

Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen julkisen sektorin palvelujen kehittämisessä

kevät 2016

Elina Jouppi
Kaisu Sahamies
Tiina Vilppolahti

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	2
1. Johdanto	3
2. Keskeiset käsitteet ja teoreettinen viitekehys	4
2.1 Mitä on kokemusasiantuntijuus?	4
2.2 Osallisuus kansalaisyhteiskunnan näkökulmasta	4
2.3 Osallisuus organisaation näkökulmasta	5
2.4 Aiempi tutkimus	5
3. Kokemusasiantuntijuuden nykytila	7
3.1 Palvelun käyttäjät kehittämässä julkisen sektorin palveluita	7
3.2 Kokemusasiantuntijuuden asema lainsäädännössä	8
4. Aineiston kuvaus ja analyysimenetelmät	9
4.1 Aineiston kuvaus	9
4.2 Analyysimenetelmät	10
5. Kokemusasiantuntijuus tänään ja huomenna	12
5.1 Kokemusasiantuntija-käsitteestä	12
5.2 Kokemusasiantuntijuuden merkityksiä yksilölle	13
5.3 Toiminnan tulevaisuus	16
6. Tulokset	18
7. Johtopäätökset	20
8. Päätelmät	23
Lähteet	25
Liitteet	26

Tiivistelmä

Tutkimuksemme käsittelee kokemusasiantuntijuuden merkitystä julkisen sektorin palveluiden kehittämisessä. Tutkimus selvittää, mitä kokemusasiantuntijuudella tarkoitetaan ja mitä se merkitsee kokemusasiantuntijoille sekä heidän kanssaan työskenteleville. Tutkimuksessa tarkastellaan myös kokemusasiantuntijuuden merkityksiä yksilölle sekä toiminnan tulevaisuuden näkymiä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu Arnsteinin osallistumisen tikapuista sekä Clark et al. osallistumisen tasoista.

Tutkimuksessa selviää, että kokemusasiantuntijuus merkitsee eri kokemusasiantuntijoille sekä heidän kanssaan työskenteleville hyvin samanlaisia asioita, sillä motiivit, toiminnan tavoitteet sekä toimintaan päätyksen lähtökohdat ovat monella hyvin samanlaiset. Tutkimuksessa käy ilmi, että kokemusasiantuntijuus antaa paljon kokemusasiantuntijan palvelun käyttäjälle, kuin myös kokemusasiantuntijalle itselleen. Tulevaisuuden näkymät ovat sekä positiivisia että huolestuneita – toimintaan sekä sen kasvuun uskotaan, vaikka sen toteuttamisen muodot ovatkin epäselviä.

Tutkimuksessa selvisi, että kokemusasiantuntijuus on ihmiselle suuri rikkaus, mikä on auttanut ihmisen itsensä pois vaikean historiansa taakasta niin, että kokemusta voi käyttää hyödyksi auttamalla samankaltaisessa tilanteessa olevaa toipujaa. Tutkimuksessa selviää, että kokemusasiantuntijoita käytetään palveluiden kehittämisessä hyödyksi monipuolisesti, vaikka uusia toimintoja kokemusasiantuntijoille voisi myös kehittää. Kokemusasiantuntijuuden arvostus näkyi selkeästi sekä kokemusasiantuntijoiden että heidän kanssaan työskentelevien ajatuksissa tutkimuksen haastatteluissa.

Tutkimuksesta voi vetää sellaisia johtopäätöksiä, että kokemusasiantuntijuutta arvostetaan, vaikka sen arvostusta esimerkiksi palkan maksamisessa voisi myös lisätä. Kokemusasiantuntijuuden pohja on kuitenkin kunnossa: toiminta antaa sekä antajalle että vastaanottajalle paljon. Tämä lisää toiminnan tulevaisuuden valoisuutta sekä sen sisällön kehittämisen potentiaalia.

1. Johdanto

Kokemusasiantuntijuudella tarkoitetaan omakohtaiseen kokemukseen perustuvaa tietoa esimerkiksi mielenterveydestä, päihderiippuvuuksista tai pitkäaikaissairauksista. Kokemusasiantuntija voi olla myös omainen, esimerkiksi perheenjäsen, joka on kokenut läheisenä olemisen tunteet ja arjen problematiikan.

Tutkimusongelmanamme on, miten kokemusasiantuntijoita on hyödynnetty palveluiden kehittämisessä ja miten heidän asiantuntemustaan arvostetaan. **Tutkimuskysymyksiämme** on, millaisia merkityksiä kokemusasiantuntijat sekä heidän kanssaan työskentelevät antavat toiminnalleen ja millaisia tulevaisuuden visioita toiminnalla nähdään olevan. Pyrimme lisäksi hahmottamaan, mille tasolle kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä sijoittuu erilaisissa osallisuuden malleissa. Kiinnostuksemme suuntautuu myös kokemusasiantuntijatoiminnan asemaan yhteiskunnallisessa kontekstissa. Olemme pyrkinet löytämään haastateltavia eri taustoista. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on myös valottaa tulevia tutkimustarpeita.

Kappaleen kaksi alussa esittelemme tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet ja teoreettisen viitekehyksen. Kappaleen aluksi esitämme yleisesti käytetyn kokemusasiantuntijuuden määritelmän. Teoreettinen viitekehyksemme muodostuu kahdesta hyvin erilaisesta osallistumisen teoriasta. Kappaleen kolme lopussa esittelemme myös aiempaa aiheesta tehtyä tutkimusta.

Kappaleessa neljä esittelemme ensin palveluiden käyttäjien roolia palveluiden kehittämisessä yleisesti ja lopuksi kokemusasiantuntijoiden asemaa lainsäädännössä. Aiheeseen palataan vielä johtopäätöksissä, jossa suhteutamme lyhyesti kokemusasiantuntijoiden lainsäädännöllistä asemaa teoreettiseen viitekehyksessä esittämiimme osallisuuden teorioihin. Aineiston kuvaus ja analyysimenetelmät on esitelty kappaleessa viisi. Tutkimuksemme analyysiosuus eli kappale kuusi rakentuu kolmen pääteeman varaan: kokemusasiantuntija-käsite, yksilöiden toiminnalle antamat merkitykset ja toiminnan tulevaisuus.

Tutkimuksen tulokset ovat kappaleessa seitsemän. Analyysissa nostetut kolme teemaa jatkuvat myös tuloksissa. Pääpaino on yksilöiden toiminnalleen antamissa merkityksissä, jotka on tuloksissa koottu nelikentän muotoon. Johtopäätöksissä vertailemme analyysimme keskeisiä tuloksia ja kokemusasiantuntijuuden nykytilaa valitsemiimme osallisuuden teorioihin. Viimeisessä kappaleessamme, päätelmissä, pohdimme tutkimuksen luotettavuutta sekä esitämme mielestämme tärkeitä ja kiinnostavia jatkotutkimusideoita.

Asiasanat: Osallistuminen, kokemusasiantuntija, kehittäminen, governance, co-production

2. Keskeiset käsitteet ja teoreettinen viitekehys

2.1 Mitä on kokemusasiantuntijuus?

Yleisesti käytetyn määritelmän mukaan kokemusasiantuntija-nimitystä käytetään henkilöstä, jolla on omakohtaista kokemusta mielenterveys- tai päihdeongelmista palvelun käyttäjänä, kuntoutujana tai omaisena (Falk, Kurki, Rissanen 2013, 14). Kokemusasiantuntija voi olla myös omainen. Vaikka kokemusasiantuntija-nimitystä käytetään yleensä osana juuri päihde- ja mielenterveystyötä, samankaltaista toimintaa hyödynnetään myös monilla muilla sektoreilla. Kokemusasiantuntijan asiantuntijuus ei perustu formaaliin koulutukseen, vaan se rakentuu ihmisen välittömästä, omakohtaisesta kokemuksesta. Toisaalta myös kokemusasiantuntijoille on saatavilla koulutusta ja toisinaan sitä jopa edellytetään. Kokemusasiantuntijuuden juuret ovat vertaistuessa ja ne limittyvät toisiinsa, mutta niiden välillä on myös eroavaisuuksia. Vertaistukitoiminta on omakohtaiseen kokemukseen perustuvaa vapaaehtoistyötä joka suuntautuu omaan viiteryhmään, kun taas kokemusasiantuntijatehtävistä maksetaan palkkaa tai palkkiota ja se suuntautuu oman viiteryhmän ulkopuolelle. Lisäksi, toisin kuin vertaistuki, kokemusasiantuntijuustoiminta ulottuu myös sellaisille toiminta-alueille, jotka ovat aiemmin olleet alan ammattilaisten tehtäväkenttää, kuten palveluiden suunnittelua. (Falk et al. 2013, 14.) Kokemusasiantuntijan käsite tarkentuu tutkimuksen edetessä – haastateltavien ajatuksia kokemusasiantuntija-käsitteen merkityksestä kerrotaan tutkimuksen analyysi-kohdassa tarkemmin ja käytännönläheisemmin sekä kokemuseräisesti.

2.2 Osallisuus kansalaisyhteiskunnan näkökulmasta

Osallisuutta on tutkittu hyvin monesta eri näkökulmasta. Käytämme tutkimuksessamme Sherry Arnsteinin osallisuuden klassikkoteoriaa osallisuuden tikapuista. Sen avulla pyrimme määrittelemään kokemusasiantuntijoiden asemaa ja osallisuuden astetta haastattelujen sekä kansallisten suositusten näkökulmasta. Arnsteinin mukaan kansalaisten osallistumisessa on kyse kansalaisten voimasta ja tätä voiman käyttöä hän kuvaa eri portaita tikapuissa (Arnstein 1969). Arnstein jakaa tikaput osallistumisen tason mukaan kolmeen: Näihin kolmeen päätasoon sisältyy kahdeksan tarkemmin määriteltyä ja nimettyä osallisuuden tasoa, johon sisältyy osallistumista vahvasta olemattomaan kansalaisen osallistumiseen. Tikapuiden tasot etenevät alhaalta lähes olemattomasta osallistumisesta ylös todella aktiiviseen osallistumiseen. Osallisuuden tasot ovat alhaalta ylös lueteltuna manipulointi, terapia, tiedonanto, konsultaatio, lepyttely, kumppanuus, edustava voima sekä kansalaisten kontrolli. (Arnstein 1969, 217).

