

”MINÄ TARJOAISIN SITÄ OSAAMISTA”
KOKEMUSASIAANTUNTIJOIDEN JA KEHITTÄJÄASIAKKAIDEN
KÄSITYKSIÄ OMASTA OSALLISUUDESTAAN LAPSI- JA
PERHEPALVELUISSA

KKAS3013 Pro gradu -tutkielma

Aleksanteri Rahkonen

0395278

Kasvatustieteiden tiedekunta, aikuiskasvatustiede

Kaarina Määttä

Lapin yliopisto

2018

Lapin yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Minä tarjoaisin sitä osaamista” – Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiä omasta osallisuudestaan lapsi- ja perhepalveluissa

Tekijä: Aleksanteri Rahkonen

Koulutusohjelma/oppiaine: Aikuiskasvatustiede

Työn laji: Pro gradu –työ X Laudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 108 + 3 liitettä

Vuosi: 2018

Tiivistelmä:

Tutkimuksen tehtävänä on kuvata kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiä heidän omista rooleistaan, osaamisestaan sekä mahdollisuuksista osallistua itseään koskevien palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen. Aineistona on käytetty Perhekeskustoimintamalli Lappiin –hankkeeseen osallistuvilta kokemusasiantuntijoilta ja kehittäjäasiakkailta kerättyjä teemahaastatteluita. Tutkimushenkilöitä on yhteensä kahdeksan ja aineisto koostuu kahdesta yksilöhaastattelusta, yhdestä parihaastattelusta sekä yhdestä ryhmähaastattelusta. Tutkimussuuntauksena ja analyysimenetelmänä on käytetty fenomenografiaa, joka sopii erinomaisesti erilaisten käsityksien variaation tutkimiseen.

Teoreettinen viitekehys rakentuu lapsi- ja perhepalveluiden kentän sekä erilaisien kotimaisten sekä kansainvälisten perhekeskustoimintamallien tarkastelun vaaraan. Lisäksi teoreettisessa viitekehyksessä on avattu asiakkaan osallisuuteen liittyviä termejä, joista tämän tutkimuksen kannalta relevanteimmat ovat kokemusasiantuntijan ja kehittäjäasiakkaan käsitteet. Teoreettisessa viitekehyksessä on panostettu erityisesti aikuiskasvatustieteen kentälle tuntemattomien, sosiaalityön kentältä lähtöisin olevien käsitteiden huolelliseen avaamiseen.

Tutkimuksen tulokset tiivistyvät viiteen pääkategoriaan: 1) kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden erilaiset roolit ja niiden muodostuminen, 2) kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osaaminen sekä tieto, 3) asiakasnäkökulman tuominen palveluiden kehittämiseen, 4) yhteistyössä toimiminen ammattilaisten kanssa sekä 5) vertaistukena toimiminen. Niitä yhdistää ydinkategoria: Osallisuuden aikaansaaminen lapsi- ja perhepalveluissa. Yhteenvetona voidaan todeta, että tutkimushenkilöiden mukaan kokemusasiantuntijoilla ja kehittäjäasiakkailla on paljon tietoa käyttämistään palveluista sekä halua olla mukana kehittämässä ja toteuttamassa käyttämiään palveluita.

Käytännössä tutkimustulosten voidaan nähdä ensisijaisesti tuottavan palveluita käyttävien henkilöiden osaamiseen ja osallistamiseen liittyvää tietoa Perhekeskustoimintamalli Lappiin –hankkeeseen. Tämän lisäksi tutkimus tuo myös uudenlaista, aikuiskasvatustieteellistä näkökulmaa perinteisesti sosiaalityön kentälle kuuluviin käsitteisiin. Perinteisestä poikkeava tutkimuksellinen lähestymistapa tuottaakin tietoa myös tutkimushanketta laajemmassa kontekstissa siten, että tuloksista ilmenee kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden omalle toiminnalleen antamia käsityksiä. Tästä syystä tutkimuksen voidaan nähdä myös osaltaan selkeyttävän kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden sisältöihin ja käytännön toteuttamistapoihin kytkeytyvää keskustelua.

Avainsanat:

Kokemusasiantuntija, kehittäjäasiakas, osallisuus, perhekeskustoimintamalli

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi X

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi X

(vain Lappia koskevat)

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	7
1.1 Tutkimuksen taustat.....	7
1.2 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma sekä Perhekeskustoimintamalli Lappiin -hanke	9
1.3 Tutkimusraportin rakenne	11
2 LAPSI- JA PERHEPALVELUT	14
2.1 Perheet palveluiden asiakkaina	14
2.3 Perhekeskustoimintamalli	17
2.2 Eurooppalaisia perhekeskusmalleja	23
3 ASIAKKAAN OSALLISUUS.....	26
3.1 Asiakkuuden määrittely.....	26
3.2 Kokemusasiantuntijuus	28
3.3 Kehittäjäasiakkuus	31
4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ	35
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	36
5.1 Tutkimushenkilöt.....	36
5.2 Tutkimusaineiston hankinta	37
5.2.1 Haastattelut fenomenografisessa tutkimuksessa	37
5.2.2 Haastatteluiden toteutus.....	39
5.3 Tutkimusmenetelmä	40
5.3.1 Fenomenografia tutkimussuuntauksena.....	41
5.3.3 Fenomenografisen tutkimuksen eteneminen pääpiirteittäin	43
5.4 Aineiston analyysi	44
5.4.1 Fenomenografinen analyysitapa	44

5.4.2 Kuvauskategoriajärjestelmä fenomenografiassa	46
5.4.3 Analyysin toteuttaminen tutkimuksessa.....	47
5.5 Luotettavuus ja eettiset kysymykset	50
5.5.1 Tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen	50
5.5.2 Eettisten periaatteiden noudattaminen	54
6 TUTKIMUSTULOKSET	56
6.1 Millaisia käsityksiä kokemusasiantuntijoilla ja kehittäjäasiakkaila on omista rooleistaan ja osaamisestaan?	57
6.1.1 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden erilaiset roolit sekä niiden muodostuminen	58
6.1.2 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osaaminen sekä tieto	64
6.2 Millä tavoin kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat voivat osallistua palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen?	68
6.2.1 Asiakasnäkökulman tuominen palveluiden kehittämiseen.....	69
6.2.2 Yhteistyössä toimiminen ammattilaisten kanssa	75
6.2.3 Vertaistukena toimiminen	79
7 POHDINTA.....	83
7.1 Tulosten yhteenveto	83
7.1.1 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsitykset omista rooleistaan ja osaamisestaan.....	83
7.1.2 Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen	86
7.1.3 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden omalle toiminnalleen antamia käsityksiä yhdistävä ydinkategoria.....	89
7.2 Tutkimuksen tarkastelu	91
7.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet	94

LÄHTEET	98
---------------	----

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustat

Tutkimuksen päämääränä on ollut kuvata lapsi- ja perhepalveluiden parissa toimivien kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiä heidän omasta osaamisestaan ja tietämyksestään sekä mahdollisuuksista osallistua palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen. Kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden termit liitetään tyypillisesti ennen kaikkea sosiaalityön kentälle, josta ne ovat alun perin lähtöisin (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 145; Rissanen 2010, 14). Tässä tapauksessa olen kuitenkin lähestynyt aihetta oman tieteenalani mukaisesti aikuiskasvatustieteellisestä näkökulmasta, keskittyen erityisesti tutkimushenkilöiden henkilökohtaista kasvua ja omien toimintamahdollisuuksien ymmärrystä käsitteleviin osa-alueisiin. Tutkimus voi siten tuoda esiin uudenlaisia havaintoja kokemusasiantuntijana ja kehittäjäasiakkaana toimimisesta sekä edistää tietämystä siitä, mitä tehtävissä toimiminen voi todellisuudessa tarkoittaa ennen kaikkea toimintaan osallistuvien henkilöiden näkökulmasta.

Erilaisten ja eritaustaisten sosiaali-, terveys- ja koulutuspalveluita käyttävien asiakkaiden osallistamisen merkitys palveluiden laadun ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamisen takaajana on alun perin havaittu jo 90-luvulla (Stones 1994, 49-51). Lapsi- ja perhepalveluissa ja perhekeskustoimintamallien toteuttamisessa on huomattu asiakaslähtöisten näkökulmien hyödyllisyys alun perin 2000-luvun alussa, kun erilaisia perhekeskuksia alettiin perustaa muun muassa Suomessa sekä muissa Pohjoismaissa (Hastrup, Pelkonen, Heinämäki & Kekkonen 2013, 17-18; Kekkonen, Montonen & Viitala 2012, 113). Tämä osoittaa hyvin aiheen

tutkimisen ajankohtaisuuden ja sen merkityksen laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa.

Tutkijana koin mielenkiintoiseksi lähestyä aihetta aikuiskasvatuksellisesta näkökulmasta juurikin siitä syystä, että kokemusasiantuntijuus ja kehittäjäasiakkuus ovat käsitteinä varsin tuoreita. Tämän lisäksi niihin liittyy olennaisesti ajatus yksilön kehittymisestä sekä kokemuseräisen osaamisen ja tiedon eksplisoimisesta osaksi palveluiden kehittämistä ja tuottamista. Aihetta ei ole oman tiedonhakuni perusteella juurikaan tutkittu aiemmin aikuiskasvatustieteellisestä näkökulmasta, vaan tutkimukset sijoittuvat pääasiallisesti yhteiskuntatieteen ja erityisesti sosiaalityön kentälle. Koen, että tutkimustulokseni voivat osaltaan tuoda uusia näkökulmia käsitteiden ymmärrykseen ja lisätä tietoa siitä, millaiseksi kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat kokevat omat toimintakykynsä ja vaikuttamismahdollisuutensa.

Toteutin tutkimuksen Perhekeskustoimintamalli Lappiin –hanketta varten, joka on Lapin maakunnassa toteutettava osahanke. Hanke kytkeytyy laajemmassa mitakaavassa valtakunnalliseen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta sekä kasvatustieteiden tiedekunta ovat kiinteästi mukana hankkeen tutkimustyössä yhdessä muiden palveluita tuottavien sidosryhmien kanssa. Sain tutkimuksen laadullisen aineiston käyttöni hankkeen tutkijaryhmältä. Vaikka haastattelut eivät keskittyneetkään yksistään kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiin omasta toiminnastaan, tarjosi se silti mielestäni erinomaisen mahdollisuuden tutkia tehtävissä toimivien henkilöiden käsityksiä heidän omista rooleistaan, osaamisestaan ja vaikuttamismahdollisuuksistaan. Seuraavassa alaluvussa esittelen tarkemmin tutkimukseni taustalla vaikuttavaa muutosohjelmaa ja tutkimushanketta sekä niiden tavoitteita.

1.2 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma sekä Perhekeskustoimintamalli Lappiin -hanke

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, eli LAPE-hanke, on yksi Sipilän hallituksen kärkihankkeista, jonka pyrkimyksenä on kehittää ja vahvistaa lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia sekä heidän omia voimavarojaan. Vuoden 2015 hallitusohjelman ja hallituksen toimintasuunnitelman mukaisesti lapsi- ja perhepalvelut on tarkoitus uudistaa kokonaisvaltaisesti ja hallintorajat ylittäen. Pääasiallisena tavoitteena on aikaansaada paremmin toimiva, matalan kynnyksen toimintamalli lapsi- ja perhepalveluiden järjestämiseen. Uudistuksen keskiössä ovat erityisesti lasten ja nuorten tarpeet sekä perheiden hyvinvointi, joihin pyritään vastaamalla aiempaa kattavammalla ja osallistavammalla palvelukokonaisuudella. (Aula ym. 2016, 5-6.)

Yksi erityisistä lähtökohdista kehittämishankkeen toteuttamisessa on palveluiden asiakkaiden, eli lasten, nuorten ja vanhempien aiempaa laajempimittainen osallistaminen ja kokemuspohjaisen asiantuntijuuden huomioiminen aiempaa laajemmassa mittakaavassa. Toisin sanoen hankkeessa mahdollistetaan lasten, nuorten ja vanhempien osallistuminen päätöksentekoon esimerkiksi palveluiden suunnittelun, kehittämisen, toteuttamisen ja arvioinnin osalta. Asiakkaiden osallistumissuunnitelmassa erityisinä painoalueina ovat: yhteistyö lasten ja nuorten muodostamien kokemusasiantuntijaryhmien ja koulujen kanssa, erilaisten palvelukokemuksia koskevien tutkimusten ja kyselyiden muodostaman tietomäärän hyödyntäminen, sekä nykyhetkisen tiedontuotantotoiminnan kehittäminen säännönmukaisemmaksi ja osallistumismahdollisuuksien yhdenvertaistaminen. (Aula ym. 2016, 8.)

Muutoshankkeen taustalla vaikuttaa erityisesti lasten ja nuorten hyvinvoinnin negatiivinen kehityskulku. Vaikka suurin osa suomalaiset lapsista voi kotioloissaan hyvin, on kuitenkin havaittu selkeitä merkkejä siitä, että pienellä osalla lapsista

ongelmat ovat alkaneet paheta entisestään. Perheitä tarkastellessa puolestaan on havaittu, että jopa 70 prosenttia sellaisista perheistä, joissa oli tarvittu tai harkittu lastensuojelun piiriin kuuluvaa sijoitusta, ei ollut saanut tarvitsemiaan palveluita. Tähän vaikuttaa erityisesti tällä hetkellä vallitsevan palvelukokonaisuuden rakenteelliset puutteet, johon sisältyy tiivistettynä erilaiset ongelmat palvelurakenteessa ja toimintakulttuurissa sekä palveluiden asiakkaiden ja ammattilaisten välisten kohtaamisten mahdollistavien tilanteiden puute. (Aula ym. 2016, 9-11.)

Yksi lapsi- ja perhepalveluiden muutoshankkeen keskeisistä tavoitteista on yhteisen perhekeskustoimintamallin käyttöönotto, joka toimii maakuntien, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien tarjoamien palveluiden yhtymäkohtana. Hallintorajat ylittävä perhekeskus kokoaa yhteen sosiaali- terveys- ja kasvatusalojen asiantuntijat, jonka lisäksi mukaan liitetään esimerkiksi järjestöjen ja vertaistukiverkkojen tarjoamat palvelut. Käytännössä toteutettavat palvelut voivat liittyä esimerkiksi vanhemmuuden ja parisuhteiden tukemiseen sekä erilaisiin lapsille kohdennettuihin palveluihin, kuten varhaiskasvatuksellisiin palveluihin. Perheiden yhteiseksi kokoontumispaikoiksi tarkoitettut keskuksat voivat tarjota vanhemmille keskinäisen kohtaamispaikan ja lapsille erilaista kehittävää toimintaa. (Aula ym. 2016, 19-20.)

Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelmaan kuuluva Perhekeskustoimintamalli Lappiin – Integroidut monitoimijaiset palvelut perheille –hanke on lapsi- ja perhepalveluiden selkeyttä ja saatavuutta parantava projekti, jota toteutetaan Lapin maakunnan alueella 1.1.2017 - 31.12.2018 välisellä ajanjaksolla. Hankkeella pyritään aikaansaamaan Lappiin yhtenäinen ja koordinoitu perhekeskustoimintamalli, joka osallistaa perheitä ja vahvistaa niiden voimavaroja. Käytännön toteutus pohjautuu monitoimijaiselle yhteistyölle, jonka tarkoituksena on kyetä tarjoamaan perheille mahdollisimman monipuolisesti erilaisia palveluita yhdestä paikasta saatavana. (Niskala & Filppa 2016, 2.)

Hankkeen toteutumisen kannalta olennaisia haasteita asettavat muun muassa Lapin maakunnan pitkät välimatkat, palveluiden hajanaisuus, osaa kuntia koskeva muuttotappioisuus ja lapsiperheiden määrän väheneminen. Osittainen palveluiden puute voidaan nähdä merkittävänä häiritseväksi tekijänä esimerkiksi arjenhallinnan ja sosiaalisen epävarmuuden kannalta. Hankkeen pohjalta syntyvän perhekeskustoimintamallin tarkoituksena onkin luoda sekä palveluita tuottavien ammattilaisten, että palveluiden asiakkaiden näkökulmasta toimiva ja monipuolinen palvelukokonaisuus, joka kykenee vastaamaan Lapin maakunnan erityispiirteiden asettamiin haasteisiin. (Niskala & Filppa 2016, 2.)

Tutkimuksessani tarkastellaan sekä Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmasta, että Perhekeskustoimintamalli Lappiin –hankkeesta esiin nousevaa tarvetta ja halua asiakkaiden aiempaa laajamittaisemmasta osallistamisesta. Lisäksi fokuksena on asiakkaiden osaamispotentiaalin tunnistaminen ja mahdollisuudet liittää se osaksi palveluiden kehittämistä sekä toteuttamista käytännön tasolla. (Aula 2016, 8; Niskala & Filppa 2016, 25.) Tämä on osaltaan vaikuttanut päätökseeni kuvata juurikin tutkimukseen osallistuneiden kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiä heidän omaan osallisuuteensa liittyvistä asioista.

1.3 Tutkimusraportin rakenne

Teoreettisen viitekehyksen ensimmäinen pääteema käsittelee lapsi- ja perhepalveluiden kenttää. Lapsi- ja perhepalveluiden ensimmäisenä osa-alueena tarkastellaan sitä, minkälaisia erityispiirteitä perheillä on palveluiden asiakkaana. Seuraavassa alaluvussa puolestaan esitellään perhekeskustoimintamallin kokonaisuutta ja perhekeskuksille asetettuja tavoitteita erityisesti suomalaisen yhteiskunnan ja palvelujärjestelmän kontekstissa. Viimeisenä tutustutaan perhekeskuksia koskettavaan kansainväliseen keskusteluun erilaisten eurooppalaisten perhe-

keskusten kautta. Kansainvälisessä näkökulmassa korostuu erityisesti pohjoismaisten hyvinvointivaltioiden yhteistyö perhekeskustoiminnassa ja sen merkitys suomalaisen järjestelmän kehitystyöhön.

Toisena teoreettisena pääteemana käsitellään osallisuutta asiakkaana, joka on yksi perhekeskusten toiminnan tavoitteista ja tämän tutkimuksen kannalta erittäin keskeisessä asemassa. Ensimmäisenä määritellään se, mitä eri ulottuvuuksia asiakkaan käsite sisältää sosiaalipalveluissa, joihin lapsi- ja perhepalvelut kiinteästi yhdistyvät. Seuraavassa alaluvussa puolestaan esitellään kokemusasiantuntijuuden sisältöjä ja kokemusasiantuntijatoiminnan käytännön toteutumiseen liittyviä seikkoja. Lopulta viimeisenä teoreettisen viitekehyksen osana tutustutaan kehittäjäasiakkuuden termiin. Koko teorialuvussa korostuu osaltaan erityisesti kasvatustieteen kentälle tuntemattomampien kokemusasiantuntijan ja kehittäjäasiakkaan termien sisältöjen avaaminen sekä niiden erottaminen toisistaan sisältöjensä perusteella.

Neljännessä pääluvussa esitellään tutkimustehtävä sekä tarkemmat tutkimuskysymykset, joiden varaan tutkimuksen toteutus perustuu. Näin tutkijana perusteluksi, että tutkimustehtävä esitellään vasta neljännessä pääluvussa teoreettisen taustoituksen jälkeen. Tähän liittyy olennaisesti se, että tutkimuksessa käsitellään runsaasti aikuiskasvatustieteelle tuntematonta terminologiaa. Uskon, että tutkimusraportin sisällön järjesteleminen tällä tavoin voi helpottaa käsiteltävän asian ja tutkimusongelman sisäistämistä, koska tutkimuksen kannalta olennaiset teoreettiset termit esitellään lukijalle etukäteen.

Tutkimuksen toteutusluvussa esittelen tutkimuksessa käyttämiäni metodologisia valintoja ja analyysin toteuttamista. Olen käyttänyt tutkimuksessa erityisesti kasvatustieteelliselle tutkimukselle tyypillistä fenomenografiaa. Sen avulla olen analysoinut tutkimushenkilöiden teemahaastatteluissaan antamista vastauksista erilaisia tutkimusongelmaan liittyviä käsityksiä ja niiden keskinäistä varianssia. Olen

pyrkinyt kuvaamaan tutkimuksen toteuttamisen eri vaiheet mahdollisimman tarkasti ja selkeästi, noudattaen hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Luvun lopussa tarkastelen myös tutkimukseni luotettavuutta ja tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä.

Kuudennessa luvussa esittelen aikaansaamani tutkimustulokset asettamiini kahteen tarkentavaan tutkimuskysymykseen nojaten. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen alle rakentui kaksi kuvauskategoriaa, joista ilmenee tutkimushenkilöiden käsityksiä rooleistaan kokemusasiantuntijoina ja kehittäjäasiakkaina sekä heidän omasta osaamisestaan ja tiedostaan. Toisen tutkimuskysymyksen alla puolestaan on kolme kuvauskategoriaa, jotka esittelevät tutkimushenkilöiden käsityksiä siitä millä tavoin he voivat toimia mukana palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa. Tutkimuksessa syntyneiden viiden kuvauskategorian alla on myös vaihteleva määrä alakategorioita, joiden tarkoituksena on selventää käsityksien sisältöä sekä tulosvaruuden rakentumista ja järjestystä lukijalle.

Viimeisenä lukuna on pohdinta, joka alkaa tulosten yhteenvedolla. Olen päättänyt sisällyttää yhteenvedon osaksi pohdintalukua tutkimusraportin luettavuuden helpottamiseksi ja tutkimuksessa havaitsemieni keskeisten tulosten turhanpäiväisen toiston välttämiseksi. Pohdinnan toisessa alaluvussa puolestaan tarkastelen aikaansaamiani tutkimustuloksia suhteessa teoreettisessa viitekehyksessä esittelemiini tutkimuksiin ja aiheesta tehtyyn aikaisempaan tutkimukseen. Viimeisessä pohdintaluvun osiossa esittelen tutkimuksen pohjalta ilmenneet johtopäätökset sekä näkemykseni tutkimukseni kannalta relevanteista jatkotutkimusaiheista.

2 LAPSI- JA PERHEPALVELUT

2.1 Perheet palveluiden asiakkaina

Lammi-Taskulan ja Salmen (2014, 156-157) tekemän selvityksen mukaan suomalaisten lapsiperheiden vanhemmat, pienten lasten äidit pois lukien, tekevät keskimääräistä enemmän töitä. Tästä huolimatta kuitenkin noin neljälläkymmenellä prosentilla lapsiperheistä toimeentulo on tiukassa ja menojen kattaminen vaikeaa. Perheiden arjessa selviäminen koostuu pääasiallisesti työnteon ja toimeentulon sekä perhe-elämän tasapainottelusta, jossa esimerkiksi liian kuormittava työtaakka voi heijastua negatiivisesti perheen arkeen ja kotona jaksamiseen. Myös kotitöiden ja lastenhoidon vastuun epätasainen jakautuminen puolisoitten välillä on merkittävässä asemassa muun muassa parisuhdeongelmien syntyessä, joka voi osaltaan vähentää perheiden hyvinvointia ja siten myös jaksamista. Yksinhuoltajien kannalta puolestaan arjen tehtävien kasaantuminen yhden ihmisen kontolle, yhdistettynä toimeentulon hankkimiseen, voi vaikuttaa merkittävästi perheen hyvinvointiin.

Suomalaiset vanhemmat ovat kokeneet itsensä pääasiallisesti terveiksi – vain noin viidennes vanhemmista ja neljäsosa lapsista ovat olleet terveyttä ja hyvinvointia edistävien palveluiden tarpeessa. Erityisen hyvin tukea on ollut saatavilla yleisterveyteen liittyvissä ongelmissa, kun taas psykososiaalisiin tarpeisiin liittyvää tukea toivottaisi olevan tarjolla enemmän. Lisäksi esiin nousevat esimerkiksi mahdollisuudet vertaistuen saamiselle. Erityiset kehittämiskohteet ovat liittyneet muun muassa erityispalveluiden saatavuuteen sekä henkilökunnan määrään ja saatavuuteen. Myös palveluiden yksilöllisyys ja kotikäynnit nähdään vanhempien näkökulmasta sellaiseksi asiaksi, jossa on kehitettävää. Vanhemmilla on myös vahvoja näkemyksiä omasta osallistetuksi tulemisesta, jota tulisi olla aiempaa

enemmän erityisesti laajemmassa mittakaavassa tapahtuvassa kunnallisessa päätöksenteossa. (Perälä, Salonen, Halme & Nykänen 2011, 86.)

Lapsi- ja perhepalveluiden toteuttamisen kannalta Kanste, Halme ja Perälä (2013, 29) ovat havainneet, että vanhempien näkökulmasta perhepalveluiden yhteistyö ammattilaisten kanssa toimii keskimäärin parhaiten eri koulutusasteilla varhaiskasvatuksesta peruskouluun, sekä perusterveydenhuollossa ja erikoissairaanhoidossa. Sen sijaan psykiatrian ja mielenterveyspalvelujen suhteen tilanne koetaan heikommaksi. Yleisin selittävä tekijä puutteelliselle yhteistyölle on erilaisen vanhempien ja perheiden toisistaan poikkeavat elämäntilanteet ja niistä kumpuavat vaikeudet. Ne voivat tuoda haasteita erityisesti esimerkiksi silloin, kun perheellä on tarve käyttää useiden eri toimijoiden tuottamia palveluita samanaikaisesti. Palveluprosessien muokkaaminen asiakaslähtöisemmäksi vaatii kehitystä erityisesti hallinnonalat ylittävän yhteistyön osalta, joka on yksi merkittävimmistä epävarmuutta aiheuttavista tekijöistä vanhempien ja perheiden näkökulmasta.

Joensuun, Halmeen, Nummen ja Perälän (2013, 45-46) mukaan lapsi- ja perhepalveluiden yhteensovittaminen, hallinnonalojen välinen yhteistyö sekä ammattilaisten välisen osaamisen kehittäminen ovatkin nousseet esiin useissa eri konteksteissa muun muassa lainsäädännössä sekä erilaisissa toimenpidesuunnitelmissa. Perheiden kannalta tämä on tarpeellista, sillä merkittävä osa palveluiden asiakkaista ei koe, että tämän hetkiset toimintakäytännöt palveluiden tuottamisessa koostavat asiakkaan kannalta mielekästä kokonaisuutta. Yksi merkittävästä integraation toteuttamismenetelmistä on ollut perheiden osallistamisen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen, jotka parantavat erityisesti palveluiden vaikuttavuutta ja parantavat perheiden hyvinvointia varsinkin pidemmällä aikavälillä.

Lapsille ja perheille tarkoitettujen terveydenhuollon palveluiden uudelleenorganisointi keskinäistä yhteistyötä lisäämällä sekä tiivistämällä yhteyttä asiakaskuntaan voi parantaa palveluiden laadukkuutta. Uudistuksia tehdessä on kuitenkin

tärkeää huomioida myös henkilöstön työhyvinvointi, jolla on merkittävä vaikutus palveluiden toteuttamiseen ja sen kautta asiakkaalle välittyvään vaikutelmaan. Huomionarvoista on myös se, että köyhemmillä kunnilla ei välttämättä ole yhtäläisiä mahdollisuuksia muutosprosessien toteuttamiseen kuin rikkaammilla kunnilla. Tämä osaltaan voi vaikuttaa palveluiden eriarvoistumiseen eri alueilla asuville kansalaisille, joka poliittisten päättäjien tulee ottaa omassa toiminnassaan ja muutoshankkeiden edistämisessä huomioon taatakseen samanarvoiset palvelut myös vähävaraisempien kuntien asukkaille. (Martinussen, Kaiser, Adolfsen, Patras ja Richardsen 2017, 8.)

Perälän, Halmeen, Hammarin ja Nykäsen (2011, 115) laatimasta raportista ilmenee, että kuntien näkökulmasta lapsi- ja perhepalveluita tuottavilla toimialoilla on ollut käytössään monia keskinäisen yhteistoiminnan muotoja. Näitä ovat olleet esimerkiksi koulutukset erilaisten projektihankkeiden ja moniammatillisten ryhmien muodossa. Jälleen kuitenkin korostuu se, että monialaisten palveluiden suunnittelusta vastasi vain harvoin pysyvä hallinnollinen elin. Hallintorajat ylittävän yhteistyön toteutumisen onnistumisen ehdoksi voikin kunnallisten päättäjien perspektiivistä nähdä ylihallinnolliset johtoelimet, jotka valvovat jatkuvasti yhteistyön toteutumisesta ja yhteisten pelisääntöjen noudattamista. Toiminnan toteuttamisen käytännön raamit muodostuvat kunnan taloudellisen tilanteen pohjalta, jonka vuoksi esimerkiksi palveluita käyttävien vanhempien ja lasten näkökulmilla on perinteisesti ollut hyvin vähäinen rooli päätöksenteossa.

Monitoimijaisilla tutkimusta ja käytäntöä yhdistelevillä tiimeillä voi olla paljon potentiaalia lapsi- ja perhepalveluiden toiminnan parantamisessa niille annetun julkisen budjetin raameissa pysyen, joka näyttäytyy osaltaan myös asiakkaille toimivampina palveluina. Tiimit voivat käytännössä koostua esimerkiksi tutkijoista, palveluiden parissa toimivista ammattilaisista ja organisaatiomuutostilanteiden konsulteista. Kehittämisryhmät voivatkin teoreettista tutkimustietoa ja käytännön toiminnasta saatua empiiristä kokemustietoa yhdistelemällä puuttua erilaisiin epäkohtiin tehokkaasti ja siten parantaa asiakkaille tarjottujen palveluiden laatua.

