



**Anni Jokikokko**  
**Eveliina Luukkonen**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK), diakoniatyö  
Opinnäytetyö, 2020

# **MIELENTERVEYSPALVELUIDEN KOKEMUS- ASIAANTUNTIJUUS**

**Oulun seudulla**



## TIIVISTELMÄ

Anni Jokikokko ja Eveliina Luukkonen  
Kokemusasiantuntijuus  
55 sivua, 3 liitettä  
Syksy 2020  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto  
Sosionomi (AMK), diakoniatyö

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kokemustiedon käyttöä mielenterveyspalveluiden avohuollossa ja mielenterveysjärjestöissä Oulun seudulla. Haastattelujen avulla selvitettiin, miten kokemustietoa on hyödynnetty Oulun seudulla ja mitä kokemustiedon juurruttaminen osaksi palveluita vaatii. Opinnäytetyömme tavoitteena on haastattelujen avulla kerätä Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hankkeen kaipaamaa tietoa sekä yleisesti lisätä tietoutta kokemustiedon käytöstä.

Opinnäytetyön tutkimusmetodina oli puolistrukturoitu haastattelu, eli teema-haastattelu. Haastattelut tehtiin keväällä 2020. Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat: Miten kokemustiedon käyttöä voisi lisätä Oulun seudulla, sekä mitä se vaatisi, että kokemustiedon käyttö voisi vakiintua pysyväksi osaksi eri palveluita?

Opinnäytetyön työelämäyhteistyökumppanina toimi Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hanke. Hanketta koordinoi Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry. Haastatteluiden perusteella selvisi, että kokemustietoa voisi käyttää laajemmin Oulun alueella yhteiskehittäjyytenä eri organisaatioissa, terveyskeskuksissa, vertaisvastaanottotyössä, toisen asteen oppilaitoksissa esimerkiksi lukiodien psykologian tunneilla ja eri oppilaitosten opiskelijahuolto-ryhmissä. Kokemustiedon käyttöä voisi kehittää, jotta se vakiintuisi osaksi eri palveluita, varaamalla riittävät resurssit (aika ja raha) kokemustiedon käyttöön, lisäämällä ammattilaisten tietoa ja ymmärrystä asiasta ja jakamalla kokemuksellista tietoa.

Jatkotutkimuksessa selvittäisimme kuinka kokemustietoa jakavan henkilön ja ammattilaisen työparityöskentely toimii käytännössä, mitä konkreettista hyötyä siitä on ja mitä muita kuin työssämme esille tulleita asioita toimiva yhteistyö edellyttää.

Asiasanat: kokemustieto, kokemustoimija, kokemusasiantuntija, mielenterveysyö, osallisuus, päihdetyö, sisällönanalyysi, teemahaastattelu

## ABSTRACT

Anni Jokikokko and Eveliina Luukkonen  
Expert by experience  
55 pages, 3 appendices  
Autumn 2020  
Diaconia University of Applied Sciences  
Bachelor's degree in social services  
Bachelor of Social Services

The purpose of this thesis was to find out about the use of experiential knowledge in non-institutional mental health care and associations of mental health in Oulu area, Finland. By using interviews, it was found out how experiential knowledge has been utilized, and what it takes to instil experiential knowledge as a persistent part of the services. With using interviews, the aim was to gather information that Effective expert by experience in Northern Ostrobothnia project needs and generally increase knowledge of the use of experiential knowledge.

The research method of this thesis was a focused interview. Interviews were made in the spring of 2020. The research questions were: How experiential knowledge could be used more widely in Oulu area and how to develop the use of experiential knowledge so that the use of it would be a persistent part of different services.

The research partner of this thesis was the project Effective expert by experience in Northern Ostrobothnia. The project is coordinated by the registered association of Northern Ostrobothnia's social and health safety. According to the interviews it was found out that experiential knowledge could be used more widely in Oulu area in developing co-production with professionals in different organisations, in health centres, as a peer work reception, in secondary education institutions, for example in general upper secondary school's psychology lessons and in different student welfare groups. The use of experiential knowledge could be developed so that it would be more persistent part of different services by reserving enough resources (time and money) to use experiential knowledge, to add knowledge and understanding of professionals and by sharing experiential knowledge.

In further studies we would try to find out how co-production works between person who shares experiential knowledge and professional, what concrete use does it have and what other information other than mentioned in our research, it takes to maintain a working co-operation.

Key words: experiential knowledge, expert by experience, inclusion, mental health work, substance abuse work, content analysis, focused interview

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 KOKEMUSKENTÄN TOIMIJAT .....	6
2.1 Kokemustoimija .....	6
2.2 Kokemusasiantuntija .....	9
2.3 Muita nimikkeitä, joita käytetään kokemustietoa jakavasta henkilöstä ..	12
3 KOKEMUSTOIMIJUUS OSALLISUUDEN VAHVISTAJANA .....	14
3.1 Osallisuuden toteutumista ohjaava lainsäädäntö .....	14
3.2 Kokemustiedon jakaminen osallisuuden vahvistajana .....	16
4 KOKEMUSTOIMIJUUS MAAILMALLA .....	19
5 MIELENTERVEYS .....	21
6 PÄIHDERIIPPUVUUDET .....	23
7 KOKEMUSTIEDON KÄYTTÖ SEURAKUNNISSA .....	25
7.1 Oulun seurakuntayhtymä .....	25
7.2 Kokkolan suomalainen seurakunta .....	25
8 TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....	27
9 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA PROSESSIN KUVAUS .....	28
9.1 Kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimus .....	28
9.2 Haastattelu menetelmänä .....	29
9.3 Aineistonkeruu .....	29
9.4 Aineiston käsittely .....	30
10 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	32
10.1 Opinnäytetyön eettisyys .....	32
10.2 Ammattieettisyys .....	33
11 TULOKSET .....	34
11.1 Kokemustiedon hyödyntäminen Oulun seudulla .....	34
11.2 Kokemukset kokemustiedon käytöstä .....	35
11.3 Kuinka kokemustiedon käyttöä voisi lisätä Oulun seudulla .....	35
11.4 Kokemustiedon käytön vakiinnuttaminen pysyväksi osaksi eri palveluita .....	38
11.5 Osallisuuden vahvistaminen .....	40
11.6 Muuta .....	41
12 TULOKSIEN VERTAAMINEN AIEMPIIN TUTKIMUKSIIN .....	42
13 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	43
14 POHDINTA .....	45

LÄHTEET .....	49
LIITE 1. Haastattelukysymykset järjestöjen edustajille .....	56
LIITE 2. Haastattelukysymykset tilaajille .....	57
LIITE 3. Suostumuslomake .....	58

## 1 JOHDANTO

Teemme opinnäytetyönä laadullisen tutkimuksen, jonka aihepiiri on kokemustiedon käyttö Oulun seudulla. Kokemustieto on tietoa, jota syntyy itse koettuna tai läheisen näkökulmasta esimerkiksi sairauden, riippuvuuden tai haastavan elämäkokemuksen myötä. Kokemustoimija on henkilö, joka jakaa omia kokemuksiaan ja kokemustietoa. Kokemustoimija työskentelee pääasiassa sellaisten henkilöiden kanssa, joilla ei ole omakohtaista kokemusta kyseisestä asiasta. Kokemustoimija voi osallistua esimerkiksi toimintojen kehittämiseen, erilaisiin koulutuksiin, työryhmiin, sekä eri toimintojen suunnitteluun. Kokemustoimijalla on aina käytynä kokemustoimijakoulutus ja hänellä on jonkin järjestön taustatuki. Kokemusasiantuntijan rooli on osaltaan samanlainen kuin kokemustoimijan. Kokemusasiantuntija voi lisäksi toimia vertaisena henkilölle, joka jakaa samanlaisen kokemuksen. Kokemusasiantuntijalla ei aina välttämättä ole koulutusta tehtävänsä, toisin kuin kokemustoimijalla. (Kokemustoimintaverkosto. Käsitteet; Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoimijan tehtäviä; KoKoA – Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry. Miksi tilata koulutettu kokemusasiantuntija.)

Opinnäytetyön työelämäyhteistyökumppanimme on vuosina 2018–2020 käynnissä oleva Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hanke (VK-hanke). Hankkeen tarkoituksena on luoda Pohjois-Pohjanmaan maakunnallinen kokemustoiminnan yhteistyömalli, jossa järjestöjen koordinoitulla yhteistyöllä pitkäaikaissairaiden, vammaisten ja muiden vaikeassa tilanteessa olevien kokemustietoa hyödynnetään. (Ihimiset. Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hanke.)

Kokemustiedon käytön juuret löytyvät kansalais-, vammais- ja potilasjärjestöistä. Kokemusasiantuntijatoimintaa on kehitetty vertaistuen pohjalta. Valtakunnallinen kokemuskoulutusverkosto on perustettu vuonna 1997. Ensimmäinen potilasluennoija-koulutus oli vuonna 1998. A-klinikoilla ja katkaisuhoidossa oli jo 1970-luvulla asiakasterapeutteja. 2000-luvun alussa vertaistuen ja kokemukseen perustuvan kuntoutuksen kehittäminen sai vahvistusta järjestöjen

mielenterveyskuntoutuksessa. Vähitellen kokemusasiantuntijoiden käyttö on siirtynyt myös julkisten palveluiden puolelle ja samalla toiminta on muovaantunut vastaamaan julkisten palveluiden kehittämistarpeisiin. Hietala ja Rissanen toteavat, että ensimmäisinä järjestökentän ulkopuolella toimineina kokemusasiantuntijoina voidaan pitää terveydenhuolto- ja sosiaalialan ammatillisessa koulutuksessa toimineita eri sairauksia sairastaneita ja niitä edustavia potilasjärjestöjen kokemuskouluttajia. (Hietala & Rissanen 2015, 12–13.)

Yhteistyön tekeminen kokemustoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden kanssa sosiaali- ja terveydenhuollossa on tänä päivänä yleisempää kuin aiemmin. Kehittämistyötä kokemustiedon laajemmasta käyttöön otosta toteutetaan ripeällä tahdilla. (Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019, 3.) Myös eri oppilaitoksissa on alettu viime aikoina hyödyntää entistä enemmän kokemustietoa. Simulaatio-opetustilanteisiin on otettu pilottiyhteistyönä Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hankkeen (VK-hanke) ja Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa kokemustoimija potilaan rooliin. Simulaatio-opetuksessa pyritään järjestämään mahdollisimman todentuntuinen ja aito oppimistilanne, jossa opiskelijat voivat harjoitella opintojakson tavoitteiden mukaista oppimista. Opiskelijoiden mielestä kokemustoimijan käyttö potilaana simulaatiotilanteessa toi tilanteeseen syvyyttä ja toden tuntua. (Ervelius & Rautio 2020.) Oulun seudulla toimii 76 koulutettua kokemustoimijaa. Oulun alueella kokemustietoa opetuksissa käyttää seitsemän eri oppilaitosta; Ammattiopisto Luovi, Diakonia-ammattikorkeakoulu Suomen Diakoniaopisto, Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan yksikkö, Oulun seudun ammattiopiston Kontinkankaan yksikkö, Vuollesetlementti sekä PSK-aikuisopisto. (Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoiminta Oulun seudulla.) Torniossa sijaitsevassa Peräpohjolan opistossa on tarjolla kasvatusta ja ohjausalan ammattitutkinto, jossa voi suuntautua ohjauksen osaamisalalle. Yhtenä valinnaisena tutkinnon osana on kokemusasiantuntijana ja vertaisohjaajana toimiminen. (Peräpohjolan Opisto. Kasvatus- ja ohjausalan ammattitutkinto.)

## 2 KOKEMUSKENTÄN TOIMIJAT

Kokemustietoa jakavasta henkilöstä käytetään laajasti eri nimityksiä kuten kehittäjäasiakas, vertainen, kokemusasiantuntija ja kokemustoimija. Määritelmä vaihtelee eri tahojen välillä. Lastensuojelua kehitetään tekemällä yhteistyötä lastensuojelun entisten tai nykyisten asiakkaiden kanssa. Heistä voidaan käyttää nimitystä kehittäjänuori, kehittäjäasiakas tai kokemusasiantuntija. Yhteistä nimitystä kokemustoimijoille ei ole. Useat eri nimikkeet saattavat vaikeuttaa kokemustoiminnan vakiinnuttamista kansallisella tasolla. Kokemustoimijoiden koulutuksessa on myös paljon eroja eri yhdistysten välillä. Käytännössä kuka tahansa voi kutsua itseään kokemustoimijaksi. (Barkman, Inkinen, Isoniemi & Vario 2017; Hirschovits-Gerz, Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019. 13, 42.)

Päivi Rissanen (2013) selittää Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperissa ”Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi” kokemusasiantuntijuuden ja vertaistuen eroa. Rissanen mukaan henkilö pitää itseään vertaisena silloin kun hän on tekemisissä toisten kuntoutujien kanssa ja kokemusasiantuntijana silloin kun hän on tekemisissä sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän tai työntekijöiden kanssa. (Rissanen 2013, 14.)

### 2.1 Kokemustoimija

Kokemustoimija on henkilö, joka on käynyt läpi jonkun haastavan elämäntilanteen ja selvinnyt siitä. Kokemuksen taustalla voi olla esimerkiksi oma tai läheisen sairastuminen, vammautuminen, päihderiippuvuus tai muu haastava elämäntilanne. Kokemustoimija toimii pääasiassa suhteessa henkilöihin, joilla ei ole vastaavaa henkilökohtaista kokemusta kyseisestä elämäntilanteesta tai niissä läheisenä olemisesta. Kokemustoimijat voivat pitää luentoja, lyhyitä puheenvuoroja tai alustuksia. He voivat olla mukana erilaisissa koulutuksissa, keskusteluissa, työryhmissä, työpajoissa, työn kehittämisessä ja suunnittelussa. Kokemustoimijat tuovat asiakkaan polkua jo läpikäyneen tai siinä läheisenä olleen näkökulmasta käsiteltävään asiaan. Kaikki, jotka toimivat sosiaali- ja terveysalalla, opiskelevat

sosiaali- ja terveysalan ammattilaisiksi tai toimivat palvelualoilla hyötyvät asiakkaan näkökulman ja kokemusten ymmärtämisestä. Myös muut kuin sosiaali- ja terveysalan tahot hyötyvät kokemustiedosta. Kokemustoimijan tuoma asiakkaan näkökulma voi olla erittäin arvokas myös yksityisille organisaatioille. (Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoiminta.) Kokemustoimijoista käytetään myös jossain yhteyksissä nimikettä kokemuskouluttaja. (Hyväri 2015, 152).

Kokemustoiminnassa pyritään siihen, että pitkäaikaissairaahan tai vammaisen henkilön tai heidän läheisensä kokemuksellinen tieto otetaan huomioon sosiaali- ja terveyspalveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa sekä sosiaali- ja terveysalan koulutusten suunnittelussa. Kokemustoiminnassa jaetaan kokemuksia ja kokemustietoa. Kokemustieto auttaa jäsentämään ja soveltamaan teoreettista tietoa. Kun ammattilaisten ymmärrys ja osaaminen potilaan, vammaisen ihmisen tai heidän läheisensä kokemusmaailmasta syvenee, he voivat käyttää työssään saamaansa kokemustietoa. Arjen asiantuntijuus tarjoaa ammattilaisille ja opiskelijoille mahdollisuuden verrata tietoa asiakkaiden tarpeiden entistä parempaan tunnistamiseen ja edelleen palveluiden ja toiminnan kehittämiseen. (Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoiminta.) Kokemustoiminnan kehittämisessä haasteena voi olla palkkaus, rooli, koulutus, työnohjaus, vastuukysymykset, vakuutukset ja työsopimukset. (Kostiainen, Ahonen, Verho, Rissanen & Rotko ym. 2014, 8).

