

Maija Kaukonen

Työelämän ulkopuolella olevat asiakkaat toimijoina palveluissa

Opinnäytetyö

Kevät 2019

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK-tutkinto

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveysalan yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Sosiaalialan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Suuntautumisvaihtoehto: Sosiaaliala

Tekijä: Maija Kaukonen

Työn nimi: Työelämän ulkopuolella olevat asiakkaat toimijoina palveluissa

Ohjaajat: Minna Zechner ja Tiina Tiilikka

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 95

Liitteiden lukumäärä: 3

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan työelämän ulkopuolella olevien työkäisten asiakkaiden toimijuutta palveluissa. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaista toimijuutta asiakkaiden haastattelupuheessa on löydettävissä ja mitkä tekijät edistävät ja rajoittavat toimijuutta palveluissa asiakkaiden kertomana.

Tutkimus on luonteeltaan kvalitatiivinen: Aineiston keruu ja analyysi tehtiin laadullisin menetelmin. Aineisto kerättiin haastattelemalla 11 työelämän ulkopuolella olevaa työkäistä henkilöä, jotka olivat monialaisten työryhmien eli TyKe-tiimien asiakkaita. Aineiston analyysissä käytettiin menetelmänä teorialähtöistä sisällönanalyysiä, jonka kehiksenä oli Jyrki Jyrkämän toimijuuden modalityteettimalli. Modalityteettimallissa toimijuuden modalityteetit eli osa-alueet ovat osata, kyetä, haluta, voida, täytyä ja tuntea.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa tehdään määrittelyä asiakkaasta hyvinvointipalveluissa ja asiakkaan toimijuudesta sekä tarkastellaan työelämän ulkopuolella olevien asiakkaiden palvelujärjestelmää.

Haastattelupuheessa työelämän ulkopuolella olevien asiakkaiden toimijuus muodostuu modalityteettien yhdistelmästä. Kykeneminen, osaaminen, voiminen sekä haluaminen liittyvät usein toisiinsa ja luovat yhdessä vahvaa toimijuutta. Haastatteluissa tuli esiin, että kykenemättömyys, osaamattomuus ja täytyminen heikentävät ja rajoittavat asiakkaiden toimijuutta palveluissa.

Toimijuutta edistäviä tekijöitä ovat asiakkaan osaaminen toimia palveluissa, oma halu toimia ja olla mukana omien asioiden käsittelyssä. Toimijuutta tukevat lisäksi asiakkaan omat voimavarat ja hyväksyvä suhtautuminen omaan tilanteeseensa. Palveluiden tuomat mahdollisuudet ja ammattilaisilta saatu tuki ovat toimijuutta edistäviä ulkoisia tekijöitä. Toimijuutta rajoittavia tekijöitä ovat asiakkaan terveydentilasta johtuva kykenemättömyys sekä osaamattomuus toimia palvelujärjestelmissä. Palvelujärjestelmän ja lainsäädännön velvoitteiden tuoma täytyminen ovat toimijuutta rajoittavia ulkoisia tekijöitä.

Avainsanat: asiakas, toimijuus, palvelujärjestelmä, toimijuuden modalityteetit

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Work

Degree programme: Master's degree programme in Social Work

Specialisation: Social Work

Author: Maija Kaukonen

Title of thesis: Agency of clients within services

Supervisors: Minna Zechner

Year: 2019

Number of pages: 95

Number of appendices: 3

The scope of the thesis is to study agency of clients who are in working age but outside of working life. The aim of the thesis is to find out what sort of agency can be found in client interviews and what factors promote or constrain the agency within services as told by the clients.

The thesis uses qualitative method in collecting and analysing the data. The data has been collected by interviewing 11 people who are outside of working life and who are clients of multidisciplinary work groups, so called TyKe-teams. Theory driven content analysis has been implemented in the thesis. Agency modality model by Jyrki Jyrkämä sets the theoretical framework on the data analysis. The modalities in the agency model are ability, obligation, opportunity, feeling, desire and competence.

In the theoretical part of the thesis clients are defined in welfare services and client agency, and service system of the people outside of work life is reviewed.

In the interviews the client agencies consist of combination of the modalities. Ability, competence, opportunity and desire are often linked to each other and these modalities create strong agency. Lack of ability, competence and obligation often restrict the agency of the clients within the services.

Factors that promote the agency of the clients are competence to act within the services, own desire to act and to take part with managing ones matters. Own resources and approving attitude also support the agency of the clients. The opportunities in the services and the support provided by the professionals are external factors that promote the agency. Factors that constrain the agency are inability caused by state of health and incompetence to act within the service system. The obligations generated by legislation and the service system are restraining external factors towards the agency.

Keywords: client, agency, service system, modalities of agency

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....	6
1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKKAIDEN TOIMIJUUDEN PAIKANTUMINEN.....	11
2.1 Tutkimuskysymykset.....	11
2.2 Palvelujärjestelmä toimijuuden kontekstina.....	11
2.3 TyKe-tiimit monialaisena toimintamuotona.....	15
3 ASIAKAS TOIMIJANA PALVELUJÄRJESTELMISSÄ.....	17
3.1 Asiakkaan käsite hyvinvointipalveluissa.....	17
3.2 Asiakas aktivoinnin kohteena vai aktiivisena toimijana?.....	20
3.3 Toimijuuden määrittelyä.....	22
3.4 Asiakaslähtöisyys asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa.....	26
4 TOIMIJUUDEN RAKENTUMISEN JÄLJILLÄ.....	29
4.1 Ideasta tutkimussuunnitelmaksi - kehittämishanke tutkimuksen taustalla..	29
4.2 Tutkimusaineiston hankinta ja teemahaastattelu aineiston keruun menetelmänä.....	30
4.3 Toimijuus tutkimuksissa ja teorialähtöisen sisällönanalyysin pohjana.....	34
4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	37
5 ASIAKKAIDEN TOIMIJUUS PALVELUISSA	
MODALITEETTIMALLIN AVULLA TARKASTELTUNA.....	41
5.1 Toimijuuden modalitytimalli.....	41
5.2 Osata - palveluissa toimimista ja ammattilaisten tukea.....	43
5.3 Kyetä – ponnistelua kykenemättömyyden ja kipujen kanssa.....	47
5.4 Haluta – olla mukana omissa asioissa sekä toiveita tulevaisuudesta.....	51
5.5 Voida – uskoa omiin mahdollisuuksiin tai luisumista tilanteesta toiseen....	54
5.6 Täytyä - taistelua sairauden kanssa ja palveluiden pakkoja.....	58
5.7 Tuntee – ihmetystä, pettymystä ja hyväksymistä.....	61
5.8 Modalityteettien yhteenkietoutuminen.....	63

6	ASIAKKAIDEN TOIMIJUUDEN RAKENTUMINEN	68
6.1	Toimijuuteen vaikuttavat sisäiset tekijät	69
6.2	Toimijuuteen vaikuttavat ulkoiset tekijät	70
6.3	Asiakkaiden toimijuuden kokonaisuuden rakentuminen.....	72
7	POHDINTA.....	76
7.1	Asiakkaiden toimijuuden tarkastelua.....	76
7.2	Pohdintaa tutkimuksen tekemisestä.....	82
	LÄHTEET	84
	LIITTEET	95

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Toimijuuden modaliteetit	42
Kuvio 2. Osata-modaliteetin kokonaisuus	47
Kuvio 3. Kyetä-modaliteetin kokonaisuus	51
Kuvio 4 Haluta-modaliteetin kokonaisuus	54
Kuvio 5. Voida-modaliteetin kokonaisuus	58
Kuvio 6. Täytyä-modaliteetin kokonaisuus	60
Kuvio 7. Tuntea-modaliteetin kokonaisuus	63
Kuvio 8. Asiakkaiden toimijuuden rakentuminen palveluissa	74
Taulukko 1. Haastatteluaineiston kuvaus.....	33
Taulukko 2. Esimerkki voida-modaliteetin jaottelusta.....	36
Taulukko 3. Esimerkki osata-modaliteetin jaottelusta	36
Taulukko 4. Esimerkki ilmauksien pelkistämisestä ja luokittelusta	37
Taulukko 5. Modaliteettien yhdistelmät	64
Taulukko 6. Asiakkaan toimijuutta edistävät ja rajoittavat sisäiset ja ulkoiset tekijät	68

1 JOHDANTO

Olen työskennellyt pitkään työllistymiseen liittyvien asioiden parissa työ- ja elinkeino toimistossa (TE-toimisto) tuetun työllistymisen palveluissa. Asiakkaani ovat olleet pidempään työelämän ulkopuolella olleita työikäisiä henkilöitä. Työssäni olen huomannut, että terveydentilaan ja muuhun elämäntilanteeseen liittyvät tekijät näkyvät usein asiakkaiden tilanteissa ja vaikuttavat heidän toimijuuteensa. Toimijuus näkyy yksilön omassa toiminnassa, kyvyssä ja mahdollisuuksissa tehdä päätöksiä ja toteuttaa niitä. Toisaalta myös ympäröivät rakenteet vaikuttavat yksilöön. (Gordon 2005, 115.)

Työllistymisen tavoittelemisen voi olla vaikeaa, jos työllistymisen esteenä ovat asiakkaan fyysisen, psyykkisen tai sosiaalisen hyvinvoinnin vajeet tai kyky selviytyä arjen vaatimuksista (Terävä ym. 2011, 96). Työllistymistoimien sijaan asiakkaiden terveydentilan selvittely on usein ensisijaista, sillä pidempään työttömänä olleilla on paljon työllistymiskykyä heikentäviä sairauksia, jotka ovat voineet jäädä tunnistamatta (Karjalainen & Kerätär 2010). Oivon ja Kerättären (2018, 27) selvityksen mukaan on arvioitu, että Suomessa on vähintään 16 000 työtöntä työnhakijaa, joiden työkykyä voitaisiin parantaa hoidolla ja kuntoutuksella, mutta heidän tilannettaan ja palvelutarvettaan ei tunnisteta riittävästi tavanomaisissa sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluissa.

Etelä-Pohjanmaalla asiakkaan tilanteen ja palvelutarpeen tunnistamiseen on pyritty vastaamaan muun muassa monialaisten työryhmien, eli TyKe-tiimien toiminnalla. TyKe-lyhenne tulee sanasta työkyvyttömyyseläke. Alun perin näissä työryhmissä käsiteltiin työkyvyttömyyseläkehakemuksesta hylkäävän päätöksen saaneiden asiakkaiden asioita. Sittemmin TyKe-tiimeissä on käsitelty laajemmin työelämän ulkopuolella olevien työikäisten asiakkaiden työ- ja toimintakykyyn liittyviä asioita ja TyKe-lyhenteen nähdään tarkoittavan myös työkyvyn kehittämistä. TyKe-tiimiin ohjataan asiakas, jolla voi olla useita pitkään jatkuneita terveydellisiä haasteita ja jonka terveys- tai työkykyasioiden palveluprosessi ei etene. Asiakas voi myös itse pyytää asiansa käsittelyä TyKe-tiimissä. (TyKe-tiimit Etelä-Pohjanmaalla, [viitattu 15.1.2019].) TyKe-tiimeissä asiakkaiden tilanteita pohditaan yhdessä monialaisesti ja useimmiten asiakkaan ollessa itse mukana. Työskennellessäni tällaisten työ-

ryhmien jäsenenä, olen miettinyt paljon asiakkaiden elämäntilannetta suhteessa palvelujärjestelmiin. Vaikka palveluissa pyritään asiakaslähtöisyyteen, näkyy palvelujärjestelmien monimutkaisuus työssä usein. Kun asiakkaan tilannetta selvitetään kokonaisvaltaisesti ja sitä tarkastellaan erilaisista näkökulmista, eri asioiden ristiriitaisetkin vaikutukset asiakkaan arkeen ja toimeentuloon näkyvät selkeämmin. Asiakkaan tilanteeseen ja myös työntekijöiden työskentelyyn vaikuttavat taustalla vahvasti eri lait, jotka yhtäältä määrittelevät asiakkaan oikeuksia eri etuuksiin ja palveluihin, mutta toisaalta velvoittavat asiakasta erilaisiin toimiin, jotta asiakas saa jonkin etuuden tai pysyy jonkin palvelun piirissä (L 22.9.2000/812; L 2.3.2001/189; L 28.12.2012/916; L 30.12.2014/1301).

Toimijuus (*agency*) on yksi yhteiskuntatieteiden peruskäsityksiä, jossa mietitään edellä mainittua yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta (Eteläpelto, Heiskanen & Collin 2011, 18). Toimijuudessa pohditaan sitä, mikä merkitys ihmisen omalla toiminnalla ja omilla valinnoilla on ja miten paljon ihmisen toimintaa ohjaavat ulkopuoliset tekijät, joita voivat olla sosiaaliset, taloudelliset ja yhteiskunnalliset rakenteet sekä kulttuuriset normit (Eteläpelto, Heiskanen & Collin 2011, 18; Kuusela 2011, 65).

Vaikka pohdintaa toimijuudesta on käyty yhteiskuntatieteissä pitkään, on toimijuuden käsite myös hyvin ajankohtainen. Sen ajankohtaisuus näkyy keskusteluissa hyvinvointivaltion kansalaisuudesta ja siihen liittyvistä yhteiskunnan asettamista vaatimuksista toimijuudelle. (Lähteenmaa 2011, 48.) Erityisesti työttömyyteen ja työkyvyttömyyteen liittyviin tilanteisiin pyritään löytämään ratkaisuja henkilökohtaisilla palveluilla ja palvelujen yksilöllisyyttä lisäämällä (Rajavaara 2014, 156). Yksilön vastuun ja yksilöllisten mahdollisuuksien korostamisesta huolimatta yksilö ei kuitenkaan ole vapaa yhteiskunnan asettamista ulkoisista pakoista (Keskitalo 2013, 65).

Tässä tutkimuksessa toimijuus on sekä tutkimuksen kohteena että teoreettisena viitekehyksenä. Tutkimuksessa tarkastellaan asiakkaiden toimijuutta ja sen yhteyttä palveluihin. Käsittelen toimijuutta Jyrki Jyrkämän toimijuuden modaliteettimallin kautta, jonka esittelen luvussa viisi. Tutkimuksen aineistona on 11 asiakkaan teemahaastattelut. Asiakkaat ovat TE-toimiston, aikuissosiaalityön tai Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP:n) työelämän ulkopuolella olevia asi-

akkaita, jotka ovat osallistuneet tai antaneet luvan oman asiansa käsittelyyn monialaisen työryhmän eli TyKe-tiimin tapaamisessa.

Tarkastelen asiakkaiden toimijuutta tilanteessa, jossa he ovat samanaikaisesti monen eri tahon asiakkaana. Heidän asiakkaana oloaan määrittää palvelujärjestelmä, jossa palvelut työllistymisen tueksi, toimeentulon turvaamiseksi, sairauden hoitamiseksi ja terveydentilan selvittämiseksi on eriytetty omiksi palveluikseen ja eri organisaatioiden hoidettaviksi. Tarjoamalla erilaisia palveluita palvelujärjestelmät voivat lisätä asiakkaiden toimijuuden mahdollisuuksia, mutta toisaalta lainsäädäntö ja ohjeistukset voivat asettaa asiakkaan toimijuudelle rajoituksia. Asiakkaan toimijuuteen vaikuttaa myös se, osaako tai kykeneekö hän osallistumaan tai käyttämään palveluita. Asiakas voi haluta ja osata käyttää palveluita, tai toisaalta hän voi myös valita olla osallistumatta niihin.

Oma kiinnostukseni oli tutkia asiakkaiden kokemuksia palveluista sekä saada asiakkaiden omaa ääntä kuuluviin. Siirtyessäni kehittämishankkeen työntekijäksi keväällä 2018 minulle tarjoutui tähän mahdollisuus, sillä opinnäytetyöni aihe löytyi kehittämishankkeen kautta. Osallisuutta moniammatillisesti –hankkeen (OSMO-hankkeen) tavoitteena on kehittää työelämän ulkopuolella olevien asiakkaiden monialaisiin palveluihin yhteisiä, maakunnallisia toimintamalleja. Asiakkaan palvelutarpeen tunnistamisen sekä työ- ja toimintakyvyn arvioinnin kehittäminen ovat hankkeen keskeisimpiä tavoitteita. (Osallisuutta moniammatillisesti 2017.) Asiakkaiden toimijuuden tutkiminen on tärkeää, sillä tulevaisuudessa palvelujen siirtyessä markkinoille ja kansalaisten omaa vastuuta korostettaessa tulisi myös heikommassa asemassa olevia ihmisten osallistumista tukea ja pystyä vastaamaan heidän palvelutarpeeseensa (Saikku 2018, 75). Tulevien palveluiden suunnittelussa tulisi ottaa mukaan ne asiakkaat, joita palveluilla pyritään auttamaan. Eri tahojen tulisi toimia asiakkaan kumppanina ja palveluiden suunnittelussa tulisi huomioida kokonaisvaltaisesti asiakkaan arki sekä asiakkaan omien merkitysten antaminen. (Hänninen & Poikela 2016, 164; Saikku 2018, 76.)

Opinnäytetyöni koostuu seitsemästä luvusta. Luvussa kaksi esittelen tutkimuskysymykset sekä kuvaan tutkimuksen kontekstin eli palvelujärjestelmän, jossa asiakkaiden toimijuutta tässä tutkimuksessa tarkastellaan. Luvussa kolme teen määrittelyä asiakkaasta palvelujärjestelmässä sekä asiakkaan toimijuudesta. Luvussa

neljä kuvaan tutkimuksen toteutusta sekä käyttämiäni tutkimusmenetelmiä. Luvussa viisi kuvaan toimijuuden modaliteettimallin, joka toimii tutkimukseni teoreettisena viitekehyksenä sekä esitän aineiston analyysin tämän toimijuuden viitekehyksen kautta. Luvussa kuusi esittelen tutkimuksen johtopäätökset. Tutkimukseni päättyy pohdintalukuun seitsemän, jossa tuon esiin ajatuksiani asiakkaiden toimijuudesta sekä tutkimuksen tekemisestä.

2 ASIAKKAIDEN TOIMIJUUDEN PAIKANTUMINEN

Tässä luvussa esittelen tutkimuskysymykset sekä tutkimukseni kontekstin. Kuvaan työelämän ulkopuolella olevien asiakkaiden sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden järjestelmää taustoittaakseni sitä toimintaympäristöä, jossa asiakkaiden toimijuutta tässä tutkimuksessa tarkastellaan. Esittelen myös Etelä-Pohjanmaalla toimivat monialaiset työryhmät eli TyKe-tiimit, joissa tähän tutkimukseen haastatellut olivat asiakkaina.

2.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tarkastelee työelämän ulkopuolella olevien asiakkaiden toimijuutta ja sen yhteyttä sosiaali-, terveys ja työllisyyspalveluihin. Tutkimustehtävänä on selvittää millaista toimijuus on asiakkaiden kertomana silloin, kun työelämän ulkopuolella oleva henkilö on heikentyneen terveydentilan ja työttömyyden vuoksi samanaikaisesti eri palveluiden asiakkaina.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaista toimijuutta asiakkaiden haastattelupuheesta on löydettävissä?
2. Mitkä tekijät asiakkaiden kertomana edistävät ja rajoittavat toimijuutta?

2.2 Palvelujärjestelmä toimijuuden kontekstina

Tutkimukseni asiakkaat ovat työelämän ulkopuolella olevia henkilöitä, joilla on heikentynyt terveydentila. He ovat tai ovat olleet asiakkaina eri sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluissa. Valokivi (2008, 19) puhuu asiakkaista palvelujärjestelmissä. Hänen mukaansa asiakkaan näkökulmasta katsottuna ei ole yhtä yhtenäistä palvelujärjestelmää, vaan useiden eri palveluiden järjestelmiä, jotka tarjoavat asiakkaalle palveluitaan toisinaan toisen palvelujärjestelmän tietämättä, usein myös

samanaikaisesti. Asiakkaiden näkökulmasta sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden palvelujärjestelmä on vaikeasti hahmotettava. Palvelukokonaisuuden sijaan he asioivat yksittäisissä, toisistaan erillään olevissa palveluissa. Eri palveluiden ja niitä ohjaavan lainsäädännön viidakossa voi olla vaikeaa selviytyä. (Työelämäosallisuuden lisääminen 2011, 26.) Työttömyyden lisäksi asiakkaalla voi olla pulmia toimeentulossa, terveydessä ja sosiaalisessa selviytymisessä ja hänen tilanteeseensa kytkeytyy monta eri toimijaa, jotka voivat asettaa asiakkaalle erilaisia odotuksia ja velvoitteita (Karjalainen 2011, 89). Palvelukokonaisuudessa kullekin organisaatiolle on määritelty oma tehtävänsä. Asiakkaat voivat saada yksittäisiä palveluita eri organisaatioista tai jäädä ilman palveluita eri järjestelmien väliin. (Työelämäosallisuuden lisääminen 2011, 26 - 27.)

Puhuttaessa työelämän ulkopuolella olevista asiakkaista, joilla on haasteita terveydentilassaan tai elämäntilanteessaan, liittyy kuntoutus -käsite ammattilaisten puheeseen vahvasti. Suomessa kuntoutus on integroitunut kiinteäksi osaksi sosiaali-, terveys-, työvoima- ja koulutuspalveluja erillisen kuntoutusjärjestelmän sijaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kuntoutuksen asiantuntemus on hajautunut eri palveluihin ja kuntoutuksen palvelujärjestelmästä on kehittynyt monimutkainen kokonaisuus. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 40.) Monialaisen yhteistyön tarve liittyy tähän, että yksittäiset, eri hallinnonalojen siiloutuneet palvelut eivät vastaa riittävästi vaikeasti työllistyvien palvelutarpeisiin (Saikku, Rajavaara & Seppälä 2017, 43). Rajaan kuntoutus -käsitteen tarkemman määrittelyn tutkimukseni ulkopuolelle, mutta ymmärrän kuntoutuksen sisältyvän tai olevan osa niitä sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluiden monialaisia palvelujärjestelmiä, joissa tämän tutkimuksen asiakkaat ovat mukana. Käsitteeni on samansuuntainen Kuntoutuksen uudistamiskomitean (2017, 35) määrittelyn kanssa, jonka mukaan kuntoutus on asiakkaan tarpeista lähtevä prosessi, jossa edistetään tai ylläpidetään työ- ja toimintakykyä saumattoman palvelujärjestelmän palveluiden tuella.

Asiakkaan etsiessä apua tilanteeseensa, tilanne ja ongelmat voivat ovat moniulotteisia, sillä niihin liittyy sekä terveydellisiä, sosiaalisia että ammatillisia asioita (Juvonen-Posti & Pensola 2016, 77). Asiakas ei aina tiedä minkä tahon puoleen missäkin asiassa voi kääntyä ja voi kokea eksyvänsä eri palveluiden viidakossa, jossa sektoroituneet ja erikoistuneet palvelut ovat hajanaisia (Valokivi 2008, 20; Hujala &

Lammintakanen 2018, 22). Sektoreittain jakautunut palvelujärjestelmä yrittää ratkoa tilannetta erottamalla yhteenkietoutuneita asioita toisistaan, mutta asiakkaiden tilanteet ja niiden ongelmat eivät ole kuitenkaan niin selvärajaisia, että ne voitaisiin jakaa palvelujärjestelmän eri osien ratkaistaviksi. (Arnkil & Heino 2014, 284-285.) Tällöin asiakas voi uupua hakiessaan apua eri palveluista, kulkiessaan luukulta luukulle (Hujala & Lammintakanen 2018, 22).

Palvelujärjestelmän haasteena nähdään myös koordinoinnin puuttuminen (Juonen-Posti & Pensola 2016, 77). Lainsäätäjien, toimenpideohjelmien ja -suositusten tavoitteiden mukainen selkeä ja yhtenäinen palvelupolku voi asiakkaan näkökulmasta katsottuna olla monien eri toimijoiden ja niiden keskinäisen selkeän työnjaon puuttumisen vuoksi hyvin rikkonainen. Asiakas voi myös kokea tulevansa kohdatuksi eri palveluissa hyvin eri tavoin ja erilaisissa rooleissa. Toisissa palveluissa hän voi kokea todellista valinnan mahdollisuutta, toisissa taas olevansa vain toimenpiteiden kohde. (Valkama 2012, 77.)

Palveluiden yhteensovittamiseksi tarvitaan yhteistyötä. Yksinkertaisimmillaan yhteistyössä on kyse yhdessä tekemisestä jonkun muun kanssa. Yhteistyötä tarvitaan erityisesti palveluissa, joissa asiakkaiden tilanteiden ja ongelmien ratkaiseminen ylittää sektori- ja ammattirajoja. (Saikku ym. 2017, 15.) Yhteistyölle on sosiaali- ja terveysalalla monenlaisia määritelmiä ja viitekehyksiä määrittelijän orientaatiosta riippuen (Isoherranen 2012, 19). 2010-luvulla lainsäädännössä ja julkaisuissa yhteistyöstä on alettu käyttämään monialaisuuden käsitettä. Monialaisuus voi kuvata sekä monien toimijoiden, monien sektoreiden ja hallinnonalojen, monien tasojen että monien ammattiryhmien välisiä rajoja ylittävää ja yhdistävää toimintaa. (Saikku ym. 2017, 13-14.) Monialaisessa yhteistyössä keskeisiksi tavoitteiksi koetaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja niihin vastaaminen (Saikku 2018, 65).

Työllistymistä edistävään monialaiseen yhteistyöhön Suomessa on kuulunut 2000-luvulla kaksi merkittävää asiaa: kuntoutuksen asiakasyhteistyö sekä työvoiman palvelukeskustoiminta. Vuonna 2015 voimaan tulleella lailla työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L 30.12.2014/1369) oli tehtävänä yhdistää nämä kaksi keinoa. (Saikku ym. 2017, 23.) Kuntoutuksen asiakasyhteistyö oli toteutunut 2000-luvun alkupuolella siitä säädetyn lain (L 13.6.2003/497) perusteella. Kokemukset kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä olivat olleet asiakasnäkökulmasta

katsottuna vaihtelevia: Onnistuneet kohtaamiset olivat käynnistäneet muutoksia asiakkaiden tilanteissa, mutta asiakkaat olivat kokeneet suuren asiantuntijaryhmän myös byrokraattisen jäykäksi ja asiakaslähtöisen toiminnan sijaan asiantuntijakeskeisenä toimintana. Työntekijäkyselyn mukaan kokouksessa mukana olleet viranomaiset eivät muistaneet asiakkaita tai tieneet heidän tilanteistaan. (Kokko 2003, 235.) Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä kumoutui vuonna 2015 samaan aikaan kun laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta astui voimaan ja näin ollen kuntien lakisääteinen velvoite kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien järjestämisestä poistui.

Laissa työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (L 30.12.2014/1369) monialaisella yhteispalvelulla tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa TE-toimisto, kunta ja KELA yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. Asiakkaan näkökulmasta tämä tarkoittaa ennen kaikkea sitä, että toimijat tarjoavat palveluita yhdessä sen sijaan, että asiakas kulkee palvelusta toiseen.

Työllistymistä edistävää monialaista yhteistyötä pidetään tarpeellisena, koska pelkät työllistämistoimet eivät usein ole riittäviä tukitoimia pitkittyneestä työttömyydestä työelämään paluun tueksi. Työttömyyden pitkittyminen voi johtaa myös tilanteisiin, joissa työllistyminen ei ole ensisijainen tavoite, vaan muut palvelut ja ratkaisut ovat realistisempia ja sopivampia. (Saikku 2011, 55.) Asiakkaan tilannetta tulisi arvioida kokonaisuutena, jossa huomioidaan henkilön sosiaalinen ja taloudellinen tilanne, terveys ja työ- ja toimintakyky sekä näihin liittyvät palvelutarpeet. Työllistymistä edistävän monialaisen palvelun tavoitteena on palvelujen integraatio, jossa yhdistyvät sekä asiakkaan hyvinvoinnin ja työllistymisen että yhteiskunnan työllisyystavoitteiden näkökulmat. (Saikku ym. 2017, 43-44.)

2.3 TyKe-tiimit monialaisena toimintamuotona

Usealla paikkakunnalla Etelä-Pohjanmaalla on perustettu työelämän ulkopuolella olevien työkäisten asioita käsitteleviä moniammatillisia työryhmiä eli TyKe-tiimejä. Tiimejä on perustettu vuodesta 2015 alkaen, jolloin kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmien toiminta lain velvoittamana päättyi. Osassa kunnista toiminta jatkui aiemman kuntoutuksen asiakasyhteistyöryhmän jatkona, toisissa kunnissa toiminnan alkuunpanijana oli Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP), tai ne saivat alkunsa terveydenhuollon toimesta. TyKe-tiimiin ohjautuvat asiakkaat ovat työelämän ulkopuolella. Heidän työttömyytensä on usein pitkittynyt ja myös asiakkaan työ- ja toimintakykyyn liittyviä rajoitteita on ollut pidemmän aikaa. Asiakkaan tilanteeseen on yritetty löytää ratkaisua aikaisemmin useissa eri palveluissa. TyKe-tiimien toiminnan tavoitteena on asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen ja ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen yhdessä asiakkaan ja eri ammattilaisten kesken. (TyKe-tiimit Etelä-Pohjanmaalla, [viitattu 15.1.2019].)

