä ja näin siitä muodostuu peräkkäin toteutettuja useampia kehiä eli tehtäväkokonaisuuksia. Tässä mallissa kehittämistoiminnan tulokset asetetaan aina uudestaan arvioitaviksi. Jokaisen arvioinnin jälkeen perustelua, organisointia ja toteutusta täsmennetään ja kehittämistoiminnasta muodostuu jatkuva prosessi. Kehittämistä tapahtuu erityisesti mallin arviointivaiheessa. (Toikko & Rantanen 2009, 66-67.)



Kuvio 1: Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan spiraalimalli (Toikko & Rantanen 2009, 66.)

Opinnäytetyömme muodostuu yhteensä neljästä ryhmätapaamisesta. Toiminnassamme hahmotamme jokaisen kokoontumiskerran yhdeksi prosessin kehäksi, jossa läpikäymme kehittämistoimintaan kuuluvat tehtävät. Jokaisesta tapaamiskerrasta tehdyn muistion tarkoituksena on auttaa arvioinnissa ja saada perusteluja toiminnan kehittämiseksi sekä ideoita seuraaville ryhmäkerroille. Malli auttaa meitä muodostamaan tapaamiskerroista selkeän kokonaisuuden, jäsentämään kehittämistyötämme ja lisäämään opinnäytetyömme luotettavuutta.

#### 4.3 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisellä tarkoitetaan ihmisten välistä tavoitteellista yhteistyötä, jonka kohteena voi olla erilaisia asioita kuten strategia, palvelut, tuote, tilaratkaisut tai toimintatapa. Yhteiskehittämistä voidaan tehdä kaikenlaisissa yhteisöissä, niin fyysisissä kuin virtuaalisissakin. (Aaltonen, Hytti, Lepistö & Mäkitalo-Keinonen 2016.) Yhteiskehittämisen ydintä on asiakkaan ja ammattilaisen yhteistyö ja kohtaaminen tasavertaisina osallistujina. Se perustuu kokemustiedon ja ammattitietämyksen vuorovaikutukseen, jota pyritään hyödyntämään kehittämistyön monissa vaiheissa. (Raivio 2018, 26.) Yhteiskehittämisen yhtenä lähtökohdista voidaan pitää Sosiaalihuoltolakiä, jossa osallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat keskeisiä vaatimuksia sosiaalipalveluiden järjestämisessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaan oikeudet ovat myös eettisistä lähtökohdista tärkeässä roolissa. Yhteiskehittäminen vastaakin asiakkaan oikeuteen vaikuttaa omiin palveluihinsa ja sitä hyödynnetään palvelumuotoilun prosessissa. (Ahonen 2017, 52-53.) Sosiaali- ja terveysalalla yhteiskehittämisen avulla on monissa kolmannen ja julkisen sektorin hankkeissa uudistettu palveluissa vallitsevia ajattelutapoja, käytäntöjä ja ammatillisuutta. Yhdistämällä kokemukseen perustuva asiantuntemus ja ammatillinen tietämys uudistetaan myös asiakkaan ja työntekijän rooleja. (Hietala & Rissanen 2017, 167-168.) Yhteiskehittämisessä osapuolet ovat kehittämisessä mukana koko prosessin ajan. Alussa on luotava toiminnalle ja kehitystyölle tavoite ja päämäärä, jotka voivat kuitenkin prosessin aikana muuttua ja jalostua toimivammaksi ratkaisuksi. Yhteiskehittämisellä pyritään löytämään mahdollisimman hyviä ratkaisuja kohderyhmän todellisiin tarpeisiin. (Ahonen 2017, 52-53.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoimassa, valtakunnallisessa SOSKU- hankkeessa vuosina 2015-2018 asiakkaat ja ammattilaiset kehittivät yhdessä sosiaalista kuntoutusta. Yhteiskehittämistä kuvataan hankkeen yhteydessä dialogiseksi prosessiksi, jonka myötä virallisten ja hierarkkisten suhteiden sijaan muodostuu luottamukselle perustuvia siteitä ja verkostoja. (Yhteiskehittäminen 2018.) Hietala (2018, 118-120) toteaa hankkeeseen perustuvassa artikkelissaan asiakkaiden erilaisten kokemusten ja näkökulmien olevan erittäin tarpeellisia sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseksi. Yhteiskehittämistä voidaan hänen mukaansa hankkeen kokemusten perusteella hyödyntää hyvin joustavasti eri tasoilla sosiaalisen kuntoutuksen kentällä. Yhteiskehittämisen peruslähtökohdat kuten kaikkien

osallistuminen, moniäänisyys, luottamus ja asiakas - ammattilainen -roolien sekoittuminen auttaa kehittämään parempia palveluita sekä ratkaisemaan osallisuuden ja kuntoutumisen haasteita.

Yhteiskehittämistä tapahtuu monissa sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa ja sillä on positiivisia vaikutuksia sekä ammattilaisiin että kokemustiedon asiantuntijoihin. Yhteiskehittäminen voi myös varsinaisen palveluiden kehittämisen jälkeen jatkaa osallistujien verkostoissa. Verkostoissa tapahtuva yhteiskehittäminen perustuu toimijoiden henkilökohtaisiin suhteisiin, mutta kaikkia yhdistää halu jakaa tietoa, ajatuksia ja kokemuksia liittyen yhteiskehittämiseen esimerkiksi erilaisten hankkeiden työpajoissa ja verkostotapahtumissa. Tällainen laajeneva ja avoin verkosto muotoutuu hankkeiden ja sosiaalisen median kautta. Hankkeista tehtyjen havaintojen mukaan yhteiskehittämisen myötä syntyneet kokeilut vakiintuvat eniten erityispalveluissa, kuten erikoissairaanhoidossa, kuntien päihde-, mielenterveys-, asumis- ja työllisyyspalveluissa. Rakenteelliseen työhön kokemusasiantuntijoiden osallistuminen on harvinaisempaa, mutta esimerkkejä yhteiskehittämisestä järjestelmätasollakin löytyy esimerkiksi Keski-Uudeltamaalta. Järjestelmän rakenteiden yhteiskehittäminen ja osallistuminen siellä tapahtuvaan päätöksentekoon vaatii kuitenkin myös kokemusasiantuntijalta paljon valmiuksia, koska ammattikielen ja -toimintamallien keskellä kokemusasiantuntijan voi olla vaikeaa osata tuoda kokemustietoa esiin. (Hietala & Rissanen 2017, 174-178.)

Yhteiskehittämisellä vaikuttaa kirjallisuuden perusteella olevan vahva rooli sosiaalipalveluiden kehittämisessä ja kokemusasiantuntijatoiminnassa. Lisäksi yhteiskehittäminen soveltuu käytettäväksi erityisesti tilanteisiin, joissa esiintyy epävarmuutta ja suunnitelmia voi joutua nopeasti muuttamaan (Yhteiskehittämisen käsikirja 2018, 5). Olemme opinnäytetyössämme uuden toimintatavan äärellä ja meitä pyydettiin mukaan sosiaalialan opiskelijoina tuomaan tulevana ammattilaisina ammatillista näkökulmaa ryhmän toimintaan. Näistä syistä valitsimme yhteiskehittämisen myös toiminnan työskentelyotteeksi opinnäytetyöhömmme, jossa lähtöoletuksena on, että ainakin osalla ryhmän osallistujista olisi yhteiskehittämisestä aikaisempaa kokemusta. Yhteiskehittämisen valinnan viitekehukseksi taustalla on käsitys sen sopivuudesta opinnäytetyömme aiheeseen. Lisäksi pystymme työskentelyotteen avulla ottamaan toiminnassa erilaisia näkökulmia huomioon. Pidämme lisäksi ammatillisesti tärkeänä yhteiskehittämisen perusteiden oppimista.

#### 4.4 Kokeilut kehittämistyössä

Yhteiskehittämiseen liittyy myös nopeiden ja helppojen kokeilujen hyödyntäminen. Kokeilemalla kehittäminen tarkoittaa havaintoihin perustuvaa ja systemaattista lähestymistapaa, jossa edetään iteratiivisesti kehitys-, kokeilu- ja arviointivaiheiden kautta. (Yhteiskehittämisen käsikirja 2018.) Muurinen (2019, 31) toteaa väitöskirjassaan kokeilevan

lähestymistavan sopivan epäselviin tilanteisiin, koska siinä ratkaisut muodostuvat vasta prosessin aikana. Kokeilun aikana tapahtuu tiedonmuodostusta ja monisuuntaista oppimista ja vuorovaikutusta, joka muuttaa toimijoita. Kokeileva lähestyminen eroaa perinteisestä projektitoiminnasta, jossa prosessin alussa jo tiedetään idea sekä ratkaisu, jota ryhdytään toimeenpanemaan. Hänen tutkimuksessaan kokeilut vaikuttivatkin antavan mahdollisuuden vallitsevien käytäntöjen kyseenalaistamiselle ja uusien ideoiden kokeiluille. Muurisen mukaan kokeiluprosessiin osallistumisen myötä osallistujat oppivat sekä kehitettävästä asiasta että itsestään toimijoina. Kokeilut mahdollistavat dialogin ja keskinäisen oppimisen. Yhteisestä kokeilemalla kehittämisen prosessista saatava tieto on monipuolisempaa ja syvempää verrattuna pelkkien kyselylomakkeista ja haastatteluista saatavaan tietoon. Kokeiluilla ja yhteiskehittämisellä on myös positiivisia vaikutuksia kehittäjäasiakkaiden kuulluksi tulemisen ja vaikuttamisen kokemuksille. Muurisen (2019, 66, 70) mukaan kokeilut soveltuvatkin hyvin sosiaalipalveluiden yhteiskehittämisen keinoiksi ja kokeilevalla lähestymistavalla on monia mahdollisuuksia kehittämistyössä.

