

# Arvio toimintamallista: Osallisuutta päätöksiin – kokemusasiantuntija ohjausryhmässä

Toimintamalli kuvaa, mitä tulee huomioida, kun kokemusasiantuntija on ohjausryhmän jäsen. Tavoitteena on tasavertainen osallisuus ja vaikuttaminen toiminnan toteutukseen ja päätöksentekoon, sekä kohderyhmän ja asiakasnäkökulman esille saaminen.

**Malli on arvioitu**<sup>1</sup> osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset - kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

## Sisällys

Kehittäjät .....	2
Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös .....	2
Mallin kuvaus .....	2
Toimintaympäristö .....	2
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys .....	3
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot .....	3
Vinkit toimintamallin soveltajille .....	6
Mallin arviointi .....	6
Osallisuuden toteutuminen mallissa .....	6
Toimintamalli lupaavana käytäntönä .....	7
Haasteet ja kehittämissuhteet .....	8
Yhteenveto .....	8

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



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## Kehittäjät

SATADUUNIA – Työikäisten monialaisen palvelun ja työhönvalmennuksen kehittäminen Satakunnassa (ESR 1.8.2019–31.7.2022), Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, Satakunnan kunnat ja sairaanhoitopiiri sekä yhteistyötahot

Satakunto (ESR 1.2.2017–31.1.2020), Porin kaupunki, Satakunnan kunnat ja sairaanhoitopiiri sekä yhteistyötahot

Mallia kehitetään edelleen Työkykyä Satakuntaan -hankkeessa (STM 2.11.2020–31.12.2022).

**Kehittäjien yhteyshenkilöt:** Minna Viinamäki, Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, etunimi.sukunimi@satasairaala.fi, Tiia Nieminen, Satakunnan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä, etunimi.sukunimi@satasairaala.fi

## Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

- Osallisuutta moniammatillisesti – OSMO-hanke, Seinäjoen kaupunki, Etelä-Pohjanmaan maakunta (ESR 1.1.2018–30.4.2020)
- Satakulttuurien hanke, Satakunnan kunnat (STM:n terveyden edistämisen määräraha 1.1.2020–31.10.2022)

## Mallin kuvaus

Jotta palveluiden asiakaslähtöisyys lisääntyy, kokemusasiantuntijoita tarvitaan kehittämään toimintaa ja palveluita kehittämistyön kaikissa vaiheissa – myös arvioinnissa, ohjaamisessa ja päätöksenteossa. Yksi tapa osallistua kehittämistyöhön on osallistua hankkeen tai palvelun ohjausryhmän toimintaan.

Kokemusasiantuntijat voivat toimia ohjausryhmissä kohderyhmän edustajina. He keskustelevat käsiteltävistä asioista ja osallistuvat päätöksentekoon oman kokemuksensa ja kohderyhmän kokemusten pohjalta. Kokemusasiantuntijan osallistuminen ja yhteiset keskustelut lisäävät ammattilaisten asiakasymmärrystä.

## Toimintaympäristö

Ohjausryhmiä kootaan ohjaamaan kehittämishankkeiden ja palveluiden toimintaa (lue esim. [ohjausryhmän tehtävästä ESR-hankkeissa](#)). Hankkeen tai organisaation ohjausryhmät koostuvat usein keskeisten yhteistyötahojen edustajista, jotka parhaimmillaan tuovat oman ammattiryhmän ja organisaation osaamisen ja palveluiden yhdyspinnat näkyviin tietyn toiminnan, kuten sote- ja työllisyyspalveluiden kehittämiseksi.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Esimerkiksi Satakunto- (ESR 2017–2020) ja Sataduunia (ESR 2019–2022) -hankkeissa sekä STM:n terveyden edistämisen määrärahalta toteutettavassa Satakulttuuria-hankkeessa kokemusasiantuntijat ovat osallistuneet ohjausryhmiin asiakaskohderyhmän edustajina. ESR-hankkeissa tämä on kirjattu jo hankesuunnitelmaan.

