

JAETTU ASIANTUNTIJUUS – KYSYMYKSIÄ VALLASTA

Minna Laitila

Hankejohtaja/projektipäällikkö

Välittäjä 2009 -hanke

Pohjanmaa-hanke



Taustaa

- Asiakkaan osallisuutta korostetaan erilaisissa suunnitelmissa, strategioissa ja ohjelmissa
 - Euroopan Unionin terveysstrategiassa (2007)
 - Laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta (2007/169)
 - Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaohjelma (KASTE)
 - Valtakunnallinen Mielenterveys- ja päihdesuunnitelma – Mieli 2009
- Sosiaali- ja terveydenhuollossa tunnustettu arvo ja tavoite

Osallisuuden taustalla on kaksi erilaista mallia:

1. Konsumerismi ja markkinat

- vaikutus- ja valinnanmahdollisuudet
- palveluiden käyttäjät asiakkaina, kuluttajina tai yhteistyötahoina (stakeholder), joiden mielipiteet tulee palveluissa ottaa huomioon

2. Demokraattinen näkökulma

- painottaa asiakkaiden äänen kuulemista ja heidän valtaistumistaan (empowerment)
- tärkeää vallan tasa-arvoisempi jakautuminen, kansalaisuus, kansalaisoikeuksien toteutuminen ja yhtäläiset mahdollisuudet

Miksi osallisuus tärkeää?

- Yksilöllinen näkökulma:
 - Palveluiden käyttäjien oikeus olla mukana heitä koskevassa päätöksenteossa
 - Osallisuuden kokemuksen terapeuttinen ja voimaannuttava merkitys, voi vaikuttaa positiivisesti asiakkaan hallinnantunteeseen ja itsetuntoon
- Yhteiskunnallinen, sosiaalinen näkökulma:
 - Osallisuuskokemus voi tukea yhteiskuntaan integroitumista ja vähentää stigmatisoitumista
 - Voidaan vähentää mielenterveys- ja päihdeongelmiin liittyvää leimaamista ja syrjintää
- Palvelujärjestelmän näkökulma:
 - Halu tuottaa laadukkaita sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia palveluja

Osallisuuden käsitteestä

- Vaikeasti määriteltävä käsite
- Käsitteitä osallisuus (involvement) ja osallistuminen (participation) käytetään välillä synonyymeinä
- Osallisuus on laajempi käsite kuin osallistuminen
 - Oletus siitä, että palveluiden käyttäjän toiminnalla on jonkinlainen vaikutus palveluprosessiin
 - Asiakas voi ottaa osaa päätöksentekoon
- Osallisuus kuvataan usein hierarkisena tai lineaarisena mallina tai jatkumona

Kuitenkin...

- Henkilöt, joilla on mielenterveys- ja päihdeongelmia, kohtaavat edelleen ennakkoluuloja ja leimaamista
- Mielenterveysbarometrin mukaan mielenterveyskuntoutujia ei pidetä yhteiskunnan täysivaltaisina jäseninä
- Mielenterveyskuntoutujien terveydentila on huonompi kuin muun väestön ja elinikä keskimäärin lyhempi kuin valtaväestöllä
- Tahdosta riippumaton hoitoa käytetään Suomessa kansainvälisesti verrattuna paljon

Ja vielä...

- Asiakkaat eivät aina tiedä oikeuksiaan eivätkä tunne tarjolla olevia palveluja, tukitoimia tai haettavissa olevia etuuksia.
- Osa asiakkaista kokee, ettei ole saanut tarvitsemaansa apua, ei ole tullut kuulluiksi omassa asiassaan tai että on tullut huonosti kohdelluksi viranomaisen taholta.
- Osallisuutta korostavan filosofian ja käytännön toiminnan välillä vallitsee epätasapaino
- Palveluiden käyttäjään kohdistuu myös ristiriitaisia odotuksia

Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä

Palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä

Osallisuus voi toteutua kolmella eri tavalla:

- 1) osallisuutena omaan hoitoon ja kuntoutukseen
- 2) osallisuutena palveluiden kehittämiseen
- 3) osallisuutena palveluiden järjestämiseen

