

# MUUTTUVAA ASIAKKUUS, ASIAKASKATEGORIAT JA ASIAKKAAN TOIMIJUUS KEHITYSVAMMAHUOLLON AMMATILAISTEN PUHEESSA

**Hilkka Ylisassi:** FT, erikoistutkija, Työterveyslaitos

**Elina Weiste:** VTT, dosentti, jobtana tutkija, Työterveyslaitos

**Leini Sinervo:** VTM, kehittämisspäällikkö, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

**Anna-Leena Kurki:** KM, erityisasiantuntija, Työterveyslaitos

**Hanna Toiviainen:** FT, professori, Tampereen yliopisto

**Heli Clottes Heikkilä:** FM, KM, vanhempi asiantuntija, Työterveyslaitos

**Sari Käpykangas:** YTM, erityisasiantuntija, Työterveyslaitos

*elina.weiste@ttl.fi; leini.sinervo@thl.fi; anna-leena.kurki@ttl.fi;*

*hanna.toiviainen@tuni.fi; heli.clottes.heikkila@ttl.fi; sari.kapykangas@ttl.fi*

*Janus* vol. 31 (3) 2023, 272–289

## Tiivistelmä

Ammattilaiset rakentavat puheessaan asiakkaistaan kategorioita, jotka mahdollistavat erilaisia asiakkaan toimijuuksia. Artikkelit tutkii kehitysvammahuollon ammattilaisten puheessa rakentuvia asiakaskuvia etnometodologisen jäsenkategoria-analyysin avulla ja aineistona on ammattilaisten haastattelut. Analyysi tuotti kahdeksan jäsenkategoriaa, joiden toimijuusanalyysistä rakentui kolme asiakaskuvaa. Niistä passiivinen, vailla toimijuutta oleva asiakaskuva on väistyvä. Aktiivisen asiakkaan toimijuus määrittynyt asiakkaan itsensä tai ammattilaisen kautta, tai se voi olla yhteismäärittynyttä. Uudelleenmuotoutuva asiakaskuva luo näkemystä asiakkaasta oman elämänsä toimijana, mutta toimijuus on jännitteistä ja sen mahdollisuuksia ja rajoja etsitään. Tulosten perusteella kehitysvammahuollon uudistuksessa julkituotu näkemys asiakkaasta aktiivisena toimijana on saanut jalansijaa, mutta kokonaisuutena asiakaskuva on monikerroksinen ja jännitteinen. Asiakaskuvat myös suuntaavat toimintaa, joten työyhteisöissä on tarpeen käydä keskustelua asiakkaan roolista – mieluiten yhdessä asiakkaiden kanssa.

## JOHDANTO

Ammattilaisten tavat puhua asiakkaista heijastavat historiallisesti kehittyneitä käsityksiä asiakkaista palvelujen käyttäjinä. Samalla puhuvat vaikuttavat käytännön työtapoihin ja ammattilaisten suhtautumiseen asiakkaisiinsa. (Autio & Nurmi-Koikkalainen 2015.) Tässä artikkelissa tutkitaan kehitysvammahuollon ammattilaisten puheessa rakentuvaa kuvaa asiakkaistaan.

Tyypillisesti kehitysvammaiset nähdään vammansa kautta, ja heitä määritellään muun muassa erilaisuuden, avun ja hoidon tarpeen perusteella (Seppälä 2017,

20). Toisaalta ammattilaiset käyttävät asiakkaistaan monenlaisia puhetapoja, kuten vammaa ja oireita tai oikeuksia korostavaa puhetapaa (Vehkakoski 2006). Päätöksentekijöiden puhe kehitysvammaisista ihmisistä on tyypillisesti medikalisoivaa (Kivistö 2014, 71). Puhetavoilla on merkitystä. Käytetyillä käsitteillä voidaan vahvistaa kuvaa vammaisuudesta yksilön vajavuutena ja poikkeavuutena tai toisaalta tukea vammaisen henkilön roolia oman elämänsä toimijana (Autio & Nurmi-Koikkalainen 2015).

Kehitysvammahuollon asiakkaita koskeissa puhetavoissa heijastuvat vam-

Janus



maispoliittiset yhteiskunnalliset muutossuunnat. Pitkään hallinnut yksilön kehitysasteen mukainen lääketieteellinen näkökulma sekä hoivadiskurssi ovat asettaneet vammaiset passiiviseksi hoivan vastaanottajiksi (Vehmas & Mietola 2022, 16–17). Nykyisen vammaispolitiikan keskeisiä periaatteita ovat inklusiivisuus, itsemäärääminen ja yksilöllisyys. Muutoksen taustalla on 1900-luvun lopulla esiin noussut normalisaatioperiaate, joka korostaa kehitysvammaisten oikeutta elää tasarvoisina yhteiskunnan jäsenenä (Vesala 2020, 14). Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa (STM 2010) näkyy myös 2000-luvun ihmisoikeuskeskustelu ja YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista. Ohjelman keskeisiä palvelujen kehittämistä ohjaavia periaatteita ovat asiakkaan oikeudet, valinnanmahdollisuudet, itsenäisyys ja osallisuus.

Kehitysvammahuollossa 2010–2015 toteutetussa reformissa on korostettu edellä mainittuja periaatteita. Reformin konkreettisin muutos on ollut laitosasumisen purku (mm. Pelto-Huikko ym. 2008). Käytännössä muutokseen liittyy monenlaisia ongelmia ja kehityskulku on osoittautunut jännitteiseksi. Esimerkiksi Miettinen ja Teittinen (2014) katsovat, että Suomessa uuden julkisjohtamisen mukainen ajattelu säästötavoitteinen nopeutti kehitysvammaisten laitoshoidon purkua, mutta samalla vaikeutti tavoitteena ollutta vaihtoehtoisten palvelujen kehitystä. Laitosasumisen purkamisen jälkeen Suomessa kehitettiin ryhmäkoteja, joissa asukkaiden mahdollisuudet vaikuttaa palveluihin ovat rajalliset (Vehmas & Mietola 2022, 35). Esille on tullut puutteita palveluiden tasavertaisessa

saamisessa, ammattilaisten osaamisessa ja asenteissa sekä asiakkaiden oman mielipiteen ja valintojen tukemisessa (Kivistö ym. 2019).

Erityisesti vaikeasti kehitysvammaisten osallisuus palveluissa on edelleen vähäistä. Asumispalveluissa ei huomioida asiakkaiden yksilöllisyyttä, vaikutusmahdollisuudet omaan elämään ovat vähäiset ja itsemäärääminen on lähes olematonta. Vaikeimmin kehitysvammaisten päivittäistä elämää säätelevät hoivatyön arkiseen struktuuriin kuuluvat rutiinit, kuten pukeutuminen, ruokailu ja puhtaus. Asiakkaiden elämä on sosiaalisesti eristäytynyttä ja rajoittuu asumisyksiköihin vaille todellista yhteyttä alueen yhteisöön. (Vehmas & Mietola 2021, 177–178.) Samansuuntaisia löydöksiä oli ruotsalaisessa tutkimuksessa, jossa syvästi kehitysvammaisten asiakkaiden osallistuminen liitettiin lähinnä arjen rutiineihin ja vain harvoin sosiaalisiin kontakteihin tai vapaa-ajan aktiviteetteihin (Talman ym. 2019).

Kehitysvammaisten henkilöiden vaikutusmahdollisuuksien puutteesta kertoo myös vammaispalvelujen asiakkaille tehty kysely, jonka mukaan myös asiakkaat kokevat osallisuutensa omaan palveluun toteutuvan vain kohtalaisesti tai heikosti (Heini ym. 2019). Myöskään kuntoutuksen tavoitteenasettelussa kehitysvammaisen asiakkaan osallisuus ei aina toteudu, eikä asiakkaan yksilöllistä, vaihtelevaa tilannetta huomioida riittävästi (Alanko ym. 2017).

Kehitysvammaisen asiakkaan uudelleenmäärittely passiivisesta kohteesta aktiiviseksi toimijaksi asettaa ammattilaisille haasteita. Se muuttaa työntekijän ja asiakkaan välistä valtasuhdetta ja

siten työhön kohdistuvia vaatimuksia ja odotuksia. Perinteisen hoivaroolin sijaan työntekijän odotetaan toimivan neuvonantajana, asiantuntijana ja valmentajana. Työntekijän toimintaan voi kohdistua ristiriitaisia vaatimuksia, kuten valinta asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisen ja turvallisuudesta huolehtimisen välillä. (Vesala 2020, 15.)