Arnsteinin tutkimaan osallistumiseen liittyy myös kansalaisyhteiskunnan käsite, johon liittyy vahvasti kokemusasiantuntijatoiminnan kaltainen omaehtoinen osallistuminen. Kansalaisyhteiskunnan ajatellaan

liittyvän moraaliseen yhteiskuntaan, joka sisältää muun muassa perheen ja kansalaisten vapaaehtoiset yhteenliittymät. Jokainen yksilö kuuluu välttämättä kansalaisyhteiskunnan sisältämiin yhteisöihin ja ryhmiin. (Nyman 2008, 17). Kokemusasiantuntijatoiminta on aktiivista yhteiskunnassa vaikuttamista ja kokemuksen kertominen ja eteenpäin siirtäminen on tärkeä elementti kansalaisyhteiskunnan käsitteessä. Kansalaisyhteiskunnan käsitteen sisältö toki muuttuu ympäröivän yhteiskunnan mukana niin kulttuurin arvojen kuin yhteiskunnan rakenteiden mukana (Nyman 2008, 16). Kokemusasiantuntijuus on muotoutunut yhteiskunnan ja vapaaehtoisuuden arvostuksen avulla.

2.3 Osallisuus organisaation näkökulmasta

Haluamme tarkastella tutkimuksessamme myös teoriaa, joka lähestyy osallistamista organisaation näkökulmasta. Siksi toisena osallisuuden viitekehystenä tutkimuksessamme toimii Clarkin et. al osallisuuden portaiden malli, joka on mielenterveyspalveluiden kehittämiseen suunniteltu osallistamisasteen arvointimalli. Siinä mitataan viiden hierarkkisen tason mukaan. Ensimmäisellä tasolla osallistumista palveluiden toteuttamiseen ja suunnitteluun ei ole lainkaan (no involvement). Toisella tasolla (limited involvement) osallistuminen on rajoitettua. Palveluiden käyttäjiä konsultoidaan satunnaisesti palveluihin kohdistuvista muutoksista. Heidän mielipidettään voisi siis esimerkiksi kartoittaa kyselyiden avulla. Kolmas taso, (growing involvement) sisältää säännöllistä konsultointia, mutta se on edelleen auktoriteetilähtöistä ja se koskee arkipäiväisiä asioita, ei varsinaista päätöksentekoa. Neljännellä tasolla (collaboration) palvelua tuottava organisaatio on tehnyt tietoisin arvovalinnan ottaa käyttäjät mukaan palvelun suunnitteluun, kehittämiseen ja päätöksentekoon yhteistoiminnassa henkilökunnan kanssa. He osallistuvat esimerkiksi hallintoon ja henkilöstön rekrytointiin liittyvään päätöksentekoon. Heille maksetaan korvauksia ajasta ja kuluista. Heille tarjotaan koulutusta, tukea työtehtäviin ja mahdollisuus tavata keskenään. Heitä autetaan hankkimaan sellaisia taitoja, joita tarvitaan työntekijöiden kanssa toimimiseen. Viides taso kuvaa kumppanuutta (partnership). Tällä tasolla organisaatio kouluttaa palvelun käyttäjiä ja palkkaa heitä työskentelemään yhdessä henkilökunnan kanssa ja heille maksetaan palkkaa. Strateginen päätöksenteko tehdään kumppanuusperiaatteella. (Clark et al. 2008, 10-11.)

2.4 Aiempi tutkimus

Kokemusasiantuntijuudesta Suomessa on löydettävissä jonkin verran kartoitettavaa tutkimustietoa, koska Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja Hyvinvoinnin tutkimuskeskuksen yhteinen tutkimusryhmä selvitti 2013–2014 kokemusasiantuntijatoiminnan muotoja ja koulutusta osana Kaste-toimintaa. Se julkaisi *Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen* -raportin ja *Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi* yhteisjulkaisun Mielen avain -hankkeen kanssa. Näissä julkaisuissa kokemusasiantuntijuutta ja vertaistukea on pyritty määrittelemään, ja niiden osuutta ja käytön mahdollisuuksia on käsitelty melko laajasti. Tutkimusta on kuitenkin melko vähän, ja se on

henkilöitynyt vain muutamaan tutkijaan. Käsitteiden määrittelyssä käytämme apunamme useita eri lähteitä, pääasiassa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja.

3 Kokemusasiantuntijuuden nykytila

3.1 Palvelun käyttäjät kehittämässä julkisen sektorin palveluita

Asiakkaiden osallistuminen julkisen sektorin palveluiden kehittämiseen on sosiaalipoliittinen tavoite tämän päivän Suomessa (Toikko 2006). Palveluiden käyttäjien asema on kuitenkin eri aikoina nähty hyvin eri tavalla. Roolien monipuolistuminen on yhteydessä julkishallinnon kehitysaaltoihin Suomessa. Julkisen sektorin toiminnassa on erotettavissa lähihistoriassa kolmenlaista toimintapolitiikkaa, joihin viitataan usein hallinnon aalloilla, vaikka ne todellisuudessa elävät lomittain. Niitä ovat hierarkkinen hallintojärjestelmä, markkinapainotteinen toimintapolitiikka ja uuden hallintatavan mukainen verkostotoiminta (Lundström 2011, 94). Strateginen hyvinvointipalveluihin liittyvä päätöksenteko on luonnollisesti yhä edelleen keskitettyä, mutta asiakaslähtöisyyttä korostetaan enemmän kuin aikaisemmin. Esimerkiksi hallitusohjelman toimintasuunnitelmassa kärkihankkeelle ”Palvelut asiakaslähtöisiksi” on budjetoitu 37 milj. euroa (Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi 2015, 45). Vaikka kokemusasiantuntijat eivät välttämättä itse ole enää palveluiden käyttäjiä, heidän asiantuntemuksensa perustuu yleensä henkilökohtaiseen kokemukseen esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalveluista. Kokemusasiantuntijuus on yksi asiakaslähtöisyyden parantamisen tapa (esim. Kostiainen et al. 2014).

Asiakaslähtöisyys toimintaperiaatteena kytkeytyy hallinta-keskusteluun (Lundström 2011, 81). Hallinta-ajattelun perustana ovat myös erilaiset yhteistyö-, kumppanuus- ja verkostosuhteet eri tahojen kanssa (Haveri 2000, 40). Hallinta-ajatteluun liittyvä kumppanuuden korostaminen on hedelmällinen kasvualusta myös kokemusasiantuntijoiden arvostamiselle, sillä kumppanuudella voidaan tarkoittaa paitsi palvelun tilaajan ja tuottajan välistä kumppanuutta, myös palveluiden käyttäjien ottamista mukaan tasavertaisiksi toimijoiksi. Kumppanuuden korostamiseen liittyy myös nk. co-production -ajattelu. Co-production on yhteistoimintaa ja yhteistuotantoa, jossa ihminen itse voi olla oman elämänsä ja ympäristönsä agentti ja olla osa arvon luomista. Tässä aktiivisen osallistumisen mallissa palveluihin ja niiden sisältöön vaikuttaa sekä asiantuntija että palvelun käyttäjä itse. Co-productionin tavoite on saada ihmiset osallistumaan aktiivisesti passiivisen sivustaseuraajan roolin sijasta, mikä edesauttaa systeemien muutosten onnistumista ja vähentää epäonnistumisen mahdollisuutta. (Boyle & Harris 2009, 11-12.)

Co-productionin tavoitteet ovat siis hyvin samankaltaisia kuin sosiaali- ja terveysministeriön kokemusasiantuntijuutta koskevat linjaukset. Mielenterveys- ja päihdesuunnitelman väliarvion mukaan ”kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osallistumista mielenterveys- ja päihdepalveluiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin tulee lisätä, jotta palvelujärjestelmä voi ottaa nykyistä paremmin

huomioon asiakkaiden tarpeet” (Ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015 2012, 24).

3.2 Kokemusasiantuntijuuden asema lainsäädännössä

Ajantasaisessa lainsäädännössä on havaittavissa paljon piirteitä, jotka tukevat asiakkaiden osallistamisen periaatetta. Esimerkiksi sosiaalihuollon asiakaslaissa todetaan näin: ”Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen” (812/2000 laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2.luvun §8 2. momentti). Saman lain 1. luvun § 1 lain tarkoituksen todetaan olevan asiakaslähtöisyyden edistäminen: ”Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa”. Kokemusasiantuntijuuden tunnistaminen ja tunnustaminen julkisella sektorilla on osa asiakkaiden osallistamisen kehitystä. Kansallisessa mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa 2009–2015 (myöhemmin Mieli 2009 -suunnitelma) kokemusasiantuntijuudesta sanotaan näin: ”Kokemusasiantuntijat ja vertaistoimijat otetaan mukaan mielenterveys- ja päihdetyön suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin” (Mieli 2009). Mieli 2009 -suunnitelman toimeenpanosuunnitelmassa todetaan, että kokemusasiantuntijoiden ja vertaisten aseman vahvistaminen palveluiden kehittämisessä on keskeisin ja keino asiakkaan aseman vahvistamiseksi (Partanen, Moring, Bergman 2010, 67). Kokemusasiantuntijoiden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamallin määrittelemisen osana palveluiden asiakaslähtöisyyden parantamista on myös yksi nykyisen hallitusohjelman kahdestakymmenestäkuudesta kärkihankkeesta (Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi 2015, 46). Asiakkaan osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen näyttäytyvät siis ainakin erilaisissa suunnitelmissa hyvin tärkeänä tavoitteena.