Osallisuutta voivat edistää tai hankaloittaa

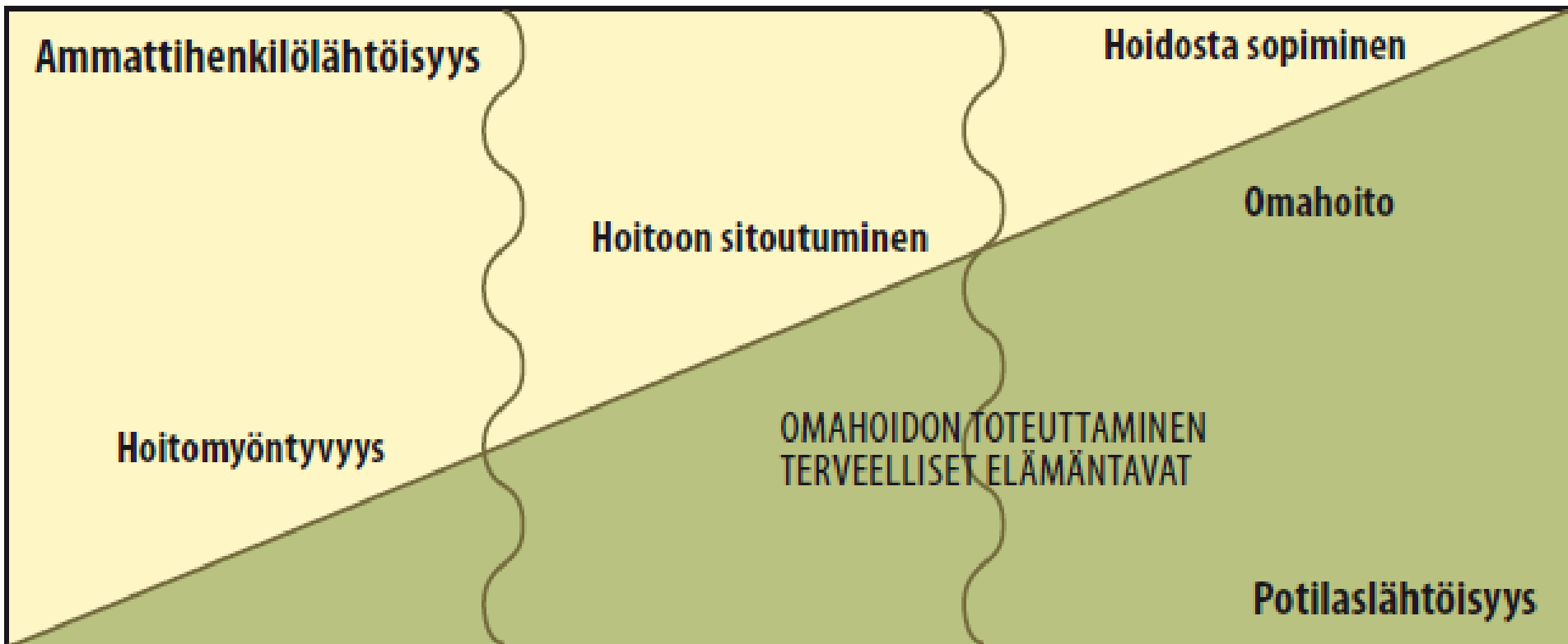
- Yhteiskunnan, lainsäädännön, organisaatioiden toiminta:
 - Säännöt ja toimintakäytännöt
 - Tiedon saanti
- Työntekijöiden asenteet, koulutus ja käytettävissä olevat resurssit
- Asiakkaiden kyvyt, motivaatio:
 - Kyky ottaa vastuuta
 - Stigma, asiakkaan arkuus, psyykkinen ja fyysinen vointi, lääkitys sekä kuntoutumisen vaihe

Jaettu asiantuntijuus

- Asiakas on oman asiansa asiantuntija, työntekijä on valmentaja ja omahoidon tukija
 - Asiantuntijavallasta luopumista
- Palveluiden käyttäjät arvostavat työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista
- Osallisuuden tukemisen asiantuntijuus
 - Miten tuen erilaisten asiakkaiden osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja voimaantumista?

Valta

- Mielensterveys- ja päihdetyössä(kin) puhutaan paljon empowerment-ajattelusta, voimaantumista, valtaantumista, omavaltaistumisesta, sisäisestä hallinnasta, mutta vähemmän puhutaan vallasta
- Mahdollisuus tehdä ja toimia, kontrolloida toisia
- Avointa tai piilossa olevaa, suoraa tai epäsuoraa
- Valtaa suhteessa itseen, toisiin, yhteisöihin
- Voi vaihdella tilanteesta toiseen
- Sosiaaliset ja persoonalliset tekijät vaikuttavat vallankäytön mahdollisuuksiin
- Asemaan, asiantuntijuuteen liittyvä valta



Auktoriteettisuhde

Ammattihenkilö suunnittelee hoidon ja kertoo hoitopäätöksen, jota potilaan edellytetään noudattavan

Kumppanuussuhde

Ammattihenkilö kertoo potilaalle erilaisista hoitovaihtoehdoista ja neuvottelee potilaan kanssa tälle sopivasta hoitovaihtoehdosta

Valmentajasuhde

Ammattihenkilö ottaa selvää potilaan toiveista ja arkielämästä ja sovittelee yhdessä potilaan kanssa hoidon juuri tälle sopivaksi