Toiminta voi perustua osaltaan myös ennaltaehkäisevään kehitystyöhön, jolloin potentiaalisii ongelmatilanteisiin puututaan jo ennen niiden syntyä. (Ghate 2015, 823.)

Yhteenvetona voidaan nähdä, että perheet ovat sosiaali-, terveys-, ja koulutuspalveluiden osalta varsin keskeinen ja usein laajasti erityyppistä tukea tarvitseva asiakassegmentti. Perheiden monimuotoisuus tuo myös omat haasteensa tarpeisiin vastaavien palvelukokonaisuuksien tarjoamiseen. Seuraavaksi tullaankin tarkastelemaan sitä, millä tavoin perheiden hyvinvointia voidaan edistää yhtenäisen perhekeskustoimintamallin avulla. Lisäksi tutustutaan erityisesti suomalaisen perhekeskusjärjestelmän taustoihin, erilaisiin perhekeskustyyppeihin sekä niiden keskeisiin ominaispiirteisiin.

2.3 Perhekeskustoimintamalli

Viitala, Kekkonen ja Halme (2012, 22-25) sijoittavat suomalaisen perhekeskustoimintamallin alun vuosituhanen vaihteeseen ja kuvaavat sen edenneen kolmessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa pilotoivia perhekeskuksia perustettiin Espoon kaupunkiin vuonna 2002. Toiminta oli kuitenkin pienimuotoista – osa kunnista harkitsi vastaavan mallin käyttöönottoa, mutta toistaiseksi valtio ei ollut ottanut aktiivista roolia perhekeskusmallin laajemmaksi käyttöönottamiseksi. Toinen vaihe 2000-luvun puolivälissä alkoi erilaisten perhekeskusmallia suunnittelevan hankkeiden mukana. Hankkeiden perustalta syntyi laajempi käsitys siitä, mistä monitoimijaiset, asiakkaita osallistavat ja asiakkaiden tarpeet huomioon ottavat perhekeskukset koostuvat. Kolmas ja viimeinen vaihe alkoi 2007, kun perhekeskusten kehittäminen lisättiin virallisesti hallitusohjelmaan. Tällöin tavoitteeksi asetettiin apua tarvitsevien perheiden, lasten ja nuorten saavuttaminen entistä aikaisemmin sekä erilaisten palveluiden, kuten terveydenhoidon ja eri koulutusasteiden toimijoiden, yhteen kokoaminen aiempaa tiiviimmin.

Koko valtion tilaa tarkastellessa voidaan nähdä, että suomalaisen perhekeskus-toimintamallin kehittämisen ytimessä on ollut perhepalveluiden kokonaisvaltaiseen uudistamiseen tähdännyt KASTE-hanke, jota toteutettiin ensimmäisen kerran vuosina 2007-2011 (Viitala, Kekkonen & Halme 2012, 25). Hastrupin, Pelkosen, Heinämäen ja Kekkonen (2013, 17-18) mukaan myös valtakunnalliseen sosiaali- ja terveyshuollon kehittämissuunnitelma Kasteeseen liittynyt osahanke Lasten Kaste toteutettiin ensimmäisen kerran vuosina 2007-2011 ja toisen kerran vuosina 2012-2015. Erityisesti lapsiperheiden kannalta olennaisessa osassa olivat toimenpiteet, joissa keskityttiin varhaisen puuttumisen parantamiseen osallistamalla perheitä aiempaa laajemmin ja jakamalla tietoa monialaisissa yhteistyöverkostoissa. Lisäksi tavoitteena oli uudistaa lapsi- ja perhepalveluita keskittämällä useita erityyppisiä kokonaisuuksia yhteen paikkaan ja siten helposti saataville. Myös lastensuojelun järjestämistä ja kehittämistä koskevaa ohjausta vahvistettiin lainsäädännön tasolla.

Ahnquist (2012) korostaa, että perhekeskus ei välttämättä terminä ole vielä täysin formalisoitunut erityisesti kansainvälisellä tasolla ja siten saavuttanut kaiken kattavaa muotoaan. Tästä syystä perhekeskuksen sisällöt ja merkitys voivat vaihdella toisinaan merkittävästikin toisistaan, riippuen esimerkiksi palveluita järjestävän viranomaisen tulkinnasta. (Ahnquist 2012, 43.) Tyypillisesti perhekeskuksen voidaan nähdä kuitenkin tarkoittavan yhteistoiminnallisuuteen ja ennaltaehkäisevään työskentelyyn perustuvaa toimintaympäristöä, jolla pyritään vaikuttamaan positiivisesti alle 18-vuotiaiden lasten ja heidän vanhempiensa hyvinvointiin. Käytännössä perhekeskukset voivat sisältää palveluita, kuten terveydenhoitajan vastaanoton ja neuvolan, jonka lisäksi palveluita tuottava moniammatillinen tiimi sisältää usein asiantuntijoita muun muassa terveydenhoidon, sosiaalityön, psykologian ja vapaa-ajanohjauksen toimintakentiltä. (Ahnquist 2012, 43; Aula 2012, 59.)

Stones (1994, 49-51) onkin korostanut, että useista osa-alueista koostuvat perhekeskukset saattavat sisällöltään poiketa huomattavasti toisistaan ja esimerkiksi

taloudelliset realiteetit vaikuttavat siihen, että ne harvoin vastaavat kaikkia perhekeskukselle asetettuja odotuksia. Tästä syystä on perusteltua pyrkiä tavoittelemaan kaiken kattavaa perhekeskuksen ideaalimallia. Käytännössä tämä tarkoittaisi kaikille avointa ja monitoimijaista perhekeskusta, josta perheiden on mahdollista saada apua ongelmiinsa ilman leimautumisen pelkoa. Lisäksi tärkeänä tekijänä korostuu asiakkaan kohtaaminen aktiivisena toimijana, jolla tulee olla mahdollisuus osallistua itseään koskevan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Tämä voi osaltaan voimaannuttaa asiakasperheitä ja vahvistaa tunnetta oman elämän hallinnasta.

Suomen nykytilaa tarkastellessa Halme, Kekkonen ja Perälä (2012, 81-82) nostavat esiin neljä palvelusisällöltään erityyppistä perhekeskusmallia (Taulukko 1, Halme, Kekkonen & Perälä 2012): Monialaiset perhekeskukset, hyvinvointineuvolatyyppiset perhekeskukset, avoimen varhaiskasvatuksen perhekeskukset sekä erikoistuneet perhetukikeskukset. Eri kunnissa on havaittavissa erilaisia käytäntöjä perhekeskusten toteuttamisessa ja useissa malleissa ei ole ollut havaittavissa riittävän yhtenäistä linjausta eri toimialojen välillä ja asiakkaisiin kohdistuvaan suhtautumiseen. (Halme, Kekkonen & Perälä 2012, 81-82.) Kokonaisvaltaisen perhekeskustoimintamallin käyttöönotto laaja-alaisesti Suomen kunnissa tuleekin vaatimaan muun muassa ylihallinnollista johtamista, erilaisten palvelutyyppien sujuvaa yhdistelyä yhtenäisen kokonaisuuden aikaansaamiseksi sekä palveluiden asiakkaiden osallistamista suunnittelu- ja toteutustyöhön aiempaa aktiivisemmin. (Halme, Kekkonen & Perälä 2012, 82; Joensuu, Halme, Numme ja Perälä 2013, 45-46; Kanste, Halme & Perälä 2013, 29.)

Taulukko 1 Erityyppiset perhekeskusmallit (Halme, Kekkonen & Perälä 2012)

	Monialainen perhekeskus	Hyvinvointineuvolatyyppinen perhekeskus	Avoimen varhaiskasvatuksen perhekeskus	Perhetukikeskus
Äitiysneuvola	X	X	-	-
Lastenneuvola	X	X	-	-
Ehkäisevä sosiaalipalvelu	X	X	X	-
Avoin varhaiskasvatus, kohtaamispaikka	X	-	X	-
Järjestöt, seurakunta	X	-	X	-
Mielenterveys-, päihde- & psykiatriset palvelut	-	-	-	X

Hastrup ym. (2016, 17-18) avaavat eri mallien sisältöjä siten, että käytännössä monialaiset perhekeskukset, jotka sisältävät neuvola-, varhaiskasvatus-, ehkäisevän sosiaalityön ja järjestöjen tai seurakunnan palveluja, voidaan toteuttaa samassa tilassa sijaitsevinä tai vaihtoehtoisesti verkostomaisina. Hyvinvointineuvolatyyppiset perhepalvelukeskukset puolestaan eivät sisällä avoimen varhaiskasvatuksen palveluita, vaan ne keskittyvät neuvola- ja sosiaalipalveluiden tarjoamiseen. Avoimen varhaiskasvatuksen perhekeskukset eivät sisällä lainkaan neuvolapalveluita, vaan ne ovat ensisijaisesti avoimia kohtaamispaikkoja, joissa on saatavilla myös sosiaalipalveluita ja muun muassa järjestöjen tai seurakunnan tukea. Perhetukikeskukset puolestaan eroavat selkeästi aiemmin esitellyistä perhekeskusmalleista siten, että ne eivät kiinteästi sisällä minkäänlaisia neuvola- tai varhaiskasvatuspalveluita, vaan niiden tarkoituksena on tarjota erikoistuneita mielenterveys-, päihde- ja psykiatrisia palveluita.

Barnesin ym. (2018, 25-26) mukaan hallintorajat ylittävä moniammatillinen perhekeskustoiminta on erittäin tärkeässä asemassa varsinkin vaikeasti saavutettavien ja kaikkein heikoimmassa asemassa olevien perheiden auttamisessa. Vaikka varhaiskasvatuksen palvelut kuuluvat usein keskeisenä osana perhekeskusten toimintaa, on tärkeää huomioida myös lasten vanhempien tarpeet erilaiselle tuelle ja avulle. Keskeistä perheiden ja lasten hyvinvoinnin kannalta sekä erityisesti vaikeassa elämäntilanteessa elävien perheiden auttamisessa sekä osallistamisessa näyttäisikin olevan se, että palvelut ovat helposti saatavilla yhdestä ja samasta paikkaa. Tämä osaltaan peräänkuuluttaa yhteen paikkaan kootun kokonaisvaltaisen perhekeskusmallin edukkuutta, verrattuna esimerkiksi verkostomaisesti toteutettaviin malleihin.

Ammattilaisten antaman avun lisäksi Aula (2012, 60) esittelee tärkeäksi perhekeskuksen osa-alueeksi myös vertaistuen organisoimisen ja fasilitaation sekä asiakkaiden keskinäisen dialogin ylläpitämisen. Käytännössä vertaiset voivat auttaa palvelukeskuksen asiakkaita erilaisissa perhe-elämän arjen seikoissa sekä edistää tietoisuutta esimerkiksi väkivallattomasta kasvatustavasta. Erityisen avun ja neuvonnan tarpeessa ovat usein muun muassa pienten lasten kokemattomat vanhemmat, erityistukea tarvitsevien lapsien vanhemmat sekä maahanmuuttajaperheet. Kalland (2012, 50) korostaakin erilaisten keskustelupiirien merkitystä erityisesti muun muassa ensimmäistä lastaan odottaville, tai erityisen haavoittuvassa asemassa oleville vanhemmille. Käytännössä erilaisissa vapaamuotoisissa keskustelutilanteissa palveluiden asiakkaat voivat keskustella omista elämäntilanteistaan ja antaa siten tukea toisilleen, vähentäen esimerkiksi vanhemmuuden stressaavuutta sekä myöhempää tarvetta ammattilaisavulle.

Lindskovin (2010, 156-157) mukaan perhekeskuksen toiminnan voikin tiivistää pelkistetyimmillään tarkoittamaan sellaista toimintakenttää, jossa perheet voivat saada ammattilaisten tarjoamaa apua ongelmiinsa sekä osallistumaan toimintaan jakamalla omia näkökulmiaan ja kokemuksiaan. Käytännössä esimerkiksi

erilaisissa elämäntilanteissa elävillä asiakkailla sekä erilaisissa tehtävissä toimivilla ammattilaisilla voi olla toisistaan poikkeavia ajatuksia muun muassa siitä, minkä verran toiminnan toteuttaminen on ammattilaisten vastuulla ja kuinka laajasti sekä millä tavoin asiakkaita tulisi osallistaa. Tällöin perhekeskusten skaala voi olla mitä vain perinteisistä ammattilaisvetoiseen toteutukseen pohjautuvista malleista aiempaa enemmän yhteisövetoiseen perhekeskusmalliin, jossa asiakkaat ja ammattilaiset toimivat aiempaa tasa-arvoisempina asiantuntijoina.

Linnosmaa, Väisänen, Siljander ja Mäkelä (2012, 95-96) nostavat esiin ennaltaehkäisevän perhetyön taloudellisen ulottuvuuden. Käytännössä perhekeskusten koostuminen useista erillisistä omasta budjetistaan vastuussa olevista yksiköistä muun muassa terveydenhuollon, koulutuksen ja sosiaalityön kentiltä voi aiheuttaa sen, että yhden toimialan budjetin nostaminen laskee toiselle annettavaa rahoitusta. Myös tämä seikka puoltaa osaltaan kiinteiden ylihallinnollisten elimien perustamista, jotka voivat valvoa yhtenäisinä yksiköinä toimivien perhekeskusten budjetin tasaista jakautumista. Poliittisen päätöksenteon ongelmana on lisäksi se, että ennaltaehkäisevään työhön sijoitetut rahat eivät välttämättä tuota positiivista tulosta vasta kuin pitemmällä tarkastelujaksolla. Tämä kytkeytyy osaltaan kiinteästi esimerkiksi vaalikausiin ja politikkojen haluun tulla uudelleenvaletuksi, jonka vuoksi ennaltaehkäisevää työtä ei välttämättä lähdetä rahoittamaan johtuen sen epävarmasta taloudellisesta hyödyllisyydestä.

Seuraavassa alaluvussa on tarkoituksena esitellä perhekeskusmallien kehittymistä Euroopan eri maissa. Monissa eurooppalaisissa hyvinvointivaltioissa ja erityisesti muissa Pohjoismaissa vallitsee perheiden tarpeiden ja perhepalveluiden osalta hyvin samankaltaiset olosuhteet kuin Suomessa. Tästä syystä on mielekästä tutustua lyhyesti myös ulkomaisten perhekeskustoimintamallien historiaan ja käytännön toteutustapaan, jotta on mahdollista aikaansaada laajempi ja kansainvälisempi kokonaiskuva perhepalveluiden toteuttamisen moninaisuudesta. Tämä antaa myös hyvän mahdollisuuden verrata suomalaista järjestelmää muihin vaihtoehtoihin toteutustapoihin sekä niiden erityispiirteisiin.

2.2 Eurooppalaisia perhekeskusmalleja

Kekkosen, Montosen ja Viitalan (2012) mukaan pohjoismainen yhteistyö on maa-rajat ylittävän osaamisen ja tietotaidon jakamisen kannalta avainasemassa perhekeskustoimintamallien kehittämisessä. Erityisinä kehitysalueina kaikissa pohjoismaissa ovat muun muassa aikaisempaa laajamittaisempi asiakkaiden osallistaminen, hallintorajat ylittävän yhteistyön tukeminen sekä julkisen ja kolmannen sektorin tarjoamien palveluiden tarkoituksenmukainen yhdistäminen. (Kekkonen, Montonen & Viitala 2012, 113.) Pohjoismaisten perhekeskusten juuret löytyvät 1990-luvun puolivälin Ruotsista, jossa lähdettiin ensimmäisenä hahmottelemaan nykyaikaisen perhekeskuksen raameja. Tarkoituksena oli luoda palvelukokonaisuus, joka tarjoaisi paikallisen kokoontumispaikan, vahvistaisi perheitä ympäröivää sosiaalista verkostoa sekä osallistaisi palveluita käyttäviä asiakkaita. Lisäksi tavoitteena oli tarjota helposti saatavilla olevaa tukea, toimia yhtenäisenä tiedotuskeskuksena ja kehittää palvelun tasoa. (Bing 2012, 17-19.)

Norjassa perhekeskusmallin toteuttamista lähdettiin puolestaan tutkimaan paria vuotta myöhemmin (Bing 2012, 19). Norjalaisen perhekeskusjärjestelmän kehittämisen suurimpana taustavaikuttimena on Bullingin mukaan ennen kaikkea terveys- ja sosiaalipalveluita koskevat hallinnolliset ja lainsäädännölliset uudistukset. Uudessa toimintamallissa korostetaan asiakkaiden osallistamista ja kokonaisvaltaista voimaannuttamista. Muita norjalaisen mallin keskeisiä ominaisuuksia ovat olleet muun muassa palvelujärjestelmän muuttaminen sellaiseksi, että asiakkailla on helppo löytää oikea ammattilainen ongelmiinsa sekä matalan avunsaamiskynnyksen aikaansaaminen. Toisin sanoen tavoitteena on ollut luoda sellainen perhekeskuksen malli, jossa oikeantyyppistä ja ammattitaitoista apua on saatavilla yhdestä paikkaa ilman suurta selvittämisen vaivaa ja jossa hallintorajat ylittävää yhteistyötä pyritään aktiivisesti ylläpitämään ja kehittämään. (Bulling 2017, 1270-1271.) Perhekeskukset sisältävät muun muassa lasten hyvinvointipalveluita, pedagogis-psykologisia palveluita ja avoimen päivähoidon (Thyrhaug, Vedeler, Martinussen & Adolfsen 2012, 32).

Tanskalaisen perhekeskusjärjestelmän kehittäminen on Rolfgaardin (2012, 34-35) mukaan saanut alkunsa lasten hyvinvointiin tähtäävästä reformista vuonna 2009. Reformissa korostettiin läheisyyden ja hoivan sekä lasten oikeuksien merkitystä, jonka lisäksi esiin nostettiin alueellisen tasa-arvon toteutumisen tärkeys palveluiden laatua tarkasteltaessa. Poliittisten muutosten seurauksena Tanskassa lähdettiin kehittämään omaa perhekeskusmalliaan, joka perustuu sisällöltään ja toteuttamistavoiltaan samanlaisten seikkojen varaan, kuin muutkin pohjoismaiset perhekeskukset. Toiminnan fokuksena ovat kuitenkin erityisesti nuoret ja haavoittuvassa asemassa olevat äidit, joille muun muassa koulutukseen, työllistymismahdollisuuksiin ja vanhemmuustaitoihin perustuvat kokonaisvaltaiset ja häpeäleimaamattomat palvelut on ensisijaisesti suunnattu.

Myös Saksan Nordrhein-Westfalenissa on kehitetty perhekeskustoimintamallia, joka perustuu osavaltiotasolla myönnettävään sertifikaattiin ja siitä saatavaan akkreditaatioon. Virallinen sertifiointi osoittaa sekä yhteistyökumppaneille että asiakasperheille perhekeskuksen toiminnan perustuvan yhtenäiseen laatumäärittämiseen. Sertifioimisen vaatimukset voivat liittyä erilaisiin palveluihin, jotka sisältävät esimerkiksi perheneuvontamahdollisuuksien, vanhemmuuteen liittyvän koulutuksen sekä vanhempien töiden ympärille mukautuvien päivähoitopalveluiden tarjoamista. Lisäksi sertifikaatin saamiselle voi olla prosesseihin ja rakenteisiin liittyviä vaatimuksia, kuten verkostoitumista paikallisen yhteisön kanssa, yhteistoimijuutta muiden julkisten hyvinvointipalveluiden kanssa, aktiivista toiminnasta tiedottamista sekä palveluiden jatkuvaa kehittämistä. (Stöbe-Blossey 2013, 357-358.) Sertifikaattijärjestelmä on saanut palveluiden järjestäjiltä pääasiallisesti hyvää palautetta ja se on koettu toimivaksi tavaksi järjestää laadukkaita ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluita perhekeskuksissa (Stöbe-Blossey 2013, 365).

Irlannissa on kehitetty vahvuuksiin pohjautuva perhekeskusmalli, Meitheal, jonka tarkoituksena on kehittää ja tukea jo olemassa olevia erilaisia lasten hyvinvointiin

tähtäviä palveluita. Perhekeskus toimii laajemman perheiden ja lasten hyvinvointia kehittäneen hankkeen yhteydessä perustetun lapsi- ja perhevirston alaisuudessa, jonka tehtäviin kuuluu muun muassa lasten hyvinvoinnin ja kehityksen tukeminen, perheiden toimivuuden tukeminen sekä erilaisten tavoitteita tukevien palveluiden toteuttaminen, kehittäminen ja ylläpitäminen paikallisissa verkostoissa. (Devaney, McGregor & Cassidy 2017, 1-2.) Perhekeskusten käyttöönotto on vaikuttanut positiivisesti aiempaa tehokkaampaan lasten ja nuorten ongelmiin puuttumisessa ja se on parantanut eri hallintoalojen ammattilaisten keskinäistä dialogia. Tämän lisäksi asiakkaiden aiempaa kokonaisvaltaisempi ja aktiivisempi osallistaminen on ollut tärkeässä asemassa palvelukokemuksen parantumisessa. (Devaney, McGregor & Cassidy 2017, 6.)

Eurooppalaisia perhekeskustoimintamalleja tarkastellessa voidaan havaita, että peruseriaatteet vastaavat pääasiallisesti Suomen tilannetta. Kansainvälisessä perhekeskustutkimuksessa on huomioitu poikkeuksetta tarve tukea ennen kaikkea heikossa asemassa olevia perheitä tai esimerkiksi ensimmäistä lastaan odottavia vanhempia. Myös aiempaa aktiivisempi asiakkaiden tarpeiden huomioiminen ja keskustusten toimintaan osallistaminen korostuu useissa eurooppalaisissa toimintamalleissa. Seuraavaksi tarkoituksena on tutustua tarkemmin siihen millä tavoin asiakkaita voidaan osallistaa toimintaan. Erityisenä tarkastelun kohteena on kokemusasiantuntija- ja kehittäjäasiakastoiminta.

3 ASIAKKAAN OSALLISUUS

3.1 Asiakkuuden määrittely

Pohjolan (2010, 29-30) mukaan asiakkuuden käsite sosiaali- ja terveyspalveluiden piirissä on sisällöltään monimutkainen ja usein ristiriitainen. Käytännössä asiakkuutta voidaan tarkastella palvelujärjestelmän näkökulmasta tai asiakkaan oman elämän näkökulmasta. Käytännössä tämä johtaa asiakkaiden käsittämiseen joko numeroina, joiden perusteella esimerkiksi erilaisten palveluiden käytöstä ja taloudellisia vaatimuksia tarkastellaan, tai yksilöllisenä henkilönä, joka pyrkivät selviytymään elämässään parhaalla mahdollisella tavalla ja sujuvoittamaan arkeaan. Vaikka ideaalina olisikin kohdata jokainen asiakas yksilöllisenä henkilönä omine hyvine ja huonoine puolineen, usein heidät käytännön tasolla redusoidaan kuitenkin kaikkein selkeimpien ja toisinaan negatiivisten piirteiden mukaan erilaisiksi ”tapauksiksi”, joiden pohjalta ihmisiä on myös helppo luokitella erilaisiin ryhmiin samankaltaisuuksiensa perusteella.

Hyväri (2017, 34-36) esittelee sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkuuden kolmesta eri tarkastelu-ulottuvuudesta. Ensimmäinen näistä on juridinen näkökulma, jonka mukaan asiakkuus perustuu laissa määritettyihin kansalaisoikeuksiin. Niissä eritellään esimerkiksi asiakkaalle kuuluvat oikeudet palveluiden asiakkaana. Toisena on kansalaisuuden näkökulma, jolla puolestaan tarkoitetaan näkemystä, jonka mukaan asiakas on myös aktiivinen kansalaisyhteiskunnan toimija. Täten henkilöllä on oikeus ja mahdollisuus vaikuttaa käyttämiensä julkisten palveluiden toteuttamiseen demokraattisten periaatteiden mukaisesti. Kolmantena näkökulmana on kuluttajuuden käsite, joka on noussut esiin erityisesti palveluiden yksityistämiseen liittyvässä keskustelussa. Tällöin tärkeää on taata se,

että asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa heille kuuluvien palveluiden toteuttamiseen myös sellaisissa tapauksissa, joissa niiden toteuttamisvastuu on siirretty yksityiselle yritykselle.

Hübner (2013, 96) korostaa sosiaalipalveluiden asiakkaista käytettävien termien vaikutusta ammattilaisten ajatteluun ja siten asiakkaan kohtaamiseen. Terminä asiakas, "client", viittaa siihen, että henkilö on ammattilaisen antaman avun tarpeessa ja siten suorassa suhteessa ammattilaiseen. Sen sijaan kuluttaja, "consumer", viittaa toimijaan, jolla on mahdollisuus valita useista eri vaihtoehdoista itselleen sopivimman ja palveluiden käyttäjä, "service user", puolestaan tarkoittaa yksinkertaisesti henkilöä, joka käyttää palveluita. Kuluttajan ja palveluiden käyttäjän käsitteiden voi itsessään nähdä jopa olevan irtaantuneita minkäänlaisesta kahdenkeskeisestä suhteesta palveluita tarjoavaan ammattihenkilöön. Asiakkuuden käsite puolestaan sisältää selkeän ajatuksen ammattilaisen ja asiakkaan välisestä kahdenkeskeisestä suhteesta ja kanssakäymisestä.

Tutkimuksen kannalta on olennaista luoda kokonaiskuva siitä, mitä asiakkaana olemisen tarkoittaa erilaisissa sosiaalipalveluissa, joihin myös lapsi- ja perhepalvelut laajoilta osin sijoittuu. Asiakkuuden määrittelemisen luo myös pohjan tarkastella syvemmin kokemusasiantuntijaa ja kehittäjäasiakasta termeinä, koska molemmat voidaan käsittää tarkemmin määritetyiksi asiakastyypeiksi, jotka mahdollistavat tavanomaista aktiivisemmän osallistumisen palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen. Ensimmäisenä tarkasteluun otetaan asiakkaan kokemuksia ammentava kokemusasiantuntijuus, jonka osalta tarkasteluun liittyy olennaisesti myös sen suhde formaaliin asiantuntijuuteen.

3.2 Kokemusasiantuntijuus

Rissanen (2010) mukaan kokemusasiantuntijatoiminta on saanut alkunsa potilasjärjestöistä, tukihenkilötoiminnasta, vertaistukitoiminnasta ja vapaaehtoistyöstä. Virallisena kokemusasiantuntijana toiminta puolestaan vaatii kokemusasiantuntijakoulutuksen läpäisemistä sekä omakohtaisia kokemuksia sosiaali- ja terveyspalveluiden parissa toimimisesta. Näiden asioiden pohjalta henkilöllä voi nähdä olevan omakohtaista tietoa siitä, millä tavoin palveluissa toimitaan, millä tavoin niitä voisi kehittää ja minkälaista apua samassa tilanteessa olevat tarvitsevat. (Rissanen 2010, 14.) Käytännössä kokemusasiantuntijat voivat toimia erilaisissa tehtävissä esimerkiksi yhteistyössä ammattilaisten kanssa, tuoden siten omaa kokemuspohjaista tietoaan esiin muiden samankaltaisissa tilanteissa elävien ihmisten avuksi (Helminen 2017, 26; Rissanen 2010, 14).

Kokemusasiakkuus ei pohjimmiltaan ole käsitettävissä staattiseksi olotilaksi, vaan sen voidaan nähdä koostuvan erilaisista yksilöllisistä ja kollektiivisista prosesseista, jotka yhdessä muodostavat kokemuksellisen asiantuntijuuden ytimen. Nämä prosessit voidaan nähdä keskittyvän neljään teemaan, joista ensimmäinen keskittyy välimatkan synnyttämiseen omiin hankaliin ja kivuliaisiin kokemuksiin. Toinen teema käsittää erilaiset tilanteet, joissa palveluiden käyttäjät jakavat kokemuksiaan toisilleen. Kolmannen teeman keskeinen sisältö tiivistyy omien kokemusten yhdistämiseen aiemmasta elämästä ammennettavaan osaamiseen ja lopulta neljäntenä teemana on kokemusasiantuntijuuden toteuttamisen moninaiset kontekstit. Kokemusasiantuntijaksi kehittämisessä on kuitenkin huomioitava se, että kehittymisen malli ei ole luonteeltaan puhtaasti lineaarinen tai syklinen, vaan yksilöllä on vapaus ja mahdollisuus valita itselleen paras tapa kehittyä omaan tahtiin ja omassa järjestyksessään aiemmin esiteltyjen teemojen piirissä. (Toikko 2015, 17.)

Myös Meriluoto (2017) on identifioinut erilaisia kokemusasiantuntijaksi kehittymisen osa-alueita. Ensimmäinen näistä keskittyy Toikon (2015) tavoin yksilön oman menneisyyden kohtaamiseen ja ymmärtämiseen, joka sisältää myös ikävien ja kivuliaiden kokemusten käsittelyä. Tämä luo osaltaan pohjan toiminnalle, jonka perustalta kokemusasiantuntija voi alkaa toisen osa-alueen piirissä muovata käsittelemiään kokemuksia laajempialaiseksi ja syväluotaavammaksi osaamiseksi, joka voidaan myös esittää neutraalimmasta ja jossain määrin formalisoidusta näkökulmasta. (Meriluoto 2017, 10-13; Toikko 2015, 17.) Meriluoto (2017, 13-14) kuitenkin korostaa myös sitä, että kokemusasiantuntijaksi kehittyminen saattaa osaltaan herättää osallistujissa vastarintaa. Toisinaan esimerkiksi formaaliin kokemusasiantuntijakoulutukseen osallistuminen saatetaan asianomaisten mielestä nähdä turhanpäiväisenä tai jopa haitallisena, sillä sen voidaan nähdä vievän kokemusasiantuntijan osaamista etäämmälle henkilökohtaisista elämäkokemuksista ja kohti formalisoidumpaa ja teoreettisempaa osaamista.

