

Osallisuus toimijuuden mahdollistajana palvelujärjestelmässä

Kati Närhi ja Tuomo Kokkonen

Jyväskylän yliopisto / Kokkolan yliopistokeskus

Chydenius

Moniasiakkuus ja osallisuus palveluissa -seminaari

2012, Jyväskylä

PalkO: palvelut ja kansalaisosallistuminen

- 7/2011 – 6/2014 Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius (Suomen akatemia)
- Tutkimuksen johtaja: professori Aila-Leena Matthies, tutkijat: Tuomo Kokkonen ja Kati Närhi
- Tuottaa tietoa siitä miten asiakkaat voivat olla osallisina hyvinvointipalveluissa
- Mikä rooli hyvinvointipalveluilla on kansalaisen täysivaltaisen osallisuuden rakentumisessa?
- Tutkimuspaikkakunnat: Jyväskylä ja Kokkola
- Kiinnostuksen kohteena oleva kansalaisryhmä: sosiaalipalveluita käyttävät alle 30-vuotiaat miehet
- Yhteystyö Euroopan köyhyyden vastaisen verkoston Suomen verkoston (European Antipoverty Network, EAPN-fin) sekä kansainvälisten yhteistyökumppanien kanssa.

Tutkimuksen vaiheet

- Syksyllä 2011 tutkittu hallitusohjelmien ja TEM:n ja STM:n strategiapapereiden valossa miten osallisuus/osallistuminen määritellään, minkälaisia osallisuuden/osallistumisen paikkoja kansalaisille ja erilaisille toimijaryhmille annetaan.
- Syksy 2011-kevät 2012 tutkittu palvelukäyttäjien osallistumista estäviä ja edistäviä tekijöitä asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastatteluilla.
- Syksystä 2012 eteenpäin tavoitteena on kehittää ja tutkia osallistavia palveluja yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa yhteisesti sovitulla tavalla.

Osallisuuden hallinnolliset ja poliittiset ehdot

- Analysoituja dokumentteja
 - Hallitusohjelmat (Vanhanen I ja II, Katainen I)
 - Poliitiikkaohjelmat
 - STM:n ja TEM:n strategiat
- Osallisuus itseisarvona vs. hallinnon konkretisoituva kiinnostus osallisuutta kohtaan
- Osallisuus kansalaisyhteisyytenä vs. Kansalaisvelvollisuutena
- Osallisuuden suhde muihin yhteiskunnallisiin tavoitteisiin, erityisesti talouden tehokkuuteen

Osallisuus sateenvarjokäsitteenä

- Hallitusohjelmien taso
 - Demokratia, tasa-arvo ja ihmisoikeudet
 - Koulutus ja kasvatus
 - Työelämään osallistuminen
 - Omatoimisuus ja toimintakyky
- STM: Osallisuuteen liittyvien oikeuksien korostaminen
 - Asiakasryhmien eriytyvä osallisuus
- TEM: Taloudellisten reunaehtojen korostaminen
 - Osallisuus velvollisuutena olla aktiivinen työelämässä
- Kiista aktiivisen kansalaisuuden määrittelystä

Keskustelu asiakasosallisuudesta

- Osallisuus sosiaali- ja terveydenhuollossa tunnustettu arvo ja tavoite, vaikka käytännön toteutumisessa edelleen puutteita
- Palveluiden käyttäjien kokemukset ja mielipiteet jäävät usein marginaaliin käytännön toiminnassa
- Palveluiden käyttäjään kohdistuu ristiriitaisia odotuksia: asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen toimija ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, vaikka samaan aikaan hänen edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja -toimenpiteisiin
- Osallisuuden motiivi(t) palvelujärjestelmässä?
- Konsumerismi – demokratia?

Asiakkuus ja osallisuus

- Niiranen (2002):
 - Kohdeasiakkuus
 - Kuluttaja-asiakkuus
 - Palveluasiakkuus
- Kiilakoski ym. (2012):
 - Osallisuudessa kyse sosiaalisesta suhteesta: osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa.
 - Osallisuuden viimekätisenä edellytyksenä, että yhteisö/yhteiskunta hyväksyy yksilön jäsenekseen ja että yksilö haluaa olla sen jäsen.

Asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista

- Ryhmähaastatteluissa alle 30 -vuotiaat miehet
 - 5 ryhmää x 2 asiakashaastattelua
 - 19 miestä, 1 nainen, keski-ikä 23,5 v. (19-45v)
 - Yksilöllisiä kokemuksia palveluista
 - Kokemuksia Kelasta, TYPistä, sosiaalitoimistosta, TE-toimistosta, Sovatekista, Kokkotyösäätiöstä, Taidetyöpajasta.
- Ryhmähaastatteluissa aikuissosiaalityön kentän työntekijät: 2 ryhmää x 2 työntekijähaastattelua
- Tutkimuskysymys: mitkä tekijät estävät ja edistävät osallisuutta hyvinvointipalveluissa?

Osallisuuden reunaehdot (1)

- Palvelujärjestelmän joustamattomuus
 - massapalvelut yksilön tarpeiden sijasta (aika ja luottamus)
- Palvelujärjestelmän kommunikaation ongelmat
 - Palvelujärjestelmän monimutkaisuus: ei tiedä mitä kysellä (!!)
 - Oikeuksista ja palveluista tiedottaminen
- Ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuus
 - Kasvottomat palvelut vs. kunnioittava kohtaaminen
 - ”asiallista, sydäntä mukana.”