Kokemustoimijalla on aina tehtävänsä koulutus ja järjestön taustatuki. Kokemustoimintaverkoston valtakunnallinen ohjausryhmä on määritellyt yhdessä jäsenjärjestöjensä kanssa kokemustoimijoiden perus- ja jatkokoulutusten laajuuden ja sisällöt. Kokemustoimijan peruskoulutus kestää 45 tuntia ja se jakaantuu noin 2 kuukauden ajanjaksolle. Prosessinomaisen koulutuksen on tarkoitus tukea tiedon prosessointia ja oman kokemuksen jäsentymistä. Koulutus pitää sisällään eri teemoja kuten esimerkiksi kokemustoiminnan esittely ja kokemustoiminnan käsitteet. Kokemustoimija perehtyy koulutuksessaan eri toimintaympäristöihin, joissa hän toimii, eri kokemusasiantuntijoiden rooleihin ja kohderyhmiin, joiden kanssa kokemustoimija työskentelee. Koulutuksessa harjoitellaan myös vuorovaikutus- ja esiintymistaitoja sekä oman tarinan kerrontaa ja valmistellaan oma kokemuspuheenvuoro. Koulutuksessa tutustutaan eri tilaajatahoihin,

perehdytään kokemustoiminnan ja itsensä markkinointiin ja mediassa toimimiseen, valmistellaan markkinointia ja toimintaa, käydään läpi yhteistä toimintaa ohjaavat säännöt ja kuullaan alueellisen ohjausryhmän puheenvuorot. Näiden läpi käytävien teemojen lisäksi koulutukseen kuuluu ennakko- ja välitehtäviä, jotka käsitellään yhdessä koulutuspäivien aikana. (Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoimijan koulutus.)

Kokemustoimintaverkosto suunnittelee ja toteuttaa kokemustoimijan peruskoulutuksen lisäksi kehittäjä-vaikuttaja-jatkokoulutusta. Tämä koulutus on tarkoitettu kokemustoimijoille, jotka haluavat lisätä valmiuksiaan toimia kehittämisen ja vaikuttamisen eri tehtävissä. Jatkokoulutuksen sisältöön kuuluu etukäteen itsenäisesti tehtäviä etätehtäviä ja 1,5 vuorokautta lähikontaktiopetusta. (Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoimijan koulutus.)

Kokemustoimintaverkostoon kuuluu 32 valtakunnallista vammais-, potilas- ja läheisjärjestöä. Kokemustoimintaverkoston jäsenyyttä voivat hakea terveys- ja sosiaalialan valtakunnalliset järjestöt ja syksystä 2019 alkaen myös yhteistyökumppanuussopimuksen tehneet toimijat. Kokemustoimintaverkosto tekee yhteistyötä 18 alueellisen ohjausryhmän kanssa. Kokemuspankki, jonka käyttöä varten on haettava tunnukset verkostolta, on kehitetty tilaajien avuksi, jotta he voivat löytää sopivia kokemustoimijoita heidän tarpeidensa mukaan. Kokemuspankin kautta tilaajat voivat olla suoraan yhteydessä kokemustoimijoihin. Kokemuspankissa on noin 600 eri kokemustoimijan tiedot ja ne on ryhmitelty selkeästi, jotta tilaaja pystyy etsimään sopivaa kokemustoimijaa eri hakukriteereillä. Yli 100 organisaatiota käyttää kokemuspankkia. (Ihimiset 2019. Kokemustoimijan tilaajalle.) Kokemustoiminta kuuluu osaksi järjestöjen vapaaehtoistyötä, ja siksi verkostolla ei ole varsinaista palkkiosuosituksia järjestöille. Palkkio sovitaan joko tilaajan, järjestön tai kokemustoimijan kanssa, ellei tilaajataholla ole käytössä olevaa palkkiokäytäntöä. Vähimmäisedellytyksenä voidaan pitää sitä, että kokemustoimijalle korvattaisiin mahdolliset matka- ja ruokakulut. (Kokemustoimintaverkosto. Palkkio- ja korvausohjeistus.)

Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hankkeen päättyessä vuoden 2020 lopulla kokemustoimijoiden välittäminen Oulun yliopistolliseen

sairaalaan siirtyy OLKA-toiminnan järjestökoordinaattorille. OLKA-toiminta tuo koordinoitua vapaaehtois- ja järjestötoimintaa sairaalaan. OLKA-toiminnan tavoitteena on tarjota potilaille sekä heidän läheisilleen kohtaamista ilman kiirettä sekä tarjota tukea sairauteen sopeutumisessa. Oulun yliopistollisessa sairaalassa kokemustoimija voi toimia kokemusneuvojan, kokemuspuhujan tai koke-musedustajan roolissa. (Ihimiset 2020. Järjestöpiste Kaiku – OLKA Oulun kotipesä; Niemelä 2020.) Oulun ammattikorkeakoulun opiskelija Inga Simoska on tehnyt opinnäytetyönään yhteistyössä työryhmän kanssa oppaan ”Arjen kokemukset työni tueksi – Opas kokemustoimijoiden tilaajille” kokemustoimijoiden tilaajille Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hankkeelle. (Ihimiset. Arjen kokemukset työni tueksi; Simoska 2020.)

## 2.2 Kokemusasiantuntija

Kokemusasiantuntijat edustajat pääasiassa päihde- ja mielenterveyssektoria. Heidän toimintansa kohdistuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisiin, vertaisiin ja opiskelijoihin. Kokemusasiantuntijoiden toiminta on palkkioperusteista ja siihen on olemassa omat palkkiosuosituksensa. (KoKoA – Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry.) Kokemusasiantuntijana voi toimia tehtävänsä koulutettu tai kouluttamaton henkilö. Kokemusasiantuntija voi toimia yksityishenkilönä tai hänen kokemuksellisen tietonsa jakaminen voi tapahtua jonkin organisaation koordinoimana. Kokemusasiantuntijat voivat työskennellä ammattilaisen työparina esimerkiksi asiakastyössä sosiaalipalveluissa tai kuntoutuksessa. Kokemusasiantuntijoiden tehtäviin kuuluu kokemukselliset puheenvuorot, arviointi- ja kehittämistyö sekä lähes kaikki kokemukselliseen tietoon pohjaava muu toiminta. Kokemusasiantuntija voi toimia kokemus- ja vertaisohjaajana ammattilaisen kanssa erityyppisissä hoidollisissa ja kuntouttavissa ryhmissä. Ryhmän ohjaajana voi työskennellä myös itsenäisesti, mutta siinä tapauksessa on tärkeää, että ennalta on sovittu taustatuesta ja vastuusta. Kokemusasiantuntija voi toimia myös vertaisohjaajana tai vertaisneuvojana. Tällöin he toimivat tukena yksittäiselle ihmiselle siitä, kuinka toimia palvelujärjestelmässä ja palveluiden saamisessa. Vertaisohjaaja tai -neuvoja auttaa ihmistä etsimään oikeita ratkaisuja ja voi toimia tulkkina ammattilaisen suuntaan auttaen ammattilaista ymmärtämään asiakkaiden haasteita arjessa

sekä tarpeita. Kokemusasiantuntija voi toimia tukihenkilönä yksittäiselle henkilölle, jolla on tuore samantyyppinen kokemus kuin kokemusasiantuntijalla. (Hietala & Rissanen 2015, 24–26; Kokemustoimintaverkosto; KoKoA – Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry.)

Kokemusasiantuntijat myös tiedottavat mielenterveys- ja päihdeongelmista. Tiedottaminen voi vaikuttaa mielipiteisiin ja vähentää ennakkoluuloja ja leimautumista, jotka kohdistuvat päihde- ja mielenterveyskuntoutujiin. Tiedotus voi tapahtua esimerkiksi radio-ohjelmien, lehtikirjoituksen, sosiaalisen median tai haastattelujen muodossa. (Hietala & Rissanen 2015, 22.)

Kokemusasiantuntijalla on tietoa sairaudesta, sen hoidosta ja siitä kuntoutumisesta ja palvelujärjestelmässä toimimisesta sekä siitä mitkä asiat ovat auttaneet häntä itseään pärjäämään vaikeassa elämäntilanteessa. Kokemusasiantuntija osaa myös sanoittaa sen, mitkä tekijät ovat edesauttaneet hänen kuntoutumistaan. Kokemusasiantuntijat antavat ammattilaisille palautetta ja ruohonjuuritason tietoa ja he voivat haastaa asiantuntijoita ja ammattilaisia arvioimaan uudelleen organisaatioiden auttamismenetelmiä ja tapoja työskennellä. Kokemusasiantuntijalla on halu olla apuna muille ja kehittää eri palveluja perustuen heidän omaan kokemukseensa. (Hyväri 2015, 151–152.) Kokemusasiantuntijoiden toimintaa on tutkittu mielenterveyskuntoutuksessa. Tutkimuksissa on havaittu kokemusasiantuntijoiden toiminnan tukevan asiakkaan voimaantumista ja kykyä aloittaa muutoksen elämässä, sekä parantaa tyytyväisyyttä elämään. (Järvikoski, Martin, Kippola-Pääkkönen & Härkäpää 2017, 66.)

Kun puhutaan kokemusasiantuntijatoiminnasta, on oleellista puhua myös toiminnan vapaaehtoisuudesta ja omatahtisuudesta. Kokemusasiantuntijoita on kannustettava arvioimaan aktiivisesti omaa jaksamistaan ja kehotettava kuuntelemaan itseään. Kokemusasiantuntijat määrittelevät itse sen mihin he osallistuvat, toiminnan intensiteetin, kuinka kauan toiminta kestää ja ehdot toiminnan vastaanottamiseen. Myös työnohjauksella on tärkeä osa kokemusasiantuntijoiden jaksamisessa. Hietala ja Rissanen mainitsevat, että on tärkeää, että on olemassa mukautuvia varahenkilökäytäntöjä ja muita sellaisia käytäntöjä, jotka varmistavat

toiminnan toteutumisen ja jatkumisen siinäkin tapauksessa, että tehtävää hoitaneen kokemusasiantuntijan toimintakyky heikentyisi. (Hietala & Rissanen 2015, 15.)

Kokemusasiantuntijoiden koulutuksesta vastaavat pääasiassa eri sairaanhoitopiirit. Myös eri järjestöt ja KoKoA ry (Koulutetut kokemusasiantuntijat ry) kouluttavat kokemusasiantuntijoita. Sairaanhoitopiirit vastaavat pääosin myös koulutuksien rahoituksista. Koulutukset ovat pitkiä, alle vuoden pituisia. Kokemusasiantuntijoiden toiminta on juurtunut osaksi osaan sairaanhoitopiirien työtä. KoKoA ry on koulutettujen kokemusasiantuntijoiden kattojärjestö. KoKoA:lla on olemassa myös työryhmä, johon kuuluu kokemusasiantuntijoiden kanssa työtä tekeviä organisaatioita ja yhdistyksiä. Työryhmän tavoitteena on edistää eri toimijoiden yhteistyötä kokemusasiantuntijuuden kehittämiseksi. KoKoA:n kautta voi tilata koulutettuja kokemusasiantuntijoita. (KoKoA – Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän verkkokyselyn mukaan yleisimpiä kokemusasiantuntijan tehtäviä olivat opetustehtävät eri kohderyhmille, luentojen pitäminen, vertaistukena toimiminen ja vertaisten ohjaaminen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Kokemusasiantuntijuus Suomessa 2019, 5.)

KoKoA ry teki vuonna 2018 KoKoA:n sosiaalisen median verkoissa ”Kokemusasiantuntijana toimineelle”-kyselyn. Kyselyyn vastasi 90 kokemusasiantuntijakoulutuksen käynnyttä henkilöä. Kyselyssä kysyttiin vastaajien työllisyystilanteesta ennen ja jälkeen kokemusasiantuntijakoulutuksen. Ennen kokemusasiantuntijaksi kouluttautumista 30 % vastaajista oli työelämässä. Kokemusasiantuntijakoulutuksen jälkeen 34.1 % vastaajista toimi työelämässä kokemusasiantuntijana ja 31,9 % vastaajista oli työelämässä muussa toimessa. (Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry. Kokemusasiantuntijana toimineelle-kysely.)

### 2.3 Muita nimikkeitä, joita käytetään kokemustietoa jakavasta henkilöstä

Kokemusarvioitsija on osallisena palveluiden kehittämis- ja tutkimus- ja arviointityössä. Kokemukset palvelujen käyttäjän roolista antavat hyvät lähtökohdat niiden arvioimistyyöhön. He voivat esimerkiksi pohtia tutkimuskysymyksiä, toimia haastattelijoina tai havainnoijina, purkaa haastatteluja, tulkita aineistoa, ottaa osaa raportin kirjoittamiseen tai kertoa tuloksista yleisölle. Kokemusarvioitsijat voivat ottaa osaa ulkopuolisten tahojen tutkimuksiin tai suunnitella ja olla toteuttamassa omia opinnäytetöitä. Kokemusarviointityöhön osallistuminen edellyttää Hyvärin mukaan vähintäänkin perehtyneisyyttä tutkimus- ja kehittämistyön perusteisiin. Kokemusarvioitsijat voivat arvioida esimerkiksi päihde- ja mielenterveyspalveluiden toimivuutta, laatua ja ihmisoikeuksien toteutumista. Kokemusarvioitsijat voivat myös osallistua auditointeihin. (Hietala & Rissanen 2015, 23; Hyväri 2013.)

Kehittäjäasiakas pohtii ja tutkii palveluiden toimintaa. (Pohjola 2010, 60). Yhteistoiminnallisten palveluiden kehittäminen ja suunnitteleminen tähtää ajatteluun, jossa yhdistetään asiakkaan kokemustieto ammattilaisen ammatillistieteelliseen ajatteluun. Yhdessä ne tuottavat uudenlaisia palvelukäytäntöjä. Käsitteellisesti siirrytään asiakkaasta kokemustoimijana kohti kehittäjä- ja vaikuttaja-asiakkuutta esiin tuovia toimintakäytäntöjä. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8.) PaKaste-raportin (2011) mukaan toiminta perustuu ajatukseen siitä, että ottamalla palvelujen käyttäjät osaksi työn kehittämistä varmistetaan palveluiden riittävä taso, tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu ja palveluiden oikea kohdentaminen. (Hedemäki, Kokkonen, Malinen, Niskala, Näkkäläjäärvi & Ruotsala 2014, 460). Kehittäjäasiakastoimintaa ovat olleet esimerkiksi keskustelukahvilat, nuorten kehittäjien ryhmät ja nuorten fokusryhmät. (Laitinen & Niskala 2013, 13). Merkityksellistä on se, nimetäänkö ihminen asiakkaaksi, potilaaksi, kokemusasiantuntijaksi tai kehittäjäksi. Henkilön rooli potilaasta kuntoutujaksi tai asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi ei ole suoraviivaista. Roolit elävät limittäisinä ja ovat suhteessa vallitsevaan tilanteeseen. Vaikuttaja- ja kehittäjäasiakkuus vaativat ammattilaisilta empatiaa, ihmisarvon tunnistamista, kunnioittamista, tuen antamista, osallistamista ja holistista työskentelyotetta. (Miettinen, Romakkaniemi & Laitinen 2017, 35–36.)

Kokemuskouluttaja voi pitää erilaisia luentoja ja esityksiä esimerkiksi oppilaitoksissa, koulutustilaisuuksissa sekä seminaareissa. Kokemuskouluttaja hyödyntää luennoissaan laajasti omaa kokemustaan sairastumisesta ja kuntoutumisesta. (Hyväri 2015, 152.)

### 3 KOKEMUSTOIMIJUUS OSALLISUUDEN VAHVISTAJANA

#### 3.1 Osallisuuden toteutumista ohjaava lainsäädäntö

Suomen lainsäädännöstä löytyy useita eri kohtia, jotka tukevat osallisuuden toteutumista ja kokemustoimijoiden ja -asiantuntijoiden ottamista mukaan palveluiden arviointiin ja kehittämiseen.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 812/2000) sanotaan näin:

*”Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltänsä ja kulttuuritautansa.”* (L 812/2000.)

