

Tutkijapaneeli: Millaisia mahdollisuuksia ja haasteita asiakasosallisuuteen liittyy tutkimusten valossa

Panelistit

Outi Hietala

Outi Hietala on mielenterveys- ja päihdekuntoutuksen tutkijakehittäjä. Viimeiset kymmenen vuotta hän on keskittynyt asiakkaiden osallistumista mahdollistavaan kokemusasiantuntijatoimintaan sekä palveluiden yhteiskehittämiseen muun muassa sosiaalisessa kuntoutuksessa. Tällä hetkellä hän johtaa Suomen Klubitalot ry:ssä osallisuusaiheista yhteistutkimushanketta (OSSI 2020–2022, STEA), jossa Klubitalon mielenterveyskuntoutajat toimivat kanssatutkijoina.

Marjaana Jones

Marjaana Jones työskentelee tutkijatohtorina Tampereen yliopistossa. Väitöskirjassaan hän tutki kansalaisten ja potilaiden osallisuutta terveydenhuollon kehittämisessä ja tuotannossa. Marjaana on tarkastellut erityisesti terveydenhuollossa tapahtuvaa kokemustoimintaa sekä kokemustiedon käyttöä. Hänen tämänhetkinen tutkimuksensa keskittyy terveyteen liittyvään asiantuntijuuteen ja sen haastamiseen sekä erilaisiin terveyskäytäntöihin ja vertaistukitoimintaan.

Kari Soronen

Kari Soronen on yhteiskuntatieteiden maisteri ja väitöskirjatutkija Lapin yliopistossa. Väitöstyön aiheena on kokemusasiantuntijuus, jota hän on tutkinut jo vuodesta 2014 alkaen. Kari oli tutkijana Lapin yliopiston hallinnoimassa Recovery-toimintaorientaatio mielenterveyspalveluissa -hankkeessa vuosina 2018–2021. Hänen tutkimuksensa keskiössä on mielenterveyden kokemusasiantuntijuus ja erityisesti asiakasosallisuuden vahvistaminen kiinnittämällä kokemusasiantuntijatoiminta kiinteäksi osaksi mielenterveystyön palvelujärjestelmää.

Elina Weiste

Elina Weiste on taustaltaan toimintaterapeutti ja sosiaalitieteilijä ja hänellä on dosenttuuri kliinisestä ohjausvuorovaikutuksesta. Elina on perehtynyt tutkimuksissaan erilaisiin vuorovaikutukseen liittyviin kysymyksiin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukohtaamisissa. Hänen viimeaikaiset tutkimuksensa ovat käsitelleet sote-ammattilaisten ja asiakkaiden käsityksiä asiakasosallisuudesta, mielenterveyskuntoutujien mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon sekä kehittäjäasiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden osallistumista yhteiseen kehittämiseen.

Tietoa panelistien tutkimuksista ja käynnissä olevista hankkeista on koottu liitteeseen 1.

Muistio paneelikeskustelusta

Tanja Hirschovits-Gerz toimi paneelin juontajana ja esitti kysymyksiä panelisteille.

Mikä on mielestäsi juuri nyt ajankohtaista asiakasosallisuudessa?

Kari Soronen: Oman tutkimuskentän valossa ajankohtaista on isot rakenteelliset kokonaisuudet ja niiden muodostuminen. Muita ajankohtaisia asioita on kokemusasiantuntijoiden näkökulma, heidän tunteensa prosessissa, elämäntilanteen tunne sekä etäisyys omaan aiempaan elämäntilanteeseen. Tunteiden välittyminen vuorovaikutuksessa on oleellista, miten saadaan säilymään jatkossakin? Kokemusasiantuntijuuden mahdollistavia tekijöitä on ammattilaisten toimintakulttuuri, asenne, avoimuus ja kehittämismyönteisyys. Nämä asiat on tärkeää ottaa huomioon isossa muutoksessa.

Marjaana Jones: Mielenterveys- ja päihdepalveluissa syntyy uudenlainen ammatillistunut ryhmä. Vaativa tehtävä. Tietynlaista ristivetoa, kaikki kokemusasiantuntijat eivät halua toimia ammatillisesti. On tärkeää mahdollistaa eri sitoutumisen tasot kokemusasiantuntijatoiminnassa. Kokemustoiminta on vain yksi osa osallisuutta.