Tässä esitettyjen toimintaympäristöjen lisäksi mallia ja tukimateriaalia voi soveltaa myös muissa sosiaali- ja terveydenhuollon, työllisyys- tai kulttuuripalveluiden kehittämisessä, kun ohjausryhmässä on mukana kokemusasiantuntija.

### **Kohderyhmä ja asiakasymmärrys**

Kokemusasiantuntijaksi pyydetään henkilöitä, joilla on omaa kokemusta kehitettävästä toiminnasta (esim. työttömyydestä ja palveluiden hyödyntämisestä tai kuntoutuspalveluiden käytöstä) sekä halua osallistua keskusteluun ohjauksen näkökulmasta. Moninainen kohderyhmä huomioidaan ohjausryhmän kokoonpanossa parhaiten siten, että ryhmään kuuluu kolme erilaisen kokemuksen omaavaa henkilöä.

Tämän toimintamallin kohderyhmää ovat myös ammattilaiset, jotka työskentelevät asiakaskunnan kanssa eri palveluissa.

### **Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot**

Jotta kokemusasiantuntijan kokemustieto saataisiin osaksi tasavertaista ohjausryhmän työskentelyä, tulee ohjausryhmän toiminnan edellytykset luoda osallisuutta ja toimijuutta tukeviksi.

Kokemosaaajat tarvitsevat riittävästi tietoa ja valmiuksia voidakseen osallistua tasavertaisesti hankkeen ohjausryhmään, organisaation johtoryhmään tai muuhun kehittämistä ohjaavaan työryhmään. Hyvät toimintaperiaatteet ja käytännöt mahdollistavat osallisuutta vahvistavan, tasavertaisen työskentelyn ohjausryhmässä.

Ennen ohjausryhmän käynnistämistä ja työskentelyä on löydettävä ja nimettävä sopivat kokemusasiantuntijat sekä annettava heille valmiuksia ja tietoa ohjausryhmän yleisistä periaatteista sekä työryhmässä toimimisesta.

Aluksi kokemusasiantuntijoiden kanssa käydään keskustelua, millaista kokemusasiantuntijana toimiminen ohjausryhmässä on ja mikä merkitys kokemustiedolla on. Muille ohjausryhmän jäsenille kerrotaan kokemusasiantuntijan roolista ja innostetaan hyödyntämään kokemusasiantuntijan asiantuntemusta. Ohjausryhmän prosessin aikana kokemosaaajien ja muiden osallistujien kokemuksia ryhmän toimivuudesta ja osallisuuden toteutumisesta ryhmässä tulee seurata ja arvioida ja tarjota heille tukea.

## **1. Ohjausryhmän kokoaminen**



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

- Kuvataan hankkeen hallinnoijan odotukset osallistumiselle. Esimerkiksi tieto siitä,
  - Millaisia kokemososaajia haetaan hankkeen ohjausryhmään, millaista kokemusta tarvitaan suhteessa hankkeen kehittämistehtävään?
  - Millaisia mahdollisia erityistehtäviä kokemosasiantuntijalla on ohjausryhmässä?
  - Kuinka monta edustajaa valitaan, ovatko kaikki varsinaisia, vai onko varaedustajia?
  - Tuleeko kokemosasiantuntijakoulutus olla käytynä tai toivotaanko ymmärrystä tietynlaisesta elämäntilanteesta?
  - Millä kielellä ohjausryhmä toimii, onko ohjausryhmässä mahdollisuus käyttää myös muita kieliä, onko mahdollista osallistua tulkin välityksellä ja onko mahdollista järjestää tulkkausta?
  - Ohjausryhmän kokoamisesta on hyvä tehdä kirjaus jo hankkeen suunnitelmaan kokemosasiantuntijatehtävän varmistamiseksi.
- Laaditaan tiedote hankkeen tavoitteista ja ohjausryhmän toiminnasta sekä kokemosasiantuntijan tehtävästä ryhmässä.
- Hankkeen hallinnoija ottaa yhteyttä alueen kokemustoimintaa koordinoiviin tahoihin ohjausryhmän asiantuntijatehtävän markkinoimiseksi. Lisäksi tehtävästä tiedotetaan puskaradion ja avoimien tiedotteiden välityksellä. Kokemosasiantuntijoiden lähihenkilöt ja toiminnan alueelliset koordinaattorit ovat avainasemassa, jotta löydetään asiasta kiinnostuneet ja ohjausryhmätyöskentelyyn sitoutuvat kokemosasiantuntijat.
- Hankkeen hallinnoija jäsentää, mitä ohjausryhmässä toimivalta kokemosasiantuntijalta odotetaan, edellytetään ja miten osallisuuden edellytyksen turvataan. Keskustelua voidaan käydä myös yhdessä kokemosasiantuntijoiden kanssa.
- Kokemosasiantuntijatehtävästä kiinnostuneiden kanssa käydään keskustelu tehtävän luonteesta ja reunaehdoista, palkkiosta sekä kokemosasiantuntijan mahdollisuudesta sitoutua tehtävän. Sopivat kohderyhmään kuuluvat ja innostuneet kokemosasiantuntijat nimetään tehtävään.

