

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Yhteiskuntapolitiikan laitos	
Tekijä-Författare-Author Rivanti, Leena			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Hallitsemattomasta moniasiakkuudesta hallittuun asiakkuuteen? Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten sekä heidän perheidensä palveluohjauksoikeilusta 2004-2005 Espoossa.			
Oppiaine-Läroämne-Subject Sosiaalipolitiikka			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2006-05-02	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 102 s.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkielman tarkoitus oli selvittää palvelukokemusten merkitystä kohderyhmän olleiden pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten perheille. Pyrin selvittämään palveluhistorian vaikutusta projektimuotoisen palveluohjausprojektin kokemiseen vuorovaikutus-, neuvottelu- ja insitituutiosuhteina. Asiakkuus rakentuu vuorovaikutussuhteessa, asiakkaan asiaa käsitellään neuvottelusuhteessa ja asiakkuutta instituutiosuhteessa.</p> <p>Haastattelin 8 palveluohjauskokeiluun osallistunutta perhettä kahteen otteeseen. Haastattelumuoto oli teemahaastattelu. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi soveltuivat tutkimusmenetelmäksi asiakaslähtöisessä projektissa. Kvalitatiivisesta haastatteluaineistosta pelkistetty tieto toimi myös palauteväylänä projektin kuluessa.</p> <p>Tutkimuksen tulokset jakautuivat projektin tavoitteiden sekä projektimuotoisen palveluohjauksen kokemiseen ja toisaalta moniasiakkuuden muotoutumiseen eri tasoilla.</p> <p>Keskeiseksi käsitteeksi muodostui sitoutuminen projektimuotoiseen palveluohjausprosessiin ja sen ulottuvuuksia olivat toiveikas sitoutuminen, muualle suuntautunut sitoutuminen ja luopuva sitoutuminen. Toiveikkaan sitoutumisen perheille kokonaisvaltaisuus tuli uutena asiana ja heille järjestyi tarvetta vastaavia palveluja. Muualle suuntautuneet perheet joko eivät kokeneet tarvitsevansa palveluohjausta tai he olivat siirtymässä toisen järjestelmän piiriin. Luopuvan sitoutumisen perheille ei ollut järjestynyt uusia tukimuotoja. Heillä saattoi olla jo entuudestaan kokemusta kokonaisvaltaisesti toimivasta työnteijästä. Pelkkä myönteinen vuorovaikutus tai dialogisuus ei riittänyt sitouttamaan projektimuotoiseen palveluohjauskokeiluun, jos ajankohtaan ei osunut erityisiä palvelutarpeita tai tarvetta vastaavia palveluja ei järjestynyt. Toimivat palvelut ilman kohtuuttomia hakumenettelyjä liittyivät myös voimaantumiseen.</p> <p>Vuorovaikutussuhteessa verkostoitunut työnteijä saattoi ohjata hallitsemattomasta moniasiakkuutta kohti hallittua asiakkuutta. Neuvottelusuhteessa palveluohjaaja pystyi helpottamaan asioiden käsittelyä. Tärkeä kysymys oli miten asiaa käsiteltiin. Palvelurakenteet määrittävät asiakkuudet ja siten instituutiosuhteisiin ei voida juurikaan vaikuttaa palveluohjauksen keinoin. Vammaisten lasten perheet, jotka eivät kuuluneet kehitysvammalain piiriin, kokivat olevansa väliinputoajia ja suhtautuivat toiveikkaasti vireillä olevaan vammaislakien yhdistämiseen. Pitkäaikaissairaiden ja vammaisten lasten sekä heidän perheidensä palveluohjauskokeilu on tuottanut tietoa ja hyviä käytäntöjä mahdollisen tulevan toiminnan perustaksi.</p> <p>Lähteet: Arnkil Tom Erik, Kokko Riitta-Liisa, Pietiläinen Erja, Seppälä Ullamaija</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords palveluohjaus asiakkuus vammaset lapsiperheet			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			