

Tampereen yliopisto
Terveystieteen laitos

**ASIAKKUUDEN JA OSALLISUUDEN RAKENTUMINEN
PALVELUOHJAUKSESSA**

Pro gradu –tutkielma
Tampereen yliopisto
Terveystieteen laitos
Hanna Eloranta

Tammikuu 2006

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Terveystieteen laitos

ELORANTA, HANNA: Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa.

Avainsanat: asiakas, asiakkuus, osallistuminen, osallisuus, empowerment, sosiaalinen konstruktionismi, diskurssianalyysi, yksilökohtainen palveluohjaus, sosiaali- ja terveyspalvelut

Pro gradu –tutkielma: 74 sivua, 6 liitesivua

Ohjaaja: Yliassistentti Merja Ala-Nikkola

Kansanterveystiede

Tammikuu 2006

Tämä tutkimus on osa Ikaalisissa toteutetun ”Yhteistyöstä yhteiseen työhön” – projektin arviointitutkimusta. Projektin tarkoituksena oli kehittää ja kokeilla yksilökohtaista palveluohjausta moniongelmaisten työikäisten asiakkaiden palvelujen järjestämiseksi. Tavoitteena projektissa oli myös kehittää palveluiden asiakaskeskeisyyttä ja estää asiakkaiden syrjäytymistä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tutkia asiakkuuden rakentumista ja asiakkaan osallistumista sekä osallisuutta yksilökohtaisessa palveluohjauksessa sekä tarkastella yksilökohtaisen palveluohjauksen toteutumista asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa tarkastellaan myös asiakkaan kanssa tapahtuvan yhteistyön rakentumista.

Tutkimuksen teoreettisena lähtökohtana on sosiaalinen konstruktionismi ja ajatus asiakkuuden sosiaalisesta rakentumisesta. Asiakkuus ei ole mikään muuttumaton tila tai sosiaalinen tosiasia, vaan asiakkuutta tuotetaan ja uusinnetaan sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen aineistona oli 13 asiakashaastattelua sekä kolme palveluohjaajien haastattelua. Aineiston analysoimisessa on sovellettu diskurssianalyttisiä menetelmiä.

Aineistosta jäsentyy neljä erilaista osallistumisdiskurssia: konsultoiva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä, tukeutuva ja vetäytyvä osallistumisen puhetapa. Aktiiviseen toimintaan pyrkivällä alueella asiakas näyttäytyy toimivana subjektina ja hänen yhteistyönsä niin palveluohjaajan kuin muiden tahojen kanssa on tiivistä. Tukeutuvan osallistumisen alueella asiakas on riippuvainen palveluohjaajasta ja kaikki yhteistyö tapahtuu tämän kautta. Konsultoivan osallistumisen alueella asiakas hyödyntää palveluohjausta jossain yksittäisessä ongelmassa. Vetäytyvän osallistumisen alueella asiakas ei koe palveluohjausta omakseen ja vaarana on palveluohjauksen keskeytyminen.

Yhteenvedona voidaan todeta, että haastatellut asiakkaat kokivat palveluohjauksen itselleen hyvin merkityksellisenä asiana. Se oli edistänyt heidän ongelmiansa ratkaisua. Asiakkaiden osallistuminen, oma aktiivisuus ja mahdollisuus tehdä omia valintoja vaihtelivat eri tilanteissa. Palveluohjaus ei välttämättä valtaista asiakasta, mutta hyvin toimiessaan se voi mahdollistaa sen.

ABSTRACT

UNIVERSITY OF TAMPERE
Tampere School of Public Health

ELORANTA, HANNA: The construction of clienthood and client-participation in case management.

Key words: client, clienthood, participation, social inclusion, social constructionism, discourse analysis, case management, social and health care services

Master`s thesis: 74 pages, 6 supplement pages
Instructor: Senior assistant Merja Ala-Nikkola
Public health
January 2006

This study is a part of the evaluation study of the "From Co-operation to Common Work" –project in the town of Ikaalinen. The purpose of the project was to develop and test the model of case management for organising the services to the multiproblematic people in working age. The aim of the project was also to improve the client-centred approach and avoid social exclusion.

The purpose of this research is to study how the clienthood and client-participation in case management are constructed and to study how the case management process is carried out from the clients' point of view. One of the key questions is also the co-operation between clients and professionals.

This study is based on social constructionism and understanding clienthood as socially constructed. Clienthood is not a social fact or state but something that is constantly produced and renewed in social discourses. The data was collected from 13 clients and from three case managers with the theme interviews. Data was analysed by means of the discourse analysis.

Four different interpretative repertoires of participation were identified in the data: *consulting*, *active action*, *depending* and *retreat*. In the area of "active action" the client is a subject and his or her co-operation between the case manager and other professionals is intensive. In "depending area" the client leans on the case manager. Co-operation takes place through the manager. In "consulting area" the client uses manager's help in some defined problem. In the area of "retreat" the client does not feel being part of the case management process and the process may left uncompleted.

As a summary the interviewees regarded case management as significant to them and that it has helped them to solve their problems. Clients' participation, own activity and possibility to make their own choice varied between different cases and different situations. Case management does not necessarily empower clients, but when succeeding, it can make it possible.

SISÄLLYSLUETTELO

<u>1 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET</u>	1
<u>1.1 JOHDANTO</u>	1
<u>1.2 ”YHTEISTYÖSTÄ YHTEISEEN TYÖHÖN” – PROJEKTI</u>	4
<u>1.3 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET</u>	6
<u>2 ASIAKKUUDEN TEOREETTISTA JA KÄSITTEELLISTÄ TARKASTELUA</u>	7
<u>2.1 ASIAKAS, POTILAS, KÄYTTÄJÄ, KULUTTAJA JA KANSALAINEN</u>	7
<u>2.2 ASIAKKAIDEN OSALLISTUMINEN JA AKTIIVINEN ASIAKAS</u>	13
<u>2.3 OSALLISTUMISESTA OSALLISUUTEEN JA VALTAISTUMISEEN</u>	16
<u>2.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS JA VALTAISTUMINEN PALVELUOHJAUKSESSA</u>	18
<u>3 SOSIAALINEN KONSTRUKTIONISMI TUTKIMUKSEN LÄHESTYMISTAPANA</u>	25
<u>3.1 TODELLISUUDEN SOSIAALINEN RAKENTUMINEN</u>	25
<u>3.2 ASIAKKUUS SOSIAALISENA KONSTRUKTIONA</u>	27
<u>3.3 DISKURSSIT ASIAKKUUDEN TUOTTAJINA</u>	28
<u>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</u>	32
<u>4.1 TUTKIMUSAINEISTON HANKINTA</u>	32
<u>4.2 TUTKIMUSAINEISTON KUVAILUA</u>	33
<u>4.3 ANALYYSIN ETENEMINEN</u>	36
<u>5 ASIAKKAANA PALVELUOHJAUKSESSA</u>	39
<u>5.1 ASIAKKUUDEN ALKU</u>	39
<i>5.1.1 Asiakkaiden valikoituminen</i>	39
<i>5.1.2 Asiakkaiden odotukset</i>	44
<u>5.2 OSALLISTUMISTA JA YHTEISTYÖTÄ PALVELUOHJAUKSEN ERI VAIHEISSA</u>	46
<i>5.2.1 Vuorovaikutus palveluohjaajan kanssa</i>	46
<i>5.2.2 Tarpeiden määrittely</i>	47
<i>5.2.3 Tavoitteiden asettaminen ja niihin sitoutuminen</i>	51
<i>5.2.4 Yhteistyökokemuksia muiden tahojen kanssa</i>	54
<i>5.2.5 Asiakkaiden palveluohjaajalle ja palveluohjaukselle antamia merkityksiä</i>	59
<u>5.3 OSALLISTUMISDISKURSSIT PALVELUOHJAUKSESSA</u>	61
<i>5.3.1 Erilaisia osallistumisen tapoja</i>	61
<i>5.3.2 Konsultoiva osallistuminen</i>	63
<i>5.3.3 Aktiiviseen toimintaan pyrkivä osallistuminen</i>	64
<i>5.3.4 Tukeutuva osallistuminen</i>	65
<i>5.3.5 Vetäytyvä osallistuminen</i>	66
<u>6 POHDINTA JA YHTEENVETO</u>	67
<u>KIRJALLISUUS</u>	75
<u>LIITTEET</u>	83
<i>Liite 1. PALVELUOHJAUSASIAKKAIDEN TEEMAHAASTATTELURUNKO</i>	83
<i>Liite 2. PALVELUOHJAAJIEN TEEMAHAASTATTELURUNKO</i>	85

1 Tutkimuksen tausta ja tutkimuskysymykset

1.1 Johdanto

Kansalaisten hyvinvointi ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen on erilaisissa tavoite- ja toimintaohjelmissa, laeissa ja asetuksissa nostettu tärkeäksi päämääräksi. Myös oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin on turvattu laissa. Kuntalaki (L365/1995) korostaa kunnallisia palveluja käyttävien asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia. Laki potilaan oikeuksista (L 785/1992) suuntaa terveydenhuollon toimintaa kohti asiakaslähtöisyyttä. Sen mukaan potilaalla on oikeus hyvään hoitoon ja kohteluun hänen ihmisarvoaan, yksityisyyttään ja vakaumustaan kunnioittaen. Potilasta on hoidettava ”yhteisymmärryksessä hänen kanssaan” (§ 6). Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L812/2000) asiakaslähtöisyys mainitaan suoraan jo ensimmäisessä pykälässä: ”Tämän lain tarkoitus on edistää asiakaslähtöisyyttä...”. Lisäksi laissa korostetaan asiakkaan osallistumismahdollisuutta palvelujensa suunnittelussa ja toteuttamisessa. Laki velvoittaa muun muassa palvelu-, hoito- kuntoutus- tai vastaavan suunnitelman laatimiseen yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Siitä, miten vastuu suunnitelmien toteutumisesta toteutuu, ei laissa ilmene.

Asiakkaan asemaa ja vaikuttamisenmahdollisuuksia on tutkittu useissa raporteissa ja selvityshankkeissa. ”*Terveydenhuollon suuntaviivat*” -asiakirjassa vuodelta (1996, 10) todettiin, että huolimatta juridisesti vahvasta asemasta, ei terveydenhuollon asiakkaan ääni pääse riittävästi kuuluviin. Terveydenhuollon kehittämisraportissa (1998) kaksi vuotta myöhemmin todettiin asiakkaan aseman Suomessa olevan kansainvälisesti vertaillen olevan ”*järjestetty ja turvattu melko hyvin*”, mutta että käytännössä asiakkaiden osallisuudessa ja vaikuttamismahdollisuuksissa on puutteita. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelmassa 2000–2003 (1999, 20–21) asetettiin yhdeksi tavoitteeksi kuntalaisten ja palvelujen käyttäjien osallisuuden lisääminen. Tavoitetta tukeviin toimenpidesuosituksiin kuuluu muun muassa palveluohjaajan osoittaminen pitempiaikaisesti useita palvelumuotoja tarvitsevalle asiakkaalle.

Lainsäädännön, asiakirjojen ja tavoiteohjelmien mukaan asiakkaan asiat vaikuttavat olevan siis hyvin. Palvelujen kehittämisessä panostetaan voimakkaasti asiakaslähtö-

syyteen. Metterin (2004, 110) mukaan kuitenkin ristiriidat käytännön toiminnan ja säännösten sekä tavoiteohjelmien välillä heikentävät järjestelmän uskottavuutta kansalaisten silmissä. Hän nimittää palvelujärjestelmän paradoksiksi tilannetta, jossa järjestelmä toimii ”*sinänsä järjestelmänä hyvin, mutta monien palvelun käyttäjien ja usein myös työntekijöiden kokemus järjestelmästä on huono, ja monet palvelunkäyttäjät joutuvat kohtuuttomiin tilanteisiin.*” Metteri (2004, 110–130) tuo ongelmina esiin muun muassa järjestelmän välinpitämättömyyden ja väliinputoajat, paikallisen demokratian puutteet, konfliktien sivuuttamisen, muutoksenhaun ongelmat, päätöksenteon etäännyttämisen kansalaisista ja hallinnollisen kaksinaismoraalin.

Tämä tutkimus on osa Ikaalisissa toteutetun ”*Yhteistyöstä yhteiseen työhön*” – projektin arviointitutkimusta. Projektissa pyrittiin kehittämään paikallista sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmää toimivammaksi yksilökohtaisen palveluohjauksen avulla erityisesti työikäisten asiakkaiden kohdalla. Yksilökohtaisen palveluohjauksen tarkoituksena on suunnitella ja järjestää yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeidensa mukainen palvelukokonaisuus. Kehittämistyön taustalla oli kokemus siitä, että sektorikeskeisen palvelujärjestelmän avulla ei pystytä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin monimutkaisissa tilanteissa. Projektin tavoitteena oli muun muassa paikallisen palveluohjausmallin kehittäminen siten, eri ammattilaisten ja asiakkaiden yhteistyö tulee joustavammaksi ja eri osapuolten osallistumista mahdollistavaksi.

Oma kiinnostukseni projektia kohtaan lähti halusta tutkia asiakkaan roolia ja osallistumisen mahdollisuuksia terveydenhuollossa. Asiakaslähtöisen palvelun kehittäminen, asiakkaiden osallisuuden ja aktiivisuuden lisääntyminen sekä heidän vaikutusmahdollisuuksiensa vahvistaminen ja elämänhallintansa parantaminen ja sitä kautta eriarvoisuuden ja syrjäytymisen ehkäiseminen ovat keskeisiä elementtejä myös Ikaalisten projektissa. Tässä tutkimuksessa tutkin ja arvioin palveluohjauksen käytännön toteutumista asiakkaiden sekä uutta toimintamallia kokeilevien palveluohjaajien näkökulmasta. Erietyisesti olen kiinnostunut siitä, miten ja millaista asiakkuutta palveluohjausprosessissa asiakkaiden sekä palveluohjaajien äänellä rakennetaan sekä siitä, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu.

Tutkimuksessani pyrin tarkastelemaan palveluohjausasiakkuutta sosiaalisen konstruktionismien viitekehyksestä. Tutkimusaineiston hankinta tapahtui palveluohjauskokeilussa

olevien asiakkaiden sekä palveluohjaajien teemahaastatteluilla. Tein kaikkiaan 13 asiakashaastattelua ja kolme palveluohjaajien haastattelua. Haastatteluja täydentävänä aineistona käytin myös projektin aikana tekemiäni havaintoja palveluohjaajien kokouksista ja palveluohjaushankkeen seminaareista sekä niissä käydyistä keskusteluista. Analysoidessani aineistoa käytin hyväksi teemoittelun ja sisällönanalyysin ohella diskursiivisia analyysimenetelmiä etsien haastateltavien puheesta erilaisia selontekoja asiakkaiden osallistumisesta ja osallisuudesta.

Tutkimukseni alussa esittelen lyhyesti ”Yhteistyöstä yhteiseen työhön” – projektin pääpiirteet ja tavoitteet. Seuraavassa pääluvussa esittelen tutkimukseni teoreettisen taustan ja keskeiset käsitteet. Ensin tarkastelen asiakkuuden terminologiaa ja puhetta aktiivisesta ja osallistuvasta asiakkaasta. Sen jälkeen tarkastelen empowerment – käsitettä niin yleisellä tasolla kuin erityisesti sitä, miten empowerment toteutuu palveluohjauksessa. Empowerment, valtaistuminen, tarkoittaa ihmisen mahdollisuutta saavuttaa valtaa ja resursseja päättää omista asioistaan sekä hallita omaa elämäänsä (Payne 1991, 266). Valtaistumisprosessin kautta asiakkaan on mahdollista muuttua passiivisesta kohteesta aktiiviseksi toimijaksi.

Kolmannessa luvussa käsittelen tutkimukseni metodologista viitekehystä, asiakkuuden sosiaalista rakentumista sekä diskurssinanalyysin periaatteita, joihin perustan analyysini. Neljännessä pääluvussa käsittelen tutkimusaineiston hankintaa ja tutkimuksen tekemistä. Pyrin kuvaamaan haastateltavia, heidän taustaansa ja sitä toimintaympäristöä, jossa heidän osallisuutensa toteutuu tai ei toteudu.

Viides luku on tutkimukseni tulosluku, jossa etsin aineistosta vastauksia esittämiini tutkimuskysymyksiin. Luku rakentuu palveluohjausprosessin ajallista etenemistä mukailleen ja prosessin eri vaiheissa asiakkaan osallisuutta tarkastellen. Luvun lopussa olen koonnut aineiston perusteella löytämäni diskurssit eli osallistumisen puhettavat yhteen. Kuudennessa luvussa pohdin tutkimustuloksia ja niiden herättämiä kysymyksiä. Tarkastelen myös tutkimuksen tekemistä ja tutkimuksen metodologisia valintoja.

1.2 ”Yhteistyöstä yhteiseen työhön” – projekti

Yksilöllinen palveluohjaus (case management) on prosessi, jonka tarkoituksena on ”määrittää ihmisten yksilölliset palvelutarpeet ja löytää niiden kanssa parhaiten yhteensopivat palvelut” (Ala-Nikkola & Sipilä 1996, 16). Sen avulla pyritään muun muassa hallitsemaan palvelujärjestelmän monimuotoisuutta, mahdollistamaan joustava yhteistoiminnallisuus ja aktivoimaan asiakkaan sosiaalisia tukiverkostoja. Yksilöllisellä palveluohjauksella pyritään palvelujen parempaan kohdentumiseen ja joustavuuteen asiakaslähtöisesti, mutta samalla huomioiden yhteiskunnan asettamat hallinnolliset ja taloudelliset ehdot. Palveluohjauksessa asiakkaalle nimetään henkilökohtainen vastuuhenkilö, joka yhdessä asiakkaan kanssa suunnittelee ja koordinoi juuri tälle asiakkaalle sopivan palvelukokonaisuuden.

Ikaalisten sosiaali- ja terveystalouden kehittämishanke, ”Yhteistyöstä yhteiseen työhön” – projekti, lähti liikkeelle kuntoutuksen asiakastyöryhmän tunnistamasta tarpeesta löytää ratkaisu kuntoutuspalvelujen hajanaisuuden ja yhteistyön koordinoimien ongelmiin. Projektissa kokeiltiin yksilöllisen palveluohjausmallin soveltuvuutta hajautetun palvelujärjestelmän uudistamiseen kohderyhmänä erityisesti työikäiset kuntalaiset. Kehittämistyön päämääränä oli oppia tunnistamaan palveluohjauksen tarpeessa oleva asiakas ja saattaa hänen asioitaan hoitavat viranomaistahot sekä keskenään, että asiakkaan kanssa keskinäiseen vuoropuheluun sekä selvittää miten uusi toimintamalli sijoittuu osaksi Ikaalisten palvelujärjestelmää (Yhteistyöstä... 2003).

Projektin osallistujatahoina olivat terveys- ja sosiaalitoimi, Kansaneläkelaitos ja työvoimatoimisto. Kultakin sektorilta valittiin oma palveluohjaaja, jotka yhdessä muodostivat projektin avaintyöryhmän.¹ Yksi palveluohjaajista toimi samalla projektin vetäjänä. Hän oli projektin ajan vapautettuna normaalityöstään keskittyen pelkästään palveluohjaukseen ja hankkeen eteenpäin viemiseen. Kolme muuta palveluohjaajaa teki palveluohjausta muun työnsä ohella. Projekti käynnistyi kesäkuussa 2003 kestäen vuoden 2005 loppuun.²

¹ Kokeilun alussa oli mukana neljä palveluohjaajaa, kaksi kaupungin sosiaali- ja terveystoimesta, yksi Kelasta ja yksi työvoimatoimistosta. Henkilöstövaihdosten johdosta sosiaalitoimiston palveluohjaaja jäi pois kesken kokeilun.

² Projektin suunnittelu tapahtui vuosina 2001 – 2002 ja toimintamallin sisällön kehittäminen sekä henkilöstön koulutus vuonna 2003. Varsinainen kokeilu alkoi vuonna 2004 ja hankkeen arviointi 2005.

Ikaalisten palveluohjauskokeilulle asetetut tavoitteet olivat projektin hankesuunnitelman (2002) mukaan seuraavat:

- 1) Projektin päätavoitteena on kokeilla ja testata, miten yksilökohtaisen palveluohjauksen malli sopii sekretoituneen palvelujärjestelmämme toiminnan kordinoimiseen ja ohjaamiseen.
- 2) Uuden toiminnan avulla pyritään edistämään palvelujärjestelmän toiminnan painopisteen siirtymistä sektorikeskeisyydestä joustavaan yhteistoiminnallisuuteen ja ongelmakeskeisyydestä voimavarakeskeisyyteen. Palveluohjauksen avulla toiminnan lähtökohdaksi tulee kokonaisvaltaisuus, asiakkaan omat näkemykset ja ehdotukset ja näin toiminnan painopiste irtautuu vamma- ja palvelukeskeisestä ajattelusta.
- 3) Palveluohjaustoiminnan avulla parannetaan palvelujärjestelmän käyttäjien tas-arvoa ja ehkäistään syrjäytymistä. Palveluohjauksen avulla autetaan hoidon, tuen ja avun tarpeessa olevia henkilöitä laatimaan realistisia hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmia yhteistyössä eri organisaatioiden kanssa.
- 4) Uuden toimintamallin avulla parannetaan palvelujärjestelmämme toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta. Palvelujen yhteistyön rakentamisen siirtyessä koordinoivalle taholle, sektoriyöntekijöille tulee mahdollisuus keskittyä omiin perustehtäviinsä ja näin sektorin perus- ja erityisosaaminen hyödyntää koko palvelujärjestelmämme toimintaa mahdollisimman tehokkaasti.
- 5) Projektin kestäessä tavoitteena on, että palvelujärjestelmän eri sektoreilla työskentelevät asiantuntijat tarkastelevat omaa työtänsä osana palvelujärjestelmän kokonaisuutta ja selvittävät ne rajapinnat, joissa yhteistyön tehostamista tarvitaan. Kokeilun onnistumisen kannalta on tärkeää, että kaikki osapuolet sitoutuvat kehittämistyöhön.

1.3 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Ajatus tämän tutkimuksen aiheeksi lähti halusta tutkia asiakkaan roolia ja osallistumisen mahdollisuuksia terveydenhuollossa. Ikaalisissa käynnistynyt palveluohjauskokeilu tarjosi mahdollisuuden tähän. Projektin kautta sain tutustua myös yksilöllisen palveluohjauksen käytäntöihin sekä mahdollisuuden hankkia mielenkiintoisen tutkimusaineiston. Se, että tutkimus liittyy käytännön kehittämistyöhön, antoi työlle oman mielenkiintoisen lisän ja merkityksen. Haluan omassa tutkimuksessani mahdollistaa erityisesti palveluiden käyttäjien näkemysten esilletulon ja sitä kautta osaltani auttaa palveluista vastaavia toimijoita kehittämään toimintaansa.

Arvioinnilla on Chelimskyn (1997, 21) mukaan kolme perustavoitetta: saada tietoa ohjelman/palvelun kustannuksista, tuloksista ja tehokkuudesta (tilivelvollisuus ja vastuullisuus), kehittää ja parantaa ohjelmaa/palvelua (kehittäminen) sekä tuottaa tietoa (tiedontuotanto). Omassa tutkimuksessani on piirteitä kahdesta viimeksi mainitusta. Voidaan puhua myös prosessiarvioinnista erotuksena tulosarvioinnille (mm. Patton 2002). Prosessiarvioinnissa voidaan tarkastella muun muassa prosessin tai ohjelman sisäistä dynamiikkaa, miten prosessi toimii sekä mitkä ovat sen vahvuudet ja heikkoudet osallistujien näkökulmasta (Patton 2002, 159).

Vaikka tutkimukseni on osa Ikaalisten palveluohjaushankkeen arviointiprojektia, olen muotoillut omat tutkimuskysymykseni, joita ei ole aivan suoraan johdettu hankkeen edellä esitetyistä tavoitteista. Minulla on tutkimuksessa omat rajaukseni ja näkökulmani. Yksilökohtainen palveluohjaus ja sen kokeileminen osana paikallista palvelujärjestelmää muodostavat tärkeän toimintaympäristön asiakkaiden osallisuuden tutkimiselle. Projektin tavoitteista tutkimuksessani korostuu erityisesti toinen ja kolmas tavoite. Toisessa tavoitteessa esiin tulevat käsitteet yhteistoiminnallisuus, voimavarakeskeisyys, kokonaisvaltaisuus ja asiakkaan omien näkemysten korostaminen ovat tärkeällä sijalla työssäni. Kolmannen tavoitteen tasa-arvoisuuden korostaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen liittyvät myös olennaisesti osallisuuteen ja valtaistumiseen. Tutkimukseni sivuaa jonkin verran myös viidettä tavoitetta yhteistyön rajapintojen etsimisen osalta.

Haluan tutkimuksessani tarkastella asiakkuutta ja asiakkaan asemaa palveluohjauksessa, miten se rakentuu asiakkaiden itsensä sekä palveluohjaajien puheessa, miten asiakkaat

puhuvat itsestään ja miten palveluohjaajat puhuvat heistä. Kenelle palveluohjaus on tarpeen ja milloin se on tarpeen ja miten asiakkaiden valikoituminen tapahtuu? Toinen minua kiinnostava aihealue on asiakkaan asema ja vaikutusmahdollisuudet omassa asiassa ja mitä merkitystä sillä on, mikäli asiakkaan osallisuutta pyritään lisäämään palveluprosessin eri vaiheissa. Kolmantena kiinnostuksen kohteena on asiakasyhteistyön rakentuminen. Haluan tarkastella sitä, miten haastateltavien puheessa näkyy yhteistyö asiakkaan kanssa asiantuntijayhteistyön lisäksi. Tärkeää on palveluohjaajien ja asiakkaiden kohtaaminen, sekä ennen kaikkea miten asiakkaat kokevat tullessa autetuksi. Tutkimuskysymykseni ja kiinnostuksenkohteeni olen tiivistänyt seuraavaan muotoon:

1. Miten asiakkuutta palveluohjausprosessissa asiakkaiden ja palveluohjaajien puheessa rakennetaan?
2. Millainen asema ja osallistumisen mahdollisuudet asiakkaalla on palveluohjauksen eri vaiheissa?
3. Miten asiakkaan kanssa tehtävä yhteistyö rakentuu palveluohjausprosessin eri vaiheissa?

2 Asiakkuuden teoreettista ja käsitteellistä tarkastelua

2.1 Asiakas, potilas, käyttäjä, kuluttaja ja kansalainen

Samalla kun asiakkaan asema on noussut keskeiseksi kysymykseksi palvelujärjestelmässä, on sekä kirjallisuudessa että käytännön työssä noussut esiin kysymys siitä, miten palvelujen piirissä olevaa ihmistä tulisi nimittää (Kokkola ym. 2002, 16–17). Käsitteet ohjaavat mielikuvia ja siten ei ole saman tekevää miten niitä käytetään. Voidaan kuitenkin kysyä, mikä muuttuu, kun omaksutaan uusia nimikkeitä asiakkaita kuvaamaan ja millä tavalla käytetty retoriikka heijastuu käytännön palveluun (Pohjola 1995, 90). Sormusen (1999, 66) mukaan sanat näyttäisivät tulevan käyttöön nopeammin kuin asenteiden ja suhtautumistapojen muutokset.

Potilas nimitystä pidetään usein jollain tapaa leimaavana ja asiakas sanaa korrektimpänä. Terveystieteiden on kuitenkin ollut varsin vaikea luopua potilas nimityksestä sa-

malla kun muut tahot palvelujärjestelmässä jo käyttävät asiakas nimitystä aivan luontevasti. Kuntoutuksen moniammatillisessa yhteistyössä on törmätty tällaiseen eri työkulttuurien eroon. Tämä näkyy muun muassa sanan kuntoutuja omaksumisessa. Asiakkaan on helpompi muuntua kuntoutujaksi, kun taas potilas saattaa edelleen kääntyä kuntoutettavaksi (Sormunen 1999, 65). Asiakas – sanan rinnalla esiintyy myös kaupalliselta kuulostava kuluttaja – sana. Neutraaliutta on haettu käsitteellä ”palvelujen käyttäjä”. Käsitteessä kansalainen taas korostuu kansalaisen oikeudet ja velvollisuudet sekä se, että lähes kaikki ihmiset ovat jonkin palvelun käyttäjiä.

Outi Ketola (1996, 157–158) tarkastelee sosiaalisten oikeuksien kehittymistä ja sitä kautta sosiaalipalveluasiakkuuden syntymistä. Yleisen kansalaisuuden käsitteen (civil citizenship) voidaan katsoa kehittyneen 1700-luvulla, poliittisen kansalaisuuden (political citizenship) 1800-luvulla ja sosiaalisen kansalaisuuden (social citizenship) 1900-luvulla länsimaisen hyvinvointivaltion muodostumisprosessin myötä (Marshall 1964, ref. Ketola 1996). Sosiaaliset oikeudet ovat kehittyneet myötäillen perusoikeuksien muotoutumisprosessia, jonka alkuperä voidaan tavoittaa 1600-luvun kansainvälisestä kehityksestä. Lars Eriksson (1992, 183) liittää kansalaisuuden kehittymisen vaivaishoidon historiaan. Hänen mukaansa sosiaaliset oikeudet kehittyivät almuista etuihin, eduista oikeuksiin, oikeuksista perus- ja ihmisoikeuksiin. Kun tämän historiallisen kehitysprosessin täydentää vielä kehityksellä perusoikeuksista subjektiivisiin oikeuksiin, näemme kehityskulun kirkon hyväntekeväisyydestä moderneihin hyvinvointikuntiin ja niiden sosiaalipalveluvelvoitteisiin (Ketola 1996, 161–162).

Subjektiivisilla oikeuksilla tarkoitetaan lakiin perustuvia oikeuksia, joista kansalaisella on mahdollisuus käydä oikeutta viranomaisten kanssa. Laajassa mielessä niillä tarkoitetaan etuutta, joka myönnetään yksinomaan oikeusharkintaa käyttäen. Täten jokaisella, jolla on säädetyt edellytykset, on oikeus saada kyseinen etuus. Suppeamman määritelmän mukaan subjektiivisella oikeudella tarkoitetaan julkisen vallan järjestämiä etuuksia, joita koskevat säännökset ovat yksiselitteisiä (Huhtanen 1993, 23–25). Subjektiivisia oikeuksia on kutsuttu myös laueammin hyvinvointioikeuksiksi (welfare rights). Ne ovat lain muotoon puettuja oikeuksia hyvinvointietuuteen (Ketola 1996, 160).

Asiakas – käsite on julkisen sektorin toiminnassa ongelmallinen. Valtiolla on erityinen yleinen hyvinvoinnin tuottajan rooli, mutta miten toteutuu asiakkuus toiminnassa, jonka

taustalla on voimakas valtiollinen ohjaus? Tulisiko sosiaalipolitiikassa ja sosiaalipalveluiden kehittämisessä tavoitella kuluttajuutta ja kuluttajien itsenäisyyden korostamista? Asiakkuutta on mahdollista tarkastella asettamalla palveluja tuottavien viranomaisten ja asiakkaiden suhde nelikenttään, jossa luokittelevana ulottuvuutena on mahdollisuus valintoihin sekä ”liikkumatila” erilaisten palvelujärjestelmien välillä (Hasenfeld, Rafferty & Zald 1987, 402; Ketola 1996, 173).

