

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Johanna Toropainen
Veli Kurki

KOKEMUSASIAINTUNTIJATOIMINTAMALLIN KEHITTÄMINEN
SIUN SOTESSA

Opinnäytetyö
Joulukuu 2018



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2018
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
Puh. +358 13 260 600

Tekijät
Veli Kurki ja Johanna Toropainen

Nimeke
Kokemusasiantuntijatoimintamallin kehittäminen Siun sotessa

Toimeksiantaja
Siun sote. Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä

Tiivistelmä

Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveyspalvelujen yksi keskeisimmästä lähtökohdista tuotettaessa palveluita asiakkaille. Siitä hyötyvät asiakkaat, palvelujärjestelmä ja koko yhteiskunta. Asiakaslähtöisillä palveluilla pyritään vastaamaan kansalaisten tarpeisiin mahdollisimman hyvin ja kustannustehokkaasti. Yksi tapa vahvistaa asiakaslähtöisyyttä on kokemusasiantuntijatoiminta, jonka juuret ovat järjestötoiminnassa, mutta joka on yleistynyt viime vuosina myös julkisella puolella.

Teoreettisesti tarkasteltuna opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tietoa asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden kehittämisestä kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen sekä osaamisen kehittämisen ja johtamisen viitekehyksessä. Tavoitteena työssä oli luoda kokemusasiantuntijatoimintamalli Siun sotelle. Tuloksia hyödynnettiin työpajatyöskentelyn suunnittelussa. Kehittämistoimintaan osallistettiin kokemusasiantuntijoita, järjestöjen edustajia ja Siun soten henkilöstöä.

Opinnäytetyön tuotoksena laadittua kokemusasiantuntijatoimintamallia voidaan hyödyntää asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden kehittämisessä. Keskeisin havainto kehittämis-toiminnassa on, että kokemusasiantuntijoiden toiminta Siun sotessa vaatii koordinoitua ja siihen täytyy olla nimetty henkilö.

Opinnäytetyön aineisto kerättiin yksilöhaastatteluilla ja analysoitiin sisällönanalyysilla. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistoimintana. Osallistavana menetelmänä käytettiin kehittämistyöpajoja. Jatkotutkimuksissa voitaisiin tutkia toimintamallin toimivuutta ja kokemusasiantuntijatoiminnan juurtumista Siun sotessa.

Kieli

suomi

Sivuja 77

Liitteet 6

Asiasanat

Asiakaslähtöisyys, kokemusasiantuntijuus, osallisuus, osaamisen kehittäminen



THESIS
December 2018
Degree Programme in Development
and Management of Social Services
and Health Care (Master's degree)
Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Authors

Veli Kurki ja Johanna Toropainen

Title

Developing a model of expertise by experience in North Karelian joint municipal authority of social and health services "Siun sote"

Client

Siun sote. North Karelian joint municipal authority of social and health services

Abstract

Customer oriented approach is one of the most essential starting points in developing services to customers. It benefits the customers, the system of services and the entire society. There is an effort to respond to the needs of the citizens as well and as cost-effectively as possible with customer-oriented services. One way of strengthening customer-orientation is expertise by experience, which has a background in non-governmental associations, but which has also become more common in the public sphere over the last few years.

Theoretically the goal of the thesis was to produce knowledge about customer-orientation and inclusion in the context of developing a model of expertise by experience activities, related know-how and leadership. One goal of the thesis was to create a model of expertise by experience activities for Siun sote. The results were used in planning of workshops. Experts by experience, NGO representatives and personnel of Siun sote were included in the development process.

The model produced as a result of the thesis can be utilized in developing customer-orientation and inclusion. The most pivotal observation of the development process is that activities of experts by experience in Siun sote requires coordination and a specifically appointed personnel.

Data was collected through individual interviews and analyzed with content analysis methods. The thesis was carried out as developmental research. Development workshops were used as a method of inclusion. Further research could be done on efficacy and grounding of the model in Siun sote.

Language

Finnish

Pages 77

Appendices 6

Keywords

customer orientation, expertise by experience, participation, development of know-how

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä.....	7
3	Asiakaslähtöisyys ja -osallisuus sosiaali- ja terveyspalveluissa.....	8
3.1	Asiakasosallisuus	8
3.2	Osallisuus.....	10
3.3	Kokemusasiantuntijuus	14
3.3.1	Kokemusasiantuntijakoulutus	17
3.3.2	Kokemusasiantuntijatoiminta	18
3.4	Tutkittua tietoa luvun käsitteistä	24
4	Toimijalähtöinen kehittämistoiminta osana osaamisen kehittämistä ja johtamista sosiaali- ja terveyspalveluissa	26
4.1	Osaaminen ja sen kehittäminen.....	26
4.2	Osaamisen johtaminen.....	30
5	Opinnäytetyön toteutus	32
5.1	Toimeksiantaja Siun sote ja toimeksianto.....	34
5.2	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.....	35
5.3	Näkökulmia tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa	36
5.4	Kehittämisprosessin alkuvaihe	38
5.5	Haastattelujen toteutus	40
5.6	Haastatteluaineiston analysointi.....	42
5.7	Alkukartoitushaastattelujen tulokset.....	43
5.7.1	Kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyntäminen Siun sotessa	44
5.7.2	Kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan kehittää Siun sotessa	46
5.8	Työpajatoiminta osallistavana menetelmänä	49
5.8.1	Työpaja 1	52
5.8.2	Työpaja 2	53
5.8.3	Työpaja 3	55
6	Opinnäytetyön tuotos ja johtopäätökset haastatteluista ja työpajoista.....	56
6.1	Haastatteluiden johtopäätökset.....	58
6.2	Työpajatyöskentelyn tulokset ja johtopäätökset	62
7	Pohdinta.....	62
7.1	Opinnäytetyön kehittämisprosessin arviointi	62
7.1.1	Haastatteluiden suunnittelun ja toteutuksen arviointi.....	64
7.1.2	Työpajojen suunnittelun ja toteutuksen arviointi.....	65
7.1.3	Kokemusasiantuntijatoimintamallin ja -toiminnan kehittämisen arviointi.....	66
7.1.4	Kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamisen keinot	67
7.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	68
7.3	Oman oppimisen arviointi	71
	Lähteet.....	73

Liitteet

Liite 1	Tutkimuslupa
Liite 2	Toimeksiantosopimus
Liite 3	Haastattelukysymykset
Liite 4	Työpajakutsu
Liite 5	Palautelomake työpajoihin
Liite 6	Kokemusasiantuntijatoiminnan järjestämisen ehdotukset

1 Johdanto

Yksi sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmän keskeisimmistä tekijöistä on asiakaslähtöisyys. Sen katsotaan takaavan sekä eettisyyden että kustannustehokkuuden sosiaali- ja terveystalveluita toteutettaessa. Asiakaslähtöisyys on sekä arvo että periaate, joka tähtää siihen, että talvelut vastaisivat mahdollisimman hyvin tarpeita. Asiakaslähtöisyyden toteutumisessa keskeistä on asiakasosallisuuden vahvistaminen. Siihen pyritään ottamalla talveluiden kehittämiseen mukaan asiakkaat, potilaat ja kokemusasiantuntijat. Talveluista saadaan tarvetta vastaavia ja toimivia. Mistä hyötyvät paitsi asiakkaat, talvelujärjestelmän ja koko yhteiskunta. Asiakaslähtöisyydestä on säädetty eri laeissa, aina perustuslaista alkaen. Ajankohtaiseksi asian tekee hallituksen linjaus, että asiakkaiden osallisuutta tullaan entisestään vahvistamaan tulevassa maakuntauudistuksessa. (Sosiaali- ja terveystalveluministeriö 2018, 9–14.)

Opinnäytetyössä asiakaslähtöisyyttä ja –osallisuutta sosiaali- ja terveystalveluissa tarkastellaan kokemusasiantuntijatoiminnan näkökulmasta. Kokemusasiantuntijatoiminnan juuret ovat kansalais- ja järjestötoiminnassa, mutta viime aikoina kokemusasiantuntijatoimintaa on alettu hyödyntämään myös julkisen puolen talveluita kehitettäessä (Terveystalvelun ja hyvinvoinnin laitos 2015). Myös Siun sotessa ollaan lähdetty hyödyntämään kokemusasiantuntijatoimintaa talveluiden kehittämässä asiakaslähtöisimmiksi. Entisten toimintatapojen muuttaminen vaatii asenteiden tarkistamista ja myös osaamisen kehittämistä ja johtamista. Organisaation toimintatapojen muuttamista voidaankin pitää lähtökohtana osaamisen kehittymiselle ja johtamiselle

Opinnäytetyön tavoite oli kehittää kokemusasiantuntijatoimintamalli Siun soteen. Toiminnalla voidaan lisätä sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaslähtöisyyttä ja –osallisuutta, jota nykyään korostetaan talvelujen tuottamisessa. Siun sote on lähdenyt lisäämään talveluidensa asiakaslähtöisyyttä ja –osallisuutta edellä mainitun toiminnan avulla. Perustan asiakkaan tarpeista nousevien talveluiden kehittämälle tuo Pohjois-Karjalan sosiaali- terveystalvelujen kuntayhtymän arvot, joista yksi on asiakaslähtöisyys (Siun sote 2017a).

Kehittämisprosessiin osallistui kokemusasiantuntijoita, järjestöjen edustajia ja Siun soten ammattilaisia. Kehittämistoiminnan tavoitteena oli tuottaa yhteneväinen toimintamalli. Opinnäytetyö oli tutkimuksellista kehittämistoimintaa, joka sisälsi haastattelut tiedonkeruumenetelmänä, työpajatyöskentelyn osallistavana menetelmänä sekä learning cafen pajoissa käytettynä työvälineenä. Kehittämisprosessin tuotoksena syntyi toimintamalli kokemusasiantuntijatoimintaan. Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen. Raportti etenee viitekehyksen jälkeen kronologisessa järjestyksessä prosessin etenemisen mukaisesti. Lopussa on pohdintaa ja kehittämisprosessin arviointia.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tehtävä

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tietoa asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden kehittämistä kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen sekä osaamisen kehittämisen ja johtamisen viitekehyksessä. Tuotetun tiedon oli tarkoitus palvella kehittämistoimintaa ja sen tuotoksen kehittämistä. Tietoa tuotettiin sekä teoriaan että kehittämistoiminnan toteutuksen aikana esiin nousseeseen käytännölliseen tietoon nojautuen.

Opinnäytetyön kehittämistoiminnan tavoitteena oli luoda toimintamalli Siun soteen. Mallin oli tarkoitus kuvata kokemusasiantuntijatoiminta – toiminnan tarpeesta toiminnan arvioinnin ja jatkokehityksen kautta uudelleen toimintaan vietyinä.

Opinnäytetyön kehittämistehtäviä olivat

1. Tuottaa tietoa asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden kehittämistä kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen sekä osaamisen kehittämisen ja johtamisen viitekehyksessä.
2. Luoda kokemusasiantuntijatoimintamalli Siun soteen
3. Kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamisen pohdinta.

3 Asiakslähtöisyys ja -osallisuus sosiaali- ja terveystalvissa

Asiakslähtöisyys sosiaali- ja terveystalvissa on sekä arvo että periaate, jolla talvuita tuotetaan. Lähtökohtana on tuottaa talvuita, joiden tarve lähtee asiakkaista. Talvujen tuottamisessa kuunnellaan asiakkaiden toiveita. Asiakslähtöisellä toiminnan pyritään vastaamaan mahdollisimman tarkasti asiakkaiden tarpeisiin. Tällöin talvujen tuottaminen nojautuu asiakkaan ihmisarvon ja hänen perustarpeidensa kunnioittamiseen. Tämä lähtökohta tulee näkyä myös asiakkaan omaisten ja läheisten kohtelussa. Asiakslähtöisyyden tulee ulottua sekä sotetalvuiden kehittämiseen että yksittäisen asiakkaan talvuun. Samoin asiakslähtöisyyden tulee näkyä talvukokonaisuuksissa ja asiakkaalle rakennettavissa talvupoluissa ja toiminnassa on toteutettava asiakasosallisuuden menetelmiä ja periaatteita. (Sosiaali- ja terveystalvisteriö 2018, 12; Terveystalvden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

3.1 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuudeksi katsotaan sosiaali- ja terveystalvdenhuollon talvuita käyttävien yksilöiden ja asiakasryhmien osallistuminen ja vaikuttaminen koko talvu-prosessiin. Tällä tarkoitetaan suunnittelu-, kehittämis- ja arviointityötä prosessin eri vaiheissa. Asiakasosallisuudella on eri tasoja, ja yksinkertaisimmillaan se tarkoittaa aktiivista asioihin vaikuttamista. Esimerkkinä tästä on asiakassuunnitelman laadintaan osallistuminen. Toimiminen ammattilaisen rinnalla taas pisimmälle viety taso. Kokemusasiantuntijatoiminta sijoittuu tälle tasolle. Näiden kahden ääripään välille sijoittuu paljon eri osallisuuden muotoja. (Sosiaali- ja terveystalvministeriö 2018, 11; Falk, Kurki, Rissanen, Kankaanpää & Sinkkonen 2013, 14; Sosiaali- ja terveystalvministeriö 2011.) Tanskanen (2014,111) toteaa, että asiakasosallisuus on sosiaalitoimiston sosiaalityössä jatkuvasti läsnä ja mukana. Hän jatkaa, että talvuita kehitetään asiakkailta saatujen havaintojen ja toiveiden mukaisesti. Leeman ja Hämäläinen (2015,1) määrittelevät asiakasosallisuuden

osaksi sosiaalista osallisuutta, jossa palveluiden käyttäjät otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun. Se lisää toiminnan asiakaslähtöisyyttä ja -osallisuutta asiakastyössä. Lisäksi he toteavat, että asiakasosallisuudelle ei ole täsmällisesti ja yleisesti hyväksyttyä määritelmää ja se määritelläänkin tutkimuksissa tavallisesti tilanteen, tarkoituksen tai ympäristön tarpeen näkökulmista.

Kokemusasiantuntijuudella on merkittävä rooli, kun asiakaslähtöistä toimintaa toteutetaan asiakasosallisuuden periaatteiden mukaisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 12; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Yliruokanen (2018, 12) nostaa esille huolen, että vain aktiiviset ja hyväosaiset ihmiset pääsevät nauttimaan uusista osallisuuden mahdollisuuksista. Vastaavasti syrjään jääneille, esimerkiksi työttömille, lisätään velvollisuuksia. Laitilan (2010, 152) lisää, että koulutus, ammatti ja sosiaaliset taidot vaikuttavat asiakkaan kuulluksi tulemiseen. Kaikille kansalaisille mahdollistettu osallisuuden kokemus on vaativa tavoite.

Asiakasosallisuudessa on kaksi eri tasoa. Se voi keskittyä asiakkaan mahdollisuuden vaikuttaa omiin palveluihinsa tai siihen voi sisältyä palvelujen suunnittelu, kehittäminen ja tuottaminen yhteiskunnallisella tasolla. Tämän tason asiakasosallisuutta pyritään lisäämään Suomessa, Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa. Edelläkävijöitä käyttäjien vaikutusten lisäämisessä palveluiden kehittämisessä ovat olleet mielenterveyspalvelut. Asiakasosallisuuden lisääminen on siellä ollut suunnitelmallista ja perustuu erilaisiin suunnitelmiin, strategioihin ja ohjelmiin. Suomessa asiakasosallisuutta on kehitetty ja kokeiltu kehittämishankkeissa, muun muassa Kaste-kehittämishankkeessa. (Crawford, Aldridge, Bhui, Rutter, Manley, Weaver, Tyrer, & Fulop 2003, 410; Leeman & Hämäläinen 2015, 4.)

Kaste-ohjelmassa tärkeimpiä periaatteita olivat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Sosiaali- ja terveyspalveluissa ne tarkoittavat sitä, että ihmiset tulevat kuulluiksi itseään koskevien päätösten teossa, palveluissa ja niiden kehittämisessä. Työmenetelminä tavoitteisiin pääsemisessä voivat olla yhteisölliset menetelmät, kuten kokemusasiantuntijuus, asiakasraadit, neuvostot ja foorumit. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 19.) Asiakasosallisuutta voidaan edistää myös laatimalla asiakkaalle palvelusuunnitelma, asiakastytyväisyyskyselyillä,

ryhmähaastatteluilla ja keräämällä systemaattisesti palautetta asiakastyöstä (Leeman & Hämäläinen 2015, 6). Tätä voidaan perustella palveluiden kehittämisessä tuloksellisuuteen liittyvillä tekijöillä. Asiakkaiden osallistumista omien palveluidensa kehittämiseen ei kuitenkaan osata tai haluta riittävästi hyödyntää. Tätä osoittavat asiakasosallisuusmittareilla tehdyt selvitykset. Asiakastiedon huomioon ottamista palveluiden kehittämisessä pidetään modernin palvelujärjestelmän lähtökohtana. Dialogisessa johtamisessa asiakkaita pidetään keskeisimpinä voimavaroina. (Syvänen, Tikkamäki, Loppela, Tappura, Kasvio & Toikko 2015, 226–227.) Menetelmiä ja keinoja asiakasosallisuuden toteuttamiseen siis on, mutta onko osaamista ja halua?

Yksi esimerkki asiakkaiden tai asukkaiden osallisuuden edistämisestä Pohjois-Karjalassa on heille suunnattu kysely. Kyselyssä halutaan selvittää, millä tavalla maakunnan asukkaat haluavat osallistua ja vaikuttaa heitä koskeviin asioihin ja palveluihin. Lisäksi kyselyssä selvitetään, mitkä asiat vahvistavat heidän osallisuuttaan. Kyselystä saatuja tuloksia hyödynnetään laadittaessa Pohjois-Karjalan osallisuussuunnitelmaa, joka liittyy maakunta- ja soteuudistukseen. Kyselyyn voi osallistua sekä sähköisesti että paperisilla lomakkeilla maakunnan kirjastoissa. Kyselyn käytännön toteutuksesta vastaavat Pohjois-Karjalan maakunta- ja soteuudistus ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys, jonka strategian yksi painopistealue osallisuus on. (Pohjois-Karjalan maakunta- ja soteuudistus 2018; Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 2018.)

3.2 Osallisuus

Osallisuus on abstrakti käsite, ja sen määrittely on hankalaa eikä sitä voi mitata. Osallisuus kokoaa yhteen erilaisia merkityssisältöjä. Osallisuudesta puhuttaessa siihen liitetään kokemus kuulumisesta johonkin. Siinä omalla toiminnalla ja ajattelulla uskotaan olevan merkitystä. Se on myös tunne siitä, että voi toimia oman kiinnostuksen perusteella. Kokemukseen perustuva osallisuus liittyy aina tilanteeseen eli se on tilannesidonnainen. Jotta voi syntyä osallisuuden kokemus, täytyy tulla kuulluksi, olla mahdollisuus liittyä ryhmään tai yhteisöön, olla oma halu liittymiseen niihin ja vaikuttamisen mahdollisuus. Tärkeää on siis tarjota ja luoda

mahdollisuuksia osallistumiseen, ei painostaa toimintaan. Osallisuus on nähtävä mahdollisuutena, ei velvollisuutena. Näin ajateltuna kieltäytyminen osallistumisesta on yksi osallisuuden muoto. Myös vertaisuudella on iso rooli osallisuuden kokemuksessa. Vertaisuus onkin merkittävä osa osallisuutta. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 7—11,15; Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 10.)

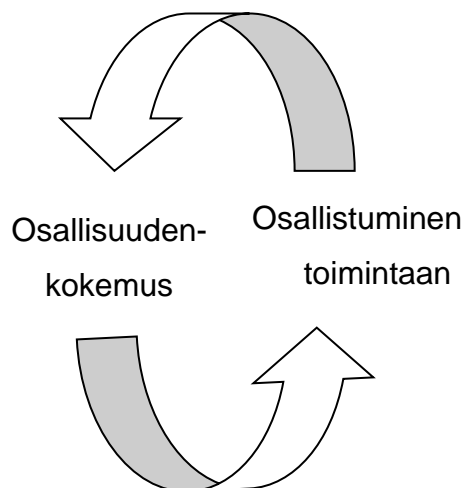
Meriluoto (2015, 53) toteaa, että käytännössä osallisuus ei ole muuta kuin, että ihmiset joiden parissa työtä tehdään, saavat mahdollisuuden vaikuttaa ja osallistua. Toiminnassa on otettava myös huomioon heidän itsensä kiinnostus osallistumiseen sekä yksilölliset tilanteet, lisää Meriluoto. Kiteytettynä osallisuus on kokemus kuulumisesta suurempaan joukkoon ja mahdollisuudesta vaikuttaa asioihin. Osallisuutta voidaan tarkastella myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta.

Yhteiskunnallisesti osallisuus tarkoittaa kaikkien mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työntekoon, toimeentuloon, asuntoon ja ihmissuhteisiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012). Osallisuus tuo yksilöille hyvinvointia ja sen katsotaan kuuluvan kansalais- ja ihmisoikeuksiin (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 16). Osallisuutta voi määritellä myös miettimällä sen vastakohtaa osattomuutta. Tilanteissa, joissa yksilö ei ole tullut kuulluksi tai on tullut suljetuksi jostakin ryhmästä, ihminen kokee helposti osattomuutta. Osattomuuden miettiminen helpottaa osallisuuden hahmottamista ja sen merkityksen ymmärtämistä yksilölle. Osallisuus lisää yksilön hyvinvoinnin kokemusta, kun taas vastaavasti osattomuuden kokemuksella on yhteys ihmisen syrjäytymiseen. Osattomuutta tunteva yksilö tuskin on aktiivinen, osallistuva tai vaikuttava kansalainen. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 8.; Oikeusministeriö 2005, 48; Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Osallisuuden vastakohta osattomuus passivoi yksilöä ja syrjäytymisvaara kasvaa. Tämän vuoksi on tärkeää, että yksilöllä on mahdollisuuksia osallistua johonkin toimintaan.

Osallistumalla johonkin toimintaan ja vaikuttamisen kautta syntyy osallisuuden kokemus. Näin ajatellen osallisuus siis on mukanaolon tunnetta. Tätä tunnetta voi kokea omassa yhteisössään tai laajemmin yhteiskunnassa. Tällaisia kokemuksia tarjoavat työ, harrastukset, osallistuminen tai vaikuttaminen. Suuri osa suomalaisista kokee osallisuuden tunnetta. Ilman tätä tunnetta voivat jäädä

työttömät ja syrjäytyneet ihmiset, joille tämä voi olla traumatisoiva kokemus. Kaikki ihmiset sosiaalisina olentoina haluavat tuntea osallisuutta. Voidaan sanoa, että se on eräs merkittävä elämän perusedellytys. (Oikeusministeriö 2005, 48.) On hyvä kuitenkin muistaa, että vain ihminen itse voi osallistaa itsensä, vaikka häntä siinä voidaankin tukea (Jäppinen 2012, 134). On hyödyllistä pohtia, mikä on osallistumisen ja osallisuuden suhde toisiinsa.

Usein osallistumista ja osallisuutta käytetään synonyymeinä puhuttaessa palveluiden käyttäjistä. Osallisuudesta puhuttaessa vaaditaan sitä, että käyttäjän toiminnalla on tosiasiallisesti vaikutusta. Osallistumiselta tätä ei edellytetä. Palvelujen käyttäjien osallisuutta alettiin korostaa 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa, kun hyvinvointipalveluita modernisoitiin. (Julkunen & Heikkilä 2007, 87–89.) Osallistuminen voidaankin nähdä yhtenä väylänä kokemukselle osallisuudesta eli se on yksi osallisuuden muoto (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017; Särkelä-Kukko 2014, 35). Osallisuus edellyttää, että ihmisille luodaan ja tarjotaan mahdollisuuksia osallistua. Usein mietitään, kumpi on ensin: osallisuus vai osallistuminen. Tätä kysymystä voidaan lähestyä miettimällä, haluaako ihminen osallistua johonkin, jos hänellä ei ole tunnetta osallisuudesta tai kuulumisesta johonkin ryhmään. Osallisuuden tunne voidaan siis nähdä edellytyksenä osallistumiselle. Toisaalta osallistuminen tuottaa taas puolestaan osallisuuden kokemuksia. Nämä kaksi ilmiötä voidaankin nähdä toisiaan ruokkivana kehänä (kuvio 1). (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 9.)



Kuvio 1. Osallisuuden ja osallistumisen kehämäisyys (mukaihen Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 9).

Osallisuus voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen. Tieto-osallisuudessa korostetaan yksilön oikeutta saada tietoa palveluista sekä omista palveluprosesseistaan. Tämän oikeuden pitää olla esteetöntä. Toimintaosallisuus tarkoittaa mahdollisuutta osallistua toimintaan omassa elinympäristössään. Suunnitteluosallisuuteen ajatellaan kuuluvan mahdollisuudet ja vaikutusmahdollisuudet kunnan tai maakunnan alueen valmisteilla oleviin hankkeisiin ja suunnitteluprosesseihin. Viimeinen osa-alue osallisuudessa on päätöksenteko-osallisuus. Siihen katsotaan kuuluvan esimerkiksi palveluita käyttävien oikeus ja päätäntävalta palveluiden tuottamisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 10.) Osallisuutta säätelevät useat lait.

Keskeisin niistä on perustuslaki, jossa yksilön oikeus osallisuuteen ja vaikuttamiseen yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen sisällytetään kansanvaltaan. Myös kuntalaki sanoo yksiselitteisesti, että kuntalaisilla on oikeus osallistua ja myös vaikuttaa kuntansa toimintaan. Kunnanvaltuuston on huolehdittava tästä ja sen on tarjottava monipuolisia vaikuttamisen mahdollisuuksia. Vaikuttamisen edistämiskeinoja ovat erilaiset keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, mielipiteiden selvittäminen ennen päätöksentekoa, palvelujen käyttäjien valitsemiset kunnallisiin toimielimiin, mahdollisuuksien tarjoaminen talouden suunnitteluun, palvelun käyttäjien ottaminen mukaan palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen sekä asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteellisuuden tukeminen asioiden suunnittelussa ja valmistelussa. (Perustuslaki 731/1999; Kuntalaki 410/2015.) Perustus- ja kuntalaki korostavat yksilön oikeutta osallisuuteen ja vaikuttamiseen yhteiskunnan toiminnassa.