4 Aineiston kuvaus ja analyysimenetelmät

4.1 Aineiston kuvaus

Hirsjärven et al. mukaan laadullisen tutkimuksen tavoitteena on todellisen elämän kuvaaminen ja siihen sisältyy ajatus todellisuuden moninaisuudesta, jota olisi pyrittävä tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi et al. 2007, 226). Tämän vuoksi kokemusasiantuntijoiden ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten haastatteleminen vaikutti luontevalta ratkaisulta, kun etsimme tietoa kokemusasiantuntijuuden merkityksistä toiminnan tasolla yksilöille ja yhteisöille tällä hetkellä.

Laadullisen tutkimuksen peruseriaatetta noudattaen yritimme poimia haastattelun aineistoksi sellaisia henkilöitä, joilla on tietämystä tutkimuksemme aiheesta, kokemusasiantuntijuudesta. Tämän tutkimuksen osallistajat ovat mielenterveys- ja päihdepuolen sekä pitkäaikaissairauksien kokemusasiantuntijoita sekä heidän kanssaan työskenteleviä. Seitsemän haastateltavaamme olivat kaikki työikäisiä, jotka olivat erilaisissa elämäntilanteissa. Kaikilla haastateltavilla on kokemusta siitä, millaista on kokemusasiantuntijan työ – osa haastateltavista työskenteli kokemusasiantuntijan kanssa ja osa oli kokemusasiantuntijoita.

Haastatteluja toteutettiin helmi-maaliskuussa 2016 erilaisissa paikoissa: Haastattelut toteutettiin Tampereella, Espoossa, Helsingissä sekä Vantaalla. Haastattelupaikkoina käytettiin työhuonetta, haastateltavan kotia sekä kirjaston tai yliopiston ryhmätyöhuonetta. Jokainen haastattelupaikka oli kuitenkin rauhallinen - haastattelussa oli vain kahden ihmisen välinen keskustelu ilman sivustaseuraajia. Haastattelujen kesto vaihteli suuresti. Lyhyin haastattelu on noin 34 minuuttia, kun pisin haastattelu ylsi aina 1,5 tuntiin asti.

Keräämämme haastatteluaineiston pohjalta ei tietenkään voi lähteä tekemään yleistyksiä liittyen kokemusasiantuntijana toimimiseen, ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden väliseen yhteistyöhön eikä kokemusosaamisen merkitykseen palvelumuotoilussa nyt tai tulevaisuudessa. Haastattelujen tekeminen ja kerätyn aineiston analysoiminen herätti meissä monia uusia kysymyksiä palvelun käyttäjän osallistumisesta palvelumuotoiluun sekä palvelun toteuttamiseen. Jatkotutkimuksen tarpeisiin palaamme pohdintaosassa.

Avoin kutsu haastatteluun julkaistiin A-klinikkasäätiön isännöimän Nopsa-verkoston (Nopean huometiedon rinki) helmikuun 2016 kokousmuistiossa sekä KokoA ry:n jäsenten suljetussa Facebook-ryhmässä. Haastateltavat siis valikoituivat tutkimukseen osin vapaaehtoisuuden pohjalta henkilöistä, jotka avoimen kutsun perusteella ottivat yhteyttä ja tarjoutuivat kertomaan kokemusasiantuntijuudesta sekä työntekijöistä, joista ennalta tiedettiin, että he työskentelevät kokemusasiantuntijoiden kanssa ja joille lähetettiin henkilökohtainen haastattelupyyntö työsähköpostiin. Osa haastatelluista lisäksi levitti avointa haastattelupyyntöämme omissa verkostoissaan.

Haastatteluille suunniteltiin kysymysrunko (katso liite 1), jota haastatteluissa pyrittiin seurailemaan ja siten kattamaan haastattelussa kiinnostuksen kohteeksi valitut aiheet kokemusasiantuntijuudessa. Haastattelurunkoa kokeiltiin tekemällä yksi koehaastattelu kokemusasiantuntijan kanssa, minkä jälkeen haastattelukysymyksiä vielä tarkennettiin ja muokattiin tuottamaan enemmän puhetta halutuista aihealueista ennen varsinaisten haastattelujen toteuttamista. Haastattelurunkoja myös päädyttiin tekemään kaksi, joista toinen suunnattiin kokemusasiantuntijana toimiville ja toinen ammatissa toimiville haastateltaville. Tavoitteena oli saada tietoa kokemusasiantuntijuuden ominaisuuksista ja merkityksistä haastateltaville. Sisällöltään tekemämme kysymykset jaettiin tosiasiakysymyksiin, jotka käsittelivät esimerkiksi haastateltavan ikää, koulutusta ja työtehtäviä sekä työkokemusta ja mielipidekysymyksiin, joilla pyrittiin selvittämään arvostustyyppisiä asioita, kuten asenteita.

Tavoitteenamme oli saada erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia kokemusasiantuntijan roolista sekä mahdollisimman laaja kuva kokemusasiantuntijuuden ulottuvuuksista. Haastateltavien toimintaympäristöt olivat erilaisia: haastateltavat saattoivat työskennellä samassa organisaatiossa, mutta silti eri roolissa ja erilaisella työn sisällöllä. Huomasimme tutkimuksen edettyä ja haastateltavien löydyttyä, että haastateltavistamme moni tuntee toisensa tai puhuu organisaatiosta, jossa toinen haastateltavamme on töissä. Samat nimet vilahtelivat haastatteluissa useaan otteeseen, mikä voi kertoa sekä tiivistä kokemusasiantuntijatyöstä ja -yhteisöstä, kokemusasiantuntijoiden sitoutuneisuudesta ja motivoituneisuudesta tai suhteellisen pienestä toimijoiden määrästä. Haastateltavat tiesivät toistensa saavutuksista sekä muiden organisaatioiden onnistumisista ja kehittämisen kohteista. Tämä haastatteluista muodostunut tiivis tiedon kehä nivoi haastattelut mielenkiintoisesti yhteen.

Olemme merkinneet haastattelut päivämäärän mukaan erotellaksemme haastateltavat. Päivämäärä on kirjattu jokaisen sitaatin perään. Tämä auttaa tarvittaessa yhdistämään sitaatit haastatteluihin.

4.2 Analyysimenetelmät

Haastattelut purettiin ääninauhoituksista litteroiden ne puhekielelle. Useimmiten litteroinnin teki muu ryhmän jäsen kuin haastattelijat. Tähän päädyttiin, koska se tuntui luontevalta tavalta kaikille tulla tutuksi koko aineiston kanssa. Päätimme tietoisesti myös olla keskustelematta yhdessä aineistosta ennen kuin jokainen oli ensin itse syventynyt siihen ja koonnut oman näkemyksensä tarjoutuvista teemoista. Raportin kirjoittajista jokaisella myös oli oma tapansa ottaa aineisto haltuun ja analyysin kirjoittamista aloitettaessa todettiin, että yksi oli väritellyt haastattelujen tulosteita asiasanojen mukaan luokitellen, toinen ennen kaikkea kuunnellut haastatteluja ja kirjannut muistiin syntyneitä miellelyhtymiä, kun kolmas ryhmäläinen oli käyttänyt aikaa motivaatioiden pohtimiseen ja jakanut teemoja muistilappujen avulla.

Aineistoa pyrittiin luokittelemaan ja tiivistämään yhdessä ryhmänä työskennellen siten, että saatiin koottua kuvauksia esimerkiksi kokemusasiantuntijan merkityksistä sanana haastateltaville, kokemusasiantuntijana

tehdyn työn sisällöstä ja merkityksistä tekijälleen, olemassa olevista yhteistyösuhteista sekä millaisena haastateltavat näkivät kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuuden. Kertyneitä kuvauksia lajiteltiin sen suhteen, katsottiinko toiminnan kohteena olevan oma vai muiden hyvinvointi, ja koettiin toiminnan suuntautuvan suoraan samassa tilanteessa olevien hyväksi, vai enimmäkseen oman viiter ryhmän ulkopuolelle vaikuttamisena ammattilaisten ja hallinnon suuntaan. Näin hahmotettiin eri tavoin motivoituneita kokemusasiantuntijuuksia, joiden tavoitteina nähtiin joko oma toipuminen, vertaistoimijuus, työ tai yhteiskunnallinen vaikuttaminen.

5 Kokemusasiantuntijuus tänään ja huomenna

5.1 Kokemusasiantuntija-käsitteestä

Ensin pureudumme kokemusasiantuntija-käsitteeseen: Miten haastateltavat kokivat sanan toiminnan sisältöön ja merkitykseen nähden? Onko sana kokemusasiantuntija hyvä, vai löytyykö sanalla kenties korvaavia vaihtoehtoja?

Kokemusasiantuntija-käsitteen osuvuuden arviointi kuului haastateltaville esitettyihin kysymyksiin. Kysyimme, mitä haastateltava ajattelee sanasta kokemusasiantuntija ja osuuko sana tämän mielestä kokemusasiantuntijuuden ytimeen. Haastateltavilla oli hyvin erilaisia näkemyksiä asiasta. Kokemusasiantuntija-käsitteen ajateltiin monen haastateltavan mielestä antavan kuulijalle ja sanan merkityksestä tietämättömälle oikean kuvan ilmiön sisällöstä. Kokemus-sanankin merkitys ilmiön nimessä oli selkeä, sillä vaihtoehtoisissa nimiehdotuksissa, joita haastateltavat antoivat, oli kaikissa mukana kokemusliite.

