

HUOM! Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Niemelä, T., & Steffansson, M. (2023). Kokemustiedolla vaikuttavia ratkaisuja viheliäisiin ongelmiin. Teoksessa J. Helminen (toim.), *DiakHub tutkii, kehittää ja vaikuttaa - Diakonia-ammattikorkeakoulun vuosikirja 2022* (s. 46–54). (Diak Vuosikirja – Diak Yearbook 2). Diakonia-ammattikorkeakoulu.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-414-5>

PLEASE NOTE: This is a self-archived version of the original article.

Please cite the original version:

Niemelä, T., & Steffansson, M. (2023). Kokemustiedolla vaikuttavia ratkaisuja viheliäisiin ongelmiin. In J. Helminen (ed.), *DiakHub tutkii, kehittää ja vaikuttaa - Diakonia-ammattikorkeakoulun vuosikirja 2022* (s. 46–54). (Diak Vuosikirja – Diak Yearbook 2). Diakonia-ammattikorkeakoulu.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-414-5>

Terhi Niemelä ja Marina Steffansson

## KOKEMUSTIEDOLLA VAIKUTTAVIA RATKAISUJA VIHELIÄISIIN ONGELMIIN

*Asiakkailta saatava kokemustieto tuo uusia näkökulmia ammattilaisten teoriatiedon rinnalle ja mahdollistaa uudenlaisia vaikuttavia ratkaisuja erityisesti heikoimmassa asemassa olevan ihmisen tukemiseksi. Artikkelissa kerrotaan Pohjois-Pohjanmaalla toteutuvasta OLKA-kokemustoimintamallista.*

### **Kokemustiedon konstikas mutta korvaamaton kenttä**

Asiakas, asukas, kehittäjäasiakas, kokemusasiantuntija ja -toimija, kokemuskouluuttaja ja -ohjaaja, vertaistoimija ja -ohjaaja – kaikkia näitä käsitteitä käytetään kokemustiedon tuottajista. Kokemustoimintaverkosto on jäsentänyt kahden kokemustietoa koskevan käsitteen, *vertaistoiminnan* ja *kokemustoiminnan*, suhdetta toisiinsa kohderyhmien, toiminnan ja tehtävien näkökulmista. Kokemustoimintaverkoston mukaan vertaistoiminta eroaa kokemustoiminnasta, kun taas Koulutettujen Kokemusasiantuntijoiden KoKoAn määrittelyssä näitä käsitteitä ei ole erotettu toisistaan. On kuitenkin selvää, että vertais- ja kokemustoiminta edellyttävät ainakin osin erilaista osaamista ja niitä voidaan hyödyntää eri tehtäviin. (Hirschovits-Gerz ym., 2019, s. 41.)

Tällä hetkellä jotkin kokemustiedon tuottajia koskevat käsitteet on ”korvamerkitty” tiettyjen tahojen omiksi käsitteiksi. Esimerkiksi Kokemustoimintaverkosto käyttää käsitettä *kokemustoimija*, kun taas mielenterveys- ja päihdetyön järjestöissä käytetään paljon käsitettä *kokemusasiantuntija*. Kokemusasiantuntija-käsitettä käytetään laajasti myös yleisterminä. Näiden käsitteiden jäsentäminen asetettiin yhdeksi tavoitteeksi Palvelut asiakaslähtöisiksi -kärkihankkeen Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli -osahankkeen aikana. Kehittämistyö jäi kuitenkin kesken osin ajanpuutteen takia. (Hirschovits-Gerz ym., 2019, s. 41.)