Kokeiluiden toteuttaminen vaatii yhdessä määritellyn tavoitteen sekä riittävän selkeästi määritellyn johtajuuden, esimerkiksi vastuuhenkilön. Yksittäiset kokeilut on helpompi toteuttaa kuin kokeilujatkumot, jotka vaativat pitkäjänteisyyttä ja kehittämisen koordinoitua ja ohjaamista. Edellytyksenä onnistuneelle kokeilulle voidaan pitää kehittämisen toteutukseen osallistuvaa pientä, sitoutunutta ja samanhenkistä, vapaaehtoista porukkaa, josta löytyy eri ammattiryhmien edustajia. Yhtenä edellytyksenä on myös riittävä aika luottamuksen ja jatkumoiden rakentumiselle. (Muurinen 2019, 78-81.)

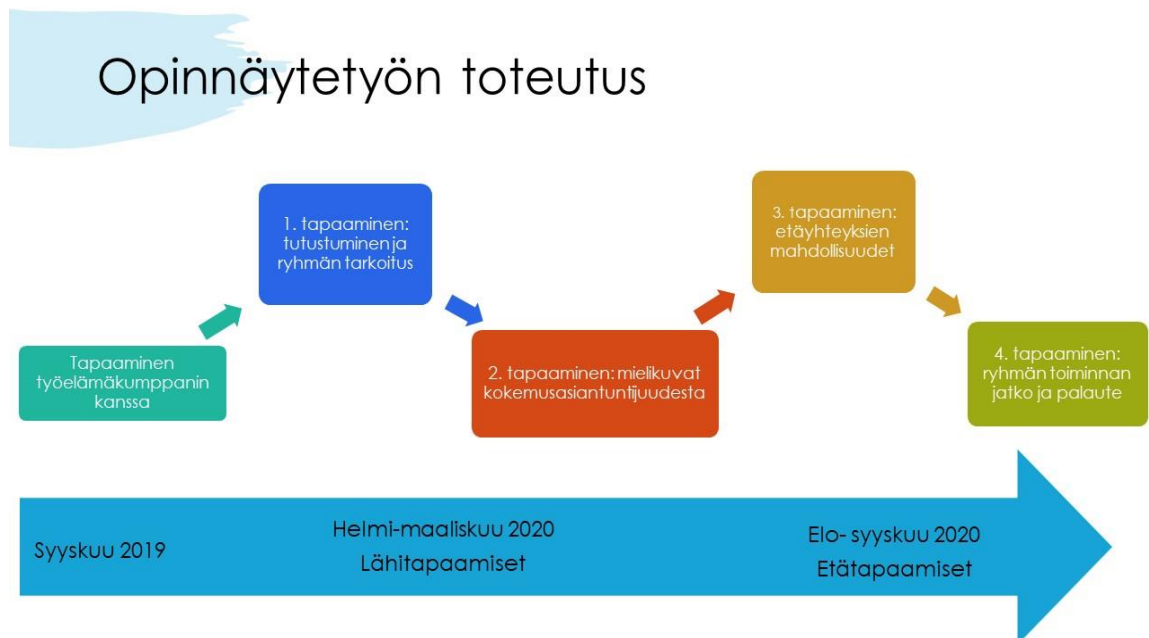
## 5 Opinnäytetyön toteutus

Raportin toteutusosiossa esittelemme opinnäytetyömme toteutukseen kuuluvat vaiheet. Kuvaamme toiminnallisen osuuden tapaamiskertojen toteutusta ja kehitystä.

Opinnäytetyömme toteutus alkoi tapaamisella Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijatoiminnasta vastaavien henkilöiden kanssa. Tästä tapaamisesta syntyi opinnäytetyömme tarkempi aihe, jota lähdettiin ideoimaan. Suunnitelmavaiheessa pidimme työelämäkumppanin kanssa yhteyttä sähköpostitse ja sovimme sähköpostin välityksellä muun muassa ryhmätapaamisten ajankohdat ja paikan. Varsinaiset tapaamiset kokemusasiantuntijoiden kanssa alkoivat helmikuussa ja päättyivät syyskuussa 2020. Tapaamisia oli yhteensä neljä. Kaksi tapaamisista pidettiin paikan päällä kumppanimme tarjoamissa tiloissa ja kaksi tapaamista järjestimme Zoom-etätapaamisina. Varsinaiset kutsut kaikkiin tapaamiseen välitettiin yhden kokemusasiantuntijan toimesta kaikille osallistujille. Opiskelijat organisoivat jälkimmäiset Zoom- tapaamiset. Jokaisesta tapaamisesta on muistiot, jotka tehtiin opiskelijoiden toimesta ja toimitettiin eteenpäin kaikille kokemusasiantuntijoille jaettavaksi. Suunnitelmavaiheessa tapaamiset oli suunniteltu pidettäväksi kuukausittain

alkaen helmikuusta ja loppuen toukokuuhun, mutta koronapandemian aiheuttamat rajoitukset aiheuttivat muutoksia tapaamisten järjestämiseen.

Ryhmätapaamiset alkoivat suunnitellusti 11.2.2020. Ehdimme toteuttaa yhteensä kaksi ryhmätapaamista, kunnes koronapandemia keskeytti mahdollisuuden tapaamisiin kasvotusten. Mietimme yhteistyökumppanimme kanssa vaihtoehtoisia toteutusmuotoja, mutta siinä vaiheessa etätapaamisia ei päätetty järjestää. Yhteisen pohdinnan jälkeen kaksi jälkimmäistä ryhmätapaamista päätettiin siirtää syksyyn 2020, koska toivomme, että silloin tapaamiset onnistuisivat taas kasvokkain. Syksyllä tilanne kuitenkin oli kehittynyt taas siten, että ainoaksi vaihtoehdoksi jäivät lopulta etätapaamiset, jotka toteutettiin elo- ja syyskuussa. Toiminnallinen osuus muuttui alkuperäisestä suunnitelmasta sekä aikataulullisesti että toteutukseltaan.



Kuvio 2: Opinnäytetyön toteutus

### 5.1 Ensimmäinen ryhmätapaaminen: Tutustuminen ja ryhmän tarkoitus

Kokoonnuimme kumppanimme tarjoamissa tiloissa Espoon keskuksessa. Paikalla oli seitsemän kokemusasiantuntijaa. Aluksi keskustelimme ryhmän tarkoituksesta, osallistujat kuulivat esittelyn opinnäytetyöstämme ja pidimme esittelykierroksen. Esittelykierroksen jälkeen opinnäytetyöstä jaettiin tiedote kaikille (liite 3) ja pyydettiin osallistujien suostumus opinnäytetyötä varten, koska tutkimuslupaprosessi oli vielä kesken. Tämän jälkeen käsitelimme useita käytännön asioita ryhmän tapaamisiin liittyen, kuten palkkion maksu, muistioiden teko sekä asioita liittyen ryhmän luottamukselliseen luonteeseen. Ensimmäisen tapaamisen tarkoituksena oli yhdessä pohtia sitä mitä osallistujat odottivat ryhmältä sekä

meiltä opiskelijoilta toiminnan toteutuksen suhteen. Opiskelijoiden osallistuminen toimintaan herätti pohdintaa, eikä toiminnan muodosta ollut vielä selkeää käsitystä. Keskustelussa otettiin esille, että tarkoitus on kehittää kokemusasiantuntijatoimintaa ja opinnäytetyömme kautta pyrimme jatkuvaan kehittämiseen yhdessä. Osallistujat toivoivat selkeää tapaamisten ohjausta ja rakennetta sekä aihetta, erilaisten kehittämismallien esille tuomista, keskustelua kokemusasiantuntijoiden tarpeellisuudesta ja eri näkökulmien esille tuomista. Lisäksi meiltä opiskelijoilta toivottiin aktiivista osallistumista ja näkökulmia keskusteluun.

Yhteisesti sovittiin, että ryhmän tarkoitus on olla avoin ja perustua vertaistukeen sekä luottamukselliseen keskusteluun. Tapaamisissa keskustellaan muun muassa kokemusasiantuntijana toimimisen käytännön asioista ja se toimii kehittämispohjana kokemusasiantuntijoiden ryhmätöinnille sekä tiedonkulun väylänä kokemusasiantuntijatoiminnan koordinoinnista vastaaville ammattilaisille ja päättäjille. Ryhmä ei sisällä työnohjausta. Tapaamisessa nousi esille tarve, että kokemustoimintaa saadaan todella kehitettyä ryhmässä. Lisäksi jokaisessa tapaamisessa jokaisella on mahdollisuus lähettää viestiä KAT-toiminnan koordinoinnin työryhmälle siihen kuuluvan kokemusasiantuntijan kautta käytännönasioista heidän kokemusasiantuntijana toimimisestaan. Kunkin tapaamisen rakenteessa tälle keskustelulle ja viesteille jätetään oma osuutensa, jolloin jokainen pystyy etukäteen miettimään terveisiä valmiiksi. Tapaamisten rakenne muodostui yhteisen keskustelun perusteella. Päätettiin, että jokaiselle kerralle sovitaan yhteisesti esiin tulleista aiheista tapaamisten teema ja aihe, johon liittyen me opiskelijat ohjaamme toimintaa ja keskustelua. Tämän lisäksi jokaisessa tapaamisessa on osuus terveisten lähettämiseksi KAT-toiminnan koordinoinnin työryhmälle. Lisäksi jokaisella kerralla arvioimme yhdessä tapaamisen kulkua ja pohdimme kehittämiskohteita seuraavalle kerralle.