”Sit se on just sillä helppo selittää, että niinku oman sairauden tai semmosen niinku asiantuntija.” (18.3.2016)

Lähes kaikki haastateltavat pitivät kokemusasiantuntija-sanaa hyvänä. Eräs haastateltava kuvaili sanaa voimavaraistavaksi sekä arvostavaksi. Tämän henkilön mielestä sana sisältää ja kattaa hyvin kokemusasiantuntijan tämän päivän roolin. Haastateltava näki kokemusasiantuntija-sanankin myös niin, että kokemusasiantuntija saa kokemusasiantuntijatoiminnastaan lisää kokemusta ja on entistä kehittyneempi sekä kuntoutuneempi omasta sairaudestaan tai ongelmastaan. Kokemusasiantuntija-sanankin koettiin olevan arvostava ja arvokas sana.

Muutama haastateltava taas vierasti sanaa kokemusasiantuntija. Yhdeksi vaihtoehdoksi sen tilalle annettiin sana kokemosaja. Haastateltavat pitivät kokemusasiantuntijoita asiantuntijoina omalla alallaan, mutta osajaa ehdotettiin silti. Eräs haastateltava ajatteli kokemosaja-sanankin pudottavan pois kokemusasiantuntijan asiantuntija-painolastia. Toinen haastateltava mietti osajan olevan kouluja käynyt. Myös toipuja-sana nousi esiin toisessa haastattelussa. Missä menee raja asiantuntijan ja toipujan välillä?

Kokemusasiantuntija-sana herätti haastateltavissa myös vastarintaa. Kokemusasiantuntija-sanaa pidettiin virallisen ja vaikeasti lähestyttävän tuntuksena. Sanaa pidettiin myös liian pitkänä. Sana kertoo haastateltavien mielestä toiminnasta sekä sen sisällöstä oikein, mutta sen formaalisuus ja hankaluus selvästi askarruttivat osaa haastateltavista. Eräs haastateltava sanoi sanankin olevan liian vaikea, pitkä ja sellainen, mitä moni ei ymmärrä. Tämä haastateltava kuitenkin sanoi käyttävänsä sanaa paljon, sillä se on tämän hetken virallinen versio: ”Parempaa ei ole.” Kokemusasiantuntijasanaa kutsuttiin myös ”sanahirviöksi.”

Eräs haastateltava piti yllättäen sanaa kokemusasiantuntija vaarallisena. Kokemuksen ja toipumisen prosessi ei ole haastateltavan mielestä riittävä siihen, että asiantuntijasanana käyttö olisi viisasta. Haastateltava piti parempana sanana esimerkiksi kokemuskehittäjä, josta on poistettu kriittinen sana asiantuntija. Ruotsin kielessä käytetään haastateltavan mukaan palautumiskonsulttia tarkoittavaa sanaa kokemusasiantuntijasta. Haastateltava pitää turhana kilpavarustelua sanasta, mutta toivoisi silti kuvaavampaa ja selkeämpää sanaa.

”Se on aika tota, hurja kuitenkin nimitys silleen että tota nippa nappa sen osaa sen kuntoutumisensa... tai miten on päässyt jalkeille – toipunut jostain sairaudesta sen verran, et pärjää ilman osaston hoitoa ja sit käy jonkun kurssin, kirjoittaa omaa tarinaansa. Että asiantuntija on vaarallinen termi sinänsä.” (28.2.2016)

Sanan sopivuus ei haastateltavien kommentteista huolimatta tuntunut olevan kovin merkityksellinen. Eräs haastateltava (4.3.2016) sanoi pohtimisensa jälkeen kokemusasiantuntija-sanasta: ”mutta ihan sama, mikä se on. Sinänsä.” Eräs haastateltava sanoi sekä muutamien muidenkin puheesta kuuli, että sanalla sinänsä ei ole merkitystä. Se on tärkeintä, että jokainen saa käyttää sellaista sanaa, minkä kokee itse hyväksi ja sopivaksi.

5.2 Kokemusasiantuntijuuden merkityksiä yksilölle

Haastatteluissa kerrottiin kokemusasiantuntijuuden merkityksistä sekä yksittäisten ihmisten että yhteisön kannalta. Huomiot osallistumisen ja yhteistyön merkityksistä olivat hyvin samansuuntaisia sekä kokemusasiantuntijoilla että heidän kanssaan työskentelevillä. Kokemusasiantuntijana toimiminen ja kokemusasiantuntijan kanssa toimiminen koettiin mielekkäänä tehtävänä, jossa saavutetaan haluttuja tuloksia. Potilaana ollut tai oleva kykenee hyödyntämään olemassa olevaa työkykyään ja tuottamaan kokemustaan hyödyntämällä lisäarvoa sekä itselleen että muille. Kuulluksi tulemisen kokemus voimauttaa ja auttaa murentamaan esimerkiksi mielenterveys- ja riippuvuussairauksiin liittyvää stigmaa. Haastatteluissa moni totesi, että kokemusasiantuntijan olemassaolo madaltaa kynnystä pyytää ja ottaa vastaan apua sekä toimii myös esimerkkinä ja toivon tuojana samassa tilanteessa oleville arjen haasteissa.

”Joku asia ei ehkä välttämättä mee kaikkien oppikirjojen mukaan. Että miten sen saa perille. Se vaan se kulma on eri siinä, kun sen sanoo, että mä oon tän saman koulun käynyt tai saman tapasen koulun käynyt. Mä oon ollu siellä suossa ja mä pääsin näin, että mitä mites sä ajattelit? Et onks sulla mitään työkaluja?” (28.2.2016)

”Mutta nekin kerto siinä ihan omista kokemuksistaan ja sekin on hyvä, että nyt niistä kuulee ja ne ei jää seinien sisään tabuiksi, että jos joku pystys puuttuun ja jos se auttaa sitä ihmistä, että se saa sanoa sen ääneen, niin sekin voi olla hyödyksi sille yksilölle. Tai että (siitä) saa voimaa joku muu sanoa sen asian ääneen.” (25.2.2016)

”Se on vaan tosiasia, että kaikki ollaan yksilöitä. Että jollakin saattaa olla johonkin enemmän ja johonkin vähemmän annettavaa. Minimissään se voi olla sitä se kokemusasiantuntijuus, että kaveri pärjää noin muuten, että se ei tarvii sitä osastohoitoa, ku sillä on jo jotain tarkotusta ja toimintoa siinä. Että tavallaan se voi ite auttaa itseensä.” (28.2.2016)

Haastateltavat näkivät kokemusasiantuntijana toimimisen paljon yksilötasolla sekä yksilön toimintana. Julkisuudessa olemisesta puhuttiin kuitenkin haastatteluissa hieman. Yksi haastateltava piti pienimuotoista julkisuudessa toimimista luonnollisena asiana. Toinen haastateltava kertoi, kuinka hän ei halua olla julkisuudessa ja kovin avoimena kokemusasiantuntijana toimimisensa taustasta, sillä se voisi tuottaa kärsimystä lapselle kiusaamisen muodossa.

Haastateltavat toimivat hyvin erilaisissa tehtävissä keskenään, mutta kaikkien työssä korostuivat verkostojen merkitykset. Kuten eräs haastateltava sanoi, *”yksin ei voi toimia”* (18.3.2016). Monet haastateltavat kuvasivat toimijakenttää verkostoksi. Verkostoissa täytyy osata työskennellä erilaisten toimijoiden kanssa. Yksi kysymyksemme koski kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten välistä yhteistyötä ja siitä haastateltavat puhuivatkin paljon.

Ammattilaisten kokonaiskuva ja ymmärrys potilaan tilanteesta kasvaa, toiminnan asiakaslähtöisyys vahvistuu ja työn ydintehtävä kirkastuu samalla kun jäykkä raja asiakkaan ja ammattilaisen välillä hämärtyy kokemusasiantuntijoiden kanssa rinnakkain työskennellessä. Kohtaamisissa luodaan luottamusta ja vuorovaikutuksessa päästään ammatillisesta kielestä yhteiseen kieleen sekä yhdessä toimimiseen yhdessä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Ammattilaisen on myös helpompaa nähdä asiakas kyvykkäänä toimijana eikä ensisijaisesti heikkouksien ja vajavuuksien kautta määritettynä objektina.

”Ja sitten myös yksi semmonen mikä on siinä hoitajien, et kun ne huomaa, et (vaikka) ihmisiä on huonossa kunnossa ja ne saattaa potkia seiniä ja olla niin huonossa kunnossa, että sieltä voi joku toipuakin ja olla ihan varteenotettavia oikeustoimikelpoisia ihmisiä. Et se on vaan kun siellä nähdään, että on muutakin kun papiljotteja pakkaamaan, niin sieltä se kulma muuttuu.” (28.2.2016)

”Nyt eletään aikaa, missä työskentelen pääsääntöisesti kokemusasiantuntijoiden ja vertaisohjaajien kanssa, joka paikassa, ja he ovat tasavertaisia työntekijöitä kanssani tietyissä asioissa ja tietyissä työryhmissä. Jos 40 vuotta sitten olisi ollut mahdollisuus tähän, niin kuinka hyvä hoitaja minä olisinkaan. Se lisää potilaslähtöisyyttä joka tavalla.” (4.3.2016)

Monet haastateltavat puhuivat yhteistyön käynnistymiseen liittyvistä ennakkoluuloista ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä. Ennakkoluulot saattavat olla molemminpuolisia. Ammattilaisia saattaa arveluttaa tietosuoja-asiat, kokemusasiantuntijoiden kunto ja jaksaminen, sekä mahdolliset tunteenpurkaukset. Toisaalta kokemusasiantuntijoilla saattaa olla huonoja kokemuksia ammattilaisista asiakkuutensa ajalta. Haastateltavat pitivät tärkeimpänä, että kokemusasiantuntija tietää roolinsa ja osaa kertoa tarinansa. Haastatteluissa korostui se, että kokemusasiantuntijan pitää olla kuntoutunut siihen pisteeseen, että oman tarinan reflektointi onnistuu, jotta tämä pystyy käyttämään kokemustaan ja sairauttaan hyödyksi (4.3.2016).

