



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Kaisa Ranta

”JOS MÄ EN SAIS TÄLLÄSTÄ APUA,  
MÄ VOISIN PIAN JOUTUA PALVELU-  
KOTIIN”

Kokemuksia Vaasan Validian henkilökohtaisesta avusta asiakkaiden  
näkökulmasta

Sosiaali- ja terveysala  
2018

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Kaisa Ranta
Opinnäytetyön nimi	”Jos mä en sais tällstä apua, mä voisin pian joutua palvelukotiin” – Kokemuksia Vaasan Validian henkilökohtaisesta avusta asiakkaiden näkökulmasta
Vuosi	2018
Kieli	suomi
Sivumäärä	45 + 2 liitettä
Ohjaaja	Heidi Blom

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä Vaasan Validialle tietoa henkilökohtaisen avun asiakkaiden mielipiteistä ja kokemuksista palvelua koskien. Tutkimuksen tarve nousi henkilökohtaisen avun asiakkaiden vähäisestä vastaamisaktiivisuudesta yleisiin Validian asiakastytyväisyyskyselyihin. Tutkimuksessa tutkittiin asiakkaiden kokemusta siitä, missä määrin he kokevat palvelun laadukkaaksi, sitä miten mielekkääksi ja helpoksi asiakkaat kokevat palvelun käyttämisen sekä asiakkaiden näkökulmia palvelussa esiin tulleista kehittämisen kohdista.

Tutkimuksen teoriaosuudessa perehdyttiin vammaisuuden määritelmään ja siihen, miten Suomen laki säätelee vammaisuudesta ja vammaisista ihmisistä. Henkilökohtaisen avun osalta teoriaosuudessa avataan henkilökohtaisen avun määrää, järjestämistapoja sekä kuvataan Vaasan Validian henkilökohtaisen avun palvelua. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Vaasassa asuvat Vaasan Validian henkilökohtaisen avun palvelua käyttävät asiakkaat. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksella haastatellen asiakkaita henkilökohtaisesti. Haastatteluista kerätyt vastaukset analysoitiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäen.

Tutkimuksen tuloksissa selvisi, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä saamansa palvelun laatuun. Laatuun vaikutti asiakkaiden kokemusten mukaan esimerkiksi henkilökohtaisten avustajien hyvä asenne ja ahkeruus sekä se, että palvelua käyttämällä asiakas sai tarvitsemansa avun. Tutkimuksen tuloksien mukaan asiakkaat kokevat, että avustajien suuri vaihtuvuus on asiakkaan näkökulmasta yksi olennainen kehittämisen kohta palvelussa.

---

Avainsanat	Henkilökohtainen apu, laatu, vammaisuus, tyytyväisyys, vammaispalvelut
------------	--

## ABSTRACT

Author	Kaisa Ranta
Title	“If I Didn’t Get This Kind of Help, I Might Have to Move to an Assisted Living Residence” – Experiences on Personal Assistance Provided by Vaasa Validia from Client Perspective
Year	2018
Language	Finnish
Pages	45 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Heidi Blom

---

The purpose of the bachelor’s thesis was to produce information and collect experiences from clients that use the personal assistance service of Vaasa Validia. The need for this study came up from Validia and its employees themselves. Clients using personal assistance services have not been very active in answering client satisfaction surveys. The aim of this study was to look at the clients’ experiences on using the personal assistance services provided by Validia, to hear their opinions about the quality of the service and to get development suggestions from the clients.

The theoretical frame of the study consist of introducing the concepts related to personal assistance and disability. The concepts that have been used in the study are disability, personal assistance, quality of services and service development. The study is qualitative and is made by interviewing the clients that use personal assistance service provided by Vaasa Validia. The target group was the clients that use personal assistance service and live in Vaasa. The interviews were analyzed using material-based content analysis.

The results of the study show that the clients using personal assistance are mainly satisfied with the quality of their service. The main need for development from the clients’ point of view was that the personal assistant should be the same person so that it is not always a new person every time a client needs help. From the clients’ point of view the personal assistance service is very easy to use.

---

Keywords	Personal assistance, quality, disability, contentment, services for the disabled
----------	--

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	VAMMAISUUS.....	10
	2.1 Vammaisuutta koskevat lait.....	10
	2.2 Vammaisuuden mallit.....	11
	2.3 YK:n vammaissopimus.....	11
	2.4 Vammaisuus ja osallisuus yhteiskunnassa.....	12
3	HENKILÖKOHTAINEN APU.....	15
	3.1 Henkilökohtaisen avun määrä.....	15
	3.2 Henkilökohtaisen avun järjestämistavat.....	16
	3.3 Henkilökohtainen apu osana Vaasan Validian avopalveluita.....	17
4	PALVELUIDEN LAATU JA KEHITTÄMINEN.....	19
	4.1 Laatu sosiaali- ja terveystaloudissa.....	19
	4.2 Laatu asiakkaan kokemana.....	19
	4.3 Palveluiden kehittäminen.....	20
5	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	22
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	24
	6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimusongelmat.....	24
	6.2 Tutkimusote.....	25
	6.3 Tutkimuksen kohde.....	26
	6.4 Aineisto ja aineiston kerääminen.....	27
	6.5 Tutkimustulosten analysointi.....	28
	6.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	28
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	30
	7.1 Taustatiedot ja henkilökohtaisen avun tarve.....	30
	7.2 Palvelun laatu.....	32
	7.3 Palvelun käyttäminen.....	33
	7.4 Palvelun kehittäminen.....	36

8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	39
9	POHDINTA.....	43
	LÄHTEET.....	47

## LIITTEET

**KUVIOLUETTELO**

<b>Kuvio 1.</b> Henkilökohtaisen avun palvelun käyttämisen kesto tähän mennessä	30
<b>Kuvio 2.</b> Henkilökohtaisen avun tarve eri toiminnoissa	31
<b>Kuvio 3.</b> Palvelun laatu asiakkaiden kuvaamana	32
<b>Kuvio 4.</b> Palvelun käyttämiseen liittyviä huomioita asiakkaiden kertomana	34
<b>Kuvio 5.</b> Kehittämisen kohteita asiakkaiden näkökulmasta	36

**LIITELUETTELO****LIITE 1.** Haastattelurunko**LIITE 2.** Saatekirje

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tutkin haastattelun avulla Vaasan Validian avopalvelujen kautta henkilökohtaista apua saavien asiakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia palvelun käyttämisestä ja sen laadusta. Henkilökohtaista apua saavat asiakkaat ovat osittain tai kokonaan toisen ihmisen avun varassa, joten on tärkeää, että asiakas kokee palvelun mielekkääksi ja sopivaksi.

Henkilökohtaista apua saavan voi olla toisinaan vaikeaa ilmaista omaa mielipidettä palvelusta ja sen mielekkyydestä. Henkilökohtaisella avulla on ihmisen elämässä suuri merkitys, sillä se saattaa mahdollistaa esimerkiksi avun saajan kotona asumisen, harrastamisen tai osallistumisen yhteiskunnalliseen toimintaan. Henkilökohtaista apua käyttävän asiakkaan elämään henkilökohtaisella avulla ja avustajalla on suuri merkitys

Viime vuosina on yhteiskunnassa keskusteltu paljon vammaisten oikeuksista vaikuttaa ja olla mukana päätöksenteossa, etenkin itseään koskevissa asioissa. Esimerkiksi maaliskuussa 2018 eduskuntaan lähetettiin yli 70 000 allekirjoitusta kerännyt ”Ei myytävänä!” -kansalaisaloite, joka vaatii, että vammaisen henkilön henkilökohtaisen avun palvelut on rajattava hankintalain mukaisen kilpailutuksen ulkopuolelle.

Tutkimuksen tarve nousi organisaatiolta itseltään, koska henkilökohtaista apua saavat asiakkaat eivät ole juurikaan vastanneet yleisiin Validian teettämiin asiakastyytyväisyyskyselyihin. Asiakkaiden mielipiteitä palvelusta on tärkeä tietää ja saada tietoon, että palvelua voidaan jatkossa kehittää asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Henkilökohtaista apua käyttävä vaasalainen Marjo Luomanen kertoi Ylen (2017) haastattelussa, että avustaja toimii ikään kuin hänen käsinään ja jalkoinaan. Henkilökohtaista apua saavan on avattava kotinsa ja elämänsä avustajalle, eikä se välttämättä ole avun saajalle helppoa. Henkilökohtainen apu saattaa olla hyvin intiimiä ja ”iholle” tulevaa, joten on tärkeää, että avustettava ja avustaja löytävät yhdessä mielekkään tavan työskennellä.