Taulukko 1. Asiakkuuden määrittely kansalaisen ja viranomaisen välisenä suhteena. Hasenfeldin nelikenttäanalyysi (Hasenfeld, Rafferty & Zald 1987, 402)³

		Kansalaisen vapaus valita palveluja	
		SUURI	PIENI
Viranomaisen liik- kumatila palvelujen tarjoajana	SUURI	asiakas (customer)	saaja, suojatti (client)
	PIENI	kuluttaja (consumer)	hoidokki (inmate)

Molempien, niin kansalaisen kuin viranomaisten, valinnanvapauden ollessa pieni, on kansalainen hoidokin asemassa. Tämä oli tyypillistä perinteisessä suomalaisessa köyhäinhoidossa 1800-luvulla, mutta vielä tänä päivänäkin meillä on hoidokkimaisia kansanryhmiä, kuten vaikeasti kehitysvammaiset tai dementoituneet vanhukset. Jos palvelujen hakijan valinnanvapaus on pieni, mutta viranomaisten harkintavalta suuri, on kansalainen saajan tai suojatin asemassa. Tämä on tyypillistä viranomaisten organisoidessa palveluja monopolimaisesti esimerkkinä 1950- ja 1960-luvuilla syntyneet pitkälle standardoidut palvelut. Tällöin avun tarvitsijan ainoa valinnanvapaus on käyttääkö hän palvelua vai ei. Taloudellisten resurssien ja palvelujen kysynnän välinen ristiriita on myös 1990-luvulla aikaansaanut suojatin ja saajan aseman tyypisiä piirteinä palvelujärjestelmäämme. (Ketola 1996, 174–175)

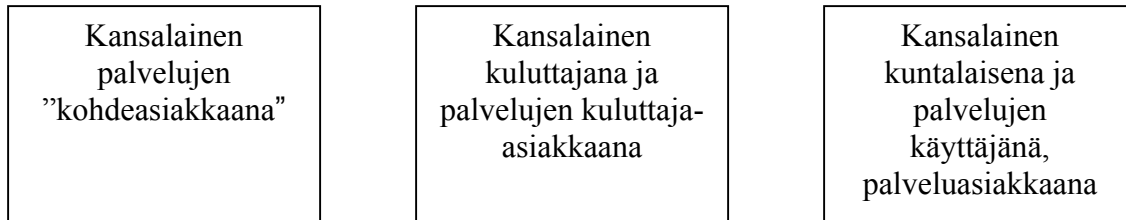
³ Taulukossa 1 olevien termien suomennokset Ketola (1996, 174).

Käsitettä kuluttaja voidaan käyttää silloin, kun viranomaisen valinnanvapaus palvelujen tuottajana on rajoitettua ja palveluja tarvitsevan valinnanvapaus on suuri. Viranomaiset voivat joutua vastaanottamaan tarjottujen palvelujen kannalta myös ”ei-toivottuja” asiakkaita, jotka lisäävät kustannuksia. Koska viranomaiset eivät voi hallita asiakasmäärää, he voivat joutua turvautumaan esimerkiksi odotusaikojen pidentämiseen tai palvelun laadun heikentämiseen (Hasenfeld ym. 1987, 402). Esimerkkinä kuluttajatyypisistä ryhmistä Ketola (1996, 176) esittää lasten päivähoitopalveluja hakevat perheet. Suomessa lasten vanhemmilla on lakisääteinen oikeus saada kunnallinen hoitopaikka niin halutessaan alle kouluikäiselle lapselleen. Resurssien ja kysynnän välistä ristiriitaa on yritetty ratkaista muun muassa päivähoiton ryhmäkokoja suurentamalla.

Silloin kun molemmilla, kansalaisella sekä viranomaisella, on suuri valinnanvapaus, on kysymyksessä asiakkuus. Tällöin molempien asema on vahva. Asiakas pystyy valitsemaan itselleen ja omiin tarpeisiinsa parhaiten sopivan palvelun ja myös viranomaiset palveluntuottajina voivat suunnata palvelunsa palveluideologiaansa parhaiten soveltuville ryhmille. Parhaimmillaan seurauksena on molemminpuolinen tyytyväisyys, mutta onnistuminen edellyttää molemmilta osapuolilta paljon resursseja. (Hasenfeld ym. 1987, 402)

Vuokko Niiranen (2002, 67–68) on käsitellyt kansalaisen rooleja asiakkaana ja palveluiden käyttäjänä kolmesta näkökulmasta seuraavasti (kuvio 1). Käsite kohdeasiakas (object-client) kuvaa kansalaista palveluiden ja ammatillisten toimenpiteiden kohteena. Kansalaisella ei oleteta olevan kykyä arvioida itse asiakkuuteen johtanutta ongelmaansa eikä häneltä odoteta aktiivisuutta omien palveluidensa suhteen tai kykyä arvioida itse saamiensa palvelujen laatua. Sen sijaan hänen odotetaan toimivan annettujen ohjeiden mukaisesti ja sitoutuvan asiantuntijoiden esittämiin tavoitteisiin. Asiakkuutta määrittävät pääasiassa ongelmat. Jos niitä on riittävästi ja ne ovat oikeanlaisia, syntyy asiakkuus (Juhila & Pösö 2000, 39; Ketola 1996, 173).

Kansalainen kuntalaisena ja
kunnallisten palvelujen asiakkaana



Kuvio 1. Kansalainen ja kunnalliset palvelut – kolme näkökulmaa asiakkuuteen (Niiranen 2002, 68).

Kun kansalainen nähdään kuluttajana, häneltä odotetaan tiettyä maksuvalmiutta ja siihen liittyvää mahdollisuutta valita. Hänen on edelleen oltava tietoinen tarjolla olevista vaihtoehtoista ja pystyttävä vertailemaan näitä keskenään. Kuluttajanäkökulman mukaan palvelun käyttäjän odotetaan hyötyvän palvelun tarjoajien keskinäisestä kilpailusta. Kuluttajaorientoituneeseen palveluiden kehittämiseen liittyy ajatus siitä, että käyttäjien valinnan seurauksena palvelut parantuvat. Kehittäminen kohdistuu tällöin kuitenkin lähinnä enemmän johonkin tiettyyn palveluun tai palvelukokonaisuuteen kuin esimerkiksi järjestelmän oikeudenmukaisuuteen, käyttäjien asemaan tai siihen, minkälaisia vaikutuksia palveluilla on käyttäjilleen. Kuluttajanäkökulma ei ota huomioon sitä asiaa, että palveluiden käyttäjät eivät välttämättä ole sellaisessa asemassa, että he pystyisivät vapaasti valitsemaan haluamiaan palveluja (Niiranen 2002, 68–69).

Palveluasiakkuudessa korostuu ajatus palveluiden käyttäjän aktiivisuudesta. Aktiivinen osallistuminen edellyttää toimivia ja hyväksytyjä vaikuttamisen ja osallistumisen kanavia. Vaikka asiakkaan palvelutarpeen ratkaiseminen on keskeistä, myös asiakkaan asema kansalaisena ja kuntalaisena tunnustetaan. Kansalaisen ja kuntalaisen näkökulmasta korostuvat asiakkaan oikeus tietää, miten palveluja suunnitellaan ja suunnataan ja miten verovaroja käytetään. ”Kunta-kansalaisen” mahdollisuudet saada äänensä kuuluville ovat erilaiset kuin kuluttaja- tai kohde-asiakkaan. Palveluasiakkuudessa tunnustetaan myös yhteisön jäsenyys. Esimerkkinä kuntalaisuuden tunnistavasta palveluasiakkuu-

desta Niiranen (2002, 70) mainitsee muun muassa asiakas- ja käyttäjäneuvostot, vammaisneuvostot sekä vanhusneuvostot.

Abercrombie (1994 ref. Ketola 1996, 177) käyttää käsitettä kulttuurinen kansalaisuus kuvaamaan länsimaisen yhteiskunnan nykyistä kehitysvaihetta jatkumona sosiaaliselle kansalaisuudelle. Tyypillistä tällöin on demokratian korostuminen. Asiakas ei enää ole itsestään selvästi julkisen vallan ohjailtavissa, vaan hän kyseenalaistaa niin viranomais-
ten kuin palvelujen tuottajien ulkoapäin tulevan ohjauksen ja palvelutarpeiden määrittelyn. Merkittävää on se, että palvelujen tuottajat eivät enää voi yksin määrittellä tuotteita ja palvelujen sisältöjä vaan asiakkaat ovat ottamassa aktiivisen roolin. Kehityksen kärjessä kulkevat täysivaltaiset aikuiset kansalaiset. Voimien vähetessä kansalainen saattaa joutua taas saajan ja suojatin asemaan (ks. kuvio 1) ja muiden edustamana va-
jaavaltaisena lopulta hoidokin asemaan. (Ketola 1996, 180)

Keskustelu asiakkuuden käsitteistä tulee näkyväksi myös keskusteluissa palvelutuotannon asiakaslähtöisyydestä. Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveydenhuollossa tärkeä tavoite, jota kohti tulisi pyrkiä, mutta mitä se itse asiassa tarkoittaa? Asiakaslähtöisyyden rinnalla on myös toisinaan käytetty käsitettä asiakaskeskeisyys, jolloin korostuu kuva asiakkaasta palvelujen keskipisteenä. Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys on nähty rinnakkaiskäsitteinä (Kokkola ym. 2002, 17), mutta näillä käsitteillä on nähty myös eroja. Kokko (2003, 27) näkee nämä käsitteet jopa toisilleen vastakkaisina siten, että asiakaskeskeisyys korostaa asiakasta toiminnan kohteena ja asiakaslähtöisyys taas viittaa toimintaan asiakkaan lähtökohdista käsin hänen rinnallaan.

Irma Kiikkala (2000, 116) kuvaa asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveydenhuollossa neljän eri ulottuvuuden kautta. Asiakaslähtöisyys voi hänen mukaansa ilmetä toiminnan perustana, näkemyksenä asiakkaasta, näkemyksenä hoito- ja palvelutoiminnan luonteesta ja näkemyksenä työntekijästä. Tarkastellessaan asiakaslähtöisyyttä toiminnan arvoperustana, hän on todennut sen koostuvan seuraavista arvoista: ihmisarvo, kokonaisvaltainen ihminen, ihmisen kunnioitus, aktiivisuus, itsemäärääminen, yhdenvertaisuus, yksilöllisyys, neuvotteleva yhteistyö, vaikuttaminen, aitous, toiveikkaus ja suuntautuminen tulevaan.

Asiakaslähtöinen näkemys asiakkaasta sisältää neljä eri tasoa. Asiakas nähdään paitsi yksilönä, myös yhteisönsä jäsenenä, seutukuntansa asukkaana sekä koko yhteiskunnan jäsenenä. Asiakas on ainutkertainen yksilö ja samalla kontekstiinsa kuuluva. Asiakaslähtöinen toiminta lähtee asiakkaan tarpeista, on vastavuoroista, suuntautuu tulevaan ja perustuu yhteisiin sopimuksiin. Asiakaslähtöisyys edellyttää työntekijältä aitoutta, avoimuutta, rohkeutta, yhdenvertaisuutta, aktiivisuutta ja ammattitaitoisuutta. (Kiikkala 2000, 116–119)

Pohjolan (1993, 58) mukaan asiakaslähtöisyys ja asiakasnäkökulma painottuvat eri tavoin eri tasoilla. Yhteiskunnallisella tasolla ollaan kiinnostuneita asiakasmääristä ja jakaumista ja asiakkaat nähdään taloudellisena menoeränä heidän jäädessä helposti kasvottomiksi ja abstrakteiksi. Organisaatiotason kannalta olennaista on palvelutarve ja palveluvalikoima sekä asiakasvirrat. Työntekijätasolla korostuvat työn vaatimukset ja tehtävät. Asiakkaasta puhutaan työn kohteena ja ”tapauksena”. Tilannetasolla, asiakkaan ollessa toimijana, painottuu asiakkaan elämäntilanne ja hänen arkipäivänsä. Nämä tasot ymmärretään usein hierarkkisesti siten, että ”ylemmät” tasot määrittävät ”alempia”, asiakkaan ollessa se viimeinen lenkki. Asiakaslähtöisyys sekä asiakaskeskeisyys tarkoittavat siten usein järjestelmän näkökulmaa ihmisten auttamiseen niin, että asiakasta ja hänen todellisuuttaan tarkastellaan järjestelmästä käsin. Hän ehdottaa asetelman kääntämistä toisinpäin, jolloin ajattelu lähtisi asiakkaan elämismaailmasta järjestelmän näkökulman sijaan. (Pohjola 1993a, 58–59).

2.2 Asiakkaiden osallistuminen ja aktiivinen asiakas

Usein puhumme asiakkaan osallistumisesta määrittelemättä tarkemmin mitä sillä tarkoitamme ja mistä silloin puhumme. Mihin esimerkiksi terveydenhuollossa tulisi osallistua? Tarkoitetaanko silloin osallistumista palveluja koskevaan päätöksentekoon vai osallistumista diagnosointiin ja hoitoa koskevaan päätöksentekoon? Ei ole myöskään määritelty mitä osallistuminen on. Onko se keskustelua vai jotakin muutakin? Entä miten osallistuminen on käytännössä toteutettavissa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, erilaisissa ympäristöissä, erilaisten ihmisten kohdalla? Kysymyksessä on siis varsin monisyinen ilmiö. Esimerkiksi asiakkaat saattavat tarkoittaa varsin erilaisia asioita puhuessaan osallistumisesta. (Collins 2003)

Onnistuneen käyttäjien osallistumisen tulisi olla niin tehokasta, että potilaiden ja yhteisöjen ääni tulisi paremmin kuuluviin. Sen tulisi edistää palvelujen parempaa kohdentumista ja asiakaslähtöisyyttä. Tritterin (2003) mukaan varsin vähän on tutkittu sitä, mitä vaikutuksia ja muutoksia asiakkaiden lisääntyvä osallistuminen aiheuttaa asiakkaiden ja ammattilaisten välisissä suhteissa tai kansalaisten ja julkisen sektorin välillä. Kommunikaatiotaitojen ja hyvän informaation tärkeys on tunnustettu. Samoin keskeisenä nähdään se, että käyttäjille olisi tarjottava tukea osallistumisen parantamiseksi.

Tritter (2003) tarkastelee palveluiden käyttäjien osallistumiseen liittyviä erilaisia käsityksiä terveydenhuollon ammattilaisten piirissä. Tritterin mukaan nämä erilaiset käsitykset tulisi ottaa huomioon paremmin käyttäjien osallistumisen parantamiseen tähtäävissä toiminnaissa. Myös ammattilaiset tarvitsevat koulutusta ja tukea asiakkaiden osallistumisen mahdollistamiseksi. Asiakkaiden ja terveystalveluiden tuottajien sekä julkisen sektorin ja sitä rahoittavien tahojen välisiä suhteita tulisi tarkastella ja kehittää.

Asiakas – teema palvelukulttuurissa on korostunut 1990-luvulla eri hallinnonalojen retoriikassa. Virallisessa kielessä tavoitteena on aktiivinen asiakas. Kokko (2003, 27–28) kirjoittaa tavoitteiden ja toimintaperiaatteiden sekä todellisuuden ja toimintakäytäntöjen välisestä ristiriidasta, jonka eräänä ilmentymänä on jännitteinen aktiiviseen asiakkaaseen liittyvä diskurssi. Samalla kun asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja vastuunottaja, hänen edellytetään myös sopeutuvan viranomaisten toimenpiteisiin. Vaikka asiakas halutaan nähdä tietoa, tahtoa ja voimaa omaavana oman elämänsä asiantuntijana, odotetaan häneltä kuitenkin käytännön palvelutilanteissa mukautumista organisaation tavoitteisiin. Aktiivinen asiakas voidaan nähdä myös niin sanottuna hankalana asiakkaana. Tällöin asiakkaan aktiivisuutta halutaan kanavoida organisaation tavoitteiden suuntaisesti ja asiakkaan osallisuus määrittyy joko ”hyväksi” ja ”huonoksi”.

Aktiivisuutta ja asiakkaan yksilöllisyyttä, valinnanvapautta ja omatoimisuutta korostava diskurssi tuo mukanaan myös ajatuksen vastuusta. Valinnanvapaus vastuullistaa asiakkaan. Tämän voi Kokon (2003, 28) mukaan kärjistää ajatukseen, että vaikeuksiin joutuneet ihmiset olisivat tehneet ”järjestelmän kannalta vääriä valintoja, joiden seuraukset heidän on vapaina yksilöinä kannettava”. Ihmisten ongelmat yksilöityvät ja esimerkiksi työttömän ongelmat siirtyvät yksilön harteille ja työttömyyden aiheuttamat sosiaaliset kriisit nähdään yksilön kautta eikä yhteiskunnan muutosta vasten (Karjalainen 2004,

15). ”*Taloudellinen lama oikeuttaa ja aktiivisuusretoriikka kätkee ideologisen käänteän, joka merkitsee muutosta hyvinvointivaltion vastuusta kohti yksilövastuun yhteiskuntaa*” tiivistää Kokko (2003) väitöskirjassaan.

Ajatus vastuusta tuo mieleen myös ajatuksen oikeuksista ja velvollisuuksista. Jos hyvinvointivaltion vastuusta siirrytään kohti yksilövastuun yhteiskuntaa, korostuvat varmasti myös yksilön velvollisuudet. Petersen ja Lupton (1996, 65) ovat käsitelleet kriittisesti myös sitä, miten terveys voidaan nähdä ”hyvän kansalaisen” velvollisuutena. Hyvä terveys voidaan nähdä edellytykseksi tulla ”hyväksi kansalaiseksi”, koska huono terveys poistaa ihmiset työmarkkinoilta ja muista velvollisuuksista aiheuttaen muille ihmisille taloudellisen taakan. Terveellä kansalaisella on kyky päästä tavoitteisiinsa, kontrolloida elämäänsä ja kehittää itseään.

Asiakkaiden osallistumista on mielenkiintoista pohtia osana laajempaa kulttuurista ja sosiaalista muutosta. Voidaan ajatella, että professiot ja asiantuntijat olisivat osittain menettämässä sitä asemaansa mikä niillä on aikaisemmin ollut. Maallikot ovat avoimesti haastamassa asiantuntijat eivätkä aina usko asiantuntijoiden sanaan jonkinlaisena annettuna totuutena, jota ei sopisi kyseenalaistaa (vrt. ”kulttuurinen kansalaisuus” edellä). Koulutustason paraneminen ja paremmat mahdollisuudet saada informaatiota ovat parantaneet maallikoiden asemaa ja mahdollisuuksia neuvotella itseään ja terveyttään koskevista asioista. Myös lääketieteen saavutuksia ja tutkimustuloksia uskalletaan kyseenalaistaa ja sama koskee myös muita tieteen aloja (mm. Petersen & Lupton 1996).

Se, että maallikot avoimesti haastavat lääketieteen edustajat, voi saattaa asiantuntijat epävarmaan asemaan. Toisaalta se voi olla helpottavaakin, ainakin jos se tarkoittaa myös sitä, että asiakkaat ottavat myös enemmän vastuuta omasta terveydestään. Jos kuitenkin tuo haastaminen ja osallistumisen lisääntyminen eivät merkitse samalla myös oman vastuunoton lisääntymistä, vaan ainoastaan ”vaatimusten” lisääntymistä, voivat asiantuntijat tuntea asemansa uhatuksi ja epävarmaksi. Näin etenkin jos he tuntevat epävarmuutta omasta asiantuntijuudestaan ja toisaalta kyvystään vastata asiakkaiden lisääntyvään osallistumiseen.

Asiakkaiden mahdollisuudet osallistua eivät ole tasavertaisia. Ihmisten mahdollisuudet saada äänensä kuulluksi ja vaikuttaa asioihinsa ovat erilaisia. Osallistumisen tavoite

edellyttää Niirasen (2000, 16–17) mukaan paitsi toimivia ja avoimia osallistumisen ja vaikuttamisen kanavia, myös halua ja taitoa vaikuttaa. Tosi asiassa sekä osallistumisen taidot että osallistumisen vajeet kasautuvat. Osallistuminen on yhteydessä selviytymisen ja syrjäytymisen käsitteisiin. Osallistumisen kokemukset voivat lisätä selviytymisen ja elämänhallinnan tunteita tai päinvastoin heikentää asiakkaan kokemuksia omista mahdollisuuksista vaikuttaa, mikäli asiakas ei tule kuulluksi. Osallistumisen tukeminen ja sen opettelu on tärkeää syrjäytymisen ehkäisyn kannalta. (Niiranen 2000; Kokko 2003)

2.3 Osallistumisesta osallisuuteen ja valtaistumiseen

Lähellä osallistumista on osallisuuden käsite, joka on vahvasti esillä muun muassa Euroopan unionin sosiaalipolitiikkaa koskevissa linjauksissa. Sosiaalisen osallisuuden (social inclusion) lisääminen ja turvaaminen ovat keskeisiä tavoitteita Euroopan unionin politiikassa. Sosiaalinen osallisuus käsitteenä nähdään sosiaalisen syrjäytymisen (social exclusion) vastakohtana. Syrjäytyminen ja moniongelmaisuus ovat kasvavia ongelmia EU: alueella. Sosiaalisen osallisuuden yhteisraportissa (The Joint Report...2003) linjataan tavoitteiksi muun muassa edistää työelämään osallistumista sekä resurssien, oikeuksien, hyödykkeiden ja palveluiden saatavuutta kaikille ihmisille. Tavoitteena on myös ehkäistä syrjäytymisvaaraa, toimia eniten suojelua kaipaavien hyväksi sekä aktivoita kaikki tahot osallistumaan.

Osallistuminen ja osallisuus ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Samalla kun osallisuuden kokemus motivoi asiakasta osallistumaan ja luo kumppanuuden tunnetta, lisää osallistuminen asiakkaan kokemusta osallisuudesta. Asiakkaille tarjotut osallistumisen muodot, heidän omaan aktiivisuuteensa pohjaavat osallistumistavat ja näiden käytössä syntyneet kuulluksi tuleminen ja vaikuttamisen kokemukset lisäävät osallisuuden tunnetta (mm. Niiranen 1997, 187). Asiakkaan osallistamisen Niiranen (mt.) ymmärtää sellaisiksi menettelytavoiksi ja toimintamalleiksi, joilla annetaan tilaa ja mahdollisuuksia osallistumiselle. Palveluohjauksen voisinkin nähdä osallistavana toimintamallina. Niiranen (mt.) tarkastelee osallistumista laajemmin eri rooleissa, kuntalaisena, äänestäjänä, palvelunkäyttäjänä ja asiakkaana. Tässä tutkimuksessa tarkastelen asiakkaan osallistumista ja sitä, miten palveluohjauksessa voitaisiin asiakasta osallistaa omassa asiassa.

Empowerment – käsite on lähellä osallistamisen ja osallisuuden käsitteitä. Se on peräisin USA:ssa 1960-luvulla syntyneestä eri vähemmistöjen epätasa-arvoa käsittelevästä keskustelusta. Se on alun perin merkitykseltään poliittinen liittyen sortoa vastustavaan toimintaan (Freire 1972). Hasenfeld (1987, 478–479) määrittelee empowermentin prosessiksi, jonka kautta ihminen saavuttaa niin henkilökohtaisia, organisatorisia kuin yhteiskunnallisia voimavaroja, joiden avulla hän voi paremmin hallita ympäristöään ja saavuttaa tavoitteensa. Toisen määritelmän mukaan empowermentin kautta palveluiden käyttäjät ottavat haltuunsa tai saavat enemmän päätösvaltaa koskien omaa hyvinvointiaan ja että tämä ainakin osittain sisältää palveluiden tuottajien vallan vähenemisen (Means ja Smith 1994, 71).

Empowerment – käsitteen taustalla on sana power – valta, voima, mahti, valtuus. Sana ”empowerment” tarkoittaa valtuuttamista. Vallan omaava osapuoli luovuttaa sitä toiselle tai ”mahdollistaa” tai ”sallii” vallan saamisen. Leen (1994, 13) mukaan itse asiassa harvoin on kyse vallan saamisesta. Sen sijaan empowerment on prosessi, jossa valta saavutetaan, muodostetaan tai kaapataan. Valtaa ei voi sinällään antaa toiselle. Voidaan vain auttaa ja edistää empowerment – prosessia. ”Empowerment – prosessi piilee ihmisessä itsessään, ei auttajassa” (Lee 1994, 13).

Empowerment –sanalle ei ole olemassa yhtä selkeää suomenkielistä käännettä. Mahdollisina vaihtoehtoina on esitetty muun muassa täysivaltaistaminen, valtuuttaminen, toimintavoiman ja vallan saaminen, voimaantuminen, valtaistaminen sekä valtaistuminen. Järvikoski (2004; Järvikoski ym. 1999, 103) käyttää näistä mielestäni hyvin perustellen jälkimmäistä. Sana ”valtaistuminen” tuo mielikuvan ihmisen omasta aktiivisuudesta ja hallinnasta ja sen lisääntymisestä empowerment-prosessin myötä, kun taas ”valtaistaminen” luo mielikuvan kohteena olemisesta. Jatkossa käytän pääasiassa suomenmennosta valtaistuminen kuvaamaan empowerment – prosessia ja sanaa valtaistava kuvaamaan empowermentiin pyrkivää toimintaa.

Vallan käsite on voimaistumisessa niin keskeinen, että on tarpeen käsitellä sitä vähän tarkemmin. Valta voidaan nähdä Neathin ja Schrienerin (1998, ref Järvikoski ym. 1999, 109) mukaan kolmena perusmuotona: henkilökohtaisena, hierarkkisena (autoritaarisena) sekä tasa-arvoon perustuvana valtana. Henkilökohtainen valta on yksilön kykyä saavuttaa toiminnallaan haluamia tuloksia. Se on yksilön henkilökohtaista hallintaa, jon-

ka kehittymiselle yksilön ominaisuuksilla on suuri merkitys. Hierarkkinen tai autoritaarinen valta (power over) on eriarvoisuuteen perustuvaa sosiaalista valtaa. Tasa-arvoon perustuvaa valtaa sanotaan myös egalitaariseksi vallaksi (power with). Se on yhteisyyteen perustuvaa sosiaalista valtaa.

Valtaistumisesta puhuttaessa painotetaan usein juuri ensin mainittua henkilökohtaista valtaa ja siihen liittyen valtaistumisen käsite on hyvin lähellä sisäisen elämähallinnan käsitettä. Neathin ja Schinerin (mt.) mukaan tämä ei kuitenkaan riitä, vaan egalitaarisella vallalla on keskeinen asema valtaistumisen prosessissa. Tällöin henkilökohtainen ja egalitaarinen valta kehittyvät käsi kädessä vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Kun ihmiset toimivat yhdessä, esimerkiksi vertaisryhmät, auttaa se myös henkilökohtaisen hallinnan tunteen kehittymisessä ja toisin päin. Vahva tunne henkilökohtaisesta hallinnasta on hyvä pohja ajaa yhteisiä asioita. Valtaistuminen merkitsee usein myös hierarkkisen vallan kyseenalaistamista. Näin kaikki kolme vallan muotoa kietoutuvat yhteen valtaistumisen prosessissa.

Valtaistuminen edellyttää uudenlaista ajattelua niin asiantuntijoilta, asiakkailta kuin ympäröivältä yhteiskunnaltakin. Braye ja Preston-Shoot (1995, 111) ovat koonneet taulukon muotoon valtaistumisprosessin kohtaamia esteitä. Yksi näistä on ”oikeaoppisuuden ja sovinnaisuuden valta” (the power of orthodoxy and convention). Profiisit pelkäävät asemansa ja valtansa menettämistä, ammattitaitonsa riittämättömyyttä ja asiantuntemuksensa kieltämistä. He suhtautuvat epäillen asiakkaiden valmiuksiin ja kompetenssiin. Palveluiden käyttäjät taas voivat epäillä profiisoiden tarkoitusperiä ja tuntevat muutospelkoa ja epävarmuutta siitä, mitä on odotettavissa. Instituutioiden tasolla perinteinen ylhäältä-alas –byrokratia asettaa esteitä valtaistumiselle. Tavallista on myös ajatella, että meillä ei ole varaa sellaiseen. Kun edelliseen vielä lisää lainsäädännölliset epäselvyydet ja terminologian sekavuuden voidaan ymmärtää, ettei valtaistumista ole helppo saavuttaa. (Braye & Preston-Shoot 1995, 111)

2.4 Asiakkaan osallisuus ja valtaistuminen palveluohjauksessa

Valtaistuminen on usein yhdistetty myös palveluohjaukseen (case management) ja palveluohjaus voidaan nähdä valtaistavana toimintamallina. Kirjassaan ”*Advocacy and*

Empowerment” Rose ja Black (1985, 91) toteavat palveluohjauksen yhdeksi keskeiseksi tehtäväksi kehittää asiakkaan kapasiteettia osallistua tietoisesti omaan elämäänsä ja siten vahvistaa hänen aktiivisuuttaan. Sheppard (1995, 98) kuvailee valtaistumista ja asiakkaan oman arvioinnin ja päätösten mahdollistamista yhtenä palveluohjauksen avain-elementeistä. Palveluohjaajan tehtävänä on auttaa asiakasta määrittelemään omat tarpeensa ja löytämään parhaat ratkaisut ja näin mahdollistaa asiakkaan omia valintoja (mt. 101).

Valtaistuminen palveluohjauksessa voidaan Sheppardin (1995, 6–7) mukaan nähdä kahdella eri tavalla. Ensinnäkin valtaistumisen tavoitteena voi olla ihmisen mahdollisimman riippumaton ja itsenäinen elämä. Tästä esimerkkinä voi olla vanhus tai vammautunut henkilö, joka sopivien palvelujen avulla voi elää omassa kodissaan omilla ehtoillaan sen sijaan, että eläisi hoitolaitoksessa. Toisen näkökulman mukaan valtaistumisella tavoitellaan entistä enemmän valtaa ja kontrollia asiakkaille suhteessa palvelujen tuottajiin. Keskeistä tässä on asiakkaan mahdollisuus valita ja se, että on olemassa laadukkaita palveluja, joista valita. Sheppard (mt.) korostaa tiedon vaihtoa palveluiden järjestäjien ja asiakkaiden välillä. Asiakkaat itse osaavat parhaiten määritellä omat ongelmansa, tarpeensa ja mahdollisuutensa. Asiantuntijoilla voi olla vain rajoittunut näkemys asiakkaan tilanteesta.

Asiakkaan mahdollisuuksilla valita haluamiaan palveluja on kuitenkin rajoituksensa. Ensinnäkin voi olla tilanteita, joissa asiakkaan tarpeet ovat hyvin moninaiset ja eri tahojen, kuten asiakkaan itsensä, omaishoitajan, palveluiden järjestäjän tai tuottajan näkemykset ovat ristiriitaisia. Tällöin voi palveluohjauksen tavoitteena olla mahdollisimman tyydyttävän konsensuksen saavuttaminen eri näkemysten välillä kuitenkin niin, että asiakkaan omalla näkökannalla on suurin paino. Toinen rajoittava tekijä on kysymys sosiaalisesta kontrollista. Auttamistyössä ja palveluohjauksessa voi tulla eteen tilanteita, joissa valtaistumisen tavoite ja sosiaalisen kontrollin tarve voivat joutua ristiriitaan keskenään. Äärimmäisinä esimerkkeinä tästä voivat olla mielenterveyspalveluissa tai lastensuojelussa joskus eteen tulevat pakkotoimenpiteet. (Sheppard 1995, 7–8)

Palveluohjauksen mahdollisuuksista valtaistaa asiakasta on esitetty myös hyvin kriittisiä arvioita. Cnaanin (1994, 533) mukaan palveluohjaus saattaa valtaistamisen sijaan ylläpitää asiakkaiden riippuvuutta. Cnaan (mt. 541) toteaa laajaan kirjallisuuteen perustu-

vassa artikkelissaan, että palveluohjauksen tulisi olla jatkuvaa ollakseen tehokasta. Hänen mukaansa palveluohjauksella voidaan parantaa asiakkaiden elämänlaatua ja antaa tukea palveluohjauksen kestäessä, mutta vaikutukset asiakkaiden elämönhallintaan ja toimintakykyyn eivät ole pysyviä. Päinvastaisia tuloksia on saatu laajassa englantilaisessa tutkimuksessa⁴, jonka mukaan palveluohjausprosessi ja sen tulokset voivat valtaistaa asiakasta. Haastatellut kokivat palveluohjauksen lisänneen riippumattomuuttaan. He kokivat olleensa aktiivisesti mukana palveluiden suunnittelussa ja saaneensa enemmän valinnan mahdollisuuksia. (Carpenter ym. 2004, 316, 331).