Toisiinsa nähden ristiriitaiset käytännöt tai näkemykset toiminnoissa, esimerkiksi fyysisten sairauksien ja mielenterveystyön kokemusosaajien osaamisen ja työtehtävien suhteen, ovat vaikeuttaneet yhteistä kehittämistyötä. Käsitteiden vaihteleva käyttö voi aiheuttaa sekaannusta esimerkiksi tehtävän tilaajan ja toimijan välillä. Tästä syystä käsitteiden jäsentämiseksi tarvittaisiin yhteistä sopimusta. Hirschovits-Gerzin ym. (2019) mukaan käsitteiden kansalliselle jäsentämiselle olisikin

tarvetta. Ristiriidoista huolimatta kokemosaaajien kysyntä ja toisaalta kansallinen kehittämistyö ovat vieneet toimintaa eteenpäin sekä työtehtävien, kokemosaaamisen aiheiden, organisaatioiden erilaisuuden että koulutuksen näkökulmista. Kokemustietoa on alettu hyödyntää myös esimerkiksi yhteiskehittämisen prosesseissa, joissa työntekijät ja palveluiden käyttäjät kehittävät palveluita yhdessä.

Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri käyttää kokemustoimijoista ja vertaistukijoista valtakunnallisen Kokemustoimintaverkoston määritteitä, jotka on määritelty yhteistyössä OLKA-toiminnan ja Kansalaisareenan kanssa (kuvio 1). Käytämme näitä määritelmiä myös tässä artikkelissa. OLKA-toiminta on sairaaloissa tehtävää sairaalan ja järjestöjen yhteistoimintaa. OLKA tuo sairaalaan koordinoitua vapaaehtoistoimintaa ja potilasjärjestötietoa. Valtakunnallista verkostoa vetävät Uudenmaan alueen verkostojärjestö HyTe sekä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. Eri sairaaloissa paikallista OLKA-toimintaa toteuttavat yhteistyössä alueen oma koordinoiva järjestö ja sairaala. (OLKA, i.a.)



**KUVIO 1.** Esimerkkejä kokemustiedon tuottajista.

*Kokemustieto:* Kokemustoimintaverkoston (i.a.-b) mukaan kokemustieto on eri elämäntilanteista syntynyttä ymmärrystä ja viisautta. Hyväri (2001) havainnollistaa-kin tämän esimerkillä: ”Henkilöllä, joka on tehnyt puusepän töitä, on kokemustietoa puusepän tehtävistä. Kun taas henkilö, joka on opiskellut puusepän työtä vain kirjoista, ei omaa samanlaista kokemustietoa kuin käytännön oppija.”

*Kokemustoimija:* Kokemustoimija on omassa kuntoutumisprosessissaan riittävän pitkällä kyetäkseen analysoimaan ja katsomaan haastavaa elämäntilannetta laajemmassa kuvassa. Kokemustoimijalla on tietty, määritelty koulutus pohja. Oma taustajärjestö järjestää kokemustoimijalle tarvittavan, Kokemustoimintaverkoston mallin mukaisen koulutuksen sekä tukee ja koordinoi toimintaa. Koulutukseen kuuluu 25 lähiopetustuntia ja 20 tuntia itsenäistä työskentelyä. Lisäksi kokemustoimija voi osallistua lisävalmennuksiin. Oulun yliopistollisessa sairaalassa OLKA-toiminta järjestää lisävalmennusta kokemustoimijoille ja koordinoi kokemustoimijoita sairaalan henkilökunnan kehittäjäkumppaneiksi.

*Kokemusasantuntija:* Kokemusasantuntijaksi nimitetään henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta erilaisista elämäntilanteista – sairaudesta, hoidosta, kuntoutumisesta ja palvelujärjestelmässä toimimisesta. Kokemusasantuntija haluaa jakaa omia kokemuksiaan erilaisissa tehtävissä eri alojen ammattilaisille ja opiskelijoille sekä muille saman kokeneille. Koulutusten laajuus vaihtelee parista päivästä vuoteen, ja koulutus voi toimia osana kokemusasantuntijan omaa kuntoutusta. Osa toimii vielä myös ilman koulutusta.

