

VAIKUTELMIA MONIMUOTOISESTA KUNTOUTUSASIAKKUUDESTA

Esimerkkinä kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on kuntoutuspalvelu, jota voidaan toteuttaa yhteistyössä kolmannen ja julkisen sektorin kesken. Sillä tarkoitetaan ”kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoituksena on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle” (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001). Kuntoutujalla, kuntoutuksen asiakkaalla, tarkoitetaan ”henkilöä, joka hakee, tarvitsee tai käyttää kuntoutuspalveluja ja jonka kuntoutus edellyttää sitä järjestävien viranomaisten, muiden yhteisöjen tai laitosten tässä laissa tarkoitettua yhteistyötä työ- tai toimintakyvyn ylläpitämiseksi tai palauttamiseksi” tai ”työllistymisen tukemiseksi” (laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003). Termillä ”kuntoutuja” on pyritty korostamaan kuntoutukseen osallistuvan ihmisen aktiivista toimijuutta sekä muuntumista kuntoutuksen kohteesta sen subjektiksi (Rajavaara 2008).

Keskustelu palvelujen asiakkuuksista on korostunut yhä voimakkaammin niin sanotussa hyvinvoinnin sekatalousmallissa, jossa julkisen sektorin rooli muuttuu palvelujen tuottajasta palvelujen tilaajaksi ja rahoittajaksi. Perinteinen ajatus hyvinvointipalveluiden kiitollisesta asiakkaasta ei enää sovi tilanteeseen, jossa asiakkuus rakentuu samanaikaisesti suhteessa useaan organisaatioon ja tätä kautta toisistaan poikkeaviin tapoihin toimia. Uudessa tilanteessa kolmannen sektorin palveluntuottajarooli korostuu, jolloin sen ja palvelujen tilaajana toimivan julkisen sektorin asiakkuuksia tulisi arvioida uudelleen.

Puheenvuorossa tarkastelemme sitä, miltä kuntouttavan työtoiminnan asiakkuus vaikuttaa syrjäseudulla toimivan kyläyhdistyksen ja kunnan näkökulmasta. Tavoitteena onkin herättää kysymyksiä asiakkuuden luonteesta ja asiakkaan asemasta. Vaikutelmat perustuvat aineistoon, joka on kerätty vuonna 2011 kolmannen ja julkisen sektorin palveluyhteistyötä kuntoutuksessa käsittelevässä, Rahaautomaattiyhdistyksen rahoittamassa KoJuhankkeessa. Perustamme pohdintamme Anneli Pohjolan (1999) ja Marketta Rajavaaran (2008) kirjoituksille asiakkuudesta ja kansalaisuudesta.

Ihminen kansalaisena ja palvelun asiakkaana

Pohjola (1999) on kirjoituksessaan Kansalaisien toiminta-areenat kuvannut kansalaisuuden käsite-erottelun avulla ihmisten vaihtuvaa positiota kansalaisyhteiskunnassa. Pohjola käsittelee kansalaisuutta kahden kategorian, aktiivisen kansalaisuuden ja hyvinvointipalveluiden asiakkuuden kautta. Kansalaisuudella tarkoitetaan aktiivista toimijaa, joka omaehtoisesti määrittää asemaansa yhteiskunnassa. Hyvinvointipalveluiden asiakkaalla Pohjola ymmärtää toimenpiteiden kohteena olevaa, riippuvaista ja passiivista ihmistä, jonka asema määrittyy muiden kautta (mt., 67-68).

Rajavaara (2008) on puheenvuorossaan Unohdettu ihminen? Asiakaslähtöisyys kun-

toutuksen kehittämisessä (mt.) käsitellyt kuntoutuksen monimuotoista asiakkuutta, joka osittain liittyy Pohjolan tarkastelemaan kansalaisuuden käsitykseen. Rajavaara on kiinnostavalla tavalla tarkastellut kuntoutujan suhdetta kuntouttavaan organisaatioon Albert O. Hirschmanin (1970) jaottelun pohjalta (mt., 2008). Hirschman käsittelee yksilön suhdetta organisaatioon jaottelun "exit", "voice" ja "loyalty" kautta. Käsitteellä "exit" Hirschman tarkoittaa henkilön mahdollisuutta vetäytyä organisaatiosuhteesta. "Voice" taas voidaan ymmärtää henkilön mahdollisuutena käyttää äänivaltaansa ja mahdollisuutta osallistua organisaation toiminnan kehittämiseen. Käsitteellä "loyalty" tarkoitetaan yksilön kuuliaisuutta suhteessa organisaatioon sekä alistumista ja myöntymistä sen toimintamalleihin. (Mt., 1970.)

