

Kaisa Malinen • Johanna Moilanen
Mari Punna (toim.)



Vertaistuki ja kokemustieto lapsi- ja perhepalveluissa

VerKo-hankkeen loppuraportti

Vertaistuki ja kokemustieto lapsi- ja perhepalveluissa

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA 302

KAISA MALINEN
JOHANNA MOILANEN
MARI PUNNA
(TOIM.)

Vertaistuki ja kokemustieto lapsi- ja perhepalveluissa

VERKO-HANKKEEN LOPPURAPORTTI



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfronden
The Finnish Work Environment Fund

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu

**JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN
JULKAISUJA -SARJA**

©2021

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kaisa Malinen, Johanna Moilanen & Mari Punna (toim.)

**VERTAISTUKI JA KOKEMUSTIETO
LAPSI- JA PERHEPALVELUISSA**
VerKo-hankkeen loppuraportti

Kannen kuva • Unsplash / Hannah Busing
Ulkoasu • JAMK / Pekka Salminen
Taitto ja paino • Punamusta Oy • 2021

ISBN 978-951-830-621-7 (Painettu)
ISBN 978-951-830-622-4 (PDF)
ISSN-L 1456-2332

JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 040 552 6541
Sähköposti: julkaisut@jamk.fi
www.jamk.fi/julkaisut

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	7
ABSTRACT	8
ALKUSANAT	9

Johanna Moilanen

1 HANKKEEN TAUSTA JA LÄHTÖKOHDAT	10
1.1 Vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus lasten, nuorten ja perheiden palveluissa	11
1.2 Jaetulla kentällä – ammattilaisten ja organisaatioiden näkökulma ...	14
1.3 Vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus käsitteinä.....	17

Kaisa Malinen, Johanna Moilanen & Mari Punna

2 VERKO-HANKKEEN TAVOITTEET	20
--	-----------

Kaisa Malinen, Mari Punna & Pauliina Soanvaara

3 VERKO-HANKKEEN AINEISTOT JA MENETELMÄT	21
3.1 Dokumenttiaineisto	21
3.2 Ammattilaisten ryhmähaastatteluaineisto	22
3.3 Esimiesten ja johtajien puhelinhaastatteluaineisto	23
3.4 Kirjallisuuskatsausaineisto	24
3.5 Hankkeen toteuttamiseen liittyvät eettiset näkökulmat.....	27

Kaisa Malinen, Mari Punna, Pauliina Soanvaara & Johanna Moilanen

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET	29
4.1 Kokemustoiminta lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden verkkosivuilla kuvattuna.....	29
4.2 Kokemustoiminta edellyttää uudenlaista orientaatiota ammattilaisilta ja organisaatioilta.....	35
4.3 Ammattilaiset lasten kokemustoimijuuden mahdollistajina	38

Kaisa Malinen & Johanna Moilanen

5 KOKEMUSTOIMINNAN VERTAISKEHITTÄMINEN LAPSI- JA PERHEPALVELUORGANISAATIOISSA 41

5.1 Kehittämistyön tavoitteet ja lähtökohdat 41

5.2 Kehittämistyön eteneminen..... 43

5.3 Kehittämisosion arviointia 48

Kokemusasiantuntijat Maaret Kokkonen & Annukka Harjula

6 KOKEMUSASIAANTUNTIJOIDEN JA AMMATTILAISTEN YHTEISTYÖ SEKÄ KOKEMUKSIA VERKO-HANKKEESSA.....49

6.1 Kokemusasiantuntijatoiminnan monet mahdollisuudet 49

6.2 Kokemusasiantuntijana VerKo-hankkeessa..... 52

Johanna Moilanen, Kaisa Malinen & Mari Punna

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET 53

7.1 Tulosten hyödynnettävyys..... 55

7.2 Vahvuudet ja rajoitteet 56

7.3 Jatkotutkimuksen ja -kehittämisen tarve 57

LÄHTEET.....60

TIIVISTELMÄ

Kaisa Malinen, Johanna Moilanen & Mari Punna (toim.)
Vertaistuki ja kokemustieto lapsi- ja perhepalveluissa
VerKo-hankkeen loppuraportti
Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 302

Tämä julkaisu on *VerKo – Vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden paikka lapsi- ja perhepalveluissa* -hankkeen loppuraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu toteutti hankkeen vuosina 2019–2021 Työsuojelurahaston rahoituksella ja yhteistyössä Jyväskylän yliopiston sekä useiden lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden kanssa.

Hankkeen tavoitteena oli selvittää lapsi- ja perhepalvelujen kontekstissa, miten vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus ymmärretään ja miten niitä kuvataan sekä jäsentää kokemustoimijoiden ja ammatillisten toimijoiden välistä yhteistyötä, rooleja ja tehtäviä. Lisäksi selvitettiin, miten vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa johdetaan lapsi- ja perhepalveluissa.

Hankkeessa kerättiin neljä aineistoa: dokumenttiaineisto, ammattilaisten ryhmähaastatteluaineisto, johtajien ja esimiesten yksilöhaastatteluaineisto sekä kirjallisuuskatsausaineisto.

Hanke sisälsi myös kehittämisosion, jonka tavoitteena oli vahvistaa kokemustoimijoiden ja ammattilaisten välistä yhteistyötä ja luoda perustaa uusien kokemustietoon pohjautuvien toimintamallien kehittämiseksi.

Tässä julkaisussa on kuvattu kootusti hankkeen lähtökohdat, tavoitteet, toteuttaminen ja keskeisimpiä tuloksia ja niiden sovellettavuus. Hankkeen tulokset ovat hyödynnettävissä ammatillisen asiantuntijuuden ja johtamisen tueksi sekä lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden toiminnan kehittämiseen.

Avainsanat: asiakasosallisuus, lapsi- ja perhepalvelut, kokemusasiantuntijuus, kokemustieto, kokemustoimijuus, vertaiskehittäminen, vertaistuki, vertaisuus

ABSTRACT

Kaisa Malinen, Johanna Moilanen & Mari Punna (Eds.)
Vertaistuki ja kokemustieto lapsi- ja perhepalveluissa
VerKo-hankkeen loppuraportti
Publications of JAMK University of Applied Sciences, 302

This publication is the final report of the *VerKo – Service user involvement and peer support in child and family services* project. The project was funded by the Finnish Work Environment Fund and implemented during years 2019–2021 by the JAMK University of Applied Sciences in co-operation with the University of Jyväskylä and a number of organisations providing services for children and families.

The aim of the project was to clarify how peer support and expertise-by-experience are understood and described and to examine collaboration, roles and tasks of professionals and non-professionals in the context of child and family services. The study also scrutinized leadership of peer support and expertise-by-experience in child and family services.

Four data sets were collected: document analysis data, professionals' group interview data, managers' individual interview data and literature review data.

VerKo was also a development project with an aim of strengthening the collaboration of professionals and non-professionals and creating a basis for developing new procedures and processes in child and family services.

This report summarises project's background, aims, implementation as well as main results and their implications. Results of the project can be utilized to support professionals' expertise and leadership and in developing new services for children and families.

Keywords: co-development, experiential knowledge, expertise-by-experience, peer support, peer work, peerness, services for children and families

ALKUSANAT

Kiitämme hankkeen tutkimusaineistossa omia näkemyksiään ja kokemuksiaan näkyväksi tuoneita ammattilaisia sekä hankkeen kehittämisosioon osallistuneita ammattilaisia ja kokemusasiantuntijoita. Hankkeen toimintaa ohjasi aktiivinen ohjausryhmä, jota kiitämme aktiivisesta osallistumisesta. On ollut ilahduttavaa nähdä, kuinka hankkeen aikana versoneet ideat ja yhteistyön mahdollisuudet jatkavat kasvuaan hankkeen päättyessäkin.

Työsuojelurahasto mahdollisti hankkeen toteuttamisen rahallisella tuellaan. Hankkeen rahoittamiseen osallistui myös hankkeen päätoteuttaja Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tutkimuksen toteutukseen yhteistyökumppanina osallistui Jyväskylän yliopiston Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos.

Hankkeen tutkimusosuuden toteuttamisesta vastasivat Jyväskylän ammattikorkeakoulussa vastaavan tutkijan roolissa vanhempi tutkija Kaisa Malinen sekä tutkija Maritta Itäpuisto, lehtori Mari Punna ja yliopettaja Johanna Moilanen (1.1.2020 alkaen yliopistonlehtori Jyväskylän yliopistossa). Hankkeen tutkimustyöhön osallistuivat yhteistyökumppaneina Jyväskylän yliopistosta yliopistonlehtori Johanna Kiili sekä yliopistonopettaja Anu-Riina Svenlin. Lisäksi tutkimusta avustavissa tehtävissä ovat toimineet Jyväskylän ammattikorkeakoulussa liikka Tarukannel ja Pauliina Soanvaara sekä Jyväskylän yliopistossa Noora Tervakangas.

Tämä loppuraportti kokoaa yhteen hankkeessa tehtyä työtä. Raportin kirjoittajat ovat hankkeen tutkijoita sekä hankkeen ohjausryhmässä toimineita kokemusasiantuntijoita. Loppuraportin päälukujen kirjoittajavastuut käyvät ilmi sisällysluettelosta. Mari Punna on kantanut päävastuun dokumenttiaineiston kokoamisesta ja analysoinnista Pauliina Soanvaaran avustuksella. Hankkeen kehittämisosion toteuttamisesta sekä kuvaamisesta tässä raportissa ovat vastanneet Kaisa Malinen ja Johanna Moilanen. Heidän vastuullaan on ollut myös kirjallisuuskatsausaineiston kokoaminen. Kaisa Malinen, Johanna Moilanen, Mari Punna ja Johanna Kiili tekivät hankkeen tutkimushaastattelut ja kaikki hankkeen tutkijat ovat osallistuneet näiden haastatteluaineistojen analysointiin ja raportointiin.

Kaisa Malinen
Johanna Moilanen
Mari Punna

1 HANKKEEN TAUSTA JA LÄHTÖKOHDAT

Johanna Moilanen

Ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalla sovelletaan yhä laajemmin kokemuseräistä tietoa (Mazanderani, Noorani, Dudhwala & Kamwendo 2020; Beales & Wilson 2015; Hirschovits-Gerz Sihvo, Karjalainen & Nurmela 2019). Kokemuksellisen tiedon hyödyntäminen on olennaista vertaistuki- ja kokemusasiantuntijuustoiminnassa, jonka merkitystä sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisessä on Suomessakin painotettu paljon (Haapakoski, Kasila & Kettunen 2018; Meriluoto 2018). Asiakkaiden osallistamisesta palveluiden tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin on tullut suosittua sekä julkisella että yksityisellä sektorilla ja monilla eri toimi- ja hallinnonaloilla (esim. Tambuyzer, Pieters & Van Audenhove 2014; Tuurnas & Haveri 2017). Taina Meriluoto (2018) toteaa, että kehittämishankkeissa kokemusasiantuntijuus on usein näyttäytynyt asiakasosallisuuden varmistavana toimintamallina, jonka voi tulkita osaksi länsimaissa vahvaksi kehkeytynyttä ”osallistavaa dogmaa”. Taustalle on liitetty esimerkiksi halu tuottaa yhdessä palvelun käyttäjien kanssa heidän tarpeitaan paremmin vastaavia palveluja, mutta myös pyrkimykset kustannussäästöihin (Matthies 2017; Kirkegaard 2020).

Kokemusasiantuntija-termi on ollut Suomessa käytössä mielenterveysjärjestöjen lanseeraamana 1990-luvulta lähtien (Jones 2018), vertaistuen käsite pidempään. Vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus eivät ole synonyymejä, mutta niitä yhdistävät omakohtaisuuden ja kokemuksellisuuden painottuminen sekä usein myös auttamisen ja autetuksi tulemisen samanaikaisuus (ks. Hokkanen 2014, 72; Kippola-Pääkkönen 2018, 167). On tärkeä tunnistaa, kuten Tanja Hirschovits-Gerz ja muut (2019, 10) muistuttavat, että kokemusasiantuntijuus ei korvaa tai ei ole ”ristiriidassa tai päällekkäinen perinteisen vertaistoitominnan, vapaaehtoistyön tai yleisesti järjestötyön kanssa”. Vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuuteen liittyvää tutkimusta on kuitenkin usein toteutettu toisistaan erillään, ja tutkimus on keskittynyt yksittäisiin asiakasryhmiin, sektoreihin tai toimialoihin. Suomessa, kuten kansainvälisestikin, vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus ovat olleet esillä vahvimmin päihde- ja mielenterveyspalveluihin kytkeytyvässä tutkimuksessa (Meriluoto 2018; Simpson, Oster & Muir-Cochrane 2018). Kokemustietoon ja -toimijuuteen liittyvä käsitteellinen jäsentäminen ja teoretisointi on ollut suhteellisen vähäistä (esim. Jones 2018, 173), ja tarve sekä sektori- ja toimialarajat että tieteenalat ylittävälle tutkimukselle ja käsitteellistämiseksi on myös tästä näkökulmasta ilmeinen.

VerKo – Vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden paikka lapsi- ja perhepalveluissa -hanke (jatkossa: VerKo-hanke) pureutui vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan ja ammatillisen toiminnan väliseen suhteeseen lapsi- ja perhepalveluissa. Hanke sisälsi tutkimus- ja kehittämissuhteet. Tutkimusosion tavoitteena oli tuottaa uutta tutkimustietoa ei-ammattikoulutettujen toimijoiden, vertaisten ja kokemusasiantuntijoiden, ja ammatillisten toimijoiden välisestä yhteistyöstä lapsi- ja perhepalveluissa sekä käsitteellisesti jäsentää näiden toimijaryhmien välistä suhdetta. Kehittämissuhteissa pyrittiin kehittämään vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuuteen pohjautuvia toimintamuotoja ja työmenetelmiä hankkeeseen osallistuneissa lapsi- ja perhepalveluorganisaatioissa. Hanketta rahoitti Työsuojelurahasto ja sen toteutti vuosina 2019–2021 Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat Jyväskylän yliopisto sekä useita lasten, nuorten ja perheiden palveluissa toimivia ammattilaisia ja organisaatioita.

1.1 VERTAISTUKI JA KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS LASTEN, NUORTEN JA PERHEIDEN PALVELUISSA

Tarve vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden muotojen kehittämiseksi ja lisäämiselle lapsi- ja perhepalveluissa on noussut vahvasti esiin viime vuosina. Toisaalta etenkin järjestötoimijoiden piirissä vertaisuuden tai kokemuspohjaisuuden hyödyntämisellä on myös historiallisesti pitkät perinteet (esim. Jones, Jallinoja & Pietilä 2020). Esimerkiksi Hirschovits-Gerzin ja muiden (2019) valtakunnallisessa selvityksessä kokemusasiantuntijakoulutuksen järjestäjiltä kysyttiin, mitä uusia asiakasryhmiä olisi tärkeä saada mukaan koulutukseen tulevaisuudessa, ja tässä yhteydessä mainittiin esimerkiksi diabetesta sairastavat nuoret, sairastavien lasten vanhemmat, lastensuojelun asiakkuudessa olevat ja synnytyksen jälkeisen masennuksen sairastaneiden omaiset ja läheiset. Kokemusasiantuntijuus on ollut näkyvästi esillä esimerkiksi Sipilän hallituksen käynnistämässä Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) ja sitä toimeenpanevassa kehittämishankkeessa vuodesta 2016 lähtien (ks. Petrelius & Eriksson 2018). Lastensuojelussa erityisesti nuorten kokemusasiantuntijatoimintaa on kehitetty useissa järjestöissä, kuten lastensuojelujärjestö Pesäpuu ry:ssä, monien vuosien ajan (Inkinen 2018; ks. myös Lastensuojelun kokemusasiantuntijuuden eettiset ohjeet 2021).

Tutkimusta vertaistuesta ja kokemusasiantuntijuudesta lapsi- ja perhepalvelujen kontekstissa on kuitenkin tehty vähäisesti verrattuna esimerkiksi aikuisten päihde- ja mielenterveyspalveluihin kohdistuneeseen tutkimukseen (esim. Hoagwood, Cavaleri, Olin, Burns, Slaton, Gruttadaro & Hughes 2010;

Wisdom, Olin, Shorter, Burton & Hoagwood 2011). Vaikka tutkimuksellisenä haasteena onkin, että vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus viittaavat moniin erilaisiin käytäntöihin ja toimijoihin (Jones 2018, 174; Rogers & Swarbrick 2016), tarvitaan näihin ilmiöihin liittyvää tutkimusta lapsi- ja perhepalvelujen kontekstissa lisää. Tutkimuksellinen niukkuus korostuu kotimaisessa kontekstissa ja erityisesti kokemusasiantuntijuuden osalta. Lasten, nuorten tai vanhempien kokemusasiantuntijuuteen liittyviä kotimaisia tieteellisiä tutkimuksia on vain vähän (ks. kuitenkin Pösö 2018; Kivistö-Pyhtilä, Hoppania, Kallio, Kivioja, Korkala, Korpela, Kuusela, Niemi-Weckström, Lehto & Savolainen 2017), vaikka esimerkiksi lasten kokemusasiantuntijuuden ja asiakasosallistumisen merkitys palveluiden kehittämiseksi on tunnustettu (Pösö 2018, 112). Osallistumiseen ja osallisuuteen liittyviä tutkimuksia löytyy Suomesta enemmän ja useilta eri tieteenaloilta. Kansainvälisesti lasten ja nuorten kollektiivista osallistumista, asiakasosallistumista ja kokemusasiantuntijuutta on tutkittu melko laajasti (esim. Seim & Slettebø 2011; Larkins, Kiili & Palsanen 2014; Jackson, Brady, Forkan, Tierney & Kennan 2020). Tutkimuksessa on tuotu esiin, että lasten kollektiivinen osallistuminen ja kokemusasiantuntijuus edellyttävät aikaa, tilaa ja mahdollisuuksia lasten ja aikuisten väliselle sekä lasten keskinäiselle dialogille sekä ilmapiiriä, jossa arvostetaan lasten tietoa ja oikeuksia (esim. Larkins ym. 2014; Raby 2014; myös Kiili, Itäpuisto, Moilanen, Svenlin & Malinen 2021).

Olemassa oleva kotimainen tutkimustieto on nostanut esiin vertaistuen koettuja hyötyjä erityisesti lapsiperheiden vanhempien näkökulmasta. Anu Kippola-Pääkkösen (2020) tutkimuksessa lasten ja nuorten perhekursseina toteutetuille Kelan sopeutumisvalmennuskursseille osallistuneilla vanhemmilla oli runsaasti odotuksia erityisesti vertaistuen saamiseen liittyen, ja vertaistuki hahmottui heille olennaisena sosiaalisen tuen muotona. Eija Erosen (2017) etnografisessa tutkimuksessa analysoitiin äitien vertaisryhmän käytäntöjä ja osoitettiin vertaisryhmän muun muassa vahvistavan äitien yhteenkuuluvuuden tunnetta, ja Hanna Ranssi-Matikaisen (2012) tutkimuksessa tarkasteltiin pariskunnille suunnatun vertaisryhmän merkitystä erokriisin työstämisessä. Kaisa Parviaisen ym. (2012) tutkimus puolestaan kohdentui vanhempien yksilövertaistukeen liittyviin kokemuksiin lapsen kuoleman jälkeen tuoden esille vertaistuen myönteisiä merkityksiä surutyön ja selviytymisen kannalta.

Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa on todettu lasten, nuorten ja vanhempien vertaistukipalveluja kohtaan osoitetun kiinnostuksen kasvaneen huomattavasti erityisesti mielenterveyspalvelujen kontekstissa. Erilaiset vertaistukipalvelut ja -interventiot on nähty merkittäviksi ammatillisen avun ja hoidon täydentäjäiksi mielenterveyspalveluissa, ja myös niiden ennaltaehkäisevää

luonnetta on korostettu. (esim. Wisdom ym. 2011; January, Hurley, Stevens, Kutash, Duchnowski & Pereda 2016; Gopalan, Lee, Harris, Acri & Munson 2017; Acri, Hamovitch, Kuppinger & Burger 2021; Halsall, Daley, Hawke & Henderson 2021.) Taustalle on liitetty paitsi konsumeristisen ideologian vahvistuminen terveydenhuollossa ja työvoimapula ammatillisesti koulutetusta henkilöstöstä, myös se, että vuodesta 2007 alkaen useissa osavaltioissa on rahoitettu Medicaidista eli matalatuloisten sairausvakuutuksesta lasten, nuorten ja vanhempien vertaistukipalveluja (Butler & Titus 2017; Hoagwood, Olin, Storf-Isser, Kuppinger, Shorter, Wang, Pollock, Peth-Pierce & Horwitz 2018). Englannissa vastaavasti yli 60 prosenttia kouluista tarjosi kansallisen kyselyn mukaan vuonna 2009 oppilailleen vertaistoimintaa, kuten vertaismentorointia, -ohjausta tai -koulutusta. Vertaistoimintojen ja -interventioiden suosiota on selitetty esimerkiksi niiden sosiaalisella hyväksyttävyydellä lasten ja nuorten keskuudessa sekä kevyemmällä resursoinnin tarpeella. (King & Fazel 2021.)

