

Arvio toimintamallista: Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmä

Sisällys

Kehittäjä.....	2
Mallin kuvaus.....	2
Toimintaympäristö.....	2
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys.....	2
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot.....	3
Kustannukset	3
Vinkit toimintamallin soveltajille	4
Mallin arviointi.....	4
Osallisuuden toteutuminen mallissa	5
Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa	5
Osallisuus yhteisestä hyvästä: päättäjien läsnäoloa kaivattiin	5
Suositus	6
Toimintamalli lupaavana käytäntönä	6
Lopuksi.....	6

Yhteiskehittäminen ryhmässä, johon osallistuu kehitettävän asian kannalta oleellisia toimijoita. Mukana on kokemusasiantuntijoiden lisäksi lähityöntekijöitä, esimiehiä ja viranomaisia, jotka tekevät päätökset palveluista.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston TL 5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Kehittäjä

Satakunta-hanke (ESR 2017–2020) sekä OTE -kärkihankkeen (2017-2018) kokeilut: SATAOSAA – Satakunnan mallit työllisyyteen ja osallisuuteen ja Satakunnan polut hoitoon ja kuntoutukseen. Toimintamalli on arvioitu osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja ESR TL5 -hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä.

Yhteyshenkilö: Minna Viinamäki, minna.viinamaki@satasairaala.fi

Mallin kuvaus

Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmä edistää yhteiskehittämistä alueella ja lisää asiakkaiden asiantuntijuuden hyödyntämistä sote-, kuntoutus- ja työllisyyspalveluiden kehittämisessä. Ryhmän tilaisuuksien järjestämisessä edetään tutkivalla otteella tavoitteena työskentely, jossa kokemusasiantuntijat tuovat kokemustietoaan esille ja vaikuttavat palveluiden kehittämiseen.

Toimintaympäristö

Toimintaympäristö vaihtelee sen mukaan, mitä palveluja kehitetään. Toimintaympäristönä voi olla esimerkiksi työllisyyspalvelut, sosiaalinen kuntoutus tai kuntouttava työtoiminta, kuntoutuspalvelut, vammaispalvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut tai sosiaalipalvelut.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Kokemusasiantuntijat vaikuttajina -ryhmän kohderyhmiä on monia, koska toiminnalla on kahdenlaisia tavoitteita. Ensisijainen tavoite on kehittää parempia palveluita, jolloin kohderyhmänä ovat kokemusasiantuntijoiden lisäksi esihenkilöt, päättäjät ja ammattilaiset. Toisaalta tavoitteena on myös lisätä kokemustoimijoiden osallisuutta omassa elämässään ja ammattilaisten osallisuutta omassa työssään.

Ryhmän toimintaan kutsuttiin mukaan maakunnan koulutettuja kokemusasiantuntijoita, joilla on omakohtaista kokemusta seuraavista asioista: työttömyys ja työllistyminen, työllistymisen

¹ Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

vaikkeudet, vamman, sairauden tai yllättävän elämänmuutoksen takia muuttunut työkyky, kuntoutuminen, opiskeluun liittyvät vaikeudet, siirtyminen opinnoista tai sairauslomalta töihin.

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Toiminta etenee yhteiskehittämisen kriteerien mukaisesti. Osallisuutta edistetään suunnitteluvaiheesta toiminnan arviointiin asti.

- Kehittämistoiminnalla pyritään vastaamaan ennalta määriteltyihin tarpeisiin, joita esimerkiksi asiakkailta tai ammattilaisilta on. Toiminnassa voidaan keskittyä myös organisaation kehittämiseen tai päätöksentekoon.
- Kehittämistoimintaan osallistuu kehitettävän asian kannalta keskeisiä toimijoita.
- Kehittämistoiminta on sektorirajat ylittävää.
- Kehittämistoiminta on osa organisaation perustyötä ja siinä toteutuu moniääninen kehittäminen.

Kehittämistoiminnassa keskeistä on tasavertaisuus, dialogisuus ja yhteisöllisyys. Toiminta on merkityksellistä osallistujille, ja he pystyvät vaikuttamaan ja vaikuttamaan yhdessä. Samalla yhteinen ymmärrys lisääntyy.

Kehittämistoimintaan nimetään vastuutaho, joka vastaa ryhmän toiminnan käynnistymisestä. Ennen toiminnan käynnistämistä on määriteltävä yhteiskehittämisen kohde. Kehittämisen kohde määrittää sen, keitä keskeiset toimijat ovat. Kokemusasiantuntijoilla on osaamista lukuisista eri tilanteista, joten kutsuttaessa heitä mukaan on tärkeää olla tiedossa, millaista osaamista ja kokemusta kehittämistyöhön toivotaan. Kokemusasiantuntijoiden rekrytoinnille tulee varata riittävästi aikaa, jotta kutsu tavoittaa heidät ja osallistuminen on ylipäättään mahdollista.

