

# **ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET KOKEMUSASIAANTUNTIJAN VASTAANOTTOTOIMINNASTA**

Titta Mäkinen

Opiskelijanumero 014943522

Sosiaalityön käytäntötutkimus

Sosiaalitieteiden laitos

Valtiotieteellinen tiedekunta

Helsingin yliopisto

Syksy 2018

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT</b> .....	<b>3</b>
2.1	Kokemusasiantuntijuuden paikantaminen .....	3
2.2	Äänen antaminen palvelujen käyttäjille .....	4
<b>3</b>	<b>KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN</b> .....	<b>6</b>
3.1	Käytäntötutkimus .....	6
3.2	Haastattelut tutkimuksen aineistona .....	8
3.3	Tutkimuksen eettisyys .....	9
3.4	Sisällönanalyysi .....	10
<b>4</b>	<b>ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET KOKEMUSASiantuntijan VASTAANOTTOTOIMINNASTA</b> .....	<b>12</b>
4.1	Toiminnan ainutlaatuisuus .....	12
4.2	Kokemukset moniammatillisesta otteesta .....	14
4.3	Kokemuksellisuus yhteisenä sävelenä .....	16
4.4	Apuna kokemusasiantuntijan moninaiset taidot .....	17
<b>5</b>	<b>TYÖSKENTELYN MERKITYKSET ELÄMÄNTILANTEIDEN KANNALTA</b> .....	<b>19</b>
5.1	Käännekohta elämässä .....	19
5.2	Koetut emotionaaliset muutokset .....	21
5.3	Avun saaminen käytännön asioissa .....	23
<b>6</b>	<b>JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA</b> .....	<b>24</b>
<b>7</b>	<b>LÄHTEET</b> .....	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>LIITTEET</b> .....	<b>27</b>
8.1	Liite 1. Kutsu tutkimukseen .....	27
8.2	Liite 2. Suostumuslomake .....	28
8.3	Liite 3. Haastattelun pääteemat ja kysymykset .....	29

# 1 JOHDANTO

Kokemusasiantuntijuuden eli omakohtaisen kokemuksen hyödyntämisen avulla voidaan saada asiakaskeskeisiä ja henkilökohtaiseen kokemukseen perustuvia käsityksiä palvelujen järjestämisestä. Kokemusasiantuntijuus edistää henkilön omaa kuntoutumista samalla tukien myös muiden henkilöiden kuntoutumisprosessia. Kokemusasiantuntijuus on siirtynyt vähitellen alun perin kolmannen sektorin toiminnasta myös julkiselle sektorille, jossa sen hyödyntäminen kasvattaa palvelujen käyttäjien näkökulman huomioimista. (Hietala & Rissanen 2015, 11-13.) Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen vuonna 2016 valtakunnallisesti alkaneessa ”*Asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn kuntastrategia - Varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki*” -hankkeessa on mukana kokemusasiantuntijoita, jotka edustavat asunnottomuuden eri kohderyhmiä. Espoossa hankkeen osana työskentelee kokemusasiantuntija, jonka kanssa aikuiset sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaat ovat voineet sopia vastaanotto- ja puhelinaikoja. Kokemusasiantuntijan vastaanottotoiminta alkoi Espoon keskuksessa huhtikuussa 2018.

Tämän käytäntötutkimuksen aiheena ovat espoolaisten asiakkaiden kokemukset kokemusasiantuntijan vastaanottotoiminnasta. Kokemusten lisäksi toiminnan merkitystä tarkastellaan asiakkaiden elämäntilanteiden kannalta. Tutkimuksen aihe on tärkeä työyhteisöjen moniammatillisten toimintatapojen kehittämisen sekä asiakkaiden hyvien palvelukokemusten edistämisen kannalta. Kulloinkin käytössä olevia toimintatapoja voidaan arvioida eri näkökulmista ja eri mittarein tarkasteltuna. Keräsin tämän käytäntötutkimuksen aineiston haastattelemalla kolmea espoolaista asiakasta yksilöllisesti.

Aloite tutkimuksesta tuli Espoon kaupungin aikuisten sosiaalipalveluilta. Käytäntötutkimus toteutettiin noin viiden kuukauden mittaisena tiiviinä yhteistyönä aina käytäntötutkimuksen suunnitteluvaiheesta loppuvaiheen tulosten esittelyyn asti. Kävin yhteisiä neuvotteluja tutkimuksen eteenpäin viemiseksi kokemusasiantuntijan sekä omana ohjaajana toimivan hankkeen projektipäällikön kanssa. Kokemusasiantuntijuutta on mahdollista tarkastella esimerkiksi kokemusasiantuntijan oman arvioinnin tai yhteistyökumppaneiden näkemysten kautta. Tässä käytäntötutkimuksessa erityisenä lähtökohtana ja Espoon kaupungin toiveena oli saada tietoa kokemusasiantuntijatoiminnasta asiakkaiden näkökulmasta tarkasteltuna.

Näkökulman valitsemisella on merkittävä rooli tutkimustavan valinnan ja tutkimuksen kokonaisvaltaisen onnistumisen kannalta. Aihetta on tärkeää tutkia asiakkaiden näkökulmasta, sillä palvelujen käyttäjät ovat toimintaa tarjoavan palvelun kohderyhmä ja toiminnan kehittämisen keskiössä. Pyrin koko käytäntötutkimuksen ajan kiinnittämään erityistä huomiota haastateltavien

asiakkaiden oikeuteen saada äänensä kuuluviin sekä luottamukselliseen ja eettiseen työskentelytapaan niin haastateltavien kuin työyhteisön edustajien kanssa.

Toteutin tämän käytäntötutkimuksen yksin, joten olin itse vastuussa tutkimusaiheen valinnasta ja tutkimusprosessin eteenpäin viemisestä. Valitsin tämän aiheen käytäntötutkimukseeni, sillä koen ihmisten omien kokemusten ja tiedon olevan merkittäviä, mutta helposti piiloon jääviä voimavaroja asiakastyöskentelyssä. Yksilöillä on kyky nähdä asioita eri tavoin. Yhteisöllinen tiedon jakaminen tarjoaa uusia näkökulmia ja toisin toimimisen mahdollisuuksia. Lisäksi koin tutkimusaihetta valitessani, että tämän tutkimuksen kautta pääsen olemaan osaltani mukana eettisesti herkässä, mutta samanaikaisesti kaikkia osapuolia valtavasti voimaannuttavassa prosessissa.

Käytäntötutkimuksen suunnittelun ja aiheen rajaamisen jälkeen käytäntötutkimukseen muodostui kaksi toisiaan tukevaa tutkimuskysymystä. Tutkimuskysymykset tässä käytäntötutkimuksessa ovat:

- 1. Millaisia kokemuksia asiakkailla on kokemusasiantuntijan vastaanottotoiminnasta?**
- 2. Onko kokemusasiantuntijan kanssa työskentelyllä ollut merkitystä asiakkaiden elämäntilanteiden kannalta?**

## 2 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Kokemusasiantuntijuuden paikantaminen

Tämä tutkimus keskittyy asiakkaiden kokemuksiin kokemusasiantuntijan vastaanottotoiminnasta ja työskentelyn merkityksiin asiakkaiden elämäntilanteiden kannalta. Kokemusten ja merkitysten ymmärtämiseksi on olennaista määritellä, mitä kokemusasiantuntijuudella tarkoitetaan yleisesti ja erityisesti tässä tutkimuksessa.

Kokemusasiantuntijuutta eli yksilöiden henkilökohtaista kokemusta ja informaatiota voidaan hyödyntää osana palvelujen kehittämistä ja tuottamista. Taustalla vaikuttaa ajatus dialogiin perustuvasta yhteiskehittämisestä, jossa otetaan asiantuntijoiden näkemysten lisäksi huomioon myös muiden osapuolten näkökulmia toimintamalleista ja palveluista. (ks. esim. Harra & Sipari & Mäkinen 2017, 147-164.) Synnöve Karvinen (1996, 32) toteaa, että postmodernissa yhteiskunnassa asiantuntijuuteen perustuva ammatillisuus on jatkuvasti muuttuvaa ja moniammatillisessa toiminnassa kehittyvää. Kokemusasiantuntijuus on osa muuttuvaa moniammatillista toimintaa. Hietalan ja Rissasen (2015, 11) mukaan kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisellä on pitkällä aikavälillä tarkasteltuna myönteisiä vaikutuksia palvelujärjestelmän parantamisessa.

Ajatus kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä osana palvelujärjestelmää ei koske ainoastaan Suomea, vaan se on kansainvälinen ilmiö. Esimerkiksi monet eurooppalaiset hyvinvointiyhteiskunnat ja niiden kaikenikäisille kansalaisille toteuttamat hyvinvointipalvelut ovat kasvavassa määrin useiden haasteiden edessä. Haasteisiin pyritään vastaamaan lisäämällä kansalaisten osallistumista sekä erityisesti palveluita käyttävien ja marginaalissa tai sen uhan alla elävien asiakkaiden osallisuutta toimintaan. (Matthies 2014, 3-5) Fargion (2014, 47-48) painottaa, että lukuisista teorioista huolimatta osallisuuden toteutuminen käytännön työskentelyssä ei tapahdu itsestään, vaan vaatii aktiivista suunnittelua ja vaihtoehtoisten toimintatapojen ajattelua.

Kokemusasiantuntijuus on yksi vaihtoehtoinen toimintatapa. Kokemusasiantuntijuudesta puhuttaessa tarkoitetaan yleisesti eri kokemusasiantuntijoiden vaihtelevia tehtävänkuvia. Kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on henkilökohtainen kokemus kuntoutumisesta tai omaisena olemisesta. Kokemusasiantuntijalla voi olla kokemusta mielenterveys- tai päihdepalvelujen käyttämisestä. Kokemukseen perustuvana asiantuntijana työskentely on osa henkilön omaa kuntoutumisprosessia. (Hietala & Rissanen 2015, 12-16; 19.) Kokemusasiantuntijana toimiminen perustuu usein vilpittömään haluun tukea myös muiden ihmisten kuntoutumista. Usein taustalla on myös halu olla mukana kehittämässä parempaa toimintaa asiakkaille. Kokemusasiantuntijuus toimintana ei kuitenkaan perustu ainoastaan henkilön omaan kokemukseen, vaan lisäksi kokemusasiantuntija

tarvitsee myös koulutusta ja teoreettisen tiedon hallintaa toimiakseen erilaisissa tehtävissä. Tehtävien luonteet vaihtelevat palvelujärjestelmän paikan mukaan. Toisaalla kokemusasiantuntijuus voi olla esimerkiksi kehittämiseen ja arvioimiseen painottunutta työskentelyä, kun taas toisaalla työn keskiössä on vertaisuus yksilöiden ja ryhmien parissa tehtävässä työssä. (Hietala & Rissanen 2015, 13-16; 19-20; 33-35.)