Tämä tutkimus tekee näkyväksi kehitysvammahuollon asiakaskuvan jännitteisyyttä tarkastellen ammattilaisten puheessaan käyttämiä ja tuottamia luokitteluja asiakkaistaan eli asiakaskategorisointeja. Tätä kautta valotetaan kehitysvammapalveluiden asiakaskuvaa sekä siihen sisältyviä mahdollisuuksia tukea asiakasta oman elämänsä toimijana. Uudenlaisen, asiakkaan osallisuutta korostavan keskustelun (Isola ym. 2017; Pohjola ym. 2017) innoittamana tarkastelemme erityisesti, millaista kehitysvammaisen asiakkaan toimijuutta työntekijöiden rakentamat kategorisoinnit tuottavat.

#### **ASIAKASKATEGORIAT TOIMIJUUDEN ILMENTÄJINÄ**

Asiakaskategorisoinnilla tarkoitamme kehitysvammaisen asiakkaan sijoittamista tiettyyn ryhmään, jonka jäsenyys merkitsee ryhmälle ominaisia toimintaedellytyksiä ja toimijuuden ehtoja. Toimijuudella tarkoitetaan tässä tutkimuksessa yksilön aloitteellisuutta, tietoisia ja tavoitteellisia tekoja, kannanottoja ja valintojen tekemistä (Emirbayer & Mische 1998; Eteläpelto 2017).

Yksilö ilmaisee toimijuuttaan puheena ja konkreettisina tekoina tai asioiden

tekemättä jättämisenä. Toimijuusteot kertovat ihmisen mahdollisuuksista ja kyvystä vaikuttaa häntä koskeviin asioihin ja omaan elämäänsä. Useat toimijuusteoriat jakavat Giddensin (1984) näkemyksen, jonka mukaan konteksti ja rakenteet sekä rajoittavat että mahdollistavat toimijuutta. Toimijuus voi olla myös jaettua (Järvikoski ym. 2013; Romakkaniemi & Järvikoski 2013) tai yhteisöllistä (Haapasaari & Kerosuo 2015), jolloin se on yhteisvastuullista asioiden hoitamista ja päätöksentekoa, sitoutumista, keskinäistä tukea tai toimintakäytäntöjen uudistamiseen tähtäävää yhteistä toimintaa.

Toimijuus ja osallisuus ovat vastavuoroisia ja toisiaan ruokkivia ilmiöitä. Esimerkiksi Reunanen (2017) katsoo, että asiakkaan mahdollisuus osallistua kuntoutusprosessiin on toimijuuden edellytys. Yhteisötasolla toimijuutta tuetaan luomalla osallistumismahdollisuuksia tarjoavia rakenteita (Salminen ym. 2022, 30). Kehitysvammahuollossa toimijuutta voi estää ammattilaisten heikko ymmärrys siitä, mitä mahdollisuuksia kehitysvammaisella henkilöllä on vaikuttaa omaan arkeensa, ja kuinka itsemääräämistä voidaan tukea (Miettinen 2021). Ammattilaisten tulkinnat asiakkaan kyvykkyydestä vaikuttavat osallistumismahdollisuuksien luomiseen (Talman ym. 2019). Toimijuutta voivat kaventaa myös palvelujärjestelmän yksilöllisyyttä, sosiaalista osallisuutta ja inklusiota estävät käytännöt (Vehmas & Miettinen 2022, 91–92).

Ammattilaisten puheessa asiakkaat tulevat sijoitetuksi erilaisiin jäsenkategorioihin heihin liitettyjen ominaisuuksien ja toimintojen perusteella. Tiettyyn kategoriaan sijoittamisesta seuraa myös

muita määreitä, kuten oikeuksia ja velvollisuuksia (Hester & Eglin 1997; Jokinen 2012). Tulkitsemme asiakkaille osoitettua toimijuutta heihin liitettyjen jäsenkategoriasidonnaisten toimintojen kautta. Ajatuksena on, että asioita, ilmiöitä ja ihmisiä luokittelemalla ihmiset jäsentävät, ymmärtävät ja muuttavat sosiaalista todellisuutta. Kategorioita voidaan käyttää esimerkiksi jonkin asian puolustamisen, oikeuttamisen, vahvistamisen, etäännyttämisen tai kyseenalaistamisen välineinä. Kategorisoinnilla on siten toimintaa ohjaava funktio. (Sacks 1974; Hester & Eglin 1997; Jokinen ym. 2012.) Tutkimuksessa käytämme etnometodologista jäsenkategoria-analyysia, johon sisältyy oletus kategorioiden muotoutumisesta historiallisesta ja kulttuurisesta käyttöyhteydessään ihmisten käyttäessä niitä puheessaan ja toiminnassaan. Kategoriat ovat yhtäältä vakiintuneita ja juurtuneita jokapäiväiseen kielenkäyttöön ja toimintaan. Toisaalta kategorioita voidaan myös purkaa, käyttää uusissa yhteyksissä tai rakentaa uusia. (Hester & Eglin 1997; Bowker & Star 1999.) Tulkitsemme kategorisointeja puhetekoina, jotka heijastavat toimintahistoriassa muotoutuneita näkemyksiä asiakkaista sekä samalla rakentavat niitä (Engeström 2007). Siten asiakaskategoriat kertovat osaltaan myös kehitysvamma palvelujen muutoksesta.

Kategorisoidessaan asiakkaitaan ammattilainen määrittelee samalla omaa toimintaansa ja ominaisuuksiaan ammattilaisena. Pesonen (2020) tutki kehitysvammahuollon sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kategorisointeja ja toimijuutta asumiseen liittyvissä keskusteluissa. Kehitysvammaisen henkilön kategorijäsenyys ja sen myötä hänen

roolinsa ja toimijuutensa näyttäytyivät erilaisina eri tilanteissa. Esimerkiksi asi-  
antuntijavetoisissa tilanteissa puhuttiin asiakkaan puolesta, rajattiin vaihtoehtoja ja keskusteltiin asiakkaan ohi (emt., 54–55). Tulokset ovat samansuuntaisia keskusteluanalyytisissä tutkimuksissa, joissa ammattilaisten on todettu rajaavan vaihtoehtoja arkisissa päätöksentekotilanteissa siten, että asiakkaan todelliset vaikuttamismahdollisuudet ovat olemattomat näennäisestä osallistamisesta huolimatta (mm. Antaki ym. 2009).

Tässä artikkelissa tutkitaan jäsenkategoria-analyysin keinoin, mitä kehitysvammaisen asiakkaan ominaisuuksia ja heihin liitettäviä toimijuuksia ammattilaiset nostavat esille; mitkä niistä väistyvät, mitä vahvistetaan, mitä uusia esitetään. Tutkimuskysymykset ovat: 1) millaisia jäsenkategorioita kehitysvammahuollon ammattilaiset asiakkaistaan rakentavat ja 2) millaista kehitysvammaisen asiakkaan toimijuutta jäsenkategoriat mahdollistavat?

#### AINEISTO JA MENETELMÄ

Aineisto koostuu 11 ammattilaisen teemahaastatteluista (kolme yksilö- ja neljä parihaastattelua), jotka toteutettiin yhdessä sairaanhoitopiirissä kehitysvammahuollon erityispalveluyksikössä (yhdeksän haastateltua) sekä kunnallisissa peruspalveluissa (kaksi haastateltua). Haastateltujen tehtävänimikkeitä olivat muun muassa lähihoitaja, sairaanhoitaja, palvelupäällikkö, ylilääkäri, yksikön johtaja ja sosiaalityöntekijä.

Artikkelin ensimmäinen ja viimeinen kirjoittaja toteuttivat ammattihenki-

löiden haastattelut syksyllä 2019 osana asiakasosallisuuden kehittämishanketta. Haastateltavat valikoituvat mukaan omasta kiinnostuksestaan. Haastattelut toteutettiin haastateltavien työpaikoilla. Haastatteluteemoja olivat käsitykset ja kokemukset asiakasosallisuudesta; oman työn ja palveluiden sujuvuus; asiakkaan osallistuminen omaan palveluun ja palveluiden kehittämiseen sekä näitä teemoja koskevat muutokset. Haastattelut kestivät 60–90 minuuttia, ja ne äänitettiin. Litteroinnin teki ulkoinen palveluntuottaja (171 sivua litteroitua aineistoa, fonttikoko 12, 1-riviväli).