Erilaiset yhteiset tilaisuudet ja koulutukset sekä tutustuminen ylipäätään koettiin tärkeäksi. Kaikki haastateltavat, jotka puhuivat ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välisistä ennakkoluuloista ja jännitteistä, kertoivat myös, että tutustuminen vähentää jännitteitä.

"Työntekijöiden ennakkoluulot hälvenevät kun tutustutaan toisten työskentelytapoihin ja syntyy luottamus." (2.3.2016)

"Ikään kun ne rajat vähän niinkun hämärtyy että ei olla "me" ja "ne" vaan että itse asiassa mehän ollaan samassa veneessä. Et se on semmonen puolin ja toisin tapahtuva asia." (15.2.2016)

Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden välinen kanssakäyminen nähtiin haastatteluissa positiivisena tai erittäin positiivisena asiana. Kokemusasiantuntijan toimiminen ammattilaisen työparina nähtiin potilaan etuna ja toiminnan laatua parantavana tekijänä. Positiivisesti todettiin, että potilaiden kohtelu paranee, kun mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa on kokemusasiantuntijoita.

"... Ne kohtelee niitä täysin eri lailla kuin ne, joilla ei ole mitään taustaa, koska mehän ollaan alinta sakkia, kun mennään lääkäriin. Et jos ei oo kovinkaan avarakatseinen se lääkäri tai hoitaja, niin se ei kohtele meitä hyvin. Se on ihan hyvä, että nää kokemusasiantuntijat menee sinne ja saadaan parempaa palvelua." (18.3.2016)

Haastatellut ammattilaiset kokivat, että yhteistyö antaa heille kokemuksen oman työn tarkoituksesta ja mielekkyydestä. Haastateltavat mainitsivat myös kokemusasiantuntijoiden tuovan esiin epäkohtia, joita työntekijät eivät edes huomaa, kuten ammattikielen käytön potilaille suunnatuissa ohjeistuksissa.

"He tuo lähelle sen mikä on meidän työn ydin." (2.3.2016)

Monet haastateltavat mielsivät kokemusasiantuntijan roolin olevan ikään kuin äänitorvena palvelun käyttäjän ja ammattilaisen välimaastossa. Haastatteluissa toistui usein, että asiakasrajapinnassa toimittaessa kokemusasiantuntija saa olla käytännönläheisempi eikä hänen tarvitse olla yhtä etäinen kuin ammattilaisen. Tätä pidettiin vahvuutena. Uusissa tilanteissa ja erityisesti kehittämistehtävissä kokemusasiantuntijan voi kuitenkin olla vaikea löytää omaa paikkaansa ja tehtävänsä. Haastateltavat puhuivat siitä, että kokemusasiantuntijan ei tarvitsekaan tietää tai kertoa mielipidettään kaikesta, esimerkiksi talouteen liittyvistä asioista. Toisaalta silloin kun sanottavaa on, se pitää uskaltaa sanoa rohkeasti.

"Jouduin kuitenkin usein toistaman, että en tiedä teidän diagnoosejanne, enkä halua tietää. Ette ole potilaan roolissa. Te olette sanomassa mielipiteitänne. Teiltä kysytään eikä minulta." (4.3.2016)

Muutamassa haastattelussa mainittiin, että etenkin työryhmätyöskentelyssä kokemusasiantuntijoita olisi hyvä olla useampi kuin yksi. Toiselta kokemusasiantuntijalta saa tukea tilanteessa, jossa muuten paikalla on vain ammattilaisia. Myös omalta työparilta voi saada tukea.

"Jos on esim. hirveä määrä ammattilaisia. On psykiatria ja ylihoitajaa ja kaiken maailman korkeassa asemassa olevia ammattilaisia ja sitten tilataan vain yksi kokemusasiantuntija, joka tarkoittaa sitä, että kokemusasiantuntijan rooli on hyvin altavastaajan rooli." (5.2.2016)

Haastatteluissa nousi esille myös tarve asioiden purkamiselle työkeikan jälkeen. Asiakasrajapinnassa toimiminen voi olla henkisesti raskasta, mutta jotkut haastatellut mainitsivat myös oman tarinan toistamisen olevan kuormittavaa. Erilaiset purku- tai työnohjausryhmät koettiin tärkeiksi. Työnohjauksesta puhuivat myös kokemusasiantuntijoiden parissa olevat ammattilaiset. Myös kokemusasiantuntijakoulutuksissa on

usein mukana työhyvinvointiin liittyviä aiheita. Monissa organisaatioissa järjestetään kokemusasiantuntijoille työnohjausta.

Nykyisellään kokemusasiantuntijakoulutuksen tarjonta on varsin kirjavaa ja sitä tarjoavat usein kolmannen sektorin toimijat. Joskus koulutusta tarjoavat kokemusasiantuntijoita hyödyntävät organisaatiot kuten sairaanhoitopiirit itse.

5.3. Toiminnan tulevaisuus

Haastateltujen mielestä kokemusasiantuntijatoiminnan normaalistuessa osaksi palveluja myös kokemusasiantuntijoiden arvostus ja tunnettuus lisääntyy. Kun ymmärrys kokemuksen moninaisuudesta lisääntyy, oletetaan kokemustiedon hyödyntämisen laajentuvan ja kokemusasiantuntijoita työllistävien tilaajatahojen monipuolistuvan.

”Joissain yksityisissä, esimerkiksi asumispalveluyksiköissä tai yhdistysten jutuissa on kokemusasiantuntijat ja palvelujen käyttäjät mukana työhaastatteluissa tasapuolisena jäsenenä ja se kuulostaa hyvältä. Kuullaan haastattelun jälkeen myös palvelun käyttäjän näkökulma siitä, miltä tämä ihminen vaikutti. On paljon alueita mihin voi laajentaa.” (4.3.2016)

Haastateltavien suhtautuminen ammatillistumiskehitykseen oli ambivalentti. Toisaalta nähtiin, että se saattaa lisätä byrokratiaa ja leipiintymistä, mutta toisaalta se nähtiin jopa välttämättömänä ja hyvänä kehityksenä. Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat Vantaalla terveysasemilla työsuhteessa työskentelevän kokemusasiantuntijan esimerkkinä ammatillistumisesta.

”...se oma kokemus voisi unohtua ja sitä on moni muukin sanonut et on vaikea nähdä se. Mutta totta kai semmonen riski on olemassa jos ruvetaan perustamaan kokemusasiantuntijavirkoja. Et siihen leipääntyy.” (15.2.2016)

”Se (vapaaehtoisuus), säilyy aina osana kolmannen sektorin palveluja, koska eihän ne toimi muuten. On ihmisiä, jotka haluavat tehdä vapaaehtoistyötä ja heillä pitää olla siihen mahdollisuus”. (4.3.2016)

Haastatteluissa ennakoitiin valtakunnallisten ohjeistusten kokemusasiantuntijoiden käyttämisestä palveluissa lisääntyvän ja konkretisoituvan. Samoin haastateltavat ollettivat jatkossa edellytettävän ja muodostuvan strukturoidumpaa koulutusta kokemusasiantuntijoina toimiville. Toisaalta oli myös haastateltavia, jotka näkivät systemaattisen kouluttamisen uhkana toiminnan monimuotoisuudelle.

”Pahin ja huonoin vaihtoehto on se, et tää menee niin ammatilliseksi, et sitten voi olla että tarvitaan tämmönen kokemuskokemusasiantuntija. Että tottakai on se riski, että se ammatillistuu liikaa ja sitten se kokemus jää. Se on yksi skenaario.” (18.2.2016)

”...kansallisia suosituksia, että se olis yhdenmukainen se koulutus, mikä taho sitä sitten jatkossa järjestääkin. Nyt se on ollut hyvinkin eri toimijoilla. Porvoossa ainakin kansalaisopisto järjestää sitä nyt tällä hetkellä ja KokoA:lla on ollut ja on suunnitteilla jotain, ja nyt meillä on vireillä tuonne Laurean suuntaan, et jos me saatais sieltä kokemusasiantuntijakoulutusta jatkossa...” (2.3.2016)

Kokemusasiantuntijuudella nähtiin kaksi samanaikaista ja erillistä kehityslinjaa, joista toinen johtaa ammatillistumiseen sekä työsuhteisiin ja toinen muistuttaa enemmän nykyistä käytäntöä, jossa

hyödynnetään vapaaehtoisuuden pohjalta olemassa olevaa työkykyä ja voimavaroja palkkioperusteisesti tai kulukorvauksin. Eri tavoin motivoituneet ja kyvykkäät kokemusasiantuntijat tekevät jatkossa myös selvemmin erilaistuneita työtehtäviä. Ammatillisia ja koulutusta vaativia työtehtäviä edusti haastatteluissa esimerkiksi kokemusasiantuntijan pitämä vastaanotto.

”Ja sit että terveysasemille tulis kokemusasiantuntijoita käyttöön, koska niitä on nyt jo paljon ympäri Suomea, mutta se sais olla järjestäytyneempää. Ihan jo sen takia, että kaikilla ihmisillä olis yhtäläinen oikeus hyödyntää semmosia palveluja. Että niinku sellasia toivoisin.” 25.2. ”Sitä ollaanki mietitty, että pitäiskö se (kokemusasiantuntijakoulutus) käydä, et voi käyttää sitä nimikettä, mutta mun mielestä kaikkien ei tarvi käydä kouluja eikä tarvita sitä koulupaperia ... Kyllä varmaan sitte, jos niinku laittas toiminimen pystyyn, niin tietysti saattas työnantajat kun ostaa palveluita niin vaatia sen (koulutuksen). Mut ei tällai, niinku vapaana lintuna kun tätä tekee, niin ei silleen.” (18.3.2016)

Ammatillistumiskehitykseen liittyy paitsi tarve yhdenmukaiseen muodolliseen koulutukseen ja mahdollisuudet edetä muodostuvalla työuralla, myös kokemusasiantuntijoiden etujärjestön muodostuminen ja työhön sekä palkkaukseen liittyvä edunvalvonta. Joissain haastatteluissa mainittiin kuntien taloustilanne seikkana, joka vaikuttaa kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisen normaalistumisen nopeuteen, mutta haastatelluista kukaan ei epäillyt kokemusasiantuntijoiden käytön vakiintumista osaksi palvelurakennetta.