Tämän tutkimuksen keskiössä olevan *Asunnottomuuden ennaltaehkäisy kuntastrategiat* -hankkeen kokemusasiantuntijat edustavat hankekaupunkien painopisteiden mukaan vaihdellen asunnottomuuden eri kohderyhmiä. Tässä tutkimuksessa käsitellään asiakkaiden kokemuksia ja toiminnan merkityksiä vain yhden hankkeessa asiakastyössä työskentelevän kokemusasiantuntijan osalta. Jatkossa käytän tästä henkilöstä puhuttaessa nimitystä Kokemusasiantuntija A.

## **2.2 Äänen antaminen palvelujen käyttäjille**

Huono-osaisuudella tarkoitetaan yhteiskunnan toimivuuden ja hyvinvoinnin kannalta haasteellista ihmisryhmää. Huono-osaisuuden käsite on läsnä etenkin puhuttaessa hyvinvointivaltion toimintaan ja kansalaisten hyvinvointiin kohdistuvista poliittisista toimenpiteistä. (Sund 2005, 38.) Huono-osaisuus voidaan nähdä yksilöllisenä attribuuttina eli tunnusluvuna itsestä ja muista. Henkilö voi tuntea subjektiivisesti itsensä tai objektiivisesti toisen henkilön olevan huono-osainen. (Sund 2005, 41-42).

Viralliselle tiedolle on ominaista, että viranomaisilla on merkittävä valta määritellä asioiden sisältö, jolloin myös käsitys esimerkiksi huono-osaisuudesta määrittyy tietynlaiseksi. Virallinen tieto on yhteiskunnan ja viranomaistoiminnan keinona vahvasti sidoksissa valtaan. Virallinen viranomaistieto on systemaattista ja pyrkii hallittavuuden lisäämiseen. (Hänninen & Karjalainen & Lahti 2005, 3.)

Äänen antaminen yhteiskunnallisesti huonommassa asemassa oleville henkilöille tutkimuksen kautta tuottaa niin sanottua toista tietoa, joka on subjektiivista ja täydentää viranomaistietoa. Pelkän virallisen tiedon hyödyntäminen hyvinvoinnin edistämässä voi hyvästä tarkoituksestaan huolimatta epäonnistua sen unohtaessa yksilöllisyyden ja pahimmillaan sen ollessa täysin todellisuudesta vieraantunutta. Toisen tiedon avulla voidaan edistää ja tukea palvelujen käyttäjien asemaa. (Törrönen 2005, 15-16.) Viranomaistiedosta poiketen toinen tieto on enemmän kokemuksiin perustuvaa, paikallista, uteliasta, paljastavaa ja informoivaa (Hänninen & Karjalainen & Lahti 2005, 4). Toisen tiedon hankkimisen haasteena on, etteivät kohderyhmään kuuluvat henkilöt aina itse koe kuuluvansa huono-osaisuuden kategoriaan (Sund 2005, 38).

Tutkittaessa ihmisten kokemuksia ja toiminnan merkityksiä elämäntilanteiden kannalta, on tärkeää ymmärtää tiedon yksilöllisyys ja ainutlaatuisuus. Henkilökohtaisiin näkemyksiin perustuvaa tietoa ei ole mielekästä tai välttämättä edes mahdollista hankkia kolmansien osapuolien kautta ilman, että tiedon todenmukaisuus vääristyy. Törrösen (2005, 23) mukaan huono-osaisuutta tutkittaessa dialoginen haastattelu on yksi tehokkaimmista tavoista saada tarkkaa tietoa kokemuksista ruohonjuuritasolla. Yhteiskuntatutkimuksella on useita tutkimusperinteitä, jotka lähtökohtaisesti pyrkivät tuottamaan virallisesta poikkeavaa toisenlaista tietoa (Törrönen 2005, 16). Toisen tiedon tutkimisen paikat ovat moninaisia. Kärkkäinen (2005, 309) määrittelee esimerkiksi kunnan virallisen tiedon ja päämäärien toimeenpanijaksi, mutta lisäksi yhteisen toimimisen areenaksi. Tällä kunnallisella areenalla eri osapuolet ja toimijat kohtaavat virallista tietoa täydentävän toisen tiedon tuottamiseksi.

Tämän käytäntötutkimuksen haastatteluissa haastateltavat asiakkaat saivat mahdollisuuden ilmaista omia kokemuksiaan ja palvelun merkityksellisyyttä omassa elämässään. Tarkoitan kokemuksilla sitä, millaisia henkilökohtaisia tuntemuksia ja tietoja haastateltavat ovat saaneet vuorovaikutuksessa kokemusasiantuntijan kanssa. Kokemukset perustuvat haastateltavien omaan tietoiseen ja vapaaehtoiseen kanssakäymiseen sekä työskentelyyn kokemusasiantuntijan kanssa. Lisäksi pyrin vastaamaan kysymykseen siitä, mikä merkitys työskentelyllä on ollut haastateltavien elämäntilanteiden kannalta. Merkityksellä tarkoitan kokemusasiantuntijatoiminnan seurauksena haastateltavien elämäntilanteissa tapahtunutta muutosta tai muuttumattomuutta haastatteluhetkellä verrattuna aikaan ennen kokemusasiantuntijan tapaamista.

### 3 KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

#### 3.1 Käytäntötutkimus

Tämä tutkimus toteutettiin käytäntötutkimuksen luonteen mukaisesti. Käytäntötutkimus on sosiaalialan käytäntöihin orientoitunutta tutkimusta, joka pyrkii nostamaan esille toisenlaisia toimimisen tapoja sekä määrittelemään työn tekemistä ja sisältöjä uudelleen. Määrittely ei tapahdu ainoastaan käytännön kautta, vaan teoreettinen toiminnan käsitteellistäminen on osa käytäntötutkimuksen prosessia. (Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund & Hoikkala 2005, 11-12.) Myös esimerkiksi Saurama ja Julkunen (2009, 295) mainitsevat käytäntötutkimuksen kaksijakoisuudesta: toisaalta sen vahvasta yhteydestä työskentelyn käytäntöihin ja toisaalta sen merkittävästä asemasta akateemisen ja teoreettisen ymmärryksen vahvistajana. Lisäksi käytäntötutkimus pyrkii tutkimuksessaan kokonaisvaltaiseen innovatiivisuuteen ja tarkastelemaan itsestään selvinäkin pidettäviä käytäntöjä uusista näkökulmista (Satka & Karvinen-Niinikoski & Nylund & Hoikkala 2005, 11-12). Käytäntötutkimuksen tarkoituksena on kehittää asiakastyöhön relevantteja menetelmiä haastavien vuorovaikutustilanteiden onnistumiseksi (Satka ym. 2016, 9).

Pyyntö toteuttaa käytäntötutkimus tuli Espoon kaupungin aikuisten sosiaalipalveluilta, johon tämä käytäntötutkimus paikantuu. Toiveena oli tehdä käytäntötutkimus, jonka keskiössä ovat Espoon kaupungin aikuisten sosiaalipalvelujen asiakkaiden kokemukset kokemusasiantuntijan kanssa työskentelystä. Lisäksi haluttiin tietää toiminnan merkityksestä asiakkaiden elämäntilanteiden kannalta. En ole ennen käytäntötutkimusta enkä käytäntötutkimuksen aikana ollut sosiaalityöntekijänä tai muussakaan tutkimuksen ulkopuolisessa työntekijäroolissa Espoon kaupungilla. Käytäntötutkimuksen aikana pääsin tutustumaan Espoon kaupungin aikuisten sosiaalipalveluihin sekä erityisesti *Asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn kuntastrategiat* -hankkeeseen ja kokemusasiantuntijatoimintaan.

Espoon kaupungin esittämä tutkimusaihe sopii hyvin käytäntötutkimuksen luonteeseen monella tavalla. Yhteensopivuutta kuvaa esimerkiksi Sauraman ja Julkusen (2009, 294) määrittely, jonka mukaan yksi käytäntötutkimuksen olennainen piirre on saada aikaan muutosta. Tutkimusprosessi pyrkii siis transformatiiviseen työskentelyyn tunnistamalla ja kehittämällä hyviksi todettuja käytäntöjä. Kiinnostuksen kohteena olevat asiakkaiden kokemukset uudelta toimintatavasta ja palvelukokeilusta paljastavat tietoa siitä, onko kokeilu ollut kannattava vai ei. Näin ollen tutkimuksesta saatuja tuloksia hyödyntämällä voidaan arvioida spesifin toimintatavan paikkaa käytännön työskentelytapojen moninaisella ja moniammatillisella kentällä.



Palveluja käyttävien asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen palvelujen kehittämisessä on tärkeää esimerkiksi lainsäädännöllisesti perusteltuna. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 §:ssä *Lain tarkoitus* todetaan lain tarkoituksen olevan muun muassa eriarvoisuuden vähentäminen sekä osallisuuden ja asiakaskeskeisyyden edistäminen. Asiakkaan osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden edistäminen eivät tapahdu ainoastaan palveluja toteutettaessa vaan ne voidaan huomioida myös palvelujen suunnittelu- ja arviointivaiheissa.

Lisäksi sosiaalihuoltolain (1301/2014) 1 §:ssä lain tarkoitukseksi määritellään tarpeenmukaisten, riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalvelujen ja hyvinvointia edistävien toimenpiteiden turvaaminen. Palveluja käyttävillä henkilöillä on arvokasta kokemukseen ja omiin tarpeisiin ja toiveisiin perustuvaa tietoa, jota voidaan hyödyntää erityisesti tarpeenmukaisten ja laadukkaiden palvelujen järjestämisessä. Kuntalain 22 §:ssä *Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet* määritellään, että kuntalaisilla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Saman pykälän mukaan edellä mainittuja oikeuksia voidaan edistää esimerkiksi suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa.

Käytäntötutkimusprosessi alkoi yhteistyönä työyhteisön kanssa syyskuussa 2018. Käytäntötutkimukselle on ominaista neuvottelevuus prosessissa mukana olevien toimijoiden välillä. Tiedon yhteinen jakaminen ja tuottaminen nostavat kaikki tutkimukseen osallistuvat toimijat merkittäväksi osaksi prosessia. (Satka ym. 2005, 12.) Satka ym. (2016, 11) toteavat käytäntötutkimuksen yhteisen tiedonmuodostuksen perustuvan jokaisen prosessissa mukanaolevan toimijan omaan tietoon. Käytäntötutkimuksen alkaessa syyskuussa oli vielä epäselvää, kuinka tutkimus tullaan toteuttamaan. Lähtökohdat olivat selvillä, mutta yksityiskohtainen suunnittelu tapahtui vähitellen syksyn aikana.

Käytäntötutkimus ei olisi onnistunut ilman jatkuvaa dialogisuutta eri osapuolten välillä. Pääasiallinen suunnittelu sekä neuvottelu tutkimuksen etenemisestä tapahtui tutkijan, omana ohjaajana työyhteisössä toimivan hankkeen projektipäällikön sekä työyhteisössä työskentelevän kokemusasiantuntijan välillä. Yliopiston ryhmäohjaus tarjosi prosessin aikana hyödyllisiä näkemyksiä toisin tekemisen mahdollisuuksista. Merkittävimpänä tiedontuottajana olivat osaltaan tutkimukseen osallistuneet haastateltavat henkilöt. Yhteisissä neuvotteluissa huomioitiin erityisesti tutkimuksen eettisiä yksityiskohtia sekä yhdessä työskentelyn toteuttamistapoja.

