



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Vanhempien asiakaskokemukset ja kehittämissuhteet kehitysvammaisten
koululaisten loma-ajan hoidosta Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä
Nikkanen, Eveliina

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Vanhempien asiakaskokemukset ja kehittämisehdotukset kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidosta Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä

Eveliina Nikkanen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2016

Eveliina Nikkanen

Vanhempien asiakaskokemukset ja kehittämisehdotukset kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidosta Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä

Vuosi 2016 Sivumäärä 45

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vanhempien asiakaskokemuksia ja kehittämisehdotuksia kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidosta Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, joka toivoi loma-ajan hoitoa käyttäviltä perheiltä palautetta sekä kehittämisehdotuksia järjestämästään palvelusta. Tässä opinnäytetyössä kerätyn tiedon avulla Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä voi alkaa kehittää kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoitoa. Opinnäytetyössä selvitettiin myös miten muissa kunnissa kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoito on järjestetty.

Opinnäytetyössä käsitellään kehitysvammaisuutta eri näkökulmista, kehitysvammahuollon palveluita ohjaavaa lainsäädäntöä, asiakkaan osallisuutta sekä asiakaslähtöisyyttä. Opinnäytetyössä käytettiin kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmää. Aineistonkeruumenetelmänä hyödynnettiin teemahaastattelua ja haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna kesäkuussa 2016. Aineisto analysoitiin odotusanalyysin sekä teemoittelun avulla.

Keskeisiä tuloksia olivat tekijät, jotka vaikuttivat vanhempien asiakaskokemuksen syntyyn kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidosta Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Tekijöitä olivat dialogi vanhempien ja loma-ajan hoidon järjestäjän kanssa, vanhempien sekä lasten kautta koettu tyytyväisyys koulun loma-ajan hoitoon sekä muiden kertomukset koulun loma-ajan hoidosta. Ensimmäisessä tekijässä oli kolme alaluokkaa, jotka olivat dialogi ennen loma-ajan hoidon alkua, dialogi loma-ajan hoidon aikana sekä dialogi loma-ajan hoitojakson jälkeen.

Opinnäytetyön tulosten mukaan dialogi vanhempien ja loma-ajan hoidon järjestäjän kanssa ennen loma-ajan hoidon alkua ei ole riittävää, mutta loma-ajan hoidon aikana dialogi toimii hyvin. Nämä vaikuttavat paljon vanhempien asiakaskokemusten syntymiseen. Dialogia loma-ajan hoitojakson jälkeen ei ole, eikä se ole keskeinen tekijä asiakaskokemuksen syntymisessä. Vanhemmat ovat tyytyväisiä koulun loma-ajan hoitoon, mihin vaikuttaa paljon lasten tyytyväisyys hoitoon. Tyytyväisyys on suuri tekijä vanhempien asiakaskokemusten syntymisessä. Muiden kertomukset luovat ennako-odotuksia koulun loma-ajan hoitoon, mutta se ei ole oleellinen tekijä asiakaskokemuksen syntymisessä. Vanhempien kehitysehdotuksena on muun muassa asiakasperheille lähetettävä tietolehtinen, joka sisältäisi oleelliset tiedot kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidosta.

Asiasanat: Kehitysvammaisuus, Kehitysvammahuolto, Asiakaskokemus, Kvalitatiivinen tutkimus

Eveliina Nikkanen

Parent's customer experience and development proposals for school holidays day care of the mentally disabled in Welfare District of Forssa

Year	2016	Pages	45
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to assess parent's customer experience and development proposals for day care (during school holidays) among schoolchildren with mentally disability in the Welfare District of Forssa (federation of municipalities). The thesis was requested by the Welfare District of Forssa, who also wanted feedback and development proposals of school holidays day care services for the families who use these services. The information of parent's experience, (which was collected in this thesis), can be used to begin to develop school holidays day care for the intellectually disabled by Welfare District of Forssa. This thesis also examined how other municipalities organized the school holidays day care.

This thesis is related to themes such as mentally disabled from different perspectives, legislation, which guides Social Services for the mentally disabled, the service user participation and customer orientation. The thesis was carried out by using qualitative research. The data collection method made use of a theme interview and the interviews were carried out as an individual interview in June 2016. The data was analysed by using expectation and theme analysis.

Key results were the factors which had an effect on creating the parent's customer experience of day care. The factors were; dialogue with parents and organisers of day care, parents and their children's customer satisfaction of day care, and others narratives of day care. The first factor was that there were three pre-class situations where dialogue took place before the beginning of day care, during and after the period of day care.

According to the results of the thesis, dialogue was not adequate enough between parents and organisers of day care before the services started, but during the actual day care the dialogue was good. This affected a lot of the formulating of parent's customer experiences. The dialogue after the period of school holidays day care will not be and is not a central factor in creating parent's customer experience. Parents are satisfied with the school holidays day care where the children's satisfaction with the care is positive. The satisfaction is a big factor in the formulating of parent's customer experiences. Other narratives of day care created some preconceptions for parents but there was not a significant factor in relation to the parents customer experience. The parent's development proposal was the information brochure. The information brochure could be sent to customer families and the information brochure includes essential information about the school holidays day care for mentally disabled.

Keywords: Mentally disabled, Social services for the mentally disabled, Customer experience, Qualitative research

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Teoreettinen viitekehys.....	7
	2.1 Kehitysvammaisuus eri näkökulmista.....	7
	2.2 Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys.....	9
3	Kehitysvammahuollon palvelut.....	11
	3.1 Kehitysvammahuollon palveluita ohjaava lainsäädäntö.....	11
	3.2 Erityishuolto ja palvelusuunnitelma kehitysvammahuollossa.....	12
	3.3 Kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoito Forssan seudulla.....	13
	3.4 Kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoito muissa kunnissa.....	14
4	Tutkimuksen toteutus.....	15
	4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	15
	4.2 Aiemmin tutkittua.....	16
	4.3 Tutkimuskysymykset.....	17
	4.4 Tutkimuksen menetelmät.....	18
	4.4.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus.....	18
	4.4.2 Teemahaastattelu.....	18
	4.5 Aineiston hankinta.....	19
	4.6 Aineiston analysointi.....	20
5	Tutkimuksen tulokset.....	23
	5.1 Dialogi vanhempien ja loma-ajan hoidon järjestäjän kanssa.....	23
	5.1.1 Dialogi ennen loma-ajan hoidon alkua.....	23
	5.1.2 Dialogi loma-ajan hoidon aikana.....	25
	5.1.3 Dialogi loma-ajan hoitajakson jälkeen.....	26
	5.2 Vanhempien sekä lasten kautta koettu tyytyväisyys koulun loma-ajan hoitoon.....	26
	5.3 Muiden kertomukset koulun loma-ajan hoidosta.....	27
	5.4 Vanhempien kehittämissuhteet.....	28
6	Johtopäätökset.....	28
7	Pohdinta.....	30
	7.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	31
	7.2 Tutkimuksen eettisyys.....	32
	Lähteet.....	34
	Liitteet.....	38

1 Johdanto

Harjoittelujaksoni aikana minulle ehdotettiin opinnäytetyön tekemistä kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidosta. Halusin opinnäytetyön aiheen liittyvän kehitysvammaisiin ja työstäni olevan hyötyä työelämässä. Päätin tehdä opinnäytetyöni minulle ehdotetusta aiheesta ja selvitin lisää vammaispalveluiden tarpeita, millainen selvitys heitä palvelisi parhaiten. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän vammaispalvelut haluavat kehittää kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoitoa ja tarvitsivat palautetta ja arviointia palvelun käyttäjiltä kyseisen palvelun käytöstä. Näistä aihealueista muotoutui tämä opinnäytetyö. Opinnäytetyöni tilaaja on Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä.

Opinnäytetyöni keskiössä on kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidon kehittäminen Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Konkreettista kehittämistyötä opinnäytetyössäni en tee, vaan kerään tietoa kehittämistä varten. Toiveiden mukaisesti kerään tietoa koululaisten loma-ajan hoitoa käyttäviltä perheiltä kyseisestä palvelusta ja sen järjestämisestä.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä on aloittanut toimintansa vuoden 2014 alusta, jolloin Forssan kaupungin, Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän sosiaalihuollon palvelut siirrettiin hyvinvointikuntayhtymän alaisuuteen. Vuodesta 2001 alkaen Forssan seudun terveydenhuollon kuntayhtymä on järjestänyt edellä mainittujen kuntien terveysterveystoimet, mutta sosiaalihuollon palvelujen yhdistämisen jälkeen nimi muuttui hyvinvointikuntayhtymäksi. Hyvinvointikuntayhtymä järjestää jäsenkuntiansa kansanterveystoimien, ympäristöterveydenhuollon, eläinlääkintähuollon, sosiaalihuollon ja päihdeongelmaisten hoidon palvelut. Lisäksi kuntayhtymä järjestää Forssan sairaalan tuottamat erikoissairaanhoidon palvelut. (Hyvinvointikuntayhtymä 2016.)

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä järjestää myös kehitysvammahuollon palvelut. Kehitysvammahuollon palveluita ovat muun muassa palveluohjaus, asumispalvelut, päivätoiminta, tilapäis- ja perhehoito, työtoiminta sekä koulun loma-ajan hoito. Kehitysvammaisen asiakkaan palvelujen turvaamiseksi asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma ja erityishuolto-ohjelma. (Kehitysvammaisten palvelut 2016.)

Suomessa arvioidaan olevan noin 40 000 henkilöä, joilla on kehitysvamma. Kehitysvamma tarkoittaa vammaa, joka on ymmärtämis- ja käsityskyvyn alueella ja tarkoittaa vaikeutta oppia ja ymmärtää uusia asioita. Kehitysvamma todetaan ennen 18 vuoden ikää, eikä se ole sairaus. Kehitysvamma on vaurio tai vamma, joka haittaa jokapäiväistä selviytymistä. Vamma aiheuttaa jokapäiväistä haittaa sitä vähemmän, mitä paremmin yhteiskunta on rakennettu meille kaikille. Kehitysvammaisuuden syitä on paljon, esimerkiksi häiriö perintötekijöissä tai raskausajan ongelmat. Syynä voi olla myös lapsuusiän sairaus tai lapsuusiässä tapahtunut onnet-

tomuus, jotka aiheuttavat häiriön kehityksessä ja sen myötä kehitysvamman. Kehitysvammaisuutta ei kuitenkaan tule sekoittaa muihin vammaisuuden muotoihin, kuten liikuntavammoihin tai cp-vammaan. Kehitysvammaisilla henkilöillä ovat samat oikeudet osallistua yhteiskuntaan sen täysivaltaisina jäseninä. Heillä on myös samat ihmisoikeudet kuin muillakin ihmisillä. (Kehitysvammaisuus; Tietoa kehitysvammasta 2016.)

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Kehitysvammaisuus eri näkökulmista

Kehitysvammaisuutta voidaan lähestyä monesta eri näkökulmasta. Lääketieteellisessä näkökulmassa kehitysvammaisuutta määritellään lääketieteellisesti WHO:n ICD-10:n (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems) tautiluokituksen mukaan. Tässä näkökulmassa älyllinen kehitysvammaisuus tarkoittaa tilaa, jossa henkisen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai epätäydellinen. Älyllisen kehitysvammaisuuden astetta arvioidaan standardisoitujen psykologisten testien avulla eli älykkyystesteillä. Näitä testejä voidaan täydentää mittaamalla sosiaalista sopeutumista, jotka antavat suuntaa antavan käsityksen älyllisen suoriutumisen tasosta. Luokituksessa kehitysvammaisuus jaotellaan neljään eri asteeseen: lievään, keskivaikeaan, vaikeaan ja syvään kehitysvammaan. Kehitysvammaisuuden alkamisiälle ei aseteta tarkkaa ylärajaa Suomen laissa. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 16-17; Lääketieteellinen näkökulma 2014.)

Toimintakyvyn näkökulma kuvaa yksilön ja ympäristön välistä suhdetta eli kunkin tilanteen fyysiset ja sosiaaliset olosuhteet, odotukset ja vaatimukset kohtaavat ihmisen kyvyt, tunteet, tarpeet ja aikomukset. Siihen, miten ihminen toimii erilaisissa tilanteissa vaikuttavat fyysiset ominaisuudet, suorituskyky, henkiset voimavarat sekä sosiaaliset suhteet ja roolit. Kun kehitysvammaisuutta lähestytään toimintakyvyn näkökulmasta, siinä korostetaan yksilön vahvuuksia ja voimavaroja. (Toimintakyvyn näkökulma 2014; Kehitysvammaisen henkilön toimintakyvyn arviointi 2015.) AAIDD eli The American Association on Intellectual and Developmental Disabilities -järjestö määrittelee kehitysvammaisuuden rajoittuneina älyllisinä sekä adaptiivisina taitoina, nämä rajoitukset näkyvät jokapäiväisissä sosiaalisissa sekä käytännön taidoissa. Jos älykkyyssosamäärä on alle 75, se viittaa rajoittuneisiin älyllisiin taitoihin. Kehitysvamma todetaan ennen 18 vuoden ikää. (Definition of Intellectual Disability 2016.) AAIDD:n määrittelemässä mallissa on kyse älyllisten ja adaptiivisten taitojen ja ympäristön vaatimusten välisestä vuorovaikutuksesta (Kaski ym. 2012, 16).

Tässä kehitysvammaisuuden määrittelyssä vammaisuutta käsitellään toimintakyvyn näkökulmasta. Toimintakyky jaetaan kolmeen osa-alueeseen: fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Usein kehitysvammaisten henkilöiden kokemat vaikeudet ilmenevät oman toimintakyvyn ja tilanteiden vaatimien vaatimusten ristiriidasta. Näissä ristiriidoissa, kun ke-

hitysvammaisen henkilön toimintakyky ei riitä tilanteista suoriutumiseen, kuuluu hänen saada apua, ohjausta sekä hoitoa. Kyky toimia ilmenee siis erilaisissa tilanteissa eli sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ihmisen fyysinen ja psyykinen käyttäytyminen ja toiminta vasta ilmenevät. Vuorovaikutus kohdistuu ulkoiseen ympäristöön sekä sosiaaliseen maailmaan ja siten sosiaaliset suhteet ja tukiverkot ovat toimintakyvyn kannalta ratkaisevia. Kehitysvammaisten henkilöiden toimintakykyä tuetaan vaikuttamalla toimintaympäristöön sekä erilaisilla tukitoimilla antamalla mahdollisuuksia esimerkiksi asumiseen tai vapaa-ajan viettoon, jolloin helpotetaan tilanteita ja ympäristöjä sekä autetaan kehitysvammaista henkilöä erilaisissa tilanteissa ja ympäristöissä. (Toimintakyvyn näkökulma 2014.)