*Vertaistukija:* Vertaistukija on ihminen, jolla on elämässään samankaltainen kokemus tuettavan kanssa ja joka on koulutettu tehtävänsä. Oma taustajärjestö kouluttaa vertaistukijan tehtävänsä ja antaa siihen tarvittavan tuen. Koulutusten sisällön ja laajuuden suhteen on paljon vaihtelua. Taustajärjestö myös koordinoi tehtäviä, mikä mahdollistaa samantyyppisten elämäntilanteiden huomioinnin vertaistukijan ja tuettavan välillä. Sama ikä, sukupuoli, perhetilanne tai maantieteellinen alue voi lisätä vertaisuuden kokemuksia. Vertaistukitoiminnan koordinoinnissa voidaan huomioida vertaistukijan kuormitus ja jakaa tehtäviä tasaisesti vertaistukijoiden kesken. Vertaistukija voi toimia esimerkiksi puhelimesta, chatissa tai sovitusti kasvokkain. Monissa Suomen sairaaloissa vertaistuki koordinoituu OLKA-toiminnan kautta. OLKA järjestää myös vertaistukijavalmennusta.

### **Kokemustoimijat sairaalahenkilöstön kehittäjäkumppaneina**

Kokemusosaamista hyödynnetään useissa Suomen sairaaloissa yhä enemmän. Toiminta ja käytännöt vaihtelevat niin sairaalojen kuin osastojenkin välillä. Oulun yliopistolliseen sairaalaan (OYS) kehitettiin vuonna 2020 sairaalan, Vaikuttavaa

kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla -hankkeen ja OLKA-toiminnan yhteistyöllä kokemustoimintamalli. Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla (2018–2020) oli Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistyksen hanke.

Oulun yliopistollisessa sairaalassa OLKA-toimintaa koordinoi Pohjois-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysturvayhdistys. OYS:n kokemustoiminta koordinoidaan OLKAN kautta. OLKA ja OYS valmentavat yhdessä järjestöjen peruskouluttamat kokemustoimijat toimimaan sairaalassa. Yhdessä osallisuutta -hankkeen projektityöntekijä työskentelee vakituisesti järjestökoordinaattorina OLKA-toiminnassa, josta on nyt työvapaalla. OYS:ssa kehitetty toimintamalli on ollut pohjana myös Yhdessä osallisuutta -hankkeen kokemustoiminnan hyödyntämisessä ja edistämässä.

OYS:n kokemustoimintamallissa sairaalan osasto tai yksikkö tunnistaa tarpeen kokemustoimijalle. Esimerkiksi jos halutaan uusia potilaille lähetettävä kutsukirje, sen ymmärrettävyyden tarkastamiseen voidaan käyttää kokemustoimijaa, jolla on näkemys potilaan kannalta mahdollisimman ymmärrettävistä sanavalinnoista ja helposta kielestä.

Osaston työntekijä tilaa kokemustoimijan intrasta löytyvällä sähköisellä lomakkeella. OLKA-toiminnan järjestökoordinaattori käsittelee ja tilastoi tilauksen. Hän etsii tehtävään sopivan kokemustoimijan tai kokemustoimijat. Järjestökoordinaattori välittää tehtävästä kiinnostuneiden kokemustoimijoiden tiedot tilaajalle. Tehtävän tilaaja valitsee kokemustoimijan ja on yhteydessä tähän. Tilaaja ja kokemustoimija täyttävät yhdessä toimeksiantolomakkeen, jossa sopivat tehtävästä. Tämän jälkeen kokemustoimija toteuttaa tehtävän.

Sen jälkeen kokemustoimija täyttää sairaalan palkkiolomakkeen ja lähettää sen tilaajalle. Tilaaja lähettää lomakkeen tarkastuksen jälkeen sairaalan henkilöstöpalveluille, jotka maksavat palkkion kokemustoimijalle. Lopuksi järjestökoordinaattori lähettää tilaajalle ja kokemustoimijalle palautelomakkeen. Jos tarvetta ilmenee, hän on yhteydessä palautteen antajiin. OYS:n perusterveydenhuollon yksikkö seuraa kokemustoiminnan kustannusten kehitystä. Niiden kasvua pidetään positiivisena suuntana. Perusterveydenhuollon yksikkö ja järjestökoordinaattori arvioivat toimintaa ja kehittämistarpeita.