Kirjallisuudessa on kuvattu useita erilaisia palveluohjausmalleja, joissa palveluohjauksen elementtejä on painotettu eri tavalla (esim. Askey 2004, Rapp & Goscha 2004). Myös valtaistuminen huomioidaan näissä malleissa eri lailla. Perinteisimmästä palveluohjauksen muodosta on käytetty nimitystä ”broker” tai ”brokerage”, vapaasti suomentaen ”välittäjämalli”. Siinä palveluohjaaja toimii palvelutarpeen määrittäjänä ja palveluiden koordinoijana. Palveluohjaajaa kohden on tyypillisesti paljon asiakkaita ja asiakassuhteet eivät ole kovin tiiviitä. Asiakkaan osallistumiseen tai valtaistumiseen ei tässä mallissa juuri kiinnitetä huomiota. Perinteistä palveluohjausmallia on laajennettu muun muassa intensiivisessä palveluohjausmallissa (ICT, intensive case management), kuntoutus – mallissa (rehabilitation model), vahvuus – mallissa (strengths model) ja yhteisöllisessä mallissa (ACT, assertive community treatment) (Askey 2004, 13).

Palveluohjausmalleista kaikkein lähimpänä empowerment – ajattelua on vahvuus – malli. Nimensä mukaisesti se keskittyy puutteiden sijasta asiakkaan henkilökohtaisiin vahvuuksiin. Tavoitteet asetetaan ja toiminta suunnitellaan asiakaslähtöisesti. Tarkoituksena on auttaa asiakasta tunnistamaan, turvaamaan ja hankkimaan omia ja ympäristössään olevia resursseja. Edelleen mallissa korostetaan asiakkaan ja palveluohjaajan suhdetta (Rapp 1988, ref. Askey 2004, 15). Askey (2004, 16) suosittelee vahvuus – mallin yhdistämistä yhteisölliseen ACT – malliin yhdistäen molempien hyviä puolia. ACT – mallissa palveluohjausta toteuttaa moniammatillinen tiimi. Tavoitteena on intensiivinen ja nopea asioihin puuttuminen ja kokonaisvaltainen lähestymistapa. Mallin etuna voidaan pitää joustavuutta sekä vastuun ja työtaakan jakautumista (Askey 2004, 13).

⁴ Tutkimuksessa haastateltiin 262 mielenterveysongelmista kärsivää asiakasta, joista 230 haastateltiin uudestaan kuuden kuukauden kuluttua.

Perttula (2003, 41–42 ja 68–72) erottaa toisistaan modernin, jälkimodernin ja valtaistavan palveluohjauksen. Moderni palveluohjaus tarkoittaa tässä lähinnä eri viranomaisten työn yhteensovittamista ja lakisääteisten palvelujen, etujen ja oikeuksien koordinoitua moniammatillisen yhteistyön avulla. Palveluohjaajan rooli on olla lähinnä kartoittaja ja yhteensovittaja ja jossain määrin myös asiakkaan edun valvoja (vrt. ”broker – malli”). Ongelmana on puolestatekeminen valtaistamisen sijaan ja vaarana on asiakkaan ohittaminen ja toimiminen vain organisaation ehdoilla. Etuina on nähty se, että asiakkaalle jää enemmän aikaa arkeen, kun palveluohjaaja hoitaa palveluiden koordinoinnin. Lisäksi asiakkaalla on olemassa luottohenkilö. Asiakas mielletään kohteena, jolle olemassa olevia palveluita organisoidaan.

Jälkimodernissa palveluohjauksessa painotetaan Perttulan (2003, 42–43) mukaan asiakaslähtöisyyttä ja palveluprosessien sujuvuutta asiakkaan näkökulmasta. Asiakas nähdään kumppanina, jonka kanssa yhdessä mietitään tarpeita ja mahdollisia palveluvaihtoehtoja. Keskeistä on asiakkaan oma ääni ja arjen sujuvuus. Jälkimoderni palveluohjaus vaatii kuitenkin paljon aikaa ja resursseja sekä palveluohjaajalta vankkaa ammattitaitoa ja myös uskallusta. Ongelmana on se, että ilman monipuolisia palveluita jälkimoderni palveluohjaus ei voi toteutua. Jälkimoderni palveluohjausmalli on mielestäni lähellä edellä mainittua kuntoutus – mallia, jossa myös korostetaan asiakkaan omia toiveita, tarpeita ja tavoitteita sekä asiakkaan elämänlaadun parantumista (Holloway & Carson 2001).

Kolmantena mallina Perttula (2003, 70–71) esittää valtaistavan palveluohjauksen, jonka hän näkee täydennyksenä jälkimodernille mallille. Tässä mallissa asiakkaalla on aiempaa suurempi valta vaikuttaa palveluiden suunnitteluun ja palvelumuotojen valintaan ja osittain myös itse yhteensovittaa palveluja. Asiakas nähdään aktiivisena, valtaa käyttävänä, valitsevana ja verkostoituvana toimijana. Yhteisötasolla tämä edellyttää uutta ajattelua ja uudenlaista toimintakulttuuria palveluiden suunnittelussa. Se edellyttää sellaisten mekanismien kehittämistä, joilla asiakkaita osallistetaan palveluiden suunnitteluun.

Yhtenä mahdollisuutena asiakasta osallistavien mekanismien kehittämiseksi Perttula (2003, 70) esittää palvelusetelijärjestelmän integroimisen osaksi palveluohjausta. Pal-

velusetelijärjestelmä voi kyllä lisätä asiakkaiden valinnanvapautta olemassa olevien palveluiden valinnassa ja ehkä pitkällä tähtäimellä se voi ohjata palveluiden kehittymistä asiakkaiden toivomaan suuntaan. Asiakkaiden valinta saattaisi karsia epätoivottavia palveluja ja toisaalta lisätä haluttujen palvelujen tarjontaa. En kuitenkaan näe, että palvelusetelijärjestelmä voisi kovin paljon vahvistaa asiakkaiden asemaa palvelujen suunnittelussa. Lisäksi kuten Perttula (mt. 71) toteaa, jos palvelujärjestelmässä tai palvelutarpeiden arvioinnissa on puutteita, ei palvelusetelijärjestelmän avulla asiakasta valtaistamaan pyrkivä palveluohjaus toimi.

Ruotsin Sosiaalhallituksen julkaisemassa raportissa (Socialstyrelsen 2005a, 38) esitellään oheisen seuraavalla sivulla esitetettävän nelikentän muodossa neljä erilaista palveluohjauksen toimintamallia, joissa asiakkaan osallisuus ja palveluohjaajan rooli näyttyvät eri tavoin. Vaakasuoja akseli kuvaa asiakkaan asemaa aktiivisena toimijana tai passiivisena toiminnan kohteena. Pystysuora akseli erottaa toisistaan lääketieteellisen näkökulman rakenteellisesta sosiaalisesta näkökulmasta.

Toimintamallissa A asiakas on aktiivinen toimija ja hänen omaa arviotaan tilanteestaan kunnioitetaan ja palveluohjauksessa edetään asiakkaan valmiuksien mukaan. Palveluohjaaja tekee kuitenkin myös oman arvionsa tilanteesta ja palveluohjaussuunnitelma muodostuu yhteisen neuvottelun tuloksena niin, että molempien mielipiteet huomioidaan. Kuntoutus ja motivointi ovat keskeisiä tässä mallissa. Palveluohjaaja on asiakkaan tukija, mutta myös ohjaaja ja opettaja. Malli on lähellä edellä mainittua kuntoutus – mallia (Holloway & Carson 2001). Tietyissä tilanteissa palveluohjaajan tehtävänä on myös kompensoida asiakkaan mahdollisia toimintarajoitteita ja toimia esimerkiksi asiakkaan muistina. (Socialstyrelsen 2005a, 39–40)

Toimintamallissa B palveluohjaaja pitää asiakkaan omaa arviointia merkityksettömänä ja toimii oman arvionsa ja tulkintansa mukaan. Asiakkaan oma toimijuus on hyvin rajoitettua. Palveluohjaajan rooli on olla asioiden käsittelijä. Palveluohjaus voi koskettaa syvästi asiakkaan elämää ja sisältää esimerkiksi lastensuojeluun tai mielenterveyspalveluihin sisältyviä pakkotoimia. Mallissa C asiakas nähdään myös kohteena. Malli eroaa edellisestä kuitenkin siinä, että asiakkaalla on mahdollisuus hyväksyä tai olla hyväksymättä palveluohjauksen tuomia ratkaisuja. Asiakas voi antaa toimijuuden palveluohjaajalle, mikäli hänellä itsellään ei syystä tai toisesta ole resursseja ajaa omia asioitaan.

Toiminta kohdistuu enemmän ympäristöön kuin asiakkaaseen itseensä ja palveluohjaaja toimii edustajana sekä neuvottelijana. Asiakkaan oikeuksien toteutumista pidetään tärkeänä toimintaa ohjaavana tekijänä. (Socialstyrelsen 2005a, 40)

*Lääketieteellinen, yksilöllinen päämäärä
Kuntoutus ja hoito, yksilön elämämaailmaan kohdistuva interventio*

<p>A</p> <p><i>Muistuttaja, turvaköysi, ohjaaja</i></p> <p>Asiakas päättää tahdin, palveluohjaaja tekee oman arviointinsa, mutta odottaa asiakasta. Motivointi, kuntoutus</p>	<p>B</p> <p><i>Käsittelijä</i></p> <p>Asiakkaan oma arviointi on toissijainen. Palveluohjaaja toimii oman arviointinsa mukaan.</p>
subjekti	objekti
<p>C</p> <p><i>Keskustelukumppani, todistaja, ohjaaja</i></p> <p>Asiakas päättää tehtävästä. Palveluohjaaja hyväksyy asiakkaan arvioinnin ja työskentelee sen mukaan. Viranomaisten tuki</p>	<p>D</p> <p><i>Edustaja, neuvottelija</i></p> <p>Palveluohjaaja toimii oman arviointinsa mukaan edustajana.</p>

*Rakenteellinen, sosiaalinen päämäärä
Hyvinvointi kansalaisyhteiskunnassa, interventio ympäristöön*

Kuvio 2. Palveluohjauksen toimintamallit (Socialstyrelsen 2005a, 38)⁵

Valtaistumisen kannalta mielenkiintoisin on toimintamalli C. Siinä asiakas päättää palveluohjauksen tehtävästä ja mahdollisuuksien mukaan myös itse ajaa omia asioitaan palveluohjaaja taustatukenaan. Asiakas ja palveluohjaaja keskusteleval yhdessä siitä, miten asiakas voisi päästä tavoitteisiinsa. Palveluohjaaja on tärkeä keskustelukumppani, jonka avulla asiakas voi testata omia ajatuksiaan ja löytää omat ratkaisunsa. Usein taustalla saattaa olla huonoja kokemuksia aiemmista kohtaamista viranomaisten kanssa. Asiakas voi käyttää palveluohjaajaa myös ”todistajana” erilaisissa yhteistyöneuvotte-

⁵ Kuvion käsitteet olen kääntänyt suomeksi Berggrenin ruotsinkielisestä alkuperäisversiosta

luissa, ylimääräisenä silmänä ja korvana, joka on hänen tukenaan. Palveluohjaaja toimii myös asiakkaan opastajana ja lisää aikaan tietoisuutta omista oikeuksistaan. (Socialstyrelsens 2005a, 40)

Tässä luvussa olen käsitellyt ensin niitä asiakkuuteen liittyviä teemoja, joita pidän oleellisina asiakkaiden osallistumisen toteutumisen kannalta. Asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen on terveys- ja sosiaalipalveluiden tärkeimpiä haasteita. Asiakkaiden osallistuminen on myös nostettu keskeiseksi tavoitteeksi. Tämä edellyttää asiakkaan ja asiakkuuden käsitteellistä tarkastelua sekä sen pohtimista, mikä on asiakkaiden asema suhteessa palvelujärjestelmään ja sen toimijoihin. Puhuttaessa osallistuvasta asiakkaasta, olisi myös pohdittava sitä, mitä osallistumisella tarkoitetaan. Osallistumisen ja osallisuuden näen myös olevan kaksi eri asiaa. Osallisuus on osallistumista laajempi käsite. Paitsi mahdollisuuden vaikuttaa asioiden kulkuun, se pitää sisällään myös johonkin kuulumisen tunteen sekä sitoutumisen. Sen toteutuminen vaatii aikaa, valtaa, vastuuta ja luottamusta (Salmikangas 2002, 17).

Olen myös tarkastellut empowermentia ja sen mahdollisuutta toteutua yksilökohtaisen palveluohjauksen avulla. Palveluohjauksen yhtenä tavoitteena voidaan nähdä asiakkaan valtaistuminen. Edellä esitettyjen palveluohjausmallien ja palveluohjauksen toimintatapojen perusteella voidaan sanoa, ettei palveluohjaus välttämättä johda asiakkaan valtaistumiseen. Eri malleissa valtaistumisen tavoitetta painotetaan eri tavalla. Voidaan myös todeta, ettei valtaistumisen toteutumista ole vielä riittävästi tutkittu. Tehdyt tutkimukset ovat tuottaneet myös ristiriitaisia tuloksia. Tutkijat vaikuttavat kuitenkin olevan yhtä mieltä yhdestä asiasta. Esitettyjä palveluohjausmalleja ei voi sinällään omaksua käyttöön, vaan aina on huomioitava paikalliset erityispiirteet soveltaen malleja näiden mukaisesti (Gnaan 1994, 552; Rapp & Goscha 2004, 328).

3 Sosiaalinen konstruktionismi tutkimuksen lähestymistapana

3.1 Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus on ihmisten tutkimista, ovathan ihmiset palvelujärjestelmän asiakkaita ja toimijoita. Ihmistieteellisessä tutkimustavassa voi tutkittavan ilmiön perusrakenteesta riippuen käyttää joko kvalitatiivista tai kvantitatiivista tutkimusotetta. Koska haluan tavoittaa tutkittavien oman näkökulman ja heidän tulkintansa tutkittavasta ilmiöstä, on tutkimusotteeni kvalitatiivinen. Keskeistä tällöin ovat ihmisen elämämaailma, merkitykset, tulkinta ja ymmärtäminen. Tulkinta tarkoittaa empiirisesti tavoitettujen merkityssuhteiden ”aukerimista”. Ymmärtäminen on enemmän kuin tulkinta, se on tutkimuskohteen tematisoivaa luomista uudeksi kokonaisuudeksi. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena voi ymmärtämisen lisäksi myös olla pyrkimys muutokseen. (Varto 1996; Hirsjärvi 2000)

Palveluohjausprosessi ja sen käytännön toteuttaminen asiakkaiden ja palveluohjaajien näkökulmasta on hyvin moniulotteinen tutkimuskohde, ja siksi tarkastelen tutkittavaa ilmiötä eri suunnilta. Myös tutkimuskohteen moniulotteisuudesta ja tavoitteiden moninaisuudesta johtuen ymmärtävä tutkimusote ja laadulliset menetelmät ovat tässä tapauksessa sopivat. Tutkimusotteen on mahdollistettava uusien näkökulmien etsiminen ja uusien kysymysten esittäminen tutkimusprosessin aikana. Palveluohjausprosessin kokonaisuuden ymmärtämistä lisää myös erilaisten menetelmien ja aineistojen yhdistäminen. Tutkimukseni metodologiseksi lähtökohdaksi olen valinnut sosiaalisen konstruktionismin (esim. Burr 1995; Potter 1996; Gergen 1999).

Sosiaalinen konstruktionismi on tiederajat ylittävä teoreettis-metodologinen viitekehys, jolla on ollut huomattava merkitys sosiaalitieteiden kehityksessä viime vuosikymmeninä. Se ei ole mikään yhtenäinen suuntaus, vaan eri tieteenalojen piirissä se on kehittynyt osin hyvinkin erilaiseksi. Yhteistä on kuitenkin ajatus siitä, että todellisuus on sosiaalisesti rakentunutta. Todellisuus on rakentunut merkitystulkintoista ja tulkintasäännöistä, joiden avulla ihmiset orientoituvat arkielämässään (Alasuutari 1994, 51). Selkeän määritelmän löytäminen sosiaaliselle konstruktionismille on vaikeaa. Tarkan määritelmän esittäminen olisikin Potterin (1996, 125) mukaan hyvin ”ei-konstruktionistista”. Silloin

olisi ymmärrettävissä, että olisi olemassa yksinkertainen ja neutraali ilmiö: konstruktio-
nismi, joka olisi objektiivisesti määriteltävissä. Juuri tällaista ajattelutapaa konstruktio-
nismi vastustaa. Potterin (mt.) mukaan parempi lähestymistapa yritettäessä ymmärtää
ilmiötä konstruktio-
nismi, olisi tarkastella sitä, miten itse konstruktio-
nismi rakentuu,
miten sitä esimerkiksi eri kirjoituksissa ja oppaissa kuvataan.

Vaikka sosiaaliselle konstruktio-
nismille ei olekaan yhtä yhtenäistä määritelmää, luette-
lee Vivien Burr (1995, 3–5) neljä sellaista näkökohtaa, joihin kaikkien konstruktio-
nistien
tulisi uskoa. Ensimmäinen on kriittinen asenne ”itsestään selvään” tietoon. Konstruktio-
nismi haastaa meidät kyseenalaistamaan itsestään selvinä pidettyjä luokitteluja kuten
esimerkiksi ihmisten jaottelua miehiin ja naisiin. Tällaiset jaot ovat kuitenkin ihmisten
tekemiä, eivätkä välttämättä luonnostaan olemassa. Sukupuoltakin voidaan pitää sosi-
aalisesti rakentuneena ja ihmiset voidaan aivan yhtä hyvin jakaa minkä tahansa muiden-
kin ominaisuuksiensa mukaan.

Toinen konstruktio-
nisteja yhdistävä asia Vivien Burrin (1995, 3–4) on usko siihen, että
tapamme ymmärtää maailmaa määrittyy historiallisesti ja kulttuurisesti. Esimerkiksi se,
minkä ajattelemme olevan ominaista vanhemmuudelle, ei ainoastaan ole tyypillistä tie-
tylle ajanjaksolle tai tietylle kulttuurille, se myös voidaan nähdä oman aikansa ja kult-
tuurinsa tuotteina. mukaan huomioi historian ja kulttuurin vaikutukset merkityksellistä-
misen prosessissa. Burr antaa esimerkin, joka liittyy käsityksiin lapsista ja lapsuudesta.
Lasten asema samoin kuin lapsuuden ymmärtäminen on muuttunut jatkuvasti kautta
historian. Alkuun lapset käsitettiin pieniksi aikuisiksi ja sittemmin lapsuutta on alettu
ymmärtää omana ikäkautenaan. Käsitykset asioista saattavat poiketa myös kulttuurien
välillä. Emme myöskään voi ajatella, että oman aikamme tai kulttuurimme hyväksymät
käsitykset asioista olisivat oikeampia kuin muiden.

Kolmas yhdistävä asia on jo edelläkin mainittu tiedon sosiaalinen rakentuminen. Kon-
struktio-
nismi on kiinnostunut kaikenlaisesta sosiaalisesta toiminnasta, koska merkityk-
sellistäminen tapahtuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Tietoa ei ole johdettu
luonnosta sellaisenaan, vaan ihmiset konstruoivat, tuottavat sen keskinäisessä vuorovai-
kutuksessaan. Totuutena pidetyt asiat ovat siis peräisin sosiaalisista prosesseista. Yksi
tärkeä sosiaalisen toiminnan muoto ja tiedon siirtämisen väline on kieli. Kielen käyttö ei

ole väline todellisuuteen, vaan osa todellisuutta itseään (Burr 1995, 4, Eskola & Suoranta 2000, 194; Jokinen, Juhila & Suoninen 1993, 9).

Neljäs näkökohta on tiedon ja sosiaalisen toiminnan välinen suhde. Sosiaalisessa kanssakäymisessä ”neuvoteltu” ymmärrys vaikuttaa ihmisten toimintaan. Esimerkiksi ennen alkoholisteja pidettiin vastuullisena käytöksestään ja täten moitetta ja rangaistuksia ansaitsevina. Nykyisin alkoholismia pidetään sairautena ja alkoholisteja alkoholiriippuvuuden uhreina, rangaistusten sijaan heidän katsotaan tarvitsevan hoitoa. (Burr 1995, 5)

3.2 Asiakkuus sosiaalisena konstruktiona

Terveys- ja sosiaalipalveluja, sosiaalisia instituutioita ja asiakkuutta voidaan myös tarkastella sosiaalisen konstruktioismien viitekehyksestä. Arkisia käytäntöjä, kuten tekoja ja puhetta, tarkastellaan siltä kannalta, miten niissä tulkitaan sosiaalista todellisuutta ja samalla pidetään yllä ja muokataan sitä (Jokinen, Suoninen & Walström 2000, 16–17). Käytäntöjä voidaan tarkastella esimerkiksi suhteessa siihen, miten niissä tehdään tulkintoja asiakkaan ongelmista ja ratkaisuvaihtoehdoista, miten asiakkuutta rakennetaan tai miten tuotetaan erilaisia identiteettejä asiakkaalle ja työntekijälle. ”*Asiakkuus ei ole muuttumaton tai absoluuttinen tila*” kuten Malcolm Payne (1997, 17) toteaa. Kuinka asiakkaaksi tullaan, miten asiakkuus määritellään, miten asiakkaat itse määrittelevät itsensä, mitkä tekijät vaikuttavat siihen miten asiakkuus kulloinkin rakentuu ja mitä seurauksia tällä on, ovat minua tässä tutkimuksessa kiinnostavia kysymyksiä.

Hyvinvointipalvelujen piirissä asiakkuus otetaan usein annettuna ja hallitsevana määritelmänä, muodostuu asiakkaan rooli. Ihminen pelkistyy asiakkaaksi palvelujärjestelmän silmissä. Todellisessa elämässä tällä roolilla voi kuitenkin ihmiselle itselleen olla hyvin vähäinen merkitys (Pohjola 1993b, 41). Hyden (2001, 233) puhuu ”hallinnollisesta identiteetistä”, erityisestä identiteetistä joka on sidottu institutionaaliseen ja hallinnolliseen kontekstiin. Järjestelmä luokittelee ihmisiä erilaisilla yhtenäisillä nimikkeillä käsiteltäviksi ryhmiksi, joihin voidaan soveltaa tiettyjä hallinnollisia toimenpiteitä. Esimerkiksi ilmaisu ”pitkäaikaisasiakas” ei sinällään kuvaa ihmistä ja hänen elämäänsä, mutta saattaa olla piilevine merkityksineen hyvin leimaava (Pohjola 1994, 153).

Asiakkaisiin liittyy paljon käsitteitä ja sanontatapoja, joita käytämme ehkä miettimättä niiden merkityksiä. Asiakas voi olla meille yleistetty ja abstrakti käsite, kun kuitenkin on kyse konkreetista ihmisestä, yksilöstä. Sanaan asiakas liitämme usein ennakkokäsityksiä ja merkityksiä, joilla ei välttämättä ole mitään tekemistä kyseisen ihmisen kanssa. Saatamme puhua asiakasaineksesta tai tapauksista, kun kysymyksessä on ihminen ongelmiseen. Se, mikä järjestelmän silmissä on asia tai asiointi, on asiakkaalle ratkaisun hakemista ongelmaan. Virastokielellä kohtaaminen kääntyy käynniksi ja auttaminen toimenpiteiksi. Meille on myös ominaista ongelmapuhe, joka johtaa negatiivisuusloukuun. Normittaminen ja vertailu on myös tavallista. Ymmärrämme asiakkaan usein diagnoosin, erottuvan piirteen, ongelmailmaisujen, taustan tai ennusteen mukaan, kun meidän tulisi ymmärtää ihminen toimivana, tuntevana ja tahtovana ihmisenä. (Pohjola 2004; myös 1998, 186–188; 1994).

Tie asiakkuuteen, kuten Payne (1997, 19) sitä nimittää, alkaa kun ihminen tulee tietoiseksi elämässään olevasta ratkaisua vaativasta asiasta. Usein tämä asia näyttäytyy ongelmana. Tietoisuus yhdessä mahdollisen sosiaalisen paineen kanssa tuo ajatuksen avun tarpeellisuudesta. Seuraava vaihe asiakkaaksi tulossa on Paynen mukaan ”sisäänotto”. Asiakkuus edellyttää ihmisen määrittelemistä johonkin ongelmat – kategoriaan ja tämän ongelman hoidon katsotaan edellyttävän toimenpiteitä, joita kyseinen organisaatio voi tarjota. Tällöin asiakkuuden edellytykset täyttyvät. Asiakkuus on kuitenkin enemmän prosessi kuin tila ja asiakkuutta määritellään koko ajan uudelleen niin, että ongelmanmääritykset voivat muuttua toisiksi tai kokonaan purkautua.

3.3 Diskurssit asiakkuuden tuottajina

Diskurssianalyysi on teoreettinen viitekehys, joka tutkii kielen käyttöä tekemisenä. Se on kielellisten käytäntöjen ja niissä rakentuvien merkitysten yksityiskohtaista tulkintaa (mm. Jokinen, Suoninen & Walström 2002, Jokinen, Juhila & Suoninen 1993, Potter 1996). Laajasti ymmärtäen diskurssianalyysillä tarkoitetaan kaikkea kielen sosiaalista ja kognitiivista tutkimusta, esimerkiksi tekstin ja puheen tai kielen käytön tutkimista kaikista mahdollisista näkökulmista (Hoikkala 1992, 142). Lähtökohtana diskurssianalyysin ymmärtämiselle voidaan pitää erilaisia kielikäsitteitä. Kielen käyttöä voidaan analysoida kahdesta vaihtoehdoisesta näkökulmasta: joko todellisuuden kuvana tai todelli-

suuden rakentumisena. Ensimmäisen, realistisen näkökulman, mukaan kielen käyttö toimii välineenä saada tietoa olemassa olevista faktoista. Jälkimmäisen, jo edellä mainitun sosiaalisen konstruktionismin, mukaan kielen käyttö ei ole väline todellisuuteen, vaan osa todellisuutta itseään (Eskola & Suoranta 2000, 194; Jokinen ym. 1993, 9).

Konstruktiivisuuden ohella diskurssianalyysin peruskäsitteitä ovat *moninaisuus*, *tilanteisuus* ja *funktionaalisuus* (Jokinen ym. 1993, 24–29). Moninaisuus tarkoittaa sitä, että sosiaalinen todellisuus jäsentyy useiden rinnakkaisten tai keskenään kilpailevien merkityssystemien kenttänä, jotka merkityksellistävät maailmaa eri tavoin. Kiinnostavaa on kielenkäytön vaihtelevuus ja merkityssystemien kirjo. Merkityssystemin ohella voidaan käyttää myös tulkintaulottuvuuden, diskurssin, tulkintarepertuaarin tai puhettavan käsitteitä. Esimerkkinä keskenään kilpailevista diskursseista voisi olla vaikka kansallisen kulttuurin puhtautta vaaliva diskurssi ja kansojen yhteenkuuluvuutta korostava diskurssi. Jotkut diskurssit voivat saada muita diskursseja vahvemman jalansijan, jolloin niistä voi muodostua itsestään selvinä pidettyjä ”totuuksia” tukahduttaen alleen vaihtoehtoisia ”totuuksia”. Lehtonen (1996, 68) puhuu diskursiivisesta käytännöstä, joka säätelee ja määrittää sitä, mitä ja miten tietyllä sosiaalisella, maantieteellisellä, taloudellisella tai kielellisellä alueella voidaan sanoa ja kuka puhuu, missä ja millaisin ehdoin.

Kielenkäyttö saa merkityksensä suhteessa tapahtumatilanteeseensa, joten sitä on tarkasteltava ajassa ja paikassa, johon tulkinta puolestaan pyritään suhteuttamaan. Diskurssianalyysissä ei kanneta huolta haastattelijan ja haastattelutilanteen vaikutuksen minimoimisesta, vaan aineiston mahdollinen vuorovaikutuksellisuus otetaan analyysiä rikastuttavana asiana huomioon. Tapahtumatilanteen eli kontekstin moniulotteisuus vaikuttaa merkityssystemien rakentumiseen. Kielenkäytön kontekstuaalisuuden huomiomisessa voidaan erottaa lause- ja episodikonteksti, vuorovaikutuskonteksti, kulttuurinen konteksti ja reunaehtokonteksti. (Suoninen 1997, 50–54; Jokinen ym. 1993, 30)

Kielenkäyttö on seurauksellista, kielen käytöllä on tiettyjä tehtäviä eli funktioita. Funktiot voivat olla tilannekohtaisia tai laajoja, yksittäiset tilanteet ylittäviä ideologisia seurauksia, jotka liittyvät diskurssien ja vallan yhteen kietoutumiseen ja esimerkiksi alitussuhteiden legitimointiin. Funktiot voivat olla niin tarkoituksellisia kuin huomaamattomiakin. Ne voivat olla potentiaalisesti läsnä ja aktivoitua vuorovaikutuksessa. Lisäksi sama diskurssi voi olla seurauksiltaan ristiriitainen, tuottaa näkökulmasta riippuen niin

kielteisiä kuin myönteisiä seurauksia. Kiinnostavaa on, mitä kielen käyttäjä milläkin ilmaisullaan kulloinkin tekee ja tulee tuottaneeksi. (Suoninen 1997, 60–62)

Diskurssianalyysin avulla voidaan tarkastella sitä, miten ihmiset kommunikoidessaan toistensa kanssa rakentavat erilaisia identiteettejä itselleen ja toisilleen, miten he oikeuttavat tai kritisoivat erilaisia asiantiloja tai tekoja sekä miten he luovat edellytyksiä tiettyjen asioiden toteutumiselle (Jokinen ym. 2000, 28). Identiteettiä tarkastellaan konstruktionistisen näkemyksen mukaan vuorovaikutuksessa rakentuvana minäkonstruktiona, jolle on ominaista tilanteisuus, moninaisuus ja liikkuvuus. Jokinen (1995, 128) puhuu ”*tilanteittaisista identiteeteistä*” tarkastellessaan identiteettien rakentamista neuvotteluna sosiaalityön asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisissa. Saman neuvottelun aikana on mahdollista ”herättää henkiin” useampiakin identiteettejä. Identiteettineuvotteluissa, kuten diskurssianalyysissä yleensä, puhe ymmärretään tekona. Puheella voidaan muun muassa puolustella, selittää, syyttää oikeuttaa tai vakuuttaa. Identiteettineuvottelut ovat tietynlaista peliä ja ne saattavat sisältää esimerkiksi keskustelukäytäntöihin kietoutuvaa vaikeasti havaittavaa vallankäyttöä (Jokinen 1995, 129–130).