Kokemusasiantuntijan ja oman ohjaajan kanssa käytyjen keskustelujen lisäksi käytäntötutkimuksen onnistuminen vaati itsenäistä perehtymistä tutkimusaiheeseen, sillä ulkopuolisena henkilönä toimiminen toi mukanaan haasteita. Käytäntötutkimusprosessin aikana tutustuin itsenäisesti

asunnottomuuteen ja kokemusasiantuntijuuteen kirjallisuudesta ja paikallisesta hanketoiminnasta aina hallitusohjelman tavoitteisiin asti tutkimuksen taustojen ymmärtämiseksi. Toisaalta koen, että asemastani työyhteisön ulkopuolella oli merkittävää hyötyä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Haastateltavat kykenivät avaamaan rehellisesti kokemuksiaan ja mielipiteitään, sillä minulla ei ollut minkäänlaista aiempaa vuorovaikutussuhdetta heihin. En myöskään tehnyt heihin kohdistuvia päätöksiä virkamiehenä, joten asemani heidän näkökulmastaan oli todennäköisesti neutraali. Käytännössä olin haastateltaville täysin tuntematon henkilö, jota kiinnosti aidosti kuulla heidän omia ajatuksiaan.

### **3.2 Haastattelut tutkimuksen aineistona**

Tutkimusmenetelmänä tässä käytäntötutkimuksessa käytettiin teemahaastattelun piirteitä sisältäviä puolistrukturoituja yksilöhaastatteluja. Teemahaastattelussa aihepiiri on ennalta valittu, mutta haastattelun eteneminen ja kysymykset elävät tilanteen mukaan (Ruusu vuori & Tiittula 2005, 11). Laatimani haastattelukysymykset rajasivat muuten vapaamuotoista haastattelutilannetta pysymään aiheessa. Haastattelin yhteensä kolmea aikuisten sosiaalipalvelujen asiakasta Espoossa. Haastateltavien henkilöiden valintakriteerinä oli enemmän kuin yksi käynti kokemusasiantuntijan vastaanotolla, täysi-ikäisyys ja asuminen Espoon kaupungissa.

Laadin tutkimussuunnitelmani yhteydessä haastattelurungon, jonka yksityiskohtaisten mutta tarvittaessa uudestaan muotoiltavien kysymysten uskoin vastaavan laajempiin tutkimuskysymyksiini monipuolisesti. Haastattelut eivät aina välttämättä edenneet haastattelurungon kysymysten järjestyksessä eikä kaikkia kysymyksiä ollut tarvetta esittää. Toisaalta, esitin tilanteen mukaan haastateltaville sellaisia kysymyksiä, joita ei ollut alkuperäisessä haastattelurungossa. Haastattelukysymykset jakautuivat sisällöltään karkeasti kahteen osa-alueeseen: Haastateltavien kokemukseen kokemusasiantuntijatoiminnasta ja toisaalta sen merkitykseen haastateltavien elämäntilanteiden kannalta. Haastattelurunko on liitteenä tämän raportin lopussa.

Espoon kaupunki myönsi tutkimusluvan 6.11.2018. Kokemusasiantuntija välitti laatimaani kutsua tutkimukseen asiakkailleen välittömästi tutkimusluvan myöntämisen jälkeen, jonka seurauksena tutkimukseen halukkaat osallistujat ottivat minuun yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse. Sovin haastateltavien kanssa haastattelujen ajankohdat. Haastattelut toteutettiin aikavälillä 13.-28.11. Haastattelut kestivät 60-150 minuuttia ja ne pidettiin yksityisyyden suojaamiseksi sekä luottamuksellisen ympäristön turvaamiseksi joko kokoustiloissa Espoon Valtuustotalolla tai haastateltavien kotona.

Haastatteluihin osallistui kolme minuun ensimmäisenä yhteyttä ottanutta henkilöä. Kaikki täyttivät valintakriteerit tutkimukseen osallistumiselle. Yhteydenottoja tuli myöhemmin kaksi lisää, mutta yhteydenottohetkellä aineistoa oli alkuperäisestä tutkimussuunnitelmasta poiketen odotettua runsaammin. Lisäksi kahden muun henkilön ottaessa yhteyttä tutkimusprosessi oli jo edennyt pitkälle. Haastateltujen henkilöiden määrä pieneni, mutta haastattelut olivat syväluotaavampia. Tutkimuksen aikataulun puitteissa sovin työyhteisön kanssa, että haastatteluja ei tehdä enempää kuin kolme. On tärkeää ymmärtää, että suuremmalla otannalla tutkimustulokset olisivat voineet olla erilaiset. Tämän käytäntötutkimuksen haastatteluihin osallistuneista yksi henkilö oli sukupuoleltaan miesoletettu ja kaksi henkilöä naisoletettuja.

Mietin etukäteen haastattelutilanteiden etenemistä. Haastattelutilanteet pyrittiin luomaan tunnelmaltaan mahdollisimman rennoiksi, mutta luottamuksellisiksi. Jokainen haastattelu sujui ongelmitta. Haastattelut alkoivat tervehtimisellä ja rupattelulla. Varsinainen tutkimushaastattelu alkoi tutkimuseettisten asioiden läpikäymisellä, jonka jälkeen siirryttiin haastattelukysymyksiin. Haastattelut päättyivät kiitoksiin sekä kättelyyn tai halaukseen. Koin jokaisen haastattelutilanteen onnistuneeksi, jotkut erityisen voimaannuttaviksi molemmille osapuolille.

Aloitin tutkimusaineiston käsittelyn litteroimalla äänitteet tekstimuotoon. Litteroinnin jälkeen hyödynnettävää aineistoa oli tekstimuodossa noin 48 sivua. Tutkimusaineiston analyysi ja siihen perustuvan tutkimusraportin kirjoittaminen ajoittuivat marras- ja joulukuuhun 2018.

### **3.3 Tutkimuksen eettisyys**

Pyrin tutkimukseni jokaisessa vaiheessa huomioimaan tarkasti eettiset käytännöt. Käytäntötutkimus toteutettiin kaikkia hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia noudattaen. Esimerkiksi tutkimuksen toimintatapana rehellisyys ja huolellisuus otettiin huomioon jokaisessa tutkimuksen vaiheessa. Lisäksi tutkimustyöhön sekä tulosten käsittelyyn, esittämiseen ja arviointiin kiinnitettiin tarkasti huomiota. Tutkimuksen teossa vältettiin kaikkea epärehellisyyttä ja tutkimusta vahingoittavia hyvän tieteellisen käytännön loukkauksia kuten sepittämistä ja plagiointia. Sitouduin tutkijana alusta alkaen noudattamaan tieteellisen tutkimuksen eettisiä periaatteita. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013, 4-9.) Tutkimuseettisen neuvottelukunnan käytäntöjen lisäksi huomioitiin yleisesti kaikki sosiaalialan ammattihenkilön eettiset periaatteet esimerkiksi kunnioittamalla haastateltavien itsemääräämisoikeutta sekä edistämällä haastateltavien osallisuutta (Talentia 2017, 12-16).

Tutkimusetiikka ei ole vain tutkimuksen raportointivaiheessa huomioon otettava seikka. Aloitin eettisten valintojen tekemisen jo käytäntötutkimuksen alussa tutkimussuunnitelmaa valmisteltaessa. Käytäntötutkimus vaati alusta alkaen yksityiskohtien huomioimista jokaiseen tutkimuksen

vaiheeseen eettisesti kestävän lopputuloksen aikaansaamiseksi. Suunnittelin yhdessä työyhteisön kanssa etukäteen ja tutkimuksen aikana keinoja haastateltavien henkilöiden yksityisyyden suojaamiseksi ja luotettavan haastatteluympäristön toteuttamiseksi, mutta myös oman turvallisuuteni ja yksityisyyteni takaamiseksi. Käytäntötutkimuksen tekeminen edellyttää tutkijalta perusteellista pitkäjänteisyyttä ja ennakkointia.

Ennen haastattelujen alkamista kerroin haastateltaville kirjallisesti ja suullisesti tietoa tutkimukseen osallistumisesta. Haastattelutilanteissa korostin haastateltaville luottamuksellisuutta tutkimusaineistojen käsittelyssä sekä tunnistettavuuden poistamista lopullisesta tutkimusraportista. Kerroin myös mahdollisuudesta jättää vastaamatta kysymyksiin tai lopettaa tutkimus kokonaan ilman haitallisia seuraamuksia. Haastateltavat olivat tietoisia haastattelun nauhoittamisesta. Yksikään haastateltavista ei perunut suostumustaan osallistua tutkimukseen.

Litteroin kaikki haastatteluäänitteet itse. Säilytin äänitteitä, litteraatioita, suostumuslomakkeita ja kaikkea muuta tutkimukseen liittyviä materiaaleja huolellisesti muiden ulottumattomissa. Kaikki arkaluontoinen tai tunnistettava tutkimusaineisto hävitettiin välittömästi tutkimuksen päätyttyä.

### **3.4 Sisällönanalyysi**

Aloitin tutkimusaineiston analysoinnin litteroituani haastattelunauhoitteet tekstimuotoon. Käytin tutkimuksen analyysimenetelmänä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on monikäyttöinen menetelmä perusanalyysien tekemiseksi. Se voidaan käsittää yksittäiseksi metodiksi tai teoreettiseksi kehykseksi muissa analyysikokonaisuuksissa. Tässä tutkimuksessa käytin sisällönanalyysia metodina merkitysten etsimiseen aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105-120.)

Analyysiä ohjaavat erilaiset aineiston hankintaan, sen käsittelyyn ja tulosten raportointiin liittyvät tekijät. Analyysityypit voidaan jakaa aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97-100). Käytin tässä tutkimuksessa aineistolähtöistä analyysia, jossa valitun tutkimusrajauksen mukaisesti etsitään aineistosta havaintoja antamatta aiempien taustatietojen vaikuttaa tutkimustulokseen. Tutkijan omat aikaisemmat tiedot ja käsitykset aiheesta voivat vaikeuttaa analyysin tekemistä, mutta tutkijalla itsellään on keinoja ohjata aineiston tulkitsemista. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 100; Eskola & Suoranta 1998, 148-150.)

