

Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Sosiaalitieteiden laitos	
Tekijä-Författare-Author Harju, Kirsi			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Holhousta vai heitteillejättöä - tutkielma vanhustenhuollon haasteellisista asiakastilanteista:			
Oppiaine-Läroämne-Subject Yhteiskuntapolitiikka: Sosiaalityö			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu -työ	Aika-Datum-Month and year 2010-01-15	Sivumäärä-Sidantal- Number of pages 57	
Tiivistelmä-Referat-Abstract Vanhustenhuollossa törmää usein tilanteisiin, joissa vanhuksen omaa ääntä ja tahtoa ei kuunnella, vaan omaisten tai viranomaisten näkemys vanhuksen parhaasta toteutuu. Tämän tutkimuksen taustalla on oma työkokemukseni vanhustenhuollon sosiaalityöstä ja haasteellisista asiakastilanteista. Teoreettinen viitekehys koostuu tutkielmassani sosiaalityön asiantuntijuudesta, yhteistyöstä vanhustenhuollon sosiaalityössä, asiakaslähtöisyydestä, eettisyydestä sekä itsemääräämisoikeudesta. Haasteelliset asiakastilanteet on koottu kahdeksaksi tyyppitarinaksi, joita analysoin Erving Goffmanin kehysanalyysillä. Kehysanalyysillä tuodaan esiin ja kuvataan vanhustenhuollon haasteellisissa asiakastilanteissa esiintyvää moninaisuutta. Tyyppitarinat on koottu omasta työkokemuksestani. Tyyppitarinat eivät sinällään pohjautu todellisuuteen eivätkä ole tosia. Tutkielmassani selvitän sitä, mitkä ovat ne kehykset, jotka esiintyvät vanhustenhuollon haasteellisissa asiakastilanteissa sekä miksi asiakasorientaatiota on vaikea toteuttaa haasteellisissa asiakastilanteissa. Vanhustenhuollon haasteellisissa asiakastilanteissa esiintyviä kehyksiä löytyi tässä tutkielmassa esitetyistä tyyppitarinoista viidenlaisia; kotihoito, hallinnollinen menettely, palvelujen määrittely, hoito- ja palvelusuunnitelma ja hoitoneuvottelu. Lisäksi erittelen tutkielmassani jokaisen tilanteeseen osallistujan oman kehyksen, roolin sekä tilanteessa tapahtuvan kehyksen muunnoksen. Kehykset olivat usein ristiriidassa tai ne olivat epäselviä. Asiakasorientaation toteutuminen estyy tutkielman tulosten mukaan joko sen vuoksi, että asiakkaan oma näkökulma, kehys, on hänelle haitallinen tai siksi, että kulttuuriset tapamme ja tottumuksemme estävät sen. Tärkeimpinä lähteinä tätä tutkielmaa tehdessäni ovat olleet Anna-Maija Puroilan (2002) tutkielma Erving Goffmanin kehysanalyysi sosiaalisen todellisuuden jäsentäjänä sekä Anssi Peräkylän (1990) kirja Kuoleman monet kasvot ja Kirsi Juhilan (2006) kirja Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat.			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords vanhukset vanhustenhuolto kehysanalyysi sosiaalityö vanhustenhuollon sosiaalityö asiakkuus asiakaslähtöisyys yhteistyö eettisyys itsemääräämisoikeus			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			