Henkilökohtaista apua saava asiakas saattaisi ilman henkilökohtaista apua olla kykenemätön asumaan omassa kodissaan tai osallistumaan hänelle mieluisaan harrastustoimintaan. Aihetta on tärkeää tutkia virallisen kyselytutkimuksen avulla, että asiakkaiden mielipiteistä ja kehitysnäkökulmista saadaan ajantasaista ja systemaattisesti kerättyä tietoa. Taustaorganisaatiolle tieto on arvokasta palvelun kehittämisen ja arvioinnin kannalta. Tämä opinnäytetyö toimiikin omalta osaltaan myös välineenä sille, että henkilökohtaista apua käyttävä asiakas pystyy tuomaan mielipiteensä esille ja vaikuttamaan omaa elämäänsä koskeviin asioihin.

## 2 VAMMAISUUS

Vammaisuutta määritellään usein diagnoosien ja lääketieteen kautta ja näin ollen oletetaan, että kuvaukset vammaisuudesta ovat neutraaleja ja objektiivisia. Erilaiset järjestelmät luokitella vammoja kuitenkin muovaavat myös muiden ihmisten käsitystä määrittelyn kohteena olevasta henkilöstä. Määrittelyt saattavat vaikuttaa myös luokiteltavan ihmisen minäkuvaan ja tulla osaksi henkilön koko identiteettiä. Sosiaalialan työntekijällä onkin tärkeä rooli siinä prosessissa, millaisen kuvan itsestään vammaisen ihminen itselleen luo. (Autio & Niemelä 2017, 273.)

### 2.1 Vammaisuutta koskevat lait

Laissa vammaisuuden perusteella myönnettävistä palveluista ja tukitoimista vammaisella ihmisellä tarkoitetaan henkilöä, jolla on pitkäaikaisesti huomattavia vaikeuksia suoriutua tavallisista elämän toiminnoista joko vamman tai sairauden takia. Laki ei määrittele tarkasti sitä, kuka on vaikeavammaisen, mutta henkilökohtaista apua koskevassa pykälässä 8c todetaan, että apua järjestettäessä vaikeavammaisen ihminen on henkilö, joka tarvitsee sairauden tai vamman takia välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen arkielämän toimista. Vaikeavammaisen henkilön avun tarve ei myöskään tässä laissa tarkoitettulla tavalla johdu ikääntymiseen liittyvistä toimintakyvyn puutoksista tai sairauksista. (L3.4.1987/380.)

Sosiaalihuoltolaissa säädetään, että sosiaalipalveluja on järjestettävä niille asiakkaille, jotka tarvitsevat tukea jokapäiväisestä elämästä selviämiseen, tarvitsevat erilaisia tukimuotoja syrjäytymisen estämiseksi ja osallisuuden edistämiseksi tai joilla esiintyy muu toimintakykyyn joko fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti tai kognitiivisesti vaikuttava tarve tuelle. Sosiaalihuoltolaissa erityistä tukea tarvitsevalle asiakkaalle tarkoitetaan henkilöä, jolla tuen tarve ei liity ikääntymiseen eikä hänen kohdallaan voida soveltaa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta säätyvää vanhuspalvelulakia. Jos asiakkaalla on erityisiä vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaalipalveluja erilaisten syiden, kuten usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai fyysisen vamman vuoksi, on hän sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitseva asiakas. (L30.12.2014/1301.)

## 2.2 Vammaisuuden mallit

Vammaisuuden lääketieteellisen mallin mukaan toimintarajoitteita ja -kykyä pyritään ymmärtämään sen kautta, että toimintarajoitteet ovat yksittäisen henkilön sairauden tai tapaturman aiheuttama ongelma. Lääketieteellisen mallin mukaan käsiteltävä ongelma vaatii ammattihenkilöiden toteuttamaa yksilöllisesti suunniteltua ja toteutettua hoitoa tai kuntoutusta. Tässä mallissa lääketieteellinen hoito ja toimenpiteet ovat nähdään ydinasiana. (Kaski, Manninen & Pihko 2012, 219.)

Vammaisuuden sosiaalisen mallin mukaan vammaisuutta ei nähdä yksilön ominaisuutena vaan enemmänkin sosiaalisen ympäristön aiheuttamina tiloina tai elinoloina. Sosiaalisessa mallissa esillä on myös kysymys siitä, onko vammaisen henkilön sopeutuminen yhteiskuntaan täysin mahdollinen. Sosiaalisessa mallissa ajatellaan, että ongelman hoitamisessa on kyse ennen kaikkea yhteiskunnallisesta vastuun ottamisesta sen eteen, että ympäristö muuttuu vammaisten ihmisen osallisuuden kannalta sallivammaksi. Ympäristön olosuhteiden muuttamisessa osallistumismahdollisuuksien parantamiseksi on loppujen lopuksi kyse siitä, että varmistetaan mahdollisuudet ihmisoikeuksien toteutumiseen. Sosiaalinen malli käsittääkin vammaisuuden poliittisena asiana. (Kaski ym. 2012, 219.)

## 2.3 YK:n vammaissopimus

Suomessa on otettu käyttöön kesäkuussa 2016 YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (myöhemmin YK:n vammaissopimus). Tätä kansainvälistä sopimusta vammaisten henkilöiden ihmisoikeuksiin liittyen on nykyään noudatettava lakina. Sopimuksen tavoitteena on lisätä vammaisten ihmisten arvostusta, tasata yhdenvertaisuuseroja muun väestön kanssa ja saattaa vammaiset osalliseksi kaikkeen sellaiseen toimintaan, jota muutkin ympärillä olevat kansalaiset tekevät. Vammaisen ihmisoikeuksien on tarkoitus varmistaa, että vammaisen otetaan vakavasti siinä sosiaalisessa ympäristössä, jossa hän elää. (Invalidiliitto 2018.)

European Disability Forum uutisoi maaliskuussa 2018, että Irlanti on viimeisenä EU-maana viimein ratifioimassa YK:n vammaissopimuksen. Irlanti allekirjoitti sopimuksen jo 10 vuotta sitten maaliskuussa 2007, mutta ratifiointia on lykätty

vuosikymmenen ajan. Huolestuttavaa sopimuksen ratifioidussa on se, että Irlanti on tehnyt rajoittavia julistuksia esimerkiksi artiklojen 12, 14 ja 27 suhteen. Artikloiden 12 ja 14 sanotaan olevan vammaisten oikeuksien julistuksen ydin, joten näihin artikloihin puututtaessa vammaisten henkilöiden oikeudet eivät toteudu julistuksen tarkoittamalla tavalla täysin. Irlannin lisäksi erilaisia rajoittavia julistuksia ovat tehneet sopimuksen ratifioidessaan esimerkiksi Iso-Britannia, Malta, Puola ja Viro. (European Disability Forum 2018.)

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (2018 a) kertoman mukaan Suomessa on julkaistu ensimmäistä kertaa YK:n vammaissopimuksen kansallinen toimintaohjelma. Yksi toimintaohjelman tavoitteista on lisätä yleistä tietoisuutta vammaisten oikeuksista, jotta ne voitaisiin entistä paremmin ottaa huomioon koko yhteiskunnan toiminnassa. Toimintaohjelmassa mainitaan useita eri sisältöalueita ja toimenpiteitä tavoitteiden saavuttamiseksi, esimerkiksi tietoisuuden ja tietopohjan lisääminen, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo, työ ja työllistyminen sekä eläminen itsenäisesti ja osallisuus. Toimintaohjelmassa todetaan, että vammaisella henkilöllä tulee olla mahdollisuus käyttää palveluita – esimerkiksi henkilökohtaista apua tai asumispalveluita – jotka tukevat hänen itsenäistä elämistään ja yhteiskunnallista osallisuuttaan. Konkreettiseksi toimenpiteeksi itsenäisen asumisen ja osallisuuden edistämiseksi dokumentissa mainitaan henkilökohtaisen avun osalta se, että henkilökohtaisen avun ohjeistuksia selkiytetään muun muassa Vammaispalvelujen käsikirjan avulla tehden yhteistyötä vammaisalan eri järjestöjen kanssa. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2018 b.)

#### **2.4 Vammaisuus ja osallisuus yhteiskunnassa**

Leena Matikka (1999) on kehitysvammabarometrissa todennut voitavan ajatella siten, että vammaisilla henkilöillä on omia erityisiä tarpeitaan, jotka ilmentyvät esimerkiksi yhdenvertaisen aseman saavuttamisen pyrkimyksenä erilaisissa elämän toimintaympäristöissä, kuten politiikassa tai työmarkkinoilla (Kivistö 2011, 22).

Koska suuri osa vammaisista ei ole mukana työelämässä palkkatyön kautta, vapaa-ajalla aktiivisesti toimiminen korostuu. Vammaisen elämässä on usein tilanne, että vapaa-aikaa on paljon, mutta käyttöä tälle vapaa-ajalle varsin vähän. Vammaisen

henkilö voi saada vapaaehtoistoiminnasta kokemuksen osallisuudesta yhteiseen toimintaan sekä erilaisia merkityksiä elämäänsä. (Kivistö 2011, 102-103.)