TyKe-tiimit ovat toimineet tässä muodossa vasta muutaman vuoden ajan, eikä niiden toiminnasta ole aiempaa tutkittua tietoa. Tutkimukseni innoittavana tekijänä oli Osallisuutta moniammatillisesti OSMO-hankkeessa tehty kysely, jolla oli haettu tietoa moniammatillisten työryhmien eli TyKe-tiimien toimintatavoista sekä tiimeissä toimivien työntekijöiden näkemyksiä toiminnasta (TyKe-tiimit Etelä-Pohjanmaalla, [viitattu 15.1.2019]).

TyKe-tiimejä toimii Etelä-Pohjanmaalla tällä hetkellä seitsemän eri kunnan tai peruspalveluliikelaitos- tai kuntayhtymän alueella. Tiimien kokoonpano vaihtelee pienimmillään terveydenhoitajan ja lääkärin muodostamasta tiimistä reilun kymmenen työntekijän tiimiin, jossa on edustajia terveydenhuollosta, sosiaalitoimesta, TE-palveluista sekä Kelasta. Asiakkaat ohjautuvat TyKe-tiimeihin aikuissosiaalityöstä, TE-toimistosta, TYP:sta tai terveydenhuollon kautta. Asiakas voi myös itse pyytää oman asiansa käsittelyä. (TyKe-tiimit Etelä-Pohjanmaalla, [viitattu 15.1.2019].)

Asiakkaan mukanaolo TyKe-tiimin tapaamisessa vaihtelee alueittain. Toisissa tiimeissä asiakas on itse paikalla aina asiansa käsittelyssä, toisissa tiimeissä asioita käsitellään useimmiten työntekijöiden kesken. Asiakas antaa kuitenkin aina kirjallisen suostumuksensa asiansa käsittelyyn TyKe-tiimissä ja saa tiedon tiimin anta-

mista suosituksista. Vaikka TyKe-tiimien kokoonpanot ja toimintatavat ovat osin erilaisia, eri alueiden työntekijöiden näkemykset tiimin toiminnan tarkoituksesta ovat yhteneväisiä. Työntekijöiden mielestä tavoitteena on saada selvitettyä asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti, miettiä vaihtoehtoja yhdessä ja tehdä yhteinen, selkeä suunnitelma. Asiakkaan osallisuus koko prosessissa on työntekijöiden mielestä tärkeää. (TyKe-tiimit Etelä-Pohjanmaalla, [viitattu 15.1.2019].)

Keväällä 2018 OSMO-hankkeessa tehdyn kyselyn perusteella heräsi kiinnostukseni selvittää millaisena asiakkaat ovat kokeneet TyKe-tiimitoiminnan. Asiakkaan äänen esiin nostaminen on ollut omana kiinnostuksen kohteenani ja se sopi hyvin myös asiakkaiden osallisuuden edistämisen tavoitteeseen OSMO-hankkeessa. Metterin (2003, 17) mukaan asiakaslähtöistä auttamiskulttuuria luotaessa ihmisten omat kokemukset tulisi huomioida ja ottaa vakavasti, sillä niiden huomiotta jättäminen on yksi suurimmista ongelmista asiantuntija- ja järjestelmäkeskeisissä käytännöissä.

3 ASIAKAS TOIMIJANA PALVELUJÄRJESTELMISSÄ

Tässä luvussa teen määrittelyä asiakkaasta ja kuvaan asiakkaan asemaa ja toimijuutta palveluissa. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus, monimutkaisuus ja velvoittavuus voivat vaikeuttaa asiakkaan toimijuutta. Toisaalta taas palvelujärjestelmä pyrkii tukemaan asiakkaan toimijuutta, omaa aktiivisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia. Palvelujärjestelmän ja asiakkaan välinen rajapinta muodostuu asiakkaan ja työntekijän kohdatessa (Valkama 2012, 8). Asiakkaan toimijuus rakentuu tässä vuorovaikutuksessa (Juvonen 2013, 331).

3.1 Asiakkaan käsite hyvinvointipalveluissa

Asiakkaan käsite on alun perin latinakielinen *clientum* (englanniksi *client*) ja se on ilmentänyt riippuvuutta toisesta. Käsitteeseen sisältyy leima muilta apua tarvitsevista henkilöstä, mutta suomen kielessä asiakas tarkoittaa myös markkinoiden asiakasta, kuluttajaa. Hyvinvointipalveluissa ja sosiaaalialalla kuluttajan rooli kuulostaa kuitenkin vieraalta, sillä asiakkuuden taustalla on usein tarve elämäntilanteessa olevien asioiden selvittämiseen palveluiden kuluttamisen sijaan. (Pohjola 2010, 20-22.) Asiakas-termi on yleisessä kielenkäytössä nimitys sosiaali- ja terveysjärjestelmissä asioivalle kansalaiselle. Kansalainen muuttuu asiakkaaksi kohdatessaan palveluntarjoajan. (Valkama 2012, 2, 8.) Itse näen asiakas -käsitteen sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluille yhteisenä ja yleisesti käytettynä käsitteenä, ja tutkiessani toimijuutta näissä eri palveluissa, käytän tässä tutkimuksessa käsitettä asiakas.

Eri palvelujärjestelmät määrittelevät ihmisiä eri tavoin oman organisaationsa tavoitteista ja näkökulmista käsin. Sama henkilö voidaan määritellä terveydenhuollossa potilaaksi ja TE-toimistossa työnhakijaksi. Sekä sosiaali- ja terveystaloudessa että työllisyyspalveluissa on useita eri käsitteitä palveluiden käyttäjälle. Asiakas, potilas, kuluttaja, yksilö, asianosainen, työnhakija ja kansalainen tuovat kaikki eri näkökulmia asiakkaana oloon eri palveluissa. (Leemann & Hämäläinen 2016, 586.) Potilas hakee hoitoa sairauteensa, työnhakijan tehtävänä voidaan ajatella olevan työn hakeminen ja vastaavasti palveluiden tehtävänä on tuolloin tarjota hä-

nelle työtä. Erilaiset käsitteet voivat myös kuvastaa ihmisen oletettua toimijuutta; yksilö ja kansalainen korostavat henkilön autonomiaa ja vastuullisuutta omista toimistaan, kun taas asianosainen ei kuvaudu oman elämänsä toimijana, vaan ennemminkin sen sivustaseuraajana.

McLaughlinin (2009, 1114-1115) mukaan on huomioitava, että käytettävä kieli on täynnä erilaisia merkityksiä ja valittu käsite antaa merkityksen paitsi henkilölle myös hänen ja työntekijän väliselle suhteelle. McLaughlin ehdottaa, että työntekijät voisivat pyytää palveluitaan käyttäviltä asiakkailta ehdotusta sopivasta käsitteestä. Toisekseen hänen mielestään ammattilaisten tulisi käyttää erilaisia käsitteitä niiden eri merkitykset huomioiden.

Asiakas-käsite voi luoda kuvan aktiivisesta ja valintoja tekevästä subjektista. Todellisuudessa termi ei kuitenkaan kerro onko asiakas toiminnan kohde, aktiivinen yhteistoimija, kuluttaja tai jopa tahdonvastaisten toimien kohde. (Valkama 2012, 77.) Asiakas-käsite ei ole täysin neutraali, sillä siinä ihminen irrotetaan elämäntekstistään ja häntä tarkastellaan palveluinstituution näkökulmasta ja hänen avuntarvettaan arvioiden. Asiakkuus sosiaalipalveluissa on ihmisen elämäntilanteissa usein lyhyt jakso eikä se toimi hänen oman elämänsä määrittelijänä. Palveluissa tulisikin nähdä ihminen oman elämänsä toimijana ja hyödyntää ihmisen omaa arjen asiantuntijuutta. Ihminen on toimiva, ajatteleva ja tunteva ja yksilön omat kokemukset luovat sen todellisuuden, jossa ihminen yhteiskunnassa elää ja toimii. Samanaikaisesti yhteiskunta vaikuttaa hänen elämäänsä ja myös auttamistilanteeseen monin tavoin. (Pohjola 2010, 27-28, 35, Pohjola & Laitinen 2010, 312.)

Nyky-yhteiskunta korostaa osallistuvaa ja aktiivista kansalaisuutta ja myös lainsäädännössä ja strategioissa korostetaan asiakkaiden osallistumista (Laitinen & Niskala 2013, 10). Asiakkuutta voidaan kuvata kolmesta näkökulmasta; asiakkaat voidaan nähdä aktiivisina kansalaisina ja asiakaskuluttajina, palvelunkäyttäjinä tai apua tarvitsevinä. Aktiiviset kansalaiset kykenevät määrittelemään itse tarvitsemansa palvelut ja valitsemaan palvelut itse. Valintoja tekevänä asiakkaana hänet nähdään itsestään ja oikeuksistaan huolta pitävänä sekä myös oman elämäntilanteensa ja tarpeidensa parhaana asiantuntijana. Palvelunkäyttäjäasiakkaat voidaan nähdä aktiivisesti palveluiden kehittämiseen vaikuttavina ja osallistuvina. Asiakas pyrkii tällöin vaikuttamaan sekä omaan henkilökohtaiseen palveluunsa että koko

edustamansa asiakasryhmän palveluihin. Asiakkaiden osallistuminen edellyttää kuitenkin, että työntekijät pystyvät näkemään asiakkaan aseman uudella tavalla perinteisen apua tarvitsevan asiakkaan sijaan, jonka ajatellaan tarvitsevan ulkoapäin asetettuja veloituksia aktivoituakseen toimimaan omassa elämässään. Apua tarvitseva asiakas nähdään palveluiden kohteena. (Niiranen 2002, 67-69; Toikko 2014, 161-174.)

Asiakasta ei tulisi objektivoida tarkastelun kohteeksi, vaan subjektivoida asiakas työntekijän rinnalle pohtimaan eri näkökulmista, miten asiakas voisi omassa elämäntilanteessaan toimia (Särkelä 2001, 27). Työntekijän tehtävänä on tukea asiakkaan valinnan mahdollisuuksia, mutta ratkaisuja on tehtävä elämäntilanteiden realiteetit ja palveluiden reunaehdot huomioon ottaen (Pohjola 2010, 30). Palvelun ei tule lähteä ainoastaan asiakkaan lähtökohdista käsin ja hänen ehdoillaan, vaan palveluprosessin vuorovaikutuksessa ja neuvottelussa, jossa myös yhteiskunnan, politiikan ja lainsäädännön ehdot tulee ottaa huomioon. Asiakkaan tilanteessa näkyvät ja vaikuttavat aina myös rakenteelliset, sosiaaliset, kulttuuriset ja taloudelliset tekijät. (Pohjola & Laitinen 2010, 317.)

Palvelujärjestelmissä käsitys asiakkaasta voi jäsentyä kahdella toisistaan vastakkaisilla tavoilla; positiivisen tai negatiivisen koodin kautta. Positiivinen koodi korostaa asiakasta subjektina, valinnan mahdollisuuksia omaavana, aktiivisena ja osallistuvana toimijana. Negatiivinen koodi on ongelmiin keskittyvää ajattelua, jossa asiakkaan tilanne nähdään ensisijaisesti hänen ongelmistaan käsin ja tilannetta tarkastellaan yleistäen, asiakkaan subjektius unohtaen. (Pohjola 2010, 29-30.)

Yhteiskunnallista erilaisuutta ja asioiden hallitsemista ja järjestämistä voidaan tehdä yhteiskunnallisesti luokittelemalla ja kategorisoimalla asioita ja ihmisiä (Karjalainen & Lahti 2005, 276). Sosiaalityön asiakkaat voidaan leimata elämänsä hallitsemattomiksi, avuttomiksi ja riippuvaisiksi. Asiakaskuntaa voidaan määrittellä ja ryhmitellä eri tavoin eri palveluissa. (Juhila 2008, 93.) Tulkintoja voidaan tehdä kategorioiden tilannetta ongelmälähtöisesti, kuten määrittelemällä asiakas pitkäaikaistyöttömäksi tai päihdeongelmaiseksi. Määrittely voidaan tehdä myös jonkin ominaisuuden, vamman, asiakkaan taustan tai hänen tilanteensa oletetun tai arvioidun ennusteen perusteella (Pohjola 2010, 33-34). Tällöin tilannetta tarkastellaan yksipuolisesti eikä asiakkaan kokonaistilanne tule huomioiduksi. Lähtökohtana

tulisi olla moninaisuus, jossa asiakkaat kohdataan yksilöinä, joilla on oma elämänhistoria ja –kokemukset, oma tapansa jäsentää elämäänsä ja ajatella. Asiakkaan tilannetta tulisi tarkastella kokonaisvaltaisesti yksittäisen elämän osa-alueen tai ongelman sijaan. (Juhila 2008, 98.) Siten työn kohteeksi tulisi asiakkaan ongelmallinen tilanne ja siihen liittyvät yhteiskunnalliset ja yksilölliset vaikutussuhteet, ei asiakas ongelmankantajana (Pohjola 2010, 29-31). Jos taas asiakkaan tilannetta tarkastellaan yksipuolisesti institutionaalisenä ongelmana, ei huomioida asiakkaan arjen rakentumista dynaamisena ja materiaalisena suhteiden verkostona eikä asiakkaan omaa tulkintaa palvelutarpeestaan tai ratkaisuvaihtoehdoistaan (Hänninen & Poikela 2016, 157).

3.2 Asiakas aktivoinnin kohteena vai aktiivisena toimijana?

Vaatus asiakkaiden aktivoitumisesta liittyy erityisesti työttömyyteen. Uusliberalistinen yhteiskunta korostaa yksityistä vastuuta ja sen tavoitteena on aktiivinen ja vastuullinen ihannekansalainen, joka omaa hyvän elämänhallinnan ja pärjää omillaan oman työn tekemisen kautta. Työttömien parissa tehtävässä työssä taustalla vaikuttaa aktivointipolitiikka, jossa asiakasta velvoittavilla toimilla ohjataan aktiivisiin ja kohti työllisyyttä. (Juhila 2008, 50-55.) Aktivoinnin tavoitteena on sekä kannustimien että velvoitteiden luominen työllistymiseen ja työllistämiseen. (Keskitalo 2013, 66). Asiakkaan tulisi olla aktiivinen, mutta aktiivisuutta voi toteuttaa vain tietyin tavoin; kaikki toiminta ei ole lainsäädännön määrittelemää ja ikään kuin hyväksyttävää aktiivisuutta. Näin ollen ihminen joutuu toimimaan rakenteiden puristuksessa. (Lähteenmaa 2011, 47-48.) Aktivointiin liittyvien sanktioiden avulla on tarkoitus saada henkilö toimimaan aktiivisemmin oman työllistymisensä suhteen (Kotkas 2013, 81).

Aktivointipolitiikassa yhteisenä nimittäjänä on inklusion periaate; asiakkaalla on oikeus sosiaalietuuksiin, mutta oikeuteen on kytköksissä tiettyjä velvollisuuksia yhteiskuntaa kohtaan (Karjalainen & Lahti 2005, 274). Asiakas voidaan velvoittaa toimimaan sosiaalipalvelujärjestelmän edellyttämällä tavalla rajoittamalla etuuksia ja palveluita, jos asiakas ei toimi sovitulla tavalla. Lainsäädäntö korostaa samanaikaisesti sekä vapaaehtoisuutta että pakkoa. (Toikko 2014, 174-175.)

Tuoreimpana työttömien aktivointitoimena on vuoden 2018 alusta voimaan tullut työttömyysturvan aktiivimalli, joka on osa Sipilän hallituksen työllisyyden ja kilpailuvuoden kärkihanketta. Sen tavoitteena on lisätä työllisyyttä ja kannustaa työttömyysetuuden saajia aktiivisuuteen ja omatoimisuuteen koko työttömyyden ajan. Aktiivisuusehdon täyttämiseksi työttömän työnhakijan tulee tietyn jakson aikana olla palkkatyössä, ansaita yritystoiminnassa tai osallistua työllistymistä edistävään palveluun tai muuhun työvoimaviranomaisen järjestämään työllistymisedellytyksiä parantavaan palveluun tai toimintaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö, [viitattu 20.12.2018].) Aktiivimallia on kritisoitu julkisuudessa paljon sen voimaantulosta lähtien. Sitä pidetään epätasa-arvoisena alueellisten erojen ja työvoimapalveluiden saatavuuden vaihtelevuuden vuoksi. (Sosiaalivakuutus 2018.) Huolen aiheena on myös se, että henkilöiden, joiden työ- ja toimintakyky on rajoittunut, tai joiden alentunutta työ- ja toimintakykyä ei ole tunnistettu, on vaikea täyttää aktiivisuusehtoa. Työkyvyn tutkimuksiin ja arviointeihin osallistuminen ei myöskään kerrytä aktiivisuutta. (Oivo & Kerätär 2018, 55, 61.)

Närhen, Kokkosen & Matthiesin (2014, 238) mukaan aktivointityö liittyy asiakkaille suunnattuihin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin, kun taas asiakkaan aktivoituminen on sosiaalityön perinteinen keino auttaa asiakasta hänen elämäntilanteeseensa. Keskitalon (2013, 66) mukaan aktivoinnissa voidaan korostaa myös sosiaalisen osallisuuden, oman arjen hallinnan ja oman elämän mielekkyyden lisäämistä. Aktivoinnin vaikutus voi parhaimmillaan nostaa ihmisarvoa ja tunnustetuksi tulemisen kokemuksia, mutta sanktioiden pelko ja niiden toteutuminen voivat pahimmillaan nujertaa ihmistä entisestään (Julkunen 2013, 38-40). Aktivointipolitiikassa ei kuitenkaan välttämättä kyetä riittävästi huomioimaan millaisissa elämäntilanteissa ihmiset ovat joutuneet tekemään valintojaan tai kykenevätkö he näitä valintoja tekemään (Hänninen 2014, 188-189). Aktivoinnin asetelma voi tuntua syyllistävältä, jos asiakas ei osaa, ei onnistu tai ei kykene työllistymään tai toimimaan yhteiskunnan edellyttämällä tavalla (Juhila 2006, 60).

Aktivointipolitiikka voidaan kuitenkin nähdä myös asiakkaiden tukemisen ja osallistumisen mahdollisuuksia lisäävänä sekä viranomaistyön ja sosiaalityön jäsentävänä tekijänä (Tuusa 2005, 73). Ihanteellisimmillaan aktiivisuus on läsnä oikealla tavalla, jolloin työntekijä ja asiakas tekevät suunnitelmaa yhdessä ja asiakas osal-

listuu aktiivisesti suunnitelmien toteuttamiseen. Aktiivista asiakkuutta on myös se, että asiakas on tietoinen omista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan ja näin ollen tietää ja osaa toimia palveluissa. (Juhila 2008, 55.)

Aktivointipolitiikan hyvinvointivaltiollinen tehtävä liittyy asiakkaiden sosiaalisen toimijuuden korostamiseen ja ajatukseen siitä, että jokaisen yksilön toimijuus yhteiskunnassa on arvokasta (Karjalainen 2011, 248). Seuraavassa alaluvussa määritellen tarkemmin, mitä asiakkaan toimijuudella tarkoitetaan.

3.3 Toimijuuden määrittelyä

Modernissa ihmiskuvassa korostuu ihanne yksilöstä riippumattomana, vapaana ja itsenäisenä toimijana. Ihannetoimijan tulisi olla toimintakykyinen ja itsenäinen kansalainen, joka pystyy ja osaa tehdä valintoja. Apua tarvitessaan sen pyytäminen ei ole aina helppoa, sillä avun tarpeen ilmaisun voidaan kokea vähentävän ihmisen omaa itsenäisyyttä eikä toisten avusta haluta olla riippuvaisia. Yhteiskunnan byrokratian voidaan myös ajatella rajoittavan omaehtoista toimijuutta. (Hoppania ym. 2016, 28-29.)

Asiakkuus määrittyy vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän kohdatessa. Kohtaaminen tai kohtaamattomuus tässä vuorovaikutuksessa voi rajata tai laajentaa asiakkaan toimijuutta. (Laitinen & Niskala 2013, 10-11.) Asiakkaan kuulluksi tuleminen, subjektina oleminen, mahdollisuus valita, oikeus tehdä päätöksiä sekä mahdollisuus elää ja toimia haluamallaan tavalla lisäävät asiakkaan toimijuutta (Hokkanen, 2013, 63-64). Toimijuutta voi puolestaan rajata ammattilaisen tiukka kontrollointi ja ohjaus, ja kohtaamisen toteutuminen organisaation toimintamallien, sääntöjen ja normien mukaan (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 245, 269).

Toimijuuden yhteiskuntatieteellisessä keskustelussa pohjana on usein Anthony Giddensin määritelmä, jonka mukaan toimijan ja rakenteen välillä on keskinäinen riippuvuus. Rakenteiden kaksinaisuudessa toimija käyttää hyväkseen sääntöjä ja käytettävissä olevia voimavaroja, mutta samalla vuorovaikutusprosessissa säännöt ja voimavarat määrittyvät uudelleen. (Giddens 1984, 117-120.) Rakenteet voivat mahdollistaa tai rajoittaa ja sitä kautta ohjata yksilön toimintaa (Jyrkämä 2007,

203). Giddensin määritelmän mukaan toimijalla on valtaa ja vapautta valita eri vaihtoehtoista ja mahdollisuus vaikuttaa tekojen ja toiminnan rajoitteisiin sekä muuttaa niitä rakenteita, joista rajoitteet syntyvät (Eteläpelto ym. 2011, 18; Kotiranta & Virkki 2011, 115).

Giddensin toimijuuden määritelmää on kritisoitu siitä, että siinä nähdään ihminen liian päämäärähakuisena ja rationaalisena. (Eteläpelto ym., 18.) Hoggetin (2001, 37, 53-53) mukaan toimijuudessa ihmistä ei tulisi nähdä vain vastuullisena toimijana, joka päättää toimia tai olla toimimatta, vaan ihmisten elämät heikot, ristiriitaiset ja traagisetkin puolet vaikuttavat toimijuuteen. Giddensin määritelmä ei myöskään huomioi yksilön toiminnan ja rakenteiden olemassaolon erilaista ajallista olemassaoloa. Rakenteet ovat olleet jo olemassa ja vaikuttamassa yksilön toimintaan ennen kuin yksilö on tehnyt valinnan toiminnastaan. (Archer 2000, Jyrkämän 2008, 191 mukaan.)

Konkreettisemmän määrittelyn toimijuudelle ovat antaneet esimerkiksi David ja Julia Jary (2000, 9-10, Jyrkämän 2008, 191 mukaan), joiden mukaan toimijuus tarkoittaa toimijan kykyä toimia yhteiskunnan rakenteiden asettamista rakenteista huolimatta. Heidän mukaansa toimijuudessa yksilö luo tavoitteet toiminnalleen ja voi käyttää kykyjään, vapaata tahtoaan ja tehdä moraalisia valintoja. Tässä määritelmässä yksilön oma toimijuus korostuu, mutta se jättää rakenteet ja muun yksilöä ympäröivän maailman luomat velvoitteet, rajat ja pakot huomioitua. (Jyrkämä 2008, 191.)

Jyrki Jyrkämän (2007, 203-204) määritelmässä toimijuudessa yksilöt rakentavat omaa elämänsä ja tulevaisuuttaan ja käyttävät heillä olevia resursseja sekä toimivat ja tekevät valintoja ajallis-paikallisessa tilanteessa ja sen ympäröivien olosuhteiden tarjoamissa vaihtoehtoissa, mahdollisuuksissa sekä niiden tuottamien ehtojen ja rajoitusten puitteissa.

Toimijuutta voi tarkastella kolmesta näkökulmasta, jotka liittyvät toisiinsa. Ensimmäinen näkökulma on elämänsä historia, jonka myötä ihminen on siinä, missä nyt on ja jonka kautta hän on linkittynyt myös toisiin ihmisiin. Toiseksi, ihminen paikantuu myös erilaisiin rakenteisiin esimerkiksi yhteiskunnallisen järjestyksen, oman etnisen ja kulttuurisen taustan mukaan. Nämä määrittävät ihmisen toimintaa, suuntau-

tumista sekä vaihtoehtoja. Kolmanneksi toimijuuden rakentumisessa on keskeistä se mitä ihminen kykenee, osaa ja haluaa sekä millaisiin esteisiin hän törmää, millaisia vaihtoehtoja näkee ja miten kunkin tilanteen kokee. (Jyrkämä 2014a, 123.)

Toimijuuteen liittyy yksilöllisyyden ja yhteisöllisyyden jännitteitä. Toimijuuden tunnossa ja tunteessa on kyse yksilön käsityksestä omista mahdollisuuksistaan tehdä päätöksiä sekä omaan päätöksentekoon vaikuttavista rajoituksista (Gordon 2005, 114-115). Toimijuuden tunto lähtee ajatuksesta, että yksilö on oman elämänsä subjekti, mutta samanaikaisesti yhteiskunta luo sekä mahdollisuuksia että rajoituksia toiminnalle. Toimijuutta on yksilön havaittu toiminta, mutta myös toimimatta jättäminen tai mahdollisuudet toimia liittyvät siihen, miten toimijuuden nähdään toteutuvan. (Gordon 2005, 118-119, 129.) Toimijuus ei siis ole yhtä kuin aktiivisuus. Esimerkiksi tilanteessa, jossa ihminen valitsee tai joutuu valitsemaan olla tekemättä mitään, toimijuus saattaa ulkopuolisen silmin näyttää passiivisuudelta. (Jyrkämä 2014a, 123.) Voidaan siis sanoa, että rakenteet ja toiminta vaikuttavat toisiinsa, mutta toiminta ja tekeminen ovat eri asia (Kotiranta & Virkki 2011, 125). Asiakkaan toimijuus voi olla vahvaa ja aktiivista palvelunkäyttäjän tai ihannekansalaisen toimijuutta, mutta se voi olla myös hiljaisempaa, alistuvampaa tai passiivisempaa (Hokkanen 2013, 65).

Toimijuuteen liitetään usein vallan käsite. Toimijuus edellyttää toimijalta valtaa ja voimaa vaikuttaa asioihin sekä tehdä valintoja ja päätöksiä. Toisaalta valta voi olla yhteiskunnallisten vallankäyttäjien, instituutioiden ja kulttuuristen normien asettamia rajoitteita. Englanninkielisessä vallan määrittelyssä käytetään usein sanapareja *power over* ja *power to*. Niistä *power over* viittaa käskyvaltaan tai kontrolliin ja *power to* tarkoittaa kykyä saada aikaan jokin asiantila ja valta nähdään resurssina. (Eteläpelto ym. 2011, 12-15.) Valta voi siis sekä mahdollistaa että rajoittaa toimijuutta. Pohjimmiltaan koko sosiaalinen todellisuus pohjautuu rakenteisiin, eli sääntöihin ja resursseihin, joita ihmiset käyttävät toimiessaan (Niemi 2013, 31, 52). Valta vaikuttaa kaikilla toiminnan tasoilla; yksilöiden välillä, yhteisöllisissä, rakenteellisissa ja yhteiskunnallisissa vaikutussuhteissa. Valta voidaan nähdä sekä negatiivisena että positiivisena elementtinä. Negatiivinen valta on alistavaa ja rajoittavaa, mutta vallan positiiviset ulottuvuudet voivat näkyä valtaistumisena, tuen ja oikeuksien toteutumisena, tilan ja paikan antamisena ja ottamisena. (Pohjola &

Laitinen 2010, 313-314.) Ääripäiden väliin jää neutraalia vallankäyttöä, joka ei ka-
venna mutta ei myöskään laajenna hyvän elämän edellytyksiä (Niemi 2013, 52).

Valta vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän kohtaamiseen jo ennen tapaamista, sillä
tapaamisen taustalla on toiminnalle säädetyt ohjeet ja rakenteet, jotka määrittävät
miten ja missä tapaaminen tapahtuu, mikä on tapaamisen tarkoitus. Asiakkaan
kuuluu toimia tietyllä tavalla ja tapaamisessa jo palvelujärjestelmän rakenteet voi-
vat määrittää vaihtoehdot, joista asiakkaan tulisi valita kykyihinsä, tarpeisiinsa ja
päämääriinsä nähden tarkoituksenmukaisimmat vaihtoehdot. (Niemi 2013, 31, 38.)
Erityisesti työttömien asiakkaiden kohdalla asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia
säännellään ja rajoitetaan vahvasti yhteiskunnan toimesta poliittisin päätöksiin.
Tämän voidaan nähdä supistavan asiakkaan omaa valtaa toimia sekä asiakkaan
oikeuksien siirtymistä toisten päätettäväksi. (Koistinen 2014, 307.)