Outi Hietala: Kuilu kokemusmaailman ja ammattilaisten välillä. Miten tämä kuilu ylitetään? Miten voi ammattilaisena antaa tilaa asiakkaan ja kokemusasiantuntijan tiedolle? Ammatillainen joutuu luovuttamaan osan kontrollista kokemustoimijalle. Ammatillaisetkaan eivät pääse helpolla. Uudenlainen työote voi tuottaa jopa ammatillisen kriisin. Ajankohtainen haaste mutta samalla myös mahdollisuus.

Elina Weiste: Ajankohtaisia ovat ammattilaisten osaamiseen liittyvät näkökulmat. Asiakkaan osallisuuden kysymykset palautuvat viimekädessä vuorovaikutuskysymyksiin. Miten digitalisaatio muuttaa vuorovaikutuksen kysymyksiä kun kohtaaminen tapahtuu digivälitteisesti? Ajankohtaisena nostona myös erilaiset kehittämisen kontekstit ja se, millä tavalla ammattilaiset ja kokemusasiantuntijat tekevät tunnettavaksi omia näkökulmiaan.

Millaisia haasteita asiakasosallisuuteen liittyy?

Elina Weiste: Haasteena on käytännön toteutus. Asiakasosallisuudesta on jaettu ymmärrys ja asiakasosallisuutta pidetään tärkeänä. Hyvät aiheet eivät kuitenkaan jalkaudu käytännön tilanteisiin ja vuorovaikutuskohtaisiin. Asiakasosallisuutta on tärkeää kehittää. Tutkimuksessa on havaittu ristivetoa asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Asiakasosallistujat korostivat mahdollisuutta vaikuttaa päätöksiin. Ammatillaiset taas korostivat sitä, että asiakkaat tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi. Ammatillaiset torppaavat ideat silloin, jos kokemusasiantuntijan asiantuntijuutta korostetaan. Jos kokemusasiantuntija ottaa askeleen taaksepäin ja ideat tarjotaan mahdollisuutena niihin ammatillaiset tarttuvat niihin helpommin.

Outi Hietala: Modernin asiantuntemuksen kriisi. Länsimaisessa kulttuurissa arvostetaan objektiivista etäännytettyä tietoa. Tilaa tarvitaan myös kokemustiedolle. On huomioitava se, että ammatillisillakin on kokemustietoa.

Marjaana Jones: Terveystieteiden huollossa on vahvat hierarkiat, sisään pääsy vaatii työtä ja pohjustusta. Kun toimitaan terveydenhuollon organisaatiossa oletetaan, että kokemustoimija mukautuu organisaatioon ja organisaatiossa käytettävään kieleen. Miten löydetään yhteinen kieli? Selvä tiedollinen auktoriteetti puuttuu, muodostetaan tietoa yhdessä. Ei ole tarkoituksena syrjäyttää muita tiedon muotoja.

Kari Soronen: Kokemusasiantuntijuutta määritellään ulkoapäin. Tarvitaan kanavat joiden kautta kokemustieto saisi enemmän painoarvoa. Alueellinen eriarvoisuus on näkyvässä myös kokemustiedon hyödyntämisessä, esimerkiksi sotealueiden valmistelussa on joillain alueilla kokemusasiantuntijat mukana. Ei kuitenkaan kaikkialla.

Millaista lisäarvoa laadukas asiakasosallisuus tuo tutkimuksen valossa?

Kari Soronen: Asiakasnäkökulma on tärkeä, sen avulla on pystytty parantamaan palvelun laatua. Toipumisprosessi palvelun näkökulmasta. Ammattilaisten rooli asiakasmyönteisten palveluiden taustalla.

Marjaana Jones: Kokemustoimijoille merkityksellinen ja voimaannuttava kokemus. Rankat kokemukset muodostuvat voimavaraksi kun voidaan tehdä palveluista entistä parempia. Kuulluksi tuleminen voi lisätä luottamusta palveluita kohtaan. Kun asiakkaat ovat vahvemmin osallisena syntyy uudenlaisia tapoja kohdata asiakkaita ja uusia näkökulmia arkityön tekemiseen sekä palveluiden laadun parantamiseen. Kokemustiedon käyttö voi auttaa korjaamaan kohtaamattomuus ongelmaa.