Hyväri (2015) korostaa edelleen kokemusasiantuntijuuden erityislaatuista suhdetta formaaliin asiantuntijuuteen. Potentiaalinen yhteistoiminnalle voi nähdä perustuvan näkemukseen siitä, että omiin elämäkokemuksiinsa nojaava kokemusasiantuntija kykenee viestimään keskimääräistä asiakasta paremmin palveluita tuottavan ammattilaisen kanssa. Lisäksi kokemusasiantuntijalla on mahdollista toimia osana palveluita, formaalin ammattilaisen rinnalla, esimerkiksi vertaistukitehtävissä sekä asiakkaan ja ammattilaisen välisen vuorovaikutuksen välikappaleena. Toisin sanoen erilaisissa palveluympäristöissä pitkään toimineella kokemusasiantuntijalla on usein kyky kääntää eri alojen ammattilaiskieltä tavanomaiselle kansankielelle. (Hyväri 2015, 154-155.) Tämän lisäksi esimerkiksi vertaistukena toimivan kokemusasiantuntijan on mahdollista kohdata muita asiakkaita erilaisesta tulokulmasta, kuin ammattilaisella (Hyväri 2015, 154-155; Russo & Stastny 2009, 66-67).

Kokemusasiantuntijuuden käsitettä tarkastellessa korostuu merkittävä muutos siinä, millä tavoin ammattilaisen ja asiakkaan välistä suhdetta voidaan käsittää.

Kokemusasiantuntijuus sisältää jo terminä selkeästi käsityksen palveluiden käyttäjän omasta kokemuspohjaisesta osaamisesta ja tiedosta. Tämä osaltaan vaikuttaa siihen, että palveluita toteuttava ammattilainen ja kokemusasiantuntija voidaan nähdä enemmän toistensa vertaisina, kuin mihin perinteisissä tuottaja - asiakas suhteissa on muun muassa lapsi- ja perhepalveluiden piirissä totuttu. Kokemusasiantuntijan nimikkeeseen sisältyy myös yksilökohtaista subjektiivisuutta, esimerkiksi siinä missä yksi kokemusasiantuntija voi kokea palveluympäristönsä hyvänä ja toimivana, toisella kokemusasiantuntijalla voi olla täysin päinvastaisia kokemuksia. (Helminen 2017, 26; McLaughlin 2009, 1111-1113.)

Warrenin (2007, 6) mukaan muun muassa sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat perinteisesti nähneet suhteensa asiakkaisiinsa puhtaasti asiakkaan auttamisen näkökulmasta, jolloin ammattilainen on yksistään saanut ammattilaisen olemuksen. Kuitenkin kansainvälisellä tasolla jo 1980- ja 1990-luvuilla asiakkaiden kokemusperäistä osaamista ja tietoa on ryhdytty hyödyntämään aiempaa enemmän. Käytännössä tämä on tarkoittanut sitä, että asiakkaalla on ollut aiempaa laajemmat mahdollisuudet ja määritellä ja käsittää omaa vallitsevaa tilannettaan. Nykyisin sosiaalialan ammattilaisen onkin tarkoituksenmukaista huomioida aktiivisesti asiakkaansa tietämys ja osallistaa häntä omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon kokonaisvaltaisemmin.

Russo ja Stastny (2009, 63-67) ovat identifioineet kokemusasiantuntijoiden osaamisen ja tiedon käytännön hyödyntämiseen liittyviä erilaisia vaiheita. Ensimmäisenä vaiheena tutkijat esittelevät kokemusasiantuntijalle annetun todellisen mahdollisuuden osallistua kehittämishankkeeseen tai tutkimukseen. Tällöin varmistetaan se, että kokemusasiantuntijaa ei oteta osalliseksi toimintaa ainoastaan nimellisesti ilman mitään vaikuttamismahdollisuuksia. Toisena vaiheena esitellään niin sanottu ideaalimalli, eli mahdollisuus aikaansaada selkeitä muutoksia. Tällä tarkoitetaan todellisen yhteistyön aikaansaamista, joka vaatii sekä kokemusasiantuntijan kokonaisvaltaista osallistamista, että palveluiden parissa toimivan am-

mattilaisen oman toiminnan muokkaamista tilanteen mahdollistavaksi. Kolmantena vaiheena esiteltävä hyödyllisyysperustaisuus tarkoittaa sitä, että kokemusasiantuntijalle annettu vastuu toiminnan käytännön toteuttamisesta osaltaan myös voimaannuttaa ja antaa mahdollisuuksia oman toimijuuden kehittämiseen, parantaen siten kokemusasiantuntijan omaa elämänlaatua.

Myös Helmisen (2017) mukaan asiakkaiden kokemukseen perustuva osaaminen voi olla hyödyksi muun muassa erilaisten palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. Lisäksi kokemusasiantuntija voi toimia myös vertaistukena muille samassa tilanteessa oleville esimerkiksi kuuntelemalla ja neuvomalla heitä. (Helmisen 2017, 26.) Lisäksi Weinstein (2010, 141) nostaa esiin kokemusasiakkaiden merkityksen ammattilaisten koulutuksessa. Erilaisia elämäntilanteita tai vaikeuksia kokeneet asiakkaat voivat omaa tarinaansa jakamalla vaikuttaa uusien ammattilaisten osaamiseen sekä tuoda erityisesti asiakkaan kannalta tärkeitä, mutta toisinaan vähemmälle huomiolle jääviä näkökulmia ilmi.

Kokemusperäisestä osaamisesta tietonsa ammentavat kokemusasiantuntijat ovat toinen tämän tutkimuksen toteuttamisen kannalta relevanteista asiakastyypeistä. Kokemusasiantuntijuus ei kuitenkaan itsessään suoranaisesti sisällä vaatimusta kehittämisenäkökulman tuomisesta toimintaan, jonka vuoksi seuraavassa alaluvussa tullaan esittelemään sitä, mitä kehittäjäasiakkuus on. Pääasiallisesti tullaan esittelemään se, mitä kyseisellä termillä tarkoitetaan ja millä tavoin kehittäjäasiakkaat voivat todellisuudessa vaikuttaa heitä koskevien palveluiden kehittämiseen sekä toteutukseen.

3.3 Kehittäjäasiakkuus

Kehittäjäasiakkuuden voi tiivistää tarkoittavan pääasiallisesti sekä perinteisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden parissa tapahtuvaa asiakkaiden ja ammattilaisten

yhteistoimintaan perustuvaa palveluiden kehittämistä, suunnittelua ja arviointia. Tällöin palveluiden parissa toimineet asiakkaat voivat tuoda palveluiden kehittämiseen omat asiakaslähtöiset näkökulmansa. Tämä mahdollistaa sen, että palveluita käyttävien ihmisten tarpeet ja näkemykset tulevat selkeästi ilmi, joka yhdistettynä palveluita tuottavien ammattilaisten asiantuntijatietoon, tähtää tuottamaan asiakkaan kannalta entistä paremmin toimivia palvelukokonaisuuksia. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 145.)

Myös Hyväri (2017) on identifioinut kehittäjäasiakastoiminnan tämän hetkiseksi fokuksiksi asiakkaiden osallistamisen palveluiden kehittämiseen, arviointiin ja suunnitteluun. Käytännössä kehittäjäasiakkaana toiminnan voi kuvailla koostuvan erilaisista tasoista, joista ensimmäisessä asiakkaiden tarpeita ja näkemyksiä kuullaan ensisijaisesti erilaisissa työryhmissä tai konsultaatiotilanteissa. Seuraavalla tasolla asiakkaat osallistuvat toimintaan kiinteämmin keskinäiseen yhteistyöhön sekä ammattilaisten kanssa tapahtuvaan yhteistoimintaan perustuen. Tällöin tietoa syntyy asiakkaiden kokemusperustaisen ja ammattilaisten formaalin osaamisen yhteensulautumisesta. Korkeimmalla tasolla asiakkailla on mahdollisuus toimia aloitteentekijöinä kehitystyössä ja he voivat toimia itsenäisesti suhteessa ammattilaisiin. (Hyväri 2017, 38-39.) Tasojen sisällöt vastaavat joiltain osin myös Russon ja Stastyn (2009, 63-67) mallia kokemusasiantuntijoiden osaamisen hyödyntämisestä, joka osaltaan tuo esiin termien sisältöjen lähekkäisyyttä ja limittäisyyttä.

Barnes (2009, 231) puolestaan korostaa, että perinteinen vaikuttaminen palveluiden tuottamiseen esimerkiksi valitusten tai virallisten palautekanavien kautta toteutettuna ei ole enää palveluiden käyttäjille riittävää. Palveluissa toimivat henkilöt ovatkin alkaneet vaatia yhä kasvavissa määrin enemmän mahdollisuuksia päästä vaikuttamaan itseään koskevien palveluiden kehittämiseen ja tuottamisen toteuttamiseen laajemmassa ja syvälle ulottuvammassa mittakaavassa. Tämän kaltainen toimintakulttuurin muutos voi osaltaan vaikuttaa myös palveluita tuottavan organisaation toimintaan, joka pakotetaan aktiivista toimijuutta toteuttavien

kehittäjäasiakkaiden toimesta käymään aiempaa laajempaa ja kaksisuuntaisempaa dialogia asiakkaidensa kanssa.

Asiakasvetoinen palveluiden tutkimus ja kehittäminen nousivat kansainvälisessä keskustelussa esille alun perin 1980-luvulla (Morrow, Boaz, Brearley & Ross 2012, 10-11; Weinstein 2010, 140-141). Tällöin yhdeksi toiminnan toteuttamisen keinoksi kehittyi erityisesti asiakkaiden kokemuksen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä. Tämän kaltaisessa asiakaslähtöisessä kehitystoiminnassa korostuu tulosten aikaansaamisen lisäksi myös näkökulma siitä, että asiakas hyötyy itse toiminnasta muun muassa kerryttämällä erilaisia taitoja ja itsevarmuutta. Tutkimukseen ja kehittämiseen osallistuvalla asiakkaalla on myös mahdollisuus vaikuttaa siihen, minkä verran on halukas jakamaan omia asioitaan, eli heillä on täysi kontrolli itseään koskevasta toiminnasta. (Morrow ym. 2012, 10-11.) Osaksi asiakaslähtöisillä palvelujärjestelmien muutoksilla tavoiteltiin myös erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden elämäntilanteiden parempaa huomiointia (Weinstein, 2010, 140-141).

Myös Campbell (2008, 298-299) peräänkuuluttaa sitä, että kehittäjäasiakkuuden funktiona ei ole ainoastaan kehittää parempia palveluita, vaan se keskittyy olennaisesti myös kehittäjäasiakkaan oman elämän parantamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi työllistymismahdollisuuksien paranemista ja yksilön kohdistuvan diskriminaation vähenemistä. Tämän lisäksi kehittäjäasiakkaana toimimisen mukanaan tuomat merkitykset ja oman identiteetin muutokset voivat olla yksilön kannalta tärkeitä osatekijöitä toimintaan osallistumisessa. Kehittäjäasiakkuus voi tarjota toimintaan osallistuvalla myös kanavan vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin, joita voi olla esimerkiksi radikaalit muutokset palveluissa - sisältäen vanhojen ja toimimattomien palvelumuotojen lakkauttamisen tai uusien ja lupavien palvelumuotojen käyttöönoton. Toiminta voi lisäksi kohdentua myös esimerkiksi palveluiden käyttöön liittyvän mahdollisen leimaavuuden vähentämiseen tai muihin osa-alueisiin, jotka eivät ole suoranaisesti liitoksissa palveluiden käytännön toteuttamiseen.

Kaikki kehittäjäasiakkaat eivät tosiasiallisesti välttämättä olekaan keskenään samanarvoisessa asemassa. Kehittäjäasiakkaat, jotka käyttäytyvät ammattilaismaisesti tai puhuvat asiantuntijakieltä, ovat usein ammattilaisille mielekkäämpiä yhteistyökumppaneita. Tämä voi juontua joidenkin kehittäjäasiakkaiden taipumuksesta ammentaa vaikutteita aiemmin elämässään opituista formaaleista taidoista, kuten johtamiskyvystä ja ammattilaismaisemmasta puhetavasta. Tämän tyyppiset kehittäjäasiakkaat voivat omalla olemuksellaan ja kielenkäytöllään asettaa joko tietoisesti tai tiedostamattaan itsensä muita kehittäjäasiakkaita näkyvämmälle paikalle ja samalla saavuttaa muihin verrattuna edullisemmän aseman palveluiden parissa toimivien ammattilaisten silmissä. Tästä syystä kehittäjäasiakastoimintaa johtavilla ammattilaisilla on tärkeää identifioida mahdolliset vinoumat tekemissään valinnoissa, jotka koskettavat kehittäjäasiakastoiminnan käytännön toteutusta. (El Enany, Currie & Lockett 2013, 29-30.)

Muun muassa tästä syystä kehittäjäasiakastoiminnassa tärkeää on Niskalan ym. (2015, 146-147) mukaan myös se, että kehittäjäasiakkaiksi rekrytoitaisi myös niin sanotusti "vaikeampia" asiakkaita, jotka eivät esimerkiksi oman hankalan elämäntilanteensa johdosta välttämättä kykene aktiivisesti selvittämään erilaisia mahdollisuuksia kehittäjäasiakkaana toiminnassa. Ammattilaisten kannalta tärkeää on huomioida myös se, että kehittäjäasiakastoimintaan osallistuminen voi erityisesti vaikeassa elämäntilanteessa eläviltä olla hyvin haasteellista. Tästä syystä toiminta pitäisi alun alkaen suunnitella toteutettavaksi siten, että kaikilla on yhtäläinen mahdollisuus päästä osallistumaan. Tämän avulla on mahdollista saada kehittämisenäkökulmia mahdollisimman heterogeeniseltä asiakasjoukolta sekä erityisesti niiltä henkilöiltä, jotka ovat heikoimmassa asemassa.

4 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Lapin alueen lapsi- ja perhepalveluita käyttävien kokemusasiantuntijoina ja kehittäjäasiakkaina toimivien henkilöiden käsityksiä heidän omista rooleistaan ja osaamisestaan sekä mahdollisuuksista osallistua palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen. Tutkimusaineisto on kerätty Perhekeskustoimintamalli Lappiin – integroidut monitoimijaiset palvelut perheille –hanketta varten. Tutkimushanketta varten kerätyt haastattelut sisältävät yhtenä osa-alueena tutkimukseni aihepiiriin sisältyviä teemoja, joihin kohdistuvan yksityiskohtaisen tarkastelun näin erinomaiseksi mahdollisuudeksi kokemusasiantuntijana ja kehittäjäasiakkaina toimivien asiakkaiden oman toiminnan käsittämisen tutkimisessa.

Tutkimustehtävän voi kiteyttää seuraavaksi: Millaisia käsityksiä kokemusasiantuntijoilla ja kehittäjäasiakkailla on omasta toiminnastaan ja vaikuttamismahdollisuuksistaan?

Tarkentavia alakysymyksiä on kaksi:

1. Millaiseksi kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat käsittävät omat roolinsa ja osaamisensa?
2. Millä tavoin kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat voivat osallistua palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen?

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimushenkilöt

Tutkimushenkilöt ovat taulukon 2 mukaisesti erilaisista taustoista tulevia lapsi- ja perhepalveluiden asiakkaita, jotka toimivat parhaillaan kokemusasiantuntijoina ja kehittäjäasiakkaina Lapin maakunnassa sekä ovat vapaaehtoisia ”Perhekeskustoimintamalli Lappiin – integroidut monitoimijaiset palvelut perheille” –hankkeeseen osallistujia. Vaikka ainoastaan kahdella tutkimushenkilöllä on virallisesti kokemusta molemmista tehtävistä, aineiston tarkastelun perusteella voidaan kuitenkin todeta, että kokemusasiantuntijoilla on selkeitä kehityksellisiä näkökulmia ja kehittäjäasiakkailla puolestaan palveluiden parista kertynyttä kokemusta. Tämä osaltaan indikoi tehtävien olevan ainakin joiltain osin sisällöltään limittäisiä. Tiedote tutkimuksesta ja siihen osallistumisesta (liite 1) on toimitettu hankkeessa toimivien tutkijoiden kautta sellaisilla henkilöille, joilla on tietoa erityisesti perheiden arkeen vaikuttavista tekijöistä sekä kokemusta erilaisten palveluiden käyttämisestä.

Taulukko 2. Tutkimushenkilöt

Haastattelu 1	H1: Nainen, kehittäjäasiakas			
Haastattelu 2	H2: Mies, kokemusasiantuntija			
Haastattelu 3	H3: Nainen, kokemusasiantuntija ja kehittäjäasiakas		H4: Nainen, kokemusasiantuntija ja kehittäjäasiakas	
Haastattelu 4	H5: Nainen, kokemusasiantuntija	H6: Nainen, kokemusasiantuntija	H7: Nainen, kokemusasiantuntija	H8: Mies, kokemusasiantuntija

Taulukossa 2 on tarkemmin selvennettyä tutkimuksessa käytetyn aineiston rakenne. Tutkimushenkilöitä on yhteensä kahdeksan ja heidän haastattelunsa toteutettiin kahtena yksilöhaastatteluna, yhtenä parihaastatteluna sekä yhtenä neljän hengen ryhmähaastatteluna. Ensimmäisen yksilöhaastattelun tutkimushenkilö on kehittäjäasiakkaana toimiva nainen ja toisen yksilöhaastattelun tutkimushenkilö puolestaan on kokemusasiantuntijana toimiva mies. Parihaastatteluun osallistuneista molemmat ovat sekä kokemusasiantuntijana että kehittäjäasiakkaana toimivia naisia. Neljän hengen ryhmä koostuu kolmesta naisesta ja yhdestä miehestä, jotka kaikki toimivat kokemusasiantuntijatehtävissä.

5.2 Tutkimusaineiston hankinta

Tutkimuksen aineistona käytetyt haastattelut ovat Hirsjärven ja Hurmeen (2000) mukaan hyvä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä, sillä haastattelussa tutkimushenkilöt toimivat aktiivisina ja merkityksiä luovina subjekteina, joiden on mahdollista tuoda vapaasti esiin itseään koskevia näkemyksiään. Haastattelutilanne antaa myös mahdollisuuden tuoda esiin syvemmällä sijaitsevia motiiveja ja merkityksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34-35.) Tämän tutkimuksen kannalta haastattelu näyttäytyy erityisen edullisena aineistonhankintatapana, johon tuen kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden toisinaan epäselvistä raameista ja toiminnan luonteesta. Yksityiskohtaista tietoa käsiteltävästä aiheesta voisi olla hankalaa tuottaa muilla aineistonhankinnan tavoilla, kuten lomaketutkimuksella tai kirjoitelmilla.

5.2.1 Haastattelut fenomenografisessa tutkimuksessa

Ahosen (1994, 136-137) mukaan haastattelut ovat fenomenografisessa tutkimuksessa tyypillisin aineiston hankinnan menetelmä. Tämä johtuu avointen tai puo-

listrukturoitujen haastatteluiden intersubjektiivisestä luottamuksesta, jolla tarkoitetaan haastattelijan kykyä arvioida omat lähtökohtansa ja niiden vaikutukset haastateltavan vastauksiin sekä mahdollisuutta avata kysymyksiä tarpeen mukaan. Tällä tavoin haastattelussa on mahdollista saada esiin vastaajan käsitykset asiasta kokonaisina ja aitoina. Lisäksi intersubjektiivisen luottamuksen piiriin kuuluu haastattelijan asema aktiivisena kuuntelijana, joka voi näyttäytyä käytännössä esimerkiksi haastattelurungosta poikkeamisena ja etenemisenä haastateltavan vastausten tarjoamien johtolankojen varassa. Luottamus on tärkeässä asemassa myös haastattelujen onnistumisessa, jota voidaan toteuttaa pitämällä tilanne keskustelunomaisena sekä antamalla haastateltavalle tilaa ja aikaa vastata kysymyksiin haluamallaan tavalla.

Tarkemmin eriteltynä Ahonen (1994, 137) näkee fenomenografian edellyttävän syvähaastattelua aineiston keräämisessä. Sillä tarkoitetaan spiraalimaista työntymistä käsiteltävien eri teemojen ääri- ja syvyysalueille. Osuvien syventävien kysymysten voidaan nähdä tuottavan parasta laadullista tietoa ja niiden sijoittaminen aihepiiriin yleisen käsittelyn välittömyyteen auttaa haastateltavaa pysymään tutkimuksen vaatimalla ajatuksen tasolla. Syvähaastattelun voi nähdä edellyttävän haastattelijalta aihealueen hyvää teoreettista hallintaa sekä erityisesti kykyä muotoilla uusia syväluotaavia kysymyksiä haastattelun aikana. Onnistunut haastattelutilanne muodostuu kysymysten nopeasta kehittelystä, niiden ymmärrettävyydestä sekä haastateltavan ajattelun aktiivisesta seuraamisesta.

Ajattelun seuraamisen voi nähdä liittyvän olennaisesti aktiiviseen kuunteluun, jolla tarkoitetaan tutkijan kykyä seurata haastateltavan vastauksien sisältöä ja poimia samanaikaisesti sieltä ideoita mahdollisiin syventäviin kysymyksiin. Hyviä käytännön keinoja ovat muun muassa haastateltavan ajatusten esittäminen parafrasina sekä joissain tapauksissa myös haastateltavan ajatusten kyseenalaistaminen. Fenomenografian kannalta yksi parhaiten toimivimmista haastattelutyypeistä on teemahaastattelut, joissa tutkijalla on olemassa taustalla tutkimusongelmiin pohjautuva runko. Haastatteluiden tarkoituksena on kuitenkin lähestyä

käsiteltäviä teemoja keskustelunomaisesti, eikä esimerkiksi pelkästään esittää haastateltavalle valmista kysymyssarjaa. (Ahonen 1994, 137-138.)

5.2.2 Haastatteluiden toteutus

Tutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä on käytetty puolistrukturoituun runkoon pohjautuvaa teemahaastattelua, joka on antanut haastattelutilanteisiin selkeät raamit käsiteltävien asioiden suhteen (liite 3). Samalla tilanteessa on kuitenkin säilynyt mahdollisuus käydä myös laajempaa keskustelua sellaisista teemoista, jotka herättävät paljon ajatuksia haastateltavissa. Tämä vastaa myös Hirsjärven ja Hurmeen (2001, 48) käsitystä teemahaastattelusta, jossa haastattelu kulkee ennalta määrättyjen teemojen varassa ja toiminnan fokuksena on saada esiteltyä tutkimushenkilöiden tulkintaa ja erilaisille asioille annettuja merkityksiä.

Aineiston kaksi- ja nelihenkiset ryhmähaastattelut tuovat itsessään oman lisänsä kokonaisuuteen kuuluvien kahden yksilöhaastattelun oheen, joka minun on tutkijana täytynyt huomioida aineistoa käsitellessäni. Puusan (2011) mukaan ryhmähaastattelu sopii hyvin muun muassa kollektiivisesti tuotettujen ja jaettujen merkitysrakenteiden löytämiseen, joka osaltaan erottaa sen peruseriaatteeltaan kahdenkeskeisistä yksilöhaastatteluista. Lisäksi korostuu myös se, että haastattelijan on mahdollista omalla toiminnallaan vaikuttaa tilanteeseen. Tällä tarkoitetaan sitä, että haastattelutilanne pysyy annettujen teemojen raameissa, eikä alarönsyillä väärään suuntaan haastateltavien keskinäisen jutustelun pohjalta. Lisäksi haastattelijan tulee muistaa kohdistaa esittämänsä kysymykset kaikille läsnä olijoille ja pyrkiä siten saamaan kysymyksiinsä vastauksia kaikilta tutkimushenkilöiltä, eikä ainoastaan esimerkiksi kaikkein eniten äänessä olevilta. (Puusa 2011, 84.)

Tutkimushankkeeseen hankittua haastatteluaineistoa ei ole kerätty erityisesti fenomenografista tutkimusta ajatellen, mutta se vastaa haastattelurungon sekä litteraattien perusteella pääpiirteittäin aiemmin esiteltyjä fenomenografisen tutkimuksen toteuttamiselle asetettuja vaatimuksia. Haastattelun toteuttanut tutkija on omalla toiminnallaan muun muassa edistänyt haastattelutilanteiden onnistumista esimerkiksi esittämällä tarkentavia kysymyksiä ja osallistumalla tarvittaessa keskustelun ohjaamiseen. Lisäksi haastattelija on pyrkinyt aktiivisesti saamaan kaikkien tutkimushenkilöiden äänet kuuluviin parihaastattelussa sekä ryhmähaastattelussa.

Äänitettyjen haastatteluiden yhteispituus on 6 tuntia 46 minuuttia, joista lyhyin haastattelu kesti 59 minuuttia ja pisin 2 tuntia 11 minuuttia. Sanatarkasti litteroitua tekstiä, johon on merkitty myös esimerkiksi naurahdukset, hiljaisen puheen ja kovan puheensorinan kohdat omilla merkinnöillään, on yhteensä 71 sivua kirjaisinkoolla 8 ja rivinvälillä 1. Tutkimuksessa käyttämäni aineiston osuus on kuitenkin huomattavasti kokonaisuutena pienempi, sillä keskityin vain oman tutkimukseni kannalta olennaisiin asioihin, jotka keskittyivät pääasiallisesti kahden haastattelurungon pääteeman alle. Haastatteluissa oli kerätty myös paljon sellaista tietoa, joka ei ollut tutkimuskysymyksiäni kannalta relevanttia ja jotka jätin siten aineiston analyysin ulkopuolelle.

5.3 Tutkimusmenetelmä

Fenomenografinen tutkimukseni sijoittuu lähtökohdiltaan kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen piiriin. Hirsjärvi (2009, 160) esittelee laadullisen tutkimuksen keskittyvän niin sanotun todellisen elämän kuvaamiseen. Tällä tarkoitetaan todellisuuden moninaisuutta, jossa erilaiset tapahtumat muovaavat toisiaan ja vaikuttavat siten joko suoraan tai välillisesti keskinäisiin suhteisiinsa. Tästä syystä tutkijan onkin tärkeää lähestyä kohdetta kokonaisvaltaisesti, erilaiset näkökulmat huomioon ottaen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteen voikin kiteyttää liittyvän

tosiasioiden löytämiseen ja paljastamiseen, eikä esimerkiksi vallitsevien väittämien todentamiseen.

5.3.1 Fenomenografia tutkimussuuntauksena

Koskisen (2011) mukaan fenomenografiasta käytetään alan kirjallisuudessa useita eri nimityksiä, joita ovat muun muassa tutkimusote, lähestymistapa, tutkimusmenetelmä, analyysimenetelmä sekä tutkimussuuntaus. Tästä syystä voidaan nähdä, että fenomenografiaa voi olla vaikea sijoittaa tarkasti johonkin metodologiseen alueeseen, sillä se muodostaa oman kvalitatiivisen ja empiirisen kokonaisuutensa. (Koskinen, 2011, 268.) Tässä tutkimuksessa käytetään termiä tutkimussuuntaus, joksi muun muassa Huusko ja Paloniemi (2006) fenomenografian käsittävät. Tällä korostetaan osaltaan sitä, että fenomenografia ohjaa tutkimusprosessia laajemmassa kontekstissa, eikä sitä tule pitää ainoastaan tutkimus- tai analyysimenetelmänä. (Huusko & Paloniemi 2006, 163.)

Fenomenografia on kehitetty alun perin Göteborgin yliopiston kasvatustieteiden laitoksella Ference Martonin luotsaaman tutkimusryhmän johdolla vuonna 1979, jolloin sen tavoitteeksi asetettiin todellisuuden erilaisten ymmärtämisen muotojen selittäminen. Käytännössä tämä tapahtuu tutkimalla erityisesti sitä, millä tavoin ihmiset kokevat tai käsittelevät erilaisia ilmiöitä. (Marton 1988, 141.) Tällöin tutkimuksen fokus on erityisesti ajattelun sisällössä ja kontekstisidonnaisuudessa, joka erottaa sen esimerkiksi perinteisestä psykologiasta, jossa tarkoituksena on löytää yleismaailmallisia ajattelun ja käsittämisen malleja. Fenomenografisen tutkimusotteen keskittyminen todellisuuden sijasta todellisuuden käsittämiseen sekä myös ”virheellisten” käsityksien huomioiminen asettavat sen jonkin luonnontieteiden ja perinteisten yhteiskuntatieteiden välimaastoon. (Marton 1988, 144-145.)