Keskeisistä toimijoista kootussa pienemmässä suunnitteluryhmässä määritellään kehittämiskohde, tarvittavat resurssit ja aikataulu sekä sovitaan toimijatahot, joita kutsutaan mukaan ja jaetaan tehtäviä.

Kustannukset

Toimintaan liittyviä kustannuksia ovat osallistujien aikaresurssi, kokemustoimijoiden palkkiot sekä mahdolliset tilakustannukset ja tarjoilut. Hallinnoijan tilojen käytöstä ei välttämättä tule kustannuksia, joten sellaisia tiloja kannattaa hyödyntää.

Kokemustoimijoiden palkkioista on sovittava palveluntuottajan kanssa. Asian selvittelyyn kannattaa varata aikaa. Lisäksi on huomioitava, että toiminnan vastuutahon aikaa kuluu myös suunnitteluun, tiedotukseen ja tilaisuuksien kehittämisideoiden työstämiseen.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Satakunnan kokemustoiminnan ohjausryhmän on antanut suosituksen verollisesta palkkiosta kokemusasiantuntijoille. Suosituksen mukaisesti kokemusasiantuntijalle maksetaan 30 – 45 minuutin luennosta 30 e + matkakulut valtion matkustussäännön mukaisesti, 2 – 3 tunnin kokouksesta / työryhmästä 20 e + matkakulut ja tunnin ryhmänohjauksesta 15 e + matkakulut.

Vinkit toimintamallin soveltajille

Tilaisuuksissa olivat esillä seuraavat teemat:

1. Tutustuminen: Orientaatio ja tavoite: miksi ryhmä on perustettu ja mikä sen tavoite on? Tutustumiskerralla etsitään vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Miten ja mihin kokemustoimijat haluavat vaikuttaa? Samalla pohditaan yhdessä ryhmäläisten kokemuksia nykyisistä sote-palveluista.
2. Toisella kerralla syvennytään tarkemmin siihen, minkälaisia kokemuksia osallistujilla on sote-palveluprosesseista. Huomiota kiinnitetään etenkin palvelujen toimivuuteen ja sujuvuuteen. Kokemustoimijat kehittävät ja jalostavat ideoitaan edelleen.
3. Kolmannella kerralla visioidaan unelmien palvelu. Lisäksi tehdään arviointia – onko päästy tavoitteeseen ja luodaan mahdollinen jatkosuunnitelma.

SAMANKALTAISTA TOIMINTAA ON KEHITETTY MYÖS:

KAP Vantaa - Kokemusasiantuntijapankki

Miten löytää kokemusasiantuntija? Kokemusasiantuntijoiden tilaamiseen on oma mallinsa: kokemusasiantuntijapankki. Pankissa koulutetut kokemusasiantuntijat ja kokemusasiantuntemusta tarvitsevat tilaajat kohtaavat. Kokemusasiantuntijapankki lisää asiakkaiden asiantuntemuksen hyödyntämistä muun muassa sosiaali- ja terveystoimessa. Pankki tarjoaa kokemusasiantuntijoille sekä kehittämis- että asiakastehtäviä, joista maksetaan palkkioita.

Mallin arviointi

Mallin arviointi perustuu:

1. [Minna Viinamäen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöhön "Asiakkaan ääni kuuluviin – Kokemustoimijat yhteiskehittämässä kuntoutus- ja työllisyyspalveluita" \(Theseus.fi\)](#)
2. hankkeessa kerättyihin palautteisiin ja havaintoihin toiminnan vaikuttavuudesta sekä
3. hanketoimijoiden haastatteluun syksyllä 2019.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Osallisuus omassa elämässä: vaikuttaminen koettiin merkityksellisenä. Hankkeessa kerättyjen palautteiden perusteella tilaisuuksiin osallistuminen koettiin merkityksellisenä ja työskentelyä arvioitiin aidoksi ja avoimeksi. Hankkeen tilaisuuksiin osallistuneet kokivat, että he olivat tulleet kuulluiksi. Arvioitiin myös, että ryhmässä oli ollut paljon avointa keskustelua, ja että jokainen oli saanut tuoda oman mielipiteensä tasavertaisena esille. Toivottiin, että omien kokemusten kertomisesta olisi hyötyä palveluiden kehittämiseen.

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

Toimintamallin kehittäjät arvioivat toimintamallin kehittämiseen osallistuneiden ryhmien osallisuuden toteutumista kehittämisen eri vaiheissa. Vaiheita, joissa osallisuutta arvioitiin, olivat tiedonkeräys, nykyisten palveluiden arviointi ja tulevaisuuden suunnittelu.

Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmän tilaisuuksissa osallisuus toteutui näissä kolmessa eri kehittämisen vaiheessa. Osallistujat saivat tietoa sote-uudistuksen ajankohtaisista asioista, tuottivat tietoa arvioidessaan saamiensa palveluiden nykytilaa ja visioidessaan unelmiensa palveluita.