Pyysimme kokemusasiantuntijoita kertomaan omia toiveitaan tapaamisten teemoiksi ja aiheiksi keskustelulle. Aiheiksi nousivat kokemusasiantuntijan kohtaamat erilaiset keskustelukulttuurit ja niiden tasot, kokemusasiantuntijan oma jaksaminen ja hyvinvointi, kokemusasiantuntijuuden kuva ulospäin sekä ennakkoluulojen murtaminen, palautteen merkitys ja sen tarve työssä kehittymiselle, kokemusasiantuntijan kaksoisrooli asiakkaan ja ammattilaisen kanssa sekä tutustumisvierailut Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden eri yksiköihin.

## 5.2 Toinen ryhmätapaaminen: Mielikuvat kokemusasiantuntijuudesta

Toinen ryhmätapaaminen järjestettiin myös Espoon keskuksessa kumppanimme tarjoamissa tiloissa. Paikalla oli neljä kokemusasiantuntijaa ja opiskelijat. Kokoontumiskerran aiheeksi valitsimme edellisellä kerralla ehdotetun teeman: Kokemusasiantuntijuuden kuva ulospäin sekä kokemusasiantuntijoihin kohdistuvat ennakoasenteet ja ennakkoluulot.

Aloitimme kokoontumisen kuulumiskierroksella ja kertomalla päivän aiheen. Aloimme käsittelemään päivän aihetta, eli ennakkoasenteita ja ennakkoluuloja, pienellä lämmittelyharjoituksella. Olimme kirjoittaneet paperilapuille erilaisia ammatteja ja jaoimme laput ryhmäläisille. Pyysimme jokaista osallistujaa näyttämään vuorollaan omaa lappuaan, ja keskustelimme yhdessä minkälaisia ennakkoluuloja paperille kirjoitettu ammatinharjoittaja voisi elämässään kokea. Lämmittelyharjoituksen jälkeen kävimme vapaata keskustelua kyseisistä aiheista. Olimme miettineet valmiiksi kysymyksiä viemään keskustelua eteenpäin. Keskustelun tuloksena totesimme, että kokemusasiantuntijuuden kuva on vasta muodostumassa, ja siksi sitä on hyvä pohtia ja kehittää tulevaisuutta varten.

Osallistujat pitivät meidän opiskelijoiden järjestämästä toiminnallisuudesta ryhmäkerralle ja kokivat, että jokaiselle kerralle mietitty selkeä aihe tuovat rakennetta kokoontumisille. Käsitelimme myös toiminnallista harjoitusta menetelmänä ja siitä nousevia ajatuksia. Toivoimme harjoitekokeilujen herättämien ajatusten tuovan esille sen, millaiset harjoitukset tukevat osallistujia parhaiten ja voisiko erilaiset harjoitukset jäädä pysyväksi toimintatavaksi ryhmään myös jatkossa. Lopuksi keskustelimme vielä seuraavien kertojen aiheista. Sovimme yhdessä, että huhtikuun kerralla käsittelemme kokemusasiantuntijoiden moninaisia rooleja ja siihen sisältyviä erilaisia keskustelukulttuureja ja kohtaamisia. Toukokuuksi suunnittelimme aiheeksi hyvinvointia ja jaksamista kokemusasiantuntijan työssä. Seuraavat tapaamiset kuitenkin jouduttiin poikkeustilanteen takia siirtämään lopulta syksyyn.

### 5.3 Kolmas ryhmätapaaminen: Etäyhteyden hyödyntäminen

Kolmas tapaaminen järjestettiin elokuun lopussa ZOOM-etätapaamisena. Paikalla oli neljä kokemusasiantuntijaa opiskelijoiden lisäksi. Organisoimme Zoom-tapaamisen ja välitimme kutsun kokemusasiantuntijoille yhteyshenkilönämme toimivan kokemusasiantuntijan kautta. Tapaamisen taustalla oli pitkä tauko, koska tapaaminen oli edellisen kerran järjestetty maaliskuussa ja poikkeusaikana tapaamisia ei järjestetty. Lisäksi toteutus järjestettiin suunnitelmasta poiketen etäyhteydellä. Tapaamiseen ei otettu erillistä teemaa keväältä vaan päätimme käsitellä etäyhteyksien mahdollisuuksia ja poikkeusajan kuulumisia kokemusasiantuntijoiden näkökulmista. Lisäksi meistä oli tärkeää keskittyä ryhmän tapaamisten jatkuvuuteen ja niiden käytännön toteutuksien pohdintaan, koska taustalla oli pitkä tauko ilman yhteydenpitoa.

Selvisi, että poikkeuksellinen kevät ja kesä oli osalle kokemusasiantuntijoista ollut hyvin hiljainen ja toisaalta joillain hyvin kiireinen kokemusasiantuntijatyötehtävien osalta. Tilanne herättikin paljon ajatuksia yleisellä tasolla sekä ryhmätoiminnan kannalta. Saimme muistioon kerättyä monia näkökulmia esimerkiksi etäyhteyksien hyödyistä ryhmän tapaamisia järjestettäessä. Tapaamisen yhdeksi sisällöksi muodostuikin myös ryhmän jatko ja sen organisointi jatkossa. Keskusteluissa tuli hyvin esille, että organisointiin ei ole varattu

ylimääräisiä resursseja meidän opiskelijoiden jäädessä pois toiminnasta. Olisi jokaisen ryhmän osallistujan eduksi, ettei ryhmän tapaamisten organisointi kävisi kenellekään osallistuvalla kokemusasiantuntijalle liian kuormittavaksi. Ristiriitaisia ajatuksia tuntui herättävän ryhmän tarkoitus olla sekä vertaistukea sisältävä ryhmä, että toisaalta Espoon sosiaali- ja perhepalveluiden KAT-toimintaa kehittävä ryhmä. Vaikuttaisi siltä, että toimintaa halutaan olla kehittämässä, mutta siihen toivottaisiin enemmän yhteistyötä ja resursseja esimerkiksi kokemusasiantuntijakoordinaattoreiden kanssa. Toiveena olisi myös saada seuraavaan tapaamiskertaan syyskuulle enemmän osallistujia. Tapaamisen lopuksi teimme toimintasuunnitelmaa yhdessä, miten pyrimme saamaan osallistujilta tietoa osallistumisestaan jatkossa.

#### 5.4 Neljäs ryhmätapaaminen: Ryhmän toiminnan jatkaminen

Neljäs ryhmätapaaminen järjestettiin ZOOM-etäpalaverina. Osallistujina tapaamisessa oli seitsemän kokemusasiantuntijaa ja me kaksi opiskelijaa. Tapaamisen alussa pidimme kuulumiskierroksen, jossa kysimme kokemusasiantuntijatyötilanteesta sekä miten yhteydenpito KAT-koordinaattorien kautta on sujunut heidän suuntaansa. Osallistujat kertoivat, että yhteydenpito koordinaattorien suunnalta oli nyt lisääntynyt ja tätä myöten asiat hieman selkeytyneet työkeikkojen osalta. Kysimme osallistujilta myös, kuinka tarpeelliseksi ryhmäläiset kokivat tämän vertaisryhmän toiminnan jatkumisen. Osallistujat kertoivat toivovansa ryhmän toiminnan jatkuvan.

Keskustellessamme vertaisryhmästä keskustelu eteni käsittelemään kokemusasiantuntijuutta. Esille nousi tärkeä aihe siitä, kuinka kokemusasiantuntijan työ ja vapaaehtoistyö sekoitetaan joskus keskenään toisiinsa varsinkin palkkioiden maksun yhteydessä. Osallistujat keskustelivat keskenään erilaisista tavoista kysyä palkkion maksusta kohteliaasti eri toimijoilta. Keskustelua nousi myös siitä, milloin on kannattavaakin tehdä vapaaehtoistyötä, mutta sekoittamatta sitä kokemusasiantuntijan työhön.

Lopuksi sovimme alustavaa jatkoaikataulua ryhmän toiminnalle loppusyksylle ja talvelle. Ryhmäläiset sopivat jatkavansa tapaamisia Teams-etäpalaverina. Sovimme myös lähettävämmme valmiin opinnäytetyömme ryhmän osallistujille luettavaksi. Kerroimme keränneemme osallistujien ehdottamia tärkeitä keskustelunaiheita ylös ja jaoimme ne tapaamisessa vielä kaikkien nähtäväksi. Sovimme lähettävämmme aiheet ryhmäläisille myöhempää käyttöä varten. Laitoimme lopuksi myös nimettömän palautekyselyn osallistujille. Viisi osallistujaa vastasi kyselyyn heti tapaamisen aikana.