Vallassa on kyse oikeuksista ja ihmisellä tulisi olla oikeus määrätä itse itsestään.
Avuntarpeestaan huolimatta ihminen on omasta elämästään päättävä ja sitä oh-
jaava toimija, ei pelkästään palvelujärjestelmien asiakas (Pohjola & Laitinen 2010,
314). Toimijalla täytyy olla valtaa ja voimaa vaikuttaa asioihin, eli tehdä valintoja ja
päätöksiä. Valta ja voima, eli toimijuuden resurssit ja toimijan kapasiteetit voivat
olla esimerkiksi henkilön osaamista, tietoa ja sosiaalisia verkostoja. Valta voi näyt-
täytyä myös yksilön toimijuutta rajoittavana tekijänä, jos yhteiskunnalliset tai kult-
tuuriset normit asettavat yksilön toimijuudelle tai itsemääräämisoikeudelle rajoittei-
ta. Ääripäissä voidaan ajatella, että yksilö on täysin riippuvainen yhteiskunnallisista
rakenteista tai että rakenteet estävät yksilöiden mahdollisuuden toimijuuteen. Tä-
män hetken käsitys toimijuudesta sosiaalitieteellisessä keskustelussa on näiden
ääripäiden välissä. (Eteläpelto ym. 2011, 13, 18.)

Närhi, Kokkonen & Matthies (2013) ovat tutkineet nuorten aikuisten miesten toimi-
juutta ja osallisuutta palveluissa. Heidän mukaansa toimijuus oli sitä vahvempaa ja
toimivampaa, mitä enemmän haastateltavat pystyttiin kohtaamaan palveluissa ai-
dosti ja tarjoamaan todellisia vaihtoehtoja. Holhoava, organisaatiolähtöinen ja
joustamaton palvelu puolestaan eivät rakenna aktiivista toimijuutta. (Närhi ym.
2013, 144.)

3.4 Asiakslähtöisyys asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa

Asiakkaan toimijuus muotoutuu erilaisissa kohtaamisissa. Vuorovaikutteisuuudessa syntyvä ja tilanteittain rakentuva asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on toimijuuden muotoutumisessa keskeinen tarkastelun kohde (Laitinen & Niskala 2013, 10.) Kun työntekijä suhtautuu asiakkaaseen palvelujen tärkeimpänä toimijana, oman elämänsä asiantuntijana ja asioitaan aktiivisesti hoitavana subjektina, voidaan puhua asiakslähtöisestä toiminnasta (Pohjola & Laitinen 2010, 310).

Sosiaalialan työn keskeisten eettisten ohjeiden mukaisesti asiakslähtöisessä toiminnassa tulee huomioida asiakkaan itsemääräämisoikeus, kuulla asiakkaan ääntä ja edetä asiakkaan määrittelemien ja esiin nostamien tarpeiden pohjalta. (Arki, arvot ja etiikka 2017, 15.) Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 1 luvun mukaan sosiaalihuollon tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä. Lisäksi eri toimintatapoja ja ratkaisuja suunniteltaessa on kiinnitettävä huomiota asiakkaan edun toteutumiseen. Myös lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812) tarkoituksena on edistää asiakslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta. Molemmissa edellä mainituista laeista on myös säädetty asiakkaan oikeudesta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Asiakkaan aktiivinen mukanaolo on edellytys asiakslähtöisyyden toteutumiseen ja asiakkaan aseman vahvistumiseen palveluissa. Asiakkaana olo sosiaali-, terveys-, ja työllisyyspalveluissa perustuu useimmiten asiakkaan tarpeeseen saada apua tai muutosta tilanteeseensa. Asiakslähtöisen työskentelyn lähtökohtana tulee olla asiakkaan oma toiminta ja osallistuminen, jotka voidaan nähdä eri tavoin. Asiakas voi osallistua yleisellä tasolla, jolloin hän tulee kuulluksi, mutta järjestelmä määrittelee osallistumisen ehdot ja intressit. Kun asiakkaan rooli on aktiivisempi, muodostuu työntekijän ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta yhteistyösuhde, jossa asiakas tulee aidosti kuulluksi. Parhaimmillaan asiakas muodostaa työntekijän kanssa kumppanuuden, jossa työntekijä on rinnallakulkija ja toiminnan tavoitteet ja niiden saavuttamiseen liittyvä työskentelyprosessi toteutetaan yhdessä. (Pohjola 2010, 57 - 58.) Pienetkin osallistumisen ja kuulluksi tulemisen kokemukset voivat olla asiakkaalle hyvin merkityksellisiä (Niiranen 2002, 63). Asiakslähtöisessä työskentelyssä on ominaista toiminnan yksilöllisyys. Työskentely räätälöidään kunkin asiakkaan elämäntilanteen, tarpeiden ja voimavarojen mukaan ja sii-

nä huomioidaan myös asiakkaiden vaihtelevat edellytykset osallistua omaa elämäntilannettaan koskevaan työskentelyyn. (Kananoja 2017, 189.)

Asiakaslähtöisyyden toteutumiseen asiakkuussuhteessa liittyy erilaisia ristiriitoja. Työntekijän näkemys asiakkaan parhaasta voi olla erilainen kuin asiakkaan oma käsitys. Palvelujärjestelmän asettamat kriteerit voivat määritellä asiakkuutta ongelmien kautta tai stereotyyppisesti. (Juhila 2006, 250-252.) Asiakkaan ja työntekijän kohtaamisen taustalla heijastuu myös työntekijän edustaman organisaation ja palvelujärjestelmän vaikutus (Laitinen & Niskala 2013, 11-12). Asiakaslähtöisessä palvelussa asiakas nähdään palveluiden käyttäjänä, joka tekee itse valintoja tarvitsemistaan palveluista. Suomalaista sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelujärjestelmää pidetään kuitenkin monimutkaisena ja sen vuoksi asiakas tarvitsee usein asiantuntijan tarjoamaa tietoa tuekseen tietääkseen eri mahdollisuuksista ja siitä, miten hänen tulisi toimia. Parhaimmillaan tämä mahdollistaa työntekijän ja asiakkaan välisen dialogin, jonka myötä asiakkaan tietoisuus eri mahdollisuuksista kasvaa. Se voi kuitenkin tarkoittaa myös sitä, että valinnat ja päätökset tehdään asiantuntijapäätöksinä. Asiakkaan valinnanmahdollisuus voi johtaa myös eriarvoisuuteen; toiset asiakkaat tietävät tai osaavat kysyä eri mahdollisuuksista ja ymmärtävät paremmin päätösten tai työntekijöiden ammattikieltä. (Härkäpää, Järvikoski & Gould 2011, 74.) Heikoimmassa asemassa olevat asiakkaat ovat heikoimmilla myös valintojen tekemisessä (Niiranen 2002, 63). Jos asiakkaan oma toimijuus on heikkoa, toimintakyky vajavaista tai osallistumiseen ei ole riittäviä resursseja, on mahdollista, että asiakaslähtöisyys palveluissa ei toteudu (Valokivi 2008, 80).

Asiakaslähtöisyyden tavoitteet lähtevät asiakkaan arjen ja elämisen tasolta, kun taas asiakkaan aktivoinnin näkökulma on järjestelmästä hierarkisesti ylhäältä alaspäin tapahtuvaa (Pohjola 2010, 67). Asiakkaan näkökulmasta katsottuna kohtaamiset ammattilaisten kanssa eivät välttämättä ole asiakaslähtöisiä, vaikka asiakaslähtöisyyden periaate on esillä sosiaalialan työn lainsäädännössä sekä käytännön työn tasolla kuvauksissa, strategioissa, suunnitelmissa ja esitteissä (Valokivi 2008, 20). Metteri (2012, 236-238) on kuvannut kohtuuttomia tapauksia, joissa taustalla voivat olla yhtäältä yhteiskunnan taholta sosiaalisten ja taloudellisten oikeuksien kieltäminen tai toisaalta työntekijältä saatavan psykososiaalisen tuen puuttuminen. Pahimmillaan voidaan Metterin mukaan puhua sosiaalisesta hyl-

käämisestä, jolloin ihminen on jäänyt vaille sosiaalisia ja taloudellisia oikeuksiaan sekä vaille kuulluksi tulemistä. Määttä (2010) on tutkinut palvelujärjestelmän puutteista johtuvia toimeentulotuen väliinpuotoamisen kokemuksia. Pitkäaikaiseen väliinpuotoamiseen liittyy usein palvelujärjestelmän vaikeaselkoisuus ja eri asiantuntijoiden toisistaan poikkeavat lausunnot ja vaatimukset. Palvelun ja avun piiriin voi olla lähes mahdotonta päästä. Sosiaaliturvan ulkopuolelle jää Määttän mukaan sekä henkilöitä, joilla on sekä kaikkein eniten että kaikkein vähiten kontakteja eri viranomaisiin. Väliinpuotoamistarinat osoittavat vastuun siirtyneen yhä enemmän asiakkaille itselleen. (Määttä 2010, 31.)

4 TOIMIJUUDEN RAKENTUMISEN JÄLJILLÄ

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen toteutuksen sekä käyttämäni tutkimusmenetelmät. Kerron aluksi tutkimuksen käynnistymisestä. Sen jälkeen kuvaan tutkimusaineiston hankintaa, teemahaastattelua aineiston keruun menetelmänä sekä analyysini toteutusta teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Luvun lopuksi pohdin tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta.

4.1 Ideasta tutkimussuunnitelmaksi - kehittämishanke tutkimuksen taustalla

Toteutin opinnäytetyöni yhteistyössä Osallisuutta moniammatillisesti - OSMO-hankkeen kanssa. OSMO-hanke on Euroopan Sosiaalirahaston (ESR) rahoittama Etelä-Pohjanmaan alueella toimiva kehittämishanke, jonka tavoitteena on työelämän ulkopuolella olevien työkäisten moniammatillisten palveluiden toimintamallin kehittäminen. Hanketta hallinnoi Seinäjoen kaupunki ja siinä ovat mukana kaikki Etelä-Pohjanmaan kunnat. Hankkeen osatavoitteina ovat asiakasosallisuuden vahvistaminen, sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen sekä työ- ja toimintakyvyn ja palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen. (Osallisuutta moniammatillisesti 2017.) Tämä opinnäytetyö liittyy OSMO-hankkeen työ- ja toimintakyvyn arvioinnin kehittämisen osatavoitteeseen sekä asiakasosallisuuden vahvistamiseen.

Suomessa on valmisteilla sosiaali- ja terveystalouden uudistus (sote-uudistus), jonka tavoitteena on uudistaa sosiaali- ja terveystalouden rakennetta, palveluita ja rahoitusta sekä siirtää julkiset sosiaali- ja terveystaloudet maakuntien järjestämäksi (Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely, [viitattu 19.1.2019]). Tähän maakunta- ja sote-uudistuksen valmisteluun liittyen on tarpeen koota tietoa ja yhtenäistää työelämän ulkopuolella olevien asiakkaiden moniammatillisten palveluiden käytäntöjä. Työttömien työ- ja toimintakykyyn sekä monialaisiin palveluihin liittyviä asioita on tärkeää selvittää, jotta saataisiin luotua yhteinen toimintamalli työttömien terveys- ja kuntoutuspalvelujen toteuttamisesta. (Osallisuutta moniammatillisesti 2017.) Saumattomien palveluketjujen luominen sekä muutoksen luominen osatyökykyisten asemaan liittyvät myös yhteen Sipilän hallitusohjelman kärkihankkeeseen, Osatyökykyisille tie työelämään. Osatyökykyisellä tarkoitetaan hen-

kilöä, jolla on käytössään osa työkyvystään. Osatyökykyisyys on yksilöllistä, ja osatyökykyisyyttä on monenlaista. Osatyökykyisiä voivat olla vammaiset, pitkäaikaissairaat, vakavasta sairaudesta toipuvat, elämänkriisin kokeneet tai esimerkiksi pidempään työttömänä olleet henkilöt, joiden työ- ja toimintakyky on alentunut vamman, sairauden tai sosiaalisen syyn vuoksi voivat olla osatyökykyisiä. (Osatyökykyisille tie työelämään, [viitattu 22.11.2018].) Työttömyyden, sairauden ja osatyökykyisyyden rajat ovat epäselviä, ja vaarana on, että ihmisten elämäntilanteiden muutokset jäävät huomaamatta. Näin ollen asiakkaiden tarpeiden huomiointi edellyttää moniammatillisia toimintamalleja. (Oivo & Kerätär 2018, 86.)

Tämän tutkimuksen osatyökykyiset henkilöt ovat työttömiä henkilöitä, joiden työ- ja toimintakyky on alentunut, ja jotka ovat osallistuneet moniammatillisen TyKe-tiimin tapaamiseen oman tilanteensa selvittämiseksi. Halusin nostaa esille asiakkaiden äänen ja omat kokemukset, sen vuoksi päädyin valitsemaan tutkimusmenetelmäksi asiakkaiden haastattelemisen. Tavoitteenani oli löytää jokaisen Etelä-Pohjanmaan alueella toimivan seitsemän TyKe-tiimin alueelta yksi tai kaksi haastateltavaa, jotta saisin tutkimukseeni kokemuksia kokoonpanoiltaan ja toimintatavoiltaan erilaisiin TyKe-tiimeihin osallistuneilta asiakkailta.

Tutkimus käynnistyi toukokuussa 2018 tutkimusluvan haulla OSMO-hanketta hallinnoivalta Seinäjoen kaupungilta. Tutkimusluvan saamisen jälkeen tein sopimuksen opinnäytetyöstä SeAMK:n ja OSMO-hankkeen kanssa toukokuussa 2018 (Liite 1).

4.2 Tutkimusaineiston hankinta ja teemahaastattelu aineiston keruun menetelmänä

Aloitin tutkimusaineiston keruun ottamalla yhteyttä jokaiseen TyKe-tiimiin löytääkseni haastateltavia asiakkaita. Päädyin tähän siksi, että vaikka Seinäjoen kaupunki oli antanut tutkimusluvan, olivat asiakkaat eri kuntien sosiaali- tai terveystoimen asiakkaita, ja heidän yhteystietonsa olivat saatavilla TyKe-tiimien kautta. Otin yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla TyKe-tiimeissä toimiviin työnhakijoiden terveydenhoitajiin, sosiaaliohjaajiin tai -työntekijöihin sekä TE-asiantuntijoihin huhtitoukokuussa 2018 esitellen opinnäytetyöni aiheen. Työntekijät esittelivät asian

seuraavassa TyKe-tiimin kokouksessa. Sain luvan tutkimuksen toteuttamiseen kuudelta alueelta. Yhdeltä alueelta en saanut aluksi vastausta, joten lähestyin alueen työntekijää asiassa uudelleen heinäkuussa 2018. Sain elokuussa 2018 vastauksen, jossa todettiin, että kyseisen alueen TyKe-tiimitoimintaa ollaan juuri kehittämässä, ja tällä hetkellä haastateltaviksi ei löydy soveltuvia asiakkaita.

Saatuani kuuden alueen suostumuksen tutkimuksen toteuttamiseen, otin yhteyttä näiden tiimien terveydenhoitajiin ja TYP-työntekijöihin. Pyysin työntekijöitä kysymään asiakkailta halukkuutta osallistua haastatteluun sekä asiakkaiden lupaa antaa yhteystietonsa minulle. Ainoana kriteerinä oli, että haastateltaviksi löytyisi sellaisia asiakkaita, joiden asiaa oli käsitelty TyKe-tiimissä. Haastattelun etuna pidetäänkin sitä, että haastateltavaksi valitaan henkilöitä, joilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä. Tämän vuoksi tiedonantajien eli haastateltavien valinta on hyvä olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86, 98.)

Työntekijät ilmoittivat minulle haastatteluun lupautuneista asiakkaista. Yhtä mahdollista haastateltavaa työntekijä ei ollut tavoittanut ja yksi henkilö oli kieltäytynyt haastattelusta. Sain tietooni 12 haastateltavan nimen ja puhelinnumeron. Otin heihin kaikkiin yhteyttä puhelimitse ja kerroin tutkimukseni aiheesta. Samalla sovin haastattelun ajankohdasta ja haastattelupaikasta. Kun tutkimukseen osallistumisesta sovitaan henkilökohtaisesti, tiedonantajat kieltäytyvät haastattelusta harvoin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86). Yksi haastateltavista kuitenkin perui osallistumisen haastatteluun ensimmäisen yhteydenottoni jälkeen terveydentilansa vuoksi.

Haastattelut toteutuivat kesäkuun 2018 ja lokakuun 2018 välisenä aikana. Sopiesani haastatteluja pyrin huomioimaan, että haastateltavien olisi mahdollisimman helppoa saapua haastattelupaikkaan ja tämän vuoksi pyysin heitä ehdottamaan sopivaa paikkaa. Olin etukäteen selvittänyt, onko haastateltavan asuinpaikkakunnalla kirjastoa ja onko siellä tutkijan huonetta tai muuta työtilaa käytettävissä. Eri-tyyppisen lämmän kesä tuli esille myös haastatteluista sopimisessa, sillä joidenkin haastateltavien terveydentilan vuoksi sovimme haastatteluajan vasta hellejakson jälkeen toteutettavaksi. Kuusi haastattelua pidettiin kirjastossa, neljä haastattelua kunnan tiloissa ja yksi haastattelu pidettiin kahvilassa. Olin sopinut kaikkien haastateltavien kanssa tapaamispaikan ja tavattuamme siellä menimme haastattelutilaan. Haastattelupaikoissa huomioin, että tila oli rauhallinen ja sopiva haastatte-

luun. Kaikki muut tilat olivat erillisiä huoneita, kahvilassa etsimme rauhallisen nurkkauksen, jossa ei ollut muita asiakkaita ja mahdollisimman vähän taustamelua.

Jokaisen haastattelun alussa esittelin itseni ja kerroin tarkemmin tutkimuksestani. Haastateltavat lukivat ja allekirjoittivat suostumuksen haastatteluun ja sen nauhoittamiseen (Liite 2.). Kerroin haastateltaville, että olen saanut etukäteen heistä tiedoksi vain nimen ja yhteystiedot ja täsmensin haastattelun luottamuksellisuutta ja sitä, että käytän haastatteluaineistoa vain tutkimukseeni. Kerroin myös, että hävitän nauhoitetun haastatteluaineiston työni valmistuttua.

Haastattelutilanteessa haastattelija on sekä osallistuja että tutkija. Haastattelijalta edellytetään oman roolinsa minimoimista ja puolueetonta ja neutraalia suhtautumista haastateltavaan ja hänen esiin tuomiin asioihin. On myös tärkeää, että haastattelija osoittaa kiinnostustaan tutkimuksensa aiheeseen sekä haastateltavaan sekä luo luottamuksellisen ja vapautuneen keskusteluyhteyden (Hirsjärvi & Hurme 2008, 96-97). Kerroin haastateltaville työskenteleväni kehittämishankkeen työntekijänä. Kerroin myös hankkeessa tehdystä selvitystyöstä TyKe-tiimien toiminnasta työntekijöiden näkökulmasta ja siitä, että tutkimuksessani tavoitteena on asiakkaiden äänen esiin nostaminen. En tuonut haastateltaville ilmi aiempaa työkokemukseni TE-toimiston asiantuntijana, jossa olin työskennellyt myös TyKe-tiimin jäsenenä, sillä toivoin heidän suhtautuvan minuun puolueettomana ja neutraalina tutkijana. Haastatelluissa henkilöissä ei ollut sellaisia asiakkaita, joiden asiaa olisin käsitellyt työntekijänä TyKe-tiimissä, mutta tiimien toiminta oli minulle entuudestaan tuttua työntekijän näkökulmasta.

Haastatteluista kymmenen toteutui suunnitellusti sovittuna aikana. Yksi haastatteluista ei saapunut haastatteluun sovittuna aikana, enkä tavoittanut häntä puhelimitse. Otin häneen vielä uudelleen yhteyttä myöhemmin ja tavoitettuani hänet sovimme uudesta haastatteluajankohdasta. Haastattelu toteutui sovitusti. Haastateltava kertoi elämäntilanteessaan olleen asioita, joiden vuoksi hän ei pystynyt tulemaan ensimmäiseen haastatteluun. Hän oli kuitenkin halukas osallistumaan tutkimukseen. Tutkimusaineistoksi muodostui lopulta 11 haastatteluja. Haastatelluista naisia oli seitsemän ja miehiä neljä. Nuorin haastatelluista oli 25-vuotias ja vanhin

oli 61-vuotias. Haastateltavia oli kuuden eri TyKe-tiimin alueelta. (Taulukko 1.) Haastatteluiden kesto vaihteli 25 minuutista 90 minuuttiin.

Taulukko 1. Haastatteluaineiston kuvaus

	Sukupuoli	Ikä	Työttömyyden kesto	TyKe-tiimi
Haastateltavia yhteensä 11	Naisia 7 Miehiä 4	25-61-vuotiaita, keski-ikä 46 vuotta	Yli vuoden työttömyydestä yli 10 vuotta jatkuneeseen työttömyyteen	Kuuteen eri TyKe-tiimiin osallistuneita, 1-3 henkilöä/tiimi

Valitsin aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, sillä halusin saada esiin asiakkaiden oman äänen. Haastattelun etuna pidetään sen joustavuutta sekä sitä, että siinä voidaan selventää vastauksia ja saada syventäviä tietoja aiheesta. Haastattelijalla voi käydä keskustelua haastateltavan kanssa ja esittää kysymykset haastattelun edetessä aiheelliseksi katsomassaan järjestyksessä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.) Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa edetään tiettyjen teemojen mukaisesti, jotka perustuvat tutkimuksen viitekehukseen. Siinä pyritään löytämään tutkimustehtävän mukaisesti merkityksellisiä vastauksia ja huomioimaan ihmisten tulkintoja asioista ja heidän antamiaan merkityksiä asioille. Nämä merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88.)

Teemahaastattelurunko (Liite 3.) ohjasi haastattelutilanteissa käsiteltäviä aiheita. Haastattelun teemat liittyivät asiakkaan elämäntilanteeseen ja eri asiakkuuksiin ennen TyKE-tiimin tapaamista, TyKe-tiimin tapaamiseen, asiakkaan tilanteeseen TyKe-tiimitapaamisen jälkeen sekä asiakkaan mielipiteisiin TyKe-tiimitoiminnasta yleisesti. Nauhoitin kaikki haastattelut. Nauhurin käyttö mahdollistaa luontevan ja vapautuneen keskustelun, kun haastattelijalla voi toimia ilman kynää ja paperia. Haastattelusta saadaan myös tallennetuksi vivahteita ja seikkoja, kuten äänenpainoja ja taukoja, joita sanatarkalla kirjoituksella ei saada muistiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 92.) Laadullisessa tutkimuksessa litterointi on myös teoreettista toimintaa, jossa tutkijan teoreettinen esiymmärrys ja oletukset tutkittavasta ilmiöstä

heijastuvat siihen, millaisia aineiston purkamista koskevia ratkaisuja tutkija tekee. Litteroinnin yhteydessä tutkija tutustuu materiaaliin ja rakentaa alustavia tulkintoja aineistosta. (Nikander 2010, 433-435.) Litteroin haastattelut pian niiden teon jälkeen. Litteroinnin tarkkuuden määrittävät tutkimusongelma ja metodinen lähestymistapa. Kun kiinnostuksen kohteena on haastattelun asiasisältö, ei litteroinnissa ole tarpeen erotella taukoja ja äänenpainoja. Tekstiasultaan litteroin haastattelut sanasta sanaan. (Ruusuvuori 2010, 424.) Litteroinnin avulla tekstiksi purettu puhe tuo laadullisen aineiston lähelle lukijaa ja lisää samalla analyysin läpinäkyvyyttä (Nikander 2010, 433). Litteroitua aineistoa Arial fontilla 12, rivivälillä 1 oli yhteensä 60 sivua. Nimesin haastattelut haastattelujärjestyksen mukaan H1 – H11 haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi, mutta myös tutkimuksen luotettavuuden ja läpinäkyvyyden osoittamiseksi. Aineiston keruu, siihen tutustuminen ja alustavien analyysien tekeminen alkoivat samanaikaisesti. Kun tutkimuksen aineistona on haastatteluita, on hyvä toimia näin, sillä aineisto on usein laaja ja sitä on mahdollista lähestyä eri tavoilla (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11).

4.3 Toimijuus tutkimuksissa ja teorialähtöisen sisällönanalyysin pohjana

Toimijuuden valitseminen tämän tutkimuksen keskeiseksi käsitteeksi tarkoittaa sitä, että en tarkastele tutkimuksessani perinteistä toimintakykyajattelua, jossa ihmisen toimintakyky jaotellaan fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja kognitiiviseen toimintakykyyn. Näen laajemman toimijuuden näkökulman hyödylliseksi ja tärkeäksi, sillä sosiaalialan työssä pyritään kuuntelemaan ihmistä, ymmärtämään hänen todellisuuttaan ja tukemaan asiakasta henkilökohtaisesti, mutta samalla myös vaikuttamaan ihmisten olosuhteisiin ja yhteiskunnan rakenteisiin (Pohjola 2016, 95).

Toimijuus -käsitteen ja toimijuuden tutkimisen ymmärtämiseksi perehdyin ja selvitin millaista toimijuuden tutkimusta Suomessa on tehty. Toimijuutta on tarkasteltu tutkimuksissa monipuolisesti ja hyvin erilaisista näkökulmista esimerkiksi ikääntymiseen (Jyrkämä 2007, 2008), ikääntyneiden palveluasumiseen (Ruuskanen-Parrukoski 2018), masennuksen sosiaaliseen ulottuvuuteen (Romakkaniemi 2010), nuorten elämänselämään (Vaattovaara 2015) ja nuorten työttömyyteen (Läh-

teenmaa 2011) liittyen. Jyrkämä (2007, 206-207) on jaotellut toimijuuden eri ulottuvuuksiin eli modaliteetteihin. Toimijuutta voidaan tarkastella kuuden erillisen, mutta toisiinsa kietoutuvan modaliteetin kautta. Nämä modaliteetit ovat osata, kyettä, voida, haluta, täytyä ja tuntea.

Toimijuuden modaliteettimallia voidaan soveltaa moniin ilmiöihin ja konteksteihin; se voi olla esimerkiksi tiettyyn kontekstiin kiinnittynyttä yksilöanalyysia tai elämäntilanteeseen tai sosiaalisiin toimintakäytäntöihin liittyvää tarkastelua. Sen kautta voidaan myös ymmärtää ihmisten arkitilanteita, vuorovaikutusta suhteessa palvelujärjestelmään tai itse palvelujärjestelmää. (Jyrkämä 2007, 209-211; 2008, 196.)

Tutkimukseni analysointimenetelmänä on teorialähtöinen sisällönanalyysi, jossa Jyrkämän toimijuuden modaliteetit toimivat analyysin kehikkona. Teorialähtöisessä analyysissä ajattelun pohjalla on tietty teoria, malli tai auktoriteetti. Tutkittava ilmiö määritellään jo jonkin tunnetun mukaisesti ja aineiston analyysiä ohjaa valmis aikaisemman tiedon perusteella luotu malli tai kehys. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110.) Valitsin toimijuuden modaliteettimallin teoreettiseksi viitekehyyksi, sillä sen kautta oli mahdollista kuvata toimijuuden moniulotteisuutta. Myös asiakkaiden oman toiminnan ja ulkopuolisten tekijöiden eli rakenteiden vaikutus toimijuuteen tulee mallin kautta selkeästi esiin. Pyrin analyysissä löytämään kuvauksia siitä, millaista asiakkaiden toimijuus on. Pyrin myös löytämään vastauksia siihen, mitkä tekijät edistävät ja rajoittavat toimijuutta.

Analyysikehikko sisälsi toimijuuden kuusi osa-aluetta, eli modaliteettia, jotka esitellään tarkemmin analyysin yhteydessä luvussa viisi. Analysoinnin aluksi lähdin poimimaan aineistosta eri modaliteetteja kuvaavia ilmaisuja tarkastellen aineistoa aina yksi modaliteetti kerrallaan. Muodostin kullekin modaliteetille oman tiedoston, johon kirjoitin aineistosta poimitut suorat lainaukset. (Taulukko 2.) Analyysiyksikkönä toimi ajatuskokonaisuus. Jaottelin tiedostojen sisälle kunkin modaliteetin toimijuutta edistävät ja toimijuutta rajoittavat ilmaukset.

Taulukko 2. Esimerkki voida-modaliteetin jaottelusta

VOIDA= toimijuutta edistävää	Täydellisesti mä oon sitä tarvinnu. Se että joku kasas niistä tiedoista sen kokonaisuuden. (H4)
EI VOIDA = toimijuutta rajoittavaa	Lähetete tuli bumerangina takasi koska siellä [psykiatrian poliklinikalla] ei kattottu että olisi ollu mulle virallisesti mitään hyötyä. (H1)

Lisäksi jaottelin ilmaukset haastateltujen omaa toimijuutta kuvaaviin ilmauksiin sekä muiden toimijuutta koskeviin ilmauksiin. (Taulukko 3.)

Taulukko 3. Esimerkki osata-modaliteetin jaottelusta

OSATA/ ITSE	EI OSATA/ ITSE	OSATA/ MUUT	EI OSATA/ MUUT
Mä lähetin Kelaan laput kuntoutuksesta ja mitähän siinä oli. Monet laput. (H5)	En tiedä olisinko saanu tätä prosessia läpi, ajattelin että voiko olla tällästä. (H4)	Asiakkaan näkökulmasta se että on joku joka hoitaa ja kysyy vaikka jotain kuntoutusjuttuja. Kyllä siitä yhteistyöstä on hyötyä. (H8)	Tuntuu että tälläsis mun tapauksis on vähä asiat jääny roikumahan, että ei oo niinku viimistä tietoa tullu. Että on vähä epäselvä tilanne. (H2)

Tämän vaiheen jälkeen lähdin tarkastelemaan yhtä modaliteettia kerrallaan. Aluksi pelkistin aineiston ilmaisut ja sen jälkeen muodostin ilmaisuja kuvaavia alaluokkia. (Taulukko 4.) Aineistosta muodostettuja pelkistettyjä ilmauksia oli yhteensä 324.