*”Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.”* (L 812/2000.)

Anneli Pohjola toteaa artikkelissaan ”Asiakas sosiaalityön subjektina”, että tämä laki pohjautuu ajatukseen asiakkaan kanssa yhdessä toimimisesta, joka taas pohjautuu asiakkaan ihmisarvon kunnioittamiseen. Parhaassa mahdollisessa tilanteessa sosiaalityön prosessi on asiakkaan ja työntekijän yhteinen ja sen perusta rakentuu molemminpuolisen yhteistyön ja kunnioituksen varaan. (Pohjola 2010, 49, 56.)

Sosiaalihuoltolain (L 1301/2015) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Lain tarkoituksena on turvata yhdenvertaisuuteen liittyvät hyvinvointi- ja sosiaalipalvelut ja mahdollistaa asiakaskeskeisyys ja yhteistyö sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialueiden välillä. Lain 4. §:ssä turvataan asiakkaan ja omaisten hyvinvointi ja tuen saaminen. 25. §:ssä Määritellään lakiin kuuluva mielenterveystyö. (L 1301/2015.)

Lailla vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (L 380/1987) on tarkoituksena edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää muiden kanssa tasavertaisena jäsenenä yhteiskunnassa. Lain tarkoituksena on myös poistaa ja ehkäistä vammaisuuden aiheuttamia esteitä. (L 380/1987.)

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (L 785/1992) sanotaan näin:

*”Terveysten- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Suunnitelmasta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä taikka hänen laillisen edustajansa kanssa.”* (L 785/1992.)

Terveystieteiden tutkimuslain (L 1326/2010) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä ja hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta. Lain tarkoituksena on kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja sekä edistää terveydenhuollon palveluiden asiakaskeskeisyyttä. (L 1326/2010.)

Myös Suomen perustuslaki (L 731/1999) puoltaa osallisuuden toteutumista:

*”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.”* (L 731/1999.)

Kuntalaissa (L 410/2015) on säädetty kunnan asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeudesta osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kunnan valtuuston on huolehdittava monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Kuntalaissa mainitaan, että osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti selvittämällä asukkaiden ja kunnassa säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa, valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin sekä suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa. (L 410/2015.)

Myös hallituksen lakiesityksissä eduskunnalle mainitaan erikseen asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien huomioon ottamisesta sekä keinoista, joilla asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista voidaan

edistää. Hallituksen esityksessä eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi (HE 15/2017) todetaan:

*”Maakunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa maakunnan toimintaan. Maakuntavaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista.”* (HE 15/2017.)

*”Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:*

- 1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja;*
- 2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa;*
- 3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia maakunnan toimielimiin;*
- 4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;*
- 5) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua maakunnan talouden suunnitteluun;*
- 6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.”* (HE 15/2017.)

Myös maakuntastrategiasta sanotaan, että siinä tulee ottaa huomioon asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. (HE 15/2017).

### 3.2 Kokemustiedon jakaminen osallisuuden vahvistajana

Osallisuus tarkoittaa toiminnassa kehittyvää yksilön tunnetta voimaantumisesta ja valtaistumisesta. Se antaa ihmiselle mahdollisuuden tehdä omia havaintoja ja havaita epäkohtia. Yhteiskunnalle osallisuus antaa mahdollisuuden muuttaa epäkohtia. (Talentia 2017.) Asiakkaiden osallisuudella voidaan viitata monenlaiseen toimintaan. Osallisuus voi toteutua asiakkaan mukana ololla, jolloin asiakas voi tuoda oman mielipiteensä esiin. Asiakkaan näkemykset huomioidaan, jos ne soveltuvat työntekijöiden tekemiin suunnitelmiin, tällöin puhutaan konsultaatiotyypistä osallisuudesta. Osallisuudella voidaan myös viitata prosessiin, jonka kulkuun asiakkaan on mahdollista vaikuttaa omilla näkemyksillään. (Miettinen ym. 2017, 31.) Osallisuus perustuu ajatukseen asiakkaasta oman elämänsä asiantuntijana. Anneli Pohjola totesi jo vuonna 2010 että sosiaali- ja terveyspalveluissa tarvitaan asiakaslähtöistä palveluiden muotoilua, jossa asiakkaat ovat osallisia palveluiden kehittämisessä ja heidän kokemuksiinsa perustuvaa

asiantuntijuuttaan tulee käyttää hyödyksi palveluiden suunnittelussa. (Pohjola 2010, 59, 73.) Asiakkaan osallistaminen ei tarkoita pelkästään hänen kuulemistaan ja mukaan ottamista, vaan aitoa kuuntelemista, yhdenvertaisuutta ja eri näkemyksistä keskustelua. (Miettinen ym. 2017, 36.)

Asiakkaan osallisuuden toteutumisessa on meneillään murrosvaihe, jossa yksittäisiä asiakastytyväisyyskyselyjä, asiakkaiden kuulemista palveluiden suunnittelemisessa ja yksittäisten kokemustoimijoiden käyttöä ei koeta enää riittävänä. On siirryttävä seuraavaan vaiheeseen, jossa asiakas on tasavertainen palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa kehittäjän ja vaikuttajan roolissa. Yhteistoiminnallinen tekeminen ja kehittäminen (co-doing, co-design, co-creation) palveluammattilaisen kanssa korostuu. (Niskala ym. 2017, 8.) Palveluissa on uudistettu valitsevia ajattelutapoja, käytäntöjä, sekä ammatillisuutta yhdistämällä kokemusasiantuntemusta ja ammatillista tietoa. Tätä kutsutaan yhteiskehittämiseksi. Yhteiskehittämiseen kuuluu myös yhteistutkimus ja kokemusarvionti, joiden avulla voidaan luoda ymmärrystä ja uutta tietoa. Yhteiskehittämisessä toteutuu parhaimmillaan asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet, sekä ammatillisuuden muuttuminen. (Hietala & Rissanen 2017, 167.)

Mockfordin, Staniszewskan, Griffithsin, & Herron-Marxin (2012) mukaan tutkimutuloksilla on osoitettu, että kokemusasiantuntijuuden käyttö terveydenhuollon kehittämistyössä avaa asiakkaan näkökulmaa ammattilaiselle uudella tavalla. (Haapakoski, Kasila & Kettunen 2018).

Psyykkinen sairastuminen on useille henkilöille kriisi, joka vaikuttaa kokonaisvaltaisesti elämään. Sairastuminen voi olla pysähtymisen paikka, jonka jälkeen on löydettävä uusi suunta ja merkityksiä elämään. Kokemusasiantuntijaksi koulutautuminen ja asiantuntijan roolissa toimiminen voi olla tärkeä vaihe kuntoutumisessa ja elämässä eteenpäin menemisessä. Kokemusasiantuntijuus voi tukea identiteetin uudelleenrakennustyötä. Siirtyminen avun vastaanottajasta avunantajaksi tai palveluiden kehittäjäksi voi vahvistaa yhteenkuuluvuuden tunnetta toisiin ihmisiin ja osallisuutta yhteiskuntaan. Kokemusasiantuntijana toimiminen lisää luottoa omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin kehittyä ja oppia uutta. (Hankkila

2008, 48–50; Hietala & Rissanen 2015, 14; Korhonen 2009, 42–43; Kulmala 2006, 1–62.)

Hietalan ja Rissanen mukaan kokemusasiantuntijatoiminnalla on positiivista merkitystä sekä talouteen että yhteiskuntaan. Toiminta voi edistää takaisin työhön palaamista sairastumisen jälkeen. Toiminta vähentää syrjäytymistä ja pienentää työkyvyttömyyseläkkeellä olevien määrää. Kokemusasiantuntijana toimiminen voi voimaannuttaa, kuntouttaa, vahvistaa toimijan omia voimavaroja ja näin ollen voi myös parantaa mahdollisuuksia palata työelämään tai opintoihin, tai aloittaa uudet opinnot. Kokemusasiantuntijana toimiminen voi olla vakituinen osa kuntoutujan arkea ja ylläpitää toimintakykyä. Kokemusasiantuntijana toimimisesta saatavat tulot voivat olla lisätuloa tai toimia täydentävänä tulona esimerkiksi eläkkeen lisäksi. Kokemusasiantuntijana toimiminen tuo sisältöä ja merkitystä arkeen ja tärkeää tietoa sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään. (Hietala & Rissanen 2015.)

#### 4 KOKEMUSTOIMIJUUS MAAILMALLA

Selvitimme, miten kokemustietoa on hyödynnetty eri puolilla maailmaa. Useissa maissa käytetään kokemustoimijoita eri potilasjärjestöjen sisällä. Seuraavat esimerkit ovat tutkimuksia sekä artikkeleita siitä, kuinka kokemustietoa ja kokemustoimintaa hyödynnetään maailmalla.

Australiassa valtion terveydenlaitos on tehnyt kansallisen mielenterveyskuntoutukseen keskittyvän viitekehysten, joka on tehty parantamaan mielenterveyspalveluita ja niiden saatavuutta. Tämä viitekehys on tarkoitettu ammattilaisille, jotka työskentelevät mielenterveyttä edistävissä tehtävissä. Viitekehyksessä painotetaan, että ihmisten näkemykset ja kokemukset sekä heidän tarpeensa tulisivat olla keskiössä mielenterveyspalveluissa. Viitekehyksessä todetaan myös, että työntekijöillä, joilla on omaa kokemusta mielenterveyden ongelmista parantavat ammattilaisen ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. (Australian Government Department of Health 2013.)

Englannissa yksityinen terveys- ja sosiaalipalveluiden laaduntarkastusyhdistys Care Quality Commission on käyttänyt kokemustoimijoita apuna tarkastuksissa, erilaisissa tapahtumissa ja palveluissa. Yhdistys käyttää kokemustoimijoita, jotka ovat viimeisen viiden vuoden aikana käyttäneet itse tai hoitaneet ihmistä, joka on käyttänyt palveluita, joiden toimintaa yhdistys tarkastelee. Tarkastusten aikana kokemustoimijat keskusteleval palveluita käyttävien ihmisten ja heidän omaistensa kanssa, sekä tarkastelevat sitä, miten palveluita toteutetaan. Kokemustoimijoiden omia arvioita käytetään yhdistyksen virallisten raporttien tukena. Kokemustoimijoita käytetään myös yhdistyksen tarkastajien koulutuksessa, sekä erilaisissa työryhmissä. Yhdistys on myös tehnyt yhteistyötä englantilaisen Choice Support-järjestön kanssa, joka on käyttänyt kokemustoimijoita arvioimaan pienempiä hyväntekeväisyisyhdistyksiä, sekä tuomaan pienempien ja vähemmän tunnettujen yhteisöjen ääntä kuuluviin. Yhdistys on pitänyt kirjaa kokemustoimijoista ja heidän käyttämisestään palveluissa. (Care Quality Commission. Get Involved. 2020)

Professori Petra Videmšek selvitti miten henkilöiden, joilla on omaa kokemusta mielenterveyden ongelmista havainnot eroavat sosiaalialan opiskelijoiden havainnoista. Tutkimukseen osallistui viisi henkilöä, joilla kaikilla on omakohtaista kokemusta mielenterveyden ongelmista ja kahdeksan kolmannen vuoden sosiaalialan opiskelijaa. Videmšek halusi selvittää, miten kokemustoimijoiden huomiot ja tutkimustavat eroavat opiskelijoiden huomioista. Opiskelijoita pyydettiin pohtimaan oppimansa perusteella kokemustoimijoiden käytön hyviä sekä huonoja puolia. Kokemustoimijat ja opiskelijat tarkastelivat palvelutien toimintaa henkilöille, joilla on mielenterveyden ongelmia. Haastatteluja tehtiin 20, viidessä eri palvelukodissa Slovakiassa. Haastatteluista 12 oli kokemustoimijoiden tekemiä ja kahdeksan opiskelijoiden. (Videmšek 2017.)

Videmšekin tutkimuksessa selvisi, että kokemustoimijat pystyivät rakentamaan haastattelukysymykset opiskelijoita paremmin, sekä ymmärtämään haastateltavien yksilöllisen tilanteen ja muokkaamaan kysymyksiä ja kyselytapa tämän mukaisesti. Opiskelijoilla oli haasteita oleellisten haastattelukysymysten keksimisessä sekä tutkimuskysymysten muodostamisessa. Videmšek toteaa myös, että kokemustoimijat esittivät suurempia kysymyksiä haastateltaville kuin opiskelijat. Kokemustoimijat perustivat nämä kysymykset elämänlaatuun sekä asumisoloihin palvelukodissa. Tutkimuksessa ilmeni myös, että haastateltavat avautuivat ja olivat rehellisempiä kokemustoimijoille kuin opiskelijoille. Videmšek toteaa, että tutkimukset kokemustoimijuudesta ovat perusta yksilöllisten palveluiden luomiseen. Tutkimuksessa huomattiin myös erilaisten näkemysten ja tiedon merkitys sosiaalityössä. (Videmšek 2017.)

## 5 MIELENTERVEYS

Maailman terveysjärjestön (WHO) mukaan mielenterveys on hyvinvoinnin tila, jossa ihminen voi nähdä oman kyvykkyytensä, päästä eteenpäin elämään liittyvissä haasteissa ja työskentelemään ja osallistumaan yhteisönsä toimintaan. (Mieli. Suomen Mielenterveys ry. Hyvän mielen tietopankki.) Mielenterveys on tärkeä osa ihmisen hyvinvointia. Hyvä mielenterveys mahdollistaa hyvät ihmissuhteet, kyvyn selvitä vastoinkäymisistä ja stressistä sekä tasapainoisen elämän elämisen. Riittävä uni, ravinto ja liikunta ei ole tärkeää vain fyysisen hyvinvoinnin kannalta. Huolehtimalla fyysisestä hyvinvoinnista huolehtii samalla myös mielenterveydestä. Omien tunteiden tunnistaminen sekä ilmaiseminen on tärkeää. Hyvät ihmissuhteet ja päivärutiinit ovat tärkeä osa jokaisen ihmisen mielenterveyttä. Tärkeää on tunnistaa asiat, jotka lisäävät itselle hyvinvointia. Hankalassa elämäntilanteessa on hyötyä siitä, että itse tietää itselleen sopivat keinot stressin lievittämiseksi. (Mielenterveystalo. Tietoa mielenterveydestä.)

Hyvää mielenterveyttä voidaan edistää monin eri tavoin yksilötasolla sekä yhteiskunnassa. Mielenterveyden edistämällä voi olla mielenterveyden häiriöihin ennaltaehkäisevä vaikutus. Yksilötasolla mielenterveyttä voidaan edistää esimerkiksi tukemalla elämänhallinnan vahvistamista ja itsetuntoa. Yhteisötasolla mielenterveyttä voidaan edistää vahvalla sosiaalisella tuella, vahvistamalla osallisuutta sekä lisäämällä ympäristön turvallisuutta ja viihtyisyyttä. Rakennetasolla mielenterveyttä voidaan edistää turvaamalla taloudellinen pärjääminen sekä tekemällä sellaisia yhteiskunnallisia päätöksiä, jotka vähentävät yksilöiden välistä epätasa-arvoa ja syrjintää. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Mielenterveyden edistäminen.)