Sosiaalihuoltolain (L30.12.2014/1301) mukaan palvelutarpeen arviointi on tehtävä yhteistyössä asiakkaan kanssa selvittäen hänelle kuuluvat oikeudet ja velvollisuudet ja antamalla tietoa erilaisista vaihtoehdoista, joiden mukaan palveluita voidaan toteuttaa. Asiakkaalle on myös selvitettävä palveluiden käyttämisen erilaiset vaikutukset ja seikat, joilla on asiakkaan tilanteen kannalta merkitystä. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä on pidettävä huoli asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta sekä huomioitava hänen mielipiteitään, toiveitaan sekä yksilöllisiä tarpeitaan. (L30.12.2014/1301.)

Kun pohditaan, miten tarvittavat palvelut järjestetään, on kunnan otettava luonnollisesti huomioon asiakkaan mielipide palvelun järjestämisen tavasta. Erityisen suuressa roolissa asiakkaan oma mielipide on silloin, jos asiakas tarvitsee erityisen henkilökohtaisen ja intiimin luontoisia palveluita. Lähtökohtaisesti palvelusuunnitelma on laadittava yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelma on laadittava myös sellaisessa tilanteessa, että kunnan palvelusuunnitelmaa laativa viranomainen ja asiakas ovat eri mieltä jostakin palvelun yksityiskohdasta tai muusta seikasta. (Räty 2010, 97–98.)

Kivistön (2011, 103) tekemän lisenssiaatin työn tutkimuksessa kerättiin tietoa vammaisten henkilöiden palvelusuunnitelmista. Palvelusuunnitelmia tutkimalla saatiin selville, että 16 prosenttia henkilökohtaista apua saavista asiakkaista osallistui viikoittain erilaisten järjestöjen, yhdistysten, seurakunnan tai poliittisen tahon toimintaan. Osa näistä yhteiskunnallisiin toimintoihin osallistujista oli esimerkiksi omassa järjestössään keskeisessä roolissa, kuten hallituksen jäsenenä tai toiminnanjohtajana. Tutkimuksessa selvisi, että osa yhteiskunnallisiin toimintoihin osallistuvista henkilöistä tarvitsi osallistuakseen henkilökohtaista apua ja osa selvisi toiminnasta ilman avustajan palveluita. (Kivistö 2011, 103–104.)

Laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista määritellään, että jollei 30 tuntia kuukaudessa pienempi tuntimäärä riitä takaamaan asiakkaan mahdollisuuksia osallistua harrastuksiin, yhteiskunnallisiin toimiin ja ylläpitämään

sosiaalista vuorovaikutusta, on yllä mainittuihin tarkoituksiin myönnettävä asiakkaalle 30 tuntia henkilökohtaista apua kuukaudessa (L3.4.1987/380). Jos vaikeasti vammaisen asiakkaan välttämätön avun tarve on suurempi, kuin 30 tuntia kuukaudessa (esimerkiksi ulkomaan matkan ajan), voi hän hakea erillisessä hakemuksella perustella, mihin tarkoitukseen välttämätöntä apua tulisi saada lisää (Räty 2010, 239).

Ei myytävänä -kansalaisaloite keräsi vuonna 2017 yli 70 000 allekirjoitusta sen puolesta, että vammaisten henkilöiden välttämätön apu ja tuki rajattaisiin hankintalain mukaisen kilpailutuksen ulkopuolelle. Kansalaisaloitetta perusteltiin esimerkiksi sillä, että YK:n vammaissopimuksen mukaisesti vammaisella henkilöllä on oikeus olla osallisena päätöksenteossa, joka koskee häntä itseään ja hänen tarvitsemiään palveluita. Jos vammaiselle henkilölle elämän kannalta välttämättömät palvelut kilpailutetaan, ei vammaisen henkilö pääse osalliseksi päätöksen tekoon eikä hänellä ole esimerkiksi oikeutta valittaa kilpailutuksen perusteella tehtävästä hankintapäätöksestä. (Ei myytävänä -kansalaisaloite, 2017.)

### 3 HENKILÖKOHTAINEN APU

Laki vammaisuuden perusteella myönnettävistä palveluista ja tukitoimista määrittelee henkilökohtaisen avun vaikeavammaisen henkilökohtaiseksi avustamiseksi kotona ja kodin ulkopuolella työssä, opiskelussa, harrastuksissa ja päivittäisissä toimissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Henkilökohtaista apua järjestettäessä vaikeavammaisella henkilöllä tulee olla kyky määritellä saatava avun sisältö ja tapa, jolla saatava apu toteutetaan. (L3.4.1987/380.)

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on lisätä vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta ja itsenäisyyttä sekä parantaa osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnan eri toimintoihin. Näin ollen henkilökohtainen apu ei voi kattaa vain elämän kannalta välttämättömien – ruokaan, terveyteen ja asumiseen liittyvien – toimien hoitamiseen. (Räty 2010, 231.)

Henkilökohtaista apua on tilastoitu ensimmäisen kerran 1980-luvun lopussa, jolloin avustustoiminnan piirissä oli hieman yli 1000 asiakasta, kun taas vuonna 2006 tehdyssä tilastoinnissa apua saavien henkilöiden määrä oli noin 4 500 henkilöä. Tukea saaneiden määrä on näin ollen kasvanut yli nelinkertaiseksi noin 15 vuoden aikana. Avustajapalveluita saavien asiakkaiden määrä on lisääntynyt tasaisesti lähes vuosittain. (Heiskanen 2008, 34.)

Henkilökohtaisena avustajana työskentelevälle henkilölle ei tällä hetkellä ole olemassa virallisia koulutus- tai pätevyysvaatimuksia, vaan työntekijä saa avustustyöhön perehdytyksen työpaikalla. Työympäristö voi vaihdella suurestikin, sillä avustaminen voi tapahtua esimerkiksi avustettavan henkilön kotona, työpaikalla, koulussa tai harrastuksissa. (Ammattinetti 2018.)

#### 3.1 Henkilökohtaisen avun määrä

Viikoittaisista avustajan palveluiden tuntimääristä on saatavilla melko vähän tutkittua tietoa. Alle 5 % henkilökohtaisen avun piirissä olevista henkilöistä oli vuonna 1991 palkannut enemmän kuin yhden päätoimisen avustajan. Yleisimmin

avustajatyötunteja oli myönnetty henkilöä kohden 31 viikkotunnista 40 viikkotuntiin (noin kolmannes avun piirissä olevista henkilöistä) tai enintään kymmenen viikkotuntia (noin kolmannes avun piirissä olevista henkilöistä). (Heiskanen 2008, 34–35.)

Päivittäisiä toimia varten myönnettävän henkilökohtaisen avun tuntimäärää ei ole laissa rajattu, vaan tuntimäärä säädetään henkilökohtaista apua tarvitsevan henkilön yksilöllisistä tarpeista. Henkilökohtaista apua tulee vammaisen henkilön näissä toimissa saada niin paljon kuin hän välttämättä tarvitsee. Päivittäisiksi toimiksi luetaan asiat, joita ihminen tekee kotonaan joka päivä tai harvemmin, kuitenkin niin että toiminto toistuu säännöllisin väliajoin. Päivittäisiä, kotona ja kodin ulkopuolella tapahtuvia toimia voivat olla esimerkiksi liikkuminen, pukeutuminen, kodinhoito, ruokahuolto, kaupassa ja lääkärissä asiointi sekä lasten vieminen päiväkotiin ja osallistuminen lasten päivittäisiin toimiin. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017 a.) Harrastuksiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämiseen henkilölle on järjestettävä vähintään 30 tuntia kuukaudessa, jos pienempi tuntimäärä ei riitä turvaamaan henkilön välttämätöntä tarvetta avustamiseen (L3.4.1987/380).

Myönnettävän henkilökohtaisen avun määrä ja laajuus säädetään aina yksilöllisen pohjalta, miten yksilöllinen avun tarve on määritelty palvelusuunnitelmassa. Lisäksi tulee ottaa huomioon vaikeasti vammaisen henkilön elämäntilanne kokonaisuutena. Kun arvioidaan sitä, miten välttämätöntä henkilökohtainen apu vammaiselle henkilölle on, tulee ottaa huomioon myös mahdolliset henkilön käytössä olevat muut palvelut sekä apuvälineet, joita on jo käytössä tai joita on mahdollisuus saada käyttöön. (Räty 2010, 236.)

### **3.2 Henkilökohtaisen avun järjestämistavat**

Henkilökohtaisen avun järjestäminen on kuntien vastuulla. Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista säätävässä laissa kunnille on säädetty erilaisia vaihtoehtoisia malleja, joiden avulla kunta voi palvelun järjestää. Ensimmäinen vaihtoehto on, että palvelun järjestämisvastuussa oleva kunta korvaa henkilökohtaisen avustajan palkkaamisesta koituvat taloudelliset kustannukset



(lakisääteiset korvaukset ja maksut mukaan lukien) vammaiselle henkilölle. (L3.4.1987/380.) Henkilökohtaisten avustajien työnantajien liiton (2018) mukaan tässä mallissa henkilökohtaisella avustettavalla itsellään on kaikki työnantajalle normaalisti kuuluvat vastuut ja velvollisuudet. Tätä järjestämistapaa kutsutaan työnantajamalliksi.