Taulukko 4. Esimerkki ilmauksien pelkistämisestä ja luokittelusta

Modaliteetti	Ilmaisu aineistossa	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
KYETÄ	Huomasin että sen lääkityksen jälkeen se työ rupes maistumaan. (H10)	Sain sopivan lääkityksen, niin pystyin työskentelemään.	Työkykyisyys
EI KYETÄ	Työkkäriin työkokeeluis on tullu esiin että en pysty. (H2)	Olin työkokeilussa, mutta en pystynyt.	Terveystila rajoittaa toimintaa

Alasuutarin (1999, 39) mukaan laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta: havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta, jotka käytännössä nivoutuvat toisiinsa. Edellä kuvatussa aineiston käsittelyn vaiheissa on kyse havaintojen pelkistämisestä, jossa ensin pelkistin havaintoja ja sen jälkeen yhdistin niitä etsimällä niistä yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä. Tämän jälkeen analyysi etenee tulosten tulkinnaksi, jossa havaintojen toimiessa johtolankoina tehdään merkitystulkintoja tutkittavasta aiheesta. (Alasuutari 1999, 40, 44, 78.) Aineiston luokittelun jälkeen tarkastelin kutakin modaliteettia yksitellen ja sen jälkeen lähdin muodostamaan kokonaiskuvaa asiakkaiden toimijuuden rakentumisesta kokoamalla modaliteettien havainnot yhteen.

Laadullinen aineisto tarjoaa eri tapoja analysoida, sillä aineisto on runsasta ja elämänläheistä (Hirsjärvi & Hurme 2008,135). Tässä tutkimuksessa teen tutkijana määrittelyä asiakkaiden toimijuudesta. En kysynyt haastatelluilta henkilöiltä itseltään suoraan kokemuksia tai käsitystä omasta toimijuudestaan, vaan asiakkaan toimijuus hahmottuu haastatteluaineistosta tekemieni tulkintojen perusteella.

4.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Olen pyrkinyt toimimaan hyvän tieteellisen käytännön (2012) mukaisesti tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Sen mukaan tutkimuksen teossa tulee noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja eli rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuut-

ta tutkimustyön kaikissa vaiheissa. Tutkimuksen suunnittelun, toteutuksen ja raportoinnin sekä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Lisäksi on huomioitava, että tarvittavat tutkimusluvut on hankittu. (Hyvä tieteellinen käytäntö 2012, 6.)

Raportoinnissa pyrin kuvaamaan tutkimuksen vaiheet tutkimuksen suunnittelusta aina raportointiin saakka sekä avaamaan käyttämäni tiedonhankinta-, ja tutkimusmenetelmät kattavasti. Tutkimuksen arvioitavuuden osoittamiseksi pyrin tuomaan esiin työskentelyni vaiheet, aineistoni, käyttämäni menetelmät sekä analyysin systemaattisuuden (Ruusuvuori ym. 2010, 15).

Eettiset näkökulmat on huomioitava tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Tutkimuseettisten normien keskeinen lähtökohta on ihmisen kunnioittamista ilmentävät arvot. Näitä arvoja ovat ihmisten itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamattomuus sekä yksityisyyden kunnioittaminen. (Kuula 2006, 60.) Haastateltavalle tulee kertoa riittävästi tutkimuksen tavoitteista johdattelematta häntä liikaa tiettyihin ajatuksiin tai mielipiteisiin tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20). Ennen haastattelun alkua kerroin haastateltavalle tutkimukseni koskevan TyKe-tiimien toimintaa Etelä-Pohjanmaalla ja olevani kiinnostunut nimenomaan asiakkaiden omista kokemuksista.

Tutkimukseen osallistuvien informoinnissa tulee antaa tiedoksi tutkijan yhteystiedot, tutkimuksen tavoite, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja aineistonkeruu toteutustapa, luottamuksella annettujen tietojen suojaaminen sekä tutkitavilta kerättävien tietojen käyttötarkoitus ja käyttöaika (Kuula 2006, 102). Pyrin informoimaan tutkimukseen osallistuvia riittävästi. Haastateltavien informointiin liittyvät asiat huomioin suostumuslomakkeessa sekä suullisessa informaatioissa, jota annoin haastateltaville jo ensimmäisessä puhelinkontaktissa, sekä ennen haastattelua.

Valokivi (2008, 47) näkee että haastatteluissa kokemuksiaan jakavat henkilöt, jotka haluavat ja kykenevät siihen, kokevat sen velvollisuudekseen tai haluavat osallistaan olla vaikuttamassa palveluihin keskustelemalla aiheesta. Sekä haastateltavia valikoineet työntekijät että minä tutkijana korostimme osallistumisen vapaaehtoisuutta. Uskon, että haastatellut halusivat osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti.

Tästä kertoo osaltaan se, että yksi mahdollisista haastateltavista oli kieltäytynyt ja yksi jo tietonsa minulle antanut haastateltava vetäytyi haastattelusta. Tutkimukseen osallistuneet halusivat kertoa kokemuksistaan ja ehkä he myös halusivat vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Haastatellut valikoituivat työntekijöiden kautta, ja voidaan pohtia miten tämä valikointi vaikutti tutkimuksen tuloksiin. Haastateltavien kriteerinä oli osallistuminen TyKe-tiimiin, mutta en tiedä tarkemmin millaisin kriteerein työntekijät ottivat yhteyttä haastateltaviin, valitsivatko he esimerkiksi sanavalmiita ja puheliaita asiakkaita. Pohdin haastateltavien valikoitumista vielä tarkemmin tutkimuksen johtopäätöksissä.

Vahingoittumattomuus tarkoittaa tutkimukseen osallistuvien henkisen ja fyysisen vahingoittamisen välttämistä (Kuula 2006, 62-63). Huomioin henkisen vahingon välttämisen tutkimuksessani tekemällä haastatteluiden vuorovaikutustilanteista rauhallisia ja luottamuksellisia sekä välttämällä haastateltavien tunnistettavuutta tutkimuksen raportoinnissa. En ilmaise tutkimuksessa haastateltujen asuinkuntia tai heidän diagnoosejaan. Haastateltavien terveydentilaan ja erilaisiin palveluihin liittyviä tietoja kuvaan yleisellä tasolla, jotta henkilöllisyys ei paljastu tätä kautta. Myöskään haastateltavien nimeämiä työntekijöitä en mainitse nimellä, vaan he ovat edustamansa organisaation työntekijöitä.

Tutkimusaineiston osalta tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa Ruusuvuoren ym. (2010,17) mukaan se miten valitun aineiston pohjalta voidaan vastata tutkimuskysymykseen ja tuottaako aineisto luotettavaa ja yleistettävää tietoa ilmiöstä. Aineiston rajaamisessa on olennaista perustella rajaus ja kertoa mitä tarkastellaan ja mitä jää tarkastelun ulkopuolelle (Ruusuvuori ym. 2010,15). Päättäessäni tutkia asiakkaiden toimijuutta, rajasin aineiston ulkopuolelle haastateltavien vastaukset TyKe-tiimitoiminnan hyödyllisyydestä laajemmin sekä heidän ajatuksensa TyKe-tiimien soveltuvuudesta erilaisissa tilanteissa tai erilaisille asiakkaille. Myös haastateltavien kokemukset itse kokoustilanteesta jäivät aineistoni ulkopuolelle, sillä en tarkastellut moniammatillisen tiimin toimintaa itsessään, vaan asiakkaan toimijuutta palveluiden kokonaisuudessa, johon TyKe-tiimi yhtenä palveluna kuuluu.

Kvalitatiivisen tutkimuksen raportoinnin tavoitteena on välittää mahdollisimman elävä kuva haastateltavien elämästä tutkittavan ilmiön osalta. Aineiston esittämiseen kuuluu vivahteikkuus. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 194.) Päädyin esittämään

raportoinnissa haastateltujen suoria lainauksia, enkä muokannut murreilmaisuja. Murreilmaisujen käyttö tuo yleiskielen ilmauksia vahvemmin esiin haastateltujen äänen, heidän tunteitaan ja kokemuksiaan.

Tutkimuksen aihe ja konteksti oli minulle tuttua työkokemukseni ja myös nykyisen työni kautta, mutta toimijuuden tarkastelu toi aiheeseen itselleni uudenlaisen näkökulman. Aiheen tarkastelu täysin ulkopuolisena ei varmaankaan ollut mahdollista, mutta keskittyminen asiakkaiden toimijuuteen toi huomion kauemmas palvelujärjestelmästä ja käänsi tarkastelun asiakkaasta järjestelmään päin. Ymmärtääkseni asiakkaiden tilanteita, oli mielestäni kuitenkin hyödyllistä tuntea palvelujärjestelmää ja sen toimintaa, sillä sen monimutkaisen kokonaisuuden hahmottaminen pelkästään haastatteluiden ja kirjallisuuden perusteella olisi ollut haastavaa.

5 ASIAKKAIDEN TOIMIJUUS PALVELUISSA MODALITEETTIMALLIN AVULLA TARKASTELTUNA

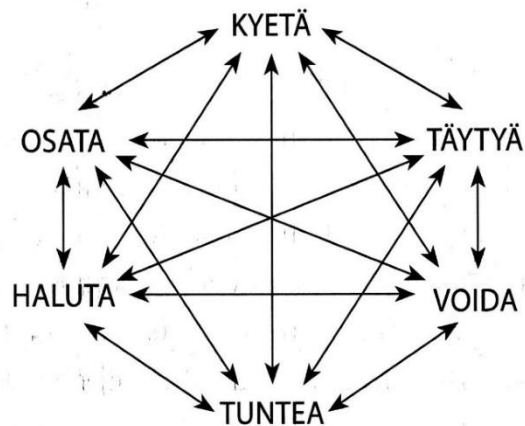
Tutkimukseni tarkoituksena on kuvata asiakkaiden toimijuutta palveluissa. Tässä luvussa kuvaan aluksi sosiaaligerontologian professori Jyrki Jyrkämän luomaa toimijuuden modaliteettimallia. Sen jälkeen esittelen aineistoni analyysin, joka on tehty tähän modaliteettimalliin pohjautuen. Kuvaan analyysissä toimijuutta jokaisen osa-alueen eli modaliteetin kautta ja luvun lopussa tarkastelen modaliteettien yhdistelmiä.

5.1 Toimijuuden modaliteettimalli

Toimijuuden modaliteetit ovat Jyrki Jyrkämän luoma viitekehys toimijuuden tutkimiseen ja analysointiin. Viitekehys pohjautuu Anthony Giddensin rakenteistumisen teoriaan, jossa on kyse toimijan ja rakenteen keskinäisestä riippuvuudesta ja rakenteet nähdään mahdollistavina tai rajoittavina (Jyrkämä 2007, 205-206). Toimijuuden modaliteetti -teorian taustalla vaikuttaa myös A.J. Greimasin semioottinen teoria, jota Suomessa ovat kehittäneet sosiologit Pekka Sulkunen ja Jukka Törrönen. Sulkunen ja Törrönen ovat kehittäneet semioottista tekstien tulkintateoriaa siten, että tekstin rakenteissa ilmenevää olemista ja tekemistä voidaan analysoida kuuden modaliteetin eli ulottuvuuden kautta. Modaliteetit tarkoittavat tekemiseen ja olemiseen liittyviä ominaisuuksia: halua, kykyä, osaamista, täytymistä, tietämistä ja uskomista. (Sulkunen 1998, 163-165.)

Jyrki Jyrkämä on siirtänyt modaliteetit viitekehysesä toiminnan, toimintatilanteiden ja toimintakyvyn eli toimijuuden tutkimiseen. Toimijuuden ulottuvuuksia ovat osata, kyetä, haluta, täytyä, voida ja tuntea. Toimijuus on näiden modaalisten ulottuvuuksien yhteen kietoutuvaa kokonaisdynamiikkaa, johon ihminen törmää jatkuvasti omassa elämässään eri ajankohtina, eri paikoissa ja tiloissa. (Jyrkämä 2007, 206-208.) (Kuvio 1.) Modaliteetit nähdään osittain toistensa sisäkkäisinä, jolloin niiden avulla toimijuus voidaan nähdä moniulotteisena käsitteenä, jolla on vahva ympäristösidos (Romakkaniemi 2010, 138-139). Toimijuus muodostuu eri modaliteettien

muodostamasta kokonaisuudesta ja se voi muuttua ympäristön ja olosuhteiden muuttuessa.



Kuvio 1. Toimijuuden modaliteetit (Jyrkämä 2007, 206).

Toimijuuden modaliteettimallissa keskitytään ihmisen käytössä olevaan toimintakykyyn eli siihen, miten kyvyt ja osaaminen ovat käytössä erilaisissa tilanteissa ja toimintakäytännöissä (Jyrkämä 2007, 215).

Toimijuusnäkökulman voidaan nähdä olevan perinteistä toimintakyky-ajattelua kokonaisvaltaisempi. Toimijuus ymmärretään kehikkona, jossa huomioidaan samanaikaisesti ihmisen toimintakyvyn kokonaisuus, sen tilanteellinen vuorovaikutus ja niiden yhteinen dynamiikka. Toimijuus muotoutuu, ilmenee ja uusiutuu tässä kokonaisuudessa. (Jyrkämä 2014b, 44.) Toimijuus-näkökulmassa korostuu myös pohdinnallisuus, jossa tarkastellaan eri vaihtoehtojen näkemistä ja valintojen tekemisen mahdollisuutta. Näitä valinnan paikkoja ihmisillä tulee päivittäin vastaan arjen tilanteissa. (Jyrkämä 2014a, 124-125.)

Asiakkaan toimijuuden tukeminen on yksi sosiaalityön keskeinen tehtävä. Toimijuuden modaliteettien kautta katsottuna asiakkaan tulee osata, kyetä, haluta, täytyä, tuntea ja voida ratkaista elämäntilanteensa haasteita. (Hokkanen 2013, 81-82.) Asiakkaan toimijuus rakentuu erilaisissa tilanteissa ja eri palveluiden asiakkaana. Koska toimijuus rakentuu vuorovaikutuksessa, myös muiden tilanteen toimijoiden kokemukset, pyrkimykset ja teot vaikuttavat siihen. Toisaalta taas ihmisen toimijuuteen vaikuttavat asiakkuuden lisäksi muut roolit ja statukset yhteiskunnassa. (Hokkanen 2013, 62.) Toimijuuteen vaikuttavat siis yhtäältä asiakkaan oma

tilanne ja toisaalta muiden ihmisten, ympäristön ja palvelujärjestelmien luomat mahdollisuudet tai rajoitteet.

Toimijuusanalyysissä keskeisenä fokuksena on yksinkertaisen aineiston luokittelun sijaan toimijuuden modaliteettien tilanteinen vuorovaikutus ja yhteisdynamiikka (Jyrkämä 2014b, 44). Analyysissäni esitän aluksi jokaisen modaliteetin yksitellen ja luvussa kuusi kokoaan toimijuuden kuvan kokonaisuuden sekä esitän asiakkaan toimijuutta edistävät ja toimijuutta rajoittavat tekijät.

5.2 Osata - palveluissa toimimista ja ammattilaisten tukea

Osaaminen tarkoittaa tietoja, taitoja ja erilaista pysyvää osaamista, joita ihminen on hankkinut tai tulee hankkimaan itselleen elämänsä aikana (Jyrkämä 2008, 195). Osaaminen näkyi aineistossa sekä asiakkaiden että ammattilaisten osaamisena. Osaamattomuus oli palvelujärjestelmissä toimimisen vaikeutta tai ammattilaisten osaamattomuutta.

Palvelujärjestelmiä pidetään monimutkaisina. Erilaisiin palveluihin pääsulle on olemassa omat kriteerinsä, joten palveluiden piiriin ei ole aina mahdollista päästä tai saattaa käydä niin, ettei asiakas ole oikeutettu johonkin palveluun tai etuuteen. Asiakkaan tilanteen eteneminen ja asioiden selvittäminen palvelujärjestelmissä edellyttää montaa asiaa. Asiakkaalla täytyy olla tietoa tarjolla olevista palveluista, asiakkaan täytyy osata täyttää niiden saamista edellyttävät hakemukset ja hänen täytyy esimerkiksi päästä lääkärin vastaanotolle, jotta saa vaadittavan lääkärinlausekkeen. (Härkäpää ym. 2011, 75.) Metterin (2012) tutkimuksessa asiakkaiden kohtaamista kohtuuttomista tilanteista tuli esiin, että asiakkaat eivät olleet kyenneet, jaksaneet tai osanneet toimia tai hakea etuutta tai he eivät olleet tienneet mahdollisuudestaan saada tukea (Metteri 2012, 107-108).

Osaaminen toimia palvelujärjestelmissä liittyi tässä aineistossa etuuksien hakemisiin, asiointiin, yhteydenottoihin ja ajanvarauksiin eri palveluissa. Osaaminen oli asiakkaan omien asioiden hoitamisesta joko päästäkseen palveluihin tai saadakseen etuutta.

Mä lähetin Kelaan laput kuntoutuksesta ja mitähän siinä oli. Monet laput. (H5)

Mä lupasin soittaa sinne terveystieteiden keskukseseen ja tilata itte lääkäriä soittajan. (H1)

Närhen ym. (2013, 124-126) tutkimuksessa nuoret aikuiset miehet kuvasivat työllisyys- ja sosiaalipalveluiden palvelujärjestelmää vaikeaselkoiseksi, joustamattomaksi ja monimutkaiseksi. Myös tässä aineistossa haastatellut kuvasivat osaamattomuutta ja neuvottomuutta palvelujärjestelmissä toimimisessa. Pelkkä tietoisuus oikeudesta johonkin palveluun tai etuuteen ei riitä, jos niiden hakeminen on vaikeaa. Palvelujärjestelmässä toimiessa oli tullut vastaan myös tilanteita, joissa asiakas koki tarvitsevänsä apua, mutta ei tiennyt miten tulisi toimia tai mihin ottaa yhteyttä.

Se täyttäminen niissä papereissa on tosi kimuranttia, kun sä täytät sellasia itsestäs, niin täytyy olla ruksit oikein ja että oot ymmärtäny ne sanakäänteet oikein. (H4)

Mäkin mietin illalla ennenku nukahdin että mihinkä mä otan huomenna yhteyttä. (H5)

Saadakseen apua ammattilaisilta asiakkaiden tuli osata kuvata tilannettaan ja pyytää apua tilanteessaan. Osaamiseen liittyi myös luottamus ammattilaisiin.

Sitte se [sairaalan sosiaalityöntekijä] tuli mun luo ja mä sanoin, että tarttis apua, että näin tämä ei voi jatkua. (H4)

Arjen sujuvuus ja tyytyväisyys arkeen ovat arjen hyvinvointia tuottavia ja elämään tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä (Raijas 2011, 250). On tärkeää, että asiakkaan osaaminen toimia omassa elämässään ja asioissaan huomioidaan. Myös asiakkaan subjektiivisen tietoon omista rajoitteista ja mahdollisuuksista tulee kiinnittää huomiota. (Ilmarinen ym. 2006, 20.) Aineistosta löytyi osaamista arjen asioissa ja erilaisissa tilanteissa selviämässä.

Kyllä sitä itteki on paljo sellasia apuvälineitä tai kuinka olis parempi tehdä arjessa, että semmoisia omia havaintoja. (H2)

Haastatellut eivät juuri tuoneet ilmi ammatillista osaamistaan, vaikka haastatteluis-
sa kävi ilmi, että lähes kaikilla heistä oli aiempaa työkokemusta. Tämä johtui mah-
dollisesti siitä, että haastattelussa keskityttiin tilanteeseen, jossa asiakkaan asiaa
oli käsitelty TyKe-tiimissä ja sitä edeltävään aikaan, jolloin haastatellut eivät olleet
työelämässä. Työllistyminen ja ammatillinen osaaminen eivät ehkä olleet keskei-
sellä sijalla heidän elämässään tuona aikana. Haastatteluissa keskityttiin toimijuu-
teen asiakkaana sen sijaan, että olisi kysytty haastateltujen toimijuudesta esimer-
kiksi työelämässä tai heidän arjessaan. On kuitenkin selvää, että työllä on suuri
merkitys työikäisen ihmisen identiteetille.

Se että kaikki se elämäkokemus, työkokemus, koulutus yhdistettynä,
kyllä se toimii, että saa käyttää sitä. (H4)

Mä oon periaatteessa ollu [työssä] aika lailla. (H5)

Haastatellut kuvasivat eri ammattilaisilta saamaansa tukea, joka liittyi ammattilais-
ten osaamiseen. Ammattilaisten osaamisen voidaan siis nähdä tukevan asiakkai-
den toimijuutta. Ajallisesti ammattilaisilta saatu tuki sijoittui asiakkuuden eri vaihei-
siin; se saattoi olla osaamista ohjata TyKe-tiimiin, osaamista TyKe-tiimin tapaami-
sessa tai ammattilaisten tekemiä toimia asiakkaan ollessa eri palveluissa. Haasta-
tellut toivat esiin ammattilaisten osaamisen konkreettisina toimina, joita ammatti-
laiset olivat tehneet sekä ohjaamisena terveydenhuollon eri palveluihin. Yksi haas-
tatelluista kuvasi miten “on leikattu ja tutkittu ja kaikkea maan ja taivaan välillä”
(H4), eli erilaisia tutkimuksia ja toimenpiteitä oli tehty paljon. Konkreettiset toimet
olivat olleet esimerkiksi uuden lääkityksen saamista tai apuvälineiden hankkimista
fysioterapiasta. Ammattilaiset olivat ohjanneet asiakkaita esimerkiksi fysioterapi-
aan, terapiaan, keskussairaalan poliklinikoille, toimintakykykeskukseen ja kuntou-
tustutkimuksiin.

Tutkimuksessa sosiaalihuollon palveluista (Kaskisaari ym. 2010) on todettu, että
jopa kaksi kolmasosaa sosiaalityön asiakkaista olisi tarvinnut enemmän tukea pal-
veluiden käytössä. Pirstaleisessa palvelujärjestelmässä toimiessaan asiakkaat
tarvitsevat selkeitä ohjeita siihen mistä palveluita saa, ja mitkä ovat palveluiden
saannin kriteerit. (Kaskisaari ym. 2010, 42-43, 79.) Järjestelmälähtöisesti toimivis-
sa palveluissa on myös vaarana, että asiakkaalle on mietitty valmis suunnitelma

sen sijaan, että asiakas itse määritteli mihin hän haluaa osallistua tai millaista palvelua hän tarvitsee (Närhi ym. 2014, 236). Tässä aineistossa haastatellut olivat kokeneet omaa osaamattomuutta palvelujärjestelmissä toimiessaan, mutta he olivat kokeneet tärkeänä sen, että olivat saaneet ammattilaisilta neuvontaa ja ohjausta erilaisiin asioihin kuten kuntouttavaan työtoimintaan ja etuuksien hakemiseen liittyen. Haastatellut pitivät tärkeänä opastusta siitä miten toimia ja mitä tulisi tehdä.

Nää eri henkilöt on ollu mulle tukena. Ne osaa sanoa mitä pitää tehdä ja mitä pitää hakea. (H8)

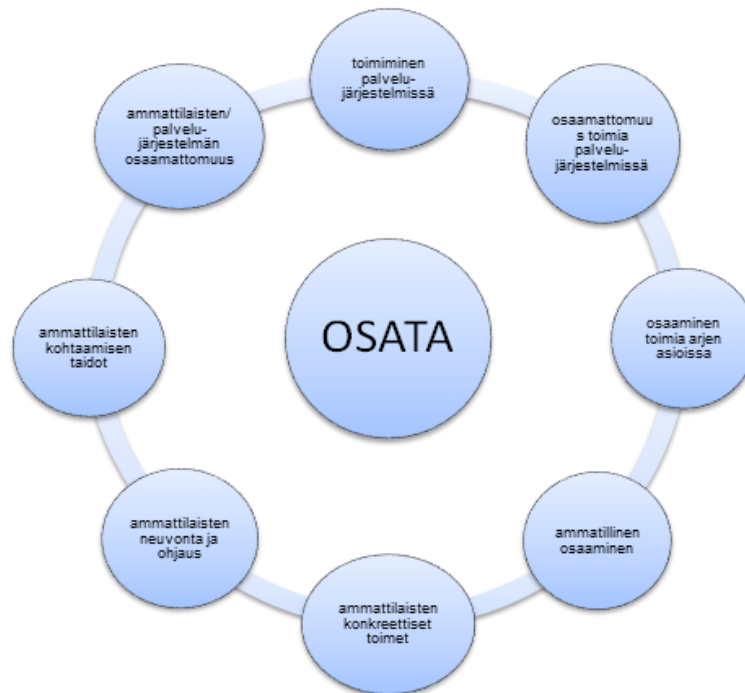
Aineistossa ammattilaisten osaaminen näkyi eniten asiakkaan kohtaamiseen liittyvänä osaamisena. Haastatellut olivat kokeneet tulleen kuulluiksi ja saaneensa tukea ammattilaisilta. Ammattilaiset olivat paneutuneet asiakkaan asiaan ja he olivat toimineet ammattitaitoisesti ja asiantuntevasti.

Ne kuunteli ja osas sitte antaa neuvoja. Ne osas viedä hyvään suuntaan. (H2)

Kun menin terveydenhoitajan luo, niin sillä oli varattuna paljon aikaa. Se oli aivan erikoista. Niin tarkkaan se kyseli, se oikeen niinku paneutui siihen asiaan. (H7)

Haastatelluilla oli tullut vastaan myös tilanteita, joissa palvelujärjestelmä ei ollut toiminut toivotulla tavalla. Asiat olivat jääneet roikkumaan tai haastatellut eivät olleet saaneet ohjausta tai tietoa palveluista tai siitä miten heidän tulisi omassa asiassaan edetä. Palvelujärjestelmä oli toiminut jonkun haastatellun mukaan viipaleina. Toisessa tilanteessa, jossa oli toimittu lakipykälien mukaan, oli asia haastatellun mukaan jäänyt vain paperiksi, eikä edistynyt käytännössä ollenkaan.

Haastateltujen oma osaaminen liittyi eniten osaamiseen tai osaamattomuuteen toimia palvelujärjestelmissä. Osaaminen liittyi myös haastateltavien arjen tilanteisiin ja ammatilliseen osaamiseen. Aineistossa osaaminen näyttäytyi vahvasti haastateltujen kokemuksina ammattilaisten osaamisesta. Ammattilaisten osaaminen oli konkreettisia toimia, neuvontaa ja ohjausta sekä ammattilaisten kohtaamisen taitoja. Ammattilaisten osaamattomuus liittyi palvelujärjestelmän pirstaleiseen toimintaan tai tiedon puuttumiseen. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Osata-modaliteetin kokonaisuus

Kokemus omasta osaamisesta vahvistaa asiakkaiden toimijuuden tunnetta. Erilaisien palvelumahdollisuuksien olemassaolosta ei ole asiakkaille hyötyä, jos palvelujärjestelmä toimii osaamattomasti tai asiakas itse ei osaa toimia palvelujärjestelmässä.

5.3 Kyetä – ponnistelua kykenemättömyyden ja kipujen kanssa

Kykeneminen tarkoittaa fyysisiä ja psyykkisiä kykyjä (Jyrkämä 2008, 195). Kykenemisen modaliteetti tuli vahvasti esille haastateltujen puheessa. Puhe liittyi lähes kokonaan ei-kykenemiseen eli haastateltujen kokemaan kykenemättömyyteen.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) määrittelee toimintakyvyn tarkoittavan ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää. Ihmiselle merkityksellisiä ja välttämättömiä toimintoja voivat olla työ, opiskelu, vapaa-aika ja harrastukset itseltä ja toisista huolehtiminen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016, [viitattu 15.11.2018].)

Työkyvyn käsitteelle puolestaan ei ole yksiselitteistä määritelmää, sillä se sijoittuu usealle eri tieteen alalle ja eri toimijat tarkastelevat sitä eri näkökulmista. Yhteistä työkyvyn eri määrittelyille on se, että työkyky ei ole vain yksilön oma ominaisuus, vaan yksilön, hänen työnsä sekä ympäristön yhteinen ominaisuus. Työkyvyn käsitteen yhteiskunnallinen näkökulma liittyy arviointiin henkilön työkyvystä ja henkilön oikeudesta sosiaaliturvaetuksiin. (Ilmarinen ym. 2006, 19-20.)

Työkyvyttömyyttä ja työttömyyttä pidetään suurimpina elämänlaatua heikentävinä riskitekijöinä ja ne vaikuttavat elämänlaatua heikentävästi niin fyysisellä, psyykkisellä kuin ympäristöulottuvuudellakin. Työttömyys heijastuu etenkin ihmisen toimeentuloon, mutta sillä on vaikutusta myös heikoksi koettuun terveyteen, fyysiseen toimintakykyyn sekä heikkoon psyykkiseen ja sosiaalisen hyvinvointiin. Osa työttömistä on voinut syrjäytyä työmarkkinoilta terveydentilansa vuoksi, toisaalta taas pitkittyessään työttömyys lisää terveyden ja psyykkisen hyvinvoinnin heikentymisen riskiä ja lisää toimeentulon ongelmia. (Vaarama, Mukkila & Hannikainen-Ingman 2014, 32-34.)

