

Huumeista riippuvaisen asiakkaan toimijuus ja autonomia palvelujärjestelmässä

Asiakkaan asema ja oikeudet päihdehuollossa 27.11.2020

Johanna Ranta
YTT, tutkijatohtori
Tampereen yliopisto
johanna.ranta@tuni.fi



@johanna_ranta
@MARGI_group
@TreAdd_group

Tutkimus asiakas-työntekijäkohtaamisista huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa



- Kohtaamispaikat: avohoitopalvelu (2012) sekä asumisen ja arjen tuki (2017), joissa voi asioida anonymisti ilman lähetettä tai ajanvarausta
- Suurella osalla asiakkaista taustalla pitkäaikainen huumeriippuvuus sekä monia samanaikaisia sosiaalisen ja terveydellisen tuen tarpeita
- Asiakas-työntekijäneuvottelujen kohteena monia asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta kriittisiä kysymyksiä, kuten huumehoitoon pääsy, asunnottomuus, tarve yksilölliselle tuelle

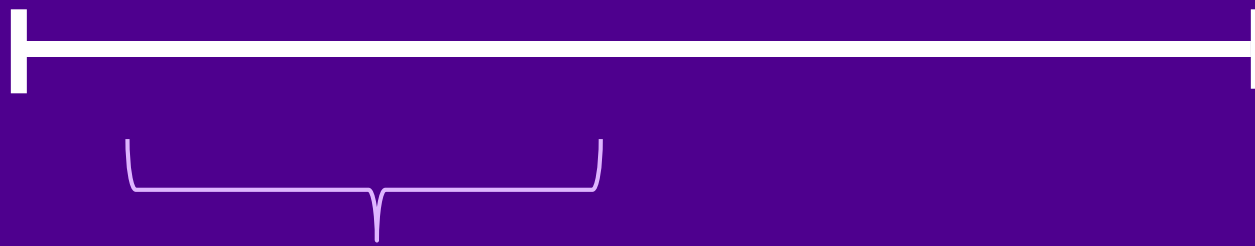
Suhteellinen toimijuus ja autonomia

- Ihmisen kyky, kapasiteetti ja valta toimia (toimijuus) sekä tehdä valintoja ja päätöksiä (autonomiakapasiteetti) on riippuvaista ympäröivistä sosiaalisista suhteista ja niiden vuorovaikutuksesta
- Toimijuuden aste ja kyky tehdä valintoja vaihtelevat yksittäisten ihmisten elämässä ja ihmisten välillä → olemme samanaikaisesti aktiivisia ja vahvoja, toisaalta passiivisia ja haavoittuvia
- Purkaa länsimaissa yleisesti vallitsevaa odotusta siitä, että ihmisen toiminnan tulisi aina olla autonomista ja rationaalista (vaikeasta) elämäntilanteesta huolimatta (esim. Burkitt 2016)

Ihmisen kyky, kapasiteetti ja valta toimia tai tehdä valintoja ei koskaan ole olosuhteista täysin riippuvaista tai riippumatonta