Mielenterveyttä suojaavia tekijöitä on sekä ulkoisia, että sisäisiä. Sisäisiä suojaavia tekijöitä ovat sosiaalinen tuki ja ystävät, hyvä itsetunto, hyväksyntä ja armollisuus itseä kohtaan, hyvä fyysinen terveys, kyky ratkaista ristiriitoja, ongelmanratkaisu- ja vuorovaikutustaitojen vahvistaminen, hyväksytyksi tulemisen tunne sekä mahdollisuus toteuttaa itseään. Ulkoisia suojaavia tekijöitä ovat työ tai joku muu toimeentulo, työyhteisön ja työnjohtajan tuki,

kouluttamismahdollisuudet, kuulluksi tuleminen ja vaikuttamismahdollisuudet, turvallinen elinympäristö sekä tarpeen vaatiessa erilaisten palveluiden saaminen. (Mieli. Suomen Mielenterveys ry. Mitä mielenterveys on.) Tilapäinen henkinen kuormitus on normaalia erilaisissa elämäntilanteissa, mutta jos kokee oman mielenterveytensä huonona pidemmän aikaa, on silloin hankittava apua. Mielenterveyteen vaikuttavia riskitekijöitä on sekä ulkoisia, että sisäisiä. Sisäisiä riskitekijöitä ovat biologiset tekijät, kuten esimerkiksi kehityshäiriöt, itsetunnon haavoittuminen, avuttomuuden tunne, huonot ihmissuhteet ja eristäytyneisyys. Ulkoisia riskitekijöitä ovat menetykset, hyväksikäyttö ja vakivallan kokemukset, työttömyys, päihteet, syrjäytyminen, sekä haitallinen elinympäristö. (Laitila 2010, 53.)

Mielenterveysongelmiin sairastumiseen ei liity aina perinnölliset tekijät, vaan sairastumiseen vaikuttavat useat kasvu- ja ympäristötekijät. Vanhemmilta perityt geenit voivat altistaa eri sairauksille kuten skitsofrenialle tai masennukselle, mutta se ei tarkoita sitä, että ihminen automaattisesti sairastuu. Pitkäaikainen stressi voi myös aiheuttaa sairastumisen. Yleisimpiä mielenterveysongelmia ovat ahdistuneisuus, masennus, pakko-oireet, syömishäiriöt ja kaksisuuntainen mielialahäiriö. (Mehiläinen. Mielenterveys; Mieli. Suomen Mielenterveys ry; Mielenterveystalo. Tietoa mielenterveydestä.)

Mielenterveyslaissa (L 1116/1990) määritellään mielenterveystyön tekemistä. Mielenterveyslaissa on asetettu lailla tilanteet, joissa henkilö voidaan asettaa tahdosta riippumattomaan hoitoon. Laki määrittää millä tavalla ja kuka ohjaa ja valvoo mielenterveystyön tekemistä. Sairastaville henkilöille on annettava heidän lääketieteellisten perusteiden arvioitavan sairautensa tai häiriönsä vuoksi riittävät sosiaali- ja terveystalot. (L 1116/1990.)

## 6 PÄIHDERIIPPUVUUDET

Päihteiksi luokitellaan alkoholijuomat sekä muut päihtymistarkoitukseen käytettävät aineet. Tupakka ja alkoholi ovat yleisimpiä käytettyjä päihteitä. Erilaisia päihdyttäviä stimulantteja ovat muun muassa kannabis, amfetamiini, kokaiini ja ekstaasi. Opioideja ovat heroiini, sekä erilaiset opioideja sisältävät lääkeaineet, kuten buprenorfiini ja metadoni. Hallusinogeeneja ovat LSD, PCP, sekä psilosiini ja psilosybiini. Huumausaineina voidaan myös käyttää myrkyllisiä liuottimia imppaamalla tai käyttämällä rauhoittavia lääkkeitä tai unilääkkeitä. (Partanen, Holmberg, Inkinen, Kurki & Salo-Chydenius 2015, 62–85.)

Riippuvuuksien kehittymiselle altistavat perinnölliset tekijät ja lapsuuden ja nuoruuden kokemukset liittyen sosiaaliseen oppimiseen. Riippuvuus voi syntyä myös myöhemmällä iällä reaktiona elämän vaikeisiin tilanteisiin ja kriiseihin. Riippuvuuden syntyminen johonkin päihdyttävään aineeseen edellyttää sen, että aineen käyttäjä kokee sen tuottaman henkisen tai kehollisen tilan jollain tavalla tyydyttäväksi. Riippuvuutta voivat pitää yllä aivojen hermostolliset muutokset, käyttäjän ajatukset muiden vaihtoehtojen sopimattomuudesta itselle sekä käsitys käytettävän aineen yliveraisuudesta. Riippuvuus on riippuvaiselle ristiriitainen asia. Se tuottaa mielihyvää, mutta samaan aikaan myös rasittaa, aiheuttaa sosiaalista paheksuntaa ja saattaa herättää häpeän, syyllisyyden tunteita ja tunteita omasta huonommuudesta. Riippuvuudesta on mahdollista päästä irti, jos pystyy myöntämään ongelman itselleen ja päättäväisesti tarttua asiaan tilanteen korjaamiseksi. Tukihenkilön tuen käyttäminen apuna riippuvuudesta irrottautumisesta lisää onnistumisen todennäköisyyttä. Vertaisryhmiin osallistuminen tai hoitoon hakeutuminen ovat auttaneet monia, mutta riippuvuudesta voi joissain tapauksissa olla mahdollista päästä eroon myös omin avuin. (Koski-Jännes 2005.)

Päihdehuoltolain (L 41/1986) mukaan päihdehuollon tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä, sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja. Tavoitteena on myös edistää päihteiden ongelmakäyttäjän ja hänen läheistensä turvallisuutta ja toimintakykyä. Päihteillä tarkoitetaan alkoholia, sekä muita päihtymistarkoitukseen käytettävää ainetta. Laissa määritellään, että

kunnan on huolehdittava siitä, että päihdehuolto järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päihdehuollon palveluiden ja toimenpiteiden järjestäminen ja kehittäminen kuuluvat sosiaalihuollon osalta sosiaalilautakunnalle ja terveydenhuollon osalta terveyslautakunnalle. Päihdehuollon palveluihin on oikeus henkilöllä, jolla on ongelmia päihteiden käytön kanssa, sekä hänen perheellensä ja läheisillään. (L 41/1986.)

## 7 KOKEMUSTIEDON KÄYTTÖ SEURAKUNNISSA

### 7.1 Oulun seurakuntayhtymä

Kysyimme sähköpostitse, onko Oulun seurakuntayhtymän alueella käytössä kokemustoimijoita ja onko kokemustoimija-käsite tuttu. Saimme vastaukset kaikilta muilta seurakunnilta paitsi Kiimingistä ja Oulunsalosta.

Oulujoen seurakunnassa kokemustoimija-käsite on tuttu. Tällä hetkellä kokemustoimijoita ei toimi ryhmissä, eikä ole suunnitelmia ottaa kokemustoimijoita osaksi työtä. (Oulujoen seurakunnan johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 6.2.2020.) Tuomiokirkkoseurakunnassa kokemustoimija-käsite on tuttu. Tällä hetkellä diakoniatyössä ei ole käytössä kokemustoimijoita. (Tuomiokirkkoseurakunnan johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 6.2.2020.) Haukiputaan seurakunnassa kokemustoiminta ei ole käsitteenä kovinkaan tuttu. Haukiputaan seurakunnan tapahtumassa on ollut muutama kokemusasiantuntija vierailijana. Se toiminta on koettu hyväksi. (Haukiputaan seurakunnan johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto, 5.2.2020.) Tuiran seurakunnassa kokemustoimija-käsite on tuttu. Tällä hetkellä Tuiran seurakunnan diakoniatyössä ei ole käytössä kokemustoimijoita. Karjasillan seurakunnassa kokemustoimija-käsite on tuttu. Kokemusasiantuntija-nimikkeellä toimivia tekijöitä ei ole tällä hetkellä käytössä diakoniatyössä, mutta kokemustoimijoita voisi tarvittaessa käyttää. Vapaaehtoisten ohjaamissa ryhmissä kokemustoimijuus toimii jollain tavalla. Eräässä ryhmässä vapaaehtoinen ohjaaja käytti hyväksi itse hyväksi havaitsemaansa toimintatapaa ohjaamilleen ryhmäläisille.

### 7.2 Kokkolan suomalainen seurakunta

Yritimme selvittää samoja asioita kuin edellisessä kappaleessa myös laajemmin Oulun hiippakunnan alueella. Kysely lähetettiin sähköpostitse Kokkolan, Rovaniemen, Kuusamon, Kemin ja Raahen seurakuntien johtaville diakoniatyöntekijöille Saimme vastauksen ainoastaan Kokkolan suomalaisesta seurakunnasta.

Kokkolan suomalaisessa seurakunnassa on vielä verrattain vähän käytetty kokemusasiantuntijoita. Aihe on kuitenkin tuttu ja vuosien varrella on lähinnä käytetty kokemusasiantuntijoita enemmän sidosryhmäyhteistyössä järjestetyissä seminaareissa ja tilaisuuksissa. Heitä on pyydetty kertomaan omaa tarinaa tai pitämään kommenttipuheenvuoroa. Kokemusasiantuntija on myös toiminut ryhmässä vertaisohjaajana. Kokemusasiantuntijoiden rooli on ymmärretty jo pitkään merkittävänä, jos halutaan esimerkiksi kartoittaa käyttäjäkokemuksia palveluista tai saada jonkin palveluiden käyttäjäryhmän tiivistettyä kokemustietoa palveluiden käyttäjäkokemuksista. Tietoa kokemusasiantuntijuudesta on, mutta asioiden paljous haastaa keskittymistä yhteen aiheeseen. Lisätieto olisi tervetullutta. Kokemusasiantuntijoita on käytetty enemmän välillisessä yhteistyössä esimerkiksi hankekumppanuuksissa, ryhmissä vertaisohjaajana tai juhlassa puhujana tai esiintyjänä vertaisryhmälle. On kuitenkin hyvä ymmärtää raja koulutettujen kokemusasiantuntijoiden ja vapaaehtoisten välillä.

Kokemusasiantuntijoiden käyttö on tuonut lisää kokemusta ja ymmärrystä siitä, miten syvemmin voidaan kehittää palveluita ja saada eri rooleissa elävien ihmisten ääntä kuuluvaksi. Kokemusasiantuntijat sanoittavat ajatuksia ja kokemuksia vertaisille tai muille esimerkiksi viranomaisille tärkeällä tavalla. Se on yleensä myös heille itselleen hyvin voimaannuttavaa ja antoisaa. Esimerkkinä diakonian asiakas mielenterveyskuntoutuja, joka sai reissata pyydettyinä ja koulutettuna kokemusasiantuntijana. Ilman tuota kutsuroolia hän olisi monta kokemusta köyhempi. (Kokkolan suomalaisen seurakunnan johtava diakoniatyöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 12.2.2020.)

## 8 TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkimusongelma opinnäytetyössä on se, että tarkkaa, ajantasaista ja koottua tietoa kokemustiedon käytöstä sosiaaalialalla Oulun seudulla ei ole ollut. Opinnäytetyömme tarkoitus on selvittää kokemustiedon käyttöä mielenterveyspalveluiden avohuollossa ja mielenterveysjärjestöissä Oulun seudulla. Opinnäytetyömme tavoitteena on haastattelujen avulla kerätä Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hankkeen kaipaamaa tietoa sekä yleisesti lisätä tietoutta kokemustiedon käytöstä.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

- 1.Miten kokemustiedon käyttöä voisi lisätä Oulun seudulla?
- 2.Mitä se vaatisi, että kokemustiedon käyttö voisi vakiintua pysyväksi osaksi eri palveluita?

Päädyimme prosessin edetessä muokkaaman hieman tutkimuskysymysten muotoilua koska huomasimme edetessämme, että se on tarpeellista. Puhumme työsämme sekä kokemustoimijoista että kokemusasiantuntijoista, joten yhdistimme näiden termien käytön tutkimuskysymyksessä sanaksi "kokemustieto". Tämän lisäksi tarkensimme, että tavoitteemme on selvittää kuinka kokemustietoa voisi käyttää laajemmin Oulun seudulla. Toista tutkimuskysymystä muutimme sillä tavalla, että kokemustoiminnan sijasta puhumme kokemustiedon käytöstä. Alkuperäiset tutkimuskysymyksemme muotoilut olivat: "Miten kokemustoimijoiden asiantuntijuutta voisi käyttää valtakunnallisesti laajemmin?" sekä "Miten kokemustoimintaa voisi kehittää niin, että toimintaa saisi näkyvämmäksi?" Tutkimuskysymysten tarkennuttua myös tavoitteen ja tarkoituksen sanoitus. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusongelma voi muuttua tutkimuksen edetessä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2007).

## 9 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT JA PROSESSIN KUVAUS

Haastattelimme yhteensä neljää henkilöä. Kaksi haastateltavistamme edusti mielenterveysjärjestöjä. Järjestöjä edustavat haastateltavat olivat Mielenvireys ry:n toiminnanjohtaja Aija Syväkangas ja Hyvän mielen talon Päivi Isojärvi. Haastateltavat vastaavat järjestössään kokemustoimijoiden kouluttamisesta ja kokemustoimijoiden tilausten organisoinnista. Molemmat heistä ovat työskennelleet vuosia kokemustoimijoiden parissa. Olemme saaneet luvat julkaista heidän nimensä opinnäytetyömme raportissa.

Kaksi muuta haastateltavistamme edusti kokemustoimijoiden tilaajia. Toinen haastateltavista edusti mielenterveyspalveluiden avohuoltoa ja toinen mielenterveyspalveluiden erikoissairaanhoidtoa. Molemmat heistä ovat tilanneet kokemustoimijoita entisessä tai nykyisessä työssään. Meillä oli hieman erilaiset kysymykset järjestöjen edustajille (ks. liite 1) ja tilaajille (ks. liite 2). Kysymykset löytyvät opinnäytetyömme lopusta kohdasta ”Liitteet”.

### 9.1 Kvalitatiivinen (laadullinen) tutkimus

Teoriaa tarvitaan välttämättä laadullisessa tutkimuksessa. Laadullinen tai määrällinen tutkimus ei voi olla teoriatonta, jos sillä on tutkimuksen status. Viitekehyksessä, eli tutkimuksen teoriaosuudessa kuvataan tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ja niiden välisiä suhteita. Teoreettisessa tutkimuksessa argumentaatio eli lähteiden käyttö on keskeistä, mutta siinä ei ole määrällisen tutkimuksen tavoin käytettyä metodologiaa. Lähteiden tulee olla luotettavia, sekä aiheen kannalta keskeisiä. Laadullisen tutkimuksen tekijän tulee pohtia, ovatko haastattelujen alkuperäiset ilmaisut tarpeellisia tutkimusraportissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009. 19–22.) Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Niitä voidaan käyttää joko yhdessä, tai erikseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009. 71.)

## 9.2 Haastattelu menetelmänä

Haastattelu on perusmenetelmä, joka sopii moneen erilaiseen tilanteeseen. Tutkimustarkoituksia varten haastattelu ymmärretään systemaattisena tiedonkeruun muotona. Sillä on tietyt etukäteen tehdyt tavoitteet, ja sen avulla pyritään saamaan mahdollisimman päteviä ja luotettavia tietoja. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 11–12.) Haastattelumuodot erotellaan sen mukaan, miten strukturoitu ja miten muodollinen haastattelutilanne on. Haastattelun eri muotoja ovat strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu, avoin haastattelu ja syvähaastattelu. Artikkelissa Teemahaastattelu: opit ja opetukset Eskolan ja Vastamäen (2015) määritelmän mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa esitetyt kysymykset ovat samoja kaikille, mutta haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin valmiiden vastausvaihtoehtojen sijasta. Puolistrukturoidulle haastattelulle on myös tyypillistä se, että kaikki haastateltavat edustavat yhteisestä ryhmää. (Eskola & Vastamäki 2015, 29; Ruusuvuori & Tiittula 2009, 11–12.) Valitsimme menetelmäksi teemahaastattelun, jotta haastateltavat pystyivät vastaamaan kysymyksiin omin sanoin.