Kansainvälisestä tutkimuksesta löytyy monia viitteitä erityisesti nuorille ja vanhemmille suunnatun vertaistuen hyödyistä. Esimerkiksi Marleen Radiganin ja muiden (Radigan, Wang, Chen & Xiang 2014) tutkimuksessa ne mielenterveyspalvelujen piirissä olevat lapset ja nuoret, joilla oli ollut vertaistukea käytössään, arvioivat palveluihin pääsyä, niiden soveltuvuutta ja tyytyväisyyttään myönteisemmin kuin lapset ja nuoret, joilla ei ollut vertaistukea ollut. Myös vanhemman toiselle vanhemmalle antama vertaistuki on nähty tärkeäksi sosiaalisen, emotionaalisen ja informatiivisen tuen lähteeksi (esim. Rossman 2007; Hoagwood ym. 2010; Niela-Vilén, Axelin, Salanterä & Melender 2014). Marina Lalayants (2020) tarkasteli vertaistuen merkitystä vanhemmille, joiden lapsi oli huostaanotettu mutta perheen jälleenyhdistäminen oli suunnitteilla. Harriet Huntin ja muiden (2019) systemaattisessa kirjallisuuskatsauksessa saatiin näyttöä siitä, että tehohoidossa olevien vastasyntyneiden vauvojen vanhempien kohdalla vanhemmalta-vanhemmalle tuki esimerkiksi vähensi äidin kokemaa stressiä ja vahvisti äidin luottamusta kykyynsä hoitaa vauvaa. Valerie Shillingin ja muiden (Shilling, Morris, Thompson-Coon, Ukoumunne, Rogers & Logan 2013) systemaattisen kirjallisuuskatsauksen perusteella vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lasten vanhemmat hyötyvät vertaistuesta. Se tarjoaa mahdollisuuden esimerkiksi jaettuun sosiaaliseen identiteettiin ja informaationaaliseen tukeen, joskaan vaikuttavuudesta ei ole yksiselitteistä näyttöä.

Aiemmissä tutkimuksissa on muutoinkin tuotu esiin, että vertaistukipalvelujen sisällöistä, asiakasvaikutuksista ja vaikuttavuudesta juuri lasten, nuorten ja vanhempien kohdalla on riittämättömästi tutkimustietoa saatavilla. Pelkästään aikuisille suunnattua, usein diagnoosipohjaisesti organisoitua vertaistukea on sen sijaan tutkittu monesta eri näkökulmasta, jossain määrin myös

vaikutusten ja vaikuttavuuden. (Hoagwood ym. 2010; Wisdom ym. 2011; Acri, Olin, Burton, Herman & Hoagwood 2014; Gopalan ym. 2017; Halsall ym. 2021; King & Fazel 2021). On huomautettu, että ruohonjuuritason vertaistukitoiminnan tutkimukseen on ollut vaikea saada rahoitusta ja tämä osaltaan selittää tutkimusaukkoja (Wisdom ym. 2011). Mary Acri ja muut (Acri, Hooley, Richardson & Moaba 2017) kiteyttävät mielenterveyteen liittyvän vertaistuen osalta ristiriitaista tutkimusnäyttöä seuraavasti: perheille ja yksittäisille perheenjäsenille tarjotusta vertaistuesta on havaittu saatavan tärkeitä hyötyjä huolimatta siitä, että tutkimusperusta on hajanainen ja esimerkiksi vaikutusten ja vaikuttavuuden tutkimuksen näkökulmasta niukka.

1.2 JAETULLA KENTÄLLÄ – AMMATTILAISTEN JA ORGANISAATIOIDEN NÄKÖKULMA

Muuttuva suhde perinteisen professionaalisen ja kokemuksellisen asiantuntijuuden ja tiedon välillä haastaa myös lapsi- ja perhepalveluorganisaatioita ja organisaatioiden käytäntöjä. Vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuuteen pohjaava toiminta ja ammatillinen auttaminen asemoituvat aina suhteessa toisiinsa ja niiden välinen suhde on tyypillisesti jännitteinen. Toisaalta auttaminen ei muodostu pelkästään ammatillisesta toiminnasta, vaan pikemminkin kyse on jatkumosta, jossa erilaisten auttamismuotojen väliset rajat voi nähdä liukuvina. (Eronen 2017; Hyväri 2005; Hokkanen 2014, 76–77.) Ammatillisen toiminnan näkökulmasta olennaista on, että kokemusasiantuntijuuden ja kokemukseen pohjautuva tieto haastaa perinteistä, koulutukseen nojaa-vaan asiantuntijatietoa ja -toimijuutta (Meriluoto 2016; Boardman 2014; Jones 2018). Eivor Oborn ja muut (Oborn, Barrett, Gibson & Gillard 2019) toteavat, että vertaistyöntekijöiden tai kokemusasiantuntijoiden ”resurssina” toimivan subjektiivisen tiedon muodot haastavat myös niitä ’auttajan’ ja ’autettavan’ välisiä sosiaalisia suhteita, jotka näyttäytyvät ammatillisissa organisaatioissa vakiintuneina ja formaaleina.

Kokemuksellisen tiedon ja asiakasosallistumisen merkityksen kasvaessa korostuvat aiempaa vahvemmin asiakkaan rooli aktiivisena osallistujana, toimijana ja oman tilanteensa asiantuntijana passiivisen palvelun vastaanottajan sijaan (esim. Rissanen 2015; Palukka, Tiilikka & Auvinen 2019). Suhteessa vertaisauttajiin ja kokemusasiantuntijoihin ammattilaisille määrittänyt monta uutta roolia, kuten motivoijan, fasilitaattorin, kouluttajan ja ohjaajan, välittäjän ja konfliktin ratkaisijan roolit (Kirkegaard 2020). Kokemuksellisen asiantuntijuuden sisällyttämisen osaksi ammatillisesti organisoitunutta sosiaali- ja terveystalvelujen kokonaisuutta on nähty vaativan ammattilaisilta

uudelaista osaamista, työkuultuurin uudistamista sekä laajempia muutoksia organisaatio- ja rakenteellisella tasolla (esim. Hirschovits-Gerz ym. 2019). Yhteisen käsitteistön, koulutuksen ja tukirakenteiden muodostamista on pidetty tärkeänä, jotta uusien yhteistoiminnan muotojen luominen ja ylläpitäminen julkisen palvelujärjestelmän ja kokemusasiantuntijoiden ja vertaisten yhteistyönä olisi mahdollista. Keskiöön on myös nostettu, että eri asiantuntijuusmuotojen ominaispiirteet tulisi tunnistaa niin, että ne nähdään mahdollisina käytettävissä olevina, toisiaan täydentävinä vahvuuksina. (emt., Hokkanen 2014, 72, 84.)

Suomessa kokemusasiantuntijatoiminnan kehittämisen esteeksi on nähty se, että kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyötä mahdollistamassa ja turvaamassa ei ole riittäviä rakenteita ja yhteisen tekemisen perinteitä. On peräänkuulutettu tarvetta luoda yhteisiä pelisääntöjä ja tasavertaisuutta korostavaa kulttuuria. (Rissanen 2015.) Eri organisaatioissa voidaan tulkita asiakas- tai potilasnäkökulmaa ja sitä, mitä kokemuksellinen tieto on, monin eri tavoin, mikä voi tuottaa dilemmoja kokemusasiantuntijatoiminnan toteuttamisessa (Jones ym. 2020). Kokemustieto pohjautuukin yksilön oma-kohtaiseen elämäkokemukseen ja -tarinaan, mutta yhtäällä se jäsentyy ja muuntuu edelleen yhteisöllisessä vuorovaikutuksessa vertaisten ja ammattilaisten kanssa (Kasila & Kettunen 2021). Kokemustiedon olemus on siten hyvin monimuotoinen sekä sen sisältöjen että perehtymisen syvyyden osalta, ja se voi koostua hyvin erilaisista teemoista ja ulottuvuuksista. Tarja Pösö (2018) huomauttaa, että jos kokemusasiantuntijoiden kehittämisideat halutaan ottaa vakavasti, on valmistauduttava siihen, että ne voivat perinpohjaisesti haastaa ammattilaisten ja organisaatioiden perusteluja ja toimintaa. Lopulta käytäntöjen uudistamisessa on huomioitava paitsi kehittämisideat, myös esimerkiksi julkisen vallan ja lainsäädännön ammatilliselle työlle asettamat reunaehdot.

Vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuuteen liittyvässä tutkimuksessa aiemman kiinnostuksen on arvioitu suurimmaksi osaksi kohdistuneen pääasiassa asiakkaiden ja kokemustoimijoiden näkökulmiin, ja ammattilaisten näkökulmien jääneen vähemmälle huomiolle (Caduri & Weiss-Gal 2014; Kirkegaard 2020). Vertaistuen osalta myös organisatorisiin tekijöihin liittyvä aiempi tutkimus on arvioitu vähäiseksi (Gray, Davies & Butcher 2017). Olemassa olevassa tutkimuksessa on tuotu esiin, että ammattilaisten asennoituminen ja johtajuus luovat perustan asiakasosallistumisen, myös vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan, mahdollistumiselle. Tämä merkitsee ennen kaikkea ammattilaisten asiakkaita ja heidän näkemyksiään kohtaan osoittamaa arvostusta ja suostumusta palveluihin ja organisaatioihin liittyvän vallan jakamiseen. (Gheduzzi, Masella & Segato 2019.) Aiemmassa tutkimuksessa on kuitenkin raportoitu myös havaintoja ammatillisissa organisaatioissa ver-

taistyöntekijöihin kohdistuvista epärealistisista odotuksista ja osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien näennäisyydestä (Gray ym. 2017; Vandewalle, Debyser, Beeckman, Vandecasteele, Van Hecke & Verhaeghe 2016).

Mel Gray ja muut (2017) tarkastelivat tutkimuksessaan palkatun vertaistukityön organisatorisia mahdollistajia ja esteitä mielenterveyspalvelujen kontekstissa. He tuovat esiin, että palveluorganisaatioissa tarvitaan uudenlaisia tapoja kokemusaamisen ”maksimoimiseen” ja sen yhdistämiseen ammatilliseen osaamiseen. Lähtökohtana tulee olla koko organisaation lävistävä lähestymistapa, jossa vastuu uusien työskentelytapojen käyttöön ottamisesta kuuluu koko henkilöstölle, ei vain vertaistyöntekijöille itselleen. Samalla tämä merkitsee sitä, että perinteisiin hierarkioihin kohdistuu kriittisen uudelleen arvioinnin vaateita, sillä esimerkiksi mielenterveyspalvelujen kontekstissa kokemukselliseen asiantuntijuuteen pohjautuvat lähestymistavat merkitsevät väistämättä kliinisten ja auktoritatiivisten lähestymistapojen kyseenalaistamista.

Oborn ja muut (2019) tuovat esiin, että vertaistyöntekijöiden kokemuksellisen, subjektiivisen tiedon ainutlaatuisuus organisatorisessa kontekstissa, jossa formaali ja objektiivinen tieto on usein hallitseva, vaikuttaa siihen, kuinka heidän roolinsa kehittyvät ja toteutuvat käytännössä. Ei ole hedelmällistä olettaa, että vertaistyöntekijät tai kokemusasiantuntijat kyseenalaistamatta ”sopeutuvat” organisaation arvoihin, toimintatapoihin ja käytäntöihin, vaan prosessin tulee olla molemminpuolinen. Vertaistuen ammatillistumiseen liittyvä tutkimus on yksi ajankohtaisista trendeistä kansainvälisessä tutkimuksessa (esim. Adams 2020; Simpson ym. 2018). Wallis E. Adams (2020) huomauttaa kuitenkin, että vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden institutionalisoimispyrkimysten tahtomina seurauksina kokemuksellisen asiantuntijuuden ydin voi kadota ja paradoksaalisesti voidaan uusintaa sosiaalista eriarvoisuutta ja leimautumista.

Erityisesti lasten, nuorten ja vanhempien vertaistukipalvelujen kontekstiin kohdentuen on todettu, että tarvitaan lisää tutkimusta, joka pureutuu organisatorisiin ja palvelujärjestelmään liittyviin kysymyksiin (Acri ym. 2014; Nicholson & Valentine 2019). Liian vähän tiedetään esimerkiksi rakenteellisista, systeemisistä ja sosiaalis-organisatorisista tekijöistä, joilla on tärkeä merkitys vertaisauttajien kohdatessa palvelujärjestelmän reunaehtoiheen ja mahdollisuuksineen (Acri ym. 2014). Kimberly E. Hoagwoodin ja muiden (2018) tutkimuksessa painottuu lasten mielenterveyspalvelujen ja vanhemmille tarjotun vertaistuen näkökulmasta, että on tärkeä panostaa selkeään viestintään eri toimijoiden kesken ja pyrkiä kasvattamaan tietoisuutta eri osapuolten rooleista, tehtävistä ja osaamisesta. Eri toimijoista koostuvat tiimit tulisi saada niin yhtenäisiksi ja hyvin toimiviksi, että niiden toimintaa ohjaa palvelun käyttäjän näkökulma, eivät esimerkiksi työnjaolliset kysymykset.

1.3 VERTAISTUKI JA KOKEMUSASIAANTUNTIJUUS KÄSITTEINÄ

VerKo-hankkeeseen sisältyvän tutkimuksen taustalla on teoreettinen keskustelu, joka käsittelee kokemuksellista tietoa ja -toimijuutta (esim. Meriluoto 2016, 2018; Oborn 2019), vertaistukea (esim. Repper 2013; Beales & Wilson 2015), relationaalista toimijuutta (Edwards 2010; 2011) sekä yhteistuotantoa (esim. Pestoff 2012). Tässä raportissa käytetään kokoavina kattokäsitteinä **kokemustoimijan ja kokemustoiminnan** käsitteitä, joilla viitataan erilaisiin omakohtaisuudelle ja kokemuksellisuudelle pohjautuviin toimijuuden ja toiminnan muotoihin, tässä erityisesti vertaistukeen ja kokemusasiaantuntijuuteen. Hankkeen keskiössä on vertaistuki- ja kokemusasiaantuntijatoiminnan ja ammatillisen toiminnan välinen suhde. Lähtökohtana on myös ymmärrys siitä, että vertaistuki ja kokemusasiaantuntijuus viittaavat useisiin erilaisiin käytäntöihin ja toimijoihin. Ne ”ovat olemassa” useiden eri toiminnan alueiden, kuten ammatillisen toiminnan, julkisvallan, kansalaistoiminnan ja kansalaisyhteiskunnan, kautta, ja siksi niiden jäsentämisessä tarvitaan toisiaan täydentäviä teoreettisia näkökulmia (Moilanen 2015).

Vertaistuen ja kokemusasiaantuntijuuden perustana pidetään toimijoiden elämänhistoriassa olevaa, usein kielteiseksi määriteltyä kokemusta, tämän kokemuksen työstämistä ja siihen pohjautuvaa tietoa ja toimintaa tai toimijuutta (esim. Meriluoto 2016; Rissanen 2015). Aiemman tutkimuksen mukaan kokemustoimijoiden tieto ja käytännöt kehittyvät edelleen kohdassa, joka paikantuu asiakkaiden tai potilaiden ja ammattilaisten välimaastoon (Gillard, Gibson Holley & Lucock 2015; Simpson ym. 2018; Kessing 2021). Tiivistettynä kokemuksellisen tiedon tai kokemustiedon voi määritellä elettyjen kokemusten kautta hankituksi subjektiiviseksi tiedoksi (Oborn ym. 2019). Toisaalta konsensusta siitä, millaiset kokemukset ”riittävät” tietoon, ei ole, ja sitä määrittelevät esimerkiksi ammatillisissa organisaatioissa erilaiset tiedon ja vallan hierarkiat. Tämä voi johtaa siihen, että kokemuksista toiset hallitsevat ja toiset vaiennetaan, joko tahattomasti tai tarkoituksellisesti. (Mazanderani ym. 2020.) Kokemustoimijoiden ja ammatillisten toimijoiden välistä yhteistyötä ja suhdetta pohdittaessa tiedon erilaisia muotoja ei pitäisi kuitenkaan nähdä toisilleen vastakkaisina tai poissulkevinä, sillä myös ammattilaiset usein hyödyntävät työssään kokemuksellista tai ”hiljaista” tietoa (Oborn ym. 2019).

Kokemusasiaantuntijuuden voi jäsentää Meriluodon (2016) tapaan toimintana tai toimijuutena, joka rakentuu sen kautta, että vaikeaksi mielletyn elämäkokemuksen omaava ihminen toimii kokemustaan ja siihen liittyvää tietoa hyödyntäen jossakin kokemuksen kannalta keskeisessä organisaatiossa tai toiminta-alueella. Liisa Hokkanen ja Anna Nikupeteri (2015) ovat

jäsentäneet kokemusasiantuntijuuden eri tasoja henkilökohtaisen, yhteisöllisen ja rakenteistuneen kokemusasiantuntijuuden kautta. Kokemuksellisuus ja kokemuksellinen tieto muodostavat pohjan myös vertaistuelle, jossa samassa elämäntilanteessa olevat tai samanlaisia kokemuksia omaavat jakavat kokemuksiaan. Tämä voi tapahtua esimerkiksi siten, että vertaistukija kuuntelee vertaistuettavaa tai kertoo tuettavalle hyväksi kokemistaan keinoista ja ratkaisumalleista aiemmissä haastavissa tilanteissa. (Beales & Wilson 2015.) Organisoitulla vertaistuellalla voi olla lukuisia erilaisia muotoja, mutta sen on kuvattu perustuvan molemminpuolisuuteen, emotionaaliseen turvallisuuteen ja ei-ohjaavaan lähestymistapaan sekä yhdessä oppimiseen yksisuuntaisen auttamisen sijaan (Repper 2013; Watson 2017). Toisaalta vertaistuellalla voi olla kääntöpuolensa; Watsonin (2017) kirjallisuuskatsauksen mukaan jokaisella vertaistuen hyödylliseksi rakentavalla tekijällä voi olla myös negatiivisia seurauksia.

Kun tarkastellaan ei-ammattikoulutettujen toimijoiden, kuten vertaisten ja kokemusasiantuntijoiden, ja ammatillisten toimijoiden välistä yhteistyötä, huomio kiinnittyy siihen, kuinka nämä toimijaryhmät asemoituvat suhteessa toisiinsa ja millaisena kokemustoimijuus näyttäytyy suhteessa ammatilliseen toimijuuteen. Ammatillisen toimijuuden tyypillisiä edellytyksiä ovat autonomia ja itsensä toteuttaminen (Eteläpelto, Vähäsantanen, Hökkä & Paloniemi 2013), mutta tärkeäksi osaksi voi nähdä myös relationaalisen toimijuuden. Relationaalinen toimijuus viittaa Anne Edwardsin (2010; 2005) ajattelua soveltaen ammatillisten toimijoiden kykyyn tunnistaa muiden toimijoiden motiiveja ja resursseja ja kykyyn suhteuttaa omia toimia ja ajattelua uusiin, yhteistyössä syntyviin tulkintoihin (myös Pärnä 2012). Edwards on soveltanut käsitettä lähinnä moniammatillista yhteistyötä ja verkostoja tutkiessaan, mutta voidaan ajatella, että mitä enemmän lasten ja perheiden palvelujen toteuttamiseen tai kehittämiseen osallistuu vertaistyöntekijöitä ja kokemusasiantuntijoita, sitä enemmän ammattilaisilta vaaditaan relationaalista toimijuutta myös suhteessa heihin. Uusia ratkaisuja synnytetään nimenomaan niissä ”välitiloissa”, joissa kokemustoimijat ja ammatilliset toimijat tuovat resurssinsa yhteiselle areenalle omia tulkintakehyksiä laajentaakseen (Hopwood & Edwards 2017). Relationaalisuuden käsitteen myötä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta ja ammatillinen toiminta jäsentyvät erottamattomassa yhteydessä ja suhteessa toisiinsa (ks. Moilanen 2015; myös Kirkegaard 2020; Oborn ym. 2019).

Vertaistukea ja kokemusasiantuntijatoimintaa ja niiden suhdetta ammatilliseen toimintaan voi hahmottaa yhteistuotannon (co-production) käsitteen avulla. Määritelmät vaihtelevat, mutta laajasti kuvaten se viittaa kansalaisten rooliin julkis palvelujen tuotantoon ja kehittämiseen aktiivisesti osallistuvina

toimijoina ja kumppaneina. Yhteistuotanto julkispalvelujen järjestämistapana muuttaa kansalaisten ja valtion välisiä suhteita sekä nostaa palvelujen tuottajan rooliin julkisen sektorin ja markkinoiden lisäksi kolmannen ja neljännen sektorin toimijat eli esimerkiksi kansalaisjärjestöt ja kevyesti organisoituneet, uudenlaiset kansalaisten yhteenliittymät. (Tuurnas & Haveri 2017; Pestoff 2012.) Tämä puolestaan edellyttää kumppanuutta ja uudenlaisia toimintatapoja palvelujen käyttäjien ja rahoittajien sekä asiakkaiden, kokemustoimijoiden ja ammattilaisten välillä. Jacob Brix ja muut (Brix, Tuurnas & Mortensen 2021) toteavatkin, että kun yhteistuotannosta on erityisesti Pohjois-Euroopassa tullut yhä vakiintuneempaa ja laajempaa, on välttämätöntä pyrkiä tunnistamaan paremmin niitä vaikutuksia, joita tällä muutoksella on erityisesti ammattilaisten ja ammatillisten organisaatioiden arkeen.

2 VERKO-HANKKEEN TAVOITTEET

Kaisa Malinen, Johanna Moilanen & Mari Punna

VerKo-hankeeseen sisältyi kaksi toisiaan täydentävää osiota: tutkimusosio ja kehittämistyöhön suuntautunut osio. Tutkimusosion laajana tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa ei-ammattikoulutettujen toimijoiden ja ammatillisten toimijoiden välisestä yhteistyöstä lapsi- ja perhepalveluissa ja tuottaa tämän pohjalta käsitteellisiä jäsennyksiä näiden toimijaryhmien välisestä suhteesta.