”Mä näkisin, että tämä on aika sellaista pysyväluntoista. Tulee olemaan jatkossakin, mutta toivon mukaan heille mahdollistuis jonkinlainen palkkatyö näissä tehtävissä myös pelkän tän palkkioperusteisen toiminnan lisäksi. Siinä ois hyvä tietenkkin, että heillä ois silloin jonkinlainen hoitoalan ammattitutkinto myös lisänä, et ei pelkkä kokemusasiantuntijakurssi... Ja tulevaisuudessa mä uskon, että tää toiminta tulee lisääntymään sitten. Henkilöstö vähitellen hoksaa sen, että missä kokemusasiantuntija vois osallistua, mihin heidän toimintoihin ja hoitoihin ja sitä kautta vähitellen me saadaan lisää heitä osallistumaan.” (2.3.2016)

”Mun mielestä se ammatillistumiskehitys ei sit liity siihen palkkajuttuun. Et ei tätä pidäkään tehdä vapaaehtoistyönä. Koska se on ihan työtä. Ja sit on se, että ihmisillä on myös yleensä hirveen pienet tulot, et se on semmonen lisä. Ja myös se, että kyllähän sitä arvostusta mitataan rahalla.” (18.2.2016)

”Yks varmaan semmonen, monen kokemusasiantuntijan mua ennen, kuoppa tavallaan siihen, et on pystyny tekemään näitä töitä, on ollu monesti varmaan se, et ku se on ollu niin vaikee tie jollain tapaa edetä. Ja kun tekee vaikka liikkuvaa työtä, ei sitä voi aina turkishaalareissa mennä töihin. Pitää olla vaatteet kunnossa. Nää kaikki maksaa. Ja se siirtymävaihe tavallaan, ennenku se joskus vois päästä palkkatöihin, voi olla aika vaikee, niinku päästä niin pitkälle. Koska mä joudun esimerkiks tekemään muita töitä, et mul on varaa tehdä tätä työtä ja sit ku tekee kolmee työtä samaan aikaan, niin se ei välttämättä oo ihan paras mahdollinen se kokemusasiantuntijan työmotivaatio, sitoutuminen tai työkyky.” (28.2.2016)

6 Tulokset

Sanana kokemusasiantuntijaa pidettiin pääasiassa kuvaavana, mutta haastateltavat antoivat sanalle rinnakkaisia sisältöjä ja sille tarjottiin vaihtoehtoja, mutta sanaa itsessään ei pidetty merkittävänä.

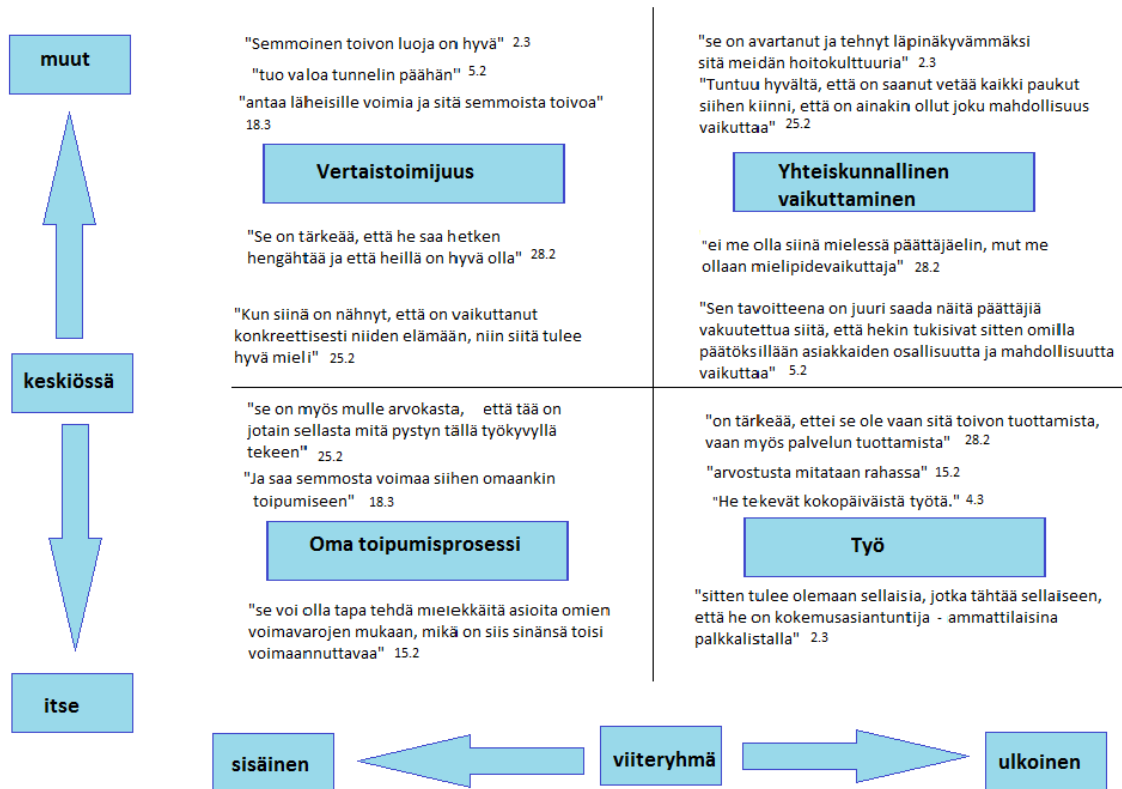
Kokemusasiantuntijatoiminta ja vertaistuki erotetaan usein määrittelemällä vertaistuki omaan viiteryhmään suuntautuvaksi ja kokemusasiantuntijuus sen ulkopuolelle suuntautuvaksi toiminnaksi. Toisena erottavana tekijänä nähdään vapaaehtoisuus ja palkkion maksaminen. (Esim. Falk et al. 2013, 14.) Haastatteluissa kävi ilmi, ettei jako kokemusasiantuntijuuteen ja vertaisuuteen aina ole kovin selvä, ja toiminnot sekoittuvat usein keskenään. Kokemusasiantuntijuuden yleisesti käytettyyn määritelmään (ks. esim. 3.1) liittyy myös problematiikkaa, eikä se vastaa täysin haastatteluista välittyvää kuvaa.

Koska jako vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuuteen on melko pelkistetty, jaottelimme kokemusasiantuntijuutta edellä mainitun toiminnan viiteryhmän lisäksi myös sen mukaan, kuka on toiminnan keskiössä (ks. Kuvio 1). Sekä omaan viiteryhmään että sen ulkopuolelle suuntautuvassa toiminnassa tavoitteet voivat kohdistua henkilöön itseensä tai hyödyttää muita ihmisiä.

Monet haastateltavat puhuivat kokemusasiantuntijan omasta toipumisprosessista. Tällöin toiminnan keskiössä on henkilö itse. Kaikkien kohdalla tosin ei ole kyse toipumisesta vaan tilanteeseen sopeutumisesta. Vertaistoimijuus taas suuntautuu omaan viiteryhmään, mutta toiminnan keskiössä ovat muut ihmiset. Motivaationa on usein muiden auttaminen ja haastatteluissa tätä kuvattiin usein toivon tuottamisena. Myös ulkoiseen viiteryhmään suuntautuvan toiminnan tavoitteet voidaan luokitella samalla tavalla. Jos kokemusasiantuntijatoiminta nähdään ensisijaisesti työnä, sen motiivit ovat henkilökohtaisia. Kun toiminnan keskiössä ovat muut, kokemusasiantuntijaa motivoi yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Nelikenttään sijoitimme haastateltavien sitaatteja, jotka kuvasivat annettuja merkityksiä.

Monet haastateltavat puhuivat vertaistoimijuuden ja työn suhteesta. Tämä nelikenttä voi myös auttaa hahmottamaan haastateltujen näkemyksiä kokemusasiantuntijatoiminnan ammatillistumiskehityksestä. Haastatteluissa korostui, että vaikka toiminta on kehittymässä ammattimaisempaan suuntaan, myös vertaistyötä ja vapaaehtoisuutta tarvitaan.

Haastateltavat suhtautuivat kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuuteen luottavasti. Sen katsottiin lisääntyvän määrällisesti ja leviävän uusille alueille, kuten esimerkiksi lastensuojeluun. Lisäksi monet haastateltavat näkivät, että toiminta on ammatillistumassa. Tämä näyttäytyy työsuhteiden yleistymisenä, strukturoidumman koulutuksen edellyttämisenä ja toiminnan vakiintumisena. Myös kokemusasiantuntijoita hyödyntävien organisaatioiden järjestämä työnohjaus ja koulutus ovat esimerkkejä ammatillistumiskehityksestä.



Kuvio 1: Kokemusasiantuntijatoiminnan merkitykset tutkimuksessaamme

7 Johtopäätökset

Analysiosiossa olemme nostaneet esiin kolme haastatteluissa toistunutta teemaa: tärkeäksi koettuja asioita kokemusasiantuntija-käsitteestä, toiminnan merkityksistä yksilöille ja toiminnan tulevaisuudesta. Tuloksissa olemme luokitelleet yksilöiden toiminnalleen antamia merkityksiä omaan toipumisprosessiin, vertaistoimijuuteen, yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen sekä ammattimaiseen työhön. Tässä kappaleessa pyrimme suhteuttamaan esiin nostamamme asiat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Keskeiset käyttämämme osallisuuden arviointimallit ovat Arnsteinin osallisuuden tikapuut ja Clarkin et al. osallistuminen tasot. Kappaleen lopussa vertailemme myös kokemusasiantuntijoiden lainsäädännöllistä asemaa ja kansallisia suosituksia edellä mainittuihin osallisuuden malleihin.