Kehitysvammaisella henkilöllä on useimmiten haittoja ja rajoituksia, jotka johtuvat hänen vammastaan. Kehitysvammaisuus on yleensä elinikäinen ja toimintakyky muuttuu sekä kehittyy elämän eri ikävaiheissa. Haittoja ja rajoituksia tuleekin katsoa suhteessa kehitysvammaisen henkilön ikävaiheeseensa ja niihin kehitystehtäviin, joita siihen normaalisti kuuluu. Näin pystytään kartoittamaan henkilön toimintakyky. Tällöin on tärkeää kartoittaa sekä toiminnalliset vahvuudet kuin rajoituksetkin. (Toimintakyky osana elämän kokonaisuutta 2013.)

Kun kehitysvammaisuutta lähestytään sosiaalisesta näkökulmasta, ilmenee se yhteisön suhteena yksilöön. Kehitysvammaisuuteen suhtaudutaan eri tavoin eri kulttuureissa ja siihen vaikuttaa subjektiivinen kokemus. Tämä näkökulma muistuttaa, että kehitysvammaisen henkilö on kuitenkin pohjimmiltaan samanlainen ihminen kuin muutkin. Se korostaa, että kehitysvammaisuus määrittyy yhteiskunnan asettamien esteiden ja asenteiden kautta eli haitta johtuu ympäristöstä ja yhteiskunnasta. On hyvä muistaa, että vammaisuudessa onkin kysymys siitä, millaista tukea ja apuvälineitä kehitysvammaisille henkilöille tarjotaan. (Sosiaalinen näkökulma 2013.) Vehmas (2005, 115) myös toteaa, että sosiaalisessa näkökulmassa ei välttämättä kielletä fyysisten vammojen merkitystä vammaisuutta määriteltäessä, mutta tarkastelu keskittyy sosiaalisiin tekijöihin, jotka vaikeuttavat vammaisten ihmisten elämää ja heidän yhteisölliseen elämään osallistumistaan.

Vammaisuutta myös tutkitaan sosiaalisesta näkökulmasta käsin. Vammaisuuden ymmärtäminen sosiaalisena, poliittisena ja kulttuurisena ilmiönä, on lähtökohdiana sosiaaliselle vammaistutkimukselle. Erityispedagogiikka on kuitenkin selittänyt vammaisuuden miltei kokonaan yksilön elimellisillä vammoilla ja kehitellyt opetus- ja kuntoutusmenetelmiä kunkin vamman ominaispiirteiden perusteella. Tämän vuoksi sosiaalinen vammaistutkimus eroaa vahvasti lähtökohdiltaan ja tavoitteiltaan erityispedagogiikasta. (Vehmas 2005, 116.) Eri näkökulmista määritellään kehitysvammaisuutta monin eri tavoin, riippuen lähtökohdista ja tavoitteista.

2.2 Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys

Palvelun laatuun vaikuttavia tekijöitä asiakasnäkökulmasta käsin voivat olla muun muassa ennakko-odotukset palvelusta, asiakkuuden kesto tai moniasiakkuus, palvelukokonaisuus tai palveluun hakeutumisen syy. Sosiaalipalveluiden laadussa on kaksi tasoa. Palvelun laatu tarkoittaa asiakkaille palvelujärjestelmän toimimista saumattomasti sekä tarvittavien palveluiden riittävyttä ja oikea-aikaisuutta. Laatu merkitsee myös sitä, että vuorovaikutussuhde työntekijän ja asiakkaan välillä sekä asiakkaan kohtaaminen on kunnioittavaa. Sekä sitä, että palvelussa huomioidaan asiakkaan toiveet. Molempien laadun osatekijöiden tulee täytyä samanaikaisesti, jotta asiakasnäkökulmasta palvelu olisi laadukasta. Jos vain toinen osatekijä toimii esimerkiksi palvelujärjestelmä, mutta toinen osatekijä ei toimi esimerkiksi työntekijän käyttäytyminen epäammattillisesti asiakkaan näkökulmasta, tällöin palvelu ei toteudu laadukkaana ja palvelukokemus ja hyvinvointihyöty jäävät olemattomiksi. (Tammelin 2010, 16.) Palvelukokemus eli asiakaskokemus tunnustetaan liiketaloudessa keskeiseksi yrityksen menestystekijäksi. Onnistuneeseen asiakaskokemukseen vaikuttaa asiakkaan kohtaavan työntekijän kuunteleminen, asiakkaan tilanteen huomioon ottaminen sekä erilaisten vaihtoehtojen pohtimien asiakkaan tarpeista käsin. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 24, 29.)

Asiakasosallisuus nähdään keinona modernisoida julkisia hyvinvointipalveluita. Sitä voidaan hyödyntää palvelujen kehittämistyössä ja apuna uusien palveluiden muotoilemisessa tai kehittämisessä. Asiakasosallisuutta voidaan pitää myös yhtenä osatekijänä kustannustehokkaampien julkisten palvelujen kehittämisessä. Tämä etsii vielä muotoaan, vaikka asiakkaan osallisuus on yksi sosiaalihuollon toimintaa ohjaavista yleisistä periaatteista. Asiakasosallisuudesta puhuttaessa on tärkeää erottaa käyttäjien osallistuminen, käyttäjien osallistaminen ja käyttäjien voimaannuttaminen. Ulkopuolisen voi olla mahdotonta havaita, kokeeko palvelun käyttäjä osallisuutta vai ainoastaan osallistuvansa. (Tammelin 2010, 18-19.)

Asiakasosallisuuteen ja palveluiden asiakaslähtöiseen kehittämiseen liittyy keskeisesti ajatus siitä, kenellä on tietoa ja asiantuntijuutta. Asiakkaiden kokemustietoa pidetään oikeana ja merkityksellisenä asiantuntijatiedon rinnalla. Vaikka asiakasosallisuus on sosiaalipalveluja ohjaava periaate ja osallisuudesta puhutaan toistuvasti, sen toteuttamisessa on ilmennyt puutteita. Puutteet voivat johtua esimerkiksi poliittisista ja lainsäädännöllisistä esteistä, resurssien puutteesta, asiakasosallisuutta vahvistavien menetelmien vieraudesta tai henkilökohtaisista esteistä. (Tammelin 2010, 19.)

Asiakaslähtöisyyttä ohjaa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Luvun 2 4 §:n mukaan asiakkailta on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa, ja sosiaalihuoltoa tehtäessä on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Kehittämistoiminnassa tulisi nähdä palvelujen käyttäjät aktiivisina toimijoina, ei passiivisina toimenpiteiden kohteina. (Virtanen ym. 2011, 5.) Kuntien järjestä-

essä koulun loma-ajan hoitoa kehitysvammaisille, pitää hoito suunnitella asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden sekä asiakkaiden mielipiteet ja toivomukset huomioiden. Varsinkin, kun on kehitysvammaisesta henkilöstä kyse, pitää kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan ja on annettava asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Erytishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma 2015)

Asiakaslähtöisyyden kehittäminen auttaa sosiaali- ja terveydenhuollon uudistustarpeita. Asiakaslähtöisemmillä toimintamalleilla voidaan lisätä hoidon ja palvelun vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta, asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Palveluiden tuottamisen kehittämisessä, tuottajasta riippumatta, ytimenä on asiakkaan tarpeisiin vastaaminen resurssien, toiminta-ajatuksen ja yhteiskunnallisen roolin puitteissa. Asiakaslähtöisyyttä määrittellään helposti palveluita tuottavan organisaation tarpeista ja intresseistä käsin. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen mielletään organisaation näkökulmasta järjestelmiksi ja malleiksi, kun taas asiakkaan näkökulmasta kyse on palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja saatuun palveluun liittyvistä kokemuksista. Asiakas ja hänen tarpeensa pitäisi palauttaa palvelutuotannon kehittämisen keskiöön. (Virtanen ym. 2011, 8, 11-12.)

Asiakaslähtöisyydelle ei löydy yhdenmukaista määritelmää, sillä määrittelyä muokkaavat eri näkökulmat, josta asiakkuutta sekä asiakasta katsotaan. Asiakasta voidaan katsoa oikeusnäkökulmasta, eli asiakkaalla on oikeus palveluun. Häntä voidaan tarkastella kuluttajanäkökulmasta eli asiakas on palvelun kuluttaja tai hallinnollisesta näkökulmasta. Siinä puolestaan asiakas täyttää tietyt ehdot ja on asiakkuudessa palveluntuottajaan. Asiakaslähtöisyys nähdään arvoperustana, jolloin jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Keskeisenä ominaisuutena on, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi, eikä pelkästään organisaation näkökulmasta. Tällaisen palvelutoiminnan tulisivikin alkaa asiakkaan esittämistä asioista ja kysymyksistä sekä olla dialogista. Asiakkaan ja palveluntuottajan tulee keskustella ja olla yhteisymmärryksessä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien resurssien puitteissa tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla kustannustehokkaasti. Tähän päästäkseen palveluntuottajalla pitää olla kattavaa tietoa asiakkaista, ja heidän tarpeistaan. (Virtanen ym. 2011, 16-17,18.)

Sosiaalihuollossa asiakaslähtöisen ajattelun lähtökohtana tulee olla ensisijaisesti asiakkaan ja hänen perheensä tai muun lähipiirinsä tuen ja palvelun tarpeet. Keskiössä on asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Näiden vuoksi asiakasta ei pitäisi mieltää vain toiminnan kohteeksi, vaan asiakaslähtöisessä toiminnassa toiminta perustuu yhdessä tekemiseen ja yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Tällaisessa toiminnassa sosiaalihuollosta päätetään ja sitä toteutetaan asiakkaan tarpeista käsin, hänen mielipiteitään ja toiveitaan kuunnellen. Asiakaslähtöisyys vahvistaa myös avoimuutta ja luottamuksellisuutta asiakassuhteessa. (Keronen 2013.)

Usein asiakaslähtöisyyssyöstermiä käytetään synonyymina asiakaskeksesyydelle, mutta asiakasläh-töisyyttä voidaan pitää asiakaskeksesyyden seuraavana vaiheena, jossa asiakas ei ole yksin-omaan palveluiden kehittämisen kohteena vaan osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palvelun tarjoajan kanssa. Asiakkaan oman elämän asiantuntemus tuo hänet yhdenvertaiseksi toimijaksi ja tasavertaiseksi kumppaniksi palveluprosessissa olevan työntekijän kanssa. (Virtanen ym. 2011, 18-19.)

3 Kehitysvammahuollon palvelut

Kehitysvammahuollon palvelut voivat hahmottua monimutkaisena kehitysvammaiselle ja hä-nen perheelleen. Tämän vuoksi asiakkaan neuvontaan ja ohjaukseen tulisi kiinnittää huomio-ta. (Palvelujen järjestämisen tueksi 2016). Kehitysvammahuollon palveluita ohjaa lainsäädän-tö, mitkä palvelut kuntien ovat velvollisuus järjestää joko omana toimintana tai ostopalvelu-na. Erityishuoltona annettavista palveluista koostuvat kehitysvammahuollon palvelut. Kehitys-vammaisten koululaisten loma-ajan hoito on puolestaan yksi osa kehitysvammahuollon palve-luita.

3.1 Kehitysvammahuollon palveluita ohjaava lainsäädäntö

Kehitysvammahuollon palveluita ohjaa laki kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519) eli niin sanottu kehitysvammalaki sekä vammaispalvelulaki eli laki vammai-suuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380). Kehitysvamma-laki määrittelee kehitysvammaisen henkilön, joka on oikeutettu erityishuollon palveluihin. Erityishuoltoon on oikeutettu henkilö, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häi-riintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluita. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519).

Vammaispalvelulaki on ensisijainen laki kehitysvammalakiin nähden. Jos kehitysvammaisen henkilö ei saa riittäviä palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla, järjestetään hänelle vam-maispalvelulain mukaisia tukitoimia. Kuitenkin kehitysvammalain puitteissa palveluja on jär-jestettävä silloin, kun vammaispalvelulain mukaiset palvelut eivät sovi tai riitä henkilölle. (Erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma 2015.)

Kehitysvammalakiin tuli muutoksia vuonna 2016, mitkä koskevat itsemääräämisoikeutta, ra-joitustoimenpiteitä sekä tahdosta riippumatonta erityishuoltoa. Lakimuutos tuli voimaan 10.6.2016. Samaan aikaan tuli voimaan Suomen osalta vammaisten henkilöiden oikeuksista tehty YK:n yleissopimus ja sen valinnainen pöytäkirja. Uudet säännökset vahvistavat itsemää-

räämisoikeutta ja itsenäisen suoriutumisen tukemista sekä vähentävät rajoitustoimenpiteiden käyttöä. (Kehitysvammalakiin on lisätty. . 2016, 1.)

Lakimuutoksen myötä itsemääräämisoikeuden vahvistamista sekä itsenäisen suoriutumisen ja itsemääräämisoikeuden tukemista sovelletaan kaikkiin kehitysvammaisten erityishuollon palveluiden piirissä oleviin henkilöihin eli henkilöille, joille on laadittu erityishuolto-ohjelma. Rajoitustoimenpiteitä koskeviin säännöksiin on lisätty niiden käyttöä koskevat yksityiskohtaiset säännökset, kun ennen on ollut vain yleisluonteinen säännös. Rajoitustoimenpiteitä voidaan käyttää erityishuollossa silloin, kun laissa säädetyt rajoitustoimenpiteiden käyttöä koskevat yleiset edellytykset ja kutakin rajoitustoimenpidettä koskevat erityiset edellytykset täyttyvät. Rajoitustoimenpiteen käyttö kirjataan asiakas- ja potilasasiakirjoihin säännösten mukaisesti ja osasta rajoitustoimenpiteitä on tehtävä kirjallinen päätös, joka on valituskelpoinen. Laki muutoksen myötä myös tahdon vastainen erityishuolto on korvattu termillä tahdosta riippumaton erityishuolto, lisäksi tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon määräämisen edellytyksiä on muutettu. Enää ei huollon edellytyksiä määritellä säännöksessä diagnoosin perusteella, vaan henkilön pitää täyttää kolme edellytystä, jotta hänet voidaan määrätä tahdosta riippumattomaan erityishuollon toimintayksikköön. Lisäksi lainmuutos toi muutoksia tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon määräämistä edeltävään tutkimukseen sekä huollon jatkamiseen. Nykyisin Erityishuoltopiirin erityishuollon johtoryhmän on tehtävä tutkimukseen määräämisestä valituskelpoinen päätös. (Kehitysvammalakiin on lisätty. . 2016, 2-4.)

Uuden YK:n vammaisyleissopimuksen periaatteina ovat osallisuus ja esteettömyys. Sopimuksessa korostetaan vammaisten henkilöiden oikeutta osallistua täysimääräisesti yhteiskuntaan ja heitä on kuultava heitä koskevassa päätöksenteossa. Sopimuksella on tarkoitus edistää, suojella ja taata vammaisille henkilöille yhdenvertaisesti ja kokonaisuudessaan kaikki ihmisoi-keudet ja perusvapaudet. Vammaisten henkilöiden ihmisarvon kunnioittamista on myös tarkoitus edistää sopimuksella. Itsemääräämisoikeutta korostetaan ja yksi sopimuksen tärkeistä periaatteista on esteettömyys. (YK:n vammaisyleissopimus voimaan - periaatteina osallisuus ja esteettömyys 2016.) On hyvä muistaa, että vammaisuus ja kehitysvammaisuus eivät ole sama asia, mutta kehitysvammaisuus on myös vammaisuutta.