Lisäksi Marton (1988) korostaa, että fenomenografian lähtökohtana on aina suhteellisuus, eli tutkimuksessa tarkastellaan yksilön suhdetta johonkin spesifiin asiaan. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija lähestyy tutkimuskohdettaan niin sanotusta toisen asteen perspektiivistä, jolloin tarkoituksena ei ole selittää asioita itsessään. Sen sijaan tavoitteena on hahmotella sitä, millä tavoin nämä asiat näyttäytyvät eri ihmisille. Onkin huomionarvoista, että ihmiset eivät pelkästään koe ja käsitä abstraktilla tasolla, vaan ihmiset kokevat ja käsittävät joitakin heitä ympäröivässä maailmassa sijaitsevia asioita. Fenomenografia pyrkii pääasiallisesti selittämään asioiden lähestymiseen, ajatteluun ja käsittelyyn liittyviä seikkoja kvalitatiivisesta näkökulmasta. (Marton 1988, 146.) Häkkisen (1996, 30) mukaan toisen asteen perspektiivin vastineena olevan ensimmäisen asteen perspektiivillä puolestaan tarkoitetaan asioiden todellista olemusta, eli ympäröivän maailman näkemistä puhtaasti faktisena.

Käytännön tasolla fenomenografian voi nähdä tiivistyvän tutkimustulosten synty-miseen kuvauskategorioiden pohjalta. Todellisuuden kuvausten tarkastelu ei ole ainoastaan tiedon lajittelua, vaan siinä keskitytään erityisesti selkeisiin eroavaisuuksiin, joita eri ihmisten todellisuuden tulkinnan välillä on. Vaikka kuvauskategorioiden sisällöt ovat alun perin sidoksissa siihen kontekstiin ja ympäristöön, missä niitä on alun perin tutkittu, on tutkijalle tärkeää kyetä yhdistämään yksittäisessä tutkimuksessa syntyneet kuvauskategoriat myös laajempaan rakenteelliseen viitekehykseen. Toisin sanoen fenomenografian tehtävänä on löytää sellainen rakenteellinen ympäristö, jossa kuvauskategoriat sijaitsevat. Tämän vaiheen voi myös nähdä olevan tärkeässä asemassa muiden ihmisten käsitysten ymmärtämisessä. (Marton 1988, 146-147.)

Marton (1988, 147-148) peräänkuuluttaakin kuvauskategorioiden merkitystä fenomenografisen tutkimuksen tärkeimpinä tutkimustuloksina. Esimerkiksi perinteisestä käyttäytymistieteestä poiketen fenomenografisessa tutkimuksessa ei pyritä löytämään vastauksia jo olemassa oleviin raameihin, vaan tutkija tekee ihmisten

erilaisiin ympäröivän maailman käsittämiseen liittyviä löydöksiä. Eri tavoin ilmevät ajatukset kuvaillaan tyypillisesti osina laajempia kategorioita, jonka vuoksi niiden luominen voidaan käsittää fenomenografian keskeisimmäksi osa-alueeksi. Tutkimustulosten kuvailu nimenomaan löydöksinä, eikä esimerkiksi keksintöinä, auttaakin osaltaan tutkimussuuntauksen luonteen hahmottamisessa.

5.3.3 Fenomenografisen tutkimuksen eteneminen pääpiirteittäin

Järvinen ja Järvinen (2011, 82-83) esittelevät fenomenografisen tutkimuksen käytännön vaiheet etenevän Uljensin (1989) luoman kuusivaiheista mallia mukaillen. Ensimmäisissä vaiheissa tutkija asettaa omaksi tutkimusintressikseen ympäristön laadullisen kuvailun tutkittavien henkilöiden näkökulmasta. Tämän jälkeen siirrytään tutkimuskohteen rajaukseen sekä mietitään tutkimusaspektien kartoittamiseen liittyviä kysymyksiä. Kolmas vaihe sisältää haastateltavien valinnat ja haastatteluiden suorittamisen, jonka jälkeen neljännessä vaiheessa haastattelut litteroidaan sanatarkasti.

Viidennessä vaiheessa siirrytään itse fenomenografisen analyysin pariin, jossa haastateltavien ilmaisemien sanontojen yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien perusteella tutkija kykenee luomaan tutkimushenkilöiden käsityksistä ryhmiä. Lopulta kuudes vaihe koostuu vastaajien merkityssisällöistä koostuvien luokitusten muokkaamisesta kuvauskategorioiksi, joita voidaan pitää jo itsessään tutkimustuloksina. Laadullisten vastaustyyppien osuvuutta voidaan tarvittaessa arvioida esimerkiksi ulkopuolisen, riippumattoman tutkijan avulla. Tällaista menettelyä ei kuitenkaan pidetä tarpeellisena, tai edes hyödyllisenä kaikkien fenomenografiaan perehtyneiden tutkijoiden piirissä. (Järvinen & Järvinen 2011, 83.)

Marton (1988, 154) korostaa sitä, että fenomenografiassa ei ole mahdollista esitellä yhtä täydellistä ja oikeaoppista tapaa käsitellä tutkimusaineistoa. Tämä johtuu ihmisten eri asioita koskevien käsitysten moninaisuudesta, joka asettaa tutkijalle tehtäväksi löytää kulloinkin paras tapa analysoida aineistoa ja löytää vastaukset tutkimuskysymyksiinsä. Yleisellä tasolla on kuitenkin olemassa aiemmin esitellyn mukaisesti järjestelmä, jonka avulla tutkijan on mahdollista lähestyä aineiston analysoimista fenomenografisesta näkökulmasta. Fenomenografian sisäisestä rakenteesta ja luonteesta johtuen sitä on kuitenkin mahdotonta kuvailla täysin yksityiskohtaisesti, jonka vuoksi tutkijan vastuulle jää käytännön toteuttamiseen liittyvien seikkojen selvittäminen.

5.4 Aineiston analyysi

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2009, 73-74) mukaan laadullisella analyysillä tarkoitetaan empiirisessä tutkimuksessa pohjimmiltaan sitä, että tutkimusta varten kerätystä laajasta aineistosta koitetaan saada selvää. Käytännössä tämä tarkoittaa suurten ja usein epäloogisesti jäsenyvien tietomäärien muotoilua helpommin ymmärrettävään ja käsiteltävään muotoon. Tämä toteutuu lukuisien vaiheiden kautta, johon sisältyy muun muassa tarkkaa aineistoon tutustumista, jaottelua ja luokittelua. Lopulta tarkoituksena on kiteyttää aineistosta tutkimustehtävän kannalta olennaisimmat asiat ja suhteuttaa ne osaksi tutkijan omaa ajattelua sekä taustalla vaikuttavaa teoreettista viitekehystä.

5.4.1 Fenomenografinen analyysitapa

Häkkinen (1996) kuvaa fenomenografisen analyysin koostuvan jatkuvasta haastattelujen lukemisesta, kategorioiden muodostamisesta ja reflektoinnin kehästä. Analyysin tarkoituksena voikin nähdä sellaisten merkittävien rakenteellisten erojen esiin nostamisen aineistosta, jotka osaltaan selventävät yksilön ja tutkittavan

ilmiön välistä suhdetta. Löydettyjen erojen perusteella voidaan luoda kuvauskategoriat, jotka puolestaan koostavat yhdessä laajemman kategoriajärjestelmän. (Häkkinen 1996, 41.) Seuraavaksi tarkastellaan yksityiskohtaisemmin fenomenografisen analyysin kolmea vaihetta.

Ensimmäisessä vaiheessa tutkija muodostaa merkitysyksiköt, jonka voi nähdä muodostuvan aineiston jatkuvasta uudelleenlukemisesta. Tällöin tekstistä löydetään tutkimusongelman kannalta oleellisia ilmauksia, jotka koostuvat ilmiötä kuvailevista sanoista ja lausumista. Ilmiön erilaisten käsitystapojen kokonaisuudesta muodostetaan merkitysyksikköjen joukko, joka toimii kuvauskategorioiden pohjana. Keskeistä tulkintayksiköiden määrittämistä on niiden kontekstiyhteyksien huomioiminen. Tutkijan onkin mahdollista selkeyttää aineistoaan uudelleenjaotteleamalla haastatteluiden repliikkejä, jolloin yksittäisen henkilön ajatusten kulku muuttuisi selkeämmin käsiteltävään muotoon. (Häkkinen 1996, 41-42; Marton 1988, 154-155.)

Toisessa vaiheessa tutkija puolestaan keskittyy kontekstistaan irrotettujen merkitysyksiköiden vertailuun suhteessa merkitysten kokonaisuuteen. Käytännössä tavoitteena on keskittyä itse ilmauksiin sellaisinaan, irtonaisina yksittäisistä tutkimushenkilöistä. Tällöin tutkijan on mahdollista havaita vastausten eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä sekä laatia kuvauskategorioille rajat niiden perusteella. Keskeistä on ilmauksien jatkuva vertaileminen sekä saman kategorioiden muihin ilmauksiin sekä muissa kategoriaryhmissä esiintyviin repliikkeihin, jotta niille olisi mahdollista löytää omat paikkansa kategoriajärjestelmästä. Tavanomaista on myös se, että tutkija joutuu korjailemaan ja viilaamaan eri kategorioita tässä analyysin vaiheessa, jotta kaikki aineistosta nostetut ilmaukset saataisi sijoitettua oikeille paikoilleen. (Häkkinen 1996, 42-43; Marton 1988, 154-155.)

Kolmas ja viimeinen vaihe on kategorioiden kuvaamisen ja kuvauskategorioiden välisten suhteiden muodostaminen. Tällöin tutkija kuvaa aineiston pohjalta kehittelemiään kuvauskategorioita abstraktilla tasolla, eli käytännössä esittelee tutkimuksen lukijalle löytämänsä kategoriat ja perustelee niiden olemassaolon muun muassa riittäväillä keskinäisillä eroavaisuuksilla. Tässä vaiheessa käytetään myös aineistosta esiin nostettuja sitaatteja apuna kategorioiden paikkansapitävyyden vakuutukseksi. (Häkkinen 1996, 43.) Martonin (1988, 155) mukaan analyysin voi katsoa olevan valmis, kun tutkija on löytänyt ilmauksille oikeat kategoriat, jotka pysyvät stabiileina suhteessa toisiinsa.

5.4.2 Kuvauskategoriajärjestelmä fenomenografiassa

Uljens (1989) käsittää jo aiemmin mainitut kuvauskategoriat kuvaustasoksi, joka on luonteeltaan abstraktimpi kuin mitä käsitysten kuvaaminen yksilötasolla voisi olla. Kategorioiden muodostumista voidaan kuvata siten, että laadullisesti yhteneväiset ja samanlaisista elementeistä koostuvat vastaukset eri henkilöiltä yhdistetään samaan kuvauskategoriaan, kun taas poikkeavat käsitykset sijoitetaan omiin kategorioihinsa. Kategorisoimisen ytimessä onkin erityisesti käsitysten sisällöllisten ja rakenteellisten varianssien identifioiminen, eikä esimerkiksi niiden määrä tai esiintymistiheys. (Uljens 1989, 40-42.) Fenomenografisessa tutkimusotteessa käytetään yleisesti ottaen kolmea kategoriajärjestelmää, jotka ovat rakenteeltaan joko horisontaalisia, vertikaalisia tai hierarkkisia (Uljens 1989, 46-47).

Horisontaalinen kategoriajärjestelmä on ollut Uljensin (1989) mukaan suosituin järjestelmä erityisesti fenomenografisen tutkimuksen alkuvuosina. Horisontaalisesti järjesteltynä eri kategoriat ovat kaikin puolin tasavertaisia suhteessa toisiinsa. Niiden keskinäiset rajat määritellään sisältönsä perusteella siten, että ei

pääse syntymään mahdollisia päällekkäisyyksiä. Tyypillisesti horisontaaliset kategoriat ovat sisällöltään niin selkeästi toisistaan poikkeavia, että niille ei ole mielekästä asettaa keskinäistä paremmuusjärjestystä. (Uljens 1989, 47-48.)

Vertikaalisessa kategoriajärjestelmässä puolestaan kategoriat liittyvät toisiinsa niin vastaajien käsitysten vaihtelun kuin myös aineiston sisäisen logiikan mukaisesti. Esimerkiksi pitkittäistutkimuksissa, joissa tutkimukseen osallistuvia haastatellaan useampaan otteeseen voi nousta esiin toisia suositumpia kategorioita sitä mukaan, kun haastateltavat mahdollisesti ajan kuluessa muuttavat käsityksiään. Tällaisissa tapauksissa suositumpia kategorioita voidaan pitää vertikaalisen järjestelmän mukaisesti arvokkaampina. (Uljens 1989, 48-50.)

Hierarkkinen kategoriajärjestelmä perustuu ajatukseen siitä, että tutkimuksen kontekstissa on olemassa käsityksiä, jotka ovat sisällöllisesti sekä rakenteellisesti kehittyneempiä kuin muut. Hierarkkinen kategoriasysteemi eroaa vertikaalisesta järjestelmästä siten, että hierarkia järjestetään aineiston sisäisen rakenteen ja logiikan mukaisesti, kun taas vertikaalisessa järjestelyssä arvotetaan yksilötason siirtymiä. Käytännössä hierarkkisten kategorioiden syntyminen voi perustua esimerkiksi kategorioiden keskinäiseen arvottamiseen niiden kattavuuden perusteella, tai kategorioiden sisällöllisten yhteyksien merkityksellisyyteen. (Uljens 1989, 50-51.)

5.4.3 Analyysin toteuttaminen tutkimuksessa

Saatuani valmiiksi kerätyn ja sanatarkasti litteroidun haastattelumateriaalin haltuuni Perhekeskustoimintamalli Lappiin -hankkeen tutkijoilta, aloin ensimmäisenä tutustumaan aineistoon lukemalla sitä huolellisesti läpi. Haastatteluita lukiessani laitoin jo alustavasti merkille sen, missä eri kohdissa käydään omien tutkimuskysymysteni kannalta relevanttia keskustelua. Tämä nopeutti osaltaan analyysin

seuraavia vaiheita, sillä haastattelut sisälsivät useita erilaisia teemoja, joiden sisällöt eivät haastattelurunkoon tutustumiseen perustuvien ennakko-oletusteni mukaisesti liittyneet millään tavoin omiin tutkimuskysymyksiini.

Seuraavassa analyysiin valmisteleivassa vaiheessa tutustuin haastatteluihin uudelleen, värjäten samalla tärkeitä ilmaisuja tekstin seasta Microsoft Wordin tekstinmuokkaustyökaluilla. Tässä vaiheessa värjäsin ennen kaikkea sellaisia ilmaisuja, jotka liittyivät olennaisesti asiakkaiden käsityksiin omista rooleistaan sekä näkemyksiin palveluiden kehittämisen toteutuksesta. Lopuksi suorittamieni tarkastuslukukertojen perustalta olin varma, että sain poimittua kaikki oman tutkimukseni kannalta relevantit ilmaisut litteroidun tekstin joukosta. Välillä rönsyilevät keskustelut aiheuttivatkin sitä, että tutkimuksen kannalta relevantteja ilmaisuja oli myös sellaisten haastatteluteemojen alla, mihin ne eivät haastattelurungon perusteella kuuluisi.

Tämän jälkeen leikkasin ja liitin sanatarkat ilmaisut Microsoft Wordista taulukko-ohjelma Microsoft Exceliin, joka on pääasiallinen analyysissä hyödyntämäni tietotekninen työkalu. Tässä vaiheessa sovelsin Osen (2016, 150-152) esittelemää menetelmää Excelillä toteutettavasta laadullisesta analyysistä. Ohjeita noudattamalla ja mukailemalla minun oli mahdollista muotoilla analysoitava materiaali helposti ymmärrettävään ja käsiteltävään muotoon. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että jokainen ilmaisu oli omalla rivillä, yhdistettynä toisella sarakkeella ilmaisun esittäneeseen tutkimushenkilöön.

Myös aineiston koodausvaiheessa mukailin Osen (2016) ohjeistusta ja loin jokaisen taulukossa olleen ilmaisun perään tarpeen mukaan uusia sarakkeita, joiden avulla pystyin pelkistämään ilmaisujen sisältöä yhä laajemmiksi kokonaisuuksissa. Samalla minulla oli mahdollista säilyttää aikaisemmin luomissani sarakkeissa kuitenkin myös yksityiskohtaisemmat alakategoriat myöhempää tarkastelua varten. (Ose 2016, 152-154). Tämän vaiheen jälkeen päätin kuitenkin poiketa

tähän asti noudattamastani oppaasta, jonka seuraavassa vaiheessa koodattu aineisto olisi lopulta siirretty takaisin Wordiin seuraavia analyysivaiheita varten. (Ose 2016, 158.) Koin Excelin riittävän monipuoliseksi, mutta silti helposti käytettäväksi työkaluksi tämän kokoisen laadullisen aineiston käsittelyssä, että pidätydyin sen hyödyntämisessä myös analyysin myöhemmissä vaiheissa.

Exceliin muodostamieni ala- ja yläkäsitemäärittelyjärjestelmän perusteella minun oli mahdollista ruveta luomaan fenomenografialle ominaista kuvauskategorijärjestelmää. Tässä vaiheessa erityisesti Excelin taulukotyökalujen suodatusominaisuus nousi tärkeäksi tekijäksi erilaisten käsityskokonaisuuksien hallinnassa ja keskinäisessä vertailussa. Analyysissä aikaansaamiani kategorijärjestelmiä oli puolestaan helppo tarkastella koko laajuudessaan hyödyntämällä monipuolisia Pivot-taulukoita. Tällä tavoin minun oli mahdollista luoda helposti käsiteltävä katsaus luomiini kategorioihin, niiden alle sijoittuviin alakategorioihin sekä niiden sisältämiin suoriin ilmaisuihin, jotka olivat yhä henkilöihin kytkeytyneinä.

Viimeisenä vaiheena vuorossa oli kategorijärjestelmän viilaaminen siten, että kategoriat eroavat riittävästi toisistaan. Lisäksi kategorioiden sisällöllä kesti oma aikansa löytää paikoilleen. Prosessia helpottaakseni otin välillä etäisyyttä aineistoon ja luomaani kategorijärjestelmään, jotta saisin analyysin pariin palatessani uutta ja virkeämpää näkökulmaa olemassa olevan kokonaisuuden tarkastelua varten. Lopulta sekä laajempi kategorijärjestelmä että kategorioiden sisäistä rakennetta erottelevat alakategoriat löysivät omat paikkansa, luoden siten valmiin ja rakenteeltaan stabiilin fenomenografisen kuvauskategorijärjestelmän.

5.5 Luotettavuus ja eettiset kysymykset

Tobin ja Begley (2004, 394) sekä Tuomi ja Sarajärvi (2004, 135-139) näkevät laadullisen tutkimuksen luotettavuuden tarkastelun tärkeäksi osa-alueeksi tutkimusprosessin tarkkaa avaamista osana tutkimusraporttia. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2009) puolestaan korostavat hyvän tieteellisen käytännön olevan perustavanlaatuisen tärkeää minkä hyvänsä tutkimuksen uskottavuuden kannalta. Lisäksi etiikan osalta huomionarvoista on myös se, että eri tieteenaloilla on omat eettiset ongelmakohtansa, joista tutkijan tulee olla tietoinen. Tämän lisäksi myös alati muuttuva maailma ja yhteiskunta tuovat omat paineensa alati muuttuvien eettisten käsitysten tarkastelulle. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 21.)

5.5.1 Tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen

Puusa ja Kuittinen (2011, 167-168) nostavat esiin näkemyksen, jonka mukaan laadullinen tutkimus on aina automaattisesti jossain määrin subjektiivista, johtuen tutkijan omien oletuksien ja toimenpiteiden vaikutuksesta tutkimuksen kulkuun. Tämän lisäksi määrällisen tutkimuksen piirissä esiintyviä reliabiliteetin ja validiteetin käsitteitä ei ole mielekästä yhdistää kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseen. Ihmisten käyttäytyminen on niin kompleksista ja ajassa muuttuvaa, että ei ole mielekästä olettaa laadullisten tutkimustulosten olevan täydellisesti uusinnettavissa eri aikaan tai tutkimushenkilöihin kohdistuvissa tutkimuksissa.

Denzin ja Lincoln (2005, 24) esittelevät konstruktivistiseen tutkimusotteeseen perinteistä validiteettia ja reliabiliteettia paremmiksi soveltuviksi käsitteiksi credibility, transferability, dependability, sekä confirmability. Näistä käsite credibility viittaa

Guban ja Lincolnin (1994, 114) mukaan erityisesti siihen missä määrin tutkimuksessa aikaansaadut tulokset vastaavat todellisuutta. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna pidän tutkimustani luotettavana, sillä fenomenografisen analyysin avulla syntynyt kategoriajärjestelmä vastaa tutkimushenkilöinä toimineiden kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiä omasta toiminnastaan ja ympäristöstään.

Transferabilityn käsitteellä Guba ja Lincoln (1994) puolestaan tarkoittavat pääasiallisesti tuloksien yleistettävyyttä. Tutkimustuloksia tarkastellessa voidaan todeta, että ne tuskin ovat yleistettävissä tai suoraan siirrettävissä vallitsevan kontekstin ulkopuolelle. Toisin sanoen ne kuvaavat tutkimushenkilöiden käsityksiä siinä tilanteessa ja ajankohdassa, jossa aineisto on alun perin kerätty. Kolmantena luotettavuuteen liittyvänä käsitteenä esiteltävä dependability puolestaan viittaa reliabiliteettiin ja vakauteen. (Guba & Lincoln 1994, 114.) Tästä näkökulmasta voidaan myös todeta, että tutkimustuloksena syntynyt kategoriajärjestelmä voisi hyvin todennäköisesti olla erilainen esimerkiksi eri tieteenalaa edustavan tutkijan tekemänä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että luomani kategoriajärjestelmä ei itsessään olisi pätevä ja paikkaansa pitävä.

Lopulta Guban ja Lincolnin (1994, 114) esittelemän käsitteistön confirmabilityllä tarkoitetaan pääpiirteittäin tutkijan objektiivisuutta ja kykyä neutraaliin havainnointiin. Tässä suhteessa olen tutkijana suorittanut ainoastaan aineiston analyysin, kun taas itse aineiston on kerännyt toinen tutkija. Tämä osaltaan edistää omaa kykyäni tutkia aineistoa neutraalista näkökulmasta, koska minulla ei ole haastattelulitteraattien lisäksi minkäänlaista yhteyttä tutkimushenkilöihin. Aineistoa käsitellessäni olen aktiivisesti pyrkinyt toimimaan neutraalista näkökulmasta ja pitämään siten omat ajatukseni ja mielipiteeni irrallaan tutkimuksen toteutuksesta. Hirsjärven (2009, 233) mukaan tällaista toimintatapaa, jossa tutkimuksen eri vaiheista vastaavat eri tutkijat, voidaan kutsua tutkijatriangulaatioksi, joka osaltaan nähdään edistävän tutkimuksen luotettavuutta.

Maxwell (1992) korostaa laadullisen tutkimuksen toteuttamisessa deskriptiivisen validiteetin merkitystä luotettavuuden tarkastelussa. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi erilaisia aineiston keräämiseen liittyviä asioita, kuten sitä miten tarkasti tutkija on ottanut ylös tutkimushenkilöiden vastaukset ja millä tavoin aineistoa on jatkokäsitelty. (Maxwell 1992, 285-288.) Aineiston keräämisestä johtuen olen henkilökohtaisesti voinut vaikuttaa millään tavoin aineiston keräämiseen liittyviin asioihin. Luotan kuitenkin siihen, että aineiston kerännyt tutkija ja aineiston litteroinut henkilö ovat toimineet huolellisesti ja tarkasti aineiston keräämisessä ja purkamisessa. Tämä ilmenee osaltaan esimerkiksi laadukkaasti tehdyistä sanatarkoista litteraateista, joihin on merkitty ylös myös muun muassa kaikki haastattelun aikana tapahtuneet tilanteet.

Lisäksi Maxwell (1992) nostaa esiin interpretiivisen validiteetin, eli tutkimushenkilöiden vastauksista ilmenevien erilaisten merkitysten huomioimisen (Maxwell 1992, 288-292). Koen saavuttaneeni tutkimushenkilöiden vastauksista niiden keskeisimmät tarkoitukset niin hyvin, kuin se on ollut vallitsevissa olosuhteissa haastattelulitteraattien pohjalta mahdollista. Teoreettisella validiteetilla Maxwell (1992) puolestaan viittaa tutkijan kykyyn perustella huomionsa vallitsevan teoreettisen viitekehyksen raameissa (Maxwell 1992, 288-295). Tutkimuksen toteuttamisen kannalta valmiiksi saamani aineiston liittäminen laajempaan teoreettiseen ympäristöön oli varsin haastavaa, sillä käsiteltävää asiaa koskeva teoria viittaa pääasiallisesti sosiaalityön kentälle, eikä siten ole minulle aikuiskasvatustieteilijänä niin tuttua. Tästä syystä minun tuli tutkijana ottaa erityisesti huomioon se, että valitsen teoreettiseen viitekehykseen relevantteja termejä ja laadukkaita lähteitä itselleni tuntemattomammasta aihepiiristä.

Huuskon ja Paloniemen (2006, 169) mukaan erityisesti fenomenografiselle tutkimukselle voi olla tyypillistä, että analyysin toteuttamista ei ole avattu riittävän hyvin, jolloin lukijalla voi olla vaikeuksia käsittää kategorioiden rakentumista. Olen pyrkinyt tutkimuksessani välttämään tätä havainnollistamalla kategorioiden ra-

kentumista asettamieni tutkimuskysymysten alle. Sen lisäksi olen luonut tutkimustuloksien tueksi taulukoita, joista voi helposti nähdä sen, millä tavoin pääkategoriat jakautuvat pienempiin alakategorioihin. Alakategoriat puolestaan on purettu auki teemoittain alaotsikoiden avulla eroteltuna. Kategorioiden rakentuminen on perusteltu runsailla sitaateilla aineistosta, jotka osoittavat niiden vastaa-
van tutkimushenkilöiden esittämiä käsityksiä eikä esimerkiksi tutkijan omia ajatuksia.

Olen myös pyrkinyt selostamaan tutkimuksessa suorittamani analyysin eri vaiheet ja käytännön toteuttamistavat mahdollisimman tarkasti. Vaikka en ole itse osallistunut millään tavoin tutkimusaineiston keräämiseen, luotan vakaasti haastattelut toteuttaneen tutkijan asiantuntijuuteen ja ammattitaitoon. Tätä tukee muun muassa tarkasti litteroiduista haastatteluista ilmenevä vuoropuhelu haastattelijan ja tutkimushenkilöiden välillä, joka vastaa kaikin puolin teemahaastattelua käsittelevässä kirjallisuudessa esiteltyjä kriteerejä. Tutkimustulosten esittelyssä puolestaan olen käyttänyt runsaasti sanatarkkoja sitaatteja aineistosta tutkimustulosteni tukena.

Erityisesti fenomenografian tapauksessa luotettavuuden tarkastelussa on kiinnitettävä Syrjälän ym. (1995) mukaan kuvauskategorioiden luotettavuuteen. Tällä tarkoitetaan erityisesti tutkijan ylitulkinnan välttämistä ja analyysissä syntyneiden merkityskategorioiden kytkeytymistä tutkimuksen teoreettisiin linjauksiin. Kategorioiden kannalta voidaan tarkastella sitä, ovatko ne aitoja, eli miten hyvin kategoriat vastaavat tutkittavien tarkoittamia merkityksiä sekä relevanssia, eli sitä missä määrin kategoriat ovat relevantteja tutkimuksen teorian kannalta. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1995, 129-131.) Tutkijana olen useiden tarkastuskertojen ja kategorioiden sisältöjen muokkaamisen jälkeen vakuuttunut siitä, että ne eivät ole muokanneet tutkimushenkilöiden esittämien mielipiteiden alkuperäistä sisältöä ja että kategoriat pysyvät aihealueiltaan tutkimukselle asetettujen teoreettisten raamien sisäpuolella.

5.5.2 Eettisten periaatteiden noudattaminen

Tutkimuksen toteuttamisen jokaisessa vaiheessa on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan erittelemiä hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Esittelen seuraavaksi Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa – ohjeistukseen sekä Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi – ohjeistukseen perustuen omaa tutkimustani koskevat eettiset kysymykset sekä niiden näyttäytymisen omassa tutkimuksessani (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6-7; 2009 4-13).

Olen toiminut rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti tutkimustyön eri vaiheissa, tulosten esittämisessä sekä tutkimuksen luotettavuuden arvioimisessa. Olen myös soveltanut tutkimuksen tekemisessä vaatimuksien mukaisia menetelmiä aineiston käsittelyssä ja arvioinnissa. Aineistonhankinnan osalta minulla on vahva ja hyvin perusteltu näkökulma luottaa siihen, että tutkimusaineiston keränneet tutkijat ovat osaltaan noudattaneet toiminnassaan hyviä eettisiä toimintatapoja. Tutkimuksessa on viitattu asianmukaisesti muiden tutkijoiden töihin ja julkaisuihin, jotka on myös merkitty tiedekunnan viittausohjeistuksen mukaisesti tutkimuksen lopussa sijaitsevaan lähdeluetteloon.

Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus on tapahtunut ennalta sovittujen raamien sisällä. Perhekeskustoimintamalli Lappiin -hankkeen tutkijoilta saamaani kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden haastatteluaineistoa on säilytetty asianmukaisesti ainoastaan salasanasuojatulla USB-muistitikulla, jonka fyysisestä olinpaikasta olen pitänyt tarkasti huolta. Olen myös allekirjoittanut kirjallisen sitoumuksen aineistojen käytöstä, josta ilmenee aineistojen käyttöön liittyvät yksityiskohdat muun muassa sen asianmukaiseen säilytykseen ja tutkimuksen valmistumisen jälkeen tapahtuvaan aineiston tuhoamiseen liittyen. Minulla ei ole

minkäänlaisia sidonnaisuuksia tutkimuksen kannalta olennaisiin henkilöihin tai instituutioihin, jotka voisivat vaikuttaa neutraaliuteeni tutkijana.