Mukana olleilta organisaatioilta hankittiin tutkimuslupa. Tutkimuksessa noudatettiin asianmukaisia tietosuojakäytäntöjä ja tutkimuseettisen neuvottelukunnan suosituksia (TENK 2022). Ennakoarvointi tehtiin Työterveyslaitoksen eettisessä työryhmässä (päätös 23.11.2018). Haastateltavia informoitiin kirjallisesti ja suullisesti tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta, huomioiden erityisesti vapaaehtoisuus, tietosuoja ja luottamuksellisuus. Haastateltavat antoivat kirjallisen suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta. Haastateltavien anonymiteetti varmistettiin muuttamalla tekstistä tunnistamisen mahdollistavat tiedot. Tulosten esittelyssä vastaajia ei eritellä, koska tuloksia ei tarkastella ammattiryhmittäin.

Analyysi pohjautuu etnometodologiseen jäsenkategoria-analyysiin (Sacks 1974; Hester & Eglin 1997; Jokinen ym. 2012). Ensimmäisessä vaiheessa litteroidusta aineistosta eroteltiin Atlas.ti -ohjelman avulla kaikki kohdat, joissa ammattilainen puhuu asiakkaasta. Ammattilaiset käyttivät asiakkaistaan

esimerkiksi termejä *asiakas, kehitysvammainen henkilö, ihminen, meidän nuoriso*. Seuraavaksi analysoitiin asiakkaaseen liitettäviä piirteitä (adjektiiveja, kuten *mukava, nuori, hankala*) sekä toimintoja (verbejä, kuten *tykkää piirtää, saa päättää, käy kaupassa*). Jäsenkategoria-analyysin oletusten mukaisesti kategorioita muodostetaan puheessa tällaisten kategoriasidonnaisten piirteiden ja toimintojen avulla. Näin tunnistimme kahdeksan jäsenkategoriaa. Kunkin jäsenkategorian kuvaus ja havainnollistava aineisto-ote esitetään Tulokset-luvun ensimmäisessä osassa. Toisessa vaiheessa jäsenkategoriat ryhmiteltiin sen mukaan, esiintyykö niissä asiakkaan toimijuuden kuvauksia. Sen jälkeen toimijuutta sisältävät jäsenkategoriat ryhmiteltiin aineistolähtöisesti sen mukaan, millaista toimijuutta ne toivat esiin. Jäsenkategorioista muodostettiin toimijuusilmausten perusteella kolme asiakaskuvaa, jotka esitellään Tulokset-luvun toisessa osiossa.

## TULOKSET

### *Kehitysvammaisen asiakkaan monet kategoriat*

Analyysin tuottamat jäsenkategoriat ovat paljon erilaisia palveluja tarvitseva tai käyttäytymiseltään *haastava*, kykujensä perusteella *rajoitteinen*, kykujensä perusteella *osaava*, ikäryhmässään *taivallinen*, ikänormista *poikkeava*, oireiden ja diagnoosien kautta nähty *potilas*, yleisesti kehitysvammaisten luonnetta kuvaava *mukava ihminen* sekä persoonallisia taipumuksia ja kiinnostuksen kohteita omaava *yksilö*. Kehitysvammaisen asiakkaan jäsenkategoriat muo-

dostavat siten moninaisen kategoria-koosteen.

*Haastava asiakas.* Haastavuutta luo erilaisten palvelujen suuri tarve ja erityistarpeet, mutta myös asiakkaan haastavaksi kuvattu käyttäytyminen. Haastavuus määrittyy siten palvelukriteerien, henkilön ominaisuuksien tai käyttäytymisen kautta. Asiakaskuntaa luonnehditaan esimerkiksi näin:

*Laitoskuntoutukseen joutuvat muodostavat haastavimman materiaalin.*

*Kykyjensä perusteella rajoitteinen asiakas.* Kun asiakkaasta puhuttaessa mainitaan kyvyt, viitataan useimmiten kykyjen puutteeseen tai rajoitteisiin. Siten kykyjen perusteella nähty asiakas kategorisoituu useimmin eri asteisesti *rajoitteiseksi* tai jopa *kyvyttömäksi*, avun ja tuen tarvitsijaksi. Näitä kategorisointeja ammattilainen tuottaa usein kuvaten samalla omaa toimintaansa suhteessa asiakkaaseen, esimerkiksi:

*... ei meidän kehitysvammaiset ihmiset pysty kaikesta päättämään, eikä ne selviydy arkisistakaan asioista yksin, ettei sitä nyt yksin jätetä kuitenkaan selviytymään ....*

*Kykyjensä perusteella osaava asiakas.* Kykyjä myös nostetaan esiin niin, että asiakas näyttää *osaavana*. Osaamista esille nostavissa määrittelyissä esiintyy kuitenkin usein osaamisen rajausta tai varaus. *Taitava digisukupolven edustaja* saa rinnalleen varauksen diagnostisen määritelmän kautta *keskiasteisesti kehitysvammaisena*, kuten seuraava aineistote kertoo:

*Tulee kännykkäsukupolvea ja tätä digisukupolvea niin kuin [eräs nuori hen-*

*kilö] on keskiasteisesti kehitysvammainen, mutta osaa kuulkaa käyttää kännykää.*

Osaava asiakas on kykenevä pieniin valintoihin, joita hän voi tehdä *taitojensa mukaan*. Erään haastateltavan kuvaus on tyyppillinen:

*Esimerkiksi työtoiminnassa niin varmasti saavat aika pitkälle valita mitä tekevät siellä ja kukin taitojensa mukaan, ja sitten tämä ruokailuhan on semmoinen, että siinä hän voi valita mitä hän ottaa ja mitä syö.*

*Ikäryhmässään tavallinen ja ikänormista poikkeava.* Ikäryhmän tai elämänvaiheen kautta kategorisoiminen tuottaa kaksi erilaista jäsenkategoriaa. Niistä toinen painottaa normaaliutta, toinen erityisyyttä ja ongelmallisuutta. Normaaliutta painotettaessa asiakas nähdään ensisijaisesti ikäryhmänsä edustajana, *tavallisena*, ja vasta toissijaisesti kehitysvammaisena. Itsenäistyvään nuoreen liitetään asiakkaana erilaisia määreitä kuin aikuiseen kehitysvammaiseen. Ikäryhmässään tavallisen kategoriassa kehitysvammaiseen asiakkaaseen liitetään seuraavia piirteitä ja toimintoja: *Meidän nuoriso on tottunut käyttämään älypuhelimia, itsenäistynyt nuori haluaa päättää asioistaan kuten kuka tahansa nuori.* Kategorisointi ikäryhmänsä perusteella tavalliseksi lähentää kehitysvammaista kehen tahansa ikäiseensä. Etenkin *nuorempi porukka, lievästi kehitysvammaiset* kategorisoidaan tavalliseksi nuoriksi. Tähän liittyy oikeutus saatavilla olevien palveluiden käyttöön, mihin ammattilainen aineisto-otteessa viittaa:

*Meillä tulee koko ajan sinne ohjauspalveluun enemmän ja enemmän tätä lievästi kehitysvammaista, ja he ovat jo tottuneet käyttämään kaikkia koneita, ja heillä on*

*älypuhelimet, niin me odotetaan sitä (digiyhteyksiä tableteilla asiakkaiden koteihin) tämän nuoremman porukan kanssa.*

Toinen ikäryhmäkategoria korostaa kehitysvammaisen erityisyyttä ikänormista *poikkeavana*. Aikuinen kehitysvammaisen toimii kuin *esiteini* tai *normiteini*, kuten ammattilainen asian ilmaisee:

*Nuoret aikuiset varsinkin, kun eihän niillä ja sitten kun vielä ne on kehitysvammaisia niin ne on vähän niin kuin esiteinejä. Minä! Eihän täällä muita olekaan... Niin kuin tavallaan normiteinikin on hyvin ego-sentrinen ja semmoinen minä itse, ei muista niin väliä.*

Ikäryhmä tai elämänvaihe ja diagnostinen määrittely esiintyvät rinnakkain. Ikäryhmän kautta määrittely näyttää vaikeuttavan kategorisointia ja asiakkaan kategoriajäsenyys jää normaalin ja poikkeavan väliin. Haastateltava tuntuu pohtivan, onko asiakas ensisijaisesti nuori henkilö vai kehitysvammaiseksi diagnosoitu:

*Se on sillä tavalla jotenkin hirveän hankala asia moneltakin kantilta tämä nykyajan maailmassa, jossa esimerkiksi päihdeasiat ja huumeongelmat on kasvava ilmiö myöskin kehitysvammaisten ihmisten kohdalla, niin sitten, että mikä on se raja, että pitää tehdä määrittely, että meidän pitää ottaa ihan pakosta turvaan. Että miten kehitysvammaisen ihminen poikkeaa, että sitten toinen nuori, jolla ei ole diagnoosia kehitysvammasta, niin se saa sitten touhuta ja tehdä asioita ja käyttää aineita.*

*Potilaan kategoria* esiintyy harvoin sellaisenaan. Kun asiakas kategorisoidaan *potilaaksi*, hänestä puhutaan ensi sijassa oireisiin ja diagnooseihin viittaamalla.