Eskolan ja Suorannan (1998, 156) mukaan koodaaminen perustuu tutkimusaineistosta nousevien havaintojen systemaattisesta jakamisesta osiin. Aineistoa muokataan pieniksi kokonaisuuksiksi hakemalla ja yhdistämällä aineistosta nousevia havaintoja. Tuomen ja Sarajärven (2002, 111) mukaan aineiston pelkistämistä ohjailee tutkimustehtävä, jonka perusteella olennaiset asiat koodataan. Aloitin tutkimusaineiston sisällönanalyysin lukemalla aineiston huolellisesti läpi. Kertasin tutkimustehtävän

ja tutkimuskysymykset huomioidakseni aineistosta niihin vastaavia tietoja. Perehtymisen jälkeen käytin Microsoft Wordin tekstityökaluja tutkimustehtävän kannalta olennaisen tiedon korostamiseksi ja kommenttien lisäämiseksi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä samankaltaiset pelkistetyt ilmaisut yhdistetään ja nimetään alaluokkiin (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 112-113). Jaottelin kirjoittamani kommentit ja niihin kuuluvat alkuperäiset lainaukset yhtäläisyyksiä ilmentäviin alaluokkiin. Annoin alaluokille sisältöä kuvailevat otsikot. Tuomi ja Sarajärvi (2002, 113) kutsuvat vielä pidemmälle vietyä alaluokkien ryhmittelyä pääluokkien luomiseksi. Yhdistin alaluokkia edelleen saadakseni pääluokat. Tulokset jakautuvat kahtia kokemusten kategoriaan ja merkitysten kategoriaan.

## 4 ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET KOKEMUSASIAANTUNTIJAN VASTAANOTTOTOIMINNASTA

### 4.1 Toiminnan ainutlaatuisuus

Haastateltavat kertoivat arvostavansa kokemusasiantuntijaa ja tämän tekemää työtä enemmän kuin muita asiantuntijoita, viranomaisia tai näiltä saatavaa palvelua. Kaikki haastateltavat olivat käyttäneet Espoon kaupungin muita sosiaali-, terveys- ja virastopalveluja jonkin verran tai paljon. Kokemukset muista palveluista olivat vaihtelevia esimerkiksi työntekijän mukaan, mutta jokainen nosti oma-aloitteisesti esiin saamiaan pääasiassa huonoja tai puutteellisia kokemuksia. Syynä näille kokemuksille muista palveluista olivat työntekijöiden velvollisuuden tunne auttaa asiakasta, palvelujen tehottomuus ja epäonnistuminen asiakkaan auttamisessa, kyvyttömyys päästä asian ytimeen, kiireen tunne sekä aidon kiinnostuksen puute asiakasta kohtaan. Kokemusasiantuntijatoimintaa haastateltavat kuvailivat poikkeuksellisenä palveluna siitä saatujen vain hyvien kokemusten ansiosta. Haastateltavat kokivat, että kokemusasiantuntija oli onnistunut työssään paremmin ja eri tavalla kuin muut haastateltavia auttaneet työntekijät.

Yksi haastateltavista kuvaili kokemuksiaan palvelujärjestelmästä seuraavanlaisesti:

*Haastateltava B: Joo ei mul kyl oo mitään huonoo kokemusta nyt tästä kokemuksesta, vaikka ennen on ollut huonoja kokemuksia just kelasta ja no sossusta on hyvää ja huonoo että tota nyt tää on ollu hyvää.*

Hyvistä muualta saaduista palvelukokemuksista huolimatta yksi haastateltavista koki, ettei häntä oltu täysin kyetty auttamaan muualla ennen Kokemusasiantuntija A:n tapaamista. Muualla saaduissa palveluissa asiakasta ei oltu onnistuttu kohtaamaan riittävästi.

*Haastateltava C: - - Niin sen jälkeen oon käynyt nyt neljä vuotta tossa terveyskeskuksessa. No, kyl mä nyt oon saanu hyvää palvelua minusta. Etenkin nyt kun pääsee hoitajan kautta sinne tälleen must on ollu oikein hyvä, et ei oo tarttenu odottaa. Oon mä saanu niin ku ihan sitä mitä oon halunnu sieltäkin, että hyvin on ollu. Mut ei nyt niin perusteellista, just siihen ytimeen ei päästy siellä. Eikä missään, ei työterveydessä, ei ennen tätä kokemusasiantuntijaa.*

*Haastateltava C: Joo, se on erilaista, kun on semmonen tunne ihan lääkäreidenkin kanssa melkein niin ku melkein suurin osa jotenkin semmosta, että he eivät tiedä, mistä mä puhun. Tunnetasolla menee paremmin Kokemusasiantuntija A:n kanssa, tunnetasolla puhuminen, kun lääkärin kanssa se on sitten sitä virallista tai semmosta, mikskä sitä voi sanoa. Järkitasolla ehkä.*

Yksi haastateltavista vertasi kokemustaan kokemusasiantuntijan tekemästä työstä viranomaisiin seuraavalla tavalla:

*Haastateltava A: Joo. Kokemusasiantuntija A:n kans on sellanen olen niinku mul on niinku todella erityinen tunne häntä kohtaan ja mä arvostan hänen työtä enemmän kuin mitään muuta viranomaista täs maailmas.*

*Mulla ei oo muuta sanottavaa Kokemusasiantuntija A:ta kohtaan ku pelkkää hyvää. Elikkä Kokemusasiantuntija A:n kaltasia ihmisiä olis pitänyt olla yhteiskunnassa ja kauan sitten ja pitäisi olla enemmän.*

*H: Aivan*

*A: Yks tunti heidän kans vastaa mielestäni sataa tuntia lääkärikäyntii tai hoitajakäyntii koska siinä sä saat just sitä juttuu mitä sä haluut.*

Haastattelussa korostui asiakkaiden tarpeiden huomioimisen lisäksi myös kokemusasiantuntijatoiminnan kiireettömyyden tunne verrattuna esimerkiksi Kelan kanssa asioimiseen:

*Haastateltava B: No Kelaan ku menee ni siel tulee aina semmonen olo et ei nää auta ja et ei näit kiinnosta et äkkiä nyt vaa seuraava et onks sul nyt muuta. Et Kokemusasiantuntija A antaa niinku aikaa ja sillee et se kuuntelee vain mua ja on vain mun asialla siinä eikä odota et lähe menee nyt, et seuraava jo kättelee tuolla ja et mitä siinä valitat.*

Kaikki haastateltavat kokivat kokemusasiantuntijan kanssa toimimisen erilaiseksi verrattuna läheisten kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Haastateltavat kokivat kokemusasiantuntijan kanssa työskentelyn tärkeäksi siitä syystä, että omat perheenjäsenet, ystävät ja kaverit eivät välttämättä tienneet hankalasta elämäntilanteesta tai heillä ei ollut tietoa siitä, kuinka ratkaista ongelmat. Kokemusasiantuntijan tietotaito eri asioista verrattuna läheisiin vahvasti saatua hyvää kokemusta toiminnasta. Kokemusasiantuntijan kanssa työskentely vaihteli konkreettisten asioiden hoitamisesta aina kuuntelemiseen ja henkiseen tukemiseen.

Haastateltava C pohti Kokemusasiantuntija A:n kanssa käytyjä keskusteluja vaikeasta elämäntilanteesta mainitsemalla ulkopuolisen henkilön merkityksen asioita työstettäessä:

*Juu, juu, juu. Ja se on ollu hyvä minun kuulla se tavallaan niin ku vieraan ihmisen suusta. Näin pienellä istunnolla ku neljä tuntia. Saada se vieraan ihmisen mielipide siihen niinku, että mitä tavallaan on ollu, että mitä itte ei oo ees ymmärtäny. Niin*

*ulkopuolisen. Kyllä. Niin ku vahvistaa niit omia ajatuksia niitä mitä nyt pitää vahvistaa, että. Kyllä, kyllä se on ollu hyvin tärkeätä, et se on ollu vieras ihan tosta vaan. Että taas niin ku sisarukset ja kaikki kenen kans on aina tekemisis, niin ei ne enää vaikuta heidän mielipiteensä, nehän on jo niin paljon puitu kaikki asiat, että ei.*

Toisaalta, kokemusasiantuntijasta oli yhteisen työskentelyn myötä tullut tärkeä henkilö kaikille haastateltaville. Jokainen haastateltava rinnasti toiminnan kuvauksissaan Kokemusasiantuntija A:n läheisen kaltaiseksi henkilöksi itselleen.

Kokemusasiantuntija A:ta kuvailtiin yhtä tärkeäksi henkilöksi kuin esimerkiksi ystävä. Kuitenkin, myös toiminnan ammatillinen puoli tuli esille keskusteluissa, joka teki eroa kahden roolin välille.

*Haastateltava C: Et hän on niinku ystävä, isolla kirjaimella, tai kaikki isoilla kirjaimilla; YSTÄVÄ. Se on se kaikkein suurin tuntemus siinä. Hän niin ku aidosti, on niin ku aito. Ja, että todella haluaa toisille hyvää ja semmosta niin ku ihan. miten sen nyt sanois. sydämellinen. Semmonen ihminen.*

*Haastateltava A: Et hänen kans ku istuu ni on semmonen tunne et istuu myös todella pätevän viranomaisen kans mutta myös tavallaan niinku ystävänsä kanssa.*

Haastateltavat pitivät kokemusasiantuntijaa myös sukulaisen kaltaisena henkilönä, joka on aina tarvittaessa haastateltavien tukena.

*Haaastateltava B: Ja sit se on vähän semmonen iskä.*

*Haastattelija: Mikä on ollut hänen kans juttelemissä ehdottomasti parasta?*

*Haastateltava C: Kauhee ku vaikee sanoo. Ihan niinku hän ois sukulainen tai siis semmonen veli tai semmonen joku.*

Kokemusasiantuntija A oli haastateltaville henkilöille auttavan ammattilaisen ja läheisen henkilön välimuoto, jolle haastateltavat kykenivät luottamuksellisesti jakamaan elämän vaikeita asioita.