Olen nähnyt aineiston keräämisestä vastanneen tahon luoman suostumuslomakkeen (liite 2) haastatteluun osallistumisesta ja todennut sen olevan eettisiltä periaatteiltaan ohjeistuksen mukainen. Olen osaltani noudattanut aineiston tutkimushenkilöiden tietojen asianmukaiseen säilyttämiseen ja käsittelemiseen liittyviä eettisiä periaatteita. En ole missään vaiheessa puhunut tutkimushenkilöistä tutkimusprosessin ulkopuolisille henkilöille siten, että heidän anonymiteettinsä vaarantuisi. Tutkimuksesta on myös sensuroitu mahdolliset paljastavat yksilölliset tunnuspiirteet tulosten esittelystä.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Taulukossa 3 esitellään pääpiirteittäin fenomenografisen analyysin tuloksena syntynyt horisontaalinen kategoriajärjestelmä, jossa kategoriat on sijoitettu kahden tarkentavan tutkimuskysymyksen alle. Asiakkaiden rooleihin ja osaamiseen liittyvät kategoriat ovat seuraavat:

1. Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden erilaiset roolit sekä niiden muodostuminen
2. Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osaaminen sekä tieto

Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osallistumista palveluiden kehittämiseen sekä tuottamiseen käsittelevät kategoriat puolestaan ovat:

3. Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen
4. Asiakkaiden osallistamiseen liittyvät haasteet
5. Ammattilaisten arvostus kokemusasiantuntijoita ja kehittäjäasiakkaita kohtaan

Taulukko 3. Kategoriajärjestelmä

6.1 Millaisia käsityksiä kokemusasiantuntijoilla ja kehittäjäasiakkailla on omista rooleistaan ja osaamisestaan?		6.2 Millä tavoin kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat voivat osallistua palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen?		
6.1.1 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden erilaiset roolit sekä niiden muodostuminen	6.1.2 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osaaminen sekä tieto	6.2.1 Asiakasnäkökulman tuominen palveluiden kehittämiseen	6.2.2 Yhteistyössä toimiminen ammattilaisten kanssa	6.2.3 Vertaistukena toimiminen

Tulosten esittelyssä käytetään ilmaisia yksi, jotkut tai suurin osa haastateltavista kuvaamaan sitä, kuinka moni tutkimushenkilöistä on ilmaissut kuhunkin kategoriaan kuuluvia sitaatteja. Kyseessä on fenomenografinen tutkimus, jossa horisontaalisten kategorioiden sisältämien ilmaisujen määrällä ei ole niin suurta merkitystä kuin vastausten sisällöllisellä varianssilla ja tästä syystä olen tutkijana päättänyt sisällyttää kategorioihin myös yksittäisten tutkimushenkilöiden näkemyksiä erinäisistä aihealueista, sikäli kun ne ovat tutkimuksen kannalta relevantteja.

6.1 Millaisia käsityksiä kokemusasiantuntijoilla ja kehittäjäasiakkaila on omista rooleistaan ja osaamisestaan?

Luvussa tarkastellaan taulukon 4 mukaisesti haastateltujen kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiä omista rooleistaan ja osaamisestaan kahden pääkategorian ja niiden alle sijoittuvien alakategorioiden mukaisesti. Ensimmäinen pääkategoria keskittyy erityisesti asiakkaiden erilaisiin rooleihin ja niiden muodostumiseen, jota lähestytään erittelemällä kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden eroja sekä tarkastelemalla asiakkaan roolin rakentumista ja kehittymistä. Asiakkaan osaamiseen ja tietoon liittyvää pääkategoriaa puolestaan tarkastellaan alakategorioidella, jotka käsittelevät oman osaamisen tunnistamista ja tunnustamista sekä asiakkaana osallistumisen osaamisvaatimuksia.

Taulukko 4. Asiakkaiden käsitykset omista rooleistaan ja osaamisestaan

6.1 Millaisia käsityksiä kokemusasiantuntijoilla ja kehittäjäasiakkailla on omista rooleistaan ja osaamisestaan?			
6.1.1 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden erilaiset roolit sekä niiden muodostuminen		6.1.2 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osaaminen sekä tieto	
Kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden erot	Oman roolin rakentuminen ja kehittyminen	Oman osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen	Kokemusasiantuntijana ja kehittäjäasiakkaana toimimisen osaamisvaatimukset

6.1.1 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden erilaiset roolit sekä niiden muodostuminen

Kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden erot

Sekä kokemusasiantuntijoina että kehittäjäasiakkaina toimineet haastateltavat, nostivat vastauksissaan esiin näkemyksensä roolien keskinäisistä eroavaisuuksista. Olennaisimpana erona näyttäytyy se, että kokemusasiantuntijuus keskittyy nimensä mukaisesti ennen kaikkea omien kokemuksien ja elämäntarinan jakamiseen ilman varsinaista kehittämisenäkökulmaa ajattelun taustalla. Kokemusasiantuntijana ei tarvitse siten keskittyä siihen, että omat ajatukset ja kommentit olisivat välttämättä konkreettisesti hyödyllisiä palveluiden tai palveluita tarjoavien ammattilaisten kehittymisen kannalta.

H3: ”Et siinä on joku semmonen, en osaa oikein kuvailla mut siinä on semmonen ero et mä jaan sen kokemuksen kuinka minusta on tunnut, mikä minun tilanne tällä hetkellä vanhempana tai lapsen tilanne. Se on eri se tilanne kuin se että mä oon kehittäjäasiakkaana.

Koska yleensä on joku asia mitä me viedään eteenpäin. Kokemusasiantuntijana mä monesti jaan sitä mun omaa elä-, mun elämäkokemuksia.”

H4: ”Mä oon just miettiny sitä et tavallaan, silloin ku mä oon ollu kokemusasiantuntijana, mä oon ollu enemmän sit tunteet edellä menijä ehkä välillä. Mut ku on kehittäjäasiakas niin mä haluan, tavallaan viedä asiat just kehittäjän näkökulmasta. Antaa vaihtoehtoja, heittää niitä ideoita. Silloin ku mä tuon sen kokemusasiantuntijuuden sieltä pinnalle ni silloin mä voin sanoa sen että kuin pahalta minusta tämä asia on tuntunu. Mut jos mä oon kehittäjäasiakas, mie saatan just sanoa että hei, huomaatteko että tässä on tää asiakastilanne. Että te ette ymmärrä toisianne, miten asiakas voi ymmärtää. Ja sen jälkeen mä voin sanoa et hei mul on kokemus myös tämmösestä tilanteesta. Mut tavallaan että mikä näkökulma mulla missäkin tilanteessa on.”

H3: ”Voisko sen aatella sit, mulla tuli mieleen tuohon aiheeseen että, voisko sen aatella siinä, kokemusasiantuntijapuolella että se on enemmän sitä tarinaa.”

Kokemusasiantuntijana ja kehittäjäasiakkaana toiminnan erot voidaan mieltää myös siten, että kehittäjäasiakkaana toiminnassa ei keskitytä välttämättä omien kokemusten jakamiseen ja niiden läpikäymiseen, vaan tarkoituksena on antaa palveluita tuottavilla ammattilaisille asiakaslähtöisestä näkökulmasta ideoita niiden kehittämiseen. Tällöin palveluita ei peilata asiakkaan kannalta välttämättä puhtaasti niiden parissa syntyneiden kokemusten kautta. Kehittämisideat voivatkin olla abstraktimpia näkemyksiä siitä, millä tavoin palveluita voisi mahdollisesti olla asiakkaan kannalta mielekkäintä tuottaa.

H3: ”(--) mietin sitä että, miettiny sitä et ku oon ollu kokemusasiantuntijana, mä oon tuonu sen mun tunteet, mun ajatukset tavallaan ilmi. Tuntuu että ihmiset enemmän kuuntelee siinä, ja on tavallaan

*vastaanottamassa sitä. Ne saattaa kysyä tavallaan niistä kokemuk-
sista. Mut kehittäjäasiakkaana mun mielestä, tavallaan se on se eri,
ku niitä kokemuksia ei niinkään jaeta vaan jaetaan se asia, se idea.
Ja sit mietitään yhdessä et miten mennään eteenpäin.”*

*H4: ”Kehittäjäasiakkaana me lähdemme ratkaisemaan yhdessä mui-
den kanssa sitä että miten tämä asia ratkaistaisiin jotta se palvelisi
paremmin.”*

Erityisenä osa-alueena haastateltavien puheenvuoroissa kehittämistoiminnasta korostuu se, että kehittäjäasiakkaana toiminta fokusoituu tyypillisesti kokonaisuuden sijasta pienempiin osa-alueisiin. Tällöin tarkoituksena ei ole selvittää asiakkaan koko elämäkokemusta osana palveluita, vaan pyrkiä keksimään parannuskeinoja niiden toimivuuden parantamiseksi asiakkaan ja ammattilaisen yhteistoiminnalla. Asiakkaan ja ammattilaisen välisen yhteistyön fokus ei myöskään ole suoranaisesti asiakkaan vallitsevan elämänvaiheen tasolla, vaan palvelujärjestelmän tarkastelu ja kehittäminen yleisemmällä mittakaavalla asiakkaan mielipiteisiin nojaten.

*H3: ”Ni sitte taas kehittäjäasiakastoiminnassa ni se on se yks, asia.
Miten me saadaan tämä tieto kulkemaan nyt tuolta keskussairaala-
lasta sinne Kelaan paremmin. Sitte siellä on niitä ammatti-ihmisiä. Ja
itse asiassa mä jouvun tästä mun tontiltani ottamaan tämän ja me-
nemään sinne heijän piiriin sitten, ja sanomaan että, oottakaa mä
oon oon täällä vähän aikaa sivussa. Puhukaa te ni mie kohta voin
sanoa jonkun ajatuksen.”*

*H4: ”Ja sit mä mietin, kehittäjäasiakkaana monesti on joku aihe tai
asia sieltä mikä me nostetaan ylös mitä me lähetään viemään eteen-
päin. Se ei välttämättä oo sen ihmisen koko tarina. Vaan et just nytkin
me mietitään, lastensuojelun kehittäjäverkostossa lastensuojelun jo-
tain juttua niin se on osa, yks osa-alue sieltä. Me poimitaan sieltä ja*

viiään eteenpäin. Niin ku osallisuuspopossa mietitään sit osallisuutta ja miten ihmisiä osallistutetaan mukaan. Et se ei välttämättä oo se, koko tarina vaan se on sieltä se...”

Toinen sekä kehittäjäasiakkaana että kokemusasiantuntijana toimineista henkilöistä on kuitenkin havainnut kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden olevan käytännön toteutukseltaan ja sisällöltään varsin samankaltaisia. Tästä syystä roolit sekoittuvat usein toisiinsa ja niitä voi olla vaikeaa toteuttaa keskittymällä joko puhtaasti kokemuksista puhumiseen ilman kehitysideoita tai kehitysideoista puhumiseen peilaamatta tilannetta omiin kokemuksiin. Merkittävänä osatekijänä tässä voi vaikuttaa myös se, että kehittäjäasiakas on terminä varsin uusi, vaikka kehittämisenäkökulma on voinut aikaisemminkin kuulua vähintäänkin epävirallisesti kokemusasiantuntijana toimimiseen.

H3: ”Mut mulla, ehkä mul on sekottunu aika paljon itellä aikasemmin ainakin siinä, kun ei oo tätä kehittäjäasiakastoimintaa ollu tässä, minun elämässä tällä nimikkeellä eikä näitä ole joutunu miettimään erillisinä. Niin ne on sekottunu sillei että mä oon tuonu siihen mun tarinaani sitten niitä mun, niitä kehittämisideoitakin siitä että, tuleva sosiaalityöntekijä että mikä tekee siitä sosiaalityöntekijästä huipputyypin.”

Oman roolin rakentuminen ja kehittyminen

Suurin osa haastateltavista näkivät oman roolinsa kokemusasiantuntijoina ja kehittäjäasiakkaina rakentuvan omien taustatarinoidensa ja kokemuksiansa varaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen osallistuvat asiakkaat keskittyvät ensisijaisesti omiin vahvuusalueisiinsa, joista heillä on olemassa joko omakohtaisia kokemuksia tai muuhun osaamiseen

perustuvia näkemyksiä esimerkiksi palveluiden toteuttamisen kannalta. Sen lisäksi asiakkaat kokevat tärkeäksi sen, etteivät he pyri esiintymään asiantuntijoina aihealueista, joista heillä ei ole olemassa minkäänlaisia kokemuksia.

H1: ”Minä oon tehny ihan selväksi sen että mikä on se minun rooli että se on se, saamenkielisten palveluist-, saamenkielisistä palveluista puhuminen, ja varsinkin tuon [nimi] esimerkin kautta sen, että miten ne on tärkeät.”

H1: ”Ja tämä on se minun rooli ja, en minä mitään, muuta siellä sitte osaa. En minä osaa sanoa jostain.. Sitä minä oon miettiny että, turha minun on alkaa ees jotenkin perehtymään johonkin vaikka lastensuojeluasiaan koska en minä sitä tunne, ei mul oo mitään omakohtaista kokemusta.”

H2: ”Jokainen lähtee sen oman, toiset lähtee, alkoholistin ja päihdetyön puolen kautta sinne, Keroputtaan sairaalan kautta ja minä ja, pari muuta sitten ni, mentiin tän nuorisopuolen, -puolelle enempikin. Se mistä on itellä (-) oma kokemus, osalla on, seksuaalisen hyväksikäytön kokemuksia tai muita vastaavia että ne, mikä on se oma tausta ja mistä pystyy kokemuksia kertomaan.”

Erityisesti kokemusasiantuntijan roolin rakentuminen näyttäytyy osalle haastateltavista ensisijaisesti yksilön omista haluista ja tarpeista kumpuavana aihealueena. Tällöin henkilöllä on vapaus osallistua toimintaan tai jakaa omia kokemuksiaan juurikin sen verran, kuin mihin itse on valmis. Kokemusasiantuntijuuden ei siten voida nähdä rakentuvan ulkoisten paineiden tai odotusten varaan, vaan se on ensisijaisesti henkilöä itseään varten toteutettavaa toimintaa, jossa yksilöllä säilyy täydellinen päätäntävalta omaa toimintaansa koskien.

H5: ”Jokainenhan sen ite päättää omasta elämästään että miten paljon, haluaa millonki jakkaa. Se on ittestä kii. Ei voi olettaa että jos

*joku on kokemusasiantuntija, niin nythän hän on velvollinen kerto-
maan ja avaamaan kaiken kaikille, ihan koska vain haluaa, toiset ha-
luavat. Kyllähän se on jatkuvasti sitä että ite saa sen, määritellä.”*

*H8: ”Joo, ei kokemusasiantuntijuus edellytä sitä että sun täytyy siitä
joka paikassa huudella. Se voi olla ihan tämmönen, kahdenkeskinen.
Sehän siinä on hienoa että, voi antaa sen verran ku itte haluaa.”*

Oman toiminnan pohjalta syntyneet roolit näyttäytyvät osaltaan myös käytännön toiminnassa. Jotkin haastateltavista on ollut pitämässä esimerkiksi erilaisia puheenvuoroja omista kokemuksistaan ja joutunut siten aktiivisesti muokkaamaan omaa julkista rooliaan esiintyjänä esimerkiksi toimintaympäristön tai kuulijakunnan mukaan. Tämä käytännön esimerkki tuo hyvin esiin kokemusasiantuntijana toiminnan monipuolisuutta sekä toimintaan osallistuvien aktiivien halukkuutta pyrkiä vaikuttamaan ympäristöönsä positiivisesti kokemusasiantuntijan roolissa.

H8: ”Se pitää aina siinä arvioija se tilanne ku näkkee sen ryhmän tai kenelle on puhumassa, arvioija että paljon tässä pystyy sanomaan että, kuulijat ei järkyty. Se on semmosta aina et täytyy tunnustella sitä ilmapiiiriä, mitä mä teen että mä juttelen yleensä ensin vähän, ns. kevyemmistä aiheista että tunnustelee että miten nää nyt ottaa vastaan näitä että miten tässä pystyy että, semmosta. Joillekin nuorille ku on käyny puhumassa ni on hyvinkin rankkaa, ihan saatan kiroillaki siellä, niitten kieltä puhua. Mutta sitten jos jollekin vanhemmille tai herkemmille käy ni hyvin pehmeesti koetan kertoa asioista. Se vähän vaihtelee, ryhmän mukaan.”

*H3: ”Se on tarina, ja ainakin itellä ku kokemusasiantuntijapuheen-
vuoroja, on saanu pitää tässäkin talossa useampia niin mul on ollu aina etukäteen tärkeää et mä tiedän että mikä on kuulijakunta, mikä on se teema mistä puhutaan.”*

6.1.2 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osaaminen sekä tieto

Oman osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen

Suurin osa tutkimushenkilöistä korostaa oman osaamisensa pohjan tulevan ennen kaikkea omista kokemuksistaan sekä erilaisista ongelmatilanteista selviämisestä. Nämä ovat antaneet henkilöille pohjan osallistua muun muassa palveluiden kehittämiseen sekä muuhun kokemusasiantuntijoille ja kehittäjäasiakkaille suunnattuun toimintaan. Monilla haastateltavista nouseekin esiin nimenomaan oman elämän asiantuntijuus, joka antaa tarvittavan uskalluksen ja tiedon asioista puhumiseen ja niihin vaikuttamiseen.

H8: ”Miehän oon ottanu ihan, lähin vähän sillai avoimin täysin että oon käyny ite niin lähellä portteja että aattelin että, tästä ku selviän niin, uskallan puhua kaikesta mitä oon kohdannu. Siellä on justiinsa, perheväkivaltaa on, sit on seksuaalista hyväksikäyttöä, on alkoholismia, koulukiusaamista, työpaikkakin kiusaamista ja, sitte omakohtast sitä masennusta tullu sitten ja, siitä selviämistä ihan, itsemurha-ajatuksista ihan yleiseen tämmöseen maailmanvihaan, kaikesta. Siin on aika iso kirjo sillai että, mistä pystyn tai.. ..oon käsitelly ne asiat niin että pystyn niistä jotaki sanomaan.”

H5: ”Tietenki, ne mielenterveysasiat, totta kai ku balanssissa ni, vois kuvitella että ne. Mutta sit jos lähtee sieltä niin, totta kai koulukiusaamiset ja tämmöset, vaikka en niistä suoranaisesti ole, aatellu että oon kokemusasiantuntija mutta voisin olla, ihan hyvin. Että se just oma elämä. Siel on kyllä ollu kans, just tätä perheväkivaltaa ja sitte, kaikkea siihen mitä liittyy. On ollu myöski tämmöstä rikollisuutta että oon joutunu kattomaan, ja sitten myöskin huumeiden käyttöä on ollu et on läheiset on, käyttäny myös huumeita. Ja sitte sitä kautta, nämä muut siinä sitte, mausteena siinä. On sinä tietenki sitä.”

Omiin kokemuksiin perustuvan osaamisen tunnistamisen lisäksi joidenkin haastateltavien vastauksissa esiintyy myös yleisempi yhteiskunnallisen toimiympäristön ymmärrykseen sekä omien oikeuksien tietämykseen liittyvä osaaminen. Tämän tyyppinen osaaminen ei suoranaisesti liity toimintaan kokemusasiantuntijana tai kehittäjäasiakkaana, mutta sen voi nähdä olevan merkittävä osa yksilön kehittymistä ja toimintaa osana yhteiskuntaa, joka puolestaan osaltaan heijastuu myös toimintaan osana palveluiden toteuttamista ja kehittämistä.

H1: ”Minä osaan, minä tiedän just tasan tarkkaan mitkä on minun oikeuteni että.. ja ne, varmasti se palveluntarjoaja tietää että minä tiedän [naurahtaa]. Että, siinä mielessä niin minä oon aika huono, kehittäjäasiakas [naurahtelua].”

H1: ”Ja ehkä sillä mielessä vielä parempi että koska minä tiedän että mul on niihin oikeus että minä osaan niitä vaatia jolloin minä osaan ne, kaivaa että minä tiedän että onko niitä tai ei ole.”

H4: ”Sit kattoo et kuin hiljanen sitä on ollu. Ei sitä oo pitäny, oikein osannu pitää puoliakaan. Ja kattoo nyt sen ihmisen 20:n, no mitä täs nyt, 16 erityisvuoden jälkeen. 21:hän oikeesti mut et siitä ku tyttö on saanut diagnoosin.”

Yksi haastateltavista nostaa esiin myös oman osaamisen tunnustamisen merkityksen. Kokemusasiantuntijan tai kehittäjäasiakkaan on tärkeää kyetä havaitsemaan omat osaamisalueensa sekä antamaan itsellensä tunnustusta omasta osaamisestaan ja omista taidoistaan. Pitkäaikainen palveluiden parissa toimiminen ja sen vaikutus omaan elämäntarinaa tuovat paljon kokemuksellista ja kehittämisenäkökulmaista osaamista. Tätä voidaan pitää omana sosiaalisen pääoman luokkana, jota palveluita tuottavan osapuolen kannattaisi pyrkiä huomiomaan palveluiden toimintaa ja kehittämistä suunnitellessaan.

H3: ”Toisaalta, tää on tosi viehättävää. Tää olemalla töissä, kotona töissä ja sitten niis verkostoissa. Ni täähän on todella, tää on tosi, mä

oon tosi hyvä tässä. Sekin on täytyy oppia nyt sanomaan et mä oon tosi hyvä tässä. Et mä en oo tajunnu sitä kuinka hyvä mä oon.”

H3: ”Se on, sanotaan että moniosaaja täytyy olla. Ja niitä on muuten, niitä on tosi paljon. Mä uskon että siltä, siksi mä vaalin tätä, ammat-tiasiantuntijuuden kokemusasiantuntijuuden koska mehän saamme vain sen profiilin, sen kokemusasiantuntijuuden profiilin vaikka meidän, taakka on paljon suurempi, ja vastuu ja velvollisuudet on paljon laajemmat ku pelkästään se kokemuksellisen tai kehittäjäasiakkaan rooli. Minä tarjoaisin sitä osaamista ja sitä kyllä, että se kannattaa ottaa tässä vastuulle tai vastaan.”

Kokemusasiantuntijana ja kehittäjäasiakkaana toimimisen osaamisvaatimukset

Jotkin haastateltavista mainitsevat pelkästään kehittäjäasiakkaana ja kokemusasiantuntijana toimimiseen osallistumisen sisältävän omia vaatimuksiaan osaamiselle. Mukaan lähteminen vaatii rohkeuttaan ja avointa mieltä potentiaaliselta osallistujalta. Myös ennakkoluuloton asenne nähdään jossain määrin tärkeäksi osatekijäksi, joka voi puuttumisellaan vaikuttaa negatiivisesti toiminnan käytännön toteutukseen.

H4: ”Mitä se vaatii ni vaatii vaan ehkä vähän rohkeutta lähteä vaan mukkaan. Ja sitä haluaa.”

H2: ”No se, siinä pittää lähteä avoimin mielin, täysin.. ..ihan puhtaalta pöyvältä siihen hommaan. Ei mittään ennakkoluuloja ei kestä olla ja, muuta vastaavaa.”

Toisaalta osa haastateltavista nostaa esiin myös yksityiskohtaisempia osaamisalueita, joita palveluiden tuottamiseen aktiivisesti osallistuvilta asiakkaalta toivoisi löytyvän. Nämä liittyvät pääosin sekä ammattilaisten että muiden aktiivisesti

toimintaan osallistuvien asiakkaiden kanssa tapahtuvan yhteistyön käytännön toteutukseen. Yhteistyön toteuttaminen onnistuneesti sanelee omat ehtonsa sille, millä tavoin kehittäjäasiakkaan tai kokemusasiantuntijan on mahdollista osallistua toimintaan sillä tavoin, että toiminnasta olisi mahdollisimman paljon hyötyä. Tämä sisältää osaltaan myös taidon perustella oman näkökulmansa erityisesti toiminnan keskittyessä kehittämisenäkökulmaan.

H3: Eliikkä sehän se kehittäjätyössä on minun mielestä että, sinne on syytä tulla, kehittämistyöstä kiinnostuneet ja kehittämistyön menetelmät hallitsevat ihmiset. Eliikkä siihen kuuluu tietyt pelisäännöt. Ei siellä jaksa, siellä kuormittuu joku semmonen joka, joutuu miettimään jotaki, taaksepäin asiota tai..

H3: ”Joskus tulee sanottua tosi tiukasti. Sekin on semmonen sivujuttu tässä että, sun on kyettävä, sulla pitää olla mielipide. Ja sun pitää pystyä se perustelemaan. Et mitään asioita, ei voi sanoa ilman perusteluja. Eliikkä lähtökohta se et jos sul on epäkohta, sano se ääneen mut anna kaksi ratkasevaa vaihtoehtoa tilalle. Jos ei sul oo kahta, anna yks. Jos ei sul oo yhtä, pidä suu kiinni.”

H1: ”Ja sitte yleensä se taito miten sinä perustelet jonkun asian tai..”

Tarkemmin eriteltynä osa haastateltavista nostaa esiin erityisesti interpersoonalisten taitojen merkitykset. Niiden merkitys korostuu erityisesti yhteistyön toteuttamisessa, joka perustuu kaksipuoliseen vuorovaikutukseen asiakkaan ja ammattilaisten välillä. Tällöin myös palveluita vastaanottavalta asiakkaalta voidaan odottaa esimerkiksi erilaisia interpersoonallisia taitoja, jotka mahdollistavat kitkatoman yhteistyön ilman turhanpäiväisiä väärinymmärryksiä ja niistä seuraavia ongelmia.

H3: ”Joo ja omalla tavalla sun täytyy kyetä huolehtimaan vastaanottajan eliikkä sen, kehittämistyössä olevan ammattihenkilön ja osa niistä ammattilaisia, rautasia ammattilaisia, niin myös miettiä, kyetä

sanottamaan se asia niin että sä et loukkaa heitä. Että se että.. Siinä on, se on itse asiassa aika lailla, vastuullista. Se on vastuullista.”

H2: Ja sitte, ne henkilökemiat on hirveän tärkeit, ne täytyy saaha toimimaan niin ku joka asiassa. Että ne on sillai. Emmä tiä tartteeko se muita edellytyksiä.

6.2 Millä tavoin kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat voivat osallistua palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen?

Luvussa syvennytään tarkemmin kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osallistumismahdollisuuksien erittelyyn ja tarkastelemiseen. Taulukosta 5 ilmenee kolme alakategoriaa, joista ensimmäisessä käsitellään asiakasnäkökulman tuomista palveluiden kehittämiseen. Tarkastelu tapahtuu alakategorioiden avulla, joka käsittelevät asiakkaan osallistumista, asiakkaiden osallistamisen haasteita sekä ammattilaisten arvostusta asiakkaita kohtaan. Toisen yläkategorian sisältö puolestaan käsittelee yhteistyötä ammattilaisten kanssa ja se jakaantuu alakategorioihin, joissa tarkastellaan asiakkaiden kokemusten hyödyntämistä palveluiden tuottamisessa sekä toimintaa asiakkaiden ja ammattilaisten rajapinnassa. Viimeisenä yläkategoriana on vertaistukena toimiminen, joka sisältää alakategoriat: vertaistuen tarjoaminen sekä vertaistuen merkitykset.

Taulukko 5. Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osallistumismahdollisuudet palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen

6.2 Millä tavoin kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat voivat osallistua palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen?						
6.2.1 Asiakasnäkökulman tuominen palveluiden kehittämiseen			6.2.2 Yhteistyössä toimiminen ammattilaisten kanssa		6.2.3 Vertaistukena toimiminen	
Asiakkaan osallistuminen palveluiden kehittämiseen	Asiakkaiden osallistamisen haasteet	Ammattilaisten arvostus asiakkaita kohtaan	Asiakkaiden kokemusten hyödyntämisen palveluiden tuottamisessa	Toiminta ammattilaisten ja asiakkaiden rajapinnassa	Vertaistuen tarjoaminen	Vertaistuen merkitykset

6.2.1 Asiakasnäkökulman tuominen palveluiden kehittämiseen

Asiakkaan osallistuminen palveluiden kehittämiseen

Suurin osa haastateltavista näkee asiakkaiden osallistumisen palveluiden kehittämiseen tärkeänä. Tällä tavoin on mahdollista tuoda palveluita käyttävien ihmisten näkemyksiä, mielipiteitä ja toiveita palveluiden tuottajien kuultavaksi. Erityisesti asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna on tärkeää, että palveluita tuotettaisiin ensisijaisesti asiakkaiden tarpeet huomioiden, eikä ainoastaan siksi koska palveluita tulee lainsäädännön mukaan olla tarjolla. Palveluiden tulisi siis olla jo lähtökohdiltaan asiakaskeskeisiä erityisesti silloin kun niitä lähdetään uudistamaan alkutekijöistään.

H3: ”Mä nään tän suurena mahdollisuutena ja mä toivon että se ei ois pelkästään sitä että, sitä tehdään nyt sen takia että ku on maakuntalaki joka määrää et pitää ottaa huomioon nämä, ja osallistaa nämä asiakkaatkin. Et mä toivoisin että se on sitä että, oikeesti ei käy niin

että ku sillä ruuhkautuneella sosiaalityöntekijällä tai jollakin ammattihenkilöllä pirisee puhelin ni se kiroaa että voi jumankekka tuo puhelin soi ja nuo häiritte nuo asiakkaat häntä. Vaan et se tietää että, asiakkaitten ansiosta hällä on se työpaikka ja hän voi auttaa heitä. Ja kuinka mä voin teitä auttaa. Voisiksä kertoo vähän enemmän siitä ja siitä asiasta. Ja sitte hän soveltaa sitä tietoa eteenpäin muihinkin tilanteisiin.”