Toisessa vaihtoehtoisessa tavassa kunnalla on mahdollisuus myöntää vammaiselle henkilölle kohtuullisen arvoinen palveluseteli, joka mahdollistaa tarvittavan avustajapalvelun hankkimisen. Kolmannen laissa määritellyn järjestämistavan mukaisesti kunnalla on mahdollisuus järjestää henkilökohtaisen avustuksen palvelut itse tai yhteistyössä toisen tai useamman kunnan kanssa tai vaihtoehtoisesti ostaa palvelut joko julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta. (L3.4.1987/380.)

Järjestämistavoista säätävä laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista määrää myös, että mikäli vammaisen henkilö palkkaa itse henkilökohtaisen avustajansa, on häntä tarvittaessa ohjattava tai tuettava palkkaamiseen liittyvissä asioissa. Lain mukaan vammaisen henkilö ei voi palkata omaksi avustajakseen omaistaan tai muuta läheistä henkilöä, ellei se painavien perustelujen mukaan ole vammaisen henkilön edun mukaista. (L3.4.1987/380.)

### **3.3 Henkilökohtainen apu osana Vaasan Validian avopalveluita**

Vaasan Validia tuottaa vammaisille henkilöille henkilökohtaista apua kotona tai kodin ulkopuolella tapahtuvaa toimintaan. Henkilökohtainen apu voi mahdollistaa sitä käyttävälle henkilölle esimerkiksi kotona asumisen, vapaa-ajalla harrastamisen tai töissä käymisen. Validian henkilökohtaisen avun palvelujen määränäänä on lisätä vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta sekä edistää henkilön itsenäistä elämää ja toimintakykyä. (Validia Asuminen 2018.)

Henkilökohtaista apua on mahdollista saada Validian kautta kunnan sosiaalitoimessa tai vammaispalveluissa tehdyn palvelusuunnitelman ja maksupäätöksen perusteella. Suurin osa Validian henkilökohtaisen avun asiakkaista on asiakkaana kunnan palvelusetelijärjestelmän kautta. Palvelun maksaminen on mahdollista myös, jos asiakkaalla on kunnan tai vakuutusyhtiön myöntämä palveluseteli, tässä

tapauksessa asiakas voi itse valita palveluntuottajan, jolta ostaa palvelunsa. Edellä olevien vaihtoehtojen lisäksi on mahdollista maksaa henkilökohtaisen avustuksen palvelut itse. (Validia Asuminen 2018.)

## **4 PALVELUIDEN LAATU JA KEHITTÄMINEN**

Palveluiden tuottamisessa tulisi muistaa, että ne tuotetaan aina asiakasta varten. Käsitys laadusta on varsinkin sosiaali- ja terveystalveluissa hyvin subjektiivinen kokemus. Laadun taso tulee ilmi usein vasta, kun asiakas käyttää palvelua ja huomaa, vastaako se hänen tarpeitaan. (Rissanen 2006, 60, 118.)

### **4.1 Laatu sosiaali- ja terveystalveluissa**

Rissanen (2006, 215) mukaan palvelun laadulla on 10 erilaista ulottuvuutta. Näiksi ulottuvuuksiksi hän nimeää palvelun tuottajan pätevyuden ja ammattitaidon, luotettavuuden, uskottavuuden, palvelujen saavutettavuuden, turvallisuuden, kohteliaisuuden, palvelualltiuden, viestinnän, asiakkaan tarpeiden tunnistamisen sekä niiden ymmärtämisen ja lopuksi palveluympäristön. Sosiaali- ja terveystalalla suurimpaan merkitykseen nousevat näistä esimerkeistä etenkin asiakkaan tarpeiden tunnistaminen sekä palvelun saavutettavuus. Palvelun tuottajalla tulee olla ammattitaitoa tunnistaa asiakkaan palvelun tarpeeseen liittyviä seikkoja myös itse sen lisäksi, mitä asiakas kertoo palvelun tarpeestaan. Palvelu tulee olla asiakkaan kykyihin ja vointiin verrattuna saavutettavissa kohtuullisella vaivalla. (Rissanen 2006, 215–216.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2017 b) mukaan sosiaali- ja terveydenhuollossa hyvää laatua voidaan mitata esimerkiksi tarkastelemalla, saako asiakas tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Keskeisiksi yksityiskohdiksi sosiaali- ja terveydenhuollon laatua tarkastellessa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos nostaa esimerkiksi asiakaskeskeisyyden, palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden, oikeudenmukaisuuden sekä vaikuttavuuden. Asiakaskeskeisen palvelun tuottamisessa tulee lähtökohtana olla yksilön sekä hänen itsemääräämisoikeutensa kunnioittaminen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017 b.)

### **4.2 Laatu asiakkaan kokemana**

Alun perin johtajien ja tutkijoiden kaivatessa menetelmää sen ymmärtämiseksi, mistä palvelu asiakkaan mielessä koostuu, kehitettiin koetun laadun malli. Kun

arvioidaan fyysisiä tavaroita, on niiden laatua helppo mitata erilaisilla fyysisillä ominaisuuksilla ja havainnoilla tavarasta. Palvelua taas ei ole olemassa, ennen kuin asiakas kuluttaa palvelua. Palvelun tuotantoprosessi voi alkaa, kun asiakas ilmaisee tarvitsevansa palvelua ja samanaikaisesti tapahtuvat palvelun taustalla olevat tuotanto- ja kulutusprosessit synnyttävät palvelun ominaisuudet. Samalla tavoin, kuin fyysisten tuotteiden käyttäjät viestivät kokemuksiaan laadusta tuotteen markkinoijalle, palvelun käyttäjien kokemukset palvelun laadusta ovat tärkeitä palvelun markkinoijalle. (Grönroos 2009, 99.)

Grönroosin (2009, 100) mukaan palvelun tuottajat unohtavat monesti, että ennen kuin organisaation laatua voidaan lähteä kehittämään, on määriteltävä mitä laatua kyseisessä organisaatiossa tarkoittaa. Asiakkaat ovat avainasemassa laadun määrittämisessä, sillä laadun on toistuvasti todettu olevan mitä tahansa sellaista, miten asiakkaat sen kokevat. Laadun kehittämisen painopisteitä suunnitellessa tulee ottaa tarkasti huomioon se, millaiseksi asiakkaat laadun määrittävät. Kun asiakkaiden määritelmät otetaan huomioon ja keskeiset kehittämisen kohteet määritellään niiden perusteella, säästetään paljon aikaa ja rahaa. Asiakkaan kokema laatu voidaan yksinkertaisuudessaan jakaa tekniseen eli lopputulosulottuvuuteen ja toiminnalliseen eli prosessiulottuvuuteen. (Grönroos 2009, 100–101.)

Laatua arvioidessaan asiakkaalle on tärkeää tarkastella sitä, mitä hän saa ollessaan vuorovaikutuksessa palvelun tuottajan kanssa. Palvelun tuottajat saattavat joskus ajatella, että tämä tarkoittaa samaa kuin asiakkaan saaman palvelun kokonaislaatu. Asiakkaalle jäävä lopputuote on kuitenkin palvelun laatua arvioitaessa vain yksi palvelun ulottuvuus, jota kutsutaan tekniseksi eli lopputulosulottuvuudeksi. Laadun tekninen ulottuvuus kuvaa lopputuotetta tai lopputulosta, jonka asiakas saa itselleen, kun vuorovaikutus asiakkaan ja palvelun tuottajan välillä päättyy. (Grönroos 2009, 101.)

### **4.3 Palveluiden kehittäminen**

Hyvinvointivaltion, hyvinvointipolitiikan ja hyvinvointipalvelujen tutkijat ovat laaja joukko ja monissa asioissa laajasti eri mieltä – tutkijat ovat kuitenkin olleet yhtenäisesti sitä mieltä, että palvelujen käyttäjillä on suuri rooli palvelujen

uudistamisen ja kehittämisen prosesseissa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkuudella on hyvin erilaisia merkityksiä kuin esimerkiksi tekniikan alalla, jossa asiakas saa palvelun seurauksena fyysisen tuotteen itselleen. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasta suojaa esimerkiksi moni asiakkaan kohteluun liittyvä laki ja asetus. (Stenvall & Virtanen 2012, 142.)

Strandmanin ja Palon (2017) tutkimuksen yhteydessä todetaan, että palveluja käyttävän asiakkaan osallisuus kehitystyöhön nähdään usein tarpeellisena ja se tuo esiin monipuolisemman näkökulman liittyen kehitettävään teemaan. Asiakkaiden osallistuminen kehittämistyöhön on nähty pääosin hyödyllisenä asiana niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmasta.