Rajavaara nostaa esille esimerkkejä, jotka kuntoutuksen asiakkuuden tapauksessa kuvaavat käsitteitä käytännössä. "Loyalty" kuvaa kuntoutuksen perinteistä, hoidosta riippuvaisen asiakkaan suhdetta kuntouttavaan tahoon, "voice" pyrkimystä saada kuntoutettavan asiakkaan oma ääni esille. Rajavaara nostaa esimerkiksi lain kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003), jossa korostetaan asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa oman kuntoutukseensa. Käsitteen "exit" hän yhdistää uuteen konsumerismin näkökulmaan, jossa kuluttaja-asiakkaalla on mahdollisuus poistua palvelusta haluamallaan hetkellä, mutta oikeus palveluun syntyy omavalintaisen maksun seurauksena. (Mt., 2008.) Pohjolan ajatus kansalaisuudesta ja hyvinvointipalveluiden asiakkaasta istuu hyvin Hirschmanin jaotteluun kansalaisuuden edustaessa niin "exit"-kuin "voice"-käsitteitä; käsitteellä "loyalty" taas voidaan kuvata hyvinvointipalveluissa syntyvää perinteistä asiakkuutta.

Kuinka asiakkuudet rakentuvat kyläyhdistyksessä ja kunnassa?

Kyläyhdistys voi toimia kuntouttavan työtoiminnan sijoituspaikkana tarjoamalla kuntoutujille paikan, jossa he saavat "järkevää tekemistä". Vaikka toiminnan tärkeä osa on tar-

jota vajaakuntoisille ja pitkäaikaistyöttömille mielekästä tekemistä, toimii kyläyhdistyksen kantavana ideologiana ajatus siitä, että kuntouttavan työtoiminnan kautta saadulla työvoimalla voidaan tuottaa kyläapupalveluita alueen asukkaille. Erityisesti pyrkimyksenä on tarjota palveluita, joita julkisella sektorilla ei ole mahdollista tuottaa.

Kyläyhdistyksen näkökulmasta asiakkaana ei vaikuta olevan kuntoutettava vajaakuntoinen vaan kyläläinen, esimerkiksi vanhus, joka pientä maksua vastaan hankkii tarvitsemiaan palveluita yhdistykseltä. Asiakkuus näyttääkin muodostuvan käsitteen "exit" mukaiseksi. Koska yhdistys on alueen ainoa palvelutuottaja, voidaan kuluttaja-asiakkuus tosin kyseenalaistaa. "Exit"-käsitteen lisäksi kyläyhdistyksen asiakkuutta voidaan kuvata myös käsitteellä "voice", sillä tavoitteena on osallistaa kyläläisiä palveluiden suunnitteluun. Kuntouttavan työtoiminnan asiakas vaikuttaa kuitenkin jäävän asiakkuuden suhteen lähinnä sivurooliin, työvoimaksi, jonka kautta kyläaputöiden tuottaminen on mahdollista. Tavoitteena on tarjota mielekästä tekemistä, ja työllistyminen ajatellaan itsessään kuntouttavaksi toiminnaksi. Aktiivinen kuntouttaminen ei korostu yhdistyksen toiminnassa.

Toisin kuin julkisella sektorilla, kyläyhdistyksessä asiakkuus vaikuttaa muodostuvan vapaaehtoisuudesta, mahdollisuudesta osallistua tai olla osallistumatta. Kyseessä näyttäisi olevan Pohjolan kuvauksen mukainen aktiivinen kansalaisuus, joka ainakin osin edellyttää ihmisiltä omien tarpeidensa tunnistamista. Kyläyhdistyksen tarjotessa sijoituspaikan alueella, toiminnan vaikutukset ja samalla käsitys kansalaisuudesta, ulottuvat kuitenkin kyläaputöitä laajemmalle. Sen, että alueella asuvat vajaakuntoiset saavat järkevää tekemistä, nähdään luovan hyvinvointia ja aktiivista kansalaisuutta. Kuntouttavan työtoiminnan yhtenä tavoitteena vaikuttaa siis olevan työmahdollisuuksien tarjoamisen kautta tapahtuva kyläaktiivisuuden epäsuora lisääminen ja pyrkimys pois passiivisesta, hyvinvointipalveluihin tukeutuvasta kansalaisuudesta.