RIIPPUVUUS
SUHTEISTA

RIIPPUMATTOMUUS
SUHTEISTA



Huumeista riippuvaisen
toimijuus

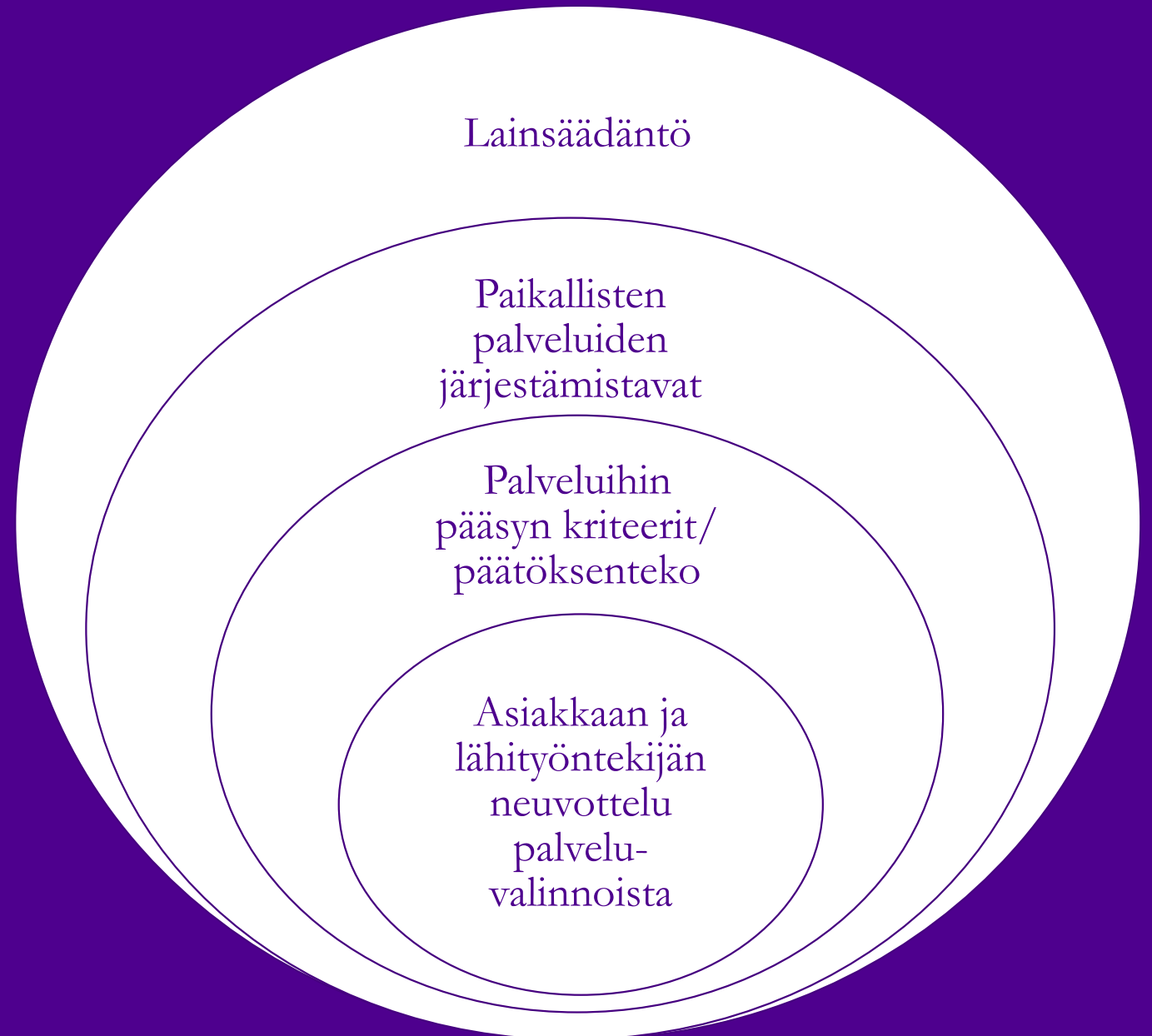
Huumeista riippuvaisen (heikentynyt) toimijuus

- Huumeriippuvuus altistaa haavoittuvuudelle palvelujärjestelmässä, yhteiskunnassa ja arjessa (stigma, häpeä, traumat, väliinputoamiset jne.)
 - Riippuvuus ja em. kokemukset heikentävät itsetuottamusta sekä kykyä kontrolloida omaa elämää ja tehdä rationaalisia päätöksiä (itsestigmatisointi!)
 - Ylipäätään kompleksinen elämäntilanne (ja palvelujärjestelmä) luovat riskejä sille, etteivät oikeudet esim. tarvittaviin sosiaali- ja terveyspalveluihin toteudu
- tarvitaan matalan kynnyksen tukea asiakkaan a) autonomiakapasiteetin ja toimijuuden vahvistamiseksi b) oikeuksien toteutumisen edistämiseksi