3.2 Erityishuolto ja palvelusuunnitelma kehitysvammahuollossa

Kehitysvammaisilla osa tuen ja avun tarpeesta järjestyy omien verkostojensa kautta ja osin he tarvitsevat tavallisia palveluita kuten esimerkiksi terveydenhuollon palveluista sairauksien hoito tai hammashoito. Joskus kuitenkin kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat esimerkiksi vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua tukemaan palvelun käyttöä, jotta he pääsisivät halutuiden palveluiden äärelle. (Erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma 2015.)

Jos vammaispalvelulain mukaiset palvelut eivät riitä kehitysvammaiselle henkilölle, turvataan avun tarve kehitysvammalain turvin. Jos kehitysvammainen henkilö tarvitsee erityishuoltona järjestettävää palvelua, laaditaan hänelle erityishuolto-ohjelma. Siihen kirjataan kaikki erityishuoltona järjestettävät palvelut. Erityishuolto-ohjelma on päätösasiakirja, joka on laadittava jokaiselle erityishuollon tarpeessa olevalle. Erityishuoltona järjestettävät palvelut ovat pääsääntöisesti asiakkaalle maksuttomia kehitysvammanhuollon palveluita kuten esimerkiksi asuminen, päivätoiminta, kuntoutuksellinen päivähoito, palveluohjaus, aamu- ja iltapäiväkerho sekä koulujen loma-aikojen hoito. (Erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma 2015.) Maksuja voidaan kuitenkin periä esimerkiksi päivätoiminnassa käyvältä henkilöltä ruuasta.

Kehitysvammaiselle henkilölle laaditaan palvelusuunnitelma, josta saa kokonaiskuvan avun, tuen ja palveluiden kombinaatiosta, jotta hän voi elää mahdollisimman yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Suunnitelmaan kirjataan kaikki palvelut ja etuudet, joita henkilö tarvitsee. Palvelusuunnitelmaan kirjataan myös erityishuoltona järjestettävät palvelut. (Erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma 2015.) Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä palvelusuunnitelma päivitetään, jos asiakkaan palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia ja tarpeen mukaan. Asiakas voi myös kieltäytyä palvelusuunnitelman laadinnasta, jos hän niin haluaa. (Palveluohjaus 2016.) Harjoittelussa tekemäni havainnon mukaan palvelusuunnitelman laadintaan ja kirjoittamiseen panostetaan paljon. Kaikilla kehitysvammaisilla henkilöillä, jotka haluavat, on voimassaoleva palvelusuunnitelma. Suunnitelmasta saa hyvän kokonaiskuvan asiakkaan sen hetkisestä elämäntilanteesta sekä tulevaisuuden suunnitelmista.

3.3 Kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoito Forssan seudulla

Koulun loma-aikojen hoitoa järjestetään kehitysvammalain mukaisesti osana kehitysvammanhuollon palveluita. Hoitoa järjestetään alle 16-vuotiaille kehitysvammaisille ja autistisille oppilaille Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä tarpeen mukaisesti. Sitä järjestetään koulujen loma-aikoina eli kesä-, syys-, joulukuun sekä talvilomilla pääsääntöisesti ryhmämuotoisesti. Ryhmä koostuu ainoastaan kehitysvammaisista sekä autistisista alle 16-vuotiaista oppilaista. Kuntayhtymässä loma-aikojen hoito järjestetään omana palveluna. Erityishuolto-ohjelmassa tulee olla kirjattuna loma-aikojen hoito -palvelu, jotta henkilö voi käyttää kyseistä palvelua. Ensitiieto koulun loma-ajan hoidosta tulee yleensä esille palvelusuunnitelmassa, jos sille on tarvetta. Palvelun tarve kirjataan palvelusuunnitelmaan, jos palvelu myös myönnetään, kirjataan palvelu myös erityishuolto-ohjelmaan. (Heinämaa-Rosenberg 2016.)

Hoito järjestetään aina sen hetkisen tarpeen mukaisesti ja henkilökuntaa palkataan tarpeen mukaan. Henkilökunta koostuu Tölön koulun koulunkäyntiavustajista sekä päivätoiminnan ohjaajista. Kesäkuukausina hoitoa järjestetään kesä- sekä elokuussa, heinäkuussa on kolmen viikon tauko, jolloin loma-aikojen hoitoa ei järjestetä. Kesällä hoidon tarvetta on selkeästi

eniten. Tarpeen vaatiessa loma-aikojen hoito voidaan järjestää myös perhehoidon avulla, mutta ensisijaisesti se pyritään järjestämään ryhmämuotoisesti. (Heinämaa-Rosenberg 2016.)

Vuodesta 2011 alkaen kehitysvammahuolto on järjestänyt koulun loma-ajan hoitoa kehitysvammaisille. Vuonna 2015 koululaisten loma-aikojen hoito järjestettiin Tammelan ja Humpplian päivätoiminta Helmiinan tiloissa, josta yksi huone oli koululaisten käytettävissä. Tila oli liian pieni ja epäkäytännöllinen, joten vuoden 2016 loma-ajan hoito kesän ajan järjestettiin Tölön koululla, jossa sijaitsevat erityisluokat. Muut koulujen loma-ajat loma-ajan hoidon ryhmä on Päivätoimintakeskus Päiväniityssä. Tölön koulun tilojen käyttömahdollisuudesta ei ole vielä tietoa ensi kesän osalta. (Heinämaa-Rosenberg 2016.)

3.4 Kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoito muissa kunnissa

Selvitin sähköpostin avulla Salon kaupungin, Perusturvakuntayhtymä Karviaisen sekä Peruspalvelukuntayhtymä Kallion tavat järjestää kehitysvammaisten oppilaiden koulun loma-ajan hoito. Salon kaupungin työ- ja päivätoiminnan esimies sekä Kallion peruspalvelukuntayhtymän palveluohjaaja vastasivat sähköpostikyselyyn, mutta Perusturvakuntayhtymä Karviaisesta en saanut kyselyyni vastausta. Peruspalvelukuntayhtymä Kallio muodostuu Alavieskan sekä Sievin kuntien sekä Nivalan ja Ylivieskan kaupunkien hyvinvointi- ja terveysterveystoimintayhtymä Kallio 2016). Kysyin vastanneilta kunnilta, miten he järjestävät kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidon ja onko hoito maksullista. Toinen kysymys oli loma-ajan hoitoon pääseminen sekä asiakkaiden ohjautuminen loma-ajan hoitoon. Lisäksi tiedustelin heiltä loma-ajan hoidon ajankohtia sekä ilmoittautumismenettelyistä loma-ajan hoitoon.

Salon kaupunki järjestää koululaisten loma-ajan päivähoitoa alle 16-vuotiaille kehitysvammaisille, ja se on osittaista ylläpitoa, jolloin hoito on maksutonta. Hoitoon järjestetään erityishuolto-ohjelman mukaisesti kyyditys tarvittaessa. Loma-ajan päivähoitoon ryhmä koostuu tällä hetkellä vain koululaisista, jotta eri-ikäisille voisi suunnitella omanlaista toimintaa. Tavoitteena on mielekkään toiminnan tarjoaminen. Salossa loma-ajan hoitoon pääsevät kehitysvammaiset oppilaat, joille palvelu on kirjattu erityishuolto-ohjelmaan. Palvelun tarpeen arvioivat sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä palvelusuunnitelmaa tehtäessä. Salo järjestää yli 16-vuotiaalle kehitysvammaiselle tarvittaessa hoitoa tilapäishoitoyksikössä, josta peritään maksu osittaisesta ylläpidosta aterioista. Loma-ajan hoidon ilmoittautuminen tapahtuu Salossa loma-ajan hoitokyselyn avulla, joka lähetetään koteihin aamu- ja iltapäiväkerhoista. Kysely palautuu myös kerhoihin. Ilmoittautumisien pohjalta koulunkäyntiohjaajia palkataan Salossa kehitysvammahuollon puolelle loma-ajan hoidon henkilökunnaksi. Salon kaupunki järjestää loma-ajan hoitoa 2016-2017 viikolla 42 eli syyslomalla, viikolla 8 eli talvilomalla sekä kesäloman ajan. Joululomalla he eivät järjestä loma-ajan hoitoa, vaan perheet voivat tarvittaessa käyttää varausten mukaisesti tilapäishoitoa. (Tuominen 2016.)

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio järjestää kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoitoa erityishuoltona omissa yksiköissään, joissa tarjotaan koululaisten iltapäivähoitoa koulupäivän jälkeen. Yhdessä kunnassa loma-ajan hoitoa järjestetään koulun tiloissa. Hoito on maksutonta alle 16-vuotiaille, yli 16-vuotiailta voidaan periä ylläpitomaksua. Loma-ajan hoidon käyttäjät ovat peruskouluikäisiä ja monet ovat myös koululaisten iltapäiväkerhossa. Loma-ajan hoitoa järjestetään tarpeen mukaan ja hoitoa voivat käyttää peruskouluikäiset lapset ja nuoret, nuorimmillaan yli 7-vuotiaat. Loma-ajan hoidon tarve kartoitetaan perheiltä kyselyn avulla. Vanhemmat ilmoittavat hoidon tarpeen palveluohjaajalle. Ilmoittautumisia tulee myös koululaisten päivähoiton ohjaajille puhelimitse, tekstiviestillä sekä sähköpostilla. Palveluohjaajat järjestävät tarvittavat työntekijät loma-ajan hoitoon. Työntekijät ovat hoitajia, jotka hoitavat kehitysvammaisia koululaisia aamu- ja iltapäivisin. Loma-ajan hoito on tarkoitettu ajalle, jolloin vanhemmat ovat työssä, mutta erityistapauksissa myös vanhempien jaksamisen tueksi. Hoitoa järjestetään koulun loma-aikoina, mutta ei juhlapyhinä. Pääsääntöisesti hoitoa järjestetään kello 7.00-17.00 välisenä aikana, mutta tarvittaessa aiemmin tai myöhemmin. Tällä hetkellä hoitoa järjestetään kello 6.40-18.30 välisenä aikana, hoitoa on saatavissa myös viikonloppuisin tarpeen mukaan. (Autio 2016.)

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tilaajana Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä määritteli aihepiirin opinnäytetyölleni. Työn tarkoituksessa ja tavoitteissa yhdistyvät työn tilaajan eli kuntayhtymän sekä omat henkilökohtaiset tavoitteeni tutkimuksen osalta. He toivovat tietoa koulun loma-ajan hoitoa käyttäviltä kehitysvammaisten koululaisten vanhemmilta. Kuntayhtymä haluaa saada nimenomaan palautetta sekä käyttäjäkokemuksia kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-ajan hoidon järjestämisestä. Kuntayhtymä haluaa myös tietoa vanhempien toiveista kyseiseen palveluun liittyen. (Heinämaa-Rosenberg 2016.) Oma henkilökohtainen tavoitteeni on saada syvällisempää kokemustietoa vanhemmilta, jollaista ei kyselylomakkeen avulla helposti saa. Työssäni kartoitetaan vanhempien asiakaskokemuksia kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-ajan hoidon järjestämisestä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Tarkoitukseni on myös selvittää, miten vanhemmat kehittäisivät loma-ajan hoitoa.

Haasteita palvelun järjestämisessä on ollut henkilökunnan resursointi, sillä loma-ajan hoidon asiakasmäärä vaihtelee. Loma-ajan hoidon tarve vaihtelee lähellään loma-ajan ajankohtaa sekä asiakasvaihtuvuus on suuri. Henkilökunnan resursointia vaikeuttaa epätietoisuus loma-ajan hoidon asiakkaiden toimintakyvystä. Haasteena hoidon järjestämisessä on ollut myös asiakasmäärän kasvu vuosi vuodelta. (Heinämaa-Rosenberg 2016.)

Opinnäytetyöni tavoitteina on koota vanhempien palautetta ja näkökulmaa palvelun järjestäjälle, jotta palvelua voitaisiin kehittää paremmin tarpeita vastaavaksi sekä vähentää järjestämisen haasteita. Haasteiden vähentämiseksi palvelun järjestäjän pitäisi löytää palvelun ”kipukohdat” eli kohdat, joissa palvelu ei toimi tai palvelu ei vastaa tarpeisiin. Tässä työssä asiakkaalla tarkoitan loma-ajan hoitoa käyttävää perhettä, vaikka palvelun todellinen käyttäjä perheen koululainen.

4.2 Aiemmin tutkittua

Kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-ajan hoidosta löytyy melko vähän tutkittua tietoa. Loma-ajan hoito on kehitysvammahuollon palveluista melko pieni osa, eikä aiheesta löydy internetistä tai painetuista lähteistä paljon tietoa. Tutkielmia sekä tutkimuksia löytyy kehitysvammaisten lasten perheiden tukemisesta sekä miten palvelut ovat tukeneet perheitä.

Aiemmin kehitysvammaisten oppilaiden koulun loma-aikojen hoitoa on tutkinut sekä kehittänyt Kataja (2015). Opinnäytetyö keskittyy Satakunnan sairaanhoitopiirin sosiaalipalveluiden Kamu-tupien päivähoitomallin kehittämiseen, kyseessä on Satakunnan ammattikorkeakoulun, kuntoutuksen koulutusohjelman ylemmän AMK:n opinnäytetyö. Kataja (2015) on opinnäytetyössään tehnyt kolmivaiheisen kehittämistyön, jossa selvitettiin koulujen loma-ajan hoidon järjestämisen todellista tilaa, suunniteltiin ja kehitettiin päivähoitomallia Kamu-tuvalla sekä pilotoitiin kehitettyä mallia. Erona omaan työhöni on se, että Katajan (2015) työ liittyy yksityisen palveluntuottajan toiminnan kehittämiseen, kun taas omassa työssäni palvelun käyttäjät otetaan aktiiviseen rooliin kunnan omana palveluna järjestettävän loma-ajan hoidon palvelun kehittämiseen. Erona on myös se, että en tee konkreettista kehittämistyötä. Kerään tietoa kehittämistä varten.

Ranta-aho (2014) on puolestaan selvittänyt Pro Gradu-tutkielmassaan kehitysvammaisten lasten vanhempien kokemuksia perheille tarjotusta tuesta. Työssä tarkastellaan nimenomaan vanhempien kokemuksia palvelujärjestelmästä ja sen toiminnasta, viranomaiskohtaamisista sekä vanhempien roolia kehitysvammaisen lapsen ja nuoren elämässä. Tutkielman tuloksissa todetaan, että vanhempien kokemuksissa heijastuu vahvasti koordinaattorina toimiminen. Tuloksien mukaan palvelujärjestelmän toimivuus tehostuisi ns. yhden luokun periaatteella. (Ranta-aho 2014, 2.)