H4: ”Ja näkisivät THL:n lastensuojelun kehittäjäverkostossakin että, vaikka olen ainut, niin tavallaan et silläkin on merkitystä et joku joskus uskaltaa sanoa sen että hei että, nii että te puhutte sosiaalipuoli terveyspuoli sitä kapulakieltä, kumpikin omaanne puhutte näin ja te ette ymmärrä toisianne ni miten asiakas voi teitä ymmärtää. Tavallaan että tuuaan vielä se asiakasnäkökulma myös sinne, niihin tilanteisiin. Ja ite oppinu tosi paljon niissä hetkissä, ja niissä tilanteissa myös.”

Käytännön tasolla osa haastateltavista kuvailee toiminnan kiteytyvän kiinteään ja dialogiseen yhteistyöhön palveluiden parissa toimivien asiantuntijoiden ja ammattilaisten kanssa. Kehittämisen ei tule kuitenkaan tarkoittaa automaattisesti sitä, että kehitystoimintaan osallistuvan asiakkaan tulisi olla tarpeettoman kriittinen tai mukana jokaisessa eri vaiheessa. Sen sijaan mahdollista on puuttua ai-noastaan sellaisiin aiheisiin, jotka tuottavat suurimpia ongelmia ammattilaisille ja tuoda tarkasteltaviin asioihin uutta ja erilaista näkökulmaa.

H4: ”Mutta tavallaan mun mielestä just se että me voijaan nostaa se aihe sieltä. Me mietitään yhdessä sosiaalityöntekijät ja ketä nyt onkaan, me mietitään yhdessä siihen sitä ratkasua. Koska se kokemusasiantuntija on ollu siinä järjestelmässä ja sinä oot ollu osallisena ratkasemassa niitä asioita.”

H3: ”Se vahvistaa joko heijän keskenerästä ajatusta tai sitten se tuo siihen näkökulmaa, joka sitten auttaa siihen että (-) pääsee taas eteenpäin.”

Useiden haastateltavien mukaan asiakkaiden osallistamisen tulisikin tapahtua ensisijaisesti palveluiden suunnitteluvaiheessa, jolloin suuriakin muutoksia on vielä helppo tehdä, kun asioita ei ole vielä lyöty lukkoon. Tämä nähdään myös vaiheena, jonka toteuttamisessa on todennäköisesti kaikkein vähiten asiakkaan osaamiselle asetettuja vaatimuksia. Tällöin myös pelkillä kokemuksiin tai oletuksiin perustuvilla näkökulmilla on mahdollista vaikuttaa omaa elämää koskevien palveluiden toteutumiseen käytännön tasolla, toisin kuin esimerkiksi toteuttamisvaiheessa, jonka nähdään kuuluvan ensisijaisesti ammattilaisten vastuualueelle.

H1: ”Totta kai se pitä(is) olla siinä suunnittelussa. Eihän se nyt sen jälkeen..”

H1: ”Eihän siinä toteuttamisessa niin, sen takiahan ne on ne ammattilaiset että ne osaa, pistää [naurahtaa]. En alkaisi ite neuvomaan ”Älä nyt ihan siihen, pistäpä vähän tuohon (alemmas) [naurahtaa].” Kyl tietenkkin se pitäis olla siinä suunnittelussa.”

H7: ”..suunnitteluvaiheessa, enimmäkseen. Kyllä jonkin verran, on myös siellä toteuttamisvaiheessa. Vähemmän.”

Myös arviointi nähdään joidenkin haastateltavien mielestä sellaiseksi kehittämisvaiheeksi, johon palveluiden asiakkaan on mahdollista osallistua. Arviointiin kytkeytyy vahvasti omat kokemukset kyseisen palvelun piirissä toimimisesta sekä näiden kokemusten hyödyntämisessä palveluiden toimivuuden arvioimisessa. Arvioinnin nähdään sijaitsevan myös niin sanotusti kehittämissyklin päätepisteessä, jonka perusteella on mahdollista tarpeen mukaan siirtyä uuteen suunnitteluvaiheeseen osana pitempiketoista kehittämisprosessia.

H5: ”Ja arviointihan on sitte, mitä on oma kokemus palvelusta ollu niin se on sitte sitä.”

H7: ”Se arviointi ni sehän johtaa uuteen suunnitteluun.”

Asiakkaiden osallistamisen haasteet

Jotkin haastateltavista tuovat esiin näkemyksiä, joiden mukaan ihmisiä voi olla vaikea saada osallistumaan kokemusasiantuntija- tai kehittäjäasiakastoimintaan. Kaiken kaikkiaan kokemusasiantuntija- ja kehittäjäasiakastoimintaan osallistuvien määrä on joidenkin tutkimushenkilöiden mukaan huomattavan pieni osuus palveluiden parissa toimivien ihmisten kokonaismäärästä. Toiminnasta pois jäävät henkilöt kuitenkin olisivat usein juurikin niitä, jotka ovat kaikkein huonoimassa asemassa ja joiden ääni tulisi saada ennen kaikkea kuuluviin esimerkiksi palveluita arvioitaessa ja kehitettäessä.

H2: ”Ei ne ihmiset ole semmosia, ja se on niin pieni ryhmä, loppujen lopuks, kukka näihin rupiaa ja alakaa. Se (-) olla sillai.”

H1: ”Se on se ongelma että niihin menee vain ne aktiivit..”

H1: ”Ja, minä luulen että siinä on semmonen vääristymä mitä teijän pitää kanssa sitte ottaa huomioon että mikä on nää kehittäjäasiakkaat.. Ne on semmosia. Ei sinne tule niitä, tiäkkö, semmosia, ihmisiä jotka.. joiden ääni itse asiassa oikeasti pitäis tulla kuuluviin.”

Toimintaan osallistuminen on joidenkin haastateltavien mukaan vaatinut heidän omalla kohdallaankin paljon uskaltautumista ja avoimuutta kohdata uusia haasteita. Tämä voi osaltaan vaikuttaa siihen, että kaikkein epätoivoisimmassa tilanteessa elävät ihmiset eivät uskalla lähteä mukaan. Toisaalta joidenkin haastateltavien vastauksista ilmenee myös palveluiden parissa toimivien ammattilaisten keskuudesta tulevan rekrytoimisen ja rohkaisemisen merkitys sille, että henkilö tekee lopulta päätöksen osallistua toimintaan.

H4: ”Tää on itsellekin semmosta kasvua ja kehitystä. Täs pitää olla. Ja ehkä sitte ku sitä on uskaltanu heittäytyä ihan mukaan tähän prosessiin.”

H2: ”Niin, (-) että sä oot hyvä siihen että lähe mukkaan. Ja mä et emminä lähe. Lähe, en lähe, en lähe, lähe, tätä (-) se oli. Sama kai se sitte ku se on, katotaan mikä se on.”

Yksi haastateltavista tuo vastauksissaan esiin erilaisia syitä sille, minkä vuoksi ihmiset saattavat vastustaa ajatusta kokemusasiantuntijana tai kehittäjäasiakkaana toimimisesta. Nämä syyt liittyvät pääpiirteittäin vaikuttamismahdollisuuksien todenmukaisuuteen, eli siihen missä määrin asiakkaana on lopulta mahdollista vaikuttaa omaan palveluympäristöönsä. Haastateltavan mukaan osa ihmisistä saattaa kokea, että palveluiden taustalla vaikuttavaan virkamieskoneistoon ei todellisuudessa pystyisi asiakkaan näkökulmasta vaikuttamaan.

H1: ”Mut mie luulen että mikä on kaikkein tärkein ja, millä sais ihmisiä mukaan niin se on se että niitten pitäis jotenkin, saaha.. niillä pitäis olla se usko että niil on oikeasti, si(-) on jotain merkitystä. Ja jos ne ei siihen usko, ni ei ne lähe.”

H1: ”En minä usko että ihmiset kokee sen että he(ijän) [pp] näkemyksillä on merkitystä.”

H1: ”Mutta niin, kyllä se vähän on semmosta että, suomalainenhan ei usko eikä saamelainenkaan usko kyllä viranomais(-), (luottaa) [naurahtaa].”

Ammattilaisten arvostus asiakkaita kohtaan

Joidenkin haastateltavien mukaan kehitystoimintaan aktiivisesti osallistuvien asiakkaiden mielipiteiden ja tarpeiden arvostaminen nähdään nykyisin olennaisena

osana ammattilaisten toimintaa esimerkiksi palveluiden suunnittelussa. Asiakasnäkökulman kuunteleminen ja asiakkaan arvostaminen osana palvelujärjestelmää nähdään erinomaisena merkinä siitä, että palveluita suunnitellaan yhä kasvavissa määrin nimenomaan asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, eikä asiaa lähestytä ainoastaan viranomaisten näkökulmasta.

H7: ”Justiinsa tässä parin viikon sisään mietin että joskus 80-luvulla jos yrittäjä, tai palveluntuottaja ois alkanu kysymään asiakkailta että, mitäs tehtäis, ni sitä ois pietty sillai että ni, ihan hulluko toi on että eikö se ite tiä mitä tehdä. Sinänsä on muuttunu hirveesti tämä systeemi, että nyt on oikeesti kysytään asiakkailt et mitä te haluutte.”

H5: ”..minä nyt teen tämmöstä kun tämä on minun työni. Ku se on niitä asiakkaita varten ni sehän on ihan järkevää että sitä, kuunnellaan sitten niitä asiakkaita.”

Jotkin haastateltavista tuovat esiin ammattilaisten antaman arvostuksen merkityksen omalle toiminnalleen. Selkeä indikaatio kuulluksi tulemisesta antaa asiakkaalle tuntemuksen siitä, että hänen kokemuksensa tai kehitysideansa on otettu vastaan ja niitä arvostetaan. Tämä luo myös osaltaan uskoa siihen, että asiakaslähtöisiä näkemyksiä ja kehittämisideoita tullaan oikeasti hyödyntämään palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä käytännön tasolla.

H7: ”Sillai että siinä että ni okei että niin, minut otetaan, tulee semmonen tunne että minut otetaan nyt vakavasti. Että täs on paljon eri alan ihmisiä ja ne oikeesti halua auttaa mua, että se ei oo sillai että ensinnä yks ja sitte toinen vaan että ne, niil on se isompi näkemys.”

H1: ”Mutta siis miten, se vastaanotto, ne oli ihan hipihiljaa ja, jotenkin siis se, tunnelma siinä oli.. mul oli semmonen tunne tuli heti että, ”nääh ihmiset kuuntelee minua”. Ja minä luulen että siinä on ehkä.. sitäähä ei voi teeskennellä, että, joko se on tai sitten (ei) [naurahten hp].”

Jotkin haastateltavat nostavat esiin erityisesti kehittäjäasiakkaana toimiessaan vastaanottamansa hyvän ja rohkaisevan palautteen palveluita toteuttavilta ammattilaisilta. Myös asiakkaan aktiivinen osallistaminen kehitystyössä ja toiminta tasavertaisina kehittäjinä ilman virallisia titteleitä tai muita jäykkiä virallisia valta-asetelmia vaikuttavat haastateltavien mielestä positiivisilta seikoilta, jotka osaltaan tukevat kehittäjäasiakkaana toimimista ja rohkaisevat tuomaan omat mielipiteensä ilmi esimerkiksi erilaisissa yhteisissä kehittämistilaisuuksissa.

H3: ”Ja sitten on siinä varmaan se jotenkin, vai mitä oot mieltä tästä arvostusasiasta. Mä aattelin että kehittäjäasiakastoiminta, kokemusta nyt kuitenkin, historia lyhyt mutta, se kehittäjäasiakkaan, minut on ainakin yllättänyt positiivisesti se, että se arvostus sitä, niitten ammattilaisten keskuudessa on häkellyttävän hieno.”

H4: ”Ja nytkin ku on oltu osallisuuspoppoon tapaamisessa, et ku siellä on tosiaan se elyn ihminen ollu. Siel on ollu avin ihminen. Siel on ollu Lapin liitto. Siel on Lapin sote ja sit on kehittäjäasiakkaat ja (Poske) ja me yhdessä ollaan vertaisina samassa tilassa ilman titteleitä vaikka, ollaan ja mietitään niitä asioita. Mikä sen parempaa et minun mielestä se on todella hedelmällistä.”

6.2.2 Yhteistyössä toimiminen ammattilaisten kanssa

Asiakkaiden kokemusten hyödyntäminen palveluiden tuottamisessa

Jotkin haastateltavista näkevät, että erityisesti kokemusasiantuntijoita voitaisi hyödyntää aiempaa laajemmin palveluiden tuottamisessa ammattilaisten rinnalla. Käytännössä tämä tarkoittaisi kyseisten palveluiden aikaisempien käyttäjien kerryttämän kokemuspohjaisen osaamisen ja tiedon esiintuomista reaali-maailman asiakaskohtaamisissa. Asiakkaan kanssa samankaltaisissa tilanteissa

toimineet kokemusasiantuntijat voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa muun muassa asiakkaan sitouttamisessa toimintaan sekä tuoda kokemuspohjaista arki ajattelua ammattilaisen substanssiosaamisen rinnalle.

H2: ”Kyllä. Kyllä oli puhetta olluki että se on justiin, sillä (-). Että työryhmän kanssa taikka sitten tosiaan jonku ammatti-ihmisen kanssa taikka kahen ammatti-ihmisen kans (-) , miten on mikäkin tilanne päällä, ja miten pystyy auttaa ja, neuvomaan.”

H8: ”Rinnalla siinä tietenkin siinä ihan ammattilaiset. Ja se on tuottanu hyviä tuloksia, että on sitoutunu asiakkaat niihin palveluihin ja toimiin-toihin, paremmin ku se että siel on vaan ammattilainen joka sanoo että, nyt kuule sun pittää..”

Toimintaa voitaisi joidenkin haastateltavien vastausten mukaan toteuttaa joustavasti ja tarvesidonnaisesti siellä, missä apua milloinkin eniten tarvitaan. Käytännössä tämä voisi toteutua esimerkiksi tuomalla kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat kiinteästi osaksi palveluita esimerkiksi luomalla kokemusasiantuntijoille ja kehittäjäasiakkaille oma fyysinen toimintaympäristönsä ammattilaisten toimipaikkojen yhteyteen. Tämä voisi johtaa myös erityisten kokemusohjaajien käyttöönottoon, jotka toimisivat kiinteässä ja ennalta määritellyssä yhteistyössä eri alojen ammattihenkilöiden kanssa.

H3: ”Mie haluaisin liittää siihen tän ammattiasiantuntijuuden rinnalle tän kokemusasiantuntijuuden. Niin että siellä on myös sitten se, järjestöjen ja, kokemuksen saaneitten osaamisen keskus siinä samas paikkaa. Onpa se sitte tarjomassa vertaistukea, onpa se tarjomassa sitten sitä, kehittämisen näkökulmaa, sitä asiakasääntä ni se löytyy sieltä. Siel on toivottavasti kehittäjäasiakkaat kokemusasiantuntijat eri ikäsistä ryhmistä.”

H8: ”Sehän on tulossa tänne pikkuhiljaa Suomeenki toivottavasti se nyt leviää tuo kokemusasiantuntijoitten hyödyntäminen. Justiinsa oliin keskiviikkona tossa, seminaarissa ni siellä puhuttiin että Hollannissa on ihan kokemushoitajia, otettu töihin.”

H8: ”Turun yliopisto ja sairaanhoitopiiri käyttää kans, kokemusohjajia.”

Yksi haastateltavista tuo lisäksi esiin ajatuksen siitä, että erityisesti kokemusasiantuntijat voisivat tarpeen mukaan osallistua myös kotikäynneille ammattilaisen tukena. Tämä toimintatapa vastaisi muutoin hyvin paljon jo aiemmin esiteltyjä yhteistoiminnan muotoja, eli palveluiden toteuttamiseen osallistuva asiakas toimisi uusille palveluiden piiriin tulleille asiakkaille ensisijaisesti esimerkkinä ja vertaisena ammattilaisen ohessa. Tässä tapauksessa toimintaympäristö olisi varsinaisen toimintakeskuksen sijasta apua tarvitsevan asiakkaan oma koti.

H4: ”Sit mä oon miettiny sitä että voisko jatkossa olla just nii että, oisi(-) vaikka sosiaali(-) ja sosiaali(-) ottaakin kokemusasiantuntijan kehittäjäasiakkaan, vanhempien luvalla sit käymään siellä kotona, jolla on jotain samaa pohjaa.”

Toiminta ammattilaisten ja asiakkaiden rajapinnassa

Jotkin haastateltavista nostivat vastauksissaan esiin konkreettisen kokemusasiantuntijan osaamisalueena kyvyn kääntää asiantuntijoiden ammattisanastosta koostuvaa kieltä maallikon kannalta helpommin ymmärrettävään ja sisäistettävään muotoon. Erityisen tärkeänä tämä nähdään esimerkiksi yhteistoiminnassa terveydenhoitoalan ammattilaisten kanssa, jolloin kokemusasiantuntija voi omaan osaamiseensa ja tietoonsa nojaten kääntää lääkärin tai sairaanhoitajan monimutkaiselta kuulostavat diagnoosit kansankielisiksi.

H5: ”Ne puhuu sillä tavalla semmosta maanläheisempää kieltä että jos ammattilaiset käyttää jotaki termejä mitä ihminen ei ymmärrä niin, kokemusasiantuntija puhuu siitä omasta kokemuksesta ni se on paljon ymmärrettävämpi kieliki.”

H7: ”Just tuli mieleen sillai että kokemusasiantuntija ois erittäin hyvä ja tarpeellinen sillai että kun, potilas saa uuen diagnoosin ni siinä vaiheessa kertoo, oman kokemuksen siitä et mistä on kyse.”

Asiantuntijan ja asiakkaan välisissä kohtaamisissa on joidenkin haastateltavien mukaan olemassa myös mahdollisuus sille, että asiakas ahdistuu tilanteessa, jossa korkeasti koulutettu ammattilainen käyttää paljon hienoa ammattisanastoa. Tämä voi pahimmillaan johtaa jopa ulkopuolista auktoriteettia vastaan kohdistuvana kapinahenkenä, joka voi haitata avun tehokkuutta. Samoja asioita kokenut asiakas voikin omalla kokemustiedollaan helpottaa tilannetta asiakkaan kannalta tuomalla uuteen tilanteeseen asiakkaan näkökulmasta katsottuna myös niin sanotusti tavallisen kaduntallaajan näkemyksiä ja ajatuksia.

H8: ” Siinä on matalampi kynnys ottaa, kuunnella sit että ai, tuo on kokenu ja se on kokenu sen noin ja sil on auttanu noin, ehkä tuo auttas mullaki. Sitte jos on lääkäri joka ei tietenkään sitä yleensä omaa kokemusta jaa, vaan sieltä kattoo tietokoneelta parhaimmillaan ni sitte että no mitä tuoki tietää ku se tuolta tietokoneelta vaan pölöttää noita kirjaviisaita. Et tämmönenkin, et sitä osataan hyödyntää ja toivon että se vaan lisääntyy sen hyödyntäminen.”

H6: ”Se osaa ehkä paremmin kuvata niitä tilanteita, eikä se et se toinen on kirjasta lukenu että, hei jos sulla nyt tätä niin sä toimit näin ja sun mielialat on tämmösiä. Mutta ku eihän se siis, se, ei se kirja kerro oikeesti sitä et minkälaista se on, vaan just se että se kokemusasiantuntija osaa kertoa sen, ku se kertoo sitä omaa asiaa, niin se on mun mielestä- Se että ku se kertoo sitä omaa asiaa ja se on eläny sitä niin, se on mun mielest jotenki siis, paljon uskottavampaa

ja semmosta, sitä on niin paljon helpompi ymmärtääki, ku se on jotenki semmosta paljon selvempää ja se kertoo sitä yksityiskohtasemmin.”

6.2.3 Vertaistukena toimiminen

Vertaistuen tarjoaminen

Suurin osa haastateltavista korostaa vertaistuen keskeistä merkitystä osana asiakkaiden hyödyntämistä palveluiden tuottamisessa. Tämä näkyy vastauksissa myös halukkuutena osallistua vertaistukena toimimiseen henkilöille, jotka kamppailevat tällä hetkellä itselle jo tuttujen ongelmien kanssa. Mahdollisuus tarjota vertaistukea nähdään ennen kaikkea hienona asiana. Jotkin vastaajista kokevat mahdollisuuden auttaa heikommassa asemassa olevia ihmisiä ennen kaikkea tärkeänä mahdollisuutena vaikuttaa positiivisesti usein vaikeiden asioiden kanssa kamppailevien ihmisten elämään.

H2: ”Vertaistuki ja tukihenkilö, vastaavassa tilanteessa oleville perheille ja nuorille.”

H2: ”Sehän on hienoa jos vaan apua pystyy ihmisille antamaan ni, totta kai.”

H7: ”Mielellään, muita ihmisiä jotka on suurin piirtein samassa elämäntilanteessa. Ainakin niitä. Mut sitten kans niitä jotka on jo, ohittanu sen elämäntilanteen tai selvinny siitä, kokenut sen ja osaa kertoa. Meil on ne meidän omat kokemukset ja kokemusasiantuntijana toimitaan ni sillai että ois sillai, vähän kokemusasiantuntijana, tavallaan.

Jotkin haastateltavista näkevät, että vertaistukena toimiminen vaikuttaa usealla eri tasolla vertaistuen saajiin. Vertaistuki voi ylettyä aina yksinkertaisesta kuuntelemisesta ja ongelmien yhteisestä selvittämisestä oman käytännön toiminnan kautta tapahtuvaan esimerkin näyttämiseen. Oman selviytymistarinan esiintuominen samankaltaisten ongelmien kanssa voi voimaannuttaa palveluiden asiakkaita ja antaa lisärahoitusta omien ongelmatilanteiden selvittämistä.

H4: ”Mä just mietin sitä et itekin on toiminu kokemusasiantuntijana ja vertaistuki-ihmisenä vaikka mitään ei koulutusta ikinä saanu siihen. Mut että sillonhan, itellä on sitä kokemusta jostain asioista niin tavallaan pystyy auttamaan sitä toista ja näkee että toiselle tulee että jes. Ja ku toinen saa sanoa että voi pas-, tätä hommaa. Tavallaan ku toinen saa purettua sulle ja sit toinen (-) voi kiitos ku sä kuuntelit mua. Se auttaa, antaa itsessään hyvin paljon.”

H7: ”Kyl se mitä enemmän me, jaetaan omii kokemuksii niin sitä, enemmän me lasketaan sitä kynnystä ja sitä heiko-, heiveröitämme sitä stigmaa, heikennetään sitä. Vaikkei välttämättä aina konkreettista nää paitsi että nyt yks kerta oli siel [kaupunki] (-)-päivä ni siellä, yks potilas oli sillai että, ku se kuuli että me kaks jotka oltiin siellä ohjaamassa ryhmää että meki on, mielenterveyskuntoutujia että on oltu syvällä ni, silmät oikein, kasvo päässä että tä, ja nyt te ootte tossa tilassa. Se oli noin, hyvin antoisa, itelleki silmiä avaava.”

Käytännön toteutuksen kannalta jotkin haastateltavista tuovat esiin näkemyksiään siitä, missä ja millä tavoin vertaistukea voidaan tarjota sitä tarvitseville ihmisille. Konkreettisia paikkoja vertaistuen löytämiselle voivat olla esimerkiksi erilaiset kolmannen sektorin toimijat. Kokonaisvaltaisesti tilanteessa korostuu myös erilaisten julkisten sosiaali- ja terveystalveluiden oma aktiivisuus vertaistukipalveluiden tarjoamisessa apua tarvitseville ja sitä etsiville ihmisille.

H5: ”Tietysti, jos miettii että haluais vertaistukea antaa ni ohan tietenkin olemassa eri yhistyksiä joitten kautta voi löytää saman kokeneita. Esimerkiksi nyt tuli mieleen että olen, joskus käynyt tässä Al-Anon-ryhmässä, vaikka en siihen sitte, en kokenu että se juuri ehkä olis mulle sitte. Ja sitte oon myöski tässä Narsistien uhrien tuki ry, josta sieltä oon sitte, jonkun verran saanu sitä vertaistukee. Kyllä niitä monia paikkoja, mistä sitä saa.”

H4: ” Ja tavallaan saaha heti linkitettyä se vertainen, vertaistuki siinä vaiheessa. Ku että sitten nii että vanhempi lähtee ja soittelee ja ettii. Tavallaan että se tuliskin vähän niin kun, vastaan. Koska mä oon miettiny sitä et, kehittäjäasiakkaita kokemusasiantuntijoita, jotka ite on valmiita ni pystyis käyttämään enemmän.”

Vertaistuen merkitykset

Jotkin haastateltavista tuovat vastauksissaan esiin sen, että vertaistuen ei tarvitse olla kokoluokaltaan suureellista toimintaa, jotta sen voisi kokea arvokkaaksi. Vertaistuenkin antamisessa korostuu se, että myös vertaistukihenkilöllä on oikeus vaikuttaa siihen, miten paljon haluaa jakaa omia kokemuksiaan mahdollisesti vaikeista ja kivuliaistakin asioista. Vertaistuen tarjoamisen ei myöskään tarvitse olla luonteeltaan jatkuvaa, vaan yksikin kerta on jo itsessään merkittävä ja tärkeä teko.

H8: ” Ja, oon saanu satoja, aina ku on ollu lehtijuttu tai joku muu ni on tullu, kymmeniä jopa satoja sähköpostiviestejä tai Facebook-viestejä että kiitos ku olit kertomassa. Paljon on ihmisillä samankaltasta kokemusta ja ovat kokeneet sen hyödylliseksi. Ja uskon että ihan sama missä meiän asiantuntijat käy ni aina tullee jolleki se helpotuksen tunne että, jos tuokin ni ehkä joskus miekin.”

H5: "Ei tarvi kaikkeen Lapin Kansaan tehdä juttua tai tuonne Hesariin tai, mitä niitä on Ilta-Sanomaan, Ilta-Sanomiin. Voi vaikuttaa muutenki."

H5: "Vaikkei ois ku sen yhen kerran elämässään yhdelle ihmiselle vertaistukena ni se on tärkeää."

Merkittävänä vertaistuen antamisen motivaatioina joiltakin haastateltavista noussee esiin juurikin mahdollisuus vaikuttaa omalla kuuntelullaan ja omia kokemuksiaan jakamalla edes yhden ihmisen elämään positiivisesti. Tämä osaltaan korostaa vertaistuen tarjoamisen pienimuotoisuutta ja osoittaa sen, että yhdellekin ihmiselle vertaistukena toimimisella voi olla suuri merkitys molemmille osapuolille – sekä vertaistuen vastaanottajalle, että sen tarjoajalle.

H2: "Eihän siitä voi olla ku ylpiä semmosesta asiasta ku, jos saa yhenki ihmisen nostettua kurakosta ni se on jo voitto."

H8: "Mutta kaikista tärkeintä mitä ite piän tärkeimpänä, silloin ku mä lähin siihen ja pohdin että lähenkö kokemusasiantuntijaksi, ja kertomaan omaa historiaa ni, oli se että jos ykski ihminen saa siitä, jonkun helpotuksen tai vertaistuen ni se riittää mulle. Ihan sama niille dorkille jotka haukkuu ja kirjottaa rumasti että tuonki pitäis olla jo kuollut tai tuo pitäis tappaa tai laittaa vankilaan ni mie, niitäki oon saanu kuulla. Mutta aatellu että jos ykski kokee että tää oli hyvä juttu ni, se pyhittää sen mun tarkotuksen."

7 POHDINTA

7.1 Tulosten yhteenveto

Tässä luvussa tullaan luomaan tuloksien yhteenvetona laaja-alaisempi kuva siitä, millaisia tuloksia tutkimuksessa on saatu aikaan. Olen jakanut yhteenvedon tarkastelun kahtia tarkentavien tutkimuskysymysten mukaisesti. Ensimmäisenä tarkastellaan sitä, minkälaisia käsityksiä tutkimushenkilöillä oli omista rooleistaan ja osaamisestaan. Toisena tarkasteltavana alueena puolestaan on tutkimushenkilöiden käsitykset siitä, millä tavoin he voivat osallistua itseään koskevien palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen. Viimeisenä olen laatinut tutkimustuloksina syntyneiden viiden pääkategorian pohjalta niitä yhdistävän ydinkategorian, joka esitellään yhteenvedon lopussa.

7.1.1 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsitykset omista rooleistaan ja osaamisestaan

Ensimmäinen tuloksia yhdistävä teema sisältää kokemusasiantuntijoina ja kehittäjäasiakkaina toimivien henkilöiden käsityksiä omista rooleistaan ja osaamisestaan. Tutkimuksen ensimmäinen pääkategoria keskittyy tarkastelemaan asiakkaiden erilaisia rooleja ja niiden muodostumista. Pääkategorialla on myös kokonaisuuden hahmottamisen helpottamiseksi kaksi alakategoriaa: 1) kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden erot sekä 2) oman roolin rakentuminen ja kehittyminen. Toinen pääkategoria puolestaan keskittyy asiakkaan osaamiseen ja tietoon, sen alakategorioita ovat: 1) oman osaamisen tunnistaminen ja tunnistaminen, 2) sekä kokemusasiantuntijana ja kehittäjäasiakkaana toimimisen osaamisvaatimukset.