OYS:ssa kehitetty kokemustoimintamalli selkeyttää työnjaon, roolit ja prosessin kokemustoimijan tilaamisesta osapuolten palautteisiin ja toiminnan kehittämiseen. Kokemustoiminnan käyttöönotto sairaalan arjessa on ketterämpää yhteisellä, selkeällä mallilla. Mallin avulla kokemustoiminnan hyödyntämisestä tiedottaminen henkilöstölle on helpottunut ja kokemustoiminnan käyttö erilaisissa kehittämistehtävissä lisääntynyt ja monipuolistunut. Vuonna 2021 järjestökoordinaattori välitti 22 kokemustoimijaa, jotka toimivat 17:ssä neuvonta-, puhuja- ja edustajateh-

tävässä sairaalan työntekijöiden ja ammattilaisten tukena. Kokemustoimijat ovat olleet mukana muun muassa kehittämässä sairaalan digihoitopolkuja sekä koulu- tuksissa tuomassa esiin potilaan näkökulmaa ja kokemuksia puheenvuoroissaan. ”Kokemustoimijoiden antama kokemustieto auttaa henkilöstöä soveltamaan teoreettista tietoaan sekä tunnistamaan entistä paremmin potilaiden ja heidän läheistensä tarpeet” (Kokemustoimintaverkosto, i.a.-a).

### **Kokemustoimijat tukena hyvinvointialueen osallisuus-, vuorovai- kutus- ja hyvinvointiohjelman valmistelussa**

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen valmistelu keräsi kevään 2022 aikana koke-  
mustoimijoiden näkemyksiä osallisuus-, vuorovaikutus- ja hyvinvointiohjelmaan. Ohjelmaa valmisteltiin osana Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategiaa. (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, i.a.) Kokemustoimijoiden kokemuksia ke-  
rättiin työpajassa, jonka järjestelyihin osallistui Yhdessä osallisuutta -hanke. Työ-  
pajan teemana olivat haavoittuvassa asemassa olevat ja erityistä tukea tarvitsevat  
henkilöt. Tilaisuudessa kokemustoimijoilta koottiin tietoa keinoista, joilla haavoit-  
tuvassa asemassa olevat tai erityistä tukea tarvitsevat henkilöt voisivat parhaiten  
osallistua ja vaikuttaa sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluihin. Tavoitteena oli sel-  
vittää, mitä viestintäkeinoja kannattaisi hyödyntää, jotta haavoittuvassa asemassa  
olevien tai erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden ääni kuuluisi viestinnässä. Lisäk-  
si selvitettiin, miten kunnat ja hyvinvointialue voisivat parhaiten kerätä tältä kohde-  
ryhmältä ja heidän kanssaan toimivilta tietoa hyvinvoinnin edistämisestä.

Työpajaan kutsuttiin kaikki Pohjois-Pohjanmaalla asuvat koulutetut koke-  
mustoimijat. Yhteystiedot saatiin Kokemustoimintaverkoston Kokemuspankista. Osallistuminen mahdollistettiin niin etänä kuin paikan päällä. Kokemustoimi-  
joille korvattiin matkakulut ja maksettiin palkkio OYS:n kokemustoimintamallin mukaisesti. Näin mahdollistettiin koko laajan alueen kokemustoimijoiden osallis-  
tuminen yhteiseen työskentelyyn. Kokemustoimijoilta kerättyjä ideoita ja toiveita hyödynnettiin ohjelman valmistelussa.