Suomen kansalaisten osallistumis- ja vaikuttamisoikeudet toteutuvat kahdella tavalla. Edustuksellisuuden kautta (ääni- ja äänestys-oikeus) tai suoralla vaikuttamisella. Viimeksi mainittua tapaa vaikuttaa on viime aikoina korostettu sekä lainsäädännössä että käytännössä. Uudistuneen kuntalain pyrkimys on edesauttaa kansalaisten aktiivista osallistumista. (Hallituksen esitys 15/2017; Oikeusministeriö 2005, 46.)

Osallistumista ja osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuutta omissa asioissaan korostetaan myös sosiaalihuollon laeissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta

ja oikeuksista (812/2000) korostaa, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on asiakkaan mielipiteet ja toiveet otettava ensisijaisesti huomioon. Lisäksi laissa sanotaan, että asiakkaalla on oltava mahdollisuus sekä osallistua että vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Osallisuuteen otetaan kantaa myös erityislaeissa, kuten lastensuojelu- ja nuorisolaissa (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 16). Lisäksi osallistumista vaikuttamista turvaavat maankäyttö- ja rakennuslaki (Oikeusministeriö 2005, 43).

Vaikka useissa laeissa on määritelty kansalaisten oikeuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen, niin käytännössä ihmiset käyttävät oikeuksiaan melko rajoitetusti hyväksi. Puhutaan edustuksellisen demokratian uskottavuuskriisistä. Ihmiset kokevat turhautuneisuutta ja voimattomuutta ja että omiin asioihin ei voi vaikuttaa. Osallistuminen ei välttämättä takaa vaikuttamista ja vaikuttaminenkaan ei takaa osallisuuden tunnetta. (Oikeusministeriö 2005, 43—46.) Lain hengen toteutuminen ja asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden lisääntyminen sosiaali- ja terveyspalveluissa vaatii alalla työskentelevien ammattilaisten osaamisen kehittämistä ja sen johtamista. Yhtenä keinona lisätä asiakaslähtöisyyttä ja -osallisuutta on kokemusasiantuntijatoiminta.

3.3 Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijaksi kutsutaan henkilöä, jolla on omia kokemuksia jostakin sairaudesta ja joka on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen. Kokemukset voivat olla eri sairauksista, kuten psyykkisistä, somaattisista tai päihdesairauksista. Kokemusasiantuntija voi kärsiä niistä itse, olla toipunut niistä tai olla sairastuneen omainen tai läheinen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 20; Keski-Suomen sairaanhoitopiiri 2014.) Joanna Fox (2011, 170) määrittelee kokemusasiantuntijaksi henkilön, joka on hankkinut asiantuntijuutta ja tietoa vajavaisen toimintakyvyn, mielenterveydellisten haasteiden, sairauden tai hoitovastuussa elämisen kokemuksen kautta. Jouppi, Sahamies ja Vilppolahti (2016, 5) toteavat, että kokemusasiantuntijuuden muotoutumiseen on vaikuttanut yhteiskunnan sitä kohtaan tuntema arvostus. Myös vapaaehtoisuuden arvostus on heidän mielestään vaikuttanut kokemusasiantuntijuuteen. Edellä kuvatuissa määrittelyissä yhteistä

on se, että henkilöltä edellytetään omakohtaista kokemusta jostakin sairaudesta ja että hän on käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen. Kokemusasiantuntijoista käytetään myös erilaisia nimityksiä ja määritelmiä.

Sosiaalityössä kokemusasiantuntijasta käytetään usein nimitystä kokemus- tai kehittäjäasiakas. Sosiaalityön määrittelyssä kokemusasiantuntija tuntee sosiaalityön palveluita ja hänellä on omakohtaisia kokemuksia asiakkuudesta esimerkiksi sosiaalitoimesta, aikuissosiaalityöstä tai lastensuojelusta. (Hietala & Rissanen 2015, 21.) Samansuuntaisesti kokemusasiantuntijuutta määrittelevät Jouppi ym. (2016, 16), jotka toteavat kokemusasiantuntijuuden perustuvan tietoihin ja taitoihin. Lisäksi he korostavat, että asiantuntijuus kehittyy ja syventyy toiminnan myötä. Kokemusasiantuntijaksi ei tulla siis hetkessä, vaan kyse on prosessista, jonka myötä tehtävään kasvetaan (Kokemuskoulutus 2018). Sosiaali- ja terveysalalla ei aina edellytetä kokemusasiantuntijalta omakohtaista kokemusta sairaudesta tai riippuvuudesta. Kokemusasiantuntijuuden käsitteeseen ja sen määrittelyyn suhtaudutaan myös kriittisesti.

Kokemusasiantuntijuuden käsitteen määrittelyn ongelma liittyy siihen, kuinka määritellään se, kuka ei ole kokemusasiantuntija. Käsitteen voidaan nähdä kattavan valtavan suuren joukon ihmisiä, joiden asiantuntijuus voi perustua hyvin erilaisiin kokemuksiin palveluista. Kyseessä voi olla palvelusta kieltäytynyt henkilö, toimivaa tai vaihtoehtoisesti puutteellista palvelua saanut käyttäjä, henkilöstä huolehtiva tai hänen kanssaan asuva toinen henkilö. Onkin vaikeaa löytää yhteistä linjaa kokemusten vertailuille tai arvioinneille. (McLaughlin 2009, 1112—1113.) Meriluoto (2018) toteaaakin, ettei yhteistä käsitystä tai määritelmää kokemusasiantuntijuudelle ole olemassa. Hän ei myöskään pidä yhteisen määritelmän löytymistä välttämättä edes toivottavana. Kritiikki kokemusasiantuntijuuden määrittelyssä kohdistuu siihen, kuka määrittelee, mihin asiantuntijuus perustuu ja onko edes olemassa yhteistä käsitystä kokemusasiantuntijuudesta. Tämä vaikeus tulee esille hyvin vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden eroja kuvattaessa.

Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki mielletään usein synonyymeiksi. Niitä erottavat tekijät ovat toiminnasta maksettava palkka tai palkkio ja yksilön asema toimintaympäristössä. Vertaistuki ja -toiminta on palkatonta, vaikka toiminta

perustuukin henkilön omaan kokemukseen. Yksilö taas mieltää itsensä vertaiseksi, kun hän toimii kuntoutujan kanssa ja toisaalta kokemusasiantuntijaksi työskennellessään sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän parissa. Ero vertais-tuen ja kokemusasiantuntijuuden välillä syntyy siis toiminnan viiteryhmän mu-kaan. Toisaalta vertaisuutta ja kokemusasiantuntijuutta ei kokonaan voi erottaa toisistaan, vaan niillä on kosketuspintaa toisiinsa nähden. (Sosiaali- ja terveystmi-nisteriö 2009, 20; Falk ym. 2013, 14; Jouppi ym. 2016, 18.) Eri termit nivoutuvat toisiinsa, eikä niitä ole siis kokonaan mahdollista erottaa toisistaan. Samoin ko-kemusasiantuntijuutta määriteltäessä joudutaan ottamaan myös kantaa eri toimi-joiden suhteisiin.

Kokemusasiantuntija käsitteenä määrittelee merkittävällä tavalla uudelleen pal-velun käyttäjän ja sosiaalialan työntekijän välistä suhdetta. Kokemusasiantuntija nähdään palvelun käyttäjänä, jolla on erikoistietämystä ja asiantuntijuutta oma-kohtaisen kokemuksen kautta. Tällöin kokemusasiantuntijan ja ammattihenkilön välinen suhde näyttäytyy tasapuolisena. Tästä seuraa, että sosiaalialan ammat-tihenkilön tarvitsee tunnustaa ja vahvistaa kokemusasiantuntijan asiantuntijuus. (McLaughin 2009, 1111—1114.) McLaughin toteaaakin, että riippumatta siitä, mitä käsitettä (asiakas, kuluttaja, palvelun käyttäjä, kokemusasiantuntija) käytetään, identifioituu käsitteeseen valtasuhteita ja hierarkioita. Se, mitä termiä käytetään, ei ensisijaisesti kuvaakaan henkilöä, josta puhutaan, vaan sitä suhdetta, joka henkilön ja sosiaalialan työntekijän välillä vallitsee. Kostianen, Ahonen, Verho ja Rissanen (2014, 3.) nostavat esiin lisäksi käytettyjen nimikkeiden tulkinnan. Jotkut tulkitsevat kokemusasiantuntijaksi vain koulutuksen käyneet, toiset eivät edel-lytä sitä. Puhuttaessa koulutuksen käyneestä kokemusasiantuntijasta nimikkeinä käytetään esimerkiksi kokemuskouluttajaa, kehittäjäasiakasta, kokemustoimijaa ja uusimpana kokemusosaajaa. Käytetyn termin valintaperuste voi riippua taustayhteisöstä tai tehtävästä, jossa kokemusasiantuntija toimii. (Sosiaali- ja ter-veysministeriö 2018, 12.) Nimikkeitä ja tulkintoja kokemusasiantuntijuudesta on paljon, mutta tutkimusta kokemusasiantuntijuudesta Suomessa on melko vähän. Osittain tästä syystä tutkimus on henkilöitynyt pelkästään muutamaaan tutkijaan (Hietala & Rissanen 2015,5—6).

3.3.1 Kokemusasiantuntijakoulutus

Vaikka kokemusasiantuntijatoiminta perustuu yksilön omaan kokemukseen, se ei yksin riitä. Koulutuksella kokemusasiantuntijoille annetaan valmiuksia toimia erilaisissa tehtävissä. Myös palvelun tilaajat edellyttävät koulutusta kokemusasiantuntijana toimimiseen. Koulutuksen on annettava teoreettista tietoa, sekä valmiuksia ja taitoja eri tehtävissä toimimiseen. Kokemusasiantuntijakoulutusta ovat tarjonneet kolmannen sektorin toimijat jo 1990-luvulta lähtien. 2000-luvulla mukaan ovat tulleet myös kunnat ja sairaanhoitopiirit. Niiden koulutustoimintaa on kehitetty Kaste-hankkeiden kautta. Tavoitteena on ollut lisätä kokemusasiantuntijakoulutuksella asiakaslähtöisyyttä sekä ottaa kokemusasiantuntijat mukaan palveluiden kehittämiseen ja arviointiin. (Hietala & Rissanen 2015, 29; Jouppi ym. 2016, 20.) Falk ym. (2013, 25) lisäävät, että yhtenä tavoitteena kokemusasiantuntijakoulutuksessa on tarjota koulutettaville mahdollisuus rakentaa omaa asiantuntijuutta.

Kokemusasiantuntijakoulutukset ovat hyvin kirjavia. Niiden kestot vaihtelevat muutamasta päivästä 6—8 kuukauteen. Mielen avain -hankkeessa kehitettiin moduulimuotoinen kokemusasiantuntijakoulutus. Hankkeen kokemusasiantuntijakoulutusmalli on tehty Tampereen Muotialan asuin- ja toimintakeskuksen ja Pohjanmaan Välittäjä -hankkeiden hyviksi koetuista käytänteistä. Mielen avain -hankkeen pohjalta kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen ohjausryhmä on laatinut suositukset kokemusasiantuntijakoulutukselle (Rissanen, Sinkkonen, Sohlman & Kurki 2015, 4–6; Hietala & Rissanen 2015, 31; Falk ym. 2013, 22.)

Mielen avain -hankkeen kehittämässä koulutusmallissa on uudenlainen näkökulma ajattelulle työntekijän ja asiakkaan rooleista. Ajattelussa tärkeänä pidetään valta-asetelmien kyseenalaistamista ja tärkeässä roolissa ovat myös voimaantumisen kokemukset, osallisuus ja tasa-arvoisuus. Tästä huolimatta kokemusasiantuntijakoulutusryhmä ei ole psykoterapia- eikä kuntoutusryhmä. Koulutus ei myöskään johda ammattitutkintoon. Moduulimuotoinen koulutusmalli rakentuu neljästä moduulista, joissa jokaisessa on oma teemansa: ”MODUULI 1: Mitä on kokemusasiantuntijuus, MODUULI 2: Tietoa kokemuksen rinnalle, MODUULI 3:

Minä kokemusasiantuntijana, MODUULI 4: Kokemusasiantuntijuus käytännössä” (Rissanen ym. 2015, 17). Jokainen moduuli kestää kaksi kuukautta, joista muodostuu koulutuksen kokonaisuudeksi kahdeksan kuukautta (Rissanen ym. 2015, 8–17; Hietala & Rissanen 2015, 31.)

Koulutukseen osallistumiseen ja kouluttamiseen voi liittyä Foxin (2011, 171–172) mukaan sekä hyötyä että haittaa yksilölle. Yhtäältä kokemusasiantuntijan rooli tarjoaa sosiaalista arvostusta, mahdollisia taloudellisia tuloja, uusien taitojen oppimista ja lisääntynyttä itsetuottamusta. Toisaalta se voi aiheuttaa murheita, stressiä, ahdistusta, painetta selviytymiseen vaikeissa tilanteissa, väärinymmärryksiä ammattihenkilöiden kanssa tai pettymyksen tuottamisen pelkoa. Koulutetuilla kokemusasiantuntijoilla on oma yhdistys Kokoa ry. Se tarjoaa tukea ja mahdollisuuksia tavata muita kokemusasiantuntijoita. Yhdistyksen tarkoitus on lisätä osaamista, joka perustuu kokemustietoon sekä edistää verkostoitumista. Tärkeää sen toiminnassa on myös paitsi itse kokemusasiantuntijatoiminnan edistäminen niin asenteisiin vaikuttaminen ja asiakkaiden osallisuuden edistäminen. (Hietala & Rissanen 2015, 50.)

3.3.2 Kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntijatoiminta on yleistynyt viime aikoina ja esimerkiksi Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri on kouluttanut paljon sekä asiakasraatilaisia että kokemusasiantuntijoita. Kokemukseen perustuvaa tietoa halutaan käyttää entistä enemmän. Tätä edellyttää myös lainsäädäntö. Laissa potilaan asemesta ja oikeuksista edellytetään, että potilaan näkemys tulee kuuluvaksi häntä koskevissa asioissa. (Seppänen 2018, 1032–1035.)

Kokemusasiantuntijatoiminnalla pyritään aktiivisesti vaikuttamaan yhteiskuntaan. Kun puhutaan kansalaisyhteiskunnasta, ovat kokemusten kertominen ja niiden muille jakaminen keskeisessä roolissa. Toimista hyötyvät niin kokemusasiantuntijat kuin heidän palvelujaan käyttävät. Toiminta on kansalaistoiminnan, vertaistuen ja lakiin perustuvien palveluiden välimaastossa ja se on lähtenyt liikkeelle potilas-, vammais- ja kansalaisjärjestöistä ja lähtökohtana on ollut vertaistuki.

Vertaistuen merkitys ammatillisen toiminnan rinnalla korostuu myös puhuttaessa palveluiden järjestämisestä. Ero vertaistoiminnan ja kokemusasiantuntijatoiminnan välillä tulee kohderyhmästä. Vertaisten toiminta tapahtuu omassa viiteryhmissä, esimerkiksi AA-ryhmässä, mutta kokemusasiantuntijat toimivat muualla kuin omassa viiteryhmissään, kuten sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä, erilaisissa oppilaitoksissa ja ammattilaisten kansa yhteistyössä. Erityisesti mielenterveys- ja päihdesektorilla on hyödynnetty kokemusasiantuntijatoimintaa jo kauan. (Jouppi ym. 2016, 2—5; Hietala & Rissanen 2015, 8—12; Kostiainen ym. 2014, 9.) Kriteereinä osallistumiselle kokemusasiantuntijatoimintaan pidetään sitä, että on ”sinut” oman elämäntilanteensa kanssa (Kokemuskoulutus 2018). Kokemusasiantuntijatoiminnassa tehtävät voivat olla hyvin moninaisia.

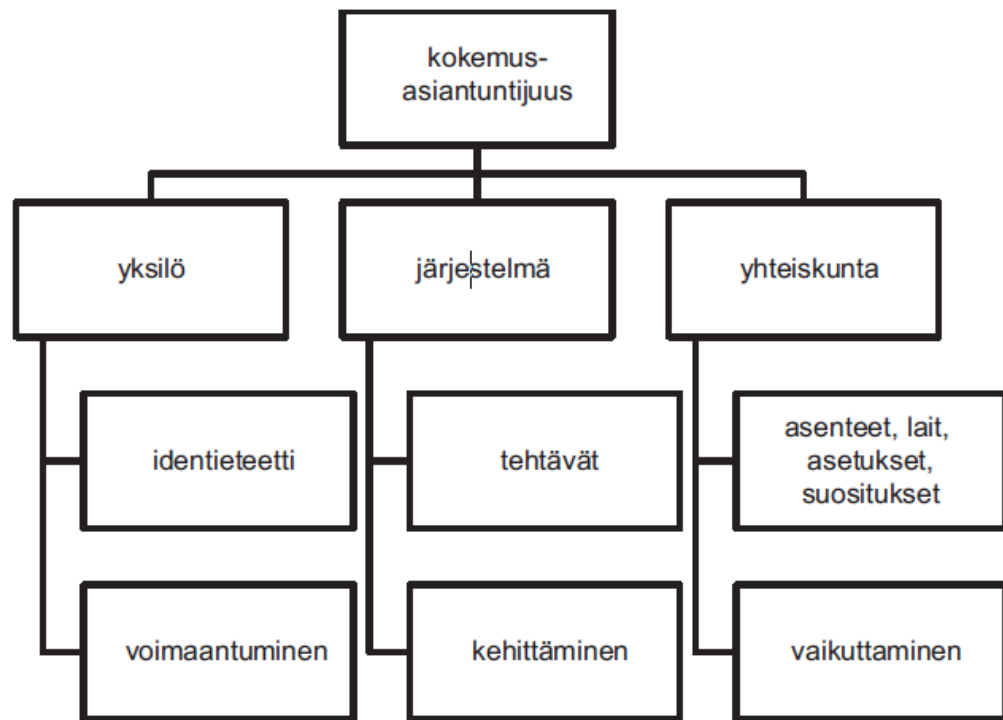
Hietala ja Rissanen (2015, 14—21) ja Keski-Suomen sairaanhoitopiiri (2014) toteavat kokemusasiantuntijan tehtävien muotoutuvan hyvin yksilöllisesti. Siihen, missä tehtävissä kokemusasiantuntija toimii, vaikuttaa yksilön henkilökohtainen kiinnostus, valmiudet, taidot, peruskoulutus ja kuntoutumisen vaihe. He listaavat kokemusasiantuntijan tehtäviin kouluttamisen, tiedottamisen, kehittämisen ja arviointityön. Lisäksi kokemusasiantuntijat toimivat ryhmien ja yksilöiden kanssa. Tuolloin he kutsuvat itseään vertaisohjaajiksi, jolloin toiminnassa korostuu tasa-arvoisuus. Asiakastyössä ja palveluissa työskennellessään kokemusasiantuntijat toimivat ammattilaisten kanssa yhteistyössä itsenäisesti tai työpareina. Työparityöskentely on tavallista kuntoutuksessa ja sosiaalipalveluiden asiakastyössä. Foxin (2011, 170) ajatukset kokemusasiantuntijan tehtävistä ovat hyvin samankaltaiset edellä kuvatun kanssa. Tehtävät mielenterveys- ja päihdepalveluissa ovat monipuolisia.

Mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa kokemusasiantuntijan tehtäväkenttä nähdään laajana aina kunnan strategiatyöhön liittyvistä ulkopuolisiin asiantuntija-arvioihin. Tähän väliin sijoittuvat mielenterveys- ja päihdepalveluiden tehtävät sekä työt, jotka tähtäävät erilaisten pakkotoimien vähenemiseen. Merkille pantavaa on, että suunnitelmassa kehoitetaan ottamaan huomioon myös alaikäisten kokemukset. Kokemusasiantuntijoiden ottamisella mukaan mielenterveys- ja päihdepalvelujen kaikkiin osa-alueisiin aina palvelujen suunnittelusta arviointiin, tähdätään asiakkaiden tarpeiden parempaan huomioimiseen. (Sosiaali- ja

terveysministeriö 2009, 20.) Mielenterveys- ja päihdepalveluissa kokemusasiantuntijat ovat mukana työ-, ohjaus-, tai johtoryhmissä monipuolisesti. He työskentelevät myös eri järjestöjen kehittämistehtävissä. Kehittämiseen liittyy myös osallistuminen esimerkiksi uuden sairaalan suunnittelutyöhön. Kokemusasiantuntijat toimivat siis kehittämistöissä hyvin erilaisissa ympäristöissä ja rooleissa. Toimintaympäristö voi olla julkinen tai kolmas sektori. Yhteistyötä tehdään niin ammattihenkilöiden kuin päättäjienkin kanssa. (Hietala & Rissanen 2015, 20—21; Falk ym. 2013, 14—15; Kokemuskoulutus 2018.) Kokemusasiantuntija voi toimia siis hyvin erilaisissa tehtävissä ja rooleissa.

Meriluoto (2015, 55) kiteyttää kokemusasiantuntijan roolit seuraavasti: ”asiakkaat auttajina, asiakkaat kehittäjinä ja asiakkaat vaikuttajina”. Pääsemällä mukaan erilaisiin tehtäviin ja rooleihin sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi kokemusasiantuntija saa tunteen osallistumisesta, osallisuudesta ja asiakasosallisuudesta. Seuraavassa kappaleessa toiminta jaotellaan eri tasoihin.

Toiminta voidaan Rissasen (2015, 203) väitöskirjan mukaan jaotella kolmeen tasoon: yksilön, järjestelmän ja yhteiskunnan tasoihin. Vaikka kokemusasiantuntijuus eri tehtävissä muodostuu erilaiseksi, niin tasot ovat silti vuorovaikutuksessa keskenään. Yksilön tasolla kyse on kokemusasiantuntijan omasta kokemuksesta, kun taas järjestelmän tasolla kokemusasiantuntijuus muodostuu henkilön toiminnasta ja tehtävästä sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmässä tai kolmannella sektorilla. Yhteiskunnallisesti vaikutetaan asenteiden muuttamiseen, pidenetään työuria ja kuntoutetaan kokemusasiantuntijoita. Kolmas taso on myös yhteydessä lainsäädäntöön. Rissasen malli kokemusasiantuntijuuden tasoista (kuviokuva 2) antaa kattavan ja selkeän kuvan kokemusasiantuntijatoiminnan laajasta vaikutuksesta niin yksilöön, järjestelmään kuin koko yhteiskuntaan. Tästä syystä se on alla suorana lainauksena.



Kuvio 2. Kokemusasiantuntijuuden tasot (Rissanen 2015, 203).

Kokemusasiantuntijatoiminta vaikuttaa yksilötasolla henkilön muutosprosessiin. Se on voimauttavaa toimintaa ja voi toimia kuntoutuksen välineenä. Kuntoutumisprosessi voi johtaa opiskeluun tai työhön palaamiseen. Tällöin positiivisista vaikutuksista hyötyy niin yksilö kuin yhteiskunta, kun kokemusasiantuntija palaa tuottavaksi kansalaiseksi. (Rissanen 2015, 204.) Haasteeksi kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämiselle on noussut toiminnasta maksettavat palkkiot ja palkat sekä niiden yhteensovittaminen sosiaaliturvaetuuksien kanssa (Falk ym. 2013, 17; Hietala & Rissanen 2015, 8). Kokemusasiantuntijatoiminnassa on myös paljon keskeneräisiä ja pohdintaa aiheuttavia seikkoja.

Kysymyksiä herättää kokemusasiantuntijan asema suhteessa viranomaisverkostoon ja asiakkuuteen. Toimiminen kokemusasiantuntijana perustuu yksilön omaan motivaatioon ja intoon, ei viranomaispäätökseen. Tämä asetelma on sekä haaste että mahdollisuus mietittäessä yksilön roolia ja asiakkuuden hahmottamista. Haaste kohdistuu sekä sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään että työntekijöihin. Tämä pakottaa uudelleenajattelun, uuteen ajatteluun ja tapaan tehdä töitä. Parhaimmillaan tämä voi johtaa kokemusasiantuntijoiden ja

ammattilaisten muuttumiseen ihmisinä ja toimijoina. Ammatillaiset kokevat olevansa vähemmän ammattilaisia ja tietäviä. Asiakkaat puolestaan saavat tilaisuuden käyttää osaamistaan aiempaa enemmän. Kokemusasiantuntijatoiminnan katsotaan lisäävän molemminpuolista ymmärrystä ja syventävän tietoa, joka johtaa palvelujen paranemiseen. Julkisissa sosiaali- ja terveystaloudellisuissa kokemusasiantuntijat on otettu valtaosin hyvin vastaan. (Falk ym. 2013, 18–19; Keski-Suomen sairaanhoitopiiri 2014; Hietala & Rissanen 2015, 7.) Kokemusasiantuntijoiden tulo mukaan sosiaali- ja terveystaloudellisuuden kehittämiseen ja sitä kautta asiakaslähtöisyyden lisääntyminen nähdään positiivisena asiana. Silti toiminta on nostanut myös huolenaiheita esiin.

Keskustelua on herättänyt huoli kokemusasiantuntijoiden hyväksikäyttämisestä ammattilaisten korvaajina ilman taloudellista korvausta tai pienellä korvauksella. Tämä huoli liittyy valtion ja kuntien huonoon taloudelliseen tilanteeseen. Kokemusasiantuntijalle toiminnasta saadulla korvauksella on merkitystä. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluiden kokemusasiantuntijoiden pääasiallinen toimeentulon lähde ovat erilaiset sosiaaliturvaetuudet. (Falk ym. 2013, 18) Hietala ja Rissanen (2015, 8) korostavatkin, että vaikka toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, niin myös toiminnasta saatava korvaus on tärkeää ja kannustavaa. He myös alleviivaavat sitä, ettei kokemusasiantuntijatoimintaan osallistuminen saa ainakaan heikentää siihen osallistuvien taloudellista tilannetta.

Korvausten maksajien on huolehdittava siitä, että kokemusasiantuntijan toimeentulo pysyy mahdollisimman vakaana riippumatta tehtävistä, tilanteista tai toimintakyvystä. Kostiainen ym. (2014, 23) hälventävät pelkoa, että kokemusasiantuntijatoiminta korvaisi ammattilaisten työtä. He toteavat, että kokemustieto toimii toisena ulottuvuutena ammattilaistiedon rinnalla, ei sen korvaajana. Kokemusasiantuntija saa tekemästään työstä erilaisia korvauksia.