Diagnostiset ja oireemääreet voivat esiintyä myös muiden kategorioiden yhteydessä.

Aineistossa esiintyy myös *mukavan ihmisen* kategoria, joka viittaa kehitysvammaisten yleiseen erityisyyteen ja ryhmäjäsenyyteen luonteenpiirteen perusteella. Kategorisoimalla kehitysvammaiset mukaviksi ihmisiksi ammattilainen nostaa esiin positiivisen määreen, jonka kääntöpuolena on kehitysvammaisten osoittaminen homogeeniseksi joukoksi: *”kehitysvammaiset ovat mukavia”*. Erilaisia puutteita ja hankaluuksia kuvaaviin kategorisointeihin verrattuna mukavan ihmisen kategoria pyrkii etäännyttämään kielteisistä mielikuvista ja luomaan positiivista erityisyyttä.

Toisin kuin mukavan ihmisen kategorian tapaiset kehitysvammaisia yhteinäisenä ryhmänä kuvaavat kategoriat, *yksilön* kategoria nostaa esille yksilön ominaisuuksia ja toimintoja. Tällaisia yksilön ominaisuuksia ja toimintoja ovat esimerkiksi luonnehdinnat asiakkaasta harrastuksia omaavana kaverina, *kundina*, viittaamatta kehitysvammaisuuteen:

*Kerroin siitä kundista .... meillä on yhteinen harrastus. Kerätään molemmat pikuelukoita ... tämä kundikin, se keräilee erilaisia juttuja ....*

Yksilökategorisointi häivyttää kehitysvammaisuutta, korostaa yksilön ominaisuuksia ja tekee eroa rajoituksia korostavaan perinteiseen kuvaan kehitysvammaisesta.

Osa kategorioista jää sisäisesti ristiriitaisiksi ja hakee paikkaansa, kun ammattilainen jää kysymään tai epäröimään

määrittelyjään. Tästä esimerkkinä on pohdinta siitä, luetaanko asiakas *aikuiseksi* vai *lapsiksi* tai *suojehtavaksi* vai *itsenäiseksi*. Nämä kategorisoinnit jäävät kulttuurisia oletuksia toistavien ja kehitysvammaisuutta häivyttävien kategorisointien väliin. Useat niistä esiintyvät ikään tai kyvykkyyteen liittyvissä määrittelyissä.

On huomattava, että tietyyntyyppiset kategorisoinnit eivät ole haastateltavaan henkilöön sitoutuneita, vaan yksi ja sama henkilö voi kategorisoida asiakasta eri tavoin. Vastaavasti haastateltavan yhdessä puheenvuorossa voi esiintyä erilaisia jäsenkategorioita.

## TOIMIJUUS ASIAKASKUVAN RAKENTAJANA

Edellä kuvatut ammattilaisten puheessa rakentuvat jäsenkategoriat sisältävät oletuksia asiakkaan toimijuudesta. Niiden perusteella löysimme kolmenlaisia asiakaskuvia (taulukko 1): (1) asiakas kuvataan passiivisena toiminnan kohteena eikä hänen toimijuuttaan ilmaista, (2) asiakas kuvataan aktiivisena toimijana, jolle mahdollistetaan erityyppisiä toimijuuksia, (3) asiakas kuvataan oman elämänsä toimijana, mutta toimijuus on jännitteistä. Jännitteisyyden tulkitsemme viittaavan asiakkuuden etsimiseen ja asiakaskuvan uudelleenmuotoutumiseen.

**Taulukko 1.** Asiakaskuvat jäsenkategorioihin sisältyvän toimijuuden mukaan.

<i>Asiakaskuva</i>	<i>Asiakkaan toimijuus ja toimijuustyyppi</i>	<i>Jäsenkategoriat</i>
Passiivinen asiakas	Toimijuutta ei esiinny	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haastava asiakas</li> <li>- Kykyjensä perusteella rajoitteinen</li> <li>- Mukava ihminen</li> <li>- Potilas</li> </ul>
Aktiivinen asiakas	Toimijuutta esiintyy <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakasmäärittynyt toimijuus</li> <li>- Ammattilaismäärittynyt toimijuus</li> <li>- Yhteismäärittynyt toimijuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Haastava asiakas</li> <li>- Kykyjensä perusteella rajoitteinen</li> <li>- Kykyjensä perusteella osaava</li> <li>- Ikäryhmässään tavallinen</li> <li>- Ikänormista poikkeava</li> <li>- Yksilö</li> </ul>
Oman elämänsä toimija? - Uudelleenmuotoutuva asiakaskuva	Toimijuutta esiintyy <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jännitteinen toimijuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kykyjensä perusteella rajoitteinen</li> <li>- Ikäryhmässään tavallinen vai ikänormista poikkeava?</li> <li>- Yksilö</li> </ul>



### *Passiivinen asiakas*

Kategorioissa, joissa toimijuutta ei esiinny, kehitysvammainen asiakas kuvautuu passiivisena toiminnan kohteena. Kehitysvammaiset ovat *haastava* asiakaskunta: he ovat monenlaisten palvelujen tarvitsijoita, hoitoa tarvitsevia, vievät paljon resursseja:

*Se haastavampien joukko on varmasti semmoinen, minkä omaisilla voi olla kovastikin huolta, että mistä saa palvelut ... siellä on kovasti hoitoa tarvitsevia asiakkaita ... vaikka se on pieni joukko prosentuaalisesti... tämä haastavien väki, mutta se on, se on paljon palveluita, hyvin paljon palveluita tarvitsevaa, kohta kalliimmasta päästä varmaan.*

Myös kyvyiltään *rajoitteinen* asiakas kuvautuu toisinaan passiiviseksi. Esimerkiksi asiakas voidaan kuvata yksinkertaisesti kyvyttömäksi, ilman minkäänlaisia asiakkaaseen liitettäviä toimintomainintoja. Toiminnan kohteena ilman toimijuusmääreitä ovat myös *potilas* ja *mukava ihminen*. Kehitysvammainen mukavana ihmisenä on kohde, josta ammattilaisten pitää oppia tykkäämään, kuten haastateltavat asian ilmaisevat:

Puhuja 1: ... *semmoiset jotka ei oikeasti tykkää kehitysvammaisista, niin ei tänne oikeasti kannata tulla töihin.*

Puhuja 2: *Niistä pitää oppia tykkäämään.*

Puhuja 1: *Miten me kaikessa elämässä viestitellään, että kehitysvammaiset on mukavia.*

Asiakas kuvataan passiivisena tavallisin silloin, kun puhe on luonteeltaan organisaatiolähtöisesti asiakaskuntaa määrittelevää. Kehitysvammaisia

kategorisoidaan ryhmänä, ja puhe on normatiivista. Harvemmin passiivinen asiakaskuva esiintyy silloin, kun puhe koskee asiakkaan ja ammattilaisen välistä kohtaamista palvelutilanteessa.

### *Aktiivinen asiakas*

Lukuun ottamatta potilaan ja mukavan ihmisen kategorioita asiakkaan toimijuutta ilmaistaan kaikissa muissa jäsenkategorioissa. *Haastavan*, kyvyiltään *rajoitteisen*, *osaavan*, ikäryhmässään *tavallisen*, ikänormista *poikkeavan* ja *yksilön* toimijuus esiintyy monin eri tavoin ja eri asteisena. Toimijuus on valintojen tekemistä, arjen aktiviteetteja, harrastamista, tahdon ilmaisemista, vastahankaisuutta ja itsekästä käyttäytymistä. Aktiivisen asiakkaan toimijuudessa erottuu kolme erilaista toimijuustyyppejä: asiakasmääritynyt, ammattilaismääritynyt ja yhteismääritynyt.