## 5.5 Yhteenveto ryhmätapaamisista

Jokaisella neljällä ryhmäkerralla oli tärkeä rooli ryhmän muotoutumiselle. Ensimmäisellä kerralla sovittiin pelisäännöistä ja ryhmäkertojen rakenteesta. Kiinnostavat keskustelunaiheet kerättiin myös muistiin tulevia kertoja varten. Toisella kerralla paneuduimme ensimmäiseen teemaan, ennakoasenteet ja ennakkoluulot, joita kokemusasiantuntijat kokevat työssään. Keskustelu lähti hyvin käyntiin pienen alkuviritysharjoituksen jälkeen. Kolmannella kerralla olimme täysin uuden äärellä, kun pitkän tauon jälkeen kokeilimme pitää ryhmätapaamisen etäyhteydellä Zoom- palaverina. Korona-aika oli ollut monille kokemusasiantuntijoille hiljaista aikaa myös töiden osalta, joten tapaamisessa ei ollut kovin paljon asioita, joita olisi voinut käydä läpi. Keskityimmekin etäyhteyksistä puhumiseen ja niiden mahdollisuuksiin tulevia ryhmäkertoja ajatellen. Viimeisellä kerralla keskustelu lähti jo luontevasti käyntiin etäyhteyksilläkin. Suunnittelimme myös yhdessä ryhmän jatkoa loppuvuodelle ja ensi vuodelle. Viimeisellä kerralla tuntui, että ryhmä alkoi asettua omanlaisekseen ja sen tarkoitus ja tavoite alkoi selkiytyä ryhmän jäsenille.

## 6 Arviointi

Toiminnallisessa opinnäytetyössä arviointi kohdistuu työn idean kuvaukseen, tavoitteiden saavuttamiseen, teoreettiseen tietoperustaan ja kohderyhmään. Lisäksi arvioidaan toteutustapaa, eli millä tavoin tavoitteet on pyritty saavuttamaan sekä prosessin raportointia. Arvioinnin osana on hyvä olla kriittistä pohdintaa asioista, jotka muuttuivat toteutuksen aikana tai saavuttamatta jääneistä tavoitteista. Palautteen kerääminen kohderyhmältä tukee omaa arviointia tavoitteiden saavuttamisesta. (Vilka & Airaksinen 2003, 157-161.) Arvioinnin lähtökohtana olivat tavoitteemme ryhmän kokemusasiantuntijoiden hyvinvoinnin tukemisesta. Arviointikriteereinämme pidämme sitä, olemmeko osallistujien mielestä onnistuneet ryhmän toiminnalla tukemaan heidän hyvinvointiaan sekä onko ryhmän toiminta tukenut heitä kokemusasiantuntijan roolissa heidän omasta mielestään. Viimeisellä kokoontumiskerralla osallistujilta kerättiin palautetta siitä, onko ryhmä auttanut heitä kokemusasiantuntijana toimimisessa ja vaikuttanut heidän hyvinvointiinsa.

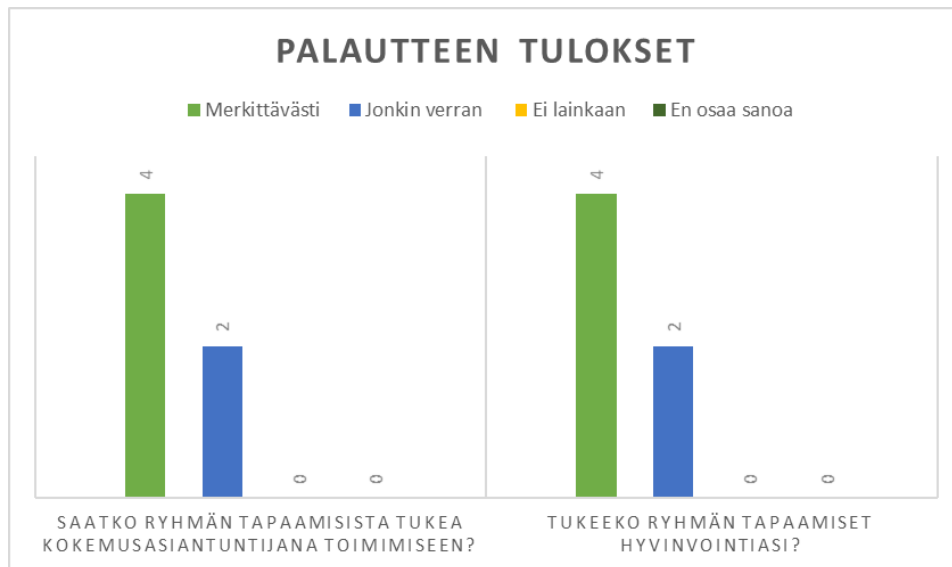
Opinnäytetyön arvioinnissa olemme analysoineet kirjallisen sekä suullisen palautteen tapaamisissa sekä tapaamisista tehtyjä muistioita ja havaintojamme. Pyrimme arviointiosiossamme toteutuksen sekä kehittämistoiminnan totuudenmukaiseen ja monipuoliseen arviointiin ja reflektointiin. Pohdimme lisäksi kehittämistoiminnan osuutta opinnäytetyössämme sekä omaa ammatillista kehittymistä prosessin aikana. Arviointiin kuuluu myös opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arvioiminen.

## 6.1 Palautekysely

Opinnäytetyömme suunnitelmaan kuului palautteen kerääminen paperisella palautekyselyllä ja suullisella ryhmäkeskustelulla. Nämä eivät kuitenkaan olleet luontevasti ja ajallisesti mahdollista toteuttaa viimeisessä etätapaamisessa. Halusimme kuitenkin kerätä palautetta ryhmäläisiltä tapaamisen yhteydessä, joten päädyimme Google Forms -työkalulla tehtyyn sähköiseen palautekyselyyn (liite 2). Kyselyyn vastattiin linkin kautta, joka osallistujille jaettiin Zoomissa ja se toteutettiin nimettömänä. Lisäksi linkki jaettiin sähköpostilla muistion mukana yhteyshenkilön kautta. Kysymykset pysyivät lähes samoina, miten olimme ne suunnitelmassamme muotoilleet. Lisäsimme kuitenkin lisäkysymyksen, jotta voisimme ottaa etäyhteyksien tuomat muutokset huomioon ja kerätä siitä myös palautetta sekä jakaa opinnäytetyöstämme tietoa yhteistyökumppanillemme. Mielestämme se oli perusteltua, koska etätapaamisiin siirtyminen muutti toiminnan luonnetta ja käsittelimme etäyhteyksiä ryhmätapaamisten toteutuksen muotona myös ryhmän tapaamisissa. Palautekyselyn kysymykset olivat:

1. Palautekysymys 1: Saatko ryhmän tapaamisista tukea kokemusasiantuntijana toimimiseen?
2. Palautekysymys 2: Tukeeko ryhmän tapaamiset hyvinvointiasi?
3. Palautekysymys 3: Toivotko jatkossa tapaamisia etäyhteyksillä, tapaamisia paikan päällä, näiden yhdistelmää vai en halua osallistua tapaamisiin jatkossa.
4. Tähän voit antaa palautetta, kommentteja ja kehitysehdotuksia meille opiskelijoille tai ryhmän toimintaan jatkossa.

Palautekyselyyn vastasi yhteensä kuusi kokemusasiantuntijaa. Vastauksissaan (Kuvio 2) osallistujat toivat esille, että kaikki saivat ryhmän tapaamisista tukea kokemusasiantuntijana toimimiseen merkittävästi (neljä henkilöä) ja jonkin verran (kaksi henkilöä). Toisessa kysymyksessä vastaukset jakautuivat samoin kuin edellisessä kysymyksessä. Neljän henkilön mielestä ryhmän tapaamiset tukevat hyvinvointia merkittävästi ja kahden henkilön mielestä jonkin verran. Päätimme myös kysyä, kuinka jatkossa osallistujat toivovat tapaamisia järjestettävän ja vastauksista selvisi, että puolet vastaajista halusi tapaamisia kokonaan etäyhteyksillä ja puolet etäyhteyksien ja paikan päällä tapaamisen yhdistelmää (Kuvio 3). Lisäksi avoimissa kommentteissa korostettiin rakenteen ja aiheiden merkitystä ryhmän tapaamisissa. Kiitosten lisäksi muita kommentteja ei osallistujilla ollut kyselyyn.



Kuvio 3: Palautteiden vastaukset



Kuvio 4: Palaute tapaamisten toteutusmuodosta

## 6.2 Tulokset

Palautteiden perusteella toteamme, että ryhmään osallistuneet henkilöt olivat kokeneet ryhmän toiminnan tukevan heidän kokemusasiantuntijatoimintaansa ja hyvinvointiaan huolimatta prosessin aikana tapahtuvista toiminnan muutoksista. Lisäksi vastauksissa oli huomioitavaa, että vaihtaminen etäyhteyksiin on osallistujien toiveena myös jatkossa. Palautteen perusteella ryhmän toimintaa näyttäisi olevan jatkossakin hyvä rakentaa ja kehittää niin, että se toimii luontevasti etäyhteyksien kautta.