Aineistosta löytyi sekä työkyvystä että työkyvyttömyydestä kertovia ilmauksia. Vain muutamat haastatellut toivat esiin kykenemistä työssä. Kokemukset liittyivät siihen, miten aiemmin oli ”päjänyyt työelämässä aikamoisten järjestelyjen kanssa” (H7) tai tämän hetkiseen työkykyyn: ”Sen lääkityksen jälkeen se työ rupes maisumaan” (H10). Työkyvyttömyyden kokemus löytyi puolestaan monelta haastatelluilta.

Torellisuus mä en voi mennä työelämään. Mä olisin mennä heti, jos olisin pystynyt. (H5)

Sanotaanko että työkelvoton. Se tarkoittaa että ei näin vanhaa oteta ja että ku ei enää viitti muitten pillin mukaan. Ku ei pysty. (H11)

Kaikilla haastatelluilta oli pitkä aika viimeisimmästä työsuhteesta. Yksi haastatelluilta oli ollut työssä viimeksi reilu vuosi sitten, muiden työttömyys oli kestänyt kahdesta vuodesta yli kymmenen vuotta jatkuneeseen työttömyyteen. Tutkimusten mukaan heikko terveys ja työkyky vaikuttavat työttömäksi joutumiseen, toisaalta taas pidempään jatkuva työttömyys lisää sairastavuutta (Kts. Kortteinen & Tuomikoski 1998, Heponiemi ym. 2008, Kerätär 2016). Heikentynyt terveydentila oli vai-

kuttanut haastatelluilla jo työssä ollessa ja sairauden jatkuessa kokemus omasta työkyvyttömyydestä oli vahvistunut.

Käytännössä koko työhistoria on katkonainen. Määräaikaisia töitä ja oon joutunu oleen paljon sairauslomalla. (H8)

Ei ole mitään mahdollisuutta että pystyisin omalla työllä ansaitsemaan elantoni edes osa-aikaisesti. (H7)

Sairaus ja kivut vaikuttivat haastateltujen elämään monella tavalla. Kykenemättömyys omaan työhön palaamiseen oli vaikeaa hyväksyä.

Yks lääkäri sanoi, että sun täytyy nyt uskoa että se et mee näihin hommiin etkä tuu tekemään näitä töitä. Se tipahti oikeen kunnolla kun se sanoo sen päin naamaa. (H5)

Oma kykenemättömyys heijastui työssä olon lisäksi moneen muuhun asiaan. Haastatellut eivät olleet kyenneet opiskelemaan, aloittamaan tai jatkamaan työkeilua.

Oon aina jotaki opiskellu tai tehny. Tällä hetkellä ei jaksa. (H7)

Kaheksaa paikkaa oon koittanu... On niitä koitettu, mutta emmä pärjää niis siltikää. Mä en oo henkisesti niin hyväks kunnos että pärjäisin. Mä henkisesti romahdan pahimmillaan jo ensimmäisen päivänä aikana. Ei siitä tuu mitään. (H9)

Haastatellut kertoivat paljon kivun kokemuksista, jotka rajoittivat elämää erittäin paljon. Rajoitteet näkyivät haastateltujen arjen toimissa; ruokakaupassa käyminen, kotitöiden tekeminen, kotona pärjääminen tai kotoa lähteminen olivat vaikeutuneet. Yksi haastateltu kuvasi, että ”enhän mä oo työkykyynen kun en pärjää omassa kodissakaan” (H8) ja toinen kuvasi sairauden vaikutusta: ”On kyllä rajoottanu todella paljon. Kotona mä oon aika paljon. Sillon tällön lähren.” (H6)

Kivut ja heikentynyt terveydentila olivat vaikuttaneet keskittymiskykyyn ja aloitekykyyn niitä heikentävästi. Haastatellut kuvasivat, että asioihin tarttuminen ja asioiden selvittäminen oli vaikeaa. Myös mielialan lasku tuli esiin useassa haastattelussa.

Se on varmaan toi masennus mikä rajoittaa kaikista eniten ja sitte sen myötä itsetunto menee aika likelle pohjalukemia. (H1)

Ei oo oikeen henkisesti jaksanu, pitäny kasata itteensä ja saada itteensä vähä liikkeelle. (H9)

Kykenemättömyys oli vaikuttanut siihen, että haastatellut olivat joutuneet luopumaan monista aiemmin mieluisista asioista kuten työstä, ammattialasta tai harrastuksesta.

Se on ollu kaikista kauheinta, kun en pysty käsillä tekemään. Kun oon ollu aina semmoinen käsillä tekijä. (H3)

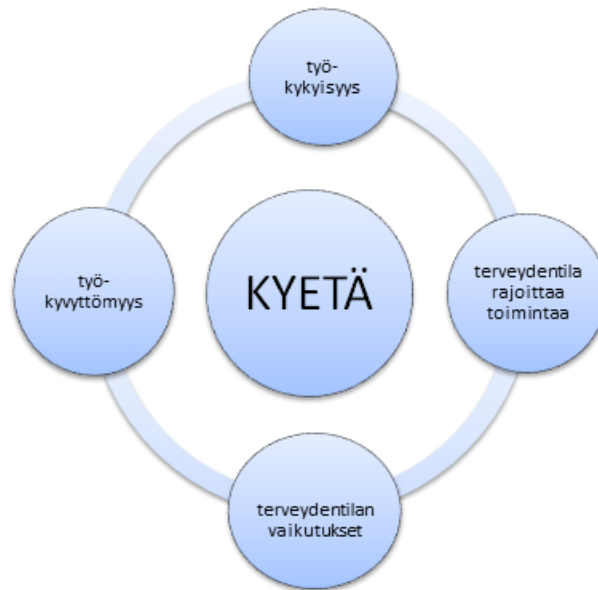
Haastatellut olivat joutuneet tekemään luopumista myös oman itsenäisyyden suhteen. Yksi haastatelluista kuvasi ”olevansa aika lailla avustettava” (H8). Haastatellut kuvasivat elämän muuttuneen sairastumisen myötä tuskien taipaleeksi, taisteluksi tai tyhjän päälle jäämiseksi.

Yksi haastateltu kuvasi heikentyneen terveydentilan lisäksi taloudellisen tilanteen rajoittaneen elämäänsä.

Kunto varmaan rajoittaa eniten. Sitte varattomuus. Et voi ostaa ees sitä mitä tarvit, vaan pitää miettiä tarkkaan. Puolesta kuusta loppukuuhun pitää miettiä tarkkaan joka päivä mitä sä syöt, ettei lopu ruoka kesken. (H9)

Maritta Luoma (2003) kuvaa artikkelissaan kivun kanssa elävien ihmisten arkea ja ongelmia suhteessa palvelujärjestelmään ja sosiaalivakuutukseen. Luoman haastatteleminen kipupotilaiden kokemukset olivat hyvin yhtenevät tässä tutkimuksessa haastateltujen kokemuksiin. Sairaus ja kivut olivat heikentäneet haastateltujen taloudellista tilannetta, vaikuttaneet työ- ja toimintakykyyn, rajoittaneet sosiaalista elämää sekä harrastusmahdollisuuksia. (Luoma 2003, 64-66.)

Kykeneminen liittyi tässä aineistossa haastateltujen työkyvyttömyyteen sekä alentuneen terveydentilan aiheuttamiin rajoituksiin ja vaikutuksiin heidän toiminnassaan. Vain muutamissa haastatteluissa tuli ilmi työkykyyn liittyvää kykenemistä. (Kuvio 3.)



Kuvio 3. Kyetä-modaliteetin kokonaisuus

Kykenemättömyys työhön ja heikentynyt terveydentila rajoittavat asiakkaiden toimijuutta. Kivun kokemukset ja muut alentuneen terveydentilan vaikutukset ovat myös toimijuutta heikentäviä tekijöitä.

5.4 Haluta – olla mukana omissa asioissa sekä toiveita tulevaisuudesta

Haluaminen liittyy motivaatioon, tahtomiseen, päämääriin ja tavoitteisiin (Jyrkämä 2008, 195). Motivaatio voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon sen mukaan, onko henkilö motivoitunut tekemään jotain omien kiinnostustensa ja arvonsa mukaan, vai pyrkiikö hän tavoitteeseen ulkoisen tai sosiaalisen paineen vaikutuksesta. Yhteiskunta voi asettaa tavoitteita, joita ihminen ei välttämättä omaehtoisesti tavoittelisi. Tällöin ihminen pyrkii usein omaksumaan ympäristönsä säännöt ja tavat kokeakseen itseohjautuvuutta toiminnassaan, mutta hän voi myös toimia vain välttääkseen mahdollisen sanktion tai säilyttääkseen itsearvostuksensa. (Vasalampi 2017, 55-56).

Haastatteluissa haluaminen kuvautui enimmäkseen sisäisenä motivaationa ja omana haluna. Osassa haastateltujen halusta vaikutti taustalla ulkoinen pakote. Esimerkiksi tilanteissa, joissa Kelan työntekijä oli suositellut eläkettä, lääkäri oli ehdottanut lääkityksen lisäämistä tai vaihtamista tai asiakkaalle oli ehdotettu apu-

välineitä, mutta asiakas oli itse eri mieltä eikä halunnut ammattilaisen ehdottamia toimia. Ulkoinen pakote toimi vahvistamassa omaa halua toimia.

Haastatelluista yksi oli päässyt työhön ja kahden haastatellun omat tavoitteet olivat selkeästi kohti työllistymistä ja kouluttautumista.

Alusta asti oon sanonut, että töitä eikä mitään muuta. (H5)

Mun ajatusmaailma kääntyi että vois jaksaa tehdä usemman tunninki töitä. (H10)

Halu tehdä oli työnteon lisäksi halua osallistua muuhun mielekkääseen tekemiseen.

Joku kuntouttava työtoiminta tai sellanen, tääki mikä nyt on mulla perjantaisin, niin kyllä mä aina innolla orotan että pääsen sinne. (H1)

Kyllä mä aattelen, että jos vois löytää sellaisen, jos ei nyt työtä, niin jonku sellasen harrastuksen. (H7)

Työelämään pääsy ei ole aina realistinen tai mahdollinen suunta, vaan mielekkään elämän ja hyvinvoinnin saavuttaminen tai yksilön osallisuuden vahvistaminen voivat olla tärkeämpiä tavoitteita (Saikku 2013, 144). Suuri osa tämän tutkimuksen haastatelluista ei nähnyt työelämään paluuta mahdollisena, vaan omana toiveena oli työkyvyttömyyseläkkeen saaminen. Useammalla haastatellulla oli kokemusta työkyvyttömyyseläkkeen hakemisesta kerran tai useammin ja he olivat saaneet myös hylkääviä päätöksiä työkyvyttömyyseläkkeestä.

Henkilökohtaisesti siinä ei ole muuta vaihtoehtoa ku se eläke. (H8)

Eläkkeestä mä oon puhunu pitkän aikaa. (H11)

Eläkkeen saaminen nähtiin turvaavana vaihtoehtona, sillä se toisi pysyvän ratkaisun tilanteeseen, jonka jälkeen "pääsis keskittymään siihen omaan elämään" (H8). Eläketoiveiden lisäksi tulevaisuuteen liittyvä haluaminen liittyi pääasiassa arjessa selviytymiseen.

Kun pysyys edes tällääsen kunnos, että ei menisi huonompaan. (H3)

Kiva olis selviytyä suht koht hyvin arjesta. (H4)

Vain yksi haastatelluista kuvasi konkreettisia tulevaisuuden toiveita.

Tietysti pikkasen pitäis saada fyrkkaa lisää. Ja olishan se, tykkäisin rakentaa oman talon ja ois oma tontti. (H10)

Oman tahdon ilmaiseminen nähtiin tärkeänä. Haastatellun oma tahto saattoi olla ristiriidassa ammattilaisten näkemyksen kanssa.

Jos en mä itte olisi sanonu että haluan töihin, niin olsin varmaan eläkkeellä. Ittestä se pitää lähteä. Ja mä oon kyllä vahva persoona, kyllä mä pirän oman puoleni. (H5)

Halussa osallistua oman asian käsittelyyn näkyi sekä haluamista että ei-haluamista. Asiakas ei halunnut osallistua TyKe-tiimiin “kun takki on niin tyhjä, ettei viittis enää millään” (H6) tai “ei mulla ollu mitään sanottavaa asiaan” (H11). Toiset puolestaan näkivät oman osallistumisen erittäin tärkeänä.

Että saa itte olla sillä tavalla mukana mikä on itelle sopiva, mutta mukana siinä. Tavalla tai toisella. (H7)

Mun asiootahan siellä puhutahan, et onhan se ittekki hyvä kuulla mitä toiset on mieltä, paremmin kuin sitte vaan paperista että mitä ne on päättäny. (H2)

Haluaminen liittyi myös toiveeseen saada apua tai palveluja. Haluaminen oli toiveita siitä, että kivuille löytyisi syy, löytyisi sopiva lääkitys, pääsisi tietyn lääkärin vastaanotolle tai sosiaalityöntekijän vastaanotolle sairaalassa.

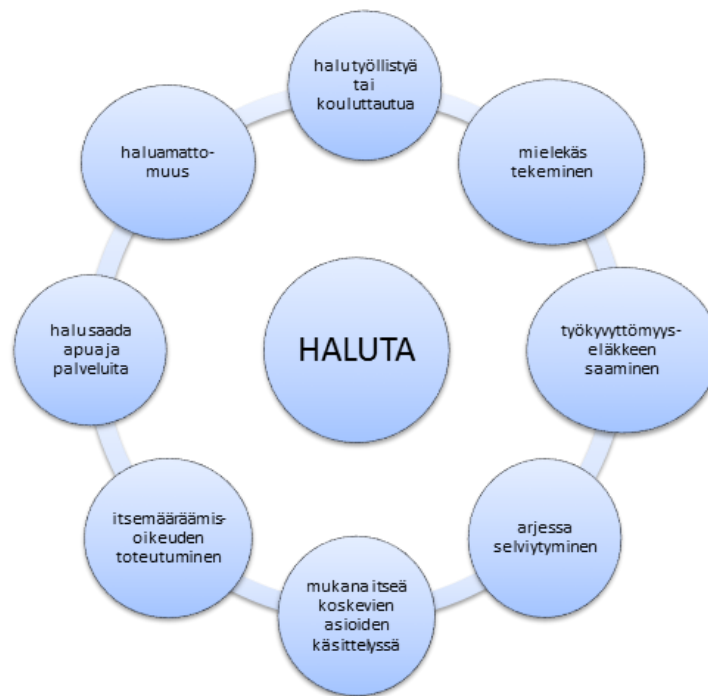
Tarttisin apua, näin tämä ei voi jatkua. (H4)

Haluamattomuus johtui aiemmista huonoista kokemuksista tai se oli sairauden mukanaan tuomaa. Usealla haastatelluista ei ollut minkäänlaisia toiveita tai he eivät halunneet tehdä mitään.

Ei enää viitti oikeen orottaa mitään, on vaan että jospa ny ees jotaki että ei ny huonommaksi voi mennä. (H6)

Ei mulla oo mitään. En mä unelmoi mitään, en mä toivo mitään, ei mulla oo mitään. Ei mulla oo ikinä ollu mitään. (H9)

Haluamisen kokonaisuus muodostui halusta tehdä ja toimia, olla mukana omissa asioissa, sekä tulevaisuuteen liittyviä toiveista. Aineistoista kävi ilmi myös haluamattomuutta. (Kuvio 4.)



Kuvio 4 Haluta-modaliteetin kokonaisuus

Asiakkaan toimijuutta tukee se, että hänellä on oma halu päästä tekemään itseä kiinnostavia asioita ja se, että saa olla mukana omissa asioissaan. Pettymykset, asioiden eteneminen ei-toivotusti ja tilanteen luoma toivottomuus voivat lannistaa asiakkaan toimijuutta.

5.5 Voida – uskoa omiin mahdollisuuksiin tai luisumista tilanteesta toiseen

Voiminen tarkoittaa tilanteiden ja siinä ilmenevien rakenteiden ja tekijöiden avaimia ja tuottamia mahdollisuuksia (Jyrkämä 2008, 195). Rakenteet muodostuvat kaikesta ihmistä ympäröivästä, kuten ympäristöstä, toisista ihmisistä, palveluista, palvelujärjestelmästä sekä sen etuuksista. Palvelujärjestelmän rakenteet, toimin-

tamallit sekä lainsäädäntö voivat luoda mahdollisuuksien lisäksi myös rajoitteita (Romakkaniemi 2010, 139).

Aineistossa haastateltujen voiminen liittyi omaan tilanteeseen suhtautumiseen ja asennoitumiseen. Osa haastatelluista kuvasi uskoa tulevaan.

Kyllä mä ajattelin, että mulla on ihan hyvät maharollisuuret, ku oon valmis opiskelemaan toisen ammatin, niin kyllä mä näen että mun ei tätä loppuelämää tarttisi olla työttömänä. (H1)

Aina voi yrittää ja jos se onnistuu niin hyvä niin. (H4)

Osa haastatelluista kuvasi tilannettaan enemmän tyytymisenä nykytilanteeseen.

Yritän pärskötellä eteenpäin. Se tulee vastaan mikä on tullakseen (H3)

Mä oon vaan silleen, että ajattelen päivä kerrallaan elämää. (H9)

Huumorintaju ja ylipäättään omaa persoonaa pidettiin asiana, jolla oli vaikutusta myös omaan asennoitumiseen.

Kyllä mä pystyn myös nauramaan itelleni. (H8)

Oma persoona varmaan. Mikä ei tapa niin se vahvistaa. Niin se on aina menny ja se on siinä. (H5)

Itselle tärkeät asiat koettiin voimaa antaviksi ja sitä kautta tärkeiksi. Suurimmiksi voimavaroiksi haastatellut kuvasivat kotia, perhettä, perheenjäseniä ja ystäviä.

Mulla on hirviän hyvä mies ja mä saan voimaa lapsenlapsista. (H3)

Kaveripiiri on sellaanen tuki. Jokaiselle tulee joskus ne heikot hetket. (H5)

Perhe. Kyllä perhe on mun voimavara. (H8)

Lähes jokainen haasteltu kuvasi myös harrastavansa jotain. Harrastukset toivat iloa ja vaihtelua elämään sekä olivat sellaisia asioita, joita haastatellut kykenivät

tekemään. Harrastus oli henkireikä tai yhteistä tekemistä lasten kanssa. Se oli myös keino saada ajatukset välillä muualle. Suurin osa haastateltujen harrastuksista oli kotona tapahtuvia, kuten oman kodin laittamista, koiran kanssa lenkkeilyä, leipomista, harrasteauton ja tietokoneiden kasailua, lukemista, tv:n katsomista ja musiikin kuuntelua.

Voiminen liittyy myös rakenteiden luomiin mahdollisuuksiin ja vaihtoehtoihin. Mahdollisuuksia olivat luoneet palvelujärjestelmän eri toimijat ja niiden tarjoamat palvelut. Palveluita olivat tarjonneet esimerkiksi työeläkeyhtiö, Kela, kuntoutuksen palveluntuottaja, terveydenhuolto ja TE-toimisto.

Mulle vakuutusyhtiö maksoo sen koulutuksen ja olin työharjoitteluus. (H6)

Jossakin vaiheessa soitti tämä terveydenhoitaja että tämmöstä terveystarkastusta, että haluanko tulla. (H7)

Heikentynyt toimeentulo ja taloudelliset vaikeudet ovat yksi työttömyyden yleisimmistä vaikutuksista. (Kts. Kortteinen & Tuomikoski 1998; Airio & Niemelä 2013.) Tässä aineistossa heikko taloudellinen tilanne ei näkynyt merkittävästi, mutta haastateltujen puheessa etuuksista nousi esiin sekä mahdollisuuksia että rajoitteita, jotka liittyivät myös taloudellisiin asioihin. Haastatellut saattoivat päästä jonkin etuuden piiriin tai pudota etuudelta pois.

Nyt on paljon parempi tilanne, rahatilannekin on normalisoitunu, että saa aika syvään huokasta. (H10)

Mä pääsin siitä työmarkkinatuesta sairauslomalle ja sitte haettiin taas uudestaan sitä työkyvyttömyyseläkettä. (H3)

Rakenteiden vaikutus voi olla myös toimijuutta rajoittava tai estävä tekijä. Etuuksiin liittyvä byrokratia nähtiin estävänä tekijänä. Työkyvyttömyyseläkkeen hakeminen ja hylkäävä päätös eläkkeestä oli asia, joka nousi esiin useassa haastattelussa.

Aivan sama mitä paperia sinne laittaa. Vakuutusosoikeutta myören on menny. (H6)

Ensimmäisen kerran kuntoutustuki laitettiin vetämään 2012, siitä lähtien on ollut kaks tai kolme kertaa että mennyt kaikki ne asteet läpi. Mä en oo saanu yhtäkään. (H7)

Tilanteen luomat esteet voivat vaikuttaa myös siihen, ettei asiakas enää halunnut tavoitella mitään.

Mulle oli haettu työkyvyttömyyseläkettä monta kertaa ja se oli tullu hylkynä takaisin, mua ei huvittanu enää tehdä mitään. (H3)

Toisena palvelujärjestelmän rajoittavana tekijänä haastatellut kuvasivat palveluihin pääsyn vaikeuksia. Haastatellut kertoivat kokemuksistaan, että “ei tavallaan haluttaisi hoitaa tai suotaasi terapiaa” (H1), “jokku lääkärit on sitä mieltä että on niinku pääs vikaa, kun on valittanut kipuja” (H2) tai “terveyskeskukseenkaan kun et pääse. Ja sitte sanotaan että vain yksi asia kerralla mitä voi ottaa siellä esille” (H7). Asiakkaan etsiessä apua tilanteeseensa, haasteena voi olla se, että tilanteeseen liittyy sekä terveydellisiä, sosiaalisia että ammatillisia asioita, jolloin koordinaatio eri palveluiden välillä puuttuu (Juvonen-Posti & Pensola 2016, 77, 85). Haastatellut olivat kokeneet, että tilanteisiin ei oltu puututtu tai asiat olivat jääneet kesken.

Lähete tuli bumerangina takasi. (H1)

Kun mun tavallansa annettiin luisua tilanteesta toiseen. Sitä mä en oo koskaan käsittäny että voidaan antaa vaan olla. (H4)

Vaikka tilanteet olivat voineet luoda mahdollisuuksia, toivat ne vastaan myös tilanteita, joissa terveydentila loi rajoituksia. Mahdollisuudet eivät päässeet toteumaan, vaan toivat esiin kykenemättömyyden.

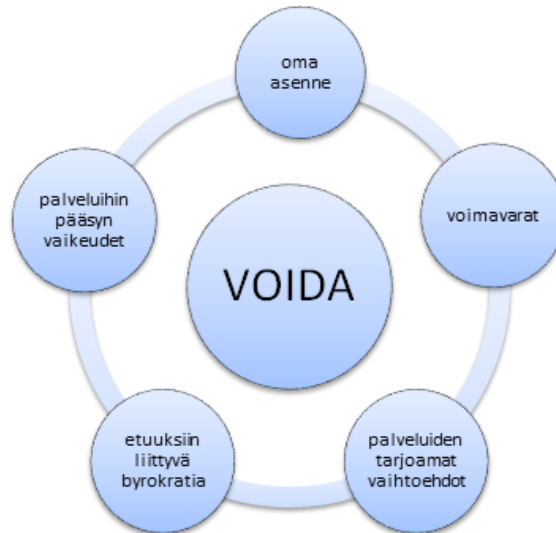
Hän [te-toimiston työntekijä] yritti mun kans työkokeiluja, ja yhdessä todettiin että ei tuu yhtään mitään. (H8)

Mulle vakuutusyhtiö maksoo sen koulutuksen ja olin työharjootteluus. Sielläki meni selkä. (H6)

Uusien mahdollisuuksien löydyttyä saattoi löytyä kykyä toimia, joka puolestaan lisäsi motivaatiota eli henkilön tahtoa sekä uskoa tulevaan.

Jos mä koulutusta saan, niin kyllä mä töitäkin saan. (H5)

Voida-modaliteetin kokonaisuuteen liittyy sekä asiakkaaseen että rakenteisiin liittyviä tekijöitä. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Voidea-modaliteetin kokonaisuus

Asiakkaiden toimijuutta tukevat oma asenne ja omat voimavarat sekä palvelujärjestelmän tarjoamat vaihtoehdot. Palveluihin pääsyn vaikeudet ja etuuksiin liittyvät byrokratia rajoittavat toimijuutta.

5.6 Täytyä - taistelua sairauden kanssa ja palveluiden pakkoja

Täytyminen liittyy välttämättömyyksiin, fyysisiin, normatiivisiin ja moraalisiin pakkoihin ja rajoituksiin (Jyrkämä 2008, 195). Täytyminen ilmaisee toimijuutta, jossa ei ole enää mahdollisuutta tehdä valintoja (Ruuskanen-Parrukoski 2018, 32). Myös voimisen modaliteetin kohdalla nousi esiin tilanteen luomia rajoitteita. Kun voiminen liittyi yksilön ja ympäristön tarjoamiin vaihtoehtoihin ja mahdollisuuksiin ja toisaalta myös tilanteen tai ympäristön luomiin rajoitteisiin, niin täytyminen on välttämättömyyttä, joka on syvemmällä rakenteiden asettamissa rajoituksissa tai henkilön omassa moraalissa ja kirjoittamattomissa säännöissä.

Haastateltujen oma täytyminen näkyi ennen kaikkea sisukkuutena ja tunnollisuutena omien asioiden hoitamisessa, omassa arjessa tai osallistumisessa palveluihin.

Jos et sä itte hoira asiaas, niin niin sitte ei voi kukaan sille mitään voi. (H5)

Mä oon väkisin potkinu itteni pihalle ja sitte jotaki tekemään. (H6)

Tunnollisesti oon ollu sen aijan mitä on ollut [työkokeilua], mutta sitte oon sanonu että kivut haittaa. (H2)

Sisukkuus liittyi myös oman sairauden kanssa elämiseen hyväksymiseen.

Mun pitäis tehdä muutakin kun taistella tän sairauden kanssa, mutta mun aika ei riitä. (H8)

Loppujen lopuksi oli hyvä, että joku sanoi sen ääneen [että ei pysty enää aiempiin töihin]. (H5)

Täytyminen kuvautui haasteltujen puheessa palvelujärjestelmiin liittyvinä velvoitteina. Eniten täytyminen mainittiin TE-toimistoon liittyvinä velvoitteina. Työttömien aktivointiin liittyvä lainsäädäntö asettaa työttömille asiakkaille velvoitteita osallistua tarjottuihin aktiivitoimiin. Ehtojen noudattamatta jättäminen tai kieltäytyminen sovi-
tuista toimista voi aiheuttaa asiakkaalle sanktioita, kuten tuen alentamisen tai menettämisen. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 9.)

No se [te-toimiston työntekijä] sanoo, että sinäkö et oo valamis otta-
maan kokopäivätyötä, että mun pitää katkaasta tämä työttömyystuki. (H7)

Aina siellä [te-toimistossa] on ku pitää. Pitää kurssille ja näin. (H6)

Täytyminen kuvautui haastatteluissa etuuksiin liittyvinä velvoitteina, ja niihin liittyi myös epävarmuus omasta toimeentulosta. Työttömät saattavat jättää hakematta sairauslomaa tai toimittamatta sairauslomatodistusta Kelaan peläten maksujen viivästymistä tai etuuskien menettämistä. Etuus voi myös määrittää asiakkaan oikeutta eri palveluihin. (TEM 2011, 28.)

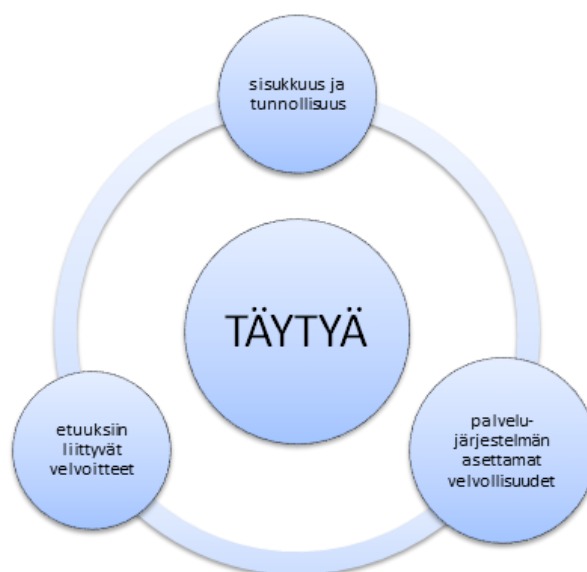
Kun mulla oli tullut se 300 päivää taas voimahan, niin TE-toimisto saman tien pommittaa, että pitää saada saara heti pois. Ja sitte taas ku loppuu sairauspäivärahat, niin heti pitää saada saara päivärahat, on niinku sähköjänis (H6).