Rissanen (2006, 120) kritisoi tekstissään sitä, miten monessa sosiaali- ja terveystalouden kehittämissuunnitelmassa hyvien tulosten saavuttaminen on jäänyt puutteelliseksi sen takia, että projektin tavoitteet on määritelty epämääräisiksi. Kehittämistyön tavoitteiden tulee olla selkeitä ja mittavia, että toivottuun tulokseen päästään. Palvelun laadun kehittämisessä luonteva toimintatapa on projektiluontoinen kehittäminen. Projektissa on selkeät tavoitteet ja se on tehokas tapa toimia. Paras tapa toimia kehittämissuunnitelmassa on ottaa asiakas mukaan projektiin. Hyvää lopputulosta ei saavuteta, jos palvelun tuottaja ei ole perillä siitä, millaisia odotuksia ja tarpeita asiakkailla on palvelun suhteen. (Rissanen 2006, 217.)

## 5 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Henkilökohtaista apua koskevia tutkimuksia on tehty paljon, mutta lähinnä korkeakoulujen opinnäytetöiden tai pro gradu -tutkielmien muodossa, korkeamman tason tutkimuksia löytyy vastaavasti aiheesta vähemmän. Henkilökohtaisen avun näkyminen aiheena erityisesti ammattikorkeakoulujen opinnäytetöissä kertoo opiskelijoiden kiinnostuksesta aiheeseen ja siitä, että opiskelijat kokevat asiakkaiden kokemukset palvelun käyttämisestä ja sen laadusta tärkeiksi.

Vuonna 2012 Asta Räisälä Seinäjoen ammattikorkeakoulusta on tutkinut vammaisen henkilön henkilökohtaista apua Kokkolan Validia-palveluissa asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen johtopäätöksissä tuotiin esille esimerkiksi äkillinen palvelun tarpeen lisääntyminen elämäntilanteen muutoksien vuoksi ja myös näkökulma siitä, että joissain asioissa asiakas selviää myös ilman avustajan apua. (Räisälä 2012, 39.)

Aino Rinne (2015) on tutkinut Seinäjoen ammattikorkeakoulussa tehdyssä opinnäytetyössään henkilökohtaista apua ja sen merkitystä vammaiselle ihmiselle sekä sen lisäksi henkilökohtaisen avun kehittämistä. Tutkimuksessa mukana olleet vastaajat kertoivat henkilökohtaisen avun olevan tärkeää heidän elämässään arjen helpottumisen ja itsemääräämisen toteutumisen kannalta. Henkilökohtainen apu näyttyi tutkimuksessa palvelujen käyttäjille korvaamattomana ja kotona asumisen mahdollistavana palveluna. Esiin nostettiin sopivan avustajan löytämisen haasteet, joita ei kuitenkaan kaikilla vastaajilla esiintynyt. (Rinne 2015, 44.)

Annu Autio (2012) on tutkinut Oulun seudun ammattikorkeakoulun opinnäytetyössään henkilökohtaista apua vammaispalveluiden subjektiivisena oikeutena. Tutkimuksessa tarkasteltiin sitä, miten vammaisen henkilö selviytyy palvelujärjestelmässä sekä henkilökohtaisen avustajan työntekijän vastuuta (Autio 2012, 7). Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan, että vammaisen henkilön on joskus haasteellista toimia itse avustajan työnantajana. Tämä johtui joko siitä syystä, ettei hän halua sitä tehdä tai hän on kykenemätön toimimaan työnantajana. Vammaisen henkilön saattaa olla vaikea saada lyhytaikaista henkilökohtaista apua. Avustajiin liittyen johtopäätöksissä todettiin, että henkilökohtaisen avustajan koulutusvaatimukset

tulisi pitää avoimina, tosin tietyissä tehtävissä lähihoitajan tai sairaanhoitajan opinnot saattavat auttaa työn tekemisessä ja itsevarmuudessa. Haastateltavien mielestä tärkeintä on avustajan ja avustettavan välinen henkilökemia. (Autio 2012, 44–46.)

Mari Kivistö (2011) on tutkinut sosiaalityön lisensiaatin työssään vammaisuutta ja monimuotoista osallisuutta. Tutkimuksessa kerättiin tilastollisia tietoja vaikeavammaisia asiakkaita sisältävästä asiakasrekisteristä ja lisäksi haastateltiin seitsemää asiakasta. Tutkimuksen tavoitteeksi tutkija asetti henkilökohtaisen avun asiakkaiden osallistumisen kodin ulkopuolisiin toimiin ja toimintoihin määrällisesti kuvaten. Tavoitteena oli myös analysoida eri henkilökohtaisen avun toteuttamismuotojen valmiuksia mahdollistaa kyseessä olevaa osallisuutta. Tutkimuksen tuloksissa selvisi, että aktiivisimpia toimijoita olivat asiakkaat, joilla toteuttamistapa oli henkilökohtainen avustajajärjestelmä tai avustajaprojekti. Kuntien tuottamana tai ostopalveluasumisyksikköjen tuottamana palvelulla oli rajallisemmat mahdollisuudet muihin toteuttamistapoihin verrattuna. Tutkimuksen tuloksissa nostettiin esiin kuitenkin, että yksilöllisiä vaihteluja ja eroja esiintyi. (Kivistö 2011, 2.)

## **6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

Tutkimus toteutettiin henkilökohtaisilla haastatteluilla ja haastattelut suoritettiin elo- ja syyskuun aikana vuonna 2018. Tutkimukseen valittiin kymmenen asiakasta kaikista Vaasan Validian henkilökohtaisen avun asiakkaista, joista seitsemän osallistui tutkimukseen.

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla tutkimusryhmään kuuluvia asiakkaita henkilökohtaisesti. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Haastattelu suoritettiin keskustellen sen mahdollistamiseksi, että myös kirjoitustaidoissa haasteita kohtaavat asiakkaat pystyvät osallistua tutkimukseen.

### **6.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimusongelmat**

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia, ovatko Vaasan Validialta henkilökohtaista apua saavat asiakkaat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Organisaatiolla on Vaasassa saatu valitettavan vähän vastauksia yleisiin kaikkia asiakasta koskeviin asiakastytyväisyyskyselyihin juuri henkilökohtaista apua saavilta asiakkailta. Opin- näytetyöni taustalla on tarve saada tietoa tämän asiakasryhmän mielipiteistä ja heiltä nousevista kehittämistarpeista. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa taustaorganisaatiolle ajantasaista tietoa tutkimukseen valitun asiakasryhmän mielipiteistä ja tyytyväisyydestä sekä saada selville asiakkaiden mielipiteitä palvelun suhteen. Ajantasaista tietoa voidaan käyttää palvelun kehittämiseen ja arviointiin lähivuosina.

Tutkimusryhmä on rajattu siten, että haastatteluun osallistuvat henkilöt asuvat Vaasan alueella. Kaikista henkilökohtaista apua saavista, Vaasassa asuvista asiakkaista tutkimukseen valittiin 10 asiakasta harkinnanvaraista otantaa käyttäen. Tutkimuksessa tutkitaan sitä, onko henkilökohtaista apua saavien asiakkaiden mielestä palvelu heille mielekästä, ovatko he tyytyväisiä saamaansa palveluun ja sen laatuun sekä onko heillä kehittämisehdotuksia palvelun suhteen. Koska haastattelut tehdään laadullisena tutkimuksena mielipiteitä tutkien, haastatteluun osallistuvien määrä on rajattu kymmeneen asiakkaaseen.



Opinnäytetyön tavoitteena on, että tutkimuksen tuloksia voidaan organisaatiossa hyödyntää toiminnan kehittämisessä koskien henkilökohtaista apua saavien asiakkaiden palveluita. Organisaatiolle on tärkeää pysyä perillä asiakkaiden tarpeista ja kehittämiskohteista, jotka nousevat esiin palveluita toteuttaessa.

Tutkimusongelmat ovat:

- 1) Missä määrin asiakas kokee saamansa palvelun laadukkaaksi?
- 2) Miten mielekkääksi asiakas kokee palvelun käyttämisen ja sen kautta saadun henkilökohtaisen avun?
- 3) Mitä kehittämisen kohtia henkilökohtaista apua saavat asiakkaat nostavat esille saamastaan palvelusta?

## **6.2 Tutkimusote**

Laadullisen tutkimuksen yksi tärkeimmistä tehtävistä on kuvata todellista elämää ja tutkia tutkimuksen kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta toteuttaessa on tärkeämpää pyrkiä löytämään ja paljastamaan todellisia asioita, kuin tuoda todeksi jo olemassa olevia totuuksia tai väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 152.)

