



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TYÖIKÄISTEN NÄKÖVAMMAISTEN KOKE- MUKSIA ALEKSINTUVAN PALVELUISTA

Anu-Maria Järvinen

Laura Kallio

Opinnäytetyö
Marraskuu 2017
Sosionomikoulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosionomikoulutus

JÄRVINEN, ANU-MARIA & KALLIO, LAURA:
Työikäisten näkövammaisten kokemuksia Aleksintuvan palveluista

Opinnäytetyö 49 sivua, joista liitteitä 5 sivua
Marraskuu 2017

Aleksintupa on Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n palvelukeskus, joka tuottaa näkövammaisille palveluja, jakaa näkövammamietoutta ja järjestää ryhmätoimintaa. Aleksintuvan palvelut ovat pysyneet lähes samoina koko Aleksintuvan olemassaolon ajan, vuodesta 1997. Palveluita käyttävien keski-ikä on korkea. Lisäksi asiakasmäärät ovat pudonneet viime vuosien aikana, eikä asiakkailta ole juuri ollut toiveita palveluiden kehittämiseksi.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Tampereella asuvat, Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnassa mukana olevat alle 65-vuotiaat näkövammaiset kokevat Aleksintuvan palvelut. Kokevatko työikäiset palvelut heille tarpeellisiksi? Lisäksi tarkoituksena oli ottaa selvää, millaisia palveluita unelmien Aleksintupa voisi heille tarjota. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille työikäisten kokemuksia Aleksintuvan palveluista ja löytää ideoita palveluiden kehittämiseksi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla. Opinnäytetyöhön haastateltiin neljää Tampereen seudun näkövammaiset ry:n toiminnassa mukana olevaa työikäistä näkövammaista. Saatu aineisto käsiteltiin induktiivista sisällönanalyysia käyttäen. Induktiivinen sisällönanalyysi muodostui kolmivaiheisena prosessina. Pelkistämällä, ryhmittelemällä ja abstrahoimalla aineistoa muodostettiin yläluokat. Yläluokkia muodostui kahdeksan, ja niitä tarkastelemalla saatiin vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Tuloksia tarkasteltiin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Sosiaalialalla asiakaslähtöisyys on keino, jonka avulla työtä voidaan toteuttaa eettisesti korkeatasoisesti.

Opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että haastateltujen kokemus Aleksintuvan palveluista oli hyvä. Työikäiset näkövammaiset kokivat kuitenkin, että Aleksintuvan palvelut eivät palvele heitä, vaan palvelujen ajateltiin sopivan hyvin erityisesti ikääntyneille näkövammaisille. Haastattelussa nousi vahvasti esille se, että työikäiset ovat itsenäisiä. Suurimpana kehityskohteena työikäiset näkivät Aleksintuvan aukioloajat, jotka eivät olleet saavutettavat haastatelluille. Lisäksi nousi esille viestintä Aleksintuvan ja työikäisen asiakkaan välillä. Palveluista ja niiden sisällöistä ei ollut riittävästi tietoa tarjolla, ja Aleksintuvan palvelut myös sekoitettiin yhdistyksen muihin palveluihin.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n ja palvelukeskus Aleksintuvan palveluiden kehittämisessä sekä palveluiden asiakaslähtöisyyden huomioimisessa.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

JÄRVINEN, ANU-MARIA & KALLIO, LAURA:
Visually Impaired Working-Age People's Experiences about services of Aleksintupa

Bachelor's thesis 49 pages, appendices 5 pages
November 2017

Aleksintupa is a service center for people with visual impairment. The average age of service users is high and the number of customers has dropped recently.

The purpose was to find out how under 65 years old visually impaired people felt about the services and also find out what the Aleksintupa of dreams could offer for them. The aims were a to bring out under 65 years old visually impaired people's thoughts and to find ideas to develop the services.

The study was qualitative in nature and the data were collected through thematic interviews. The data were analyzed using inductive content analysis.

The results of this study showed that the interviewees are independent. Their thoughts were positive but they felt that the services are not meant for them and the visiting hours did not suit them. They thought that the services were suitable especially for elderly people. Communication between Aleksintupa and the interviewees was inadequate. Based on the findings of this study the services were also confused with other services provided by Tampereen seudun Näköammaiset ry.

The findings can be used to develop the services of Aleksintupa and Tampereen seudun Näköammaiset ry. They can also help in considering customer orientation.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖTILANNE	7
	2.1 Aleksintuvan asiakastyytyväisyyskysely 2016.....	8
3	VAMMAISUUS.....	10
	3.1 Näkövammaisuus.....	10
4	SOSIAALI- JA TERVEYSALAN JÄRJESTÖJEN TOIMINTA.....	13
	4.1 Järjestöt palveluntuottajina	14
5	ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALIALALLA	16
6	TAMPEREEN SEUDUN NÄKÖVAMMAISET RY	18
	6.1 Yhdistyksen toiminta	18
	6.2 Palvelukeskus Aleksintupa	19
	6.2.1 Aleksintuvan palvelut.....	21
7	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET	23
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA MENETELMÄT	24
	8.1 Aineiston keruu ja haastateltavat	24
	8.2 Analyysimenetelmä	27
9	TYÖIKÄISTEN NÄKÖVAMMAISTEN KOKEMUKSIA	29
	9.1 Haastateltavien taustatiedot	29
	9.2 Kokemuksia Aleksintuvan palveluista.....	29
	9.2.1 Positiiviset kokemukset.....	30
	9.2.2 Palvelumuotoilu ja viestintä.....	30
	9.2.3 Sosiaalinen tuki	32
	9.3 Unelmien Aleksintupa	33
10	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	35
	10.1 Eettisyys ja luotettavuus	39
	10.2 Opinnäytetyöprosessi ja jatkotutkimusaiheet	40
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET	45
	Liite 1. Teemahaastattelun runko	45
	Liite 2. Teemahaastattelussa huomioitavia asioita	46
	Liite 3. Alaluokat.....	47

1 JOHDANTO

Tampereen seudun Näkövammaiset ry tuottaa palveluita näkövammaisille sekä järjestää järjestötoimintaa Pirkanmaalla sekä osassa Kanta-Hämettä. (Yhdistyksen toiminta 2017.) Yhdistyksen palvelukeskus Aleksintupa tuottaa palveluita, jakaa näkövammattietoutta sekä järjestää vertaistuellista ryhmätoimintaa arkipäivisin (Aleksintuvan toimintasuunnitelma 2017).

Aleksintuvan vuoden 2016 asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan työkäiset alle 65-vuotiaat näkövammaiset eivät ole löytäneet Aleksintuvan palveluita. Kyselyn mukaan Aleksintuvan asiakkaista suurin osa oli 63 – 80 –vuotiaita tai yli. Lisäksi toiveita palveluiden kehittämiseksi saatiin vähän. (Aleksintuvan asiakastyytyväisyyskysely 2016, 7.) Aleksintuvan palvelut ovat lähes samat kuin hankkeen alkaessa vuonna 1997 (Pesonen-Säilä 2001, 4), eikä erityisesti työkäisten kokemuksia Aleksintuvan palveluista ole aiemmin kartoitettu.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, miten Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnoissa mukana olevat työkäiset näkövammaiset kokevat Aleksintuvan palvelut. Ovatko palvelut tarpeellisia työkäisille? Lisäksi tavoitteena oli selvittää, minkälaisia palveluita unelmien Aleksintupa voisi tarjota työkäisille asiakkaille. Tässä opinnäytetyössä työkäinen tarkoittaa alle 65-vuotiasta täysi-ikäistä henkilöä.

Toteutimme opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena, ja keräsimme aineiston teema-haastattelun avulla. Käytimme aineistolähtöistä eli induktiivista sisällön analyysia haastattelusta saadun aineiston käsittelyyn. Induktiivinen sisällönanalyysi muodostuu työsämme kolmivaiheisena prosessina. Ensimmäiseksi aineisto redusoitiin eli pelkistettiin. Sen jälkeen aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin samankaltaisuuden mukaan. Viimeiseksi aineisto abstrahoitettiin eli luotiin yläkäsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108. [Miles & Huberman 1994]). Yläkäsitteitä tarkasteltiin asiakaslähtöisyyden viitekehyksestä.

Tampereen seudun Näkövammaiset ry:llä on aktiivinen työkäisten näkövammaisten ryhmä. Haastatteleamalla ryhmän toiminnassa mukana olevia henkilöitä toivoimme saa-

vamme kokemuksia ja ajatuksia Aleksintuvan palveluista ja niiden tarpeellisuudesta. Rajasimme haastateltavat henkilöt yhdistyksen toiminnassa jo mukana oleviin työikäisiin näkövammaisiin.

Opinnäytetyöprosessin aikana tutustuimme sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toimintaan palveluntuottajina, näkövammaisuuteen sekä asiakaslähtöisyyteen. Prosessin aikana haimme paljon tietoa järjestöistä ja järjestöistä palveluntuottajina. Tämä auttoi meitä ymmärtämään Aleksintuvan toimintaa. Opinnäytetyömme tulokset antavat ideoita Tampereen seudun Näkövammaiset ry:lle sekä Aleksintuvan henkilökunnalle palveluiden ja toiminnan kehittämiseksi.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖTILANNE

Tampereen seudun Näkövammaiset ry tuottaa palveluita näkövammaisille Pirkanmaalla ja osassa Kanta-Hämettä perinteisen järjestötoiminnan lisäksi. (Yhdistyksen toiminta 2017). Yhdistyksellä on palvelukeskus Aleksintupa, joka tuottaa STEAn rahoittamana palveluita ja jossa työskentelee palkattua henkilökuntaa (Tuominen 2017, Aleksintuvan toimintasuunnitelma 2017.) Aleksintuvan toiminta alkoi vuonna 1997 yhdistyksen kolmivuotisena kokeilu- ja kehittämisprojektina. (Pesonen-Säilä 2001, 4.) Aleksintuvan palvelut ovat pysyneet lähes samana projektin alusta lähtien.

Aleksintuvan asiakasmäärät ovat vähentyneet viime vuosien aikana, etenkin vuoden 2015 jälkeen on tapahtunut notkahdus. Aleksintuvan opas- ja avustajapalveluita käytti vuoden 2016 aikana 32 eri henkilöä, kun vuonna 2015 käytti 45 henkilöä. Vuoden 2016 aikana toteutettiin yhteensä 632 opas- ja avustajapalvelukertaa, kun edellisenä vuonna 870 kertaa. (Tuominen 2017). Lisäksi, vaikka Aleksintuvan palvelut on suunnattu kaikille näkövammaisille, palveluita ei juurikaan käytä työikäiset näkövammaiset (Aleksintuvan asiakastytyväisyyskysely 2016, 7).

Yhtenä merkittävä syynä opas- ja avustajapalvelun asiakasmäärien laskulle on ollut Tampereen kaupungin myöntämä henkilökohtainen apu vaikeavammaisuuden perusteella osalle Aleksintuvan palveluja käyttäneille asiakkaille. Useat näkövammaiset saavat nykyään henkilökohtaista apua maksutta vammaispalvelun kautta. Näin ollen tarve maksulliselle Aleksintuvan opas- ja avustajapalvelulle on laskenut. Aleksintuvan palveluita saavat käyttää kaikki, joilla näkökyvyn aleneminen aiheuttaa haittaa arjen toiminnoissa. Asiakkaina on siis myös henkilöitä, joilla on näkökyvyn alenemista, mutta heillä ei ole vielä lääkärin toteamaa näkövammaa eivätkä he näin ollen ole oikeutettuja henkilökohtaiseen apuun. Yhdistys tarjosi muutaman vuoden ajan henkilökohtaisen avun palvelusetelitoimintaa, mutta toiminta päätettiin syyskuussa 2017. (Tuominen 2017.)

Syksyllä 2016 toteutimme Aleksintuvalle asiakastytyväisyyskyselyn projektiopintoina. Kyselyn mukaan työikäiset alle 65-vuotiaat näkövammaiset eivät ole löytäneet Aleksintuvan palveluita. Kyselyn mukaan Aleksintuvan asiakkaista suurin osa oli 63 – 80 –vuotiaita tai yli. Lisäksi toiveita palveluiden kehittämiseksi saatiin vähän. (Aleksintuvan asiakastytyväisyys-kysely 2016, 7.)

Aleksintuvan palveluohjaaja Annamari Tuominen kertoi pohtineensa, mitä työikäiset näkövammaiset ajattelevat Aleksintuvan palveluista, ja miksi työikäiset eivät ole löytäneet palveluita. Sekoittuvatko palvelut esimerkiksi yhdistyksen muiden palveluiden kanssa? Asiakastyytyväisyyskyselyn tekoprosessin ja Tuomisen kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta nousi idea työikäisten ajatuksien kartoittamisesta, sillä niitä ei ole aiemmin selvitetty. Halusimme selvittää työikäisten kokemuksia ja tarkastella tuloksia asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Asiakaslähtöinen ajattelu on sosiaalialalla keino tuottaa laadukkaita ja korkeatasoisia palveluita (Raunio 2011, 103). Kuinka asiakaslähtöisyys toteutuu tällä hetkellä Aleksintuvalla työikäisille näkövammaisille?