Kokemusasiantuntijan työstä maksetaan yleensä joko palkka tai työkorvaus ja sen maksaa toimeksiantaja. Myös mahdollinen maksettava palkkio on palkkaa, mutta sen yhteydessä ei muodostu työsuhdetta. Työkorvausta maksetaan tehdyn työn, tehtävän tai palveluksen mukaan. Se ei ole palkkaa. Tällöin kokemusasiantuntijan kanssa tehdään toimeksiantosopimus, joka ei myöskään muodosta

työsuhdetta sopimuksen tehneeseen tahoon. Korvauskäytännöt vaihtelevat tehtävien mukaan ja niihin vaikuttavat tehtävien kesto, vaativuus, toimeksiantajan taloudellinen tilanne ja kokemusasiantuntijan osaaminen ja kokemus. Ongelma palkkioiden tai palkan maksamisessa on korvausten maksatusten ajanmukaisuus. Kokemusasiantuntijan saamat korvaukset saattavat viivästyä tehtävien saattamisen takia jopa kuukausia. Myös verovapaita korvauksia on käytössä. Niitä ovat muun muassa ahkeruus-, kannustus- ja toimintarahat. Käytössä on lisäksi kuluista maksettavat kulukorvaukset. Kuluja kokemusasiantuntijatoiminnassa syntyy matkoista ja hankinnoista. Yleissääntö on, että kaikki kokemusasiantuntijan rahanarvoiseksi rinnastettavista eduista pitää maksaa verot, jollei ne ole erikseen verovapaiksi säädetty. (Hietala & Rissanen 2015, 36—48.) Kokemusasiantuntijoilla on myös palkkioiden tai palkan vastapainona myös tiettyjä velvollisuuksia.

Kokemusasiantuntijoilla on toiminnan yhteydessä salassapitovelvollisuus. Se koskee erityisesti palvelu- ja asiakastyössä sekä erilaisissa kehittämishankkeissa työskenteleviä kokemusasiantuntijoita. Työsopimussuhteisessa toiminnassa salassapito- tai vaitiolosopimus sisältyy työsopimukseen. Muissa tapauksissa kokemusasiantuntijat allekirjoittavat erillisen salassapitosopimuksen tai vaitiolositoumuksen. Toiminnassa pitää ottaa huomioon myös kokemusasiantuntijan oma tietosuoja ja yksityisyyden suojaaminen. (Hietala & Rissanen 2015, 50; Siun sote 2017b.)

Vaikka kokemusasiantuntijatoimintaan liittyy haasteita, on se yleistynyt voimakkaasti. Haasteet koetaan hyötyjä pienemmiksi. Tärkeää on pohtia ja luoda yhteiset pelisäännöt ja toimintatavat, että osaamista pystytään tulevaisuudessa hyödyntämään nykyistä paremmin ja laajemmalla toimintakentällä. (Kostiainen ym. 2014, 6.) Falkin ym. (2013, 17) mielestä esimerkiksi mielenterveys- ja päihdekuntoutujien parissa tapahtuvan kokemusasiantuntijatoiminnan yhteiskunnallisena tavoitteena on, että kuntoutujien työkykyä, osaamista ja kokemuksia pystyttäisiin entistä enemmän ja paremmin hyödyntämään. Tavoite on nähdä yksilöiden vahvuudet ei ongelmien kautta tulevia heikkouksia. Suorassa asiakastyössä tavoite on kokemustiedon ja teoreettisen tiedon rinnakkainen ja täydentävä toiminta.

3.4 Tutkittua tietoa luvun käsitteistä

Päivi Rissanen on tehnyt väitöskirjan kokemusasiantuntijuudesta, jossa hän tarkastelee tutkijana kokemuksia sairastumis-, sairaala- ja kuntoutumiskokemuksiin. Hän kuvaa kokemusasiantuntijatoimintaa matkana, joka mahdollisti hänelle pääsyn normaaliin elämään. ”Se oli ”välivaihe” hoidon ja kuntoutuksen maailmojen sekä ”tavallisen elämän” tai ”tavallisten” työmarkkinoiden välillä” (Rissanen 2015, 123). Kokemusasiantuntijuuden tuomaa muutosta hän kuvaa omakohtaiseksi voimaantumiseksi. Kokemusasiantuntijatoimintaa, joka tähtää omien kokemusten valjastamiseen toisten auttamiseksi ja palvelujärjestelmää uudistavaksi toiminnaksi, hän kutsuu oppimisprosessiksi. Tärkeää prosessissa on, että omaa kokemusta prosessoidaan ja reflektoidaan. (Rissanen, 2015, 124.) Rissanen näkemys kokemusasiantuntijatoiminnassa mukana olosta jonkinlaisena siirtymävaiheena” herättää ajatuksia. Onko kokemusasiantuntija mukana toiminnassa täydellä sydämellä, jos hän kokee toiminnan olevan vain siirtymävaihe ennen siirtymistä esimerkiksi avoimille työmarkkinoille?

Terhi Jankko on pro gradu -tutkielmassaan selvittänyt kokemusasiantuntijuuden merkityksiä mielenterveyskuntoutujien keskuudessa. Hän löysi aineistostaan kolme keskeistä merkitystä kokemusasiantuntijuudesta mielenterveyskuntoutujille. Heillä oli vahva halu vaikuttaa ja kehittää omien kokemustensa kautta palvelujärjestelmää. Vaikuttamistapana oli puhuminen mielenterveysteemoista eri kanavien kautta. Puhuminen suuntautui niin lähipiiriin kuin julkisuuteen. Toisena merkityksenä tuli ilmi kokemusasiantuntijoiden kyvyt arvioida mielenterveyskuntoutukseen ja -työhön kytkeytyviä ilmiöitä. Tärkeä merkitys oli myös se, että kokemusasiantuntijat uskoivat asenteiden muuttumiseen ja omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa palvelujärjestelmän ja asenteiden suhteen. Aineistonsa perusteella Jankko suosittelee, että kokemusasiantuntijat otettaisiin mukaan mielenterveyspalveluiden kehittämiseen. (Jankko, 2008.) On kysyttävä, onko kokemusasiantuntijoiden subjektiivinen kokemus siitä, että he pystyvät vaikuttamaan palveluidensa kehittämiseen aina realistista? Tämän pohdinnan taustalla on talouden asettamat realiteetit sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Jouppi ym. (2016) ovat tutkineet kokemusasiantuntijuuden merkitystä julkisen puolen palveluiden kehittämisessä. Tutkimuksessa tuli ilmi, että kokemusasiantuntijuus antoi paljon molemmille osapuolille sekä – kokemusasiantuntijalle että palvelun käyttäjälle. Tutkimuksen mukaan kokemusasiantuntijatoimintaa arvostetaan ja sitä hyödynnetään monipuolisesti palveluiden kehittämisessä. Toisaalta tuli esiin myös se, että kokemusasiantuntijatoimintaa voisi kehittää määrittelemällä kokemusasiantuntijoille uusia toimintoja. Tutkimuksessa selvisi myös, ettei vertaisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsitteet ole aina selviä ja ne helposti sekoitetaan keskenään. Haastateltavat näkivät kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuuden sekä valoisana että huolia herättävänä.

Minna Laitila on väitöskirjassaan tutkinut asiakkaan osallisuutta mielenterveys- ja päihdetyössä. Tutkimustulosten mukaan asiakkaan osallisuus määriteltiin palveluita käyttäneiden asiantuntijuuden hyväksymisenä, huomioimisena ja hyödyntämisenä. Osallisuus toteutui kolmella eri tavalla: osallisuutena omaan hoitoon tai kuntoutukseen, palveluiden kehittämistyön osallisuutena ja palveluiden järjestämisen osallisuutena. Tutkimuksessa asiakaslähtöisyyden nähtiin toteutuneen samoin kolmella eri tasolla: organisaatioiden asiakaslähtöisenä toimintana, yhteistyösuhteen asiakaslähtöisyytenä sekä asiakaslähtöisesti työskentelevän ammattilaisen toiminnassa. Tutkimuksen mukaan asiakkaan osallisuutta voidaan tukea asiakaslähtöisillä rakenteilla ja toiminnalla. (Laitila 2010)

Helena Palojärvi on tutkinut lisensiaattityössään vertaistuen merkitystä voimaantumisen välineenä sosiaalityössä. Tutkimuksen kohteena olivat naiset, jotka osallistuivat ammatilliseen sosiaalityöhön vertaisryhmien parissa. Tutkimukseen osallistuneet naiset olivat eri puolilla Suomea. Tutkimustulosten mukaan vertaistuen ja ammattiavun yhteistyöllä pystytään tuottamaan sekä osallisuuden että voimaantumisen kokemuksia, kohtaamaan ja ehkäisemään uudentyyppisiä ongelmia. Ammattilaisten roolina vertaisryhmien rakentamisessa on tarjota apua sellaisten tukirakenteiden luomisessa, jotka edesauttavat ryhmiin osallistuvien kasvua, muutosta ja lopulta voimaantuminen voi tapahtua ryhmäläisten omasta toimesta. Näiden tukirakenteiden täytyy perustua asiakaslähtöisyyteen ja ammattilaisten roolina on toimia käynnistäjänä, tukijana ja olla käytettävissä. (Palojärvi 2009.)

Kirjallisuuden perusteella keskeistä asiakaslähtöisyyden- ja osallisuuden toteutumisessa on asiakkaiden toiveiden kuuleminen. Esiin nousseet tarpeet on otettava huomioon niin sotepalveluissa kuin yksittäisen asiakkaan palvelupoluissa. Tässä opinnäytetyön kehittämistehtävässä, hyödynnetään teoreettista ja käytännöllistä tietoa. Kehittämisprosessissa asiakkaat ovat mukana ja näin heidän äänensä tulee kuulluksi. He pääsevät osallistumaan ja se mahdollistaa myös niin asiakasosallisuuden kuin osallisuuden tunteen.

4 Toimijälähtöinen kehittämistoiminta osana osaamisen kehittämistä ja johtamista sosiaali- ja terveystaloudissa

Toimijälähtöisessä kehittämistoiminnassa mukana ovat kaikki tahot, jotka jollain tavalla liittyvät kehitettävään asiaan. Tällöin pyrkimyksenä on kehittää palveluiden tai tuotteiden käytettävyyttä. Esimerkkinä toimijoista tällaisessa kehittämistoiminnassa ovat työyhteisöön kuuluvat työntekijät. (Toikko & Rantanen 2009, 95.)

4.1 Osaaminen ja sen kehittäminen

Osaamisen kehittäminen on välttämätöntä, koska muutokset osaamisen vaatimuksissa ovat jatkuvia. Hyvä tapa osaamisen kehittämiseen on työssäoppiminen, jolloin oppimisprosessissa yksilöiden tieto yhdistyy organisaatiossa jo olevaan tietoon. (Nonaka & von Krogh, 2009, 105.) Näihin muuttuviin osaamisen ja johtamisen haasteisiin pystytään vastaamaan kehittämällä osaamista ja johtamista toimijälähtöisesti.

Osaamisen yksinkertainen määritelmä on tiedot ja taidot, jotka tulevat esiin ja joita sovelletaan käytännölliseen toimintaan eri tilanteissa oikeanlaisella tavalla. On siis hallittava tietoa ja taitoa sekä sovellettava niitä käytännössä eri työtehtävissä. Tätä kutsutaan työssä osaamiseksi. (Virtainlahti 2009, 23.) Toisaalta

osaamisen käsite nähdään laajempänä kuin erilaisten tietojen ja taitojen kokoelmana. Se on vahvasti kytköksissä yksilön motivaatioon, hänen sosiaaliseen lahjakkuuteensa, arvoihin sekä henkiseen orientaatioon. Keskiöön nousee silloin kysymys henkilön käsityksestä omasta toimijuudestaan ja osaamisestaan. (Ristikangas, Aaltonen & Pitkänen 2015, 23.)

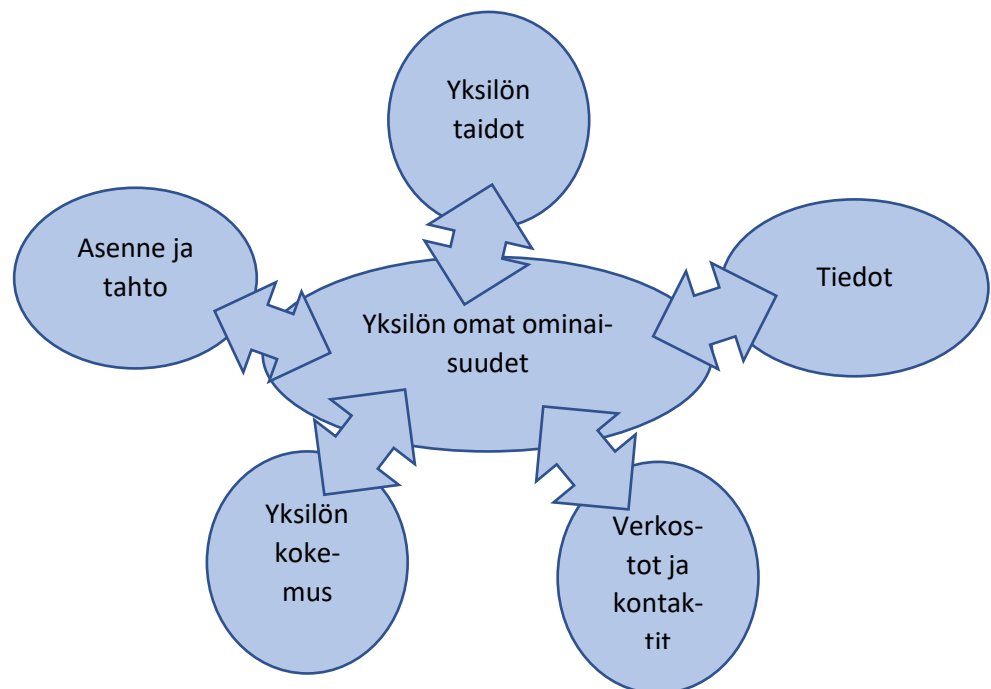
Sydänmaanlakka (2009, 64) toteaa, että osaaminen ei ole pelkkää tietoa. Osaaminen on myös olemassa olevan tiedon käytäntöön viemistä ja soveltamista. Sydänmaanlakan mielestä usean asian syvälinen osaaminen perustuu pitkäaikaiseen kokemukseen. Sydänmaanlakan ja Virtainlahden kuvaukset osaamisesta ovat yhteneviä. Ristikangas ym. (2015, 23) nostavat osaamisen määrittelyyn myös yksilön ominaisuudet, kuten motivaation, arvot ja niin edelleen. Yksilöiden osaamisesta muodostuu koko organisaation osaaminen.

Osaaminen on yksi keskeisimpiä tekijöitä organisaation menestymisessä. Yrityksessä täytyy olla riittävästi osaamista ja tietoa. Osaamisen käsite liitetään usein yksilöiden asiantuntijuuteen ja oppimiseen. Silti osaaminen pitää nähdä kollektiivisena ilmiönä. Mikään joukkue ei menesty yksilösuorituksilla, vaikka se huippuosaajia tarvitseekin. Osaaminen organisaatiossa laajentaa käsitteen oppivaan organisaatioon. Siinä yksilöt oppivat yhteisöllisyyden avulla. Käytetään termiä yhteisöllinen oppiminen. (Ristikangas ym. 2015, 22.)

Osaaminen nähdään myös resurssina, joka voi olla yksilöllä, tiimillä, ryhmällä tai organisaatiolla. Yksilöllä osaaminen koostuu useista eri tekijöistä, kuten tiedosta, taidosta, kokemuksista jne. Ne on voitu hankkia koulutuksen, lukemisella tai tekemällä. Kokemus puolestaan on kehittynyt tekemisen ja hiljaisen tiedon avulla. Hiljainen tieto on paitsi henkilökohtainen, niin myös keskeinen voimavara, jonka turvin voidaan tehdä käytännöllisiä asioita. Tästä huolimatta useat organisaatiot aliarvioivat sen merkityksen osaamisessa. Tämä voi johtua hiljaisen tiedon henkilökohtaisuudesta, jonka vuoksi sitä on vaikea havaita. (Mladkova 2012, 105; Ojala 2008, 50.) Hiljaista tietoa on pidetty tärkeänä osana ammattitaitoa, jonka rooli korostuu asiakaspalvelun tehtävissä. Suuret ikäluokat ovat vieneet eläköityessään paljon osaamista, jonka vuoksi työyhteisöissä on herätty hiljaisen tiedon haltuunottoon. (Ojala 2008, 52.) Kurtti (2012, 44) toteaa, että hiljainen tieto on

myös yhteisöllistä, joka leviää yhteisten kokemusten ja keskustelujen myötä. Hän alleviivaa, että työyhteisössä täytyy olla tila uuden tiedon syntymiselle.

Se, miten koulutus ja osaaminen ilmenee ja painottuu eri yksilöillä, on yhteydessä ihmisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Henkilökohtaisten ominaisuuksien tärkeys tulee erityisesti esiin tilanteissa, joissa odotetaan koko ajan sopeutumista uusiin tilanteisiin (kuviokuva 3). Näihin ominaisuuksiin luetaan persoonallisuus, asenne, tunneäly (sosiaaliset taidot, jotka vaikuttavat kykyyn tulla toimeen itsensä ja toisten kanssa), motiivi ja kyky luoda ja tuottaa kuvitelmia ja taito nähdä mahdollisuuksia sekä ymmärrys niiden hyödyntämiseen. (Ojala 2008, 50—51.) Yksilön osaaminen muodostuu siis henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi yksilön asenteista ja tahdosta, taidoista, kokemuksesta, tiedoista, henkilön kontakteista ja verkostoista (Ojala 2008, 50).



Kuvio 3. Yksilön osaaminen (mukaan Ojala 2008, 51; Sydänmaanlakka 2009, 64).

Kukaan ei enää yksin hallitse monia tieteitä, vaan puhutaan hajaantuneesta osaamisesta. Tällöin osaamiseen tulee uusi ulottuvuus: yhteydet muihin ja verkostot. Asiantuntijuus muodostuu paitsi toisista asiantuntijoista, niin myös

asiakkaista. (Ojala 2008, 51.) Hakkarainen (2005, 8) kuvaa asiantuntijuutta sosiaalisesti hajaantuneeksi tapahtumaksi, jossa oma osaaminen yhdistetään työyhteisön muiden jäsenten osaamiseen. Ojalan ja Hakkaraisen kuvaukset osaamisesta ja asiantuntijuudesta ovat yhteneväisiä.

Osaamista on yksilötasolla ja yhteisöissä. Puhuttaessa organisaation osaamisesta, se käsittää koko organisaation toiminnan. Jos yksilön osaamista tarkastellaan osaamispyramidin (ylimpänä substanssiosaaminen ja alimpana persoonalliset ominaisuudet) kautta, niin ylhäällä on oma ammattiosaaminen ja alimpana yksilön persoonalliset osaamisominaisuudet kuten paineensietokyky, joustavuus, itseluottamus jne. Substanssiosaaminen on ammattimaisen toiminnan edellytys, mutta se ei pelkästään riitä. Tarvitaan myös liiketoiminta- ja organisaatio-osaamista. Niiden kautta oma osaaminen työssä voidaan kytkeä muuhun organisaation toimintaan ja toisten työntekijöiden osaamiseen. (Virtainlahti 2009, 26–27.) Osaamisen kehittämisellä tavoitellaan sekä palvelutuotannon tuloksen parantamista että työelämän laadun kehittämistä. Osaamisen kehittäminen on osa kunnan palvelu- ja henkilöstrategiaa ja työntekijän työuraa. (Kunnallinen työmarkkinalaitos 2009, 102.)

Osaamisen kehittämiseen työelämässä pakottaa lisääntyvät ja laajentuneet vaatimukset osaamiselle. Kehittämiselle on olemassa monia eri tapoja. Yksi tärkeä tapa on työssä oppiminen, joka perustuu kokemukselliseen oppimiseen. Siinä yhdistyy kokemuksellinen ja hiljainen tieto. Tässä prosessia yksilöiden tieto yhdistyy organisaation tietoon. Tärkeää on, että prosessissa yksilöiden luomalle tiedolle annetaan mahdollisuus tulla esiin ja sitä vahvistetaan. (Lammintakanen, 2017, 250–251; Nonaka & von Krogh 2009, 105.) Maailma muuttuu ja monimutkaistuu koko ajan. Perustellusti voidaan sanoa, että muutos on ainoa pysyvä asia työelämässä. Muutoksessa selviytyminen edellyttää paitsi älyllisiä taitoja ja oppimista, niin myös halua kehittää omaa osaamista ja osallistumista kehittämiseen. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 36; Järvinen 2008, 143.) Kuitunen ja Pystynen (2017, 301) toteavatkin, että nykyään korostetaan omia toimia osaamisen kehittämisessä. Juuti ja Vuorela (2015, 57) korostavat puolestaan osaamisen kehittämisessä työyhteisön ja yksilön välistä vuoropuhelua. He kuvaavat sitä tuloksena, joka syntyy jatkuvasta vuoropuhelusta. Tämä osaamisen kehittyminen

alkaa yksilön työhöntulosta työyhteisöön ja loppuu, kun henkilö siirtyy pois työyhteisöstä. Kaikki korostavat jatkuvaa osaamisen kehittämistä ja sen mahdollistaa osaltaan osaamisen johtaminen.

4.2 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtaminen on monitulkintainen käsite. Se voidaan määritellä tarkoitukselliseksi toiminnaksi, jolla pyritään yrityksen strategian mukaisen osaamisen kehittämiseen, uudistamiseen ja hankintaan. Käsite sisältää siis koko johtamisen järjestelmän, jonka ohjaamana osaaminen kehittyy ja rakentuu. Tärkeintä osaamisen johtamisessa on, että yrityksessä työskentelevien yksilöiden osaaminen kehittyy ja sitä pystytään hyödyntämään tehokkaasti. Osaamisen johtamista organisaatioissa määritellään henkilöstösuunnitelmissa. Määrittely on osaamisen johtamisen lähtökohta ja se mahdollistaa yrityksen liiketoimintastrategian onnistumisen. Puhutaan strategisesta osaamisesta ja kyvykkyydestä. Se tarkoittaa sellaista yrityksen osaamista, jonka varassa menestyminen on tapahtunut ja voi tulevaisuudessakin mahdollistua. Tuosta osaamisesta ei tingitä koskaan, vaan siihen panostetaan. (Juuti & Luoma 2009, 84; Viitala 2013, 170—173.) Osaamisen johtamisessa on myös haasteita.

Ongelma osaamisen johtamisessa on, kuinka löytää ydinosaamisalueet ja sen jälkeen keskittyä niiden kehittämiseen. Kun keskeiset osaamisalueet on löydetty ja määritelty, tulee organisaation tunnistaa niihin liittyvä taito: äänellinen ja äänetön. Tärkeää on myös jakaa ne kaikille organisaatiossa. (Juuti 2013, 169.) Viitala (2013, 175) painottaa Juutin tavoin ydinosaamisen tärkeyttä organisaatiolle ja toteaa, ettei mikään yritys pysty paneutumaan kaikkeen osaamiseen. Hän ei pidä sitä myöskään tarpeellisena. Sydänmaanlakka (2009, 63—66) näkee osaamisen johtamisprosessin tavoitteeksi osaamisen jatkuvan kehittämisen. Tämä on tärkeää siksi, että organisaatio suoriutuisi tehtävistään ja pystyisi parantamaan suoritustaan. Osaamisen johtamisen määrittelyssä Sydänmaanlakka pitää tärkeänä sitä, että organisaation ydinosaamisen määrittely lähtee visiosta, strategiasta ja tavoitteista. Lisäksi pitää verrata osaamisen tämän hetkistä tasoa yrityksen tavoite tasoon. Sen pohjalta laaditaan organisaation eri tasoille

kehityssuunnitelmat. Osaamisen johtamisessa keskeistä Sydänmaanlakan mielestä on, että organisaatio on määritelty ydinosaamiset, eri osastoilla on laadittu kehityssuunnitelma ja myös työntekijöille on laadittu kehityssuunnitelmat. Juuti, Viitala ja Sydänmaanlakka käyttävät eri termejä puhuessaan organisaation osaamisalueista ja niiden tärkeydestä, mutta kaikki korostavat keskittymistä omaan osaamisalueeseen.

Osaamisen johtamisesta käydään organisaatioissa vilkasta keskustelua. On alkanut nousta esiin huoli osaamisen säilymisestä. Tämä huoli liittyy työvoiman ikääntymiseen. Osaamisen säilyttämisen yhdeksi ratkaisuksi esitetään osaamisen johtamista. Teorioita osaamisen johtamisesta on vähän ja sitä esitelläänkin usein erilaisten mallien avulla. Keskeinen ajatus on, että osaaminen pitäisi johtaa yrityksen strategiasta ja visiosta. Osaamisen johtamisessa keskeistä on siis se, että osaaminen kytketään osaksi organisaation päämääriä ja tavoitteita. Osaamisen johtamisessa on kaksi eri vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa keskitytään vain tekemään osaamiskartoituksia. Toisessa vaiheessa pyritään kokonaisvaltaisempaan osaamisen johtamiseen. Siinä osaamista peilataan liiketoimintastrategiaan ja sitä kautta määritellään organisaation tarvitsema osaaminen. Tavoitteena on osaamisen jakaminen ja yhteisöllinen oppiminen. (Virtainlahti 2009, 68—69.)

Tänä päivänä johtaminen on pitkälti erilaisten asiantuntijoiden johtamista. Tämän takia puhutaan osaamisen johtamisesta, jossa korostuu esimiehen asema. Esimiehen tulee käsittää, ettei hän voi tietää enempää kuin alaiset. Esimiehen tulee keskittyä toiminnan strategiaan, budjettiin ja taloudellisen tuloksen aikaansaamiseen. Esimiehen työ on vuorovaikutuksellista ja eri asioihin laaja-alaisesti kohdistuvaa, josta puuttuu syvälinen taso. Asiantuntijat puolestaan paneutuvat tiettyyn aiheeseen ja siinä esiintyvään ongelmanratkaisuun. Esimieheltä voidaan odottaa sekä jäykkää ohjaamista että alaisten osallistamista: vastuun delegoimista asiantuntijoille. Johtajuus voidaan siis nähdä eräänlaisena valmentamisena, jonka tavoite on kehittää työntekijän taitoja ja tietoja. (Clegg, Kornberger & Pitsis 2016, 141; Vaasan yliopisto 2017; Juuti 2013, 163—164.)