Asiakkuuden rakentumista voidaan tarkastella subjektin käsitteen avulla (Butler 1997). Subjektiksi tuleminen merkitsee tulemistä sosiaalisesti olemassa olevaksi tietyissä diskurssissa. Subjektiksi tuleminen tapahtuu Butlerin (mt.) mukaan, kun yksilö valtaa subjektiaseman eli tietyn paikan diskurssissa. Hän on soveltanut teoriaa tutkiessaan miten sukupuolta tehdään tai tuotetaan diskursiivisissa käytännöissä. Minua kiinnostaa asiakkuuden ”tekeminen ja tuottaminen”. Diskurssit tuottavat asiakkuutta sosiaalisena ja yhteiskunnallisena suhteena. Toinen kiinnostava analyysiä eteenpäin vievä käsite on muun muassa Coden (1995) kehittänyt ”*retorinen tila*”. Retoriset tilat ovat eräänlaisia puheyhteisöjen tuottamia tiloja diskursiivisine rakenteineen, joiden puitteissa subjektit esittävät lausumiaan ja neuvottelevat identiteeteistään. Retorinen tila syntyy esimerkiksi silloin, kun asiakas neuvottelee omasta asemastaan. Edellisten lisäksi minua kiinnostaa myös, nouseeko aineistosta esiin esimerkiksi puhetta leimautumisesta ja marginalisoinnista vai tuleeko esiin niin sanottua tavallisuusretoriikkaa, jossa puhuja pyrkii eroon hänelle asetetuista leimaavista määrityksistä (Juhila 2004, 30).

Diskurssianalyysin tekeminen, kuten laadullinen tutkimus yleensäkin, on sellaista kielellistä toimintaa, jossa tutkija itse on myös keskeinen toimija (Juhila 1999, 201). Tä-

män vuoksi on aiheellista pohtia myös tutkijan positioita. Juhila (mt. 1999, 202) on kategorisoinut neljä erilaista positiota, jotka ovat analyytikko, asianajaja, tulkitsija ja keskustelija. Analyytikon positiossa tutkija analysoi tiettyjä metodeja käyttäen ihmisten kielellistä toimintaa yrittäen pitää oman osallisuutensa suhteessa analysoitavaan aineistoon mahdollisimman pienenä. Asianajan positiossa tutkija pyrkii tutkimuksellaan edesauttamaan jonkin tavoitteen saavuttamista. Tulkitsijan positiossa keskeistä on tutkijan ja tutkittavien vuorovaikutuksellinen suhde. Keskustelijan positiolla, joka liittyy enemmänkin tutkimustiedon käyttöön, Juhila (mt. 202, 219) tarkoittaa tutkijan mukana olemista jollakin julkisen keskustelun areenalla. Erilaiset mahdolliset positiot voivat vaihtua saman tutkimuksen eri vaiheissa ja etenkin tutkimuksesta toiseen riippuen siitä minkälainen suhde tutkijalla on analysoitavaan aineistoon.

Diskurssianalyysin raportissa on tarkoituksena esitellä asiat siten, että lukija voi seurata tulkintaprosessia ja tehdä omat tulkintansa. Kyse on tutkimuksen tarkoituksellisesta altistamisesta kritiikille ja lukijoiden tekemälle arvioinnille. Aineisto-otteiden ja tutkijan päättelypolkujen yksityiskohtainen esittely saattaa tehdä tutkimuksista raskastakin luettavaa. Diskurssianalyttisen tutkimuksen luotettavuuden tärkeimpänä kriteerinä voidaan pitää diskurssien rakentumisesta esitettyjen tulkintojen perusteltavuutta. Toisaalta vaihtoehtoisten, ristiriitaistenkin tulkintojen tekeminen ei ole riski tutkimuksen vakuuttavuudelle. Kirjoittajalla ei ole yksinoikeutta tulkintojen tekemiseen. (Juhila & Suoninen 1999, 234–235; Eskola & Suoranta 2000, 198)

Eräs keino analyyttisten tulkintojen vakuuttavuuden osoittamiseen on poikkeustapaus-ten analysointi, mikä on hyödyllinen tapa tarkasteltaessa kielenkäytön yleisiä säännön- mukaisuuksia. Diskurssianalyysissä poikkeuksia usein erityisesti etsitään aineistosta, jotta säännönmukaisuuksien luonnetta voitaisiin täsmentää. Muita keinoja vakuuttavuuden osoittamiseen on tulkintojen suhteuttaminen aikaisempiin tutkimuksiin sekä *”tukeutuminen toimijoiden tilanteisesti ilmaisemaan ymmärrykseen”* (Juhila & Suoninen 1999, 234). Tämä tarkoittaa sitä, että tärkeämmäksi kuin tutkijan oma ymmärrys katsotaan se, miten aineiston toimijat näyttävät tulkitsevan kielenkäytön luonteen. (Juhila & Suoninen 1999, 234–235; Eskola & Suoranta 2000, 198)

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimusaineiston hankinta

Tutkimusaineiston hankinta tapahtui pääasiassa palveluohjauksen piirissä olevien asiakkaiden sekä palveluohjaajien teemahaastatteluilla. Halusin tavoittaa haastateltavien kokemukset mahdollisimman aitoina ja antaa heille mahdollisuuden puhua heidän itsensä tärkeäksi kokemistaan asioista ja samalla pitäytyä kuitenkin pääasiassa tutkimuskysymysten kannalta olennaisissa teemoissa. Tämän vuoksi pidin teemahaastattelua avoimuutensa vuoksi hyvänä vaihtoehtona. Teema-alueiden avulla voi myös analyysivaiheessa jäsentää kerättyä aineistoa.

Kaikille samoina toistuvien kysymysten sijaan teemahaastattelut etenevät tiettyjen teema-alueiden mukaisesti. Etenkin asiakashaastatteluissa vältin valmiita kysymyksiä, antaen haastateltavien itsensä kertoa oman tarinansa (ks. liite 1 ja liite 2). Silloin tällöin tein tarkentavia kysymyksiä. Tosin ajoittain koin tarpeelliseksi johdatella keskustelun kulkua lähemmäs tutkimuskysymysten aihepiiriä. Teemahaastattelussa huomioidaan ihmisten erilaiset tulkinnat asioista ja heidän eri asioille antamansa merkitykset samoin kuin näiden merkitysten syntyminen vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi 2000, 48).

Haastatteluja täydentävänä aineistona käytin projektin aikana tekemiäni havaintoja kokeilussa mukana olevien palveluohjaajien kokouksista ja palveluohjaushankkeeseen liittyneistä seminaareista sekä niissä käydyistä keskusteluista. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on fyysisesti läsnä tutkimuskohteessaan havainnoiden ja kenttämistiinpanoja tehden. Osallistumisen aste vaihtelee passiivisesta tarkkailijasta aktiiviseen osallistumiseen aineistonkeruutarpeen mukaan (Eskola & Suoranta 2000, 98–103).

Osallistuva havainnointi voidaan liittää myös toimintatutkimukseen riippuen siitä, min-kälaisessa suhteessa tutkija on tutkittavaan yhteisöön (Grönfors 1982, 87–88). Yrittäessäni sijoittaa työtäni laadullisen tutkimuksen kenttään, koin sen olevan myös tietyllä tavalla lähellä toimintatutkimusta, koska tutkimus suuntautuu käytäntöihin ja tavoitteena on pyrkimys muutokseen, auttaa asiakasnäkökulman esiintuomisella parempien toimintakäytäntöjen kehittämistä. Toisaalta kuitenkin tutkittavien tutkimusprosessiin osal-

listumisen puuttuminen erottaa työni varsinaisesta toimintatutkimuksesta (Kuula 1999, 10).

Minulla oli myös mahdollisuus käyttää tutkimusaineistona palveluohjaajien täyttämiä asiakaskohtaisia koontilomakkeita. Asiakaskohtaisiin lomakkeisiin palveluohjaajat ovat kirjanneet palveluohjausprosessin keskeisiä tapahtumia, esimerkiksi tietoja yhteydenotoista ja tapaamisista ja niihin käytetystä ajasta sekä palveluohjaajan kuvauksia ohjausprosessin kulusta. Kaikista asiakkaista ei kuitenkaan kyseistä lomaketta ollut tehty, joten määrällisiä johtopäätöksiä ei näistä lomakkeista voi tehdä. Varsinaisia palveluohjaussuunnitelmia henkilötunnistetietoineen minulla ei ollut käytettävissäni. Aineistona käytin myös palveluohjaushankkeesta kirjoitettua kirjallista materiaalia, raportteja sekä lehtiartikkeleita. Pääasiallisin aineisto oli kuitenkin asiakashaastattelut, joihin peilasin palveluohjaajien haastatteluja. Asiakashaastatteluja tein 13 ja palveluohjaajien haastatteluja kolme. Muu aineisto jäi lähinnä oheismateriaalin asemaan ja varsinainen analyysi kohdistui haastattelumateriaaliin.

4.2 Tutkimusaineiston kuvailua

Aineiston tärkeimmän osan muodostavat asiakashaastattelut. Haastattelemistani asiakkaista naisia on kymmenen ja miehiä kolme. Haastateltujen iät vaihtelevat hieman alle kolmenkymmenen ikäisestä noin kuudenkymmenen ikäiseen. Haastateltaviksi suostuvaisten asiakkaiden yhteystiedot sain palveluohjaajilta. Lopullisen valinnan haastateltavista tein itse. Tavoitteenani oli haastatella asiakkaita jokaiselta palveluohjaajalta ja siten, että asiakkaat edustaisivat mahdollisimman erilaisia palveluohjausasiakkaita. Pyrkimyksenä oli haastatella eri-ikäisiä, erilaisia palveluita käyttäneitä sekä erilaisissa elämäntilanteissa olevia asiakkaita, niin miehiä kuin naisia. Ikaalisten palveluohjauskokeilun pääasiallisena kohdejoukkona olivat työikäiset useita erilaisia palveluja tarvitsevat kuntalaiset.

Haastattelemani asiakkaat olivat ohjautuneet palveluohjausasiakkaiksi useimmiten työterveyshuollon kautta, mutta myös lääkärin vastaanoton, mielenterveystoimiston tai kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän lähettämänä. Heidän aktiivisuutensa palveluohjaukseen palveluohjausprosessin alkamisessa vaihteli. Osa otti itse palveluohjaajan yhte-

yttä saatuaan tietää tällaisesta mahdollisuudesta esimerkiksi työterveyslääkäriltä ja osaan asiakkaista palveluohjaaja otti itse yhteyttä. Myös itse ilman mitään lähetettä tai suosittelua palveluohjaukseen hakeutunut oli haastateltavien joukossa. Hän oli lukenut palveluohjauskokeilusta paikallislehdessä. Osalle asiakkaista palveluohjaaja oli jo aikaisemmista palvelukokemuksista tuttu työntekijä, mutta osalle palveluohjaaja oli aivan uusi tuttavuus.

Palveluohjausasiakkaaksi valikoitumisen taustalla oli muun muassa pitkiä sairaslomia, hylättyjä eläkehakemuksia, muuttuneesta työkyvystä johtuvaa uudelleen koulutustarvetta, työttömyyttä, työkyvyttömyyttä ja ristiriitaa subjektiivisen ja todetun työkyvyn välillä. Osalla asiakkaista oli takanaan jo pitkä palveluhistoria ja useita kontakteja eri palveluorganisaatioihin sekä useiden vuosien työttömyys ja/tai työkyvyttömyys. Heidän asioitaan oli saatettu käsitellä jo muun muassa kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmässä. Näiden asiakkaiden taustalla oli monimutkaisesti toisiinsa kietoutunut niin fyysisten kuin mahdollisesti myös psyykkisten ja sosiaalisten ongelmien vyyhti. He olivat joutuneet asioimaan monella taholla palvelujärjestelmässä. Tavallisimmin heillä oli kontakteja ainakin työterveyshuoltoon, Kansaneläkelaitokseen ja työvoimatoimistoon. Usein mukana olivat myös mielenterveys- ja fysioterapiapalvelut. Osalla oli kontakteja myös kuntoutuspalveluja antaviin laitoksiin, eläkevakuutuslaitoksiin ja erikoissairaanhoidon. Tyypillistä näille asiakkaille oli väsymys ja tunne omien voimien loppumisesta. He kuvasivat tilannettaan erään haastateltava sanoin ”*mahdottomaksi pyöritykseksi*” tai ”*sirkukseksi*”.

Mukana oli kuitenkin myös heitä, jotka palveluohjaus oli tavoittanut varhaisemmassa vaiheessa. Heillä ei ollut kovin pitkää palveluhistoriaa takanaan, vaan esimerkiksi työkyvyssä tapahtunut muutos edellyttäen mahdollisesti kuntoutussuunnitelman tekoa ja uudelleen koulutustarpeiden selvittelyä. He toivat puheessaan voimakkaasti esiin tiedon saannin vaikeuden olemassa olevista mahdollisuuksista. He kokivat mahdottomaksi tai ainakin hyvin vaikeaksi löytää tarvitsemiaan palveluja ilman apua.

Suurimmasta osasta asiakkaita olisi voinut käyttää nimitystä kuntoutusasiakas. Kuntoutus, kuten myös kuntoutuspalvelujärjestelmä, on monimutkainen, useista eri osajärjestelmistä ja erillisistä toiminnoista koostuva kokonaisuus ja siten vaikea yksiselitteisesti määritellä. Kuntoutus on hajautettu lukuisten eri toimijoiden ja rahoittajien kesken.

Niin sosiaali- ja terveydenhuollolla, työhallinnolla, opetustoimella, Kansaneläkelaitoksella kuin yksityisellä vakuutussektorillakin on omat tavoitteensa ja näkökulmansa kuntoutuksen alueella. Kuntoutus on integroitunut osaksi yleisiä palvelujärjestelmiä, ollen kuitenkin erikoistunutta palvelua kunkin sektorin sisällä.

Kuntoutus on mahdollista nähdä prosessina, jonka tavoitteena on mahdollistaa vammaisille tai vajaakuntoisille henkilöille saavuttaa ja ylläpitää mahdollisimman hyvä fyysisen, sensorisen, älyllisen, psyykkisen sekä sosiaalisen toiminnan taso. Kuntoutusta on myös kuvattu suunnitelmalliseksi toiminnaksi, jonka tavoitteena on ylläpitää kuntoutujan elämänhallintaa tilanteissa, joissa hänen mahdollisuutensa sairauden tai muiden syiden vuoksi ovat uhattuina. Edelleen keskeisenä elementtinä kuntoutuksessa on nähty kuntoutujan ymmärtäminen tavoitteellisenä oman elämänsä subjektina. Uudemmissa määritelmissä tärkeinä tavoitteina on myös esitetty muun muassa painopisteen siirtyminen ongelmakeskeisyydestä voimavarakeskeisyyteen sekä sektorikeskeisyydestä joustavaan yhteistoiminnallisuuteen. (Järvikoski & Härkäpää 1995, 15–21)

Kuntoutusjärjestelmän hajanaisuus on sekä organisaatioiden, työntekijöiden kuin asiakkaiden ongelma. Monimutkainen järjestelmä vie paljon resursseja ja sen tulokset ovat epäselviä ja vaikeasti arvioitavissa. Kuntoutusjärjestelmän hajanaisuuden aiheuttamat ongelmat korostuvat erityisesti niin sanottujen moniongelmaisten asiakkaiden kohdalla, joiden tarpeisiin on mahdotonta vastata tiukasti sektorikeskeisyyteen perustuvassa toimintatavassa. Tämä tuli selkeästi esille myös haastattelemieni asiakkaiden palvelukokemuksissa. Selkeän vastuujärjestelmän puuttuminen saa aikaan sen, että asiakkaalla saattaa olla lukuisia sattumanvaraisia kontakteja eri viranomaisten kanssa, eikä kenelläkään ole kokonaiskuvaa tilanteesta. (Järvikoski 1996)

Kuntoutusjärjestelmää ja erityisesti kuntoutujan asemaa on pyritty parantamaan lailla kuntoutuksen asiakaspalveluyhteistyöstä (604/1991), joka sisältyi jo vuonna 1991 voimaan tulleeseen kuntoutuksuuudistuksen. Uusi kuntoutuksen asiakasyhteistyölaki (497/2003) astui voimaan 1.10.2003. Lakisääteiset kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmät eivät kuitenkaan pelkästään ole pystyneet ratkaisemaan hajanaisen kuntoutusjärjestelmän puutteita. Riitta-Liisa Kokko (2003, 239) toteaa väitöskirjassaan, ettei nykyisen kaltainen yhteistyö palvele asiakkaita heidän odottamallaan tavalla. Kokon (mt. 239) väitöskirjassa peräänkuulutetaan ammattilaisille ja asiakkaalle yhteisiä yksinkertaisia ja

selkeitä pelisääntöjä, suunnitelmallisuutta sekä molemminpuolista sitoutumista ja jatkuvuutta. Näiden edellytyksinä hän näkee konkreettiset toimintasuunnitelmat, vastuun ja pitkäjänteisyyden. Edelleen hän toteaa asiakkaan tarvitsevan tuekseen yhdyshenkilöä tai palveluohjaajaa.

Valtioneuvoston kuntoutusselonteossa (VNS 2002) korostetaan niin ikään asiakkaan asemaa ja yhdenvertaisuuden toteutumista: ”*kuntoutujalla tulee olla tosiasialliset mahdollisuudet toisaalta tiedon saantiin ja toisaalta kuntoutustarpeen selvittämiseen ja kuntoutuksen suunnitteluun osallistumiseen*”. Kuntoutuksen tavoitteiden ja toimintakokonaisuuksien määrittely kuntoutujan omista lähtökohdista käsin muodostaa kuntoutujan aseman ja vaikutusmahdollisuuksien perustan. Myös ”*Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelmassa*” (2003, 43–45) mainitaan asiakkaiden vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien selvittäminen palvelujärjestelmän eri tasoilla yhdeksi keskeiseksi kuntoutustyön käytäntöjen tutkimuskohteeksi. Kehittämisohjelman mukaan tutkimusta tarvittaisiin erityisesti kuntoutujan näkökulman esille tuomiseksi kuntoutusprosessissa. Kuntoutujan kokemaa osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia prosessin eri vaiheissa ja erilaisissa elämäntilanteissa olevilla kuntoutujilla on tärkeä tutkimuskohde, koska asiakkaan vaikutusmahdollisuudet näyttäisivät olevan yhteydessä kuntoutuksen tulokseen (Kuntoutuksen... 2003, 45).

4.3 Analyysin eteneminen

Kirjoitettuani nauhoittamani haastattelut, kaikkiaan 161 liuskaa tekstiä, edessä oli ”tiivistä seurustelua” aineiston kanssa nauhoja kuunnellen ja aukikirjoitettuja haastatteluja lukien. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 156) ohjeiden mukaan diskurssianalyysi etenee litteroitujen tekstien lukemisen jälkeen seuraavanlaisesti. Aineistosta etsitään kiinnostavia piirteitä miellejohtumia ylöskirjaten ja etsien eroja sekä yhtäläisyyksiä. Teemoista ja aineiston diskursiivisista piirteistä tehdään alustavia luokitteluja ja etsitään mahdollisia tulkintarepertuaareja. Aineistoa luetaan yhä uudelleen omia miellejohtumia ja päätelmiä siihen verraten ja etsien vastaesimerkkejä. Alustavat analyysit kirjoitetaan ja niitä luonnostellaan useaan kertaan. Kirjoittamista, lukemista, ajattelua ja analysointia on jatkettava ”*kunnes tutkija pystyy tuottamaan käsikirjoitusversion, johon on tyytyväinen*” (mt.).

Kirjoitettuani haastattelut tarkastelin niitä ensin erillisinä kertomuksina. Jokainen oli erilainen ja kiinnostava omalla tavallaan. Tutkimukseni suunnitteluvaiheessa olin ajatellut myös sitä mahdollisuutta, että esittäisin analyysissäni aineiston pohjalta ”palveluohjausasiakastapauksia”. Tämä olisi kuitenkin mielestäni voinut vaarantaa haastateltavien tunnistamattomuuden. Niin kiinnostavia kuin yksittäisen palveluohjausasiakkaan kokemukset palveluohjausprosessista olisikin tuoda esiin kokonaisuudessaan omaa yksilöllistä taustaansa vasten, oli minun kuitenkin valittava toisenlainen tapa. Diskursiivinen analyysi mahdollisti tämän. Edellä esitetty taustoitus ja kuvaus haastateltavista siis riittääkööt ja toivottavasti auttaa lukijaa hahmottamaan, keitä he ovat, joille tässä tutkimuksessa pyrin antamaan äänen.

Analyysiä jatkaessani pyrin häivyttämään sen, kuka milloinkin puhuu, ja aloin tarkastella aineistoa enemmänkin tekstinä. Tämän vuoksi yhdistin aineiston yhdeksi tiedostoksi. Säilytin kuitenkin aineistonotteissa tunnistetiedot voidakseni myöhemmin tarvittaessa palata yksittäisiin haastatteluihin. Yhdistetyn aineiston jäsentämiseksi muodostin seuraavat kahdeksan teemaa/aihealuetta, joita käytin aineiston otsikkoina:

1. Palveluohjauksen alku
2. Odotukset palveluohjauksen suhteen
3. Palveluohjaussuunnitelman tekeminen
4. Kokemukset asiakasyhteistyöstä
5. Palveluohjauksen eteneminen
6. Seuranta/Arviointi
7. Palveluohjaajan /palveluohjauksen merkitys
8. Mitä, jos palveluohjausta ei olisi ollut, mitä apua mahdollisesti jäänyt kaipaamaan, kehittämis ehdotuksia?

Teemojen muodostamisessa käytin apunani toisaalta sekä haastattelurunkoa, haastattelujen todellista kulkua että viisivaiheista palveluohjausmallia, jonka Ala-Nikkola ja Sipilä (1996, 22 – 25) ovat esittäneet iso-britannialaisen kirjallisuuden ja erityisesti Daviesin (mm. Davies 1992) case management – prosessin perusteella. Palveluohjausprosessin vaiheet ovat mallin mukaan (1) asiakkaiden valinta, (2) asiakkaan palvelutarpeen arviointi, (3) palvelujen suunnittelu ja järjestäminen, (4) palvelutavoitteiden toteutuminen ja seuranta sekä (5) suunnitelman tarkistaminen ja muuttaminen tarvittaessa. Asia-

kashaastatteluaineistoa ei kuitenkaan voinut suoraan yhdistää palveluohjausprosessin vaiheiden mukaisesti, koska haastattelut etenivät eri tavalla. Asiakkaat olivat haastatteluhetkellä myös hyvin eri vaiheessa palveluohjausprosessia. Toisilla ohjaus oli vasta alkanut ja suurimmalla osalla se oli kesken. Kolmella asiakkaalla palveluohjaus ohjaus oli päättynyt hyväksytyyn eläkepäätökseen.

Yllättynein olin siitä, miten vaikeaa olisi ollut tässä vaiheessa yhdistää aineistosta otteita tarpeiden kartoittamisen alle. Asiakkaat eivät puhu suoraan siitä, miten heidän tarpeensa olisi määritelty, he eivät esimerkiksi kertaakaan käytä sanaa ”tarve”. Jossain kohdin he kertovat toiveistaan. Osittain tämä voi johtua siitä, etten ole riittävästi koettanut pysähtyä tähän prosessin vaiheeseen, vaan etenin haastatteluissa liian nopeasti suunnitelman tekemiseen, mutta varmasti tässä on muutakin taustalla. En voinut siis analyysin tässä vaiheessa sijoittaa asiakashaastatteluiden aineistonotteita otsikon ”Tarpeiden kartoittaminen” alle. Tarpeiden kartoittaminen on kuitenkin tärkeimpiä vaiheita palveluohjauksessa ja analyysin edetessä etsin siihen liittyvää puhetta lukemalla aineistoa yhä uudelleen.

Yhdistettyäni aineiston aloin lukea ja tarkastella jokaista teemaa erikseen pitäen mielessäni tutkimuskysymykseni. Erityisesti tarkastelin sitä, miten asiakkaat puhuvat itsestään ja miten he puheessaan tuovat esiin omaa osallistumistaan ja osallisuuden kokemuksiin palveluohjauksen eri vaiheissa. Kuvauksia osallistumisesta ja osallisuudesta etsin niin yksittäisistä ilmauksista kuin pidemmistä aineistonotteista. Etsin aineistosta ilmauksia, joissa asiakas kuvaa itseään aktiiviseksi toimijaksi tai päinvastoin ilmauksia, joissa hän kuvaa itsensä kohteena. Kiinnitin huomiota myös kuvauksiin, joissa asiakas tuo esille yhdessä tekemistä. Erityisen kiinnostavia olivat kuvaukset, joissa asiakkaat kertoivat erilaisista neuvottelutilanteista sekä itseään koskevien suunnitelmien syntymisestä. Näistä kuvauksista oli löydettävissä muun muassa erilaista toimijuutta, erilaista osallisuutta, erilaisia valtasuhteita ja erilaista sitoutumista palveluohjaukseen.

Asiakkaiden puheesta löysin kuvauksia erilaisesta osallistumisesta suhteessa palveluohjaajaan ja toisaalta suhteessa muihin yhteistyötahoihin. Osallistumisen aste vaihteli toisaalta eri asiakkaiden kohdalla, mutta myös samassa haastattelussa asiakkaan kuvattaessa palveluohjauksen eri vaiheita. Myös palveluohjauksen intensiteetti vaihteli. Hahmottaessani tätä vaihtelua, käytin hyväkseni aineiston tyypittelyä. Tyypittelyn avulla

aineisto voidaan tiivistää ryhmiksi samankaltaisia tarinoita. Tällöin on mahdollista kuvata aineistoa laajasti ja mielenkiintoisesti, mutta myös taloudellisesti (Eskola & Suoranta 2000, 181). Tyypittely auttoi minua löytämään osallistumisen puhettavat ja myös esittämään ne selkeämmin.

Tutkimukseni tulosluvun olen rakentanut siten, että ensin käsittelen asiakkuutta palveluohjauksessa mukaellen palveluohjausprosessin ajallista etenemistä. Pyrin nostamaan esiin asiakkaiden puheessaan esiin tuomia heidän merkitykselliseksi kokemiaan asioita samalla kun tarkastelen asiakkuuden rakentumista ja asiakkaiden osallisuutta prosessin eri vaiheissa. Luku sisältää paljon aineistonotteita, joiden tarkoituksena on tuoda näkyväksi analyysiä ja päättelypolkujani. Haastateltavien tunnistamattomuuden turvaamiseksi, olen kuitenkin joutunut paikoitellen lyhentämään tekstiä ja jättämään joitain sanoja pois. Luvun lopussa kuvaan löytämiäni osallistumisdiskursseja ja palaan osallistumisesta, osallisuudesta ja valtaistumisesta aiemmin esittämäni teoriaan verraten sitä omiin havaintoihini.

5 Asiakkaana palveluohjauksessa

5.1 Asiakkuuden alku

5.1.1 Asiakkaiden valikoituminen

Asiakkaiden valikoituminen on keskeinen ja tärkeä osa palveluohjausprosessia. Kenelle palveluohjaus on tarpeen, kenelle se sopii ja kuka siitä hyötyy? Nämä ovat tärkeitä kysymyksiä asiakkaiden valikoitumisessa. Myös ajoitus on aivan olennainen seikka eli missä vaiheessa asiakkuutta palveluohjaus on hyvä aloittaa. Yhtä tärkeää kuin tunnistaa ”sopivat” palveluohjausasiakkaat on myös huomata, milloin palveluohjaus ei ole se paras ja oikea vaihtoehto. Erityisesti olen tarkastellut sitä, mikä on asiakkaan oma osuus palveluohjausasiakkaaksi valikoitumisessa ja palveluohjauksen alussa ylipäättään.

Aineistosta tuli esille hyvin erilaisia polkuja palveluohjausasiakkaaksi. Kun tarkastelin asiakkuuden alkua osallistumisen kautta, oli aineistosta erotettavissa ainakin kolme eri-

laista puhetapaa: ajautumista kuvaava, tuttuutta korostava ja omaa aktiivisuutta esiin tuova puhetapa. Toisessa ääri-laidassa olivat ne, jotka eivät oikein muistaneet, koska ja miten palveluohjaus itse asiassa oli alkanut. Palveluohjaus käsitteenä ja erityisenä työmuotona oli heille vielä haastatteluhetkelläkin melko lailla vieras. Toisaalta tämä saattoi kertoa siitä, että työmuodolla ja sillä onko se palveluohjausta tai jotain muuta, ei ole niin paljon henkilökohtaista merkitystä heille. He odottavat ratkaisua asiassaan ja se on tärkeintä. Toisaalta tämä voi kertoa siitä, että nämä asiakkaat vain ”ajautuvat” palveluohjaukseen, samoin kuin he ajautuvat muutenkin palveluviidakossa. Tämän tyyppisestä ”ajautumisdiskurssista” esimerkkinä ovat asiakkaiden usein hyvin epävarmat ja passiivista sanamuotoa käyttävät puheet: ”mut lähetettiin”, ”siellä sitten ruvettiin puhumaan, että laitetaan tähän..., juu ilmeisesti koska, niin mä käsitin, kun mä olen siellä nyt käynyt”. Tällaisissa ”ajautumisdiskursseissa” haastateltava tuo puheessaan itsensä esille ”kohdeasiakkaana”, termi, jota Niiranen (2002, 67) käyttää kuvatessaan asiakasta ammatillisten toimenpiteiden kohteena.

Asiakkaat saattoivat tuoda esille missä ja milloin tällaisesta työmuodosta heille oli puhuttu ensimmäisen kerran ja mitä kautta he olivat palveluohjaajan asiakkaiksi tulleet. He olivat kuitenkin tässä vaiheessa melko passiivisia ja korostivat sitä, etteivät oikeastaan tienneet ollenkaan, mitä tämä palvelumuoto voisi pitää sisällään. Heillä ei ollut useinkaan mitään odotuksia asiasta. Tällöin päätöksen tekeminen siitä, haluaako kyseiseen palveluun, on aika vaikeata. Merkille pantavaa kuitenkin on, ettei kukaan haastatelluista tuonut esiin mitään suurempaa epäroimista siitä, etteivätkö he olisi halunneet palveluohjausasiakkaiksi. Tämä voi kertoa siitä, että he ottavat vastaan tarjotun palvelumuodon ikään kuin ”ylhäältä määrätynä”. Toisaalta asiakkaat saattavat tuntea olevansa tilanteessa, jossa palveluohjaus on se viimeinen oljenkorsi, johon on tartuttava, kuten eräs palveluohjaaja tuo haastattelussaan esille. Asiakkaiden puheessa tulee esiin myös ajatus siitä, että heillä ei ole mitään hävittävää tyyliin ”kokeillaan nyt tämäkin tie”. Toisaalta asiakkaiden valmius tulla mukaan palvelumuotoon, jonka sisältöjä he eivät välttämättä aluksi kovinkaan hyvin ymmärrä, saattaa kertoa myös luottamuksesta henkilökuntaan, hyvästä vuorovaikutussuhteesta sekä tunteesta, että tässä tehdään jotakin nimenomaan heidän hyväkseen.

Ote 1:

H: Millä tavalla sä ajattelit, että tää palveluohjaus ehkä veis sun asioita eteenpäin?

A: No kyllä siinä toivo tietysti oli, oli semmonen toivo, että tää vie eteenpäin. Ja kyllähän tää veikin. Kyllähän tää vei sitten ihan todella... (A210)⁶

Ote 2:

H: Oliko sulle tämmönen asiaa millään tavalla tuttu, olitko kuullut palveluohjauksesta?

A: Ei kyllä oli ihan outo asia, että kyllä yllätyin positiivisesti kyllä, näinkin hienosti jonkun ihmisen asiaa ruvetaan hoitaa eteenpäin.

H: Hänkö sitä ehdotti, että tulisit mukaan tällaseen?