Anu-Maria Järvinen on valmistunut viittomakielen tulkiksi Turun Diakonia-ammattikorkeakoulusta vuonna 2014 suuntautuen kuurosokeille tulkkaukseen, joten Järvinen koki näkövammaisuuteen lisää perehtymisen täydentävän jo aiemmin hankittua osaamista. Laura Kalliolla ei ollut aiempaa kokemusta näkövammaisuudesta, mutta kiinnostus asiaa kohtaan oli. Molempia kiinnosti järjestötoiminta, joten oli luontevaa tehdä opinnäytetyö järjestötoimintaan liittyen.

2.1 Aleksintuvan asiakastyytyväisyyskysely 2016

Syksyllä 2016 toteutimme projektina Tampereen ammattikorkeakoulun Proakatemiassa Aleksintuvalle asiakastyytyväisyyskyselyn. Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena oli kartoittaa Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n Aleksintuvan asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kokemuksia Aleksintuvan toiminnasta ja palveluista. Kysely lähetettiin Aleksintuvan palveluita käyttäneille näkövammaisille. Koostimme asiakastyytyväisyys-kyselyn tuloksista raportin.

Kysely lähetettiin 49 henkilölle ja kyselyyn vastasi yhteensä 29 henkilöä. Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien taustatietoina ikää, sukupuolta, kuuluuko henkilö Tampereen seudun Näkövammaiset ry:hyn, asumismuotoa sekä näkövammaisuuden haitta-astetta. Kyselyssä kartoitettiin asiakkaiden palvelutarvetta ja siihen liittyvät kysymykset koskivat asiakkaiden käyttämiä palveluita, palvelutilanteita sekä palveluiden käyttöastetta. Lisäksi kysyttiin Aleksintuvan toiminnan sisällöstä sekä sen toteuttamisesta. Tähän liittyvät kysymykset käsittelivät tyytyväisyyttä palveluiden sisältöön ja toteutukseen, asiakkaiden tiedonsaantia, avunsaantia ja luottoa Aleksintuvan työntekijöiden vaitiolovelvollisuuteen

ja asiakkaan kunnioittamiseen. Kysymykset koskivat myös toiveita toiminnan kehittämiseksi ja sitä, mitä Aleksintupa on tuonut lisää asiakkaan arkeen sekä miten Aleksintupa on vaikuttanut vastaajan elämään. (Aleksintuvan asiakastyytyväisyyskysely 2016, 1,2,4,8.)

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista 22 henkilöä 29 vastaajasta oli 63 – 80 –vuotiaita tai yli. Aleksintuvan toiminta ja palvelut eivät ole tarkoitettu vain ikääntyneille. Lisäksi Aleksintuvan toiminnan ja palveluiden kehittämiseen liittyvään kysymykseen tuli heikommin vastauksia kuin kyselyn muihin kysymyksiin. (Aleksintuvan asiakastyytyväisyyskysely 2016, 1, 3, 7.)

3 VAMMAISUUS

Vammaisuuden vaikutukset ihmisen arkielämään liittyvät vamman sekä ympäristön olosuhteisiin eli yhteiskunnan asenneilmapiiriin ja arvoihin. Mikäli vamma nähdään poikkeamana valtavirrasta, on vammaisen henkilö aina alisteisessa asemassa yhteiskunnassa. (Lampinen 2007, 27, 29.) Perinteisesti vammaisuuden käsitettä on käsitelty lääketieteellisenä sekä sosiaalipoliittisena kysymyksenä ja yhteiskunnan toimenpiteet ovat kohdistuneet yksilöön. Näkökulma on 2000-luvulla laajentunut yksilön oikeuksia painottavasta vammaispolitiikasta vammaisten osallisuuden ja yhdenvertaisuuden varmistamiseen jokaisella elämän eri osa-alueella. (THL 2015.)

Yhteiskunnan palvelut ovat kehittyneet viimeisten vuosikymmenten aikana. Se on parantanut vammaisten asemaa ja yhteiskunta on vähitellen muuttunut esteettömämmäksi sekä saavutettavammaksi. Siitä huolimatta yhteiskunnassamme on edelleen rakenteita, jotka yhdessä yhteiskunnassa vallalla olevien arvojen kanssa vaikuttavat vammaisen ihmisen jokapäiväiseen elämään rajoittaen. Rakenteissa olevat ongelmat vaikuttavat heikentävästi henkilön itsemääräämisoikeuteen sekä mahdollisuuteen elää itsenäistä ja omannäköistä elämää. Yhteiskunnan rakenteelliset ongelmat myös heikentävät vammaisen henkilön osallisuutta yhteiskunnassa sekä luovat sosioekonomista eriarvoisuutta. (THL 2015.)

3.1 Näkövammaisuus

Näkövammaisuuden määritelmä on riippuvainen vallitsevasta arvomaailmasta sekä yhteisön asettamista vaatimuksista. Vammaisuus yleensäkin voidaan nähdä muodostuvan yhteiskunnan vaatimusten ja vammaisen henkilön toimintakyvyn kohdatessa. Se millaista näkökykyä yhteiskunta yksilöltä odottaa, vaikuttaa määritelmään siitä kuka on näkövammaisen. Mitä enemmän yhteiskunta painottuu näkökykyä vaativaan viestintään ja toimintaan, sitä enemmän on myös näkövammaisuutta. (Ojamo 2015, 13.)

Näkövammaisen on henkilö, jonka näkötoiminta tai joku näkemisen osa-alueista on heikentynyt niin paljon, että siitä aiheutuu selkeää haittaa jokapäiväisissä tilanteissa (Poussu-Olli & Keto 1999, 19. [Ojamo 1995]). Näkövammaisen voi olla heikkonäköinen tai sokea, mutta näkövammaiseksi ei luokitella ihmistä jonka näkökyky voidaan korjata silmälasilla tai toisessa silmässä on normaali näkö. (Näkövammaisuuden määrittäminen N.d.)

Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan näkövammaisuus luokitellaan viiteen eri ryhmään: heikkonäköinen, vaikeasti heikkonäköinen, syvästi heikkonäköinen, lähes sokea ja täysin sokea (WHO 2014). Näkövammarekisterissä on näiden lisäksi käytössä luokat tarkemmin määrittämätön heikkonäköinen sekä tarkemmin määrittämätön sokea. (Ojamo 2015, 15.)

WHO:n luokituksen mukaan heikkonäköisen määritelmänä on näöntarkkuus, joka on alle 0.3 paremmassa silmässä myös lasikorjauksen jälkeen tai näkö on jostain muusta syystä heikentynyt vastaavasti. Heikkonäköisiin luetaan luokat heikkonäköinen ja vaikeasti heikkonäköinen. Sokeuden määritelmä on WHO:n luokituksen mukaan näkökyky, joka on alle 0,05 paremmasta silmästä myös lasikorjauksen jälkeen. Mikäli näkökentän halkaisija on alle 20cm, luokitellaan henkilö myös silloin sokeaksi. WHO:n luokituksessa sokeiksi luetaan luokat syvästi heikkonäköinen, lähes sokea ja täysin sokea. Näöntarkkuus, joka on alueella 1,0-2,0 luetaan normaaliksi näöntarkkuudeksi. (Ojamo 2015, 14–15.)

Silmälääkäri tekee luokitteluun perustuvan virallisen määrittelyn (Näkövammaisuuden määrittely N.d.). Näkökyky voi vaihdella paljon henkilöiden kesken ja siihen voi liittyä lisäksi esimerkiksi hämäräsokeutta ja häikäistymisherkkyttä. (Näkövammaisuuden määrittely N.d.).

Suomessa on 30 vuotta täyttäneitä näkövammaisia runsaat 50 000, joista täysin sokeita on 8400 ja heikkonäköisiä 42 000 (Ojamo 2015, 17). Maailmanlaajuisesti näkövammaisia on arvioitu olevan 285 miljoonaa, joista 39 miljoonaa sokeita ja 264 miljoonaa heikkonäköisiä. Noin 90% maailman näkövammaisista elävät matalan tulotason maissa. (WHO 2014)

Suurin osa informaatiosta saadaan näön kautta, ja sen avulla voi saada hetkessä suuren määrän tietoa tilasta, ajasta ja paikasta. Arkielämässä näkövammaisuus vaikeuttaakin henkilön liikkumista, tiedon saantia ja sosiaalisia suhteita. (Poussu-Olli & Keto 1999, 7, 9, 20). Vammaisuus yksilön ja yhteiskunnan välisenä vuorovaikutussuhteena merkitsee näkövammaiselle monimutkaista sosiaalisten rajoitusten järjestelmää. (Poussu-Olli & Keto 1999, 8.)

Suomessa näkövammaiselle henkilölle on tarjolla erilaisia apuvälineitä ja tukea jokapäiväisten toimintojen helpottamiseen. Apuvälineitä voi tarvita muun muassa opiskelussa, harrastuksissa, kotona sekä lukemisessa ja kirjoittamisessa. (Näkövammaisuus N.d.). Kelan vammaistukea voi saada henkilö jolla on diagnosoitu sairaus tai vamma, joka vaikeuttaa henkilön selviytymistä arjessa, työssä tai opiskelussa (Palveluopas 2017). Henkilökohtaisen avustajan voi saada henkilö, joka ei vamman tai sairauden vuoksi selviä itse kaikista tavanomaiseen elämään liittyvistä päivittäisistä toimistaan. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on mahdollistaa mahdollisimman itsenäinen elämä. Se on vammaispalvelulaissa määritelty palvelu, johon sen saamiseen kriteerit täyttävällä henkilöllä on subjektiivinen oikeus. (Vammaispalvelujen käsikirja 2017; Vammaispalvelulaki 2008/981.)

4 SOSIAALI- JA TERVEYSALAN JÄRJESTÖJEN TOIMINTA

Järjestöt ovat kansalaisyhteiskunnan keskeisiä toimijoita. Kansalaisyhteiskunnalla viitataan yhteiskunnan osaan, joka ei kuulu julkiseen valtaan eikä yksityiseen sektoriin. Julkista sektoria luonnehtivat esimerkiksi käsitteet valta, auktoriteetti ja demokratia, ja yksityistä sektoria esimerkiksi markkinat, asiakkuus ja voitto, niin kansalaisyhteiskuntaa kuuluvat käsitteet aktiivisuus, omaehtoisuus ja jäsenyys. Kansalaisyhteiskunnassa kansalaiset itse järjestävät toimintaa ja palveluita omista toiveistaan ja tarpeistaan käsin. Kansalaisyhteiskunnan ominaispiirteitä ovat kansalaisten oma aktiivisuus, vapaaehtoisuus, yleishyödyllisyys, autonomisuus ja yhteisöllisyys. Toiminnassa keskeistä on yhteiset arvot ja tavoitteet. (Harju N.d.; Kansalaisjärjestöt N.d.)

Kansalaisjärjestöjen toiminta perustuu aktiivisiin vapaaehtoistoimijoihin. Järjestöt ovat syntyneet aktiivisten kansalaisten halusta toimia yhdessä ja tukea muita samassa tilanteessa olevia. Vanhimmat sosiaali- ja terveysalan järjestöt on perustettu Suomessa 1800-luvun lopussa ja järjestöjen määrä on kasvanut jatkuvasti. (Kauppinen & Niskanen 2003, 26–28.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestöt toimivat tukena eri elämäntilanteissa oleville henkilöille. Jäseninä voi olla esimerkiksi pitkäaikaissairaita, vammaisia tai päihde- ja mielenterveyskuntoutujia. Järjestöjen tehtävänä on edistää esimerkiksi palveluiden tasa-arvoista saavutettavuutta. (Vates N.d.) Muita keskeisiä tehtäväalueita ovat jäsenistön edunvalvonta, vertaistoiminnan järjestäminen sekä muu jäsenoiminta, vapaaehtoistoiminnan mahdollistaminen, kansainvälinen toiminta, asiantuntijuus-, tutkimus- ja kehittämistoiminta (Kauppinen ym. 2003, 26).

Järjestöt ovat organisoituneet eri tavoin. Osa järjestöistä on paikallisia ja ne muodostavat samaa asiaa ajavien järjestöjen kanssa valtakunnallisia keskusjärjestöjä. Paikalliset yhdistykset tukevat osallistumisen mahdollisuuksia ja turvaavat omien etujen ajamisen mahdollisuutta kaikille. Ne ovat usein pieniä, mutta tuottavat runsaasti tukea, tietoa ja palveluita kuntalaisille. Osa järjestöistä toimii laajemmalla alueellisella tasolla, ja jotkut ovat organisoituneet ryhmä- tai sektorikohtaisesti. Yhteistyöeliminä toimivat erilaiset keskusjärjestöt. (Kauppinen ym. 2003, 26–28; Järjestöjen rahoitus 2017.)