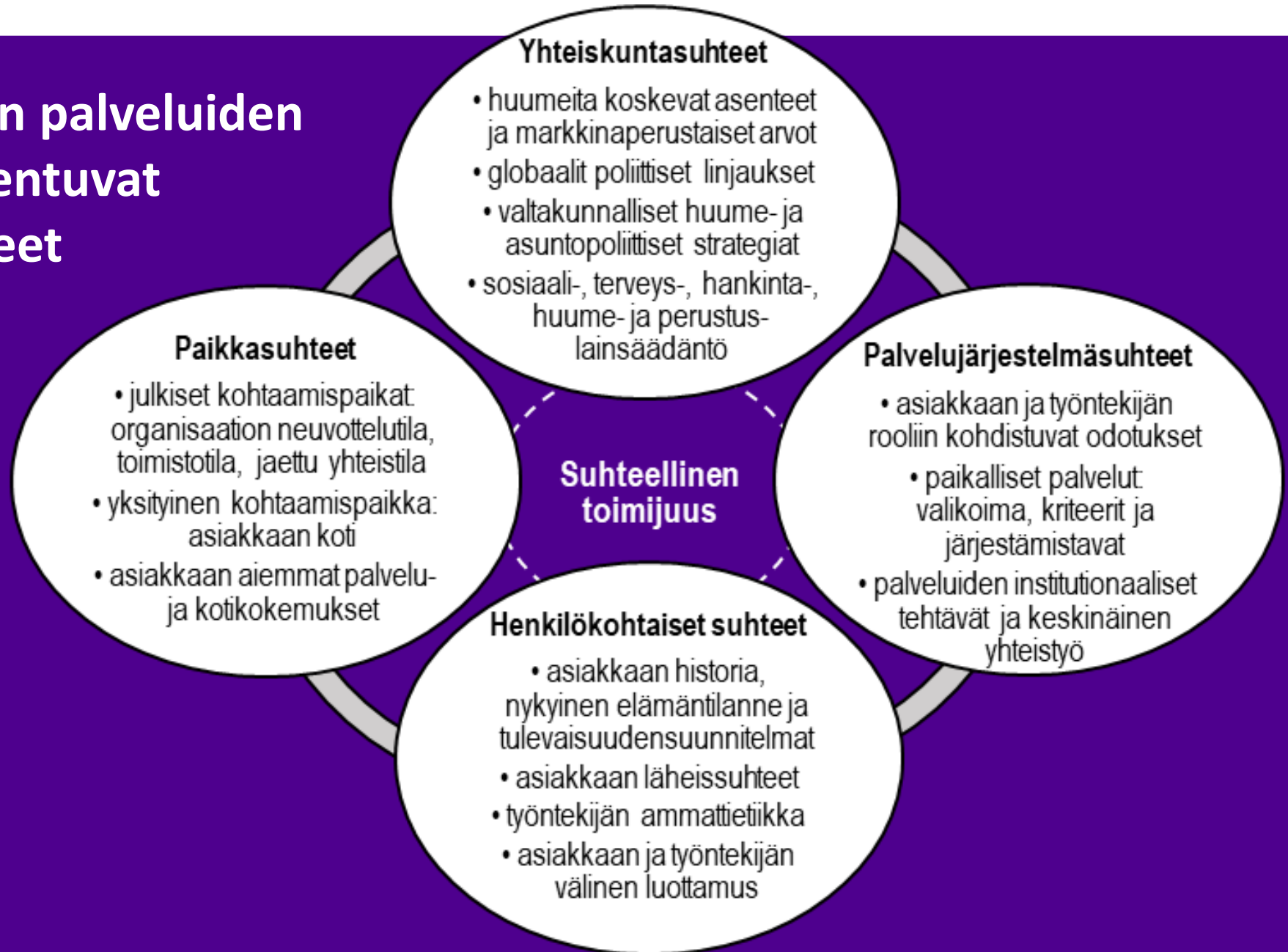
Suhteiden konkretisoituminen huumetyön arjessa

- Asiakas ja työntekijä toimivat aina suhteissa tiettyyn yhteiskuntaan, palvelujärjestelmään, henkilökohtaiseen arkeen ja kohtaamispaikkaan
- Suhteet vaikuttavat joko heikentävästi tai vahvistavasti sekä asiakkaan että työntekijän mahdollisuuteen käyttää/kehittää autonomista päätöksentekokykyään ja toimijuuttaan (Mackenzie & Stoljar 2000)
- Esim. palveluita koskevat valinnat (ja niitä kohti tukeminen) tehdään aina kulloinkin vallitsevissa olosuhteissa, ei eristyksissä ympäristöstään
- Toisinaan valinta tehdään epäsopivien vaihtoehtojen välillä; vaikka palveluita olisi näennäisesti saatavilla, ne saattavat olla yksilöllisiin tarpeisiin epäsopivia tai eivät muuten saavutettavissa (Poikonen 2017)

- Suhteiden vaikutukset toisiinsa tekevät ”ruohonjuuritason” neuvotteluista kompleksisia
- Työntekijä ei voi ratkaista kaikkia oikeuksien toteutumisen pulmia ”tässä ja nyt” asiakkaan tarpeista huolimatta (esim. rajattu tai joustamaton palveluvalikoima)
- Vastuu monia tarpeita omaavan asiakkaan huolenpidosta jää herkästi asiakkaalle, läheisille ja matalan kynnyksen palveluille
- Miten huumeriippuvaisten asiakkaiden ja heitä kohtaavien työntekijöiden ääni saadaan kuulumaan suhteiden eri tasoilla?



Matalan kynnyksen palveluiden kohtaamisissa rakentuvat monitasoiset suhteet



Asiakkaan toimijuuden tukeminen ja oikeuksien edistäminen monitasoisissa suhteissa edellyttää suhdeperustaista auttamistyötä, vuorovaikutusperustaista työskentelyä haavoittuvuutta aiheuttavissa suhteissa

Asiakkaan toimijuutta ja oikeuksien toteutumista voidaan edistää asiakas-työntekijävuorovaikutuksessa, esim.