A: Joo. Koska ei tämmönen tavallinen ihminen ei voi tietää millään näitä asioita, että mitenkä näitten kanssa oikein eletään. Mistään ei oikein lukemallakaan saa sitä tietoo, eikä sillain, että mitkä tässä on mahdollisuudet vielä. (A204)

Toisenlaisia diskursseja on kuitenkin myös löydettävissä. Asiakkaat saattavat tuoda omaa osallisuuttaan esille kertoen hakeneensa itse apua ja ottaneensa itse yhteyttä. Tässä aineistossa tämä oma aktiivisuus liittyy usein siihen, että palveluohjaaja oli aikaisemmista yhteyksistä entuudestaan tuttu työntekijä. Tällöin asiakkaat eivät välttämättä hakeudu juuri palveluohjaukseen, vaan sellaisen henkilön luokse, jolta he uskovat saavansa apua ehkä aikaisempiin kokemuksiinsa perustuen. Osa asiakkaista valikoituikin palveluohjaukseen palveluohjaajien jo olemassa olevista asiakkaista. Palveluohjauskokeilusta oli kerrottu myös muun muassa paikallislehdessä ja yhtenä asiakkaiden mahdollisena valikoitumisväylänä pidettiin myös asiakkaan oma-aloitteista hakeutumista palveluohjaukseen. Aineistossa oli myös tämän suuntaista puhetta:

Ote 3:

”...Ja olikohan se tossa tammikuulla kun mä kävin tuolla hoidoissa, niin tuli mieleen sitten, että mä luin Pohjois-Satakunnasta, että tää []⁷ on palveluohjaaja, ja mä aattelin, että kun tammikuun viimeinen päivä loppu se sairaspäiväraha, että mikähän mun tilanne on, niin mä [] kysyin, kun hän on tämmönen palveluohjaaja, että mikähän tässä mun tilanteessa olis nyt parasta. Niin hän otti sen todella asiakseen, sovittiin sitten aika, missä sitten kattottiin näitä ja mä selostin hänelle mitä ollaan nyt tehty ja missä ollaan nyt menossa, niin hän soitti sitten siltä istumalta työterveyslääkärille, että tehdään sitä kuntoutussuunnitelmaa, kun sitten tää B-todistus, mikä piti lähettää sinne kuntien eläkevakuutuslaitokselle, minkä [] lähetti mulle, olikin sitten vaillinainen, elikkä sen tiimoilta sitten hän soitti tälle...

...

H: Sä kerroit, että sä itse hakeuduit tähän palveluohjaukseen?

A: Juu, nythän se kuulemma kait menee, että pitäiskö työterveyslääkärille ensin mennä, että pääseekö tähän palveluohjaajan pakeille sitten...” (A202)

⁶ Aineisto-otteiden koodimerkinnoissa kirjain A merkitsee asiakashaastattelua ja P palveluohjaajan haastattelua.

⁷ Haastateltavien tunnistettavuuden välttämiseksi on joitain sanoja, kuten henkilöiden tai viranomaistahojen nimiä, korvattu hakasulkeilla.

Edellisessä otteessa korostuu voimakkaasti asiakkaan oma osallisuus palveluohjausprosessin alkamisessa sekä asiakas aktiivisena informaation hankkijana ja antajana. Otteessa korostuu myös se, että asiakas on omassa asiassaan asiantuntija ”*ja mä selostin hänelle mitä ollaan nyt tehty ja missä ollaan nyt menossa*”, yhteistyö asiakkaan ja palveluohjaajan kesken ”*sovittiin sitten aika, missä sitten kattottiin näitä*” ja toisaalta aktiivinen palveluohjaaja ”*niin hän soitti sitten siltä istumalta*”. Mielenkiintoiseksi otteen tekee asiakkaan lopussa esittämä epäily siitä, onko tällainen omatoiminen hakeutuminen mahdollista. Hän tuo esille työterveyslääkärin eräänlaisena portinvartijana. Tämä voi kertoa siitä, miten vahvasti byrokraattisuus, lähetekäytännöt ja portinvartija-ajattelu elävät mielessämme. Pohjolan (1993, 44) mukaan byrokraattinen systeemi opettaa miten tulee käyttäytyä asiakkaana ja säilyttää asiakkaan status. Aktiivisuus-diskurssissa asiakas ensin esittää itsensä aktiivisena osallistujana ja toimijana ja sitten kuitenkin ikään kuin kyseenalaistaa tämän aktiivisuuden oikeutuksen.

Kukaan haastatelluista ei esittänyt epäilyjä sen suhteen, etteivätkö juuri he olisi tarvinneet palveluohjausta tai olleet ”sopivia” palveluohjausasiakkaita. Haastatelluista välittyi vahvasti käsitys siitä, että asiakkaat kokevat palveluohjauksen erittäin sopivana juuri heille. Asiakkaat uskovat myös, että samanlaisia palveluohjauksen tarpeessa olevia on paljon muitakin, joiden he soisivat pääsevän samanlaisen palvelun piiriin. Asiakkaiden puheesta ei välity mielikuva palveluohjauksesta erityisen ”moniongelmaisten” asiakkaiden palveluna. Itse asiassa monet haastateltavista korostivat puheessaan sitä, kuinka vähän he olivat palveluja tähän mennessä tarvinneet. Palveluohjaustarpeen perusteena nähtiin ensisijaisesti monimutkaiseksi koettu palvelujärjestelmä.

Asiakkaiden valikoituminen oli tema, joka puhutti paljon palveluohjaajien haastatelluissa. Mahdollisia reittejä palveluohjausasiakkaaksi tuli esiin monenlaisia. Osin asiakkaita oli ohjautunut palveluohjaajien aiempien asiakkuuksien joukosta ja osin asiakkaita olivat ohjanneet myös eri yhteistyötahot, joista eräs tärkeimmistä oli työterveys. Koikeilun alussa oli keskusteltu siitä, että asiakkaat ohjautuisivat sellaiselle palveluohjaajalle, jonka työnkuva ja toimenkuva olisivat mahdollisesti lähellä asiakkaan ongelmia. Tähän liittyen palveluohjaajat olivat tehneet yhteistyötä suositellen esimerkiksi jollekin asiakkaalle juuri tietyssä organisaatiossa toimivaa palveluohjaajaa. Toisaalta oli keskusteltu myös siitä, että asiakas voisi itse valita palveluohjaajansa. Tähän oli tähännyt

muun muassa tiedotus paikallisesti. Palveluohjaajien mukaan asiakkaat olivat myös kuulleet palveluohjauksen mahdollisuudesta ”puskaradion” kautta ja jonkin verran oli tullut kyselyjä ja yhteydenottoja tältä pohjalta.

Palveluohjaajat kertoivat, että yhteistyöstä asiakkaiden valikoitumisessa oli useammanlaisia kokemuksia. Toisaalta koettiin, että mahdollisista asiakkaista oli keskusteltu ja konsultoitu ja myös yhdessä palveluohjaajien kanssa mietitty, kuka olisi kenellekin sopivin palveluohjaaja. Toisaalta asiakkaita myös lähetettiin ilman keskustelua tai konsultointia ja tällöin asiakas vain ”tupsahti” palveluohjaajan luo. Tällöin päätös palveluohjauksen aloittamisesta, tai ainakin suositus siitä, oli tavallaan jo tehty lähettävän tahon toimesta. Päätös palveluohjauksen tarpeellisuudesta tulisi tehdä huolellisen tarpeen arvioinnin jälkeen (Brandon ja Hawkes 1998, 8–10). Palveluohjaaja lienee aika hankalassa tilanteessa, jos asiakkaalle on jo valmiiksi markkinoitu ajatus palveluohjauksen aloittamisesta. Jos tällaisessa tilanteessa palveluohjaaja sitten toteakin palveluohjauksen tarpeettomaksi, kokee asiakas varmasti helposti sen pettymyksenä tai jopa hylkäämisenä.

Kaikkien asiakkaitten ei koettu välttämättä tarvitsevan nimenomaan palveluohjaajan palveluja. Heidän asiansa olisi nähty hoituvan myös niin sanottujen normaalipalvelujen avulla. Tätä ei kuitenkaan koettu haitallisena, koska kyse oli nimenomaan kokeilusta. Tavoitteena oli löytää rajapintoja palveluohjauksen ja muun palvelujärjestelmän välillä ja auttaa löytämään palveluohjauksesta eniten hyötyviä asiakkaita. Toisaalta palveluohjaus työmenetelmänä koettiin niin palkitsevana, että ohjaajat toivat haastatteluissa esiin huomaavansa käyttävänsä palveluohjauksen menetelmiä myös muussa asiakastyössä.⁸

Oikea ajoitus asiakkaiden valikoitumisessa nähtiin tärkeänä asiana. Tästä keskusteltiin myös muun muassa palveluohjaajien kokouksissa. Jos asiakkaan ongelmat ovat pitkityneet ja mutkistuneet, ovat auttamisen keinot paljon vähäisemmät ja asiakkaan oma motivaatio voi olla huomattavasti heikompi. Asiakkaiden haastatteluissa tämä tuli myös esille. Tässä aineistossa ne, joilla oli takana jo pitkä palveluhistoria ja lukuisia kontakteja eri tahoihin, eivät tuoneet puheessaan esiin juurikaan omaa osallistumistaan, osallisuuttaan ja aktiivisuuttaan. He kokivat palveluohjauksen myönteisenä juuri siksi, että

palveluohjaaja tekee heidän puolestaan, kun he eivät enää yksin jaksaa. He ikään kuin heittäytyivät palveluohjaajan varaan. He, joilla ei ollut tällaista pitkää historiaa takanaan, toivat sitä vastoin puheessaan enemmän esiin omaa osallisuutta ja osallistumista ja olivat toiveikkaampia suhteessa mahdollisuuksiinsa ja tulevaisuuteen. He kokivat palveluohjauksen myönteisenä sitä kautta, että palveluohjaajalta saa esimerkiksi tietoa muun muassa erilaisista palveluista, päätöksentekoprosessien etenemisestä sekä koulutus- ja koulutusmahdollisuuksista.

5.1.2 Asiakkaiden odotukset

Kysyessäni asiakkailta suoraan minkälaisia odotuksia heillä palveluohjauksesta oli, vastauksissa korostui se, että heillä ei ollut oikeastaan minkäänlaisia odotuksia. He eivät osanneet sanoa, minkälaista toivoisivat palveluohjauksen olevan. Asia oli heille aivan uusi, mikä tietenkään ei ollut yllättävää, olihan se osalle palveluohjaajistakin jossain määrin uusi asia. Mutta itseäni yllätti se, että haastateltavien oli niin vaikea kuvailla tai etukäteen ajatella minkälaista palvelua he toivoisivat saavansa. Pohjolan mukaan (2004) palvelut ja palvelurakenteet on tehty niin monimutkaisiksi, etteivät asiakkaat pysty sen takia asettamaan omia odotuksiaan. Asiakkaat voivat olla myös tottuneita siihen, että asiantuntijat suunnittelevat, kehittävät ja toteuttavat palvelut ja asiakkaat sitten ottavat ne vastaan sellaisina kuin ne ovat. Asiakkaiden osallistuminen on usein palvelujärjestelmissä professioiden kontrolloimaa ja rajoittamaa. Asiakkaiden osallistuminen kohdistuu tällöin enemmänkin olemassa olevien palveluiden arviointiin, ei uusien palveluiden suunnitteluun (Braye & Preston-Shoot 1995, 112). Varsinkin, kun on kyse kokeilusta ja kehitteillä olevasta palvelumuodosta olisi tärkeää, että asiakkaat voisivat olla mukana suunnittelu- ja kehitystyötä tekemässä asettaen odotuksia ja tavoitteita toiminnalle.

Ote 4:

H: Minkälaisia odotuksia sulla sitten oli?

A: No täytyy sanoa, että ei oikeastaan minkäänlaisia, kun mä en oikein itekään tiedä, että mitä tää niin kun pitääkään sisällään, että mitä mä niin kun osaisin odottaa sieltä, että en tiedä pitäiskö ite olla aktiivisempi ja kysellä, mutta en mä, kun mä en oikein tiedä mitä se pitää sisällään, että mitä siinä pitäis niinkun tehdä.

⁸ Osa palveluohjaajina toimivista teki palveluohjausta normaalityönsä rinnalla. Siten kaikki heidän asiakkaansa eivät olleet palveluohjausasiakkaita.

H: Onko sulla mitään semmosia ajatuksia, että minkälaista apua sä sitten haluaisit tältä palveluohjaukselta tai minkälaista tukea?

A: Siinäpä se just on, että mä en oikein tiedä, että mitä se niin kun olis semmonen, että mitä sieltä sais, että nää mitä mä oon nyt saanut siihen, nää hoidot ja tämmöset, että en mä oikein osaa muuta siihen, että kotona oon tehnyt näitä jumppaliikkeitä ja tämmösiä, että en mä oikein osaa pyytääkään mitään ihmeenpää siihen, että vähän aikaa se on hyvä ja sitten se taas näkyy repsahtavan...(haastateltava jatkaa kertomalla fyysisestä vaivastaan) (A208)

Edeltävässä haastattelun otteessa haastattelu on tehty varsin alkuvaiheessa palveluohjausta. Kyseiselle asiakkaalle ajatus palveluohjauksesta on vielä hyvin epäselvä. Monilla haastateltavista oli jo enemmän kokemusta palveluohjausasiakkaana olemisesta. Tällöin kysymystä mahdollisista odotuksista peilattiin usein jo saatuihin kokemuksiin. Odotukset saattoivat olla hyvin konkreettisia. Asiakas saattoi toivoa esimerkiksi eläkehakemuksen läpimenemistä. Palveluohjaukselta odotettiin konkreettista ratkaisua johonkin ongelmaan. Asiakkaat eivät sen sijaan osanneet kertoa sitä, minkälaista palveluohjauksen toivottaisiin työmuotona ja palveluna olevan.

Ote 5:

H: Minkälaisia ajatuksia tai odotuksia sulla oli tämmösen palveluohjauksen suhteen?

A: Sillain ihan niinkun se on pelannutkin. Etten mä oo siinä niinkun pettynyt missään kohtaa. Sitten mä tietysti petyin, jos ei mee tuolla läpi että.

H: Oliko sulla jotain muita odotuksia kuin apua näitten papereitten täyttämässä? (haastateltava kertonut aiemmin saaneensa apua juuri eläkehakemukseen liittyvien papereiden täyttämässä)

A: Ei oikeastaan ollu. Että se masennuskin, mä oon saanu sen pidettyä noilla pillereillä kurissa. sitten jos rupee oikein ahdistaan, niin mä joudun ottaan Diapamia, niin kyllä se sillä sitten, se auttaa kyllä heti...(haastateltava jatkaa kertomalla ahdistuslääkkeen käytöstään) (A203)

Ote 6:

H: Minkälainen mielikuva sulla on tämmösestä palveluohjauksesta niinkun omin sanoin, millasta se on tai vois olla?

A: No mun kohdalla se on mun mielestä ainakin ollu sitä auttamista että hän on neuvonut, että mitä papereita pitää millonkin olla ja huolehtinut ne paperit ja laittanut eteenpäin ja informoi mua sitten siinä, että mä en ois itte ymmärtänyt kyllä noita, että mitä kaikkee niinku kuuluu. Kyllä hän hirveesti niinku tietää noista asioista. Ettei mulla olis ollu ittellä voimavaroja, jos nyt ajatellaan näitä kaikkia laittaa kuntoutustukia eteenpäin, jos mun olis pitänyt yksin ne hoitaa, niin ei siitä olis tullu mitään. Siis olisinhan mä ne paperit vieny, mutten mä olis ymmärtänyt lähellekään, kyl ne niin monimutkaisia juttuja kaikki noi on, et siinä mielessä on kyllä hyvä, että on semmonen ihminen, joka paneutuu siihen. (A201)

Useimmilla haastattelemistani asiakkaista olin takanaan jo paljon kokemuksia palvelujärjestelmän asiakkuudesta ja toisilla myös joistakin aikaisemmista kokeiluista tai projekteista. Tämä oli voinut tuoda mukanaan myös tiettyä varauksellisuutta uutta toimintamuotoa kohtaan. Toivoessaan asioidensa eteenpäin menoa ja ratkaisua ongelmiinsa ihmiset eivät kuitenkaan uskalla täysin luottaa palveluohjauksen lupauksiin. Myös ruotsalaisessa palveluohjausasiakkaiden haastatteluihin perustuvassa tutkimuksessa (Socialstyrelsen 2005b, 34) todetaan asiakkaiden ensimmäisen kontaktin palveluohjauksen kanssa sisältävän sekä skeptisyyttä että positiivisia odotuksia.

5.2 Osallistumista ja yhteistyötä palveluohjauksen eri vaiheissa

5.2.1 Vuorovaikutus palveluohjaajan kanssa

Asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyön sujuminen ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde on keskeinen palveluohjauksen onnistumisen edellytys (mm. Perttula 2003, 77). Asiakkaan valtaistumisen kannalta on tärkeää muodostaa tasaveroinen kumppanuussuhde, jossa molemmat voivat toimia aktiivisesti osallistuvina ja molempien asiantuntemus on arvokasta (Lee 1994, 27–28). Valokiven (2001, 44) palveluohjausta koskevassa tutkimuksessa hyvään työntekijä – asiakassuhteeseen kuului muun muassa vastavuoroisuus, luottamuksellisuus ja mielipiteiden kuuleminen. Asiakkaille tärkeää on, että heidät nähdään ja kuullaan, että heitä kunnioitetaan ja että heidät otetaan tosissaan. Hyvä palveluohjauskontakti perustuu toimivaan henkilökemiaan ja hyvä palveluohjaussuhde on itsessään arvokas asia (Socialstyrelsen 2005b, 49, 58).

Ote 7:

”... ja justiin, että ajateltiin justiin mun parastani, että se tuntui kanssa hienolta. Tuntu, että mä oon niinkun tärkeä ja että mikä on mun parhaakseni...” (A202)

Myös tässä tutkimuksessa luottamuksellisuus ja se, että palveluohjaaja kuuntelee asiakasta, nousivat tärkeälle sijalle. Asiakkaat olivat sitä mieltä, että heidän ääntään on kuultu. Aina vuorovaikutus ei ollut kuitenkaan aivan ongelmatonta. Asiakkaat kuvasivat joitakin konfliktitilanteita, jotka ajoittuivat pääasiassa palveluohjauksen alkuvaiheisiin. Taustalla oli paremminkin väärinymmärryksiä kuin varsinaisia erimielisyyksiä tavasta, jolla asiakkaan asioita hoidettaisiin. Kun nämä tilanteet selvitettiin, asiakkaat olivat yleensä hyvin tyytyväisiä palveluohjaukseen jatkossa. Tällaiset tilanteet, joissa palve-

luohjaussuhde ja asiakkaan toiveet tietoisesti nostettiin ikään kuin suurennuslasin alle, vahvistivat suhdetta ja asiakkaan osallisuutta.

Palveluohjaajan nähtiin olevan nimenomaan asiakkaan asialla. Jotkut asiakkaat toivat tosin esille myös ajatuksia siitä, että palveluohjaaja voisi olla hankalassa asemassa asiakkaan ja palvelujärjestelmän välissä kuten seuraavassa haastattelun otteessa todetaan.

Ote 8:

...että se pitäis niinkun semmosen ihmisen puolia, kun hän näkee nyt kuitenkin..., ja hän näkee ne paperit, niin eihän eläkettä turhaan varmaan kenellekään haeta, että mun mielestä sen pitäis niinkun olla sitten puoltamassa kaikessa tämmösessä, mä toivon, että hän puoltas myöskin siinä, että jos se tulee takasin, että jos mä en pääsis eläkkeelle, että hän tukis siinä, että kun mä koen, että mä en pysty töihin, enkä mä jaksa. Että se olis kuitenkin tämmösen pienen ihmisen puolella, ettei se menis niin että, ei mulla ole kanttia sanoo, että se menis näin, en mä sitä sano, että se menis näin, että hän olis kaupungin puolella, mutta se, että hän puolustais ja ajais sen ihmisen asiaa, näin mä toivon....mutta onhan hänelläkin sitten ne isommat siellä vastassa, että onhan hänkin kaupungin työntekijä ja siellä on ne isommat vastassa, jotka sanoo sitten kanssa jotakin. Mutta en mä nyt uskosi, että se näin menee. Täytyy nyt luottaa, en mä usko, että se menee ihan niin, en mä usko, ettenkö mä saisi oikean ratkaisun.” (A201)

5.2.2 Tarpeiden määrittely

Tarpeiden määrittely ja palveluohjaussuunnitelman tekeminen ovat asioita, joissa asiakkaan ja palveluohjaajan vuorovaikutus ehkä kaikista selkeimmin konkretisoituu toiminnaksi. Useissa kirjoituksissa (Brandon ja Hawkes 1998; Ala-Nikkola ja Sipilä 1996 jne.) korostetaan huolellista tarpeiden arvioimista palveluohjauksen tärkeänä vaiheena. Se vaatii paljon aikaa. Onnistunut tarpeiden määrittely ja siihen pohjautuva suunnitelma ovat edellytyksiä onnistuneelle palveluohjausprosessille. Asiakkaan on voitava osallistua aktiivisesti tarpeidensa määrittelyyn, muuten hän ei voi kokea osallisuutta ja tuntea tarpeiden määrittelyyn pohjautuvaa suunnitelmaa omakseen.

McLeonin (1996, 61) mukaan asiakkailla on usein hyvin alhaiset odotukset mahdollisuuksistaan vaikuttaa ja osallistua tarpeiden määrittelyyn yhdessä viranomaisten kanssa. Osallistumista lisää, jos heitä siihen aktiivisesti rohkaistaan, ja jos he oppivat luottamaan työntekijöihin. Tämä vaatii paljon aikaa. Työntekijöillä on kuitenkin usein paineita viedä arviointiprosessi nopeasti läpi. Tällöin asiakkaille ei jää riittävästi aikaa op-

pia, kuinka he voisivat vaikuttaa arviointiprosessiin. Toinen tarpeiden määrittelyä hankaloittava asia ovat mahdolliset ristiriidat asiakkaiden koettujen tarpeiden ja olemassa olevien resurssien ja palvelujärjestelmän asettamisen reunaehtojen välillä (mt. 1996, 55).

Ikaalisten palveluohjauskokeilussa asiakkaiden yksilölliset tarpeet koettiin palveluohjauskokeilun suunnitteluvaiheessa palveluohjauksen lähtökohdaksi ja asiakkaan aktiivisuutta pidettiin tärkeänä osana käytännön toimintaa (Suoranta 2004, 67). Toisaalta asiakkaita pidettiin tottumattomina toimimaan aktiivisesti palvelujärjestelmässä. Projektin suunnitteluvaiheessa toteutetuissa projektin toimijoiden haastatteluissa ei tuotu esille sitä, miten asiakkaiden tarpeiden määrittely ja huomiointi käytännössä tapahtuisi. Suorannan (2004, 62) tutkimusaineistossa haastateltavat eivät myöskään pohtineet asiakkaiden tarpeenmukaiseen toimintaan mahdollisesti liittyviä vaikeuksia lukuun ottamatta joitakin mainintoja asiakkaiden mahdollisesti epärealistisista toiveista.

Kokeiltuaan palveluohjausta käytännössä, palveluohjaajat toivat esille asiakkaitten vaikeuden tuoda palveluohjauksen alussa tarpeitaan esille. Asiakkaat eivät ole tottuneet siihen, eivätkä aina tunnu tietävän tai osaavan ilmaista, mitä haluaisivat. Usein on myös kyse varsin vaikeista asioista. Palveluohjaaja voidaan aluksi mieltää viranomaisena ja hänelle koetaan vaikeaksi puhua mahdollisesti aroistakin asioista. Luottamuksen saavuttaminen ottaa oman aikansa ja aikaa sen syntymiselle on annettava. Eräs palveluohjaaja kuvaa haastattelussaan luottamuksen saavuttamista kynnyksenä, joka on ylitettävä, jotta ratkaisuja voidaan ylipäättään löytää. Myös Ruotsin sosiaalhallituksen tuottamassa raportissa (Socialstyrelsen 2005b, 40) todetaan, että asiakkaiden on vaikea itse ilmaista tarpeitaan. Raportissa todetaan edelleen, että yritykset luokitella ja yksinkertaisella tavalla selvittää ihmisten avuntarve ovat kaikessa välttämättömyydessään harhaanjohtavia.

Toisinaan on puhuttu asiakkaiden ”rajattomista tarpeista” tai ainakin pelätty sellaista mahdollisuutta. Asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden erottaminen on koettu vaikeaksi. Tarpeet voivat olla pahasti ristiriidassa palvelujärjestelmän reunaehtojen kuten taloudellisten resurssien kanssa (McLean 1996, 55). Tämä aineisto ei tue ajatusta asiakkaiden ”rajattomista tarpeista”, vaikka siinä puhutaan myös asiakkaiden joskus epärealistisenkin korkeista odotuksista. Tämän aineiston valossa asiakkaita täytyy pikemminkin hou-

kutella puhumaan tarpeistaan. Toiset asiakkaat ovat tähän valmiimpia kuin toiset. Asiakkaan esiintuoma tarve voi olla puettu jonkin tavoitteen muotoon ja se voi liittyä johonkin konkreettiseen toimintaan, silloin kun asiakkaalla on olemassa jokin selvä suunta (*”mä lähdän uudelleen koulutukseen ja mä tarviin sitä ja tätä ja tota...”*). Toisaalta tarpeet voivat olla hyvin ”epämääräisiä” ja vaikeasti sanoiksi puettavissa.

Huolimatta siitä, että asiakkaat kokivat tulleensa kuulluksi, ja että palveluohjaajat tiedostivat tarpeiden määrittelyn tärkeyden ja sen vaatiman ajan, jäi tarpeiden määrittelyn osuus asiakkaiden puheessa varsin ohueksi. Enemmän kuin tarpeista he puhuivat mahdollisuuksista. Palveluohjausprosessin alkuvaiheessa he kertoivat kartoitetun *”mitä mahdollisuuksia tässä on vielä”*. Vastausta tähän ristiriitaan etsin palveluohjaajien haastatteluista. Yhtenä mahdollisena syynä tähän oli se, että toiminta oli hyvin tavoite- ja ratkaisukeskeistä. Asiakkaiden nähtiin odottavan nimenomaan ratkaisua asiassaan. Seuraavassa haastattelun otteessa tulee esille, kuinka tarpeista kysyttäessä puhe kääntyy pian tavoitteeseen ikään kuin nämä olisivat sama asia.

Ote 9:

H: Mitenkä nää asiakkaat sun mielestä tuo näitä tarpeita esille itse?

P: Jotkut tuo hyvin ja jotkut tuo huonosti, elikä joillakin on ihan selkeä tavoite, että mä lähdän uudelleen koulutukseen ja mä tarviin sitä ja tätä ja tota ja sitten me vaan katoetaan, että mistä me saadaan ne, elikä nä on yleensä aika lyhytaikasia, lyhkäisiä prosesseja ollut, mutta sitten on sellasia asiakkaita, joilla ei ole itsellä semmosta selkeää kuvaa, niin kun just esimerkiksi tä []... Toisaalta hän ymmärtää sen, että hänellä ei ole enää mahdollisuuksia tänne työelämän puolelle kauheestikaan, mutta toisaalta hän ei halua eläkkeellekään, eikä hän ole itse vielä päättänyt sitä, että mitä hän haluaa. Semmoset on vaikeita, kun olis toisaalta kaks ihan selkeätä suuntaa, mutta kun ei asiakaskaan osaa itse päättää, että kumpaa reittiä hän lähtis meneen, niin siinä onkin sitten palveluohjaajalla aika kysymys...

...

H: Minkälaisia muita mahdollisia ongelmia on tullut tässä asiakkaitten tarpeiden selvittämisessä, muuta kuin etteivät he löydä niitä tarpeita, onko sitten toisen suuntaisia ongelmia, onko tullut tällönsiä hyvin epärealistisia?

P: No ei oo oikeestaan sillain, että semmosia ei oo tullut. Että ainoon on sitten kun me on löydetty se yhteinen punanen lanka ja päädytty johonkin ratkasuun, niin sitten on tullut nää maantieteelliset kysymykset, eli usein nää koulutusmahdollisuudet on esimerkiksi niin kaukana, että kun he on perheellisiä, niin heillä ei oo mahdollisuutta sitten lähteä, että se tavallaan sulkeutuu siinä se tie. että sitten täytyy keksiä jotain muuta ratkasua siihen. (P103)

Työntekijöiden puheessa tarpeiden arviointi on ollut keskeisellä sijalla jo pitkään niin terveydenhuollon kuin sosiaalipalveluiden alueella, mutta tämä ei aina välity asiakkaille. Perinteisesti on totuttu siihen, että ”asiantuntijatieto” olisi jotenkin hierarkisesti asiakkaan ”arkitietoa” ylempänä. Asiakas puhuu itsekin mielellään asiantuntija-avusta. Tällöin vaarana on, että asiantuntijuudesta muodostuu ansa molemmille, niin asiakkaalle kuin asiantuntijalle (Pietiläinen & Seppälä 2003, 25). Molemmat olettavat, että asiantuntijalla on kyky parhaiten tunnistaa ja määritellä asiakkaan tarpeet ja ongelmat sekä löytää niihin ratkaisut.

Tarpeiden arviointi sijoittuu viisivaiheisessa palveluohjausprosessissa alkuvaiheeseen, mutta prosessin vaiheet menevät myös päällekkäin. Jatkuvan arvioinnin ja seurannan avulla tarpeita on mahdollista tuoda esille ja arvioida pitkin matkaa ja tarkistaa palveluohjaussuunnitelmaa. Tämä edellyttää palveluohjaajalta herkkyyttä eikä tarpeitten arvioinnissa voi edetä kaavamaisesti.

Ote 10:

A: Ei se sillain, oikeastaan oli hyvä, että [] oli siinä mukana, kun mä tunnen hänet sillain, sillain niin kun näistä ympyröistä tuttu. Mutta siihen mä olen hirveen tyytyväinen, että mä olin niin jyrkästi sitä mieltä, etten mä lähde siihen [], kun hän esitti niin kauheesti sitä. Mutta kai sitä nyt ite tietää, että onks siihen vai ei... Ja tää [] on niin hyvä puhumaan, että hyvä, etten mä siinä vaiheessa kumminkaan suostunut siihen, mutta sitten [] siihen sanoi, että hän on nyt tässä katsonut [] ilmeitä, että jätetään nyt tää juttu tähän ja varataan seuraava aika. (A210)

Palveluohjauksessa, kuten auttamistyössä yleensäkin, tulee aina myös esille vallan ja riippuvuuden suhteet. Valta ei aina ole autoritaarista käskyvaltaa, vaan usein vaikeammin hahmotettavissa olevaa suostuttelevaa valtaa. Motivointityön ja suostuttelevan vallan välinen raja on häilyvä. Voi myös kysyä, sisältääkö motivointityö aina myös suostuttelevaa valtaa? Jokisen (1995, 145) mukaan suostuttelevassa vallankäytössä on kysymys asiakkaan subjektivoinnista ja tahdon konstruoinnista. Tällaisen identiteettien konstruoinnin kautta tapahtuvan vallan vastinparina on omaa tahtoaan refleктоiva asiakas. Koska toimijat saattavat jäsentää päämääränsä asiakkaan auttamisen kautta, jää suostutteleva valta usein huomaamatta. Jokinen (mt. 145) pitää tällaista auttamistyön vuorovaikutussuhteisiin kietoutunutta vallankäyttöä kaksiteräisenä miekkana, joka sinänsä ei ole hyvä eikä paha. Tärkeänä hän pitää sitä, miten se käytännössä realisoituu ja minkälaisia mahdollisuuksia se asiakkaalle avaa.