Sarajärven ja Tuomen (2009, 74) mukaan lomakehaastattelun, teemahaastattelun ja syvähaastattelun avulla on mahdollista tutkia erilaisia ilmiöitä ja hakea vastauksia ongelmiin. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 34) mukaan haastattelun käyttämisen tutkimusmenetelmänä eduiksi voidaan lukea esimerkiksi se, että haastattelutilanne mahdollistaa haastateltavalle tilanteen, jossa hän voi vapaasti tuoda esille häntä itseään koskevia asioita. Haastattelu on sopiva työskentelytapa myös silloin, kun tutkija jo ennalta tietää tutkimuksen aiheen tuottavan moneen eri suuntaan viittaavia vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 60) teoksessa todetaan, että aktiivisen haastattelun käsitteen luojat Holstein ja Gubrium painottavat haastateltavien huolellista valintaa ja sen merkitystä tutkimuksen lopputulokselle. Aktiivista haastattelua käytetään,

kun tutkimuksen on tarkoitus herättää keskustelua ja kertomuksia, jonka takia haastateltavien kyky käydä keskustelua koetaan tärkeämmäksi seikaksi kuin heidän edustavuutensa koko populaatioon nähden. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 60.)

### **6.3 Tutkimuksen kohde**

Vaasan Validia on osa Invalidiliiton asumispalvelut Oy:tä. Vaasassa Validia tarjoaa vammaisten tehostetun palveluasumisen palveluja kahdessa Validia-talossa Palo-saarella. Asumispalvelun lisäksi Vaasassa Validian avopalveluihin kuuluu henkilökohtaisen avun sekä kotihoidon palvelut. Vaasan Validia-talolla järjestetään näiden lisäksi päivätoimintaa, jonka suunnittelussa asiakkaat ovat mukana. (Validia 2018.) Vaasan Validia-talossa on hieman yli 40 asuntoa, jossa vammaiset asukkaat asuvat omissa kodeissaan vuokralaisina.

Osa henkilökohtaista apua saavista asiakkaista asuu Validia-talossa ja osa talon ulkopuolella Vaasassa tai lähikunnissa. Vaasan Validian henkilökohtaisen avun järjestämisestä on vastuussa palveluohjaaja. Palveluohjaajan tehtäviin kuuluu asiakkaiden tilausten perusteella järjestää asiakkaalle tarvittavaan aikaan avustaja avustamaan päivittäisissä toimissa, harrastuksissa tai muussa toiminnassa. Suurin osa Vaasan Validian henkilökohtaisen avun asiakkaista on saanut kotikunnastaan palvelusetelipäätöksen, jolla Validia tuottaa tarvittavat henkilökohtaisen avun palvelut.

Laadullista tutkimusta toteuttaessa voidaan puhua harkinnanvaraisesta otoksesta, joka tarkoittaa haastateltavien valintaa tutkijan asettamien kriteerien pohjalta (Tampereen yliopisto 2018). Opinnäytetyössä haastattelen Vaasan Validia-talon henkilökohtaista apua saavia asiakkaita. Tutkimukseen haastateltavat asiakkaat valittiin yhdessä Validian henkilökohtaisesta avusta vastaavan työntekijän kanssa. Asiakkaat valittiin tutkimukseen tietoisesti kaikkien asiakkaiden joukosta tiettyjen kriteerien perusteella. Perusteena tietoiselle valinnalle on se, että haastattelut tehdään henkilökohtaisesti ja keskustellen. Tässä tutkimuksessa kriteereinä haastateltavien valinnalle toimivat asuinpaikka (Vaasassa asuvat) ja kyky osallistua haastatteluun keskustelun kautta.

Asiakkaiden kognition taso otettiin huomioon valintoja tehdessä, että tutkimusryhmään valikoitui asiakkaita, joilta oli mahdollisuus saada tutkimuksen tarkoitukseen ja tutkimusongelmiin vastaamiseen soveltuvia vastauksia, eli muitakin kuin ”kyllä” ja ”ei”-vastauksia. Puheen tuottamisen kyvyn ja keskusteluvalmiuden perusteella rajattiin pois osa tutkimuksen kohderyhmään eli henkilökohtaisen avun asiakkaisiin kuuluvista henkilöistä.

Haastatteluun valittiin henkilökohtaista apua saavia asiakkaita, jotka asuvat Vaasassa. Vaasassa asuviin asiakkaisiin päädyttiin aikataulullisista ja logistisista syistä. Tutkimustuloksen kannalta ei ole merkityksellistä, asuuko henkilökohtaista apua saava asiakas Vaasassa vai ympäryskunnissa. Tutkimuksessa voitiin lähtökohtaisesti olettaa, että eri puolilla toiminta-aluetta asuvat saavat aivan yhtä laadukasta palvelua sijainnista riippumatta.

#### **6.4 Aineisto ja aineiston kerääminen**

Tutkimukseen valittiin edellä mainittua otantaa käyttäen 10 asiakasta, joista 3 kieltäytyi osallistumasta haastatteluun. Valittua otantaa käytettiin siksi, koska tutkimuksen kohderyhmän asiakkaiden ominaisuuksilla, kuten ikä tai sukupuoli, ei ollut tutkimustulosten kannalta oleellista merkitystä. Haastateltavien joukkoon valittiin keskenään mahdollisimman erilaisia asiakkaita tutkimustuloksen monipuolisuuden varmistamiseksi.

Tutkimushaastattelut suoritettiin elo- ja syyskuussa vuonna 2018. Tutkimukseen osallistuvia asiakkaita haastateltiin henkilökohtaisesti. Haastattelutilanteet nauhoitettiin ja litteroitiin tekstimuotoon haastattelun jälkeen. Henkilökohtaisen haastattelun perusteena oli ajatus siitä, että jos kyseisen asiakasryhmän tyytyväisyyskyselyihin vastaaminen on aiemmin ollut puutteellista, on hyvin todennäköistä, että vastaukset olisivat jääneet tälläkin kertaa saamatta, jos haastattelu olisi toteutettu pelkällä postissa lähetettävällä kysymyslomakkeella.

Tutkimuksen tekeminen haastattelussa on eduksi muun muassa sen takia, että tutkimustilanteessa tutkija on suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Verrattaessa muihin tiedonkeruun menetelmiin, haastattelun etuna on sen

joustavuus mukautua erilaisten haastattelutilanteiden edellyttämällä tavalla. Tutkijan on mahdollista haastattelun aikana muokata haastatteluteemojen käsittelyjärjestystä ja tutkijalla on myös enemmän mahdollisuuksia tulkita haastateltavien vastauksia kuin esimerkiksi postikyselyssä. (Hirsjärvi ym. 1997, 193.)

## **6.5 Tutkimustulosten analysointi**

Tutkimustulosten analysointiin käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöistä sisällönanalyysia käyttäessä voidaan yhdistellä käsitteitä ja niiden avulla vastata tutkimuskysymyksiin (Sarajärvi & Tuomi 2009, 112). Hirsjärvi ja Hurme (2008, 59) taas toteavat, että laadullista tutkimusta ja sen analyysia toteuttaessa pyritään saamaan tietoa paikallisesta ilmiöstä tai käsittämään jotain tapahtumaa laajemmin sen sijaan, että aineistosta etsittäisiin erilaisia tilastollisia yleistyksiä.

Aineiston teemoittelussa päähuomio on siinä, mitä kustakin teemasta on sanottu ja sen mukaan ryhmitellään ja pilkotaan aineistoa eri aihepiirien alaisuuteen. Jos aineisto on kerätty haastattelujen avulla, on teemoittelu tavallista helpompaa, koska haastattelussa esille tulleet keskustelut jo valmiiksi jäsentävät aineistoa. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 93.)

## **6.6 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys**

Hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden mukaisesti tutkimuksissa tulee noudattaa tiedeyhteisössä yleisesti tunnustettuja arvoja, joita ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus sekä tarkkuus tutkimustyössä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2018). Hirsjärven ym. (1997, 24–25) mukaan jo tutkimusaiheen valinta voidaan nähdä eettisenä päätöksenä. Tutkija saattaa pohtia, tulisiko valita yksinkertainen ja helposti toteutettava aihe, jolla ei kenties ole yhteiskunnallisesti juurikaan merkitystä vai nimenomaan tutkia yhteiskunnallisesti merkittävää aihetta tai ilmiötä.

Kaikissa tutkimuksissa on syytä arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen reliaaabeliudella tarkoitetaan sitä, miten tutkimuksen tulokset ovat toistettavissa. Käytännössä reliaaabelius voidaan todeta esimerkiksi kahden eri arvioijan samaan tulokseen päätyemisellä tai saman henkilön eri tutkimuskerroilla samaan tulokseen

päätymisellä. Validius tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä ja se kuvastaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä aihetta, jota on ollut tarkoituskin tutkia. (Hirsjärvi ym. 1997, 231.)

Kaikkien tutkimusten lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen ja ihmisen itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa tarjoamalla henkilöille mahdollisuus päättää itse, haluaako osallistua tutkimukseen. Etukäteen ennen aineiston keräämisen aloittamista selvitettävä, millaista tietoa tutkimukseen osallistuville annetaan, miten heidän suostumuksensa kerätään ja liittyykö tutkimukseen osallistumiseen kenties riskejä. (Hirsjärvi ym. 1997, 25.)