## 2. Ennen hankkeen ensimmäistä ohjausryhmän kokousta huomioitavaa



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



- Hankkeen henkilöstö on yhteydessä nimettyihin kokemusasiantuntijoihin valmentaan tulevaan tehtävään ja tukien siten täysivaltaista osallistumista ohjausryhmän toimintaan.
- Kutsu ja esityslista lähetetään ajoissa tiedoksi kokemusasiantuntijoille.
- Varmistetaan käytännön resurssein ja tukitoimin, että osallistuminen on mahdollista – kuten esityslistojen ja liitteiden saavutettavuus ja selkeäkielisyys, tilojen esteettömyys, kulkeminen (matkakulujen korvaaminen) ja tulkkaus. Käydään läpi kokemusasiantuntijoiden palkkioiden maksuun liittyvät käytännöt (verokortti ja tilinumero).

### 3. Ohjausryhmän kokouksessa huomioitavaa

- Varmistetaan kaikkien täysivaltainen osallistuminen ohjausryhmään. Varmistetaan, että kokouskäytännöt ovat kaikilla tiedossa.
  - Aluksi puheenjohtaja voi käydä lyhyesti läpi, miten kokous etenee (esim. esityslistan kohta esitellään ja sen jälkeen avataan keskustelu, puheenvuorojen pyytämisen ja jakamisen käytäntö jne. huomioidaan tarvittaessa selkokieli tai muut tarvittavat työskentelytapojen muutokset).
  - On huomioitava, ettei kaikilla välttämättä ole kokemusta kokouskäytännöistä.
- Kokemusasiantuntijoilla voi olla mukana tukihenkilö (esim. joku hankkeen työntekijöistä lisäresurssina kokouksessa) rohkaisemassa tuomaan omaa ääntä esiin. Tukihenkilö voi tukea esityslistan läpikäymistä ennen kokousta ja auttaa suunnittelemaan etukäteen kohtia, joissa voisi esittää oman puheenvuoron.
- Ohjausryhmiin on mahdollista kutsua varsinaisten ja varajäsenien lisäksi myös vierailuvia kokemusasiantuntijoita ohjausryhmiin kokouskohtaisesti.

### 4. Ohjausryhmän seuranta ja arviointi

- On hyvä tarkastella, onko ohjausryhmässä riittävä kokemusasiantuntijaedustus ja edustavatko he oikeaa kohderyhmää kehittämistyön näkökulmasta.
- Arvioidaan, miten kokemusasiantuntijat ja muut ohjausryhmän jäsenet ovat kokeneet ohjausryhmätyöskentelyn. Selvitetään ovatko osapuolet tulleet kuulluiksi ryhmässä.
  - Kerätään tietoa ohjausryhmän jäseniltä, ovatko ohjausryhmän kokemusasiantuntijat olleet oleellinen osa asiakasymmärryksen vahvistamisessa.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



## 5. Ohjausryhmän ohella kokemusasiantuntija voi osallistua esimerkiksi hankkeen toimintasuunnitelman ja viestintäsuunnitelman läpikäymiseen.