Järjestöjen yleispiirteenä on toiminnan yleishyödyllisyys. Järjestöt voivat tarjota palveluita alueilla, jossa ei välttämättä ole maksukyisiä markkinoita. Lisäksi järjestöissä saattaa toimia henkilöitä, jotka myös itse ovat palvelun kohderyhmää ja he tuovat järjestölle kokemuksia ja tietoa sekä toimivat vertaistukena toisille. (Kauppinen ym. 2003, 26–28.)

Veikkaus ja kunnat rahoittavat sosiaali- ja terveysalan järjestöjä. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen avustukset jakaa sosiaali- ja terveysministeriö ja käytännön avustustyötä tekee Sosiaali- ja terveysjärjestön avustuskeskus (STEA). Vuonna 2017 859 sosiaali- ja terveysalan yhdistystä ja säätiötä sai avustusta sosiaali- ja terveysministeriön myöntämänä. Avustusta myönnettiin yhteensä 317,6 miljoonaa euroa. Avustusta myönnetään sellaisille yhteisöille ja säätiöille, jotka edistävät terveyttä ja hyvinvointia. (Järjestöjen rahoitus 2017.)

Sosiaali- ja terveysjärjestöjen keskeisin rahoituslähde on nämä valtionavut. Suurimmillaan ne voivat olla melkein 70% ja pienimmillään 12 % järjestön kokonaistuloista. Paikallisyhdistysten keskeisin ulkopuolinen avustusten lähde ovat kunnat. Kuntien toiminta-avustus on yleensä pieni. Suurimmat kunta-avustukset kohdistuvat yleensä yhdistysten vanhuksille, työttömille ja lapsiperheille suunnattuihin toimintapaikkoihin. Näiden lisäksi myös monet säätiöt ja kotimaiset rahastot myöntävät järjestöille avustuksia. Myös jäsenmaksut kerryttävät järjestöjen tuloja. Saadut lahjoitukset, sponsoroinnit ja yritysyhteisöt tuottavat myös rahallisia lisäresursseja yhdistysten toimintaan. (Järjestöjen rahoitus 2017.)

Kansalaisyhteiskunnan toimijoina järjestöt määrittävät itse toimintansa, vaikka viime vuosina rahoittajat ovatkin alkaneet osallistua enemmän toiminnan määrittämiseen. Projekt- ja kohderahoituksen yleistymisen sekä kasvava ostopalvelutoiminta ovat kaventaaneet kansalaisyhteiskunnan perinteistä riippumattomuutta julkisesta vallasta. (Harju N.d.)

4.1 Järjestöt palveluntuottajina

Sosiaali- ja terveysalan järjestöillä on merkittävä rooli yhteiskunnassamme palvelun tuottajina ja julkisten palveluiden täydentäjänä (Järjestöjen tuottamat palvelut 2016.) Järjes-

töjen palvelutuotannolla on yhteiskunnallinen merkitys. Järjestöt voivat palveluita tuottamalla osallistua palveluiden kehittämiseen ja edistää kansalaisten hyvinvointia. (Kauppinen ym. 2003, 26–28)

Monet kunnat ovat halukkaita ostamaan palveluita erityisesti järjestöiltä sen sijaan, että tuottaisivat kuntalaisten tarvitsemia palveluita itse. (Sosiaali- ja terveisyhdistykset N.d.) Useimmiten järjestöjen rooli palveluntuottajana on tuottaakin sellaisia palveluita, joita julkinen sektori tai yksityiset palveluntuottajat eivät tuota tai tuottaa sellaisia palveluita, jotka tukevat erityisesti julkisen sektorin palveluita (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas. 2011, 8).

Osallistumalla palveluiden tuottamiseen, järjestöt saavat lisätietoa kansalaisten tarpeista. Lisäksi järjestöt voivat palveluja tuottamalla osallistua niiden kehittämiseen ja kansalaisten hyvinvoinnin edistämiseen. Palvelutoiminnassa paikallisyhdistykset voivat huomioida toiminta-alueen erityispiirteet. (Kauppinen ym. 2003, 26.)

Suomessa on noin tuhat järjestöä, jotka tuottavat sosiaali- ja terveystalvveluita. Yhteensä Suomessa toimii noin 10 000 rekisteröityä sosiaali- ja terveystalvvelalan järjestöä. (Järjestöjen tuottamat palvelut 2016.)

5 ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALIALALLA

Asiakaslähtöisyydelle sosiaalialalla ei ole yksiselitteistä määritelmää ja asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata monista eri näkökulmista. Asiakaslähtöisyys voidaan kuitenkin nähdä toiminnan arvoperustana, jonka mukaan asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Käsitteen asiakaslähtöisyys kanssa käytetään usein myös käsitettä asiakaskeskeisyys. Asiakaskeskeisyys voidaan määritellä niin, että palveluissa asiakas on toiminnan keskipisteenä. Asiakaslähtöisyyttä voidaan ajatella asiakaskeskeisyyden seuraavana vaiheena, jossa asiakas nähdään oman hyvinvointinsa asiantuntijana. (Virtanen ym. 2011, 18, 19.)

Sosiaalialalla asiakaslähtöisyys on keino, jonka avulla työtä voidaan toteuttaa eettisesti korkeatasoisesti. Asiakaslähtöisyyden periaate löytyy myös sosiaalihuollon lainsäädännöstä. Asiakaslain (812/2000) tavoitteena on sosiaalihuollon henkilöstön työn perustuminen erityisesti asiakkaiden palvelutarpeisiin. Sosiaalityössä ei kuitenkaan voida puhua vain asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisestä, vaan työssä ratkotaan myös vaikeita ongelmatilanteita sekä tehdään muutostyötä. (Raunio 2011, 103.)

Asiakaslähtöisyyden käsitettä käytetään kuvaamaan sosiaalialan palveluntuottajien tahoilta melko erilaisia lähtökohtia. Kuitenkin asiakkaalle asiakaslähtöisyys määrittäyty nimienomaan siitä näkökulmasta, miten palveluiden tarjonta ja niiden sisältö vastaavat hänen tarpeitaan. (Virtanen ym. 2011, 15,16.)

Kaikkia sosiaalialan eri sektorien palveluita yhdistää se, että niitä ei olisi ilman asiakkaita. Palveluiden tehtävänä on vastata asiakkaan tarpeisiin ja niiden tulisi myös olla toiminnan kehittämisen lähtökohtana. Omat rajansa palvelun kehittämiseksi asettavat myös palveluntuottajan resurssit, yhteiskunnallinen asema sekä toimintaa ohjaavat arvot. Kehittämisessä lähdetään helposti liikkeelle palveluiden tuottajan näkökulmasta. Tällöin on uhkana se, että palvelun käyttäjä ei koe palvelua tarpeelliseksi itselleen, sillä palvelu ei vastaa hänen tarpeisiinsa. (Virtanen ym. 2011, 11, 12.)

Asiakaslähtöisyyden yksi merkittävin piirre on siis se, että palveluita ei luoda pelkästään tuottavan tahon näkökulmasta toimiviksi. Palvelun tuottajalla on oltava riittävästi katta-

vaa tietoa ja ymmärrystä asiakkaistaan ja heidän tarpeistaan, mutta myös kykyä hyödyntää näitä tietoja palveluita kehitettäessä. Vastavuoroisesti asiakkaalla tulee olla riittävästi tietoa saatavilla olevista palveluista. Lisäksi asiakaslähtöisyyteen kuuluu se, että palveluiden tulee olla asiakkaalle helppo lähestyä ja saavuttaa. Tämä koskee palvelun sijaintia sekä työntekijöiden saavutettavuutta sekä asenteita. (Virtanen ym. 2011, 18, 21.)

Asiakaslähtöisyyteen liittyy keskeisesti myös asiakkaan omat voimavarat. Asiakkaan voimavarojen kasvulle tulisi luoda mahdollisuuksia ja toiminnan tulisi perustua asiakkaan kanssa luotuun tavoitteeseen. (Raunio 2011, 103-104.) Voimavarat huomioiden tarpeiden lisäksi asiakas muuttuu toimenpiteiden kohteesta eli objektista toimijaksi, eli subjektiiksi. Asiakaslähtöisyys toteutuu vain silloin oikeasti, kun palvelua tai toimintaa toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluiden ei siis tule olla ole vain asiakasta varten luotua, vaan asiakkaalle tulee mahdollistaa toimijan rooli. (Virtanen ym. 2011, 19.)

6 TAMPEREEN SEUDUN NÄKÖVAMMAISET RY

Tampereen seudun Näkövammaiset ry on näkövammaisten vuonna 1909 perustama yhdistys. Yhdistyksen toimialueena on Pirkanmaa ja osa Kanta-Hämettä, ja sillä on vajaa 1200 jäsentä. (Yhdistys N.d.) Yhdistys kuuluu Näkövammaisten Liittoon, joka on Suomen näkövammaisyhdistysten kattojärjestö (Alueyhdistykset N.d.). Tampereen seudun Näkövammaiset ry:llä on 7 itsenäistä rekisteröityä paikallisyhdistystä (Paikallisyhdistykset N.d.).

Yhdistys on sekä etu-, asiantuntija-, palvelu- että yhteistoimintajärjestö (yhdistyksen säännöt 2017). Se tuottaa rahoituksen tuella palveluita näkövammaisille Tampereen ja Nokian alueella perinteisen järjestötoiminnan lisäksi. (Yhdistyksen toiminta 2017). Yhdistyksen arvoja ovat tasapuolisuus, luotettavuus, oikeudenmukaisuus ja osallisuus (Yhdistyksen toiminta 2017).

6.1 Yhdistyksen toiminta

Yhdistyksen toiminnasta vastaa hallitus, joka koostuu varsinaista jäsenistä. Hallitukseen kuuluu puheenjohtajan lisäksi kahdeksan jäsentä (Yhdistyksen toiminta 2015.) Yhdistyksen varsinaiseksi jäseneksi voi liittyä yhdistyksen toimialueella asuva näkövammainen, joka on sokea tai heikkonäköinen, ja jonka näkövammasta aiheutuu olennaista haittaa arjessa. Haitta-asteen tulee olla vähintään 50%, eli kaikilla varsinaisilla jäsenillä on todettu näkövamma. (Tuominen, 2017.) Varsinaisella jäsenellä on oikeus osallistua yhdistyksen päätöksen tekoon sekä tehdä aloitteita (Jäsenedut N.d.).

Yhdistyksellä on palkattua henkilökuntaa, joka toimii hallituksen alaisuudessa. Yhdistyksessä työskentelevät toiminnanjohtaja, toimistos sihteeri, palveluohjaaja, palveluvastaava, palveluavustaja, viestintä- ja koulutusvastaava sekä äänilehtivastaava. (Henkilökunta N.d.) Yhdistyksessä toimihenkilöt sekä kohderyhmä kehittävät toimintaa yhdessä. (Tuominen, 2017.) Toimikunnissa ja työryhmissä on sekä yhdistyksen varsinaisia jäseniä, että toimihenkilöitä. (Henkilökunta N.d.)

Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n palvelutoimintana yhdistyksellä on tietotukipalvelu, pistetulostuspalvelu, äänilehtitoimintaa, apuvälinepalvelu ja Pimeä kahvila-toimintaa. Lisäksi yhdistyksellä on palvelukeskus Aleksintupa. Järjestötoimintana on vertais-tuellista kerho- ja ryhmätoimintaa, tapahtumia, liikuntatoimintaa ja paikalliskerhoja (Toimintaa N.d.) Lisäksi yhdistys tekee oikeuksienvalvonta- ja vaikuttamistyötä, jota toteutetaan yhteistyössä muiden järjestöjen, sidosryhmien ja viranomaisten kanssa (Vaikuttaminen N.d.) Tampereella toimii useita palveluntarjoajia, joille yhdistys on tarjonnut ilmaista koulutusta näkövammaisten kohtaamiseen (Tuominen 2017). Yhdistys ei ole selkeästi eriyttänyt toisistaan järjestötoimintaa ja palveluntuotantoa, vaan palvelut ovat yksittäisinä toimintoina yhdistyksen toiminnan sisällä.

Yhdistyksen toimintaa rahoittavat STEA, Opintokeskus Sivis, Tampereen kaupunki ja Tampereen seudun näkövammaisten tukisäätiö sr (Yhdistyksen toiminta 2017).

6.2 Palvelukeskus Aleksintupa

Aleksintupa alkoi vuonna 1997 Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n kolmivuotisena kokeilu- ja kehittämisprojektina. Aleksintupaprojektin avulla tuotettiin näkövammaisille suunnattuja asumisen tukipalveluja sekä kehitettiin palvelumalli, josta käytetään nimeä palvelukeskus. (Pesonen-Säilä 2001, 4.)