Esimiehen osaamistaitoihin kuuluu tunnistaa ja toisaalta myös selvittää osaamistarpeita. Samoin osaamisen kehittäminen ja hankkiminen kuuluvat esihenkilöille. Heidän tulee tuntea vastuu osaamisen ja yksilöiden ammattitaidon säilymisestä. On tärkeää kehittää oppiva organisaatio, joka tukee yksilön oppimista. (Ojala 2008, 287.) Yksilöiden johtamisessa johtajan on osattava ottaa huomioon johdettavien osaaminen, motivaatio ja sitoutuminen tehtävään. Tämän päivän johtaja on innostaja, innostuva ja innovoiva. Sydänmaanlakka kiteyttää yksilötason hyvän johtajan osa-alueet seuraavasti: "tavoitteiden asettaminen, ohjaaminen ja tukeminen, palautteen antaminen, osaamisen kehittäminen, tehokas kommunikointi, motivointi ja omalla esimerkillä johtaminen". (Sydänmaanlakka 2016, 39.)

Edellä käsiteltiin toimijälähtöistä kehittämistoimintaa ja sen kytkeytymistä osaamisen kehittämiseen ja johtamiseen. Opinnäytetyön tekijät ajattelevat toimijälähtöisen näkökulman soveltuvan hyvin tässä työssä tehtävään kehittämistoimintaan, jossa tavoitteena on kehittää toimintamalli kokemusasiantuntijatoimintaa. Tavoitteeseen pääsemiseksi tekijät osallistivat kaikki toimijat, joita asia koski kehittämistoimintaan mukaan. Toimijälähtöinen kehittämistoiminta soveltuu myös palvelutoiminnan kehittämiseen asiakaslähtöisemmäksi. Tästäkin suhteesta toimijälähtöinen kehittämistoiminta puoltaa paikkaansa tämän työn kehittämisenäkökulmaksi.

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön toteutusvaiheen keskiössä oli kehittämisprosessi kokemusasiantuntijatoimintamallin kehittämiseksi. Toikko ja Rantanen (2009, 97) kuvaavat kehittämistä avoimeksi prosessiksi, jossa lopputulosta ei tiedetä etukäteen. Tavoitteet ja tulokset määrittyvät yhteisen prosessin aikana. Tästä syystä on tärkeää, että kehittämisen aikana ääneen pääsevät erilaiset toimijat ja kaikkien mielipiteitä kuullaan. Näin ajatellen lähtökohdaksi muodostuukin tavoitteiden erilaisuus kuin täsmällinen yhteinen tavoite.

Kehittämisosessissa voidaan nähdä viisi eri vaihetta. Ensiksi perustellaan kehittäminen ja ajankohta. Perustelua seuraa kehittämistoiminnan organisointi, johon sisältyy organisaation johdon hyväksyntä kehittämistyölle. Kun lupa kehittämiselle on saatu, seuraa sen varsinainen toteutusvaihe. Se alkaa ideoinnista ja päättyy mallinnukseen. Toteutusvaiheen tavoitteena on keksiä keinot, jolla asetettuun tavoitteeseen päästään. Arvioinnissa puntaroidaan kaikkia edellisiä kehittämistoiminnan vaihteita. Puhutaan prosessiarvioinnista, jonka aikana kehittämistoiminnalle asetetut tavoitteet ja toimintatavat voivat muuttua. Viimeisenä vaiheena kehittämisosessissa on tulosten levittäminen, josta käytetään myös nimitystä juurruttaminen. Se ei usein onnistu varsinaisen kehittämisosessin aikana, vaan edellyttää omaa prosessiaan. (Toikko & Rantanen 2009, 56–62.)

Tämän opinnäytetyön kehittämistoiminnan prosessi kulkee lineaarisen mallin mukaisesti (kuvio 4). Siinä prosessi etenee vaiheittain tavoitteen määrittelystä suunnitteluun, jonka jälkeen tulee toteutusvaihe ja lopuksi päättäminen sekä arviointi. (Toikko & Rantanen 2009, 64.) Tähän kehittämistyöhön lisättiin vielä juurrutuksen pohdinta. Alla kuviossa 4 on esitetty tämän opinnäytetyön kehittämisosessi tiivistettynä.



Kuvio 4. Kehittämistoiminnan lineaarimalli (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 64).

Raportin kirjoittamista tehtiin muun kehittämistoiminnan ohella alkaen kevästä 2018 ja pääpaino kirjoittamisessa oli syksyllä 2018. Haastatteluiden litterointi ja

analysointi tehtiin kesän 2018 aikana. Tämä tehtiin siksi, että asiat olivat vielä nauhoitteiden lisäksi muistissa. Tavoitteena oli myös tehdä opinnäytetyön raporttia koko prosessin aikana, ettei sen valmistuminen venyisi.

5.1 Toimeksiantaja Siun sote ja toimeksianto

Siun sote aloitti toimintansa 1.1.2017 ja sen perustivat Pohjois-Karjalan kunnat ja Heinäveden kunta, jotka myös omistavat sen. Kuntayhtymän perustehtävänä on järjestää ne sosiaali- ja terveystalvet, jotka lain mukaan ovat sen järjestämisvastuulla yhdenvertaisuusperiaatteella. Lisäksi Siun sote järjestää alueelliset pelastustoimien talvet, ympäristöterveydenhuollon ja leirintäalueviranomaistehtävät jäsenkuntiensa puolesta, niiltä osin kun kuntayhtymään kuuluvat kunnat ovat ne Siun soten hoidettavaksi antaneet. Kuntayhtymä on myös osakkaana ja omistajana monissa yhteisöissä (8kpl). Siun sote tarvitsee näiden yhteisöjen talvet perustehtävänsä toteuttamiseen. Esimerkkeinä näistä talveista ovat tietotekni-set-, ravitsemus-, talous- ja palkkahallinnon talvet. Yhdessä tytäryhtiöidensä kanssa Siun sote muodostaa kuntayhtymän konsernin, jossa on 18 eri organisaatiota ja noin 7 000 työntekijää. Sen talvelujen piirissä on maakunnassa noin 170 000 asukasta. (Koistinen 2016; Siun sote 2017c.)

Siun soten talveluiden tuottamisen lähtökohtana on ottaa huomioon väestön tarpeet. Talvet pyritään järjestämään lähellä käyttäjiä ja niin, että ne tukevat asukkaiden omatoimista arjessa selviytymistä. Edellä kuvatut lähtökohdat on kirjattu Siun soten strategiaan, jonka on tarkoitus ohjata niin kuntayhtymän päätöksentekoa kuin työntekijöiden toimintaa kentällä. Strategia on laadittu keskellä valtakunnallista Sote- ja maakuntauudistusta, joka on vielä keskeneräinen ja toteutuminenkin epävarmaa. Muutos sosiaali- ja terveystalveluiden järjestämisessä on väistämätön ja on pakko löytää kustannustehokkaampia talvelujen järjestämistapoja. Samoin ihmisten on otettava entistä enemmän vastuuta omasta hyvinvoinnistaan. Näistä lähtökohdista Siun sote toteuttaa missiotaan, ihmisten arjen turvaamista, yhdessä kuntien, yritysten ja kolmannen sektorin kanssa. Arvoina Siun sotella on vastuullisuus, välittäminen, asiakaslähtöisyys ja yhdenvertaisuus. Visiona kuntayhtymällä on olla asiakkaan arvostama. (Siun sote 2017a.)

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Siun sotelle ja yhtenä kehittämistehtävänä oli kehittää Siun sotelle kokemusasiantuntijatoimintamalli. Opinnäytetyölle saatiin tutkimuslupa (liite 1) ja toimeksiantosopimus (liite 2) kevään ja alkukesän 2018 aikana. Toimintamallille oli organisaatiossa tarve, koska kokemusasiantuntijakoulutusta ja -toimintaa oli jo olemassa, mutta yhteneväinen toimintamalli puuttui. Kokemusasiantuntijoita oli käytetty Siun sotessa aluksi mielenterveys- ja päihdepalveluissa ja 2018 vuoden helmikuussa aloitettiin kokemusasiantuntijoiden koulutus myös somaattisten sairauksien puolelle (Siun sote 2017b). Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisen kehittämistoiminnan periaatteiden mukaisesti.

5.2 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Toikko ja Rantanen (2009, 21) kuvaavat tutkimuksellista kehittämistoimintaa tutkimuksen ja kehittämistoiminnan eräänlaiseksi risteyspaikaksi. Tutkimuksellinen kehittämistoiminnan voidaan ajatella olevan yleiskäsite, jolla määritetään tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan välistä yhteyttä. Toikko ja Rantanen (2009, 22, 54) toteavat tutkimuksellisen kehittämistyön tiedontuottoa ohjaavan käytännöstä nousevat ongelmat ja kysymykset. Tästä seuraa, että tutkivassa kehittämisessä syntyvän uuden tiedon tärkeimpiä ominaisuuksia on sen käyttökelpoisuus. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ei myöskään voi tukeutua ainoastaan lueteltavaan tieteelliseen tietoon. Tässä opinnäytetyössä tietoa tuotettiin palvelemaan varsinaista kehittämistoimintaa. Oli tärkeää rakentaa viitekehys, johon oli kootuna tietoa kehittämistoimintaan liittyvästä ilmiöstä ja käsitteistä. Tieto auttoi kokemusasiantuntijatoimintamallin kehittämisessä. Kehittämistyötä toimintamallin luomisessa ohjasi myös nykyisessä kokemusasiantuntijatoiminnassa havaitut kehittämiskohteet. Tätä käytännöllistä tietoa tekijät saivat alkukartoitushaastattelusta.

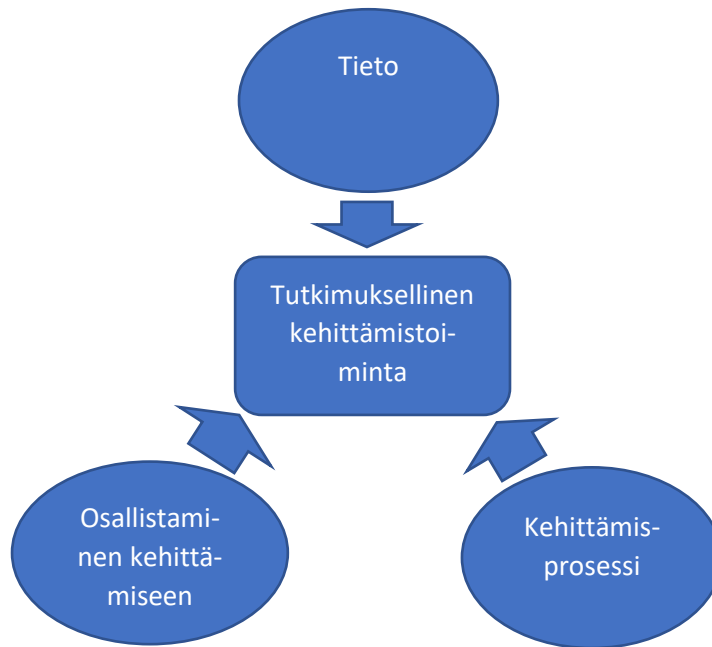
Perusasetelmana tutkivassa kehittämisessä on se, että siinä hyödynnetään tutkimuksellista logiikkaa olematta silti varsinaista tiedeperustaista tutkimusta. Tutkimuksen asema tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa on kehittämistä palveleva. Se ei näin ollen määrittele kehittämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 157.) Heikkilä ym. (2008, 21) määrittelevätkin kehittämistoiminnan tähtäävän jonkin

olemassa olevan tai uuden asian huomattavaan parantamiseen. Heidän mukaansa tutkimuksellisessa kehittämisessä yhdistyvät tutkimus ja kehittäminen.

5.3 Näkökulmia tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa

Tutkimuksellista kehittämistoimintaa voidaan tarkastella eri näkökulmista. Keskiössä on tutkimuksellinen kehittämistoiminta, jonka ympärille tavallaan asetetaan kolme erilaista lähestymistapaa siihen. Nämä näkökulmat ovat tiedontuotanto, toimijoiden osallistaminen ja kehittämisprosessi. Prosessinäkökulmasta tarkastellen tutkimuksellinen kehittämistoiminta etenee vaiheittain kehittämisen perustelusta organisoiminnin ja toteutuksen kautta arviontiin. Tässä näkökulmassa korostuu prosessin suunnittelun tärkeys. (Toikko & Rantanen 2009, 10–11.)

Toisessa lähestymistavassa tutkimukselliseen kehittämistoimintaan korostetaan eri toimijoiden osallistumista kehittämistyöhön. Tällöin kehittämisessä pyritään sovittelemaan eri näkemyksiä ja muodostamaan yhteinen ymmärrys. Tähän pyritään toimijoiden dialogin avulla. Kolmantena näkökulmana on tiedontuotanto kehittämistyön tueksi. Tällöin tavoitellaan lisäarvon saamista kehittämistoiminnalle. Toisaalta tutkimusasetelmien mukaan ottaminen ja ilmiöiden käsitteellistäminen voivat auttaa kehittämistoiminnan toteutusta. Tutkimuksellisuudella voidaan myös auttaa kehittämistoiminnan tulosten käyttökelpoisuutta ja siirrettävyyttä. (Toikko & Rantanen 2009, 10–11.) Seuraavalla sivulla kuviossa 5 on havainnollistettu eri näkökulmat tutkimukselliseen kehittämistoimintaan.



Kuvio 5. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan näkökulmat (mukaillen Toikko & Rantanen 2009, 10–11).

Tässä opinnäytetyössä kehittämisprosessia toteutettiin tutkimuksellisen kehittämistyön periaatteiden mukaisesti ja näkökulmaksi valittiin toimijoiden osallistuminen ja osallistaminen kehittämistyöhön. Toimijat olivat kokemusasiantuntijoita, Siun soten työntekijöitä ja järjestöjen edustajia (Pohjois-Karjalan mielenterveyden tuki ry ja Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys). Toikko ja Rantanen (2009, 97) kuvaavat tätä näkökulmaa kehittämistyöhön toimijalähtöiseksi. Se tukee realistisen tavoitteen asettamista ja sen saavuttamisen tapojen löytymistä. Voidaan ajatella, että toimijalähtöisyys myös auttaa kehitettävän palvelun tai tuotteen leviämistä. Se voi myös vähentää organisaation kehittämisessä muutosvastarintaa. Toimijalähtöisessä kehittämisessä toimijoita voidaan pitää tasavertaisina kehittäjinä. Tämä ei poista kehittäjien päävastuuta toiminnan eteenpäin saattamisessa. Toimijat voidaan kuvata kehittämisprosessin ohjaajiksi (Toikko ja Rantanen 2009, 97). Opinnäytetyön tekijöiden oli luontevaa valita toimijalähtöisyys, koska tavoitteena oli kehittämistyön tuloksena (toimintamallin kautta) kohentaa asiakaslähtöisyyttä ja -osallisuutta Siun soten palveluissa. Toimijalähtöisessä kehittämistoiminnassa prosessissa on mukana ammattilaisten ja virallisten tahojen lisäksi palveluiden käyttäjät ja erilaiset kansalaisjärjestöt. Mukana

kehittämistyössä on laaja joukko erilaisia toimijoita, joita palvelun kehittäminen koskettaa. (Toikko 2016, 97.)

Toimijälähtöisen kehittämisen lähtökohtana on toimijoiden näkemys kehittämistoiminnan suunnasta ja sille asetetuista tavoitteista. Kehittäminen voi kohdistua virallisen palvelujärjestelmän kehittämiseen, ammattilaisten osaamisen kehittämiseen, organisaatioiden rakenteellisen kehittämisen kautta kansalaisyhteiskunnan kehittämiseen tai asiakasyhteistyön lisäämiseen. Viimeksi mainitulla kehittämisen suunnalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaiden osallistumista sosiaalihuollon suunnitteluun, toteuttamiseen ja lopulta arviointiin. Tällöin palveluiden käyttäjien asemaa korostetaan suhteessa perinteiseen viralliseen näkökulmaan. Tärkeintä toimijälähtöisessä kehittämisessä kuitenkin on monitoimijuuden toteutuminen. (Toikko 2016, 6–7.) Kehittämistoiminnan nähdäänkin hyötyvän, jos siihen osallistetaan asiakkaita, työntekijöitä ja sidosryhmiä. Tällä varmistetaan, että eri tahojen tarpeet tulevat kuulluiksi. Myös sitoutuminen kehittämistoimintaan lisääntyy, kun siihen osallistuu laaja joukko eri toimijoita. (Toikko & Rantanen 2009, 90.) Tässä opinnäytetyön kehittämistoiminnassa mukana oli tekijöiden lisäksi kokemusasiantuntijoita, järjestöjen edustajia (ei viralliset toimijat), virallinen organisaation (Siun sote) ja Siun soten ammattilaisia.

Työtä tehtiin toimijälähtöisesti ja monitoimijuuden periaatteiden mukaisesti. Toikko ja Rantanen (2009, 91) kuvaavat kehittäjän roolia kahdesta eri näkökulmasta. Hänet voi nähdä kehittäjä-työntekijänä, jolloin kehittämistyö kohdistuu hänen omaan työhönsä tai työyhteisöönsä. Toinen kehittäjän rooli on toimia eräänlaisena fasilitaattorina, joka innostaa työyhteisön jäseniä, asiakkaita, yhteisöjä tai kansalaisia muutokseen. Kahdesta edellä kuvatussa kehittäjän roolista tämän kehittämistoiminnan tekijät näkevät itsensä fasilitaattorina, koska kehittämistyö ei kohdistu tekijöiden omaan työyhteisöön eikä omaan työhön.

5.4 Kehittämisprosessin alkuvaihe

Tämän opinnäytetyön kehittämispöcessin lähtökohta oli, että kokemusasiantuntijatoimintamallille oli juuri nyt tarvetta toimeksiantajalle (Siun sote).

Kokemusasiantuntijatoiminta oli alkanut Siun sotessa 2017 ja ensimmäinen koulutus PKSSK aikana 2016 (Siun sote 2017c; Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä 2016). Opinnäytetyön tekijät kiinnostuivat toimeksiannosta ja saivat sen tehtäväksi. Kehittämistyölle nimettiin organisaation puolelta ohjaaja, joka auttoi käytännön asioiden järjestämisessä Siun sotessa.

Prosessin alussa suunniteltiin käytännön asioita yhdessä ohjaajan kanssa. Haastattelut aineistonkeruun tavaksi tekijät valitsivat alkukeskusteluiden jälkeen. Se oli ennestään tuttu menetelmä ja tuntui muutenkin luontevalta tavalta saada alkukartoitustietoa kokemusasiantuntijuudesta ja -toiminnasta. Samoin osallistavaksi menetelmäksi valikoitui heti alussa työpajatoiminta. Päinvastoin kuin haastattelut, työpajatoiminta ei ollut ennestään tuttua ja tästä syystä tekijät valitsivat sen osallistavaksi menetelmäksi. Halu oppia uutta oli tämän valinnan kriteeri. Tekijät pääsivät osallistumaan kevään aikana kahteen kokemusasiantuntijatapaamiseen, joissa he myöskin tutustuivat kokemusasiantuntijatoimintaan ja kokemusasiantuntijoihin. Näissä tilaisuuksissa opinnäytetyön tekijät myös esittelivät kehittämistoimintaansa ja kysyivät halukkaita haastateltaviksi sekä saivat kokemusasiantuntijoiden yhteystiedot. Lisäksi tekijät kyselivät kokemusasiantuntijoilta ja Siun soten ammattilaisilta halukkuutta osallistua työpajoihin. Kokemusasiantuntijat olivat yhteistyöhaluisia ja innokkaita osallistumaan kehittämistyöhön, joka myöhemmin syksyn työpajoissa konkretisoitui. Suunnitteluvaiheeseen kuului myös kehittämistyöhön osallistuvien tahojen alustava päättäminen. Toimijoiden määrä ja organisaatiot täsmentyivät vielä kehittämisprosessin aikana.

Toikko ja Rantanen (2009, 58–59) kuvaavat edellä kerrottua alkuvaiheen toimintaa kehittämistoiminnan organisoimiseksi. Se sisältää varsinaisen toteutuksen suunnittelemisen ja valmistelun. Keskeistä heidän mielestään on kehittämistoimintaan osallistuvien määrittely ja se, että toimintaan osallistuu kaikki, joita kehittäminen koskettaa. Tässä kehittämissyössä ei päävastuu kehittämisestä oli opinnäytetyön tekijöillä. Alkuvaiheen lopussa suunniteltiin haastattelukysymykset, valittiin haastateltavat ja varattiin tilat syksyllä 2018 järjestettävälle työpajalle. Kokemusasiantuntijat (2 henkilöä), jotka valikoituivat haastateltaviksi, tapasimme keväällä 2018 kokemusasiantuntijatapaamisen yhteydessä. Valintakriteerinä oli luonnollisesti heidän suostumuksensa haastateltaviksi sekä opinnäytetyön

tekijöiden harkinta heidän sopivuudesta haastateltaviksi. Suunnitteluvaiheen jälkeen käytännön toteutus aloitettiin haastatteluilla.

5.5 Haastattelujen toteutus

Tuomen ja Sarajärven (2009, 73) mukaan haastattelun tärkein tavoite on tuottaa mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2014, 106) toteavat, että haastatteluilla saadaan kerättyä nopeasti syvällistä tietoa kehittämistyön kohteesta. Kehittämisprosessin toteutuksen aikana tuotettu tieto on tavallisesti käytännöllistä ja sen tehtävänä on tukea kehittämistoimintaa (Toikko & Rantanen 2009, 113). Haastatteluista saatua tietoa kokemusasiantuntijatoiminnasta hyödynnettiin työpajojen teemojen valinnoissa.

Tekijät valitsivat haastattelun tiedonkeruun toteuttamisen tavaksi sen joustavuuden takia. Haastattelulajiksi valikoitui teemahaastattelu. Hirsjärvi ja Hurme (2014, 48) toteavat teemahaastattelun olevan lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Lisäksi Hirsjärvi ja Hurme (2014, 44) kuvaavat teemahaastattelun sijoittuvan käsittelyn yhdenmukaisuudessa lomakehaastattelun ja strukturoidun haastattelun väliin. Lomakehaastattelussa kysymykset ja niiden esittämisjärjestys on täysin määrätty, kun taas strukturoimattomassa haastattelussa käytetään avoimia kysymyksiä. Teemahaastattelu sijoittuu näiden kahden ääripään väliin.

Hirsjärven ja Hurmeen (2014, 48) mukaan teemahaastattelussa ei ole kysymysten tarkkaa muotoa eikä järjestystä. Opinnäytetyössä toteutetuissa haastatteluissa kysymykset esitettiin kuitenkin samassa järjestyksessä kaikille haastateltaville. Lisäkysymyksiä esitettiin tarpeen mukaan. Haastattelujen tarkoitus oli saada tietoa Siun sotien nykyisestä kokemusasiantuntijatoiminnasta ja toiminnassa havaituista kehittämiskohteista. Lisäksi haettiin näkemyksiä siihen, kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voitaisiin hyödyntää Siun sotessa. Haastattelujen teemat olivat:

Missä kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan hyödyntää Siun sotessa?

Kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan kehittää Siun sotessa?

Haastatteluihin valittuja teemoja hyödynnettiin myöhemmin ensimmäisessä työpajassa. Tätä ei tiedetty haastatteluihin teemoja valikoitaessa. Vasta työpajojen sisältöjä suunnitellessaan tekijät havaitsivat tämän seikan. Haastatteluissa teemoihin etsittiin vastauksia kysymyksillä, jotka on esitetty liitteessä 3. Haastattelun alussa kysyttiin haastateltavien taustatietoja ja lopussa vielä kysymys: muuta mieleen tulevaa. Taustatiedoilla kartoitettiin, missä roolissa haastateltava oli ollut kokemusasiantuntijatoiminnassa. Avoimella kysymyksellä, muuta mieleen tulevaa, tarjottiin haastateltaville mahdollisuus kertoa vapaasti kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvistä seikoista. Haastatteluiden alussa haastattelija kertoi itsestään ja toisesta työn tekijästä – opintoihin liittyviä asioita. Lisäksi ennen haastattelua kerrottiin, että haastattelu nauhoitetaan. Haastatteluiden luottamuksellisuutta ja haastateltavien anonymiteetin turvaamista korostettiin. Lisäksi kerrottiin, että haastatteluaineistot hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Samat tiedot ja haastattelukysymykset annettiin haastateltaville myös paperisina versioina.