Kokemusasiantuntijuuden ja kehittäjäasiakkuuden käsitteillä on tehtävissä toimivien henkilöiden mukaan olemassa selkeitä eroavaisuuksia. Ydinasiana näyttäytyy se, että kokemusasiantuntijoiden tehtävät liittyvät ennen kaikkea omien kokemusten esiintuomiseen, kun puolestaan kehittäjäasiakkaana toiminnan fokus on konkreettisten kehityskohteiden identifioiminen ja kehittämistapojen suunnittelu. Kehittäjäasiakkaana toiminnan ei myöskään nähdä vaativan käytännöstä kumpuavia omakohtaisia kokemuksia kehittämisen kohteena olevista palveluista tai toimitavoista, jolloin tehtävän toteuttamisen vaatimukseksi on nähtävissä ennemminkin asiakkaan kehittämislähtöisen ajattelutavan ja näkökulman.

Lisäksi kehittämistyö liittyy useimmiten joihinkin ennalta määritettyihin palveluiden osa-alueisiin, joita lähdetään parantamaan. Kokemusasiantuntijana ihminen puolestaan tuo usein laajemmassa mittakaavassa esiin omia elämänmittaisia kokemuksiaan esimerkiksi erilaisissa palveluissa asioimisesta. Kehittäjäasiakkaan voi nähdä subjektiivisten kokemusten sijaan keskittyvän erityisesti palvelujärjestelmiin itsessään. Huomionarvoista on kuitenkin myös se, että todellisuudessa kokemusasiantuntijan ja kehittäjäasiakkaan tehtävät voivat olla huomattavan samankaltaisia. Tämä voi näyttäytyä esimerkiksi kehittämisideoiden kokemuspohjaisuutena ja toisaalta omien kokemusten esiintuomiseen liittyvistä kehittämisenäkökulmista, jolloin erillisten termien välinen raja sumenee. Toisaalta asiaan vaikuttaa myös se, että kokemusasiantuntijatoiminta on kehittäjäasiakastoimintaa aiemmin perustettu ja siten pitempään toteutettu.

Oman roolin rakentuminen ja kehittyminen tapahtuu ensisijaisesti omiin taustatarinoihin ja kokemuksiin nojaten. Sekä kokemusasiantuntijat että kehittäjäasiakkaat keskittyvät mieluiten ensisijaisesti sellaisiin osa-alueisiin, joista heillä on eniten omakohtaista osaamista ja tietoa, kun taas itselle tuntemattomat aihealueet jätetään suosiolla osaavampien henkilöiden vastuulle. Erityisesti kokemusasiantuntijuus rakentuu tunnesensitiiviselle ja yksilön tahtoa kunnioittavalle alustalle. Tämä tarkoittaa sitä, että kokemusasiantuntijalle annetaan mahdollisuus jakaa omia kokemuksiaan juuri sen verran kuin itse haluaa, eikä häntä voida velvoittaa

kertomaan asioistaan enempää kuin itse haluaa, esimerkiksi kehittämistoiminnan toteuttamisen vuoksi. Oman roolin muokkaaminen ja mukauttaminen on yksi osa-alue, joka korostuu esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas on puhumassa erilaisille yleisöille. Tällöin omaa roolia ja käyttäytymistä kannattaa muovata vastaanottajien ja kerrottavan asian mukaiseksi.

Toisen, eli asiakkaan osaamista ja tietoa käsittelevän alakategorian ensimmäisenä alaluokkana on oman osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen. Käytännössä osaamisen nähdään syntyvät omista elämäntarinoista, jolloin voidaan puhua oman elämän asiantuntijuudesta ja sen antamista mahdollisuuksista vaikuttaa omaa elämää koskeviin palveluihin. Lisäksi osaaminen voi olla formaalimpaa ja liittyä esimerkiksi yhteiskunnallisen toimintaympäristön tai omien lakisääteisten oikeuksien ymmärtämiseen. Oma osaaminen on myös tärkeää kyetä tunnustamaan, eli antamaan itselleen arvostusta siitä minkälaista osaamista ja tietoa on kerännyt oman elämänsä aikana erilaisten palveluiden ja toimintaympäristöjen asiakkaana. Tämä voi osaltaan olla sellaista tietoa, jota palveluita toteuttavat ja kehittävät tahot ensisijaisesti kaipaaisivat tehostaakseen toimintaansa.

Toinen luokka sisältää käsityksiä toiminnan osaamisvaatimuksista. Näitä voivat olla yksinkertaisimmillaan kyky tarttua uusiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin sekä omien ennakkoluulojen karsiminen. Kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat toimivat useimmiten kiinteästi yhteistyössä palveluiden toteuttamisesta vastaavien ammattilaisten kanssa, joka vaatii omanlaistaan osaamista esimerkiksi yhteistyön toteuttamisen ja omien mielipiteiden perustelun kannalta. Tähän liittyen osaaminen voi olla myös vuorovaikutustaitoihin keskittyvää, jolla tarkoitetaan ensisijaisesti kahdensuuntaisen ja tasapuolisen vuorovaikutuksen toteuttamista siten, että tilanteissa voidaan välttää mahdolliset väärinymmärrykset ja siten niistä aiheutuvat kitkatilanteet.

7.1.2 Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen

Toisena teemana tarkastellaan sitä, millä tavoin asiakkaat voivat osallistua palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen. Sen alla ensimmäisenä on tutkimuksen kolmas pääkategoria, eli asiakasnäkökulman tuominen palveluiden kehittämiseen. Alakategorioita ovat: 1) asiakkaan osallistuminen palveluiden kehittämiseen, 2) asiakkaiden osallistamisen haasteet sekä 3) ammattilaisten arvostus asiakasta kohtaan. Neljäs pääkategoria käsittelee yhteistyössä toimimista ammattilaisten kanssa ja sen alakategoriat ovat: 1) asiakkaiden kokemusten hyödyntäminen palveluiden tuottamisessa sekä 2) toiminta ammattilaisten ja asiakkaiden rajapinnassa. Viides ja tutkimuksen viimeinen pääkategoria on vertaistukena toimiminen, joka käsittää alakategoriat: 1) vertaistuen tarjoaminen ja 2) vertaistuen merkitykset.

Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen näyttäytyy tärkeänä, jotta palveluita käyttävien ihmisten tarpeet ja näkökulmat tulevat huomioiduiksi. Tällöin on mahdollista varmistaa se, että palvelut tulevat vastaamaan todellisiin tarpeisiin, eikä ainoastaan esimerkiksi juridisiin vaatimuksiin. Kehittäminen toimintana näyttäytyy ennen kaikkea kiinteänä dialogina ammattilaisten kanssa, jolla mahdollistetaan myös se, että asiakaslähtöiset kehittämisenäkökulmat kohdennetaan juurikin kaikkein problemaattisimpiin osa-alueisiin. Konkreettisista kehitysvaiheista erityisesti palveluiden suunnittelu ja arviointi nähdään sellaisina osa-alueina, joihin kokemusasiantuntijoilla ja kehittäjäasiakkailla on hyödyllisintä osallistua parhaan tuloksen mahdollistamiseksi. Sen sijaan palveluiden tuottaminen ja toteuttaminen näyttäytyvät ensisijaisesti ammattilaisten toimialueena.

Kokemusasiantuntija- tai kehittäjäasiakastoimintaan osallistamiselle on olemassa omat haasteensa ja vaikeutensa, jonka vuoksi toimintaan lähtee mukaan vain huomattavan pieni murto-osa palveluita käyttävistä ihmisistä. Koska tämän

kaltainen aktiivisuus asiakkaana vaatii paljon uskallusta, on todennäköistä, että eniten apua tarvitsevat ja kaikkein vaikeimmassa tilanteessa olevat henkilöt eivät lähde lainkaan mukaan. Tätä voidaan osittain edistää siten, että toimintaa markkinoidaan aktiivisesti ammattilaisten toimesta ja eri palveluiden asiakkaita pyritään rekrytoimaan kokemusasiantuntijoiksi tai kehittäjäasiakkaita jatkuvasti. Vähäinen kiinnostus palveluiden parissa vaikuttamiseen voi liittyä myös siihen, että monet eivät usko omilla mielipiteillään olevan todellisuudessa väliä ja että palveluiden toteuttamiseen ei todellisuudessa ole mahdollisuuksia.

Muun muassa tästä syystä ammattilaisten antama arvostus asiakkaita kohtaan nähdään keskeiseksi osatekijäksi palveluiden suunnittelussa. Asiakkaiden tarpeiden kuunteleminen ja näkökulmien hyödyntäminen kehittämistoiminnassa luovat kuvaa siitä, että palveluita ei suunnitella enää palveluita, vaan asiakkaita varten. Selkeä indikaatio kuulluksi tulemisesta vaikuttaa osaltaan myös siihen, että asiakas kokee tulleen kuulluksi ja että hänen näkemyksiään tullaan hyödyntämään osana palveluiden kehittämisprosessia. Tätä voidaan edistää käytännön tasolla esimerkiksi siten, että kehittämistilaisuuksissa toimivat ammattilaiset eivät piiloudu titteleidensä tai ammattilaisidentiteettinsä taakse, vaan kohtaavat asiakkaat dialogisesti ja rohkaisevat heitä jakamaan näkemyksiään parhaan mahdollisen tuloksen aikaansaamiseksi.

Kehittämisen lisäksi kokemusasiantuntijoita ja kehittäjäasiakkaita voitaisi hyödyntää myös palveluiden tuottamisessa yhdessä ammattilaisten kanssa. Tämä voisi auttaa esimerkiksi asiakkaiden toimintaan sitouttamisessa sekä se mahdollistaisi asiakaslähtöisen kokemusosaamisen liittämisen ammattilaisen formaaliin substanssiosaamiseen. Käytännössä tätä voitaisi toteuttaa esimerkiksi luomalla kokemusasiantuntijoille ja kehittäjäasiakkaille fyysinen toimintaympäristö ammattilaisten palveluiden äärelle, jossa he voivat osallistua tehokkaasti ja kontrolloidusti palveluiden toteuttamiseen. Kotikäynneille osallistuminen voisi myös olla

potentiaalinen toimitapa, jolla kokemusasiantuntijat voivat osaltaan tukea ammatilaisia ja tuoda omilla kokemuspohjaisilla neuvoillaan helpotusta samankaltaisessa tilanteessa elävän asiakkaan elämään.

Yksi konkreettinen toimintamahdollisuus ammattilaisen ja asiakkaan rajapinnassa toiminnalle voisi olla ammattilaisten puheen kääntäminen kansankielisemmäksi, jolla voitaisi helpottaa esimerkiksi lääkärin diagnoosien ymmärrettävyyttä. Tällä voidaan myös ennaltaehkäistä sitä, että esimerkiksi uusi palveluiden asiakas turhautuisi saamaansa palveluun ja vaikeasti ymmärrettäviin diagnooseihin ja ohjeistuksiin. Asiakkaan kanssa samaa kieltä ja samanlaisia kokemuksia jakava henkilö voisi siten helpottaa ja pehmentää asiakkaan ja ammattilaisen välisiä kohtaamisia.

Vertaistukena toimiminen onkin yksi toimintaan osallistumisen tavoista, jota tutkimushenkilöt korostavat. Mahdollisuus tarjota vertaistukea sellaisille henkilöille, jotka elävät tällä hetkellä samanlaisten ongelmien kanssa, joista itse on päässyt jo ylitse, nähdään hienona asiana ja jopa etuoikeutena. Käytännössä vertaistuki voi olla mitä vain kuuntelemisesta ja ongelmien selvittämisestä omalla esimerkillä ohjaamiseen, joiden tarkoituksena on voimaannuttaa vertaistuen kohdetta ja siten antaa mahdollisuuksia selviytyä omasta arjesta paremmin. Perinteisinä vertaistuen saamista mahdollistavina paikkoina nousevat esiin kolmannen sektorin toimijat, mutta julkisten palveluiden nähdään olevan tärkeässä asemassa erityisesti vertaistuen koordinoimisessa.

Vertaistuen antamisessa korostuu sen mittakaava. Vertaistuen ei tarvitse olla suureellista tai näkyvää ollakseen hyödyllistä ja tärkeää. Tähän liittyy osaltaan myös se, että vertaistuki vaikuttaa myös sen antajaan. Omien, usein kivulioiden kokemusten jakaminen voi olla itsessään hyvinkin raskasta, joka tulee osaltaan ottaa huomioon vertaistukitoiminnan järjestämisessä ja toteuttamisessa. Merkit-

tävää vertaistuen kannalta on kuitenkin se, että pystyy auttamaan edes yhtä ihmistä ja parantamaan tämän elämänlaatua omalla vertaistuellaan. Tämä antaa onnistumisen ja voimaantumisen tuntemuksia sekä vertaistuen vastaanottajalle, että tukea tarjonneelle henkilölle.

7.1.3 Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden omalle toiminnalleen antamia käsityksiä yhdistävä ydinkategoria

Aiemmissa alaluvuissa on esitelty yhteenvetona tutkimusta ohjanneiden kahden alatutkimuskysymyksen sisältö, jotka sisälsivät kokonaisuudessaan fenomenografisessa analyysissä syntyneet kuvauskategoriat. Kuvauskategorioita oli kokonaisuudessaan viisi: 1) kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden erilaiset roolit sekä niiden muodostuminen, 2) kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden osaaminen sekä tieto, 3) asiakasnäkökulman tuominen palveluiden kehittämiseen, 4) yhteistyössä toimiminen ammattilaisten kanssa sekä 5) vertaistukena toimiminen.

Tarkoituksenani oli seuraavaksi luoda havaitsemieni kuvauskategorioiden pohjalta yhtenäinen ydinkategoria, joka yhdistäisi kaikkien kategorioiden keskeisimmät teemat. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen alle sijoittuvat kategoriat käsittelevät ensisijaisesti kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiä itsestään aktiivisena toimijana palveluiden tuotannon kentällä. Toisen tutkimuskysymyksen alla olevat kategoriat puolestaan sisältävät käsityksiä siitä, millä tavoin asiakkaat voivat käytännössä osallistua heitä koskevien palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen. Molemmat kategoriat liittyvät olennaisesti osallisuuden toteuttamiseen muutoksen kohteena olevissa lapsi- ja perhepalveluissa, jonka pohjalta ydinkategoriaksi syntyi kuvion 1 mukaisesti ”Osallisuuden aikaansaaminen lapsi- ja perhepalveluissa”.



Kuvio 1. Osallisuuden aikaansaaminen lapsi- ja perhepalveluissa

Kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsitykset omista rooleistaan palveluiden parissa sekä oman osaamisen ja tiedon muodostumisesta liittyvät olennaisesti siihen, missä määrin ja millä tavoin asiakkaiden usein omiin kokemuksiin perustuvaa osaamista voidaan hyödyntää osana palvelujärjestelmää. Tämä puolestaan kytkeytyy käsitykseen siitä, että palveluiden parissa toimivien henkilöiden kokemuksia tulisi ottaa aiempaa enemmän huomioon palveluiden suunnittelussa, tuottamisessa ja arvioinnissa. Toisin sanoen se luo osallisuudelle ja asiakkaiden osallistamiselle tarvittavan pohjan ja perustan.

Palveluiden kehittämiseen osallistuminen asiakaslähtöisten näkökulmien muodossa, yhteistyö ammattilaisten kanssa ja samassa asemassa oleville esimerkin näyttäminen vertaistukena liittyvät myös olennaisesti osallisuuteen. Tällaisten toi-

mintatapojen voi nähdä vastaavan käytännönläheisemmin siihen, millä tavoin kokemusasiantuntijoilla ja kehittäjäasiakkailta voi olla mahdollista osallistua palveluiden kehittämiseen ja toteuttamiseen. Selkeät toimenpide-esimerkit myös konkretisoivat selkeästi sen, että tutkimushenkilöt uskovat olevansa kykeneviä ja halukkaita auttamaan ammattilaisia lapsi- ja perhepalveluiden käytännön toteuttamisessa.

7.2 Tutkimuksen tarkastelu

Tutkimushenkilöiden vastauksista ilmenevät käsitykset omasta roolista asiakkaana vastaavat Hübnerin (2013, 96) ja Pohjolan (2010, 29-30) näkemyksiä tasarvoisesta ja dialogisesta, kahdensuuntaisesta asiakas-ammattilainen -suhteesta, jossa asiakas kohdataan yksilönä. Sen lisäksi kokemusasiantuntijana toimiminen ja omien kokemusten käsitteleminen ovat pääpiirteittäin yhteneväisiä McLaughlinin (2009, 1111-1113) ja Helmisen (2017, 26) huomioiden kanssa. Kehittäjäasiakkaiden näkemykset omasta toiminnastaan yksityiskohtaisessa ja selkeästi strukturoidussa palveluiden kehittämistoiminnassa vastaa Niskalan, Kostamo-Pääkkön ja Ojaniemen (2015, 145) esiin nostamia kehittäjäasiakkaan tehtäviä. Tutkimushenkilöillä vaikuttaisikin olevan selkeät käsitykset asiakkaana toimimisen erilaisista muodoista ja kokemusasiantuntijana tai kehittäjäasiakkaan toiminnan erityispiirteistä sekä niiden keskinäisistä eroavaisuuksista.

Kehittäjäasiakkaana toimivien henkilöiden käsitykset toiminnan keskittymisestä ennalta määriteltyihin ja yksityiskohtaisiin palvelujärjestelmien osa-alueisiin on niin ikään havaittu aiemmissa tutkimuksissa muun muassa Hyvärin (2017, 38-39), Barnesin (2009, 231) ja Campbellin (2008, 298-299) toimesta. Kokemusasiantuntijoiden käsitykset omasta tehtävästään tuoda esiin omaa elettyä elämäänsä ja siihen pohjautuvia tarinallisia, ei välttämättä suoraan kehitystoimintaan tähtääviä kokemuksia vastaa Rissasen (2010, 14), Helmisen (2017, 26)

sekä Toikon (2015, 17) havaintoja kokemusasiantuntijuudesta. Tutkimushenkilöiden lisäksi Hyväri (2017, 38-39) sekä Russo ja Stastny (2009, 63-67) ovat osaltaan myös huomanneet kokemusasiantuntijoina ja kehittäjäasiakkaina toimivien henkilöiden kokevan tehtävät usein jossain määrin samankaltaisiksi ja jopa limitäisiksi esimerkiksi toiminnan tarkan fokuksen ja tulokulman osalta.

Tutkimushenkilöiden käsitykset heidän omien rooliensa rakentumisesta ja kehitymisestä kokemuksiin ja elämäntarinoihin nojaten tukee osaltaan Toikon (2015, 17) ja Meriluodon (2017, 10-14) havaintoja. Haastateltavien vastauksista ilmenee yhtenä osa-alueena asiakkaan oikeudet ja mahdollisuudet vaikuttaa siihen, mitä asioita haluaa jakaa ja minkä verran. Tämä puolestaan vastaa Morrown ym. (2012, 10-11) käsityksiä siitä mitä asiakkaita koskettavien palveluiden kehitystoimintaan osallistuvilta todellisuudessa voidaan vaatia.

Oman palveluympäristönsä kehittämiseen sekä palveluiden tuottamiseen osallistuvien asiakkaiden osaaminen syntyy tutkimuksessa haastateltujen henkilöiden mukaan ensisijaisesti omista kokemuksista, jota tukee muun muassa McLaughlinin (2009, 1111-1113) ja Helmisen (2017, 26) havainnot. Myös El Enany, Currie ja Lockett (2013, 29-30) ovat havainneet, että elämäkokemukset ja esimerkiksi formaali koulutuskokemus vaikuttavat merkittävästi kehittäjäasiakkaiden osaamisen tasoon ja sisältöön. Uudenlaisen kokemukseen perustuvan asiakaslähtöisen tiedon ja näkökulman yhdistäminen palveluiden kehittämiseen näyttäytyy haastateltavien lisäksi yhtenä asiakaskehittämisen voimavarana myös Niskalan, Kostamo-Pääkkön ja Ojaniemen (2015, 145), Barnesin (2009, 231) sekä Weinsteinin (2010, 141) tutkimuksissa.

Teoreettisessa viitekehyksessä esitellyt osaamiseen liittyvät vaatimukset (Meriluoto 2017, 10-13; Rissanen 2010, 14; Toikko 2015, 17) tukevat osaltaan tutkimushenkilöiden käsitystä siitä, että kokemusasiantuntijana tai kehittäjäasiakkaana toiminta ei vaadi osallistujalta ennakoon mitään merkittävää formaalia

osaamista. Sen sijaan palveluita tuottavien ammattilaisten kanssa tapahtuvassa yhteistyössä korostuu esimerkiksi asiakkaan kyky toimia dialogisessa ja molempien osapuolten näkemykset hyväksyvässä yhteistyössä, jonka myös McLaughlin (2009, 1111-1113), Helminen (2017, 26), Hyväri (2017, 38-39) ja Barnes (2009, 231) ovat tuoneet esiin.

Tutkimushenkilöiden käsitykset palveluiden kehittämisestä ja palveluiden asiakslähtöisyyden varmistamisesta erityisesti suunnitteluun ja arviointiin osallistamalla vastaavat muun muassa Russon ja Stastnyn (2009, 63-67), Helmisen (2017, 26), Hyvärin (2017, 38-39), Barnesin (2009, 231) ja Morrow'n ym. (2012, 10-11) havaintoja. Haastateltavat nostavat kuitenkin esiin huolensa siitä, että kokemusasiiantuntijoiksi ja kehittäjäasiakkaiksi eivät hakeudu sellaiset henkilöt, jotka ovat kaikkein haavoittuvammassa asemassa yhteiskunnassa ja siten eniten avun tarpeessa, jonka myös El Enany, Currie ja Lockett (2013, 29-39) sekä Niskala ym. (2015, 146-147) ovat identifioineet ongelmalliseksi tilanteeksi. Erityisesti Niskala (2015, 146-147) peräänkuuluttaa ajatusta palveluita toteuttavan tahon aktiivisesta toiminnasta kokemusasiiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden rekrytoinnissa, joka nousi myös joidenkin haastateltavien vastauksista kehittämisideana esiin.

Haastatellut kokemusasiiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat kokevat yhdessä ammattilaisten kanssa toimiessaan tärkeäksi sen, että heitä arvostetaan ja heidän esittelemänsä näkökulmat otetaan selkeästi huomioon osana kehitystyötä. Myös Warren (2007, 6) sekä Russo ja Stastny (2009, 63-67) ovat havainneet asiakkaan todellisen osallistamisen ja mielipiteiden arvostamisen tärkeäksi osa-alueeksi palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa. Käytännön toteuttamismenetelmiä tarkastellessa tutkimushenkilöiden käsitykset yhteistoimijuudesta kokemuksellisinä asiantuntijoina ammattilaisten rinnalla yhdistyvät Helmisen (2017, 26), Weinsteinin (2010, 141) ja Barnesin (2009, 231) näkemyksiin siitä, millä tavoin palveluiden asiakkaita voitaisi ottaa mukaan myös palveluiden toteuttamiseen.

Tutkimushenkilöiden käsityksiä kokemusasiantuntijoiden kyvystä toimia asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamisten rajapinnassa tukee myös Hyvärin (2015, 154-155) sekä Russon ja Stastnyn (2009, 66-67) havainnot kokemuseräisen ja ammattiosaamisen yhdistämisestä. Useat haastateltavat näkivät vertaistuen tarjoamisen ja siten omien kokemuserustaisten tietojen esiintuomisen samassa tilanteessa olevien henkilöiden avuksi yhdeksi merkittäväksi osa-alueeksi erityisesti kokemusasiantuntijana toiminnassa, jota myös Helmisen (2017, 26), Hyvärin (2015, 154-155) ja Rissasen (2010, 14) näkemykset vastaavat. Tätä ajatusta tukee osaltaan myös Perälän, Salosen, Halmeen ja Nykäsen (2011, 86), Aulan (2012, 60), Kallandin (2012, 50) sekä Lindskovin (2010, 156-157) huomiot siitä, että asiakkaiden toisilleen tarjoama vertaistuki on tärkeä osa perhekeskustoimintamallin käytännön toteuttamista.

Tutkimushenkilöiden vastauksista ilmeni myös näkemys siitä, että asiakkaiden vahva osallistaminen palveluiden toteuttamiseen on kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden mielestä erittäin tärkeä perhepalvelukeskusten toiminnan osa-alue. Tätä näkemystä tukevat myös Viitalan, Kekkosen ja Halmeen (2012, 22-25), Hastrupin, Pelkosen, Heinämäen ja Kekkosen (2013, 17-18), Kansteen, Halmeen ja Perälän (2013, 29), Joensuun, Halmeen, Nummen ja Perälän (2013, 45-46) sekä Halmeen, Kekkosen ja Perälän (2012, 82) havainnot suomalaisten perhekeskusten toteuttamisesta. Myös muualla Euroopassa ollaan huomioitu asiakkaiden osallistamisen merkitys, jonka muun muassa Bing (2012, 17-19), Bulling (2017, 1270-1271) sekä Devaney, McGregor ja Cassidy (2017, 6) nostavat esiin tärkeänä osa-alueena toiminnan toteuttamisessa.

7.3 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimuksessa kuvattiin Lapin maakunnan alueella toimivaan perhekeskushankkeeseen osallistuvien kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksiä

heidän omista rooleistaan ja osaamisestaan sekä vaikuttamismahdollisuuksista palveluiden kehittämiseen ja toteuttamiseen. Tämä kytkeytyy osaltaan aiheutta käsittelevästä tutkimuskirjallisuudesta sekä erilaisista toimenpidesuunnitelmista ilmenevään tarpeeseen osallistaa asiakkaita aiempaa laajamittaisemmin lapsi- ja perhepalveluiden järjestämiseen. Vaikuttaa selvältä, että laajamittainen ja perustavanlaatuisen siirtymä hajallaan olevasta palvelukokonaisuudesta yhtenäisempään perhekeskustoimintamalliin halutaan tehdä hyvin ja asiakaslähtöisesti niin järjestävän, kuin myös palveluita käyttävän osapuolen näkökulmasta.

Tutkimushenkilöiden vastauksien pohjalta syntyneet tulokset vastaavat pääasiallisesti tutkimusraportin alussa esiteltyä teoreettista viitekehystä. Palveluiden parissa aktiivisesti toimivat kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat tiedostavat olevansa itsessään taitavia palveluiden käyttäjiä ja he tuntevat toimintakentän hyvin. Tämä osaltaan johtaa asiakkaiden keskuudessa erilaisiin näkemyksiin siitä, millä eri tavoin he voisivat tuoda omaa osaamistaan esiin palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa. Pelkän abstraktin suunnittelun ja arvioinnin lisäksi useat tutkimushenkilöt toivat esiin esimerkiksi sen, että he voisivat toimia perhekeskuksessa ammattilaisten ohella erilaisissa tehtävissä, osallistuen siten myös konkreettisesti palveluiden toteuttamiseen.

Palveluiden toteuttamisen kannalta onkin varmasti aiheellista ja tärkeää miettiä, että missä määrin ja millä tavoin kokemusasiantuntijoita sekä kehittäjäasiakkaita voitaisi todellisuudessa hyödyntää. Palveluiden tarjoajilla on selkeä näkemys siitä, että asiakkaita tulisi osallistaa aiempaa enemmän ja ainakin osa aktiivisesti toimintaan osallistuvista asiakkaista kokee, että he kykenisivät toimimaan konkreettisesti myös palveluiden tuottamisen parissa. Todellisuuden toteuttamismahdollisuuksien kannalta keskeistä onkin varmasti löytää jonkinlainen tasapaino riittävän osallistamisen suhteen. Vaikka asiakkailla on usein paljon kokemusperäistä osaamista ja tietoa palveluympäristöstään, ei sen voida nähdä kuitenkaan vastaavan kaikilta osin ammattilaisten formaaliin koulutukseen ja työkokemukseen perustuvaa substanssiosaamista.

Tutkimuksen toteuttaminen oli itselleni tutkijana varsin haastava kokonaisuus, johtuen lapsi- ja perhepalveluiden sekä yleisemmin sosiaalityön kentän vähäisestä tuntemuksesta. Onnekseni sain kuitenkin tarvittaessa apua esimerkiksi alakohtaisten teoreettisten käsitteiden suhteen kehittämishankkeen tutkijaryhmältä. Uskon, että kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksien tarkasteleminen toimintakentän ulkopuolelta aikuiskasvatustieteellisestä näkökulmasta on myös osaltaan voinut tuoda yleisellä tasolla oman lisänsä aiheen tutkimukseen. Lähestyinkin tutkimusta ja valmista tutkimusaineistoani erityisesti yksilön kasvua, kehittymistä ja omaa kyvykkyyttä kuvaavasta näkökulmasta, joka voi osaltaan tuoda aineistosta esiin sellaisia käsityksiä ja huomioita, joita esimerkiksi aihepiiriin perinteisesti liittyvässä yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa ei olisi havaittu.

Tutkimus liittyy ajallisesti ja teemallisesti kiinteästi Perhetoimintakeskus Lappiin –hankkeeseen, jossa fokuksena on perhekeskustoimintamallin suunnittelemisen Lapin maakuntaan. Vaikka tutkimuksessa on tarkasteltu kokemusasiantuntijuutta ja kehittäjäasiakkuutta myös yleisellä tasolla, on yksityiskohtaisempi fokus erityisesti kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden käsityksissä siitä, millaisia mahdollisuuksia heillä voisi olla osallistua palveluiden kehittämiseen ja tuottamiseen lähitulevaisuudessa käyttöönotettavassa toimintamallissa. Tämä osittainen aikaan ja paikkaan sitoutuminen tarjoaakin merkittävän määrän erilaisia jatkotutkimusideoita.