Hankkeen tavoitteina olivat näkövammaisten laitoshoidon vähentäminen, kotihoidon kysynnän hillitseminen sekä sosiaali- ja terveystalouden koulutuksen saaneiden työllistäminen. Aleksintupa toimisi Tampereen kaupungin kotihoidon ja vammaispalvelun rinnalla, korvaamatta kuitenkaan näitä. (Pesonen-Säilä 2001, 4-5.)

Hankkeen taustalla oli Suomen lama-aika 1990-luvun alkupuolella, jolloin kuntien ahdingon takia palveluja oli jouduttu leikkaamaan erityisesti vanhus- ja vammaispalveluista. Huomiota alettiin kiinnittää myös järjestöjen tuottamiin palveluihin. Lisäksi ikääntyvän väestön kasvava palvelutarve aiheutti huolta. (Pesonen-Säilä 2001, 1.)

Aleksintupa aloitti toimintansa Sokeain Kiinteistö Oy:ssä Aleksis Kiven kadulla, ja se tarjosi näkövammaisille palveluja arkipäivisin. Palvelut sisälsivät muun muassa opastus-, asiointi- ja lukuapua, apuvälinemyyntiä sekä virike- ja kerhotoimintaa. Hankkeen koh-

deryhmänä olivat kotonaan asuvat näkövammaiset ja näköongelmaiset henkilöt Tampereella. (Pesonen-Säilä 2001, 4-5.) Raha-automaattiyhdistys RAY:n ja Tampereen kaupungin tuella Aleksintuvalle palkattiin sosiaali- ja terveystalon ammattihenkilökuntaa. (Pesonen-Säilä 2001, 9.)

Näkövammaiset saivat päivittäin apua Aleksintuvalta. Projektin päätyttyä asiakkaiden palvelujen laadun arvioitiin parantuneen ja kotihoidon henkilökunnan näkövammaisuuteen liittyvän osaamisen lisääntyneen. Lisäksi näkövammaisuuden tietotaitoa saatiin vietyä vammaispalveluihin ja yhteistyö kotihoidon kanssa tiivistyi. Projektin avulla vähennettiin julkisia menoja ehkäisemällä laitoshoidon joutumista, vähentämällä kunnallisten palvelujen käyttöä sekä korvaamalla kaupungin vähentyneitä palveluja. (Pesonen-Säilä 2001, 30, 38, 41.)

Nykyään Aleksintupa toimii Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n yhdistyksen tiloissa Kuninkaankadulla. Vakituksina työntekijöinä Aleksintuvalla on palveluohjaaja ja yksi osa-aikainen palveluavustaja. Lisäksi Aleksintuvalla työskentelee kaksi vapaaehtoista Lukupiireissä. Apuvälinepalvelu on yhdistyksen palvelutoimintaa, eikä enää Aleksintuvan alaista toimintaa. (Tuominen 2017).



KUVA 1. Yhdistyksen tilat Kuninkaankadulla. (Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n kuva-arkisto)

Aleksintupa tuottaa tänäkin päivänä opas- ja avustajapalvelua, jakaa näkövammattietoutta sekä järjestää ryhmätoimintana Lukupiiriä näkövammaisille. Palvelukeskuksen toiminnan tavoitteena on tukea näkövammaisten kokonaisvaltaista osallisuutta, mahdollisuutta asua omassa kodissa, sekä ehkäistä yksinäisyyttä ja turvattomuuden tunnetta. (Aleksintuvan toimintasuunnitelma 2017.) Lisäksi toiminnan tarkoituksena on turvata näkövammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Aleksintuvan palvelut täydentävät julkista palvelua. (Tuominen 2017.)

Aleksintuvan toiminta rahoitetaan Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) (nykyinen STEA) toiminta-avustuksella. (Toimintasuunnitelma 2017.) Yhdistyksen tulee toimittaa joka toinen vuosi STEAlle tuloksellisuus- ja vaikuttamisselvitys (TVS), jonka STEA arvioi. Arvioinnin ja palautteen tarkoituksena on se, että avustuksilla tehdään mahdollisimman vaikuttavaa työtä. (Tuloksellisuus- ja vaikutusselvitys 2017).

6.2.1 Aleksintuvan palvelut

Aleksintuvan palveluihin kuuluvat opas- ja avustajapalvelu, näkövammattietouden jakaminen sekä ryhmätoiminnan järjestäminen eli Lukupiirin järjestäminen näkövammaisille (Aleksintuvan toimintasuunnitelma 2017).

Opas- ja avustajapalvelu on tarkoitettu asiakkaan kotona tai kodin ulkopuolella tapahtuviin asiointeihin ja tilanteisiin, joissa asiakas tarvitsee asiointi-, kirjoitus- tai lukuapua. Palvelu on suunnattu kaikille näkövammaisille yhdistykseen kuuluville ja kuulumattomille henkilöille Tampereella ja Nokialla, ja se on tarkoitettu tilapäiseen ja lyhytaikaiseen avuntarpeeseen. (Aleksintuvan toimintasuunnitelma 2017, 1; Opas ja avustajapalvelut 2015.)

Palvelun lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja luottamuksellisuus. Sen tarkoitus on tukea henkilön mahdollisuutta toimia arjessa sellaisissa tilanteissa, joista selviytyminen itsenäisesti näkökyvyn vuoksi ei muuten onnistuisi, sekä tukea asiakkaan mahdollisuuksia tehdä omia valintoja. Opas- ja avustajapalvelua saa Aleksintuvalta arkipäivisin maanantaista perjantaihin. Kodissa tai kodin ulkopuolella tapahtuvasta palvelusta peritään viiden euron omavastuu kahdelta tunnilta. Opas- ja avustajapalvelua toteuttaa Aleksintuvan henkilökunta. (Opas- ja avustajapalvelu N.d.)

Aleksintuvalta saa arkisin päivystysaikana kirjoitus- sekä lukuapua maksutta (Aleksintuvan toimintasuunnitelma 2017, 1). Palvelua toteuttavat Aleksintuvan palveluohjaaja Annamari Tuominen sekä yksi osa-aikainen palveluavustaja (Tuominen 2017).

Aleksintupa levittää näkövammaistietoutta. Se järjestää maksuttomia koulutuksia näkövammaisen kohtaamiseen ja avustamiseen muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille, lääkäriopiskelijoille ja taksinkuljettajille sekä tarvittaessa muille yhteistyökumppaneille. (Palvelutoiminta 2015.)

Aleksintuvan Lukupiirit kokoontuvat kaksi kertaa viikossa, tiistaisin Aleksintuvalla ja torstaisin Aleksis Kiven kadun kerhuhuoneella (Tuominen 2017).

7 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Työmme tarkoituksena on kuvata, miten Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnassa mukana olevat alle 65-vuotiaat näkövammaiset kokevat Aleksintuvan palvelut. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille työikäisten kokemuksia Aleksintuvan palveluista, ja löytää ideoita palveluiden kehittämiseksi.

Tutkimuskysymyksemme on:

1. Miten Tampereella asuvat, Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnassa mukana olevat alle 65-vuotiaat näkövammaiset kokevat Aleksintuvan tarjoamat palvelut?

Tarkentavat alakysymykset:

1. Onko Aleksintuvan palvelut sellaisia, joita työikäiset näkövammaiset kokevat tarvitsevänsä?

2. Minkälaisia palveluita unelmien Aleksintupa tarjoaisi?

3. Sekoitetaanko yhdistyksen muu toiminta ja Aleksintuvan palvelut keskenään?

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA MENETELMÄT

Opinnäytetyö toteutettiin Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n Aleksintuvalle. Yhteyshenkilömme Aleksintuvalle on palveluohjaaja Annamari Tuominen. Aleksintupa on Tampereella Kuninkaankadulla oleva näkövammaisten palvelukeskus, joka toimii ohjaus- ja tukipisteenä kaikissa näkövammaisuuteen liittyvissä asioissa (Aleksintuvan toimintasuunnitelma 2017, 1; Opas- ja avustajapalvelu N.d.).

Opinnäytetyömme tutkimusote on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullinen tutkimus on empiiristä, eli kokemuseräistä tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää kiinnittää huomio siihen, että mikä yksilön käsitys tutkittavasta ilmiöstä on, mitä välineitä tutkimuksessa käytetään ja millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle annetaan, vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 20–21.)

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa sekä ymmärtämään tiettyä toimintaa. Laadullisen tutkimuksen yksi yleisin aineistonkeruumenettelmä on haastattelu. Lisäksi voidaan käyttää esimerkiksi havainnointia, kyselyä tai erilaisia dokumentteja. Haastattelu etu on joustavuus, jolloin haastattelija voi kysyä uudelleen, selventää kysymystä tai oikaista väärinkäsityksiä. Heikkoutena esimerkiksi kyselyyn verrattuna on aika (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71–74. 85–86).

Tutkimuksessa on tärkeää selostaa ja kuvailta lukijalle aineiston keräämis- ja analyysimetodit. Kuvailun perusteella lukija voi arvioida tutkimusta ja tulosten uskottavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 21.)

8.1 Aineiston keruu ja haastateltavat

Tutkimukseen valittavat henkilöt tulee valita tarkoituksen mukaisesti ja heidän on tärkeä tuntea tutkittava ilmiö. Toisaalta tutkimusraportissa on tärkeää kertoa se, miten henkilöt ovat valittu tutkimukseen ja miten he täyttävät tarkoitukseen sopivuuden kriteerin. (Tuomi & Sarajärvi 2009. 85–86) Aineiston koko voi vaihdella yhden henkilön haastattelusta joukkoon haastatteluja. Kuitenkin analysoitavana voi olla suurehko määrä litteroitua materiaali. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2014, 181-182.)

Haastattelimme opinnäytetyöhömmä työkäisiä näkövammaisia. Työkäisillä tarkoitamme 18 – 65 -vuotiaita. Alle 65 -vuotiaat valitsimme kohderyhmäksi, sillä Aleksintuvan nykyisistä käyttäjistä huomattava osa on 63 – 80 -vuotiaita tai yli (Aleksintuvan asiakastyöväisyysskysely 2016, 2.) EU15-maissa 65 vuoden eläkeikä on tällä hetkellä hyvin yleinen (ETK 2017). Tämän takia haastateltujen ikäryhmäksi valikoitui alle 65- vuotiaat.

Haastattelimme henkilöitä, jotka ovat jo yhdistyksen toiminnassa mukana. Tämä rajaus tehtiin käytettävissä olevien tutkimusresurssien takia. Jo yhdistyksen toiminnoissa mukana olevien työkäisten näkövammaisten tavoittaminen oli nopeaa yhdistyksen työkäisten ryhmän avulla. Emme rajanneet, onko henkilö käyttänyt Aleksintuvan palveluita. Tämä rajaamattomuus mahdollisti sen, että tutkimukseen osallistuneet saivat vapaasti kertoa ajatuksiaan Aleksintuvan palveluista, mahdollisista käyttökokemuksista tai käyttämättömyydestä. Emme myöskään rajanneet siitä, onko haastatelluilla henkilöillä muita vammoja kuin näkövamma. Koimme riittäväksi tiedoksi tämän tutkimuksen puitteissa sen, että haastateltavat ovat näkövammaisia, muita mahdollisia vammoja huomioimatta.

Otimme yhteyttä työkäisten ryhmän ohjaajaan Sanna Järveen. Kerroimme opinnäytetyöstämme, ja että toivoimme haastateltavasi työkäisiä näkövammaisia. Järvi oli heti sitä miltä, että haastatteluun löytyisi varmasti useita vapaaehtoisia henkilöitä, joten sovimme kahdesta ryhmähaastattelusta. Haastattelut tehtäisiin samanaikaisesti niin, että Järvinen haastattelisi toisen ryhmän ja Kallio toisen, molemmat haastattelut nauhoitettaisiin. Järvi ehdotti, että haastattelut voisi toteuttaa seuraavan työkäisten ryhmätapaamisen jälkeen samoissa tiloissa, jolloin haastateltavien olisi silloin helppo jäädä ryhmän jälkeen paikalle. Järvi lupasi tavata meidät hieman ryhmän kokoontumisesta ennen ja käydä läpi illan etenemisen kanssamme. Luotimme siihen, että ohjaajan tuntemus omasta ryhmästään on vahva, ja että ryhmähaastatteluihin jää sovittuna ajankohtana riittävästi haastateltavia.

Kallion sairastuttua keväällä, haastatteluja tehtiin lopulta vain yksi. Tehdyistä ryhmähaastattelusta saimme aineistoa kattavasti. Koimme, että yksi haastattelu antoi riittävästi aineistoa opinnäytetyötämme varten.

On hyvä sekä haastattelun onnistumisen kannalta, että eettisesti perusteltua kertoa haastateltaville mahdollisimman ajoissa, mitä haastattelu koskee. Tällöin henkilöt eivät lupaudu haastatteluun esimerkiksi tietämättä, mitä aihetta haastattelu koskee (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.). Haastatteluun osallistumiseen mahdollisuudesta kerrottiin työkäisten

ryhmän kokoontumisen alussa. Kaikille kerrottiin, mitä haastattelu koskee ja kuka haastatteli on sekä miksi tutkimus tehdään. Haastattelusta kiinnostuneita pyydettiin jäämään ryhmän loputtua paikalle. Kun haastattelu aloitettiin, käytiin vielä läpi, miksi haastattelua tehdään ja että se nauhoitetaan purkamisen helpottamiseksi.

Menetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia etukäteen sovittujen tiettyjen teemojen ja lisäkysymyksiä avulla. Valitut teemat perustuvat siihen, mitä valitusta aiheesta tiedetään jo nyt. Teemahaastattelu käytössä tutkimusmenetelmänä voi kiinnittää huomiota esimerkiksi siihen, tuleeko kaikki kysymykset kysytyä kaikilta haastateltavilta ja kuinka järjestelmällisesti haastattelun kysymykset halutaan haastateltaville esittää (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Teemahaastattelun runko tehtiin hyvissä ajoin ennen haastattelutilannetta. Haastattelua suunniteltaessa pyrimme huomioimaan haastateltavien näkövammaisuuden mahdollisimman hyvin. Haastattelun alussa päätettiin kuvailla tarkasti haastattelun kulku ja esimerkiksi se, miten haastateltavat ja haastatteli ovat asettuneet tilaan sekä missä nauhuri sijaitsee. Haastateltavien anonymiteetin säilyttämisestä päätettiin kertoa haastattelun alussa. Sen jälkeen käytiin läpi Aleksintupa ja Aleksintuvan palvelut. Taustakysymyksiä kysyimme sukupuolta, ikää, onko haastateltava kuullut Aleksintuvasta, käynyt sen tiloissa sekä onko käyttänyt Aleksintuvan palveluita ja mitä palveluita haastateltava on käyttänyt. Päätimme, että emme kysy taustakysymyksissä haastateltavien työtilanteesta.

Haastattelun teemat perustuivat tutkimuskysymyksiimme ja niitä oli kaksi. Ensimmäinen teema liittyi Aleksintuvan palveluihin ja haastateltavien kokemuksiin niistä. Toinen teema liittyi unelmien Aleksintupaan. Tiedossamme oli jo haastattelurunkoa suunniteltaessa, että Aleksintupa on pääsääntöisesti erittäin tuttu tamperelaisille näkövammaisille. Lisäsimme kuitenkin taustakysymyksiin kysymyksen Aleksintuvan tuntemisesta sekä palveluiden kertaamisen. Tällä halusimme varmistaa sen, että haastateltavat tietävät mahdollisimman tarkkaan, mistä palveluista keskustellaan.

Teemahaastattelu nauhoitettiin ja nauhoite litteroitiin.

8.2 Analyysimenetelmä

Käytimme aineistolähtöistä eli induktiivista sisällön analyysia haastattelun aineiston käsittelyyn. Induktiivinen sisällönanalyysi muodostuu työssämme kolmivaiheisena prosessina. Ensimmäiseksi aineisto redusointiin eli pelkistettiin. Sen jälkeen aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin ja viimeiseksi abstrahoitettiin eli luotiin teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108. [Miles & Huberman 1994]). Ryhmittelyprosessin aikana aineisto tiivistyi ja tutkimuskysymyksiin liittyviä alaluokkia muodostui yhteensä 12. Näistä abstrahoitettiin yläluokkia, joita muodostui kahdeksan.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
palveluita virka-ajan ulkopuolella pidempi aukioloaika illalla auki lukupiirin myöhäisempi alkamisaika avustaja yli kahdeksi tunniksi käyttöön	aikataulun muutokset	saavutettavuus
vaihtuvuus ei olisi niin iso olisi enemmän palkattua henkilökuntaa työskentely kahdessa vuorossa	henkilöstön pysyvyys ja määrä	

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston käsittelyprosessista.

Analyysi alkoi haastattelujen litteroinnilla. Jo litterointivaiheessa tutustuimme aineistoon. Rajasimme aineistoa litterointivaiheessa niin, että keskustelun vaiheita jotka eivät liittyneet teemoihin, ei litteroitu. Litteroinnin jälkeen nauhoite hävitettiin. Litteroinnista siirryimme aineiston redusointiin eli pelkistämiseen. Pelkistämisessä alkuperäisilmaukset muutetaan pelkistetyiksi ilmauksiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Tämän jälkeen tarkastelimme ja vertailimme pelkistettyjä ilmauksia, joista ryhmittelimme eli klusteroimme niitä yhdistäviä alaluokkia. Ryhmittelyssä aineistoa yhdistellään samankaltaisuuden perusteella ja yhdistetään alaluokaksi, joka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110 [Hämäläinen 1987, Dey 1993, Cavanagh 1997]).

Viimeiseksi abstrahoiimme aineiston. Abstrahointi tarkoittaa sitä, että aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Luokituksia yhdistellään niin kauan, kuin se on sisällön kannalta mahdollista. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 111 [Hämäläinen 1987, Dey 1993, Cavanagh 1997].)

Muodostimme alaluokista, joita oli 12, kahdeksan yläluokkaa. Koimme saavamme vastauksen tutkimuskysymykseemme tällä tehdyllä tiivistämisellä.

9 TYÖIKÄISTEN NÄKÖVAMMAISTEN KOKEMUKSIA

Tässä kappaleessa raportoidaan opinnäytetyön tulokset. Käytimme aineistolähtöistä eli induktiivista sisällön analyysia haastattelun aineiston käsittelyyn. Induktiivinen sisällönanalyysi muodostuu työssämme kolmivaiheisena prosessina. Ensimmäiseksi aineisto redusoitiin eli pelkistettiin. Sen jälkeen aineisto klusteroitiin eli ryhmiteltiin ja viimeiseksi abstrahoitettiin eli luotiin teoreettiset käsitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108. [Miles & Huberman 1994]).

Ryhmittelyprosessin aikana aineisto tiivistyi lopulliseen kahdeksaan yläluokkaan. Tämän kappaleen alakappaleet muodostuvat yläluokkien mukaisesti.

9.1 Haastateltavien taustatiedot

Opinnäytetyötä varten haastateltiin neljää iältään 30-45 -vuotiasta henkilöä, joista yksi oli mies ja kolme naista. Kaikki haastateltavat olivat näkövammaisia. Haastateltavien muista mahdollista vammoista ei kysytty. Kaikki haastateltavat kävivät aktiivisesti työikäisten ryhmässä.

Kaikki haastateltavat olivat kuulleet aiemmin Aleksintuvasta. Kaikki haastateltavat olivat myös käyneet Aleksintuvan tiloissa. Kolme haastateltavista oli käyttänyt Aleksintuvan palveluita. Yksi oli ehkä käyttänyt opas- ja avustajapalvelua, mutta ei ollut enää täysin varma asiasta. Aleksintuvan palveluista yksi haastateltavista oli käyttänyt opas- ja avustajapalvelua, yksi oli käyttänyt Aleksintuvan neuvontapalvelua ja yksi lehdenlukupiiriä. Kaksi vastaajista mainitsi käyttämäkseen palveluksi myös apuvälinepalvelun, vaikka se ei ole Aleksintuvan palvelu.

9.2 Kokemuksia Aleksintuvan palveluista

Tässä kappaleessa käsitellään ensimmäistä tutkimuskysymystä eli sitä, miten Tampereella asuvat Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnassa mukana olevat alle 65-vuotiaat näkövammaiset kokevat Aleksintuvan tarjoamat palvelut sekä ensimmäistä tarkentavaa alakysymystä, ovatko Aleksintuvan palvelut sellaisia, joita työikäiset näkövammaiset kokevat tarvitsevansa. Alaluvut on nimetty yläluokkien mukaisesti.

9.2.1 Positiiviset kokemukset

Yleisesti ottaen haastateltujen kokemukset Aleksintuvan palveluista olivat positiivisia. Yksi haastateltava totesi Aleksintuvan palvelut hyväksi lisäksi, vaikka ei ole itse merkittävästi palveluita käyttänytkään. Hyvä lisä tarkoittaa mielestämme palveluja, joita on tarjolla näkövammaisille kohdistettujen julkisten palveluiden sekä muiden yksityisten ja kolmannen sektorin palveluiden lisäksi.

Toinen haastateltavista koki, että Aleksintuvalta on helppo saada palveluita. Erityisesti se, että näkövammamerkin voi helposti hakea Aleksintuvalta, oli positiivinen ja arkea helpottava palvelu vastaajan mielestä. Myös Aleksintuvan avustaja- ja opaspalvelu sai vastaajalta kiitosta sen helppouden takia. Avustajan saa hetkeksi käyttöönsä vaivattomasti, ilman että tarvitsee "ruveta henkilökohtaisen avustajan rumbaan", jolla vastaaja tulkintamme mukaan tarkoitti henkilökohtaisen avustajan hankkimista palvelusetelillä tai avustajan työnantajana toimimista, jolloin työn määrä olisi isompi.

Yksi haastateltava toi esille sen, että hänen kokemuksensa avustajista on ollut positiivista ja avustajat ovat olleet asiansa osaavia ja nopeasti oppivia henkilöitä. Hän muisteli näiden avustajien olleen kokeneita. Hän myös muisteli, että kokemattomammat uudet avustajat kulkisivat ensin kokeneemman avustajan mukana.

Kaksi haastateltavaa koki, että Aleksintuvan palvelut sopivat erityisesti iäkkäille näkövammaisille.

9.2.2 Palvelumuotoilu ja viestintä

Kaikki haastateltavista kokivat, että näkövammaisten keski-ikä on tavallisesti melko korkea, ja että työikäisiä näkövammaisia on jo lähtökohtaisesti vähemmän Aleksintuvan palveluiden käyttäjiksi. Kaksi vastaajista totesi, että Aleksintuvan opas- ja avustajapalvelu on iäkkäälle helpoin tapa saada itselleen avustaja. Yhtenä syynä tähän mainittiin yhden vastaajan toimesta se, että iäkäs henkilö ei välttämättä jaksaa toimia henkilökohtaisen avustajan työnantajana.

Kolme haastateltavista koki, että Aleksintuvalla ei ajatella toimintaa työikäisten kannalta. Haastateltavat pohtivat, että aukioloajat saattavat vaikuttaa siihen, että työikäiset eivät käytä Aleksintuvan palveluita.

"No jos pääsee töistä vaikka viideltä, niin miten se Aleksintupa palvelee sua sitte? No ei mitenkään."

Ryhmien kokoontumisajat olivat yhden haastateltavan mukaan huonosti työikäiselle sopivat. Lisäksi yksi haastateltavista kertoi, että kun on työelämässä ja pyörittää muutenkin arkea, niin tarpeelliset asiat tulevat hoidetuksi omien tuttujen käytäntöjen mukaan, eikä silloin tarvitse palveluita Aleksintuvan kaltaisista paikoista. Yksi sanoi suoraan, että työikäisellä tarpeet ovat erilaiset. Yksi haastatelluista sanoi, että ei ole mitään erityistä palvelua mitä hän tarvitsisi Aleksintuvalta.

Kaikki haastateltavat sanoivat haastattelussa, että työikäiset ovat itsenäisiä ja haluavat pärjätä omin avuin, minkä takia haastateltavat kokivat, ettei Aleksintuvan palveluilla ei ole heille lähtökohtaisesti käyttöä. Yksi haastateltavista sanoi, että itse tekemisestä saa hyvän olon.

Kaksi haastateltavaa piti Lukupiiriä vanhanaikaisena tapana lukea lehteä, koska he molemmat kokivat saavansa internetistä kaiken tarpeellisen tiedon. Yksi haastateltava luki myös ulkomaisia lehtiä internetistä. Yksi haastateltavista toivoi Aleksintuvalle jotain uutta palvelua.

"Vois sinne niin sanotusti jonku uuden aikaisen palvelun lykätä."

Haastattelun aikana kävi toistuvasti ilmi, että ei aina tiedetty, että mikä palvelu kuuluu Aleksintuvalle ja mikä ei. Esimerkiksi vertaistoiminnasta ja tietotukipalveluista käytiin haastattelun aikana keskustelua, kuuluvatko ne Aleksintuvan palveluihin vai ei.

Yksi haastateltavista ehdotti rikosrekisteriotteen tarkistamista avustajilta, jotka toimivat näkövammaisten kanssa. Ajatus rikosrekisteriotteen tarkastamisesta sai kannatusta yhteensä kahdelta haastateltavalta

Yksi haastateltava oli harkinnut opas – ja avustajapalvelun kokeilemistä joskus, koska haastateltavalla ei ollut vakituista henkilökohtaista avustajaa, mutta avustajien ammatillisuus epäilytti. Haastateltava koki, että vammaisena ei ole helppoa luottaa tuntemattomien avustajien taitotasoon. Hän pohti, käytetäänkö Aleksintuvalla avustajina työkokeilijoita, joiden taitotaso ei haastateltavan mukaan ehkä riitä näkövammaisen kanssa toimimiseen.