*Asiakasmääritynyt toimijuus* esiintyy ilmaisuissa, joissa kuvataan suoraan asiakkaan itsensä tekemisiä, kuten mitä asiakas sanoo tai tekee. Tällaista asiakkaasta itsestään lähtöisin olevaa aktiivisuutta liitetään esimerkiksi *haastavan* asiakkaan kategoriassa vastustamiseen tai kapinoimiseen, *osaavan* kategoriassa säännöistä lipsumiseen, *yksilön* kategoriassa harrastuksiin. Aktiivinen asiakas on toimija, joka esimerkiksi *käy kaupassa, kulkee metsässä, ostelee mitä sattuu, kieltäytyy ottamasta lääkkeitä, karkalee, käyttää kännykkää tai vaatii huomiota.*

Asiakasmääritynyt toimijuus kuvataan usein vastustamisena tai ei-toivottuna käyttäytymisenä, kun taas neutraaleita tai positiivisävytteisiä toimijuusilmaisuja esiintyy vähemmän. Myös kategoriapiirteet ovat useammin negatiivisia

(*vaativa, vastahankainen*) kuin positiivisia (*taitava, osaava*). Täten asiakasmäärittynyt toimijuus muodostuu kahdesta epäsymmetrisestä kategoriaryhmästä, joista laajempi on negatiivisesti, suppeampi positiivisesti latautunut. Positiiviseen määreeseen voi liittyä teko, joka kääntää toimijuuden negatiiviseksi, kuten *osaavan* asiakkaan kohdalla:

*Kyllähän nämä meidän asiakkaat osaavat löytää ne väylät, että niistä sovituisia säännöistäkin he puhumalla monesti saattaa liivetä.*

Aktiivisuutta kuvataan usein myös tietynlaisena käyttäytymisenä eri tilanteissa: asiakas *vaatii päästä* kauppaan, *vastustaa sääntöjä, käyttäytyy holtittomasti* päihteiden tai raha-asoiden kanssa. Aikuinen kehitysvammainen ikänormista *poikkeavana* vertautuu *normiteiniin* tai *pikkulapseen* käyttäytymällä itsekeskeisesti, hoitajan huomiota alati vaatimalla:

*Niin kun ne (aikuiset) on niin kuin pikkulapsia, että se on just silloin pitäisi saada kertoa ja saada huomiota.*

Asiakkaan vahvaa toimijuutta kuvaa kategoria, jossa asiakas nähdään aloitteellisena ja tahtovana *yksilönä*. Tällöin asiakkaan toimijuutta on erilaisten asioiden *haluaminen*, kuten pyrkimys omaan asuntoon tai sosiaalisen kanssakäymisen säätelyminen:

*Hän asui vielä omassa kodissaan tuetusti, mutta sitten se alkoi puhumaan, se asiakas, että hän ei enää halua näin asua ja ...hänelle järjestettiin paikka ... tukiasuntoon, että jotenkin pääsi säätelymään vielä sitä, minkä verran haluaa olla muitten kanssa.*

Aktiivisen asiakaskategorian vakioparina esiintyy ammattilainen, joka reagoi asiakkaan toimijuuteen: hän päivittelee asiakkaan itsekkyyttä, iloitsee asiakkaan pystyvyydestä tai huomioi asiakkaan pyrkimykset. Siten ammattilainen asiakkaan toimijuutta kuvatessaan kertoo samalla omasta ammattilaisuudestaan.

*Ammattilaismäärittynyt toimijuus* on pikemminkin ammattilaisesta kuin asiakkaasta itsestään lähtevää, se on ammattilaisen tekojen kautta asiakkaalle mahdollistuvaa toimijuutta. Sitä esiintyy erityisesti kykyjensä perusteella *rajoitteisen*, ikäryhmässään *tavallisen* sekä ikänormista *poikkeavan* kategorioissa. Toimijuutta ilmaistaan asiakkaaseen epäsuorasti liitettävien kategoriasidonnaisten toimintojen kautta: esimerkiksi annetaan asiakkaan valita tai asiakasta ohjataan tekemään jotain. Asiakkaan toimijuus näyttäytyy ammattilaisista riippuvana. Joitakin tekemisiä sallitaan, toisia rajoitetaan. Näissä kategorioissa asiakas on pieniin valintoihin kykenevä, *kyvyiltään rajoitteinen*. Hän voi edustaa *uutta asiakaskuntaa, meidän nuorisoa* tai asiakasta, joka *ei selviydy yksin* tai *ei ymmärrä* omaa parastaan. Asiakkaan päätösvalta ja itsemääräämisen aste ovat jokseenkin selkeitä, mutta rajallisia. Eräs haastateltava kuvaa asiakkaan oikeutta päätöksentekoon näin:

*Jos ihminen sanoo, että hän ei nyt lähde (työtoimintaan) niin kyllä se silloin on hyväksyttävä ... annetaan rauhassa kasvaa siihen... motivoidaan ja jos joku ei halua tulla aamupalalle, niin hän saa sanoa, että minä en tule aamupalalle ja se hyväksytään.*

Asiakkaan valintoja ja päätöksentekoa kuvataan kykyjen tai rajoitteiden kehyksessä. Ammattilainen kuvaa vaivat-

tomasti mitä kehitysvammaisen asiakas saa nykyisin tehdä:

*Saavat seurustella ja saavat käydä kavereitten tykönä, saavat ottaa oluset.*

Asiakkaan asema on edellä esitetyissä esimerkeissä tietyllä tavalla selkeä tai jopa itsestään selvä, määrittelyihin ei liitetä kysymysmerkkejä tai epäröintejä. Joissakin pohdinnoissa asiakkaan toimijuutta haluttaisiin myös laajentaa. Oikeus omiin valintoihin ja virheisiin viittaa toimijuuden mahdollistamiseen:

*Kehitysvammaisellakin on oikeus tehdä niitä virheitä, että se ei saa olla niin suojattua kuitenkaan, että hänellä on se itsemääräämisoikeus ja miten sitä kunnioitetaan ja kuitenkin semmoinen maalaisjärki mielessä pitäen, mutta myös, että hänellä on oikeus tehdä niitä omia valintojaan ja niitä ei pidä heti tyrmätä.*

Kehitysvammaisen voi osata tai haluta tehdä jotain, mitä kaikki muutkin tekevät. Uudenlaista asiakaskuntaa edustavat *aktiiviset*, palvelun piirissä tai omissa elämässään valintoja tekevät *nuoret*, ikäryhmässään *tavalliset* asiakkaat, joita ammattilaiset tukevat palveluiden mahdollistamissa rajoissa.

*Yhteismäärittynyt toimijuus* kertoo asiakkaan ja ammattilaisen yhteisestä tekemisestä, jaetusta toimijuudesta. Yhteismäärittynyttä toimijuutta esiintyy muutamissa yksilö- ja ikäryhmäkategorisoinneissa. Ammattilainen ja asiakas luetaan samaan ryhmään kuuluviksi käyttämällä ilmaisua *me*. Näin ammattilainen ja asiakas eivät muodostukaan kategoriapariksi, vaan esimerkiksi yksilöiksi ja aikuisiksi. Seuraavassa esimerkissä kategorisointi *yksilöksi* etäännyttää

asiakkaan kehitysvammaisuutta ja häivyttää perinteistä asiakkaan ja ammattilaisen välistä suhdetta:

*... huomasin, että meillä on yhteinen harrastus. Kerätään molemmat pikkuelukointa...Me käytiin [Kaupassa] ja me ostettiin sitten molemmat uudet figuurit, hienot.*

### *Oman elämänsä toimija?*

Uudelleen muotoutuvaa asiakaskuvaa ilmaisevissa, asiakasta toimijana omassa elämässään kuvaavissa jäsenkategorioissa asiakkaan *toimijuus on jännitteistä*. Jännitteistä toimijuutta esiintyy *kyvykkyyden, iän ja yksilönäkökulman* kautta määrittävissä kategorioissa. Tällöin asiakkaaseen liitetään keskenään yhteensopimattomia tai vastakkaisia toimintoja. Asiakkaalle osoitetaan vahvaa toimijuutta, mutta samalla sitä rajataan tai kyseenalaistetaan. Ilmaisuisia esiintyy usein kysymyksiä, epävarmuuksia ja pohdintoja eri vaihtoehtojen välillä. Ammattilaiset pohtivat ja kyseenalaistavat myös omaa toimintaansa. Asiakaskuva on keskenään yhteensopimattomien piirteiden ja toimintojen vuoksi ristiriitainen tai se jää avoimeksi.