Tulkintamme mukaan Arnsteinin teoria on kansalaisyhteiskuntalähtöinen, kun taas Clarkin et al. osallistumisen tasot -teoria on organisaatiokeskeinen. Tästä syystä joissain tapauksissa osallisuus voi näyttäytyä heikkona Arnsteinin tikapuiden valossa, mutta Clarkin et al. mukaan olla viidennen eli inklusiivisimman tason mukaista, tai toisin päin. Clarkin et al. osallistumisen korkein taso on kumppanuus, kun taas Arnsteinin mallissa se on vasta välivaihe tavoitteen ollessa kansalaisten kontrolli palveluistaan. Arnsteinin ajattelussa ylimmällä osallisuuden tasolla asiakkuus on muuttunut toimivallaksi ja asiakkaat osallistuvat täysivaltaisesti organisaation johtamiseen sekä hallintoon.

Tutkimuksen tuloksissa korostuu toiminnan ammatillistuminen ja sen suhde vertaistoimijuuteen. Ammatillistumiskehitys näyttäytyy erilaisena riippuen siitä, tarkastellaanko sitä organisaatiolähtöisesti Clarkin et al. osallistumisen tasojen vai kansalaisyhteiskunnan näkökulmasta Arnsteinin osallisuuden tikapuiden mukaan. Näkymä riippuu myös siitä, tarkastellaanko ammatillistumista koulutuksen, työsopimussuhteisuuden vai palkkauksen toteutumisen kautta. Kokemusasiantuntijuuden strukturoituminen on osa ammatillistumiskehitystä. Monet selvitystyöt ja kansalliset suunnitelmat, joita esitellään kappaleen kolme lopussa, painottavat kokemusasiantuntijatoiminnan ja -koulutuksen strukturointia. Mieli 2009 -ohjelman väliarvioinnissa tehostettaviksi toimenpiteiksi mainittiin mm. kokemusasiantuntijuuteen liittyvän koulutuksen yhtenäistäminen ja vakiinnuttaminen (Ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015, 26.) Hallitus on ottanut tehtäväkseen määritellä kokemusasiantuntijuudelle toimintamallin syyskuussa 2016 (Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi 2015, 47.)

Kokemusasiantuntijoiden kouluttaminen on hyvä esimerkki ammatillistumiskehityksestä. Tällä hetkellä koulutusta järjestävät sekä organisaatiot itse, että kolmannen sektorin toimijat. Kaikilla kokemusasiantuntijoilla koulutusta ei ole, mutta organisaatiot saattavat edellyttää sitä. Koulutuksen edellyttäminen on vahvasti sidoksissa siihen, nähdäänkö toiminta vapaaehtoisuutena vai työnä. Clarkin et al. neljännellä eli yhteistoiminnan ja viidennellä eli kumppanuuden tasolla organisaatio kouluttaa palvelun

käyttäjiä (Clark et al. 2008, 10-11.) Myös haastatteluissa mainittiin, että koulutuksen lisäksi kokemusasiantuntijan tulee olla organisaatiomyönteinen. Koulutuksen järjestäjätaho vaikuttanee koulutettavan tilaajaorganisaatioon suhtautumiseen. Clarkin et al. tasoilla osallisuus kasvaa, kun toiminta ammatillistuu ja koulutusta sekä työnohjausta tarjoava taho on kokemusasiantuntijuutta hyödyntävä organisaatio itse. Arnsteinin osallisuuden tikapuilla taas osallisuus on sitä voimakkaampaa, mitä enemmän toimintoja, kuten juuri koulutusta, tuotetaan itse kansalaisyhteiskunnassa.

Monet haastateltavat puhuivat ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden tutustumisen merkityksestä. Sen koettiin helpottavan yhteistyötä ja vähentävän ennakkoluuloja. Tutustumisen välineiksi mainittiin mm. yhteiset koulutukset. Myös se, että kokemusasiantuntijat kouluttavat sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita, koettiin tärkeäksi. Tämä on huomioitu myös Mieli 2009 -ohjelman väliarvioinnissa. Kokemusasiantuntijoiden antama koulutus vähentää stigmaa tehokkaasti. (Ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015, 22.) Sekä ammattilaisten että kokemusasiantuntijoiden haastatteluissa kerrottiin myös hoitokulttuurin muutoksesta. Kokemusasiantuntijoiden osallistumisen kerrottiin vaikuttavan kulttuuriin organisaation sisällä. Hoitokulttuurin muutosta haastateltavat kuvasivat avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisääntymisenä. Myös asiantuntijakielen käytön väheneminen ja hierarkkisten rajojen madaltuminen henkilökunnan ja potilaiden välillä mainittiin. Riippumatta siitä, tarkastellaanko organisaatiokulttuurin muutosta kansalais- vai organisaatiolähtöisesti, osallistumisen aste on korkea.

Kokemusasiantuntijuuteen kasvamiseen kuuluva oma toipumis- tai sopeutumisprosessi asemoituu myös eri tavoin riippuen siitä, tarkastellaanko sen merkitystä Arnsteinin vai Clarkin mallin mukaan. Haastateltavien mukaan toipumisprosessin aikana kokemusasiantuntijana toimiminen on voimauttavaa mahdollisuutena tehdä asioita omien voimavarojen mukaan. Arnsteinin tikapuiden kautta tarkasteltuna se sijoittuu käyttöön otetun kansalaisvallan alueelle. Clarkin tasoilla oma toipuminen lukeutuu osallistumattomuuteen.

Pelkkä palvelujen kehittämistoiminnan legitimointi kokemusasiantuntijoita kuulemalla ilman jaettua valtaa rinnastuu molempien käyttämämme teorioiden valossa osallistumattomuuteen. Haastateltujen kokemusasiantuntijoiden mukaan käytäntö on kuitenkin vallitsevaa organisaatiotodellisuutta.

Mieli 2009 -suunnitelman linjaukset ovat osallistuminen tasojen (Clark et al. 2008) mukaan määriteltynä neljännellä eli yhteistoiminnan tai viidennellä eli kumppanuuden tasolla. Linjaukset kokemusasiantuntijoiden ottamisesta mukaan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin on sisällöltään samankaltainen kuin Clarkin et al. osallistumisen neljäs taso. Lisäksi mielenterveys- ja päihdesuunnitelman väliarvioinnissa todetaan, että ”kokemusasiantuntijatoimintaa ja siihen liittyvää palkkiojärjestelmää tulee kehittää järjestöjen ja kuntien yhteistyönä” (Ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2012, 25). Myös palkkioiden maksaminen kuvaa em. neljännen tason osallistumista. Arnsteinin tikapuiden määritelmällä Mieli 2009 –suunnitelman linjaukset ovat kumppanuuden portaalla (Arnstein 1969). Mieli 2009 –hankkeen mukaiset

kokemusasiantuntijuuden asettavat ulottuvuudet, eli suunnittelu, toteutus ja arviointi määrittelevät tasoa (Mieli 2009). Vallankäyttäjien toimesta kansalaisille pyritään antamaan tilaa osallistua ja käyttää taitojaan hyväksi. Suunnittelun ja päätöksenteon vastuun jakaminen rakenteiden kautta onnistuu osittain kokemusasiantuntijatoiminnassa (Arnstein 1969, 221).

8 Päätelmät

Reliaabeliuden todentamiseksi olemme pyrkineet kuvailemaan tutkimuksessa tutkimuksen vaiheet aineiston tuottamisesta sisällön luokitteluun sekä pohdintavaiheeseen. Tutkimuksen validiutta pyrimme lisäämään soveltamalla tutkijatriangulaatiota. Tutkijatriangulaatiolla tarkoitetaan tässä useamman tutkijan osallistumista aineiston keräämiseen ja analyysiin (Hirsjärvi 2007, 228). Aineiston käsittelyä koskevassa osiossa kerroimme, miten toteutimme aineiston kiteyttämistä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei ole mielekästä arvioida sen toistettavuudella tai oletetun mittarin kyvyllä mitata haluttuja asioita, vaan korostaa tutkimuksen ainutkertaisuutta. Haastatteluun vaikuttaa haastattelija, haastateltava, tilanne ja ajankohta eikä haastattelua voida toistaa uudelleen samanlaisena. Jokainen haastattelu on siten ainutkertainen (Hirsjärvi 2007, 227). Haastateltavat valittiin sen ennako-odotuksen pohjalta, että heillä on käytännön tietoa tutkittavasta ilmiöstä pidemmältä ajalta. Haastattelussa käytettyjä kysymyksiä suunniteltiin yhdessä ja niistä saatiin rakentavaa palautetta sekä vertaisryhmältä että harjoitustyön ohjaajalta. Lisäksi tehtiin yksi esihaastattelu, minkä jälkeen kysymyksiä vielä muokattiin ja valittiin varsinaisissa tutkimushaastatteluissa käytetyt kysymykset.

Huolimatta kokemusasiantuntijatoiminnan valtiovallalta ja medialta saamasta viimeaikaisesta huomiosta, tutkimusta aiheesta on melko niukasti. Tämän tutkimuksen tekemisen aikana heräsi useita kysymyksiä ja jatkotutkimuksen tarpeita. Esittelemme tässä kappaleessa meidän mielestämme tärkeitä ja kiinnostavia jatkotutkimuskohteita.

Julkisia palveluita velvoittaa tehokas julkisten varojen käyttö (ks. esim. Meklin et al. 2013, 188) Tehokkuutta mitataan useimmiten määrällisellä mittarilla, rahassa. Voiko kokemusasiantuntijoiden käytön saada näkyviin taseessa? Mitä ulottuvuuksia sisältäisi kokemusasiantuntijuuden tuloksellisuutta, taloudellisuutta ja vaikuttavuutta arvioiva mittari?