Sanallisten palautteiden, muistioiden sekä tapaamisten aikana käytyjen keskustelujen perusteella tärkeää on tapaamisten selkeä rakenne, riittävät resurssit organisoinnille ja vaihtuva keskustelun aihe kullekin tapaamiselle. Kokemusasiantuntijat esittivät runsaasti aiheita keskusteltavaksi ensimmäisellä tapaamisella ja yhtenä opinnäytetyön tuotoksena koostettiin näistä aiheista lista heidän käyttöönsä. Ensimmäisten ryhmätapaamisten aikana tapaamisten rakenteelle luotiin pohja. Tulosten ja omien havaintojemme perusteella me opinnäytetyöntekijät ehdotamme, että ryhmän tapaamisissa voisi olla esimerkiksi vaihtuva ryhmän osallistuja, joka huolehtii tapaamisen sisällön rakentumisesta ja johdattaa keskustelua valitsemansa aiheen mukaan. Toisaalta on syytä jättää tilaa myös vapaalle keskustelulle esimerkiksi siitä, kuinka kokemusasiantuntijat haluavat kehittää kokemusasiantuntijatoimintaa ja sen koordinoitua niin omissa verkostoissaan kuin laajemminkin.

### 6.3 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Opinnäytetyöprosessi alkoi yhteydenpidosta työelämäkumppanin kanssa ja saimme suunnitelmavaiheessa tärkeitä huomioita tietoperustaan työelämäkumppanin edustajilta. Kokemukseen perustuva asiantuntijuus vaikuttaa olevan vasta vakiinnuttamassa asemaansa organisaatioissa ja opinnäytetyön näkökulmaa voidaankin pitää tärkeänä vaiheessa, jossa kokemusasiantuntijuutta koskevia käytäntöjä ja työtapoja ollaan luomassa. Kokemusasiantuntijuutta on käsitelty viime vuosina sosiaalialalla melko paljon, mutta opinnäytetyön aihe organisaation kokemusasiantuntijoiden hyvinvoinnin tukemisesta tuo siihen mielestämme myös uuden näkökulman. Arvioimme, että aihe on tärkeä ennen kaikkea siitä syystä, että se kumpuaa työelämäkumppanin tarpeista. Opinnäytetyöprosessi oli odotettua pidempi, mutta toteutusvaiheen voidaan arvioida onnistuneen, koska kaikki tapaamiset onnistuttiin järjestämään ja kaikissa ryhmän tapaamisissa oli paikalla kokemusasiantuntijoita. Tapaamiset onnistuttiin järjestämään muutoksista huolimatta ja yhteydenpito kokemusasiantuntijoihin oli riittävää ja eteni suunnitelman mukaan.

Heti ensimmäisessä ryhmätapaamisessa nousi esille osallistujien toive, että tapaamiskerroille mietittäisiin keskustelunaiheet etukäteen. Lisäksi osallistujat ehdottivat erilaisia aiheita aktiivisesti. Lisäksi selkeät tavoitteet kokemusasiantuntijatyön kehittämiseksi vaikuttivat herättävän mielenkiintoa osallistujissa. Selkeä rakenne keskustelunaiheissa ja tavoitteissa toikin ryhmätapaamisiin keskustelua herättävää sisältöä paljon enemmän kuin vapaammin mietitty ohjelma. Kolmantena ryhmäkertana, joka toteutettiin etäyhteyksillä pitkän tauon jälkeen, ohjelma oli suunniteltu hieman vapaammaksi. Huomasimme heti, että keskustelu ei lähtenyt käyntiin yhtä helposti. Toki etäyhteys ja tapaamista edeltävä tauko voivat olla osasyinä tähän, mutta päätimme kokeilla selkeitä aiheita keskusteluille taas viimeiselle kerralle. Viimeisellä kerralla, kun esittelimme alussa keskustelunaiheen, keskustelu lähti heti sujuvasti käyntiin.

Huomasimme myös, että tapaamisten rakenteessa on hyvä olla tarpeeksi tilaa vapaalle keskustelulle. Keskustelunaiheet ovat hyviä keskustelunviritäjiä, mutta keskustelun lähtiessä käyntiin on hyvä olla tarpeeksi aikaa varattuna jokaisen kuulluksi tulemiselle. Lisäksi tapaamisissa on hyvä olla oma aikansa varattuna käytännön asioista sopimiseen. Ryhmässä nousi myös idea, että opiskelijoiden poistuessa ryhmästä ryhmän vetovastuun voisi ottaa vuorotellen aina joku ryhmäläinen. Vetovastuussa oleva voisi kirjata ylös tapaamisissa nousevia asioita. Vetovastuun ottavan henkilön tärkeys nousi esille näillä neljällä ryhmäkerralla. Ryhmän toiminnan rakenne pysyy selkeämpänä, jos joku kirjoittaa ylös muistiinpanoja ja huomioi, että jokainen saa puheenvuoron ja näin ollen erilaiset näkökulmat voivat nousta keskusteluun.

Tulevia tapaamisia suunniteltaessa nousi myös esille riittävien resurssien tärkeys ryhmän tapaamisten järjestämiselle. Esimerkiksi toimitilojen, etäyhteyksien, työajan ja palkan toivottiin onnistuvan hyvin, että toiminta voisi jatkua esteettä. Lisäksi esille nousi ideoita, että tuleville tapaamisille voisi välillä kutsua mukaan kokemusasiantuntijakoordinaattoreita tai vierailijoita sosiaali- ja terveysalalta. Erilaiset vierailijat voisivat tuoda erilaisia näkökulmia kehittämiseen ja keskusteluihin. Keskustelimme viimeisellä kerralla myös siitä, kuinka ryhmän tavoitteita on hyvä kerrata aika ajoin, ja uusia keskustelunaiheita päivittää tulevien kertojen aiheiksi. Kehittämisellä tähdätään muutokseen ja tavoitteellisuus on keskeinen osa kehittämistä (Toikko & Rantanen 2009, 16). Opinnäytetyössä ehdotamme, että ryhmässä keskusteltaisiin yhdessä tietyin väliajoin sen omista tavoitteista. Ryhmän tapaamisilla vaikuttaisi olevan organisaatiossa tapahtuvan kehittämistyön lisäksi tärkeä rooli ennen kaikkea kokemusasiantuntijoiden keskinäisessä tietojen, käytäntöjen ja kokemusten vaihdossa.

#### 6.4 Kehittämistehtävän arviointi

Kehittämistehtävänä tässä opinnäytetyössä oli kehittää ryhmätoimintaa, joka tukee osallistuvien kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja toimintaa kokemusasiantuntijana. Kehittämistyön viitekehykseksi valitsimme tutkimuksellisen kehittämistoiminnan spiraalimallin. Lisäksi ryhmätoiminnassa pyrimme hyödyntämään yhteiskehittämisen menetelmää sekä kokeilevaa työtettä. Tässä osiossa arvioimme kehittämistyötä tämän viitekehyksen pohjalta.

Kehittämistoiminnassa arvioinnin tehtävänä on tietoa tuottamalla suunnata prosessia ja myös tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta. Pelkistettynä arvioinnissa analysoimme sitä, olemmeko saavuttaneet tavoitteemme vai emme. Tavoite on voitu saavuttaa myös osittain. (Toikko & Rantanen 2009, 61.) Kehittämistoiminnassa kokeiluprosessiin liittyy toiminnan huolellinen päättely ja reflektointi, joka vasta antaa edellytykset kokeilusta oppimiselle, arvioinnille ja päätelmille (Muurinen 2019, 91).

Työelämäkumppani antoi lähtökohdan kehittämislle tuomalla esiin tarpeen kokemusasiantuntijoiden ryhmätoiminnan kehittämisestä, jonka jälkeen kehittämistyö jatkui ryhmätapaamisten yhteydessä yhteisellä kartoituksella. Tarpeiden ja ehdotusten perusteella tehtyjen muistioiden pohjalta suunniteltiin seuraavan tapaamisen sisältöä, jota toisella tapaamiskerralla ryhdyttiin työstämään ja kehittämään. Ensimmäisellä ja toisella tapaamiskerralla kehittämistyössä toteutettiin menetelmiä kuten yhteiskehittämistä ja kokeilevaa otetta toiminnallisen harjoitteen muodossa. Toisella kerralla toteutui selkeä aihe, johon niin harjoite kuin keskustelukin liittyi. Lisäksi tapaamisen lopussa oli aikaa keskustella tapaamisen sisällöstä sekä palautteen kysymisen myötä pystyttiin toimintaa kehittämään seuraavaa tapaamista varten ja tilaa jäi myös uusien kokeilujen esiin tulemiselle.

Opinnäytetyön toiminnallisen osuuden jälkimmäiset tapaamiskerrat toteutettiin etäyhteyksien avulla, mikä muutti toiminnan luonnetta kasvokkain tapahtuvista tapaamisista. Etätapaamiset johtivat uudenlaiseen ajatteluun ryhmän tapaamisten järjestämisestä sekä toiminnasta. Osallistujat kokivat etäyhteydet lopulta parempina. Etäyhteydet mahdollistavat osallistumisen tapaamisiin silloinkin, kun osallistuminen olisi muuten ollut hankalaa tai mahdotonta erilaisten syiden vuoksi. Ryhmätoiminnassa tapahtui siis kehitystä myös eri tavoin kuin odotettiin ja suunniteltiin.