Edellisessä aineisto-otteessa (ote 10) asiakkaan kohdalla tarvittiin ”*pelin poikki pistäminen*”, mikä tarkoitti miettimisaikaa ja uuden neuvottelun sopimista, ennen kuin asiakas koki, että hänen asiassaan edettiin juuri hänen itsensä haluamaan suuntaan. Tarpeiden kartoittaminen ja suunnitelmien tekeminen kuin myös niiden toteuttaminen vaativat aikaa ja monesti useampia tapaamisia. Palveluohjaus työmuotona mahdollistaa tämän. Asiakas voi neuvotella eri yhteistyötahojen kanssa asioistaan ja saa ”sulatella” eri vaihtoehtoja ennen ratkaisujen tekoa, mutta myös palveluohjaaja tarvitsee aikaa. Hänellä saattaa olla alussa mielessään kuva oikeana pitämästään ratkaisusta, joka ei kuitenkaan ole välttämättä asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukainen. Neuvotteluprosessin kuluessa hän alkaa nähdä tilanteen enemmän asiakkaan silmin.

5.2.3 Tavoitteiden asettaminen ja niihin sitoutuminen

Aivan kuten tarpeiden arviointi, myös palveluohjaussuunnitelman tekeminen on tärkeä osa palveluohjausta. Se edellyttää huolellista tarpeiden kartoittamista, hyvää ja luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta sekä asiakkaan toiveiden ja realiteettien huomioimista. Tärkeää on se, kokeeko asiakas suunnitelman omakseen ja tällöin on keskeistä asiakkaan osallistuminen. On kuitenkin muistettava, että suunnitelmaa samoin kuin arviointia on voitava tarkistaa ja täydentää palveluohjauksen aikana. Palveluohjaus ei ole niinkään tehtyjen ja sitten toteutettujen toimintasuunnitelmien tulosta. Sen sijaan palveluohjaus on jatkuvaa neuvottelua asiakkaan tilanteesta ja siitä, mitkä ongelmat vaativat ratkaisua (Socialstyrelsen 2005b, 52).

Puheessa palveluohjaussuunnitelman tekemisestä tulee asiakashaastattelussa esille se, miten erilailla haastateltavat suunnitelman ymmärtävät tai kokevat. Toisille se on selkeästi jotain, mitä palveluohjaaja tekee, joku taas kokee sen yhdessä tekemiseksi ja joku näkee sen lähtevän nimenomaan hänestä itsestään. Joillekin palveluohjaussuunnitelman tekeminen tuntuu tarkoittavan lähinnä tehtyjen toimenpiteiden kirjaamista. Toisille taas se on hyvinkin tavoitteellista toimintaa, jonka suunnassa edetään. Osa haastateltavista ymmärsi suunnitelman erilaisten hakemusten täyttämiseksi ja osalle suunnitelma oli suullista keskustelua siitä, mikä on heidän tilanteensa ja mahdollisuutensa. Kaikki asiakkaat eivät osanneet sanoa, oliko heidän kohdallaan tehty mitään suunnitelmaa.

Olen pyrkinyt lukemaan aineistoa siten, että löytäisin asiakkaiden puheesta sen, millä tasolla he ovat kokeneet olevansa mukana näissä suunnitelmissa. Asiakkaan osallistuminen suunnitelmia tehdessä vaihteli passiivisesta aktiiviseen. Osallistuvat asiakkaat halusivat vaikuttaa itse aktiivisesti suunnitelmien muotoutumiseen. Heille oli myös tärkeää, että heillä oli itsellä omat kappaleet kirjallisesta suunnitelmasta. Useimmiten suunnittelu tapahtui asiakkaan ja palveluohjaajan kahdenkeskeisissä neuvotteluissa. Näistä tilanteista kertoessaan osallistuvat asiakkaat käyttivät usein puheessa me – muotoa (*me tehtiin, me yhdessä, ja sitten me...*). Joskus suunnitelmat muotoutuivat myös yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Suunnitelmat saattoivat syntyä verkostokokouksissa, joissa oli läsnä asiakkaan ja palveluohjaajan lisäksi esimerkiksi lääkäri, työnantajan edustaja ja mahdollisesti myös asiakkaan henkilökohtainen tukihenkilö. Näissä tilanteissa tuli myös esille asiakkaan osallistumista ja halua vaikuttaa. Osallistuminen suunnitteluun ja mahdollisuus vaikuttaa lisää sitoutumista suunnitelmiin.

Seuraavassa aineiston otteessa korostuu yhdessä tekeminen. Asiakas kokee saaneensa apua siinä asiassa, missä on tarvinnut. Monessa haastattelussa tuli esille asiakkaiden ongelmat ymmärtää viranomaisten kieltä, varsinkin kirjoitettua, mutta myös puhuttua. Erityisesti nämä ongelmat tulivat esille täytettäessä erilaisia hakemuksia. Myös viranomaisten lähettämät kirjeet olivat usein vaikeaselkoisia ja saattoivat aiheuttaa vakavia-kin väärinymmärryksiä. Viranomaiskielen vaikeaselkoisuus ei saisi olla este osallistumiselle. Asiakkaat kokivatkin yhdeksi palveluohjaajan tärkeäksi tehtäväksi juuri tulkkinä toimimisen.

Ote 11:

*H: Teittekö te jonkinnäköistä suunnitelmaa siinä sitten, että miten tässä aletaan etene-
mään?*

*A: Tehtiin juu, me istuttiin vastakkain [] huoneessa tällai näin , ja mä esitäytn sen pa-
perin ja sitten mä soitin []kun se tuli se stoppi ja siis ne kysymykset rupes oleen sellai-
sia, että mä en siis tajunnut sitä kysymystä kun se oli...kai niillä on joku ammattikieli,
mitä ne käyttää. Mä soitin ja sanoin, että koska saa tulla käymään ja sovittiin sitten
aika. Mä menin sitten ja ruvettiin sitten yhdessä niitä täyttään niitä papereita. Ja just
sitä []selitti just mitä ne tarkoittaa ja miten se homma hoidetaan ja tollain, ja saatiin ne
paperit sitten kasaan vihdoin ja viimein. Että kyllä siitä apua on ollut. (A210)*

Seuraavassa otteessa haastateltava kertoo suunnitelmasta omista tarpeistaan lähtevänä ja korostaa omaa osuuttaan ja omaa vastuutaan: itse on mietittävä mitä haluaa tehdä. Haastateltava korostaa voimakkaasti omaa osuuttaan haastattelijan kysytyä vielä, että

”teittekö sitä jotenkin yhdessä?” Palveluohjaaja ei sanele mitään ratkaisuja, vaan hän toimii ikään kuin avustajana asiakkaalle. ”Hän on se ihminen, jolla on tieto”, toteaa kyseinen haastateltava toisessa kohdassa haastattelua. Tämä ei kuitenkaan pois sulje sitä, etteikö asiakkaalla myös olisi tärkeää tietoa omasta tilanteestaan. Asiakkaan puheessa tulee esille se, että hän itse tekee lopulliset valinnat.

Ote 12:

H: Kerrotko jotain siitä suunnitelmasta, että minkälainen se on?

A: No ensiks on tietysti tää, että saa tän kivun pois eli tää fysikaalinen kuntoutus ja siellä tää kipuhuolto ja sitten just tätä kun kävin tällä ammatinvalinnanohjaajalla ja sitten mielti, että mitä haluaa tehdä, haluaako hyödyntää tätä opiskelua ja sitten kokeilla näitä työkokeiluja ja kun löytää sen mitä haluaa tehdä, voi mennä tähän työkokeiluun ja sitten just mieltii niitä vaihtoehtoja, jos ei pääsekään sinne [], miten sitten toimitaan, mitä sitten tehdään.

H: Miten te teitte sitä suunnitelmaa, teittekö sitä jotenkin yhdessä sitten?

A: Ei, kyllä se on aika pitkälle sitä, että itse mieltii valmiiksi, että mitä haluaa ja sitten tää [] puoli on sitten sitä, että mistä sitten hakee mitäkin tukia ja täyttelee sitten niitä lappuja. (A207)

Seuraavassa aineistonotteessa tulee ilmi, miten asiakas ei ole ollut aktiivisesti mukana suunnitelman muotoutumisessa. Suunnitelma on jotain, mitä palveluohjaaja tekee ja asiakas kokee toisaalta ohjaajankin käsien olevan tavallaan sidotut: ”*systeemi sanelee säännöt*”. Omien toiveiden kertominen ei vielä kerro kovin korkeasta osallistumisen asteesta (Means & Smith 1994), etenkään kun asiakas ei koe näiden toiveiden ainakaan riittävässä määrin toteutuneen. Braye ja Preston-Shoot (1995, 112) puhuvat ”*ohjatusta palveluiden käyttäjien osallistumisesta*” silloin, kun asiakkaat osallistuvat palvelujärjestelmän asettamisessa tiukoissa rajoissa. Tämän vastakohtana voidaan nähdä ”*käyttäjien ohjaama osallistuminen*”. Otteesta kuvastuu se, ettei haastateltava ole täysin suunnitelman takana, ja että hänellä on edelleen epäselviä asioita. Suunnitelma sinänsä hänen mielestään ”toimii”, sikäli, että sen suuntaisesti on edetty, mutta suunnitelma itsessään ei tunnu asiakkaasta omalta.

Ote 13:

H: Kertoisitko sä siitä vähän tarkemmin, että miten se (suunnitelman tekeminen) tapahtui?

A: Niin, no []se teki sen suunnitelman, mutta sen täytyy mennä aina tän tietyn systeemin mukaan. Tää on tää []tässä mukana ja tietenkin lääkäri ja näin poispäin.

H: Olitko sä siinä itse sitten millään tavalla tekemässä sitä suunnitelmaa, teittekö te niin kuin yhdessä...?

A: Kyllä tottakai kysyttiin multakin, munkin mielipiteet hyvin tarkkaan, että mitä mieltä mä olen.

H: Sun mielestä sun äänes tuli kuuluville siinä?

A: Joo, kyllä.

H: Mitenkä tää on lähtenyt sitten toteutumaan tää suunnitelma sun kohdalla?

A: Kyllä se on mennyt ihan niin kuin pitääkin. Se nyt tietenkkin, että kamalasti koitetaan kokopäivätyötä kun ei ollu kumminkaan mitään mahdollisuuksia osa-aikaeläkkeelle ja sekin kai poistuuko se nykyään vallan, että pakko vaan koittaa mua kokopäivätyöhön, mutta kun mä en siihen pysty. Sehän se tässä edelleen mua rassaa, se tuntuu niin hölmöltä, kun ei kai mitään muuta vaihtoehtoo ole kai. Se on silloin koitettava sitä.

H: Että on edelleen sellasia epäselviä asioita, mitkä ei ole selvinnyt?

A: Joo nimenomaan. (A204)

Myös muissa haastatteluissa tuli esiin, miten ”*systemin toiminta*” vaikuttaa suunnitelmien tekemiseen ja etenkin siihen, miten ja kuinka nopeasti suunnitelmat etenevät. Tämä ei ole kuitenkaan välttämättä rajoittanut tai estänyt sitä, miten asiakas kokee omia toiveitaan otettavan huomioon suunnitelmissa. Huolimatta asiakkaan kokemasta byrokrattisuudesta, hän voi silti kokea suunnitelman omakseen, mikäli se perustuu hänen omiin tarpeisiinsa ja tavoitteisiinsa.

Hyvin toteutuessaan palveluohjaus antaa asiakkaalle mahdollisuuden olla oman asiansa asiantuntija ja aktiivinen toimija suunnitelmia tehdessä. Vastassa on kuitenkin tietyt realiteetit ja mikä tahansa ei ole mahdollista palveluohjauksessakaan. Joskus asiakkaat voivat odottaa palveluohjaajalta ihmeitä, kuten eräs palveluohjaaja haastattelussaan totesi. Palveluohjaajan ammattitaito punnitaan näissä tilanteissa, joissa asiakkaan toiveet ja realiteetit ovat kaukana toisistaan. Miten asiakas voisi kokea pystyvänsä ohjaamaan omaa elämäänsä ja suunnitelmiaan silloinkin, kun palvelujärjestelmä asettaa tiettyjä ahtaita rajoja? Ja toisaalta miten löytää niitä mahdollisuuksia ja polkuja edetä näiden rajojen ja realiteettien puitteissa, tai mahdollisesti muuttaa näitä rajoja?

5.2.4 Yhteistyökokemuksia muiden tahojen kanssa

Tutkimusaineistossa tulee esille paljon kuvauksia erilaisista ja usein asiakkaille uusista asiakasyhteistyötilanteista. Osittain tämä johtuu siitä, että olen niistä itse tutkijana ollut kiinnostunut, mutta varmasti myös siitä, että haastateltavat ovat näitä tilanteita puheessaan itse halunnet tuoda esiin. Asiakkaiden tilanteet ovat senlaatuaisia, että yhteistyötilanteita on paljon. Palvelujärjestelmän, sen eri organisaatioiden ammattilaisten sekä

asiakkaiden välisten yhteistyökäytäntöjen kehittäminen joustavammiksi ja eri osapuolten osallistumista mahdollistaviksi oli yksi Ikaalisten palveluohjaushankkeen tavoitteista. Asiakasyhteistyöllä tarkoitan tässä palveluohjaajan yhdessä asiakkaan kanssa tekemää työtä sekä palveluohjaajan ja/tai asiakkaan sekä muiden tahojen välistä yhteistyötä.

Haastattelemistani palveluohjausasiakkaista valtaosasta voisi käyttää käsitettä yhteisasiakas (Karjalainen 1996, 359). Heillä oli samanaikaisesti asiakassuhde kahteen tai useampaan toimipisteeseen, esimerkiksi työterveyshuoltoon, mielenterveystoimistoon, Kelaan tai työvoimatoimistoon. Yhteisasiakas ei kuitenkaan ole välttämättä yhteistyöasiakas. Karjalaisen (mt.) tutkimuksessa peruskysymys kuului, miten eri toimijat yhteisasiakkaan asioissa hakeutuvat ”*eriytyneistä asemistaan mahdolliseen keskinäiseen vuorovaikutukseen ja yhteiseen toimintaan*” (Karjalainen 1996, 36). Itse lisäisin tähän vielä kysymyksen siitä, minkälainen on asiakkaan asema ja osallistuminen tässä hänen asiaansa koskevassa yhteisessä toiminnassa.

Tavallisin ja yleisin asiakasyhteistyön muoto oli palveluohjaajan ja asiakkaan kahdestaan yhdessä tekemä työ, mutta haastattelut sisälsivät paljon puhetta myös yhteistyöstä muiden tahojen kanssa. Toisissa kuvauksissa tuli paikoitellen esille hyvin vahvasti yhdessä tekemisen – tunne. Haastateltavat kuvasivat, kuinka he yhdessä palveluohjaajan kanssa toimivat yhteistyössä suhteessa muihin toimijoihin. Ikään kuin vastakohtana tällaiselle yhteisyyden kokemukselle ovat ne kuvaukset, joissa asiakas kertoo esimerkiksi antaneensa palveluohjaajalle ”*valtuudet hoitaa asioitaan*”. Asiakas ei syystä tai toisesta pysty tai halua osallistua yhteistyöhön muiden tahojen kanssa ja haastateltavan kerronnassa yhteistyöstä palveluohjaajan kanssa puuttuu yhdessä tekeminen. On myös sellaisia kuvauksia, joissa haastateltava kuvaa läheistä yhteistyösuhdetta palveluohjaajan kanssa, mutta vetäytyy syystä tai toisesta muista yhteistyösuhteista.

Erilaiset puhelinneuvottelut olivat tavallinen yhteistyömuoto. Palveluohjaajan käymä keskustelu toisen toimipaikan edustajan kanssa asiakkaan poissa ollessa, kuitenkin häneltä ensin lupaa kysyen ja sitten jälkeenpäin informoiden, on ehkä se tavallisin toimintatapa. Palveluohjauksen myötä yleistyi tapa neuvotella asiakkaan läsnä ollessa. Palveluohjaajat kertoivat näissä tilanteissa kysyneensä, haluaisiko asiakas itse puhua, mutta nämä eivät yleensä halunneet. Palveluohjaajat olivat tietoisia siitä vaarasta, että

tulee tehtyä asiakkaan puolesta. He yrittivät kiinnittää tähän huomiota ja tukea asiakkaiden omaa osallistumista. Asiakkaat kokivat, että palveluohjaaja otetaan enemmän tosisaan kuin asiakas itse. Palveluohjaajalla on turhaan enemmän ”*painoarvoa*” asioitaessa esimerkiksi vakuutusyhtiöiden kanssa.

Ote 14:

” ... mulla on tämmönen tunne, että kun soittaa tämmönen palveluohjaaja, niin sillä on enemmän sitä painoarvoa, kun sillä ihmisellä ittellään, sitten tehdään jotakin. Tämmönen palveluohjaaja, joka tuntee ihmisenä soittaa sinne ja sanoo vieraana ihmisenä, niin sillä on enemmän painoarvoa, kun että toi nyt on vaan ruikuttava sairas ihminen...” (A211)

Edellisessä otteessa tulee esille myös se, että asiakas uskoo palveluohjaajan tuntevan hänet ihmisenä ja kokee sen olevan tärkeää. Tämä tuli palveluohjaajien haastatteluissa esille sillä tavalla, että eri yhteistyötahot, esimerkiksi juuri vakuutusyhtiöt, arvostavat sitä, että palveluohjaaja todella tuntee kyseisen asiakkaan.

Ote 15:

”...sitten kun niitä tulee niitä soittoja näiltä toimijoilta, ja he puhuu siitä omasta Kelan tai eläkevakuutuslaitoksen näkökulmasta tai mistä millonkin, niin heille aika nopeasti sitten jotenkin saa semmosen luottamuksen palveluohjaajaan sillä, että mä nopeasti kerron, että tässähän on tapahtunut näin ja näin ja he jotenkin aattelee, että nyt he puhuu semmosen ihmisen kanssa, joka tietää tästä asiakkaasta. Että moni kysyy näistä eläkevakuutus ihmisistä, että ooksä muuten tavannut tätä ihmistä, että kuin hyvin sä tunnet sen ja jos mä kerron, että viidentoista vuoden takaa, niin se jatkuvuus ja nimenomaan se lankojen päässä pitäminen...” (P102)

Asiakkaiden turvalliseksi ja hyödylliseksi kokemia palveluohjauksen asiakasyhteistyön muotoja olivat yhteiset käynnit erilaisilla vastaanotoilla, esimerkiksi lääkärin vastaanotolla, Kelassa tai työvoimatoimistossa. Läsä olivat silloin asiakas, palveluohjaaja sekä kolmas yhteistyötaho. Näihin tapaamisiin oltiin yleensä valmiita osallistumaan silloinkin, kun asiakas ei halunnut olla mukana missään suuremmassa kokouksessa. Pienemässä ryhmässä asiakas koki olonsa varmemmaksi ja pystyi osallistumaan tasaveroisemmin yhdessä muiden kanssa.

Muutamit haastateltavat olivat myös olleet mukana neuvotteluissa, joissa oli mukana heidän itsensä ja palveluohjaajan lisäksi useampia muita yhteistyökumppaneita. Tällai-

sista neuvotteluista voidaan käyttää myös nimitystä verkostokokous. Verkostolla tarkoitan tässä tutkimuksessa asiakkaan tilanteen ympärille rakentunutta mahdollisten⁹ tai konkreettisten yhteistyökumppaneiden joukkoa. Verkosto saattaa koostua niin virallisista kuin epävirallisistakin toimijoista ja se saattaa olla joko palveluohjaajan, asiakkaan tai heidän yhdessä rakentamansa.

Käytännössä verkostot olivat Ikaalisissa pääasiassa palveluohjaajan rakentamia ja verkostokokoukset palveluohjaajan koolle kutsumia. Asiakkaat itse eivät käyttäneet verkosto tai verkostokokous – sanoja. He käyttivät nimityksiä porukka tai tiimi ja kokous, neuvottelu tai palaveri. Jotkut haastateltavat kokivat itsensä vahvasti tämän porukan tai tiimin jäseneksi. He toivat puheessa itsensä esiin tasaveroisena tiimin muiden jäsenten kanssa ja heidän tietonsa oli yhtä arvokasta asiantuntijoiden tiedon kanssa. Osa haastatelluista koki itsensä kuitenkin tiimin ulkopuoliseksi ja ikään kuin altavastaajaksi. Neuvottelutilanteessa asetelma saattoi olla ”minä vastaan muut”. Tällöin neuvottelu saattoi tuntua ylivoimaiselta tilanteelta, josta kieltäydyttiin.

Ote 16:

” en mä kyllä suostu siihen, että tossa olis kymmenen ihmistä pöydän vieressä. Eikö siinä ollu sitten peräti mitä mä oon kuullu, ketkä siinä on ollut mukana, siinä oli sairaanhoitaja ja Kelalta ja työvoimatoimistosta ja joka puolelta. Kyllä mä koen sen, että jos sä olet vähän masentunutkin, niin miten sä puhut siinä, että ihmiset kattoo, että eihän tolla mee mikään perille. Siis mä en ainakaan lähde siihen.” (A201)

Osallistujina näissä kokouksissa saattoi olla asiakkaan ja palveluohjaajan lisäksi edustajia työterveyshuollosta, mielenterveystoimistosta, työvoimatoimistosta ja Kelasta sekä myös asiakkaan työpaikalta. Kokousten kokoonpanossa korostuivat viranomaisverkostot. Vain kaksi haastatelluista kertoi aviopuolisensa olleen mukana. Ylipäätään haastateluissa tuli varsin vähän esiin epävirallisten sosiaalisten verkostojen osuus asiakasyhteistyössä. Asiakkaat toivat esiin aviopuolisoiden osuutta tukijana ja palveluohjaajat korostivat perheen merkitystä asiakkaan miettiessä suunnitelmiaan. Omaiset olivat kuitenkin harvoin mukana yhteisissä keskusteluissa.

Osa kokouksista käytiin ilman asiakkaan läsnäoloa. Asiakas ei syystä tai toisesta halunnut tai pystynyt olemaan mukana. Osallistuminen saatettiin kokea muun muassa kulke-

⁹ Käytän tässä ilmaisua mahdolliset yhteistyökumppanit, koska kaikki eivät välttämättä tee yhteistyötä.

misen takia hankalaksi ja palveluohjaajalle oli annettu ”*valtakirja toimia edustajana*” tällaisissa tilanteissa. Eräs asiakas totesi, ettei hänen läsnäolonsa ollut ”*tarpeellista*”. Tällöin asiakas on ikään kuin ulkopuolinen omassa asiassaan eikä luota omiin kykyihinsä hoitaa omia asioitaan (vrt. kohdeasiakkuus). Asiakkaat saattoivat myös pelätä asiantuntijoiden kohtaamista kuten edellä esitetystä otteesta (ote 16).

Asiakkaiden kuvaukset yhteistyökokouksista olivat hyvin mielenkiintoisia. Ehkä siksi-kin, että tämän tyyppinen yhteistyö oli heille uutta ja se liitettiin nimenomaan palveluohjauksen kuuluvaksi toimintatavaksi. Asiakkaat eivät aina olleet valmiita tällaiseen yhteistyöhön. Toiset kieltäytyivät jyrkästi osallistumasta tällaisiin kokouksiin, toiset suhtautuivat niihin varsin neutraalisti ja toiset odottivat niitä innokkaasti. Ne, jotka eivät vielä olleet olleet mukana verkostokokouksessa, mutta olivat tällaiseen suostuvaisia, odottivat kokoukselta selkeitä ratkaisuja ja asioidensa eteenpäin menoa. Toinen asia, mitä he kokoukselta odottivat, oli toisten yhteistyötahojen mielipiteiden kuuleminen.

Kokemukset jo toteutetuista kokouksista olivat sikäli myönteisiä, että asiakkaat kokivat asiansa edenneen, saaneensa joitain vastauksia tai jonkun konkreettisen suunnitelman syntyneen. Palveluohjauksen myötä toteutuneita asiakasyhteistyökokouksia saatettiin verrata aikaisempiin huonoihin kokemuksiin, palavereihin, jotka olivat olleet ”*yhtä tyhjän kanssa*”. Lopputulokseltaan onnistuneet verkostokokouksetkaan eivät välttämättä olleet asiakkaille kokemuksena helppoja. Ne saattoivat olla hyvin raskaita tilanteita, kuten seuraavassa haastattelun otteesta ilmenee.

Ote 17:

A: ...Kyllä, sitten kun mä ärsyynyn, niin sitten mä kyllä sanon aivan varmasti. se on monta kertaa, että sitten kun tulee tommonen juttu, täytyy ite olla hyvin terävä ja semmonen, ja sitten kun mä olen semmonen, että kun mä haluan puheenvuoron, niin mä sen kyllä otan, oli sitten kuka hyvänsä (vastassa) jos musta tuntuu, että nyt on asiat siinä mallissa. Ja kyllä ne suostui kaikkeen siihen mitä mä toivoin. Kukaan ei lyönyt hanttiin... . Se meni tosiaan kaikki niin kun mä toivoin, siinä ei ollut mitään, että voi sanoa, että se meni mun piirustuksieni mukaan.

H: Jaksoitte pitää puolenne?

A: Jaksoin, mutta kyllä siinä vedet silmiinkin tuli, kyllä se otti niin koville, etten olis samanmoista ruljanssia enää jaksanut. (A209)

Edellisessä haastattelun otteesta puhuja tuo monessa kohdassa itsensä esiin aktiivisena osallistujana ja toimijana. Hän oli valmistautunut kokoukseen ja hänellä oli omat ta-

voitteensa. Hän oli myös omasta aloitteestaan ottanut tukihenkilön mukaansa. Hän otti puheenvuoron ja hän sanoi asiansa suoraan. Kokouksen lopputulokseen ja siinä syntyneisiin suunnitelmiin asiakas oli myös tyytyväinen. Tilanne ei kuitenkaan ollut helppo. Estääkö kuva kiltistä ”kohdeasiakkaasta” meitä sanomasta suoraan, ennen kuin tietty ärsytyskynnys ylittyy? Suoraan sanominen ja puolensa pitäminen vaativat lisäksi sellaisia ominaisuuksia, joita pitkään vaikeassa ongelmatilanteessa olevalla ihmisellä ei ehkä olekaan. Entä jos ei löydy vahvuutta, rohkeutta ja terävyyttä, eikä mukana ole tukihenkilöä? Vaikka tästä haastattelunotteesta välittyy kuva rohkeasta ja puolensa pitävästä asiakkaasta, kuvaa hänkin kokemusta niin rankaksi, että vedet tulivat silmiin. Hän ei myöskään kertomansa mukaan jaksaisi enää käydä samanlaista ”*ruljanssia*” läpi.

5.2.5 Asiakkaiden palveluohjaajalle ja palveluohjaukselle antamia merkityksiä

Aineistossa asiakkaat toivat esiin useita erilaisia merkityksiä, rooleja ja tehtäviä palveluohjaukselle ja palveluohjaajalle. Palveluohjauksesta koettiin olleen sekä konkreettista hyötyä että henkistä tukea. Konkreettisimmillaan saatu hyöty oli apua erilaisten hakemuspapereiden täyttämässä. Tällä oli suuri merkitys varsinkin silloin, jos asiakas olisi muutoin menettänyt jonkun hänelle kuuluvan taloudellisen etuuden. Monet haastateltavat kokivat aivan ylivoimaisena selviytyä erilaisten kaavakkeiden täyttamisestä ilman apua. Tiedonsaanti erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista koettiin kaikissa haastatteluissa tärkeäksi. Konkreettista apua asiakkaat kokivat saaneensa myös erilaisten asioiden koordinoinnissa ja yhteensovittamisessa. Esimerkkinä tällaisesta todettiin muun muassa erilaisten palvelujen, tapaamisten ja neuvottelujen sovittaminen samalle päivälle. Asiakkaat kokivat saavansa muun muassa lääkäriaikoja sovittua helpommin palveluohjaajan kautta. Palveluohjaaja näyttäytyi asiakkaiden puheessa tulkkina, tietolähteenä, järjestelijänä, koordinoijana ja asioiden edistäjänä.

Käytännöllistä apua merkittävämmäksi nousi monessa haastattelussa emotionaalinen tuki. Haastateltavat saattoivat olla tilanteeseensa hyvin väsyneitä ja kokivat omat voimavaransa ja mahdollisuutensa heikoiksi. Asiakas saattoi olla aivan lamaanunut eikä olisi pystynyt toimimaan yksin. Palveluohjaaja kannusti jatkamaan, toi uutta toiveikkuutta tilanteeseen ja tunteen siitä, että asiakas ei ole yksin. Haastateltavat kuvasivat useita tilanteita, joissa he olivat kääntyneet palveluohjaajan puoleen toivottomuutta tun-

tien ja palveluohjaaja oli auttanut näkemään tilanteen taas valoisampana. Yhden tien sulkeuduttua oli löytynyt joku uusi mahdollisuus.

Ote 18:

”yksin mä olisin luovuttanut”

”Mä koin sen hirveen suurena helpotuksena, että hän ottaa yhteyttä ja on ottanut, että se on mulle suuri asia, se tuntu, että se on niinkun jonkun käsissä se asia, ettei se oo vaan mun yksin” (A213)

” kun mä sain sen kirjeen, mä olin kuin maani myynyt, ja ajattelin, että voi apua, että mitäs nyt [] niinkun anto taas semmosen valon, että eihän tässä hätiä mitiä, nyt tehdään näin...” (A202)

Vaikka asiakkaan omat osallistumisen voimavarat olivat vähäiset, saattoi hän silti kokea osallisuutta. Osallisuus syntyi tällöin yhteisyyden ja kumppanuuden tunteesta palveluohjaajan kanssa. Palveluohjaaja näyttäytyi näissä haastatteluissa erityisesti tukijana, puolestapuhujana, asianajajana, kannustajana ja kumppanina.

Asiakkaiden puheessa on löydettävissä myös muita palveluohjaukselle ja palveluohjaajalle annettuja merkityksiä ja tehtäviä. Palveluohjauksen myötä asiakasyhteistyön muodot rikastuivat, asiakkaan osallistumisen mahdollisuudet ja osallistumisen ”paikat” lisääntyivät ja asiakkaalle avautui uudenlaisia osallistumisen väyliä. Joillekin asiakkaille jo tarvittavan tiedon saaminen riitti, mutta usein tarvittiin myös muunlaista apua. Seuraavassa aineiston otteessa on kaksi lyhennettyä kuvausta siitä, miten palveluohjauksen myötä asiakas on pystynyt paremmin ottamaan haltuun oman tilanteensa. Kyseinen haastateltava kuvasi monien esimerkkien avulla sitä, miten hän on löytänyt uusia mahdollisuuksia toimia ja uusia väyliä edetä. Tärkeää on se, miten hän on yhdessä palveluohjaajan kanssa pystynyt luomaan hyviä yhteistyösuhteita paikallisen palvelujärjestelmän toimijoihin.

Ote 19:

”Kyllä tietysti mä olen ittekin ottanut yhteyksiä, kun [] sanoo, kehen otat ja sillain voi kysyä ja ollaan vähän sovittu tapauskohtaisesti sitten. Ja tietysti nyt helpottaa se, kun olen soittanut vakuutusyhtiöön, niin tunnen jo ihmisen joka hoitaa mun asioita, niin sinne voi soittaa jo ittekin, mutta kauhean arkakin on tietysti soittaa asioistansa ja kun ei osaa välttämättä puhua sillä kielellä, että mitä sinne pitäis niin kun sanoa ja kuinka niitä asioita pistetään paperille...”

”Ja kyllä meillä siis, kun mä menin sitten hakeen sitä kuntoutustukea kanssa, niin kyllä siitä olis aika tyrmäävä tullut, jos ei mulla olis ollut [] mukana, taustatukea sillain...”