Ylikauma (2007) on tutkinut perheiden arkea kehitysvammaisen kouluikäisen lapsen kanssa. Tarkoituksena on ymmärtää arkeen liittyviä tuen tarpeita sekä ulkopuolisen tuen merkityksiä perheille vanhempien kokemusten pohjalta. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että perheet ovat hyvin erilaisia ja arki kehitysvammaisen lapsen kanssa rakentuu sen mukaisesti, millaisessa elämäntilanteessa tai -vaiheessa perheet elävät. Perheet kuvailivat arkeaan horjuttavien ja vakauttavien tekijöiden näkökulmasta. Arki rakentuu osa-alueista, jonka osat vaikutta-

vat toinen toisiinsa esimerkiksi perheen ihmissuhteet, vertaisryhmät arjessa, palvelut osana arkea sekä yllätykselliset tilanteet perheen elämässä. Tasapainon voi saavuttaa, jos perheet saavat tarvittaessa oikeanlaista tukea elämäänsä. ”Tutkimus osoittaa, että arjen perhetyö vastaa yksilöllisesti perheiden tuen tarpeisiin ja edesauttaa päivittäistä selviytymistä ja jakamista.” (Ylikauma 2007.)

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä toteuttaa joka toinen vuosi asiakastyytyväisyyskyselyn palvelualoittain, eli myös kehitysvammahuollon palveluista kartoitetaan asiakastyytyväisyyttä kyselyin. Edellisessä kyselyssä asiakkaat olivat yleisesti tyytyväisiä kehitysvammahuollon palveluihin, mutta kyselyssä ei erikseen kysytty asiakkaiden tyytyväisyyttä koululaisten loma-aikojen hoidon palveluun. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä kerää palautetta jatkuvasti asiakkailta ja yksiköissä on tätä varten palautelaatikat, joihin palautetta voi antaa. (Heinämaa-Rosenberg, 2016.)

4.3 Tutkimuskysymykset

Aloitin tutkimuksen toteutuksen anomalla Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymältä tutkimuslupaa, jonka päätös oli myönteinen. (Liite 1) Päivätoimintapalveluiden esimieheltä sekä vammaispalvelupäälliköltä tiedustelin heidän toiveitaan työstäni ja millainen tieto heitä parhaiten palvelisi. Yhteistyökumppanini sekä omien tavoitteiden pohjalta aloin pohtimaan tutkimuskysymyksiä. Rajasin myös tiedon tarvetta erilaisiin teemoihin. Luvan saatuani ja tutkimukselliset menetelmät päätettyäni, kirjoitin kehitysvammaisten kouluikäisten lasten vanhemmille saatekirjeen, jossa kerroin opinnäytetyöstäni ja siihen liittyvästä tiedon tarpeesta. (Liite 2) Informointi tekemästäni tiedonkeruusta oli tärkeä, sillä informointi ratkaisi sen, halusivatko ihmiset osallistua tutkimukseen. Saatekirjeellä määritellään myös kerättävän aineiston käyttömahdollisuudet ja elinikä. Saatekirjeeseen on hyvä kirjoittaa ainakin seuraavat asiat: opinnäytetyöntekijän nimi ja yhteystiedot, tutkimuksen tavoite, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus, aineistonhankinnan toteutustapa, annettujen tietojen suojaaminen, tutkittavilta kerättävien tietojen käyttötarkoitus, käyttäjät ja käyttöaika, tutkittavia koskevat mahdolliset muut tiedonlähteet. (Kuula 2011, 101-102.) Kirjoittamaani saatekirjeeseen sisällytin edellä mainitut asiat. Yhteyshenkilö toimeksiantajan puolelta Kaarina Heinämaa-Rosenberg, päivätoimintapalveluiden esimies, lähetti saatekirjeet vanhemmille.

Teemahaastattelurunkoa tehdessäni minua ohjasivat tutkimuksen tutkimuskysymykset, joihin etsin haastatteluiden avulla vastausta. Ensimmäinen tutkimuskysymys muuttui tutkimuksen aikana ja lopulliset tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitkä tekijät vanhempien mielestä vaikuttavat heidän asiakaskokemuksiinsa kehitysvammahuollon koulun loma-ajan hoidosta Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä?

2. Miten vanhemmat kehittäisivät koulun loma-ajan hoitoa?

4.4 Tutkimuksen menetelmät

4.4.1 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus

Tässä työssäni toteutin laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen. Keräsin tietoa teemahaastattelun avulla kehitysvammaisten koululaisten vanhemmilta, jotka käyttävät kehitysvammahuollon alaista koulun loma-ajan hoitoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on lukuisia erilaisia lähestymistapoja, traditioita ja aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä todellisen elämän tutkimiseksi. Sen keskiössä ovat merkitykset, jotka ilmenevät monin eri tavoin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.) Laadullisessa tutkimuksessa lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja siinä pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Pyrkimyksenä on ennemminkin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Kiviniemi (2010, 70) puolestaan kuvaa laadullista tutkimusta prosessiksi. Tutkimuksen etene-
misen eri vaiheita ei välttämättä voi jäsenellä selkeisiin eri vaiheisiin etukäteen, vaan esi-
merkiksi aineistonkeruuseen liittyvät ratkaisut voivat muotoutua vähitellen tutkimuksen ede-
tessä. Tutkimusongelma myös täsmentyy koko tutkimuksen ajan, eikä sitä välttämättä voi
täsmällisesti ilmaista heti tutkimuksen alussa. (Kiviniemi 2010, 70-71.)

Tutkimusta tehdessä tutkijan on muistettava omat arvolähtökohdat, sillä arvot muovaavat
sitä, miten tutkittavaa ilmiötä yritetään ymmärtää. Laadullisen tutkimuksen tekemisessä ei
ole myöskään mahdollisuutta saavuttaa objektiivisuutta, ainakaan perinteisessä mielessä, sillä
tutkija ei voi irrottautua itsestään ja sulkea pois täysin omaa ajatteluaan. Hän voi kuitenkin
tiedostaa omat asenteensa ja uskomuksensa. (Hirsjärvi ym. 2009, 161; Saaranen-Kauppinen &
Puusniekka 2006b.)

4.4.2 Teemahaastattelu

Toteutin tutkimuksen tiedonkeruun teemahaastattelun avulla. Haastattelu on yksi suosituim-
pia tiedonkeruumuotoja. Se on hyvin joustava menetelmä ja sopii moniin erilaisiin tutkimus-
tarkoituksiin. Haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Se mah-
dollistaa tiedonhankinnan suuntaamisen itse haastattelutilanteessa. Siinä on mahdollista saa-
da esiin myös vastausten taustalla olevia motiiveja. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34.) Haastattelu
voidaan valita tiedonkeruumenetelmäksi, jos halutaan korostaa, että ihminen on nähtävä tut-
kimustilanteessa subjektina ja hänelle on annettava mahdollisuus tuoda esille itseään koske-
via asioita mahdollisimman vapaasti sekä jos halutaan selventää tai syventää saatavia vasta-
uksia ja tietoja. Haastattelussa on myös huonoja puolia. Se vie aikaa ja haastattelun teko
edellyttää huolellista suunnittelua. Haastatteluun voi sisältyä monia virhelähteitä, jotka ai-

heutuvat niin haastattelijasta kuin haastateltavasta ja itse haastattelutilanteesta kokonaisuutena. Luotettavuutta saattaa heikentää se, että ihmisillä on taipumus antaa haastattelussa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 205-206.)

Teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu on yksi haastattelumuodoista. Se on loma-ke- ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto. Tyypillistä on, että teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit eli teemat ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelua voidaan käyttää sekä kvalitatiivisesti sekä kvantitatiivisesti painottuneessa tutkimuksessa menetelmänä, sillä aineistoista voidaan laskea frekvenssejä tai saattaa tilastollisen analyysin edellyttämään muotoon ja tuloksia voidaan analysoida ja tulkita monin eri tavoin. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.) Teemahaastattelu on lähempänä strukturoimatonta kuin strukturoitua haastattelua. Teemahaastattelu eroaa esimerkiksi strukturoidusta loma-kehaastattelusta siten, että kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 48.) Tuomen & Sarajärven (2002, 74) mukaan kun halutaan tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii, on järkevää kysyä asiaa häneltä itseltään.

Teemahaastattelu on valittu tutkimukseni tiedonkeruumenetelmäksi edellä mainittujen syiden vuoksi. Haastattelun tarkoituksena on tuoda esille kehitysvammaisten koululaisten vanhempien kokemuksia, näkemyksiä ja kehittämisehdotuksia loma-aikojen hoidon järjestämisestä. Teemahaastattelu osoittautui parhaimmaksi menetelmäksi, sillä kyselylomakkeiden kautta kerätty tieto olisi saattanut jäädä liian pinnalliseksi. Teemahaastattelun avulla pystyy keräämään syvällisempää tietoa sekä toiminnan syitä ja merkityksiä, kuitenkin rajaten selkeät teemat, joista halutaan kerätä tietoa.

4.5 Aineiston hankinta

Opinnäytetyössä toteutetun tutkimuksen kohdejoukkona oli kesällä 2016 loma-ajan hoitoa käyttävät perheet. Kirjeitä lähetettiin ensimmäisellä kerralla 13 kappaletta. Ensimmäisen saatekirjeen myötä ilmoittautui kaksi haastatteluun kiinnostunutta vanhempaa ja sovitiin heidän kanssa haastatteluajat. Päivätoimintapalveluiden esimies lähetti muistutus- ja kiitoskirjeen (Liite 3) kolmesti kesän ja alkusyksyn 2016 aikana ja toivoimme lisää ilmoittautumisia haastatteluun. Muistutus- ja kiitoskirjeiden lähetysten myötä haastatteluun ilmoittautui vielä yksi vanhempi. Tällöin osallistumisprosentti on 23,1 %.

Haastatteluun sai halutessaan osallistua molemmat vanhemmat tai toinen vanhemmista. Tiedonhankinnassa en halunnut jättää toista vanhempaa haastattelun ”ulkopuolelle”. Uskoin, että molemmilla vanhemmilla voi olla tärkeää sanottavaa loma-ajan hoidon järjestämisestä omasta näkökulmastaan. Halutessaan isät tai äidit saivat osallistua myös haastatteluun, sillä

nykyisin perheitä on monenlaisia, enkä halunnut rajata kohderyhmästä yhtään perhettä pois. Kaikki haastatteluun osallistujat olivat kuitenkin äitejä ja he osallistuivat haastatteluun yksin.

Haastattelin yhteensä kolmea vanhempaa, eli kehitysvammaisten koululaisten äitejä heidän kotonaan. Haastattelut toteutettiin haastateltavien valitsemassa paikassa ja tässä tapauksessa heidän kotonaan. Haastattelut tapahtuivat kesäkuussa 2016. Haastattelumuotona käytin teemahaastattelua ja haastattelu pohjautui tekemäni haastattelurungon (liite 4) teemojen ympärille. Haastateltaville annoin myös oman version haastattelurungosta (liite 5), jotta heidän olisi helpompi seurata haastattelun kulkua. Kaikille haastateltaville esitettiin samat taustakysymykset ja teemat. Haastattelijan haastattelurungossa on paljon apukysymyksiä, mutta ne olivat lähinnä haastattelussa haastattelijan tukena, eikä kaikkia kysymyksiä kysytty haastateltavilta.

4.6 Aineiston analysointi

Yleensä haastattelut on tapana äänittää, silloin kun niitä käytetään tutkimuksen tiedonkeruumenetelmä. Näin tein myös toteuttamissani haastatteluissa. Haastattelutilanteen äänittäminen tuo mahdollisuuden tarkastella toisen tekemiä haastatteluja sekä palata tilanteeseen uudelleen, tällöin äänite on muistiapuna sekä tulkintojen tarkistamisen välineenä. Haastattelijan haastattelutilanteessa tarkkaillee haastateltavaa, mutta pitää muistaa, että myös haastattelijan omalla toiminnalla on vaikutusta haastateltavan toimintaan. Äänittämisen myötä haastattelijan tai tutkijan voi tarkastella ja analysoida haastatteluvuorovaikutuksen kulkua. Äänitteen kuuntelu moneen kertaan voi tuoda esiin haastattelusta esimerkiksi uusia sävyjä tai haastateltavan epäröinnit, korjaukset sekä tarkennukset. Äänitteen ansiosta haastatteluita voi raportoida tarkemmin. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 14-15.)

Haastattelutilanteen rakentaminen pohjautuu samoihin keinoihin ja samoihin kasvokkaista vuorovaikutusta koskeviin yhteisiin oletuksiin nojautuen kuin muutkin keskustelut. Haastattelut voivat muistuttaa spontaania keskustelua, mutta eroavat kuitenkin aina toisistaan institutionaalisuutensa vuoksi. Haastattelulla on aina tietty päämäärä ja sitä ohjaa tutkimuksen tavoite. Haastattelijalla on tiedon intressi, hän tekee haastattelussa kysymyksiä, aloitteita, kannustaa vastaamaan, ohjaa keskustelua ja keskittää sitä tiettyihin teemoihin. Haastatteluun osallistujien eri roolit ovat haastattelutilanteissa aina näkyvissä. Haastattelijalla on kysyjän ja tiedon kerääjän rooli ja haastateltavalla vastaavasti tiedon antajan ja vastaajan rooli. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22-23.)

Aineiston purkamisen, keräämisen, litteroinnin sekä jäsentelyn jälkeen, aineistoa aletaan jäsentää. Teemahaastattelun teemat muodostavat jo eräänlaisen aineiston jäsenyyksen, josta voi lähteä liikkeelle. (Eskola & Suoranta 2001, 150-151.) Litteroinnin jälkeen tulostin aineiston kolmeen kertaan ja jäsentelin sen teemoittain teemahaastattelurungon (liite 4) mukaises-

ti. Aineiston koodaamisessa on olemassa kaksi erilaista tapaa. Toinen tapa on analysoida aineistoa aineistolähtöisesti ilman teoreettisia etukäteisolettamuksia. Toisessa lähestymistavassa hyödynnetään jotakin teoriaa tai otetaan tietoisesti jokin enemmän tai vähemmän teoreettisesti perusteltu näkökulma. Tässä lähestymistavassa aineistoa pidetään jo ennalta esityksenä jostakin ja sitä tarkastellaan juuri siitä valitusta näkökulmasta käsin. (Eskola & Suoranta 2001, 152.) Lähdin analysoimaan aineistoa aineistolähtöisesti.

Aineiston analysoinnissa on käytetty teemoittelua sekä odotusanalyysiä. Keskeisiä aiheita eli teemoja muodostetaan yleensä aineistolähtöisesti etsimällä eri haastattelujen tekstimassasta yhdistäviä tai erottavia seikkoja. Teemoittelu on luonteva teemahaastatteluaineiston analysointitapa. Litteroinnin jälkeen aineisto voidaan järjestellä teemoihin. Joskus aineistosta voi löytyä uusia teemoja ja litteroitua tekstiä tuleekin tarkastella ennakkoluulottomasti. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c.) Teemoihin järjestäminen teemahaastattelurungon (liite 4) mukaisesti auttoi jäsentämään aineistoa. Etsin aineistosta yhteisiä tekijöitä.