Palautteisiin perustuen vaikuttaa siltä, että opinnäytetyön kehittämistehtävän päätavoite saavutettiin. Opinnäytetyön tekijöiden mielestä kehittämistoiminnan arvioiminen muuttui prosessin aikana haasteellisemmaksi, koska toteutusvaiheessa suunnitelmasta jouduttiin poikkeamaan niin aikataulullisesti kuin toteutusmuodolta. Kehittämistoiminnan spiraalimallissa tärkeää on jatkuvuus ja jatkuva toiminnan arviointi, jotka muodostuivat haasteiksi toiminnan katketessa välissä ja toiminnan muuttuessa sellaiseksi, jossa edellisen kehän reflektointivaiheen tulokset eivät tukeneet seuraavan tapaamisen suunnittelua (Toikko & Rantanen 2009, 66-67). Muutokset kuitenkin osoittivat mallin hyödyt ja heikkoudet tässä tilanteessa konkreettisesti ja vallitsevien rajoitusten tuomat muutokset opinnäytetyössä loivat täysin uudenlaisia oppimistilanteita ja -kokemuksia.

Osallistujien palautteiden perusteella ei voida päätellä riittikö pelkästään ryhmän tapaamisten järjestäminen vai oliko opinnäytetyöhön liittyvällä kehittämistoiminnalla vaikutusta osallistujien kokemukseen hyvinvoinnin tukemisesta. Aiheeseen liittyen olisi jatkossa mielenkiintoista selvittää, mitkä ryhmätoiminnan osa-alueet koetaan eniten hyvinvointia ja kokemusasiantuntijana toimimista tukevana ja kehittää toimintaa sen suuntaisesti lisää. Opinnäytetyön aikana tapahtuneen kehittämistoiminnan tuloksina voidaan pitää ryhmätapaamisten rakenteen muodostumista, eri teemojen koostamista ryhmän jatkoa varten sekä tapaamisten muutosta kasvokkain tapahtuvasta etätapaamisiin. Viitekehyksenä olleiden kehittämismenetelmien suhteen ei saavutettu tavoitetta siltä osin kuin oli suunniteltu. Yhteiskehittäminen, kokeilut ja tutkimuksellisen kehittämistoiminnan

spiraalimalli olivat kehittämisen lähtökohtia, joita päästiin vain vaihtelevasti hyödyntämään ryhmätapaamisten aikana. On kuitenkin muistettava, että kokemusasiantuntijakoordinoinnin kehittäminen on organisaatiossa melko alkuvaiheessa ja havaintojemme ja keskustelujen perusteella toiminta on monelta osin etsimässä muotoaan. Toimintaa vakiinnuttaessa tämänkin ryhmän osalta monen käytännön toimenpiteen selkiytyminen tuonee tilaa jatkossa myös tapaamisten toiminnan monipuolisuudelle.

## 6.5 Itsearviointi

Me opinnäytetyön tekijät kehityimme ammattilaisina paljon opinnäytetyöprosessin aikana. Onnistuimme mielestämme keräämään teoriapohjaa kokemusasiantuntijuudesta ja sen taustoista riittävästi. Lisäksi ymmärsimme teoritiedon sekä käytännön kokemuksen myötä kehittämistoiminnan haasteista sekä kehittämisprosessista yleisesti. Olimme alun perin suunnitelleet käyttävämme luovia ja toiminnallisia menetelmiä ryhmätapaamisten rakenteen tukena, ja olimme muutenkin suunnitelleet ryhmäkertojen tapahtuvan lähitapaamisina. Koronapandemian vuoksi jouduimme muuttamaan toimintamme suunnitelmat uudellaisiksi. Suunnitelmien muutokset antoivat meille paljon kokemusta erilaisista työtavoista ja muutoksiin sopeutumisesta. Koemme hyötyneemme paljon näistä kokemuksista ja selviytyneemme hyvin improvisoinnista uusissakin tilanteissa. Lisäksi opinnäytetyön tekijöiden mukaan tulo ryhmän ulkopuolelta vaati luottamuksen syntymistä ja kehittymistä ryhmässä. Pääsimmekin hyödyntämään opinnäytetyön toteutuksessa myös ryhmän ohjaamiseen liittyviä taitoja niin lähitapaamisissa kuin etänäkin.

Valitsemistamme kehittämisen menetelmistä parhaiten mielestämme toteutui yhteiskehittäminen. Se tuntui luontevalta ryhmän toiminnassa opinnäytetyön aikana. Kokeileva työote ei päässyt esille yhtä paljon, mutta tuli esiin kuitenkin muutamassa vaiheessa toteutuksessa esimerkiksi rooliharjoituksen muodossa. Kuitenkin aika ja tapaamiskerrat tuntuivat meidän kannaltamme loppuvan kesken kehittämistoiminnan suhteen eikä toivomaamme jatkuvuutta päässyt syntymään. Olisimme toivoneet voivamme tuoda opinnäytetyössämme tutkimuksellisen kehittämistoiminnan spiraalimallin paremmin esille.

Opimme prosessin aikana sietämään epävarmuutta ja keskeneräisyyttä. Etäyhteydet olivat meillekin vielä opetteluvaiheessa, mutta saimme silti rakennettua ryhmätoiminnan pohjaa niitä hyväksikäyttäen. Harjoittelimme yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa etäyhteyksien käyttöä, ja näin ollen hekin kokivat etäyhteydet hyödyllisiksi ryhmätoiminnassaan. Pyrimme tarttumaan rohkeasti uusiin asioihin ja pitämään mielessämme kokeilevan työotteen myös omassa toiminnassamme. Toimimme koko opinnäytetyöprosessin hyvänä tiiminä ja reflektioimme myös yhdessä omaa kehittymistämme sekä prosessin kulkua. Kaiken kaikkiaan

arvioimme, että opinnäytetyöprosessista muodostui pidempi, mutta myös opettavaisempi kuin alun perin olimme olettaneet.

## 6.6 Pohdinta

Osallisuuden edistäminen yhteiskunnassa sekä kokemukseen perustuva asiantuntijuus ovat näkemyksemme mukaan hyvin ajankohtaisia aiheita ympärillämme. Osallisuustyöllä täydennetään sekä uudistetaan hyvinvointijärjestelmäämme. Kokemustoiminta kuten kokemusasiantuntijuus toimii yhtenä mallina osallisuuden edistämässä. Osallisuuden edellytyksiä yhteiskunnassa voidaan arvioida sen pohjalta, millaiset osallistumismahdollisuudet kaikista heikoimmassa asemassa olevilla ovat. (Osallisuuden edistämisen mallit 2020.) Pidämme opinnäytetyön vahvuutena sitä, että sen aihe on ajankohtaisuutensa lisäksi noussut työelämäkumppanin tarpeista. Aihe on aidosti kiinnostanut meitä opinnäytetyön tekijöitä ja olemme päässeet tutustumaan aiheeseen vielä paljon oletettua syvällisemmin tapaamiemme kokemusasiantuntijoiden kautta. Ryhmätapaamisten myötä ilmeni kokemusasiantuntijoiden moninaisuus sekä erilaiset toimintakulttuurit, joiden keskellä kokemusasiantuntijat työskentelevät. Kokemusasiantuntijuutta koskevissa selvityksissä onkin pyritty selvittämään käytäntöjä liittyen muun muassa kokemusasiantuntijan asemaan työyhteisössä, yhteisiin pelisääntöihin ja koordinointiin (Hirschovitz-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 46). Pohdimmekin opinnäytetyöntekijöinä prosessin aikana paljon kokemusasiantuntijoiden tarjoamaa resurssia yhteiskunnallemme ja erityisesti sosiaali- ja terveystaloukselle. Erityisesti toivoisimme, että tämä tärkeä resurssi hyödynnettäisiin palveluiden tarjoamisessa myös rakenteellisella tasolla, etenkin nyt kun sosiaaliturvaa ja sote-palveluita uudistetaan. Valmistuvina sosiaalialan edustajina näemme ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat toisiaan täydentävinä osajoina, jotka voisivat yhdessä auttaa avun tarvisijoita kokonaisvaltaisemmin ja yksinkertaisesti inhimillisemmin.

Opinnäytetyössämme pääsimme mukaan kehittämään kokemusasiantuntijoiden omaa ryhmätoimintaa, joka oli osa laajempaa kokemusasiantuntijakoordinoinnin kehittämistä. Pyrimme kuitenkin keskittymään erityisesti kokemusasiantuntijoiden tarpeisiin ryhmän suhteen. Ymmärsimme hyvin nopeasti kuinka tarpeellisia ryhmän tapaamiset ja toisilta kokemusasiantuntijoilta saatu tuki olivat. Tämänkin opinnäytetyön tulokset osoittivat, että ryhmän tapaamiset tukivat kokemusasiantuntijoita heidän toiminnassaan. Tämä on mielestämme tärkeää juuri siitä syystä, että he jaksavat siinä asiantuntijaroolissaan, johon he ovat kouluttautuneet. Kokemusasiantuntijatoimintaa on tärkeää edistää keskitetysti yhdessä organisaatioiden kanssa, mikä mahdollistaa laajemmin yhteisten pelisääntöjen luomisen (Kansallinen kokemusasiantuntija työryhmä käynnistettiin 27.8.2020, 2020). Pidämme kuitenkin tärkeänä, että kaikissa organisaatioissa, joissa kokemusasiantuntijat toimivat

mahdollistetaan kokemusasiantuntijoille riittävä tuki sekä mahdollisuus olla kehittämässä toimintaa koordinoinnista lähtien.