Lisäksi toimintamallin kehittäjät arvioivat myös kehittämiseen osallistuneiden ryhmien osallisuutta päätöksenteon ja vaikuttamisen näkökulmista.

Osallistuminen päätöksentekoon ja vaikuttamiseen eivät tilaisuuksissa toteutuneet yhtä vahvasti, sillä osallistujilla ei ollut valtuuksia päättää asioista. Osallistujilla oli mahdollisuus kertoa omaa kokemustietoaan ja tehdä ehdotuksia, joita hankkeen työntekijät veivät eteenpäin maakunnan valmisteluun ja hankkeiden verkkosivuille tiedoksi. Tilaisuuksien toiminnallisuudesta huolimatta vaikuttaminen ei toteutunut toivotulla tavalla, koska osallistujat eivät osallistuneet varsinaiseen palvelujen tuottamiseen.

Osallistujat kävivät tilaisuuksissa aktiivista vuoropuhelua ammattilaisten, tässä tapauksessa hanketyöntekijöiden kanssa ja tuottivat tietoa palvelujen arvioinnin, suunnittelun ja kehittämisen tueksi. Yhteinen ymmärrys palveluita tuottavien ja niistä päättävien tahojen sekä kokemusasiantuntijoiden kesken olisi varmasti lisääntynyt jo ryhmän toiminnan aikana, jos kehittäjäryhmään olisi alun perin kutsuttu edustajia eri tahoilta.

Osallisuus yhteisestä hyvästä: päättäjien läsnäoloa kaivattiin

Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmän toiminnan tärkein tavoite on kehittää palveluja. Ammentaessaan kokemustietoa palvelujen kehittämiseksi kokemustoimijat panostavat yhteiseen hyvään. Vaikka vuoropuhelu oli aktiivista, yhteinen ymmärrys palveluita tuottavien



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



ja niistä päättävien kanssa olisi lisääntynyt enemmänkin, jos kehittäjäryhmässä olisi ollut paremmin edustettuna esihenkilöt, johtajat ja päättäjät.

Suositus

Kun kokemusosaaminen valjastetaan palvelujen kehittämiseen, on tiedonkulun kannalta ensisijaisen tärkeää saada mukaan myös esihenkilöt, johtajat ja päättäjät. Näin vaikuttavalla työllä on mahdollisuus olla entistä vaikuttavampaa, kun yhteinen ymmärrys lisääntyy työskentelyn aikana.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

Tarve kehittää palveluja on tunnistettu pitkään. Samoin on tunnistettu, että palvelujen käyttäjillä on olennaista tietoa kokemukseensa perustuen. Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmä vastaa molempiin tunnistettuihin tarpeisiin.

Toimintamalli on siinä mielessä uusi, että kehittämistoiminta on alusta alkaen integroitu osaksi SATASOTEn käytäntöjä eli sitä ei ole kehitetty irrallaan palvelujärjestelmästä. Tiivis yhteistyö SATASOTEn kanssa lisää todennäköisyyttä sille, että kokemusosaamista saadaan valjastettua palvelujen kehittämiseen.

Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmän toimintamallia on kehitetty toimintatutkimuksellisessa hengessä. Toimintatutkimuksellinen kehittäminen etenee sykleissä. Se tekee mahdolliseksi vaiheittaisen kehittämisen, jossa korjaavia ja täsmentäviä liikkeitä voidaan tehdä nopeasti ja joustavasti.

Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmä on kiinnostanut kokemusosaajia. Ryhmän neljään tapaamiseen osallistui syksyn 2017 ja kevään 2018 aikana yhteensä 22 koulutettua kokemusasiantuntijaa. Ryhmän tapaamisissa hyödynnettiin erilaisia osallistavia työskentelytapoja.

Lopuksi

Satasote on integroinut osallisuuden edistämiseen liittyvää kehittämistyötä osaksi organisaatorakennetta. Tämä ilmenee erityisesti siinä, että hankerahoituksella tehtävä kehittäminen pyritään juurruttamaan käytäntöön. Kokemusosaamista on hyödynnetty muissakin hankkeissa ja organisaatioissa, mutta pyrkimys kokemusasiantuntijuuden systemaattiseen hyödyntämiseen Satasoten organisaation alueella on uutta.

Kokemustoimijat vaikuttajina -ryhmätoiminta kuvattiin yhtenä yhteiskehittämisen muotona ja mallia jalkautettiin alueella hankkeen loppuvaiheessa ja markkinoitiin myös muiden käynnissä olevien hankkeiden käyttöön.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Satakunnassa on käynnistynyt SATADUUNIA ESR-hanke (2019–2022), joka jatkaa TL 5 hankkeena kohderyhmän palveluiden kehittämistä Satakunnassa yhteistyössä maakunnan ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa. Erityisesti tavoitteena on kehittää työikäisten monialaisia palveluita ja työhönvalmennusta.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