Kolme haastateltavaa toi haastattelun aikana esiin huolen siitä, että mistä unelmien Aleksintuvan palveluihin saataisiin rahoitus.

9.2.3 Sosiaalinen tuki

Toisten näkövammaisten tapaaminen ja ryhmätapaamisten sosiaalinen puoli nousi yhden haastateltavan vastauksissa esille. Haastateltava koki, että hän menee ryhmäkokoukseen ennen kaikkea tapaamaan muita mukavia ihmisiä ja saamaan vertaistukea, mikä sai toisen haastateltavan kiinnostumaan ja harkitsemaan Lukupiiriin osallistumista.

”Ei se oo se lehti se pääasia. Tietysti mä kuuntelen sen lehden kyllä. Kyllä mä voin sen itekki lukee, mutta kyllä mä käyn ihan senki takia ku kahvin ja leivän saa kahdella eurolla, niin kyllähän se edullinen on. Mutta käyn ihan sen porukan takia siellä. Kun siellä on ihan mukavaa väkeä.”

Kaksi vastaajista korosti lisäksi sitä, että heille on tärkeää tavata muita näkövammaisia. Näkövammaiset ymmärtävät haastateltavien mukaan toinen toisiaan. Näkevän henkilön kanssa toimiminen voi olla vaikeaa.

Muut motivoivat tekijät

Yksi haastateltava sanoi, että edullinen kahvi ja leipä motivoivat lähtemään ryhmätapaamiseen. Yksi haastateltava koki, että hän menee ryhmäkokoukseen ennen kaikkea tapaamaan muita mukavia ihmisiä ja saamaan vertaistukea, mikä sai toisen haastateltavan kiinnostumaan ja harkitsemaan esimerkiksi Lukupiiriin osallistumista.

Yksi vastaajista oli käyttänyt opas- ja avustajapalvelua, koska ei ollut saanut avustajapalvelua sillä hetkellä muuta kautta.

9.3 Unelmien Aleksintupa

Tässä kappaleessa käsitellään toista tarkentavaa alakysymystämme, eli sitä minkälaisia palveluita unelmien Aleksintupa voisi tarjota.

Saavutettavuus

Kaikki haastateltavat toivoivat, että Aleksintuvan palveluita voisi saada myöhempään, myös "virastoajan ulkopuolella". Haastateltavat ehdottivat, että työntekijöitä voisi olla kahdessa vuorossa, jotta palveluita pystyisi tarjoamaan myös ilta-aikaan. Yksi haastateltavista mietti, myös että Lukupiiri voisi alkaa illasta niin, että työssäkäyvätkin ehtivät paikalle.

"Jos olis unelmien Aleksintupa, niin se olis illallakin auki."

Yksi haastatelluista toivoi, että vaihtuvuus ei olisi niin suuri ja palkattua henkilökuntaa olisi enemmän. Kaksi haastateltavista toivoi, että avustajapalvelusta saisi avustajan pidemmäksi ajaksi kuin kahdeksi tunniksi. Kaksi tuntia koettiin olevan lyhyt aika esimerkiksi ostoksilla käymiseen.

Toimintakyvyn tukeminen

Haastateltavat toivat esiin useita erilaisia toiveita liittyen avustajapalvelun käyttöön. Kaksi haastatelluista toivoi, että opas- ja avustajapalvelun kautta saisi avustajan auttamaan myös kotiin, esimerkiksi kodin askareissa ja siivoustöissä. Toinen toivoneista lisäsi vielä, että olisi hyvä saada kotiin matalan kynnyksen apua. Yksi haastatelluista toivoi avustajaa myös mukaan lenkkeilyyn ja ulkoiluun sekä muihin harrastuksiin. Yksi haastatelluista koki myös, että olisi tärkeää, että avustaja olisi lähellä omaa ikäluokkaa, jotta olisi mahdollisimman paljon keskustelun aiheita.

"Emmä ainakaa mitää vanhaa ota."

"Eikä liian nuoriakaa."

Yksi haastatelluista toivoi palveluita vastavammautuneelle. Hän toivoi, että Aleksintuvalle voisi esimerkiksi soittaa ja saada neuvoja ja tukea tai että työntekijä voisi mennä käymään vastavammautuneen kotona.

Yksi toivoi, että voisi mennä oman aineiston kanssa Aleksintuvalle ja henkilökunta auttasi aineiston lukemisessa. Yksi haastateltu pohti, että myös Aleksintuvalta voisi saada päivittäin apua tietotekniikan kanssa. Vastaja tiesi Tietotuen palvelut, mutta pohti mahdollisuutta yhdistää se myös Aleksintuvan palveluihin.

Voimavaraverkostot

Kolme haastateltavista sanoi, että oma aktiivisuus vaikuttaa siihen, että he toivovat Aleksintuvalta lähinnä arkisia palveluita. Yksi sanoi suoraan, että he järjestävät itse ohjelmaa. Yksi haastatelluista totesi, että yhdistyksen toimikunnat järjestävät ohjelmaa, johon voi osallistua. Yhden haastateltavan mukaan muuta ohjelmaa järjestyy esimerkiksi ystävien ja muiden harrastusten kautta.

”Tässä kohtaa alko tuntea itsensä liian itsenäiseksi.”

Kaksi haastatelluista koki, että on tärkeää tavata toisia näkövammaisia, koska näkövammaiset ymmärtävät haastateltavien mukaan toinen toisiaan.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyössämme tulimme siihen tulokseen, että asiakaslähtöisyys ei täysin toteudu työikäisten näkövammaisten näkökulmasta. Työikäiset näkövammaiset kokevat Aleksintuvan palvelut hyväksi, mutta ne eivät palvele työikäisten tarpeita. Palveluita voisi käyttää, jos ne olisivat helpommin saavutettavissa aikataulujen puitteissa. Lisäksi vastauksista ilmeni, että viestintä Aleksintuvan ja työikäisten asiakkaiden välillä ei ole riittävää. Tämä ilmeni siinä, että Aleksintuvan palvelut sekoitettiin Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n muihin palveluihin ja palveluiden sisällöistä oltiin epävarmoja. Unelmien Aleksintupa olisi työikäisille hyvin saavutettava sekä aukioloaikojen että henkilöstön suhteen. Lisäksi palvelut tukisivat työikäisten toimintakykyä.

Työikäisten näkövammaisten kokemukset Aleksintuvan palveluista olivat positiivisia, vaikka niitä ei oltu juurikaan itse käytetty. Ennen tutkimuksen aloittamista palveluohjaa Annamari Tuominen oli kertonut, että Aleksintuvan nimi on tunnettu ja palveluihin suhtaudutaan yleensä positiivisesti Tampereella. Haastattelutuloksista tämä kävikin ilmi. Palvelut koettiin hyväksi lisäksi muiden julkisten palveluiden rinnalle.

Opas- ja avustajapalvelu koettiin helpoksi tavaksi erityisesti ikääntyneelle saada lyhytaikainen avustaja. Asiakaslähtöiseen ajatteluun kuuluu palveluiden helppo saatavuus ja palveluiden tulisi olla asiakkaalle helppoja lähestyä ja saavuttaa (Virtanen ym. 2011, 21). Mielestämme henkilölle, joka ei vielä ole oikeutettu vammaispalvelulaisissa määriteltyyn henkilökohtaiseen avustajaan, on opas- ja avustajapalvelu hyvä keino saada väliaikaista apua itselleen.

Aleksintuvan nykyisiä palveluita ei koettu tarpeellisiksi työikäisille, eikä työikäisillä ollut lähtökohtaisesti tarvetta esimerkiksi muiden järjestämälle ohjelmalle. Näissä vastauksissa tuli esille haastateltavien itsenäisyys sekä omat voimavaraverkostot. Asiakaslähtöiseen toimintaan kuuluu se, että asiakkaan voimavarat huomioidaan ja niiden kasvua tuetaan (Raunio 2011, 103-104). Toisaalta osa haastatelluista toivoi kyllä arkisia palveluita Aleksintuvalla, esimerkiksi postinlukuapua, jota Aleksintuvalla on jo tarjolla. Ilmeisesti tieto palveluista ei ole välittynyt asiakkaille riittävän selkeästi. Vastauksista ilmenee viestinnän haasteiden lisäksi se, että palvelun tarve voi vaihdella paljon yksilöstä riippuen, mikä on haaste palveluita kehitettäessä.

Kokemus palveluiden tarpeettomuudesta johtui haastateltavien mukaan siitä, että esimerkiksi Aleksintuvan Lukupiiri oli työikäisten mielestä vanhanaikainen tapa lukea lehteä. Työikäiset näkövammaiset lukevat lehtensä itse käyttäen erilaisia apuvälineitä. Nykyään näkövammaisuus ei ole niin elämää rajoittava tekijä, kuin ehkä 20 vuotta sitten, kun Aleksintupa perustettiin. Näkövammaiset pystyvät nykyisen tekniikan avulla toimimaan itsenäisemmin tilanteissa, joissa aiemmin tarvittiin toisen ihmisen apua. Yleisten palvelujen sekä koko yhteiskunnan saavutettavuus ja esteettömyys tulee ottaa huomioon jo suunnittelussa. Teknologian kehittyminen mahdollistaa sen, että erillisten apuvälineiden merkitys vähenee, sillä esimerkiksi älypuhelimeen on saatavilla paljon erilaisia arkea ja palveluiden käyttöä helpottavia ohjelmistoja, jotka kulkevat helposti mukana. (Sylberg 2016.)

Asiakaslähtöisyyteen kuuluu asiakkaiden tarpeiden huomioiminen niin, että palvelun tuottajalla on riittävästi tietoa ja ymmärrystä asiakkaistaan sekä heidän tarpeistaan ja lisäksi kykyä hyödyntää näitä tietoja, kun palveluita kehitetään (Virtanen ym. 2011, 18). Tekniikan nopea kehittyminen haastaa palveluntuottajan huomioimaan sen mukanaan tuomia mahdollisuuksia palvelumuotoilussa.

Vaikka Lukupiiri lehden lukutarkoituksessa ei palvele työikäisiä, muuten vertaisryhmät kiinnostivat. Yhtenä motivoivana tekijänä Lukupiiriin osallistumiseen oli sosiaalinen tuki eli muiden näkövammaisten tapaaminen vertaisuuden kokemuksen vuoksi. Lisäksi jos palveluita ei ollut mahdollista saada muualta, käytettiin Aleksintuvan palveluita.

Palveluiden käyttämättömyys johtui esimerkiksi siitä, että Aleksintupa ei ole auki iltaisin. Työikäiset näkövammaiset ovat aktiivisia ja osa käy päivätöissä, joten palveluita kaivattiin vasta ilta-aikaan. Lisäksi opas- ja avustajapalvelua toivottiin saatavaksi yli kahdeksi tunniksi, jotta avustajan kanssa ehtisi esimerkiksi tehdä rauhassa ostoksia. Opas- ja avustajapalvelu on palveluna hyvä ja se tukee hyvin julkisia palveluita, mutta työikäisten on aukioloaikojen takia vaikea hyödyntää sitä.

Haastattelun tuloksista kävi ilmi, että viestintä Aleksintuvan ja palveluiden käyttäjien välillä ei ole riittävä. Aleksintuvan palvelut sekoitettiin Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n muihin palveluihin, esimerkiksi Tietotukea ja Apuvälinepalvelua luultiin Aleksintuvan palveluiksi. Ennen tutkimuksen toteuttamista Aleksintuvan palveluohjaaja Annamari Tuominen ilmaisi meille epäilyksensä siitä, että näin voisikin olla. Palveluiden

sekoittamisen lisäksi niiden sisällöistä ja avustajien ammattitaidosta oltiin epävarmoja. Osa haastatelluista ei esimerkiksi tiennyt, mihin opas- ja avustajapalvelua voi hyödyntää. Työkäisillä ei ole riittävästi tietoa Aleksintuvan palveluista ja niiden sisällöstä ja tämä epätietoisuus vaikuttaa negatiivisesti halukkuuteen käyttää esimerkiksi opas- ja avustajapalvelua. Palvelun asiakaslähtöisyyttä lisäisi selkeä viestiminen palvelun sisällöstä sekä esimerkiksi siitä, että opas- ja avustajapalvelua toteuttaa Aleksintuvan henkilökunta. Kattavampi viestiminen voisi lisätä kiinnostusta palveluiden käyttämiseen.

Haastateltavien toiveet unelmien Aleksintuvasta liittyivät saavutettavuuteen ja osa toivotuista palveluista olivat sellaisia, joita on jo tarjolla Aleksintuvalla tai yhdistyksellä muuten. Tässäkin toistui epäselvyydet palvelutarjonnasta. Unelmien Aleksintupa olisi haastateltujen mielestä avoinna iltaisin ja sen henkilökunta ei vaihtuisi usein. Tämä liittyy palvelutuntuottajan resursseihin. Palveluntuottajan kannalta esimerkiksi resurssit voivat asettaa rajoja palvelun kehittämislle (Virtanen ym. 2011, 12). Lisäksi unelmien Aleksintupa tukisi omatoimisuutta ja sieltä saisi apua toimintakyvyn ylläpitämiseen arkisissa askeleissa, esimerkiksi kotitöissä.