## 9.3 Aineistonkeruu

VK-hankkeen projektipäällikkö ja projektityöntekijä auttoivat meitä haastateltavien valikoinnissa. He ehdottivat meitä ottamaan yhteyttä tahoihin, jotka olivat tilanneet VK-hankkeen kautta kokemustoimijoita työpaikoilleen. Sitä kautta löysimme kaksi haastateltavaa. Loput kaksi haastateltavat valikoituivat mukaan koska heillä on vankka kokemus omassa järjestöorganisaatiossaan kokemusasiantuntijoiden välittämisestä, heidän kanssaan työskentelystä ja kokemusasiantuntijoiden kouluttamisesta. Otimme yhteyttä kuuteen potentiaaliseen haastateltavaan ja saimme vastaukset heistä neljältä.

Teimme yhteensä neljä haastattelua vuoden 2020 helmi-huhtikuussa. Teimme kaksi haastattelua kasvokkain ja kaksi puhelimitse tällä hetkellä vallitsevan koronavirustilanteen takia. Äänitimme kaikki haastattelut puhelimen nauhoitussovellusta apuna käyttäen. Lähetimme haastattelukysymykset etukäteen

haastateltaville. Näin heillä oli enemmän aikaa paneutua kysymyksiin ja miettiä vastauksia jo etukäteen. Kolme haastatteluista toteutui yksilöhaastatteluna. Yhdessä haastattelussa oli mukana kaksi henkilöä.

Varasimme kullekin haastattelulle aikaa yhden tunnin ja se riitti hyvin. Olisi ollut hienoa, jos olisimme voineet toteuttaa kaikki haastattelut kasvokkain, koska puhelimen välityksellä tehdyssä haastattelussa haastateltavan kohtaaminen toteutuu niin paljon suppeammin ja vuorovaikutus jää vähäisemmäksi. Keväällä 2020 Suomeenkin rantautunut maailmanlaajuinen koronapandemia kuitenkin asetti tähän asiaan omat haasteensa. Opinnäytetyön tekijöiden ja haastateltavien turvallisuuden takaamiseksi teimme kaksi haastattelua puhelimitse.

#### 9.4 Aineiston käsittely

Kun kaikki haastattelut olivat tehtynä ja nauhoitettuna suoritimme puhtaaksikirjoittamisen eli litteroinnin. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) toteavat litteroinnista, että litterointia ei välttämättä tarvitse tehdä käyttäen erikoismerkkejä, jos kieli tai sen käyttö ei ole tutkimuksen keskiössä. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006. Litterointi). Meidän opinnäytetyömme ei koske kielen tutkimusta, joten suoritimme litteroinnin ilman erikoismerkkejä kirjaamalla haastattelut kokonaisuudessaan sanasta sanaan Word-tiedostoon.

Litteroinnin jälkeen koodasimme aineiston. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) mainitsevat aineiston koodauksesta, että siihen ei ole olemassa ennalta määrättyä kaavaa tai muottia, kuinka toimia. Koodaus ei ole pakollista mutta se voi helpottaa haastatteluaineistin käsittelyä ja analysointia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Koodaus.) Helpottaaksemme aineiston analyysiä ja selkeyttääksemme aineistoa käytimme menetelmänä värikoodausta. Koodasimme samalla värillä samoja teemoja käsitteleviä vastauksia.

Käytimme menetelmänä teemoittelua helpottaaksemme analyysiä. Teemoittelu on hyvä tapa analysoida aineistoa, jos tutkimuksen tarkoituksena on löytää ratkaisu johonkin käytännölliseen ongelmaan. Näin aineistosta on mahdollista

löytää tutkimuskysymyksen kannalta tähdellistä informaatiota, kun teemoittelun avulla aineistosta saadaan esille vastauksia tai tuloksia esitettyihin kysymyksiin. (Eskola & Suoranta 2008, 178–179.) Yksinkertaistettuna teemoittelussa on kyse laadullisen aineiston lohkomisesta ja jaottelusta eri aihepiirien eli teemojen mukaan. Näin toimimalla on mahdollista tarkastella tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Teemoja muodostetaan etsimällä teksteistä haastatteluja ja vastauksia yhdistäviä tai erottavia asioita. Teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna kvantifiointia ja koodausta. Ne helpottavat keskeisten aiheiden löytämistä aineistosta. Aineisto voidaan järjestellä erilaisten teemojen mukaan, kokoamalla kunkin teeman alle haastattelusta ne kohdat, jossa puhutaan kyseisestä teemasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006. Teemoittelu.) Teimme haastattelut teemahaastatteluna, joten teemoihin jakaminen oli helppoa. Teemoiksi muodostuivat: kuinka kokemustoimijoiden osaamista on hyödynnetty, kokemukset kokemustoimijoiden osaamisen käytöstä, miten kokemustoimijoiden osaamista voisi hyödyntää enemmän, toiminnan juurruttaminen, kokemustoimijoiden osallisuuden vahvistaminen sekä muuta, johon sisältyi eri tapoja kuvata kokemustoimintaa ja toiveita ja kehittämis ehdotuksia Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hankkeelle.

Analyysimenetelmämme oli aineistolähtöisen sisällönanalyysin. Analyysi aloitetaan pelkistämällä aineisto eli redusoimalla. Sen jälkeen pelkistetyt käsitteet käydään läpi tarkasti ja aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan. Tämän jälkeen seuraa abstrahointi eli käsitteellistäminen. Aineistosta etsitään yhdistäviä tekijöitä ja aineisto tiivistetään luokiksi. Pelkistetyistä käsitteistä tulee alaluokka. Alaluokat yhdistetään yläluokiksi. Yläluokista syntyy pääluokka. Käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Jos alaluokka toteutuu, toteutuu myös yläluokka. Jos yläluokka toteutuu, toteutuu myös pääluokka. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–112.)

## 10 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

### 10.1 Opinnäytetyön eettisyys

Sopimuksen opinnäytetyöstä (Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sopimus opinnäytetyöstä) kirjoittivat opinnäytetyön tekijät Anni Jokikokko ja Eveliina Luukkonen, ohjaava opettajamme sekä VK-hankkeen työntekijät. Laadimme kaikille kolmelle taholle omat allekirjoitetut kappaleet.

Tutkimuksen teko edellyttää tieteellisiä tietoja, taitoja ja hyviä tapoja toimia. Tutkijoiden tulee toimia rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti koko prosessin ajan. Tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida yksityiskohtaisesti. Hyvien tieteellisten toimintatapojen noudattaminen takaa tutkimuksen varmuuden ja luotettavuuden. (Kuula 2011.) Tutkimuksen tulos on luotettava, jos muut tutkijat voivat myöhemmin saada samat tulokset, jos he käyttävät samoja menetelmiä ja muutkin olosuhteet ovat samanlaiset. (Research methodology. Reliability and validity.)

Luottamuksellisuus on tärkeää, kun tarkastellaan haastattelun eettisyyttä. Luottamuksellisuus tarkoittaa sitä, että haastattelijan on kerrottava haastateltaville haastattelun todenmukaisesta tarkoituksesta ja käsiteltävä haastateltavilta saatua tietoa luottamuksellisesti. Haastateltavilta tulee myös aina pyytää lupa ennen haastattelua. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 17–18.) Pyysimme suostumuksen haastatteluun jokaiselta haastateltavalta. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Käytimme suostumuksen hakemisessa Diakonia-ammattikorkeakoulun laatimaa valmista suostumuslomake-pohjaa (ks. liite 3). (Diakonia-ammattikorkeakoulu). Suostumusta pyytäessämme kerroimme selkeästi sen mistä opinnäytetyössä on kyse, ja mihin käytämme saatua tietoa.

Tutkimusluvan hankkiminen on tärkeä osa tutkimuksen eettisyyttä. Tutkimuslupa täytyy pyytää aina siltä taholta, jolle tutkimus tehdään. Eri alojen käytännöt määrittelevät riittääkö luvaksi suullinen suostumus vai tarvitaanko kirjallinen lupa. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 17–18.) Haimme tutkimusluvan opinnäytetyötämme

varten VK-hanketta koordinoivalta Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry:ltä.

Ihmistieteiden eettisiin periaatteisiin kuuluu tietosuojasta huolehtiminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yksityisyyden huomioiminen ja kunnioittaminen ja vahingoittamisen välttäminen. (Kuula 2011). Ennen haastattelujen tekoa tiedotimme haastateltaville nauhoittavamme haastattelut. Säilytimme keräämämme aineiston lukittuina tiedostoina omilla tietokoneillamme. Ulkopuolisilla henkilöillä ei ole ollut pääsyä haastatteluaineistoihin. Kun saamme opinnäytetyömme valmiiksi, poistamme haastatteluaineistot tietokoneiltamme. Lupasimme lähettää haastateltaville linkit valmiiseen opinnäytetyöhön.

## 10.2 Ammattieettisyys

Eettinen herkkyys on taitoa tunnistaa eettinen jännite tai ristiriita arkielämän epäselvissä tilanteissa. Sosiaalialan laillistetun ammattilaisen täytyy rohkaista asiakkaitaan osallisuuteen. Tämä edellyttää taitoa asettua toisen ihmisen asemaan. Eettiseen herkkyyteen kuuluu taito tunnistaa ja harkita, miten oikea oma tulkinta on toisen henkilön tilanteessa ja mitä seurauksia omalla toiminnalla voi olla muille ihmisille. (Juujärvi, Myyry & Pesso 2007, 79.) Asiakslähtöisyys on keskeinen periaate sosiaalialalla. Talentian eettisten ohjeisen mukaan osallisuutta edistävä toiminta on eettisesti kestävä. (Talentia 2017.)

Diakoniatyöntekijöiden eettisissä ohjeissa sanotaan:

*”Diakoniatyöntekijä tukee ihmisten ja yhteisöjen voimavaroja sekä omaehtoista selviytymistä. Hän edistää vuorovaikutuksen syntymistä ihmisten välillä”.* (Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet 2016.)

Diakoniatyöntekijä voi halutessaan ohjata seurakuntalaisia kokemustiedon äärelle. Muiden selviytymistarinat ja vertaistuki, jota kokemustietoa jakavalta henkilöltä on mahdollista saada voivat toimia tukevana elementtinä seurakuntalaisten elämässä.

## 11 TULOKSET

### 11.1 Kokemustiedon hyödyntäminen Oulun seudulla

Kysyimme kokemustoimijoiden tilaajilta millä tavalla ja kuinka usein kokemustoimijoiden osaamista on hyödynnetty. Kokemustoimijoita on tilattu pitämään koulutusta henkilökunnalle 1–2 kertaa vuodessa ja kertomaan omaa kokemustarinaa ennalta valitulle kohderyhmälle. Eräässä paikassa työskentelee kokemustoimija. Hän osallistuu asiakastapaamisiin ja suunnittelee toimintaa muiden työntekijöiden kanssa. Kysyimme kokemustoimijoiden tilaajilta mihin aihealueisiin liittyen kokemustoimijoita on tilattu. Kokemustoimijoita on tilattu liittyen syömishäiriöön, maahanmuuttoon, mielenterveysongelmiin ja päihteisiin.

Kysyimme mielenterveysjärjestöjä edustavilta haastateltavilta millä tavoin ja missä järjestöpuolen kokemusasiantuntijoita on hyödynnetty. Järjestöjen välittämiä kokemusasiantuntijoita on hyödynnetty elävä kirjasto-toiminnassa, sairaalan osastoilla tapaamassa henkilöitä, psykiatrisilla osastoilla, tiedottamassa, kouluilla kertomassa omaa tarinaa (sosiaali- ja terveysalan oppilaitokset ja lukiot), yhdistyksissä, vertaistukijoina, tukihenkilöinä, ryhmänohjaajina, kaupungin palveluiden kehittämisessä eri työryhmissä, mielenterveysjunassa, monitoimikeskuksessa, eri työyhteisössä ammattilaisten kouluttamisissa, erilaisissa kuulemispäivissä tai kehittämistilaisuuksissa, sähköisten palveluiden kehittämisessä psykiatrian tulosalueella, kehittämistehtävissä, yksityisessä kuntoutusorganisaatiossa, sopeutumisvalmennuskursseilla, tarinakahviloissa, Oulun seudun mielenterveys- ja päihdeneuvostossa, Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hankkeessa, Järjestöt sairaalassa-hankkeessa, kehittämässä vapaaehtois- ja vertaistoimintaa Oulun yliopistollisessa sairaalassa, mediahaastatteluissa ja opinnäytetöiden haastatteluissa. Järjestöjen kokemusasiantuntijat kirjoittavat myös blogitekstejä, osallistuvat kokemustiedon käytön kehittämiseen sairaalaympäristössä ja käyvät monitoimikeskuksessa kertomassa toiminnasta.

## 11.2 Kokemukset kokemustiedon käytöstä

Kysyimme, millaisia kokemuksia tilaajilla on ollut kokemustiedon käytöstä. Kokemuksia kuvaillaan vaikuttaviksi, ymmärrystä lisääviksi, positiivisesti yllättäviksi ja hyviksi. Haastateltavat tuovat esiin sen, että kokemusasiantuntijaksi ei tule ottaa sellaista henkilöä, joka on sairautensa tai riippuvuutensa kanssa liian varhaisessa vaiheessa, jotta toiminta ei olisi kuormittavaa ja hajottavaa, vaan kokoaavaa.

Mielenterveysjärjestöjä edustavilta haastateltavilta kysyimme, millaisia kokemuksia heidän järjestönsä kokemusasiantuntijoiden kokemustiedon käytön jakamisesta on ollut. Kouluilla järjestetyistä elävä kirjastotapahtumista joissa kokemusasiantuntijat ja opiskelijat kohtaavat on saatu todella hyviä palautteita. Myös mielensterveysjuna-tapahtumasta, jossa VR:n matkustajat ovat voineet tulla kuuntelemaan kokemusasiantuntijoita on saatu aina hyviä palautteita. Haastateltava toteaa myös, että harvoin on tullut mitään negatiivista. Haastateltavan mukaan tilaisuuksia, joissa kokemusasiantuntijat jakavat omia kokemustarinoitaan ovat sellaisia, että ne kiinnostavat ihmisiä paljon. Myös Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin psykiatrisilla osastoilla on vierailut kokemusasiantuntijoita. Haastateltava toteaa, että kokemukset sieltäkin ovat olleet todella hyviä, ja että hyödyt, joita kokemusasiantuntijoiden vierailuista psykiatrisilla osastoilla seuraa näkyvät mahdollisesti vasta vuosien päästä.

## 11.3 Kuinka kokemustiedon käyttöä voisi lisätä Oulun seudulla

Kysyimme haastateltavilta millä tavoin kokemustoimijoiden ja kokemusasiantuntijoiden kokemustietoa voisi hyödyntää esimerkiksi palveluiden ja palvelupolun kehittämisessä. Haastateltavien mielestä kokemustietoa voisi hyödyntää enemmän kehittämällä toimintaa yhdessä heidän kanssaan eli yhteiskehittäjänä sekä tekemällä kyselyitä, joilla selvitetäisiin, kuinka palveluita voitaisiin kehittää.