Terveysneuvonnan/ohjauksen lähestymistapoja

	Asiantuntijakeskeinen	Voimavarakeskeinen
Terveyskäsitys	staattinen, biomedikaalinen	dynaaminen, holistinen
Oppimiskäsitys	behavioristinen	konstruktivistinen
Vuorovaikutus	autoritaarinen, yksisuuntainen	vastavuoroinen
Tavoite	komplianssi, annettujen ohjeiden noudattaminen	itsenäinen, tietoinen päätöksenteko
Neuvojan rooli	opettaja, informoija, kontrolloija	katalysaattori, oppimisen mahdollistaja
Motivaatio	ulkoinen	sisäinen
Valta ja vastuu	ammattilaisella	jaettu
(mukailten mm. Poskiparta 1997; Turku 2007)		

Asiantuntijuuden ja osallisuuden tukeminen

Yksilön tasolla

- Puhumisen tapa
 - Tuleeko asiakas kuulluksi, mitä saa puhua, millaisia asioita käsitellä?
 - Ammattilaiskieli
 - ”osallistetaan”, ”voimaannutetaan”
- Tavoitteiden asettaminen
 - Kuka määrittää tavoitteet, mikä on hyvä elämä?
- Riittävä ja ymmärrettävä tiedonsaanti
- Asiakaslähtöiset toimintatavat ja rakenteet
- Osallisuuden toteutuminen erilaisissa pakkoa tai velvoittavuutta sisältävissä tilanteissa

Asiantuntijuuden ja osallisuuden tukeminen

Kollektiivisella tasolla

- Valtakunnallisen ohjeistuksen tarve
 - Informaatio-ohjauksen riittävyys?
 - Taloudelliset esteet yms.
- Palveluiden käyttäjien mukaan ottaa kehittämistyöhön ja tutkimukseen
 - Asiakasraadit, järjestöyhteistyö, kokemusasiantuntijoiden ja vertaistoimijoiden mukaan ottaminen
- Koulutuksen kehittäminen
- Riittävä tiedonsaanti
 - Mihin on mahdollisuus vaikuttaa? Odotukset vs. realiteetit

Lopuksi

- ”Puolifilosofinen ja poliittisesti korrekti tavoite” vai todellisuutta?
- Tarve, käytännön toteutus, lisäarvo palvelujärjestelmän ja asiakkaan kannalta?
- Osallisuus on muutakin kuin kokemusasiantuntijuutta
 - Akuuttiasiakkaiden asiantuntijuus ja osallistumisen mahdollistaminen
 - Kokemusasiantuntijuuden asiantuntijuus?
- Asiakkaiden vastuutus ja voimaantuminen
 - Kaikki eivät halua tai kykene olla osallisina
 - Erilaisia osallisuuden mahdollisuuksia ja muotoja
 - Oikeus olla hoidettavana, velvollisuus hoitaa ja tehdä ratkaisuja asiakkaan puolesta
- Vaarana ”supermarketti-osallisuus”, jossa ammattilaiset määrittävät mihin ja miten voi osallistua

Mutta jostain on aloitettava

Kiitos!

The background features a vibrant, abstract composition of wavy, flowing lines in shades of orange, red, and yellow. A bright, glowing light source is positioned in the center-left, creating a lens flare effect that illuminates the surrounding curves. The overall aesthetic is dynamic and energetic, with a warm, fiery color palette.

Lähteitä

- Cutcliffe J. & Happell B. 2009. Psychiatry, mental health nurses, and invisible power: Exploring a perturbed relationship within contemporary mental health care. *International Journal of Mental Health Nursing* 18, 116–125.
- Karinen M. 2010. Mielenterveyskuntoutujan oikeusturvasta. Teoksessa Pajukoski M. (toim.): Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti III. THL, Helsinki, 71–78.
- Laitila M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. University of Eastern Finland. *Dissertations in Health Sciences*, 31.
- Mielenterveysbarometri 2010. Mielenterveyden keskusliitto.
<http://www.mtkl.fi/?x752385=872750>
- Poskiparta M. 1997. Terveysneuvonta, oppimaan oppimista. Jyväskylän yliopisto
- Prilleltensky, I. 2008. The role of power in wellness, oppression and liberation: the promise of psychopolitical validity. *Journal of community psychology* 36(2), 116–136.
- Routasalo P, Airaksinen M, Mäntyranta T. & Pitkälä K. 2009. Potilaan omahoidon tukeminen. *Duodecim* 125, 2351–2359.
- Speed E. 2007. Discourses of consumption or consumed by discourse? A consideration of what “consumer” means to the service user. *Journal of Mental Health*, 16(3), 307–318.
- Stickley T. 2006. Should service user involvement be consigned to history? A critical realist perspective. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 13, 570–577.
- Turku R. 2007. Muutosta tukemassa. Valmentava elämäntapaohjaus. Edita