Hankkeen tutkimusosion tarkemmat tavoitteet olivat seuraavat:

- 1 Tavoitteena oli selvittää, miten vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus ymmärretään ja miten niitä kuvataan lapsi- ja perhepalvelujen kontekstissa.
- 2 Tavoitteena oli jäsentää kokemustoimijoiden ja ammatillisten toimijoiden välistä yhteistyötä, rooleja ja tehtäviä lapsi- ja perhepalveluissa.
- 3 Tavoitteena oli lisätä ymmärrystä siitä, miten vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa johdetaan lapsi- ja perhepalveluissa.

Tämän raportin tulokset keskittyvät erityisesti kahteen ensimmäiseen tavoitteeseen ja kolmanteen tavoitteeseen liittyviä tuloksia on raportoitu tarkemmin hankkeen toisessa julkaisussa (Itäpuisto, Kiili & Malinen painossa).

Hankeeseen sisältyneen kehittämisosiolle määriteltiin oma tavoitteensa:

- 4 Hankkeen kehittämistavoitteena on vahvistaa kokemustoimijoiden ja ammattilaisten välistä yhteistyötä ja luoda perustaa uusien vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan pohjautuvien toimintamallien kehittämiselle lapsi- ja perhepalveluissa.

3 VERKO-HANKKEEN AINEISTOT JA MENETELMÄT

Kaisa Malinen, Mari Punna & Pauliina Soanvaara

VerKo-hankkeen tutkimusaineistot tuovat näkyväksi lasten, nuorten ja perheiden palveluiden organisaatioiden sekä ammattilaisten, esimiesten ja johtajien näkemyksiä ja kokemuksia kokemustiedon hyödyntämiseen liittyen sekä aiempaa tutkimusta hankkeen teemoista. VerKo-hankkeessa kerättiin neljä tutkimusaineistoa. Aineistoja analysoitiin pääosin laadullisin analyysimenetelmin (ks. tarkemmin kukin tulosluku ja osatutkimusjulkaisu).

3.1 DOKUMENTTIAINEISTO

Dokumenttianeiston avulla haluttiin tuoda näkyväksi, miten vertaisuuteen ja kokemusasiantuntijuudesta kerrotaan lasten, nuorten ja perheiden palveluita tarjoavien organisaatioiden verkkosivustoilla.

Tutkimusaineisto kerättiin helmi-maaliskuussa 2021 Google-hakukoneella käyttäen hakusanoja vertaistuki, vertainen, kokemusasiantuntija, kokemustoimija, lapsi, lapsiperhe, nuori ja perhe, sekä näiden hakusanojen yhdistelmiä. Nuori-hakusanalla mukaan valittiin ne osumat, joissa nuori oli määritelty alle 18-vuotiaana. Aineistossa on mukana yhteensä 284 julkista verkkosivua tai verkkomateriaalia, joilla kerrotaan aiheeseen liittyvästä kohderyhmälle tarjottavasta palvelusta. Verkkosivujen ja -materiaalien ylläpitäjät olivat järjestöjä, yhdistyksiä, julkisen sektorin toimijoita ja seurakuntia. Aineisto rajattiin koskemaan 1.1.2018 ja sen jälkeen julkaistuja tai päivitettyjä verkkosivuja ja -materiaaleja. Aineistoon ei valittu organisaatioiden sosiaalisen median sivustoja eikä esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden videohaastatteluja verkkosivustoilta, koska tämän aineiston haluttiin koostuvan organisaatiotason viestinnästä eikä edustavan yksittäisten henkilöiden ääntä.

Aineisto analysoitiin dokumenttianalyysin ja teemoittelun keinoin (Bowen 2009). Aineistohakujen jälkeen kaikki osumat koottiin Excel-taulukoihin, joissa aineisto ryhmiteltiin hakusanojen mukaan, sekä sisälsi tiedot verkkosivustoista ja osoitteista. Tämän jälkeen verkkosivuilta poimittiin tekstitiedostoon tutkimuskysymyksiin vastaavia sisältöjä. Aineiston hankinnassa ja analyysissä noudatettiin dokumenttianalyysin periaatteita. Analyysiprosessi käynnistyi dokumenttien pintapuolisella tarkastelulla, josta prosessi eteni aineiston perusteellisempaan tarkasteluun ja tulkintojen tekemiseen (Bowen 2009, 32).

Analyysin edetessä aineisto ryhmiteltiin tutkimuskysymysten mukaisesti teemoihin aineistolähtöisesti. Aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja toistuvia asioita, jotka ryhmiteltiin värikoodein ja järjesteltiin omiksi kokonaisuuksikseen. Analyysin viimeisessä vaiheessa tarkasteltiin teemoittelun myötä havaittavia vertaisuus- ja kokemustoiminnan ominaispiirteitä ja eroja. Analyysiprosessin aikana tutkimuskysymykset jäsenyivät ja tarkentuivat lopulliseen muotoonsa. Aineisto on raportoitu anonyymisti tunnistettavuuden välttämiseksi. Dokumenttianalyysi menetelmänä omalta osaltaan täydentää VerKo-tutkimuksen muita analyysejä, sekä mahdollisti ilmiön tarkastelun kohderyhmille suunnatun julkisen viestinnän kontekstissa.

3.2 AMMATTILAISTEN RYHMÄHAASTATTELUAINEISTO

Ryhmähaastattelujen tarkoituksena oli tehdä näkyväksi lapsi- ja perhepalveluiden organisaatioiden ja näiden organisaatioiden työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta. Ryhmähaastatteluaineisto kerättiin toukokuun 2019 ja syyskuun 2019 välisenä aikana. Ryhmähaastatteluihin pyydettiin mukaan lasten, nuorten ja perheiden palveluiden sosiaali- ja terveysalan organisaatioita sekä useiden organisaatioiden verkostoja. Kussakin organisaatiossa yhteyshenkilöä pyydettiin kokoamaan ryhmähaastatteluun eri ammattiryhmiä edustavia vapaaehtoisia haastateltavia. Haastateltaviksi toivottiin ammattilaisia, joilla on erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä vertaistuesta ja kokemusasiantuntijuudesta.

Ryhmähaastatteluja toteutettiin yhteensä kymmenen ja niihin osallistui yhteensä 36 ammattilaista. Ryhmien koot vaihtelivat kahdesta kuuteen henkilöön. Ryhmähaastatteluista kuudessa osallistujat edustivat sosiaalialan järjestöorganisaatioita ja yhdessä haastattelussa mukana oli julkisen sektorin terveydenhuoltoalan edustajia. Kolme haastattelua toteutettiin verkostoille, ja niissä oli edustettuina niin julkisen kuin kolmannen sektorin ammattilaisia sosiaali- ja terveyspalveluista. Haastateltavat edustivat monipuolisesti eri sosiaali- ja terveysalan ammattiryhmiä kuten sairaanhoitaja, sosiaaliohjaaja, toimintaterapeutti, varhaiskasvatuksen opettaja, terveyskeskuslääkäri, psykologi, palveluohjaaja, asiantuntija ja kuntoutuksenohjaaja.

Haastattelijoina ryhmähaastattelussa toimi neljä VerKo-hankkeen tutkijaa, niin että kussakin haastattelussa oli mukana kaksi tutkijaa. Haastatteluista kahdeksan toteutettiin kasvokkaisina ja kaksi videopuheluna. Haastattelujen kestot vaihtelivat 93 minuutin ja 119 minuutin välillä.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna, jossa käsiteltiin ensimmäiseksi vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan liittyviä termejä ja käsit-

teitä sekä näiden termien kuvaamaa toimintaa omassa organisaatiossa. Muut pääteemat olivat henkilöstön vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan liittyvä osaaminen ja vaatimukset sekä näiden toimintojen johtaminen. Viimeinen haastatteluteemoista oli vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnalle nähdyt mahdollisuudet ja siihen liitetyt riskit. Haastatteluissa hyödynnettiin virikemateriaaleja. Haastattelujen alussa haastateltaville esitettiin lapuilla kokemustoimintaan viittaavia termejä (kokemusasiantuntija, vertainen, vertaisauttaja, vertaistukija, vertaisasiantuntija, vertaisosaaja, kehittäjäasiakas, kehittäjäkumppani, vapaaehtoinen, kokemustoimija, kokemuskouluttaja, kokemusosaaja, kokemusammattilainen, maallikko ja maallikkoauttaja) ja ensimmäiset haastattelukysymykset liitettiin näihin termeihin. Haastattelun lopussa haastateltaville jaettiin materiaali, johon oli koottu kuusi kokemustoimintaan liittyvää uutista, tiedotetta tai Internet-sivun kuvakaappausta. Haastattelu-ryhmiä pyydettiin keskustelemaan vapaasti materiaalien herättämistä havainnoista ja ajatuksista.

Haastattelut äänitettiin, litteroitiin äänitteeltä sanatarkasti ja anonymisoitiin litteroinnin yhteydessä.

3.3 ESIMIESTEN JA JOHTAJIEN PUHELINHAASTATTELUAINEISTO

Puhelimitse toteutettujen yksilöhaastattelujen kautta tavoitettiin lasten, nuorten ja perheiden palveluiden esimiesten ja johtajien näkemyksiä ja kokemuksia. Yksilöhaastattelut toteutettiin lokakuun 2019 ja helmikuun 2020 välisenä aikana. Haastateltaviksi pyydettiin julkisella ja kolmannella sektorilla lapsi-, nuoriso- ja perhepalveluiden organisaatioissa esimies- ja johtamistehtävissä toimivia henkilöitä. Haastattelupyynnöksi esitettiin sähköpostitse 33 henkilölle, joista 25 suostui haastatteluun. Haastattelupyynnössä kuvattiin haastattelun teemat ja korostettiin, että haastateltaviksi etsittiin mahdollisimman erilaisilla taustoilla olevia haastateltavia, ei siten vain kokemustoimintaan erityisesti perehtyneitä tai siitä kiinnostuneita henkilöitä.

Haastatelluista kahdeksan työskenteli järjestöissä, kahdeksan sosiaalipalveluissa ja seitsemän terveydenhuollon organisaatiossa. Kahden haastatellun toimiala oli yhdistetyt sosiaali- ja terveystyöt. Kaikki haastatellut toimivat esimies- tai johtotehtävissä. Heistä 10 henkilöä toimi suoritusjohdon tehtävässä, neljä ylimmässä johdossa, kolmen työhön kuului myös asiakastyötä, ja muiden esimiestehtävää ei määritelty tarkemmin. Esimiehistä 11 henkilöä oli toiminut sen hetkisessä tehtävässään 0–4 vuotta, viisi henkilöä 5–10 vuotta, ja loput pidempään, pisimmillään yli 20 vuotta. Esimieskokemuksen pituus

työuralla vaihteli paljon. Yli 20 vuoden kokemus oli seitsemällä haastatellulla, kolme oli ollut esimiehenä alle vuoden ja muut siltä väliiltä. Alaisten lukumäärä oli jakautunut siten, että se oli pienimmillään kaksi ja suurimmillaan yli 100 henkilöä.

Neljä VerKo-hankkeen tutkijaa teki teemahaastattelut puhelimitse niin, että kutakin haastateltavaa haastatteli yksi tutkijoista. Haastatteluissa oli neljä pääteemaa. Ensimmäinen teema käsitteli vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan liittyviä käsitteitä. Virikkeenä tässä kohtaa toimi sama listaus kokemustoiminnan rooleista, jota hyödynnettiin myös ryhmähaastatteluissa. Haastattelujen muut teemat olivat vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuteen liittyvä toiminta haastatellun omassa organisaatiossa, tällaisen toiminnan johtaminen sekä vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan mahdollisuudet, riskit ja tulevaisuudennäkymät.

Haastattelujen kestot vaihtelivat 37 minuutin ja 90 minuutin välillä. Haastattelut äänitettiin erillisellä nauhurilla, litteroitiin ja anonymisoitiin litteroinnin yhteydessä.

Esimiesten ja johtajien yksilöhaastatteluaineisto luovutetaan VerKo-hankkeen päättyessä Tampereen yliopiston Tietoarkistoon hyödynnettäväksi jatkotutkimuksessa.

3.4 KIRJALLISUUSKATSAUSAINEISTO

VerKo-hankkeessa kerättiin tutkimusartikkeleista muodostuva kirjallisuuskatsausaineisto, jonka tehtävänä on tuoda näkyväksi sitä, miten vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaa on käsitelty ja käsitteellistetty kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa. Katsaus kohdennettiin lasten, nuorten ja lapsiperheiden sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen kohdentuvaan kokemuspohjaiseen toimintaan. Katsauksessa rajauduttiin palveluorganisaatioihin kytkeytyvään toimintaan, toisin sanoen sen ulkopuolelle rajattiin esimerkiksi lasten, nuorten, vanhempien tai perheiden välinen epävirallinen sosiaalinen tuki. Kirjallisuuskatsausaineistoon sisällytettiin niin laadullista kuin määrällistä tutkimusta edustavia tutkimusartikkeleita.

Haku suoritettiin kesäkuussa 2020 seuraavissa tietokannoissa: CINAHL, ERIC, PsycINFO, Medline, Proquest, Social Services Abstracts, Sociological Abstracts, Sociology Database ja ASSIA.

Tiedonhaussa käytettiin seuraavaa hakulauseketta:

famil* OR parent* OR mother* OR father* OR child* OR baby OR babies OR infant* OR toddler* OR youth OR "young people" OR juvenile OR "young person" OR "young persons" OR adolescen* OR teen*

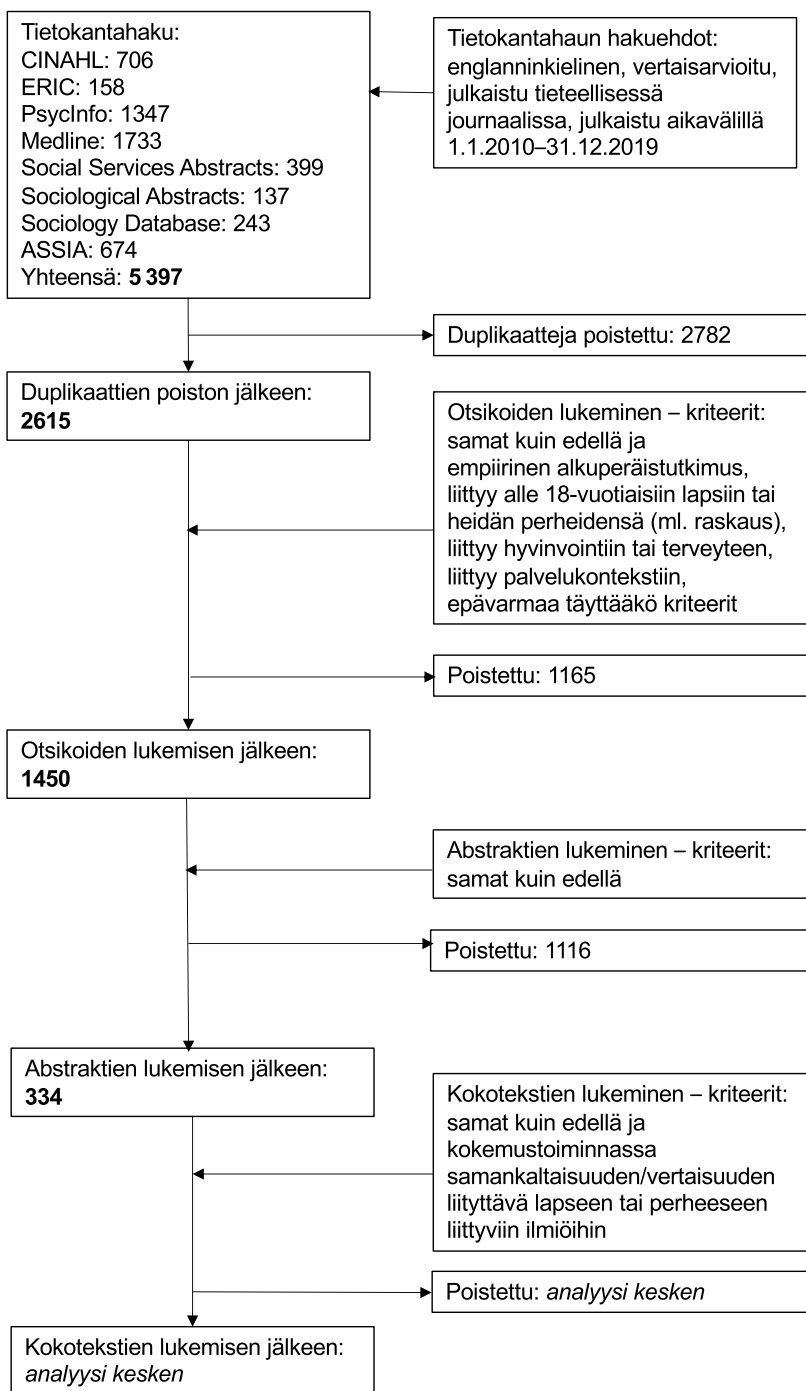
AND

service* OR profession* OR worker* OR employee* OR multiagen* OR multiprofession* OR interagen* OR interprofession* OR "co-production" OR "co-creation" OR "peer production" OR "peer-led" OR "peer-delivered" OR "peer-driven"

AND

"peer support" OR "peer work" OR "peer group" OR "peer groups" OR "peer help" OR "peer coach" OR "peer coaches" OR "peer worker" OR "peer workers" OR "lay support" OR "lay work" OR "lay group" OR "lay groups" OR "lay help" OR "lay coach" OR "lay coaches" OR "lay worker" OR "lay workers" OR "lay health worker" OR "lay health workers" OR "expert by experience" OR "experts by experience" OR "expert client" OR "expert clients" OR "lay person" OR "lay persons" OR "service user" OR "service users" OR "lay participation" OR "community worker" OR "community workers" OR promotora* OR "peer to peer"

Ensimmäinen hakusanarypäs kohdensi haun lapsiin ja lapsiperheisiin, toinen palvelukontekstiin ja kolmas kokemustoimintaan. Kirjallisuuskatsauksen haun eteneminen on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Vuokaavio kirjallisuuskatsauksesta

Ilmiökentän monimuotoisuudesta johtuen hakulauseke muotoiltiin laajaksi, jotta se kattaisi eri tieteenalojen, tutkimusperinteiden ja toimialojen tutkimuksen. Tietokannoista saatu ensimmäisen hakuvaiheen tulos oli varsin laaja yli 5000 tulosta, joka duplikaattien poistolla väheni noin puoleen (2615). Kriteerit artikkeleiden mukaan valitsemiselle tarkentuivat kirjallisuuskatsauksen vaiheiden edetessä. Kokotekstejä luettaessa tunnistettiin, että osassa tutkimuksista toimijoiden välinen vertaisuus tai samankaltaisuus kytkeytyi yleisesti samassa kulttuurissa elämiseen (kuten saman vähemmistökuultuurin edustajuus) eikä niinkään lapsuuteen tai perheeseen liittyviin ilmiöihin (kuten vertaisuus vanhempainryhmässä, lasten kokemusasiantuntijuus). Tällaiset artikkelit rajattiin kirjallisuuskatsauksen ulkopuolelle.

Tämän raportin kirjoittamisen ajankohtana kirjallisuuskatsausanalyysi on kesken, ja katsauksen tulokset tullaan raportoimaan myöhemmin julkaistavassa artikkelissa (Malinen, Moilanen, Tervakoski & Punna tulossa).

3.5 HANKKEEN TOTEUTTAMISEEN LIITTYVÄT EETTISET NÄKÖKULMAT

Tutkimuksen aineistonkeruussa sekä hankkeen muissa vaiheissa kunnioitettiin ihmistieteiden eettisiä periaatteita, jotka ovat tutkittavien itsemääräämisoikeus, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuoja (TENK 2009, 2012). Kaikki haastattelututkimusten osallistujat olivat vapaaehtoisia ja heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus osallistumiseen. Lupa ryhmähaastattelujen toteuttamiseen haettiin yhdeltä organisaatiolta. Muut eivät edellyttäneet lupaa haastattelujen tekemiseen. Haastatteluissa ei käsitelty yksittäisten asiakkaiden, potilaiden tai kokemustoimijoiden asioita vaan keskustelua käytiin yleisemmällä tasolla.

Dokumenttianalyysin aineisto kerättiin avoimilta ja julkisilta verkkosivuilta, joita ei alun perin ollut tuotettu tutkimustarkoitukseen. Kuitenkin tutkimuskysymykseen vastaaminen edellytti tässä käytetyn julkisen aineiston analysointia. Aineiston keräämisessä käytettiin huolellisuutta ja tarkkuutta, jotta aineiston alkuperäinen tarkoitus ja merkitys säilyi. Se analysoitiin ja raportoitiin anonyymisti sillä pyrkimyksellä, että verkkosivujen julkaisijaorganisaatio ei kävisi ilmi.

Kehittämisosioon osallistuminen oli vapaaehtoista osallistujille. Kehittämistapaamissa ja siihen liittyvässä sähköisen työtilan työskentelyssä korostettiin luottamuksellisuutta ja sovittiin esimerkiksi, että suljetusta työtilasta ei jaeta materiaaleja työtilan ulkopuolisille. Yhteisissä keskusteluissa ei käsitelty yksittäisiin asiakkaisiin, potilaisiin tai kokemustoimijoihin liittyviä asioita, vaan keskustelu käytiin yleisemmällä tasolla omaan asiantuntijuuteen ja oman or-

ganisaation toiminnan kehittämiseen liittyen. Samoin kuin tutkimusosuudessa myös kehittämissiossa kunnioitetaan osallistujien yksityisyyttä, eikä esimerkiksi tässä raportissa tuoda esille kehittämissioon osallistuneiden organisaatioiden nimiä.