Outi Hietala: Kuntoutuksen kentällä haasteena on se, kun ei oteta huomioon ihmisen omia keinoja kuntoutumiseen. Ihmetellään kun ihminen ei motivoitu. Ammatillisen arvion kuntoutuksesta tulisi täydentää ihmisen omaa näkemystä siitä mihin hän on kykenevä ja mihin hän pystyy. Ammattiosaaminen on suunnattava niin, että asiakkaalla pysyy omistajuus omassa prosessissaan.

Elina Weiste: Kun palveluita kehitetään yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa myös ammattilaiset saavat positiivisia kokemuksia työssä ja työskentely on palkitsevaa. Myös merkityksellisyyden kokemukset työssä ammattilaisilla korostuu kun asioita tarkastellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Työhyvinvoinnin näkökulma. Tulevaisuuden sote-ammattilaisten osaamisessa on tärkeää arvot, asenne, vuorovaikutus ja valmius työskennellä tasavertaisena asiakkaan kanssa.

Kysymys chatista: Missä määrin osallisuuden edistämiseen tarvitaan menetelmiä esimerkiksi dialogisuutta?

Elina Weiste: Kohtaamisen kysymykset on sisäkirjoitettu työhön.

Outi Hietala: Tärkeää olisi, että kuntoutujat ja ammattilaiset kohtaavat jo opintojen aikana. Ammattilaisena tarvitaan myös epävarmuuden sietämisen kykyä.

Marjaana Jones: Tärkeää saada integroitua kokemustoimijoita koulutukseen mukaan.

Kari Soronen: Vuorovaikutusosaaminen on oleellista. Tunnenäkökulma; herkkyys vuorovaikutukselle.

LIITE 1

Elina Weiste

[Tietoa Julkaisuista](#)

[Tietoa Elinan johtamasta Asko-hankkeesta](#)

[Asiakasosallisuus sotessa](#)

Marjaana Jones

[Tietoa Marjaanan viimeaikaisesta tutkimustyöstä](#)

Kari Soronen

[Tietoa julkaisuista](#)

Outi Hietala

[Tietoa Outin vetämän OSSI-hankkeen toteutuksesta ja etenemisestä](#)

[Suomen Klubitalot ry:n hankkeet](#)

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

Hietala, Outi (2016) Kokemusasiatuntija kuntoutumisen tukena. Teoksessa: Ilona Autti-Rämö, Anna-Liisa Salminen, Marketta Rajavaara, Aarne Ylinen (toim.) Kuntoutuminen. Duodecim.

Hietala, Outi (2018) Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa: Kostilainen H & Nieminen A (eds) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulu, DIAK työelämä 13.

Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2015) Kokemusasiatuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palveluiden kehittäjäksi. Opas kokemusasiatuntijatoiminnasta. Kuntoutussäätiö ja Mielenterveyden keskusliitto.

Hietala, Outi & Terävä, Ari (2017) Verkottajan kammareissa. Kutsu päihde- ja mielenterveyspalvelujen yhteiskehittämisen tiloihin ammatillisina ja kokemusasiatuntijoina. A-klinikkasäätiö.

Kauppila, Reijo & Hietala, Outi (2018) Johtajat osallistajista osallisiksi. Teoksessa: Kostilainen H & Nieminen A (eds) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, DIAK työelämä 13.

Kirjavainen, Marjaana & Hietala, Outi (2019) Kokemusasiatuntijuus asiakkaiden osallisuuden vahvistajana yhteisvastaanotolla. Teoksessa: Pohjola A, T. Kempainen, A. Niskala & N. Peronius (toim.): Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Helsinki: Vastapaino.

Tietoa yhteistutkimuksesta muualla: Sipari, Salla & Vänskä, Nea & Lehtonen, Krista & Helenius, Sari & Väisänen, Sara & Harra, Toini (2022) Osallistuva tutkimuskumppanuus kuntoutuksessa. Metropolia Ammattikorkeakoulu 2022 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-332-9>

[Suomen klubitalot, blogit](#)

Kanssatutkija Pitkänen, Antti (2020). [Kanssatutkijoiden kokemuksia OSSI-hankkeesta](#). Suomen Klubitalot blogi. 12.10.2020.

Hietala, Outi (2021). [OSSI-yhteistutkimuksessa paneudutaan jäsenhaastatteluihin](#). Suomen klubitalot blogi. 30.11.2021.

Lepistö, Päivi (2022). [Klubitalossa uskaltaa unelmoida ja suunnata myös talon ulkopuolelle](#). Suomen Klubitalot blogi. 15.3.2022.