Kysyimme haastateltavilta millä tavoin kokemustietoa voisi hyödyntää vielä enemmän mielensterveyspalveluiden avopalveluissa. Haastateltavat kertovat,

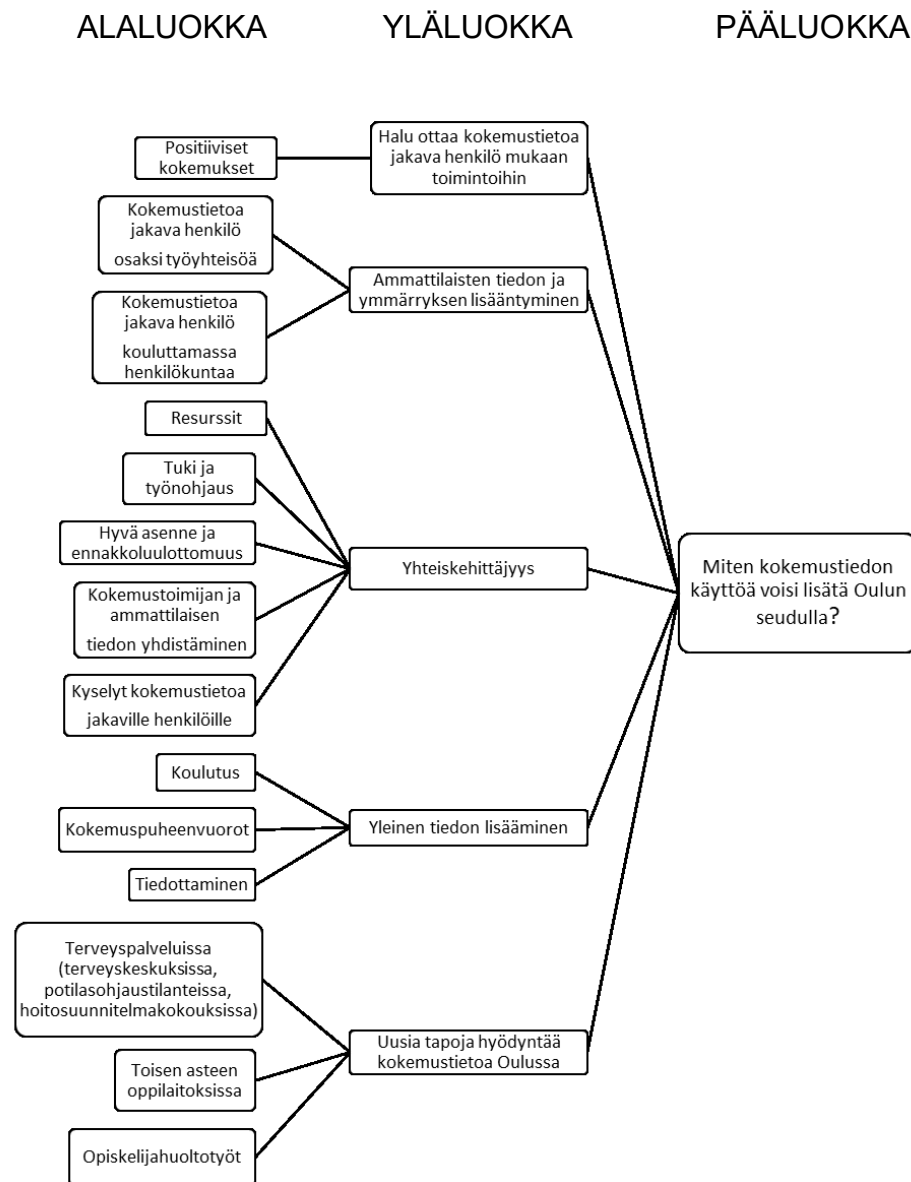
että kokemustoimijoita voisi tuoda enemmän kaupunkeihin, joissa on suuri määrä ihmisiä. Tämä vaatisi myös sitä, että kaupunki tiedottaisi tapahtumista, joissa on kokemustoimijoita. Haastateltava toteaa, että jos ihmiset tietäisivät näistä tapahtumista, he uskaltaisivat osallistua niihin paremmin. Näin tietoa saataisiin kaikista parhaiten liikkeelle kokemustoimijuudesta. Erilaisissa kaupungin keskuksissa, kuten terveyskeskuksissa voisi olla enemmän kokemustoimijoita. Kokemustoi-  
mija voisi olla enemmän työntekijän rinnalla esimerkiksi potilasohjaustilanteissa ja hoitosuunnitelmakokouksissa. Haastateltava toteaa myös, että kokemustoi-  
juutta voisi hyödyntää kollektiivisissa ryhmätoiminnoissa. Voisi olla myös vertais-  
vastaanottotyötä tekeviä kokemustoimijoita, joilta voisi varata ajan. Toisen asteen  
oppilaitoksiin voitaisiin viedä kokemustoimijoita puhumaan ja ammattiopistoissa  
muuallekin kuin sosiaali- ja terveysalan puolelle. Kokemustoi-  
mijat voisivat osal-  
listua myös opiskelijahuoltotöihin. Tarvitaan lisää rohkeutta siihen, että eri puo-  
lella alettaisiin enemmän hyödyntämään kokemustoimijoita. Haastateltavat toteaa-  
vat, että he, joilla on kokemusta esimerkiksi sairaudesta ja he ovat siitä selviyty-  
neet, ovat useasti parempia kertomaan miten heidän kanssaan samassa tilan-  
teessa olevia ihmisiä pitäisi auttaa. Ilman kokemustoi-  
mijoiden tietoa ja heidän  
kanssaan tehtyä yhteistyötä esimerkiksi palvelupolkujen kehittämisessä ei saa-  
vuteta asiakaslähtöistä toimintaa. Ammattilaisten tieto ei riitä korvaamaan koke-  
mustoi-  
mijoiden tuomaa tietoa ja omakohtaista kokemusta. Haastateltavat toteaa-  
vat, että jokaisen tahon tulisi hyödyntää kokemustoi-  
mijoiden tietoa ja näkemyk-  
siä. Erilaisissa ryhmissä voisi käydä kokemustoi-  
mijoita kertomassa omaa tari-  
naansa ja he voisivat olla mukana ryhmätoiminnoissa. Kokemustoi-  
mijat kertovat  
työntekijöille, miten heidät on kohdattu ja miten heitä on kohdeltu erilaisissa pal-  
veluissa.

*“Kokemusasiantuntija ois jotenki niinku siinä ammattilaisen rinnalla enemmän työskentelemässä, vaikka jossain potilasohjaustilanteessa.”*

*“Se että lähettäis kokeilemaan rohkeasti joka puolella sitä kokemustoimijuutta koska ainaki itte oon kokenu sen niin että kuka sen parempi on siinä oikeastikki opastamaan ja vähän niinkö oikeasti kertomaan että miten hommia pitäis tehdä ku ne ihmiset jotka on itte niinku kokenu sen asian ja siitä niinku selviytyny.”*

*“He kertovat sitte henkilökunnalle miten he toivovat ja miten heidät on kohdattu ja kohdeltu meidän palveluissa.”*

Kysyimme haastateltavilta, jos kokemustietoa oltaisiin laajentamassa kaikkialle mielenterveyspalveluiden avohoitoon, mitä se vaatisi henkilökunnalta ja kokemustoimijoilta. Haastateltavat kertovat ennakkoluulottomuuden olevan tärkeää kaikilta osapuolilta ja kaikkien suostuminen yhteistyöhön. Erään haastateltavan mielestä kokemustoimijan työparina tarvitsisi olla aina ammattilainen. Tarvitaan henkilökunnan sitoutumista ja palavereja, missä toimintaa suunnitellaan, sekä aikaa henkilökunnalta. Omistautuneisuus asiakkaan tilanteeseen ja hänen auttamiseensa koetaan tärkeänä. Kokemustoimijalla tulee olla perustiedot esimerkiksi erilaisista mielenterveyden häiriöistä ja hän ei saa saattaa asiakasta väärälle tielle. Kokemustoimijan täytyy olla hyvässä psyykkisessä voinnissa. Kokemustoimijalla pitää olla myös perustiedot omasta sairaudestaan sekä koulutus kokemustoimijuuteen. Haastateltavan mukaan henkilökunnan asenne kokemustoimijoita kohtaan ei välttämättä ole tasaväkinen, koska he saattavat nähdä heidät potilaina. Erilaiset yhdistykset voisivat lisätä ammattilaisten tietoa kokemustoimijuudesta. Haastateltavat kertovat, että on tärkeää huolehtia, että kokemustoimijoilla on riittävä yhteisön tuki ja työnohjaus. Tärkeänä pidetään sitä, että resursseja varattaisiin riittävästi, jotta olisi mahdollista osallistua erilaisiin tapahtumiin. Eräs haastateltava mainitsi myös varamiesjärjestelmän tärkeyden.



KUVIO 1. Kokemustiedon käytön lisääminen Oulun seudulla

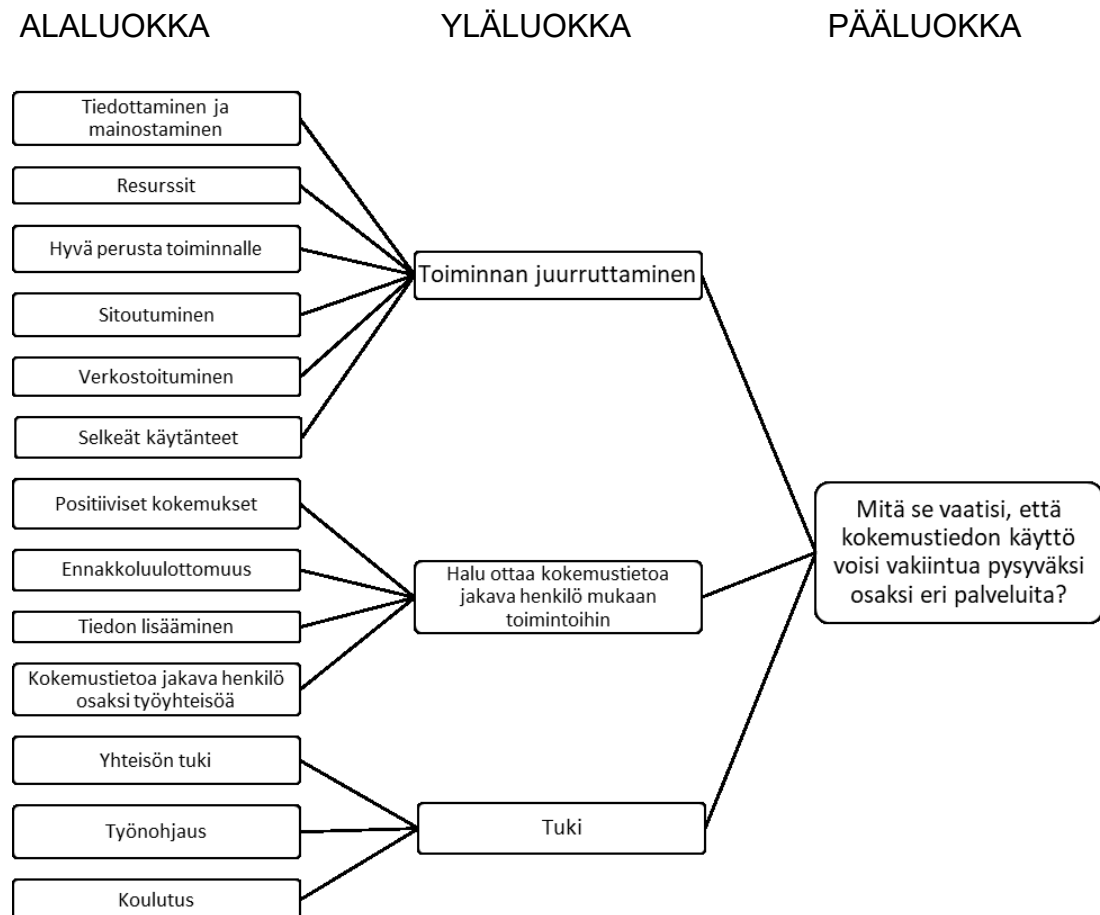
#### 11.4 Kokemustiedon käytön vakiinnuttaminen pysyväksi osaksi eri palveluita

Kysyimme haastateltavilta, onko heillä mielessä toiveita tai kehittämissuhteita kokemustoimijoiden tai -asiantuntijoiden tilauskäytäntöihin tai ideoita siihen, kuinka kokemustiedon käyttöä voisi juurruttaa pysyvämmäksi eri sektoreille. Yhden haastateltavan työpaikalla työskentelee työntekijä, joka on kokemustoimija. Kokemustoimijan ottaminen osaksi työyhteisöä on koettu hyväksi, koska kokemustoimijalle aihe on tuttu ja hänellä on omakohtaista kokemusta aiheesta. Oma

kokemus auttaa suunnittelemaan toimintaa ja on hyödyksi asiakkaiden kohtaamisessa ja heidän tilanteidensa ymmärtämisessä. Haastateltava suosittelee tätä toimintatapaa kaikille. Toiminnan juurruttamiseksi tilaajapuolen tulisi varata riittävät resurssit kokemustoimijoiden käyttöön, sillä kokemustoimijaa ei ehkä haluta käyttää kustannuksien pelossa. Haastateltavat kertovat, että kokemustoimijoita voisi ottaa mukaan erilaisiin tapaamisiin ja hankkeisiin, jotta heidän mielipiteensä saataisiin kuuluviin. Tärkeänä koetaan, että tietoa kokemustoimijuudesta levitetäisiin laajasti ja että toimintaa mainostettaisiin. Hyvän mallin ja kivijalan luominen kokemustoiminnalle ja yhteistyökumppanien löytäminen nostetaan esille useammassa haastattelussa. Mielenterveyspalveluiden erikoissairaanhoidon edustaja sanoi haastattelussa, että heiltä päin asiakkaan voisi ohjata kokemusasiantuntijan puheille, jos asiakkaan tilanne on sellainen, että hän voisi hyötyä kokemusasiantuntijan tapaamisesta. Tilaajien haastateltava toivoi myös infotilaisuuksia kokemustoimijuudesta.

Kokemusasiantuntijuutta on monessa järjestössä ja siinä on paljon kilpailua. Olisi hyvä, jos toiminta olisi keskitetysti yhdessä paikassa, jokaiselle kaupungille ikään kuin oma kokemuspankki. Yhdistykset ja järjestöt ilmoittaisivat sinne omat kokemusasiantuntijansa. Haastateltavien mukaan selkeät käytänteet mahdollistavat kokemustiedon käytön juurruttamisen. Heidän mukaansa kokemustiedon käytön luotettavuus toimisi paremmin, kun kokemustietoa jakava henkilö tilattaisiin samasta paikasta. Tuki ja koulutus kokemustietoa jakavalle henkilölle koetaan tärkeänä. Eräs haastateltavista nostaa myös esille tarpeen tapahtumien tilastoinnille ja nettitilauspalvelun kehittämiseksi. Tärkeänä pidetään myös, että budjetissa huomioidaan kokemustietoa jakavan henkilön palkkio ja esimerkiksi kilometrikorvaukset. Haastateltava kertoo, että välillä on hankala laskuttaa, jos kokemustietoa jakavalla henkilöllä ei ole omaa toiminimeä. Kokemustietoa jakavalla henkilöllä voisi olla oma toiminimi, jotta laskuttaminen helpottuisi. Haastateltavat kertovat ennakkoinnin ja henkilökunnan tiedottamisen kokemustiedon käytöstä sekä käytäntöjen vakiinnuttamisen olevan tärkeää.