Omassa tutkimuksessamme haastateltavat tavoittelivat avoimempaa ja läpinäkyvämpää hoitokulttuuria. Hallintotieteen professori Jari Stenvall pohti julkisten palvelujen johtamista käsittelevällä luennolla 8.3.2016, menetetäänkö kokemusasiantuntijan panoksesta jotain oleellista samalla, kun organisaatiot pyrkivät kouluttamalla opettamaan kokemusasiantuntijoita 'ymmärtämään organisaatiota' ja sen tarpeita. Kokemusperäisenä havaintonaan hän totesi, että valmennuksen jälkeen koulutettujen kokemusasiantuntijoiden esittämät näkemykset eivät ole useinkaan paljoa poikenneet työntekijöiden esiin nostamista asioista. Mielenkiintoinen tutkimuskohde olisi, mitä piilotavoitteita kokemusasiantuntijoiden organisaatiolähtöisessä kouluttamisessa voidaan löytää. Onko kyse asiakaslähtöisyyden kaventamisesta? Miten julkisessa toiminnassa voidaan kumppanuussuhteissa luovuttaa valtaa kansalaisyhteiskunnalle?

Johtopäätöksissä totesimme, että kokemusasiantuntijoiden mukaan palvelujen kehittämistoimintaa saatetaan legitimoida kokemusasiantuntijoita kuulemalla ilman jaettua valtaa. Se koettiin turhauttavana. Täyttääkseen sille asetetut odotukset, co-production vaatii toimivia suhteita palvelun tuottajien ja käyttäjien välillä. Mielekkään yhteistyösuhteen syntymisen esteinä tutkimuksessa esiintyivät mm. ennakkoluulot, stereotyyppinen ajattelu ja valtasuhteiden epätasapaino. Vastuu toimintavallan konkreettisesta jakamisesta on palvelun tuottajalla. Julkisten organisaatioiden perinteinen rooli palvelutuottajana saattaa haitata nykyisin tavoiteltavien kumppanuussuhteiden muodostumista. Totuttua tapaa tuottaa palveluja on työläs rikkoo ja sen sijaan, että julkiset organisaatiot arvostaisivat niiden toimintaa muuttamaan pyrkivää vuorovaikutusta ympäristön kanssa, ne usein karsastavat ja kokevat uhkaksi uudet toimijat palvelukehittämisessä (Williams et al. 2016). Miten näennäistä kokemusasiantuntijoiden hyödyntämistä, joka molemmissa käyttämissämme osallisuuden malleissamme asettui osallistumattomuuden asteelle, voitaisiin ehkäistä?

Muun muassa näihin kysymykseen toivomme asiakasosallistumista ja kokemusasiantuntijuutta koskevien tutkimusten vastaavan.

Lähteet

Arnstein, Sherry 1969: A ladder of citizen participation. Aip Journal

Boyle, David; Harris, Michael 2009: The Challenge of Co-production. Saatavissa osoitteessa:

http://centerforborgerdialog.dk/sites/default/files/CFB_images/bannere/The_Challenge_of_Co-production.pdf Viitattu: 4.3.2016.

Clark, Marion; Davis, Ann; Fisher, Adrian; Glynn, Tony; Jeffers, Jean 2008: Transforming services: changing lives. Julkaisija: University of Birmingham. Saatavilla osoitteessa <http://www.birmingham.ac.uk/Documents/college-social-sciences/social-policy/CEIMH/guide-transforming-services-2010.pdf> Viitattu 7.4.2015

Falk, Hanna; Kurki Marjo; Rissanen, Päivi; Kankaanpää, Sini; Sinkkonen, Niina 2013: Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi. Julkaisija: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Haveri, Arto 2000: Kunnallishallinnon uudistukset ja niiden arviointi. Acta-sarja nro. 124. Julkaisija: Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka; Hurme, Helena 1993 (6. painos). Teemahaastattelu. Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2007 (13. painos). Tutki ja kirjoita. Tammi.

Kostiainen, Elisa; Ahonen, Sanna; Verho, Tanja; Rissanen, Päivi; Rotko, Tuulia 2014: Kokemukset käyttöön – kokemusasiantuntijatoiminnan kehittäminen. Työpäpaperi 36/20014 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla osoitteessa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125488/URN_ISBN_978-952-302-373-4.pdf?sequence=1 Viitattu: 18.5.2016

Lundström, Ilona 2011: Kuntien palveluhankintojen murros. Julkaisija: Suomen Kuntaliitto Painopaikka: Kuntatalon paino, Helsinki

Meklin, Pentti; Rajala, Tuija; Sinervo, Lotta-Maria; Vakkuri, Jarmo 2013: Kunta hyvinvointipalvelujen järjestäjänä: rajallisten voimavarojen tehokkaan hallinnan ongelma. Teoksessa Governance – Hallintaa uusin muotoiluin 2013 s. 181-213. Toim. Ilari Karppi. Tampereen yliopisto, Johtamiskorkeakoulu

Mieli 2009 Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009–2015, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla osoitteessa: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/kansallinen-mielenterveys-ja-paihdesuunnitelma/linjaukset>. Viitattu 21.3.2016

Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma – Ehdotukset mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseksi vuoteen 2015 Väliarviointi ja toteutumisen kannalta erityisesti tehostettavat toimet. Julkaisija 2012: 24. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla osoitteessa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/103109/978-952-00-3382-8.pdf?sequence=1> Viitattu 21.3.2015

Nyman, Markku 2008: Kansalaisyhteiskunta ja vertaistuki. Julkaisija: Hyvän mielen talo ry

Partanen; Airi, Moring; Juha, Nordling; Esa, Bergman, Viveca (toim.) 2010: Kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009-2015 – Suunnitelmasta toimeenpanoon. Avauksia 16/2010. Julkaisija: Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos Painopaikka: Yliopistopaino Helsinki 2010 Saatavilla osoitteessa: <https://www.thl.fi/documents/10531/99506/Avauksia%202010%2016.pdf>. Viitattu 22.3.2015

Toikko, Timo 2006: Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2006, 13–22

Toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi Hallituksen julkaisusarja 13/2015. Saatavilla osoitteessa: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/Toimintasuunnitelma+strategisen+hallitusohjelman+k%C3%A4rkkihankkeiden+ja+reformien+toimeenpanemiseksi.pdf/92b90c0e-9154-487f-bbf8-543cb6433dd6>. Viitattu 21.3.2016

812/2000 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Saatavilla osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Viitattu 21.3.2015.

LIITTEET

HAASTATTELURUNKO

KOKEMUSASIAANTUNTIJA

1. Nimi, ikä, kokemusasiantuntijana olo vuosina jne.
2. Millaisissa tilanteissa toimit kokemusasiantuntijana? Mitä siellä tehdään /Mitä teet silloin kun toimit kokemusasiantuntijana? Voisitko kertoa tilanteesta esimerkinomaisesti mitä silloin tapahtuu?
3. Oma tie kokemusasiantuntijaksi? Onko koulutusta? Kuuluuko johonkin järjestöön? Mistä saat tietoja kutsuista toimia kokemusasiantuntijana
4. Miten koet oman roolisi siellä? Onko sinua tuettu kokemusasiantuntijuudessa? Oletko kokenut jännitteitä kokemusasiantuntijan ja ammattilaisuuden välillä? Mitä ajattelet sanasta 'kokemusasiantuntija'? Voisiko jokin muu sana kuvata asiaa paremmin? Jos, niin mikä?
5. Mitä omia onnistumisia tulee mieleen? Kerro esimerkkejä tilanteista, joissa on ollut joku kokemusasiantuntija mukana vaikuttamassa ja jossa on onnistuttu?
6. Mihin asioihin koet vaikuttaneesi? Oletko saanut palautetta toiminnastasi? Onko sinulle kerrottu, miten toimintasi on vaikuttanut?
7. Miten/missä kokemusasiantuntijuutta voidaan hyödyntää?
8. Miten/missä kokemusasiantuntijuutta ei voida hyödyntää? Mikä on harmittanut tai turhauttanut?
9. Haluaisitko tehdä tai osallistua myös muualle kuin missä jo vaikutat? Minne/mitä?
10. Vapaaehtoisuuden vaikutus omaan toimintaasi? Toimintaan yleensä?
11. Oman kokemusasiantuntijuutesi tulevaisuus? Toiminnan tulevaisuus? Palkkio/palkka?
12. Onko jotain muuta, mikä tulee mieleen? Haluatko vielä nostaa esiin jotain, mitä tässä ei olla kysytty?

Kiitä osallistumisesta!

AMMATTILAINEN

1. Miten kauan työskennellyt ammatissa, miten kauan tämän työnantajan palveluksessa jne. Kerro työnkuvastasi?
2. Millaisissa tilanteissa toimit kokemusasiantuntijoiden kanssa? Mitä siellä tehdään?
3. Mitä positiivista näet kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyössä? Oletko kokenut jännitteitä kokemusasiantuntijan ja ammattilaisuuden välillä?
4. Mitä ajattelet sanasta 'kokemusasiantuntija'?
5. Kerro mitä teet kun otat yhteyttä kokemusasiantuntijaan?
6. Miten/missä kokemusasiantuntijuutta voidaan hyödyntää? Mitä omia onnistumisia tulee mieleen?
7. Kerro esimerkkejä onnistumisista, joissa on ollut kokemusasiantuntija mukana vaikuttamassa?
8. Miten/missä kokemusasiantuntijuutta ei voida hyödyntää? Mikä on harmittanut tai turhauttanut?
9. Miten kokemusasiantuntijan vapaaehtoisuus vaikuttaa omassa työssä? Toiminnassa yleensä?
10. Kokemusasiantuntijatoiminnan tulevaisuus? Visioita? Palkkio/palkka?
11. Onko jotain muuta, mikä tulee mieleen? Haluatko vielä nostaa esiin jotain, mitä tässä ei ole kysytty?

Kiitä osallistumisesta!