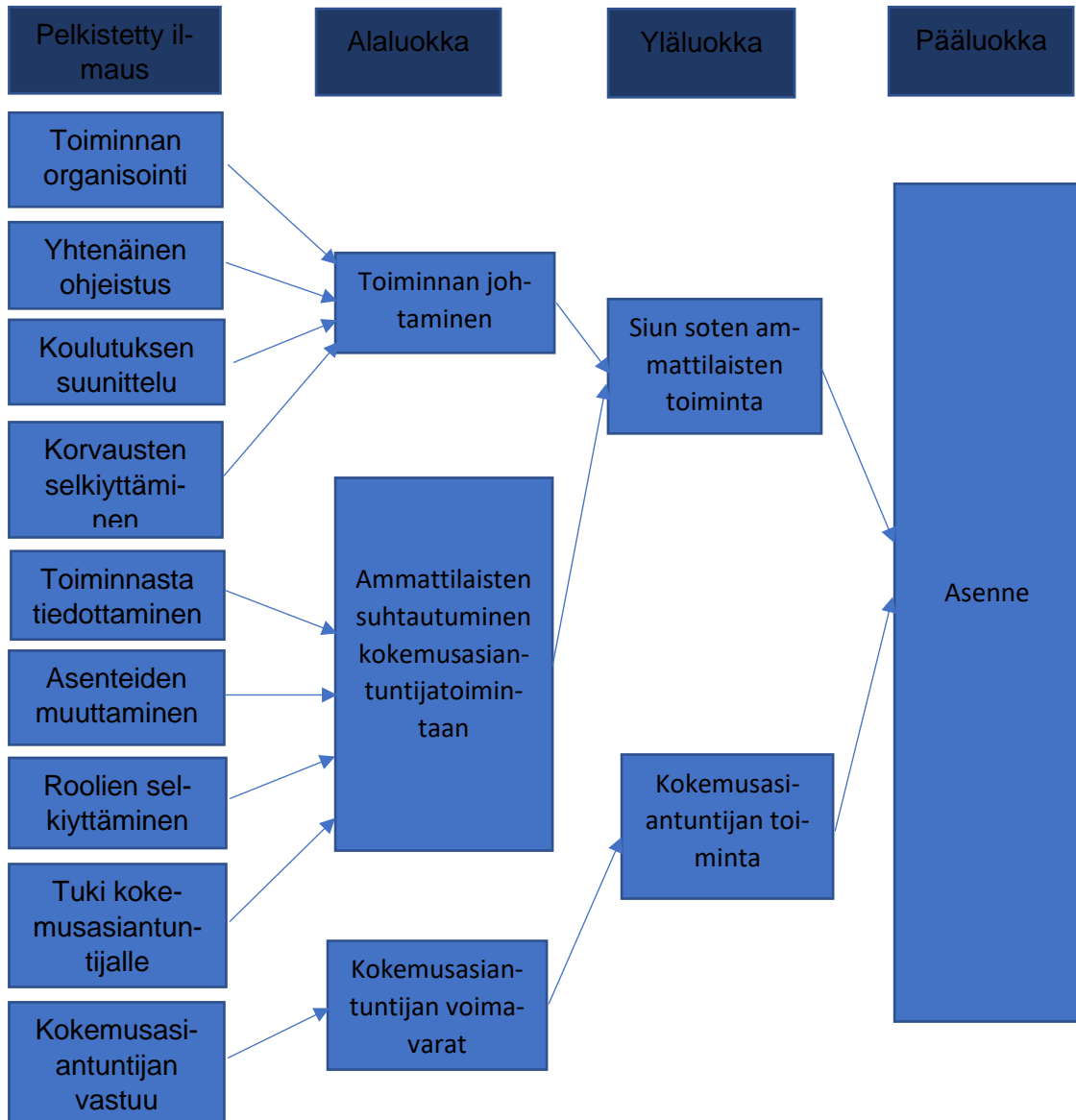
Kaikki haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Se tuntui helpoimmalta toteutustavalta, kuten Hirsjärvi ja Hurme (2018, 60) toteavat. Haastatteluja tehtiin neljä ja ne kestivät 30–45 minuuttia. Toteuttamisaika oli kevät 2018. Haastateltavina olivat kaksi kokemusasiantuntijaa, yksi järjestön edustaja ja yksi Siun soten ammattilainen. Järjestön edustajan valintaan vaikutti Siun soten ohjaajan suositus ja Siun soten työntekijän valinnan peruste oli mukana olo kokemusasiantuntijatoiminnassa. Kaikki haastateltaviksi pyydyt suostuivat haastatteluihin. Kuula ja Tiitinen (2010, 447) toteavat, että tutkimukseen osallistumisen motiiveja on useita. Tärkeimpinä tekijöinä he tuovat esiin vaikuttamisen, mahdollisuuden kokemusten esille saamiseen ja kokemuksen tutkimusaiheen tärkeydestä.

5.6 Haastatteluaineiston analysointi

Aineisto analysoitiin sisällönanalyysilla. Se on Tuomen ja Sarajärven (2018, 103) mukaan perusanalyysimenetelmä ja soveltuu hyvin laadullisen aineiston analysointiin. Sisällönanalyysilla on tarkoitus saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiiviissä ja yleisessä muodossa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117).

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi alkaa aineiston pelkistämällä. Tässä vaiheessa aineistosta karsitaan kaikki tutkimukseen kuulumaton tieto pois. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123). Tekijät litteroineet haastatteluaineistoa sanatarkasti, koska nauhoituksessa oli paljon sellaista, joka ei liittynyt aiheeseen. Pelkistäminen alkoi siis jo litterointivaiheessa. Tätä valintaa voidaan kritisoida siitä, että näin toimien voi aineistosta joku merkityksellinen asia jäädä huomaamatta. Tekijät olivat tietoisia tästä valinnan tehdessään. Litteroidusta tekstistä jatkettiin pelkistämistä etsimällä tutkimuskysymyksiä kannalta merkityksellisiä ilmauksia. Niistä puolestaan muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia, jotka laitettiin allekkain ja ryhmiteltiin ne omiksi ryhmikseen haastattelukysymyksiä mukaan. Tätä vaihetta kutsutaan klusteroinniksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123–124). Tähän vaiheeseen kuuluu myös ryhmitellyn aineiston järjestäminen alaluokkiin, joka tehtiin seuraavaksi. Alaluokkien nimet muodostettiin aineiston sisällön mukaisesti, kuten Tuomi ja Sarajärvi (2018, 124) toteavat sen tapahtuvan. He jatkavat, että analysointi jatkuu alaluokkinen yhdistämällä yläluokkiin, joista muodostetaan lopuksi pääluokat.

Viimeisenä vaiheena sisällönanalyysissa on aineiston abstrahointi eli käsitteellistäminen. Siinä erotetaan tutkimuksen näkökulmasta oleellinen tieto ja sen perusteella saadaan teoreettisia käsitteitä. Tässä vaiheessa analyysia alkuperäisdatasta muodostuu teoreettiset käsitteet ja johtopäätökset. Tämän jälkeen voidaan luokitusta jatkaa edelleen, jos se on aineiston perusteella mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124–125.) Tämän opinnäytetyön haastatteluista muodostuneessa aineistossa se ei vaikuttanut mahdolliselta. Tuomi ja Sarajärvi (2018, 127) toteavatkin, että luokkien määrä ja laatu selviävät aina vasta analyysia tehtäessä. Kuviossa 6 on esitetty esimerkki sisällönanalyysista.



Kuvio 6. Esimerkki sisällönanalyysistä. Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämistä Siun sotessa.

5.7 Alkukartoitushaastattelujen tulokset

Haastatteluiden toisena teemana oli kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyntäminen Siun sotessa. Tämän lisäksi haastatteluissa etsittiin vastausta siihen, kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voitaisiin kehittää Siun sotessa (teema 2). Haastatteluista saatiin vastauksia molempiin teemoihin liittyen, vaikka aineisto jäikin melko suppeaksi.

Haastattelujen tuloksia hyödynnettiin työpajojen teemoja suunniteltaessa. Haastattelujen tulokset on esitetty erikseen teemojen mukaisesti ja niissä on myös suoria lainauksia aineistosta.

5.7.1 Kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyntäminen Siun sotessa

Haastatteluissa nousi esiin kolme muotoa, joille katsottiin olevan käyttöä Siun sotessa. Ensimmäinen näistä oli kehittämistoiminta. Siihen osallistuminen nähtiin hyväksi kaikilla organisaation toiminnan tasoilla. Lisäksi kehittämistoiminnan toivottiin olevan pitkäjänteistä. Asia nähtiin kahdesta eri näkökulmasta. Toisaalta koko organisaation työn kehittämisessä, mutta myös varsinaisen asiakastyön kehittämisessä. Viimeksi mainittu tapa toteutuu haastateltavien mukaan ammattilaisen työparina työskentelyssä. Organisaation työn kehittäminen nähtiin ulottuvan aina johtamiseen ja palvelualuejohtamiseen saakka.

Riippuu minkä alan kokemusasiantuntijasta on kyse, heitä voisi hyödyntää kaikessa kehittämistyössä mm. johtajat kehittämis- ja palvelualuejohdon puolella

Sille on paikka tietynlaisessa kehittämistyössä ja eri aloilta tulee näitä.

Pitkäjänteisessä työssä kokemusasiantuntijat mukana kehittämisyössä.

Työnkehittämisasioissa tarpeellinen. Heiltä saa tietoa mikä on parasta asiakkaalle.

Eräs haastateltava totesi, että jarruna toiminnan yleistymiselle on uskalluksen puute. Myös informaation puutetta epäiltiin syyksi, miksi esimerkiksi parityöskentely asiakastyön kehittämisessä ei ole yleistynyt.

Ihmiset eivät kuitenkaan vielä uskalla pyytää esimerkiksi työpariksi kokemusasiantuntijaa.

Parityöskentely varmaan uupuu täältä aika paljon, mä en tiedä missä se niinku, onko se vaan sitä informaation puutetta.

Esiin nousi myös erilaisia kokemuksia siitä, kuinka kokemusasiantuntijoihin suhtaudutaan ammattilaisten keskuudessa.

Sairaanhoitajat siellä ovat ottaneet hyvin vastaan, joku heidän roolihan on osastolla auktoriteetti ja keventää näitä ryhmiä ja kokemusasiantuntija saa olla enemmän äänessä. Sairaanhoitaja enemmän ohjailee, ettei lähde sivukujille.

Haastateltujen mielestä kokemusasiantuntijoita voitaisiin hyödyntää monipuolisesti erilaisissa kehittämistöissä. Haasteeksi koettiin jäykkä järjestelmä (organisaatio). Kehittämistyössä kokemusasiantuntijat nähtiin uutena keinona saada tietoa/kokemuksia kehitettävästä asiasta. Toivottiin, että keksittäisiin keinoja saada entistä laajemmalta joukolta näitä kokemuksia.

Kokemusasiantuntijat uusi keino saada ja tuoda kokemuksia.

Kehittämistoiminnassa, vertaistoiminnassa, saadaan tietoa kokemuksesta.

Toisena, ja paljon haastatteluissa esille nousseena, kokemusasiantuntijan hyödyntämistapana oli vertaistoiminta. Vertaistoiminnalla nähtiin olevan asiakkaille toivoa antava vaikutus. Vertaistoimintaa kuvattiin ryhmänohjaukseksi, vertaisohjaukseksi ja asiantuntijana toimimiseksi vertaisryhmissä. Myös erilaisiin ryhmiin osallistuminen ja ryhmänohjauksessa vertaistukena oleminen koettiin vertaistoimintana. Tukihenkilötoiminta nousi esiin tärkeänä vertaistoimintana. Vertaistoiminnan yhtenä toteuttamiskenttänä tuotiin esille koulut.

Toisi uudenlaisen ulottuvuuden ns. tukihenkilö jonka avulla voisi pärjätä.

Vertaistuki ryhmiin, asiakastapaamisiin, sairaanhoitoon, kouluihin, messuihin ja teemapäiviin.

Omasta kokemuksestani opiskelijat hyötyisivät siitä että kuulisivat kokemusasiantuntijan puhuvan. Ne ärsyttää ne pelottelut, olipa kyse tupakasta, viinasta tai kannabiksesta.

Kolmantena tapana hyödyntää kokemusasiantuntijoita Siun sotessa nähtiin edellisiä aktiivisempi ja säännöllisempi toiminta kokemusasiantuntijan roolissa. Tästä toiminnasta käytettiin esimerkiksi nimitystä ”työkaveri”. Haastatteluista ei käynyt ilmi, ajattelivatko haastateltavat tämän toiminnan olevan työsuhteessa tapahtuvaa kokemusasiantuntijatoimintaa. Ammattimaisen kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyntäminen Siun sotessa nousi haastatteluissa muita hyödyntämistapoja vähäisempänä.

Toivon kynnyksen pienenevän ja että joskus olisivat työkavereita jota kautta oppia ja kehittyä.

Toivon ja uskon että kokemusasiantuntijoille tulee oma vastaanotto.

Tässä lähes ammatillisessa toiminnassa nähtiin myös vaaransa. Osaavatko kokemusasiantuntijat tunnistaa omat voimavaransa ja rajansa. Tässä yhteydessä yksi haastateltava toi esiin koulutukseen valinnan tärkeyden. Tarkoilla valinnoilla voitaisiin hänen mielestään vaikuttaa siihen, että kokemusasiantuntijoilla on valmiuksia toimia eri tehtävissä.

Koulutuksen valintaprosessissa kiinnitettävä huomiota siihen että on edellytys toimia ja hoitaa tehtävänsä. Koulutus tärkeää jotta vastuut ja omien rajojen löytyminen selviää.

5.7.2 Kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan kehittää Siun sotessa

Toiminnan kehittämistä Siun sotessa voidaan haastattelujen mukaan tehdä kolmella tasolla. Ylin taso on koko kokemusasiantuntijatoiminnan johtaminen ja organisointi. Toiseksi tasoksi kuvattiin Siun soten ammattilaisten toiminta ja viimeisenä tasona nähtiin kokemusasiantuntijan oma toiminta.

Kehittämiskohteena haastateltavat toivat esiin kokemusasiantuntijatoiminnan organisoimisen. Esille nousivat myös puutteet työnohjauksessa, ongelmat palkanmaksussa ja yhteneväisten ohjeistuksien puuttuminen. Palkkoihin tai palkkioihin liittyvät ongelmat haastateltavat mielsivät osittain myös Siun soten ulkopuolelle:

sosiaalietuuksien maksatuksiin, joihin organisaatio ei voi vaikuttaa. Haastatteluissa esille nousi myös toive entistä paremmasta koulutuksen suunnittelusta. Koulutuksessa toivottiin esille nostettavan muun muassa vastuukysymykset. Haastatteluista tuli ilmi, että kaikille kokemusasiantuntijoille ei toiminnan organisointi ole vielä selvää. Toisaalta tuotiin esille myös se, että toiminnan edetessä organisointiinkin liittyvät asiat ovat kehittyneet parempaan suuntaan.

Työnohjauksen puute aluksi.

Siun soten palkanmaksu asiat vaikeita ja puutteellisia, ei ole yhteyshenkilöä.

Järjestelmässä pitäisi saada systemaattisemmaksi.

Laskutus (palkka-asioita ei koordinoi kukaan), palkkaus on hajanaista, ei kokoavaa henkilöä. Kuka vastaa käytännön asioista? Koordinointi ja organisointi haaste.

Koulutus tärkeää jotta vastuut ja omien rajojen löytyminen selviää

Kokemusasiantuntijatoiminnan jatkuvuuden turvaaminen nähtiin myös kehitettäväksi ja tärkeäksi asiaksi. Toivottiin, että Siun sote kouluttaisi säännöllisesti uusia kokemusasiantuntijoita, koska osa koulutetuista on muuttanut paikkakuntaa tai on muuten estynyt osallistumaan toimintaan.

Jatkuvuus on kolmas asia josta olen jähättänyt joka paikassa, koska tuota esimerkkinä justin meidän porukasta valmistui 11 niin meitä oli kolme päihdepuolen ihmistä siellä ryhmässä. Yksi on tosiaan muuttanut Turkuun tai jonnekin, yksi opiskelee eli ei voi tehdä pääsääntöisesti näitä hommia.

Olisi hyvä et tulisi niitä uusia säännöllisesti, muttta tosin tää on niin lapsen kengissä että sekin vaatii vielä hiontaa.

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen toinen taso oli haastateltavien mielestä Siun soten ammattilaisten toiminta. Tällä tarkoitettiin kokemusasiantuntijoiden kanssa työskenteleviä ja sitä koordinoivia henkilöitä. Haastatteluissa nousi vahvasti esille epäselvyydet toiminnasta tiedottamisessa.

Riippuu mihin tarkoitukseen kohdennettu? Kohdentamisen olisi hyvä olla jaoteltu jotenkin. Intraan ammattilaisille, miten tietosuoja ja nimet laitetaan? Tällä hetkellä menee kokemusasiantuntijakoordinaattorin kautta. Tiedotus kehitettävä asia.

Siinä vaiheessa kun saa tietoa sairaudesta esimerkiksi A4 lappunen. Tiedon vieminen ryhmiin. Ensin on oltava tarve ja asiaa tuoda näkyväksi. Että tämmöistä palvelua on mahdollista saada.

Pr henkilö sen tähden semmonen, mikä vie sanomaa ja käy kertomassa mikä tää homma on, koska eihäb se tieto edes kulje täällä ei oo minkään näköistä mainosta sairaanhoitopiirin sivuilla, ei oo kokemusasiantuntijoista minkään näköistä plankettia, et hei, tilaa täältä. Se vaatisi sellaista alkukantaista mainosviestintää, et sit aika paljon me joudutaan itse tekemään ja selittämään.

Haastatteluissa tuotiin myös esiin tarve roolien selkeyttämisestä ammattilaisen ja kokemusasiantuntijan välillä. Roolien selkeyttämien liittyi lähinnä vastuukysymyksiin. Samoin toivottiin tukea omalle toiminnalle.

Toiminta yleistyy, on hyvä muistaa että kokemusasiantuntijalta ei voi vaatia ihan samoja asioita kuin ns. terveiltä ihmisiltä.

Vastuuyhteistyötaho puuttuu, edustaja tai lähiesimies.

Kolmantena tasona nähtiin kokemusasiantuntijan oma toiminta. Haastatteluissa tuotiin esiin vastuu omasta jaksamisesta ja rajoista.

Että ei ota liikaa hommia tai lähde kaikkeen mukaan.

Kuntoutuja on itse vastuussa omasta hyvinvoinnistaan.

Haastatteluista löytyi kehittämisen kohteita, mutta aineistossa tuotiin esille myös nykyisen kokemusasiantuntijatoiminnan hyviä puolia. Samoin yhdessä haastattelussa nostettiin esille myös se seikka, että kokemusasiantuntijatoiminnan yleistyminen ja sen kehittäminen vie oman aikansa.

Itse kokemusasiantuntijatoiminta on joustavaa tai voi olla että vie aikansa levittää ja kehittää työtä.

Yleisesti haastatteluissa koettiin, että kokemusasiantuntijatoiminta on tarpeellista ja hyödyllistä toimintaa. Haastateltavien mielestä toiminnalle on myös tarvetta. Haastateltavat uskoivat, että kokemusasiantuntijatoiminta yleistyy Siun sotessa.

Haasteeksi toiminnan laajentumiselle koettiin sen organisointi ja johtaminen. Epäiltiin, onko Siun sotella resursseja kokemusasiantuntijatoiminnan organisointiin.

Haastatteluissa teemaan 1, missä kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää Siun sotessa, keskeisimmiksi tuloksiksi nousivat kehittämistoiminta, organisaation työn kehittäminen ja asiakastyön kehittäminen (työparityöskentely). Toisen teeman, kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan kehittää Siun sotessa, keskeisimmiksi tuloksiksi tulivat kokemusasiantuntijatoiminnan johtaminen ja organisointi, Siun soten ammattilaisten toiminta ja kokemusasiantuntijoiden oma toiminta. Haastattelujen teemat soveltuivat suoraan myöskin ensimmäisen työpajan aiheeksi, niin että kaksi teemaa jaettiin pöytäkunnittain. Näin niiden jatkojalostaminen työpajoissa tuntui luontevalta ja loogiselta. Toisen työpajan aiheeksi valittiin toiminnasta tiedottaminen ja kolmannen työpajan aiheeksi kokemusasiantuntijakoulutus, joka oli haastatteluissa nostettu tärkeäksi kehittämiskohteeksi. Haastattelujen tuloksia hyödynnettiin siis työpajojen suunnittelussa, sekä tulosten jatkojalostamisen kautta työpajojen toteutuksissa. Tätä edesauttoi kaikkien haastateltavien osallistuminen myös työpajatoimintaan, ainakin yhteen kolmesta.

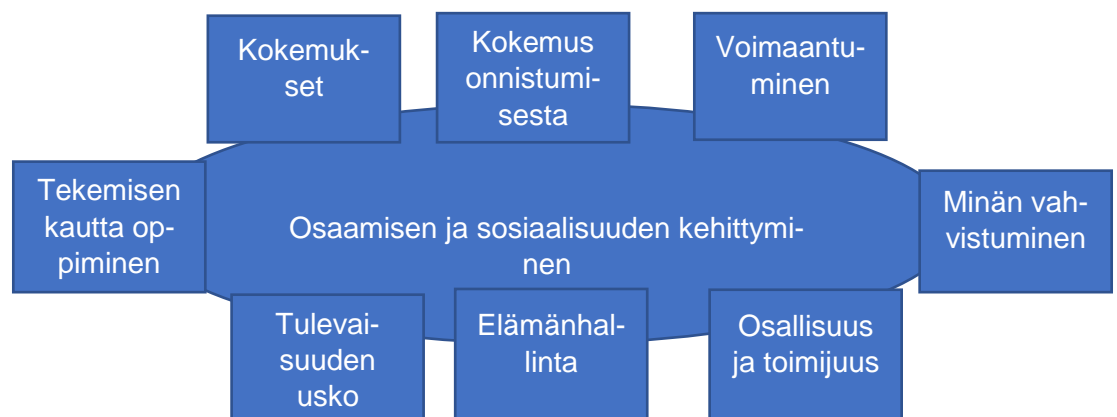
5.8 Työpajatoiminta osallistavana menetelmänä

Toikko ja Rantanen (2009, 89) sanovat, että kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, jonka edellytyksenä on siihen osallistuvien ihmisten aktiivisuus ja vuorovaikutus. Nykyään korostetaan kehittämissuunnitelman osallistavuutta. Osallistamisessa tarjotaan osallistujille mahdollisuuksia vaikuttaa toiminnan ja palvelujen kehittämiseen. Työpajatoiminta katsottiin tässä kehittämistoiminnassa toimivaksi tavaksi osallistaa eri toimijoita.

Työpaja toimintaympäristönä on moninainen. Se voi toimia oppimisympäristönä valmennukselle-, toiminnalle-, työlle- ja oppimiselle. Työpajoissa oppiminen tapahtuu tekemisen kautta ja siinä korostuu käytännölläisyys. Monialaisuudella tarkoitetaan työpajatyöskentelyn yhteydessä yhteistyötä eri alojen ammattilaisten

kanssa. Tämä mahdollistaa osaamisten yhdistämisen ja yhteisiin päämääriin pääsemisen. (Hämäläinen & Palo 2014, 2–5.) Oulasvirta-Niiranen (2017, 7) korostaakin työpajojen yhteisöllistä oppimisympäristöä. Tässä kehittämistyössä työpajoissa oli tavoitteena löytää yhteinen ymmärrys kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvistä asioista ja sen pohjalta kehittää kokemusasiantuntijatoimintamalli Siun sotelle. Työpajoissa katsottiin moniäänisyyden toteutuvan helpoiten. Siksi työpajatoiminta valikoitui opinnäytetyön osallistavaksi kehittämistoiminnan menetelmäksi.

Työpajojen oli tarkoitus tukea myös niihin osallistuvien osallisuutta ja osaamisen kehittämistä. Hämäläinen ja Palo (2014, 4) toteavatkin, että joustavuutensa ansiosta työpajoissa tuetaan henkilökohtaista kasvua, osallisuutta sekä osaamisen kehittämistä. Tästä prosessista he käyttävät nimitystä työpajapedagogiikka. Kuviossa 7 on esitetty työpajatoiminnan vaikutuksia yhteisöön.



Kuvio 7. Työpajatoiminnan vaikutuksia yhteisöön (mukaillen Hämäläinen ja Palo 2014, 5).

Työpajoissa ideoimisen ja yhteisen ymmärryksen löytymisen työvälineeksi vetäjät valitsivat learning cafe:n eli oppimiskahvilan. Tavoitteena oli, että tällä menetelmällä saataisiin kerättyä ideoita kokemusasiantuntijatoimintamallin kehittämiseen monialaisesti eri toimijoilta. Menetelmän valintaa työpajojen työvälineeksi puolsi myös sen tuttuus opinnäytetyön tekijöille.

Learning cafe voidaan kuvata tavaksi ideoida ja samalla oppia (kuvio 8). Menetelmä perustuu keskusteluun, tiedon luomiseen ja sen siirtämiseen. Se on yhteis-toimintamenetelmä, joka soveltuu parhaiten 12 hengen ja sitä suuremmille ryh-mille. Oppimiskahvila-menetelmä on prosessina yksinkertainen. Siinä pyritään ratkaisemaan kysymykset, jotka liittyvät valittuihin teemoihin. Tämä tapahtuu pienryhmissä, jotka jakautuvat pöytäkunnittain. Prosessin kuluessa ryhmiin osal-listujat vaihtavat pöydästä toiseen ja pohtivat aikaisemman ryhmät tuloksia ja ide-oivat niitä eteenpäin. Prosessi etenee vaiheittain, joita on yhdeksän. (Noponen, 2017.)



Kuvio 8. Learning cafe -prosessin eteneminen (mukaillen Noponen 2017).

5.8.1 Työpaja 1

Ensimmäinen työpaja pidettiin 10.9.2018 ja sen aiheena oli kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen Siun sotessa. Osallistujia oli 14 henkilöä, joista kokemusasiantuntijoita 9, järjestöjen edustajia 3 (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 1 osallistuja ja Pohjois-Karjalan mielenterveydentuki ry 2 osallistujaa) ja Siun soten työntekijöitä 2. Paikka työpajalle (kaikilla kolmella kerralla sama) oli Tikkamäki, L-talo, P-kerros ja tilana siellä sijaitseva ”olohuone”. Työpajan kestoksi oli valittu kaksi tuntia klo 13–15 iltapäivällä. Myös työpajan kesto ja pitoaika oli kaikissa työpajoissa sama. Työpajakutsu on esitetty liitteessä 4. Niitä oli lähetetty sekä sähköpostilla että paperisilla versioilla. Lisäksi työpajoihin osallistui muutamia Siun soten ohjaajan kutsumia henkilöitä. Johdosta osallistui vain yksi edustaja työpajaan 2, vaikka kutsuttuja oli useampi henkilö.

Työpaja aloitettiin kahvittelulla, jonka tarjosi Siun sote. Kahvittelun aikana osallistujat esittelivät itsensä: tämä toive tuli osallistujilta. Tämän jälkeen aloitettiin varsinainen toiminta, jonka aluksi työpajan vetäjät esittelivät itsensä ja kehittämistoiminnan. Ennen pöytäkuntiin jakautumista esiteltiin alkukartoitushaastattelujen tulokset työpajatyöskentelyn pohjaksi. Tämän jälkeen ohjeistettiin työskentely ja esiteltiin pajatoiminnassa käytettävä työmenetelmä learning cafe. Osallistujat jaettiin kahteen pöytäkuntaan, joille kummallekin oli erillinen kysymys. Kysymyksinä olivat, kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan kehittää Siun sotessa ja missä kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää Siun sotessa. Pöytäkuntiin jakautuminen ja kirjuriin valinta ryhmiin sujuivat luontevasti. Samoin keskustelu pöytäkunnissa käynnistyi nopeasti alkujärjestelyjen jälkeen. Työskentely ryhmissä oli sujuvaa ja keskustelu vilkasta. Noin puolen tunnin työskentelyn jälkeen pöytäkuntia vaihdettiin, joka sekin sujui ongelmitta.

Uusissa pöytäkunnissa osallistujat kävivät läpi edellisen ryhmän paperille kirjatut ajatukset ja ideat. Heillä oli myös mahdollisuus lisätä omia näkemyksiään jo olemassa olevien mielipiteiden perään. Noin puolen tunnin jälkeen pöytäkuntia ohjeistettiin valitsemaan paperille kirjatusta ideoista viisi heidän mielestään keskeisintä ajatusta pöytäkunnalle annettusta aiheesta. Tässä tavoitteena oli löytää

yhteinen näkemys kehitettävästä asiasta. Lopuksi pöytäkunnat itse kertoivat nuo viisi keskeisimmäksi nostettua ideaa/ajatusta ryhmässä olleeseen kysymykseen.