*“Sitä vois helpottaa niinku tavallaan sitä seurantaaki sitte ja tilastointia ku meki joudutaan sitte tilastoimaan tätä sinne \*\*\*\*\* joka rahoittaa meidän toimintaa niin se että jos nää tilaukset ois sähköisesti tehtävissä ja ne kirjattais saman tien montako kuulijaa siellä on vastassa ja mistä aiheista ja näin poispäin ne tiedot elikkä tämmönen joku nettitilaussysteemi vois olla.”*



KUVIO 2. Kokemustiedon käytön vakiinnuttaminen osaksi eri palveluja

### 11.5 Osallisuuden vahvistaminen

Kysyimme haastateltavilta millä tavoin kokemustiedon jakaminen on eheyttänyt tai voimaannuttanut kokemustoimijaa tai -asiantuntijaa, ja mitä hyvää kokemustoimijana tai -asiantuntijana toimiminen on tuonut elämään. Eräs haastateltava kertoi, että he ovat keränneet kokemusasiantuntijoilta palautetta. Palautekyselyssä oli eri väittämiä asteikolla 0–4. 0 (ei ole ollut tavoitteena), 1 (täysin eri mieltä) ja 4 (täysin samaa mieltä). Kyselyn tuloksissa seuraavat väittämät sijoituivat asteikon 3.3–3.6 välille: kokemusasiantuntijana toimiminen on lisännyt

sosiaalista rohkeutta, tukenut omaa toipumistani mielenterveys- ja päihdeongelmista, lisännyt osallistumismahdollisuuksiani, lisännyt vaikuttamismahdollisuuksiani, tukenut muiden ihmisten toipumista mielenterveys- ja päihdeongelmista, auttanut muuttamaan ihmisten käsityksiä mielenterveys- ja päihdeongelmista ja vaikuttanut myönteisesti mielenterveys- ja päihdepalveluihin. Haastatteluissa tuotiin esille myös itsensä hyväksymisen lisääntyminen, muiden auttaminen ja siitä seuraava hyvä mieli sekä parantumisen ja eheytyksen kokemukset.

### 11.6 Muuta

Haastateltavat mainitsivat erilaisia tapoja kuvata kokemustoimintaa ja -asiantuntijuutta. Haastateltavat kertovat, että kokemustoimintaa ja -asiantuntijuutta on monenlaista, ja kokemustieto on erilaista kulttuurin kautta. Omaa tarinaa voitaisiin kertoa esimerkiksi draaman tai maalaamisen kautta. Myös tanssi ja näytteleminen koetaan hyviksi tavoiksi.

Kysyimme haastateltavilta, onko heillä toiveita tai kehittämis ehdotuksia Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla-hankkeelle. Haastateltavilla ei ole sen suurempia toiveita VK-hankkeelle. Tärkeänä koetaan asiakaskunnan löytyminen ja riittävä mainostaminen. Yleisen tiedon lisääminen kokemustoimijuu-desta ja -asiantuntijuudesta koetaan tärkeänä. Hanke voisi mennä erilaisiin tapahtumiin mainostamaan, vaikka siellä ei olisi kokemustietoa jakavia henkilöitä. Tärkeää on, että ihmisillä olisi mahdollisuus osallistua toimintaan matalalla kynnyksellä. Haastateltavien mielestä tiedotuksien ja mainosten tulisi olla napakoita ja niissä vain ydinsisältö, jotta ihmisten kiinnostus herää. Tapahtumien hyvä suunnittelu koetaan myös tärkeänä.

## 12 TULOKSIEN VERTAAMINEN AIEMPIIN TUTKIMUKSIIN

KoKoA:n vuonna 2018 teettämä kysely kokemusasiantuntijoille antaa vahvistusta meidän työmme tuloksiimme. Haastateltavat toivat myös esille positiivisia muutoksia, joita ihmisten elämään on tullut heidän jakaessaan kokemustietoa.

Australian valtion terveydenlaitoksen (2013) tekemä mielenterveyskuntoutukseen keskittyvä viitekehys vahvistaa työmme tuloksia. Eräs haastateltavamme kertoi, että hänestä on hyvä, että heidän työpaikallaan on kokemustoimija töissä. Kokemustoimija työparina antaa omakohtaista näkemystä ja tietoa. Australian valtion terveydenlaitoksen (2013) laatimassa viitekehyksessä mainitaan ammattilaisen oma kokemus mielenterveyden ongelmista asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutusta parantavana asiana.

Erveliuksen ja Raution (2020) tekemät havainnot liittyen kokemustoimijan ottamisesta mukaan simulaatio-opetukseen vahvistavat työmme tuloksia. Haastatelluissa kokemuksia kokemustiedon käytöstä kuvattiin vaikuttaviksi, ymmärrystä lisääviksi, positiivisesti yllättäviksi ja hyviksi.

## 13 JOHTOPÄÄTÖKSET

Aineiston analysoinnin jälkeen muodostimme molemmista tutkimuskysymyksistä johtopäätöksiä. Olemme ryhmitelleet johtopäätökset tutkimuskysymyskohtaisesti.

### 13.1 Miten kokemustiedon käyttöä voisi lisätä Oulun seudulla?

Haastatteluista ilmeni, että kokemustietoa käytetään jo monipuolisesti ja monimuotoisesti Oulun seudulla. Positiiviset kokemukset kokemustiedon käytöstä johtavat siihen, että tilaajat haluavat jatkossakin ottaa kokemustietoa jakavan henkilön mukaan toimintoihin. Kokemustietoa jakava henkilö voi kouluttaa henkilökuntaa, tai kokemustietoa jakava henkilö voidaan ottaa osaksi työyhteisöä, työskentelemään ammattilaisen rinnalla. Nämä tavat menetellä lisäävät ammattilaisten tietoa ja ymmärrystä asiasta, ja voivat johtaa siihen, että kokemustietoa uskalletaan ja halutaan käyttää jatkossa edelleen ja monipuolisemmin.

Haastatteluista ilmeni, että kokemustietoa voisi käyttää laajemmin Oulun seudulla yhteiskehittäjyytenä, jossa kokemustietoa jakavan henkilön ja ammattilaisen tiedot yhdistyvät. Koettiin, että aikaa ja rahaa tulee varata riittävästi, jotta kokemustietoa jakava henkilö voidaan ottaa mukaan toimintoihin. Tuki niin kokemustietoa jakavalle henkilölle kuin myös ammattilaisille koettiin tärkeäksi. Kokemustietoa jakavalla henkilöllä tulee olla mahdollisuus työnohjaukseen. Hyvä asenne ja ennakoluulottomuus puolin ja toisin koettiin tärkeäksi, jotta yhteistyö voi onnistua. Yksi yhteiskehittäjyyden muoto on myös tehdä kyselyitä kokemustietoa jakaville henkilöille siitä, miten heidät on kohdattu palveluissa, ja kehittää toimintaa niiden vastauksien pohjalta.

Haastatteluissa ilmeni uusia tapoja, joiden avulla kokemustietoa voisi hyödyntää vielä enemmän Oulussa. Kokemustietoa voisi ottaa käyttöön esimerkiksi terveyspalveluihin hyvinvointikeskuksiin, potilasohjaustilanteisiin ja hoitosuunnitelmakoukuksiin. Kokemustietoa voitaisiin hyödyntää myös enemmän toisen asteen

oppilaitoksissa, esimerkiksi lukion psykologian tunneilla. Myös opiskelijahuoltoon voisi ottaa käyttöön kokemustietoa.

Haastatteluissa ilmeni, että yleisen tiedon lisääminen kokemustiedosta, kokemustoimijuudesta ja kokemusasiantuntijuudesta on tärkeää. Tiedon lisääminen voi tapahtua esimerkiksi koulutusten, kokemuspuheenvuorojen ja yleisen aiheesta tiedottamisen kautta.

13.2 Mitä se vaatisi, että kokemustiedon käyttö voisi vakiintua pysyväksi osaksi eri palveluita?

Haastatteluissa ilmeni, että toiminnan juurruttaminen pysyviksi käytännöiksi vaatii useita eri asioita. Tapahtumista tiedottaminen ja toiminnan mainostaminen koettiin tärkeänä. Resurssikysymykset eli riittävien resurssien varaaminen tulivat ilmi myös tässä kysymyksessä. Hyvän perustan luominen eli selkeät käytänteet, toimintaan sitoutuminen, toimiva varamiesjärjestelmä ja verkostoituminen eri toimijoiden kanssa yhteistyömahdollisuuksien lisäämiseksi mahdollistavat toiminnan juurtumisen.

Kokemustiedon käytön kehittäminen vakituiseksi osaksi palveluita, vaatii halua ottaa kokemustietoa jakava henkilö mukaan toimintoihin. Haastateltavien mukaan positiiviset kokemukset kokemustiedon käytöstä, tiedon lisääminen ja enakkoluulottomuus kokemustiedon käyttöä kohtaan edistävät tätä prosessia.

Jotta kokemustiedon käyttö vakiintuisi osaksi palveluita tarvitaan riittävää tukea sekä kokemustietoa jakaville henkilöille, kuin myös yhteisölle johon kokemustietoa jakava henkilö menee. Riittävä koulutus aiheesta kokemustietoa jakavalle henkilölle ja ammattilaisille, riittävä työnohjaus ja yhteisön tuki edistävät haastateltavien mukaan tätä prosessia.

## 14 POHDINTA

Päädyimme käyttämään työssämme termejä kokemustoimija ja kokemusasiantuntija puhuessamme henkilöstä, joka jakaa kokemustietoa. Olisi ollut vaikeaa käyttää vain toista sanaa, koska molempia termejä käytetään yleisesti ja niillä on sisällöllinen ero. Saimme tutkimuskysymyksiimme hyvin vastauksia haastatteluiden avulla. Vaikka selvitimmekin kokemustiedon käyttöä Pohjois-Pohjanmaalla, saamamme tulokset ovat hyödynnettävissä myös muualla Suomessa, esimerkiksi eri järjestöissä ja sairaanhoitopiireissä. Kuka tahansa, joka on kiinnostunut kokemustiedosta, kokemustoimijuudesta tai kokemusasiantuntijuudesta voi perehtyä opinnäytetyöhömmme. Työmme tuloksia voi käyttää hyväksi eri organisaatioissa, jos organisaatio miettii ja suunnittelee kokemustiedon käyttöönottoa. Työstämme saa hyvin perustietoja kokemustiedosta.

Yhtenä työmme tavoitteena oli yleisesti lisätä näkyvyyttä kokemustiedon käytöstä. Opinnäytetyömme prosessin aikana saimme paljon kyselyitä työmme aiheesta muilta opiskelijoilta sekä lähipiiriltämme. Monelle termit kokemustoimijuus ja kokemusasiantuntijuus eivät olleet ennestään tuttuja, ja saimme kertoa aiheesta heille. Myös opinnäytetyön seminaariryhmissä olemme onnistuneet lisäämään opiskelukavereiden, tulevien sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten, tietoutta aiheesta. Kirjoitamme lisäksi kirkkohallituksen Diakonia+ julkaisuun kirjoituksen, jossa pohdimme opinnäytetyömme tulosten perusteella sitä, miten diakoniatyössä voidaan paremmin hyödyntää kokemustietoa. Olemme havainneet, että moni mieltää kokemustoiminnan ja -asiantuntijuuden sekä vertaistuen samaksi asiaksi, vaikka näin ei ole. Kokemustoiminnalla ja -asiantuntijuudella tavoitetaan laajempia kuulijaryhmiä eri toimintaympäristöissä. Vertaistukitoiminta taas rajoittuu toimimiseen vertaisten kanssa.

Olemme keränneet tietoa Oulun seurakuntayhtymän ja Kokkolan suomalaisen seurakunnan kokemustiedon käytöstä. Saamiemme vastauksien perusteella koulutuksen saaneita kokemustoimijoita ei juurikaan käytetä Oulun seurakuntayhtymän alueella. Kokkolan suomalaisessa seurakunnassa on jonkin verran hyödynnetty kokemustoimijoiden asiantuntijuutta. Yhdessä Oulun

seurakunnassa kokemustoimija-käsite ei ollut juurikaan tuttu. Tulosten perusteella lisäkoulutus kokemustiedon käytöstä olisi diakoniatyöntekijöille paikallaan. Tätä edellä mainittua lisäkoulutusta kannattaisi ehdottomasti suunnitella kokemustoimijoiden tai -asiantuntijoiden kanssa. Kokemustietoa kannattaa käyttää diakoniatyön kehittämisessä.

Kokemustietoa jakavat henkilöt voisivat pitää seurakuntien työntekijöille koulutuksia esimerkiksi asiakkaan kohtaamisesta ja antaa seurakunnalle tietoa siitä, kuinka heitä on seurakunnassa kohdattu ja kohdeltu. Seurakunnat voisivat aktiivisesti verkostoitua kokemusasiantuntijoita välittävien järjestöjen kanssa. Yhteistyöstä seuraisi varmasti paljon hyvää seurakuntatyön kehittämiseen. Seurakunnat voisivat myös kannustaa seurakuntalaisia hakeutumaan kokemustoimija tai -asiantuntijakoulutukseen. Tätä näkökulmaa tukee diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet, joissa mainitaan ”diakoniatyöntekijä edistää vuorovaikutuksen syntymistä ihmisten välillä”. Kokemustoimija tai -asiantuntija voisi olla myös jakamassa kokemustietoa osana seurakuntien ryhmätoimintoja ja tapahtumia. Niissä hän voisi kertoa omista kokemuksistaan ja keskustella halukkaiden kanssa. Tällainen nettelytapa voisi toimia hyvin tiedottamisessa ja tarjoaisi matalan kynnyksen mahdollisuuden vertaistukeen.

Haastateltavat toivat esille toiveen kokemustietoa jakavan henkilön ja ammattilaisen työparityöskentelystä. Jatkotutkimuksessa selvittäisimme kuinka kokemustietoa jakavan henkilön ja ammattilaisen työparityöskentely toimii käytännössä, mitä konkreettista hyötyä siitä on ja mitä muita kuin työssämme esille tulleita asioita toimiva yhteistyö edellyttää. Olemme sitä mieltä, että sosiaalityön kentälle tarvitaan sekä kokemustoimijoita, että ammattilaisia, joilla on kokemusta myös asiakkaan roolista järjestelmässä. Sosiaalialan ammattilaisilla on paljon kokemusta eri sairauksista ja haastavista elämäntilanteista joko omasta tai läheisen näkökulmasta, mutta kokemuksen äänet voivat jäädä piiloon häpeän ja leimautumisen pelon takia. Kokemustietoa jakavat henkilöt ovat rohkeita tuodessaan esille omia haastavia elämäkokemuksiaan.

Myös korkeakouluihin voisi ottaa kokemustietoa jakavia henkilöitä kertomaan omaa kokemustarinaa, esimerkiksi ammattikorkeakouluihin sosionomi- ja

sairaanhoidajaopiskelijoille sekä yliopistoihin psykologi- ja lääkäriopintoihin. Kokemustietoa jakavat henkilöt voisivat olla kehittämässä toimintoja tai heidät voisi ottaa osaksi opetusta kuten Diakin ja VK-hankkeen pilottiyhteistyössä. Saamamme tulokset vahvistavat tätä käsitystä oppilaitosyhteistyön merkityksellisyydestä, koska sekä tilaajat että kokemustietoa jakavat henkilöt ovat kokeneet yhteistyön vaikuttavana, merkittävänä ja ymmärrystä lisäävänä.

Voimme viedä työelämään tietoutta kokemustiedosta ja sen tärkeydestä. Kokemustoimijat ja -asiantuntijat tietävät parhaiten, millaista tukea samantyyliisessä elämäntilanteessa oleva henkilö tarvitsee. Ymmärrämme kokemustoiminnan ja kokemusasiantuntijuuden tärkeyden sekä tiedämme mitä kautta ja mistä kokemustoimijoita ja -asiantuntijoita voi löytää. Opinnäytetyömme vahvistaa meitä ammattilaisina ymmärtämään sitä, että asiakas ei ole vain toiminnan kohde, vaan hänet täytyy ottaa osalliseksi oman palvelunsa suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisesä. Tulevina ammattilaisina aiheeseen perehtyminen antaa meille uskallusta ja tietoa ottaa kokemustietoa käyttöön tuleviin työpaikkoihimme.