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kaisa Malinen, Mari Punna, Pauliina Soanvaara & Johanna Moilanen

4.1 KOKEMUSTOIMINTA LAPSI- JA PERHEPALVELUORGANISAATIOIDEN VERKKOSIVUILLA KUVATTUNA

Kokemustoiminnasta viestitään eri tavoin lapsille, nuorille ja perheille organisaatioiden verkkosivuilla. Tämän alaluvun tulokset pohjautuvat VerKo-hankkeen dokumenttiaineiston analyysiin, jonka avulla pyrittiin selvittämään, mitä ja miten kokemus- ja vertaistukitoiminnasta kerrotaan lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden verkkosivuilla. Aineisto haettiin aihetta kuvaavilla hakusanoilla ja analyysissä säilytettiin alkuperäiset ilmaukset sekä kokemus- että vertaistukitoiminnasta siten, että niitä ei yhdistetty toisiinsa missään vaiheessa analyysiä.

Tämän osatutkimuksen avulla pyrittiin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia lähtökohtia kokemustoiminnalla ja vertaisuudella kuvataan olevan?
- Millaisia kokemustoiminnan ja vertaisuuden palveluita ja työmuotoja organisaatioiden verkkosivuilla esitellään ja keille niitä kohdennetaan?
- Millaisiin tarpeisiin palveluita ja toimintamuotoja tarjotaan? Millaisia hyötyjä niillä kerrotaan olevan?
- Eroavatko kokemus- ja vertaistoiminnan palvelut ja toimintamuodot toisistaan, ja jos eroavat niin miten?

KOKEMUSTOIMINNAN LÄHTÖKOHDAT

Kokemukseen perustuvaa toimintaa ja sen taustoja avattiin aineistossa olleilla verkkosivuilla eri tavoin. Monilla verkkosivuilla toiminnalla kuvattiin olevan vahva eettinen arvopohja, jolla tarkoitettiin mm. eri toimijoiden välisen tasa-arvon, luottamuksen ja osallisuuden vahvistamista. Tärkeänä pidettiin esimerkiksi sitä, että kokemustoimija on tietoinen missä asiayhteyksissä ja tilanteissa juuri hänen kokemustaan hyödynnetään, tämä korostui erityisesti nuorten kokemustoiminnassa. Toiminnan kerrottiin perustuvan vapaaehtoisuuteen ja toisaalta myös vahvaan kumppanuuteen. Toisten näkökulmien ymmärtäminen ja toisilta vertaisilta oppimisen kerrottiin olevan toiminnan keskiössä. Yhtei-

sessä tekemisessä haluttiin korostaa dialogisuutta ja yhteistä pohdintaa, sekä kaikkien osallistujien kokemuksen arvostamista. Erilaisuuden hyväksyminen ja sitä kautta stigman häviäminen esim. vaikeiden ja kriisiytyneiden elämäntilanteiden sekä mielenterveyden haasteiden kohdalla olivat tärkeitä toiminnan ominaispiirteitä.

Kokemustoimija kuvattiin henkilönä, jolla on kokemusta sairaudesta, vammasta tai vaikeasta elämäntilanteesta. Lisäksi kokemustoimijoina saattoi olla kyseisen henkilön läheinen, kuten puoliso, vanhempi, sisarus tai isovanhempi. Monissa yhteyksissä heidän kerrottiin saaneen perehdytystä tai koulutusta toimintaa varten. Kokemustoimijat olivat siis lapsia, nuoria tai aikuisia, ja useimmiten heistä käytettiin nimitystä kokemusasiantuntija. Käytössä oli myös muita nimiä, mutta analyysissä mukana olevien organisaatioiden tunnistettavuuden vähentämiseksi niitä ei tässä yhteydessä raportoida.

Kokemustoimijalla kerrottiin olevan halu ja kyky hyödyntää omakohtaisia haasteista selviämisen kokemuksiaan. Kokemustoimija oli hahmottanut oman polkunsa ja elämäntarinansa osana toipumista ja selviytymistään, pystyen kertomaan siitä toisille. Vaikka kokemustoimijan kokemusta hyödynnettiin muiden auttamisessa ja palveluiden kehittämisessä, tärkeänä pidettiin myös hänen itsenäistä päätösvaltaansa omasta osallistumisesta sekä tarkemmasta tehtävänkuvastaan. Kokemustoimijoiden oli siis mahdollista asettaa itse tavoitteet omalle toiminnalleen, sekä edistää henkilökohtaisesti tärkeinä pitämiään asioita.

KOKEMUSTOIMINNAN TYÖMUODOT JA SISÄLLÖT

Kokemustoiminnan sisällöt ja tarpeet, joihin toiminnalla haluttiin vastata, liittyivät laajasti perheiden kohtaamiin lasten, nuorten tai vanhempien psyykkisiin, fyysisiin, sosiaalisiin ja kielellisiin haasteisiin, tai niihin liittyvien muutosten tai kriisien aiheuttamiin tarpeisiin. Kokemukseen perustuvalla toiminnalla pyrittiin tarjoamaan apua ja parempia palveluita mm. somaattisissa sairauksissa, perhetilanteen kriiseissä, lastensuojelun asiakkuuksissa, päihde- ja mielenterveystyössä, sekä maahanmuuton ja kotoutumisen prosesseissa.

Kokemustoimijoiden tehtäviä kuvattiin runsaasti ja ne olivat moninaisia aina vertaisten tapaamisesta ja tukemisesta kehittämis- ja vaikuttamistyöhön osallistumiseen. He kohtasivat ja tukivat vertaisia – tai asiakkaita kuten osassa verkkosivuista kerrottiin – kasvokkain, puhelimitse tai etäyhteyksin digitaalisten välineiden avulla. Lisäksi erityisesti nuorten ja alaikäisten lasten vanhempien kerrottiin toimivan asiakasraadeissa, vertaisryhmissä ja ammatillaisen työparina.

Toiminnan kuvauksissa painoutuivat kehittämis- ja vaikuttamistyötä koskevat tehtävät. Voidaan ajatella, että tämä kertoi kokemustoimijoiden yhdestä roolista osallisuuden ja tasa-arvon edistäjänä palveluiden ja työmuotojen kehittämisessä. Osa tehtävistä voidaan nähdä jo melko vaativina työmuotoina, jolloin ne ovat mahdollisesti sisältäneet pidemmän ja laajemman koulutuksen ja kokemuksen tehtävässä toimimiseen. Kehittämiseen liittyviä kokemustoimijoiden tehtäviä ja työmuotoja oli nimetty seuraavasti:

- ohjaus- ja työryhmiin osallistuminen
- tukimuotojen ja palveluiden kehittäminen, kehittäjäryhmiin osallistuminen
- vertaisarviointityö
- kehittämistyön tulosten esittäminen ja niistä viestiminen
- puheenvuorojen pitäminen kokemustoimijana
- kouluttajana toimiminen ja alan koulutuksen sisältöihin tiedon tuottaminen
- materiaalien tuottaminen ja arviointi

Myös vaikuttamistyö yhtenä kokemustoimintaan kuuluvana osa-alueena näytetty osassa verkkosivuilla olleista kuvauksista. Kokemustoimijoiden kerrottiin olevan näkyvillä viestintäkanavissa, myös sosiaalisessa mediassa ja tuottavan sinne mm. videomateriaalia.

KOKEMUSTOIMINNAN HYÖDYT

Kokemustoiminnan hyötyjä kuvattiin monilla verkkosivuilla, ja samalla niillä myös perusteltiin toiminnan tärkeyttä. *Yksilötason* hyötyjä kerrottiin olevan vanhempien oman elämän ja selviytymisen tukeminen, vanhemmuuden vahvistaminen ja sitä kautta lasten hyvinvoinnin lisääminen. Kokemustoiminta kuvattiin keinona vahvistaa perheen voimavaroja sekä lisätä kuulluksi tulevista. Erityisesti nuorten kohdalla toiminnan kerrottiin vahvistavan osallisuutta, toimijuutta, turvallisuutta ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Lisäksi kokemustoimijan roolin ajateltiin tukevan nuoren kiinnittymistä yhteiskuntaan osana aikuiseksi kasvamisen prosessia. Kokemustoimijana toimivien vanhempien saamat hyödyt kuvattiin myös kokemuksista avartavina ja voimaannuttavina.

Kokemustoimijoiden osallistumisen *palveluihin* ja niiden kehittämiseen kerrottiin syventävän ammattilaisten osaamista ja voimaannuttavan myös heitä. Nähtiin, että ammattilaiset ja alan opiskelijat saavat uusia ajatuksia

ja näkökulmia erityisesti siitä, millaista on elää arkea mm. lapsen kanssa, jolla on erityistarpeita tai perheenä, jossa vanhemmalla on mielenterveys- tai päihdeongelma, tai jossa perhetilanne on syystä tai toisesta kriisiytynyt. Kun perheiden ja asiakaskunnan kokemuksista jaetaan enemmän tietoa, nähtiin sen auttavan paitsi tarpeiden tunnistamisessa, mutta myös palveluiden vastaamisessa entistä paremmin perheiden tarpeisiin. Samansuuntainen havainto tehtiin myös Verko-hankkeen toisessa, esimiesten ja johtajien haastatteluista kerätyssä, aineistossa. Haastateltavat näkivät kokemustiedon hyödyntämisen olennaisena keinona lisätä palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja parhaan mahdollisen tuen tarjoamista asiakkaalle. Esimiehet ja johtajat pitivät kokemustiedon hyödyntämistä myös hyödyllisenä käytännöllisistä syistä (esim. kustannustehokkuus), joskaan sitä ei juurikaan tuotu esiin organisaatioiden kehittämismuotona. (Itäpuisto, Kiili & Malinen painossa.) Lisäksi dokumenttiaineiston pohjalta voidaan todeta, että kokemustoiminnan koettiin vahvistavan toimijoiden yhteistyötä ja palvelujärjestelmää, sekä vaikuttavan positiivisesti ammattilaisten ja palveluntarjoajien arvoihin ja asenteisiin.

Monilla verkkosivuilla esitetyillä hyödyillä kuvattiin olevan myös *yhteiskunnallinen merkitys*. Kokemustoiminnan nähtiin lisäävän läpinäkyvyyttä perheiden tilanteista, tarpeista ja haasteista, sekä siitä, miten palvelut vastaavat perheiden tarpeisiin. Verkkosivuilla kuvattiin myös kokemustiedon tuottamisen ja levittämisen yhteiskunnallista merkitystä, esimerkiksi tärkeyttä tuoda esille perheiden erilaisia erityistarpeita ja perhetilanteita. Kokemustiedon hyödyistä viestimisellä koettiin olevan mahdollista vaikuttaa myös päätöksentekoon lasten, nuorten, vanhempien ja perheiden asioita käsiteltäessä.

VERTAISUUDEN TOIMINTAMUODOT JA NIIDEN KOHDEJOUKKO

Vertaisuuteen pohjautuvat palvelut ja toiminta näyttävät lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden verkkosivuilla vertaistukitoimintana. Niihin sisältyi ryhmämuotoista toimintaa, tukea yksilöille sekä tukea ja neuvontaa organisaatioille. Myös verkkopalveluita tarjottiin ja niihin oli siirrytty lisääntyvästi vuonna 2020 myös COVID19-pandemian vuoksi. Vertaistukitoimintaan kutsuttiin osallistumaan lapsia, esimerkiksi koululaisia mm. ryhmä-, kerho- ja leiritoiminnan muodossa, korostaen yhdessä tekemistä ja toiminnallisuutta. Osa tästä toiminnasta oli tarkoitettu pelkästään lapsille, mutta usein siihen yhdistettiin perheryhmätoimintaa tai vertaisperhetapaamisia koko perheelle tai toiselle vanhemmista. Yhdistykset tarjosivat lapsille kohdennetusti myös vertaistukea, jota kuvattiin mahdollisuutena tavata samankaltaisessa tilanteessa olevien lasten kanssa ja jakaa kokemuksia. Tässäkin korostui ryhmätoiminta, kuten vertaisryhmät

vanhempien eron tai läheisen kuoleman jälkeen, omaa sukupuoltaan pohtivien lasten ryhmä ja vertaisryhmät tiettyjä sairauksia sairastaville lapsille.

Nuorille on organisaatioiden verkkosivuilla kuvattu kohdennettua vertaisryhmätoimintaa mm. kerhotoiminnan, kahvilatoiminnan, harrasteryhmätoiminnan, retkeilytoiminnan, vertaistapaamisten ja vertaisviikonlopputoiminnan muodoissa, myös kehittämistoimintaan oli mahdollista osallistua. Niihin oli sidoksissa toisinaan myös koko perheen vertaistoiminta, jota tapahtui nuorten tapaamisten ohessa tai omana toimintanaan. Nuorille tarkoitettuja vertaisuuteen perustuvia verkkopalveluita oli verkossa monipuolisesti. Palvelut perustuivat ryhmämuotoiseen ja yhteisölliseen vertaistukeen, mutta mahdollistivat tarvittaessa myös yksilöllisen vertaistuen. Verkkotoiminnasta esimerkkeinä olivat mm. Facebookin suljetut vertaisryhmät, Instagram, vertaischatit, WhatsApp-ryhmät, Discord-keskustelut 24/7, nettikahvilat videoyhteydellä ja muut virtuaaliset kohtaamispaikat etätekemistä varten.

Lasten ja nuorten vanhemmille organisaatioiden verkkosivuilla tarjottiin monimuotoista vertaistoimintaa ja -palveluja. Yhdistyksillä oli vanhempainryhmiä ja vertaistapaamisia vertaisvanhempien kesken sekä lähitapaamisina että verkossa mm. sosiaalisen median alustoilla. Toimintaa oli kuvattu tapahtuvan myös perhemuotoisen toiminnan ohessa. Toiminnallista vertaistukea kuvattiin esimerkiksi vanhemmille suunnattuina teemailtoina, kahvilatoimintana, isien ja lasten yhteisinä iltoina ja harrastustoimintana. Vanhemmille tarjottiin yksilöllistä vertaistukea vertaistukihenkilön, vertaisosaajan tai mentorin toimesta useammin kuin vastaavasti lapsille ja nuorille. Yksilöllistä vertaistukea keskustellen oli mahdollista saada myös sähköpostitse tai puhelimitse kasvokkain tapahtuvien tapaamisten lisäksi.

Lapsiperheiden toiminnallisiin vertaistapaamisiin kuului mm. kahvila- ja kerhotoimintaa, vertaisiltoja ja kokouksia sekä tuettuja lomiam. Verkossa perheille oli tarjolla mm. erilaisia keskustelualustoja ja tukisähköpostitoimintaa. Nämä olivat suunnattuja myös kohdennetusti tiettyjä sairauksia sairastaville tai vammautuneille, ja toimintaa tarjottiin myös sisaruksille. Ydinperheen ohella vertaistoimintaan oli kutsuttu mukaan lapsen tai nuoren läheisiä, omaisia ja kavereita. Myös isovanhemmille oli tarjolla omaa vertaistoimintaa ja heitä kutsuttiin osallistumaan toimintaan myös yhdessä lapsen tai nuoren kanssa.

VERTAISTUKITOIMINNAN MUODOT JA HYÖDYT

Lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden verkkosivuilla tarjottaviin vertaistukipalveluihin ja -toimintamuotoihin liittyi mahdollisuuksia vertaisten tapaamiseen, kohtaamiseen ja yhteiseen toimintaan. Toiminnan perustana kuvattiin olevan

keskustelu ja vertaistuki saman kokeneiden tai samassa elämäntilanteessa olevien kanssa. Esille nousivat myös kohtaaminen ja mahdollisuus tulla ymmärretyksi. Erityisesti tilanteissa, joissa lapsella, nuorella tai lapsiperheen vanhemmalla oli diagnosoitu sairaus tai vamma, korostuivat yksilöllisen vertaistuen muodot. Perheille ja vanhemmuuden tueksi kohdennettiin vertaistukitoimintaa ja -palveluita myös silloin, kun perheessä oltiin haasteellisen tilanteen äärellä esimerkiksi murrosiän, kiusaamisen, lapsen kaverisuhteiden ja kotoutumisen myötä. Vertaistukea tarjottiin arjessa jaksamisen tueksi, oman hyvinvoinnin vahvistamiseksi ja virkistäytymistarkoituksessa. Vertaistuen keinoin ohjattiin myös tukipalveluihin ja -verkostoihin, informoitiin etuuksista ja käytänteistä, annettiin palveluohjausta sekä autettiin perheitä ja vanhempia byrokratian pyörteissä. Vertaistuen sisältöjä olivat lisäksi elintapamuutosten tekeminen, päihteettömyyden edistäminen ja selviytymisen keinojen löytämiseen muutoksessa tai arjen tilanteissa. Vertaistukea tarjottiin mm. koulunkäynnin ja itsenäistymisen tueksi, toimintakyvyn vahvistamiseksi sekä lisäämään sosiaalisia ja vuorovaikutustaitoja. Nuorelle tarjottiin mahdollisuutta esimerkiksi harrastaa yhdessä vertaistukihenkilön kanssa ja pohtia tulevaisuuden valintoja tai identiteettiään.

Vertaistukitoiminnan hyötyinä nimettiin erityisesti kuntoutumisen, voimaantumisen, virkistymisen ja selviytymisen kokemusten tukeminen. Vertaistukipalveluin ja toimintamuodoin vastattiin myös tarpeeseen tukea lapsen ja nuoren kehitystä, kasvua ja arjen toimintoja. Toiminnan hyötyinä kuvattiin mm. ahdistuksen tunteen vähenemistä, ilon ja rentoutumisen tunteen kokemisen mahdollisuutta, voimaantumista, selviytymisen kokemuksen ja itseluottamuksen vahvistumista. Hyötyinä kuvattiin myös mahdollisuus keskusteluun, kuunteluun ja tiedon sekä kokemusten jakamiseen. Vertaistukitoiminta mahdollisti yhteisöllisyyden ja osallisuuden kokemusten vahvistumisen. Yhdessä toimiminen, kavereiden löytyminen, rinnalla kulkeminen, turvallisen yhteisön tuki, tasavertaisuus, tunteiden jakaminen ja tuen mahdollistuminen tunteiden käsittelyssä nousivat kuvauksissa esille.

Organisaatiot kuvasivat verkkosivuillaan vertaistukitoimintaa tiedon välittämisen, palveluohjauksen ja toiminnan kehittämisen näkökulmista. Vertaistuen ja ammattilaiselta saadun tiedon ja ohjauksen yhdistyminen vastasi kokonaisvaltaisemmin tiedon tarpeeseen. Hyötynä kuvattiin myös tiedon täydentymistä asiantuntijalta tai ammattilaiselta saadun tiedon lisänä. Osallisuuteen sidoksissa olevan toiminnan kehittämisen näkökulma kuvautui lasten ja nuorten äänen kuuluviin saannin mahdollistamisena, mahdollisuutena vaikuttaa ja ideoida sekä suunnitella toimintaa.

VERTAISUUS- JA KOKEMUSTOIMINNAN OMINAISPIIRTEET

VerKo-hankkeen dokumenttiaineistossa vertaisuuteen ja vertaistukeen pohjautuva toiminta näyttäytyi erityisesti yksilö- ja perhetason tuen tarjoamisena eri kanavia pitkin. Kokemustoimintaan kuului edellä mainitun lisäksi kohderyhmän tarpeiden ja haasteiden esiin tuominen palveluiden kehittämiseksi. Kokemustoiminnassa kuvattiin olevan myös yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen osallistuminen suoraan tai välillisesti. Kokemustoiminnan paikkaa ja merkitystä myös perusteltiin vertaistoimintaa enemmän. Myös kokemustoiminnan taustalla olevia periaatteita ja arvoja ja arvoja esiteltiin useilla verkkosivuilla. Tästä voi saada käsityksen, että toiminnan perustelulle ja oikeutukselle on koettu myös tarvetta, tai sillä tavoin luontevasti rohkaistaan kohderyhmään kuuluvia osallistumaan kokemustoimintaan ja hakeutumaan kokemuskouluttautumisen piiriin.

Yhteenvetona voi todeta, että nämä kaksi toimintaa näyttäytyvät organisaatioiden verkkosivuilla osittain samansisältöisinä vertaisuuden ja samanlaisessa tilanteessa olevien kokemusten jakamisena. Toimintojen erot näyttäytyivät kokemustiedon hyödyntämisessä ammattilaisten osaamisen ja palveluiden kehittämisessä. Havainto on mielenkiintoinen, ja vaikka se osittain tulee myös kirjallisuudessa kuvattuja näiden toimintojen erityispiirteitä, olisi sitä tarpeellista selvittää tämän tutkimuksen kohderyhmän edustajilta esim. haastattelututkimuksen keinoin vielä lisää.

4.2 KOKEMUSTOIMINTA EDELLYTTÄÄ UUDENLAISTA ORIENTAATIOTA AMMATTILAISILTA JA ORGANISAATIOILTA

Kytkeytyessään tiiviisti ammatillisten organisaatioiden toimintaan vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminta asettavat toteutuakseen vaateita ja odotuksia niin kokemustoimijoille kuin ammattilaisille ja organisaatioille. Aiempi tutkimus (ks. esim. Hoagwood ym. 2018; Nicholson & Valentine 2019; Repper 2013) on tuottanut ymmärrystä tällaiseen toimintaan liittyvistä edellytyksistä, odotuksista ja osaamisvaateista kokemustoimijoiden osalta. VerKo-hankkeessa eri tutkimusaineistot ja osatutkimukset keskittyivät puolestaan tuomaan näkyväksi tekijöitä, joita vertaisuuden ja kokemustoiminnan parissa työskentely edellyttää ammattilaisilta ja organisaatioilta. Tässä alaluvussa tuodaan kokoaavasti yhteen usean hankkeen osajulkaisun tuloksia. Esille tuodut tulokset on kuvattu yksityiskohtaisemmin hankkeen muissa julkaisuissa (Itäpuisto, Kiili & Malinen painossa; Itäpuisto, Kiili, Moilanen, Punna & Malinen painossa; Kiili ym. 2021; Svenlin, Moilanen & Itäpuisto, tulossa).