Odotusanalyysiä puolestaan käytetään kertomusten analysointiin, nämä voivat olla fiktiivisiä tai esimerkiksi haastattelukertomuksia. Kokemuksista kerrottaessa kertojat puhuvat jatkuvasti asioista, joita ei tapahdu, mutta jotka ovat kuitenkin odotettavissa. Odotusanalyysi etsii juuri tätä kertomatta jäänyttä, odotuksena ja vertauskohtana olevaa horisonttia. Odotusanalyysi perustuu kahteen perusolettamukseen:

1. Kertomuksen ydinepisodeja luonnehtii odotustiheys, joten tässä mielessä ne eivät ole pelkää tapahtumien kertomista.
2. Ydinepisodeja luonnehtii olennainen odotusrakenteen murros: edellä rakentuneet odotukset eivät toteudu, vaan itse odotukset muuttuvat näiden episodien jälkeen. (Hyvärinen 2010, 111.)

Tutkimuksen aineisto on hankittu teemahaastattelurungon (liite 4) avulla, joten aineisto ei ole perinteinen narratiivinen kertomus, vaan haastattelujen kertomuksia ohjaavat sen teemat. Aineiston pienuuden vuoksi, valitsin odotusanalyysin toiseksi analysoinnin menetelmäksi, sillä etsin aineistosta merkityksiä, en faktatietoa. Edellä mainitulla menetelmällä pystyin analysoimaan pientä aineistoa tarkemmin ja pureutumaan aineiston kieleen ja sen merkityksiin.

Hyvärinen (2010, 111) kertoo odotusanalyysissään ”odotuksen osoittimista”, joita pystyy etsimään teksteistä. (Taulukko 1) Odotuksen osoittimia on runsaasti nimenomaan haastatteluissa, sillä kirjoitetuista teksteistä kirjoittajat yleensä poistavat suurimaan osan kertomisen hetkeen liittyvästä hapuilusta. Tämä myös tarkoittaa sitä, että vuorovaikutuksellisessa tilanteessa ja nykyhetkessä syntynyt haastattelu on aineistona monipuolisempi kuin usein tavanomaiseksi viilattu kirjallinen teksti. (Hyvärinen 2010, 113.)

1. Poisjätö	Haastateltava jättää kertomatta asioita, jotka ovat tavanomaisia haastateltavalle.
2. Toisto	Asioiden toistaminen korostaa niiden kerrottavuutta. Tämä puolestaan on odottamattomuuden funktio. Siten vain huomattavan yllättäviä asioita toistetaan.
3. Korjaus	Haastateltava vaihtaa näkökulmaa eli suhteuttaa puheensa toisiin odotuksiin kesken lauseen.
4. Takauma	Merkitsee ajallisen järjestyksen katkeamista. Kertoja huomaa tapahtumien kausaalisen selittämisen edellyttävän aikaisemmin kerrotun täydentämistä.
5. Varaukset ja varauksen kaltaiset ilmaukset	Varauksilla ei ole odotuksista riippumatonta viittauskohtaa, vaan ne täsmentävät suhdetta odotuksiin. Kuten ”ilmeisesti”, ”aika”, ”todella” ja ”joka tapauksessa”.
6. Kiellot	Kieltoilmausten tiedollinen sisältö on aina rikkaampi kuin positiivisten toteamusten.
7. Kontrastoivat sidesanat	Mutta ja vaan ilmaisevat odotuksia muutoksesta ja täsmennystä lauseiden välillä.
8. Modaaliverbit	Ne eivät kerro mitä tapahtui, vaan mitä piti tapahtua, mikä saattoi tapahtua tai mitä olisi voinut tapahtua. Kaikki nämä ovat odotuksiin vertaamista. Modaaliverbit ovat melko harvinaisia kertomuksissa, mutta hyvin ilmaisevia.
9. Arvioiva kieli	Adjektiivit sekä adverbis, jotka ovat melko harvinaisia kertomuksissa ja saavat merkityksensä vain odotuksista.

Taulukko 1 Odotuksen osoittimet (Hyvärinen 2010, 111-112)

Analysointia tehdessäni koodasin haastattelut odotuksen osoittimien taulukon avulla ja teemoittelin ne eri väreihin. (Taulukko 1.) Värit vastasivat haastattelurungon teemoja. Haastatteluista löytyi paljon odotuksen osoittimia. Osaksi tämä johtuu siitä, että haastatteluissa ei kerrottu narratiivisia kertomuksia, vaan haastattelut olivat teemahaastatteluja, jossa teemat ohjasivat haastattelun kulkua. Haastattelussa kysyttiin myös tarkentavia kysymyksiä, jotka alkoivat miten tai millaisia. Tämä selittää myös osaksi suuren odotuksen osoittimien määrän. Odotusanalyysin avulla tulkitsin aineistoa odotus-käsitteen avulla. Tämä näytti aineistosta ne kohdat, joissa palvelu ei ole vastannut asiakkaan tarpeisiin ja asiakkaan odotukset ovat muuttuneet kokemuksen myötä. Tämä auttoi tulkitsemaan aineistoa. Teemoittelun avulla jäsentelin aineistoa ja vähitellen niistä alkoi löytyä samaan teemaan liittyviä asioita. Odotusanalyysi toi esiin merkityksien avulla tekijät ja teemoittelun avulla jäsentelin ne teemoiksi.

Teemoittelun myötä aineistosta muodostui kuusi teemaa, jotka vastaavat ensimmäiseen tutkimuskysymykseen. Teemat ovat: dialogi palvelun järjestäjän kanssa ennen loma-ajan hoidon alkua, hoidon aikana sekä sen jälkeen, vanhempien sekä lasten kautta tuettu tyytyväisyys koulun loma-ajan hoidosta sekä muiden kertomukset heidän kokemuksistaan. Toiseen tutki-

muskysymykseen vastaavat vanhempien kertomat kehitysehdotukset koskien kehitysvammaisten koululaisten loma-ajanhoitoa.

5 Tutkimuksen tulokset

Aineiston haastattelut ovat hyvin erilaisia. Suurimman eron aineistoon tuo se, että kaksi kolmesta perheestä käyttivät ensimmäistä kertaa vuonna 2016 koulun loma-ajan hoidon palvelua. Tällöin kokemustietoa on paljon vähemmän, jos verrataan esimerkiksi useamman vuoden palvelua käyttäneen perheen kokemustietoon. Kaikki haastateltavat saivat kehitysvamman huollon palveluohjaajan palvelut, kaksi kolmesta saivat kehitysvamman huollon tilapäishoidon palvelun sekä käyttävät koulun iltapäiväkerhoa. Kaikki haastateltavat käyttivät kehitysvamman huollon koulun loma-ajan hoitoa. Haastattelun teemoittelun myötä nousseet teemat ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat vanhempien asiakaskokemuksen syntyyn kehitysvammaisten koululaisten loma-ajan hoidosta Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä.

5.1 Dialogi vanhempien ja loma-ajan hoidon järjestäjän kanssa

Yhdeksi suurimmista tekijöistä vanhempien asiakaskokemuksen syntymiseen osoittautui dialogi järjestäjän kanssa. Tästä tekijästä tuli myös kolme alaluokkaa: dialogi ennen loma-ajan hoidon alkua, dialogi loma-ajan hoidon aikana sekä dialogi loma-ajan hoidon jälkeen. Loma-ajan hoidolla tarkoitan tässä yhtä loma-ajan hoitojaksoa, joka on esimerkiksi kesäloma tai syysloma. Ensimmäisessä ja viimeisessä alaluvussa palvelun järjestäjällä tarkoitan sitä tahoa, joka hallinnoi, koordinoi sekä suunnittelee loma-ajan hoidon. Toisessa alaluvussa työntekijöillä tarkoitan niitä henkilöitä, jotka hoitavat kehitysvammaisia lapsia ja nuoria koulun loma-ajan hoidossa.

5.1.1 Dialogi ennen loma-ajan hoidon alkua

Vanhemmat kertoivat dialogista sekä sen toimimattomuudesta ennen loma-ajan hoidon alkua melko paljon. Osa vanhemmista kertoi ensin, että informaatio hoitoon liittyen on ollut riittävä ennen loma-aikojen hoidon alkua. Haastattelun edetessä he kuitenkin toivat esille myös, etteivät tiedä jatkuuko loma-ajan hoito esimerkiksi seuraavalla koulun loma-aikana, ketä on oikeutettu koulun loma-ajan hoitoon, kuka siellä on töissä ja mistä numerosta työntekijät tavoittaa. Osa vanhemmista taas toi heti selkeästi esille, ettei informaatio ennen hoidon alkua ole ollut riittävä ja kaikki informaatio hoitoon liittyen on tullut hyvin lähellä hoidon alkua. Loma-ajan hoidon palvelutarve kuitenkin kysytään vanhemmilta palvelusuunnitelmapalaverissa hyvissä ajoin ennen loma-ajan hoidon alkua ja hoidon tarve kyseisenä vuonna kysellään keväällä lomakkeen avulla. Vanhempien puheenaiheet tässä kohdassa liittyivät eniten tiedonkulkuun, eikä esimerkiksi tapoihin, joilla dialogia pidetään yllä.

”Siis just seki että tota niin mistä tässä palvelussa on kyse. (loma-ajan hoidossa) Niin seki on mulle käyttäjänä oikeesti epäselvää. ... toki tää nyt selviäis varmaan palveluohjaajalta kysymällä, eikä tää oo mulle oleellinen asia niinkään”

”Ei (tieto ei ole ollut riittävää ennen loma-ajan hoidon alkua). Sehän (tieto loma-ajan hoidosta) tulee ihan tosi viime tipassa. Ihan viimeisillä viikoilla sai tietää, missä se ylipäätään järjestetään ja kuka siellä on töissä.”

”Et esimerkiks ihan se ei oo mulle ihan selvää, että varmaan olis voinu itte olla aktiivisempikin, mutta että et tavallaan. Että et et mikä sen sanelee, niinku et mistä mihin sitä hoitoa järjestetään, siis minkä kellon aikojen välillä.”

Aiheesta puhuttaessa löytyi myös odotuksen osoittimia. Edellä olevissa lainauksissa on odotuksen osoittimia kertomassa haastateltavien odotuksista. Ensimmäisessä on ”oikeesti”, joka on arvioivaa kieltä ja painottaa lausetta lisäksi toisessa lauseessa on varaus ”varmaan” ja kielto. Lainauksissa ei tapahdu paljoa, ensimmäisessä lainauksessa kertojalle palvelun tarkoitus on epäselvä, muu on hänen odotustensa ilmaisua palvelun järjestäjää kohtaan. Toisessa lainauksessa on myös arvioivaa kieltä ”tosi viime tipassa” ja ”Ihan viimeisillä viikoilla sai tietää”, jotka kertovat myös kertojan odotuksista ja täsmentää suhdetta kertojan odotuksiin palvelun järjestäjää kohtaan. Kolmannessa lainauksessa on myös odotusten ilmaisua varauksen ja arvioivan kielen avulla, samoin kuin neljännessäkin lainauksessa. Lisäksi viimeisessä lainauksessa on käytetty modaaliverbiä ”voida”, jotka ovat melko harvinaisia kertomuksissa, mutta sitäkin ilmaisevampia. Lainauksesta löytyy myös kielto. Lainauksissa odotusanalyysin mukaan haastattelun ydinepisodeja luonnehtii odotustiheys ja olennainen odotusrakenteen murros: haastattelussa rakentuneet odotukset eivät toteudu, vaan itse odotukset muuttuvat näiden episodien jälkeen (Hyvärinen 2010, 112).

Toisaalta vanhemmat myös tiedostivat oman roolinsa dialogin aloittajana tai ylläpitäjänä järjestäjän kanssa. Asiakkaat eivät pitäisi olla passiivisia palvelun käyttäjiä, vaan aktiivisia toimijoita. Tällöin he ovat yhtä tärkeässä roolissa dialogin ylläpitäjänä palvelun järjestäjän kanssa ennen loma-ajan hoidon alkua. Aineistossa dialogin aiheiksi näyttäytyi ennen loma-ajan hoidon alkua palvelun tarkoitus, tarpeen sekä tarpeen muuttumisen tiedottaminen, hoitoaikojen sekä niiden muuttumisen ilmoittaminen, kuljetusten tiedottaminen sekä hoitoon sisältyvien käytännön järjestelyiden tiedottaminen.

”sitten kun mä ite kyselin niitä (käytännön järjestelyitä), että kyllä siellä ihan palvelualttiita oli just tää *Palvelun koordinoijakin* että”

”Mutta että sinällään siis puhelimitse, sähköpostitse ja niinku näin se (informointi) on aika joustavasti niin kun mennyt.”

5.1.2 Dialogi loma-ajan hoidon aikana

Dialogi hoidon aikana toimi hyvin vanhempien mukaan. Kahdella haastateltavalla oli viestivihko käytössä loma-ajan hoidon aikana. Vihko toimii tiedonkulun välineenä loma-ajan hoidon aikana. Vihkoon kirjoitetaan tärkeät informoitavat asiat sekä miten lapsen tai nuoren päivä hoidossa on sujunut. Kaikki vanhemmat eivät loma-ajan hoidon sisällöstä välttämättä tiedä, mutta he luottavat kuitenkin siihen, että hoito on hyvää ja työntekijät ilmoittavat, jos päivän aikana tapahtuu jotain poikkeavaa. Yhteydenpito myös muilla tavoin esimerkiksi puhelinoitto on sujunut hyvin loma-ajan hoidon työntekijöiden kanssa.

”No ihan kivasti. (tieto kulkee hoidon aikana) Mä toivoin, että, ku seki musta oli epäselvää, että laitetaanko jotakin reissuvihkoa vai eikö laiteta jotakin reissuvihkoo. Sit mä kysyin, että kuuluuko tähän joku reissuvihko, että mä toivoisin että jotakin laittaisitte päivästä”

”Sinne (viestivihkoon) ei joka päivä kirjoiteta. Että että lähinnä sit, mä luotan siihen, et se toimiin niin, että kirjottavat, jos on jotain asiaa. Ja sit toisaalta uskon myös siihen, että et et jos ois tarve tai toivoisin päivittäistä selontekoo siitä päivästä niin varmasti se niinku järjestys”

Dialogin merkitys loma-ajan hoidon aikana vaihteli. Osa vanhemmista ei kaivannut päivittäin tietoa päivän tapahtumista ja osa halusi taas päivittäin tietoa. Aineistosta käy myös ilmi, että työntekijä tiedottavat vanhempia ajankohtaisista asioista ja suunnitelmista. Aina ei välttämättä muisteta ilmoittaa koulun loma-ajan hoidon alkaessa ensimmäistä kertaa loma-ajan hoidossa olevien lapsien vanhemmille kaikkia perusasioita esimerkiksi loma-ajan hoidon yhteystietoja.