...me mentiin sitten sinne yhdessä ja sieltä heti ensimmäisenä, että ei näillä papereilla mitään saa. Sinänsä kun alkoi oikein miettiin, niin se tuli tosiaan: Ei näillä papereilla mitään saa. Niin kyllä mä varmaan olisin mennyt lukkoon aika hyvin siinä..., mä olen saanut nyt tosi hyvää palvelua, että osataan neuvoa, että tee nyt näin ja näin, että tosiaan, olis ollut ihan eri asia mennä sinne, ainakin ittellä oli semmonen tunne, jos ei [Jolis ollut mukana sen ensimmäisen kerran. ” (A211)

Palveluohjaus voi edellisen esimerkin tavoin toimia valtaistavana tekijänä asiakkaan elämässä. Palveluohjaaja näyttäytyy tällöin verkoston rakentajana, mahdollistajana ja tien avaajana suhteessa palvelujärjestelmään. Myös Perttula (2003, 76) näkee tutkimuksessaan palveluohjaajan verkonkutojana asiakkaan ja eri viranomaistahojen välisessä yhteistyössä. Vuorovaikutussuhteessa asiakkaan kanssa palveluohjaaja on tasavertainen keskustelukumppani. Hän voi olla eräänlainen ”harjoitusvastustaja”, jonka avulla asiakas voi harjoitella omaa argumentointiaan ja lisätä valmiuksiaan ajaa omia asioitaan (Socialstyrelsen 2005b, 40).

Yhteistä asiakkaille oli se, että he kokivat palveluohjauksen nopeuttaneen asioidensa etenemistä ja ratkaisun löytymistä mahdollisiin ongelmiin. Jos ratkaisu oli vielä löytymättä ja tilanne näytti hankalalta, tärkeänä pidettiin sitä, että ”on ainakin yritetty ja tehty kaikki mitä voidaan”. Hallittu suunnittelu ja se, että joku ”pitää lankoja käsissään”, koettiin myös palveluohjauksen hyväksi puoleksi.

5.3 Osallistumisdiskurssit palveluohjauksessa

5.3.1 Erilaisia osallistumisen tapoja

Tarkastellessani palveluohjausasiakkaiden osallistumista ja yhteistoimintaa palveluohjausprosessin aikana niin palveluohjaajan kuin muiden yhteistyötahojen kanssa, löysin useita erityyppisiä puhetapoja usein samassakin haastattelussa. Kiinnostuin siitä, miten asiakkaat toivat puheessaan esiin erilaista osallistumista suhteessa palveluohjaajaan ja toisaalta suhteessa muihin yhteistyökumppaneihin. Tämä houkutteli tyypittelemään erilaisia osallistumisen ja osallisuuden tapoja vertaamalla nelikentän muodossa toisaalta asiakkaiden yhteistoiminnan tiiviyyttä palveluohjaajan kanssa, toisaalta asiakkaiden osallistumista ja yhteistoimintaa muilla areenoilla. Areenoilla tarkoitan tässä niitä erilaisia paikkoja ja toimijoita, joita asiakkaat joutuvat asiassaan terveys- ja sosiaalipalvelui-

den alueella kohtaamaan. Konkreettisen yhteistyötahon lisäksi areena voi viitata myös abstraktiseen yhteistyön tilaan. Tällöin sen voi ymmärtää myös retorisenä tilana (ks. s.30), jonka puitteissa asiakkaat neuvottelevat asemastaan.

Paitsi osallisuuden ja osallistumisen suhteen palveluohjaus erosi myös intensiteetiltään eri asiakkaiden kohdalla. Haastateltavien puheessa oli eroa siinä, miten laajasti palveluohjaus kosketti heidän elämänpiiriään. Osalle palveluohjaus ei ollut niin merkittävässä asemassa ja se kosketti vain jotain tiettyä, joskin tärkeää, aluetta asiakkaan elämässä. Asiakas saattoi tarvita neuvoa ja apua esimerkiksi jonkin etuisuuden hakemisessa. Palveluohjaus saattoi olla melko lyhyt parin tapaamisen ja ehkä muutaman puhelinsoiton episodi liittyen usein johonkin asiakkaan palveluntarpeen saumakohtaan. Toisaalta palveluohjaus saattoi olla hyvin intensiivistä ja asiakkaan elämää laajalti ja syvästi koskettavaa toimintaa. Taustalla oli tällöin usein monimutkaisia tilanteita ja pitkäaikainen palvelutarve



Kuvio 3. Asiakkaan osallistuminen ja yhteistoiminta nelikentän avulla kuvattuna.

Vaakasuora nuoli kuvaa yhteistyön tiivyyttä palveluohjaajan kanssa ja pystysuora nuoli taas yhteistyötä muiden tahojen kanssa. Haluamatta lokeroida asiakkaita mihinkään ”tyyppeihin” haluan kuitenkin havainnollistaa heidän puheessaan esiin tuomiaan erilaisia osallistumisen ja yhteistyön muotoja kyseisen nelikentän avulla. Toivon tällaisen jäsentelyn selventävän niitä aineistosta esiin nousseita erilaisia tapoja, joilla asiakas palveluohjausprosessiin osallistuu. Nämä asiakkuuden muodot eivät kuitenkaan esiinny puhtaana eivätkä ne sinällään kuvaa yksittäisiä asiakkaita. Sama haastateltava on voinut siten tuoda esille esimerkiksi sekä tukeutuvaa että aktiivista toimintaa kuvaavaa puheta-
paa riippuen tilanteesta ja asiayhteydestä.

5.3.2 Konsultoiva osallistuminen

Asiakkaan osallistumista nimitän ”konsultoinniksi”, kun asiakkaan ja palveluohjaajan yhteistyö ei ole kovin tiivistä. Asiakas ikään kuin konsultoi palveluohjaajaa käyttäen palveluohjaajan tietoja hyväksi jossain tietyssä rajatussa ongelmassa. Toisinaan yksikin tapaamiskerta voi olla riittävä. Tärkeää on tällöin palveluohjaajalta saatu tieto erilaisista mahdollisuuksista ja palvelumuodoista. Palveluohjaajalta ja palveluohjaukselta ei odoteta ”ihmeitä”. Saadun tiedon ja avun asiakas joko käyttää hyväkseen tai jättää käyttämättä. Asiakkaalla on muitakin yhteyksiä ja hän on tottunut myös itse hoitamaan omia asioitaan.

Konsultoivan osallistumisen alueella asiakkaan odotuksia palveluohjauksen suhteen voisi kuvailla ”varautuneen realistisiksi” tai ”varovaisen optimistisiksi”. Asiakas haluaa myös pidättää itsellään oikeuden päättää mitä asioita hän haluaa palveluohjauksessa käsiteltävän. *”Se nyt on selvää, ettei kenenkään yhden ihmisen koko elämää pengota”*, kuten eräs haastateltava totesi.

Huolimatta siitä, että palveluohjaus ei ollut näiden asiakkaiden kohdalla kovin tiivistä, haastateltavat kuitenkin kokivat, että palveluohjaajalta saadulla tiedolla ja avulla oli ratkaiseva merkitys heidän asioidensa etenemisessä. Tosin joissakin tilanteissa voi näiden asiakkaiden kohdalla miettiä, eikö niin sanottujen normaalipalvelujen pitäisi pystyä tarjoamaan heille heidän tarvitsemaansa apua. Näiden asiakkaiden kohdalla jäin pohti-
maan, että tarvitsevatko he sittenkään varsinaista palveluohjausta?

5.3.3 Aktiiviseen toimintaan pyrkivä osallistuminen

”Aktiiviseen toimintaan pyrkivä” asiakkuuden alue kuvaa sellaista osallistumista, jossa asiakkaan ja palveluohjaajan välinen yhteistyö on tiivistä. Tapaamiskertoja on useita ja palveluohjaus on usein kestoaltaan pitkäaikaista. Taustalla voi olla monimutkaisia tilanteita, joiden ratkaisemiseksi vaaditaan eri palvelusektoreiden välistä yhteistyötä. Palveluohjausta edellyttävä ongelma tai asia koskettaa asiakkaan elämänpiiriä laajalti. Toisaalta palveluohjauksen ei välttämättä tarvitse kestää ajallisesti kauan. Joskus myös lyhyempi intensiivinen palveluohjaus voi auttaa asiakasta vaikeassa tilanteessa eteenpäin ja antaa hänelle välineitä ja valmiuksia ajaa jatkossa itse omia asioitaan.

Tiedon saanti on tässäkin ryhmässä olennaista, mutta lisäksi tarvitaan myös muunlaista apua. Asiakas on aktiivisesti yhteydessä myös muihin tahoihin kuin palveluohjaajaan. Palveluohjauksen kannalta mielenkiintoiseksi tämän ryhmän tekee se, että palveluohjaajalla voi olla olennainen merkitys näiden yhteistyön muotojen ja yhteistyösuhteiden rakentumisessa. Asiakkaiden oma aktiivisuus säilyy ja lisääntyikin, kun palveluohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa rakentaa hänen palveluverkostoaan.

Aktiivisen toiminnan alueelle voi paikantaa asiakkaan valtaistumisen, empowermentin. Valtaistavaa toimintaa voi olla muun muassa asiakkaan tiedollisten, taidollisten ja sosiaalisten valmiuksien vahvistaminen. Palveluohjaus on vahvistanut asiakkaan verkostoja, erityisesti viranomaisverkostoja. Palveluohjaaja on avannut ovia ja näyttänyt polkuja ja väyliä edetä. Asiakkaan on jatkossa helpompi ottaa itsekkin yhteyksiä eri tahoille, kun palveluohjaus on ensin madaltanut kynnyksiä. Tässä keskeiseksi asiaksi nousevat paitsi palveluohjaajan tiedot, myös hänen yhteistyötaitonsa toisten toimijoiden kanssa. Haastatteluissa asiakkaat pitivät tärkeänä, että palveluohjaajalla on ”*ovet auki joka paikkaan*”. Palveluohjauksen työmuotona palveluohjaajan ja asiakkaan tapaamisten rinnalla voivat olla muun muassa yhteiset käynnit eri viranomaisten luona ja verkostokokoukset. Palveluohjaaja toimii tulkkina eri viranomaisten ja asiakkaan välillä siten, että asiakkaan osallisuus toteutuu.

Aktiivisen toiminnan alueella asiakkaan arkitieto ja asiantuntijan tieto kohtaavat. Palveluohjaajan tietojen ohella korostuu asiakkaan asiantuntijuus omassa elämäntilanteessaan. Yhdessä keskinäisessä vuorovaikutuksessa asiakas ja auttamistyöntekijä tuottavat

tietoa työn kohteena olevasta ilmiöstä tai ongelmasta (Peltomäki ym. 2002, 91). Tämä tieto on sosiaalisesti rakentunutta ja muuttuvaa. Freiren (1973) dialogipedagogiikan mukaan ihminen kasvaa, oppii ja kehittyy, mikäli hän pystyy aidosti vaikuttamaan omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin. Tämä edellyttää avointa dialogia, tasa-arvoista vuoropuhelua eri toimijoiden kesken. Olennaista on myös se, että kasvu ja kehitys lähtevät ihmisestä itsestään.

Aktiivisen toiminnan alueella asiakkaiden puheessa korostui toiveikkuus ja optimistisuus tulevaisuuden suhteen. Myös palveluohjaukselta odotettiin paljon. Haastateltavat olivat kuitenkin samalla realisteja. Heillä oli suunnitelmien lisäksi myös varasuunnitelmia. Palveluohjaaja toimii ”verkonkutojana” (vrt. Perttula 2003) sekä keskustelukumppanina kuten edellä sivulla 23 esitetyssä palveluohjauksen toimintamallissa C (Socialstyrelsens 2005a, 40). Kuten kyseisessä toimintamallissa, myös tässä ryhmässä asiakas näyttäytyy aktiivisena toimijana.

5.3.4 Tukeutuva osallistuminen

”Tukeutuva” asiakkaan osallistumisen muoto kuvaa tilannetta, jossa asiakkaan yhteistyö palveluohjaajan kanssa on tiivistä, mutta hänen yhteytensä muihin tahoihin ovat vähäisiä. Tukeutuvassa toiminnassa asiakas hiukan karrikoiden heittäytyy kaikessa palveluohjaajan varaan ja antaa palveluohjaajalle ”valtuudet” hoitaa asioitaan. Palveluohjaaja saattaa huolehtia kaikesta yhteydenpidosta muihin tahoihin. Asiakkaan puheessa korostuu helpottuneisuus, kun joku muu on kantamassa hänen kanssaan vastuuta. Taustalla saattaa olla pitkäaikainen palvelujen käyttö, väsymistä ja ehkä huonoja palvelukokemuksia sekä esimerkiksi pitkittynyt eläkkeenhakuprosessi useine hylkäyspäätöksineen. Tässä muodossa palveluohjaajan merkitys tukijana ja puolestapuhujana korostuu. Asiakkaat kokevat palveluohjauksen erittäin merkityksellisenä itselleen. Vaarana voi olla kuitenkin asiakkaan ohittaminen asiakkaan näyttäytyessä enemmän kohteena kuin toimijana.

Tässä tutkimuksessa tukeutuva osallistuminen oli selkeimmin toisista eroava alue, vaikka osallistumisen ja osallisuuden tavat menivätkin osittain toistensa kanssa lomittain ja saattoivat muuttua tilanteen ja palveluohjausprosessin vaiheen mukaan. Haastateltavat

toivat puheessaan esiin selkeän eron toisaalta palveluohjaajan kanssa tehtävän yhteistyön ja toisaalta muiden tahojen kanssa tapahtuvan yhteistyön kanssa. Osallistuminen ja osallisuus palveluohjaajan kanssa saattoi olla hyvin toimivaa samalla kun muilla areenoilla osallistumista ei ollut lähes ollenkaan.

Jos vertaa tukeutuvan osallisuuden aluetta kuviossa 2 (s. 23) esitettyihin palveluohjauksen malleihin, voidaan siinä nähdä piirteitä niin toimintamallista A kuin myös toimintamallista D. Palveluohjaus lähtee liikkeelle asiakkaan ja palveluohjaajan yhteisestä arvioinnista asiakkaan mielipiteitä kunnioittaen ja hänen valmiuksiensa mukaan edeten kuten mallissa A. Suhteessa palveluohjaajaan asiakas näyttäytyy ajoittain subjektina, mutta suhteessa muihin yhteistyötahoihin hän jää kohteen asemaan. Kahdenkeskisessä yhteistyössä asiakkaan kanssa palveluohjaaja on asiakkaan kumppani ja ”turvaköysi”. Muilla yhteistyön areenoilla hän on neuvottelija ja asiakkaan edustaja kuten mallissa D.

Tarkastellessaan vallankäytön ja kuntoutuksen suhdetta Järvikoski (2004) puhuu asiakkaan hyvää tarkoittavasta alistamisesta. Lähtökohtana on ennako-oletus ongelmasiikkaasta, joka ei kykene hallitsemaan elämäänsä. Järjestelmä ottaa vallan eli ”asiakkaan ongelmat hoitoonsa”; jolloin siitä saattaa seurata opittu avuttomuus ja ennustus täyttyy. Deegan (1992) on nimittänyt kyseistä prosessia alistamisen kehäksi, jonka vastakohtana voidaan myös löytää asiakkaan valtaistumisen kehä. Siinä ennako-oletuksena on usko kuntoutujan kehittymiseen ja omien asioiden haltuun ottoon. Pyritään luomaan tilanteita, jotka antavat mahdollisuuden prosessin ymmärtämiseen sekä onnistumisen kokemuksiin. Tästä seuraa hallinnan ja turvallisuuden tunteen lisääntyminen ja sitä kautta elämäntilanteen muutos. Ennako-odotus täyttyy ja asiakkaalle on avautunut uusia mahdollisuuksia. (Järvikoski 2004)

5.3.5 Vetäytyvä osallistuminen

Nelikentän viimeinen alue, ”vetäytyminen”, perustuu lähinnä teoreettiselle pohdiskelulle. Haastatteluaineistossani ei tullut esille palveluohjausasiakkaita, joiden osallistumista ja yhteistyötä eri tahojen kanssa olisi ainakaan pääsääntöisesti kuvata termillä vetäytyminen. Kaikki haastattelemani asiakkaat olivat ainakin jossain määrin sitoutuneita palveluohjausprosessiin ja kokivat sen itselleen tärkeänä asiana. Tämän osoitti jo

suostuminen noin tunnin mittaiseen haastatteluun koskien palveluohjauksen arviointia ja kehittämistä. Voidaankin ajatella, että haastateltavat olivat tietyllä tavalla valikoituneita. Toisaalta asiakkaiden palveluohjausprosessin alkuvaiheessa esiintuoma ajautumista ilmentävä puhetapa kuvaa erillisyyttä ja ulkopuolisuutta suhteessa itseään koskeviin tapahtumiin. Tämän voi ymmärtää myös vetäytymisenä yhteistyöstä.

Palveluohjaajien haastatteluissa tuli esille kuitenkin myös asiakkaiden yhteistyöstä vetäytymistä. Korteniemen (2004, 31) tutkimuksen mukaan niin sanotut impulsiiviset asiakkaat eivät hyötäneet palveluohjauksesta. Näiden asiakkaiden suunnitelmat vaihtuivat jatkuvasti ja heidän oli vaikea pitää kiinni sovituista asioista. Myös tässä tutkimuksessa palveluohjaajat toivat esille tämän tyyppisiä vaikeuksia, joskaan ne eivät olleet tavallisia. Asiakkaan toiveet ja suunnitelmat saattoivat täysin muuttua tapaamiskertojen välillä ja edellisellä kerralla tehty suunnitelma oli hylättävä.

Yhteistyöstä vetäytyvät asiakkaat ovat palveluohjauksen haasteellisimpia asiakkaita ja samalla he usein tarvitsevat palveluohjausta kaikista kipeimmin. Palveluohjaajien mukaan palveluohjaus edellyttää asiakkaalta sitoutumista. Yhteistyöstä vetäytyviä asiakkaita voi olla vaikea tavoittaa ja myöhemmin vaarana on palveluohjauksen keskeytyminen. Vetäytyvien asiakkaiden kohdalla tarvitaan palveluohjaajilta luovuutta ja intuitiota. Työmuotoina saattavat tulla kyseeseen asiakkaan luo ”jalkautuminen” ja hänen sosiaalisen verkostonsa hyväksikäyttäminen. Tämä täytyisi kuitenkin toteuttaa asiakkaan itsensä sallimalla tavalla.

6 Pohdinta ja yhteenveto

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia, miten asiakkuutta palveluohjausprosessissa asiakkaiden ja palveluohjaajien äänellä rakennetaan. Erityisesti olin kiinnostunut asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksista ja osallisuuden rakentumisesta. Kolmantena kiinnostuksen kohteena oli asiakkaiden kanssa tehtävän yhteistyön rakentuminen palveluohjausprosessin eri vaiheissa. Asiakkuus ja osallisuus olivat lähtökohtina jo tutkimuksen alussa. Lopullisesti kysymykset muotoutuivat vasta tutkimusprosessin edetessä.

Tutkimuksen tekemiseen kuuluu paljon valintoja, joista metodologiset valinnat ovat tutkimuskysymysten ohella niitä tärkeimpiä. Itselleni laadullinen tutkimusote oli alusta asti selkeä valinta, koska halusin lähestyä tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman monipuolisesti avoimena uusille kysymyksille. Myös ajatus sosiaalisesta konstruktionismista tutkimusmetodologisena viitekehystenä tuntui varsin pian omalta ja tähän tutkimukseen sopivalta valinnalta. Asiakkuus ei ole pysyvä olotila, vaan elää ja rakentuu vuorovaikutustilanteesta toiseen. Samoin tämä tutkimus rakentui vaihe vaiheelta vuorovaikutuksessa tutkimusaineiston kanssa, omien pohdintojen ja ohjauskeskusteluiden kautta.

Sopivan analyysimenetelmän valinta aiheutti sen sijaan monia pohdintoja. Konstruktionismiin läheisesti liittyvä diskurssianalyysi kiinnosti menetelmänä, mutta samalla mietin, miten sen voi yhdistää arviointitutkimukseen ja kehittämissuunnitelmaan tämän tutkimuksen taustalla. Myös oman pro gradu – tutkielman ja arviointitutkimuksen välinen suhde aiheutti paljon pohdintoja. Halusin pitää kiinni omista mielenkiinnon kohteistani, mutta samalla myös hyödyttää omalla panoksellani mahdollisimman paljon Ikaalisten ”*Yhteistyöstä yhteiseen työhön*” – projektin arviointia. Minulla oli kuitenkin hyvin vapaat kädet tehdä tutkimuksessa omia valintoja ja rajauksia. Projektin toteutumista olisi voinut tarkastella hyvin monesta näkökulmasta, mutta valitsin alusta alkaen asiakasnäkökulman. Uskon, että tutkimuksesta on löydettävissä vastauksia palveluohjauksen kehittämisen kysymyksiin sekä paikallisesti että toivoakseni myös laajemmin.

Diskurssianalyysi menetelmänä on auttanut minua löytämään aineiston moniäänisyyttä ja palveluohjauksen sekä asiakkaiden osallisuuden monimuotoisuutta. Palveluohjaus ei ole vain yhdenlaista toimintaa eikä osallisuus tai osallistuminen ole aina samanlaista. Ne rakentuvat erilaisiksi erilaisissa tilanteissa ja erilaisista lähtökohdista käsin. Diskurssianalyysin avulla on ollut mahdollista tutkia aineistoa tekstinä ja puheena niin, ettei se henkilöidy yksittäisiin haastateltaviin. Tällöin on mahdollista tarkastella tuloksia enemmän yleisellä tasolla kuin yksittäisenä kokemuksena. Diskurssianalyysi on kuitenkin menetelmänä vaikea lähestyä, koska selkeitä ohjeita ei ole olemassa. Mieluummin kun sanon tätä ”diskurssianalyttiseksi tutkimukseksi”, totean soveltaneeni diskurssiivisiä menetelmiä. Olen etsinyt aineistosta erilaisia osallistumisen ja osallisuuden puheta-
poja. Aineiston kuvaamisessa olen käyttänyt hyväkseni tyypittelyä, mikä ei taas välttämättä kuulu diskurssianalyysiin. Tosin menetelmä ei ole tarkkarajainen, vaan sallii useiden erilaisten menetelmien yhdistelemisen.

Luvussa kolme kävin läpi tutkijan erilaisia mahdollisia positioita diskursiivisessa tutkimuksessa. Mietin omaa asemaani esitellyn jaottelun mukaisesti. Analyytikon positiossa tutkijalla ei ole sellaista tutkimuskohdetta koskevaa etukäteistietoa, joka ohjaisi analyysin etenemistä. Oleellisia ovat tutkittavien omat selonteot ja kuvaukset, ei tutkijan tuottamat selitykset. Edelleen tutkija asettuu ulkopuoliseksi suhteessa tutkimuskohteeseensa. Tyypillistä on aineiston hyvin yksityiskohtainen litterointi pienempienkin vivahteiden esiin saamiseksi. Tutkimusmenetelmänä keskusteluanalyysin katsotaan ehkä parhaiten täyttävän nämä ehdot (Juhila 1999). Tutkimukseni kohteena olivat tutkittavien omat selonteot ja kuvaukset, mutta en katso voineeni olla täysin ulkopuolinen. Jo tutkimusmenetelmän, teemahaastattelujen, valinta asetti minut vuorovaikutukseen tutkimuskohteen kanssa. Lisäksi en usko, etteivätkö tutkimuksen aihepiiriä koskevat etukäteistietoni olisi vaikuttaneet analyysiin.

Asianajajan roolissa tutkija analysoi aineistoaan tietyllä tavalla motivoitunein silmin sitoutuneena tiettyihin arvoihin (Juhila 1999). Sen lisäksi, että tutkija tarkastelee todellisuuden sosiaalista rakentumista, hän on myös näiden olemassa olevien todellisuuksien kriitikko miettien miten ne voisi rakentaa toisin. Arviointitutkimukseen kuuluu aina tietyllä tavalla arvottaminen, vaikka perinteisen positivistisen evaluaationäkemyksen mukaan arviointitutkimuksen tulisi tuottaa arvoista vapaata tietoa (Mäntysaari 1999, 54). Cuban ja Lincolnin (1989, 109) mielestä arvojen asettaminen on sekä tarpeellinen että välttämätön osa arviointiprosessia. Miettiessäni omia taustalla vaikuttavia arvojani, on asiakaslähtöisyyden korostaminen varmasti sellainen, joka näkyy tutkimuksessa. Se on antanut suunnan tavalleni tarkastella palveluohjausprosessia ja vaikuttanut kysymysten asetteluihin ja näkökulmien valintoihin.

Ehkä edellisiä positioita enemmän katson kuitenkin olleeni tulkitsijan asemassa. Pysin nojaamaan analyysissä aineistooni ottaen samalla huomioon tutkijan ja aineiston välisen vuorovaikutuksen. Tulkitsijan positiossa olennaista on se, että tutkijan omat kokemukset saavat hänet näkemään tiettyjä asioita aineistosta. Tutkijan ääni näkyy myös siinä, että hän on yhdessä mukana tuottamassa tutkittavaa aineistoa. Tulkitsijan positioon liittyy myös se, että aineistoa voi tarkastella ja lukea monella eri tavalla. Myös tästä tutkimuksesta olisi voinut rakentaa hyvin erilaisen tekemällä erilaisia valintoja. Olen pyrkinyt aineisto-otteiden kautta tuomaan esille omat tulkintani ja päätelmäni.

Ikaalisten ”Yhteistyöstä yhteiseen työhön” –projektin kohderyhmänä olivat työikäiset monia erilaisia palveluja tarvitsevat asiakkaat. En haluaisi tässä yhteydessä käyttää ilmaisua ”moniongelmainen”. Haastatellut eivät tuoneet itseään esiin mitenkään erityisen moniongelmaisina ja siksi palveluohjausta tarvitsevina. Monet halusivat kertoa, miten vähän he tähän asti olivat erilaisia palveluja käyttäneet. He korostivat palvelujärjestelmän monimutkaisuutta palveluohjaustarpeen taustalla. Eräs haastateltava ilmaisi asian sanoen, ettei ”*tämmönen tavallinen ihminen ei voi tietää millään näitä asioita, että mitenkä näitten kanssa oikein eletään*” (ote 2). Usein asiakkaat olivat terveydentilassa ja työkyvyssä tapahtuneen muutoksen vuoksi joutuneet tilanteeseen, jossa omin voimin selviytyminen oli vaikeaa.

Kuntoutuskysymykset nousivat aineistosta voimakkaasti esiin. Myös mielenterveyspalveluiden tarve tuli aineistosta esiin, vaikka mielenterveyskysymykset eivät olleetkaan kokeilussa millään tavoin painopisteenä. Tämä kertoo siitä, että työikäisillä useita palveluja tarvitsevilla asiakkailla on usein myös mielenterveyspalveluiden tarvetta. Näin voi olla varsinkin silloin, jos heidän ongelmansa pitkittyvät, avunsaanti on vaikeaa ja omat voimavarat alkavat loppua. Toisaalta palveluohjauksen tarve voi myös korostua silloin, kun asiakkaalla on myös mielenterveysongelmia. Tässä aineistossa palveluohjaajan merkitys etenkin tukijana, taakan jakajana sekä puolestapuhujana korostui silloin, kun asiakkaalla oli myös mielenterveyspalvelujen tarvetta. Palveluohjauksen kohderyhmänä ovatkin monissa hankkeissa ja tutkimuksissa ollut juuri mielenterveyskuntoutajat (esim. Carpenter ym. 2004).

Palveluohjaus voidaan nähdä yhtenä asiakkaan osallisuutta mahdollistavana mallina. Palveluohjauksen käytännön toteuttaminen sisältää kuitenkin myös monia ”vaaran paikkoja”. Palveluohjaus voi olla myös ”puolesta tekemistä” ja voisinkin ajatella sen silloin helposti ylläpitävän avuttomuutta. Henkilökohtainen vastuuhenkilö, asiakkaan tilanteen ja tarpeiden huolellinen arviointi ja tähän perustuva palveluiden suunnittelu voivat tarjota asiakkaalle osallistumisen mahdollisuuksia. Kun asiakas huomaa, että hänen omilla tiedoillaan, arvioinnillaan ja toiveillaan on merkitystä ja että hän voi omalla toiminnallaan vaikuttaa tilanteeseensa sekä itseään koskeviin päätöksiin, lisääntyy osallisuuden kokemus. Toisaalta osallisuuden kokemusta voi olla myös silloin, kun asiakkaan omat voimavarat mahdollistavat varsin vähäisen osallistumisen. Osallisuuteen kuuluu hyväk-

sytyksi tuleminen myös vähemmän aktiivisena. On kuitenkin huomattava, että palveluohjaaja voi myös ”auttaa asiakkaansa avuttomaksi”.

Haastatteluissa asiakkaat toivat itsensä esiin sekä passiivisena kohteena että aktiivisena toimijana. Kohteena oleminen tuli esille muun muassa silloin, kun asiakkaat puhuivat itsestään ikään kuin ulkopuolisena omassa asiassaan. Passiivisena kohteena oleminen saattoi liittyä osallisuuden puutteeseen, ajautumiseen ja yhteistyöstä vetäytymiseen. Osa haastatelluista toi itsensä esiin aktiivisena toimijana, joka halusi osallistua ja tunsikin osallisuutta. Aineistosta nousi esiin niin asiakkaan tietoista pyrkimystä lisätä omaa osallistumistaan, kuin myös palveluohjaajien pyrkimystä tietoisesti lisätä asiakkaidensa osallistumista. Oma ryhmänsä olivat asiakkaat, joiden osallistuminen oli vähäistä, mutta jotka silti toivat esiin osallisuuden kokemusta. Osallisuuden kokemus liittyi tällöin kumppanuuteen ja vastuun jakamiseen palveluohjaajan kanssa.

Haastatellut kokivat lähes poikkeuksetta palveluohjauksen itselleen hyvin merkityksellisenä asiana ja kaikki haastateltavat kokivat, että palveluohjauksesta oli ollut hyötyä. Palveluohjauksella on siis mitä ilmeisimmin tarvetta. Tämä tuli haastateltavien puheessa esiin varsinkin silloin, kun he pohtivat minkälainen heidän tilanteensa olisi ilman palveluohjausta. Osa oli jopa sitä mieltä, että he eivät olisi saaneet mistään apua. Osa oli sitä mieltä, että apua olisi ehkä saanut, mutta kaikki olisi kestänyt paljon kauemmin. Kaikki haastateltavat toivat esiin tiedon saannin helpottumisen. Tieto erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehdoista koettiin tärkeänä. Suunnitelmallisuus ja yhteistyö eri tahojen kanssa tuotiin esiin palveluohjauksen mukanaan tuomina hyvinä asioina. Asiakkaat kokivat, että heidän asiansa olivat lähteneet etenemään hyvään suuntaan. Palveluohjaus oli tuonut mukanaan myös uutta toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen.

Kun pohditaan asiakkaan osallistumisen tapoja, on palveluohjauksen ja palveluohjaajan merkitys eri asiakkaiden kohdalla ollut erilainen. Ainakin nelikentän (s. 62) kolmessa ryhmässä, ”konsultoiva”, ”aktiiviseen toimintaan pyrkivä” ja ”tukeutuva”, on palveluohjaus asiakkaan näkökulmasta nähty tarpeellisena. Tämän tutkimuksen valossa ei yhteistyöstä vetäytyvien kokemuksesta voi sanoa mitään, koska heitä ei valikoitunut haastateltaviksi. Miten he voisivat parhaiten hyötyä palveluohjauksesta? Minkälaista palveluohjauksen tulisi olla, että se tavoittaisi heidät ja auttaisi heitä heidän asiassaan? Asiakkaan sitoutuminen on tärkeää palveluohjauksen onnistumisen kannalta, mutta mi-

hin asiakkaan edellytetään sitoutuvan? Entä jos palveluohjaus ei ole hänen tarpeistaan lähtevää? Entä jos häntä ei ole kuitenkaan todella kuultu? Entä jos hän ei ole kokenut osallisuutta suunnitelmien valmistelussa? Näiden kysymysten pohtiminen on jatkossa tärkeää.