Perhkeskustoimintamallin käytännön toteutuksen kannalta tutkimusaiheena voisi olla laatia esimerkiksi realistinen ja asiakaslähtöinen viitekehys sille, millä tavoin asiakkaiden kokemusasiantuntijuus ja kehittämisenäkökulmat voidaan todellisuudessa yhdistää kiinteästi palveluiden toteuttamiseen. Tällöin asiakkaiden osallisuutta olisi mahdollista kontrolloida hallitusti ja siten aikaansaada selkeät yhte-

näiset pelisäännöt asiakasosallisuuden toteutumiselle. Pitemmällä aikavälillä tarkasteltuna tärkeää olisi luonnollisesti myös tutkia siten, millä tavoin ja missä määrin asiakkaiden osallistaminen on todellisuudessa tapahtunut osana palveluiden uudistamista. Myös pitkittäinen seuranta lappilaisten kokemusasiantuntijoiden ja kehittäjäasiakkaiden omalle toiminnalleen antamista käsityksistä voisi tuottaa tärkeää tietoa siitä, millä tavoin varsin tuoreet asiakkaana toimimisen mallit muuttuvat ajassa.

LÄHTEET

Ahnquist, J. 2012. The Swedish strategy for developed parental support and the family centre as an arena for provision of municipal parental support services. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 41-47.

Ahonen, S. 1994. Fenomenografinen tutkimus. Teoksessa: Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Helsinki: Kirjayhtymä Oy, 114-160.

Aula, M. 2012. Child's right to an upbringing – Family centre as a promoter of a rearing culture which respects the child. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 56-61.

Aula, M., Juurikkala, V., Kalmari, H., Kaukonen, P., Lavikainen, M. & Pelkonen, M. 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29. Saatavilla [www-muodossa: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3813-7](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3813-7). (Luettu 18.10.2018.)

Barnes, J., Crociani, S., Daniel, S., Feyer, F., Giudici, C., Guerra, J., Karwowska-Struczyk, M., Leitão, C., Leseman, P., Meijers, C., Melhuish, E., Pastori, G., Petrogianis, K., Skamnakis, C., Takou, R., Van Rossum, E., Wyslowska, O. & Zachrisson, H. 2018. Comprehensive review of the literature on inter-agency working with young children, incorporating findings from case studies of good practice in inter-agency working with young children and their families within Europe. Saatavilla [www-muodossa: http://www.isotis.org/wp-content/uploads/2018/06/D6.2.-Review-on-inter-agency-working-and-good-practice.pdf](http://www.isotis.org/wp-content/uploads/2018/06/D6.2.-Review-on-inter-agency-working-and-good-practice.pdf). (Luettu 10.9.2018.)

Barnes, M. 2009. Authoritative consumers or experts by experience? User groups in health and social care. Teoksessa Simmons, R., Powell, M. & Greener, I. (toim.) The consumer in public services: Choice, values and difference. Bristol: The Policy Press, 219-234.

Bing, V. 2012. Historical development of family centres in Sweden and The Nordic countries. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 15-20.

Bulling, I. 2017. Stepping through the door – exploring low-threshold services in Norwegian family centres. *Child and Family Social Work* 22 (5), 1264-1273.

Campbell, P. 2008. Service user involvement. Teoksessa Stickley, T. & Basset, T. (toim.) Learning about Mental Health Practice. West Sussex: John Wiley & Sons, 291-309.

Denzin, N. & Lincoln, Y. 2005. Introduction: The discipline and practice of qualitative research. Teoksessa Denzin, N. & Lincoln, Y. (toim.) The Sage handbook of qualitative research. Thousand Oaks: Sage Publications, 1-32.

Devaney, C., McGregor, C. & Cassidy, A. 2017. Early Implementation of a family-centred practice model in child welfare: Findings from an Irish case study. Practice: Social Work in Action 29 (5), 1255-1263.

El Enany, N., Currie, G. & Lockett, A. 2013. A paradox in healthcare service development: Professionalization of service users. Social Science & Medicine 80, 24-30.

Ghate, D. 2015. From programs to systems: Deploying implementation science and practice for sustained real world effectiveness in services for children and families. Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology 45 (6), 812-826.

Gröhn, T. 1992. Fenomenograafinen tutkimusote. Teoksessa Gröhn, T. & Jus-sila, J. (toim.) Laadullisia lähestymistapoja koulutuksen tutkimuksessa. Helsinki: Yliopistopaino, 1-32.

Guba, E. & Lincoln, Y. 1994. Competing paradigms in qualitative research. Teoksessa Denzin, N. & Lincoln, Y. (toim.) Handbook of qualitative research. Thousand Oaks: Sage publications, 105-117.

Halme, N., Kekkonen, M. & Perälä, M-L. 2012. Perhekeskukset Suomessa: Palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 62/2012. Saatavilla www-muodossa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-747-9>. (Luettu 21.8.2018.)

Hastrup, A., Paavilainen, E., Kekkonen, M., Leikas, T., Kivineva, E., Pihlajamäki, V. & Lepistö, E. 2016. Perhekeskus lasten ja perheiden palveluiden tarjoajana – Kehittämisprosessi JIK-kuntayhtymä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen työpaperi 25/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hastrup, A., Pelkonen, M., Heinämäki, L. & Kekkonen, M. 2013 Kaste-ohjelma, uusi orientaatio kehittämistyöhön. Teoksessa Hastrup, A., Hietanen-Peltola, M., Jahnukainen, J. & Pelkonen, M. (toim.) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste –kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 3/2013, 17-18. Saatavilla [www-muodossa: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-831-5](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-831-5). (Luettu 21.8.2018.)

Helminen, J. 2017. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 14-31.

Hirsjärvi, S. 2009. Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Teoksessa Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi, 123-166.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hübner, L. 2014. Constructing relations in social work: client, customer and service user? The application and relevance of the term user in social work discourse. *Nordic Social Work Research* 4 (2), 87-98.

Huusko, M. & Paloniemi, S. 2006. Fenomenografia laadullisena tutkimussuuntauksena kasvatustieteissä. *Kasvatus* 37 (2), 162-173.

Hyväri, S. 2015. Kokemusasiantuntijat kumppaneina hyvinvointityön kehittämisessä. Teoksessa Helminen, J. Osaamiseksi kokemus jokainen. Tallinna: United Press Global, 147-159.

Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita, 32-45.

Häkkinen, K. 1996. Fenomenografisen tutkimuksen juuria etsimässä: Teoreettinen katsaus fenomenografisen tutkimuksen lähtökohtiin. Opetuksen perusteita ja käytänteitä 21. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Joensuu, J., Halme, N., Nummi, T. & Perälä, M-L. 2013. Lasten ja perheiden palvelujen yhteensovittaminen kunnissa – rakenneyhtälömallin kehittäminen ja arviointi. Hoitotiede 25 (1), 36-48.

Järvinen, P. & Järvinen, A. 2011. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpajan kirja.

Kalland, M. 2012. The importance of social support and reflective functioning for parenthood. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 48-55.

Kanste, O., Halme, N. & Perälä, M-L. 2013. Miten yhteistyö toimii lasten ja perheiden palveluissa kunnissa? Yhteistyön toimivuus ja siihen yhteydessä olevat tekijät vanhempien ja työntekijöiden näkökulmista. Kunnallistieteellinen aikakausikirja 41 (1), 10-32.

Kekkonen, M., Motonen, M. & Viitala, R. 2012, Developing family centres in the Nordic countries. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 113-114.

Koskinen, M. 2011. Fenomenografia tutkimuslähestymistapana. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat – Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: HansaBook, 267-280.

Lammi-Taskula, J. & Salmi, M. 2014. Lapsiperheiden hyvinvointi. Teoksessa Vaarama, M., Karvonen, S., Kestilä, L., Moisio, P. & Muuri, A. (toim.) Suomalaisen hyvinvointi 2014. Tampere: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 144-159.

Lindskov, C. 2010. Family centre practice and modernity: A qualitative study from Sweden. Kristianstad: Kristianstad Academic Press.

Linnosmaa, I., Väisänen, A., Siljander, E. & Mäkelä, J. 2012. Effectiveness and costs of preventive services for children and families. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 87-97.

Martinussen, M., Kaiser, S., Adolfsen, F., Patras, J. & Richardsen, A. 2017. Reorganization of healthcare services for children and families: Improving collaboration, service quality, and worker well-being. *Journal of Interprofessional Care* 31 (4), 487-496.

Marton, F. 1988. Phenomenography: A research approach to investigating different understandings of reality. Teoksessa Sherman, R. & Webb, R. (toim.) *Qualitative Research in Education: Focus and Methods*. Lontoo: Routledge Falmer, 141-161.

Maxwell, J. 1992. Understanding and validity in qualitative research. *Harvard educational review* 62 (3), 279-300.

McLaughlin, H. 2009. What's in a name: 'client', 'patient', 'customer', 'consumer', 'expert by experience', 'service user' – What's next? *British Journal of Social Work* 39 (6), 1101-1117.

Meriluoto, T. 2017. Turning Experience into expertise: technologies of the self in Finnish participatory social policy. *Critical Policy Studies* 12 (3), 294-313.

Morrow, E., Boaz, A., Brearley, S. & Ross, F. 2012. *Handbook of service user involvement in nursing and healthcare research*. West Sussex: John Wiley & Sons.

Niskala, A. & Filppa, V. 2016. Perhekeskustoimintamalli Lappiin – integroidut monitoimijaiset palvelut perheille. Saatavilla www-muodossa: http://www.sosiaalikoylega.fi/hankkeet/lape/hankeinfo-1/hankkeet/lape/hankeinfo-1/lape_hankesuunnitelma. (Luettu 10.9.2018.)

Niskala, A., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. 2015. Kehittäjäasiakastoiminta – asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.) *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä*. Talinna: United Press Global, 131-154.

Ose, S. Using Excel and Word to structure qualitative data. *Journal of Applied Social Science* 10 (2), 147-162.

Perälä, M-L., Halme, N., Hammar, T. & Nykänen, S. 2011. Hajanaisia palveluja vai toimiva kokonaisuus? Lasten ja perheiden palvelut toimialajohtajien näkökulmasta. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 29/2011*. Saatavilla [www-muodossa: http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085045](http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085045). (Luettu 21.8.2018.)

Perälä, M-L., Salonen, A., Halme, N. & Nykänen, S. 2011, Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita – Vanhempien näkökulma. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 36/2011*. Saatavilla [www-muodossa: http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085199](http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085199). (Luettu 21.8.2018.)

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.

Puusa, A. 2011. Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) *Menetelmäviidakon raivaajat: Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan*. Vantaa: HansaBook, 73-87.

Rissanen, P. 2013. Mitä on kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Falk, H., Kurki, M., Rissanen, P., Kankaanpää, S. & Sinkkonen, N (toim.) *Kuntoutujasta toimijaksi – kokemus asiantuntijuudeksi*. *Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Työpäperi 39/2013*, 14-19. Saatavilla [www-muodossa: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-028-3](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-028-3). (Luettu 20.8.2018.)

Rolfgaard, A. 2012. Danish family policy and the child reform. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 34-35.

Russo, J. & Stastny, P. 2009. Beyond involvement: Looking for a common perspective on roles in research. Teoksessa Wallcraft, J., Schrank, B. & Amering, M. (toim.) Handbook of Service User Involvement in Mental Health Research. West Sussex: John Wiley & Sons, 61-72.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2009. KvaliMOTV – menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

Stones, C. 1994. Focus on families – Family centres in action. Lontoo: The Macmillan Press Ltd.

Stöbe-Blossey, S. 2013. Implementation of integrated services – the example of family centres in North Rhine-Westphalia. *Early Years: An International Research Journal* 34 (4), 354-366.

Thyrhaug, A., Vedeler, G., Martinussen, M. & Adolfsen, F. 2012. The Family's House in Norway – an interdisciplinary, municipal/community healthcare service for children, adolescents and their families. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 29-33.

Tobin, G. & Begley, C. 2004. Methodological rigour within a qualitative framework. *Journal of Advanced Nursing* 48 (4), 388-396.

Toikko, T. 2015. Becoming an expert by experience: An analysis of service users' learning process. *Social Work in Mental Health* 14 (3), 292-312.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2004. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Saatavilla www-muodossa: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. (Luettu 7.8.2018.)

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavilla www-muodossa: http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. (Luettu 7.8.2018.)

Uljens, M. 1989. *Fenomenografi – forskning om uppfattningar*. Lund: Studentlitteratur.

Viitala, R., Kekkonen, M. & Halme, N. 2012. Family centres in Finland – a new approach within services for children and families. Teoksessa Kekkonen, M., Montonen, M. & Viitala, R. (toim.) *Family centre in the Nordic countries – a meeting point for children and families*. Kööpenhamina: Pohjoismaiden neuvosto, 21-28.

Warren, J. 2007. *Service user and carer participation in social work*. Exeter: Learning Matters Ltd.

Weinstein, J. 2010. User involvement in planning and developing services. Teoksessa Weinstein, J. (toim.) Mental Health, Service User Involvement and Recovery. Lontoo: Jessica Kingsley Publishers, 138-154.

LIITE 1. Tiedote tutkimuksesta



TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Lapin yliopisto tekee tutkimusta osana *Perhekeskustoimintamalli Lappiin – integroidut monitoimijaiset palvelut perheille* -hanketta. Hanke on osa valtakunnallista Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa (LAPE), joka on yksi hallituksen kärkihankkeista. Lappiin on tarkoitus luoda perheiden voimavaroja vahvistava sekä heidän hyvinvointia ja osallisuutta edistävä perhekeskustoimintamalli. Tutkimuksella tuotetaan tietoa perheille suunnattujen palveluiden kehittämisen tueksi.

Tutkimuksen aihe

Tutkimuksen aiheena on lapsi- ja perhelähtöinen tieto perhekeskustoimintamallissa.

Tiedotteen toimittaminen

Olet saanut tutkijalta tai hankkeen työntekijältä tämän tutkimustiedotteen ja siihen liittyvän suostumuslomakkeen. Pyydämme sinua lukemaan tämän tiedotteen. Jos sinulla on kysyttävää, voit kysyä asiaa työntekijältä tai olla yhteydessä hankkeen tutkijaan, jonka yhteystiedot löytyvät tiedotteen lopusta.

Pyyntö osallistua tutkimukseen

Pyydämme sinua osallistumaan tutkimukseen, koska sinulla on tietoa erilaisista perheiden arkea sujuvoittavista ja hankaloittavista tekijöistä sekä kokemuksia perheille suunnattujen palveluiden toimivuudesta ja näkemyksiä niiden kehittämistarpeista. Tutkimuksen onnistumisen kannalta kokemuksesi ovat erittäin arvokkaita. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja osuuttasi siinä.

Tutkimuksen toteuttaja

Tutkimuksen toteuttaa Lapin yliopisto yhteistyössä Perhekeskustoimintamalli Lappiin -hankkeen toimijoiden kanssa. Tutkijoina ovat sosiaalityön oppiaineesta professori Merja Laitinen, tutkijatohtori Anna Nikupeteri ja yliopistonlehtori Kati Kallinen, kasvatustieteistä (opettajankoulutus) tutkija Lauri Lantela ja professori Tuija Turunen sekä hallintotieteistä yliopistonlehtori Jaana Leinonen ja tutkija Henna Nurmi. Vastuututkijana toimii Merja Laitinen. Tutkimusryhmä voi täydentyä myös muilla tutkijoilla.

Tutkimuksen tavoite ja tehtävät

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa Lapin perhekeskustoimintamallin kehittämistä varten niin, että lasten, nuorten ja perheiden tieto olisi vahva osa palveluiden suunnittelua ja kehittämistä

sekä yksittäisiä asiakasprosesseja. Tutkimuksen tehtävänä on tarkastella lasten, nuorten ja perheiden osallisuutta palveluissa, eri palveluiden yhteensovittamista sekä johtamista, joka perustuu kumppanuuteen ja lapsi- ja perhelähtöiseen tietoon.

Tutkimusaineiston keruu

Kehittäjäasiakkaita on tarkoitus haastatella ryhmissä tai yksilohaastatteluina. Haastattelut tallennetaan luvallasi tutkimusaineiston analyysiä ja raportointia sekä opetuskäyttöä varten.

Lisäksi tutkimuksessa tullaan keräämään tietoa myös lapsilta, nuorilta ja kaikilta lappilaisilta vanhemmilta sekä eri sektoreiden lapsi- ja perhepalveluiden parissa työskenteleviltä ammattilaisilta ja johtavilta viranhaltijoilta.

Tutkimukseen osallistumisen mahdolliset hyödyt ja haitat

Tutkimukseen osallistumisesta ei ole sinulle suoranaista hyötyä. Tutkimuksessa tuotettua tietoa voidaan kuitenkin hyödyntää lapsille, nuorille ja perheille suunnattujen palveluiden kehittämisessä entistä asiakaslähtöisemmiksi ja ennaltaehkäisevämmiksi. Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta korvausta.

Tietojen luottamuksellisuus ja tietosuojaja

Tutkimuksessa noudatetaan hyvän tieteellisen käytännön eettisiä periaatteita, kuten luotettavuutta ja puolueettomuutta sekä salassapidon velvoitteita. Aineistoa käytettäessä tutkijat noudattavat huolellisuutta, jotta tutkimukseen osallistuvien nimettömyys ja tunnistamattomuus säilyvät. Tutkimuksessa henkilöllisyytesi sekä muut tunnistettavat tiedot ovat ainoastaan tutkimuksen tekijöiden tiedossa. Tutkijat ovat salassapitovelvollisia kaikkien tutkimuskäyttöön luovutettujen tietojen osalta. Osallistumisesi tutkimukseen on vain tutkijoiden ja hankkeen työntekijöiden tiedossa. Tutkimuksen rekisterinpitäjänä on Lapin yliopisto.

Tutkimus toteutetaan siten, ettei siihen osallistuneita yksittäisiä henkilöitä voi tunnistaa tutkimusraporteista. Tutkimuksen ja sen tulosten esittelyn yhteydessä ei tule missään vaiheessa ilmi henkilöllisyytesi, paikkakuntasi tai mikään tunnistettava tekijä. Kaikkia tietoja käsitellään siten, ettei kertomiasi yksittäisiä tietoja pystytä yhdistämään sinuun tai perheenjäseneesi. Aineistoa käytetään vain tutkimus- ja opetustarkoituksessa. Aineisto säilytetään salanasuojatulla kovalevyllä ja henkilötiedoista riisutut mahdolliset tulosteet yliopistolla lukituissa arkistokaapeissa tai salanasuojatulla kovalevyllä.

Osallistumisen vapaaehtoisuus

Osallistuminen tähän tutkimukseen on vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen tai keskeyttää osallistumisesi syytä ilmoittamatta, milloin tahansa. Tutkimuksesta kieltäytyminen tai sen keskeyttäminen ei vaikuta millään tavalla sinun tai perheenjäsenesi saamiin palveluihin tai etuuksiin.

Jos päätät peruuttaa tutkimukseen osallistumisen tai jos tutkimukseen osallistuminen keskeytyy jostain muusta syystä, keskeyttämiseen mennessä kerättyjä tietoja käytetään osana tutkimusaineistoa, mikäli annat siihen suostumuksen.

Tutkimukseen osallistuminen

Jos päätät, että haluat osallistua tutkimukseen osana hankkeen kehittäjäasiakastoimintaa, pyydämme sinua henkilökohtaisesti allekirjoittamaan liitteenä olevan suostumuslomakkeen ja palauttamaan sen hankkeen työntekijälle tai tutkijalle.

Lisätietoja

Jos sinulla on kysyttävää tutkimuksesta, voit olla yhteydessä hankkeen tutkijaan. Keskustelemme mielellämme tutkimukseen liittyvistä kysymyksistä ja annamme lisätietoja tutkimuksesta, sen toteutuksesta ja tavoitteista.

Yhteystiedot

Anna Nikupeteri, tutkijatohtori sosiaalityö, 040 484 4179, [anna.nikupeteri\(at\)ulapland.fi](mailto:anna.nikupeteri@ulapland.fi)

LIITE 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Minä _____ osallistun *Perhekeskustoimintamalli Lappiin - integroidut monitoimijaiset palvelut perheille* -hankkeen yhteydessä järjestettävään kehittäjäasiakastoimintaan. Kehittäjäasiakastapaamisten osallistujia haastatellaan osana hankkeen yhteydessä tehtävää tutkimusta, jonka toteuttaa Lapin yliopisto.

Kehittäjäasiakkaiden haastatteluita käytetään tutkimusaineistona hankkeessa tehtävässä tutkimuksessa ja opetuskäytössä. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa lapsi- ja perhelähtöisten palvelujen suunnittelulle ja kehittämiselle. Aineistoa käytettäessä pidetään huoli siitä, että tutkimukseen osallistuneiden nimettömyys ja tunnistamattomuus säilyvät.

Allekirjoittamalla tämän suostumusasiakirjan suostun osallistumaan tutkimukseen. Olen ymmärtänyt tutkimuksen sisällön, toteutuksen ja tavoitteen sekä sen, miten tutkimustietoja tullaan käsittelemään. Olen voinut harkita osallistumistani sekä tehdä lisäkysymyksiä ja olen myös saanut riittäviä vastauksia.

Tiedän, että voin keskeyttää tutkimukseen osallistumiseni, kun haluan. Ymmärrän, että osallistumiseni tutkimukseen on vapaaehtoista, eikä kieltäytyminen tai suostumuksen peruuttaminen vaikuta saamiini palveluihin.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen ja sen, että kehittäjäasiakkaiden haastattelut voidaan tallentaa.

____ / ____ / 20 ____

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Tarvittaessa lisätietoja tutkimuksesta ja aineiston käytöstä antaa mielellään

Tutkijatohtori Anna Nikupeteri
Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta, sosiaalityö
PL 122, 96101 Rovaniemi
Puh. 040 484 4179
anna.nikupeteri@ulapland.fi

LIITE 3. Haastattelurunko

LAPE-HANKE / KEVÄT 2018

Perhekeskustoimintamalli Lappiin – integroidut monitoimijaiset palvelut perheille

Tutkimuksen aiheena on **lapsi- ja perhelähtöinen tieto** monitoimijaisessa yhteistyössä ja johtamisessa.

Monitoimijainen yhteistyö viittaa eri sektoreiden toimijoiden ja asiakkaiden/palvelujen käyttäjien väliseen yhteistyöhön. Tällöin yhteistyötä tapahtuu sektoreiden sisällä ja välillä. Asiakslähtöisyyden näkökulmina ovat asiakkaiden/käyttäjien vaikutus omaan palveluun sekä laajempi yhteiskunnallinen vaikuttavuus.

KEHITTÄJÄASIAKKAIDEN HAASTATTELURUNKO

Taustatiedot

- Kerrotko itsestäsi, kuka olet ja mistä tulet?
- Mitä haluaisit kertoa perheestäsi?
- Työssäkäynti, opiskelu?
- Missä kunnassa asut?

Avun ja tuen tarpeisiin liittyvät palvelukokemukset

- Millaisiin itseä tai perheenjäseniäsi koskeviin kysymyksiin olet hakenut apua tai tukea?
- Mitä palveluita olet käyttänyt /keiden eri toimijoiden kanssa olet asioinut (julkiset palvelut, kolmas sektori, seurakunnat, sivistys/koulu & päivähoido)?
- Onko oman kuntasi palvelut olleet riittävät? Onko sinulla kokemuksia sähköisistä palveluista?
- Mitä kautta / keneltä olet saanut tietoa palveluista? Mistä tietoa olisi hyvä saada?
- Oletko saanut riittävästi tietoa eri toimijoista, jotka voisivat auttaa sinua tai perhettäsi?
 - o Miten tiedottamista voisi edelleen parantaa?
- Millaisia kokemuksia sinulla on palveluista; ovatko ne vastanneet tarpeisiisi?
- Koetko tulleeesi ymmärretyksi apua ja tukea hakiessasi? (tulkinta)
- Olisiko avun ja tuen tarvettasi voitu ennaltaehkäistä jollain tavalla? Miten?
 - o Miten perheitä voitaisiin auttaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa?
 - o Miten perheitä voidaan rohkaista kertomaan huolista matalalla kynnyksellä? (mm. luottamus)
 - o Miten tilanteesi lähti ratkeamaan?

Monitoimijainen yhteistyö lapsi- ja perhepalveluissa

- Miten koet oman roolisi eri toimijoiden välisessä yhteistyössä (asetelma)? Entä lapsesi tai muiden läheistesi?
- Miten sinut ja kokemustietosi on otettu huomioon yhteistyössä? Entä lapsesi kokemustieto?
- Miten tieto on välittynyt eri toimijoiden välillä?
 - o Onko sinulla tähän liittyen jotain toiveita tai kehittämisajatuksia?
- Onko joitain tahoja, joiden osallistuminen oman tai perheesi asian hoitamiseen voisi edistää teidän hyvinvointia? Mitä nämä tahot ovat? (esim. koulu, päivähoito, vapaa-ajan järjestöt, srk, neuvola)

Perhekeskustoimintamalli yhteistyön mahdollistajana

Perhekeskustoimintamalli: *”Kuin terveyskeskus, että sieltä löytyy saman katon alta tarvittavat peruspalvelut”. Mallin myötä lasten, nuorten ja perheiden osallisuus paranee ja mahdollistetaan varhainen tuki. Mallin avulla rakennetaan hyvinvointia ja terveyttä sekä kasvua ja kehitystä tukevien peruspalvelujen ja toimintamuotojen sekä varhaisen tuen ja hoidon lapsi- ja perhelähtöinen palvelujen kokonaisuus. (STM) Lapsi- ja perhepalvelujen kehittämisen tulisi perustua lasten edun ja oikeuksien toteutumiseen. Tavoitteena saada maakunnallinen perhekeskustoimintamalli. Perhekeskustoimintamalli voisi vähentää ”luukuttamista”.*

(videon katsominen <https://www.youtube.com/watch?v=yKYyKmEV-go>)

- Millaisia toiveita tai odotuksia sinulla on perhekeskustoimintamallin suhteen?

Kehittäjä/vaikuttaja roolin ottaminen/saaminen palvelujen asiakkaana

- Mitä ajattelet asiakkaiden roolista ja mahdollisuuksista toimia kehittäjinä, vaikuttajina? (Milloin / millaisissa tilanteissa /edellytyksin asiakkailla on mahdollisuus näihin)?
- Vaatiiko kehittäjä/vaikuttaja/kokemusasiantuntija roolin saaminen asiakkaalta jotain erityisiä ominaisuuksia tai taitoja?
- Mitä asiakkaan ottaminen kumppaniksi edellyttää työntekijältä?
- Miten monitoimijaista, asiakkaiden vaikuttaja roolin tunnustavaa yhteistyötä voitaisiin kehittää? / Miten sinun, perheesi tai muiden samankaltaisessa tilanteessa olevien kokemukset voisivat tulla paremmin huomioiduksi palveluiden kehittämisessä?

Osallisuus ja vaikuttaminen perheille suunnattujen palveluiden ja toimintojen kehittämisessä

- Oletko ollut tai haluaisitko olla mukana palveluiden kehittämisessä? Jos niin, miten ja missä vaiheessa (suunnittelu, tuottaminen, arviointi)?
- Mikä sai sinut lähtemään mukaan kehittäjäasiakas- tai kokemusasiantuntijatoimintaan?
- Millaisia muutostoiveita vaikuttamis/kehittämis/tiedontuottamistyöhösi liittyy?
- Miten olet kokenut oman roolisi palveluiden kehittämisessä?
- Miten tietosi ja aiemmat kokemuksesi on otettu huomioon?
- Miten lasten ja nuorten kokemuksia ja tietoa kuullaan palvelujen kehittämisessä?
- Millä tavalla haluaisit tuottaa tietoa palveluiden kehittämistä varten?

- Onko sinulla ideoita konkreettisista osallistumisen tai tiedon tuottamisen tavoista?
- Mitä ajattelet sosiaalisen median hyödyntämismahdollisuuksista osallisuuden lisäämisessä ja palveluiden kehittämisessä?
- Miten saataisiin mahdollisimman laajasti perheitä mukaan kehittämään toimintoja ja palveluita? (motivointi, sitoutuminen)
- Onko sinun oman ja/tai muiden vertaisten toiminnan seurauksena tehty jotain konkreettisia muutoksia palveluissa?

LAPE-terveiset: Haluatko kertoa terveisiä palveluiden kehittäjille ja päättäjille aiheeseen liittyen?

- Miten lappilaiset arjen ympäristöt (päiväkoti, koulu, työ, vapaa-ajan toiminnot, palvelut) voisivat parhaiten tukea mielestäsi lasten, nuorten ja vanhempien hyvinvointia?
- Miten lappilaiset lapset, nuoret ja vanhemmat voisivat tulla paremmin kuulluiksi ja osallisiksi heidän hyvinvointiaan koskevissa asioissa?

Lopuksi

- Mitä kehittäjäasiakas- tai kokemusasiantuntijatoiminta on sinulle antanut? Mitä se voisi vielä antaa/mahdollistaa?
- Mitä muuta haluaisit sanoa aiheeseen liittyen?
- Millainen kokemus haastattelu oli?
- Voimmeko olla tarvittaessa jällenpäin yhteydessä, jos tulee mieleen jotain tarkennettavaa?