## **4.2 Kokemukset moniammatillisesta otteesta**

Kokemusasiantuntijatoiminta ei rajoittunut ainoastaan Kokemusasiantuntija A:n ja asiakkaan väliseksi kahdenkeskiseksi työskentelyksi. Kokemusasiantuntija meni tarvittaessa mukaan asiakkaidensa tapaamisiin esimerkiksi terveydenhuoltoon ja virastoihin. Asioiden selvittäminen ja tavoitteiden saavuttaminen tapahtui yhdessä ja asiakkaan puolia pitäen, josta eräs haastateltava kertoi tyytyväisenä:



*Haastateltava C: Ihmeellistä niinku, että sillä tavalla voi. Uskomatonta, että voi tulla mukaan sillee. Just ja selostaa sen asian sille lääkärille tai sille. Niin, johon itte ei pysty välttämättä enää.*

*Haastateltava C: -- tuli ja oli tän psykologin luona. Olikse se nyt kaks kertaa siellä psykologin luona mukana. Niin hän autto siinä, siis se lääkäri tai siis tää viranomainen, mikä hän nyt on. Usko paremmin minun juttua, koska Kokemusasiantuntija A avas sen. Se anto, se on niin vahvaa tekstiä mitä se sano siinä.*

Kokemusasiantuntija otti tarvittaessa mukaan työskentelyyn myös muita henkilöitä. Eräs haastateltavista kertoi aluksi jännittäneensä muiden työntekijöiden mukaantuloa työskentelyyn, mutta kertoi saaneensa valtavasti apua Kokemusasiantuntijan A: lisäksi myös heiltä. Haastateltavat eivät aina osanneet ilmaista, keitä mukana olleet työntekijät olivat ammattinimikkeiltään, mutta pitivät heidän läsnäoloaan positiivisena asiana. Haastateltavat myös kokivat positiivisena Kokemusasiantuntija A:n valmiuden kysyä asiaa joltakin toiselta työntekijältä, jos ei itse tiennyt asiaan ratkaisua. Yksi haastateltavista kuvaili tunteuksiaan kokemusasiantuntija A:n mukanaolosta virastossa näin:

*Haastateltava B: Joo ja sit ku mullaki on niit sotkui niin paljo ollu siel ja yritän sanoo et voisitko kattoo et siel on näin et mä haluisin et joku tutkis ne ja kattois läpi koko vuodelta ja sit ne on vähä sillee ei meillä nyt oo aikaa tommoseen.*

*Haastattelija: Joo mut et Kokemusasiantuntija A:n kanssa on sit niinku semmonen et hän ehtii auttaa ja*

*Haastateltava B: Joo joo tosiaan ja sit se on justii ottanu ne kaks muutaki naista siihen ku huomaa et on täs vähän enemmänki avuntarvetta. Ehkä ne Kelasotkut on ollu tosi pahoja ja rahasta tää kaikki nyt on alkanut tai rahattomuudesta.*

Haastateltavat kokivat hyödyllisenä Kokemusasiantuntija A:n tuntemuksen palvelujärjestelmästä, mutta eivät aina itse kokeneet tarvitsevansa tai haluavansa tarjottuja palveluja. Kokemusasiantuntija kertoi haastateltaville henkilökohtaisen tilanteen mukaan esimerkiksi eri kolmannen sektorin toiminnasta. Yksi haastateltavista kuvaili saamaansa tietoa ja haluttomuuttaan lähteä tarjottuun palveluun:

*Haastateltava B: Joo ja kyl se ehdotti, jos mä meen puhumaan jonkun kaa mut emmä sitäkää nyt ku mä sain näit asioita toimimaan rullaamaan ni ei sit tuntunu et haluis enää mennä marisemaan ku tuli hyvä mieli niistä jo.*

Kaikki haastateltavat olivat tyytyväisiä saatuun informaatioon palveluista, mutta eivät välttämättä olleet toistaiseksi innostuneet kokeilemaan niitä. Haastateltavat kokivat positiivisena tiedon mahdollisuuksista eri palveluihin tulevaisuutta ajatellen, vaikka eivät sillä hetkellä kokeneet tarvetta niille.

### 4.3 Kokemuksellisuus yhteisenä sävelenä

Kaikki haastateltavat pitivät hyödyllisenä ja ehdottoman tärkeänä kokemusasiantuntijan omaa kokemusta ja sen jakamista osana työskentelyä. Kokemusasiantuntijan jakamia elämäntarinoita pidettiin ennen kaikkea yhteistä työskentelyä olennaisesti rakentavana lähtökohtana ja asiakkaita elämässään eteenpäin motivoivana tekijänä. Kokemuksen jakaminen koettiin myös eroa tekeväksi tekijäksi esimerkiksi muihin asiantuntijoihin ja ammattilaisiin verrattuna. Haastateltavat pohtivat kokemuksen läsnäoloa työskentelyn osana seuraavasti:

*Haastateltava A: Elämä on tosi jännittävää. Siihen ei koskaan riitä mikään koulu.*

*Haastateltava A: Joo elikkä hän on viranomainen, jolla on se konkreettinen kokemus kuten minulla. Vähän niinku eri muodossa, mutta me ollaan niinku kokemuksellisesti tavallaan samalla aallonpituudella.*

*Haastateltava C: Olihan se, juu, kyllä se on hyvä. On, on, on. Ihan tänäänkin puhuttiin vielä asioista, 1,5 tuntii puhuttiin tos puhelimesta. Kun hänellä on puhelinpäivä. Ei varmaan ollu sit jonossa ketään. Se on hyvä, että hän kertoo. Se on ollu niinku se hyvin tärkeä asia. Muutenhan sitä ei tietäisi, että hän on kokemusasiantuntija, jos ei hän kertois, jos hän ois vaan niin ku nyt kaikki lääkärit ja nää on, eihän ne kerro omista asioistaan. Se on hyvin tärkeä, niinku ihan numero yks, et sanotaan näin.*

Eräs haastateltavista kiteytti kokemuksen tuomia hyötyjä yhdessä työskentelyn kannalta:

*Haastateltava A: -- et hän tietää et okei nyt se yrittää puhuu tota ja minä tiedän sen. Muille sun on ihan turha selittää. Ei ihminen voi ymmärtää mikä on palovamma, jos ei oo itte joutunut siihen paloon, siihen onnettomuuteen. Niin elämä on vähän niinku sama, et sun pitää itte kokee niitä niin sä tiedät mistä sä puhut. Siis sähän voit käydä vaikka missä koulussa mutta kokemus on aina kokemus. Oma kokemus on aina oma kokemus.*

Eräs haastateltavista koki saaneensa vaikeasti saatavan palvelun Kokemusasiantuntija A:n avulla. Kokemuksellisuuden arvostaminen ei rajoittunut ainoastaan kokemusasiantuntijan elämäkokemusten jakamiseen vaan myös kokemuksiin asiakkuudesta ja palvelujärjestelmän käyttämisestä.

*Haastateltava C: Joo, kun hänellä on itellääki nää samat jutut, terapiassa käynnit ja tämmöset takana, sil on se kokemusasiantuntijan kokemus, miten hankala nekin on ollu hankkia ja tota.*

Haastateltavat kokivat kokemuksen läsnäolon yhdenvertaisuutta lisääväksi ja lähestymistä helpottavaksi tekijäksi. Kokemusasiantuntijatoiminnasta erityisen muihin palveluihin verrattuna teki molemminpuolisten kokemuksen jakaminen, jonka jälkeen edessä oleva henkilö ei tuntunut haastateltaville kasvottomalta ja vieraalta. Kokemuksen kertominen toi mukanaan inhimillisyyttä ja vertaisuuden tunnetta.

*Haastateltava B: Ei, musta se oli oikeestaan ihan kiva kuulla koska sitten osaa niinkun eri lailla tai jotenkin jos ois täydellinen perhe täydellinen kaikki ollu hienosti koulutettu ja fiksu ja rikas ja kaikkee ni tulis vaa sellanen et sä et tiää yhtään mistään mitään et sä oot eläny tuolla pumpulikodissa.*

Kokemukset ja niiden jakaminen nähtiin myös motivoivana ja inspiroivana tekijänä työskentelyssä kohti parempaa. Yksi haastateltavista totesi:

*Haastateltava C: Ja sit mitä hän kertoo, kun se on ollu aika on ollu todella vielä, siis on todella ollu vielä raskaampaa, kun minulla nyt tälleen niinku niin. Se niinku kannustaa sit, että kun hänkin on päässy noin hyvin selvinny kaikesta. Että kyllä minäkin voin.*

Kokemuksen jakamista pidettiin keskeisenä vertaisuutta ja inhimillisyyttä lisäävänä tekijänä yhteisessä työskentelyssä. Kokemuksen läsnäolo teki kokemusasiantuntijatoiminnasta yksilöllistä ja helposti lähestyttävää.

#### **4.4 Apuna kokemusasiantuntijan moninaiset taidot**

Haastateltavat kokivat Kokemusasiantuntija A:n kanssa työskentelyssä mielekkääksi tämän monipuoliset taidot ja osaamisen. Erityisesti keskusteluissa tuotiin esille Kokemusasiantuntija A:n hyvät vuorovaikutustaidot sekä kyky kuunnella, mutta myös keskustella asiakkaan kanssa. Kokemusasiantuntijan hyvät vuorovaikutustaidot sekä valmiudet keskustella koettiin kannustavaksi ja yhteistä työskentelyä helpottavaksi tekijäksi. Kaksi haastateltavaa kuvaili Kokemusasiantuntija A:n kommunikointia seuraavasti:

*Haastateltava A: Mut Kokemusasiantuntijan A:n kans on sellanen et aina tunne et mistä osa-alueesta puhutkin nii*

*Haastattelija: Hän nappaa siitä kiinni?*

*Haastateltava A: Hän nappaa siitä kiinni tai hän sukeltaa sun avioihin ja näkee mitä sä oot ajattelemassa ja et mitä sä yrität tuoda esiin. Ja jos sä et saa tuotua ni hän tuo sen esiin. Mä oon monesti sanonut hänelle et jumalauta sähän veit multa niinku sanat suusta.*

...

*Haastateltava C: Joo, ja kun on tota hyvin tämmönen taitava. Mä en oikein tienny mitä sanaa mä käytän niinku näissä. Niinku ulosanti on mahtavan hyvä, siis kaikki tää se ajatus ja ulosanti, kommunikointi, siis se on viimeisen päälle minusta hänellä.*

Lisäksi haastateltavat kokivat hyödyllisiksi Kokemusasiantuntija A:n kyvyn hallita eri työskentelymenetelmiä sekä ohjata asiakasta tarpeiden mukaan. Yksi haastateltava kertoi pitäneensä kokemusasiantuntijan hyödyntämästä kaaviosta ihmissuhteiden kartoittamiseksi. Toinen haastateltava piti tärkeänä, että Kokemusasiantuntija A on ohjannut soittamaan johonkin tarvittavaan paikkaan heti tapaamisen aikana, eikä myöhemmin yksin kotona.

Toisaalta, haastateltavat pitivät tärkeänä toiminnan eräänlaista vapaaehtoisuutta ja neuvovaa luonnetta. Kokemusasiantuntija A:n koettiin antavan hyödyllistä, muttei pakottavaa ohjausta, josta yksi haastateltavista kertoi näin:

*Haastateltava C: Joissain asioissa mä oon ollu eri mieltä vähän, et mä en oo niin, mul on viel ollu takana se oma suhtautuminen tähän (läheiseen) jotenkin ja et hän on ehkä ollu viel rohkeempi ja neuvonu niin ku vielä suurempaan muutokseen, mutta mä en siihen ollu valmis. Mä oon vähän tasottanu sen itte. Se mahdollisuus on, että itse harkitsee ja tekee niin ku omat parhaimmaksi näkemänsä tavat. Että ei tarvii niinku. Ei oo mitenkään semmosta, että kukaan aivopesee, et se ois aivopesua.*

Kokemusasiantuntija A:n työskentelyssä arvostettiin erilaisia ja monipuolisia taitoja asiakastilanteiden kartoittamiseksi ja hallitsemiseksi. Kokemusasiantuntija työskenteli toisistaan hyvin poikkeavien asiakastilanteiden kanssa, jolloin asiakastilanteiden riittävä kartoittaminen ja toiminta suunnitellusti olivat välttämättömiä.