Kokemustoiminta nostaa ammattilaisten asiantuntijuuden ytimeen eettisen osaamisen. VerKo-hankkeen haastatteluaineistoissa ammattilaiset keskustelivat runsaasti kokemustoimijuuteen ja kokemustoimintaan liittyvistä eettisistä kysymyksistä. Omat erityispiirteensä ja painotuksensa eettiseen tarkasteluun tuo se, kun kyseessä on alaikäisten lasten ja nuorten osallistuminen palveluiden tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin (ks. tarkemmin seuraava alaluku). Ammattilaiset tunnistavat, että kokemustoimijuuden parissa heidän eettinen tehtäväkenttensä on laaja. Tämä tarkoittaa, että ammattilaisen tehtäväksi muodostuu esimerkiksi kokemustoimijan tehtävien sisällön ja määrän arvioiminen ja rajaaminen kokemustoimijan edun mukaisesti. Ammattilaisen voi olla tarpeen suojata kokemustoimijaa esimerkiksi yleisön, median tai muiden ammattilaisten palautteelta ja kritiikiltä, joka voi olla hyvin kovasanaista. Toisaalta ammattilaisella on myös vastuu tarkastella kokemustoimijan toimintaa arvioiden sen vaikutuksia muihin asiakkaisiin ja tarvittaessa suojaten muita kokemustoimijalta. Kokemustoiminnassa ammattilaisen tehtäväksi tulee niin oman organisaationsa kuin oman ammatillisen toimintansa kriittinen arviointi eettiseltä kannalta. Kuinka organisaatiomme käytänteet ja rakenteet sekä oma ammatillinen toimintani tukevat kokemustoimijan sekä muiden asiakkaidemme hyvinvointia ja toimijuutta? (ks. tarkemmin Itäpuisto, Kiili, Moilanen ym. painossa; Kiili ym. 2021.)

VerKo-hankkeen tulokset osoittivat, että työntekijöillä on merkittävä rooli asiakasosallisuuden johtamisessa. VerKo-aineistojen lapsi- ja perhepalvelujohtajat ja -esimiehet eivät mitä ilmeisimmin koe olevansa oikeutettuja tai velvollisia asiakasosallistumisen tai kokemustoimijoiden johtamiseen, mahdollisesti esimerkiksi siksi, että heillä ei yleensä ole suoraa kontaktia kokemustoimijoihin eikä myöskään lakiin perustuvaa työnjohto-oikeutta suhteessa heihin. Johtajien ja esimiesten puheessa asiakasosallistumisen johtaminen onkin heidän itsensä osalta ennen kaikkea työntekijöiden johtamista. Tällöin vastuu kokemustoimijoiden johtamisesta ikään kuin valuu johdolta työntekijöille. Kokemustoimijoiden johtamisen lisäksi työntekijöiltä voidaan odottaa myös esimiesten ja johdon motivointia kokemustoiminnan hyödyntämiseen. Havainnot työntekijöiden keskeisestä roolista kokemustoiminnan johtamisessa herättävät kysymyksiä työntekijöiden valmiuksista, mahdollisuuksista ja resursseista vastata johtamiseen liittyviin vaateisiin. (ks. tarkemmin Itäpuisto, Kiili & Malinen painossa.) Samanaikaisesti tämänkaltaisten vastuiden sisältäminen työntekijän toimintakenttään voi olla innostusta herättävä ja innovaatioita mahdollistava asia (Sharma, Conduit & Rao Hill 2014).

Kokemustoiminnan kehittämisen ja ylläpitämisen nähdään edellyttävän yhteiseen käsitteistöön ja käsitteisiin liitettyihin merkityksiin kytkeytyvän ymmärryksen rakentamista (Hirschovits-Gerz ym. 2019, Hokkanen 2014, 72,

84). Lasten ja perheiden palvelukentän kokemustoiminnan käsitteellinen moninaisuus tuli näkyväksi kauttaaltaan VerKo-hankkeen eri aineistoissa ja toimenpiteissä. VerKo-hankkeen haastatteluaineiston lapsi- ja perhepalveluiden esimiehet ja johtajat pohtivat kriittisesti ilmiökentän eri käsitteitä ja niiden merkityksiä. Joissakin organisaatioissa käsitteellisistä valinnoista oli käyty organisaation sisäistä keskustelua ja paikoitellen neuvottelu käsitteiden sopivasta määrittelystä laajeni, ainakin haastateltavien omassa ajattelussa, myös organisaatorajat ylittäväksi. Käytettyjen käsitteiden ja niihin liitettyjen määritelmien välillä ilmeni kuitenkin henkilöiden ja organisaatioiden sekä heidän edustamiensa organisaatioiden välistä moninaisuutta ja vakiintumattomuutta sekä jossain määrin myös yksittäisten haastateltavien puheenvuorojen sisäistä epäjohdonmukaisuutta. (ks. Itäpuisto, Kiili & Malinen painossa.) Edellisessä alaluvussa tarkemmin kuvatussa dokumenttiaineistosta ilmeni, että lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden julkisessa viestinnässä vertaistuki näyttäytyi pääasiassa erilaiseen toimintaan ja tekemiseen osallistumisena, sekä vertaisten toisilleen tarjoamana mahdollisuutena keskustella, jakaa kokemuksia, sekä antaa ja saada tukea. Kokemustoimintaan sisältyi myös edellä mainittuja vertaistuellisia elementtejä, minkä lisäksi se sisälsi myös kehittämistoiminnan ulottuvuuden. Kokemustoimijat nähtiin tärkeinä asiakkaiden näkökulman esille tuojina, sekä siten tärkeinä toimijoina palveluiden kehittämisessä ja myös yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumisessa. Käsitteiden käytössä oli kuitenkin myös hajanaisuutta ja niiden merkityksillä oli erilaisia sävyjä, joten aineisto ei mahdollistanut niiden tarkkaa kuvausta. Tarve ilmiökenttään liittyvälle yhteiselle käsitteelliselle keskustelulle nousi esille myös hankkeen kehittämissosiossa sekä ohjausryhmäkeskusteluissa.

VerKo-hankkeen tulokset nostavat käsitteellisen moninaisuuden lisäksi esille myös vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan ytimessä olevan ristiriitaisuuden, mitä voidaan tarkastella toimintaan liitettyjen mahdollisuuksien ja haasteiden kautta. Vaikka ammattilaisten haastatteluaineistossa kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden rooli näyttäytyy arvokkaana ja välttämättömänä, jäsentyy se samalla myös ongelmallisena ja vaikeasti palveluissa toteutettavana. Jotta kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden osallistumista lapsi- ja perhepalveluissa voitaisiin lisätä ja kehittää, on tämä ristiriita tehtävä näkyväksi ja asetettava eri toimijoiden yhteiselle keskustelulle alttiiksi. (Svenlin ym., tulossa.) Eri toimijoilta edellytetään myös tietoisuutta siitä, että myös kokemuksellisen tiedon rajat ovat vaihtelevia ja muuttuvia, eivät vakiintuneita ja staattisia. Kokemuksellisen tiedon ja asiantuntijatiedon muotojen tulisi siten nähdä muodostavan yhdessä laajan tiedollisen kirjon polarisoituneiden tietopositioiden sijaan. (Kessing 2021.)

4.3 AMMATILAISET LASTEN KOKEMUSTOIMIJUUDEN MAHDOLLISTAJINA

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisille lapset ovat yksi keskeisistä asiakas- ja potilasryhmistä, ja lasten osallistumisen mahdollistaminen onkin perustavanlaatuisen vaade sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Lasten osallistuminen edellyttää monenlaisia resursseja, kuten aikaa ja rahaa, sukupolvien välistä dialogia sekä lasta kunnioittavaa kulttuuria (ks. esim. Kiili & Larkins 2018; Larkins ym. 2014; Lundy, McEvoy & Byrne 2011; Raby, 2014; Tisdall, 2017). Näiden resurssien varmistamisessa ammattilaiset ovat hyvin keskeisessä roolissa.

Tässä alaluvussa tarkastellaan, kuinka ammattilaiset määrittelevät ja ymmärtävät lasten kokemusasiantuntijuuden ja osallistumisen palvelujen kehittämiseen ja kuinka he positioivat itsensä suhteessa lapsiin ja lasten tuottamaan kokemustietoon. Alaluku pohjaa VerKo-hankkeen artikkeliin ”Professionals’ Views on Children’s Service User Involvement” (Kiili ym. 2021). Tarkastelu keskittyy tässä alaluvussa siten yhteen hankkeen organisaatioiden asiakasryhmistä, lapsiin, kun taas kokemustoimintaa myös vanhempien ja perheiden osalta tullaan käsittelemään VerKo-hankkeen kansainväliseen tutkimuskirjallisuuteen pohjautuvassa katsauksessa (Malinen ym. tulossa). Katsauksessa havaittiin, että vertaistukea ja kokemusasiantuntijuutta on kansainvälisessä tutkimuskirjallisuudessa tarkasteltu erikseen yhtäältä lasten tai nuorten ja toisaalta vanhempien osalta. Toisin sanoen, tutkimuskirjallisuutta, jossa ilmiötä olisi tarkasteltu koko perheen tai yhtäaikaisesti useamman perheenjäsenen näkökulmasta ei ole juurikaan saatavilla.

Tämän osatutkimuksen aineistona olivat VerKo-hankkeen yksilö- ($n = 25$) ja ryhmähaastattelut ($n = 10$ ryhmää, 36 yksilöä). Näin ollen aineistossa tulivat näkyviksi niin työntekijä- kuin esimies- ja johtaja-asemassa toimivien ammattilaisten näkemykset. Aineisto analysoitiin temaattisella analyysillä (Clarke ym. 2015).

Temaattisen analyysin pohjalta aineistosta tunnistettiin kolme pääteemaa. Ensinnäkin ammattilaisten toivat esille rakenteellisia haasteita lasten osallistumiselle. Ammattilaiset puhe asiakasosallistumisesta kohdentui haastatte luissa ennen kaikkea perheisiin ja vanhempiin, ei niinkään lapsiin itseensä. Vanhemmuuden tukeminen, vanhempien kokemustieto ja vertaistuki nähtiin tärkeinä ja lasten hyvinvointi vahvasti riippuvaisena vanhemmista. Lapset ja lasten kokemustieto näyttäytyivät näin ollen irrottamattomana osana perheyksikköä. Ammattilaiset tunnistivat myös, että lasten asiakasosallistumisen tukeminen on vaativaa ja edellyttäisi siten enemmän resursseja, kuten aikaa ja

erityisosaamista. Lasten osallistumisen tueksi kaivattiin myös hallinnollista ohjausta ja rakenteita. Lisäksi rakenteellisena haasteena lasten osallistumiselle kuvattiin edustavuuden ongelmia. Pohdintaa herätti se, keiden lasten ääni tulee kuulluksi palveluissa.

Toinen aineistosta nimetty teema oli lasten suojeleminen. Ammattilaiset korostivat eettisen osaamisen tärkeyttä työskenneltäessä lasten kanssa. Ammattilaisilla on vastuu huolehtia lasten hyvinvoinnista ja olla kuormittamatta heitä liikaa. Ammattilaisten puheessa tuli näkyväksi suojeleminen ja osallistumisen välinen jännite ja problematiikka: kuinka sovittaa yhteen lasten suojeleminen ja osallistumisen mahdollistaminen. Haastatellut työntekijät ja johtajat punnitsivat myös lasten keskinäistä vertaistukea yhtäältä sen mahdollisuuksien ja toisaalta mahdollisen kuormittavuuden näkökulmista. Samoin keskustelua käytiin lapsen oikeudesta yksityisyyteen. Kokemusasiantuntijoina lapsia on suojeleminen esimerkiksi sosiaalisen median ja joskus myös ammattilaisten kovasanaiselta palautteelta ja lapsille on taattava oikeus yksityisyyteen myös heidän toimiessaan kokemusasiantuntijoina.

Kolmas teema oli lasten tieto. Ammattilaiset arvostivat lasten tiedon ainutlaatuisuutta. He toivat esille, että ammattilaisilla on keskeinen tehtävä toimia lasten tiedon tulkitsijoina mahdollistaen lasten kokemusten välittyminen ymmärrettävässä ja hyväksyttävässä muodossa esimerkiksi toisille ammattilaisille. Tätä myötä ammattilaiselle muodostuu portinvartijan rooli säädellen sitä, miten, milloin ja missä lapsen tieto tulee kerrotuksi. Lasten tiedon erityisyys tuli näkyväksi myös vertaisuuden kautta. Lapsilla on vertaisina toisilleen jaettavissa tietoa, josta aikuinen on väistämättä ulkopuolinen. Samalla kun vertaisuus nähtiin hyödyllisenä ja arvokkaana resurssina tunnistettiin kuitenkin, että ammattilaisten on arvioitava, valvottava ja säädeltävä lasten vertaistoimintaa. Jotkut ammattilaiset tunnistivat laajasti lasten kokemustietoon liittyviä riskejä. Riskinä nähtiin esimerkiksi se, että toimintaa aletaan suunnata liian hätäisesti lasten omien kokemusten pohjalta, ilman ammatillisen tiedon hyödyntämistä. Myös mediaa kritisoitiin yksittäisten lasten tai nuorten kokemusten sensaatiohakuisesta uutisoinnista. Kokemustiedon voitiin nähdä uhkaavan ammatillista tietoa silloin kun se nostettiin ammatillista tietoa arvokkaammaksi.

Huomionarvoista on, että vaikka ammattilaiset tunnistivat lasten asiakasosallistumisen tärkeyden, keskittyivät he kuitenkin puheessaan enemmän lasten osallistumisen haasteisiin kuin mahdollisuuksiin. Lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaiset ja johtajat puhuivat lasten asiakasosallistumisesta ylipäätään melko vähän tutkimushaastattelussa, ja teemasta puhuttiin lähinnä vain silloin, kun tutkijat kysyivät siitä suoraan. Omakohtaista kokemusta lasten kokemustiedon kanssa työskentelystä oli vähemmistöllä haastatelluista, joten lapsiin

liittyvä puhe ei juurikaan kytkeytynyt käytännönkokemuksiin. Tutkimus toi näkyväksi myös joitakin eroja eri toimialoilla ja sektoreilla toimivien ammattilaisten tavoissa kuvata lasten kokemusasiantuntijuutta ja asiakasosallistumista. Siinä missä terveydenhuoltoalan ammattilaiset korostivat erityisesti vanhempien tarpeita ja lapsen haavoittuvuuden huomioimisen tärkeyttä, painottui sosiaali-alan ja lastensuojelujärjestöjen ammattilaisten puheessa näkemys lapsista yhteistyökumppaneina, eettisen pohdinnan keskeisyys sekä aikuisten vastuu suojella lapsia.

5 KOKEMUSTOIMINNAN VERTAISKEHITTÄMINEN LAPSI- JA PERHEPALVELUORGANISAATIOISSA

Kaisa Malinen & Johanna Moilanen

5.1 KEHITTÄMISTYÖN TAVOITTEET JA LÄHTÖKOHDAT

Tutkimuksellisten tavoitteiden lisäksi VerKo-hankkeen kehittämistavoitteena oli vahvistaa kokemustoimijoiden ja ammattilaisten välistä yhteistyötä ja luoda perustaa uusien vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoimintaan pohjautuvien toimintamallien kehittämiseksi lapsi- ja perhepalveluissa. Tähän tavoitteeseen kytkeytyen hankkeessa toteutettiin erillinen kehittämisosio.

Kehittämistyö kokosi yhteen lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaisia yhteensä kuudesta julkisen ja järjestösektorin organisaatiosta. Kustakin organisaatiosta kehittämisosion osallistujiksi koottiin oma kehittäjätiiminsä, johon joissakin organisaatioissa ammattilaisten lisäksi kuului myös kokemustoimijoita. Lisäksi kehittämisosioon osallistui aktiivisesti kaksi hankkeen ohjausryhmään kuulunutta koulutettua kokemusasiantuntijaa. Näin ollen hankkeen keskeinen teema, ammattilaisten ja kokemustoimijoiden välinen vuoropuhelu, mahdollistui konkreettisesti myös sen kehittämisosiossa. Yhteensä kehittämisosioon osallistui 30 henkilöä.

Keskeinen lähtökohta kehittämisosiossa oli vertaiskehittäminen. Vertaiskehittämisessä asiantuntijuus nähdään ennen kaikkea vuorovaikutuksellisena ja jaettuna asiantuntijuutena (esim. Seppänen-Järvelä 2005). Vertaiskehittämisessä kyse on yhteisestä kokemusten jakamisesta, jossa ammattilaiset asettuvat reflektomaan omia kokemuksiaan ja omaa toimintaansa peilaten sitä suhteessa yhteisesti jaettuun ja muilta kuultuun ja opittuun. Kehittämistyössä hyödynnetään tällöin työskentelymuotoina esimerkiksi hyvien käytänteiden jakamista, toisten työn havainnointia ja palautteen saamista ja antamista.

Kehittämisosiossa hyödynnettiin sekä hankkeen tutkimustuloksia että laajemminkin vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuuteen liittyviin palveluihin kytkeytyvää ajankohtaista tutkittua tietoa. Kehittämisosio sijoitettiin ajallisesti hankkeen loppupuolelle, jotta hankkeen tutkimusosuuden alustavien tulosten hyödyntäminen tuli mahdolliseksi. Esimerkiksi kehittämisosiossa yhteiseen keskusteluun nostettiin VerKo-hankkeen ryhmähaastatteluaineiston pohjalta aineistolähtöisesti teemoitellen lapsi- ja perhepalveluorganisaatioi-

den kokemustoimintaan liittyviä kehittämistarpeita (ks. Taulukko 1). Nämä kehittämistarpeet toimivat virikkeenä kehittäjätiimien valitessa omia kehittämiskohteitaan.

TAULUKKO 1. Ryhmähaastatteluaineistosta tunnistetut lapsi- ja perhepalveluammattilaisten havaitsemat kehittämistarpeet kokemustoimintaan liittyen	
Uusien palvelujen tai toimintamuotojen kehittäminen	Vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan paikan selkiyttäminen omassa organisaatiossa
<ul style="list-style-type: none"> • Toimintamuotojen kehittäminen tietyille kohderyhmille (esim. murrosikäisten perheet; lapset ja nuoret; isät) • Verkko- ja ohjauksen palvelujen kehittäminen • Halu kehittää palveluita, joihin perheet osallistuisivat – kokemuksia siitä, että toimintaan ei osallistuta • Vertaisten tehtävien laajentaminen nykyisestä • Kokemustoimijat mukaan kattavasti kaikkiin organisaation palveluihin 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisaation sisäinen ilmiötä ja käsitteitä koskeva keskustelu ja selkiyttäminen • Kokemusasiantuntijoiden ja vertaisten perustehtävien ja vastuiden selkeyttäminen • Kokemustoimijan ja ammattilaisen rooli- ja tehtäväjaon selkeyttäminen • Kokemustoimijuuden ja asiakkuuden yhteensovittaminen • Johdon ymmärryksen lisääminen • Vertaisuuden ehtojen pohtiminen; mitä vaaditaan vertaisuuteen
Kokemustoimijoiden tukemisen ja ohjaamisen lisääminen	Pitkäjänteinen, systemaattinen ja yhteistyöhön pohjautuva toiminta
<ul style="list-style-type: none"> • Kokemustoimijoiden hyvinvoinnin tukeminen ja vahvistaminen • Kokemustoimijoiden tehtävien määrän ja sisällön arvioiminen jaksamisen näkökulmista • Työrauhan takaaminen, ”ei revitä kaikkeen mukaan” • ”Työnohjauksen” kehittäminen • Kokemustoimijoiden verkostoitumisen tukeminen • Valmennuksen/koulutuksen kehittäminen kokemustoimijoille ja työntekijöille 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisaation rakenteiden ja käytänteiden kehittäminen • Kokemustoimijuuden eettisten periaatteiden ja pelisääntöjen kehittäminen • Tiedonkulun kehittäminen (johdosta kokemustoimijoille asti) • Yhteistyöverkoston yhteiset kokemustoimijat • Kokemusasiantuntijatoiminnan vakiinnuttaminen • Rahoituksen löytäminen toiminnalle

5.2 KEHITTÄMISTYÖN ETENEMINEN

Kehittämisosio toteutettiin hankkeen loppupuolella, kevään 2020 ja kevään 2021 välisenä aikana. Kehittämistyöhön osallistumiseen jo hankkeen suunnitteluvaiheessa sitoutuneet organisaatiot kokosivat teemasta kiinnostuneista ammattilaisistaan ja toiminnassaan mukana olevista kokemustoimijoista kehittäjätiimit, jotka osallistuivat kehittämisosioon. Kehittäjätiimien kokoonpano ja ryhmäkoko vaihtelivat: tiimeistä pienimpään kuului kolme henkilöä ja suurimpaan 7 henkilöä. COVID19-pandemian vaikutusten alkaessa konkretisoitua Suomessa keväällä 2020 kehittämisosion kasvokkaiset tapaamiset olivat juuri käynnistymässä. Tilanteen kehittyminen edellytti täten kehittämisosion alkuperäisen suunnitelman uudistamista niin toteuttamistapojen kuin aikataulujen suhteen. Varsin nopeasti päädyttiin alkuperäissuunnitelmasta poiketen hyödyntämään laajasti digitaalisia ratkaisuja kehittämisosion toteuttamisessa ja siirtämään toteutuksen aloitusajankohtaa hieman suunniteltua myöhemmäksi.