Mutta pakko mun jostaki oli edes rahaa saada. (H7)

Olis se yks murhe pois, kun saisi ne eläkepaperit, kun nyt mun pitää miettiä että mistä nyt seuraavaksi. (H8)

Näissä puheissa näkyy tilanne, joihin universaaleissa palveluissa voidaan joutua. Hyvinvointivaltion palveluissa pyritään takaamaan kaikille kansalaisille oikeus saada etuutta samasta järjestelmästä. Palvelun saaminen on kuitenkin vaikeaa, jos etuuden saamisen ehdot ovat epäselvät tai harkinnanvaraiset, tai ihmisten ja heidän elämäntilanteidensa erilaisuutta ei oteta huomioon. (Sipilä & Anttonen 2016, 57, 61, 69-71.) Riippuvuus tukijärjestelmistä vaikeuttaa ihmisten oman elämän hallintaa sekä rajaa heidän itsemääräämisoikeuttaan. Järjestelmän kaavamaiset toimintatavat voivat hankaloittaa ihmisten tilanteita. (Närhi ym. 2013, 130-131, 133.)

Täytyminen oli tässä aineistossa itselle asetettua täytymistä eli sisukkuutta ja tunnollisuutta sekä palvelujärjestelmän asettamia sekä etuuksiin liittyviä velvoitteita. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Täytyä-modaliteetin kokonaisuus

Täytyminen kuulostaa pakolta, mutta se voi olla myös asiakkaan sisäistä täytymistä, joka saa yrittämään ja toimimaan. Toimijuutta rajoittaa se, jos asiakkaan täytyy toimia tahtomattaan, kun järjestelmän asettamat velvoitteet pakottavat toimimaan.

5.7 Tuntee – ihmetystä, pettymystä ja hyväksymistä

Tuntemisen modaaliteetti liittyy ihmisen perusominaisuuteen arvioida, kokea ja liittää kohtaamiinsa asioihin ja tilanteisiin tunteitaan (Jyrkämä 2008, 195). Haastatellut kuvasivat hyvin monenlaisia tunteita kuvatessaan tilannettaan asiakkaana palveluissa.

Vaaraman ym. (2014, 35) mukaan työmarkkina-asema määrittää ihmisen sosiaalista statusta ja vaikuttaa sitä kautta itsetuntoon ja elämän merkitykseen. Työllisyys tai työttömyys siis määrittävät ihmisen asemaa yhteiskunnallisessa järjestyksessä, mutta lisäksi ne voivat vaikuttaa ihmisen kokemukselliseen tilaan. Työttömyys voi aiheuttaa huolia, pelkoja tai toisaalta tilanteessa voi herätä toivoa tai halua toimia ja pyrkiä ulos tilanteesta. (Karjalainen & Lahti 2005, 283.) Haastateltujen tilanteessa työttömyyden lisäksi vaikutti vahvasti myös terveydentilan ongelmat ja sitä kautta epävarmuus omasta terveydestä ja kykenevyydestä työhön. Omalla suhtautumisella tilanteeseen on merkitystä; usko itseen tai toivo tilanteen muuttumisesta tai selviytymisestä ovat voimavaratekijöitä, kun taas alistuminen tilanteeseen voi johtaa luovuttamiseen ja epäonnistumisen kokemiseen. (Karjalainen & Lahti 2005, 283-284.) Yhden haastatellun kuvaus itsestään ”ongelmatapauksena” (H8) kuvastaa hyvin miten lannistuneeksi ihminen voi itsensä kokea ja miten tilanne jo määrittelee vahvasti henkilön omaa identiteettiä.

Haastateltujen puheessa näkyi monenlaisia tunteita. Eniten tunteisiin liittyviä ilmauksia aineistossa oli hyväksymiseen liittyen. Hyväksyminen tarkoitti esimerkiksi sitä, että oli vaatinut aikaa hyväksyä tarvitsevansa apua oman tilanteen ratkaisuun.

Sitä pitää kulkea aika pitkä tie enneku tulee se tunne jotta mä en nyt tätä itte osaa ratkaista tätä mun elämää. Että oonko mä työkykyinen vai mitä mä oon. (H4)

Haastatellut olivat myös pohtineet ja hyväksyneet sen, että oma elämä ja oma tilanne palvelujärjestelmissä ovat ikään kuin eri asia.

Kyllä mä ymmärrän että se on sitä paperisotaa vaan. Ja mun elämä ei oo ne paperit. (H8)

Emmä sitä liimaa itteheni kiinni mitä siellä lukee, koska kyllä mä haluan sitä arkea elää. Ne on kumminki vaan yksittäisiä asioita mun elämästä tai niitä havaintoja. (H4)

Oma tilanne oli herättänyt ihmettelyä, pettymystä, sisukkuutta, turhautumista, suutumusta ja pelkoa. Pettymys liittyi omaan kykenemättömyyteen työkokeilussa, eläkehakemuksen hylkäykseen tai siihen, että oli joutunut luopumaan itselle tärkeistä asioista tai että ei kykene samoihin arjen asioihin kuin aikaisemmin, kuten esimerkiksi ajamaan autolla.

Kaiken kaikkiaan kyllä mua tulevaisuus pelottaa. (H8)

Pitkään jatkunut tilanne tai asioiden sujumattomuus vaikuttivat myös haastateltavien mielialaan alentavasti.

Kun on ollut toista vuotta työttömänä, niin kyllä mä tierän mitä se ihmiselle tekee. Siitä se masennus johtuu. (H1)

Kyllä se tuntuu pahalta. Varsinki silloin ku tuli se ensimmäinen eläkepääätös että oot työkykyinen, tai osittain työkykyinen. Rupesin epäilemään itteäni ja masennuin aika lailla. (H8)

Haastatellut olivat kokeneet pettymystä ja toisaalta myös ihmettelyä palvelujärjestelmän toiminnassa. Apua hakiessaan he eivät olleet saaneet sitä, tai palvelujärjestelmässä ei tuntunut olevan oikeaa paikkaa, josta apua olisi saanut.

Mulle tuli sellainen tunne, että ei haluttais hoitaa. Ensin mä kattoon vähä haavi auki ja sillä lailla ihimettelin [kun lähete psykiatrian poliklinikalta palautui]. (H1)

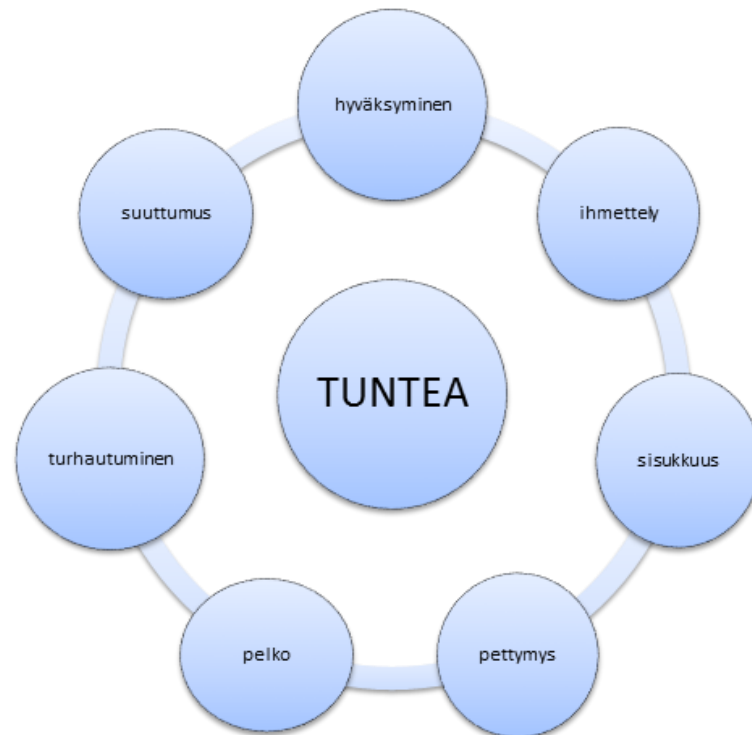
No eihän se mukavaa oo, ku kaikki sanoo että et sä oikeestaan kuulu tänne (H7)

Ennen ku kuulin että on sellaisia ihmisiä, niinku väliinputoajia, niin kyllä mä ajattelin että on siellä joku syy, että jollakin tavalla ne on itte tyriiny tai muninu. Mutta nyt oon huomannut että kyllä voi olla semmosia

väliinpuotoajia, että ei koskekaan ne säännöt mitä on luullu ja kuvitellu. Että täytyy sanoa että ei kannata sairastua. (H7)

Siellä tykessäkin ihmiset on kans pyöritelly päätään että miten on mahdollista että ei eläkettä. Kun mä oon tämmönen ongelmatapaus. (H8)

Haastateltujen esiin tuomat tunteet on kuvattu seuraavassa kuviossa. (Kuvio 7)



Kuvio 7. Tuntea-modaliteetin kokonaisuus

Haastattelupuheesta on löydettävissä erilaisia tunteita ja tunnetiloja. Niillä on vahva yhteys muihin toimijuuden modaliteetteihin. Tunnetilat voivat vahvistaa tai lanjistaa toimijuutta.

5.8 Modaliteettien yhteenkietoutuminen

Jyrkämän (2007, 207) mukaan toimijuus on modaalisten ulottuvuuksien yhteenkietoutuvaa kokonaisdynamiikkaa. Tämä yhteenkietoutuminen ja prosessuaalisuus näkyi hyvin aineiston luokittelun yhteydessä. Useissa ilmaisuissa näkyi modaliteettien yhdistelmiä. Kokosin modaliteettien yhdistelmiä kuvaavat ilmaisut omaksi tie-

dostoksi, niitä löytyi yhteensä 51. Yhdistelmävaihtoehdot näkyvät seuraavassa taulukossa. (Taulukko 5.)

Taulukko 5. Modaliteettien yhdistelmät

Tarkasteltu modaliteetti	Yhdistyvä modaliteetti, myönteinen (+) tai kielteinen (-)				
	Haluta	Täytyä	Kyetä	Osata	Voida
Haluta +			-	+	+
Täytyä +	-		-	-	
Kyetä +				+	+
Osata +	+	-	+ -		+
Voida +	+	-	+ -		-
Ei haluta -			-		-

Tuntea-modaliteettia ei ole taulukossa, sillä tunteminen näkyy ja vaikuttaa kaikkiin muihin modaliteetteihin. Usein modaliteettien kielteiset puolet aiheuttivat negatiivisia tunteita, kuten pettymystä, pelkoa, suuttumusta, turhautumista ja ihmettelyä. Toisaalta taas hyväksyntä ja luottamus liittyivät vahvasti osaamisen ja voimisen kokemuksiin. Osaaminen ja voiminen olivat modaliteetteja, joihin yhdistyi eniten eri modaliteettien myönteisiä ja kielteisiä puolia.

Sekä voimiseen että osaamiseen liittyi usein haluaminen. Haastatellut olivat halunneet tarttua ammattilaisten tai palvelujärjestelmien esille tuomiin mahdollisuuksiin, kuten työeläkeyhtiön tarjoamaan uudelleenkoulutukseen, terveydenhoitajan ehdottamaan terveystarkastukseen tai esimerkiksi sosiaalityöntekijän tai psykologin tukeen.

Sitte jossakin vaiheessa soitti tämä terveydenhoitaja että tämmöstä työttömien terveystarkastusta, että haluanko tulla. Mä olin että iliman

muuta. (H7)

Mä käyn psykologilla, lääkäri määräs, ettei päänuppi hajoo. Se pitää mut pystyssä, vaikka aluksi meninkin sinne hammasta purren. (H8)

Voimiseen ja osaamiseen liittyi usein myös kykeneminen. Haastatellut olivat pystyneet tarttumaan tarjottuun palveluun tai työhön, silloin kun se oli omaan terveydentilaan ja tilanteeseen sopivaa. Asiakkaan tilanteessa yhdistyivät asiakkaan voimavarat, mahdollisuus palveluihin sekä ammattilaisten oikeanlaiset ja oikea-aikaiset toimet.

Sitte sellaanen osa-aikainen työ mitä oon tehenny, sitä työtä pystyn vähä tekemään. (H4)

Jos mä koulutusta saan, niin kyllä mä töitäkin saan. (H5)

Kuvasin aiemmin osaamisen modaliteetissa, että ammattilaisten osaaminen oli konkreettisia toimia, neuvoa ja ohjausta. Ammattilaisten osaaminen auttoi erityisesti silloin, kun asiakas ei itse kyennyt, ei osannut tai ei jaksanut toimia.

Kyllä ne hyvään suuntaan osas viedä eikä niinku pakottanut mihinkään kurssille tai sellaiseen josta ei niinku olisi hyötyä. (H2)

Mä en olis enää pystyny ja jaksanu, mulla ei ollu enää voimavaroja, että ne ohjaus mua oikiaan. (H3)

Olosuhteiden luomat mahdollisuudet saattoivat samanaikaisesti yhdistyä rajoituksiin tai kykenemättömyyteen. Terveystila oli rajoittanut elämän kotiin, jossa oli kuitenkin turvallista olla.

Kotini vanki, mutta koti on myös turvapaikka. (H8)

Asiakas oli saanut vaikuttaa omassa asiassa, mutta oma kykenemättömyys rajoitti eikä tilanteessa ilmennyt uusia ratkaisuja.

Kyllä mä oon saanu sanoa. En tiedä onko ne menny perille. Seittemän vuotta mä oon tätä sanonu, että ei musta oo töihin.(H11)

Selkeästi eniten modaliteettien yhdistelmiä oli haluta ja ei kyetä -modaliteeteissa. Näitä ilmaisuja löytyi 13, eli joka neljäs modaliteettien yhdistelmä kuvasi haluamisen ja kykenemättömyyden yhteyttä. Yhden haastatellun mukaan “pää tekis mitä vaan, kroppa ei tuu oikeen perässä” (H7). Haluaminen liittyi ennen kaikkea työllistymiseen liittyviin asioihin, joita haastatellut eivät olleet kyenneet tekemään.

Välillä itelle tulee tunne, että olis varmasti monta kivaa [työkokeilu]paikkaa, mutta ensimmäisenä sitte että kuinka kauan mä sitte jaksan siellä. (H2)

Ei ole mitään mahdollisuutta että pystyisin omalla työllä ansaitsemaan elantoni edes osa-aikaisesti. Siitä mä oon niinku itte haaveillu. (H7)

Sitte tuli oikein kunnon [sairauden] pahentumisjakso, silloin mulla oli vielä ajatus että palaan työelämään. (H8)

Täytyä-modaliteettiin liittyvät modaliteettien yhdistelmät olivat kaikki negatiivisia. Täytyä yhdistyi haluamattomuuteen, kykenemättömyyteen ja osaamattomuuteen. Yhden haastatellun toteamus oli: “Tottahan mä siitä kimpaannuin, ku ei ihminen voi teherä mitään, niin mitä täs pitäääs teherä” (H5).

Palvelujärjestelmien asettamat velvoitteet tuntuivat vaikealta, jos asiakas ei itse kokenut kykenevänsä tai osaavansa toimia.

Tunnollisesti oon ollu sen aijan mitä on ollu [työkokeilua], sitte oon aina sanonu että kivut haittaa (H2)

Ne [työeläkelaitos] vaati sitte jonku suunnitelman, eihän mulla mitään suunnitelmaa ollu , en mä tienny yhtään mitä teherä. (H5)

Ulkoisten vaateiden lisäksi täytyminen näkyi myös modaliteettien yhdistelmissä haastateltujen itselleen asettamista täytymisistä.

Mä oon väkisin potkinu itteni pihalle ja sitte jotaki tekemään. (H6)

Aineistossa oli vielä modaliteettien yhdistelmiä, joissa molemmat modaliteetit olivat kielteisiä. Näissä haluamattomuus yhdistyi kykenemättömyyteen tai ympäristön tuomaan rajoitukseen, ei-voimiseen.

En jaksanu tarttua mihinkään eikä mua huvittanu, mä olin suorastaan masentunut. (H3)

Mulle oli haettu työkyvyttömyyseläkettä monta kertaa ja se oli tullu hylkynä takaisin, mua ei huvittanu enää tehdä mitään. (H3)

Olen tuonut edellä esiin tutkimukseni keskeiset tulokset asiakkaiden toimijuudesta modaliteettimallin kautta tarkasteltuna. Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan millaisia johtopäätöksiä tulosten perusteella voidaan tehdä asiakkaiden toimijuudesta ja sitä edistävästä sekä estävästä tekijöistä.

6 ASIAKKAIDEN TOIMIJUUDEN RAKENTUMINEN

Olen analyysissäni tarkastellut haastattelupuheesta löytyvää asiakkaiden toimijuutta palveluissa. Tässä johtopäätöksiä esittelevässä luvussa kokoan modalityteitain tekemäni analyysin tulokset yhteen ja esitän millaista asiakkaiden toimijuus palveluissa on ja mitkä tekijät asiakkaan toimijuuteen vaikuttavat.

Jaottelin toimijuuteen vaikuttavat tekijät sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Sisäiset tekijät tarkoittavat asiakkaaseen itseensä liittyviä tekijöitä ja ulkoiset tekijät ovat palveluita tarjoaviin ammattilaisiin, palvelujärjestelmään ja yhteiskuntaan liittyviä tekijöitä. (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Asiakkaan toimijuutta edistävät ja rajoittavat sisäiset ja ulkoiset tekijät

	Toimijuutta edistävät	Toimijuutta rajoittavat
Sisäiset tekijät	oma osaaminen: palvelujärjestelmissä toimiminen, arjen tilanteissa toimiminen työkykyisyys halu toimia: työllistyä, kouluttautua, saada palveluita arjen mielekkyys ja sujuvuus: mielekäs tekeminen ja arjessa selviytyminen mukanaolo omien asioiden käsittelyssä itsemääräämisoikeuden toteutuminen omat voimavarat asenne ja suhtautuminen tilanteeseen: myönteisyys ja hyväksyminen Sisukkuus ja tunnollisuus asioiden hoitamisessa ja arjessa	osaamattomuus toimia palvelujärjestelmissä työkyvyttömyys terveydentilan vaikutukset ja terveydentila rajoittaa toimintaa haluumattomuus asenne ja suhtautuminen tilanteeseen: joutunut luopumaan pettymys, turhautuminen, pelko, suuttumus, ihmettely
Ulkoiset tekijät	ammattilaisten konkreettiset toimet ammattilaisten neuvonta ja ohjaus ammattilaisten kohtaamisen taidot pysyvän ratkaisun saaminen (työkyvyttömyyseläke) palveluiden tarjoamat vaihtoehdot	ammattilaisten/ palvelujärjestelmän osaamattomuus etuuksiin liittyvä byrokratia palveluihin pääsyn vaikeudet palvelujärjestelmän asettamat velvollisuudet etuuksiin liittyvä velvoitteet

Seuraavissa alaluvuissa esitän johtopäätöksiä asiakkaiden toimijuutta sisäisten ja ulkoisten tekijöiden kautta. Näin tarkastellen kuvautuu hyvin toimijuuden jäsentyminen, jossa toimijuuteen vaikuttavat sekä yksilön toiminta että rakenteet, jotka liittyvät myös kiinteästi toisiinsa.

6.1 Toimijuuteen vaikuttavat sisäiset tekijät

Haastateltujen asiakkaiden toimijuutta edistävät sisäiset tekijät liittyivät vahvasti osaamiseen, voimiseen ja haluamiseen. Oma tahto oli toimijuuden lähtökohta; se ilmeni haastateltujen haluna toimia palveluissa ja myös omassa arjessaan. Haastateltujen toimijuutta edistivät kokemukset omasta työkykyisyydestä, arjen mielekkyydestä ja sujuvuudesta. Hultin, Saarasen ja Pietilän (2017, 86) mukaan elämänlaatu ja elämän kokeminen merkityksellisenä ovat yhteydessä toisiinsa ja ne ylläpitävät hyvää työkykyä ja psyykkistä hyvinvointia työttömänä ollessa. Elämisen mieltä ja merkitystä työttömänä selviytymisessä korostavat myös Kortteinen ja Tuomikoski (1998). Lisäksi he pitävät yhteisöllisiä suhteita ja arkielämää jäsentäviä arvoja, kuten lasten hyvinvointia ja rakkautta tärkeinä elämän merkityksellisyyttä tuottavina tekijöinä. (Kortteinen & Tuomikoski 1998, 167.) Hietaniemi (2004, 83,91) puhuu sosiaalisen pääoman ja oman reagoitavan merkityksestä työttömän elämänhallintaan. Voimavarat, kuten sosiaalinen verkosto ja harrastukset sekä myönteinen suhtautuminen ja oman tilanteen hyväksyminen näkyivät tässä tutkimuksessa asiakkaiden toimijuutta tukevinä tekijöinä. Toimijuuden rakentuminen lähtee siis asiakkaan omasta persoonasta, lähiympäristöstä ja arjesta.

Hokkasen (2013, 63-64) mukaan asiakkaan toimijuuden mahdollisuudet ja rajat liittyvät asiakkaan kuulluksitulemiseen, subjektinaolemiseen, mahdollisuuteen valita ja tehdä päätöksiä sekä mahdollisuuteen elää ja toimia haluamallaan tavalla. Asiakkaan toimijuus palveluissa toteutui mukanaolona omien asioiden käsittelyssä, itsemääräämisoikeuden toteutumisena ja osaamisena toimia palveluissa: hankkia tarvittavaa tietoa, osata täyttää vaadittavat hakemukset ja valitsemalla sopivia palveluita.

Kortteisen ja Tuomikosken (1998, 175) mukaan heikkenevä terveys, sosiaalisen tuen puute, työttömyyden pitkittyminen sekä taloudelliset haasteet liittyvät toisiinsa

ja voivat aiheuttaa huono-osaisuuden kasautumista. Tässä tutkimuksessa asiakkaan toimijuutta rajoittivat sisäisistä tekijöistä eniten kykenemättömyys ja osaamattomuus. Kykenemättömyys oli ennen kaikkea kokemusta työkyvyttömyydestä, sekä terveydentilan tuomien rajoitteiden ja terveydentilan vaikutusta elämän eri osa-alueilla. Osaamattomuus liittyi palvelujärjestelmässä toimimisen vaikeuteen sekä tietämättömyyteen mitä omassa tilanteessa tulisi tehdä. Kykenemättömyys ja osaamattomuus puolestaan vähensivät haluamista ja aiheuttivat negatiivisia tunteita, kuten pettymystä, pelkoa, suuttumusta, turhautumista ja ihmettelyä.

6.2 Toimijuuteen vaikuttavat ulkoiset tekijät

Toimijuuteen vaikuttavissa ulkoisissa tekijöissä ammattilaisten rooli korostui asiakkaan toimijuutta edistävänä tekijänä. Ammattilaisten osaaminen oli konkreettisia toimia, ohjausta ja neuvontaa sekä asiakkaan kuuntelemista ja kohtaamista. Paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden palveluista tehdyssä tutkimuksessa todetaan samansuuntaisesti, että asiakkaat tarvitsevat apua ja tukea läheltä ja helposti. Lisäksi on tärkeää, että joku ammattilainen tarttuu asiakkaan asiaan ja ottaa sen hoitaakseen. (Hujala & Lammintakanen 2018, 55.) Juvonen-Postin (2018, 82-83) tutkimuksen mukaan esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen toimissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota asiakkaan jokapäiväisen elämän sosiaalisiin ja kulttuuriin konteksteihin, asiakkaan todellisiin valinnan ja toiminnan mahdollisuuksiin sekä asiakkaan oman toimijuuden ja omien tavoitteiden tukemiseen. Näen näiden liittyvän asiakkaan kohtaamisen, asiakkaan subjektiivisuuden ymmärtämiseen sekä toimijuuden näkökulman huomioimiseen.

Haastateltujen mielestä palveluissa näkyi ammattilaisten yhteistyöhalu ja asiakkaan tilanteen kokonaisuuden kartoitus. He kokivat tullessa kuulluiksi. Moniammatillisen yhteistyön etuna pidetään sitä, että asiakas saa usean tahon tuen sen sijaan, että hän jäisi selviytymään yksin byrokratian ja kirjaviiden toimintakäytäntöjen kanssa (Mönkkönen 2018, 138). TyKe-tiimin tapaamista kuvattiin moniammatillisenä toimintana, jossa ”useamman alan ihmiset täydentää toisiaan ja pystyy konsultoimaan ja ohjaamaan ihmisiä oikeaan paikkaan” (H7).

Palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan tarjoamat mahdollisuudet olivat toimijuutta edistäviä ulkoisia tekijöitä. Kaikissa tilanteissa palveluilla ei kuitenkaan nähty olevan suurta merkitystä. Asiakkaan tilanne ei ollut aina ratkennut asiakkaan toivomalla tavalla, esimerkiksi eläkeratkaisulla. He olivat kohdanneet myös tilanteita, joissa asia oli jäänyt kesken tai he eivät olleet saaneet riittävästi tietoa siitä miten tulisi toimia. Asiakkaiden mielestä tilanne johtui järjestelmästä, jota vastaan täytyi taistella.

Palveluiden ja yhteiskunnan vaikutus asiakkaiden toimijuutta rajoittavana tekijänä näkyi tässä tutkimuksessa vahvasti. Asiakkaiden oli ollut vaikea päästä palvelujärjestelmän palveluihin niiden monimutkaisuuden tai byrokraattisuuden vuoksi, tai asiakkailta oli evätty palveluihin pääsy. Palvelujärjestelmään ja yhteiskunnan etuuksiin liittyi paljon velvollisuuksia, joiden täyttäminen oli asiakkaille vaikeaa tai heidän tilanteessaan jopa mahdotonta.

Joustamaton palvelujärjestelmä saa palvelujärjestelmän näyttäytymään yksisuuntaisena ja -puolisena (Närhi ym. 2013,125). Tällä hetkellä työttöminä työnhakijoina on henkilöitä, jotka ovat Oivon ja Kerättären (2018, 27) mukaan ”liian sairaita työhön, mutta liian terveitä eläkkeelle”. Tämä johtuu osatyökykyisten asiakkaiden palveluvastuun ja etuuksien rahoitusvastuun kohtaamattomuudesta. (Oivo & Kerätär 2018, 27.) Asiakkaiden näkökulmasta se johtaa tässä tutkimuksessa vahvasti esiin nousseisiin tilanteisiin, joissa he ovat TE-toimistossa työttöminä työnhakijoina, mutta kokevat olevansa työhön tai tarjottaviin palveluihin kykenemättömiä ja tämän vuoksi väärässä palvelussa. Toimeentulo on kuitenkin turvattava ja tämän vuoksi he yrittävät täyttää vaadittavat velvoitteet. Miksi asiakkaat sitten ovat ”väärissä” palveluissa? Lappalaisen ym. (2018, 2421) mukaan pitkään työttömänä olevat käyttävät vähän tai eivät käytä lainkaan terveystalvuuja. Johtuuko tämä siitä, että asiakkaat eivät osaa tai löydä heille kuuluvia palveluja tai he eivät edes pääse tarvitsemiensa palvelujen piiriin? Kerättären (2019) mukaan häpeä omasta tilanteesta ja tarve pärjätä itse voivat olla syynä siihen, etteivät asiakkaat hakeudun palveluiden piiriin. Lisäksi palvelujärjestelmä toimii siten, että asiakkaan oletetaan olevan aktiivinen ja osaavan hakeutua palveluiden piiriin.

Myös tutkimuksessa diakonian asiakkaista on havaittu asiakkaiden hakeutuvan terveystalvuuhiin vasta todella suurella avuntarpeella. Ongelmia terveystalvuu-

luihin hakeuduttaessa oli asiakkaille aiheuttanut mm. taloudelliset seikat, ajanva-
rausjärjestelmien käytön hankaluus ja asiakkaan muut tiedolliset ja taidolliset puut-
teet. Diakoniatyöntekijät näkivät, että asiakkaat tarvitsevat tietoa ja apua palvelui-
hin päästäkseen, ja monet asiakkaista olivat väsyneet hakemaan apua, kun eivät
olleet sitä saaneet. (Hiilamo, Hänninen & Kinnunen 2011, 11, 17.) Sosioekonomi-
seen asemaan liittyvä eriarvoisuus terveyspalveluissa on lisääntynyt. Aiempaa
selvemmin on nähtävissä asiakkaiden jakautuminen terveyskeskuspalveluiden ja
työterveyshuollon tai yksityisen hoidon palveluihin. Terveyskeskuspalveluiden
käyttö painottuu selvästi alempiin tuloluokkiin. (Klavus 2010, 41-43.)

Seuraavassa kokoon toimijuuteen vaikuttavat tekijät yhteen ja muodostan koko-
naiskuvan asiakkaiden toimijuudesta.