Opinnäytetyömme toteutusvaiheeseen vaikutti koronapandemiasta johtuva viiden kuukauden tauko tapaamisissa. Pidämme toteutukseen tulleita muutoksia myös kehittämistoiminnan kannalta erittäin mielenkiintoisina. Kehittämistä tapahtuikin osittain juuri näiden muutosten ansiosta ja tuloksena syntyi uusia toimintatapoja kuten etäyhteyksien hyödyntäminen tapaamisten järjestämisessä. Kehittämispöytätyön aikana korostuikin, kuinka kehittämistyössä on tärkeää huomioida erilaisten skenaarioiden mahdollisuudet ja jättää tilaa muutoksille. Pohdimmekin, että oikeastaan tämäntyyppiset poikkeusolot voisivat ollakin juuri sopiva hetki täysin uusille ja rohkeille kokeiluille myös kokemustoiminnan kehittämisessä eri organisaatioissa. Opinnäytetyömme jatkoehdotuksena olisi mielenkiintoista kehittää ryhmätoiminnan mallia kokemusasiantuntijoiden ryhmätoimintaan erilaisten osallisuutta edistävien toimintamallien pohjalta (Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke - Sokra 2020).

Prosessin aikana ymmärsimme paremmin kehittämistoiminnan edellytyksiä sekä haasteita. Lisäksi ymmärsimme opinnäytetyömme aiheen yhteyden yhteiskunnassa käynnissä olevaan keskusteluun osallisuudesta ja sen edistämisestä. Reflektoinnin myötä olemme tyytyväisiä valitsemiimme menetelmiin nimenomaan oman oppimisen vuoksi, vaikka esimerkiksi kokeilut eivät toteutuneet siinä laajuudessa kuin olimme alussa suunnitelleet. Opinnäytetyöprosessin arviointivaihe osoittautui haasteelliseksi, mutta olemme pyrkineet arvioimaan prosessia ja siihen kuuluvaa kehittämistyötä rehellisesti ja avoimesti.

## 6.7 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä ja siihen liittyvässä toiminnassa on pyritty noudattamaan tutkimuksellista asennetta ja viestintätapoja. Lisäksi olemme ottaneet huomioon toiminnassa sosiaalialan eettiset ohjeet (Arki, arvot ja etiikka 2017). Käsittelimme ryhmässä myös henkilökohtaisia aiheita ja eettisyys huomioitiin vaitiolovelvollisuudessa sekä aineiston keräämisessä kehittämistyötä varten. Tieteellisen tiedon keskeisiä tunnusmerkkejä on luotettavuus, jota voidaan lähestyä hieman eri tavoin riippuen tutkimusmenetelmästä. Kehittämistoiminnassa luotettavuus määritellään enemmän käyttökelpoisuudeksi. Kehittämistoiminnan yhteydessä tuotettu tieto täytyy olla todenmukaista, sekä lisäksi hyödyllistä. Perinteisiä luotettavuuden määritelmiä voidaan kuitenkin soveltaa myös kehittämistoimintaan. Kehittämistoiminnassa pätevyyteen ja luotettavuuteen liittyy ongelmia, koska esimerkiksi samanlaisen ryhmäprosessin toistettavuus ei ole itsestään selvää, vaikka olosuhteet ja tehtävänanto pysyisivät samoina. Prosessiin vaikuttaa henkilöiden yksilölliset ominaisuudet. Tämän lisäksi kehittämistoiminnassa nopealla aikataululla mittarit voivat jäädä usein epäselviksi ja aineistot suppeiksi. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaan vakuuttavuudesta, joka

liittyy aineiston ja tutkimusta koskevien valintojen avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen. Vakuuttavuutta ja johdonmukaisuutta voidaankin pitää keskeisenä luotettavuuden kriteerinä tutkimuksellisissa asetelmissa. Kehittämistoiminnassa on hyvä pohtia luotettavuuden lisäksi toimijoiden sitoutumisen näkökulmaa. Luotettavuuden osalta on tärkeää saada tietoa siitä, milloin toimijat eivät ole osallistuneet prosessissa kehittämiseen aktiivisesti. Lisäksi kehittämistoiminnassa on syytä kiinnittää huomiota tulosten käyttökelpoisuuteen eli siihen, kuinka niitä voidaan jatkossa hyödyntää. (Toikko & Rantanen 2009, 121-124.) Raportoinnissa luotettavuutta lisää myös epävarmuustekijöiden, ristiriitojen avoin ja eri toimijoiden aseman analysointi (Toikko & Rantanen 2009, 128-129).

Opinnäytetyömme luotettavuutta ja eettisyyttä lisäävät jokaisen ryhmäkerran jälkeen tehdyt muistiot, jotka ovat olleet kaikkien muokattavissa sekä saatavissa. Muistioita on hyödynnetty raportin toteutuksen kuvauksissa sekä toiminnan arvioinnissa. Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuutta lisätäksemme kuvaamme raportissamme käyttämämme menetelmät ja niiden tuloksena syntyneen toiminnan avoimesti ja kriittisesti. Koska ryhmän ensimmäinen tapaamiskerta toteutettiin ennen tutkimusluvan myöntämistä, osallistujille on jaettu tiedotteet ja suostumuslomakkeet (liite 1.) muistioiden tekemistä varten. Ne ovat esitetty myös suullisesti kaikille osallistujille. Muistiot ovat kaikkien osallistujien saatavilla. Lisäksi eettisyys on huomioitu palautteen keräämisessä, eikä siitä ole tunnistettavissa yksittäisiä henkilöitä. Palautteeseen (liite 2.) vastattiin nimettömänä ja se oli vapaaehtoinen, mikä toivottavasti lisää osallistujien uskallusta antaa palautetta rehellisesti ja avoimesti. Palautekysely, vastaukset sekä koko digitaalinen aineisto hävitetään ja poistetaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön kehittämistoiminnan luotettavuutta arvioitaessa on muistettava, että opinnäytetyöstä ja siitä saaduista palautteista esitettävät johtopäätökset pätevät ainoastaan kyseiseen kokemusasiantuntijaryhmään ja heidän toimintaansa. Käytettävän aineiston voidaan sanoa olevan suppea. Tavoitteena ei kuitenkaan ollut luoda yleisiä malleja, jotka sopisivat erilaisille kokemusasiantuntijaryhmille vaan pyrkiä kehittämään kokemusasiantuntijoita tukevia ryhmätoimintamuotoja juuri tämän ryhmän tarpeisiin yhdessä. Opinnäytetyön tekijät arvioivat, että kehittämistoiminnassa luodut toimintatavat ja päätelmät ovat käyttökelpoisia ryhmälle jatkossakin. Opinnäytetyöprosessin aikana ei ole esiintynyt opinnäytetyön luotettavuuteen tai eettisyyteen kohdistuvia epäilyjä tai kysymyksiä.

## Lähteet

### Painetut

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa - Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoilu Sotessa - Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Muutoksen voima.

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Helsinki: Unigrafia

Hietala, O. & Rissanen, P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

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

Honkasalo, M-L. & Laukkanen, A. 2015. Osallisuus ja yhteisöllisyys hyvinvointia edistämässä. Kulttuuripolitiikan tutkimuksen vuosikirja1. Taiteen ja kulttuurin vaikuttavuuden arviointi EU-hankkeissa. Kulttuuripolitiikan tutkimuksen seura. 24-41.

Kopakkala, A. 2011. Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttaminen. 3. painos. Helsinki: Edita

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

Pohjola, A. 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

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

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Vilka, H & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

## Sähköiset

Aaltonen, S., Hytti, U., Lepistö, T. & Mäkitalo-Keinonen, T. 2016. Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Turun Yliopisto. Viitattu 12.1.2020. <https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yhteiskehittaminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina>

Arki, arvot ja etiikka 2017. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia. Viitattu 6.2.2020. <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>

Hietala, O. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja DIAK Työelämä 13. Viitattu 13.1.2020. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Tyoelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Hirschovitz-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. THL. Työpäperi 17/2019. Viitattu 24.11.2020. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN\\_ISBN\\_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hyvinvointi. 2019. THL. Viitattu 4.2.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi>.

Jaetun asiantuntijuuden yhteisvalmennus 2019. Espoon kaupunki. Viitattu 22.1.2020. [https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ ja\\_terveyspalvelut/Vammaispalvelut/Jaetun\\_asiantuntijuuden\\_yhteisvalmennus\(155983\)](https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ ja_terveyspalvelut/Vammaispalvelut/Jaetun_asiantuntijuuden_yhteisvalmennus(155983))

Kansallinen kokemusasiantuntija työryhmä käynnistettiin 27.8.2020. KoKoa - Koulutetut kokemusasiantuntijat ry. Viitattu 24.11.2020. <https://www.kokemusasiantuntijat.fi/kansallinen-tyoryhma/>

Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P. & Rotko, T. 2014. Kokemukset käyttöön - kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos (THL). Työpäperi 36/2014. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino. Viitattu 16.1.2020. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN\\_ISBN\\_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1).

Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. 2015. Mikä osallisuus, mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa. Teoksessa. Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) 2015. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Viitattu 23.1.2020. [https://www.e-julkaisu.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/osallisuus\\_kasikirja/pdf/Osallisuus\\_k\\_\\_sikirja.pdf](https://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_k__sikirja.pdf).

Meriluoto, T. 2015. Tuumasta toimeen: Mitä osallisuus ja kokemusasiantuntijuus on arjessa. Teoksessa. Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) 2015. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Viitattu 14.1.2020. [https://www.e-julkaisu.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/osallisuus\\_kasikirja/pdf/Osallisuus\\_k\\_\\_sikirja.pdf](https://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_k__sikirja.pdf).

Muurinen, H. 2019. Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 2/2019. Viitattu 20.1.2019. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/305215/Pragmati.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Osallisuus. 2020. THL. Viitattu 4.2.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>.

Osallisuuden edistämisen mallit. 2020. THL. Viitattu 24.11.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 12.1.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke - Sokra. 2020. Viitattu 24.11.2020. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/sosiaalisen-osallisuuden-edistamisen-koordinaatiohanke-sokra/toimintamallit>

STM. 2009. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Mieli -2009-työryhmän ehdotukset mielen-terveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Viitattu 16.1.2020. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70007/passthru.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Talaskivi-Munther, T., Talasma, H. & Varjonen, K. 2017. Jaetun asiantuntijuuden valmennus Laurea-ammattikorkeakoulussa Espoossa. Ratkes 23:3-4, 24-30.

Yhteiskehittäminen 2018. THL. Viitattu 12.1.2020. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/yhteiskehittamine>

Yhteiskehittämisen käsikirja. Espoon kaupunki. Viitattu 13.1.2019. [https://www.espoo.fi/materiaalit/espoo\\_kaupunki/verkkolehti/yhteiskehittamisen-kasikirja/](https://www.espoo.fi/materiaalit/espoo_kaupunki/verkkolehti/yhteiskehittamisen-kasikirja/).

Öystilä, S. 2012. Ryhmädynamiikka ja ryhmän ohjaaminen. Viitattu 8.11.2020. <https://www.redu.fi/loader.aspx?id=d1b0aca1-5c45-46b7-98b3-831826435e06>.

#### Julkaisemattomat

Lipponen, S. 2019. Sähköpostin käyttö viestinnässä Espoon perhe- ja sosiaalityön kanssa. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu. Espoo.

Lipponen, S. 2020. Sähköpostin käyttö viestinnässä Espoon perhe- ja sosiaalityön kanssa. Opinnäytetyö. Laurea ammattikorkeakoulu. Espoo.

## Kuviot

Kuvio 1: Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan spiraalimalli .....	18
Kuvio 2: Opinnäytetyön toteutus .....	22
Kuvio 3: Palautteiden vastaukset.....	28
Kuvio 4: Palaute tapaamisten toteutusmuodosta .....	28

## Liitteet

Liite 1: Opinnäytetyön tiedote ja suostumuslomake .....	41
Liite 2: Palautekysely .....	43

## Liite 1: Opinnäytetyön tiedote ja suostumuslomake



Tiedote  
Opinnäytetyö / Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden  
kokemusasiantuntijoiden hyvinvoinnin tukeminen ryhmätoiminnan avulla

Elina Hellas & Sini Värtinen

11.2.2020

Hei!

Teemme Laurea-ammattikorkeakoulussa sosionomiopintoihimme kuuluvaa opinnäytetyötä otsikolla Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijoiden hyvinvoinnin tukeminen ryhmätoiminnan avulla. Kokemusasiantuntijoiden ryhmämallin kehittäminen liittyy kokemusasiantuntijatoiminnan koordinoimiseen kehittämiseen Espoon perhe- ja sosiaalipalveluissa

Toiminnallisen opinnäytetyömme tarkoituksena on suunnitella, toteuttaa ja arvioida ryhmätoimintaa, joka tukee Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijoita heidän roolissaan. Tavoitteena on tukea kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja kokemusasiantuntijana toimimista. Toiminnan toteutusvaiheessa osallistumme suunnitellun ryhmän tapaamisiin keväällä 2020 (alkaen 11.2.) sosionomiopiskelijoina yhteiskehittämisen työotteen mukaisesti organisoimassa ja kehittämässä toimintaa.

Opinnäytetyömme kehittämistyön ja toteutuksen arviointia varten on tarkoitus kerätä aineistoa kevään aikana. Aineistona on tarkoitus hyödyntää tapaamisista tehtyjä muistioita, jotka toteutamme anonymisti niin, ettei yksittäisiä henkilöitä ole niistä tunnistettavissa ja muistio sisältää yhdessä suullisesti sovittuja asioita. Muistiot ovat kaikkien osallisten saatavilla ja paperille kirjattu muistio dokumentoidaan digitaaliseksi kuvaksi, jota säilytetään salasanalla suojatulla usb-muistitikulla. Lisäksi aineistona on tarkoitus käyttää kirjallista, nimetöntä ja vapaaehtoista palautekyselyä kevään viimeiseltä kerralta, jonka ajankohta selviää kevään aikana. Aineisto tuhoetaan muistitikulta heti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Osallistuminen opinnäytetyön aineiston keruuseen on täysin vapaaehtoista, eikä osallistumisesta kieltäytyminen aiheuta minkäänlaista haittaa kyseiselle henkilölle.

Yhteistyöterveisin

Sini Värtinen ja Elina Hellas

Elina Hellas &amp; Sini Värtinen

11.2.2020

### Suostumuslomake

Tutkimuslupaa opinnäytetyön aineiston keräämiselle ollaan tällä hetkellä hakemassa. Mikäli tutkimuslupaa ei myönnetä, siihen asti kerätty aineisto tuhoetaan heti eikä sitä käytetä opinnäytetyössä.

Toiminnallisen opinnäytetyömme (Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijoiden hyvinvoinnin tukeminen ryhmätoiminnan avulla, Laurea-ammattikorkeakoulu) tarkoituksena on suunnitella, toteuttaa ja arvioida ryhmätoimintaa, joka tukee Espoon perhe- ja sosiaalipalveluiden kokemusasiantuntijoita heidän roolissaan. Tavoitteena on tukea kokemusasiantuntijoiden hyvinvointia ja kokemusasiantuntijana toimimista. Toiminnan toteutusvaiheessa osallistumme suunnitellun ryhmän tapaamisiin keväällä 2020 (alkaen 11.2.) sosionomiopiskelijoina yhteiskehittämisen työotteen mukaisesti organisoimassa ja kehittämässä toimintaa.

Opinnäytetyömme kehittämistyön ja toteutuksen arviointia varten on tarkoitus kerätä aineistoa kevään aikana. Aineistona on tarkoitus hyödyntää tapaamisista tehtyjä muistioita, jotka toteutamme anonymisti niin, ettei yksittäisiä henkilöitä ole niistä tunnistettavissa ja muistio sisältää yhdessä suullisesti sovittuja asioita. Muistiot ovat kaikkien osallisten saatavilla ja paperille kirjattu muistio dokumentoidaan digitaalisesti kuvaksi, jota säilytetään salasanalla suojatulla usb-muistitikulla. Lisäksi aineistona on tarkoitus käyttää kirjallista, nimetöntä ja vapaaehtoista palautekyselyä kevään viimeiseltä kerralta, jonka ajankohta selviää kevään aikana. Aineisto tuhoetaan muistitikulta heti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.


Osallistuminen opinnäytetyön aineiston keruuseen on täysin vapaaehtoista, eikä osallistumisesta kieltäytyminen aiheuta minkäänlaista haittaa kyseiselle henkilölle.

Annan suostumukseni opinnäytetyön aineiston keräämiselle

---

Allekirjoitus ja nimenselvennys

## Liite 2: Palautekysely



## Palautekysely kokemusasiantuntijoiden ryhmätapaamisista kevät-syky 2020

Palautetta hyödynnetään opinnäytetyömme toiminnan arvioinnissa sekä kokemusasiantuntijoiden ryhmätoiminnan kehittämisessä. Palauteeseen vastaaminen on vapaaehtoista ja palaute käsitellään nimettömänä. Kysely ja vastaukset hävitetään asianmukaisesti kaksi kuukautta opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Saatko ryhmän tapaamisista tukea kokemusasiantuntijana toimimiseen?

- Merkittävästi
- Jonkin verran
- En lainkaan
- En osaa sanoa

Tukeeko ryhmän tapaamiset hyvinvointiasi?

- Merkittävästi
- Jonkin verran
- Ei lainkaan
- En osaa sanoa

Toivotko jatkossa tapaamisia

- Etäyhteyksillä
- Tapaamisia paikan päällä
- Näiden yhdistelmää
- En halua osallistua tapaamisiin jatkossa

Tähän voit antaa palautetta, kommentteja ja kehitysehdotuksia meille opiskelijoille tai ryhmän toimintaan jatkossa. Kiitos vastauksistasi!

Your answer

Submit