Odotuksen osoittimia löytyy myös edellä olevista lainauksista, löytyy varauksia ja kieltoja. Ensimmäisessä lainauksessa näkyy selkeästi kertojan odotus ”reissuvihkosta”. Kertoja odottaa selkeästi jotain tapaa, jolla tieto kulkee hoidon aikana, kun ehdotusta ei tule loma-ajan hoidon työntekijöiltä tai palvelun järjestäjältä, hän kysyy asiaa itse. Tämän jälkeen kertojan odotukset muuttuvat tästä episodista. Molemmassa lainauksissa näkyy voimakkaita verbejä kuten toivoa ja uskoa. Toivo -verbi kertoo luottamuksen rakentumisesta sekä odotuksista, kun taas uskoa -verbi kertoo luottamuksesta.

5.1.3 Dialogi loma-ajan hoitojakson jälkeen

Palaute ja jatkumo - teemasta puhuttaessa vanhemmat kertoivat, ettei heiltä ole kysytty palautetta liittyen loma-ajan hoitoon. Osasyys tähän on se, että kaksi kolmesta vanhemmasta käyttivät tänä vuonna ensimmäistä kertaa koulun loma-ajan hoitoa, mutta yksikään vanhemmista ei kertonut, että palautetta loma-ajan hoidosta olisi kysytty. Osa vanhemmista koki, etteivät edes osaisi antaa palautetta ainakaan hoidon sisällöstä, vaikka heiltä sitä kysyttäisiin. Yksi haastateltavista myös kertoi, että vaikkei sisällöstä osaisi antaa palautetta, voisi hän antaa palautetta palvelun järjestämisestä.

”No ei siitä varmaan haittaakaan olis, mut et just jotenkin se että ehkä sitä ois aika hankala toisaalta osata edes antaa, kun ihan oikeesti mä en siitä sisällöstä tiedä mitään. Mut tietty siitä järjestelystä just niinku miten on yhteyksiä saanut, yleisfiilis, kyllä sitä nyt jotain pystyisi antaa. (...) Et varmaan vois. Mut en oo sillai niinku ajattelu, että et eivät edes palautetta pyydä, tai tai näin että.”

Osa vanhemmista kertoi, että voisivat antaa palautetta lomakkeen tai viestivihkon avulla, jos heiltä sitä kysyttäisiin.

5.2 Vanhempien sekä lasten kautta koettu tyytyväisyys koulun loma-ajan hoitoon

Vanhempien sekä lasten kautta koettu tyytyväisyys koulun loma-ajan hoidosta vaikuttaa vanhempien asiakaskokemuksen muodostumiseen. Tämä teema muodostui, koska kaikilla vanhemmilla oli jotakin kokemusta koulun loma-aikojen hoidosta, toisilla enemmän ja toisilla vähemmän. Aiemmin koettu toiminta muokkaavat nykyisiä odotuksia ja käsityksiä kyseisestä palvelusta, jotka ilmaistaan tyytyväisyytenä palveluun.

Vanhemmat kertoivat olevansa tyytyväisiä hoidon laatuun, mutta kokivat epävarmuutta tilojen vaihtuvuuden ja sekavuuden tunteen vuoksi. Sekavuuden tunteen tuo jatkuva muutos sekä myöhäinen informointi käytännön asioista liittyen koulun loma-ajan hoitoon esimerkiksi missä se järjestetään, miten kuljetus järjestyy ja miten loma-ajan hoidon työntekijät tavoittaa. Loma-ajan hoidon järjestäminen koulun tiloissa sai vanhemmissa aikaan ristiriitaisia tunteita, toiset kertoivat sen ehdottomasti olevan positiivinen asia, toiset empivät hieman, sillä se on kuitenkin koulu ja loma-ajan hoidon pitäisi olla ja tuntua myös erilaiselta kuin koulussa käyminen.

”Siis se oli tosi hyvä, että se oli samassa paikassa kun koulukin on eli se oli koululla. (Loma-ajan hoito) Ni meillä ei menny niinku siihen. Ja sit siellä oli tota samoja hoitajia, kun koululla niin se on ollut niinku tosi positiivinen, koska silloin se lähti niinku jouhevasti. Että se jatko niinku sitä koulua, eikä tarvinnu

kertoa kaikille, että millä tavalla tämä lapsi toimii ja mitä tän kans pitää osata ottaa huomioon ja näin. Et se perehdyttäminen niin siihen ei mennyt sitä aikaa niinku siihen siihen loma-hoidon aikaa, et se oli tosi positiivinen juttu ja ja tota heillä oli kuitenkin reilusti tilaa hoitaa”

”Nyt tänä vuonnahan se sit toteutuu koululla, joka on niinku, okei se on tuttu tila ja siis sillai, mutta sit se on kuitenkin niinku tavallaan koulu. Että et mä vähän mietin (...), mutta ittee vähän niinku se ehkä, no pääasia, että on jotenki järjestynyt.”

Kaksi vanhemmista kertoivat olevansa tyytyväisiä hoitoon, sillä ne näkevät lapsestaan, että he ovat olleet tyytyväisiä loma-ajan hoitoon. Vanhempien tyytyväisyyteen vaikuttavat lapsillensa tutut työntekijät, ryhmä koostuminen vain koululaisista eli loma-ajan hoidon asiakkaista, palvelun jatkuvuus ja pysyvyys sekä mielekkään ja rennon loma-ajan tekemisen mahdollistaminen loma-ajan hoidossa.

”On mennyt hyvin (loma-ajan hoito). Se auttaa niin paljon ja sitten mä huomasin, että Lapsi oli tyytyväinen. Joo ja sitten oli vähän parempi, mikä se, levoton ei ole niin paljon että.”

”Että mulla on jotenkin semmoinen fiilis, et se on semmoista rentoo ja niinku oikeesti semmoista loma-ajan meininkiä, niin mä aattelen, et se on, sitä määkin. Et ku tossa on koulua painettu koko vuosi, niinku on kiva.”

5.3 Muiden kertomukset koulun loma-ajan hoidosta

Osa vanhemmista kertoi aiempien vuosien tapahtumia tai kuultuja kertomuksia liittyen koulun loma-ajan hoitoon. Nämä vaikuttavat osaltaan myös kokemuksen rakentumiseen. Myös toisten kertomukset kyseisestä palvelusta vaikuttavat omien mielipiteiden syntyyn ja tämän kautta myös kokemukseen. Osa vanhemmista vertaili myös omaa tilannettaan suhteessa toisiin. Vanhemmat kertoivat tilojen jokavuotisesta vaihtumisesta, myös ne vanhemmat, jotka käyttivät ensimmäistä kertaa tänä vuonna koulun loma-ajan hoitoa. Vanhemmat toivoivat tähän jonkinlaista pysyvyyttä. Yksi vanhempi nosti puheenaiheeksi myös koulun loma-ajan hoidon tarkoituksen. Hän oli kuullut, että lapsi voi olla loma-ajan hoidossa, vaikka vanhempi ei ole työssä.

”Mä en tiä onks mulle kerrottu vai onks tää mun oma kun ajatus, et tätä palvelua voi käyttää kun tota vanhempi oman työnsä takia tarvitsee lapselle koulujen kesäloman ajan hoitoa. Mut sit mä oon muilta vanhemmilta kuullu et sitä voi käyttää myös muutenkin, et vaikka ei ois töissä itse.”

Tämä tekijä ei ole kovin oleellinen vanhempien kokemuksen muodostuksessa, mutta tämä nousi aineistosta esille. Muiden kertomukset tuovat esille enemmän ennako-odotuksia sekä oletuksia, jotka voivat muuttua omien koulun loma-ajan hoidon kokemusten jälkeen. Muiden kertomukset voivat myös hämmäntää lisätiedollaan.

5.4 Vanhempien kehittämissuhteet

Yksi teema haastattelussa oli palvelun kehittäminen. Palvelun kehittämisestä puhuttaessa vanhemmat esittivät jonkin verran konkreettisia kehittämissuhteita sekä kuvailivat, millainen palvelu olisi parempi. Kaikki kehittämissuhteet liittyivät nimenomaan palvelun järjestämiseen eikä niinkään toteuttamiseen.

Vanhemmat ehdottivat tietolehtistä koulun loma-ajan hoidosta, joka lähetettäisiin perheille kotiin. Siitä vanhemmat saisivat tarvittavat tiedot loma-ajan hoidosta eli millainen se on kyseisenä vuonna tai loma-aikana. Heidän mukaan lehtisessä voisi olla esimerkiksi hoitoajat, työntekijät, paikka, yhteystiedot, suunnitelmia tai esimerkkipäivän kulku, ryhmäkoko sekä mitä lapsi tarvitsee mukaan loma-ajan hoitoon.

Toinen kehittämissuhteus oli loma-ajan hoitotarpeen kartoituslomakkeen kopion lähettäminen takaisin vanhemmille. Kartoituslomake lähetetään keväällä, jossa kysellään sen vuoden loma-ajan hoidon tarve. Kaikki eivät välttämättä muista, mitä he ovat ilmoittaneet tai tulee muutoksia, joiden vuoksi tarve muuttuu. Tällöin olisi hyvä olla kopio lomakkeesta, jossa on kaikki ilmoitetut loma-ajan hoitopäivät.

Osa vanhemmista toivoi, että loma-ajan hoidon palvelu nivoutuisi paremmin yhteen lapsen muiden kehitysvammahuollon palveluiden kanssa, nyt loma-ajan hoito tuntuu jäävän hieman irralliseksi lapsen muista palveluista. Myös tilojen vaihtuvuuteen liittyen vanhemmat toivoivat selkeyttä ja jatkuvuutta, ettei joka vuosi vaihtuisi paikka, jossa loma-ajan hoito järjestetään.

Haastattelun aikana vanhemmat kuvailivat millainen palvelu olisi parempi heidän mielestään. Vanhempien mukaan loma-ajan hoidon pitäisi olla selkeämpää, jatkuvampaa, joustavampaa sekä pysyvämpää. Näihin vanhemmat eivät antaneet konkreettisia kehittämissuhteita, mutta ilmaisivat mihin suuntaan sitä tulisi kehittää. Osa vanhemmista toivoi myös palvelun täsmennyistä eli milloin palvelua voi käyttää ja milloin ei.

6 Johtopäätökset

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tekijöiksi muodostui kolme tekijää, joissa yhdessä niistä on kolme alaluokkaa. Tekijät nousivat aineistosta. Dialogi järjestäjän kanssa ennen koulun loma-ajan hoidon alkua muodostui vaikutukseltaan suurimmaksi tekijäksi vanhempien palvelun

asiakaskokemuksen muodostumisessa. Tässä teemassa oli eroavaisuuksia haastatteluissa riippuen siitä oliko käyttänyt jo aiemmin koulun loma-ajan hoitoa vai oliko tämä vanhemmalle ensimmäinen vuosi. Ne vanhemmat, joiden lapset tai nuoret käyttivät ensimmäistä kertaa tänä vuonna koulun loma-ajan hoitoa, kaipasivat enemmän informaatiota palvelusta ja palvelun toiminnasta. Toisaalta myös useamman vuoden koulun loma-ajan hoitoa käyttänyt vanhempi kaipasi ajankohtaista tietoa palvelusta. Aineistosta nousi esille, että palvelusuunnitelman jälkeen vanhemmat eivät saaneet riittävästi tietoa käytännön järjestelyistä koulun loma-ajan hoidosta ennen palvelun aloittamista.

Tähän kehittämissuositukseksi vanhemmat esittivät kotiin lähetettävän tietolehtisen, jossa olisi niin sanottu palvelukuvaus ja ajankohtaista tietoa koulun loma-ajan hoitoa käyttäville perheille. Tietolehtinen antaisi vanhempien kaipaamaa tietoa ennen koulun loma-ajan hoidon aloittamista. Lehtinen antaisi myös ajankohtaista tietoa niille perheille, jotka ovat jo käyttäneet aiemmin koulun loma-ajan hoitoa ja tietävät käytännön järjestelyt, mutta eivät tiedä, onko jokin muuttunut verrattuna aiempiin loma-ajan hoitajaksoihin.

Dialogi hoidon aikana sujui hyvin, eivätkä vanhemmat nähneet siinä suurempia puutteita. Tämä tekijä on myös tärkeä vanhempien muodostaessa asiakaskokemustaan. Viestivihko toimi vanhempien mukaan hyvin tiedonkulun välineenä ja jokainen vanhempi voi määritellä sen, millaista tietoa he haluavat viestivihkoon kirjoitettavan. Hoidon sisällöstä ei paljoa puhuttu haastatteluissa, eikä se ollutkaan tämän haastattelun tarkoitus. Vanhemmat luottivat loma-ajan hoidon henkilökuntaan ja asiakaslähtöisyyden toteutumiseen siellä, niin paljon kuin sitä pystyy resurssien puitteissa ottamaan huomioon.

Vaikeavammaisten lääkinällisestä kuntoutuksesta tehdyssä tutkimuksessa voimakkain kritiikki kohdistui suomalaisen palvelujärjestelmän antamaan tiedotukseen, neuvontaan ja ohjeistukseen. Tietojen saamisen riittämättömyyteen moni vammaisen lapsen vanhemmista kiinnitti huomiota. Tiedon puute heikentää vammaisten ihmisten ja heidän neuvonantajiansa mahdollisuutta valita ja käyttää kuntoutuspalveluja tarkoituksen mukaisesti. (Hokkanen ym. 2009, 290.) Tutkimus osoittaa, että myös muiden organisaatioiden palvelun käyttäjillä on puutteita tietojen saamisessa.

Dialogi koulun loma-ajan hoitajakson jälkeen ei ollut kovin merkityksellinen tekijänä palvelukokemuksen muodostumisessa. Vanhemmat voisivat antaa palautetta, jos heiltä sitä kysyttäisiin. Vanhemmat eivät kuitenkaan nähneet palautteen antamista oleellisena asiana palvelun sujuvuuden kannalta. Ne vanhemmat, jotka käyttivät ensimmäistä kertaa tänä vuonna loma-ajan hoitoa, eivät pohtineet palautteen antamista kovin paljoa. Kun taas vanhempi, jolla oli jo kokemusta loma-ajan hoidosta useammalta vuodelta, pohti palautteen antamista syvällisemmin eli mistä voisi antaa palautetta ja mistä ei osaisi edes antaa.

Vanhempien sekä lasten kautta koettu tyytyväisyys koulun loma-ajan hoitoon koostui monesta aiheesta. Vanhemmille tärkeä tekijä omaan tyytyväisyyteensä oli se, olivatko heidän lapsensa tyytyväisiä loma-ajan hoitoon. Tässä aineistossa kaikkien vanhempien mielestä heidän lapsensa oli tyytyväisiä hoitoon. Tyytymättömyys nousi esiin myöhäisestä informoinnista sekä jatkuvista muutoksista eli tilojen vaihtuvuudesta, sekavuuden sekä jatkumattomuuden tunteista puhuttaessa. Tämä tekijä myös vaikuttaa melko paljon asiakaskokemuksen syntyessä.