- Kokemusasiantuntija voi tuoda näkemyksiään esille myös muulla tavoin kehittämistyössä ja suunnittelussa. Jos hän on mukana koko hankkeen ajan, hänen on mahdollista arvioida, miten kokemustiedon hyödyntämisessä on onnistuttu.

### Vinkit toimintamallin soveltajille

Ohjausryhmän kokoukset ovat yleensä hankkeen tilannekatsauksia, joissa ohjausryhmän edustajilla on mahdollisuus kysyä ja tarkentaa kuulemaansa. Kokemusasiantuntijoiden osallisuus jää helposti muodolliseksi, ellei kokemusasiantuntijoilla ole myös muita tapoja vaikuttaa kehittämistyöhön. Esimerkiksi Satakunto- ja Sataduunia-hankkeissa yhteiskehittämistä tehtiin kokemusasiantuntijoiden kanssa ohjausryhmän kokousten lisäksi.

Hanke tai muu kehittämisryhmä organisaatiossa voi edistää osallisuutta ja osallistumista.

- Hyvä valmistautuminen ennen kokousta: keskustellaan ja käydään asiat läpi kokemusasiantuntijan kanssa. Pohdinta käsittelyssä olevista asioista.
- Valmistautuessa kannustetaan tuomaan kokemusasiantuntijan omat ajatukset esiin. Kokouksessa ei välttämättä tule kaikki tärkeät huomiot nopeasti mieleen.
- Kokouksessa voi olla tukihenkilö kokemusasiantuntijoiden rinnalla rohkaisemassa ja opastamassa tarvittaessa.
- **Esimerkki kokemusasiantuntijoiden vaikuttamismahdollisuuksista:** Satakunto - hankkeessa (ESR 2017–2020) ohjausryhmän toimintaan osallistuneet kokemusasiantuntijat arvioivat saaneensa aidosti tärkeää kokemustietoa mukaan kehittämistyöhön. Lisäksi yhteinen ymmärrys asiakaskohderyhmän tilanteista lisääntyi ja kaikki osallistujat saivat kokemusta kokemustiedon hyödyntämisestä.

## Mallin arviointi

### Osallisuuden toteutuminen mallissa

Kun kokemusasiantuntija kokee tekemisensä merkitykselliseksi, osallisuus omassa elämässä vahvistuu.

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa vahvistuu ohjausryhmässä toimimisen myötä. Ohjausryhmässä kokemusasiantuntijan kokemukset ja kohderyhmän edustaminen nähdään arvokkaana. Kokemusasiantuntijana ohjausryhmässä toiminut saa merkityksellisyyden kokemuksia, kun hän näkee miten hänen työskentelynsä vaikuttaa. Onnistunut vaikuttaminen voi kannustaa vaikuttamaan myös muualla. Yhteiskehittämisen



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

kautta saatavaa tietoa voidaan hyödyntää hankkeessa tai palveluissa tai uuden suunnittelussa. Kokemusasiantuntijan ja ammattilaisten yhteistyö edistää näin palvelujen kehittämistä. Myös ammattilaisten osallisuus vahvistuu kokemustiedon myötä.

Ohjausryhmään osallistuminen antaa mahdollisuuden tuoda esiin omia kokemuksia ja näkemyksiä. Kokemustiedon jakaminen tuo arvostusta ja kiitosta myös oman viiteryhmän ulkopuolella. Kokemusasiantuntijan osallistuminen päätöksentekoon lisää toiminnan eettisyyttä, kun kohderyhmän tarpeet ja toiveet huomioidaan.