Osallisuuden reunaehdot (2)

- Organisaatiokeskeisyys
 - Palvelujärjestelmän sanktiot ja omat pelisäännöt
 - Kokemus että palveluihin ei voi vaikuttaa
- Riippuvuus järjestelmästä
 - ”Jos alistun menee paremmin. Tuntuu, että ollaan työntekijöiden armoilla.”
- Aktivointipolitiikan tuottamat hankalat tilanteet
 - Syksyn yhteishaku, 25-vuoden ikäraja

Asiakkaiden näkemyksiä palveluiden kehittämisestä

- Nykyiset palvelut 'ihan ok' – niiden säilyttäminen
- Matala kynnys
- Yksi 'luukku' tai rakennus
- Enemmän työntekijöitä
- Oikeuksien ja palveluiden parempi tiedottaminen
- Paikka josta voi kysyä kaikkea
- Paneutuminen yksilöllisiin elämäntilanteisiin ja palvelutarpeisiin oikea-aikaisesti
- Asiakkaan ottamista vakavasti, 'sydäntä'

Asiakkaita ja työntekijöitä yhdistävät asiat

- Melko yhteneväinen näkemys yhteiskunnasta
- Yhteinen käsitys hyvästä ja huonosta palvelusta
 - Myös syyt palvelujen toimimattomuudesta yhteneväisiä
 - Viranomaisrooli, lain toteuttaminen, resurssit yms.
- Osallisuuden rakenteelliset esteet: yhteishaku (syksy), 25-vuoden ikäraja, jokamiehen työmarkkinat
- Aktivointi määrittelee toimintaa ja osallisuutta
- Yhdenvertaisuus vs. yksilöllisyys
 - Kaavamaisuus/massatuotanto vs. räätälöity palvelu
- Byrokratian monimutkaisuus/systeemin kritiikki
 - Mm. toimeentulotuki
- Siellä missä on toimivaa/kohtaavaa vuorovaikutusta, on myös luottamusta ja pohjaa rakentaa osallisuutta

Mitkä tekijät estävät ja edistävät asiakkaan osallisuutta hyvinvointipalveluissa?

Estäviä tekijöitä:

- Köyhyys, palvelujärjestelmän monimutkaisuus, leimaavat, eriarvoistavat ja epädemokraattiset/läpinäkymättömät palvelut, byrokratian joustamattomuus, rakenteelliset tekijät kuten aktivointiin, yhteishakuun ja työmarkkinoihin liittyvät kaavamaisuudet, massapalvelut, työntekijöiden työolot ja kehittämismahdollisuudet, resurssien vähäisyys

Edistäviä tekijöitä:

- Perusturva, palveluiden riittävyys ja oikea-aikaisuus, toiminnan läpinäkyvyys ja ymmärrettävyys, oikeuksien toteutuminen, hyvä vuorovaikutus ja molemminpuolinen luottamus, onnistumisen kokemukset, räätälöidyt ja yksilölliset palvelut, kaavamaisien rakenteiden purkaminen

Miten palvelujärjestelmät voivat tukea osallisuuden rakentumista?

- Hyvinvointipalveluilla on tärkeä rooli, kun tavoitellaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamista.
- Mitä kohtaavampaa ja räätälöidympää palvelua, sitä enemmän positiivisia osallisuuden kokemuksia ja luottamusta.
- Mitä enemmän kontrollointia ja sääntöjä joita ei selitetä ymmärrettävästi, sitä enemmän asiakkaan epäluuloisuutta.
- Rahalla, pakoilla tai kunnianhimoisen järjestelmälähtöisillä kuntoutumis- ja työllistymisaikatauluilla toiminen saattaa johtaa yhä syvempään osattomuuteen ja kohtalonomaiseksi jähmettyvään passiivisuuteen.
- Tämä voi johtaa Määtän (2012) kuvaamaan poiskäännyttämisen kehään.

Miten palvelujärjestelmät voivat tukea osallisuuden vahvistamista?

- Haastateltavien nuorten aikuisten pääasiallinen kokemus palvelujärjestelmästä on kohdeasiakkuuden ja objektitoimijan vahvistamista.
- Miten palvelukokemus siitä, että ”menee hyvin kun tehdään mitä käsketään” voi tukea aktiivisen toimijuuden ja aktiivisen kansalaisuuden identiteettiä?
- Aito vallan jakaminen vs. näennäisosallistaminen
- Aktiivinen ja vahva toimijuus vaatii aitoa nuorten aikuisten kunnioittamista, vakavasti ottamista ja todellista vallan jakamista (todelliset vaihtoehdot).
- Tunne siitä että on hyväksytty osa yhteisöä/yhteiskuntaa luo pohjaa aktiiviselle osallistumiselle yhteiskunnassa.

Kirjallisuus

- Kiilakoski, Tomi & Gretschel, Anu & Nivala, Elina (2012) Osallisuus, kansalaisuus ja hyvinvointi. Teoksessa Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.) Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 118. Helsinki, Hakapaino, 9 - 33.
- Määttä, Anne (2012) Perusturva ja poiskäännyttäminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A. Tutkimuksia 36. Tampere: Nuvenes Print Oy.
- Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, Kirsi & Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.