Jos Aleksintuvan palveluita halutaan tulevaisuudessa kehittää vastaamaan yhä paremmin myös työikäisten näkövammaisten tarpeita, yhtenä haasteena on Aleksintuvan palveluiden käyttäjien eri ikäryhmien ja yksilöiden tarpeiden yhteensovittaminen. Palveluita ei voi kehittää vain yhden ikäryhmän tarpeiden ja toiveiden perusteella. Näemme työikäiset esimerkiksi potentiaalisina opas- ja avustajapalvelun käyttäjinä palvelun helppokäyttöisyyden takia. Työkäisillä on Aleksintuvan palveluista positiivinen mielikuva, mikä on hyvä lähtökohta palveluiden kehittämislle asiakaslähtöisesti työikäisten näkökulmasta.

Osa tutkimustuloksista tuki aiempia pohdintojamme aiheesta. Saimme kuitenkin myös uutta tietoa työikäisten näkövammaisten ajatuksista ja kokemuksista liittyen Aleksintuvan palveluihin sekä työikäisten näkövammaisten nykypäivän tarpeista. Tutkimustuloksissa ilmeni, että asiakkaiden oli vaikea hahmottaa Aleksintuvan palveluita, ja se oli myös meille haastavaa. Lisäksi yhdistyksen internetsivujen päivittyminen kesken opinnäytetyöprosessin, vaikeutti kokonaiskuvan hahmottamista. Haastavinta opinnäytetyöprosessissamme olikin luoda selkeä kuva Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnasta vammaisjärjestönä sekä Aleksintuvasta sen palvelukeskuksena. Tampereen seudun Näkövammaiset ry on vammaisjärjestö, joka tuottaa julkisia palveluita täydentäviä palve-

luita näkövammaisille eri rahoittajien tuella. Sen ovat perustaneet näkövammaiset ja hallitukseen pääsyyn vaaditaan varsinainen jäsenyys, mihin edellytetään näkövammaa. Hallituksen alaisuudessa toimii palkattua henkilökuntaa. Aleksintuvan palveluohjaaja Tuomisen mukaan toimihenkilöt ja kohderyhmä yhdessä kehittävät yhdistyksen toimintaa. Toisaalta yhdistyksen esitteessä kerrotaan yhdistyksen toimivan ennen kaikkea näkövammaisten hyväksi ja tuottavan näkövammaisten tarvitsemia palveluita näkövammaisille.

Yhdistyksen säännöissä yhdistyksen määritellään sen olevan etu-, asiantuntija-, palvelu- ja yhteistoimintajärjestö. Yhdistyksen tavoitteena on siis olla tätä kaikkea samanaikaisesti, kehittää ja tuottaa toimintaa yhdessä näkövammaisten kanssa, mutta samalla tuottaa palveluita näkövammaisille. Haasteellista oli ymmärtää järjestöä joka ei ole selkeästi eriyttänyt palveluntuotantoa ja järjestötoimintaa toisistaan.

Erityisen haasteellista tämä yhdistyksen monimuotoisuus on mielestämme Aleksintuvan työntekijöille ja yhdistyksen muille työntekijöille, jotka toimivat palveluita tuottaessaan sekä rahoittajien että kohderyhmän välillä. Tällaisessa tilanteessa työntekijällä on mielestämme erityinen vastuu kiinnittää huomiota asiakaslähtöisyyteen ja sen toteutumiseen, sillä se turvaa sosiaalialalla eettisesti laadukkaat palvelut.

Kehittämisideoita

Tampereen seudun näkövammaiset ry voisi mielestämme tarkastella Aleksintupaa ja sen palveluita koko yhdistyksen näkökulmasta. Minkälainen rooli Aleksintuvalla on tällä hetkellä osana yhdistyksen toimintaa? Minkälaisia palveluita Aleksintupa voisi tarjota asiakkailleen tulevaisuudessa? Tampereen seudun näkövammaiset ry on toiminnoiltaan monipuolinen sekä jäsenoimintaa että palveluita tuottava yhdistys. Yhdistys sekä Aleksintupa voisivat selvittää, miten he kokevat asiakaslähtöisyyden, miten he haluavat sitä toiminnassaan toteuttaa ja miten se näyttäytyy ulospäin.

Aleksintuvan roolin kirkastamiseen, asiakaslähtöisyyden pohtimiseen sekä toiminnan kehittämiseen voisi tasavertaisesti osallistua yhdistyksen toimihenkilöitä, jäseniä ja Aleksintuvan asiakkaita. Tämän voisi toteuttaa esimerkiksi järjestämällä yhdistyksessä foorumi-iltoja. Foorumeiden tavoitteena voisi olla luoda yhdistykselle konkreettinen suunnitelma asiakaslähtöisyyden toteuttamisesta yhdistyksellä ja Aleksintuvalla. Asiakkaiden ja jäsenien ottaminen mukaan jo suunnitelman laatimiseen on mielestämme lähtökohtana laadukkaille ja asiakaslähtöisille palveluille.

Me näemme tulevaisuuden Aleksintuvan tarjoavan palveluita, jotka on kehitetty yhteistyössä jäsenien, toimihenkilöiden ja asiakkaiden kanssa. Palveluiden lähtökohtana olisi näkövammaisten tarpeet ja toiveet. Palvelut olisivat helposti saavutettavissa, ja niistä olisi kattavaa ja helposti ymmärrettävää informaatiota saatavilla. Palvelut olisi kohdistettu kaikille näkövammaisille yhdistyksen toimialueella iästä riippumatta.

10.1 Eettisyys ja luotettavuus

Aiheen eettiseen pohdintaan kuuluu selkiyttää se, kenen ehdoilla tutkimusaihe on valittu ja miksi tutkimukseen ryhdytään (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129). Meitä ohjasi aiheen valintaan tekijöiden yhteinen kiinnostus järjestömaailmaan ja sen toimintaan, sekä halu oppia lisää näkövammaisuudesta ilmiönä.

Haastateltavien määrä oli pieni ja he kaikki olivat Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnoissa jo mukana olevia henkilöitä. Tämän takia tulokset eivät ole yleistettävissä kaikkien työikäisten näkövammaisten kokemuksiin Aleksintuvan palveluista. Lisäksi haastateltavat tulivat mukaan haastatteluun vapaaehtoisesti työikäisten ryhmästä, mikä myös vähentää tulosten yleistettävyyttä. On hyvin mahdollista, että heillä oli jo valmiiksi jonkinlaisia ajatuksia ja kokemuksia Aleksintuvan palveluista, koska he ilmoittautuivat mukaan haastatteluun. Emme rajanneet haastateltavia sen perusteella, ovatko he käyttäneet Aleksintuvan palveluita vai eivät. Tämä takasi sen, että saimme palvelujen käyttökokemuksia sekä ennako-oletuksiin perustuvia näkökulmia niistä. Olisi ollut kiinnostavaa haastatella lisäksi henkilöitä, jotka eivät ole yhdistyksen toiminnassa mukana.

Tutkimukseen osallistujille on tärkeä kertoa tutkimuksen tavoitteet sekä menetelmä, jota tutkimuksessa käytetään. Lisäksi on tärkeää kertoa tutkittavien osallistumisen luottamuksellisuudesta. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ja osallistujien anonymiteetti varmistetaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131 [Reynolds 1987].) Teemahaastattelua varten työikäisten ryhmän ohjaajaa Sanna Järveä informoitiin opinnäytetyön tarkoituksesta ja tutkimuskysymyksistä. Samalla kerrottiin tutkimukseen osallistujien nimettömyydestä. Eettisyyden ja luottamuksellisuuden varmistamiseksi yllä mainitut asiat käytiin läpi myös työikäisten ryhmän kokoontumisen alussa sekä ennen itse teemahaastattelun alkua haastatteluun osallistujien kanssa.

Teemahaastattelun alussa kysyttiin haastateltavilta taustakysymyksiä. Kysymykset liittyivät haastateltavan ikään, sukupuoleen, Aleksintuvan tunnettavuuteen ja Aleksintuvan palveluiden käyttöön. Palveluiden käyttöön liittynyt kysymys oli mielestämme hyvä, koska kysymyksen avulla saimme kuvan haastateltavien suhteesta Aleksintuvan palveluihin. Emme kysyneet taustakysymyksissä haastateltavien työtilanteista. Työtilanteiden kysyminen haastatelluilta olisi saattanut avata taustoja esimerkiksi aukioloaikojen muutoksiin liittyvissä toiveissa. Toisaalta koimme, että haastateltavien työtilanteiden kartoittaminen ei olisi tuonut oleellisesti lisää tutkimusongelmamme selvittämiseen.

Käytimme paljon aikaa haastattelutilanteen toteutuksen pohtimiseen. Halusimme, että haastattelutilanne olisi näkövammaisille haastateltaville mahdollisimman luonteva ja esteetön. Järvinen myös kiinnitti koko haastattelun ajan huomiota siihen, että ei omilla kommenteillaan tai kysymyksillään johdatellut haastateltavia, vaan pysyi mahdollisimman neutraalina. Koska Järvinen haastatteli, aineiston litteroi Kallio. Tällä pyrittiin varmistamaan se, että litteroidussa aineistossa ei ole haastattelijan tulkintoja tilanteesta.

Kahdesta suunnitellusta haastattelusta vain yksi haastattelu toteutui. Koimme, että yksi ryhmähaastattelu antoi riittävästi aineistoa opinnäytetyötämme varten.

10.2 Opinnäytetyöprosessi ja jatkotutkimusaiheet

Syksyllä 2016 opinnäytetyöprosessin alussa työn aihe valikoitui asiakastyytyväisyyskysely-projektin myötä nopeasti. Tutkimuskysymykset kuitenkin löysivät lopulliset muotonsa kevättalvella 2017. Tämän jälkeen haastattelu toteutui nopealla aikataululla. Tutkimuskysymysten hidas muotoutuminen aiheutti sen, että teoriaan tutustuminen ja kirjoittamistyö tapahtuivat pääasiassa syksyllä 2017. Vaikka lopullinen aihe muotoutui hiistaasti ja prosessi oli välillä raskas, opinnäytetyön teko oli palkitsevaa kokonaisuudessaan.

Opinnäytetyö tehtiin parityönä. Koimme yhdessä tekemisen luontevaksi ja antoisaksi, sillä työskentelytapamme ja tavoitteemme vastasivat riittävästi toisiaan. Tämä teki hyvän parityöskentelyn mahdolliseksi. Toisaalta molempien eri osaamisalueet tukivat toisiaan ja tämä teki työskentelystä mielenkiintoista ja opettavaista. Opinnäytetyöhön sai jatkuvasti eri näkökulmia parin kanssa käytyjen keskustelujen avulla.

Tutkimuksen tekemiseen liittyvään kirjallisuuteen olisi mielestämme ollut hyvä perehtyä enemmän jo prosessin alussa. Tämä olisi auttanut hahmottamaan nopeammin tutkimusprosessia ja mahdollisesti nopeuttanut esimerkiksi tutkimuskysymysten valintaa. Tässä näkyi kokemattomuutemme tutkimuksen teossa. Asiakaslähtöisyyden käsitteeseen olisi voinut tutustua laajemmin. Sen merkitys sosiaali-alalla on laaja ja sitä käytetään yleisesti puhuttaessa sosiaali-alan palveluista. Asiakaslähtöisyydelle ei ole yksiselitteistä määritelmää, joten sitä tulee tarkastella monista eri näkökulmista muodostaakseen riittävän monipuolisen käsityksen sen merkityksestä.

Jatkotutkimusaiheeksi ehdotamme perehtymistä lisää työikäisten näkövammaisten ajatuksiin Aleksintuvan palveluista. Koska haastattelimme opinnäytetyöhömmme vain Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnassa jo mukana olevia, olisi mielenkiintoista kysyä Aleksintuvan palveluista myös niiltä työikäisiltä näkövammaisilta, jotka eivät ole yhdistyksen toiminnassa mukana. Näin saataisiin heidän ajatuksiaan siitä, miten palveluita voisi mahdollisesti kehittää heidän tarpeensa huomioiden ja minkälaisia palveluita he mahdollisesti tarvitsisivat.

Tässä työssä keskityimme tarkastelemaan Aleksintuvan palveluita työikäisten näkökulmasta. Kuitenkin järjestöt kansalaisyhteiskunnan toimijoina on aiheena ajankohtainen ja opinnäytetyöprosessin aikana kiinnostuimme tästä aiheesta. Lisäksi yhteisöllisyys on mielestämme erityisesti sosiaali-alan järjestöissä yksi toiminnan kulmakivistä. Toiseksi jatkotutkimusaiheeksi ehdotamme koko Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n toiminnan tarkastelua yhteisöllisyyden ja sen merkityksen näkökulmasta näkövammaisille.