Jännitteinen toimijuus asettaa kehitysvammaisen asiakkaan itsemääräämisen ja rajoitusten väliin; yhtäältä laajasti päätöksentekoon ja valintoihin oikeutetuksi yksilöksi, toisaalta huolenaiheen kohteeksi. Kehitysvammaiselle asiakkaalle tunnustetaan samat oikeudet ja velvollisuudet kuin kenelle tahansa, mutta samaan aikaan niiden toteutumista pohditaan kriittisesti, usein kyvykkyyden näkökulmasta. Hänet voidaan kuvata sekä kykeneväksi että ymmärtämättömäksi. Toimijuus häilyy olemassa olevana, mahdollisena, sallitta-

vana ja rajoitettavana. Kehitysvammaisen henkilö saa itse päättää asioistaan – mutta missä määrin? Kehitysvammaisen tulee antaa tehdä myös huonoja valintoja – mutta milloin hänet pitää ottaa turvaan? Asiakas kuvautuu *oman elämänsä toimijaksi*, joskin varauksin.

Jännitteisen toimijuuden ilmaisuisissa esiintyy paljon kysyvää puhetta. Kun asiantuntija pohtii, onko asiakas ensisijaisesti aikuinen vai kehitysvammaisen henkilö, toimijuusmäärittely jää avoimeksi tai on ambivalentti:

*Mutta siis se on varmaan just se, että onko se kehitysvammaisen henkilö aikuinen vai eikö. Että ohjataan niin kuin lasta. Ja joskus meidän asiakas tarvitsee sen, että hän ei itse osaa tehdä tarkoituksenmukaisia valintoja, mutta nyt ehkä se mitä se laki on tehnyt, on, että se on antanut paremman oikeutuksen tehdä huonoja valintoja, ja se syö sielua välistä kyllä meilläkin, että kun mietitään, että onko se nyt heitteillä.*

Asiakkaan itsemääräämisen rajojen pohtiminen saa vertaamaan kehitysvammaista nuorta ei-kehitysvammaiseen, kuten seuraava ote näyttää:

*... mikä on se raja, että pitää tehdä määrittely, että meidän pitää ottaa ihan pakosta turvaan. Että miten kehitysvammaisen ihminen poikkeaa, että sitten toinen nuori, jolla ei ole diagnoosia kehitysvammasta, niin se saa sitten touhuta ja tehdä asioita ja käyttää aineita.*

Jännitteinen toimijuus tulee esiin dilemmaa ilmaisevissa mutta- ja vaikka-alkuisissa sivulauseissa: *asiakas saa itse päättää, mutta...; on kehitysvammaisen, mutta osaa...; saa valita itse, vaikka...* Toimijuus esitetään varauksellisenä tai sitä

ikään kuin täsmennetään tuomalla puheeseen esimerkiksi vastakohtan sisältämä ilmaisu. Useissa puheenvuoroissa pohditaan asiakkaan toimijuuden mahdollistamista ja sen seurauksia. Vaikka yksilöllistä toivetta pyritään toteuttamaan, siinä on miettimistä. Seuraavassa otteessa asiakas nähdään *yksilönä*, toimijuus jännitteisenä:

*Pääsisi [jääkiekko]-peliin, se on yksi semmoinen (asiakkaan toive). Sitten voi olla, että se asiakas toivoo, vaikka sitä teatterijuttua, mutta siitä voi olla aggressiivista käytöstä tai hän jotenkin jäätyy, kun on paljon ihmisiä ympärillä. Tavallaan toive on, mutta miten hän reagoi siellä isossa porukassa. Sitä välillä mietitään, että onko se asiakkaan etu kuitenkaan.*

Uudelleenmuotoutuvassa asiakaskuvassa kehitysvammaisen monimuotoinen toimijuus, oikeus tavalliseen elämään ja omista asioista päättämiseen oikeuteen lähtökohtaisesti, jopa alleviivaten. Samalla ammattilaiset kuitenkin pohtivat ja epäröivät asiakkaiden toimijuuden mahdollisuuksia oman työnsä näkökulmasta. Kategorisoineissa kohtaavat asiakkaan oikeudet ja ammattilaisen vastuu. Asiakas halutaan nähdä oman elämänsä toimijana, mutta uusi kuva jää avoimeksi.

## POHDINTA

Vammaisten oikeuksien ja vaikutusmahdollisuuksien korostaminen on muovannut kehitysvamma palveluiden asiakaskuvaa hoivan ja suojelun kohteesta kohti aktiivista oman elämänsä toimijaa. Kehityskulku uudelleen asiakasajatteluun ja toimintakäytänteisiin on jatkunut pitkään. Tutkimukset ja

selvitykset osoittavat sekä rakenteellisten uudistusten että ajattelu- ja toimintatapojen muutoksen olevan edelleen käynnissä (Seppälä 2017; Vesala 2020; Vehmas & Mietola 2021). Myös tässä artikkelissa ammattilaisten puheessa rakentuvat monikerrokset asiakaskuvat kertovat osaltaan muutoksen kesken-eräisyydestä ja uudelleenmuotoutuvasta asiakaskuvasta.

Löydettyistä kahdeksasta jäsenkategoriarista kolme vastaa aikaisempia näkemymiä, joiden mukaan asiakkaiden haastavuus, avun ja hoivan tarve, vajavuudet kyvykkyydessä sekä poikkeavuus tai erilaisuus ovat kehitysvammaisiin yleisesti liitettäviä määreitä (Seppälä 2017, 20; Vehmas & Mietola 2022). Sen sijaan asiakasta medikalisoiva potilaan kategoria esiintyi vain harvoin (vrt. Kivistö 2014, 71). Medikaaliset, diagnostiset kategoriat ovat usein heikkoja huomioimaan yksilöllisyyttä (Vehmas & Mietola 2022, 72) ja tällaiset kategorisoinnit voivatkin toimia vallitsevia käsityksiä stabiloivina. Diagnostisten kategorisointien vähyys aineistossa voidaan tulkita pyrkimykseksi kehitysvammaisiin henkilöihin liitettyjen kategorisointien muutokseen. Kategorisointi iän perusteella tavalliseksi korostaa normaaliutta (Vehmas & Mietola 2022, 125–126), mikä yksilön kategorian ohella viittaa niin ikään kategorisointien muutokseen. Toisaalta yksilön sosiaaliset tarpeet ja toiminta sekä ympäristö jäivät kategorisoinneissa melko vähälle huomiolle (ks. Talman ym. 2019; Vehmas & Mietola 2021). Haastateltavat eivät juurikaan viitanneet esimerkiksi asiakkaan sosiaalisiin suhteisiin tai toimintaan vapaa-aikana. Lähinnä muutamiin yksilökategorisointeihin liitettiin sosiaalisia toiminto-

ja, kuten jääkiekkopelissä tai teatterissa käyminen. Haastatellut ammattilaiset näkivätkin kehitysvammaisen asiakkaan useimmiten perinteisessä asiakasroolissa, jossa kykyjen rajoitteisuus oli asiakasta keskeisesti määrittelevä piirre (Seppälä 2017; Miettinen 2021; Vehmas & Mietola 2021; 2022). Kuitenkin vastakkainen, kykyjen perusteella osaavan asiakkaan kategoria, nosti esiin kehitysvammaisen osaamista ja erilaisia kyvykkyyksiä. Yksi kategorioista, mukavan ihmisen kategoria, toistaa näkemystä kehitysvammaisista homogeenisena ryhmänä, kuitenkin perinteisestä näkemyksestä poiketen positiivisessa merkityksessä. Jäsenkategorioiden perusteella kehitysvammaisen asiakas määrittyy ammattilaisten puheessa aiempaa moninaisemmin.

Jäsenkategorioista kiteytyi kolme asiakaskuvaa suhteessa toimijuuteen. Niistä ensimmäisessä asiakas on passiivinen toiminnan kohde ilman toimijuutta. Asiakkaista puhutaan homogeenisenä ryhmänä, jossa korostuu haastavuus, laajuus, taloudelliset kustannukset ja suuri palvelujen tarve. Puhe tuo esiin talouden ja toimintamahdollisuuksien välisen epäsuhdan. Näin kategorisoinnilla osoitetaan ja asemoidaan ongelmallinen tilanne (Välimaa 2011). Näissä kategorisoinneissa ammattilainen katsoo asiakasta enimmäkseen palvelujärjestelmän näkökulmasta ja kantaa huolta järjestelmän puutteista. Se, missä määrin ammattilainen tunnistaa järjestelmän puutteet asiakkaan toimijuuden rajoittajina, ei käy suoranaisesti ilmi (vrt. Vehmas & Mietola 2021).