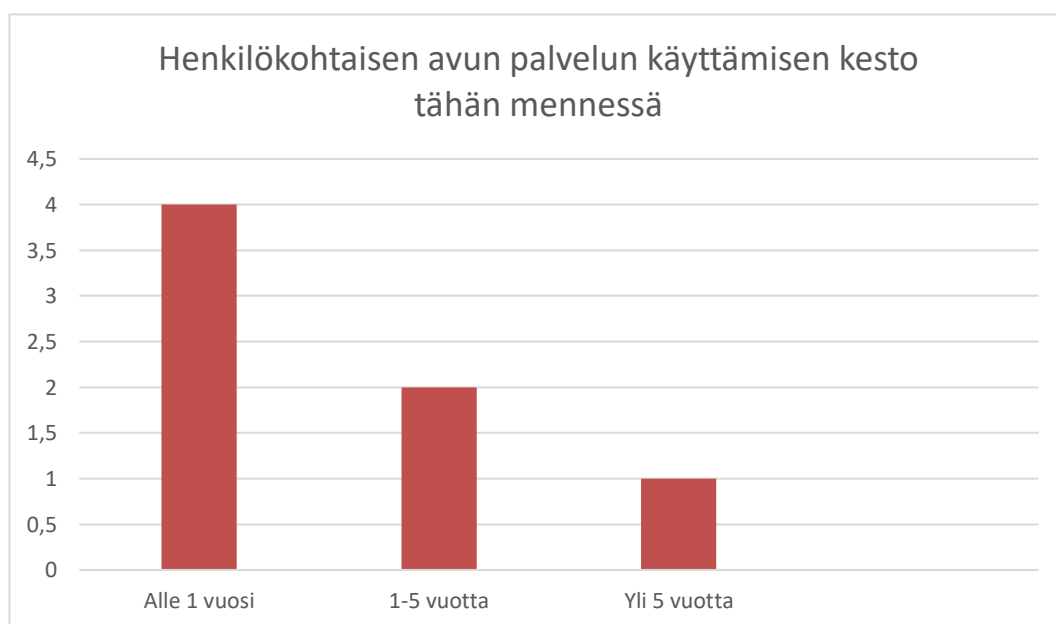
Tähän tutkimukseen haettiin tutkimuslupaa Vaasan Validialta. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt valittiin Validian henkilökohtaisen avun asiakkaista yhdessä henkilökohtaisesta avusta vastaavan palveluohjaajan kanssa. Tutkija lähetti postissa valituille asiakkaille saatekirjeet tutkimukseen osallistumisesta ja otti myöhemmin asiakkaisiin yhteyttä haastattelujan sopimiseen liittyen. Asiakkaiden henkilö- ja yhteystiedot olivat koko prosessin ajan vain tutkijan tiedossa ja kaikki dokumentit henkilötiedoista tuhottiin tutkimuksen valmistuttua. Haastattelutilanteet nauhoitettiin nauhurille, jonka jälkeen haastattelut litteroitiin tekstimuotoon. Tutkimuksen valmistuttua äänitteet ja litterointimateriaalit tuhottiin. Raportoidessa tutkimuksen tuloksia ei tuotu ilmi sellaisia tietoja tai asioita, joista saattaisi kyseessä olevan asiakkaan tunnistaa.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tuloksia analysoitiin luokittelemalla litteroiduista haastatteluista vastauksia omiin aihepiireihin. Tässä luvussa esitellään analyysin tulokset. Tulosten esittelyssä käytetään katkelmia haastatteluista, jotka on erotettu tekstissä kursivilla ja lainausmerkeillä.

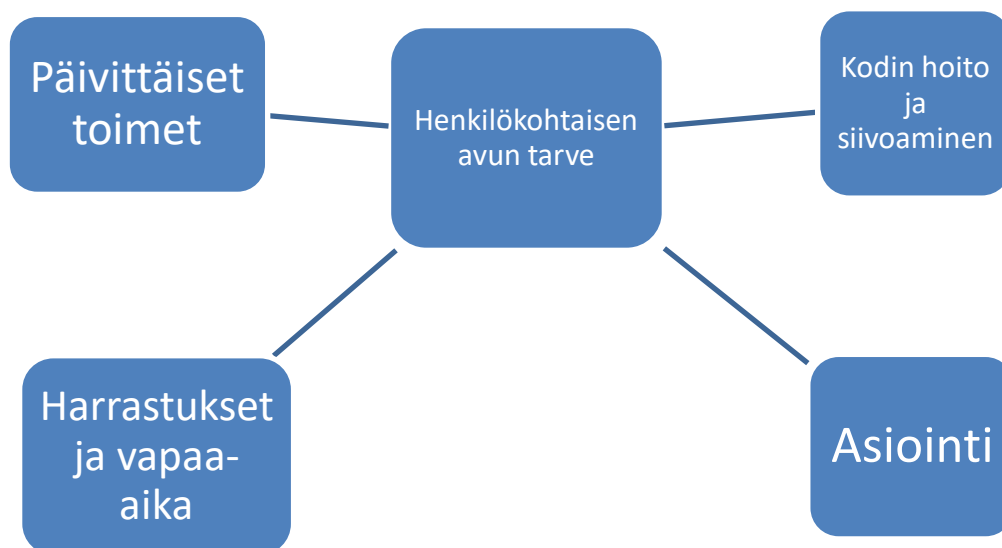
### 7.1 Taustatiedot ja henkilökohtaisen avun tarve

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat saaneet henkilökohtaista apua Validialta erilaisia ajanjaksoja, pisimmillään palveluita oli käytetty kahdeksan vuoden ajan ja lyhyimmillään hieman alle puoli vuotta. (Kuvio 1.)



**Kuvio 1.** Henkilökohtaisen avun palvelun käyttämisen kesto tähän mennessä

Henkilökohtaisen avun tarve vaihteli suuresti asiakkaiden välillä. Yhdellä asiakkaalla oli monessa tapauksessa muutamia ”päällekkäisiä” tarpeita henkilökohtaisen avun suhteen eli asiakas tarvitsi apua harrastamisen lisäksi esimerkiksi kodin siivouksessa. Alla olevassa kuviossa kuvataan sitä, miten haastatteluun osallistuneet asiakkaat vastasivat kysyttäessä henkilökohtaisen avun tarpeesta. (Kuvio 2.)



**Kuvio 2.** Henkilökohtaisen avun tarve eri toiminnoissa

Haastatteluissa henkilökohtaista apua käyttävät asiakkaat kertoivat vapain sanoin avun tarpeestaan, eikä avun tarpeeseen liittyviä tietoja ole kerätty esimerkiksi palvelusuunnitelmista.

*”Avustaja tekee kaikkee, laittaa ruokaa, käy mun kanssa asioilla, kauppoissa.. Ja taksiin tietysti, siirtymisiä avustaja tekee. Vaikka mitä, kaikkea mitä täällä kotona pitää laittaa järjestykseen.”*

Yksi haastateltava, joka tarvitsi apua päivittäisissä toimissa ja erityisesti kodin hoidossa, mainitsi lisäksi, että on psyykkisen hyvinvoinnin kannalta tärkeää, että on joku, jolle puhua.

*”Kyllähän mä tässä omassa jutussa oon ajatellutkin, Validian palveluohjaajan kans puhuttiinkin, mä haluaisin vähän niin ku sitä puhekaveriakin – solis ton yläpään kannalta hyvä, että sais vähä jutella eri ihmisten kans.”*

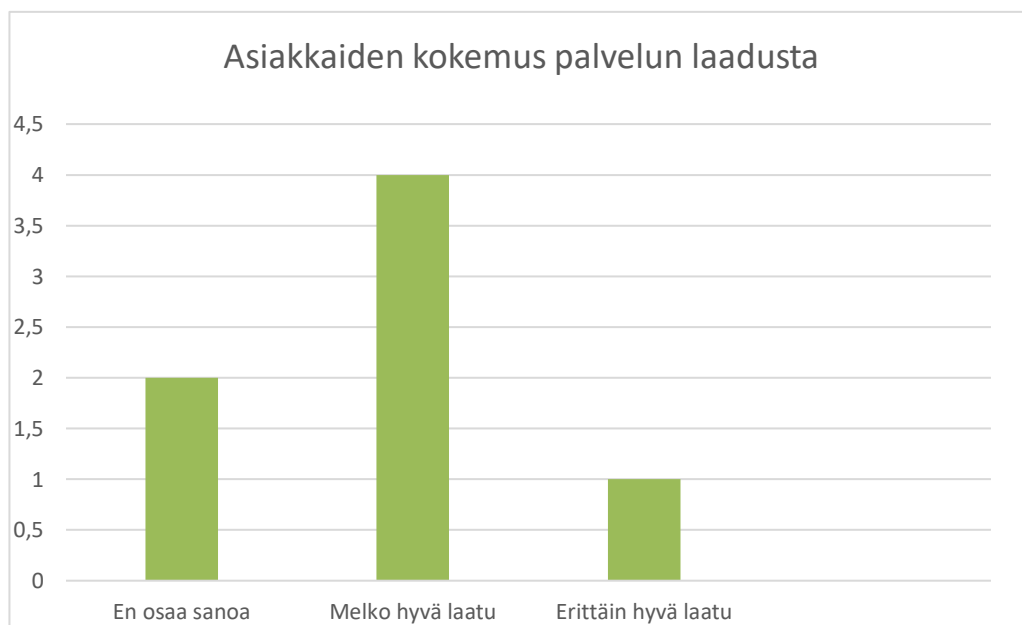
Kaksi asiakasta kertoi tarvitsevansa apua vapaa-ajan viettoon ja harrastamiseen. Toinen asiakkaista kertoi toivovansa sitä, että henkilökohtainen avustaja omalta osaltaan kannustaisi häntä vapaa-ajan tekemiseen.