### **Kokemustoimijat asiantuntijoina Yhdessä osallisuutta -hankkeessa**

Yhdessä osallisuutta -hanke hyödyntää toiminta-aikanaan kokemustoimintaa ja  
kokemustietoa monipuolisesti. Hanke järjesti keväällä 2022 erityisesti kuntatöi-  
mijoille tarkoitetun valmennuksen kokemustoiminnasta ja sen hyödyntämisestä  
kuntatyössä. Hankkeen projektityöntekijä, joka koordinoi kokemustoimintaa var-  
sinaisessa työssään, esitteli perustietoa ja termistöä ja kävi läpi esimerkkejä kun-

nan keinoista hyödyntää kokemustoimintaa palveluissaan. Valmennuksen toinen asiantuntija oli kokemustoimija. Hän kertoi omasta polustaan kokemustoimijaksi ja tehtävistään kokemustoimijana. Osallistujilla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä kokemustoimijalle. Valmennuksen tuloksena hanke kokosi vinkkilistan, jota jaettiin kuntatoimijoille ja hankkeen verkkosivulla (Yhdessä osallisuutta, i.a.). Muissakin hankkeen valmennuksissa hyödynnetään kokemustoimijoiden asiantuntemusta. Kokemustoimijoita on kutsuttu kertomaan kokemuksistaan muun muassa uupumuksesta työelämässä ja paniikkihäiriöstä ryhmätoiminnoissa.

Kokemustoimija oli myös vierailevana kirjoittajana Yhdessä osallisuutta -hankkeen blogissa. Hän kertoi, miksi hän oli hakeutunut kokemustoimijaksi, mitä tehtäviä hän oli tehnyt ja miksi hän suosittelee ammattilaisia tilamaan kokemustoimijoita tuekseen. Koulutettujen kokemustoimijoiden lisäksi hankkeessa hyödynnetään muutakin kokemustietoa. Esimerkiksi hankkeessa toteutettavassa kehittämiskokeilussa Raahen kaupunki ja Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty järjestävät asiakasraateja, joissa työllisyyspalvelujen asiakkaat antavat kokemustietoa palvelujen kehittämiseksi.

### **Kokemustiedon käytöllä vaikuttavia ratkaisuja**

Kokemustieto tuo teorian tiedon rinnalle uusia näkökulmia. Se ei korvaa akateemista tietoa vaan täydentää sitä. Ammattilaiset ja opiskelijat voivat laajentaa tietopohjaansa hyödyntämällä kuntoutujien ja näiden läheisten kokemuksia kuntoutumisprosessista. Kokemuspuheenvuorot seminaareissa ja oppitunneilla herättävät usein tunteita ja jäävät mieleen. Simulaatiopotilaina toimineet kokemustoimijat ovat myös tuoneet opiskelijoille arvokasta oppia kohtaamisesta (Ervelius & Rautio, 2021, s. 226). Kokemustietoa hyödyntämällä voidaan luoda uudenlaisia vaikuttavia ratkaisuja erityisesti heikoimmassa asemassa olevan ihmisen tueksi. Monia käytännön haasteita ja ratkaisuja ei tule ajatelleeksi, jos ei ole joutunut itse olemaan juuri tietynlaisessa haastavassa elämäntilanteessa.

Kokemustiedon termistö ei ole vielä yhtenäistä, mikä saattaa aiheuttaa hämmennystä ja nostaa osin kynnystä tiedon hyödyntämiseen. Kokemustiedon hyödyntäminen tuo kuitenkin sen verran merkittäviä etuja, että kirjavaa termien käyttöä ei kannata kammoksua. Kokemustiedon hyödyntäjän, esimerkiksi sairaanhoitajan, kannattaa vain varmistaa kokemusasajalta itseltään, minkälaiselta pohjalta tämä tarjoaa kokemustietoa. Onko hänet koulutettu kehittämistehtäviin ammattilaisen työpariksi, luennointiin opiskelijoille vai tukemaan saman sairauden kokeneita ryhmässä tai yksilöllisesti? Näin tilaaja saa varmistuksen, että on kutsumassa tilaisuuteen tai tapauttamiseen sopivan henkilön. Samalla voi selvittää myös mahdolliset palkkiokäytännöt.