- Antamalla tietoa ja ohjeita päätöksenteon tueksi: *”Siellä sairaalassa on yks osasto, joka tekee Subutex-vierotuksia, ja sinne mennään lääkärin läheteellä”*
- Ilmaisemalla olevansa asiakkaan valintojen ja päätösten tukena: *”Me voidaan sekin reitti (palvelu) valita vaihtoehtoisesti”*
- Kunnioittamalla asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja omia toiveita: *”Mitä sä tänään ajattelet, että kumpi olis sulle mieluisampi vaihtoehto vierottautua?”*
- Rakentamalla luottamussuhdetta muihin palveluihin: *”Eihän se sosiaalityöntekijä tosiaan tuu nyt sillain tarkastuskäynnille, vaan mieltii että missä tarvis apua”*
- Vastuullistamalla muita tahoja asiakkaan puolesta: *”Toi on aika tiukka vaatimus, että sitoutuu päihteettömyyteen. Mikä on sit se vaihtoehto, jos tää ei toteudu?”*

Huumeista riippuvaisen asiakkaan oikeuksista neuvottelu: johtopäätöksiä ja pohdintaa

- Matalan kynnyksen palveluihin pääsy ei takaa huumeista riippuvaisen asiakkaan oikeuksien toteutumista suhteissa koko palvelujärjestelmään
- Luottamussuhde matalan kynnyksen palveluun on kuitenkin merkittävä tekijä oikeuksien toteutumisen edistämisessä
- Oikeuksien toteutuminen voi vaatia monimutkaisia neuvotteluja suhteiden eri tasoilla (mm. muu palvelujärjestelmä ja yhteiskunta)
- Matalan kynnyksen työntekijä on ”perustyönsä” ohella näissä neuvotteluissa asiakkaan ”asianajaja”, palvelutarpeiden promoaja ja ei-asiakaslähtöisten käytäntöjen kyseenalaistaja
- Mikä oikeuksien toteutumisen tilanne olisi ilman tämänkaltaista toimintaa?

Huumeista riippuvaisen asiakkaan oikeuksista neuvottelu: johtopäätöksiä ja pohdintaa

- Toimintaa rajoittavien reunaehtojen äärellä asiakkaan toimijuuden vahvistamisessa ja oikeuksien edistämässä korostuvat:
 - yksilölliset tarpeet huomioivat joustavat palvelurakenteet ja työkäytännöt
 - työntekijän laaja tietotaito ja ymmärrys asiakkaan oikeuksista
 - työntekijän vuorovaikutuksellinen tilannetaju ja toiminta suhteissa
- Työntekijä voi vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja sitä kautta edistää oikeuksien toteutumista asiakaskohtaamisissa esimerkiksi:
 - käyttämällä harkintavaltaa (jos sitä on)
 - tulkkamalla byrokratiaa, antamalla tietoa ja poluttamalla palveluihin
 - edistämällä asiakkaan äänen kuulumista sekä osallistumista vuorovaikutukseen, kuten itseään koskevaan päätöksentekoon

Kirjallisuus

Burkitt, Ian (2016) Relational agency: Relational sociology, agency and interaction. *European Journal of Social Theory* 19(3), 322–339.

Juhila, Kirsi & Ranta, Johanna & Raitakari, Suvi & Banks, Sarah (2020) Relational autonomy and service choices in social worker-client conversations in an outpatient clinic for people using drugs. *British Journal of Social Work*. Julkaistu 26.2.2020.

Mackenzie, Catriona & Stoljar, Natalie (2000) Introduction: Autonomy refigured. Teoksessa Catriona Mackenzie & Natalie Stoljar (toim.) *Relational autonomy: Feminist perspectives on autonomy, agency and the social self*. New York: Oxford University Press, 3–31.

Poikonen, Heidi (2017) Perusoikeussäätelyn vaikutuksista oikeuteen saada päihdepalveluja. Teoksessa Eeva Nykänen, Laura Kallioma-Puha & Yrjö Mattila (toim.) *Sosiaaliset oikeudet: Näkökulmia perustaan ja toteutumiseen*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 114–137.

Ranta, Johanna (2020) [Suhteellinen toimijuus huumeita käyttävien matalan kynnyksen palveluissa: Tutkimus institutionaalisisesta vuorovaikutuksesta](#). Tampereen yliopiston väitöskirjat 279. Tampere: Tampereen yliopisto.

MARGI-tutkimusryhmän julkaisut: <https://research.tuni.fi/margi-fi/julkaisut/>

TreAdd-tutkimusryhmän julkaisut: <https://research.tuni.fi/treadd-fi/julkaisut/>