Aineistosta löytyy paljon tukeutuvaa puhetapaa, jossa asiakas antaa palveluohjaajan ehkä liiankin helposti hoitaa esimerkiksi kaikki yhteydenotot muihin tahoihin. Palveluohjaajan ammattitaitoa ja tietämystä ei liioin kyseenalaisteta millään tavoin. Asiakas saattaa tilanteeseensa väsyneenä tuntea suurta helpotusta siitä, ettei hänen itsensä tarvitse puuttua asioihin. Osa asiakkaista oli ikään kuin heittäytynyt palveluohjauksen varaan tavalla, mikä voi ylläpitää avuttomuutta. Palveluohjaaja on se, jolla on tieto, hän käyttää asiantuntijavaltaa ja asiakas on kohde. Asiakas voi tällöin tulla hyvin riippuvaiseksi palveluohjaajasta.

Palveluohjauksen aloittamisen oikea ajoittaminen on sen onnistumisen kannalta tärkeää. Tässä tutkimuksessa niillä, joilla oli takanaan pitkä palveluhistoria, näytti olevan vähemmän voimavaroja osallistua kuin niillä, jotka palveluohjaus tavoitti aikaisemmassa vaiheessa. Toisen tyyppistäkin diskurssia kuitenkin oli löydettävissä. Eräässä haastattelussa kuvastui hyvin voimakkaasti se, miten asiakas itse halusi vaikuttaa asioidensa etenemiseen, kun palveluohjaaja ensin oli ikään kuin näyttänyt tietä kertomalla eri mahdollisuuksista. Palveluohjaaja oli ollut mukana asiakkaan kanssa ”kutomassa verkostoa”, tasoittanut tietä ja helpottanut ensimmäisiä kanssakäymisiä eri palvelutahojen kanssa. Palveluohjaus tuki asiakkaan omaa aktiivisuutta. Tällöin palveluohjaus voi olla asiakasta valtaistavaa.

Asiakkaan ja palveluohjaajan välisessä vuorovaikutuksessa voi parhaimmillaan toteutua tasa-arvoinen kumppanuus, mikä vahvistaa asiakkaan osallisuuden kokemusta. Tämä edellyttää sitä, että asiakkaan arkitieto koetaan arvokkaana siinä kuin asiantuntijatietokin. Lisääntynyt osallisuuden kokemus taas lisää osallistumista. Asiakkaan osallistumisen taidot ja vajeet ovat aina erilaiset ja palveluohjaajalta vaaditaankin erityistä herkkyyttä huomioida nämä kunkin asiakkaan kohdalla.

Asiakkaan kanssa tehtävän yhteistyön rakentumisen tarkastelu oli asiakkuuden ja osallisuuden ohella kolmas kiinnostuksen kohteeni. Palveluohjauksessa pyritään nimenomaan

toimintaan yhdessä asiakkaan kanssa. Yhdessä asiakkaan kanssa pyritään rakentamaan hänen tarpeistaan lähtevä hänelle sopiva palvelukokonaisuus. Perinteisessä mielessä asiakasyhteistyö on ollut usein asiakkaan ohi tapahtuvaa asiakasta koskevaa asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. Haastatteluissa tuli esille, miten palveluohjaajat tietoisesti ovat pyrkineet lisäämään asiakkaan kanssa tapahtuvaa yhteistyötä ja välttämään asiakkaan ohi tapahtuvaa toimintaa. Asiakasta on pyritty motivoimaan hoitamaan itse omia asioitaan sekä annettu tukea tarvittaessa. Myös asiakkaat kertoivat monista uudenlaisista yhteistyökokemuksista sekä palveluohjaajan että muiden toimijoiden kanssa. Silti asiakkaiden puheessa tuli esiin myös tilanteita, joissa he kokivat oman osallistumisensa ”tarpeettomaksi”. Toisinaan he myös turhaan vähätelivät oman asiantuntemuksensa merkitystä.

Verkostokokoukset tulivat aineistossa esille tilanteina, joihin latautuu paljon odotuksia. Samalla ne saattoivat olla asiakkaille hyvin pelottavia tilanteita. Kaikki eivät uskaltaneet lähteä tämän tyyppiseen yhteistyöhön mukaan. Mietin, miten nämä yhteistyökokoukset tulisi järjestää, jotta asiakas voisi tuntea olevansa tasavertainen neuvottelukumppani yhdessä muiden kanssa. Ainakin asiakkaan tulisi voida vaikuttaa siihen, ketä neuvottelussa on mukana ja mitä asioita siellä käsitellään. Hänen tulisi voida ottaa mukaan henkilökohtainen tukihenkilö. Henkilökohtaisena tukihenkilönä voi olla esimerkiksi asiakkaan puoliso tai ystävä. Myös palveluohjaaja voi toimia henkilökohtaisena tukihenkilönä. Nämä ehdot olivat ainakin pääsääntöisesti Ikaalisissa toteutuneet. Silti nämä kokoukset saattoivat olla kokemuksena hyvin raskaita, olihan kysymyksessä asiakkaalle tärkeiden yksityisten asioiden käsitteleminen.

Yhtenä konkreettisena asiakkaan osallistumisen esteenä olivat kommunikaatio-ongelmat asiakkaan ja viranomaisten välillä. Huolimatta siitä, että esimerkiksi Kansanterveyslaitoksella on kiinnitetty huomiota asiakkaille lähetettävien kirjeiden ymmärrettävyyteen, tuli tutkimuksessa selkeästi esille se, että väärinymmärrykset olivat hyvin tavallisia. Paitsi kirjoitettu kieli, myös asiantuntijoiden puheessaan käyttämä kieli tuotti asiakkaille ongelmia. Tämän vuoksi monet kokivat vaikeaksi esimerkiksi asioida puhelimitse eri viranomaisten kanssa. Asiointi helpottui silloin, kun kyseessä oli asiakkaalle tuttu työntekijä. Palveluohjaajan merkitys asiakkaan tulkkina korostuikin monessa haastattelussa.

Yhteenvedon voidaan todeta, että palveluohjaus näyttäytyi tässä tutkimuksessa hyvin monimuotoisena erilaisten asiakkaiden kohdalla. Toisen kohdalla se oli hyvin ratkaisukeskeistä toimintaa, jossa yhdessä etsittiin mahdollisuuksia ja väyliä edetä tavoitteiden suunnassa. Toisen asiakkaan kohdalla tärkeämmäksi asiaksi muodostui yhdessä kulkeminen, tukeminen ja kuunteleminen vaikean elämäntilanteen kohdatessa. Jotkut asiakkaat olivat valmiita hyvin intensiiviseen palveluohjaukseen ja tiiviiseen vuorovaikutukseen palveluohjaajan kanssa samalla, kun joku toinen suhtautui varauksellisemmin omien asioidensa käsittelemiseen. Asiakas koki palveluohjauksen itselleen merkityksellisenä ja tärkeänä silloin, kun se rakentui hänen tarpeidensa ja valmiuksiensa mukaiseksi.

Voidaan kysyä, miksi valitsin tarkasteltavaksi juuri asiakkaiden osallistumisen ja osallisuuden monien muiden mahdollisten vaihtoehtojen joukosta. Olin alun alkaen kiinnostunut tutkimaan asiakkaan osallistumista terveys- ja sosiaalipalveluissa. Tämän tutkimuksen teoriaosassa tarkastelen osallistumisen sekä osallisuuden merkitystä. Aineiston analysoinnin myötä tulin yhä vakuuttuneemmaksi siitä, miten tärkeää on se, että ihminen voi osallistua ja kokea osallisuutta omassa asiassaan. Osallistumista voi myös olla monenlaista, mutta osallisuuden kokemus on yhtä kaikki välttämätöntä. Osallistuminen ja osallisuuden kokemus ovat myös edellytyksiä empowermentin toteutumiselle. Palveluohjaus ei sinällään takaa osallisuutta, mutta hyvin toteutuessaan se voi mahdollistaa sen.

Kirjallisuus

- Abercrombie Nicholas 1994. Authority and the Consumer Society. The Privilege of the Producer. Teoksessa Russell Keat, Nigel Withley & Nicholas Abercrombie (toim.) The Authority of the consumer. Routledge. London, 43–57.
- Ala-Nikkola Merja & Valokivi Heli. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Stakesin raportteja 215. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Ala-Nikkola Merja & Sipilä Jorma 1996. Yksilökohtainen palveluohjaus (Case Management) – uusi ratkaisu palvelujen yhteensovittamisen ikuisiin ongelmiin. Teoksessa Anne Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Oy Edita Ab. Helsinki, 16–31.
- Alasuutari Pentti 1994. Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos. Vastapaino. Tampere.
- Askey Ryan 2004. Case management: a critical review. Mental Health Practise, 7:8. 12–16.
- Boeck Thilo, McCullough Patrick & Ward Dave 2001. Increasing social capital to combat social exclusion. Teoksessa Marja-Leena Matthies, Kati Närhi & Dave Ward (toim.) The Eco-Social Approach in Social Work. SoPhi. Jyväskylä, 84–107.
- Bowler Isobel 1997. Problems with Interviewing: Experiences with Service Providers and Clients. Teoksessa Gale Miller & Robert Dingwall (toim.) Context and Method in Qualitative Research. Sage Publications. London, Thousand Oaks, New Delhi, 66–76.
- Brandon David & Hawkes Annie (toim.) 1998. Speaking Truth to Power: Care Planning with Disabled People. British association of social workers. Venture press. Birmingham.
- Braye Suzy & Preston-Shoot Michael 1995. Empowering Practice in Social Care. Open University Press. Buckingham, Philadelphia.
- Burr Vivien 1995. An Introduction to Social Constructionism. Routledge. London and New York.
- Butler Judith 1997. The Psychic Life of Power. Stanford University Press. Stanford, California.
- Carpenter John, Schneider Justine, McNiven Faye, Brandon Toby, Stevens Richard ja Woof David 2004. Integration and Targeting of Community Care for People with

- Severe and Enduring Mental Health Problems: Users' Experiences of the Care Programme Approach and Care Management. *British Journal of Social Work*. 34:3, 313–333.
- Chelimsky Eleanor 1997. The coming transformations in evaluation. Teoksessa Eleanor Chelimsky & William R. Shadish (toim.) *Evaluation for the 21st Century. A Handbook*. Sage Publications. London, Thousand Oaks, New Delhi, 1–26.
- Cnaan Ram A. 1994. The New American Social Work Gospel: Case Management of the Chronically Mentally Ill. *The British Journal of Social Work*. 24:5, 533–557.
- Code Lorraine 1995. *Rhetorical Spaces. Essays on Gendered Locations*. Routledge. London and New York.
- Collins Sarah 2003. Exploring patient participation in decision making. British experiences on a policy-orientated research project (University of York). Seminaari-luento 19.9.2003, Laadullisen terveystieteen tutkijaverkosto ja Tampereen Yliopisto.
- Davies Bleddyn 1992. *Case Management, Equity and Efficiency: The International Experience*. PSSRU. Canterbury.
- Deegan P.E. 1992. The independence living movement and people with psychiatric disabilities: taking back control of our lives. *Psychosocial Rehabilitation Journal* 15, 1992, 3, 3-19.
- Gergen Kenneth J. 1999. *An Invitation to Social Construction*. Sage Publications. London, Thousand Oaks, New Delhi.
- Eriksson Lars 1992. Sosiaaliset oikeudet. Teoksessa Olavi Riihinen (toim.) *Sosiaalipolitiikka 2017. Näkökulmia suomalaisen yhteiskunnan kehitykseen ja tulevaisuuteen*. Porvoo, Helsinki, Juva. SITRA & WSOY, 183–198.
- Eskola Jari & Suoranta Juha 2000. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino. Tampere.
- Grönfors Martti 1982. *Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät*. WSOY. Juva.
- Hall Christopher, Parton Nigel, Juhila Kirsi & Pösö Tarja 2003. Conclusion: Yes, But Is This of Any Use? Teoksessa Christopher Hall, Kirsi Juhila, Nigel Parton & Tarja Pösö (toim.) *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. Jessica Kingsley Publishers. London and New York, 223–233.
- Hazenfeld Yeheskel, Rafferty Jane & Zald Mayer 1987. The Welfare State Citizenship and Bureaucratic Encounters. *Annual Review of Sociology* 13, 387–415.

- Hirsjärvi Sirkka & Hurme Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Hoikkala Tommi. 1992. Teun A. van Dijkin diskurssianalyysi. Teoksessa Mäkelä K. (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Gaudeamus. Helsinki.
- Holloway F. & Carson J. 2001. Case Management: an update. *International Journal of Social Psychiatry*, 47:3. 21–31.
- Huhtanen Raija 1993. Nykyiset subjektiiviset oikeudet ja niiden tausta. Teoksessa Veli Pelkonen (toim.) Hyvinvointioikeus. Suomen Kaupunkiliitto & Suomen Kunnallisliitto. Jyväskylä, 23–43.
- Hyden Lars-Christer 2001. Who!? Identity in Institutional Contexts. Teoksessa Michael Seltzer, Christian Kullberg, Sören Peter Olesen & Ilmari Rostila (toim.) *Listening to the Welfare State. Welfare and Society*. Ashgate. Aldershot, Burlington, Singapore, Sydney, 213–240.
- Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero 1993. Diskurssianalyysin aakkoset. Vastapaino Tampere.
- Jokinen Arja 1995. Neuvottelu asiakkaan identiteeteistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat. Konstruktionistinen näkökulma*. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki, 127–154.
- Jokinen Arja, Suoninen Eero & Walström Jarl 2000. Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta*. Vastapaino. Tampere, 15–34.
- Juhila Kirsi & Suoninen Eero 1999. Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen. *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Vastapaino. Tampere, 234–252.
- Juhila Kirsi & Pösö Tarja 2000. Auttamisen organisaatiot ja ongelmien tulkinnat. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia terapiatyön arjesta*. Vastapaino. Tampere, 35–64.
- Juhila Kirsi 2004. Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) *Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista*. Gaudeamus. Helsinki, 20–32.
- Järvikoski Aila & Härkäpää Kristiina 1995. Mitä kuntoutus on? Teoksessa Asko Suikkanen, Kristiina Härkäpää, Aila Järvikoski, Tapani Kallanranta, Keijo Piirainen, Marjatta Repo & Juhani Wikström (toim.) *Kuntoutuksen ulottuvuudet*. Wsoy. Jyväskylä, 12–28.

- Järvikoski Aila 1996. Vajaakuntoisuudesta elämähallintaan. Kuntoutussäätiö. Yliopistopaino. Helsinki.
- Järvikoski Aila, Härkäpää Kristiina ja Pättikangas Mervi 1999. Vammaisen henkilön valtaistuminen – palvelujärjestelmän avulla vai ilman sitä? Teoksessa Nouko-Juvonen, Susanna (toim.) Pyörätuolitango. Näkökulmia vammaisuuteen. Edita. Helsinki, 103–126.
- Karjalainen Vappu 1996. Verkoston lupaus. Tutkimus aikuisasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta. Stakesin tutkimuksia 68. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Karjalainen Vappu 2004. Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta – mutta miten? Teoksessa Vappu Karjalainen ja Ilpo Vilkkumaa (toim.) Kuntoutus keskuudessamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes. Gummerus Kirjapaino Oy. Saarijärvi, 11–25.
- Ketola Outi 1996. Sosiaalihuollosta sosiaaliin oikeuksiin ja sosiaalipalveluasiakkuuteen. Teoksessa Jorma Sipilä, Outi Ketola, Teppo Kröger, Pirkko-Liisa Rauhala (toim.) Sosiaalipalvelujen Suomi. WSOY. Juva, 157–187.
- Kiikkala Irma 2000. Asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen ym. (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tammer-Paino. Tampere, 112–121.
- Kokko Riitta-Liisa 2003. Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Kuntoutussäätiö. Tutkimuksia72/2003. Helsinki.
- Korteniemi Pertti 2004. Mikä palveluohjauksessa toimii, kenen kohdalla ja missä olosuhteissa? Keskisen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojektin loppuarviointiraportti 11.12.2003. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Tutkimuksia 2004:1
- Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma 2003. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2003:19. Sosiaali- ja terveysministeriö. Kuntoutusasioiden neuvottelukunta. Helsinki.
- Kuula Arja 1999. Toimintatutkimus. Kenttätöytä ja muutospyrkimyksiä. Vastapaino. Tampere.
- Lee Judith A. B. 1994. The Empowerment Approach to Social Work Practise. Columbia University Press. New York.
- Lehtonen Mikko 1996. Merkitysten maailma. Vastapaino. Tampere.
- Means Robin & Smith Randall 1994. Community Care. Policy and Practice. The Macmillan Press Ltd. Houdmills, Basingstoke, Hampshire.

- McLeon Terry 1996. The Assessment Process. Teoksessa Chris Clark ja Irvine Lapsley (toim.) Planning and Costing Community Care. Research highlights in social work 27. Robert Gordon University. Jessica Kingsley publisher Ltd. London. 54–74.
- Metteri Anna 2004. Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus YTY ry. Edita. Helsinki.
- Marshall Thomas Humphrey 1964. Class, Citizenship and Social Development. Teoksessa Essays by T.H. Marshall. New York: Doubleday & Company, 71–134.
- Miller Jody & Glassner Barry 1997. The Inside and Outside: Finding Realities in Interviews. Teoksessa David Silverman (toim.) Qualitative Research. Theory, Method and Practise. Sage Publications. London, Thousand Oaks, New Delhi, 98–111.
- Neath Jeanne ja Schriver Kay 1998. Power to people with disabilities: empowerment issues in employment programming. Disability & Society 13, 217–228.
- Niiranen Vuokko 1997. Kuntalaisten osallistuminen ja kunnallinen demokratia. Teoksessa Tuula Kivinen, Juha Kinnunen, Vuokko Niiranen ja Sari Hyvärinen (toim.) Kuntalaisten arviot ja osallisuus sosiaali- ja terveystieteiden palveluihin. Kuopion yliopiston julkaisuja, 137–188.
- Niiranen Vuokko 2000. Vastaako terveydenhuolto väestön ja potilaiden odotuksiin? – terveystieteiden tutkimuskeskusten kansalaisresponsiivisuuden tarkastelua. Teoksessa Unto Häkkinen & Eeva Ollila (toim.) Suomen terveydenhuollon tila ja maailman terveystieteiden tutkimuskeskusten seminaariraportti. Stakes 35/2000. Helsinki, 13–18.
- Niiranen Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen Kirsi Juhila, Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 63–80.
- Patton Michael 2002. Qualitative Research & Evaluation Methods. 3rd edition. Sage Publications. Thousand Oaks. London. New Delhi.
- Payne Malcolm 1997. Modern Social Work Theory. Second Edition. Macmillan Press. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London.
- Peltomäki Päivi, Harjumäki Piia & Husman Kaj 2002. Muuttuva auttamistyön asiantuntijuus – kriisityön ja työterveyshuoltotoiminnan tarkastelua. Teoksessa Ilkka Pirttilä & Susan Eriksson (toim.) Asiantuntijuuden areenat. Sopi. Jyväskylän yliopisto. Paino Kopijyvä Oy. Jyväskylä, 81–103.
- Pietiläinen Erja & Seppälä Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto. Painopörssi Oy. Helsinki.

- Pohjola Anneli 1993a. Asiakas sosiaalityön määrittäjänä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnove Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola (toim.) Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan Keskusliitto. Helsinki, 53–95.
- Pohjola Anneli 1993b. Asiakassuhteen piilokäytäntöjä. Teoksessa Liisa Hokkanen (toim.) Näkökulmia hyvinvointipalvelujen tutkimukseen. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja N:o 39. Rovaniemi, 39–50.
- Pohjola Anneli 1994. Elämän valttikortit? Nuoren aikuisen elämänkulku toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Pohjola Anneli 1998. Asiakkuuden ja ammattityön suhde. Teoksessa Anneli Pohjola & Liisa Hokkanen (toim.) Projektit paikallisena jatkuvuutena. Lapin yliopisto. Rovaniemi, 185–198.
- Pohjola Anneli 2004. Arvot ja asiakasnäkökulma kuntouttavassa sosiaalityössä. Luento 6.5.2004. Helsingin yliopisto.
- Potter Jonathan 1996. Discourse analysis and constructionist approaches: theoretical approaches. Teoksessa John Richardson (toim.) Handbook of Qualitative Research Methods for Psychology and Social Sciences. The British Psychological Society. Leicester, 125–140.
- Rapp Charles A. 1998. The Strengths Model: Case management with people suffering from severe and persistent mental illness. Oxford University Press. Oxford.
- Rapp Charles A. & Goscha Richard J. 2004. The Principles of Effective Case Management of Mental Health Services. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 27:4. 319–333.
- Rose Stephen M. & Black Bruce L 1985. Advocacy and Empowerment. Mental health care in the community. Routledge & Kegan Paul. Boston.
- Rose Stephen M. 1992. The advocacy/empowerment framework for case-management. From provider-driven to client-driven practice. State University of New York at Stone Brook, moniste.
- Salmikangas Anna-Katriina 2002. Näkökulmia osallisuuteen. Teoksessa Kirsi Kohonen & Toni Tiala (toim.) Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi. Osallisuushanke. Sisäasiain ministeriö. Suomen kuntaliitto. Helsinki, 13–22.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimintaohjelma 2000–2003. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 1999:16

- Socialstyrelsen 2005a. 2005. Personligt ombud – på klientes uppdrag. Förhållare och gränsöverskridare. Författare Berggren Ulrika. Socialstyrelsen. Länsstyrelserna. Artikelnr 2005-123-15. Stockholm.
- Socialstyrelsen 2005b. Personligt ombud – en trumf i bakfickan. En studie av personligt ombud ur ett klientperspektiv. Författare Ekermo Mats. Socialstyrelsen. Länsstyrelserna. Artikelnr 2005-123-22. Stockholm.
- Suoninen Eero 1997. Miten tutkia moniäänistä ihmistä? Acta Universitatis Tamperensis 580.
- Suoranta Jutta 2004. Palvelut paremmiksi yksilökohtaisella palveluohjauksella? – Diskurssianalyttinen tutkimus paikallisesta sosiaali- ja terveystieteiden palvelujärjestelmästä ja toiminnan kehittämisestä. Tampereen Yliopisto. Terveystieteen laitos.
- Terveydenhuollon suuntaviivat 1996. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 1996:16. Helsinki.
- Terveydenhuollonkehittämisprojekti. Selvitysmiesraportti 1. Asiakkaan asema terveydenhuollossa. sosiaali- ja terveysministeriö. Työryhmämuistioita 1998:1.
- The Joint Report on social inclusion. COM(2003)773. Council of the European Union. Brussels.
- Tritter Jonathan 2003. The Impact of User Involvement: Health professional responses to user involvement in UK cancer services (University of Warwick). Seminaariluento 19.9.2003. Laadullisen terveystutkimuksen tutkijaverkosto ja Tampereen Yliopisto.
- Valokivi Heli 2001. Palveluohjaus ja rikoksiin syyllistyneiden yksilölliset polut. Kisälli – projekti. Yksilöllinen palveluohjauskokeilu. Loppuraportti. Silta – Valmennus. Raportteja 2001.
- Varto Juha. 1996. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Tammer-Paino Oy. Tampere.
- ”Yhteistyöstä yhteiseen työhön” – projektin hankesuunnitelma 2002. Hakemus valtionavun myöntämisestä sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämishankkeelle.
- ”Yhteistyöstä yhteiseen työhön” – projekti 2003–2005. Toimintasuunnitelma. 11.8.2003.

Lait ja selonteot:

L 604/1991. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä.

L 785/1992. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista.

L 365/1995. Kuntalaki.

L 812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

L 497/2003. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä.

VNS 2002. Valtioneuvoston selonteko kuntoutuksesta eduskunnalle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

LIITTEET

Liite 1. PALVELUOHJAUSASIAKKAIDEN TEEMAHAASTATTELURUNKO¹⁰

Taustatiedot

Minkälaiseen elämäntilanteeseen palveluohjauskokemus on tullut? – asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen

elämäntilanne, perhe, työhistoria jne.

minkälaisten palvelujen piirissä ollut, mitä tarpeita ollut taustalla, mitä kokemuksia palveluista saanut

Palveluohjausprosessin alkaminen

mitä kautta palveluohjaukseen tullut, kenen aloitteesta, miten asiasta sovittu

miten prosessi lähtenyt käyntiin, mitä ennakko-odotuksia, toiveita, pelkoja, millä mielellä lähtenyt mukaan

mitä odotuksia palveluohjaajalta

Kokemukset palveluohjauksesta ja omasta osallisuudesta prosessin eri vaiheissa

miten tarpeita kartoitettu, onko saanut oman äänensä kuuluville

tavoitteiden asettaminen ja suunnitelman tekeminen, miten tapahtuneet käytännössä

miten suunnitelmat ovat toteutuneet

seuranta ja arviointi eri vaiheissa, miten toteutuneet

mikä palveluohjauksessa erilaista kuin aikaisemmissa palveluissa

asiakasyhteistyön toteutuminen asiakkaan näkökulmasta (esim. kokemukset yhteisneuvotteluista tms.)

Vaikuttavuus henkilökohtaisella tasolla

*mitkä asiat ovat selvinneet ja mitkä asiat ovat vielä epäselviä
onko palveluohjaus vienyt asiakkaan asioita eteenpäin ja millä tavalla
mitä parannettavaa/kehitettävää palveluohjauksessa voisi olla
onko jäänyt jotakin sellaista tukea/apua paitsi, jota olisi kaivannut
miten näkee tulevaisuutensa ja elämänsä tästä eteenpäin*

¹⁰ Haastattelurunko on ohjeellinen, haastattelut ovat edenneet paljolti asiakkaan ehdoilla ja kysymykset ovat muotoutuneen tilanteen mukaan.

Haastattelun teema-alueita

Taustatietoja

Oma rooli palveluohjaajana/palveluohjaajan työnkuva

- *Miten oma työnkuva on muuttunut/muuttuiko se palveluohjauskokeilun aikana? (suhteessa ”omaan” sektoriin, yhteistyötahoihin, asiakkaaseen?)*
- *Mitkä ovat olennaisimmat erot aiempaan työhösi verrattuna?*
- *Kuinka paljon sinulla on ollut palveluohjausasiakkaita sekä miten paljon olet tehnyt palveluohjausta suhteessa muuhun työhösi kokeilun aikana?*
- *Miten olet kokenut mahdollisuutesi/resurssisi toteuttaa palveluohjausta?*
- *Ovatko aikaisemmat käsityksesi palveluohjauksesta vastanneet todellisuutta/muuttuneet?*

Asiakasyhteistyö muiden tahojen kanssa

- *Kenen/minkä kaikkien tahojen kanssa on kokeilun aikana tehnyt asiakasyhteistyötä, onko kokeilun aikana tullut uusia yhteistyökumppaneita tai onko aiempi yhteistyö muuttunut/syventynyt?*
- *Onko tullut mukaan uudenlaisia yhteistyön muotoja? (esimerkkejä)*
- *Onko asiakasyhteistyö vienyt asiakkaiden asioita eteenpäin, millä tavoin?*
- *Voitko kertoa esimerkkejä joistain erityisistä onnistumisen kokemuksista asiakasyhteistyössä?*
- *Minkälaisia vaikeuksia/ongelmia asiakasyhteistyössä on ilmennyt (oletko kokenut esim. ns. ”reviiritaisteluja” tai muutosvastarintaa) ja miten näitä tilanteita on selvitetty?*

¹¹ Kysymykset ovat esimerkkejä, ne eivät ole toistuneet kaikissa haastatteluissa samanlaisina.

Palveluohjaaja – asiakas – suhde

- *Ketä palveluohjausasiakkaasi ovat, miten kuvaisit heitä?*
- *Miten määrittelisit asiakkaan aseman palveluohjausprosessissa?*
- *Eroaako asiakkaan asema palveluohjauksessa siitä, mitä se on oman sektorisi aikaisemmissa toimintakäytännöissä?*
- *Minkälaisia käsityksiä mielestäsi asiakkailla palveluohjauksesta on?*
- *Miten itse kuvailisit rooliasi palveluohjaajana suhteessa asiakkaaseen?*
- *Mitä arvelet asiakkaan odottavan sinulta palveluohjaajana?*
- *Mikä on asiakkaan rooli palveluohjauksessa, minkälaisia odotuksia sinulla on asiakkaan suhteen?*

Palveluohjausprosessien eteneminen käytännössä

Asiakkaiden valikoituminen

- *Miten ja mitä kautta palveluohjausasiakkaat ovat tulleet luoksesi?*
- *Miten asiakkaiden valikoituminen on tapahtunut? (Minkälaista yhteistyötä siinä on tehty, mikä asiakkaan osuus on?)*
- *Minkälaisia mahdollisia ongelmia/vaikeuksia asiakkaiden valikoitumisessa on tullut eteen ja miten niistä on selvitty? (esimerkkejä)*
- *Miten palveluohjauksen aloittamisesta on sovittu?*
- *Mitä olet kertonut asiakkaalle palveluohjauksesta?*

Tarpeiden kartoittaminen

- *Miten tarpeiden kartoittaminen käytännössä on tapahtunut, onko tässä mitään eroa aikaisempiin toimintakäytäntöihisi?*
- *Mikä on kokemuksesi asiakkaan osallisuudesta tarpeiden arvioinnissa?*
- *Minkälaisia mahdollisia ongelmia tai vaikeuksia tarpeiden kartoittamisessa on tullut eteen ja miten niistä on selvitty? (esimerkkejä)*

Palveluohjauksen suunnittelu

- *Kerrotko suunnitelman tekemisestä, onko siinä jotain eroa aikaisempiin käytäntöihin?*
- *Mikä on kokemuksesi asiakkaan osallisuudesta suunnitelman tekemisessä? Onko asiakkaalla mahdollisuuksia/halukkuutta/keinoja vaikuttaa (jos on, millä tavalla?)*
- *Miten suunnitelmia on voitu toteuttaa (palvelujen saatavuus esim.), mikä on palveluohjaajan rooli suunnitelmien toteutumisessa, entä asiakkaan?*
- *Miten olette ratkaisseet mahdollisia ongelmatilanteita? (esimerkkejä)*
- *Milloin suunnittelu on onnistunut?*

Seuranta/arviointi

- *Mikä on asiakkaan rooli palveluohjauksen seurannassa ja arvioinnissa?*
- *Entä mikä on palveluohjaajan rooli seurannassa ja arvioinnissa?*
- *Minkälaisia ongelmia/vaikeuksia olet kohdannut ja miten niistä on selvitty?*

Palveluohjauksen päättyminen

- *Missä vaiheessa palveluohjaussuhteesi ovat, onko joku asiakkuus jo päättynyt?*
- *Miten asiakkuuden päättyminen on tapahtunut, missä vaiheessa, kenen aloitteesta, mikä on johtanut sen päättymiseen?*
- *Onko asiakkuuden päättymiseen liittynyt mitään ongelmia, mitä?*

Tulevaisuus/kokeilusta käytännöksi?

- *Onko kokeilu tuonut mielestäsi mukanaan joitakin hyviä käytäntöjä (tai hyvien käytäntöjen ”aihioita”), mitä?*
- *Onko oma työskentelysi muuttunut jollain tavalla (työskentely asiakkaan kanssa, asiakasyhteistyö)?*
- *Minkälaisia ajatuksia sinulla on projektin tavoitteiden saavuttamisesta, esim. onko palveluohjauskokeilulla ollut merkitystä asiakkaiden asioiden etenemiseen ja heidän ongelmiansa ratkaisuun, entä asiakasyhteistyön ongelmiin?*

- *Saitko riittävästi tukea palveluohjaajana toimimiselle kokeilun kestäessä? Mistä sait tukea, mistä/keneltä olisit toivonut saavasi tukea?*
- *Onko sinulla vielä jotain, mitä haluaisit kokemuksistasi kertoa?*