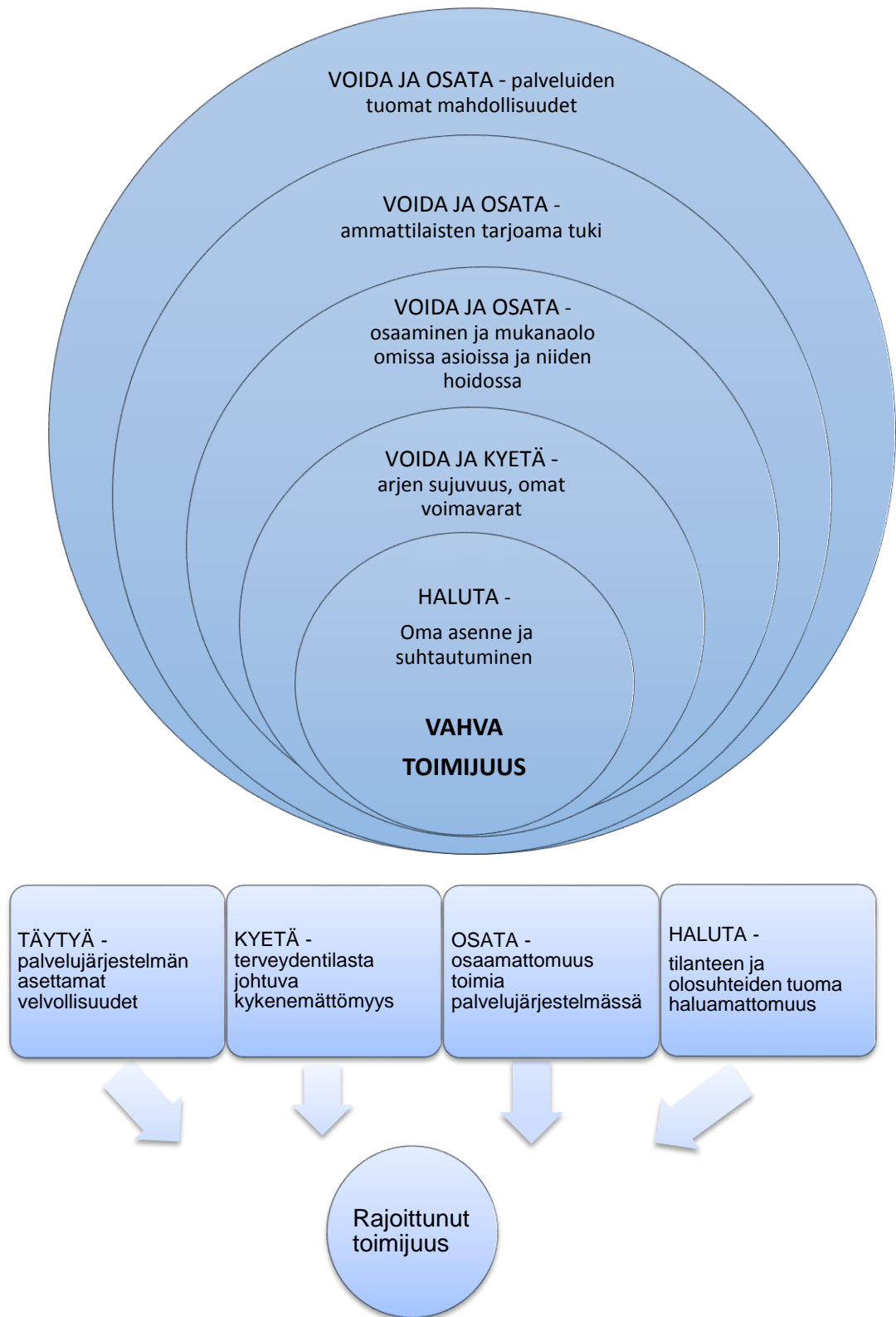
6.3 Asiakkaiden toimijuuden kokonaisuuden rakentuminen

Asiakkaan toimijuuden rajat ja mahdollisuudet liittyvät asiakkaan kuulluksi tulemi-
seen, mahdollisuuteen valita, oikeudesta päätöksentekoon omissa asioissaan se-
kä mahdollisuuteen elää ja toimia haluamallaan tavalla (Hokkanen 2013, 64). Täs-
sä tutkimuksessa asiakkaiden toimijuuden rakentuminen lähti haluamisesta, johon
liittyi oma suhtautuminen ja asenne. Haluaminen vahvisti toimijuutta, sillä se syn-
nytti halua etsiä sopivia ratkaisuja ja palveluja tilanteessaan itse ja yhdessä am-
mattilaisten kanssa ja se sai asiakkaan toimimaan palveluissa ja omassa arjes-
saan.

Haastattelupuheessa voiminen yhdistyi vahvasti osaamiseen sekä kykenemiseen.
Toimijuutta vahvistivat oma osaaminen toimia palvelujärjestelmässä, mukanaolo
omissa asioissa sekä ammattilaisten osaamisen kautta saatu tuki ja palvelujärjes-
telmän tuomat mahdollisuudet. Myös omien voimavarojen hyödyntäminen ja ko-
kemus arjen sujuvuudesta tukivat toimijuutta vahvasti. Ammattilaisten osaamisella
ja tuella oli suuri merkitys myös silloin, jos asiakas ei itse osannut, kyennyt tai jak-
sanut toimia.

Toimijuutta rajoitti, jos itsestä lähtevä haluaminen oli ristiriidassa oman kykenemät-
tömyyden kanssa. Kykenemättömyyden kokemus saattoi puolestaan johtaa ha-

luamattomuuteen. Tämän myötä toimijuus voi olla lannistunutta, rajoittunutta tai pakosta tilanteeseen sopeutunutta. Haluamattomuuden taustalla oli esimerkiksi kokemus epäonnistumisista tai toivottomuuden tunne pitkään jatkuneen palvelujärjestelmässä rämpimisen vuoksi. Toimijuutta rajoittivat palvelujärjestelmän asettama täytyminen, terveydentilasta johtuva kykenemättömyys ja sekä osaamattomuus toimia palvelujärjestelmässä. Kykenemättömyys ja tilanteen tai palveluiden tuomat rajoitteet sekä haluamattomuus muodostivat rajoittunutta toimijuutta. Seuraavana on esitetty kuva toimijuuden rakentumisesta. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Asiakkaiden toimijuuden rakentuminen palveluissa

Asiakkaiden vahva toimijuus palveluissa rakentuu asiakkaan omasta asenteesta, haluamisesta, voimisesta, kykenemisestä sekä osaamisesta. Ammattilaisten, palvelujärjestelmän ja yhteiskunnan osaaminen ja toimet tukevat toimijuutta. Rajoittunut toimijuus palveluissa voi muodostua jo pelkästään yksilön omasta kykenemättömyydestä tai osaamattomuudesta tai yhteiskunnan asettamien velvoitteiden luomasta täytymisestä. Toimijuutta voivat rajoittaa myös usean modaliteetin tekijät samanaikaisesti.

7 POHDINTA

Tutkimukseni viimeisessä luvussa pohdin asiakkaiden toimijuutta, sen tutkimista sekä tutkimuksen tekemistä kokonaisuudessaan.

7.1 Asiakkaiden toimijuuden tarkastelua

Toimijuuden analysoinnin peruslähtökohta on, etteivät ihmiset toimi elämäntilanteissa ja elämäntilanteellisessa tyhjiössä. Jyrkämän (2008) mukaan toimijuuden tutkimuksellisessa viitekehyksessä on huomioitava sen kontekstuaalisuus, prosuaalisuus, vuorovaikutuksellisuus ja merkityksellisyys. (Jyrkämä 2008, 196-197.)

Toimijuuden kontekstuaalisuus tarkoittaa sen liittymistä aikaan, paikkaan ja tilanteeseen (Jyrkämä 2008, 196). Tässä tutkimuksessa toimijuuden kontekstuaalisuus liittyi ensisijaisesti asiakkaaseen palveluissa, sillä palvelut olivat toimintaympäristö, jossa toimijuutta tarkasteltiin. Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden toimijuus rakentuisi toisin, jos sitä olisi tarkasteltu toisenlaisessa kontekstissa, esimerkiksi heidän arjessaan. Palvelut tarjosivat erilaisia mahdollisuuksia, jotka edistivät asiakkaiden tilanteita, mutta palvelujärjestelmät ja erityisesti niihin liittyvän lainsäädännön tuomat velvoitteet olivat asiakkaiden toimijuutta rajoittavia. Toimijuuden kontekstuaalisuus liittyi myös siihen, että tutkimukseen osallistuneet olivat TyKe-tiimiin ohjattuja asiakkaita. Asiakkaat ohjautuvat TyKe-tiimeihin tiimissä mukana olevien tahojen kautta. Heillä on jo aiemmin todettuja sairauksia ja selkeitä rajoitteita terveydentilassaan. Näin olleen voitiin jo ennalta olettaa, että rajoitteet asiakkaiden terveydentilassa vaikuttivat asiakkaiden toimijuuteen.

Voidaan myös miettiä mikä vaikutus tutkimustuloksiin oli sillä, että haastateltaviksi valittiin TyKe-tiimien asiakkaita ja että työntekijät tekivät haastateltavien valikoinnin. Olisiko asiakkaiden toimijuus vielä heikompaa, jos tarkasteltaisiin asiakkaita, jotka eivät ole päässeet tai tienneet TyKe-tiimin tai muiden palveluiden mahdollisuudesta? TyKe-tiimiin osallistuneiden asiakkaiden kuvaukset tilanteistaan eivät kuitenkaan olleet pelkkiä onnistumistarinoita, vaikka niissä tulikin esiin onnistuneita kohtaamisia ja palvelutilanteita. Sitäkin vahvemmin puheessa korostuivat asiak-

kaiden osaamattomuus ja vaikeudet toimia palvelujärjestelmässä sekä järjestelmän asettamat velvoitteet.

Näen haastateltujen kuvauksissa yhtäläisyyttä Metterin (2003, 156) kuvaamiin asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhteissa koettuihin kohtuuttomiin tilanteisiin. Hän kuvaa niitä kolmeen kategoriaan kuuluvina: kansalaisten luottamuksen menetyksenä hyvinvointijärjestelmään, vastavuoroisuuden puutteena asiakkaan ja työntekijöiden välisissä suhteissa sekä sektoroituneena ja pirstaloituneena palvelutarjontana. Asiakkaiden luottamuksen heikentyminen palvelujärjestelmään ja kokemus palvelujärjestelmien monimutkaisuudesta ja pirstaloituneisuudesta näkyivät asiakkaiden kokemuksissa tässä tutkimuksessa. Palvelujärjestelmän monimutkaisuutta kuvasi esimerkiksi se, että asiakkaat eivät kyenneet yksiselitteisesti kertomaan minkä eri organisaatioiden asiakkaina he olivat. He kertoivat kyllä tahoja, jotka ovat heidän asiaansa hoitaneet tai jotka ovat olleet siinä mukana, mutta eri organisaatioiden asiakkuudessa oleminen ei vaikuttanut olevan kovin selkeää. Kaikki asiakkaat eivät pystyneet kertomaan olivatko he työttöminä vai sairauslomalla, sillä etuuskien osalta he saattoivat esimerkiksi odottaa päätöstä sairauspäivärahan tai työkyvyttömyyseläkkeen myöntämisestä ja olivat sen vuoksi työttömänä työnhakijana ja työttömyysetuuden saajana. Haastatteluissa kävi ilmi, että asiakkaat olivat ikään kuin välitilassa ja he saattoivat kokea, etteivät kuulu minkään palvelun piiriin. Myös Helsingin Sanomissa 6.1.2019 julkaistussa niukkuuskyselyssä nousi vahvasti esille, että hyvinvointivaltion palvelujärjestelmä on monimutkainen eikä turvaverkko ole aukoton. Työttömyyden ja työkyvyttömyyden välimaasto on yksi niistä tilanteista, joissa voi pudota tyhjän päälle. (Nykänen 2019.) Vaikka haastateltujen kokema ”kuulumattomuuden tunne” liittyivät asiakkuuteen eri palveluissa tai asiakkaan ongelmalliseen tilanteeseen palvelujärjestelmässä, eivätkä ihmisen omaan arkeen tai koko elämään, ne saattoivat määrittää ja vaikuttaa ihmisen elämässä paljon. Palveluiden ja ylipäättään ympäristön merkitys asiakkaan toimijuudelle on merkittävää, vaikka se onkin osittain näkymätöntä.

Elonen, Niemelä & Saloniemi (2017) ovat tutkineet palvelujen roolia pitkäaikaisesti työttömien aktivoinnissa ja toimijuudessa. He löysivät työttömille kolme erilaista aktiivisuustyyppiä. Ensimmäiseen tyyppiin kuuluivat työttömät, joilla oli työllistymisen näkökulmasta hyvät resurssit ja sekä selkeitä haluja ja pyrkimyksiä työmarkki-

noille. Toiseen tyyppiin kuuluivat työttömät, joilta puuttui uskoa tai halua pyrkiä työmarkkinoille erilaisten rajoitteiden, kuten terveysongelmien vuoksi. Heidän tavoitteenaan oli pärjääminen tarjotuissa palveluissa alusta loppuun ja päästä seuraavaan palveluun. Kolmantena tyyppinä olivat työttömät, joiden kiinnostus oli selkeästi työmarkkinoiden ulkopuolella ja palveluihin osallistuminen tapahtui vain viranomaisten osoittaman ulkopuolisen pakon sanelemana. Kahden ensimmäisen tyyppin kohdalla palveluilla oli selkeä merkitys työttömän työllistymisresurssien parantamiseen tai vireyden, sosiaalisten suhteiden tai päivärytmin ylläpitämiseen. Kolmannen tyyppin kohdalla palveluilla ei ollut suurta roolia, vaan elämänsisältö oli muualla kuin palveluissa. Erilaiset aktiivisuustyypit eivät tutkijoiden mukaan kuvanneet vastakohtaisesti ihmisten aktiivisuutta vaan passiivisuutta, vaan ennemminkin aktiivisuuden erilaista suuntautumista. (Elonen ym. 2017, 287-290.) Tutkimukseni asiakkaiden toimijuus edusti aktiivisuuden toista ja kolmatta tyyppiä. Niissä asiakkaan omat resurssit ja rajoitteet olivat vaikuttamassa itselle mahdolliseksi koettuun tulevaisuuteen, ja toimijuuden mahdollisuuksia oli löytynyt muualta kuin työmarkkinoilta (Elonen ym. 2017, 292-293).

Jyrkämän (2008, 196) esittämä toimijuuden prosessuaalisuus eli modaaliteettien muuttuminen ja vaikuttaminen toisiinsa näkyivät tuloksissa monella tavalla. Kuvasin modaaliteettien yhteenkietoutumista aiemmin modaaliteettien yhdistelminä. Toimijuutta edistävä tekijä yhdellä osa-alueella toi usein myönteisiä vaikutuksia muihinkin osa-alueisiin. Omasta itsestä lähtevä haluaminen ja kokemus omasta kykenevyydestä ja osaamisesta lisäsivät myönteisen toimijuuden rakentumista ja osallistumisen mahdollisuuksia omissa asioissa, niin arjessa kuin palveluissakin. Vastaavasti palvelujärjestelmän rajoittava täytyminen, terveydentilasta johtuva kykenemättömyys sekä asiakkaan oma osaamattomuus toimia monimutkaisissa palveluissa vaikuttivat toimijuuteen lannistavasti ja rajoittivat toimijuutta.

Toimijuuden interaktionaalisuus eli vuorovaikutuksellisuus tarkoittaa toimijuuden toteutumisenä suhteena ja suhteessa toisiin ihmisiin (Jyrkämä 2008, 196). Tässä tutkimuksessa vuorovaikutuksellisuus liittyi ennen kaikkea asiakkaan ja ammattilaisen välillä tapahtuvaan kohtaamiseen. Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tulleet kuulluiksi ja saaneet tukea lähityöntekijöiltä. He olivat kokeneet saaneensa ammattilaisilta tietoa, ja toiminnassa oli toteutunut asiakaslähtöistä menettelyä kul-

loisissakin palvelutilanteissa. Ammattilaisten osaaminen sekä ammattilaisilta saatu ohjaus ja tuki olivat merkittäviä toimijuuden kokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Haastatellut kuvasivat vahvasti myös oman lähiverkoston, perheen ja ystävien, merkitystä toimijuuttaan vahvistavina asioina.

Asiakkaat kuvasivat hyvin monialaisen yhteistyön hyötyä omassa tilanteessaan. Tietojen kokoaminen ja kokonaiskuvan luominen tilanteesta olivat asiakkaiden mielestä yhteistyössä tärkeintä. Juuri tästä monialaisessa yhteistyössä on parhaimmillaan kyse. Ammattilaisten tiedon lisäksi on tärkeää täydentää tietoa asiakkaan omilla tiedoilla ja kokemuksilla. Hänninen, Karjalainen & Lahti (2005, 4-5) puhuvat toisesta tiedosta, joka on yksityiskohtaista, kokemuksellista, paikantunutta, ihmettelevää, paljastavaa ja pohdiskelevaa. Toisen tiedon huomioiminen auttaa ammattilaisia ymmärtämään paremmin asiakkaiden elämäntilanteiden yksityiskohdista, kokemuksia, käsityksiä ja toiveita. Sillä on selkeä vaikutus asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistumiseen. Rakenteellisia tekijöitä ei silti pidä eikä voida kuitenkaan unohtaa. (Niemi 2011, 184-185.) Asiakkaat olivat päässeet kertomaan itse tilanteestaan TyKe-tiimissä tai he olivat voineet osallistua muulla tavoin. Todellisia valinnanmahdollisuuksia heillä ei tilanteissa silti välttämättä ollut, sillä sekä asiakasta että työntekijöitä sitoivat järjestelmän ja lainsäädännön asettamat ehdot.

Asiakkaan arjen hahmottaminen kokonaisvaltaisesti sekä erilaisten merkitysten tunnistaminen tulisikin olla keskiössä asiakastapaamisen lisäksi myös palvelukokonaisuuksia suunniteltaessa (Hänninen & Poikela 2016, 163-164). Palvelujen suunnittelussa tulee huomioida myös se, että paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat tai eri tahojen yhteisasiakkaat eivät ole yhtenäinen asiakasjoukko, vaan erilaisia ihmisiä, joilla on erilaisiin elämäntilanteisiin liittyviä palvelutarpeita ja myös erilaisia voimavaroja toimia ja ottaa vastuu itsestään (Hujala & Lammintakanen 2018, 59).

Toimijuuden merkityksellisyys on kokemuksellisuutta, tulkinnallisuutta ja neuvoteltavuutta. (Jyrkämä 2008, 196.) Tutkimuksessani lähdin tarkastelemaan toimijuutta asiakkaiden kertomana. Toimijuuden modaliteetit toivat kehikon tulkintojen tekemiseen, ja yhdistämällä erilliset modaliteetit samaan kokonaisuuteen pyrin tulkitsemaan ja muodostamaan kuvaa toimijuudesta. Jyrkämä (2008, 196-197) muistuttaa toimijuuden tilanteellisesta näkymättömyydestä, joka tarkoittaa sitä, että toimijuus ei ole samaa kuin aktiivisuus, vaan se voi olla esimerkiksi sopeutuvaa, hiipuvaa tai

murentunutta. Toimijuus ei Jyrkämän mukaan ole myöskään aina refleksiivistä tai rationaalista.

Haastateltujen puheessa korostui oman arjen asiantuntijuus ja toimijuus. Haastatellut saattoivat ajatella asiakkaana olemisen itsestään erillisenä asiana, etenkin silloin, jos he tunsivat ettei omaan tilanteeseen palvelujärjestelmässä pysty vaikuttamaan. Asiakkaan suhtautuminen omaan tilanteeseen liittyi kokemuksiin palvelujärjestelmässä toimimisesta sekä järjestelmän tuomiin mahdollisuuksiin tai rajoituksiin. Asiakkaan suhtautuminen saattoi olla vallitsevan tilanteen hyväksyvää ja uskoa tulevaisuuteen omaavaa tai sitten alistuvaa päivä kerrallaan elämistä epävarman tulevaisuuden vuoksi. Toimijuus saattoi vaikuttaa passiiviselta, mutta asiakkaan valinta olla tekemättä mitään tai olla toimimatta saattoi olla tietoista. Se saattoi johtua tyytymisestä tilanteeseen tai siitä, ettei jaksa enää toimia, jos on pettynyt jo useaan kertaan tai siitä, että ei usko asioiden muuttumiseen tai etenemiseen palvelujärjestelmässä toivotusti.

Suurimmalla osalla haastatelluista omana toiveena oli pysyvän ratkaisun, ensisijaisesti työkyvyttömyyseläkkeen, saaminen. Usealla heistä oli taustalla aiempia eläkehakuja ja hylkääviä päätöksiä niistä. Määttä (2011,26) on tarkastellut tilanteita, joissa terveydelliset ongelmat olivat syynä työmarkkinoiden ulkopuolelle joutumiseen. Määttän tutkimuksen mukaan henkilöt saattavat joutua työkyvyttömyyden vuoksi sekä työmarkkinoiden että sosiaaliturvan torjumiksi. Torjutuksi tuleminen voidaan kokea ihmisarvoa alentavaksi ja nöyryyttäväksi. Myös Hultin, Saarasen ja Pietilän (2016, 115-116) tutkimuksessa työttömien kokemuksista terveydestä ja hyvinvoinnista asiakkaiden halu päästä työkyvyttömyyseläkkeelle nousi esiin keinona päästä pois työttömyydestä ja työllistämistoimien piiristä. Voidaan pohtia mikä merkitys asiakkaan toimijuudelle on, kun asiakkaat joutuvat ”taistelemaan järjestelmää vastaan” ja toisaalta mikä on TyKe-tiimin tai palvelujärjestelmän merkitys tällaisessa tilanteessa ylipäätään? Tilanne näyttää erilaiselta, jos sitä katsotaan asiakkaan oman elämän ja arjen näkökulmasta tai järjestelmän näkökulmasta käsin. Tutkimukseni alkuperäisenä lähtökohtana olivat asiakkaiden kokemukset TyKe-tiimeistä. Näkökulmani laajentui asiakkaiden toimijuuden tarkasteluun, ja tutkimukseni aikana huomasin, että asiakkaan näkökulmasta katsottuna yksittäinen palvelu ei välttämättä korostu, vaan tärkeintä asiakkaalle on asian sujuminen

ja eteneminen sekä kohdatuksi tuleminen palveluissa. Monien palveluiden ja työntekijöiden kesellä asiakas ei välttämättä edes osaa nimetä yksittäistä tekijää tai palvelua, vaan hän näkee niiden muodostaman kokonaisuuden. Asioiden sujuessa tämä on monialaisen yhteistyön ihannetila. Kääntöpuolena on se, jos useat eri palvelut ja etuudet muodostavat palveluviidakon, jossa asiakas ei tiedä mihin suuntaan mennä. Tai se, että palvelujärjestelmä toimii viipaleisesti ja tiukan lainsäädännön ohjaamana.

Työelämän ulkopuolella olevat asiakkaat tarvitsevat tukea palvelujärjestelmässä toimimiseen. Professori Juho Saaren mukaan suomalaisesta palvelujärjestelmästä löytyy etuuksiin liittyviä kannustin- ja byrokraloukkuja, mutta hänen mielestään olisi tärkeämpää miettiä miten ihmiset saataisiin kiinnittymään olemassa oleviin palveluihin nykyistä paremmin. Sen lisäksi tavoitteena tulisi hänen mielestään olla myös etuuksiin liittyvät uudistukset, joissa oikean etuuden määrittäisivät osaavat asiantuntijat sen sijaan, että asiakkaat joutuvat byrokraloukkuun. (Luukka 2019.) Omatyöntekijä ja eri tahojen välinen selkeä vastuunjako ovat tässä tärkeitä, jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen. Asiakkaan tarvitsema tuki voi olla ohjausta ja neuvontaa, opastusta palvelu- ja etuusjärjestelmässä toimimisessa, konkreettista tukea palveluiden piiriin pääsemiseksi ja asiakkaan tukemista palveluprosessin kaikissa vaiheissa.

Saari toteaa Helsingin Sanomissa 8.1.2019, että palvelujärjestelmän haasteena on se, ettei se pysty vastaamaan ihmisten useampiin samanaikaisiin ongelmiin (Luukka 2019). Myös Oivon ja Kerättären (2018) selvityksessä käy ilmi, että asiakkaiden palvelut voivat toteutua sattumanvaraisina, osittaisina tai ne voivat jäädä toteutumatta. He ehdottavat seuraavaan hallitusohjelmaan työkykyohjelmaa, jonka tavoitteena olisi työkykypalvelujen prosessien ja palvelujärjestelmän sekä yhtenäisen ja kannustavan etuusjärjestelmän kehittäminen. (Oivo & Kerätär 2018, 87-90.)

Tässä tutkimuksessa ammattilaiset olivat asiakkaiden mukaan pystyneet huomiomaan asiakkaan kuulluksi tulemistä ja itsemääräämisoikeuden toteutumista, mutta he toimivat kuitenkin asiakkaan ja yhteiskunnan sääntöjen välissä. Työntekijöiden näkökulmasta rakenteelliset reunaehdot ja työn eettiset päämäärät voivat joutua auttamistyössä törmäyskurssille. Työntekijöiden tulisi sekä pyrkiä vaikuttamaan yhteiskunnallisiin rakenteisiin että toimia kuntouttavien ja varhaisen puuttumi-

sen ja yhteisöllisin keinoin ongelmallisissa tilanteissa. (Laitinen & Pohjola 2010, 13.) Toimijuudessa ei ole kyse lainsäädännön mukaisesta aktiivisuudesta, vaan pyrkimyksenä tulisi olla asiakkaan toimijuuden tukeminen elämän eri osa-alueilla. Sosiaalityössä tulisi olla riittävää se, että asiakas haluaa tai tarvitsee apua elämänsä järjestämiseen ja osallistumiseen. (Pohjola 2010, 67.) Asiakkaan toimijuuden tukeminen tulisi lähteä asiakkaan oman toimijuuden tunnistamisesta ja sen tukemisesta.

7.2 Pohdintaa tutkimuksen tekemisestä

Tutkimuksen tekeminen on ollut antoisaa. Se on opettanut paljon uutta itsestäni oppijana ja tutkijana. Teorian ja käytännön kohtaaminen toteutui tutkimuksessani hyvin, kun sain perehtyä työn kautta tuttuun aihealueeseen tieteellisesti.

Tutkimuksen tekeminen on prosessi, johon liittyy monia vaiheita alkaen aiheen valinnasta ja rajaamisesta. Tämä alkuvaihe oli itselleni tutkimuksen teon haastavin vaihe. Alkuun päästyäni työskentely kuitenkin eteni vaihe vaiheelta. Tutkimustyön tekeminen olisi ihanteellisimmillaan varmasti sitä, että siihen olisi mahdollista keskittyä intensiivisesti. Tämän tutkimuksen tekemisessä se ei ollut mahdollista, ja ajan löytäminen tutkimukselle oli välillä haasteellista, mutta onnistuin kuitenkin löytämään itselleni sopivan työskentelyrytmin, jossa perheen, työn ja tutkimuksen tekemisen yhteensovittaminen onnistui.

Haastattelutilanteet jäivät elävästi mieleeni ja olen kiitollinen tutkimukseeni osallistuneille asiakkaille. Oli mielenkiintoista nähdä, miten yhdentoista litteroidun haastattelun pohjalta syntyi ikään kuin uusi tarina, johon kukin yksittäinen tarina liittyi. Tutkimuksen tuloksena syntynyt toimijuuden kuva on kuin räsymatto, jonka kokonaisuus muodostuu erilaisista, yksittäisistä ja yksilöllisistä kokemuksista. Räsymatto ei kuitenkaan syntynyt summanmutikassa, vaan se raitojen syntyminen edellytti kutojan, eli tutkijan, aiheeseen perehtymistä, uusien taitojen opettelemista, suunnittelemista ja huolellista toteutusta.

Haastatteluiden teossa yllättävää oli, miten avoimesti ihmiset olivat valmiita kertomaan vaikeistakin tilanteistaan. Koin, että he pitivät tutkimukseen osallistumista

tärkeänä. Toivon, että voin viedä heidän kokemaansa ja kertomaansa eteenpäin ja että kokemuksia voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Omassa työssäni haluan muistaa erityisesti sen, miten merkittävänä tähän tutkimukseen osallistuneet asiakkaat pitivät työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta. Toinen tärkeä asia on asiakkaan lähiympäristön ja omien voimavarojen huomioiminen, sillä ne voivat vahvistaa asiakkaan toimijuutta, vaikka kykenemättömyys tai palveluiden asettama täytyminen sitä toisaalta rajoittaisivat.