Muiden kertomukset koulun loma-ajan hoidosta vaikuttavat myös asiakaskokemukseen, sillä ne saavat aikaan ennako-odotuksia vanhemmissa. Kun ennako-odotukset toteutuvat tai eivät toteudu, palvelukokemus myös muuttuu. Tämä ei ole kovin oleellinen tekijä kokemuksen muodostamisessa, mutta tämä nousi yhdeksi tekijäksi aineistosta. Tämä tekijä näkyi enemmän, jos vanhempi käytti ensimmäistä kertaa koulun loma-ajan hoitoa.

Haastatteluissa ihmiset yleensä kertovat mikä on huonosti tai ei toimi, mutta mikä on jo hyvin jää vähäisemmälle huomiolle. Haastatteluissa vanhemmat eivät maininneet, etteivät olisi saaneet silloin loma-ajan hoitoa, kun olisi ollut tarve. Tällöin voidaan todeta kaikkien haastateltavien saaneen kyseistä palvelua, silloin kun on ollut tarve. Työssä ei noussut missään vaiheessa esille, että palvelua ei olisi tarjottu.

7 Pohdinta

Suurin huolen aiheeni tätä työtä tehdessä oli, saanko tarpeeksi haastateltavia. Sain kolme haastateltavaa ja se sai riittää tämän työn aineistoksi. Syyt miksi haastateltavia ei ilmoittautunut kuin kolme, ovat varmasti moninaisia. Kehitysvammainen koululainen perheessä voi jollakin vanhemmalle olla vaikea asia, eikä halua osallistua sen vuoksi haastatteluun. Merkitykset vähäisestä osallistujamäärästä on opinnäytetyön tekijälle huomion arvoinen asia. Vanhempien välinpitämättömyys palvelua kohtaan nousee esiin vähäisen osallistujamäärän vuoksi. Olisi mielenkiintoista tietää, miksi osallistujamäärä oli niin vähäinen, mutta tämä taitaa jäädä arvoitukseksi.

Odotusanalyysi oli aineiston analysoinnissa yllättävän merkityksellinen. Aineisto avautui selkeämpänä ja merkityksellisempänä odotusanalyysin avulla. Se auttoi myös aineiston tulkinnassa, vaikka ensin odotusanalyysin käyttö tuntui hieman hankalalta. Haasteita aineiston analysoinnissa oli se, mitä sieltä haastatteluista etsii. Haastattelujen kielen merkityksiä olisi voinut tutkia tarkemminkin, mutta se ei ollut tässä opinnäytetyössä tarpeellista. Huomion arvoinen asia on se, että aineiston vanhemmat voisivat olla itsekin aktiivisemmassa roolissa, eikä vain tyytyä palvelun käyttäjän passiiviseen rooliin. Dialogin toimiminen voisi auttaa myös tässä asiassa.

Tästä työstä olisi saanut monipuolisemman, jos olisi esimerkiksi haastatellut koulun loma-ajan hoidon työntekijöitä. Tämä olisi tuonut myös vertailtavuutta työhön, sillä nyt työni tuo esille vain vanhempien kokemustiedon. Halusin pitää työni tästä näkökulmasta yksinkertaisempana, eikä työntekijöiden haastattelemisen ollut myöskään kuntayhtymän toiveissa. Lisäksi työn monipuolistaminen olisi vienyt aikaa, joten se ei ollut aikataulujenkaan puitteissa mahdollista.

Opinnäytetyön teon aikana nousi esiin muutamia jatkotutkimusaiheita. Hyviä tutkimusaiheita olisi esimerkiksi selvittää koulun loma-ajan hoidon työntekijöiden kokemuksia loma-ajan hoidon järjestämisestä. Tällöin voisi nousta esiin työn tekoon ja ammatillisuuteen liittyviä asioita. Mielenkiintoinen työ voisi olla kehittämistyö, jossa kehitettäisiin asiakkaiden sekä työntekijöiden kokemustiedon avulla palvelun järjestämisen solmukohtia.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksissa yleensä arvioidaan toteutetun tutkimuksen luotettavuutta, sillä kaikessa tutkimustoiminnassa pyritään välttämään virheitä. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu erilaisia tutkimusperinteitä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta löytyy erilaisia käsityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 131.) Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaankin käyttää monenlaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Yksi tapa arvioida luotettavuutta on selvittää tutkimuksen reliiäabelius sekä validius. Reliäabelius kuvaa tutkimuksen mittaustulosten toistettavuutta eli se tarkoittaa siis tutkimuksen kykyä antaa ei sattumanvaraisia tuloksia. Validius merkitsee tutkimuksen pätevyyttä. Se tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tavoitteena mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Reliäabelius sekä validius usein kytketään kvantitatiiviseen tutkimukseen, mutta tutkimuksen luotettavuutta sekä pätevyyttä pitäisi jollakin tavoin arvioida myös laadullisessa tutkimuksessa, vaikka edellä mainittuja termejä ei käyttäisikään. Laadullisessa tutkimuksessa validius tarkoittaa kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. Selityksen sopivuus kuvaukseen eli onko selitys luotettava. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta edistää tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisen kaikista vaiheista. Aineiston tuottamisen, laadullisen aineiston analyysin sekä tulosten tulkinnan tarkka selostus kohentaa tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen validiutta voidaan kohentaa käyttämällä tutkimuksessa useita menetelmiä, josta käytetään nimitystä triangulaatio. (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233.)

Kohdejoukkona oli tänä vuonna koulun loma-ajan hoitoa käyttävät perheet. Tutkimukseen eivät siis osallistuneet ne perheet, jotka käyttivät esimerkiksi viime vuonna koulun loma-ajan hoitoa, mutta eivät tänä vuonna. Tutkimusaineistossa ei siten ole niin sanottua vanhaa asiakaskokemusta, vaan tiedot ovat ajantasaista. Haastatteluun osallistui kolme vanhempaa kol-

mestatoista vanhemmasta, tämä puolestaan alentaa tutkimuksen luotettavuutta. En voi yleistää tutkimuksen tuloksia, mutta olen pyrkinyt tutkimuksen pätevyYTEEN tässä työssä. Luotettavuuden kohentamiseksi olen pyrkinyt mahdollisimman tarkkaan selostukseen tutkimuksen toteuttamisen kaikista vaiheista.

Haastatteluiden avulla sain tiedot, mitä pyrin keräämään. Haastateltavat antoivat tietoa teemoista, joista kysyinkin. Jouduin esittämään jokaisessa haastattelussa jonkin verran tarkentavia kysymyksiä, sillä halusin saada mahdollisimman monipuolista tietoa. Jos haastateltava ymmärsi teeman tai tarkentavan kysymyksen väärin, selvensin sitä haastateltavalle. Tätä mahdollisuutta ei kyselylomakkeissa ole. Jos teemahaastattelurunko olisi osoittautunut toimimattomaksi tai epäselväksi, olisin korjannut runkoa ensimmäisen haastattelun jälkeen, mutta tällaista tilannetta ei tullut.

Yksi keino mitata aineiston riittävyttä on mitata aineiston kylläntyminen eli saturaatio. Saturaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa aineistoa on niin paljon, että aineisto alkaa toistaa itseään. Kun tiedonantajat, tässä työssä haastateltavat, eivät tuota tutkimusongelman kannalta enää uutta tietoa, silloin on saturaatiopiste saavutettu. Tämä perustuu siihen, että tietty määrä aineistoa riittää tuomaan esiin sen teoreettisen peruskuvion, joka tutkimuskohteesta on potentiaalista löytää. Kylläntymistä ei voi saavuttaa, jos ei tiedä, mitä aineistosta hakee. Saturaatioon nojautuminen ei myöskään sovellu kaikkeen laadulliseen tutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 89-90.)

Aineiston kooksi jäi kolme haastattelua. Saatekirje (liite 2) lähetettiin kerran ja muistutus- ja kiitoskirjeitä (liite 3) lähetettiin kolme kertaa, mutta enempää vapaaehtoisia osallistujia haastatteluun ei saatu, joten aineisto jäi pienehköksi. Saturaatiopistettä ei tässä työssä saavutettu aineiston pienuuden vuoksi. Aineistosta löytyi samoja asioita ja teemoittelun jälkeen teemat hahmottuivat osaksi haastattelurungon pohjalta, mutta aineiston kylläntymisestä ei voi puhua. Uskon, että suurempi aineisto olisi voinut rikastuttaa sekä tuoda uusia tekijöitä ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni. Toisaalta jokaisella palvelun käyttäjällä on oma erilainen asiakaskokemus, joten jokainen haastateltava olisi tuonut jotakin uutta aineistoon. Mutta tähän aineistoon sain tämän verran haastatteluita, ja tämä sai riittää.

7.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuseettiset ongelmat voidaan jaotella kahteen eri luokkaan Mengele-tapauksiin sekä niin sanottuihin Manhattan-tapauksiin. Mengele-tapauksissa eettiset kysymykset liittyvät tutkimuksen tiedonhankintaan sekä tutkittavien suojaan. Manhattan-tapauksissa kysymyksillä viitataan tutkijan vastuuseen tutkimustulosten sovelluksista. Tutkija joutuu tekemään tutkimusprosessin aikana monia valintoja, jotka ovat merkittäviä tutkimuksen eettisyyden näkökulmasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d.)

Ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan. Tutkittavien suojaan kuuluu, että tutkija kertoo osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Suojaan kuuluu myös tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoinen suostumus. Tutkijan pitää myös varmistaa, että osallistuessaan osallistuja tietää, mistä tutkimuksessa on kyse. Olennainen osa on osallistujien oikeuksien ja hyvinvoinnin turvaaminen. Tutkimustietojen on oltava luottamuksellisia ja osallistujien on jäätävä nimettömiksi. Tutkimukseen osallistujilla on myös oikeus odottaa tutkijalta vastuuntuntoa eli luvattujen sopimusten noudattaminen sekä ei vaaranneta tutkimuksen rehellisyyttä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 128.)

Päivätoimintapalveluiden esimies lähetti kohdejoukolle saatekirjeet (liite 2), jossa kerroin työni tavoitteet ja menetelmät. Esimies toimi yhteyshenkilönä, joten en saanut tietooni kohdejoukon nimiä, osoitteita tai muita yhteystietoja. Mahdollisia riskejä ei saatekirjeessä ollut, sillä osallistuminen ei aiheuttanut mahdollisia riskejä esimerkiksi uhannut fyysistä tai psyykkistä terveyttä. Osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Vapaaehtoiset henkilöt, jotka halusivat osallistua työhöni, ottivat minuun puhelimitse yhteyttä. Erillistä suostumuslomaketta allekirjoituksineen työni osallistumiseen en käyttänyt, sillä yhteyttä ottaessaan osallistujat suosivat tutkimukseen. Osallistujat saivat itse päättää ajankohdan ja paikan, sillä se on heidän oikeutensa. Haastattelut sekä muut saamani tiedot ovat luottamuksellisia, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille eikä tietoja käytetä muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. Olen säilyttänyt äänitteitä tämän työn tekovaiheen ajan omalla tietokoneellani, joka on lukittu salasanalla. Äänitteet poistin tietokoneelta tulosten kirjoittamisen jälkeen.

Lähteet

Painetut lähteet:

Eskola, J & Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, p. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hyvärinen, M. 2010. Haastattelukertomuksen analyysi. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 90-118.

Kaski, M. (toim.), Manninen., A & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Kataja, M. 2015. Kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-aikojen päivähoitomallin kehittäminen Kamu-tuvalla. Opinnäytetyö YAMK. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 70-85.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka, aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (23.6.1977/519).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380).

Ranta-aho, T. 2014. Kehitysvammaisen lapsen vanhempien näkökulma palvelujärjestelmän tarjoamasta tuesta. Pro Gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylä.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu - Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22-56.

Tiittula, L. & Ruusuvuori, J. 2005. Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) Haastattelu - Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9-21.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 1.-3. painos. Helsinki: Tammi.

Vehmas, S. 2005. Vammaisuus, johdatus historiaan, teoriaan ja etiikkaan. Helsinki: Gaudeamus.

Ylikauma, P-R. 2007. Arjen rakentuminen perheissä kehitysvammaisen kouluikäisen lapsen kanssa - tarpeiden ja tuen kohtaaminen perhetyössä? Kasvatustieteen lisensiaatintutkimus. Oulun yliopisto, kasvatustieteiden tiedekunta. Oulu.

Sähköiset lähteet:

Definition of Intellectual Disability. 2016. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD). Viitattu 7.9.2016. http://aidd.org/intellectual-disability/definition#.V8_ceDVNifg

Erityishuolto-ohjelma ja palvelusuunnitelma. 2015. Vammaispalvelujen käsikirja. THL. Viitattu 8.9.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/erityishuolto-ohjelma-ja-palvelusuunnitelma#ohjelmat>

Hokkanen, L., Härkäpää, K., Järvikoski, A., Martin, M., Nikkanen, P., Notko, T. & Puumalainen, J. 2009. Asiakkaan äänellä vaikeavammaisten kuntoutuksesta - tulkintoja ja johtopäätöksiä. Teoksessa Järvikoski, A., Hokkanen, L. & Härkäpää, K. (toim.) Asiakkaan äänellä - Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80/2009. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Viitattu 18.10.2016 https://kuntoutussaatio.fi/files/161/Asiakkaan_aanella.pdf

Hyvinvointikuntayhtymä. 2016. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. Viitattu 22.10.2016. <http://www.fstky.fi/kuntayhtyma/>

Kehitysvammaisen henkilön toimintakyvyn arviointi. 2015. Vammaispalvelujen käsikirja. THL. Viitattu 7.9.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelutarpeen-selvittaminen/kehitysvammaisen-henkilon-toimintakyvyn-arviointi>

Kehitysvammaisten palvelut. 2016. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. Viitattu 22.10.2016. <http://www.fstky.fi/palvelut/vammaispalvelut/kehitysvammahuolto/>

Kehitysvammaisuus. 2016. Vernerinet.net. Viitattu 7.9.2016. <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus>

Kehitysvammalakiin on lisätty itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja sen rajoittamisen edellytyksiä koskevat säännökset. 2016. Kuntainfo 3/2016. STM. Viitattu 9.9.2016. http://stm.fi/documents/1271139/2044491/Kuntainfo_3-2016+26.5.2016.pdf/a111d84f-2afa-4cfa-a21c-38c6d7a6149e

Keronen, M. 2013. Asiakaslähtöisyys - olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Tesso 1/2013. Viitattu 7.9.2016. <http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslatoisyys-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Läketieteellinen näkökulma. Vernerinet.net. 2014. Viitattu 7.9.2016. <http://verneri.net/yleis/laaketieteellinen-nakokulma>

Palvelujen järjestämisen tueksi. 2016. Vammaispalvelujen käsikirja. THL. Viitattu 22.10.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi>

Palveluohjaus. 2016. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. Viitattu 14.9.2016. <http://www.fshky.fi/palvelut/vammaispalvelut/kehitysvammahuolto/palveluohjaus/>

Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. 2016. Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. Viitattu 22.10.2016. <http://www.kalliopp.fi/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 18.9.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 16.9.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_2.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006c. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 16.11.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006d. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 16.9.2016. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1.html

Sosiaalinen näkökulma. 2013. Vernerinet.net. Viitattu 7.9.2016. <http://verneri.net/yleis/sosiaalinen-nakokulma>

Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. THL. Raportti 31/2010. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 23.10.2016. <http://thl32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/80025/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3.pdf?sequence=1>

Tietoa kehitysvammasta. 2016. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. Viitattu 22.10.2016. <http://www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma->

Toimintakyky osana elämän kokonaisuutta. 2013. Vernerinet.net. Viitattu 7.9.2016. <http://verneri.net/yleis/toimintakyky-osana-elaman-kokonaisuutta>

Toimintakyvyn näkökulma. Vernerinet.net. 2014. Viitattu 7.9.2016. <http://verneri.net/yleis/toimintakyvyn-nakokulma>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/ 2011. Viitattu 20.4.2016. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

YK:n vammaisyleissopimus voimaan - periaatteina osallisuus ja esteettömyys. 2016. STM. Viitattu 9.9.2016. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/yk-n-vammaisyleissopimus-voimaan-periaatteina-osallisuus-ja-esteettomyys

Julkaisemattomat lähteet:

Autio, J. 2016. Sähköpostikeskustelu 7.10.2016. Peruspalvelukuntayhtymä Kallio. Ylivieska.