Ohjausryhmissä voidaan kiinnittää huomioita selkeään viestintään, jossa otetaan huomioon erilaisista taustoista tulevat osallistujat. Saatujen kokemusten mukaan kokemusasiantuntija on tuonut esiin selkokielen tärkeyden.

Ohjausryhmän ohella kokemusasiantuntija voi osallistua myös hankkeen toimintasuunnitelman sekä viestintäsuunnitelman läpikäymiseen. Tällä tavoin työskentelyyn saadaan uusia näkökulmia ja kokemusasiantuntija osallistuu konkreettisesti kehittämistyöhön.

Kokemusasiantuntija on tasavertainen ohjausryhmän jäsen ja toiminta lisää näin osallisuutta yhteisestä hyvästä. Tuodessaan arvokasta tietoa ohjausryhmälle, kokemusasiantuntija voi kokea tekevänsä jotain merkittävää ja saada osakseen kiitosta. Kokemusasiantuntija voi osaltaan edistää luottamuksen rakentumista palvelussa, kun ymmärrys kohderyhmän tilanteesta ja tarpeista lisääntyy.

### **Toimintamalli lupaavana käytäntönä**

Toiminnalle on kysyntää, koska kokemustiedon hyödyntäminen on usein oleellinen osa hankkeiden työskentelyä ja tämä on yksi hyvä tapa lisätä kokemustiedon hyödyntämistä. Kohderyhmä on näin mukana kehittämässä toimintaa tai palvelua ja luo vaikuttavia käytäntöjä. Toimintamalli on siirrettävissä myös kuntiin ja palveluihin. Toimintamallia voi soveltaa ohjausryhmää vastaaviin toimielimiin, esimerkiksi osaksi sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden kehittämistä.

Satakunnan alueella toiminta on juurtumassa osaksi eri hankkeiden toimintaa. Toimintamallista on myös ollut suunnitteilla opas, jonka toteuttaisi YAMK-opiskelija opinnäytetyönä. Opas on tarkoitus jakaa hanketoimijoille ja Innokylään. Kokemusasiantuntijoilta kerätään tietoa opasta tehtäessä sekä oppaan käyttöönoton jälkeen. Opas toivottavasti edesauttaa juurtumista.

Toiminta edustaa uudenlaista hanketoimintaa. Kokemusasiantuntija osana ohjausryhmää lisää toiminnan läpinäkyvyyttä ja tuo näkyväksi kokemustiedon hyödyntämisen mahdollisuuksia.



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto



## Haasteet ja kehittämisehdotukset

Kokemusasiantuntijan osallistuessa on varmistettava, että hän saa osallistumisestaan sovitun kokouspalkkion. Esteettömyyden ja selkkokielisyyden lisäksi on tärkeää, että muut ohjausryhmän jäsenet ottavat huomioon kokemusosaajan osallistumisen työskentelyssä ja kokouksissa. Kehitettävän palvelun kohderyhmästä tulisi puhua kunnioittavasti ja ei-toiseuttavasti. Ohjausryhmät ovat usein luonteeltaan hankkeen tilannekatsauksia. Tämän vuoksi kokemusasiantuntijat olisi hyvä ottaa mukaan myös muulla tavoin kehittämistyöhön ja suunnitteluun. Osallistumisen tulisi olla mahdollista koko hankkeen ajan, jotta myös kokemusasiantuntijoiden olisi mahdollista arvioida kokemustiedon hyödyntämisen onnistuminen.

## Yhteenveto

Toimintamalli on oiva esimerkki osallisuutta edistävien rakenteiden luomisesta. Kokemusasiantuntijan osallistuminen lisää osallisuutta hänen omassa elämässään, mutta samalla toiminta vahvistaa osallisuutta erityisesti vaikuttamisen prosesseissa. Toiminta on yhteiskehittämistä ja luo mahdollisuuksia hankkeiden tai toiminnan vaikuttavuuden vahvistamiseen.

Mallia kehitetään edelleen Työkykyä Satakuntaan -hankkeessa (STM 2.11.2020–31.12.2022).



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