Kysymykseen 1 kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voidaan kehittää Siun sotessa, valikoitui keskeisimmiksi ajatuksiksi toiminnan koordinointi ja yhdenmukainen organisointi – yhtenäiset käytännöt, toiminnasta tiedottaminen, koulutuksen yhtenäistäminen, kokemusasiantuntijatapaamisten säännöllistäminen (seminaarit) ja ilmaisutaidon kehittäminen. Viimeksi mainittu tarkoittanee kokemusasiantuntijoiden taitoja ja silloin se voisi olla myös koulutukseen liittyvä asia. Kysymykseen 2 missä kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää Siun sotessa oli keskeisemmiksi ajatuksiksi nostettu vertaistuki (kotiutumisen jälkeen), palvelujen kehittäminen, työparityöskentely, palveluohjaus ja yhteistyö järjestökentän kanssa. Tulosten esittelyjen jälkeen työpajaan osallistuneet saivat halutessaan antaa palautetta järjestelyistä ja käytetyistä menetelmistä paperisella palautelomakkeella (liite 5), jonka jälkeen työpaja päätettiin. Sille varattu aika kaksi tuntia oli sopiva. Suunniteltu toiminta ehdittiin hyvin viedä loppuun sille varatussa ajassa ja toisaalta keskittymisen herpaantumista ei osallistujissa ollut havaittavissa. Työpajan lopuksi opinnäytetyön tekijät kiittivät osallistujia ja toivottivat heidät tervetulleiksi seuraavaan pajaan.

5.8.2 Työpaja 2

Toinen työpaja oli 17.9.2018 samassa paikassa ja samaan aikaan kuin ensimmäinenkin paja. Toisen työpajan aiheena oli tiedottaminen, joka jaettiin kahteen osaan: Siun soten sisäinen tiedottaminen (pöytäkunta 1) ja Siun soten ulkoinen tiedottaminen (pöytäkunta 2). Osallistujia toisella kerralla oli yhteensä 22. Kokemusasiantuntijoita oli 12, järjestöistä 3 (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys 1 henkilö ja Pohjois-Karjalan mielenterveyden tuki ry 2 henkilöä) ja Siun sotelaisia 7 osallistujaa. Uusia osallistujia toiseen työpajaan tuli kahdeksan. Osallistujien suuri määrä yllätti työpajan vetäjät. Kahvittelun aikana osallistujat esittelivät itsensä, jonka jälkeen työpajan vetäjät esittäytyivät, kertoivat kehittämistyöstä, alkukartoitushaastattelujen tuloksista ja työpajassa käytettävistä työmenetelmistä

(learning cafe). Esittely ja toiminnan kuvaaminen oli perusteltua, koska mukana oli myös uusia osallistujia.

Pöytäkuntiin jakautuminen ja sihteerien valinta sujui jouhevasti, johon varmasti vaikutti se, että mukana oli paljon samoja henkilöitä kuin ensimmäisellä kerralla. Pöytäkuntien kysymykset olivat Siun soten sisäisen tiedottamisen järjestäminen ja Siun soten ulkoisen tiedottamisen järjestäminen. Puolen tunnin työskentelyn jälkeen pöytäkuntia vaihdettiin ja osallistujat aloittivat työskentelyn käymällä läpi edellisen ryhmän kirjaamia ajatuksia kysymyksestä. Halutessaan he lisäsivät omia ideoita jo paperilla olevien lisäksi. Puolen tunnin keskustelun jälkeen uudessa ryhmässä pöytäkunnat valitsivat taas viisi heidän mielestään keskeisintä paperilla olevaa ideaa/ajatusta kysymykseen liittyen. Yhteinen näkemys keskeisistä ideoista löytyi pöytäkunnissa melko vaivattomasti ja rennossa yhteishennessä.

Kysymyksessä 1 selvitettiin miten ja missä Siun soten sisäinen tiedottaminen pitäisi järjestää. Keskeisimmiksi tavoiksi nähtiin verkkosivut (Intra), Siun soten sivut, jotka ohjaavat suoraan aiheeseen, kokemusasiantuntijoiden osastokäynnit, niin erikois- kuin perusterveydenhuoltoon ja johdolle/työntekijöille toiminnan esittely, ammattilaisten koulutukset ja projektirahoitteinen hanke. Kysymyksessä 2 selvitettiin miten ja missä kokemusasiantuntijatoiminnasta kannattaa tiedottaa Siun soten ulkopuolella. Siihen esitettiin keskeisimmiksi vastauksiksi radio ja tv (yleis- ja yksilöhaastattelut), erillisen pr-koordinoitihenkilön kautta tapahtuva tiedottaminen, järjestöjen kautta tapahtuva tiedottaminen, tiedottaminen kotiutumisvaiheessa ja kuntien kautta tapahtuva tiedottaminen.

Tähänkin työpajaan varattu työskentelyaika osoittautui riittäväksi. Samoin kuin ensimmäisessä työpajassa aikaa jäi hieman jäljellekin. Se oli kuitenkin hyvä, koska jäi aikaa myös vapaalle keskustelulle ja osallistujien palautteen antamiselle. Sitä tuli tällä kertaa huomattavasti vähemmän, koska osallistujista suurin osa oli samoja kuin ensimmäisessä työpajassa. Osallistujien rento ja luonteva työskentely ja keskustelu niin keskenään kuin työpajan vetäjien kanssa oli hieman yllättävää. Positiivista oli se innokkuus, jolla työpajaan osallistujat työskentelivät aiheen parissa. Se ja suuri osallistujia määrä voi olla merkki siitä, että

kokemusasiantuntijatoiminta nähdään tärkeäksi ja sen kehittämiseen halutaan osallistua.

5.8.3 Työpaja 3

Kolmas työpaja oli 1.10.2018 ja siihen osallistui 13 henkilöä, joista kokemusasiantuntijoita oli 8, järjestöjen edustajia 3 ja kaksi Siun sotesta. Ensin esiteltiin kehittämistyön pääkohdat ja opinnäytetyön tekijät. Ennen osallistujien esittelyä, kerrottiin työpajatyöskentelyssä käytettävästä työvälineestä learning cafesta ja työpajan kulusta. Osallistujien esittäytymisen jälkeen heidät jaettiin kahteen pöytäkuntaan ja työskentely alkoi. Teemana oli kokemusasiantuntijakoulutus, josta kysyttiin yksi kysymys kummaltakin ryhmältä.

Ensimmäisen pöytäkunnan kysymyksessä haettiin yhteistä näkemystä siitä, millaisia asioita pitäisi huomioida koulutukseen valinnassa. Toisessa pöytäkunnassa etsittiin näkemyksiä koulutuksen sisällöistä. Puolen tunnin työskentelyn jälkeen vaihdettiin vain kysymyspaperit pöydissä keskenään. Idea tällaisesta menettelystä tuli osallistujilta. Työpajan vetäjät olivat tätä edellisillä kerroilla harkinneet, mutta eivät toteuttaneet. Tämä uusi tapa säästi aikaa, mutta vastaavasti pieni tauko työskentelyssä jäi pois. Toiminta oli sujuvaa myös näin.

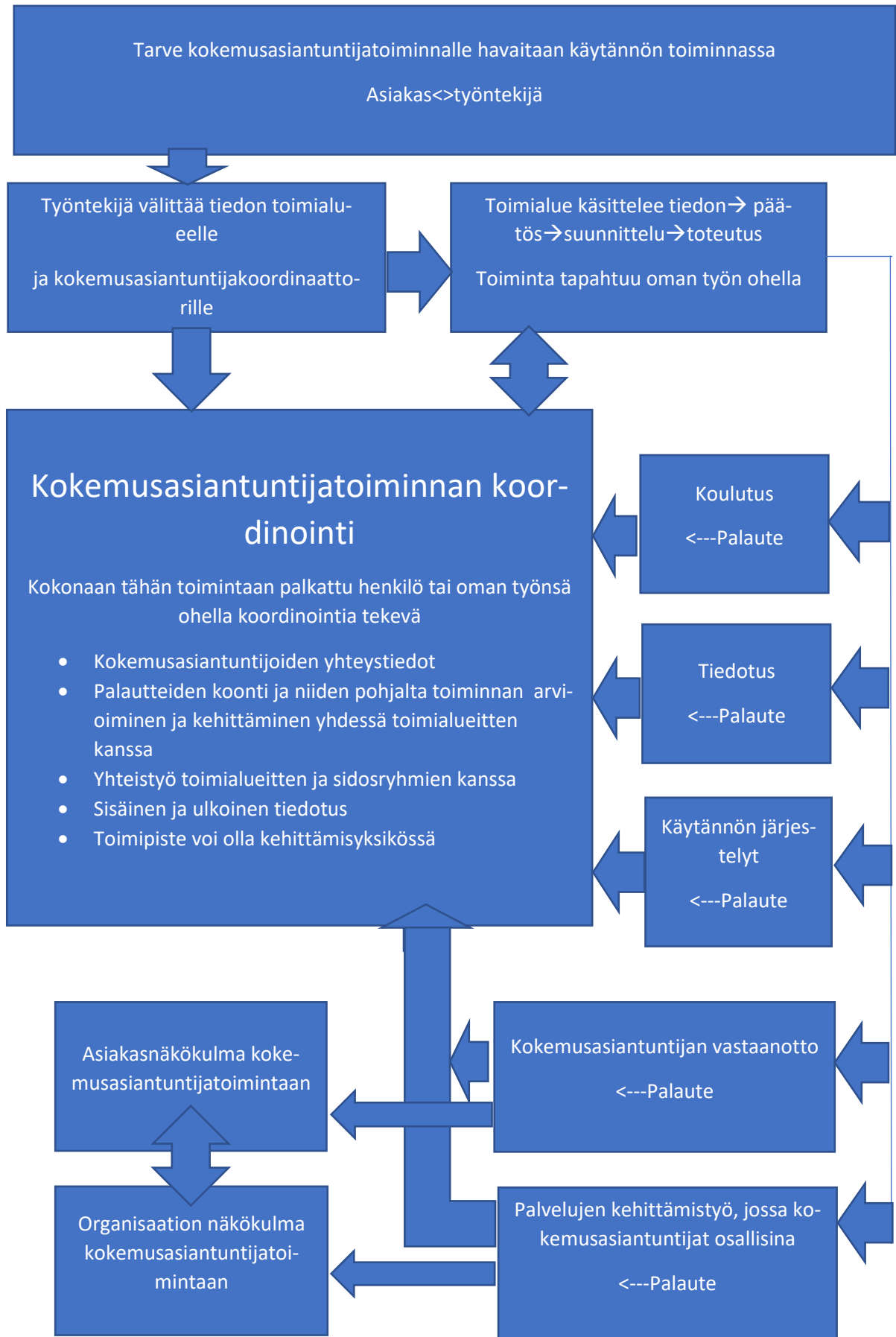
Kysymysten vaihtamisen jälkeisen työskentelyn päätti osallistujien keskeisimmiksi nostamien ajatusten esittely. Keskeisimmiksi koulutuksen valintakriteereiksi nousi koulutettavan riittävän pitkä aika sairastumisestaan, sitoutuminen ja motivaatio toimintaan, sosiaaliset taidot, valmiudet toimia kokemusasiantuntijana ja ulospäinsuuntautuneisuus (esiintymistaidot). Koulutuksen sisällössä nostettiin esille faktatieto (palvelujärjestelmä, sosiaalietuudet), kokemusasiantuntijuuteen liittyvä käytännön tieto, tieto järjestökentästä, esiintymisen harjoittaminen ja vuorovaikutus (sosiaaliset taidot). Työpajan alussa ilmoitettiin, että tämä on viimeinen pajatyöskentelykerta. Siksi osallistujat esittivätkin vetäjille vielä kysymyksiä, jotka liittyivät kehittämistyöhön ja opinnäytetyöhön. Kiinnostusta herätti toimintamallin valmistuminen ja koko opinnäytetyön valmistuminen ja sen julkaiseminen.

6 Opinnäytetyön tuotos ja johtopäätökset haastatteluista ja työpajoista

Työpajojen jälkeen laadittiin ensimmäinen versio mallista haastattelujen ja työpajojen tulosten pohjalta. Tämän jälkeen mallia tarkasteltiin yhdessä kehittämisasiantuntijan ja Siun valinnanvapaus -hankkeen projektipäällikön kanssa. Heiltä saadun palautteen ja yhteisten pohdintojen jälkeen toimintamallia vielä hiottiin paremmin kuvaamaan kokonaisuutta. Tämä vaihe kesti noin kaksi viikkoa. Toisessa tapaamisessa kehittämisasiantuntijan ja projektipäällikön kanssa uuteen toimintamalliin tehtiin vielä pieniä lisäyksiä.

Tämän opinnäytetyön kehittämistehtävänä tuotettiin siis kokemusasiantuntijatoimintamalli Siun sotelle. Toimintamallissa on kuvattuna yleisluontoisesti toiminnan runko ja vastuiden jakautuminen sekä eri näkökulmat kokemusasiantuntijatoiminnassa. Mallin tarkoituksena on toimia kokemusasiantuntijatoiminnan suunnittelun ja toteuttamisen lähtökohtana. Toimintamallin tekstiosiossa on kuvattu tarkemmin toimintaa ja toiminnan vastuiden jakautumista eri toimijoille.

Toimintamallissa kokemusasiantuntijatoiminta alkaa havainnosta sen tarpeelle käytännön toiminnassa (kuvio 9). Havainnon voi tehdä palveluja käyttävä asiakas tai työntekijä. Työntekijä välittää havainnon kyseiselle toimialueelle ja kokemusasiantuntijakoordinaattorille. Tämän jälkeen toimialue käsittelee asian, tekee päätöksen kokemusasiantuntijatoiminnasta, suunnittelee sen ja vastaa käytännön järjestelyistä yhdessä kokemusasiantuntijakoordinaattorin kanssa. Tähän vaiheeseen sisältyy kokemusasiantuntijakoulutuksen suunnittelu ja toteutus, toiminnasta tiedottaminen ja muut käytännön järjestelyt. Kaikista näistä vaiheista annetaan palautetta kokemusasiantuntijakoordinaattorille, joka vie palautteen toimialueille. Palautteen perusteella toimintaa arvioidaan ja tehdään tarvittavat muutokset.



Kuvio 9. Ehdotus kokemusasiantuntijatoimintamallista Siun sotessa.

Toimintamallissa toimintaa Siun sotessa on suorassa asiakastyössä (kokemus-asiiantuntijan vastaanotto) ja palvelujen kehittämistyössä, jossa kokemusasiantuntijat ovat mukana. Toiminnassa huomioidaan siis sekä asiakas- että organisaationäkökulma. Käytännön toiminnasta annetaan palautetta sekä toimijoiden että asiakkaiden kokemuksista. Palautteet kokoaa kokemusasiantuntijakoordinaattori ja arvioi niitä yhdessä toimialueiden kanssa. Kehittäminen perustuu sen eri vaiheista saatuihin palautteisiin ja niiden perusteella toimintaan tehtäviin muutoksiin.

Toiminta lähtee asiakkaan tarpeesta, jonka voi havaita asiakas itse tai työntekijä. Palautteen ja arvioinnin jälkeen toimintaa kehitetään, että se vastaisi palvelun käyttäjien tarpeita. Toimintamallin lähtökohtana on siis asiakaslähtöisyys. Koordinaattori vastaa toiminnan eri vaiheista. Hänen vastuullaan on lisäksi yhteistyö sidosryhmien kanssa sekä sisäinen ja ulkoinen viestintä. Koordinaattorin toimipiste on Siun soten kehittämissyksikössä.

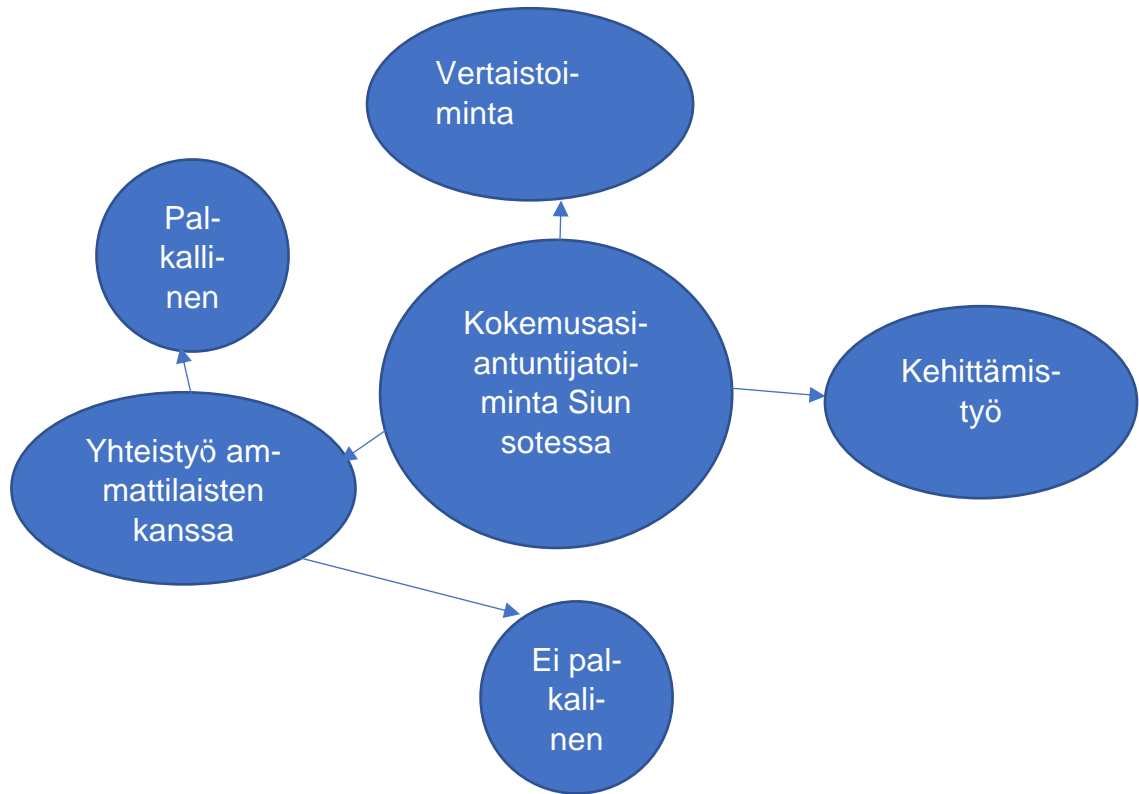
6.1 Haastatteluiden johtopäätökset

Haastateltavien mielestä kokemusasiantuntijatoimintaa voitaisiin hyödyntää monipuolisesti Siun sotessa. Keskeisenä toimintana, jossa kokemusasiantuntijuu-della nähtiin olevan tarvetta, oli kehittämistyö. Kehittämissyö kuvattiin kattavan koko organisaatiota koskevan työn ja toisaalta koskevan vain asiakastyötä. Kehittämissyön toimintakenttä nähtiin siis hyvin laajana. Haastateltavien kanssa samansuuntaiset näkemykset kokemusasiantuntijoiden kehittämisyökentän laajuudesta on Hietalalla ja Rissasella (2015, 20—21) ja Falkilla (2013, 14—15). He toteavat, että kokemusasiantuntijat voivat toimia monipuolisesti eri ympäristöissä kehittämisyöissä. Lisäksi heidän mielestään kokemusasiantuntijat voivat tehdä yhteistyötä niin ammattihenkilöiden kuin päättäjienkin kanssa. Tämä näkemys on yhteneväinen haastatteluissa esiin nousseiden ajatusten kanssa.

Haastatteluissa tuli ilmi, että vertaistoiminta nähtiin kokemusasiantuntijatoiminnan keskeisenä muotona. Haastateltavien mielestä vertaistoimintaa voidaan tehdä eri rooleissa ja eri paikoissa. Yhtenä ideana vertaistoiminnan muodoista

esitettiin kokemusasiantuntijan omaa vastaanottoa. Toisessa päässä vertaistointia nähtiin olevan tukihenkilönä toimiminen. Näiden kahden ääripään väliin haastateltavat sijoittivat useita muitakin vertaistoinnin muotoja. Heidän mukaansa vertaistukea voitaisiin antaa ryhmissä, asiakastapaamisissa, kouluissa ja teemapäivillä. Haastatteluissa esiin nousi myös työparityöskentely, jossa kokemusasiantuntijan rooli olisi antaa asiakkaalle tukea ja toivoa kuntoutumiseen omaan kokemukseensa nojautuen. Vertaistoinnissa toivon herättämistä kuntoutujilla korostavat myös Falk ym (2013, 19); Keski-Suomen sairaanhoitopiiri (2014) ja Seppänen (2018, 1032—1035.) He toteavat, että kokemusasiantuntijat voivat toimia tulkkina erilaisissa asiakas- ja ryhmätilanteissa. Tulos on samankaltainen kuin haastatteluissa esiin nousseet ajatukset.

Haastateltujen mukaan kokemusasiantuntijatoiminta yleistyy Siun sotessa, ja sille koettiin myös olevan tarvetta. Haastatteluissa toiminnan yleistymisen haasteeksi kuvattiin uskalluksen puutetta. Toimijoiden roolit eivät ole vielä selkiintyneet ja kokemusasiantuntijoita ei tästä syystä uskalleta ottaa esimerkiksi työpareiksi. Falk ym. (2013, 17) sanovatkin, että asiakastyössä tavoitteena on kokemustiedon ja teoreettisen tiedon rinnakkainen ja täydentävä toiminta. Juuri tuosta voi kyse olla uskalluksen puutteessa: ei nähdä, että ammattilainen ja kokemusasiantuntija voivat täydentää toisiaan. He eivät Falkin ym. (2013, 17 mukaan) kilpaile keskenään, vaan toimivat yhteistyössä asiakkaan hyväksi. Seuraavalla sivulla tiivistetysti (kuvio 10) haastatteluissa esiin nousseet tavat, kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voitaisiin hyödyntää Siun sotessa.



Kuvio 10. Kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyntäminen Siun sotessa haastatteluiden perusteella.

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen Siun sotessa nähtiin haastatteluissa olevan kiinni kolmen eri tahon asennoitumisesta kehittämiseen. Haastateltavat toivat esiin ensinnäkin kokemusasiantuntijoiden oman vastuun kehittämisestä. Tämä ilmeni niin, että korostettiin omien rajojen ja jaksamisen huomioimista. Yksi haastateltava korosti koulutuksen merkitystä tässä yhteydessä. Hietala ja Rissanen (2015, 29) sekä Jouppi ym. (2016, 20) toteavat, että pelkkä yksilön kokemus ei riitä kokemusasiantuntijatoiminnassa. Koulutuksella kokemusasiantuntijoille rakennetaan valmiuksia toimia erilaisissa tehtävissä. Hietala ja Rissanen (2015, 29) ja Jouppi ym. (2016, 20) lisäävät vielä, että myös palvelun tilaajat edellyttävät koulutusta. Haastatteluissa esiin noussut näkemys koulutuksen tarpeellisuudesta kokemusasiantuntijatoiminnassa on samansuuntainen kuin Hietala ja Rissanen sekä Jouppi ym.

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen oli haastatteluiden perusteella kiinni myös Siun soten ammattilaisten toiminnasta ja asenteista. Tukea kaivattiin

työnohjaukseen sekä käytännön asioiden hoitamiseen. Esiin nousi myös ammattilaisten suhtautuminen kokemusasiantuntijoihin ja sekä itse uuteen toimintamuotoon.

Haastateltavat toivat esiin, että ammattilaisilta puuttui uskallusta esimerkiksi työparityöskentelyyn kokemusasiantuntijan kanssa. Yleisemmällä tasolla asenteen ongelmia kuvattiin kynnyksellä ottaa uusi tapa toimia käyttöön. Falkin ym. (2013, 18—19), Keski-Suomen sairaanhoitopiirin (2014) ja Hietalan & Rissasen (2015, 7) mukaan kokemusasiantuntijat on otettu julkisissa sosiaali- ja terveystalveissa valtaosin hyvin vastaan. Tässä asiassa haastatteluiden tulokset ja teoria ovat hieman ristiriitaisia. Haastatteluissa tuli ilmi, että joskus kokemusasiantuntijoita kohtaan tunnetaan ennakkoluuloja.

Haastateltavat kokivat epätietoisuutta ja epäkohtia palkanmaksuun liittyvissä asioissa, ohjeistuksen puutteellisuudessa ja kokemusasiantuntijatoiminnasta tiedottamisessa. Kehitysehdotukset tiedottamisen suhteen liikkuivat paperisesta tiedottamisesta aina sähköiseen tiedottamiseen. Tiedottamisen haasteena nähtiin tietosuoja-asiat. Edellä esitetyt kehittämisen tarpeet Siun sotessa liittyvät johtamiseen. Rissanen (2015, 203) jakaa kokemusasiantuntijuuden yksilön, järjestelmän ja yhteiskunnan tasolle. Haastatteluissa esille nousseet kehittämiskohteet ohjeistuksessa ja tiedottamisessa kokemusasiantuntijatoiminnasta liittyvät mielestämme järjestelmän tasoon. Haastateltavat toivat esiin myös epävarmuutta liittyen byrokraatiaan ja verotukseen. Nämä epäkohdat liittyvät Rissasen (2015, 203) kuvaamaan yhteiskunnalliseen tasoon kokemusasiantuntijatoiminnassa.

Johtopäätöksenä haastatteluista voidaan todeta, että kokemusasiantuntijatoiminta nähtiin hyvänä asiana ja sille koettiin olevan tarvetta. Tulevaisuudessa toiminnan ennustettiin yleistyvän Siun sotessa. Haastatteluissa keskeisimpinä ehdotuksina kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisessä nähtiin toiminnan koordinointi, koulutuksen riittävä määrä ja tiedotuksen tehostaminen. Kokemusasiantuntijoiden tehtäviksi kuvattiin työparityöskentely ja yhteistyö järjestötoiminnan kanssa. Tarkemmin kehittämissuhteita on esitelty liitteessä 6.