## 5 TYÖSKENTELYN MERKITYKSET ELÄMÄNTILANTEIDEN KANNALTA

### 5.1 Käännekohta elämässä

Kaikkien haastateltavien elämäntarinoissa ja kokemusasiantuntijatoiminnan kuvauksissa oli havaittavissa selvä kahtiajako aiemman ja nykyisen elämäntilanteen välillä. Kokemusasiantuntija A:n tapaaminen oli käännekohta jokaiselle. Aiemmat vaikeat asiat elämässä olivat alkaneet saada muutosta. Kukaan haastateltavista ei kokenut elämänsä olevan vielä täysin siinä pisteessä, jossa haluaisi sen olevan. Kokemusasiantuntijatoiminnan ansiosta elämäntilanteen koettiin kuitenkin menevän selvästi parempaan suuntaan.

*Haastattelija: -- Mutta jos sä mietit sun elämää ennen, ku sä tapasit Kokemusasiantuntija A:n ekan kerran ja mietit sun elämää nyt, nii onko näillä käynneillä ollut merkitystä sun elämäntilanteeseen?*

*A: Jooo on paljonkin. Elikkä ennen kun mä tapasin Kokemusasiantuntija A:n niin kaikki oli ihan solmussa. Siis kaikki oli niin solmussa, et sitä ei enää niinku tiedä et mistä solmun päistä täytyy alottaa. Mut sit ku mä tapasin Kokemusasiantuntija A:n niin muutaman tapaamisen jälkeen asiat rupes asettuu paikoilleen ja sul on selvä hahmotus niinku et hei elämäntilanne on tää ja tän jutun kaa pitää tehdä näin.*

*Haastateltava C: --. Mutta mä olin niin masentunu tai pohjilla viime keväänä ennen tän Kokemusasiantuntija A:n löytämistä. --.*

Eräs haastateltavista oli jo pitkään hakenut apua eri paikoista vaikeaan elämäntilanteeseen. Kokemusasiantuntijan tapaamista hän luonnehti seuraavasti:

*Haastateltava C: -- Sen takii mun on pitäny joustaa vaan koko ajan. Ja nyt tänä kesänä tuli se Kokemusasiantuntija A:n, joka alko vapauttaa mua tästä. Se oli se suurin asia mitä hän teki, autto minua.*

Pääsääntöisesti haastateltavat sopivat Kokemusasiantuntija A:n kanssa tapaamisen seuraavalle kerralle. Kaksi haastateltavista koki, että tapaamis- ja puhelinaikoja Kokemusasiantuntija A:n vastaanotolle on saanut hyvin ja silloin kun itse tarvitsee. Yksi haastateltavista koki vaikeuksia saada aikoja akuutisti, mutta perusteli ymmärtävänsä asian ja toivoi resurssien lisäämistä kokemusasiantuntijatoiminnalle:

*Haastateltava A: Minunlaisia ihmisiä, jotka tarvitsee hänen apuaan, heitä on miljoonia tänä päivänä. Niin se on ihan ymmärrettävää. Sen vuoksi hallituksen tai valtion pitää nyt panostaa tähän enemmän, koska tässä on hyötyä enemmän kuin missään muussa.*

Haastateltavat muistivat tarkasti hetken, jolloin tapasivat Kokemusasiantuntija A:n ensimmäisen kerran ja totesivat avun tulleen tarpeeseen. Kaikki olivat tavanneet kokemusasiantuntijan eri tiedonkanavia pitkin. Tietoa kokemusasiantuntijatoiminnasta oli saatu sosiaali- ja terveystalvieluihin liittyvän hankkeen, terveystakeskuksen sekä sosiaalipalvelujen kautta. Kaksi haastateltavista koki, että kokemusasiantuntijan apu olisi tullut tarpeeseen jo aiemmin tai sillä olisi voitu estää elämäntilanteen paheneminen. Yksi haastateltavista koki, että Kokemusasiantuntija A:n apu ei olisi ollut ajankohtaista aiemmin elämässä, mutta piti yhteistä työskentelyä nykyisessä elämäntilanteessa merkittävänä. Hän kiteytti Kokemusasiantuntija A:n mukaantulon elämään seuraavasti:

*Haastateltava A: Niin jos minulta kysyttäis vaikka niinku pari vuotta taaksepäin et tarvitsenko mä joku päivä (poistettu nimi) tai Kokemusasiantuntija A:ta, nii mä sanon et suksi helvettiin, mihin mä näitä tyyppejä tarviin, mä pärjään yhtä hyvin minun pätevyydellä ja minun kokemuksella ja minun tiedolla. Mutta kun elämis ei ikinä tiedä mitä sit tulee tapahtumaan. --.*

Kaksi haastateltavaa kuitenkin koki, että apu olisi tullut tarpeeseen jo aiemmin. Olennaista oli selvittää, mikä oli avun saamisen tiellä. Keskusteluissa ilmeni tiedonpuute toiminnasta ja vaikeus ottaa yhtyettä, jota haastateltavat kuvailivat näin:

*Haastateltava C: No semmonen ihan, et suosittelais enemmän tätä, niin ku lääkärin puolelta ja, että tästä tulisi yleisempi käytäntö. Niin ku eiks näis USA:ssa ja tämmösis onks siel tämmöst vastaavaaki? Ainakin terapeutit on. Tai siellä jokaisella omansa. Jotain tämmöstä niinku. Mistähän tää on tullukaan tää keksintö, tää kokemusasiantuntija. Onks se tullu jostain muualta maailmalta vai. Niin mä toivon sitä tosiaan, että lääkärit ja nää terveydenhoitohenkilöt, että he suosittelisivat tämmöstä. Ihminen ei paljon. Siis se on tärkeetä tällanen keskustelupuoli ja tää tämmönen tuki, tukihenkilö, tavallaan tukihenkilö on tämä. Eiks se vois olla toinen sana tukihenkilö tälle kokemusasiantuntijalle.*

*Haastateltava B: Mm toisaalta mä en itekkään niinku pyytänyt sitä apua et mäki vähän sinnittelin niin pitkään. Säälin itteeni mielummin ku meen kysymään apua joltain.*

Kaikki haastateltavat olivat erittäin tyytyväisiä samaansa palveluun. Kehitysideoiksi haastateltavat ehdottivat yhteydenottamisen suoraan avun tarpeessa olevaan asiakkaaseen näiltä tulevan yhteydenoton sijaan, sekä toiminnasta tiedottamisen muissa palveluissa:

*Haastateltava B: En mä ois menny mihkään keksustelemaan mihinkään psykopsykiatrille ja psykologille en mä ois vaikka mä oon nähny niitä numeroita, mä puhun mun kaverille. Mut jos se soittais et mul on vapaa aika et haluutko tulla, kuulin et sul on vähän vaikeita asioita ni sit mä ehkä menisin, ni sit voisinn mennä mut se on jotenki sellanen askel mikä on otettava et haluan tulla aukomaan päätäni sulle ja se mulle ku en mä oo ikin semmost tehny.*

...

*Haastateltava B: No kyllä mä toivon, että sitä jatkettais ainakin ja lisättäis ja just ehkä tollee että ei odoteta, että joku ottaa yhteyttä, koska ne jotka on pohjalla ni ei ne jaksa ruveta tollasta tuntematonta juttua edes yrittää tai varsinkaan ku en mäkää tienny tai ollu kuullukaan tollasesta emmä ois mistään seinältä yhtään kiinnostunu siitä.*

*Haastateltava C: No semmonen ihan, et suositeltais enemmän tätä, niinku lääkärien puolelta ja, että tästä tulisi yleisempi käytäntö. Niin ku eiks näis USA:ssa ja tämmösis onks siel tämmöst vastaavaaki? Ainakin terapeutit on. Tai siellä jokaisella omansa. Jotain tämmöstä niinku.. Mistähän tää on tullukaan tää keksintö, tää kokemusasiantuntija? Onks se tullu jostain muualta maailmalta vai? Niin mä toivon sitä tosiaan, että lääkärit ja nää terveydenhoitohenkilöt, että he suosittelisivat tämmöstä. Ihminen ei paljon. Siis se on tärkeetä tällanen keskustelupuoli ja tää tämmönen tuki, tukihenkilö, tavallaan tukihenkilö on tämä. --.*

Kokemusasiantuntijatoiminta oli jokaiselle haastateltavalle eräänlainen pysähdyspaikka, jonka jälkeen vaikeat asiat ja tilanteet elämässä alkoivat kääntyä positiivisempaan suuntaan.

## **5.2 Koetut emotionaaliset muutokset**

Haastateltavat toivat puheessaan monipuolisesti esille kokemusasiantuntijatoiminnan merkityksen oman emotionaalisen hyvinvoinnin kannalta. Haastateltavat kokivat työskentelyn myötä ajatusmaailman ja asioiden selkeytyvän, uskon ja toivon lisääntyvän, suhtautumisen menneeseen ja tulevaan muuttuvan sekä käsityksen omasta itsestä paranevan.

Kokemusasiantuntijatoiminta oli auttanut erästä haastateltavaa esimerkiksi päihteidenkäytön loputtua mielenterveyden tukemisessa ja pelkojen käsittelemisessä:

*Haastateltava A: Niin mä oon päässy siihen tavoitteeseen mitä en ollu koskaan ajatellutkaan. Mä vaan kävelen sitä polkuu pitkin tietämättä mikä mun edessä odottaa. Sit koko polun varrella se on täyttä helvettiä. eEi helvetti-sanaa pysty kuvailemaan, sitä matkaa mitä mä oon kävelly. Mutta mä oon jotenki päässy niinku tohon noin. ja yhtäkkiä*

*koko maailma on mulla selkee. Sitä tajuaa että mikä loppujen lopuks on elämän ja ihmiselämän lopulta tärkeää. Se on terveyttä, se on selviytymistaitoa. Siis elämä ei oo pelkästään menestystä ja mammonaa, se on paskapuhetta. Joo. Elikkä jos sä menestyt niin todennäköisesti susta tulee orja, meidän yhteiskunnan orja. Robottiorja. Ja sul ei jää aikaa koskaan mihinkään muuhun. Mutta elämä on niinku semmonen tasapainojuttu elikkä jos sä löydät taspainon nii kaikki on hyvin. Sillon kaikki on hyvin.*

Haastateltavien suhtautuminen sekä menneeseen että tulevaan oli muuttunut. Kaikki haastateltavat kokivat tulevaisuutensa paremmaksi, vaikka sen tarkkaa suuntaa ei osattu arvioida tarkasti. Yhden haastateltavan kohdalla menneiden asioiden käsittely oli työskentelyssä keskeistä tulevaisuuden suunnittelun ohella:

*Haastateltava C: Se antaa uskoa. Niin ku uskoa tulevaisuuteen, elämän jatkoonkin. Ja sit semmosta innostusta vähän on lisänny mulle asioihin. Mut sitte tuli tää Kokemusasiantuntija A, sit siihen toukokuussa ja siihenkin kyl se vaikuttaa toi mieli niinku muuten nous, niin sit pääs niinku sit vähä siitä paremmaks toi oma mieli niin ku muissa asioissa, niin sit se vaikutti näihinkin, näihin menetyksiin ja sillä tavalla.*

Kokemusasiantuntijatoiminta edisti ja kannusti asiakkaita arvostamaan itseään. Haastateltavien käsitys omasta itsestä oli muuttunut työskentelyn myötä positiivisempaan suuntaan:

*Haastateltava C: Se pelon poisto ja sit tämmöset.. Jotenkin vähän niin ku omanarvontuntokin on noussut. Ainakin hiukan. Mulle on tullu semmonen et mullaki on oikeus elää niin ku omaks parhaaks näki sen jälkeen kun on 20 vuotta ollu eronnu. Niin, että on oikeus olla itsekäskin, sitäkin pitäis olla,*

...

