

Asiakkuus ja asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveydenhuollossa — käsitteiden ja käytäntöjen pohdintaa omaishoidon näkökulmasta

Tapio Kirsi FT, yliassistentti
Terveystieteen laitos
Tampereen yliopisto

TERVEYSTIETEILLÄ HYVINVOINTIA VÄESTÖLLE
TerveysNetin tutkimussymposiumi 10.11.2006

A Consuming Public?

Lecture in ESRC/AHRB Cultures of Consumption series, Royal Society, 22 April 2004.

John Clarke
Faculty of Social Sciences
The Open University

John.Clarke@open.ac.uk

When we encounter public services who do we think we are? There are many words available to describe us in this relationship:

Citizens, clients, consumers, customers, members of the public, parents, patients, pupils, punters, service users, service survivors, victims, villains.

HELSINGIN SANOMAT MIELIPIIDE

Hyvinvointipalveluiden arvoristiriidat on purettava

Tästä huolimatta todellisuuden ja julistusten välinen tilanne on erittäin ristiriitainen. Kansainvälisten esimerkkien mukaan viranomaisten arvoja on viritetty yritysmaailmasta tuttujen arvoistojen mukaisesti. Tuottavuus, tehokkuus, taloudellisuus ja asiakkuus ovat toistetuimmat arvot.

Samalla perinteiset, virkamiestyötä ohjaavat arvot kuten tasapuolisuus, oikeudenmukaisuus ja läpinäkyvyys ovat saaneet väistyä. Toisin sanoen, työnnettäänkö hyvinvointipalveluihin sellaisia arvoja, jotka eivät niihin sovellu?

Kansalaisuus- ja asiakkuusdiskurssin erot julkisia palveluita koskevassa puheessa

| Palveluiden tuottamisen/käytön | KANSALAIUUUS | ASIAKKUUS |
|--------------------------------|----------------------|--------------------------|
| LÄHTÖKOHTA | Kansalaisen oikeudet | Kuluttajan valinnat |
| RAHOITUS | Verovaroin | Asiakas maksaa |
| PERUSTE | Tarve | Kysyntä |
| OIKEUTUS | Kansalaisuus | Toimijoiden kompetenssit |

Asiakkaiden yhteiskunnallisen aseman määreet sosioekonomisten taustamuuttujien ja Bourdieun pääoma-käsitteiden mukaan

| Sosioekonomiset tekijät | Pääoman lajit (Bourdieu) |
|--|--------------------------|
| n Taloudellinen asema - (eläke)tulot - varallisuus | Taloudellinen pääoma |
| n Koulutus(taso) | Kulttuurinen pääoma |
| n Ammattiasema | |
| n Sosiaaliset suhteet ja verkostot | Sosiaalinen pääoma |
| | Symbolinen pääoma |

Kaksi asiakkuuteen liittyvää väittämää ja kolme kriittistä kysymystä

Asiakas on aina oikeassa.

n Onko?

Sitä saa, mitä tilaa.

n Saako?

n Tietääkö asiakas mitä tilaa, tai mitä palvelujärjestelmä tarjoaa?