Kahden tutkimuskysymyksen ottaminen yhden sijasta osoittautui haastavaksi analyysivaiheessa. Emme kuitenkaan halunneet ottaa toista tutkimuskysymystä pois työstämme, koska koimme molemmat kysymykset ja niihin saamamme vastaukset tarpeellisiksi. Opinnäytetyömme riskitekijöitä pohtiessamme emme osanneet ennakoida maailmanlaajuisia pandemioita. Koemme, että se on hidastanut ja vaikeuttanut työmme etenemistä. Toisen opinnäytetyön tekijän tuki, ajatusten vaihto ja asioiden pohtiminen yhdessä on antanut työhömmme paljon verrattuna siihen, jos olisimme päätyneet tekemään työmme yksin. Yhdessä työskentely toi työhömmme enemmän syvyyttä, ja tähän perustuen se on vaikuttanut positiivisesti myös työmme laatuun.

Prosessin aikana olemme huomanneet sen, että monissa sosiaali- ja terveysalan palveluissa käytetään kokemustoimijoita esim. turvakodilla ja päihdekllinikalla. Psykiatrian erikoislääkärin luennolla mielenterveydestä oli kokemustoimija kertomassa kokemuksistaan.

Haluamme kiittää yhteistyöstä ja tuesta Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla- hankkeen projektipäällikköä sekä projektityöntekijää, sekä opinnäytetyötämme ohjanneita opettajia.

## LÄHTEET

- Australian government department of health. For consumers. Education and prevention. Mental health. Publications. (2013). Saatavilla 23.10.2020 [https://www1.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/Content/51A6107C8A3B0187CA2582E4007A5591/\\$File/2.pdf](https://www1.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/Content/51A6107C8A3B0187CA2582E4007A5591/$File/2.pdf)
- Barkman, J., Inkinen, H., Isoniemi, S. & Vario, P. (toim.) (2017). *Muutosvoimaa – Kohti nuorten kokemusasiantuntijuutta lastensuojelussa*. Jyväskylä: Pesäpuu ry.
- Care quality commission. Get involved. Expert by experience. (2020). Saatavilla 23.10.2020 <https://www.cqc.org.uk/about-us/jobs/experts-experience>
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sopimus opinnäytetyöstä [https://www.diak.fi/wp-content/uploads/2019/05/Diak\\_Sopimus\\_opinnaytetyosta.pdf](https://www.diak.fi/wp-content/uploads/2019/05/Diak_Sopimus_opinnaytetyosta.pdf)
- Diakonia-ammattikorkeakoulu. Suostumuslomake <https://www.diak.fi/wp-content/uploads/2018/05/Suostumus.pdf>
- Ervelius, T., & Rautio, M. (2020). Havaintoja kokemustoimijan osallistumisesta simulaatio-opetukseen DIAK:issa. [Diaesitys]. Oulu: Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla hanke. Saatavilla <https://www.ihimiset.fi/assets/files/sites/8/2018/03/5.-Kokemustojen-simulaatio-opetuksessa.pdf>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Kirjapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2015). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: I, Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Haapakoski, K., Kasila, K. & Kettunen, T. (2018). Kokemusasiantuntijoiden sisäänkäynti sairaalaorganisaatioon. Päiväkirja-analyysin yhtymäkohdat Norbert Eliasin teoriaan. *Janus* 26(1), 40–56. Saatavilla <https://journal.fi/janus/article/view/64210/30874>
- Hankkila, K. (2008.) *Tarinoista tiedoksi. Kuntoutusta mahdollistavat toimintaympäristöt mielenterveyskuntoutujien kertomuksissa*. (Opinnäytetyö, Sosiaali- ja terveysalan Porin yksikkö, kuntoutusohjauksen ja suunnittelun ohjelma). Saatavilla 18.10.2020

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2691/2008\\_hank-kila\\_kati.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/2691/2008_hank-kila_kati.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

HE 15/2017. Hallituksen esitys eduskunnalle maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi HE 15/2017.

<https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2017/20170015#idp455525920>

Hedemäki, T., Kokkonen, T., Malinen, J., Niskala, A., Näkkäläjärvi, A. & Ruotsala, P. (2014). Sosiaali- ja terveyspalveluiden viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Teoksessa M, Laitinen. & A, Niskala. (toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 459–478). (2. uud. p.). Tampere: Vastapaino.

Hietala, O. & Rissanen, P. (2015). *Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta*. Saatavilla 20.10.2020 <https://kuntoutussaatio.fi/files/1944/kokemusasiantuntija-opas.pdf>

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*. (s. 167–180). Tampere: Vastapaino

Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. (2019). *Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja –toiminnan käytännöistä*. Työpaperi nro 17/2019. Saatavilla 26.11.2019 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN\\_ISBN\\_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. [Audio]. Helsinki: Tammi. [Celia äänikirjapalvelu 2009].

Hyväri, S. (2013.) *Palvelun käyttäjiä osallistava kehittämis- ja tutkimustoiminta*. Teoksessa Nieminen, A. & Tarkiainen, A. & Vuorio, E. (toim.) *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus*. Raportteja 177. (s.177–191). Saatavilla 9.10.2020 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522164353.pdf>

- Hyväri, S. (2015.) Kokemusasiantuntijat kumppaneina hyvinvointityön kehittämisessä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) *Osaamiseksi kokemus jokainen – Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen*. (s. 147–156). Tallinna: United Press Global.
- Ihimiset. Arjen kokemukset työni tueksi – Opas kokemustoimijoiden tilaajille. Saatavilla 27.9.2020 [https://www.ihimiset.fi/assets/files/sites/8/2020/05/20\\_05\\_06\\_netiversio-1.pdf](https://www.ihimiset.fi/assets/files/sites/8/2020/05/20_05_06_netiversio-1.pdf)
- Ihimiset. Järjestöpiste Kaiku – OLKA Oulun kotipesä. Saatavilla 22.11.2020 <https://www.ihimiset.fi/jarjestopiste-kaiku/#5074b43f>
- Ihimiset. Kokemustoimijan tilaajalle. Saatavilla 18.11.2020 <https://www.ihimiset.fi/kokemustoiminta/oppilaitoksille/#5074b43f>
- Ihimiset. Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla- hanke. Saatavilla 26.11.2019 <https://www.ihimiset.fi/hanke/vaikuttavaa-kokemustoimintaa-pohjois-pohjanmaalla-hanke/>
- Juujärvi, S., Myyry, L. & Pesso, K. (2007). *Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa*. Jyväskylä; Gummerus.
- Järvikoski, A., Martin, M., Kippola-Pääkkönen, A. & Härkäpää, K. (2017). Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. (s. 58–81). Tampere: Vastapaino.
- Kokemustoimintaverkosto. Saatavilla 20.11.2019 <https://kokemustoimintaverkosto.fi/>
- Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoimijan koulutus. Saatavilla 3.10.2020 <https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/kokemustoimijan-koulutus/>
- Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoiminta. Saatavilla 18.11.2020 <https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/>
- Kokemustoimintaverkosto. Kokemustoiminta Oulun seudulla. Saatavilla 20.10.2020 <https://kokemustoimintaverkosto.fi/verkosto/alueelliset-ohjausryhmat/oulu/>
- Kokemustoimintaverkosto. Käsitteet. Saatavilla 1.11.2020 <https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/kasitteet/>

- Kokemustoimintaverkosto. Palkkio- ja korvausohjeistus. Saatavilla 18.11.2020 <https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/palkkio-ja-korvaukset/>
- Korhonen, S. (2009.) Projektin yhteiskunnallinen merkitys. Teoksessa Hankkila, K. ym. *Kokemus tiedoksi-projektin väliraportti*. Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry:n julkaisuja 4.
- Koski-Jännes, A. (12.12.2005). Riippuvuus. *Päihdelinkki*. Saatavilla <https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/mielenterveys/riippuvuus>
- Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T., Rissanen, P. & Rotko, T. (2014). *Kokemukset käyttöön - kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen*, THL. Saatavilla 12.12.2018 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN\\_ISBN\\_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1)
- Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry. Saatavilla 3.10.2020 <https://www.kokemusasiantuntijat.fi/>
- Koulutetut Kokemusasiantuntijat ry. Kokemusasiantuntijana toimineelle-kysely. (2018.) Saatavilla 18.10.2020 <https://www.kokemusasiantuntijat.fi/wp-content/uploads/2018/06/Kokemusasiantuntijana-toimineelle.pdf>
- Kulmala, A. (2006). *Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta*. Tampere: Tampere University Press. (Väitöskirja, Tampereen yliopisto) Saatavilla <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67610/951-44-6615-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kuula, A. (2011). *Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Saatavilla <http://www.ellibslibrary.com>
- Laitila, M. (2010). *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä - Fenomenografinen lähestymistapa*. Kuopio: Kopiojyvä Oy.
- Laitinen, M. & Niskala, A. (2013). Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. (s. 6–16). (2. uud. p.). Tampere: Vastapaino.
- L 41/1986. Päihdehuoltolaki. Saatavilla 18.11.2020 <https://finlex.fi/fi/laki/ajan-tasa/1986/19860041>

- L 380/1987. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- L 1116/1990 Mielenterveyslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>
- L 785/1992 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- L 731/1999 Suomen perustuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L 812/2000 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 1326/2010 Terveystieteidenhuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- L 1301/2014 Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L 410/2015 Kuntalaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>
- Mehiläinen. Hyvinvointi. Mielenterveys. Saatavilla 26.11.2019 <https://www.mehilainen.fi/hyvinvointi/mielenterveys>
- Mielenterveystalo. Tietoa mielenterveydestä. Saatavilla 26.11.2019 [https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/tietoa\\_mielenterveydesta/mielenterveyden\\_vahvistaminen/Pages/mielenterveys.aspx](https://www.mielenterveystalo.fi/nuoret/tietoa_mielenterveydesta/mielenterveyden_vahvistaminen/Pages/mielenterveys.aspx)
- Mieli. Suomen Mielenterveys ry. Hyvän mielen tietopankki. Saatavilla 29.5.2020 <https://www.mielenterveysseurat.fi/tampere/mielen-hyvinvoinnin-omahoito/mielen-hyvinvoinnin-tietopankki/>
- Mieli. Suomen Mielenterveys ry. Mitä mielenterveys on? Saatavilla 26.5.2020 <https://mieli.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/strategia/mit%C3%A4-mielenterveys>
- Miettinen, R., Romakkaniemi, M. & Laitinen, M. (2017). Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajina. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudessa*. (s.15–37). Tampere: Vastapaino

- Niemelä, T. (29.9.2020). OLKA välittää sairaalassa. Saatavilla <https://www.ihimiset.fi/2020/09/29/olka-valittaa-sairaalassa/>
- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. (2017). Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. (s. 7–12). Tampere: Vastapaino
- Partanen, A., Holmberg, J., Inkinen, M., Kurki, M & Salo-Chydenius, S. (2015). *Päihdehoitotyö*. Helsinki; Sanoma Pro Oy.
- Peräpohjolan Opisto. Kasvatus- ja ohjausalan ammattitutkinto. Saatavilla 21.10.2020 <https://ppopisto.fi/hakijalle/ammattillinen-koulutus/kasvatus-ja-ohjausalan-ammattitutkinto/>
- Pohjola, A. (2010). Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M & A. Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. (s.19–74). Helsinki: Gaudemus.
- Research methodology. Reliability and validity. Saatavilla 22.10.2020 <https://research-methodology.net/research-methodology/reliability-validity-and-repeatability/>
- Rissanen, P. (2013). Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä. Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, P. & Sinkkonen, N. *Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi*. (s.12–15). (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, työpäperi). Saatavilla [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN\\_ISBN\\_978-952-302-028-%203.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110670/URN_ISBN_978-952-302-028-%203.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) (2005). *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) (2009). *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. (2. p.). Tampere: Vastapaino.
- Saaranen-Kauppinen. & Puusniekka. (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Analyysi ja tulkinta. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 7.4.2020 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3.html)

- Saaranen-Kauppinen. & Puusniekka. (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Koodaus. Tampere: Yhteiskunta-tieteellinen tietovarasto. Saatavilla 18.11.2020 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_2\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_2.html)
- Saaranen-Kauppinen. & Puusniekka. (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Litterointi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Saatavilla 7.4.2020 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_2\\_1.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html)
- Saaranen-Kauppinen. & Puusniekka. (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Teemoittelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Saatavilla 7.4.2020 [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)
- Simoska, I. (2019.) *Opas kokemustoimijoiden tilaajille Oulun seudulla*. (Opin näytetyö, Oulun ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma). Saatavilla 5.10.2020 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/338530/Simoska\\_Inga.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/338530/Simoska_Inga.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Talentia. (2017). *Arki, arvot ja etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla [https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (2019). *Mielenterveyden edistäminen*. Saatavilla 29.5.2020 <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. (2019). *Kokemusasiantuntijuus Suomessa – Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja – toiminnan käytännöistä*. Saatavilla 20.10.2020 [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)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Videmšek, P. (2017). *Expert by experience research as grounding for social work education*. ResearchGate. Saatavilla 20.10 [https://www.researchgate.net/publication/312480493\\_Expert\\_by\\_experience\\_research\\_as\\_grounding\\_for\\_social\\_work\\_education](https://www.researchgate.net/publication/312480493_Expert_by_experience_research_as_grounding_for_social_work_education)

## LIITE 1. Haastattelukysymykset järjestöjen edustajille

1. Millä tavoin teidän kokemustoimijoitanne on hyödynnetty? Missä? Millaisia kokemuksia ne ovat olleet?
2. Millä tavalla kokemustoimijana toimiminen on eheyttänyt tai voimaannuttanut kokemustoimijaa? Mitä hyvää kokemustoimijana toimiminen on tuonut elämään?
3. Millä tavoin kokemustoimintaa voisi hyödyntää vielä enemmän avopuolella?
4. Ajatellaan että kokemustoimintaa oltaisiin laajentamassa kaikkialle mielenterveyspalveluiden avohoitoon. Mitä se vaatisi henkilökunnalta, hoitotaholta ja kokemustoimijoilta?
5. Tuleeko teille mieleen toiveita tai kehittämis ehdotuksia kokemustoimijoiden tilauskäytäntöihin? Onko ideoita siihen, kuinka kokemustoimintaa voisi juurruttaa pysyvämmäksi eri sektoreille?

## LIITE 2. Haastattelukysymykset tilaajille

1. Millä tavoin teidän kokemustoimijoitanne on hyödynnetty? Missä? Millaisia kokemuksia ne ovat olleet?
2. Millä tavalla kokemustoimijana toimiminen on eheyttänyt tai voimaannuttanut kokemustoimijaa? Mitä hyvää kokemustoimijana toimiminen on tuonut elämään?
3. Millä tavoin kokemustoimintaa voisi hyödyntää vielä enemmän avopuolella?
4. Ajatellaan että kokemustoimintaa oltaisiin laajentamassa kaikkialle mielenterveyspalveluiden avohoitoon. Mitä se vaatisi henkilökunnalta, hoitotaholta ja kokemustoimijoilta?
5. Tuleeko teille mieleen toiveita tai kehittämissuhteita kokemustoimijoiden tilauskäytäntöihin? Onko ideoita siihen, kuinka kokemustoimintaa voisi juurruttaa pysyvämmäksi eri sektoreille?

## LIITE 3. Suostumuslomake

# Diak

Kirjallinen suostumus opintokokonaisuuteen kuuluvan tehtävän hyödyntämisestä tutkimus- ja kehittämistoiminnassa.

Opintokokonaisuuden ja tehtävän nimi

Vastuuhenkilö/ henkilöt

Tulokset tullaan julkaisemaan kehittämisraportissa/ tutkimuksellisessa artikkelissa/ hankkeen jatkokehittämistyössä.

Minulle on selvitetty yllä mainitun tehtävän tarkoitus ja se, että kirjallista materiaalia tullaan käyttämään

Diakin tutkimus- ja kehittämistyössä. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Olen myös tietoinen siitä, että henkilöllisyyteni jää vain tutkijan/tutkijoiden tietoon.

Päiväys

Tutkittavan allekirjoitus, nimenselvennys ja opiskelijanumero