6.2 Työpajatyöskentelyn tulokset ja johtopäätökset

Kaikissa työpajoissa nousi esille kysymys siitä, kuka vastaa toiminnan koordinoimisesta. Erityisesti tätä korostettiin, kun aiheena oli kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Kokemusasiantuntijoiden mahdolliset tehtävät nähtiin laajalaisina: asiakastyö, kehittämistyö ja yhteistyö järjestöjen kanssa. Tiedottaminen nähtiin sisäisesti parhaiten toimivaksi Siun soten intran kautta ja ulkoisessa tiedottamisessa esiin nousi tarve erilliselle pr-henkilölle, joka koordinoisi muutenkin toimintaa. Kokemusasiantuntijakoulutuksen osalta valinnassa korostettiin motivaatiota, sosiaalisia taitoja ja valmiuksia toimia kokemusasiantuntijana. Koulutuksen sisällöstä esiin nousi tiedon saanti palvelujärjestelmästä, tieto järjestökentästä ja vuorovaikutus taitojen harjoittelu.

Työpajatoiminnan keskeisin johtopäätös on, että toiminnan pitää olla hyvin organisoitua. Käytännössä tämä tarkoittaa, että siihen nimetään henkilö, joka vastaa toiminnasta ja tekee tiivistä yhteistyötä kokemusasiantuntijoiden, Siun soten ammattilaisten ja johdon sekä järjestökentän kanssa.

7 Pohdinta

7.1 Opinnäytetyön kehittämisprosessin arviointi

Kehittämistoiminnan arvioinnilla on mahdollista ohjata prosessia haluttuun suuntaan. Tämä tapahtuu tuottamalla tietoa ja käyttämällä sitä prosessin suuntaukseen. Arvioimalla kehittämistyön perustelua, organisointia ja toteutusta nähdään, ovatko asetetut tavoitteet muuttuneet tai tarvitseeko niitä suunnata toiseen suuntaan. (Toikko & Rantanen 2009, 61.) Koivisto ja Pohjola (2013, 3) jakavat kehittämistoiminnan arvioinnin kahteen alueeseen: koko kehittämisprosessia koskevaan arviointiin ja kehittämistavoitteiden saavuttamisen arviointiin.

Arvioitaessa kehitettyä asiaa voidaan käyttää niin sanottua ennen-aikana-jälkeen-asetelmaa. Se on monipuolinen tapa arvioida kehitettyä asiaa, mutta työläs

toteuttaa, eikä siihen aina ole myöskään tarvetta. Yksinkertaisempi malli toteuttaa arviointia on jälkikäteen kerätyn tiedon arvioiminen. Arvioinnin näkökulman valintaan vaikuttavat arvioitava asia ja asetetut tavoitteet. Käytettävissä olevat resurssit (aika, raha ja henkilöt) vaikuttavat myös osaltaan valittuun arviointinäkökulmaan. (Koivisto & Pohjola 2013, 13.)

Ennen kuin kehittämistoimintaa toteutetaan, voidaan arvioida lähtötilanne, johon muutosta tavoitellaan. Tällöin tilannetta siis tarkastellaan ennen kehittämistoiminnan aloittamista. Näkökulmana tässä arvioinnissa voi olla asiakas-, ammattilais- tai organisaationäkökulma. Toteutuksen aikana arvioinnissa valitaan tarkasteltava näkökulma asiaan ja seurataan sekä arvioidaan arvioitavan asiointilan muuttumista. Toteutuksen aikaiseen arviointiin ei myöskään ole aina mahdollisuutta tai se ei muuten ole tarpeellista. (Koivisto & Pohjola 2013, 13.)

Kehittämistoiminnan jälkeisessä arvioinnissa tarkastellaan kehitetyn asian tilannetta sopivaksi katsotun ajan jälkeen. Vertaamalla sitä ennen toimintaa ja toiminnan aikana tehtyihin arviointeihin huomataan mahdolliset muutokset. Näin kertyneen arviointiaineiston perusteella tehdään päätelmiä siitä, kuinka muutokset syntyivät ja mikä merkitys ulkopuolisilla asioilla mahdollisesti on ollut muutosten synnyssä. Keskeistä on myös arvioida toteutetun käytännön merkitystä muutokseen. (Koivisto & Pohjola 2013, 14.)

Tässä opinnäytetyössä kehittämistyönä laadittiin kokemusasiantuntijatoimintamalli Siun sotelle. Sen mahdollisesta käyttöönotosta ei mallin kehittäneillä ole tietoa. Siksi opinnäytetyöntekijät eivät voi tehdä toteutuksen aikaista tai kehittämistoiminnan jälkeistä arviointia. Tekijät arvioivatkin vain kehittämistyöprosessia. Arvioinnissa hyödynnettiin työpajoista saatuja palautteita. Arvioinnit ovat samassa kehittämisprosessin etenemisjärjestyksessä. Arviointi alkaa haastatteluiden suunnittelun ja toteutuksen arvioinnilla, ja opinnäytetyön viimeisessä luvussa on pohdittu tekijöiden omaa oppimista. Luvussa on myös pohdintaa kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamisesta, joka oli yksi kehittämistehtävä.

7.1.1 Haastatteluiden suunnittelun ja toteutuksen arviointi

Haastatteluiden suunnittelussa ja toteutuksessa vahvuudeksi koettiin tekijöiden toimiva keskinäinen yhteistyö ja motivaatio sekä suunnitteluun ja toteutukseen hyvin valmistautuminen. Yhteisen ajan löytyminen haastatteluiden suunnitteluun oli melko helppoa. Haastattelut nauhoitettiin omilla puhelimilla. Nauhoituksen käyttö opeteltiin valmiiksi etukäteen ja myös koenauhoituksia tehtiin. Vahvuudeksi ajatellut hyvät yhteistyösuhteet ja hyvä valmistelu takasivat onnistuneen toteutuksen.

Mahdollisuudeksi nähtiin oma oppiminen ja osaamisen kehittyminen. Tekijöillä oli vähän aikaisempaa kokemusta haastatteluiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Tekijät kokevat silti onnistuneensa hyvin sekä haastattelujen suunnittelusta että toteutuksesta. Opinnäytetyön tekijät ovat myös tyytyväisiä haastatteluista saadun tiedon määrään. Sitä hyödynnettiin sekä työpajojen suunnittelussa että kokemusasiantuntijatoimintamallin kehitystyössä.

Haastateltavien valinta ja määrä sekä haastattelutilojen puute aiheuttivat pohtimista. Haastateltavien valinnassa auttoi se, että tekijät pääsivät osallistumaan kahteen kokemusasiantuntijatapaamiseen ennen haastateltavien valintaa. Haastatteluja oli neljä. Määrä olisi voinut olla suurempi. Haastattelutilatkin järjestyivät, mutta ne sijaitsivat eri paikoissa. Tämä lisäsi sekä matkoja että haastatteluihin käytettyä aikaa. Uhkaksi koettiin haastattelunauhoitusten epäonnistumisen teknisesti tai niiden katoamisen tallenteina. Nämä uhkakuvat eivät toteutuneet, vaan kaikkien neljän haastattelun nauhoitukset onnistuivat suunnitellusti, eivätkä tallenteet kadonneet prosessin aikana. Kieltäytymisiä haastatteluista ei ollut ja myös yhteiset aikataulut haastateltavien kanssa järjestyivät.

Onnistumista haastatteluiden toteuttamisessa helpotti hyvin toiminut yhteistyö toimeksiantajan kanssa. Aikataulut sujui suunnitellusti ja haastattelut saatiin tehtyä alkuperäisen suunnitelman mukaisesti kevään 2018 aikana. Haastattelutilanteet olivat luontevia ja haastatteluilla saatiin ajankohtaista tietoa kokemusasiantuntijatoiminnasta Siun sotessa sekä kehittämiskohteista.

7.1.2 Työpajojen suunnittelun ja toteutuksen arviointi

Työpajojen järjestämisen suurin vahvuus oli motivaatio niiden järjestämiseen. Pajojen merkitys toimintamallin kehittämistyössä oli iso ja ne mahdollistivat toimijoiden osallistumisen ja osallisuuden. Tässäkin kehittämisprosessin vaiheessa vahvuudeksi koettiin tekijöiden toimiva yhteistyö. Tämän lisäksi saatiin vahva tuki ja ohjaus Siun soten ohjaajalta. Toimiva yhteistyö toimeksiantajan kanssa kompensoi tekijöiden puutteita työpajojen suunnittelussa. Itse työpajojen toteutuksen järjestäminen jäi suurelta osin opinnäytetyön tekijöiden vastuulle. Ensimmäisen työpajan jännitys väheni seuraavassa työpajassa ja työpajatyöskentely sujui luontevasti.

Osaaminen kehittyi uuden asian kohtaamisen myötä ja työpajat toteutuivat suunnitellusti ilman suuria yllätyksiä. Tätä edesauttoi osallistujien luonteva ja rento ote työpajatyöskentelyyn sekä hyvä yhteistyö toimeksiantajan kanssa. Uhkina ennen työpajojen järjestämistä olivat tilat ja niiden sopimattomuus. Työpajatilat järjestyivät ja niiden koko oli sopiva osallistujamäärille. Pettymys oli johdon vähäinen osallistuminen työpajoihin.

Työpajojen suunnittelua ja järjestämistä arvioivat myös niihin osallistuneet. Tätä varten suunniteltiin palautekysely (liite 3), jolla työpajalaiset saivat halutessaan antaa palautetta. Palautetta annettiin runsaasti ja ensimmäisessä työpajassa luonnollisesti eniten, koska toisessa ja kolmannessa oli paljon samoja osallistujia. Työpajatoiminta koettiin lähes kaikissa palautteissa toimivaksi tavaksi saada oma ääni kuuluvaksi. Myös moniäänisyyden nähtiin palautteiden mukaan toteutuvan työpajatyöskentelyssä. Yhdessä vastauksessa kritisoitiin kysymysten tarkkuutta ja myös ryhmäytymisestä oli kritiikkiä. Valtaosa työpajaa koskevista palautteista oli positiivisia. Myös learning cafe työvälineenä työpajoissa sai paljon myönteistä palautetta ja sitä pidettiin hyvänä keinona löytää yhteinen ymmärrys kysymyksiin. Kritiikkiä esitettiin liian vähäisestä ohjeistuksesta, josta johtuen koettiin myös, ettei työskentely aina ollut learning cafen mukaista. Lisäksi olisi kaivattu lisää aikaa keskusteluun yhdessä valituista keskeisistä kehittämisideoista.

Palautelomakkeen kohdassa 3 (muuta havaintoja työpajatyöskentelystä) arvioitiin toiminnan järjestelyjä, suunnittelua, varattua aikaa jne. Valtaosassa palautteita järjestelyjä pidettiin onnistuneina niin ajan kuin toiminnankin osalta. Työpajatyöskentelyn ohjeistusta pidettiin selkeänä ja työpajoja hyvin suunniteltuina. Tosin muutamissa palautteissa aikaa olisi toivottu lisää, etenkin yleiselle keskustelulle. Samoin palautteissa tuli ilmi, että osa osallistujista koki ”hiljaisten” osallistujien jääneen ”varjoon”. Eniten kritiikkiä esitettiin työpajatilan löytämisen vaikeudesta. Toivottiin esimerkiksi, että olisi etukäteen lähetetty ajo-ohjeet. Nämä kritiikit tulivat valtaosin ensimmäisen pajan yhteydessä ja siksi ennen toisen työpajan alkamista sisääntulojen luokse vietiin opasteet työpajatilaan.

7.1.3 Kokemusasiantuntijatoimintamallin ja -toiminnan kehittämisen arviointi

Kehittämistyön tekijät kokivat kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen Siun sotessa tärkeäksi, mikä loi kehittämistyöhön vahvan motivaation. Kehittämistyön aikana motivaatiota lisäsi toimintaan osallistuneiden suuri määrä ja heidän osoittama innokkuus toimintaa kohtaan. Erityisesti tämä näkyi kokemusasiantuntijoilla, mutta positiivisesti yllätti myös järjestöjen lähteminen kehittämistyöhön mukaan. Kehittämistyötä olisi helpottanut, jos toiminnan alussa olisi koottu kehittämissyhmä, jossa mukana olisi ollut myös johdon edustaja. Tämän seikan ohittamisen kehittämissyhmän alussa tekijät kokevat osittain omaksi virheekseen. Yhteistyö kaikkien toiminnassa mukana olleiden kanssa oli toimivaa ja luontevaa. Kokemattomuudesta uskottiin voivan olla myös hyötyä ennakkoluulottoman työotteiden löytämisessä. Into ja halu oppia uutta kompensoivat puuttunutta kokemusta. Taustatietojen hankkiminen kokemusasiantuntijatoiminnasta ja siihen liittyvistä asioista alkoi heti kehittämissyhmän alusta alkaen. Tiedon hankkiminen oli perusteellista ja ulottui koko kehittämissyhmään.

Kehittämistyön tuotoksena onnistuttiin luomaan toimintamalli kokemusasiantuntijatoimintaan alkuperäisen aikataulun mukaisesti. Uhkana ollut toimintamallin kehittämisen viivästyminen ei realisoitunut. Toimintamallin käyttökelpoisuutta toimintamallin kehittäjän (Siun sote) puolelta on mahdotonta arvioida. Mallista pyrittiin

kuitenkin luomaan sellainen, että se olisi mahdollista ottaa käyttöön joko sellaisenaan tai jatkokehittämisen jälkeen.

Osallistaminen oli kehittämistyölle ennakkoon asetettu tavoite ja siinä onnistuttiin. Alusta asti kehittämistyössä mukana olivat Siun sotien asiantuntijat ja kokemusasiantuntijat. Järjestöt tulivat mukaan haastatteluissa ja työpajatoiminnassa. Tuotoksen lopullisessa valmistelussa Siun sotien asiantuntijoiden rooli tuli muita toimijoita keskeisemmäksi. Toimintamalli kuvaa kokemusasiantuntijatoimintaa yleisellä tasolla, eikä tästä syystä sisällä tarkkoja toimintaohjeita.

Kokemusasiantuntijatoimintaa pitäisi kehittää toiminnasta saatujen palautteiden ja arvioinnin perusteella. Isot muutokset toiminnassa on hyvä olla perusteltuja ja tarkkaan harkittuja. Kokemusasiantuntijatoiminnan käytännön toteutuksessa voitaisiin tehdä pieniä muutoksia nopeastikin, jos toiminnan aikana havaitaan niille välttämätön tarve. Uusien opinnäytetöiden aiheina voisivat olla toimintamallin toimivuus ja kokemusasiantuntijatoiminnan juurtuminen Siun sotessa.

7.1.4 Kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamisen keinot

Kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamisen ydinasia on, että Siun sotien johto sitoutuu toimintaan. Tärkeää on myös tiedon levittäminen toiminnasta ja sen tarjoamista mahdollisuuksista asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden lisäämisessä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tämä lisäisi eri toimijoiden sitoutumista kokemusasiantuntijatoimintaan Siun sotessa.

Juuruttaminen voidaan nähdä myös omana erillisenä prosessinaan tai osana kehittämisprosessia (Toikko & Rantanen 2009, 86). Tässä työssä prosessinaikainen juurruttaminen ei ollut mahdollista, koska toimintamalli kokemusasiantuntijatoiminnan järjestämiseksi otetaan mahdollisesti käyttöön vasta kehittämisprosessin päättymisen jälkeen. Toikko ja Rantanen (2009, 62) toteavat, että kehittämisprosessin tulosten juurruttamista voidaan edistää kehittämistyössä tuottamalla jokin toimintamalli. Kehittämistyön tuotoksena oli toimintamalli, jonka avulla kokemusasiantuntijatoiminta hahmottuu selkeämmin eri toimijoille. Tekijät

eivät usko, että tämä pelkästään riittää toiminnan juurruttamiseen, kuten Toikko ja Rantanenkin (2009, 63) toteavat.

Toikko ja Rantanen (2009, 63) pitävät myös tärkeänä, että työntekijöiltä kerätään kokemuksia toiminnasta ja heidät otetaan mukaan toiminnan jatkokehitykseen. Mielestämme kokemusasiantuntijatoiminnan juurruttamisen keinot Siun soteen ovat edellä kuvatun kaltaisia. Keskeistä on, että tietoa toiminnasta on saatavilla, johto sitoutuu toimintaan ja työntekijät osallistetaan toiminnan kehittämiseen. Tätä vaihetta kuvaa toiminnan arvioinnin ja varsinaisen toiminnan välinen yhteys. Toiminnasta annetaan jatkuvaa palautetta, jonka perusteella tehdään toiminnan arviointia ja jatkokehittämistä.

Toimintamallin juurruttamisessa tärkeää on myös asenteiden muuttuminen myönteiseksi kokemusasiantuntijatoimintaa kohtaan. Tätä edesauttaa oikean tiedon jakaminen toiminnasta ja sen tavoitteista. Työssä on aloitettu juurruttamistyö osallistamalla eri tahoja kehittämisprosessiin. Keskeisissä rooleissa ovat olleet kokemusasiantuntijat, järjestöjen edustajat ja Siun soten asiantuntijat. Juurruttaminen olisi lähtenyt paremmin liikkeelle jo kehittämisprosessin aikana, jos kehittämistoiminnan alussa olisi ollut erillinen kehittämisryhmä, jossa jäsenenä olisi ollut myös Siun soten johtoa.

7.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Luotettavuus on keskeinen käsite tieteellisessä tiedossa. Luotettavuus kohdistuu niin tutkimusmenetelmiin, tutkimusprosessiin kuin tutkimustuloksiinkin. (Toikko & Rantanen 2009, 121.) Tuomen ja Sarajärven (2018, 163) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, vaan tutkimusta tarkastellaan kokonaisuutena. Silloin korostuu sen sisällöllinen johdonmukaisuus. Eskola ja Suoranta (2008, 210) pelkistävät laadullisen tutkimuksen luotettavuuden määrittelyn koskemaan koko tutkimusprosessia.

Kehittämistoiminnassa luotettavuus määritellään sen käyttökelpoisuudella. Tämä tarkoittaa, että kehittämisprosessissa syntyneitä tuloksia on pystyttävä

hyödyntämään. (Toikko & Rantanen 2009, 121.) Toimintamallilla on opinnäytetyön tekijöiden mielestä käyttöä ja tarvetta toimeksiantajalle. Tämä vahvistaa kehittämistyön luotettavuutta, jos sitä tarkastellaan Toikon ja Rantasen (2009, 121) määrittelyn näkökulmasta. Siihen, otetaanko toimintamalli käyttöön tai kuinka sitä jatkossa kehitetään, eivät tekijät voi vaikuttaa.

Tutkivan kehittämistoiminnan luotettavuutta voidaan tarkastella myös reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden kautta, jos kehittämistoimintaan liittyy selkeitä tutkimuksellisia piirteitä. (Toikko & Rantanen 2009, 122.) Tässä työssä aineiston tutkimukselliset piirteet liittyivät aineiston keräämiseen ja sen analysointiin. Kehittämistoiminnassa kerätty aineisto jää usein melko suppeaksi. Tämä tuo ongelmia toistettavuuteen ja luotettavuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 125.) Edellä kuvattu ongelma kehittämistoiminnan luotettavuudesta oli läsnä myös tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä. Haastateltavien määrä oli opinnäytetyössä suppea (4 henkilöä) ja heiltä kerätty aineisto suhteellisen pieni. Tämä heikensi toistettavuutta ja myöskin aineiston sisäistä luotettavuutta. Toisaalta he toteavat, että kehittämistoiminnassa ei keskitytä aineiston keräämiseen yhtä paljon kuin tutkimuksessa. Heidän mielestään riittää, kun tietoa kerätään se määrä, mikä kehittämistoiminnan kannalta on perusteltua. (2009, 119.) Tekijät hakivat tässä kehittämistyössä haastatteluilla tietoa kohteesta eli kokemusasiantuntijatoiminnasta. Neljästä haastattelusta saatua tietoa he pitivät riittävänä kehittämistoiminnan alkukartoituksena.

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa luotettavuus perustui hyvään kehittämissuunnitelmaan, oikein valittuun kehittämisasetelmaan sekä tarkkaan raportointiin kehittämistyön eri vaiheista. Näitä tekijöitä nostavat esille Tuomi ja Sarajärvi (2009, 127) esitellessään tutkimuksen luotettavuuden kriteereitä. He toteavat myös, että tutkimuksen eettisyys kytkeytyy luotettavuus- ja arviointikriteereihin. Tuomi ja Rantanen käyttävät termiä tutkimus, mutta tekijät katsoivat sen sopivan myös tutkivaan kehittämiseen. Tämän työn kehittämistoimintaa voidaan kritisoida, sen tutkimuksellisesta luotettavuudesta. Vaikka kehittämistoiminnalla pyritään hyviin tuloksiin, niin siitä raportoitaessa olisi vältettävä korostamasta vain onnistumisia ja saavutettuja tuloksia. Sellainen raportointi voi viedä luotettavuutta kehittämistoiminnalta. (Toikko & Rantanen 2009, 128.) Tekijät

pyrkivätkin raportissaan kuvaamaan kokemansa epäonnistumiset ja onnistumiset mahdollisimman tarkasti ja totuudenmukaisesti, joka lisäsi kehittämistoiminnan luotettavuutta.

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisenä perustana ovat ihmisoikeudet. Tutkijan on kerrottava tutkimuksen tavoitteet, käytettävät menetelmät ja kehittämistoiminnan mahdolliset riskit ymmärrettävästi. Tärkeää on myös kertoa osallistumisen vapaaehtoisuus. Samoin luottamuksellisuus on tuotava tutkittavien tietoon. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 155–156.) Tutkimuseettiset ongelmat liittyivät lähinnä aineiston keräämiseen. Haastattelujen alussa tuotiin esille vapaaehtoisuus, vaikka haastateltavat olivat lupautuneet haastatteluihin jo aiemmin. Ennen haastattelujen aloittamista kerrottiin myös nauhoituksesta ja aineiston hävittämisestä opinnäytetyön valmistumisen jälkeen (liite 3). Samaa toimintatapaa toteutettiin myös syksyllä 2018 järjestetyissä työpajoissa. Työpajoista ei kuitenkaan tehty nauhoitteita. Osallistuminen oli luonnollisesti vapaaehtoista ja osallistuneiden anonymiteetti varmistettiin.

Toisaalta tutkimuseettiset ongelmat voidaan nähdä metodologiaan liittyviksi. Tällöin kaikki tutkimuksessa tehtävät valinnat ovat moraalisia valintoja (Tuomi & Sarajärvi 2009, 128.) Tässä tekijät katsoivat metodologisiin valintoihin kuuluviksi aineistonkeruumenetelmän ja kehittämismenetelmäksi valitun työpajatoiminnan. Moraaliset valinnat liittyivät siihen, ketä tekijät valitsivat ja kutsuivat toimintaan mukaan. Opinnäytetyön tekijät tiedostivat myös, että aiheen valinta oli eettinen kysymys, kuten Tuomi ja Sarajärvi (2018 153) toteavat. Tutkimukselliseen kehittämistoimintaan kuuluu myös tietoperusta, vaikkei se olekaan toiminnan keskiössä. Tekijät pyrkivät lisäämään kehittämistoimintansa luotettavuutta laajalla sekä ajankohtaisella tietoperustalla ja tutkimustiedolla. Tuoreen tiedon löytäminen kokemusasiantuntijuudesta, asiakaslähtöisyydestä ja - osallisuudesta oli haasteellista ja vei paljon aikaa. Lisäksi tietoperustaan kuului osaamisen kehittäminen ja johtaminen. Koko opinnäytetyön prosessin ajan tekijät pyrkivät miettimään eettisiä kysymyksiä ja raportoinnissa tavoitteena oli tarkkuus ja totuudenmukaisuus.

7.3 Oman oppimisen arviointi

Oppimista tapahtui koko opinnäytetyöprosessin ajan. Prosessiin kuului onnistumisia ja pettymyksiä. Hyvää oli erityisesti se, että tekijät saivat tehdä opinnäytetyön heitä itseään kiinnostavasta aiheesta, joka lisäsi motivaatiota opinnäytetyötä kohtaan. Motivaatiosta tulikin tekijöiden vahvuus, joka lisäsi onnistumista kehittämistyössä. Tärkeää oli myös se, että liikkeelle lähdettiin hyvissä ajoin. Näin oli aikaa pohtia aihetta ja perehtyä aiemmin tuntemattomaan kokemusasiantuntijuteen. Lähtökohdat kehittämistyölle oli luotu ja prosessia alettiin viedä määrätietoisesti eteenpäin.

Opinnäytetyön tekijät laskivat vahvuudekseen jo olemassa olevat tiedot ja taidot. Nämä eivät liittyneet suoraan kehittämistoimintaan tai sen kohderyhmään, mutta taitoja ja tietoja voitiin soveltaa. Sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmä ja toimeksiantaja olivat tuttuja. Tämä auttoi myös yhteistyön onnistumisessa Siun soten kanssa. Opinnäytetyön tekijät laskivat vahvuuksiinsa hyvät yhteistyötaidot. Heikkouksina nähtiin puuttuvat kokemusasiantuntijatoiminnasta ja kehittämistyöstä. Huolellinen tutustuminen teoriaan ja toimintaan sekä opinnäytetyön viitekehysten rakentaminen auttoivat puuttuvien tietojen kompensoimisessa. Toiminnan aikana tuli myös kokemusta kehittämistyön konkreettisesta toteuttamisesta. Tätä heikkoutta ei tekijöiden mielestä muuten voikaan kehittää kuin tekemällä ja osallistumalla kehittämistoimintaan.

Opinnäytetyön toteuttamiseen sisältyi mahdollisuuksia, joista osa toteutui jo kehittämispöessin aikana ja edetessä. Uutta opittiin koko prosessin ajan, erityisesti kehittämistoiminnasta ja sen kohteena olleesta kokemusasiantuntijatoiminnasta. Mahdollisuuksista opinnäytetyöprosessissa toteutuivat havaittavimmin uusien asioiden oppiminen ja kokemuksen saaminen kehittämistyöstä. Mahdollisuudeksi luettua opittujen taitojen hyödyntämistä jatkossa työelämässä on vaikeampi arvioida. Siihen vaikuttavat työtehtävät, joissa tekijät jatkossa työskentelevät. Kehittämistoiminnassa hankitut tiedot ja taidot lisäävät kuitenkin mahdollisuuksia sijoittua eri tehtäviin sosiaali- ja terveystalvveluissa. Näin ollen tämänkin mahdollisuuden konkretisoituminen jatkossa vaikuttaa todennäköiseltä. Ennen kehittämispöessin käynnistymistä opinnäytetyön tekijät tunsivat myös

pelkoa uutta kohtaan. Tämä pelko kuitenkin ei estänyt toimintaa, ja se hälveni toiminnan edetessä. Tekijät laskevatkin oppimiskokemuksiksi omien pelkojen ja heikkouksien kohtaamisen ja niiden kääntämisen voimavaroiksi.