Aktiivinen kansalaisuus näyttää olevan ristiriidassa sen asiakkuuden kanssa, jon-

ka kautta julkinen sektori, tässä tapauksessa kunta, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan näkee. Julkisella sektorilla asiakkuus näyttää syntyvän velvollisuudesta tilanteesta, jossa kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen on kunnan vastuulla (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001). Siinä ei ”muodostu virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille” (mt). Kun laki asettaa kunnalle velvollisuuden huolehtia kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä, kuntoutuksessa olevasta vajaakuntoisesta tulee automaattisesti asiakas kunnan näkökulmasta.

Asiakkuus suhteessa kuntaan näyttää samanaikaisesti syntyvän Hirschmanin käsitteiden ”voice” ja ”loyalty” pohjalta. Asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa oman sijoituspaikkansa valintaan, ja toisaalta hän on velvoitettu jo lain puitteissa osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001). Aktiivisuutta odotetaan myös kunnan asiakkuuden tapauksessa. Kuten laissa kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (497/2003) velvoitetaan, kuntoutujalla tulee olla mahdollisuus olla mukana omaa ”kuntoutustaan koskevan asian käsittelyssä”. Kunnan kautta rakentuvassa asiakkuudessa pyrkimyksenä on, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan luonteeseen ja tehtäviin. Kunnan kannalta tarkasteltuna korostuukin sekä aktiivinen että passiivinen asiakkuus aktiivisen tarkoitteessa omaehtoista, ihmisen itse määrittelemää, kansalaisuutta. Passiivisella voidaan ymmärtää kuntouttavaan työtoimintaan velvoitettu, vajaakuntoinen ja sitä kautta palvelua tarvitsevan ihmisen kansalaisuutta.

Kysymys monimuotoistuneista asiakkuuksista

Edellä kuvatussa tilanteesta näyttää syntyvän kaksoisasiakkuus, jossa oikeudet ja mahdollisuudet toiminnan määrittämiseen vaihtelevat tarkasteltavan, asiakkuutta luovan tahon mukaan. Kunnan ja kyläyhdistyksen näkemykset asiakkuudesta vaikuttavat näin asettuvan vastakkain. Ne eivät kohta, vaan pikemminkin

operoivat eri tasoilla. Kyläyhdistykselle asiakas on kyläläinen, julkiselle sektorille kuntouttavan työtoiminnan asiakas. Tämä vastakkaisuus näkyy tahojen vaikeuksina sulauttaa toiminnan tavoitteita yhteen.

Kuntoutusasiakkuuden käsite on muuttunut entistä moniselitteisemmäksi ja tilanne riippuvaisemmaksi. Kyseinen kuntouttavan työtoiminnan esimerkki herättää kiinnostavan kysymyksen mahdollisista yleisemmistä kolmannen ja julkisen sektorin kuntoutusyhteistyötä kohtaavista ongelmista. Mikä on asiakkaan asema yhteistuotannossa syntyvissä kuntoutuspalveluissa? Onko niin, että asiakkuuden poikkeava määrittelytapa voidaan havaita tarkasteltaessa kolmannen ja julkisen sektorin yhteistyötä laajemminkin? Jos määrittelyt eroavat jo lähtökohtaisesti, kenelle kuntoutustoiminta ja -palvelu itse asiassa tuotetaan?

Valt. yo Iris Sandelin, tutkimusassistentti, Kuntoutussäätiö

VTT, KM Minna Mattila-Aalto, erikoistutkija, Kuntoutussäätiö

PsL Pirjo Lehtoranta, projektipäällikkö, Kuntoutussäätiö

Lähteet

- Hirschman A O. (1970) Exit, Voice, and Loyalty. Responses to Decline in Firms, Organizations and States. Harvard University Press, Cambridge, MA.
- KoJu (Kolmannen ja julkisen sektorin monitahoinen palveluyhteistyö kuntoutuksessa) –hankkeen tutkimusaineisto Kuntoutussäätiön hallussa. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. Finlex. Luettu: 18.9.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>.
- Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003. Finlex. Luettu: 18.9.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030497>.
- Pohjola A (1999) Kansalaisten toiminta-areenat. Teoksessa Hokkanen L, Kinnunen P, Siisiäinen M (toim.) Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.
- Rajavaara M (2008) Unohdettu ihminen? Asiakaslähtöisyys kuntoutuksen kehittämisessä. Puheenvuoro. Kuntoutus, 2/2008.