TYÖSKENTELY SÄHKÖISESSÄ HOWSPACE-TYÖTILASSA

Digitaaliseksi alustaksi kehittämistyölle valittiin Howspace-työtila, jota hyödynnettiin kehittäjätiimien yhteisenä vuorovaikutuksen ja tiedon jakamisen alustana koko kehittämisosion ajan. Howspaceen luotiin oma suljettu Kokemustieto käyttöön -työtila, jonka jäseniksi kutsuttiin kehittäjätiimit sekä hankkeen ohjausryhmän jäseniä. Kehittämisosiosta vastanneet hankkeen työntekijät hallinnoivat työtilaa vastaten pääosin sen rakenteesta ja sisällöstä, mutta keskeisenä olottuvuutena työtilassa oli myös sen vuorovaikutuksellisuus ja kaikkien käyttäjien mahdollisuus tuottaa sisältöä työtilaan.

Työtila palveli kehittämistyötä sekä kehittämisosioon kuuluneiden etätapaamisten aikana että niiden välillä. Ennen varsinaisia yhteisiä etätapaamisia kehittäjätiimiläiset kutsuttiin työtilaan tutustumaan toisiinsa ja kehittämisosioon työtilan materiaalien (esim. esittelyvideot ja diat) sekä vuorovaikutteisten osioiden (esim. chat-keskustelut, äänestykset) avulla. Työtilaan koottiin kehittämistyön tueksi omille alisivuilleen VerKo-hankkeen alustavia tutkimustuloksia sekä muuta tietoa, esimerkiksi podcasteja ja aiempaa tutkimusta kokemustiedon hyödyntämiseen liittyen. Näihin materiaaleihin liittyvä yhteinen ajatusten vaihto mahdollistettiin chat-keskusteluihin. Lisäksi työtilaan rakennettiin kehittämisosion edetessä oma alisivunsa tiedonjaolle ja keskustelulle liittyen mukana olevien organisaatioiden yhteisiin kehittämisprosesseihin. Howspace-työtilan hyödyntäminen osana kehittämistapaamisia on kuvattu tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

KEHITTÄMISTAPAAMISET

Kehittäjätiimit kokoontuivat kolme kertaa puolen päivän mittaisissa etätapaamisissa. Tapaamiset ajoittuivat noin puolen vuoden aikajännteelle. Tapaamiset toteutettiin hyödyntäen Zoom-yhteyttä ja sähköistä Howspace-työtilaa. Kutsu tapaamista varten avattiin työtilaan oma alisivunsa. Tapaamisten sivuilla jaettiin materiaaleja ennen tapaamisia, ja sivuja hyödynnettiin tapaamisten aikaisessa työskentelyssä niin, että niille avattiin uusia sisältöjä tapaamisten edetessä. Tapaamisissa hyödynnettiin erityisesti Howspace-työskentelytilan vuorovaikutteisia ominaisuuksia, kuten äänestyksiä ja chatteja.

Keskeinen sisältö kehittämistapaamisissa olivat kehittäjätiimien omat *kehittämiskohteet*. Kehittäjätiimejä ohjeistettiin jo ennen ensimmäistä tapaamista käymään keskustelua omalle tiimilleen sopivasta kehittämiskohteesta, jonka edistäminen kulkisi mukana läpi koko kehittämisosion. Kussakin kehittämistapaamisessa oli varattu aikaa näiden kehittämiskohteiden kanssa työskentelyyn. Ensimmäisen kehittämispäivän kehittämiskohteeseen liittyvänä tavoitteena oli kehittämiskohteen tarkentuminen. Koska tunnistettiin, että kehittäjätiimit olivat ensimmäiseen kehittämistapaamiseen tullessaan varsin eri vaiheissa kehittämiskohteidensa valinnan suhteen, työskentely tapaamisissa suunniteltiin sellaiseksi, että se mahdollisti kunkin tiimin etenemisen omaan tahtiinsa. Muutenkin työskentelystä pyrittiin tekemään mahdollisimman joustavaa huomioiden kehittämiskohteiden monimuotoisuus: osalla tiimeistä kehittämiskohteet liittyivät jo käynnissä oleviin ja osalla vasta käynnistyviin prosesseihin, osalla kehittämiskohteet olivat spesifejä esimerkiksi tietyn työprosessin kehittämiseen liittyviä ja osalla laajempia yleisemmin teemaan liittyvään oppimiseen kytkeytyviä. Kehittämiskohteet liittyivät esimerkiksi kokemustiedon mahdollisuuksien tunnistamiseen sekä kokemustiedon hyödyntämiseen liittyvien työkäytänteiden ja prosessien kehittämiseen omassa organisaatiossa. Myös tiimien resurssit kehittämistehtävänsä edistämiseen vaihtelivat: osa työskenteli kehittämiskohteensa kanssa aktiivisesti myös kehittämistapaamisten ulkopuolella, kun taas osalla työskentely keskittyi tiiviimmin tapaamisiin. Kehittämistapaamisissa kehittämiskohteisiin liittyvää työskentelyä ohjaamassa hyödynnettiin kuviossa 2 esitettyjä kysymyksiä. Kukin kehittäjätiimi eteni työskentelyssään omaan tahtiinsa kysymyksiä hyödyntäen.

1. TILANNEKATSAUS

Mikä toimii hyvin? Mihin tarvittaisiin muutosta?
Keiden eri tahojen näkökulmista nykytilannetta on tärkeää ymmärtää?
Millaisia erilaisia näkökulmia me tiimin jäsenet pystymme löytämään tilanteesta?

-> *Olemme luoneet yhteistä, monipuolista ymmärrystä siitä mistä lähdemme.*

2. VALINTA

Mihin muutoskohteeseen keskitymme tässä kohtaa, mitä kehitämme?
Minkä prosessin haluamme saada alkuun tai mihin jo meneillään olevaan panostamme lisää?
Mikä on tavoitetilamme asian suhteen?
Mitä tarvitsemme edetäksemme?

-> *Päätämme mihin yhdessä suuntaamme.*

3. SUUNNITELMA

Mitä alamme tehdä toisin päästäksemme tavoitteeseemme?
Mitä toivomme muilta kehittäjätiimeiltä, mihin pyydämme heitä mukaan?

-> *Olemme valinneet miten etenemme ja miten voimme hyödyntää vertaiskehittämistä.*

4. TOTEUTUS

Kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee?
Mitä olemme jo tehneet, mitä seuraavaksi?
Onko se, mitä olemme jo tehneet, vienyt meitä oikeaan suuntaan?

-> *Etenemme suunnitelman mukaisesti, suuntaa koko ajan tarkistaen.*

Kuvio 2. Kehittämiskohde-työskentelyä ohjanneet kysymykset

Taulukossa 2 alla on kuvattu ensimmäisen kehittämistapaamisen ohjelma. Vertaiskehittämisen periaatteiden sekä osallistujien ennakkoon esittämien toiveiden mukaisesti kehittämistapaamiset suunniteltiin mahdollisimman vuorovaikutteisiksi. Suurin osa työskentelystä tapahtui pienryhmissä Zoomin breakout-huoneissa vaihtelevasti joko sekaryhmiä hyödyntäen tai oman kehittäjätiimin kanssa työskennellen. Kehittämiskohteisiin liittyvässä työskentelyssä hyödynnettiin ensimmäisessä ja toisessa kehittämispäivässä *peilaamistyöskentelyä*, jossa kukin tiimi oman tiimin sisäisen keskustelunsa jälkeen kuvasi pohdintansa toiselle tiimille, joka puolestaan toimi peilinä reflektoiden kuulemaansa annettujen kysymysten (*Mitä tärkeää kuulin?, Mistä olisin halunnut kuulla lisää?, Mitä jäin pohtimaan?, Mikä liittyi johonkin kokemaani?*) pohjalta.

TAULUKKO 2. Ensimmäisen kehittämistapaamisen ohjelma
Ohjelma
Aloitus: tervetuloitovotus, päivän ohjelma ja tavoitteet, etätapaamisetiketti, tekninen ohjeistus
Tunnelmakierros
Tutustuminen: valitaan ruokalaji kuvaamaan ryhmän suhdetta kokemustietoon
Kehittämiskokonaisuuden ja hankkeen esittely
Temaattinen pienryhmäkeskustelu virikemateriaalin pohjalta (Mieli ry:n vaikutusarviointiselvitys)
Tauko
Kehittämiskohde-työskentely: keskustelua kehittäjätiimeittäin, peilaamiskierros (kaksi tiimiä yhdessä, esitellään toiselle tiimille, toinen reflektoi), yhteinen purku
Lopetus: tunnelmakierros, toiveet jatkoon

Ensimmäisen tapaamisen yhteydessä esitettyjen toiveiden pohjalta toisessa tapaamisessa käytiin yhteistä keskustelua kokemustietoon liittyvistä rooleista ja käsitteistä. Kehittämiskohteiden osalta työskentely jatkui peilaamistyöskentelynä. Toisen kehittämistapaamisen ohjelma on esitetty taulukossa 3.

TAULUKKO 3. Toisen kehittämistapaamisen ohjelma
Ohjelma
<i>Ennen tapaamista: tapaamisessa käsiteltävien roolien valinta</i>
Aloitus: tervetuloitovotus, päivän ohjelma ja tavoitteet, tekninen ohjeistus, kuulumiset hankkeesta
Tunnelmakierros
Edellisen kerran muistelu
Kokemustoiminnan eri roolit -pienryhmäkeskustelu, pohjana esimerkkitarinat
Tauko
Kehittämiskohde-työskentely: keskustelua kehittäjätiimeittäin, peilaamiskierros (kaksi tiimiä yhdessä, esitellään toiselle tiimille, toinen reflektoi), muistiinpanot chatiin, yhteinen purku
Lopetus: take home message

Kehittäjätiimit valmistautuivat kolmanteen kehittämistapaamiseen kokoamalla vapaamuotoiset koonnit omista kehittämiskohteistaan Howspaceen ladattavaksi (ks. taulukko 4). Näin muut tiimit pääsivät tutustumaan koonteihin jo ennen tapaamista. Tapaamisessa kukin kehittäjätiimi esitteli koontinsa pohjalta omaa kehittämistyötään ja esitti muille kysymyksiä ja aiheita, joihin liittyen toivoi palautetta ja keskustelua. Tapaamisen keskusteluihin tuotiin myös VerKo-hankkeen tutkimustuloksia hankkeen tutkijan lähettämän videotervehdyksen muodossa. Kehittämisosion viimeisen tapaamisen lopuksi käytiin yhteistä keskustelua vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan unelmavisiosta lapsi- ja perhepalveluissa. Tapaamisessa heräsi toive jakaa osallistujien yhteystiedot toisilleen, mikä myös toteutettiin.

TAULUKKO 4. Kolmannen kehittämistapaamisen ohjelma
Ohjelma
<i>Ennen tapaamista: kehittämiskohteiden koonnit ja keskusteluun nostettavat kysymykset</i>
Aloitus: tervetuloivotus, päivän ohjelma ja tavoitteet, tekninen ohjeistus, kuulumiset hankkeesta
VerKo-tutkimustulosten esittely
Kehittämistehtävien läpikäynti: kehittäjätiimi esittelee ja nostaa teemoja keskusteluun ja yhteinen keskustelu
Tauko ja valokuvaustehtävä (vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan unelmavisio)
Kehittämistehtävien läpikäynti: kehittäjätiimi esittelee ja nostaa teemoja keskusteluun ja yhteinen keskustelu
Tulevaisuusverstas: pienryhmäkeskustelu aiheesta vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnan unelmavisio, valokuvat keskustelun virittäjänä
Lopetus: kiitokset, käytännönasiat

ORGANISAATIOKÄYNNIT

Osana kehittämisosiota hankkeen työntekijät ja kehittämisosioon osallistuneet, hankkeen ohjausryhmään kuuluneet kokemusasiantuntijat vierailivat kehittämistiimien organisaatioissa paikan päällä tai etätapaamisiin osallistuen. Näissä tapaamisissa käytiin yhteistä keskustelua esimerkiksi jostakin

kokemustoimintaan kytkeytyvästä kehittämistarpeesta, esiteltiin kokemus-
asiantuntijatoiminnan eri muotoja tai jaettiin tehtyä kehittämistyötä laajemmin
organisaation työntekijöille.

5.3 KEHITTÄMISOSION ARVIOINTIA

Kehittämisosioon osallistuneet kehittäjätiimiläiset kertoivat kokeneensa ver-
taiskehittämisen ja vuorovaikutuksen muiden kehittäjätiimien kanssa erittäin
antoisana. Tärkeänä koettiin esimerkiksi muiden toimintamuodoista ja käytän-
teistä kuuleminen sekä palautteen saaminen omalle työlle. Vaikka kehittäjäti-
meille esitetty mahdollisuus useamman tiimin yhteiseen kehittämiskohteeseen
ei toteutunut hankkeen aikana, osallistuneiden organisaatioiden keskuudessa
heräsi muunlaista konkreettista yhteistyötä. Hankkeen kehittämistapaamisissa
ja ohjausryhmän keskusteluissa tunnistettiin tarve koota yhteen ja kehittää
kokemustoimintaa maakunnallisesti, ja hankkeen loppuvaiheessa tälle uudelle
kehittämistyölle haettiin myös valmistelurahoitusta.

Kehittämisosio mahdollisti yhteistyön siten, että se toi yhteen kokemustoi-
mijoita ja ammattilaisia. Joissakin kehittäjätiimeissä oli mukana organisaatioi-
den ”omia” kokemustoimijoita ja lisäksi hankkeen ohjausryhmään kuuluneet
kokemusasiantuntijat osallistuivat aktiivisesti kehittämisosioon esimerkiksi
vierailen kehittäjätiimien pienryhmätapaamisissa. Ohjausryhmään kuuluneiden
kokemusasiantuntijoiden pohdintaa hankkeen kehittämistyöhön osallistumi-
sesta on esitetty raportin seuraavassa alaluvussa.

Vallinnut COVID19-tilanne antoi omat raaminsa kehittämisosion toteutta-
miselle. Koska tilanne esti kasvokkaisten tapaamisten järjestämisen, kehittä-
misosio päädyttiin toteuttamaan täysin etäyhteyksin ja sähköistä työtilaa hyö-
dyntäen. Hanketiimiläisten kokemana ja kehittäjätiimiläisiltä saadun palautteen
perusteella etätoteutus osoittautui yllättävän toimivaksi ratkaisuksi. Etätapaami-
set olivat erittäin vuorovaikutuksellisia, jota oletettavasti osaltaan tukivat osal-
listujien vahva motivoituneisuus, runsas pienryhmätyöskentely sekä sähköisen
työtilan vuorovaikutuksellisten ominaisuuksien hyödyntäminen. Etätoteutus
myös helpotti maantieteellisesti eri alueilta tulevien tiimien osallistumista kehit-
tämistapaamisiin. Pandemian koskettaessa suoraan sosiaali- ja terveysalan
organisaatioita edustavien kehittäjätiimien työkenttiä punnittavaksi tuli myös
ammattilaisten kuormittuminen ja mahdollisuuden osallistua kehittämistyöhön
kyseissä ajankohdassa. Vaikka yksi kehittämisosioon ilmoittautunut organi-
saatio joutuikin jättäytymään pois kehittämistyöstä pandemian vaikutuksista
johtuen, sitoutuivat mukana olevat organisaatiot ajankohtaiseksi kokemaansa
kehittämistyöhön vahvasti työkenttensä myllerryksistä huolimatta.

6 KOKEMUSASIAANTUNTIJOIDEN JA AMMATTILAISTEN YHTEISTYÖ SEKÄ KOKEMUKSIA VERKO-HANKKEESSA

Kokemusasiantuntijat Maaret Kokkonen & Annukka Harjula

6.1 KOKEMUSASIAANTUNTIJATOIMINNAN MONET MAHDOLLISUUDET

Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyö Keski-Suomessa käynnistyi vuonna 2013, kun Keski-Suomen sairaanhoitopiiri järjesti ensimmäisen kokemusasiantuntijakoulutuksen. Koulutuksesta valmistui 21 kokemusasiantuntijaa hyvin erilaisilla kokemustaustoilla. Samaan aikaan sairaanhoitopiiri nimesi työntekijän koordinoimaan kokemustoimintaa oman työnsä ohessa.

Kokemusasiantuntijuus on tärkeä mahdollisuus niin yksilön kuin yhteiskunnan tasolla. Asioihin vaikuttaminen oman kokemustiedon kautta voi parhaimmillaan tukea myös kokemusasiantuntijaa itseään. Kokemustoiminta voi avata uusia mahdollisuuksia elämässä, opiskelussa ja jopa omissa arvoissa. Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen antaa myös yhteiskunnallisesti tarvittavaa tietoa palveluiden kehittämiseen. Osallisuus voi parantaa työkykyä, vahvistaa itsetuntoa ja vaikka aktivoida opiskeluun. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta kokemustiedon kautta saatavaa asiantuntijuutta tulee hyödyntää palvelujärjestelmässä eri tavoin.

Osallisuuden kokemus on suoraan yhteydessä hyvinvointiin ja se liittyy myös itsemääräämisoikeuteen. Osallisuuden avulla voidaan kehittää palveluita. Usein ammattilainen tekee työssään päätöksiä ja asiakas kokee päätösten vaikutukset henkilökohtaisesti. Vaikuttamisen taustalla on ajatuksena, että palvelut ovat niitä tarvitseville, jolloin myös palveluiden käyttäjien tarpeiden tulisi määrittää tarjottavia palveluita.

Jokaisella on varmasti mielipide palveluista, ja mikään ei muutu, jos palveluita ei kehitetä. Jaettua asiantuntijuutta saattaa leimata myös hierarkia työyhteisössä, työkulttuuri rakenteiden sisällä sekä ehkä myös asenne. Voi olla epäilyksiä kokemusasiantuntijan kompetenssista. Tähänkin tarvitaan tiedottamista kokemustoiminnasta, käytännössä toteutettua yhteistyötä ja kokemustoiminnan vahvistumista palveluissa.

Ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden yhteistyölle on edelleen erilaisia haasteita. Ammattilainen suunnittelee usein yhteisiä toimintoja muun

työn ohessa eikä suunnittelulle ole riittävästi aikaa. Kokemusasiantuntijoiden työtehtäviin liittyy edelleen epävarmuutta ja tietämättömyyttä. Esimerkiksi kokemusasiantuntijaa tilatessa voi olla monia epäselviä asioita. Ne voivat liittyä palkkioon, kokemusasiantuntijan kompetenssiin, työssä jaksamiseen, vakuutuksiin tai johonkin muuhun tehtävään liittyvään. Työyhteisön sisällä voi olla epäilyä kokemustoiminnan tarpeesta, vaikutuksista ja mahdollisuuksista.

Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyö on parhaimmillaan tiedottamista, vaikuttamista, kehittämistä, arviointeja ja asiakkaiden palvelua yhdessä. Yhteistyö lisää ymmärrystä, syventää kokemus- ja ammattilaistietoa, jonka avulla voidaan sujuvoittaa palveluja. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyössä ollaan samojen asioiden äärellä vahvistamassa asiakkaan roolia, asiakaslähtöisyyttä ja asiakasymmärrystä palvelujärjestelmässä. Kokemusasiantuntija voi esimerkiksi välittää tietoa, tukea asiakkaan aseman vahvistamista ja olla kehittämistyössä ammattilaisten rinnalla. Ammattilaiselta vaaditaan yhteiskehittämisessä myös omien työtapojen ja ammatillisen tiedon arviointia ja pohdintaa. Tarvitaan muutosta asiakasymmärryksessä ja asiakkaiden kokemusten huomioimisessa. Tähän tarvitaan tiedon keräämistä palveluiden käyttäjiltä ja tähänkin työhön kokemusasiantuntijat ovat käytettävissä.

Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteistyön edellytyksiä ovat luottamus, halu työskennellä yhdessä, molemminpuolinen kunnioitus, avoin vuorovaikutus ja yhteiset tavoitteet asiakkaan aseman vahvistamiseksi. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen sujuva yhteistyö vaatii luottamuksen rakentumisen ja aidon kiinnostuksen olla saman asian äärellä. Luottamus on usein monitahoinen käsite, se on edellytys yhteiselle kielelle ja toiminnalle sekä vuoropuhelulle. Yhteisen kehittämistyön suunnittelu on tärkeää, tarvitaan yhteisiä pelisääntöjä ja sitoutumista niihin. Kokemusasiantuntijatoiminnalle on hyvä asettaa tavoitteita ja määritellä tehtäviä. Usein myös työn kesto määritetään yhdessä. Ammattilainen tarkastelee palveluita usein eri kulmasta kuin asiakas ja kokemusasiantuntija. Haastetta voi syntyä myös siinä, että on vaikeaa antaa tilaa kokemusasiantuntijan äänelle ja kokemustiedolle. Kokemusasiantuntijalla voi olla eritasoisia rooleja ja tehtäviä palveluissa. Ammattilaisen tiedon ja kokemustiedon yhdistäminen edellyttää kykyä nähdä kokemustieto erityisenä lisänä ja ammatillisen tiedon täydentäjänä. Kumpikaan ei yksin työssään pääse samaan kuin tiedot yhdistämällä voidaan päästä. Kokemusasiantuntijoiden ja ammattilaisten yhteistyössä on muun muassa kehitetty uusia toimintamalleja, havainnoitu asiakkaan kokemuksia palveluissa, suunniteltu ja kehitetty palveluita.