Tässä työssä on saavutettu tavoitteet, jotka työlle asetettiin. Kokemusasiantuntijatoimintamalli kehitettiin ja tuotettiin tietoa asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden kehittämisestä, kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen sekä osaamisen kehittämisen ja johtamisen viitekehyksessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittämisprosessin toimintamallin avulla lisätä myös työntekijöiden osaamista ja sen johtamista. Tämä on tärkeää, kun palveluita jatkossa kehitetään. Kehittämistyö rakentuu ja mahdollistuu hyvän osaamisen ja sen johtamisen sekä asenteiden muuttumisen varaan. Kehittämisprosessista on todettava, että matka on tärkeämpi kuin päämäärä.

Lähteet

- Clegg, S, Kornberger, M. & Pitsis, T. 2016. *Managing Organizations. An Introduction to Theory and Practice*. Lontoo: Sage.
- Crawford, M.J., Aldridge, T., Bhui, K., Rutter, D., Manley, C., Weaver, T., Tyrer, P. & Fulop, N. 2003 User involvement in the planning and delivery of mental health services: a cross-sectional survey of service users and providers. (107), 410—414.
- Eskola, J., Suoranta, J. 2008. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, A. & Sinkkonen, N. *Kuntoutu-
jasta toimijaksi—kokemusasiantuntijuudeksi*. Työpäpaperi 39/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Fox, J. The view from inside: understanding service user involvement in health and social education. *Disability & Society*, 26(2), 169—177.
- Hakkarainen, K. 2005. *Asiantuntijuus ja oppiminen työelämässä-psykologisia näkökulmia*. <http://www.helsinki.fi/science/networkedlearning/material/HakkarainenEsitelma2005a.pdf> 8.6.2018.
- Hallituksen esitys 15/2017 eduskunnalle maakuntien perustamisesta ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi. <https://www.linlex.fi/esitykset/he/2017/20170015> 4.6.2018.
- Hämäläinen, T., & Palo, S. 2014. *Työpajapedagogiikka. Valmennuksen pedagogisia lähtökohtia työpajalla*. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys.
- Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. *Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla*. Helsinki: WSOY.
- Hietala, O., Rissanen, P. 2015. *Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta*. Helsinki: Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden Keskusliitto.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2014. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Caudeamus.
- Jankko, T. 2008. *Mielenterveyden kokemusasiantuntijuuden merkityksiä kuntoutujien ja omaisten ryhmäkeskusteluissa*. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu -tutkielma. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79746/gradu03239.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 24.5.2018.
- Jäppinen, A-K. 2012. *Onnistu yhdessä! Työyhteisön kehittämisen 10 avainta*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jouppi, E., Sahamies, K. & Vilppolahti, T. 2016. *Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen julkisen sektorin palvelujen kehittämisessä*. https://asiakas.kotisivukone.com/files/kokemusasiantuntija.../Tutkimusraportti_PDF.pdf 18.5.2018.
- Julkenen, I., Heikkilä, M. 2007. *User involvement in personal social services. Teoksessa Berkel, R., Valkengurg, B. (toim.). Making it personal. Individualising activation services in the EU*. Great Britain: University of Bristol, 87—103.

- Juuti, P. & Luoma, M. 2009. Strateginen johtaminen. Miten vastata kompleksisen ja postmodernin ajan haasteisiin. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Juuti, P. 2013. Jaetun johtajuuden taito. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Keski-Suomen sairaanhoitopiiri. 2014. Kokemusasiantuntijat. http://www.ksshp.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Muu_toiminta/Perusterveydenhuollon_yksikko/Kokemusasiantuntijat 7.5.2018.
- Koistinen, A. Karjalainen. 2016. <https://karjalainen.fi/uutiset/uutis-alueet/maakunta/item/123204-siun-sote-aloittaa-vuodenvaihteessa-mika-muuttuu>. Luettu 20.7.2018.
- Koivisto, J., & Pohjola, P. 2013. Arviointiopas kehittäjille. Innokylä. <https://innokyla.fi/documents/10162/3c5716c3-2adf-9d7e-3ee46ffd357f3.8.2018>.
- Kokemuskoulutus 2018. <http://www.kokemuskoulutus.fi/kokemuskoulutus/> 23.5.2018.
- Kostiainen, E., Ahonen, S., Verho, T. & Rissanen, P. 2014. Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Yhteenvetoa kartoituksesta ja työpaikoista. Luonnosversio. <https://www.innokyla.fi/.../76268ffb-02a5-4dc2-b95b-da12223001a7> 15.5.2018.
- Kuitunen, M. & Pystynen, J. 2017. Johtaminen palveluna. Teoksessa Martela, F & Jarenko, K. (toim.). Ilteohjautuvuus. Miten organisoitua tulevaisuudessa? Helsinki: Alma Talent, 287—310.
- Kunnallinen työmarkkinalaitos. 2009. Yhteistoiminta ja työelämän kehittäminen. Kunta-alan sopimuksia ja suosituksia tuloksellisuudesta, henkilöstöjohtamisesta, työhyvinvoinnista ja yhteistoiminnasta. Helsinki: Kunnallinen työmarkkinalaitos.
- Kuntalaki 410/2015.
- Kurtti, J. 2012. Hiljainen tieto ja työssä oppiminen. Edellytysten luominen hiljaisen tiedon hyödyntämiselle röntgenhoitajien työyhteisössä. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Yliopistopaino Oy—Juvenes Print.
- Kuula, A., Tiitinen, S. 2010. Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö. Teoksessa Ruusuvoori, J., Nikander, P., & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 446—457.
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Itä-Suomen yliopisto. Terveystieteiden laitos. Väitöskirja. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf 4.6.2018.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000.
- Lammintakanen, J. 2017. Henkilöstö voimavarana—osaaminen johtamisen haasteena. Teoksessa Rissanen, S. & Lammintakanen, J. (toim.) Sosiaali- ja terveysjohtaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy, 235—258.
- Leeman, L., & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/97b24b5c-4308-bf4f-0f863bc8e2e6 1.6.2018.

- McLaughlin, H. 2009. What's in a name: "client, "patient", customer", expert by experience", service user"—what's next?. *The British Journal of Work*, 39 (6), 1101—1117.
- Meriluoto, T. 2015. Tuumasta toimeen: Mitä osallisuus ja kokemusasiantuntijuus on arjessa. Teoksessa Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) *Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja*. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Meriluoto, T. 2018. Miksi kokemusasiantuntijat ovat asiantuntijoita? <https://ilmiomedia.fi/artikkelit/miksi-kokemusasiantuntijat-ovat-asiantuntijoita/> 29.5.2018.
- Meriluoto, T., Marila-Penttinen, L. 2015. Mikä osallisuus, mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Meriluoto, T, Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) *Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja*. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Mladkova, L. 2012 Sharing tacit knowledge within organisations: Evidence from the Czech Republic. *Global of business research*. 6 (2), 105—113.
- Nonaka, I. & van Krogh, G. 2009. Perspective—Tacit knowledge and knowledge conversion: Controversy and advancement in organizational knowledge creation theory. *Organization science* 20 (3), 635—652. <https://ai.wu.at/~kaiser/birgit/Nonaka-Papers/tacit-knowledge-and-knowledge-conversion-2009.pdf> 13.6.2018.
- Noponen, R. 2017. Learning cafe eli oppimiskahvila. Innokylä. www.innokyla.fi/web/toimintamalli2825539 1.8.2018.
- Oikeusministeriö. 2005. Kohti aktiivista kansalaisuutta. Kansalaisyhteiskunta 2006 -toimikunnan raportti. Oikeusministeriön julkaisu 2005:14. Helsinki: Oikeusministeriö.
- Ojasalo, K., Moilanen, T & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisessa kilpailuetu. Helsinki: WSOYpro.
- Oulasvirta-Niiranen, P. 2017. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien palvelut on unohdettu. Arvioita sote- ja maakuntauudistuksen vaikutuksista työpajatoimintaan. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys.
- Palojärvi, H. 2009. Vertaistuki voimaantumisen välineenä sosiaalityössä. Miten NOVAT-ryhmä auttaa ja tukee, kun naisella on paha olo? Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Sosiaalityön ammatillinen 1 liensiaatintutkimus. <https://www.sosnet.fi/loa-der.aspx?id=de2042b2-f94e-4426-b737-de704e430061> 6.11.2018.
- Perustuslaki 731/1999.
- Pohjois- Karjalan maakunta- ja soteuudistus. 2018. Vastaa Pohjois-Karjalan osallisuuskyselyyn kirjastoissa ja netissä. <http://www.pohjois-karjala.fi/web/maakuntauudistus/-/vastaa-pohjois-karjalan-osallisuuskyselyyn-kirjastoissa-ja-netissa> 8.6.2018.
- Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. 2016. http://www.pkssk.fi/ajankohtaista/-/asset_publisher/4Pcu/content/mielenterveys-ja-paihdeyon-kokemusasiantuntijakoulutus-syksylla-2016;jsessionid=2C2E1C2503133E713370A5414DC061EB.node2 5.12.2018.
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. 2018. Strategia. <https://www.pksotu.fi/yhdistys/strategia/#more-328> 8.6.2018.

- Rissanen, P. 2015. Toivoton tapaus? Autoetnografia sairastumisesta ja kuntoutumisesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia. Research reports 88/2015. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Rissanen, P., Sinkkonen, N., Sohman, T. & Kurki, M. 2015. Kokemusasiantuntijakoulutuksen suositukset. https://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/inline/Julkaisut/Kumppanuusesitteet/kokemusasiantuntija_suositukset_nettiin.pdf 11.5.2018.
- Ristikangas, V., Aaltonen, T. & Pitkänen, E. 2015. Asiantuntijasta esimies. In: nostusta ja arvostusta esimiestyöhön. Helsinki: Talentum.
- Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuus-teoriaa ja tekoja. Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) oSallisuuden JÄLJILLÄ. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys. 33—50.
- Seppänen, A. 2018. Kokemusasiantuntijat tulivat sairaaloihin. Lääkärilehti. 73 (17), 1032—1035. <https://laakarilehti.fi/ajankohtaista/kokemus-asiantuntijat-tulivat-sairaaloihin/> 29.5.2018.
- Siun sote. Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. 2017a. Toiminta- ja taloussuunnitelma 2018–2020. http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/Siunsote_toiminta-ja-taloussuunnitelma.pdf/1f12aeb6-5161-4c53-aff5-14176372f3b8 20.9.2018.
- Siun sote. Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. 2017b. Arjen kokemukset auttavat asiakkaita ja ammattilaisia. Kokemusasiantuntijakoulutus laajenee Siun sotessa myös somaattisten sairauksien puolelle. <http://www.siunsote.fi/-/arjen-kokemukset-auttavat-asiakkaita-ja-ammattilaisia-kokemusasiantuntijakoulutus-laajenee-siunsotessa-myos-somaattisten-sairauksien-puolelle> 22.10.2018.
- Siun sote. Pohjois-Karjalan sosiaali- ja terveystalouden kuntayhtymä. 2017c. Konserniohje. http://www.siunsote.fi/documents/4823935/4967036/siunsote_konserniohje/ae83a750-b6e9-4ea4-9f60-f300ef819d1b 20.9.2018.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Mieli 2009 -työryhmän ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:3 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/70007/passthru.pdf?sequence=1> 7.5.2018.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Asiakkaan osallistumista sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseen voidaan vahvistaa. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/asiakkaan-osallistumista-sosiaali-ja-terveydenhuollon-kehittamiseen-voidaan-vahvistaa 1.6.2018.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 20 2-20 5. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74066/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf?sequence=1&isAllowed=y 1.6.2018.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf 1.6.2018.

- Sydänmaanlakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Sydänmaanlakka, P. 2016. Älykäs johtaminen 7.0. Mieten kasvaa viisaaksi johtajaksi? Helsinki: Alma Talent.
- Syvänen, S., Tikkamäki, K., Loppela, K., Tappura, S., Kasvio, A. & Toikko, T. 2015. Dialoginen johtaminen. Avain tuloksellisuuteen, työelämän laatuun ja innovatiivisuuteen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Tanskanen, A. 2014. Palautteella paremmaksi. Teoksessa Jämsen, A & Pyykönen, A. (toim.) Osallisuuden JÄLJILLÄ. Joensuu: Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys. 110—121.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2017. <https://www.thl.fi/web/hyvinvointi-ja-terveys/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. 1.6.2018.
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2015. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Miten tästä eteenäin? THL-Työpaperi 20/2015. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130239/Kokemusasi-antuntijuus.pdf>
- Toikko, T., 2016. Toimijalähtöinen kehittäminen. <https://docplayer.fi/21850676-Timo-toikko-toimijalahtoinen-kehittäminen.html> 26.9.2018.
- Toikko, T., Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, J., Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vaasan yliopisto. 2017. Väitös: Hyvä muutosjohtajuus edellyttää tasapainottelua erilaisten odotusten ristiaallokossa. <https://www.univaasa.fi/news/muutosjohtajuus/> 5.12.2018.
- Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Virtainlahti, S. 2009. Hiljaisen tietämyksen johtaminen. Helsinki: Talentum.
- Yliruokanen, K. 2018. Osallisuuden suunnannäyttävä. *Talentia* 45 (4), 10—12.

**Siun sote - Pohjois-Karjalan sosiaali- ja Päätöspöytäkirja 1(3)
terveyspalvelujen kuntayhtymä Tutkimuslupapäätös Dnro:
99 Konsernihallinto 503/13.00.01.00/2018
Henkilöstöjohtaja 6.3.2018 3§
Kokemusasiantuntijamalli Siun sotessa / Toropainen Johanna /
YAMK-opinnäytetyö**

Selostus asi- asta Päätös Perustelut	Uusi hakemus. Myönnän tutkimusluvan hakemuksen mukai- sesti. Perustelut ilmenevät tutkimuslupahakemuk- sesta.
---	---

Lain, asetuksen tai kunnallisen säännön kohta, johon päätös perustuu

Siun soten hallintosääntö 3 luku 3 §

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999

Allekirjoitus ja virka-asema

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä.

Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.

Bjerregård Madsen Johanna

Henkilöstöjohtaja

Lisätietojen an- taja	Opetus- ja tutkimuskoordinaattori Mari Mat- veinen p. 050 567 8041, mari.matveinen@siun- sote.fi
----------------------------------	---

Tiedoksianto	Annettu tiedoksi sähköpostilla 13.3.2018
Tiedoksiantaja Jakelu	Niikkonen Krista, hallinnon sihteeri Toropainen Johanna
Ikonen Sini	
Matveinen Mari	



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS
Tämä sopimus soveltuu käytettäväksi ainoastaan sellaisten opinnäytetöiden yhteydessä, joita toteutetaan ammattikorkeakoulun ulkopuolisen rahoituksen hankkeessa.

Toimeksiantaja	Nimi (esim. yritys) <i>Siunsoft</i>		<i>Sini Kosonen @ Siunsoft.fi</i>	
	Yhteystiedot (yhteyshenkilö, puhelin, sähköposti) <i>Sini Kosonen 013-330 3600</i>		<i>tai</i> <i>Sini Kosonen @ Siunsoft.fi</i>	
Tekijä	Työn aihe <i>Kokemusasiantuntijatoimintamalli</i>			
	Nimi <i>Johanna Toorpainen</i>	Opiskelijanumero <i>1703028</i>		
	Katuosoite <i>Anna-Martin polku 6</i>	Postinumero <i>80400</i>	Postitoimipaikka <i>Ylämylly</i>	
	Puhelin <i>050-368 2797</i>	Sähköpostiosoite		
Karelia-amk	Suoritettava tutkinto <i>Sairaanhoitaja YAMK</i>	Ryhmätunnus <i>STUYS17</i>		
	Yhteyshenkilön nimi (Ohjaaja) <i>Pirjo Vuokoski</i>	Tehtävänimike <i>Yliopettaja</i>		
	Toimipaikka ja osoite <i>Tikkariinne 9, 80200 Joensuu</i>	Puhelin <i>0505499842</i>		
	Sähköpostiosoite <i>Pirjo.Vuokoski@karelia.fi</i>			
Hanke	Opinnäytetyö liittyy seuraavaan Karelia-amk:n ulkopuolisen rahoituksen hankkeeseen (hankkeen nimi, hankenumero, rahoituslähde/-ohjelma):			
	Toimeksiantosopimuksen ehdot			
Ohjaus	Ohjaaja valvoo työtä ammattikorkeakoulun puolesta ja antaa työn edellyttämiä ohjeita ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja Ohjaaja eivät ole konsulttivastuussa työstä.			
Dokumentointi	Karelia-amk:ssa toteutetaan avointa toimintakulttuuria, mikä tarkoittaa, että myös opinnäytetöiden aineistot ja tulokset avataan soveltuvin osin erillisen ohjeistuksen mukaisesti (ml. avoin julkaiseminen). Työstä laaditaan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeen mukainen kirjallinen raportti, joka julkaistaan sähköisessä muodossa Theseus-verkkokirjastossa tai josta toimitetaan yksi kansitettu kappale ammattikorkeakoulun kirjastoon. Työ arkistoidaan Karelia-amk:n kirjastoon sähköisessä muodossa.			
Oikeudet	Opinnäytetyö toteutetaan Karelia-amk:n ulkoisella rahoituksella toteutettavan hankkeen yhteydessä. Tekijä ja Ohjaaja luovuttavat Toimeksiantajalle ja Karelia-amk:lle ulkoisella rahoituksella toteutettuihin aikaansaamiinsa tuloksiin sellaiset oikeudet, jotka Karelia-amk on sitoutunut pitämään itsellään tai luovuttamaan edelleen Karelia-amk:n toimimissa rahoitus- ja yhteistyösopimuksissa. Kyseiset tulosten omistus- ja immateriaali-oikeuksia koskevat sopimusehdot on toimitettu Tekijälle ja Ohjaajalle tiedoksi ja allekirjoittamalla tämän sopimuksen he hyväksyvät ne itseään sitoviksi. Ellei toisin sovita, ei kyseisten oikeuksien luovutuksesta makseta korvauksia. Mikäli edellä mainitut sopimusehdot eivät sitä nimenomaisesti estä, opinnäytetyön tekijälle jää kuitenkin aina rinnakkaiset käyttöoikeudet opinnäytetyöhön muuntelu-oikeuksin.			
Keksinnöt	Jos Tekijä on osallisena keksintöön, joka patentoidaan, mainitaan hänet yhtenä keksijöistä. Mahdollisesta keksintökorvauksesta sovitaan erikseen noudattaen ensisijaisesti Toimeksiantajan tai sen puuttuessa ammattikorkeakoulun keksintöohjeen linjauksia. Opinnäytetyön tai sen osan julkaiseminen tai hyödyntäminen ei saa vaarantaa sen tai sen osan suojaamista patentilla tai hyödyllisyysmallilla.			
Vastuut	Opinnäytetyön tulos toimitetaan sellaisena kuin se on. Tekijä tai ammattikorkeakoulu eivät anna tulokselle takuuta eivätkä vastaa sen soveltuvuudesta toimeksiantajan tarpeisiin. Sopijapuolet ovat vastuussa toisilleen sopimuserikkomuksen aiheuttamista välittömistä vahingoista. Vastuun syntyminen edellyttää tahallaan tai törkeällä huolimattomuudella aiheutettua sopimuserikkomusta.			
Lisäksi sovitaan				
Salassapito	Ohjaajalla ja opinnäytetyön Tekijällä on salassapitovelvollisuus työn aikana esille tulleisiin luottamuksellisiin asioihin kolmen vuoden ajan toimeksiannon päättymisestä lukien. Toimeksiantajan tulee tarkistaa, että julkaistava opinnäytetyö ei sisällä salassa pidettäviä aineistoja. Tarvittaessa käytetään erillistä salassapitosopimusta.			
	Tämä sopimusta on laadittu kolme (3) samansisältöistä kappaletta, yksi (1) kullekin sopimuksen osapuolelle. Sopimus perustuu ammattikorkeakoulun hyväksymään opinnäytetyösunnitelmaan ja se astuu voimaan allekirjoitushetkellä.			
	Paikka ja päivämäärä		Allekirjoitus	
Toimeksiantaja	<i>Siun soft</i>		<i>Sini K.</i>	
Tekijä	<i>Ylämyllytä 6.6.2018</i>		<i>Johanna Toorpainen</i>	
Karelia-amk	<i>Joensuu 19.9.2018</i>		<i>Pirjo Vuokoski</i>	

Haastatteluteemat

Olemme Karelia-YAMK:n sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelman opiskelijoita. Teemme opinnäytetyönä Siun sotelle kokemusasiantuntijatoimintamallia. Keräämme haastatelluilla tietoa kokemusasiantuntijatoiminnasta ja sen kehittämiskohteista. Tarkoituksemme on myös selvittää, kuinka kokemusasiantuntijoiden näkyvyyttä ja hyödynnettävyyttä voitaisiin parantaa. Hyödynnämme haastatteluista samamme aineistoa syksyllä 2018 järjestävien työpajojen teemoissa.

Nauhoitamme haastattelut ja litteroimme nauhoitteet. Haastattelut ovat luottamuksellisia ja varmistamme haastateltavien anonymiteetin. Opinnäytetyön valmistuttua, hävitämme kaikki haastattelumateriaalit asianmukaisesti.

Esitiedot:

Missä roolissa olet osallistunut kokemusasiantuntijatoimintaan?

Teema 1. Missä kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää Siun sotessa:

Missä ja miten kokemusasiantuntijoita voitaisiin hyödyntää Siun sotessa?

Mitä kokemuksia sinulla on kokemusasiantuntijatoiminnasta?

Mitä yhteistyö kokemusasiantuntijan kanssa on tuonut työhösi?

Teema 2. Kuinka kokemusasiantuntijatoimintaa voitaisiin kehittää Siun sotessa:

Mitä kehitettävää/ongelmia olet havainnut nykyisessä kokemusasiantuntijatoiminnassa?

Missä ja miten kokemusasiantuntijatoiminnasta pitäisi tiedottaa Siun sotessa?

Miten näet kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuuden?

Muuta mieleen tulevaa?

Tervetuloa työpajoihin, jotka järjestetään 10.9.2018, 17.9.2018 ja 1.10.2018. Kaikki työpajat pidetään klo 13—15. Paikkana Tikkamäki, L-talo, P-kerros ja tilana "olohuone".

Hei,

Olemme Karelia-YAMK:n opiskelijoita sosiaali- ja terveystieteiden koulutusohjelmasta. Teemme opinnäytetyönä Siun sotelle kokemusasiantuntijatoimintamallia. Tarvitsemme kokemuksia ja kehittämisideoita, jotka ovat syntyneet nykyisen kokemusasiantuntijatoiminnan pohjalta tai ilman sitä. Kokemuksia ja kehittämisideoita keräämme syksyllä 2018 järjestämässämme kolmessa työpajassa. Osallistamismenetelmänä työpajoissa käytämme Learning cafe-menetelmää.

Tarkoituksena on kehittää työpajoissa kokemusasiantuntijamalliin liittyviä asioita. Teemoina työpajoissa ovat:

Kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen

Kokemusasiantuntijatoiminnasta tiedottaminen

Kokemusasiantuntijakoulutus.

Toivomme, että pääset paikalle. Ilmoitathan tulostasi alla oleviin yhteystietoihin.

Johanna Toropainen

johanna.toropainen@hotmail.com

tai puh. 050 368 2797

Yhteistyöterveisin

Veli Kurki & Johanna Toropainen

Koulutuksia toivottiin järjestettävän riittävästi, niin ettei kokemusasiantuntijatoiminta kuormittaisi liikaa muutamia aktiivisesti toiminnassa mukana olevia. Koulutukseen valinnassa pitäisi kiinnittää huomiota erityisesti ilmaisutaitojen kehittämiseen, sitoutumiseen ja motivaatioon toimintaan osallistumisessa ja sosiaalisiin taitoihin. Koulutuksen sisältöihin toivottiin faktatietoja (palvelujärjestelmä, sosiaalietuudet), kokemusasiantuntijuuteen liittyvää käytännön tietoa, tietoa järjestökentästä sekä esiintymisen ja vuorovaikutustaitojen harjoittelua.

Kokemusasiantuntijatoimintaan olisi luotava yhteneväiset toimintaohjeet ja toimintaa koordinoimaan pelkästään sitä varten palkattuja kokemusasiantuntijakoordinaattoreita. Tämä asia nousi kehittämisprosessin aikana keskeisimmäksi esitetystä kehittämisestä. Kokemusasiantuntijoille toivottiin myös järjestettävän säännöllisiä tapaamisia ja säännöllinen työnohjaus. Toimintaohjeisiin esitettiin myös kohtaa, jossa määriteltäisiin, mistä kokemusasiantuntijat Siun soteen tulevat: oman koulutuksen kautta vai esimerkiksi järjestöistä. Määrittelyä toivottiin myös siitä, edellytetäänkö kokemusasiantuntijatoimintaan osallistuvilta aina koulutus tehtävään.

Kokemusasiantuntijatoiminnasta tiedottamista Siun sotessa pitäisi tehostaa ja kehittää. Keinoina voisivat olla toiminnasta tiedottaminen Intrasssa (Siun soten sisäinen verkko), kokemusasiantuntijoiden palvelupaikka käynnit, joissa he esittelisivät toimintaa kaikille organisaatio tasoille (työntekijät, asiantuntijat ja johto). Siun soten ulkopuolisessa tiedottamisessa keinoina esitettiin yhteistyötä järjestöjen kanssa ja esillä olon eri tiedotusvälineissä.

Kokemusasiantuntijoiden toimintamuodoiksi esitettiin kotiutumisvaiheen jälkeen kotiin annettavaa vertaistukea, erilaisia työparityöskentelyä, palveluohjausta ja yhteistyötä järjestökentän kanssa.

Kokemusasiantuntijoiden yhteystietojen jakamisesta tuli kehittämisprosessin aikana erilaisia näkemyksiä. Osassa kannatettiin tietojen suoraa antamista kokemusasiantuntijoiden palveluja haluaville. Enemmistössä esille nousseista mielipiteissä kuitenkin kannatettiin keskitettyä yhteystietojen antamista, mikä tapahtuisi kokemusasiantuntijakoordinaattoreiden kautta.