Toukokuussa 2017 opinnäytetyöprosessimme ollessa vielä kesken, Aleksintuvalla hyödynnettiin jo haastattelusta saatuja tuloksia toiminnan kehittämiseen. Lähetimme Tuomiselle koosteen haastattelun pääkohdista. Oli palkitsevaa, että työstämme oli heti hyötyä Aleksintuvan tulevan vuoden suunnittelussa. Toivomme, että myös valmiista opinnäytetyöstämme on hyötyä Aleksintuvalle ja koko Tampereen seudun Näkövammaiset ry:lle.

LÄHTEET

Aleksintuvan toimintasuunnitelma 2017. Tampereen seudun Näkövammaiset ry.

Alueyhdistykset. Näkövammaisten Liitto ry. N.d. Luettu 4.3.2017.

http://www.nkl.fi/fi/etusivu/nkl_ry/7725

Eläketurvakeskus. 2017. Vanhuuseläkeiät eri maissa. Luettu 20.10.2017.

<http://www.etk.fi/elakejarjestelmat/kansainvalinen-vertailu/elakeiat/>

Harju, A. N.d. Kansalaisyhteiskunnan keskeiset ominaispiirteet. Luettu 23.10.2017.

https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/kansalaisyhteiskunta/kansalaisyhteiskunnan_keskeiset_ominaispiirteet

Vammaispalvelujen käsikirja. 2017. Henkilökohtainen apu. THL. Luettu 22.10.2017

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu>

Henkilökunta. N.d. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 24.3.2017.

<http://tsnv.fi/yhteystiedot/henkilokunta>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. 19. uudistettu painos. Porvoo: Tammi.

Jäsenedut. N.d. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 24.3.2017.

<http://tsnv.fi/liity-jaseneksi/jasenedut>

Järjestöjen tuottamat palvelut. 2016. SOSTE. Suomen sosiaali ja terveys ry. Luettu 9.10.2017.

<http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/jarjestojen-tuottamat-palvelut.html>

Järjestöjen rahoitus. 2017. SOSTE. Suomen sosiaali ja terveys ry. Luettu 23.10.2017

<https://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/jarjestojen-rahoitus.html>

Kansalaisjärjestöt. N.d. SOSTE. Suomen sosiaali ja terveys ry. Luettu 23.10.2017.

<https://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/kansalaisjarjestot.html>

Kauppinen, S. & Niskanen, T. 2003. Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Raportteja 274. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Helsinki: Gummerus.

Lampinen, R. 2007. Omat polut! Vammaisesta lapsesta täysivaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki: Edita.

Näkövammaisuus. N.d. Suomen JNCL-perheiden tukiyhdistys ry. Luettu 18.7.2017.

http://www.jncl.fi/index.php?page_id=3233

Näkövammaisuuden määrittäminen. N.d. Näkövammaisten liitto ry. Luettu 20.6.2017.

<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/maaritys>

- Ojamo, M. 2015. Näkövammarekisterin vuosikirja 2015. Luettu 10.10.2017.
http://www.nkl.fi/index.php?__file_display_id=11273
- Opas- ja avustajapalvelu. N.d. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 04.03.2017.
<http://tsnv.fi/palvelut/opas-ja-avustajapalvelu/>
- Paikallisyhdistykset. N.d. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 7.10.2017.
<http://www.tsnv.fi/yhdistys/paikallisyhdistykset>
- Palveluopas. 2017. Näkövammaisten liitto ry:n www-sivusto. Luettu 22.10.2017.
<http://www.nkl.fi/fi/etusivu/nakeminen/julkaisu/palveluopas/7762>
- Palvelutoiminta. 2015. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 12.4.2017.
<http://www.tsnv.fi/yhdistyksen-toiminta/palvelutoiminta>
- Poussu-Olli, Hanna-Sofia & Keto, Leena 1999: Näkövammaisuus. Perustietoa näkövammaisuudesta, näkövammaisten opetuksesta ja koulutuksesta. Turun yliopiston kasvatus-tieteiden tiedekunnan julkaisusarja B:66. Turku: Turun yliopisto.
- Raunio, Kyösti. 2011. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Sosiaali- ja terveysyhdistykset. N.d. Kansalaisyhteiskunta. Luettu 22.10.2017.
https://www.kansalaisyhteiskunta.fi/jarjestohakemisto/sosiaali-ja_terveysyhdistykset
- Sylberg, J. 2016. Saavutettavat palvelut helpottavat näkövammaisten arkea. Suuntaaja 2/16. Luettu 10.10.2017. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-2016-teknologia-arjen-tukena/saavutettavat-palvelut-helpottavat-n%C3%A4k%C3%B6vammaisten>
- THL. Vammaisuus eriarvoisuuden aiheuttajana. 2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 10.10.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/vahemmistot/vammaisuus>
- Toimintaa. N.d. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 7.10.2017.
<http://www.tsnv.fi/toimintaa>
- Tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys. 2017. STEA. Luettu 6.10.2017. <http://www.stea.fi/raportointi-valvonta-ja-arviointi/tuloksellisuus-ja-vaikutus selvitys>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen sisällönanalyysi. Helsinki Tammi.
- Tuominen, A. palveluohjaaja. 2017. Haastattelu 3.4.2017. Haastattelijat Järvinen, A-M. & Kallio, L. Tampere. Palvelukeskus Aleksintupa.
- Vaikuttaminen. N.d. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 10.4.2017.
<http://www.tsnv.fi/vaikuttaminen>
- Vammaispalvelulaki 19.12.2008/981.
- Vates. N.d. Sosiaali- ja terveysjärjestöt tukena eri elämäntilanteissa. Luettu 7.11.2017.
www.vates.fi/ammattilaisille/jarjestojen-tuki/sosiaali-ja-terveysalan-jarjestot.html

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki. Tekes. Luettu 20.10.2017.

<https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Yhdistys. N.d. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 7.10.2017.
<http://www.tsnv.fi/yhdistys>

Yhdistyksen toiminta. 2017. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 24.3.2017.
<http://tsnv.fi/palvelut/mita-yhdistys-on-ja-mita-temme/>

Yhdistyksen säännöt. 2017. Tampereen seudun Näkövammaiset ry. Luettu 22.10.2017.
<http://www.tsnv.fi/yhdistys/yhdistyksen-saannot>

Vartio, Eero. 2009. Tiennäyttäjät Tampereelta, nääs. Tampereen seudun Näkövammaiset ry 100 vuotta 1909-2009. Hämeenkyrö: Ekiteki.

WHO. Visual impairment and blindness. 2014. World Health Organization. Luettu 28.7.2017. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en/>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Alle 65- vuotiaiden työikäisten näkövammaisten kokemuksia Aleksintuvan palveluista. Teemahaastattelun teemat ja kysymykset. Haastattelu nauhoitetaan.

Kerrotaan haastateltaville haastattelun kulusta.

1. Nauhoitus aloitetaan haastattelijan merkistä. Sanelin pöydällä ryhmän keskellä.
2. Haastateltavien anonymiteetin varmistaminen tutkimustuloksissa
3. Aleksintuvan esittely ja palveluiden läpikäynti
4. Taustakysymykset kysytään yksitellen ennen teemakysymyksiä

Kerrotaan haastateltaville Aleksintuvan palvelutarjonta.

TAUSTAKYSYMYKSET:

1. Sukupuoli
2. Ikä
3. Oletteko aiemmin kuulleet Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n Aleksintuvasta?
4. Oletteko käyneet Aleksintuvan tiloissa?
5. Oletteko käyttäneet Aleksintuvan palveluita?
6. Mitä Aleksintuvan palveluista olette käyttäneet?

HAASTATTELUTEEMAT:

1. Miten koette Aleksintuvan palvelut?
 - Aleksintuvan palvelut suhteessa tarpeisiin
 - Palveluiden vastaavuus työikäisten tarpeisiin nähden
 - Syitä palveluiden käyttämiseen/käyttämättömyyteen
2. Minkälaisia palveluita unelmienne Aleksintupa tarjoaisi?

Liite 2. Teemahaastattelussa huomioitavia asioita

Teemahaastattelussa huomioitavia asioita liittyen haastateltavien näkövammaisuuden:

- Käydään läpi, ketkä ovat paikalla haastattelussa
- Haastateltavien ja haastattelijan istumajärjestys haastattelutilassa käydään läpi suullisesti ennen haastattelun alkua
- Haastateltavia puhutellaan etunimeltä, jotta haastateltavat tietävät ketä puhutellaan ja kenen vuoro on vastata
- Tuodaan selkeästi esille se, että vaikka haastattelutilanteessa puhutaan nimillä, aineistossa anonyymiteetti säilytetään poistamalla nimet
- Ennen taustakysymysten kysymistä kerrotaan, että kysymykset käydään läpi järjestyksessä vasemmalta oikealle ja haastatteliija nimeää henkilön, jonka vuoro on vastata seuraavaksi. Tämän jälkeen alkaa teemahaastatteluosuus, jossa ei ole määrättyä vastausjärjestystä
- Nauhurin käytöstä ja sen sijainnista kerrotaan selkeästi, esimerkiksi milloin nauhuri laitetaan päälle ja milloin nauhoitus lopetetaan
- Haastattelutilanteessa kiinnitetään huomiota siihen, että jokainen saa puheenvuoron halutessaan
- Tilasta poistuttaessa kerrotaan, että haastatteliija poistuu tilasta

Liite 3. Alaluokat

Kokemuksia Aleksintuvan palveluista

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
<p>palvelut ovat hyvä lisä palveluita on helppo saada avustajat ovat ammattitaitoisia apuvälinepalvelu on hyvä ja kätevä näkövammaismerkin saa kätevästi</p>	<p>positiivinen suhtautumi- nen</p>	<p>positiiviset kokemukset</p>
<p>ikäihmiset käyttävät paljon opas- ja avustajapalvelua opas- ja avustajapalvelu on iäkkäille ihmisille hel- poin ja paras vaihtoehto avustaja on helppo saada ei ole tarpeellinen palvelu palvelua ei koeta tarpeelliseksi palveluita ei ole suunnattu työikäisille suurin osa näkövammaisista on ikääntyneitä jäsenistön keski-ikä korkea työikäisillä on erilaiset tarpeet lehdet luetaan internetistä itse apua saa lähipiiristä omat vakiintuneet tavat hoitaa asioita halu pärjätä itsenäisesti hyvä fiilis itse tekemisestä välineiden kokeilumahdollisuus uudenaikainen palvelu ei tarvetta uuteen palveluun</p>	<p>palveluiden tarpeellisuus ja saavutetta- vuus työikäi- sille</p>	<p>palvelu- muotoilu</p>
<p>aukioloajat eivät sovi työikäiselle aleksintupa ei palvele työikäistä ryhmät kokoontuvat päivällä</p>	<p>aukioloajat</p>	

vertaistoimijoista ei ole tiedetty apuvälinepalvelun sekoittaminen Aleksintuvan palveluihin tietotuen sekoittaminen Aleksintupaan epävarmuus avustajien ammattitaidosta rikosrekisteriotteen tarkistus avustajilta epävarmuus rahoituksesta	tiedonpuute ja epätietoisuus	viestintä
muiden näkövammaisten tapaaminen tärkeää ymmärrys muilta näkövammaisilta vammaton ei ymmärrä	kokemus vertaisuudesta	sosiaalinen tuki
huokea kahvitarjoilu jos ei saa muualta palveluita yhdessäolo	mikä tuo Aleksintuvalle	motivoivat tekijät

Unelmien Aleksintupa

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
palveluita virka-ajan ulkopuolella pidempi aukioloaika illalla auki lukupiirin myöhäisempi alkamisaika avustaja yli kahdeksi tunniksi käyttöön	aikataulun muutokset	saavutettavuus
vaihtuvuus ei olisi niin iso olisi enemmän palkattua henkilökuntaa työskentely kahdessa vuorossa	henkilöstön pysyvyys ja määrä	

<p>avustaja kotiavuksi avustaja harrastuksiin avustaja lenkille saman kuntoinen avustaja kuin itse lenkille avustajan ikä lähellä omaa ikäluokkaa</p>	<p>avustajapalvelun käyttö omissa menoissa</p>	
<p>ensitietoapua vastavammautuneelle jutteluapua vastavammautuneelle kotikäynti vastavammautuneen luo</p>	<p>palveluita vastavammautuneelle</p>	<p>toimintakyvyn tukeminen</p>
<p>postinlukuapua Aleksintuvalla tietotekniikka-apua päivittäin arkisia palveluita palveluita työikäisille</p>	<p>omatoimisuuden tukeminen</p>	
<p>ei tarvetta muiden järjestämälle ohjelmalle itsenäisyys omat ystävät ja piirit muut harrastukset</p>	<p>oma aktiivisuus ja verkostot</p>	<p>voimavara-verkostot</p>