Kokemusasiantuntijalla tulee olla kyky ja halu kuunnella sekä keskustella vaikeistakin asioista. Työtehtävät ovat vuorovaikutteisia, antamista ja saamista.

Kaikkia ongelmia ja tilanteita ei kukaan voi ratkaista, mutta niihin voi suhtautua uudella tavalla ja jopa nähdä asioita ”uusien silmin”. Kokemusasiantuntija voi toimia potilaiden ja asiakkaiden kokemusten tulkkina. Jaetut kokemukset voivat pitää sisällään koko elämän kirjon. Kokemusasiantuntija on täydentämässä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten antamaa palvelua asiakkaille.

Kun aloitetaan yhteistyön suunnittelua, on hyvä miettiä, mitä kokemusasiantuntijalta edellytetään ja mitä tehtäviltä erityisesti toivotaan suhteessa asiakkaaseen tai potilaaseen. Jos ammattilainen ei ole aiemmin työskennellyt kokemusasiantuntijan kanssa, on hyvä käydä yhdessä läpi esimerkiksi vaitiolositoumus, työaika, toiveet, tarpeet, työn aloitus ja päätös, työnohjaus, vakuutukset ja turvallisuus.

Yhteisessä kehittämistyöskentelyssä voisi fokusoida esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden vaikuttamismahdollisuuksiin palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Olisi tärkeää kohdata kokemusasiantuntija tasavertaisena toimijana. Kokemusasiantuntijalle itselleen toiminta edellyttää vaikeidenkin kokemusten sanoittamista ja omien elämäkokemusten avaamista. Hänen on täytynyt käsitellä asioitaan ja saada etäisyyttä omien kokemusten tarkasteluun ja hyödyntämiseen.

Tällä hetkellä näemme hyvinkin ajankohtaisena kokemustoiminnan juurruttamisen rakenteisiin ja pysyväksi toimintamuodoksi ammattilaisten rinnalla. Tässäkin tarvitaan yhteistä suunnittelua ja pohdintaa, miten kokemusasiantuntijat voivat olla jakamassa kokemustietoa niin ammattilaisille kuin palveluiden käyttäjille. On paljon palveluita, joissa kokemusasiantuntijoita ei ole ollut tehtävissä, mutta joihin he itse olisivat hyvinkin kiinnostuneita. Sosiaalipalveluissa kokemustiedon hyödyntäminen on ollut vähäisempää kuin terveyspalveluissa, ja tässä olisi selkeästi kehitettävää.

Palveluiden tarjoajat ovat ottaneet kokemusasiantuntijat toimintaan usein tietyksi ajaksi. Pysyvää ja rakenteisiin juurtunutta kokemusasiantuntijatoimintaa on vielä aika vähän. Nimikkeet aiheuttavat edelleen hämmennystä, samoin palkkiokäytännöt. Kokemusasiantuntijoiden koulutukset vaihtelevat ja kokemusasiantuntijatyön laadun varmistamista kaivataan ehkä enemmän. Tarvitaan alueellisesti toteutettua kokemusasiantuntijatoiminnan koordinoitua, toiminnan mahdollisuuksista tiedottamista, markkinointia, kouluttamista, täydennuskouluttamista ja toiminnan kehitystyötä ammattilaisten kanssa yhdessä.

Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen lapsi- ja perhepalveluissa on vielä melko vähäistä. Muutamit järjestöt ovat kouluttaneet kokemusasiantuntijoita ja käyttävät heitä yhteiskehittämisessä ja ammattilaisen työparina. Tulevaisuudessa tarvitsemme lisää koulutettuja kokemusasiantuntijoita, joilla on kokemusta perhepalveluiden asiakkuudesta. Myös ammattilaisten ja

kokemusasiantuntijoiden yhteinen koulutus olisi hyvä lisä tähän mennessä olleisiin koulutuksiin. Uskomme, että Keski-Suomessa voidaan vahvistaa kokemusasiantuntijatoimintaan niillä tavoilla ja jotka meille parhaiten soveltuvat. Meillä on myös paljon tietoa jo toteutetuista toiminnoista ja niiden vaikutuksista niin palveluille kuin kokemusasiantuntijoille itselleenkin.

6.2 KOKEMUSASiantuntijana Verko-hankkeessa

Kun meidät kutsuttiin kokemusasiantuntijoina hankkeen ohjausryhmään sekä tuomaan kokemusnäkökulmaa hankkeeseen, olimme heti valmiit yhteistyöhön. VerKo-hankkeessa olemme saaneet jakaa kokemuksiamme ja olemme kuuluneet vahvasti kehittämistiimiin. Erityisesti hankkeen kehittämissioiden olemme kokeneet hyviksi mahdollisuuksiksi vaikuttaa. Hankkeen muiden toimijoiden kautta olemme verkostoituneet, kuulleet hyvinkin monitasoisesta kokemustoiminnasta ja voineet yhdessä kehittää vertais- ja kokemustoimintaa. Hankkeen tutkimuksellinen tieto on vahvistanut kokemustoiminnan monitasoisuutta.

VerKo-hankkeen kehittämistapaamisessa virinnyt pohdinta kokemusasiantuntijatoiminnan keskittämisestä ja juurruttamisesta Keski-Suomessa käynnistyi loppuvuodesta 2020 ja toukokuussa 2021 olemme saaneet Kokeustoiminnan keskuksen esiselvitykseen hankerahoituksen Keski-Suomen liitolta. Esiselvitys toteutetaan elo-lokakuussa 2021. Tämän selvityksen myötä otamme ison askeleen eteenpäin Keski-Suomen kokemustoiminnassa. Uskomme, että selvitys tulee osoittamaan tarpeen Kokeustoiminnan keskukselle ja samalla voimme todeta, ettei muualla Suomessa ole vastaavaa toteutettu. Keski-Suomi oli edelläkävijä silloinkin, kun kokemusasiantuntijakoulutukseen valittiin myös somaattisen sairauden kokemustaustalla. Nyt olemme kokemustoiminnan kehittämisessä ja juurruttamisessa jälleen tien avaajina ja luomassa uudenlaista yhteistoimintaa ammattilaisten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa.

7 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Johanna Moilanen, Kaisa Malinen & Mari Punna

Kansalaisten vahvistuva rooli julkis palvelujen tuotantoon ja kehittämiseen aktiivisesti osallistuvina toimijoina, samoin kuten kokemuksellisen tiedon nousu ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle korostavat vertaistuki- ja kokemus-asiantuntijatoiminnan ja ammatillisen toiminnan välistä suhdetta. Ammattilaisilta ja asiantuntijoilta muutos edellyttää yhteistyötä paitsi organisaatorajojen, myös usein kompleksisten toiminnan alueiden ja kontekstien yli (Brix ym. 2021). VerKo-hankkeen tulosten näkökulmasta ammatillisen asiantuntijuuden ja kokemuksellisen asiantuntijuuden vastakkainasettelun sijasta on hyödyllisempi tarkastella relationaalista asiantuntijuutta tai toimijuutta, jota muodostuu silloin, kun eri asiantuntijuuden tai toimijuuden muodot ”kohtaavat” ja yhdistyvät. Tällöin keskiössä ovat ne ”välitilat” tai pikemminkin kohtaamisalueet, joissa kokemustoimijat ja ammatilliset toimijat tuovat resurssinsa yhteiselle areenalle omia tulkintakehyksiä laajentaakseen. (Edwards 2010; Hopwood & Edwards 2017.) Ja vaikka haasteena on, että vertaistuella ja kokemusasiantuntijuudella voidaan tarkoittaa monia erilaisia käytäntöjä ja toimijoita (Jones 2018, 174; Rogers & Swarbrick 2016), niin tutkimuksen ensisijainen tehtävä on tehdä käytäntöjen ja käsitteiden kirjoja ja niihin liittyviä erityisiä teemoja näkyväksi ja julkisesti keskusteltavaksi.

VerKo-hankkeen tulosten näkökulmasta voidaan ensinnäkin todeta, että yksi aineistoista keskeiseksi noussut teema oli kokemustoimintaan liittyvät eettiset kysymykset. Eettiset kysymykset sisältävät kokemustoiminnan kontekstissa monta erilaista ulottuvuutta; kyse on esimerkiksi siitä, miten varmistetaan kokemustoiminnan toteuttaminen sekä kokemustoimijoiden että asiakkaiden tai potilaiden kannalta eettisesti kestäväällä tavalla ja siitä, miten ja mihin määritellään kokemustoimijuuden rajat ja alueet, joihin se ei sovellu. Kokemustoimijoiden kaksoisrooli sekä asiakkaana tai potilaana että kokemustoimijana nostaa esiin myös dilemman, joka muodostuu samanaikaisista vaateista sekä suojella kokemustoimijaa että mahdollistaa tämän osallistumisen. Dilemma korostuu erityisesti silloin, kun kokemustoimijana on lapsi tai nuori. Hankkeen tulokset painottavat, että eettisten kysymysten pohdintaan on kutsuttava kokemustoimijoita mukaan, vaikka erityisesti lasten ja nuorten kohdalla tämä voidaan suojelun nimissä helposti ohittaakin (Kiili ym. 2021). Tarve kokemustoiminnan eettisten puitteiden kehittämiseen on tunnistettu myös kentän toimijoiden keskuudessa, ja tästä tuoreimpana esimerkkinä on

keväällä 2021 lastensuojelujärjestöjen ja kokemusasiantuntijanuorten yhteistyönä julkaisemat ”Lastensuojelun kokemusasiantuntijuuden eettiset ohjeet” (2021).

Sekä VerKo-hankkeen tutkimus- että kehittämissosiossa tunnistettiin jo lähtökohtaisesti hankkeen teemoihin liittyvä teoreettinen, käsitteellinen ja ilmiöihin kytkeytyvä moninaisuus. Tämä moninaisuus tuli selvästi näkyville hankkeessa kerättyjen aineistojen ja toteutetun kehittämistyön myötä. Myös aiemmassa tutkimuksessa on painotettu, että erilaisissa organisaatioissa voidaan tulkita asiakas- tai potilasnäkökulmaa ja kokemuksellista tietoa eri tavoin (Jones ym. 2020). Hankkeen tulokset osoittavat, että käsitteistä ja niihin liitetyistä erilaisista merkityksistä ja tulkinnoista tulee käydä avointa keskustelua paitsi organisaatioiden sisäisinä keskusteluin, ennen kaikkea ammatti-, toimija- ja organisaatorajat ylittäen (myös Edwards 2010; Hopwood & Edwards 2017). Kokemustoimijuuteen ja kokemustietoon liittyvä murros on ammatillisten ja asiantuntijaorganisaatioiden kannalta niin merkittävä, että se edellyttää eri toimijoiden yhdessä käymää perusteellista käsitteellistä keskustelua ja voi tapahtua vain pitkällä aikaperspektiivillä. Samalla on selvää, että kokemuksellinen tieto haastaa uudelleen arvioinnin kohteeksi ammatillisiin organisaatioihin vakiintuneet ”auttajan” ja ”autettavan” väliset suhteet (Oborn ym. 2019).

VerKo-hankkeen taustalla oli havainto siitä, että vertaistukeen ja kokemusasiantuntijuuteen liittyvää tutkimusta tarvitaan juuri lapsi- ja perhepalvelujen kontekstissa lisää. Lasten kokemustoimijuuteen liittyy hankkeen tulosten näkökulmasta eettisten kysymysten ohella myös muita erityiskysymyksiä. Hankkeen tulokset (ks. tarkemmin Kiili ym. 2021) painottavat sukupolvijärjestyksen merkityksen tunnistamista (ks. Punch, 2020; Alanen, 2009) ja sen tiedostamista, että tapa millä ammatillaiset hahmottavat ja tulkitsevat lasten kokemustietoa, määrittää myös lasten kokemustoimijuuden reunaehdoja ja mahdollisuuksia (vrt. Križ & Skivenes, 2017). Ammatillisilla on myös keskeinen rooli lasten kokemustiedon portinvartijoina ja sen säätelijöinä, missä, milloin ja miten lasten tieto tulee jaetuksi. Lasten toimiessa kokemustoimijoina palveluissaan kyse ei ole vain palvelunkäyttäjistä ja palveluissa toimivista ammattilaisista, vaan läsnä on lasten ja aikuisten välisistä suhteista niin vuorovaikutussuhteiden kuin laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla muodostuva sukupolvijärjestys. Hankkeen tutkimusaineistojen pohjalta ammattilaisten lasten kokemusasiantuntijuuden ja asiakasosallistumisen mahdollistamiseen liittyvästä tehtäväkentästä piirtyy laaja ja vaativakin kuva (ks. Kiili ym. 2021.)

Lasten kokemustoimijuuteen liittyvien erityiskysymysten ratkaisemisessa tärkeä merkitys on lasten kollektiivisen osallistumisen ja kokemusasiantuntijuuden muotojen kehittämisellä, minkä lisääntymistä voi toivoa myös ylei-

semmin kokemustoimijuuteen liittyväksi tulevaisuuden suunnaksi (ks. Noorani, Karlsson & Borkman 2019). Noorani ym. (2019) painottavat sitä, että 'syvä' kokemuksellinen tieto on kollektiivisesti rakentunutta, moniäänistä ja ajan kuluessa kehittyvää. Johtoajatuksena kollektiivisen osallistumisen mahdollistavien rakenteiden kehittämisessä tulee pitää moniäänisyyden sallimista sekä sitä, että kehittämistä toteutetaan lasten tai kenen tahansa kansalaisten kanssa yhdessä, ei heille tai heidän puolestaan.

7.1 TULOSTEN HYÖDYNNETTÄVYYS

Kokemustoimijuuden vahvistuminen osana ammatillisen organisaation toimintaa edellyttää ammattilaisilta ja organisaatioilta perustavanlaatuista uudistumista ja muutoksia (ks. myös Hirschovits-Gerz ym. 2019). Tällaisen uudistustyön pohjaksi tarvitaan teoreettista keskustelua ja tutkimuksellista näyttöä asiakasosallistumiseen, kokemustietoon ja kokemustoimijuuteen liittyen. VerKo-hankkeen tulokset lisäävät ymmärrystä siitä, millaisia nämä uudistumistarpeet ovat lapsi- ja perhepalvelujen kontekstissa ja millaisia uudenlaisia vaatimuksia ammattilaisiin niiden myötä kohdistuu (ks. Brix ym. 2021). Tulokset korostavat esimerkiksi ammattilaisten valmiutta laaja-alaiseen eettiseen tarkasteluun sekä lasten kokemusasiantuntijuuden ja asiakasosallistumisen mahdollistamiseen liittyvän tehtäväkentän laajuutta.

Hankkeen tutkimustuloksia voidaan konkreettisesti hyödyntää kokemustoimijoiden sekä ammattilaisten välisen yhteistyön eri puolien näkyväksi tekemisessä. Tämä luo edellytyksiä paitsi yhteistyön vahvistamiselle, myös lasten ja perheiden parissa toimivien sosiaali- ja terveysalan organisaatioiden toiminnan parantamiselle. Tutkimus tukee myös lapsi- ja perhepalveluiden kehittämistyötä, sillä tulokset tuovat aiheesta uutta tietoa uusien asiakaslähtöisten palvelumallien luomiseen ja implementointiin. Ne konkretisoivat myös yhteistuotannon edellytyksiä ja mahdollisuuksia lapsi- ja perhepalvelujen kontekstissa. Hankkeen tulokset ovat hyödynnettävissä lisäksi suunniteltaessa lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaisten perus- ja täydennyskoulutusta eri aloilla, ja kokemustoimijuuteen ja yhteistuotantoon liittyvä koulutuksen tarve näyttääkin tulosten valossa ilmeiseltä. Tutkimuksen tuottama tieto on hyödynnettävissä erityisesti lapsi- ja perhepalveluissa, mutta sovellettavissa myös muilla palveluiden kentillä.

Hankkeen kehittämissosiossa hyödynnettiin vertaiskehittämisen periaatteita. Merkityksellisenä oman ammatillisen asiantuntijuuden ja organisaation toiminnan kehittämisen kannalta tällaisessa organisaatioiden tiiviissä yhteisessä työskentelyssä koettiin esimerkiksi palautteen saaminen, oman toimin-

nan pelaaminen vertaisorganisaatioiden toimintaan sekä samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien tunnistaminen ja niiden nostaminen avoimeen keskusteluun. Näin ollen hankkeen kehittämistyön ytimeen nousivat saman suuntaiset painotukset, jotka myös kokemustoiminnassa näyttäytyvät keskeisinä: samankaltaisuuden tunnistaminen, samanaikainen auttaminen ja autetuksi tuleminen sekä osallistuminen. Yhteistuotannon ja yhteiskehittämisen näkökulmasta riittävän tilan ja ajan varaaminen eri organisaatioiden ja toimijoiden väliselle oppimiskumppanuudelle on tärkeää (Brix ym. 2021). Olennaista jatkossakin kokemustoimintaan liittyvässä kehittämistyössä niin ammattilaisten osaamisen, organisaatioiden toiminnan kuin laajemmin palvelujärjestelmänkin kehittämisen tasolla on mahdollistavaa ja varmistavaa, että asiakkaita ja potilaita, lapsia, nuoria ja vanhempia kutsutaan ja päästetään osallisiksi tähän kehittämistyöhön.

7.2 VAHVUUDET JA RAJOITTEET

Kokemustoimintaan liittyvä tutkimuksellinen käsitteellistäminen on ollut vähäistä lapsi- ja perhepalveluiden kontekstissa, ja aiemmin tehty tutkimus on keskittynyt yksittäisiin asiakasryhmiin, sektoreihin tai toimialoihin. Tämä hanke tuotti lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden, palvelujen kehittämisen ja työelämän suhteiden näkökulmista ainutlaatuisia tutkimustietoa viime aikoina laajentuneista ilmiöistä, vertaistuki- ja kokemusasiantuntijatoiminnasta.

Tutkimuksen tulokset pohjaavat laajoihin aineistoihin, joissa näkyviksi tulevat niin johtotehtävissä kuin työntekijöinä toimivien ammattilaisten näkemykset. Dokumenttiaineistossa tarkasteltavana on organisaatioiden ”julkinen ääni” verkkosivujen muodossa, ja kirjallisuuskatsaus valottaa puolestaan hankkeen teemoja kansainvälisen tutkimuskirjallisuuden kautta. Hanke tuottaa siten laajaa ymmärrystä ja moninaisia tulkintoja kokemustiedon hyödyntämisestä lapsi- ja perhepalveluissa. Eri aineistojen analyysit tuottivat toisiaan täydentäviä ja samansuuntaisia havaintoja kokemustiedosta ja –asiantuntijuudesta sekä vertaistuesta kokonaisuutena, joten tutkimuksen voidaan ajatella tavoittaneen hyvin moniulotteisesta ilmiöstä sen olennaisia elementtejä.

Ilmiökentän käsitteellinen hajanaisuus ja monimuotoisuus oli paitsi yksi tämän hankkeen tutkimuksen kohteista, myös sen tulos, ja tämä toi omat haasteensa tutkimuksen ja kehittämistyön toteuttamiselle. Haasteellisuus konkretisoitui esimerkiksi hankkeen kirjallisuuskatsausaineistossa, joka osoittautui erittäin laajaksi ja moninaiseksi ja siten tutkijoilta perusteellisesti perusteluja rajausvalintoja edellyttäväksi. Aihe on ollut monipuolisen kansainvälisen tutkimuksen kohteena, ja sitä on kehitetty ja tutkittu erilaisissa kulttuureissa, eri väestöryhmien ja erilaisten tarpeiden kannalta. Lisäksi eri tieteenalojen tutki-

mustraditiot, käsitevalinnat sekä variaatiot käytetyissä tutkimusmetodeissa lisäävät alkuperäisjulkaisujen heterogeenisyyttä ja ovat tuoneet haasteita kirjallisuuskatsauksen aineistonvalinnassa. Toisaalta aineiston runsaus on tarjonnut mahdollisuuden perehtyä vieläkin syvällisemmin aihepiiriä koskevaan tutkimukselliseen ja teoreettiseen tietoperustaan. Sama moninaisuus on ollut esillä koko hankkeessa, johon on osallistunut toimijoita erilaisista taustoista, organisaatioista, ammattikunnista ja toimialoilta.

Keväällä 2020, kun COVID-pandemian vaikutukset levisivät ulottumaan lähes kaikkiin yhteiskuntamme osa-alueisiin, hankkeen tutkimusaineisto oli jo kerätty, mutta kehittämisosio oli vasta käynnistymässä. Vaikka kehittämisosion etätoteutus onnistuikin sujuvasti ja tarjosi omat uudenlaiset mahdollisuutensa, olisivat kasvokkaiset tapaamiset voineet syventää entisestään eri toimijoiden yhteistyötä. Toisaalta etätoteutus mahdollisti osallistumisen ilman fyysisiä siirtymisiä paikasta toiseen ja pidemmänkin matkan päästä. Lisäksi verkkoalusta kehittämisen foorumina avasi osallistujille näkökulmia uudenlaiseen kehittämistyötapaan, ”etäkehittämiseen”, jolle epäilemättä on tarvetta tulevaisuudessa laajemminkin.