Heinämaa-Rosenberg, K. 2016. Haastattelu 9.9.2016. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä. Forssa.

Tuominen, L. 2016. Sähköpostikeskustelu 22.9.2016. Salon kaupunki. Salo.

Taulukot

Taulukko 1 Odotuksen osoittimet (Hyvärinen 2010, 111-112)	22
---	----

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa.....	39
Liite 2: Saatekirje.....	41
Liite 3: Muistutus- ja kiitoskirje.....	42
Liite 4: Teemahaastattelurunko.....	43
Liite 5: Teemahaastattelurunko haastateltavalle.....	45

Liite 1: Tutkimuslupa

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä		Viranhaltijapäätös	
Yhtymäjohtaja		24.5.2016	19 §
Asia	Tutkimuslupa Nikkanen Evellina Vanhempien kokemukset kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-aikojen hoidon järjestämisestä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä KORJAUS PÄÄTÖKSEEN OPISKELIJAN OPISKELUPAIKAN TIETOJEN OSALTA 20.9.2016		
Asiaseloste	<p>Laurean ammattikorkeakoulun (Hyvinkään yksikkö) sosionomin (AMK) tutkintoa suorittava opiskelija Nikkanen Evellina pyytää tutkimuslupaa opinnäytetyölleen Vanhempien kokemukset kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-aikojen hoidon järjestämisestä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-aikojen hoidon järjestämistä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on saada vanhemmilta tietoa asiakkaan loma-aikojen hoitoon liittyvistä odotuksista ja kokemuksista sekä saada uutta tietoa palvelun toimivuudesta, jonka pohjalta pystytään kehittämään entistä parempia ja asiakaslähtöisempiä palveluita.</p> <p>Tutkimuskysymykset: 1. Millaisena vanhemmat ovat kokeneet tai mitä vanhemmat odottavat loma-aikojen hoidolta Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä? 2. Miten vanhemmat kehittäisivät loma-aikojen hoitoa?</p> <p>Tutkimuksen kohderyhmä on 4 -5 kehitysvammaisen lapsen / nuoren vanhempaa. Tutkimusaineisto kerätään teemahaastattelulla. Päivätoimintapalveluiden esimies postittaa kyselyn saatekirjeen asiakkaidensa vanhemmille. Tutkimustulokset analysoidaan sisällönanalyysillä.</p> <p>Tutkimusaineisto kerätään heinäkuussa 2016. Opinnäytetyö raportoidaan lokakuussa 2016 Laurean ammattikorkeakoulun opinnäytetyönä.</p> <p>Opinnäytetyön yhteyshenkilönä on päivätoimintapalveluiden esimies Kaarina Heinämaa-Rosenberg.</p> <p>Opinnäytetyön lupahakemuksen liitteenä on tutkimussuunnitelma, jossa on liitteenä saatekirje tutkittaville ja salassapitositoumus.</p>		
Valmistelijan ehdotus	Tutkimuslupa myönnetään ehdolla, että		
	1. tutkimusraportti tulee tehdä niin, ettei tutkimuksessa mukana olleiden henkilöllisyys paljastu ja tutkimus toteutetaan hyvää tutkimuseettistä käytäntöä noudattaen.		
	2. tutkimuksen suorittaja antaa kirjallisen salassapitositoumuksen (lomake liitteenä).		

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä

Viranhaltijapäätös

Yhtymäjohtaja

24.5.2018

19 §

3. tutkimuksen tekijä toimittaa valmiin oppinnytetyön luvan myöntäjälle (yhtymähallinnon kirjaamo).

Päätös

Tutkimuslupa myönnetään.

Päätöksen peruste

Hallintosääntö

Muutoksenhakuohje

Liitteenä

Pöytäkirja yleisesti
nähtävänä

30.5.2018

Päiväys ja allekirjoitus

Forssassa 24.5.2018
Forssassa 20.9.2018


Juha Heino
Yhtymäjohtaja

Anna Palin
Hallintoyllhoitaja

Jakelu

Nikkanen Eveliina
Helinämaa-Rosenberg Kaarina
Nieminen Pia
Paasilkangas Jaana

Liite 2: Saatekirje



Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä

Saatekirje

1 (1)

26.5.2016

Hyvä vanhempi!

Olen Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Eveliina Nikkanen ja teen opinnäytetyötä kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-aikojen hoidon järjestämisestä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Työtäni varten selvitän vanhempien kokemuksia koulun loma-aikojen hoidon järjestämisestä. Opinnäytetyöni tuloksia on tarkoitus hyödyntää koulun loma-aikojen hoidon kehittämisessä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella.

Jotta voin selvittää vanhempien kokemuksia opinnäytetyötäni varten, toivon juuri teidän panostanne haastatteluun osallistuen. Osallistumalla voit vaikuttaa koulun loma-aikojen kehittämiseen. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Haastattelut nauhoitetaan ja ne toteutetaan teemahaastatteluna. Teemat liittyvät hoidon tarpeeseen sekä koulun loma-aikojen hoidon järjestämiseen Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Haastatteluun osallistumiselle ei ole estettä, vaikka tänä vuonna koulun loma-aikojen hoito ei olisi ajankohtainen. *Kaikki haastattelut ovat luottamuksellisia.* Haastatteluaineistoa käytetään anonyymisti opinnäytetyössä, eikä henkilöllisyys tule missään vaiheessa ilmi. Aineistoja käytetään vain tähän opinnäytetyöhön. Niitä säilytetään opinnäytetyön julkaisuun eli noin vuoden 2016 loppuun asti, jonka jälkeen aineistot tuhotaan.

Haastattelut voidaan toteuttaa Teille sopivana ajankohtana ja sopivassa paikassa. Haastatteluun on hyvä varata aikaa noin tunnin verran. Siihen voi osallistua yksi vanhemmista tai molemmat vanhemmat. Jokainen haastattelu on ensiarvoisen tärkeä opinnäytetyöni kannalta, joten osallistumisenne olisi työn lopputuloksen kannalta erittäin merkittävää. Ilmoitathan osallistumisestasi puhelimitse tai sähköpostilla 12.6. mennessä alla olevaan numeroon tai sähköpostiosoitteeseen. Mikäli Teillä ilmenee kysyttävää, vastaan mielelläni myös niihin. Tämän saatekirjeen on postittanut päivätoimintapalveluiden esimies Kaarina Heinämaa-Rosenberg, joka koordinoi koulujen loma-aikojen hoitoa.

Ystävällisin terveisin

Eveliina Nikkanen
sosionomiopiskelija
Laurea-ammattikorkeakoulu, Hyvinkää
Puh. 040 8488 601
eveliina.nikkanen@student.laurea.fi

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä
PL 42, 30101 FORSSA
Käyntiosoite: Urheilukentänkatu 9, 30100 FORSSA

Puh. 03 419 11
Telekopio 03 422 1186
Y-linnumu 021 4285-0
OKOYFIH F31 5025 0220 0112 25
DABAFIHH F197 8000 1700 9044 94

FSHKY_0002/1.2014

Liite 3: Muistutus- ja kiitoskirje



Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä

Muistutus-/
Kiitoskirje

1 (1)

5.6.2016

Hyvä vanhempi!

Teille on lähetetty saatekirje liittyen kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-aikojen hoidon järjestämiseen Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Selvitän opinnäytetyötäni varten vanhempien kokemuksia kehitysvammaisten lasten ja nuorten koulun loma-aikojen hoidon järjestämisestä FSHKY:ssä. Tiedonkeruumenetelmänä on teemahaastattelu, joka nauhoitetaan.

Jos olette jo sopinut haastatteluajan, tämä muistutus on aiheeton. Kiitos osallistumisestasi haastatteluun!

Haluaisin vielä muistuttaa, että voit ilmoittaa kiinnostuksestasi osallistua haastatteluun **19.6.2016 asti**. Näin voit vaikuttaa omalta osaltasi koulun loma-aikojen hoidon kehittämiseen Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä. Jokainen haastattelu on ensiarvoisen tärkeä myös opinnäytetyöni lopputuloksen kannalta.

Ilmoitathan osallistumisestasi puhelimitse tai sähköpostilla alla olevaan numeroon tai sähköpostiosoitteeseen. Mikäli Teillä ilmenee kysyttävää, vastaan mielelläni myös niihin. Tämän saatekirjeen on postittanut päivätoimintapalveluiden esimies Kaarina Heinämaa-Rosenberg, joka koordinoi koulujen loma-aikojen hoitoa.

Ystävällisin terveisin

Eveliina Nikkanen
sosionomiopiskelija
Laurea-ammattikorkeakoulu, Hyvinkää
Puh. 040 8488 601
eveliina.nikkanen@student.laurea.fi

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä
PL 42, 30101 FORSSA
Käyntiosoite: Urheilukentänkatu 9, 30100 FORSSA

Puh. 03 419 11
Telekopio 03 422 1166
Y-tunnus 0214296-0
OKOYFIHH FI31 5025 0220 0112 25
DABAFIHH FI87 8000 1700 8044 94

FSHKY.00021.2014

Liite 4: Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelun runko

Taustakysymykset:

Minkä ikäinen lapsenne on? (palvelun käyttäjä)

Mitä kehitysvammahuollon palveluja saatte?

Miten loma-aikojen hoito on perheessänne järjestetty?

Kuinka paljon käytätte vuodessa kunnallista loma-aikojen hoitoa? Noin.

Minä loma-aikoina käytätte kunnallista loma-aikojen hoitoa? Miksi?

Kuinka monta vuotta lapsenne on käyttänyt kunnallista loma-aikojen hoitoa?

1. Palvelun saanti ja järjestäminen

- Tieto palvelusta
 - o Mistä olette saaneet tiedon ko. palvelusta?
 - o Onko tieto ollut kyseisessä vaiheessa riittävää?
- Käytännön järjestelyt ennen hoidon alkua
 - o Millaista informaatiota hoidosta olette saaneet ennen hoidon alkua ja onko se ollut mielestänne riittävää? Esimerkiksi kuljetukset hoitoon, milloin hoito alkaa ja päättyy. Jos ei ole ollut, niin miksi?
 - o Kun kunnallista loma-aikojen hoitoa järjestetään tarpeen mukaan, miten olette antaneet tietoa hoidon tarpeesta? Muotoile.
 - o Jos loma-aikojen hoito on vaatinut perheen sisäisiä järjestelyjä niin, millaisia ne ovat olleet? Esimerkiksi miten vanhempi, vanhemmat lomailevat?
 - o Millaiset asiat/tekijät, koskien käytännön järjestelyjä ennen hoidon alkua koet hyväksi tai huonoksi?
 - o Tuleeko teillä jotain muuta mieleen, mitä ei ole aiemmin tullut esiin, liittyen palvelun saantiin tai järjestämiseen?

2. Palvelun käyttäminen ja tyytyväisyys palveluun

- Palvelu hoidon aikana
 - o Millaista ko. palvelu on, miten se on järjestetty, miten tieto kulkee, hoidon sisältö
- Tyytyväisyys hoitoon
 - o Millaisena olette vanhempana kokeneet loma-aikojen hoidon ja millaisena mielestänne lapsenne on kokenut sen? Esimerkiksi kuljetukset, toiminnan, ruoan ja henkilökunnan toiminnan.
 - o Mitkä tekijät vaikuttavat siihen, että lapsen on mielekästä mennä hoitoon?
 - o Millaisena koette kunnallisen loma-aikojen hoidon asiakaslähtöisyyden? Asiakaslähtöisyydellä tarkoitan esimerkiksi toivomuksien, mielipiteiden ja edun huomioon ottamista sekä yksilöllisten tarpeiden huomioimista.
 - o Millaisena olette kokeneet tiedonsaannin sekä tiedonannon liittyen hoitoon loma-aikana?
Esimerkiksi miten lapsen päivä on hoidossa sujunut tai ilmoittaminen muuttuneista hoitoajoista.
 - o Millaiset tekijät vaikuttavat tyytyväisyyteen tai tyytymättömyyteen?

3. Palaute ja jatkumo

- o Jos teiltä on kysytty ja olette antaneet palautetta, millaisena olette kokeneet palautteen antamisen?

- Kun loma-aikojen hoito jakso päättyy, miten kuvaisitte jatkumoa seuraavaan loma-ajan hoidon jaksoon.
- Vertailu aiempien vuosien loma-aikojen hoitoon, jos on käyttänyt ko. palvelua

4. Palvelun kehittäminen

- Miten kehittäisitte loma-aikojen hoitoa?
- Jos saisitte itse päättää, miten järjestäisitte lapsenne loma-aikojen hoidon?

Vapaa sana. Tuleeko jotain muuta mieleen, mitä ei aiemmin tässä haastattelussa ole käsitelty?

Liite 5: Teemahaastattelurunko haastateltavalle

Teemahaastattelun runko

Taustakysymykset:

Lapsen ikä ja sukupuoli (palvelun käyttäjä)

Kehitysvammahuollon palvelut

Loma-aikojen hoito perheessänne

Minä loma-aikoina käytätte kunnallista loma-aikojen hoitoa? Miksi?

Kuinka paljon käytätte vuodessa kunnallista loma-aikojen hoitoa? Noin.

Kuinka monta vuotta lapsenne on käyttänyt kunnallista loma-aikojen hoitoa?

5. Palvelun saanti ja järjestäminen

- Tieto palvelusta
- Käytännön järjestelyt ennen hoidon alkua

6. Palvelun käyttäminen ja tyytyväisyys

- Palvelun sujuvuus
- Tyytyväisyys hoitoon vanhemman sekä lapsen kannalta

7. Palaute ja jatkumo

- Palautteen anto
- Hoidon jatkumo seuraavaan loma-ajan hoitojaksoon
- Vertailu aiempien vuosien loma-aikojen hoitoon, jos on käyttänyt ko. palvelua

8. Palvelun kehittäminen

- Loma-aikojen hoidon kehittäminen
- Mieluisin tapa järjestää lapsen loma-aikojen hoito

9. Sana on vapaa