Valitsemani tutkimusmenetelmät, teemahaastattelut sekä teorialähtöinen sisällönanalyysi, soveltuivat hyvin toimijuuden tutkimiseen, sillä niiden avulla oli mahdollista saada asiakkaiden ääni ja kokemukset esiin ja nivoa ne teoriaan toimijuudesta. Toimijuuden modaliteettimalli soveltui hyvin tutkimusaiheeni tarkasteluun. Toimijuus sekä käsitteenä että tutkimuksen kohteena on varsin laaja ja monitahoinen, joten modaliteettimalli toi toimijuuden tarkastelulle selkeän, mutta monipuolisen tarkastelukehikon. Sen avulla abstrakti käsite muuttui konkreettisiksi asiakkaiden asioiden, tilanteiden ja tunteiden kuvauksiksi. Aineiston tarkastelu modaliteetti kerrallaan auttoi hahmottamaan koko aineiston ja aineisto tuli tutuksi käydessäni sitä läpi useaan kertaan. Tarkastelu modaliteeteittain oli kuitenkin myös haastavaa sen vuoksi, että ilmauksien sijoittaminen tiettyyn modaliteettiin ei ollut aina selkeää, vaan ilmauksen olisi voinut sijoittaa johonkin toiseenkin modaliteettiin. Aineiston tutuksi tuleminen auttoi kuitenkin näkemään ilmauksien merkityksiä ja helpotti niiden sijoittamista modaliteettien alle. Modaliteettien yhteenkietoutuminen näkyi tässä yhteydessä selkeästi, ja esitinkin havaitsemani modaliteettien yhdistelmät analyysissäni. Aiheen rajaaminen toimijuuteen palveluissa toi tärkeän ja tarkentavan näkökulman tutkimukseen.

LÄHTEET

- Airio, I. & Niemelä, M. 2013. Työmarkkinatuen saajien koettu terveys ja toimeentulo. Teoksessa: M., Niemelä & J., Saari (toim.) Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa. Teemakirja 10. Helsinki: Kelan tutkimusosasto, 44-61.
- Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uud.p. Tampere: Vastapaino.
- Archer, M. 2000. Being human: The problem of agency. Cambridge: Cambridge University Press.
- Arki, arvot ja etiikka. 2017. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. [Verkköjulkaisu]. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulututtujen ammattijärjestö Talentia ry. Talentia-julkaisuja. [Viitattu 5.6.2018]. Saatavana: <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Arnkil, T. & Heino, T. 2014. Pirulliset ongelmat opettavat. Teoksessa: R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 283-300.
- Elonen, N., Niemelä, J. & Saloniemi, A. 2017. Aktivointi ja pitkäaikaistyöttömien monenlainen toimijuus. Janus Sosiaalipolitiikan ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 25 (4), 280-296. Saatavana: <https://journal.fi/janus/article/view/60756>
- Eteläpelto, A., Heiskanen, T. & Collin, K. 2011. Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Teoksessa: A. Eteläpelto, T. Heiskanen & K. Collin (toim.) Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa. Aikuiskasvatuksen 49. Vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura ja aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 11-33.
- Giddens, A. 1984. Yhteiskuntateorian keskeisiä ongelmia. Toiminnan, rakenteen ja ristiriidan käsitteet yhteiskunta-analyysissä. Helsinki: Otava.
- Gordon, T. 2005. Toimijuuden käsitteen dilemmoja. Teoksessa: A. Meurman-Solin & I. Pyysiäinen. Ihmistieteet tänään. Helsinki: Gaudeamus, 114-130.
- Heponiemi, T., Wahlström, M., Elovainio, M., Sinervo, T., Aalto, A-M. & Keskimäki, I. 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden väliseen yhteyteen. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 14/2008.
- Hietaniemi, E. 2004. Aktivointia – elämänhallintaa – sosiaalista pääomaa. Helsinki: Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus 260.

- Hiilamo, H., Hänninen, S. & Kinnunen, K. 2011. Huono-osaisuuden ja sairastavuuden kytkennästä diakonian asiakkailta. [Verkkolehtiartikkeli]. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 48 (1), 4-21. [Viitattu 31.1.2019]. Saatavana: <https://journal.fi/sla/article/view/4476>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hogget, P. 2001. Agency, rationality and social policy. [Verkkolehtiartikkeli]. Journal of social policy. 30 (1), 37-56. [Viitattu 22.11.2018]. Saatavana ProQuest -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55-86.
- Hoppania, H-K., Karsio, O., Näre, L., Olakivi, A., Sointu, L., Vaittinen T. & Zechner, M. 2016. Hoivan arvoiset. Vaiva yhteiskunnan ytimessä. Helsinki: Gaudeamus.
- Hujala, A. & Lammintakanen, J. 2018. Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. [Verkkojulkaisu]. Kaks – kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu 12. [Viitattu 27.12.2018]. Saatavana: <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2018/01/paljon-sote-palveluja-tarvitsevat-ihmiset-keskioon.pdf>
- Hult, M., Saaranen, T. & Pietilä, A.-M. 2016. Työttömien kokemuksia terveydestä ja hyvinvoinnista: haastattelututkimus. [Verkkolehtiartikkeli]. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 53 (2), 108-118. [Viitattu 31.1.2019]. Saatavana: <https://journal.fi/sla/article/view/56917>
- Hult, M., Saaranen, T. & Pietilä, A.-M. 2017. Elämänlaadun ja elämän merkityksellisyyden kokemisen yhteydet työttömien työkykyyn. [Verkkolehtiartikkeli]. Hoitotiede 29 (2), 78-88. [Viitattu 11.2.2019]. Saatavana Elektra-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. [Verkkojulkaisu]. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. [Viitattu 2.1.2019]. Saatavana https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehtolunden, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 148-164.

- Hänninen, S. 2014. Työttömän työnhakijan mahdoton mahdollisuus. Teoksessa: K. Lempiäinen & T. Silvasti (toim.) Eriarvoisuuden rakenteet. Haurastuvat työmarkkinat Suomessa. Tampere: Vastapaino, 184-208.
- Hänninen, S. Karjalainen, J. & Lahti, T. 2005. Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 3-10.
- Härkäpää, K., Järvikoski, A. & Gould, R. 2011. Asiakaslähtöisyys, tiedonsaanti ja tuki kuntoutusprosessissa. Esimerkkinä työeläkekuntoutus. Teoksessa: A. Järvikoski, J. Lindh & A. Suikkanen (toim.) Kuntoutus muutoksessa. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus, 73-88.
- Ilmarinen, J., Gould, R., Järvikoski, A. & Järvisalo, J. 2006. Työkyvyn moninaisuus. Teoksessa: R. Gould, J. Ilmarinen, J. Järvisalo & S. Koskinen. Työkyvyn ulottuvuudet. Terveys 2000. Helsinki: Eläketurvakeskus, Kansaneläkelaitos, Kansanterveyslaitos ja Työterveyslaitos, 17-34.
- Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Helsingin yliopisto, Sosiaalitieteiden laitos. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2012:18. Väitösk. [Viitattu 27.9.2018]. Saatavana: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jary, D. & Jary, J. (toim.) 2000. Collins dictionary of sociology. Third edition. Glasgow: HarperCollins.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa: A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48-81.
- Juhila, K. 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa: A. Jokinen & K. Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 82-108.
- Julkunen, R. 2013. Aktivointipolitiikka hyvinvointivaltion paradigman muutoksessa. Teoksessa: V. Karjalainen & E. Keskitalo. Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Teema 18. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 21-44.
- Juvonen, T. 2013. Nuorten aikuisten autonomisen toimijuuden rakentuminen ammatillisen etsivän työn kontekstissa. Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 327-356.

- Juvonen-Posti, P. 2018. Work-related rehabilitation for strengthening working careers. A multiperspective and mixed methods study of its mechanisms. [Verkkojulkaisu]. Oulu: University of Oulu. Acta Universitatis Ouluensis D Medica 1468. Väitösk. [Viitattu 17.10.2018]. Saatavana: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526219271.pdf>
- Juvonen-Posti, P. & Pensola, T. (toim.) 2016. Kohti koordinoitua yhteistoimintaa. Ammatillisen kuntoutuksen työnjako. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Työterveyslaitos. [Viitattu 3.7.2018]. Saatavana: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131690/Kohti%20koordinoitua%20yhteistoimintaa.pdf?sequence=1>
- Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa: M. Seppänen, A. Karisto & T. Kröger. (toim.) Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-Kustannus, 195-217.
- Jyrkämä, J. 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä - hahmottelua teoreettis-metodologiseksi viitekehyykseksi. Gerontologia 22 (4), 190-203.
- Jyrkämä, J. 2014a. Asuminen, koti ja toimijuus. [Verkkojulkaisu]. Teoksessa: M-L. Laapio & K. Hänninen (toim.) Kaikki hyvin kotona? Ikääntyneiden arjen hallinta tuetun asumisen yksiköissä. Helsinki: Sininauhaliitto, 116-127. [Viitattu 25.6.2018]. Saatavana: https://storage.googleapis.com/sininauhaliitto-production/2017/12/9fe4cdcc-kaikki_hyvin_kotona.pdf
- Jyrkämä, J. 2014b. Vanheneminen muutosprosessina. Eläkkeellesiirtymispohdintoja arjesta ja toimijuudesta. Gerontologia 28 (1), 43-46.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. 5. uud. p. Helsinki: WSOYpro.
- Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa: A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 173-192.
- Karjalainen, V. 2011. Työttömien ammatillisen kuntoutuksen kysymys. Teoksessa: A. Järvikoski, J. Lindh & A. Suikkanen. Kuntoutus muutoksessa. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 89-101.
- Karjalainen, V. 2011. Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa: E. Palola & V. Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka – Hukassa vai uuden jäljillä. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 227-248.
- Karjalainen, V. & Kerätär, R. 2010. Pitkäaikaistyöttömillä on runsaasti hoitamattomia mielenterveyshäiriöitä. [Verkkolehtiartikkeli]. Suomen Lääkärilehti 65 (45), 3683-3690. [Viitattu 22.11.2018]. Saatavana:

<https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/alkuperaistutkimukset/pitkaaikaistyottomilla-on-runsaasti-hoitamattomia-mielenterveyshairioita/>

- Karjalainen, V. & Lahti, T. 2005. Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnistava tieto. Teoksessa: S. Hänninen, J. Karjalainen & T. Lahti (toim.). Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Stakes, 271-292.
- Kaskisaari, M., Tammelin, M., Hirvonen, J., Hämeenaho, P., Ilmarinen, K. & Vartiainen, A. 2010. Kuntalaisten arvioita sosiaalipalveluista. ParasSos-tutkimus Keski-Suomen yhdeksän kunnan alueella. [Verkkojulkaisu]. Raportti 6/2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 27.10.2018]. Saatavana: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80025/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kerätär, R. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Oulu: Oulun yliopisto. Acta Universitatis Ouluensis D Medica 1340.Väitösk.
- Kerätär, R. 7.2.2019. Miksi monialaista yhteistyötä tarvitaan työttömien työkyvyn ja kuntoutustarpeen arvioinnissa?.OSMO-hanke. Tunnistamisesta toimiviin käytäntöihin -seminaari. Seminaariluento.
- Keskitalo, E. 2013. Tavoitteena aktiivinen kansalaisuus. Teoksessa: V. Karjalainen & E. Keskitalo. Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Teema 18. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 45-72.
- Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa: V. Karjalainen & E. Keskitalo. Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Teema 18. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 7-20.
- Klavus, J. 2010. Suomalaisen terveys, terveystalouden käyttö ja kokemukset palveluista. Teoksessa: M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen (toim.) Suomalaisen hyvinvointi 2010. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 28-43.
- Koistinen, P. 2014. Työ, työvoima ja politiikka. Tampere: Vastapaino.
- Kokko, R.-L. 2003. Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. Institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Tutkimuksia 72/2003.
- Kortteinen, M. & Tuomikoski, H. 1998. Työtön. Tutkimus pitkäaikaistyöttömien selviytymisestä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kotiranta, T. & Virkki, T. 2011. Toimijuus ja sosiaalisen toiminnan teoria. Teoksessa: T. Kotiranta, P. Niemi & R. Haaki. Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 113-132.

- Kotkas, T. 2013. Sopimuksellisuus sosiaalioikeudessa - Esimerkkinä julkisen työvoimapalvelun ja työttömyysturvan asiakassuunnitelmat. Teoksessa: Karjalainen, V. & Keskitalo, E. Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Teema 18. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 73-95.
- Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. 2017. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017:41. [Viitattu 22.11.2018]. Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Kuusela, P. 2011. Sosiaalitieteen, sosiaalisuus ja sosiaalisen toiminnan teoria. Teoksessa: T. Kotiranta, P. Niemi & R. Haaki. Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 51-71.
- Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 9-16.
- Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus - sosiaalityön ydinteema. Teoksessa: M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 7-15.
- Lappalainen, K., Mattila-Holappa, P., Yli-Kaitala, K., Hult, M. & Räsänen, K. 19.10.2018. Pisimpään työttömänä olleet käyttävät vähiten terveyskeskuksen palveluja. [Verkkolehtiartikkeli]. Lääkärilehti 42 (73), 2421-2428. [Viitattu 27.12.2018]. Saatavana: <https://www.laakarilehti.fi/tieteessa/alkuperaistutkimukset/pisimpaan-tyottomana-olleet-kayttavat-vahiten-terveyskeskuksen-palveluja/>
- L 28.12.2012/916. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta.
- L 13.6.2003/497. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä.
- L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta.
- L 22.9.2000/812 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.
- L 30.12.2014/1369. Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta.
- L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

- Leemann, L. & Hämäläinen R.-L. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (5), 586-594.
- Luoma, M. 2003. Kipu, sosiaalivakuutus ja selviytyminen – kolme kokemusta ja tarinaa. Teoksessa: A. Metteri (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnelle. Kitkakohdistusta kehittämisehdotuksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys Y.T.Y. ry. Helsinki: Edita, 64-78.
- Luukka, T. 8.1.2019. Suomi käyttää kansalaisten hyvin-vointiin enemmän rahaa kuin valta-osa maailman maista – Mistä HS:n köyhyys-kyselyn lohduttomuus ja epä-toivo kumpuavat? [Verkkolehtiartikkeli]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 24.1.2019]. Saatavana: <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000005958310.html>
- Lähteenmaa, J. 2011. Nuoret työttömät ja yliviritetty toimijuus. [Verkkojulkaisu]. Nuorisotutkimus 4/2011, 47-60. [Viitattu 21.9.2018].
na: <https://core.ac.uk/download/pdf/39982121.pdf>
- Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Valtioneuvosto. Maakunta- ja sote-uudistus. [Viitattu 19.1.2019]. Saatavana: <https://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>
- McLaughlin, H. 2009. What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert of Experience', 'Service User' - What's Next? [Verkkojulkaisu]. British Journal of Social Work 39, 1101-1117. [Viitattu 17.10.2018]. Saatavana Cihnahtietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Metteri, A. 2003. Asiakkaan näkökulma ja kokemus. Kohtuuttomat tilanteet toimintatutkimuksen kohteena. Teoksessa: A. Metteri (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnelle. Kitkakohdistusta kehittämisehdotuksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys Y.T.Y. ry. Helsinki: Edita, 16-42.
- Metteri, A. 2003. Osallistava toimintatutkimus kansalaiskeskeisen kehittämisen menetelmänä. Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot. Teoksessa: A. Metteri (toim.) Asiakkaan ääntä kuunnelle. Kitkakohdistusta kehittämisehdotuksiin. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys Y.T.Y. ry. Helsinki: Edita, 156-175.
- Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto, Yhteiskunta ja kulttuuritieteiden yksikkö. Acta Universitatis Tamperensis 1778. Väitösk.
- Määttä, A. 2010. Toimeentulotuen väliinputoajat. Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti 18 (1), 20-34.
- Määttä, A. 2011. [Verkkolehtiartikkeli]. Työkyvytön vai työtön? Työkyvyttömyydestä aiheutuva sosiaaliturvan väliinputoaminen elämänkaaren eri vaiheissa. Kuntoutus 2011 (1), 18-28. [Viitattu 30.1.2019]. Saatavana:

https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2011/maatta-artikkeli.pdf

- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.
- Niemi, P. 2011. Minä itse ja sen määrittäminen. Teoksessa: T. Kotiranta, P. Niemi & R. Haaki (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 169-197.
- Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 31-54.
- Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa: K. Juhila, H. Forsberg & I. Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: SoPhi. Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden laitos, 63-80.
- Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa: J. Ruusuvoori & P. Nikander (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 432-445.
- Nykänen A.-S. 6.1.2019. Niukka elämä lyö maahan. [Verkkolehtiartikkeli]. Helsingin Sanomat. [Viitattu 24.1.2019]. Saatavana: <https://www.hs.fi/sunnuntai/art-2000005954997.html>
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A.-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 113-145.
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A.-L. 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus 22 (3), 227-244.
- Oivo, T. & Kerätär, R. 2018. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen - etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43/2018. [Viitattu 20.12.2018].
na: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161151/STM%20rap%2043%202018%20Osatyökykyisten%20reitit%20työllisyyteen.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Osatyökykyisille tie työelämään. OTE-kärkihankkeen tavoitteet ja kuvaus. Ei päivitystä. [Verkkosivu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 22.11.2018]. Saatavana: <https://stm.fi/osatyökykyisyys/hankkeen-kuvaus>
- Osallisuutta moniammatillisesti. 2017. Hankehakemus 2017.

- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa: M. Laitinen & A. Pohjola. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-76.
- Pohjola, A. 2016. Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lunden, P. Salovaara & M. Veistilä. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 87-96.
- Pohjola, A. & Laitinen, M. 2010. Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa: M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 309-320.
- Raijas, A. 2011. Arjen hyvinvointi. Teoksessa: J. Saari (toim.) Hyvinvointi. Suomalaisen yhteiskunnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 243-263.
- Rajavaara, M. 2014. Yksilöllisestä henkilökohtaiseksi? Henkilökohtaistaminen hyvinvointipolitiikan uudistusideana. Teoksessa: R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Helsinki, Vastapaino, 141-160.
- Romakkaniemi, M. 2010. Toimijuus masennuksen sosiaalisuutta jäsentämässä. Janus 18 (2), 137-152.
- Romakkaniemi, M. & Kilpeläinen, A. 2013. Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä – Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden rakentajina. Teoksessa: M. Laitinen & A. Niskala (toim.) Asiakkaan toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 244-271.
- Ruuskanen-Parrukoski, P. 2018. Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina: Tapaustutkimus ikääntyneiden toimijuudesta sekä vallasta ja sosiaalisista suhteista. [Verkkójulkaisu]. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Acta universitatis lapponiensis 364. Väitösk. [Viitattu 20.12.2018].
na: <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63106>
- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa: J. Ruusuvuori & P. Nikander (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 424-431.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9-38.
- Saikka, P. 2011. Pitkäaikaistyöttömien terveyspalvelut ja kuntoutus – tarkastelua siirtymätyömarkkinoiden kehikossa. Yhteiskuntapolitiikka 76 (1), 55–64.
- Saikka, P. 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Teoksessa: V. Karjalainen & E. Keskitalo, E. Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Teema 18. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 120-149.

- Saikku, P. 2018. Hallinnan rajoilla. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämisessä. Helsinki: Helsingin yliopisto. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74. Väitösk. [Viitattu 20.12.2018]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/233917/HALLINNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saikku, P., Rajavaara, M. & Seppälä, U. 2017. Monialainen yhteistyö paikallisessa työllisyyden hallinnassa. Integroiva kirjallisuuskatsaus. [Verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 7/2017. Helsinki: Kela. [Viitattu 26.6.2018]. Saatavana: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/229018/Raportteja7.pdf?sequence=1>
- Sipilä, J. & Anttonen, A. 2016. Universalismi ja sen vaihtoehdot. Teoksessa: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lunden, P. Salovaara & M. Veistilä. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 57-74.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Ei päiväystä. Työttömyysturvan aktiivimalli. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.12.2018]. Saatavana: <https://stm.fi/tyottomyysturvan-aktiivimalli>
- Sosiaalivakuutus. 20.2.2018. [Verkkoartikkeli]. Kasvattaako aktiivimalli alueellista epätasa-arvoa? [Viitattu 20.12.2018]. Saatavana: <https://sosiaalivakuutus.fi/kasvattaako-aktiivimalli-alueellista-epatasa-arvoa/>
- Sulkunen, P. 1998. Johdatus sosiologiaan - käsitteitä ja näkökulmia. Helsinki: WSOY.
- Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- TEM raportteja 2011. [Verkkojulkaisu]. Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveyspalvelut. Työ- ja elinkeinoministeriö, TEM raportteja 10/2011. [Viitattu 19.10.2018]. Saatavana: <https://docplayer.fi/3189803-Tem-raportteja-10-2011-tyottomien-tyokyvyn-arviointi-ja-terveyspalvelut.html>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 4.10.2016. Mitä toimintakyky on? [Verkkosivu]. [Viitattu 4.11.2018]. Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>
- Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. [Verkkojulkaisu]. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 23/2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. [Viitattu 6.8.2018]. Saatavana: <https://tem.fi/documents/1410877/3346190/Vaikeasti%20työllistyvien%20tilannet->

[ta%20ja%20palveluita%20selvittävä%20tutkimus%2019052011.pdf/6d7a19fb-6078-4c19-becd-5b32673e5b16](https://www.researchgate.net/publication/319052011/figure/fig/6d7a19fb-6078-4c19-becd-5b32673e5b16)

- Toikko, T. 2014. Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa: R. Haverinen, M. Kuronen & T. Pösö (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 161-176.
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.
- Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005.
- TyKe-tiimit Etelä-Pohjanmaalla. Ei päiväystä. [Verkkajulkaisu]. Osallisuutta moniammatillisesti – OSMO-hanke. [Viitattu 15.1.2019.] Saatavana: <https://www.eptyp.fi/materiaalit>.
- Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. 2011. [Verkkajulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 30.6.2018]. Saatavana: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72806/URN%3aNBN%3afi-fe201504226138.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vaarama, M., Mukkila, S. & Hannikainen-Ingman, K. 2014. Suomalaisten elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa: M. Vaarama, S. Karvonen, L. Kestilä, P. Moisio & A. Muuri (toim.) Suomalaisten hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 20-39.
- Vaattovaara, V. 2015. Elämäkulku ja toimijuus. Lapin maaseudun nuorista aikuisiksi 1990–2011. [Verkkajulkaisu]. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 169. Väitösk. [Viitattu 17.1.2019]. Saatavana: <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61995>
- Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuololle asiakkuuteen. Vaasa: Vaasan yliopisto. Acta Universitatis Wasaensis 267. Väitösk.
- Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1286. Väitösk.
- Vasalampi, K. 2017. Itsemääräämisteoria. Teoksessa: K. Salmela-Aro & J.-E. Nurmi (toim.) Mikä meitä liikuttaa. Motivaatiopsykologian perusteet. 3. uud. p. Juva: PS-kustannus, 54-65.

LIITTEET

Liite 1. Opinnäytetyötä koskeva sopimus

Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumiseen

Liite 3. Teemahaastattelurunko

Liite 1. Opinnäytetyötä koskeva sopimus



OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVA SOPIMUS

1. OSAPUOLET

1. Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy ("SeAMK")

Y-tunnus: 2539767-3

Ohjaava opettaja: Minna Zechner

2.

Opiskelija(t): Maija Kaukonen

3. Toimeksiantaja/ Yhteistyöorganisaatio ("Yhteistyötaho"):

Seinäjoen kaupunki / OSMO-hanke

Y-tunnus: 1928736-3

Yhteistyötahon nimeämä edustaja/yhteyshenkilö:

Maarit Pasto ja Marjo Taittonen

2. SOPIMUKSEN KOHDE JA TARKOITUS

Tämän Sopimuksen kohteena on Opiskelijan AMK- / YAMK-tutkinnon opintoihin liittyvä opinnäytetyö ja sen julkaisu. Opinnäytetyö toteutetaan työelämäyhteistyössä Yhteistyötahon kanssa. Opintopisteissä mitattuna opinnäytetyön laajuus on 15 opintopistettä AMK-tutkinnoissa ja 30 opintopistettä YAMK-tutkinnoissa.

Opiskelija tekee opinnäytetyön ja sen julkaisun seuraavasta aiheesta:

Asiakkaan toimijuus työ- ja toimintakykyä
selittävässä moniammatillisessa työryhmässä
Etelä-Pohjanmaalla.

Opinnäytetyölle asetetaan seuraavat tavoitteet ja tehtävät:

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää miten moniammatilliset työryhmät (tyke-tiimit) toimivat Etelä-Pohjanmaalla ja miten asiakkaat ovat kokeneet työryhmän toiminnan ja sen hyödyllisyyden. Tutkimus liittyy Seinäjoen kaupungin hallinnoimaan OSMO-hankkeeseen, jossa kehitetään monialaisten palveluiden yhteisiä toimintamalleja.

3. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA

Sopimus tulee voimaan kun kaikki sopijaosapuolet ovat allekirjoittaneet sen, ja on sen jälkeen voimassa opinnäytetyöprojektin aloituspäivästä alkaen koko opinnäytetyöprojektin keston ajan.

Opinnäytetyöprojekti alkaa suunnitelman mukaan 01.05.2018 ja päättyy 31.12.2018

4. OPINNÄYTETYÖN SUORITTAMINEN JA OHJAUS

SeAMK vastaa opinnäytetyön kokonaisohjauksesta ja -arvioinnista. SeAMK ei kuitenkaan vastaa opinnäytetyön toteuttamisesta. SeAMKin puolesta opinnäytetyötä ohjaa ja valvoo:

Nimi: Minna Zechner	Nimi:
Asema: Yliopettaja	Asema:

Yhteistyötahon puolelta opinnäytetyön yhteyshenkilö on:

Nimi: Maarit Pasto ja Marjo Taittonen
Asema: Hankekoordinaattori / TYP-johtaja

Yhteistyötaho osallistuu opinnäytetyön ohjaamiseen seuraavasti:

Maarit Pasto ja Marjo Taittonen antavat neuvoja/ kommentteja pyydettyäessä.

5. JULKISUUS

Opinnäytetyö on julkinen.

Opiskelija voi julkaista opinnäytetyön ja sen tiivistelmän sähköisesti ammattikorkeakoulujen kaikille avoimessa Theseus-julkaisuarkistossa:

Kyllä Ei

6. SOPIMUKSEEN SOVELLETTAVAT YLEISET EHDOT

Tähän sopimukseen sovelletaan täysimääräisesti ohessa liitteenä 1 olevia *Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy:n opinnäytetyösopimuksen yleisiä ehtoja*.

7. OSAPUOLTEN ALLEKIRJOITUKSET

Tätä sopimusta on tehty kolme (3) samasanaista kappaletta, yksi SeAMKille, yksi Opiskelijalle ja yksi Yhteistyötaholle.

Paikka ja aika: 2, 5 . 2018

Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy

Nimi: MINNA ZECHNER *M. Zechner*

Asema: Vastuuyliopittaja ja opinnäytetyön ohjaaja

Paikka ja Seinäjoella, 02.05.2018

aika:

Opiskelija(t)

Nimi: Maija Kaukonen *Maija Kaukonen*

Nimi: Maija Kaukonen

Seinäjoella, 02.05.2018

Paikka ja aika:

Yhteistyötaho

Nimi: *Maurit Pato*

Harjo Taitton

Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumiseen

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISEEN

Annan suostumukseni haastatteluun sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Seinäjoen ammattikorkeakoulussa opiskelevalle Maija Kaukoselle. Annan luvan käyttää haastattelussa antamiani tietoja tutkimuksessa.

Olen saanut tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta tietoa suullisesti ennen haastattelua. Olen tietoinen, että haastattelu nauhoitetaan. Haastatteluista saadun aineiston käsittely tapahtuu ehdottoman luottamuksellisesti eikä haastateltavien henkilöllisyys tule käymään ilmi tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistuminen on luottamuksellista. Tutkimuksen valmistumisen jälkeen haastatteluaineisto tuhoetaan asianmukaisesti.

Ymmärrän, että osallistumiseni tutkimukseen on vapaaehtoista ja voin kieltäytyä tai perua osallistumiseni milloin tahansa ilmoittamalla siitä tutkimuksen tekijälle. Tutkimuksen tekijän yhteystiedot: Maija Kaukonen, Puh. 0xx xxxxxxx tai mai-ja.kaukonen@xxxxxxxx.fi

Paikka ja aika:

Suostumuksen antajan allekirjoitus:

Liite 3. Teemahaastattelurunko

TEEMAHAASTATTELUJEN TEEMAT JA HAASTATTELUKYSYMYKSET

Taustatiedot

Asuinkunta, ikä, työttömyyden kesto

Elämäntilanne, aikaisemmat asiakkuudet

Miksi asiaasi käsiteltiin TyKe-tiimissä? Kenen aloitteesta?

TyKe-tiimin tapaaminen

Olitko mukana TyKe-tapaamisessa?

Miten koit tapaamisen?

Tulitko kuulluksi, saitko sanottua asiat joita halusit sanoa?

Saitko vastauksen niihin asioihin, joihin halusit?

Millä lailla asiaasi käsiteltiin työryhmässä?

Mitä sovittiin, miten asia eteni?

TyKe-tiimin jälkeen

Kuka vei asiaasi eteenpäin TyKe-tapaamisen jälkeen?

Miten asiaasi vietiin eteenpäin, mitä tapahtui?

Ellei asiakas ollut mukana tapaamisessa:

Miten sait tiedon mitä oli puhuttu/ sovittu?

Kuka vei asiaasi eteenpäin, mitä tapahtui?

Koetko että asiasi käsittelystä TyKe-tiimissä sinulle hyötyä?

Millainen on tilanteesi nyt?

Mielipiteet TyKe-toiminnasta yleisesti

Ketä TyKe-tiimissä tulisi olla jäsenenä?

Millaisissa tilanteissa TyKe-tiimistä voi olla apua?

Onko sinusta tärkeää, että asiakas on mukana tapaamisessa vai että hän saa itse valita onko mukana vai ei?

Mikä TyKe-toiminnassa on mielestäsi tärkeää?