Toiseksi ja vallitsevaksi rakentui kuva asiakkaasta aktiivisena toimijana. Toimijuuden luonne määrittyy sen mu-

kaan, miten viitataan asiakkaan itsensä aloitteellisuuteen ja tekoihin (asiakasmääritynnyt toimijuus) tai ammattilaisen esiin kutsumaan ja mahdollistamaan toimijuuteen (ammattilaismääritynnyt toimijuus). Lisäksi erottui asiakkaan ja ammattilaisen jaettu toimijuus (yhteismääritynnyt toimijuus), joka edellyttää dialogista suhdetta asiakkaan ja ammattilaisen välillä (Martin & Romakanniemi 2021). Asiakkaan aktivoiminen, toimijuus ja osallistuminen ovat tulleet osaksi vammaispalveluiden periaatteita ja käsitteistöä (Paltamaa ym. 2011; Vehmas & Mietola 2022, 19). Erilaisen toimijuustyypin esiintyminen viestiikin siitä, että asiakkaan toimijuuden ja osallistumisen merkitys tunnustetaan, mutta samalla sitä lähestytään käytännössä eri tavoin.

Aktiivinen asiakkuus rakentui puheessa yksiselitteisinä, jopa itsestään selvinä toteamuksina asioiden tilasta. Eroa passiivisen asiakkaan kuvaan tehtiin korostamalla asiakkaan oikeutta ja mahdollisuutta itsemääräämiseen ja valintojen tekemiseen. Toimijuus kytkettiin enimmäkseen varsin rajattuihin asioihin, kuten ruokailuun ja pukeutumiseen, kertoen kehitysvammahuoltoon juurtuneesta näkemyksestä asiakkaasta pieniin valintoihin oikeutettuna ja kykenevänä (Talman ym. 2019). Epäsopivan toimijuuden rajoittaminen oikeutetaan kykyrajoitteisen asiakkaan edun nimissä. Osallistumisen ja toimijuuden edellytyksissä tulkinnat yksilön kyvykkyydestä onkin todettu keskeisiksi (Talman ym. 2019; Miettinen 2021). Rajoittamispuheessa kuuluu perinteistä ajattelutapaa kuvaava kehitysvammaisia suojeleva tai holhoava, jopa infantilisoi-va sävy (Vehmas & Mietola 2021, 113).

Kolmas asiakaskuva viittaa muotoutumassa olevaan näkemykseen, jossa kehitysvammaisen *halutaan* nähdä oman elämänsä toimijana. Asiakkaan elämäsvaihe, kyvykkyys ja yksilöllisyys ovat määrittelyissä läsnä. Kategorisointi on asiakkuutta etsivää ja toimijuus jännitteistä toisin kuin aktiivisen toimijan kategoriassa. Kategorisoinneissa huomataan käsitteiden käytön muutos: irrottautuminen aktiivisen toimijan kategoriassa käytetystä vakioparista, jossa kehitysvammaisen vertautuu *normaaliin ihmiseen*. Sen sijaan jännitteisissä kategorioissa esiintyy useammin käsitepari *kehitysvammaisen – ei-kehitysvammaisen*. Vaikka asiakkaan laaja toimijuus halutaan mahdollistaa, sitä myös kyseenalaistetaan. Asiakskuva jää ristiriitaiseksi. Jännitteisten kategorisointien kautta ammattilaiset perustelevat myös oman asemansa ja toimintansa haastavuutta tilanteessa, jossa kehitysvammahuollon ideologia, rakenteet ja toimintatavat ovat muutoksessa (Tärvinen 2017; Vesala 2020). Yksiselitteisiä vastauksia hankaliin tilanteisiin ei ole, ja asiakkaan etu on vaikeasti määriteltävissä. Ammattilaiset joutuvat käyttämään myös eettistä harkintaa kohdatessaan monimutkaisia tilanteita.

Puhuessaan asiakkaista ammattilaiset refleктоivat samalla omaa toimintaansa ja suhdettaan asiakkaisiin. Kategorioiden valossa perinteinen hoivaajan rooli näyttää väistyvän tai yhdistyvän asiantuntijarooliin toimijuuden mahdollistajana tai rajoittajana, esimerkiksi listaukset sallituista valinnoista ja niiden turvallisuudesta. Ammattilaiset tuovat esiin myös valmentajan rooliaan esimerkiksi puhuessaan omatoimisuuteen ja itsenäisyyteen kannustamisesta asioinnissa ja asumisessa. Tulos myötäi-

lee Vesalan (2020) näkemystä kehitysvamma-alan lähityöntekijöiden roolien moninaisuudesta ja ristiriitaisista odotuksista. Kategorioissa näkyvät asiakaskäsitysten historialliset kerrostumat sekä suunta holhoavasta otteesta kohti omaan elämään tukemista ja osallisuutta (Konola ym. 2011; STM 2018; Vesala 2020). Toisaalta jännitteistä toimijuutta ilmaisevat jäsenkategoriat tekevät näkyväksi muutoksen keskeneräisyyden: ammattilaiset tasapainoilevat puutteita korostavien ja yksilöllisyyttä sekä itsemääräämistä painottavien näkemysten välillä (Vehmas & Mietola 2022, 99).

Etnometodologisen kategoriatutkimuksen mukaan kategorioita otetaan käyttöön ja rakennetaan joustavasti sen mukaan, mikä on kategorian sopevuus ja tarkoitus kyseisessä tilanteessa (Hester & Eglin 1997; Baker 2004). Tätä vasten voidaan pohtia tässä aineistossa esiintyviä kategorisointeja. Haastattelut tehtiin osana asiakasosallisuuden kehittämishanketta. On mahdollista, että haastateltavat toivat tässä yhteydessä tavallistakin korostetummin esiin asiakkaan toimijuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. Näin ollen tietoisuus haastattelujen kytköksestä kehittämishankkeeseen on saattanut vaikuttaa kategorisointeihin. Kategorisointien tulkinta toimijuuden kehyksessä tarjoaa uuden näkökulman asiakasnäkemyksiin. Tulosten perusteella näkemys asiakkaasta aktiivisena toimijana on saanut jalansijaa ammattihenkilöiden käsityksissä, mutta kokonaisuutena asiakaskuva on monikerroksinen ja jännitteinen. Toimijuuden heikot mahdollisuudet nähdään usein resurssikysymyksinä. Riittävät resurssit ovat edellytys uudistuksille, mutta kyse on myös toiminta-

käytännöistä (Miettinen 2021; Vehmas & Mietola 2022, 91–92).

Asiakasymmärryksen syventäminen ja kehitysvammaisten näkeminen toimijoina omassa elämässään edellyttää asiakkaiden, heidän lähiyhteisöjensä ja ammattilaisten yhteistyötä (Romakaniemi ym. 2018). Koska asiakaskuvat myös suuntaavat toimintaa, suosittelemme työyhteisöjä nostamaan asiakkaan roolin paikallisessa palvelutoiminnassaan yhteiseen keskusteluun. On tärkeää, että asiakkaat ja heidän läheisensä tulevat näihin keskusteluihin mukaan määrittelemään rooliaan ja osallistumaan palveluiden kehittämiseen. Jatkossa tarvitaan tutkimusta siitä, miten tavoitteellinen yhteistyö kehitysvammaisten asiakkaiden toimijuuden tukemisessa näkyy puheen lisäksi käytännön toiminnassa.

Tutkimuksen rahoitti Euroopan sosiaalirahasto Sosiaali- ja terveysministeriön kautta (päätös nro S21564).

## KIRJALLISUUS

- Alanko, Tuulikki & Karhula, Maarit & Piirainen, Arja & Kröger Teppo & Nikander Riku (2017) Kuntoutuksen osallistaminen tavoitteenasettamisprosessiin ja tavoitteiden saavuttamisen arviointiin. Kela Työpapereita 113. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston julkaisuarkisto.
- Antaki, Charles & Finlay, Mick & Walton, Chris (2009) Choices for people with intellectual disabilities: Official discourse and everyday practice. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities* 6 (4), 260–266. <https://doi.org/10.1111/j.1741-1130.2009.00230.x>
- Autio, Anu & Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2015) Vammaispalvelun asiakassuunnitelmat asiakasosallisuuden rakentajina. *Janus* 23 (2), 232–238.