Kokemustietoa on hyödynnetty jo pitkään, ja sen käyttöalue on kasvamassa. Kokemusosaajia on toiminut esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä oppilaitoksissa. Yhtenä Yhdessä osallisuutta -hankkeen tuloksena on, että kuntakenttää on saatu hoksautettua kokemustoimijoiden asiantuntijuuden hyödyntämisestä entistä laajemmin. Hanke on valmentanut kuntatoimijoita ja jakanut tietoa kokemustoiminnan ottamisesta kuntatyön tueksi. Esimerkiksi kulttuuripalveluissa kokemustoimijoiden osaamista voisi hyödyntää luentoina vaikkapa kulttuuritoiminnan tuomasta hyvinvoinnista tai lukivaikeuksista. Liikuntapalveluissa kokemustoimija voisi olla tukena ryhmien ja tapahtumien suunnittelussa ja markkinoinnissa tai liikuntaneuvonnassa ammattilaisen työparina. Teknisissä palveluissa kokemustoimija voisi tuoda kokemustietoaan esimerkiksi liikenneturvallisuustyöryhmän työskentelyyn tai asiointiliikenteen suunnitteluun ja arviointiin. Kokemustoiminta on yksi tärkeistä järjestöjen toiminnan ja osaamisen muodoista. (Terhi Niemelä, projektityöntekijä, henkilökohtainen tiedonanto 29.3.2022.)

Kokemustoiminnan hyödyntäminen lisää osallisuutta ja tekee palveluista käyttäjäystävällisempiä. Kokemustietoa voi ja kannattaa hyödyntää, kun halutaan kehittää mitä tahansa ihmisille tarkoitettua palvelua tai toimintaa. Aina, kun palveluja suunnitellaan ja kehitetään, on syytä kutsua mukaan niiden käyttäjiä.



## LÄHTEET

- Ervelius, T., & Rautio, R. (2021). Kokemustoimija potilaana hoitotyön simulaatiossa. Teoksessa J. Helminen (toim.), *Strategia siivittämässä tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 6* (s. 225–232). (Diak Työelämä 21). Diakonia-ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-376-6>
- Hirschovits-Gerz, T., Sihvo, S., Karjalainen, J., & Nurmela, A. (2019). *Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja -toiminnan käytännöistä*. (Työpaperi 17/2019). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-354-0>
- Hyväri, S. (2001). *Vallattomuudesta vastuuseen. Kokemuksen politiikan sankaritarinoita* [Väitöskirja, Helsingin yliopisto]. (Vankeinhoidon koulutuskeskuksen julkaisu 3/2001). Tietosanoma.
- Kokemustoimintaverkosto. (i.a.-a). *Kokemustoiminta*. Saatavilla 9.9.2022 <https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/>
- Kokemustoimintaverkosto. (i.a.-b). *Käsitteet*. Saatavilla 9.9.2022 <https://kokemustoimintaverkosto.fi/kokemustoiminta/kasitteet/>
- OLKA. (i.a.). *Tietoa OLKAsta*. Saatavilla 9.9.2022 <https://olkatoiminta.fi/tietoa-olkasta/>
- Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue. (i.a.). *Osallisuus-, vuorovaikutus- ja hyvinvointiohjelman laatiminen etenee*. Saatavilla 9.9.2022 <https://pohjois-pohjanmaanhyvinvointialue.fi/ajankohtaista/osallisuus-vuorovaikutus-ja-hyvinvointiohjelman-laatiminen-etenee/>
- Yhdessä osallisuutta. (i.a.). *Yhdessä osallisuutta. Tekoja ihmisten hyväksi*. Saatavilla 9.9.2022 <https://yhdes-saosallisuutta.diak.fi/>