*Haastateltava C: Niin. Ihan et on parasta.. Parasta apua ollu tämmönen apu nyt jo täs vaiheessa, vaikka luuli jo, että ei oo enää mitään tehtävissä ittensä kanssa. Niin, että uskoo itseensä ja omiin voimiinsa enemmän, et semmonen niin ku, uskoa omiin voimiinsa, vielä se paranee. Et se kannustus on tullu täs kokemusasiantuntijan kautta.*

...

*Haastateltava B: Hmm emmä tiedä. No kyl mul on nyt positiivisempii ajatuksia nyt kun ennen oli vaan semmosta että mitähän tästä nyt seuraa kohta mä oon koditon ja joudun johonkin asuntolaan et en mä voi lapsienkaan luokse mennä et semmosii ajatuksii oli ennen mut nyt sitten ei oo enää niitä ja usko siihen että ehkä sitä apua jostain kuitenkin*



*saanu. Et ennen oli semmonen et ei ketään kiinnosta auttaa et ihan yks lysti mitä mulle käy.*

Kaikkien eri elämäntilanteista tulleiden haastateltavien kohdalla emotionaaliset muutokset olivat selvästi havaittavissa niin verbalisesti kertomusten muodossa kuin nonverbaalisesti olemuksessa. Kaikki olivat pohtineet yhdessä kokemusasiantuntijan kanssa tai itsekseen omaan elämään liittyviä asioita ja tunteita.

### **5.3 Avun saaminen käytännön asioissa**

Haastatteluissa ilmeni, että kokemusasiantuntijatoiminnan apu oli hyvin yksilöllistä. Jollekin yhteinen työskentely oli enemmän henkistä tukemista, neuvontaa ja keskusteluapua, kun taas toiselle työskentelyn keskiössä olivat käytännön asiat, kuten taloudellisten asioiden selvittäminen. Eräs haastateltavista oli kamppaillut fyysisten kipujen, rahattomuuden, sekä asunnottomuuden uhan kanssa. Kokemusasiantuntija A auttoi haastateltavaa vaikeassa elämäntilanteessa käytännön asioiden järjestämisessä.

Haastateltava sai kokemusasiantuntijatoiminnan kautta apua kotiin, kun tällä itsellään ei ollut voimavaroja hoitaa asioita siellä:

*Haastateltava B: Joo ja sit mä sain apua myös mun kotiin koska en mä oo sielläkään saanu nyt mitään tehtyä niinku muuton jälkeen että mä sain sinne vähän apua nyt pari kertaa tuli se yks nainen auttaa mua.*

*Haastattelija: Joo*

*Haastateltava B: Laatikoita tyhjentää et se oli kans huippuu et pääs siinä vähän alkuun ja*

*Haastattelija: Joo*

*Haastateltava B: Se on kans ollu semmonen silmät kiinni en katso tuonne päin et mä oon vaan sulkenut silmät.*

Lisäksi haastateltava sai Kokemusasiantuntija A:lta apua virastoasioissa, joiden kanssa hän oli kamppaillut pitkään yksin:

*Haastateltava B: No se ajaa kyllä tota hyvin niinku mun etua joka paikassa et jos ollaan menty just johonki ni se on heti siellä et eiks tätä nyt vois niinku näin ja näin ja näin ja eiks toi lasku oo semmonen et sen ei tarttis tätä nyt maksaa ja se on niinku*

*Haastattelija: Et se asettuu tavallaan sun puolelle?*

*Haastateltava B: Joo, joo joo todellakin joo. Ja varsinkin noissa raha-asioissa nyt niinku yrittää kaikki keinot keksii et millä se sais autettua niissä ja keksiä ratkasuja ja semmosia.*

Työskentely oli siis henkisen tukemisen lisäksi myös tarvittaessa käytännön asioiden järjestelyä ja neuvontaa asiakkaan omien tarpeiden mukaisesti.

## **6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA**

Tämän käytäntötutkimuksen tulosten perusteella voidaan todeta, että kokemusasiantuntijuus on ansainnut paikkansa osana palvelujärjestelmää. Haastateltavien asiakkaiden saamat hyödyt toiminnasta olivat aistittavissa kahdenkeskisissä haastattelutilanteissa niin sanattomasti kuin kertomusten muodossa sanallisesti. Haastateltavat kokivat avun saamisen kokemusasiantuntijalta ainutlaatuiseksi verrattuna esimerkiksi muihin asiantuntijoin tai läheisiin ihmisiin. Kokemusasiantuntija koettiin inhimilliseksi, mutta taitavaksi osaajaksi työssään. Haastateltavat olivat tyytyväisiä moniammatilliseen ja monipuoliseen otteeseen työskentelyssä.

Lähtökohtaisesti haastateltavat olivat tyytyväisiä ja enemmän kuin kiitollisia saamastaan palvelusta. Tutkimuksessa tuli kuitenkin ilmi myös toiminnan kehityskohtia. Kokemusasiantuntijatoiminta oli ennestään joko vierasta ja tuntematonta tai vaikeasti lähestyttävää. Toiminnan kehityskohtien tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta olevan riittävä tiedottaminen toiminnasta esimerkiksi muissa palveluissa sekä avun saaminen asiakkaalle ajoissa ennen ongelmien kärjistymistä.

Tähän käytäntötutkimukseen osallistuneet haastateltavat olivat erityisen tyytyväisiä samaansa kokemukseen toiminnasta. Kukaan haastateltavista ei ollut erityisen kriittinen toimintaa kohtaan. Kaikki kokivat toiminnalla olleen merkitystä vaikeiden elämäntilanteiden ja ongelmien selvittämisessä. Jos tutkimuksen otanta olisi ollut suurempi, mahdollisesti myös kriittisiä näkökulmia tai muita kehittämisideoita olisi tullut ilmi monipuolisemmin.

Huomasin aineiston analyysia tehdessäni, kuinka helposti omat ennakkokäsitykseni ja odotukseni meinasivat ohjata tekemistäni. Tällä tarkoitan, että huomasin ensimmäisenä aineistosta ne asiat, joita olin odottanut siellä olevan. Kiinnittämällä huomiota omaan objektiivisuuteeni, kykenin tarkastelemaan aineistoa laajemmin ja löytämään kokonaisuudesta monenlaisia yksityiskohtia.

Koen, että tutkimuksesta oli hyötyä monella eri tasolla. Alimmalla ruohonjuuritasolla tutkimus tarjosi kuulluksi tulemisen mahdollisuuden sekä voimaantumisen tunteen kolmelle palvelukäyttäjälle. Tutkimuksessa he edustivat ennen kaikkea omia itsejään henkilökohtaisine kokemuksineen, mutta

tarjosivat samalla arvokasta tietoa palvelujen kehittämiseksi myös muille kuin itselleen. Myös minulle tutkijan roolissa kokemus oli äärimmäisen voimaannuttava.

Tutkimuksesta oli hyötyä myös asiakkuuden ja asiantuntijuuden rajapinnalle asettuvalla kokemusasiantuntijuudelle. Tutkimustulokset tarjosivat mielekästä tietoa kokemusasiantuntijatoiminnan hyödyistä sekä toisaalta myös kehittämiskohdista asiakkaiden näkökulmasta. Kokemusasiantuntija sai työyhteisön kautta olla mukana tutkimusprosessissa. Omat kokemukseni Kokemusasiantuntija A:n kanssa työskentelemisestä ja tämän luonteesta ovat rinnastettavissa haastateltavien kokemuksiin. Aito kiinnostus auttaa muita, ennakkoluulottomuus, sekä halu osallistua palvelujen ja oman tietotaidon kehittämiseen olivat läsnä koko tutkimusprosessin ajan. Kokemusasiantuntija A:n maanläheisyys sekä karismaattinen luonne tekivät tästä helposti lähestyttävän, unohtamatta kokemuksen tuomaa viisautta näkökulmiin.

Ylimmällä tasolla palvelujen järjestäjät sekä palvelujen tuottamisesta päättävät toimielimet saivat tutkimuksen kautta tietää jotakin epäkohdista, joita palvelujen käyttäjät kohtaavat muissa palveluissa. Toisaalta, tutkimuksen pääosin myönteiset tulokset kokemusasiantuntijatoiminnasta ovat hyödynnettävissä tulevaisuuden palveluja suunniteltaessa, kehitettäessä ja toteutettaessa.

Käytäntötutkimuksen aikana käydyissä yhteisissä neuvotteluissa sovittiin käytäntötutkimukselle tyypillisestä tiedon palauttamisesta tutkimuksen toimintaympäristöön (Satka 2016, 11). Tämän käytäntötutkimuksen tuloksia hyödynnetään *Asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn kuntastrategiat* -hankkeen raportoinnissa. Tutkimustulokset julkaistaan Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan Internet-sivustolla posterin muodossa. Raportissa esitetyt tutkimustulokset palautetaan tutkimuksen tilanneessa työyhteisössä omalle ohjaajalle, kokemusasiantuntijalle sekä työyhteisössä toimivan tutkivan sosiaalityön verkostolle. Lisäksi tutkimustulokset esitellään Espoon kaupungin aikuisten sosiaalipalvelujen johtoryhmälle.

Tutkimuksen perusteella kokemusasiantuntijuudesta on äärimmäisen merkittävää hyötyä palvelua käyttäville asiakkaille. Toiminta on ainutlaatuista, tavoitteellista sekä tuloksellista. Kokemusasiantuntijatoiminnan järjestämisessä keskeistä on, että kokemusasiantuntijalla on riittävää tuntemusta palvelujärjestelmästä ja että tällä on käytössään eri menetelmiä asiakkaan auttamiseksi. Käytännön taidot eivät välttämättä riitä yksin, vaan lisäksi kokemusasiantuntijan vuorovaikutustaidot ovat keskeisiä työskentelyssä. Vuorovaikutus on keskeisessä osassa niin asiakkaiden kuin muiden asiantuntijoiden kanssa tehtävässä verkostotyöskentelyssä. Omat kokemukset ja niiden jakaminen rohkeasti muille ovat merkittävä lähtökohta työskentelyn eteenpäin viemiseksi yhdessä asiakkaan kanssa.

## 7 LÄHTEET

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fargion, Silvia (2014) Clients' Participation and Social Work Practices: The Case of the Contract between Client and Practitioner. In Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (edit.) Participation, Marginalization and Welfare Services: Concepts, Politics and Practices Across European Countries. Routledge, 47-62.