- Baker, Carolyn (2004) Membership categorization and interview accounts. Teoksessa David Silverman (toim.) *Qualitative research: Theory, method and practice*. London: Sage, 162–176.
- Bowker, Geoffrey & Star Susan Leigh (1999) *Sorting things out. Classification and its consequences*. Cambridge: MIT Press. <https://doi.org/10.7551/mitpress/6352.001.0001>
- Emirbauer, Mustafa & Mische, Ann (1998) What is agency? *The American Journal of Sociology* 103 (4), 962–1023. <https://doi.org/10.1086/231294>
- Engeström, Yrjö (2007) From stabilization knowledge to possibility knowledge in organizational learning. *Management Learning* 38 (3), 271–275.
- Eteläpelto, Anneli (2017) Emerging conceptualisations on professional agency and learning. Teoksessa Michael Goller & Susanna Paloniemi (toim.) *Agency at work: an agentic perspective on professional learning and development*. Cham: Springer, 183–201. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-60943-0\\_10](https://doi.org/10.1007/978-3-319-60943-0_10)
- Giddens, Anthony (1984) *The constitution of society. Outline of the theory of structuration*. Cambridge: Polity Press.
- Haapasaari, Arja & Kerosuo, Hannele (2015) Transformative agency: The challenges of sustainability in a long chain of double stimulation. *Learning, Culture and Social Interaction* 4, 37–47. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2014.07.006>
- Heini, Annina & Hokkanen, Liisa & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli (2019) Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä: asiakkaiden kokemuksia. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Hester, Stephen & Eglin, Peter (toim.) (1997) *Culture in action. Studies in membership categorization analysis*. Washington DC: University Press of America.
- Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Läpäri, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Ketotokoi, Anna (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Jokinen, Arja (2012) Kategoriat, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Kategoriat, kulttuuri ja moraalit: Johdatus kategorianalyysiin*. Tampere: Vastapaino, 227–266.
- Järvikoski, Aila & Martin, Marjatta & Autti-Rämö, Ilona & Härkäpää, Kristiina (2013) Shared agency and collaboration between the family and professionals in medical rehabilitation of children with severe disabilities. *International Journal of Rehabilitation Research* 36 (1), 30–37. <https://doi.org/10.1097/MRR.0b013e32835692d3>
- Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen – monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 150. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Kivistö, Mari & Heini, Annina & Kontu, Katariina & Kunttu, Katriina & Lindroos, Nelli & Ronimus, Heli & Sjöblom, Stina (2019) Asiakasosallisuuden toteutuminen ja digitalisaation mahdollisuudet vammaissosiaalityön asiakasprosessissa. *Kuntoutus* 42 (1), 18–24.
- Konola, Kirsi & Kekki, Sanna & Tiuhonen, Petra & Marjamäki, Katja (2011) Tulevaisuus omassa käsissä – Miten päämies itse johtaa oman elämänsä ja palvelujensa suunnittelua. Teoksessa Päivi Ripatti (toim.) *Kehitysvammaisten asuminen. Uusi reformi 2010–2015*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 32–40.
- Martin, Marjatta & Romakkaniemi, Marjo (2021) Jaettu toimijuus vammaispalvelujen sosiaalityössä. Teoksessa Antti Teittinen, Mari Kivistö, Merja Tarvainen & Sanna Hautala (toim.) *Vammaiset ihmiset kansalaisina*. Tampere: Vastapaino, 203–234.
- Miettinen, Sonja (2021) Sebastianin tahtoa tulkitsemassa: Syvästi kehitysvammaisen sosiaalihuollon asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan arkeensa. *Janus* 29 (4), 349–365. <https://doi.org/10.30668/janus.98176>
- Miettinen, Sonja & Teittinen, Antti (2014) Deinstitutionalisation of people with intellectual disabilities in Finland: A political perspective. *Scandinavian Journal of Disability Research* 16 (1), 56–79. <https://doi.org/10.1080/15017419.2012.761153>
- Paltamaa, Jaana & Karhula, Maarit & Suomela-Markkanen, Tiina & Autti-Rämö, Ilona (2011) Hyvän kuntoutuskäytännön



- perusta. Käytännön ja tutkimustiedon analyysistä suosituksiin vaikeavammaisten kuntoutuksen kehittämishankkeessa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Pelto-Huikko, Antti & Kaakinen, Juha & Ohtonen, Jukka (2008) ”Saattaen muutettava”. Kehitysvammaisten laitoshoidon hajauttamisen seurantaraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 29.
- Pesonen, Tiia (2020) Kehitysvammaisen asiakkaan tahto ja valinnat osana toimijuutta asumiseen liittyvissä keskusteluissa. Maisterintutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Niskala, Asta & Lyly, Hannu (toim.) (2017) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino.
- Reunanen, Merja (2017) Toimijuus kuntoutuskokemusten kerronnassa ja fysioterapian kohtaamisissa. *Acta Universitatis Lapponensis* 349. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Romakkaniemi, Marjo & Järviöskoski, Aila (2013) Jaetun toimijuuden rakentuminen mielenterveyspalveluissa. *Kuntoutus* 36 (1), 39–44.
- Romakkaniemi, Marjo & Martin, Marjatta & Könkkölä, Kalle & Lappalainen, Tiina (2018) Vanhainpalvelujen sosiaalityön asiantuntijuus on turvattava. *Yhteiskunta-politiikka* 83 (3), 338.
- Sacks, Harvey (1974) On the analysability of stories by children. Teoksessa Roy Turner (toim.) *Ethnomethodology*. Harmondsworth: Penguin, 216–232.
- Salminen, Anna-Liisa & Järviöskoski, Aila & Härköpää, Kristiina (2022) Teoriat, viitekehukset ja mallit kuntoutusta ohjaamassa. Teoksessa Ilona Autti-Rämö, Anna-Liisa Salminen, Marketta Rajavaara & Susanna Melkas (toim.) *Kuntoutuminen*. Helsinki: Duodecim, 18–35.
- Seppälä, Hannu (2017) Erilaiset eväät: kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2010) Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 4.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2018) Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018–2019. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2.
- Talman, Lena & Wilder, Jenny & Stier, Jonas & Gustafsson, Christine (2019) Staff’s and managers’ conceptions of participation for adults with profound intellectual disabilities or profound intellectual and multiple disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research* 21 (1), 78–88. <https://doi.org/10.16993/sjdr.53>
- Tarvainen, Merja (2017) Palveluiden ydinoleukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. Teoksessa Anneli Pohjola, Maarit Kairala, Hannu Lyly & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- terveyspalveluissa*. Tampere: Vastapaino, 38–57.
- TENK (2022). Hyvä tieteellinen käytäntö HTK. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>. Luettu 17.11.2022.
- Vehkakoski, Tanja (2006) Leimattu lapsuus?: vammaisuuden rakentuminen ammatti-ihmistien puheessa. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 297. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Vehmas, Simo & Mietola, Reetta (2021) *Narrowed Lives: Meaning, moral value, and profound intellectual disability*. Stockholm: Stockholm University Press. <https://doi.org/10.16993/bbl>
- Vehmas, Simo & Mietola, Reetta (2022) *Vaikeasti kehitysvammaisten arki ja ihmisyyys*. Tallinna: Gaudeamus.
- Vesala, Hannu (2020) Kehitysvamma-alan lähityöntekijöiden ammatti-identiteetti ja työhyvinvointi laitoshoidon lakkauttamisprosessissa. Espoo: Kehitysvammaliitto.
- Välimaa, Outi (2011) Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemineen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa. *Acta Electronica Universitatis Tamperensis* 1044. Tampere: Tampereen yliopisto.

---

**ENGLISH SUMMARY****Hilkka Ylisassi & Elina Weiste & Leini Sinervo & Anna-Leena Kurki & Hanna Toiviainen & Heli Clottes Heikkilä & Sari Käpykangas: Clientship in change. Client categories and client's agency in professionals' talk on services for persons with intellectual disabilities.**

The ways in which professionals categorize clients enable different types of client agency. The article examines how the professionals on special care construct client categories in their interview speech. Based on ethnomethodological membership category analysis we found eight membership categories. The agency analysis of those categories revealed three client views. The passive client view is receding. In the active client view, agency is defined either by clients themselves, professionals, or it can be co-defined. In the emerging client view, the clients are seen as agents in their own life, but agency is tense, and professionals look for its boundaries and possibilities. The reform of services for people with disabilities has called for the view of the client as an active agent. Based on the results, this kind of view has gained foothold in practice, but the view is still multilayered and contradictory. Thus, as the client categories direct the professional actions, joint discussions about the client's role is needed in the work communities – preferably together with the clients.