7.3 JATKOTUTKIMUKSEN JA -KEHITTÄMISEN TARVE

Vaikka VerKo-hankkeeseen sisältynyt tutkimus täydensi tutkimuksessa aiemmin vahvemmin näkynyttä kokemustoimijoiden ääntä tuoden sen rinnalle ammattilaisten, johtamisen ja organisaatioiden näkökulmat, jää tulevan tutkimuksen tavoitteeksi edelleen näiden näkökulmien yhteen tuominen. Hyödyllistä olisi esimerkiksi havainnointiaineistojen kautta tarkastella, millaisten prosessien kautta kokemustoimijat ja ammattilaiset yhdessä rakentavat toimijuuttaan, erityisesti relationaalista toimijuuttaan. Kiinnostavaa olisi myös tutkia, millaista kokemuksellista tietoa ja ammatillista tai asiantuntijuustietoa sekä niiden yhdistelmiä näissä prosesseissa muodostuu huomioiden sen, että myös ammattilaisilla on käytössään monenlaista kokemuksellista tai ”hiljaista” tietoa (Oborn ym. 2019). Erytinen tutkimustarve kohdistuu lisäksi lasten ja nuorten kokemustoimijuuden ilmiöön kokonaisuutena niin, että aineisto on kerätty suoraan lapsilta itseltään.

Hankkeen toimenpiteiden yhteydessä käydyt tutkimukselliset ja vapaa-muotoiset keskustelut lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaisten ja kokemustoimijoiden kanssa toivat ilmi, että toiminnalle nähdään runsaasti mahdollisuuksia ja tarvetta tulevaisuuden julkisissa sosiaali- ja terveystalveissa ja järjestösektorilla. Vaikka on toki huomioitava, että hankkeen kehittämisosiossa oli mukana kokemustoiminnan kehittämiseen orientoituneita organisaatioita ja

ammattilaisia ja että haastatteluaineistoissakin vastaavan suuntainen painotus kokemustoiminnasta kiinnostuneisuuteen on mahdollinen, jakoivat hankkeessa mukana olleet henkilöt ja tahot vahvan yhteisen näkemyksen siitä, että tulevaisuuden palveluissa kokemustoiminnalla tulee olemaan selkeä arvo- ja tarvepohjainen perusta. Tämä edellyttää oppimista ja kehittymistä niin ammattilaisilta kuin organisaatioiltakin ja laajemmin koko palvelujärjestelmältä.

Lähteet

LÄHTEET

Acri, M. C., Hamovitch, E., Kuppinger, A. & Burger, S. 2021. Parent Peer Models for Families of Children with Mental Health Problems. Julkaisussa Peer Support in Medicine. A Quick Guide. Toim. J. D. Avery. New York: Springer, 131–144.

Acri, M., Hooley, C. D., Richardson, N. & Moaba, L. B. 2017. Peer Models in Mental Health for Caregivers and Families. *Community Mental Health Journal*, 53, 2, 241–249.

Acri, M., Olin, S. S., Burton, G., Herman, R. J. & Hoagwood, K. E. 2014. Innovations in the Identification and Referral of Mothers at Risk for Depression: Development of a Peer-to-Peer Model. *Journal of Child and Family Studies*, 23, 5, 837–843.

Adams, W.E. 2020. Unintended consequences of institutionalizing peer support work in mental healthcare. *Social Science & Medicine*, 262, 113249.

Beales, A. & Wilson, J. 2015. Peer support – the what, why, who, how and now. *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*, 10, 5, 314–324.

Boardman, F. K. 2014. Knowledge is power? The role of experiential knowledge in genetically 'risky' reproductive decisions. *Sociology of Health & Illness*, 36, 137–150.

Bowen, G. 2009. Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9, 2, 27–40.

Brix, J., Tuurnas, S. & Mortensen, N. M. 2021. Creating Opportunity Spaces for Co-Production: Professional Co-Producers in Inter-Organizational Collaborations. Julkaisussa *Processual Perspectives on the Co-Production Turn in Public Sector Organizations*. Toim. A. O. Thomassen & J. B. Jensen. 157–175. Hershey PA: IGI Global.

Butler, A. M. & Titus, C. 2017. Pilot and feasibility study of a parenting intervention delivered by parent peers. *Vulnerable Child and Youth Studies*, 12, 3, 215–225.

Caduri, A. & Weiss-Gal, I. 2014. Social workers who work with and without volunteers: Comparison of perceptions, organisational culture, training and experience. *The British Journal of Social Work*, 45, 8, 2458–2475.

Clarke, V., Braun, V. & Hayfield, N. 2015. Thematic analysis. Julkaisussa *Qualitative Psychology. A Practical Guide to Research Methods*. Toim. J.A. Smith. Los Angeles: Sage, 222–248.

Edwards, A. 2005. Relational agency: Learning to be a resourceful practitioner. *International Journal of Educational Research*, 43, 168–182.

Edwards, A. 2010. Being an Expert Professional Practitioner. *The Relational Turn in Expertise*. London: Springer.

Eronen, E. 2017. Kohtaamisia, katkoksia ja sidoksia. Tutkimus Supermammojen vertaisryhmän äitityöstä. Tampere: Tampere University Press.

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P. & Paloniemi, S. 2013. What is agency? Conceptualizing professional agency at work. *Educational Research Review*, 10, 45–65.

Gheduzzi, E., Masella, C. & Segato, F. 2019. Implementing co-production in mental health organizations. *The journal of mental health training, education and practice*, 14, 6, 480–492.

Gillard, S., Gibson, S., Holley, J. & Lucock, M. 2015. Developing a change model for peer worker interventions in mental health services: A qualitative research study. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, 24, 5, 435–445.

Gopalan, G., Lee, S. J., Harris, R., Acri, M. C. & Munson, M. R. 2017. Utilization of peers in services for youth with emotional and behavioral challenges: A scoping review. *Journal of Adolescence*, 55, 88–115.

Gray, M., Davies, K. & Butcher, L. 2017. Finding the right connections: Peer support within a community-based mental health service. *International Journal of Social Welfare*, 26, 2, 188–196.

Haapakoski, K., Kasila, K. & Kettunen, T. 2018. Tunnesidonnainen toiminnan säätely ja kokemusasiantuntijoiden sisäänpääsy sairaalaorganisaatioon. Päiväkirja-analyysin yhtymäkohdat Norbert Eliasın teoriaan. *Janus*, 26, 40–56.

Halsall, T., Daley, M., Hawke, L. & Henderson, J. 2021. Exploring Peer Support Services for Youth Experiencing Multiple Health and Social Challenges in Canada: A Hybrid Realist-Participatory Evaluation Model. *International Journal of Qualitative Methods*, 20, 1–13.

Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J. & Nurmela, A. 2019. Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä. Työpaperi nro 17/2019. Helsinki: THL.

Hoagwood, K. E., Olin, S. S., Storfer-Isser, A., Kuppinger, A., Shorter, P., Wang, N. M., Pollock, M., Peth-Pierce, R. & Horwitz, S. 2018. Evaluation of a Train-The-Trainers Model for Family Peer Advocates in Children's Mental Health. *Journal of Child and Family Studies*, 27, 1130–1136.

Hoagwood, K. E., Cavaleri, M. A., Olin, S. S., Burns, B. J., Slaton, E., Gruttadaro, D. & Hughes, R. 2010. Family support in children's mental health: A review and synthesis. *Clinical Child and Family Psychology Review*, 13, 1–45.

Hokkanen, L. 2014. Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. *Acta Universitatis Lapponiensis* 278. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Hokkanen, L. & Nikupeteri, A. 2015. Henkilökohtainen, yhteisöllinen ja rakenteistunut kokemusasiantuntijuus. Julkaisussa *Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja*. Toim. T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto, 32–33.

Hopwood, N. & Edwards, A. 2017. How common knowledge is constructed and why it matters in collaboration between professionals and clients. *International Journal of Educational Research Volume*, 83, 107–119.

Hunt, H., Abbott, R., Boddy, K., Whear, R., Wakely, L., Bethel, A., Morris, C., Prosser, S., Collinson, A., Kurinczuk, J. & Thompson-Coon, J. 2019. "They've walked the walk": A systematic review of quantitative and qualitative evidence for parent-to-parent support for parents of babies in neonatal care. *Journal of Neonatal Nursing*, 25, 4, 166–176.

Hyväri, S. 2005. Vertaistuen ja ammattiauttamisen muuttuvat suhteet. Julkaisussa *Vapaaehtoistoiminta. Arvot, anti ja osallisuus*. Toim. M. Nylund & A. B. Yeung. Tampere: Vastapaino, 214–235.

Inkinen, H. 2018. Muutosta ja voimaa – lasten ja nuorten kokemusasiantuntijuus osaksi maakunnallista kehittämistyötä. Julkaisussa *Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa*. Toim. P. Petrelius & P. Eriksson. Helsinki: THL, 51–59.

Itäpuisto, M., Kiili, J. & Malinen, K. painossa. Asiakasosallistuminen ja sen johtaminen lapsi- ja perhepalveluiden johtajien kuvaamana. Hyväksytty julkaistavaksi Työelämän tutkimus -lehdessä.

Itäpuisto, M., Kiili, J., Moilanen, J., Punna, M. & Malinen, K. painossa. Perhe- ja lapsityön ammatilliset asiantuntijuudet kokemusasiantuntijuuden kontekstissa. Hyväksytty julkaistavaksi Janus-lehdessä.

Jackson, R., Brady, B., Forkan, C., Tierney, E. & Kennan, D. 2020. Influencing policy and practice for young people in foster care: Learning from a model of collective participation. *Children and Youth Services Review*, 113, 4, 104901.

January, S. A. A., Hurley, K. D., Stevens, A. L., Kutash, K., Duchnowski, A. J. & Pereda, N. 2016. Evaluation of a Community-Based Peer-to-Peer Support Program for Parents of At-Risk Youth with Emotional and Behavioral Difficulties. *Journal of Child and Family Studies*, 25, 3, 836–844.

Jones, M., Jallinoja, P. & Pietilä, I. 2020. Representing the 'Voice' of Patients: How Third Sector Organisations Conceptualise and Communicate Experiential Knowledge in Health Service Development. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 1–12.

Jones, M. 2018. Kokemustiedon määritykset ja käyttö julkisen terveydenhuollon kontekstissa. Julkaisussa Kokemuksen tutkimus VI: kokemuksen käsite ja käyttö. Toim. J. Toikkanen, & I. Virtanen. Rovaniemi: Lapland University Press, 169–190.

Kasila, K. & Kettunen, T. 2021. Kokemustietoon perustuva asiantuntijuus. Julkaisussa Kokemustieto yhteiskehittämisessä. Hyppy asiakaslähtöisyyteen terveystalveissa. Toim. T. Kettunen & K. Kasila. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 10–16. Viitattu 20.5.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-8543-1>.

Kessing, M. L. 2021. Doing peer work in mental health services: Unpacking different enactments of lived experiences. *Health Sociology Review*.

Kiili, J., Itäpuisto, M., Moilanen, J., Svenlin, A.-R. & Malinen, K. 2021. Professionals' Views on Children's Service User Involvement. *Journal of Children's Services*. Viitattu 6.6.2021. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JCS-10-2020-0069/full/html>.

Kiili, J. & Larkins, C. 2018. Invited to labour or participate: Perspectives on intra- and intergenerational dynamics in a Children's Parliament case study. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 39, 3, 408–421.

Kippola-Pääkkönen, A. 2020. Perheiden sopeutumisvalmennus ja vertaistuen merkitys kuntoutuksessa. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 287. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Kippola-Pääkkönen, A. 2018 Vertaistuen hyödyt ja haasteet kuntoutuksessa. Julkaisussa *Sosiaalinen kuntoutuksessa*. Toim. J. Lindh, K. Härkäpää & K. Kostamo-Pääkkö. Rovaniemi: Lapland University Press, 174–191.

Kirkegaard, S. 2020. The Everyday Drama of Coproduction in Community Mental Health Services: Analyzing Welfare Workers' Performance as the "Undercover Agent". *Symbolic Interaction*, 43, 3, 428–451.

Kivistö-Pyhtilä, T., Hoppania, E.-L., Kallio, M., Kivioja, A., Korkala, M., Korpela, M., Kuusela, T., Niemi-Weckström, A., Lehto, M-L & Savolainen, N. 2017. Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Julkaisussa *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Toim. A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala. Tampere: Vastapaino, 222–244.

Križ, K. & Skivenes, M. 2017. Child welfare workers' perceptions of children's participation: a comparative study of England, Norway and the USA (California). *Child and Family Social Work*, 22, 2, 11–22.

Larkins, C., Kiili, J. & Palsanen, K. 2014. A lattice of participation: reflecting on examples of children's and young people's collective engagement in influencing social welfare policies and practices. *The European Journal of Social Work*, 17, 5, 718–736.

Lastensuojelun kokemusasiantuntijuuden eettiset ohjeet. 2021. Opas Lastensuojelun keskusliiton verkkosivulla. Viitattu 18.5.2021. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2021/05/lskl-Lastensuojelun-kokemusasiantuntijoiden-eettiset-ohjeet.pdf>.

Lalayants, M. 2020. Peer support services in family reunification process in child welfare: perceptions of parents and family coaches. *Journal of Family Social Work*, 23, 5, 449–471.

Lundy, L., McEvoy L. & Byrne B. 2011. Working with young children as co-researchers: an approach informed by the United Nations Convention on the Rights of the Child. *Early Education & Development*, 22, 5, 714–736.

Malinen, K., Moilanen, J., Tervakoski, N. & Punna, M. tulossa. Integrative literature review on peer support and expertise-by-experience in services for children, youth and families. *Artikkelikäsikirjoitus*.

Matthies, A.-L. 2017. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sociologia*, 54, 2, 149–165.

Mazanderani, F., Noorani, T., Dudhwala, F. & Kamwendo, Z. T. 2020. Knowledge, evidence, expertise? The epistemics of experience in contemporary healthcare. *Evidence & Policy: A Journal of Research, Debate and Practice*, 16, 2, 267–284.

Meriluoto, T. 2016. Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana. Julkaisussa *Hallinnan ja osallistamisen politiikat*. Toim. M. Nousiainen & K. Kulovaara. *SoPhi* 132. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 65–96.

Meriluoto, T. 2018. Turning experience into expertise: technologies of the self in Finnish participatory social policy. *Critical Policy Studies*, 12, 294–313.

Moilanen, J. 2015. Tutkimus lastensuojelun tukihenkilötoiminnan muutoksista. *Relationaalinen näkökulma*. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research* 533. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Nicholson, J. & Valentine, A. 2019. Key Informants Specify Core Elements of Peer Supports for Parents With Serious Mental Illness. *Frontiers in Psychiatry*, 10, 106.

Niela-Vilén, H., Axelin, A., Salanterä, S., & Melender, H. L. 2014. Internet-based peer support for parents: A systematic integrative review. *International Journal of Nursing Studies*, 51, 1524–1537.

Noorani, T., Karlsson, M. & Borkman, T. 2019. Deep experiential knowledge: reflections from mutual aid groups for evidence-based practice. *Evidence & Policy*, 15, 2, 217–234.

Oborn, E., Barrett, M., Gibson, S. & Gillard, S. 2019. Knowledge and expertise in care practices: the role of the peer worker in mental health teams. *Sociology of Health & Illness*, 41, 7, 1305–1322.

Palukka, H., Tiilikka, T. & Auvinen, P. 2019. Kokemusasiantuntija mielenterveys- ja päihdepalveluissa – osallisuuden mahdollistaja vai osallistamispolitiikan väline? *Janus*, 27, 1, 21–37.

Parviainen, K., Kaunonen, M. & Aho, A. L. 2012. Vanhempien kokemuksia yksilövertais- tuesta lapsen kuoleman jälkeen. *Hoitotiede*, 24, 2, 150–162.

Pestoff, V. 2012. Co-Production and Third Sector Social Services in Europe: Some Concepts and Evidence. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23, 1102–1118.

Petrelius, P. & Eriksson, P. 2018. Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Helsinki: THL. Viitattu 15.5.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf.

Punch, S. 2020. Why have generational orderings been marginalised in the social sciences including childhood studies? *Children's Geographies*, 18, 2, 128–140.

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. *Annales Universitatis Turkuensis C* 341. Turku: Turun yliopisto.

Pösö, T. 2018. Experts by Experience Infusing Professional Practices in Child Protection. Julkaisussa *Human Rights in Child Protection*. Toim. A. Falch-Eriksen & E. Backe-Hansen. Palgrave Macmillan, Cham, 111–128.

Raby, R. 2014. Children's participation as neo-liberal governance? *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 35, 1, 77–89.

Radigan, M., Wang, R., Chen, Y. & Xiang, J. 2014. Youth and caregiver access to peer advocates and satisfaction with mental health services. *Community Mental Health Journal*, 50, 8, 915–921.

Ranssi-Matikainen, H. 2012. Yhdessä sittenkin. Kokemukset erokriisistä, vertaistuesta ja muutoksesta parisuhteessa. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.

Repper, J. 2013. *PSWs: Theory and practice*. London: ImROC and Sainsbury Centre for Mental Health.

Rissanen, P. 2015. Kokemusasiantuntijatoimintaa kehittämässä – kokemusasiantuntijan näkökulma. Julkaisussa Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2009–2015. Miten tästä eteenpäin? Helsinki: THL, 239–244.

Rogers, E. S. & Swarbrick, M. 2016. Peer-Delivered Services: Current Trends and Innovations. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 39, 3, 193–196.

Rossmann, B. 2007. Breastfeeding peer counselors in the United States: helping to build a culture and transition of breastfeeding. *J. Midwifery Women's Health*, 52, 6, 631–637.

Seim, S. & Slettebø, T. 2011. Collective participation in child protection services: partnership or tokenism? *European Journal of Social Work*, 14, 4, 497–512.

Seppänen-Järvelä, R. 2005. Johdanto: Vertaisuuteen perustuvat kehittämis- ja arviointimenetelmät: Innovatiivisia ratkaisuja. Julkaisussa Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. *FinSoc Arviointiraportteja 2/2005*. Toim. R. Seppänen-Järvelä. Helsinki: Stakes, 11–16.

Sharma, S., Conduit, J. & Rao Hill, S. 2014. Organisational capabilities for customer participation in health care service innovation. *Australasian Marketing Journal*, 22, 179–188.

Shilling, V., Morris, C., Thompson-Coon, J., Ukoumunne, O., Rogers, M. & Logan, S. 2013. Peer support for parents of children with chronic disabling conditions: a systematic review of quantitative and qualitative studies. *Developmental Medicine & Child Neurology*, 55, 7, 602–609.

Simpson, A., Oster, C. & Muir-Cochrane, E. 2018. Liminality in the occupational identity of mental health peer support workers: A qualitative study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 27, 662–671.

Svenlin, A.-R., Moilanen, J. & Itäpuisto, M. tulossa. Mahdollisuuksien ja haasteiden runsaudensarvi – vertaistuki ja kokemusasiantuntijuus lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaisten näkökulmasta. Artikkelikäsikirjoitus.

Tambuyzer, E., Pieters, G. & Van Audenhove, C. 2014. Patient involvement in mental health care: one size does not fit all. *Health Expectations*, 17, 138–150.

TENK 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

TENK 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Tisdall, E. K. M. 2017. Conceptualising children and young people's participation: examining vulnerability, social accountability and co-production. *The International Journal of Human Rights*, 21, 1, 59–75.

Tuurnas, S. & Haveri, A. 2017. Kuulemisesta kumppanuuteen? Palvelujen yhteistuotanto asuinalueen kehittämisessä. Julkaisussa *Kansalaiset kaupunkia kehittämässä*. Toim. P. Bäcklund, J. Häkli & H. Schulman. Tampere: Tampere University Press, 58–79.

Vandewalle, J., Debyser, B., Beeckman, D., Vandecasteele, T., Van Hecke, A. & Verhaeghe, S. 2016. Peer workers' perceptions and experiences of barriers to implementation of peer worker roles in mental health services: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 60, 234–250.

Watson, E. 2017. The mechanisms underpinning peer support: a literature review. *Journal of Mental Health*, 28, 6, 677–688.

Wisdom, J., Olin, S., Shorter, P., Burton, G. & Hoagwood, K. 2011. Family Peer Advocates: A Pilot Study of the Content and Process of Service Provision. *Journal of Child and Family Studies*, 20, 6, 833–843.

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN
JULKAISUJA



MYynti JA JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 040 552 6541
Sähköposti: julkaisut@jamk.fi
www.jamk.fi/julkaisut

VERKKOKAUPPA

www.tahtijulkaisut.net

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu



Jyväskylän ammattikorkeakoulu

PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35,
40200 Jyväskylä
Puh. +358 20 743 8100
Fax. +358 14 449 9694

jamk.fi

JAMKin julkaisut tutkittua tietoa sinulle.

Kokemustiedon ja kokemustoimijuuden enenevä hyödyntäminen lapsi- ja perhepalveluissa mullistaa perinteistä, koulutukseen perustuvaa asiantuntijuutta ja haastaa organisaatioita kehittämään käytänteitään.

Tämä julkaisu on VerKo – Vertaistuen ja kokemusasiantuntijuuden paikka lapsi- ja perhepalveluissa -hankkeen loppuraportti. Hankkeessa tutkittiin ammattilaisten ja johtajien näkemyksiä ja kokemuksia kokemustiedon hyödyntämisestä.

Hankkeen toteutti vuosina 2019–2021 Jyväskylän ammattikorkeakoulu yhteistyössä Jyväskylän yliopiston sekä useiden lapsi- ja perhepalveluorganisaatioiden kanssa ja sitä rahoitti Työsuojelurahasto.

Julkaisu kokoaa yhteen hankkeen osatutkimusten tuloksia sekä kuvaa hankkeessa toteutetun kehittämistyön. Teoksen kirjoittajat ovat VerKo-hankkeen tutkijoita sekä hankkeen ohjausryhmän kokemusasiantuntijoita.

ISBN 978-951-830-621-7

jamk