Harra, Toini & Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa (2017) Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2015) Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden Keskusliitto. Helsinki: Unigrafia Oy.

Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2017) Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 3-9.

Karvinen, Synnöve (1996) Hajoaako sosiaalityö? – Havaintoja sosiaalityön ammatillisesta asiantuntijuudesta. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Oy Edita Ab, 32-50.

Kärkkäinen, Sirkka-Liisa (2005) Minne häviää asunnoton mielenterveysongelmainen? Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 293-318.

Kuntalaki 410/2015

Matthies, Aila-Leena (2014) How Participation, Marginalization and Welfare Services are Connected. In Matthies, Aila-Leena & Uggerhøj, Lars (edit.) Participation, Marginalization and Welfare Services: Concepts, Politics and Practices Across European Countries. Routledge, 3-18.

Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) (2005) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Dark Oy.

Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Unigrafia Oy, 8-30.

Saurama, Erja & Julkunen, Ilse (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Sund, Reijo (2005) Huono-osaisuus tiedollisena haasteena. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 38-51.

Talentia ry. Heikkinen, Alpo (toim.) (2017) Arki, arvot ja etiikka - Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf) Viitattu 28.11.2018.

Tiittula, Liisa & Ruusuvoori, Johanna (2005) Johdanto. Teoksessa Ruusuvoori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2013) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf) Viitattu 3.12.2018.

Törrönen, Jukka (2005) Toisen ääni, näkökulma ja kohteena oleminen. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko & Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 15-37.

## 8 LIITTEET

### 8.1 Liite 1. Kutsu tutkimukseen



Hei sinä kokemusasiantuntijan tavannut henkilö!

Haluaisitko saada äänesi kuuluviin juttelemalla kahvikupin äärellä? Haluaisitko olla mukana kehittämässä palveluita? Sinulla on nyt mahdollisuus tarjota arvokasta tietoa. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita SINUN henkilökohtaisista kokemuksistasi ja ajatuksistasi. Tällaista tietoa ei voida saada muualta.

Olen Titta Mäkinen, sosiaalityön opiskelija Helsingin yliopistosta. Teen tutkimusta osana opintojani. Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää palveluita. Tutkimuksesta saadut tulokset esitellään ja palautetaan Espoon kaupungille. Kerron sinulle tässä kirjeessä tärkeää tietoa tutkimuksesta.

Saatat pohtia, mitä minulta kysytään ja mitä minun täytyy vastata? Haastattelussa olen kiinnostunut kuulemaan **sinun kokemuksestasi kokemusasiantuntijan kanssa keskustelemisesta sekä käynnin merkityksestä elämääsi**. Oikeita tai vääriä vastauksia ei ole: Sinun kokemuksesi ovat minulle tärkeitä!

Tutkimus toteutetaan noin tunnin mittaisena haastatteluna **Espoon keskuksessa**. Haastattelutilanteessa ei ole minun lisäksi muita henkilöitä!

Haastattelu äänitetään tutkijan käyttöön. Tutkimuksen tulokset kerrotaan siten, että vastaukset eivät ole tunnistettavissa. Minä tutkijana olen ainoa, joka käsittelee äänitteitä ja tutkimuksen aineistoa. **Kokemusasiantuntija tai viranomaiset eivät saa tietoja haastatteluun osallistumisesta**. Kaikki tutkimukseen liittyvä materiaali hävitetään tutkimuksen päätyttyä.

Vielä yksi asia! Tutkimukseen osallistuminen kannattaa ehdottomasti myös siksi, että jokaiselle osallistuneelle tarjotaan **tutkimuspalkkioksi kaksi elokuvalippua!** Haastattelussa on tarjolla kahvia ja pientä purtavaa.

Annan mielelläni lisätietoja, jos sinulle tulee mitä tahansa kysyttävää. Voit keskustella kaikesta tutkimukseen liittyvästä luottamuksellisesti kanssani. Mikäli päätät osallistua tutkimukseen, **toivon sinun ottavan yhteyttä suoraan minuun joko soittamalla, lähettämällä tekstiviestin tai sähköpostia** haastatteluajankohdan sopimiseksi. Voit jättää myös pelkän yhteydenottopyynnön esimerkiksi tekstiviestillä, jolloin otan sinuun yhteyttä.

Tule rohkeasti mukaan kertomaan kokemuksistasi!

#### **Yhteystiedot:**

Titta Mäkinen, Helsingin yliopisto

Puhelin: 041-568-7139

Sähköpostiosoite: [titta.makinen@helsinki.fi](mailto:titta.makinen@helsinki.fi)

## 8.2 Liite 2. Suostumuslomake

Tutkijan yhteystiedot:  
Titta Mäkinen  
[titta.makinen@helsinki.fi](mailto:titta.makinen@helsinki.fi)  
Puh 041-568-7139

### SUOSTUMUSLOMAKE HAASTATTELUTUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkimuksen nimi: *Asiakkaiden kokemukset kokemusasiantuntijan vastaanottotoiminnasta*

Minua on pyydetty osallistumaan tutkimukseen *Asiakkaiden kokemukset kokemusasiantuntijan vastaanottotoiminnasta*. Tutkimukseen antamiani tietoja käsittelee ainoastaan sosiaalityön opiskelija Titta Mäkinen Helsingin yliopistosta. Haastattelu toteutetaan yhdessä valittuna ajankohtana syksyllä 2018. Tutkimuksen aiheena ovat henkilökohtaiset kokemukseni asiakkaana. Tietoja minusta ei kerätä muualta tai muulla tavalla.

Olen perehtynyt minulle annetun tiedotteen sisältöön huolellisesti ja saanut lisätietoa tutkimuksesta. Ymmärrän, että tutkimustulosten raportoinnissa vastaukseni eivät ole tunnistettavissa ja liitettävissä minuun henkilönä. Olen tietoinen, että haastattelu äänitetään.

Ymmärrän, että osallistumiseni tutkimukseen on vapaaehtoista. Minulla on oikeus, milloin tahansa tutkimuksen aikana ja syytä ilmoittamatta keskeyttää tutkimukseen osallistuminen tai peruuttaa suostumukseni siihen ilmoittamalla tutkijalle. Tutkimuksen keskeyttämisestä tai suostumuksen peruuttamisesta ei aiheudu minulle haitallisia seuraamuksia, eikä se vaikuta asemaani terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaana.

Ymmärrän, että tutkimuksesta saadut tulokset palautetaan Espoon kaupungille. Kaikki tutkimukseen liittyvä aineisto minusta hävitetään tutkimuksen päätyttyä.

Kaikki edellä mainitut tiedot tutkimuksesta ja osuudestani siinä on kerrottu minulle myös suullisesti haastattelun alkaessa. Olen saanut riittävästi tietoa osallistumistani tutkimukseen. Ymmärrän ja allekirjoituksellani vahvistan, että osallistun tiedotteessa ja tässä suostumuslomakkeessa kerrottuun tutkimukseen vapaaehtoisesti. Annan tutkijalle luvan hyödyntää haastattelussa antamiani tietoja tutkimuskäyttöön luottamuksellisesti ja siten, etteivät sanomiseni ole mitenkään yhdistettävissä minuun henkilökohtaisesti.

**Suostumuksen antajan**

**Suostumuksen vastaanottajan**

*Allekirjoitus ja nimenselvennys*

*Allekirjoitus ja nimenselvennys*

*Päivämäärä ja paikka*

### 8.3 Liite 3. Haastattelun pääteemat ja kysymykset

Haastattelun kysymykset saattavat vielä osittain muuttua ja täydentyä. Joitakin alla olevista kysymyksistä ei välttämättä kysytä lainkaan. Haastattelussa esitettävien kysymysten tarkoituksena on rajata keskustelua siten, että haastattelun sisältö pysyy tutkimusaiheessa ja vastaa tutkimuskysymyksiin. Haastateltavan henkilön vastaukset ohjaavat keskustelun kulkua ja näin ollen esimerkiksi kysymysten järjestystä ja tarvetta. Haastattelua ei siis ole tarkoitus toteuttaa järjestelmällisesti jokaiseen kysymykseen vastaamalla, vaan kysymykset toimivat apuna antoisan keskustelun rakentamisessa. Haastattelussa on kaksi hallitsevaa pääteemaa ja näihin teemoihin liittyviä haastattelukysymyksiä.

#### ❖ TEEMA 1: ASIAKKAAN KOKEMUS KOKEMUSASIAANTUNTIJAN VASTAANOTTOTOIMINNASTA

1. Haluaisitko lyhyesti kertoa itsestäsi jotakin? / Miltä tuntuu osallistua tutkimukseen? (ns. Lämmittelykysymys tilanteen mukaan tarvittaessa)
2. Mitä kautta olet saanut kuulla kokemusasiantuntijan vastaanotosta?
3. Kuinka usein olet käynyt kokemusasiantuntijan vastaanotolla?
4. Kuinka paljon kokemuksia sinulla on Espoon sosiaali- ja terveystieteiden palveluista muuten? (Avustavat vastausvaihtoehdot esimerkiksi ”vähän”, ”jonkin verran”, ”paljon”)
5. Onko keskusteluaajan/-aikojen varaaminen ollut helppoa vai haasteellista? Miltä sinusta tuntui ensimmäisen kerran ottaa yhteyttä ja mennä keskustelemaan kokemusasiantuntijan kanssa?
6. Oletko saanut keskusteluaajan nopeasti ja silloin kuin sinulle sopii vai onko vapaata aikaa joutunut odottamaan?
7. Omin sanoin kuvailtuna, miltä kokemusasiantuntijan kanssa keskusteleminen tuntuu?
8. Miltä kokemusasiantuntijan kanssa keskusteleminen tuntuu verrattuna esimerkiksi viranomaiseen/asiantuntijaan?
9. Entä verrattuna esimerkiksi kaveriin, ystävään, perheenjäseneseen?
10. Vastasiko vastaanottotoiminta sitä, mitä odotit sen olevan?
11. Mikä kokemusasiantuntijan kanssa keskustelemisessä on mielestäsi parasta?
12. Entä onko sellaista, minkä toivoisit olevan eri tavalla toiminnassa?

#### ❖ TEEMA 2: VASTAANOTTOTOIMINNAN MERKITYS ASIAKKAAN ELÄMÄNTILANTEEN KANNALTA

13. Koetko käynneillä ja keskusteluilla olleen merkitystä elämäntilanteeseesi?
14. Onko jokin erityinen asia elämässäsi muuttunut kokemusasiantuntijan kanssa keskustelemisen myötä?
15. Olisitko toivonut, että tällaista toimintaa olisi ollut tarjolla jo aiemmin?
16. Keskustelujen tarkasta sisällöstä ei tarvitse kertoa, jos et halua, mutta ovatko keskustelut muuttaneet omaa ajatusmaailmaasi jostakin asiasta?
17. Koetko elämäntilanteesi muuttuneen käyntien myötä?
18. Olisiko jotakin, mitä haluaisit vielä lisätä? Lopuksi vapaata kommentointia aiheesta!