*”Me käydään ulkona ja pelataan tai ulkoillaan.”*

*”Mä käyn säännöllisesti uimassa. Siellä mä tartten avustajaa. Mä pystyn liik-  
kumaan yksikseen. -- Mua ei tartte kynkästä viedä, vaan sanotaan, että nyt on  
se aukko kun on kaakelia, niin mä en erota sitä. – Niin se avustaja sitten ohjaa  
mua.”*

## 7.2 Palvelun laatu

Tutkimukseen osallistuneita asiakkaita pyydettiin kuvaamaan saamansa palvelun laatua. Tässä tapauksessa laatua pyydettiin tarvittaessa arvioimaan esimerkiksi sen kautta, saako asiakas tarvitsemaansa apua, vastaako palvelu hänen odotuksiaan ja pystyykö asiakas itse vaikuttamaan palveluun. Kaikki haastateltavat pitivät palvelun laatua vähintään melko hyvänä ja kaksi asiakasta ei osannut vastata laatuun koskevaan kysymykseen. (Kuvio 3.)



**Kuvio 3.** Palvelun laatu asiakkaiden kuvaamana

Eräs haastateltava nosti esiin, että hänen kokemuksensa mukaan palvelun laatu on hyvin paljon kiinni siitä, kuka avustaja paikalle saapuu. Asiakas tarkensi, että toiset avustajat tarttuvat töihin ahkerammin kuin toiset.

*”Yks avustaja ottaa heti niin ku asiasta kiinni ja nyt mennään sinne ja kaup-  
paan ja ulkoileen. Yks semmonen, se ei tee mitään.”*



Asiakkaat kokivat, että heidän toiveensa otetaan hyvin huomioon palvelua suunniteltaessa. Asiakkaat kertoivat, että Validian kanssa palvelun alkaessa sovitut asiat ovat pitäneet paikkansa ja muutoksia on tehty tarvittaessa.

*”Jos on pitänyt tehdä jotain poikkeuksia niin ne on aina järjestynyt, ei oo siinä mielessä mitään valittamista.”*

Yksi asiakas nosti palvelun laadusta kysyttäessä esiin sen, että kaikkein tärkein seikka henkilökohtaisessa avussa on, että hän saa Validian kautta sen palvelun, minkä kaupunki on hänelle myöntänyt.

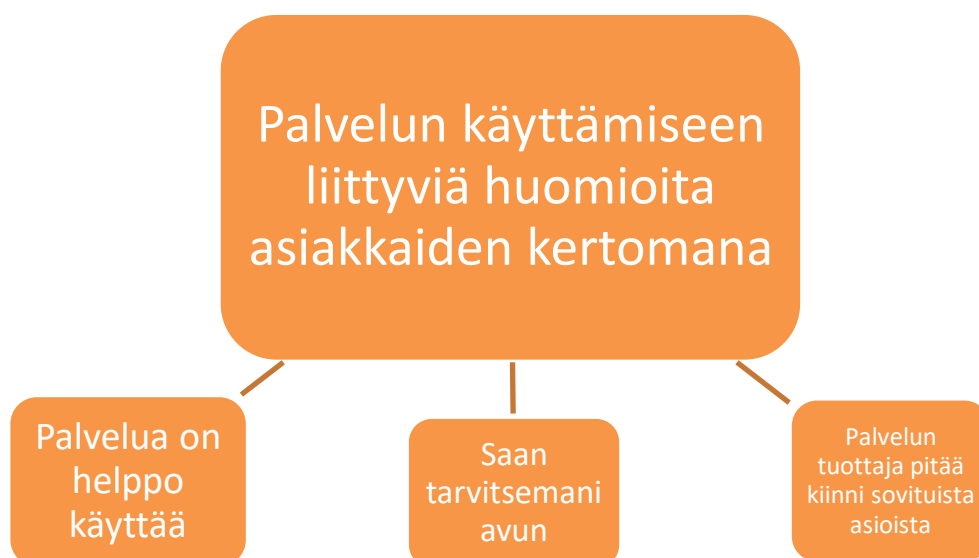
*”Se olis mun toive, että se pysyis näin ja sillä sipuli, mä oon erittäin tyytyväinen ollut tähän palveluun.”*

Asiakas, jolla palvelun tarve oli vähäistä ja kuukausittaisia avustustunteja verrattain vähän, kertoi, ettei ole palvelun laadukkuutta miettinyt kovinkaan paljoa.

*”En mä osaa sitä ajatella, kun se on nyt vaan, pitää mennä kauppaan ja pitää saada se avustaja. – Ennen oli se taksikuski, joka tuli kauppaan, mutta sitten ne muutti näitä sääntöjä, ettei saa ottaa sitä kuskia.”*

### **7.3 Palvelun käyttäminen**

Palvelun käyttämisestä asiakkailla oli positiivisia kokemuksia ja esille nousseita vastauksia on kuvattu alla olevassa kuviossa (Kuvio 4).



**Kuvio 4.** Palvelun käyttämiseen liittyviä huomioita asiakkaiden kertomana

Palvelun käyttämisen mielekkyydestä kysyttäessä asiakkaat nostivat esiin sen, että tietenkään muiden ihmisten avun käyttäminen ei ole mielekästä itsessään.

*”Eihän se oo mukavaa, että joutuu käyttämään vieraan ihmisen palveluja omassa kotonaan. Mieluummin mä tekisin itse, se on selvä asia. – Mä haluan tehdä niin pitkälle ja elää omatoimisena niin vanhaks ku vaan pystyy, mutta ei se niin ku sillä lailla mielekästä oo, että joutuu käyttään toisten ihmisten apua, mutta se on vaan hyväksyttävä, että näin on.”*

Haastatteluissa tuli ilmi, että asiakkaiden mielestä Vaasan Validian henkilökohtaista apua on helppo käyttää. Avustajan tarve ilmoitetaan palveluohjaajalle edellisen viikon alussa ennen avun tarvetta, ellei asiakkaalla ole valmiiksi sovittuja toistuvia aikoja. Yksi asiakas mainitsi, että Validian palvelua käyttäessä avustajat ovat olleet täsmällisiä ja asiakas voi luottaa siihen, että asiat tehdään sovitusti.

*”Siinä mielessä tää on, että siitä lähtien kun tää järjestettiin, niin sitten ei oikeastaan tarvi miettiä sen kummemmin. Se homma hoituu sitten miten on sovittu suunnilleen.”*

*”Se on ainakin hyvä puoli, mikä toimii tässä Validialla, mulle ilmoitetaan että henkilö (avustaja) tulee klo 13 niin se tulee klo 13.”*

*”No palvelun käyttö on tosi helppoa. – Eihän mun tarte muuta kun nimi kuukauden lopussa kirjottaa ja se on sillä sipuli.”*

Haastatteluun osallistuneet kokivat tärkeäksi, että saavat tarvitsemaansa apua, vaikka toivatkin esiin, että toisen ihmisen avun varassa oleminen tuntuu epämiellyttävältä.

*”Mä pelkäsin niin paljon, että mähän en ota vieraita mun kotiin. – Se mikä on musta kiva, kun mä oon sen verran huonossa kunnossa, että mä hoksasin eilen, että jos mä en sais tällästä apua, mä voisin pian joutua palvelukotiin. Ja miten paljon ihanampi on olla omassa kodissa.”*

Eräs asiakas kertoi, että ongelmatilanteita ei ole asiakkuuden aikana syntynyt, mutta hän uskoo, että jos ongelmatilanteita syntyy, nekin saadaan selvitettyä yhteisymmärryksessä.

*”Voihan olla, että tulee jotakin, mistä sitä ikinä tietää, nyt ainakin homma on ihan hanskassa.”*

Kaksi asiakasta toi palvelun käyttämiseen liittyen esiin sen, että mielekkyyteen on vaikuttanut positiivisesti avustajien hyvä asenne työhön ja avuliaisuus.

*”Näillä jotka täällä on ollu, kaikilla on ollu kohtalaisen hyvä motivaatio tehdä näitä hommia.”*

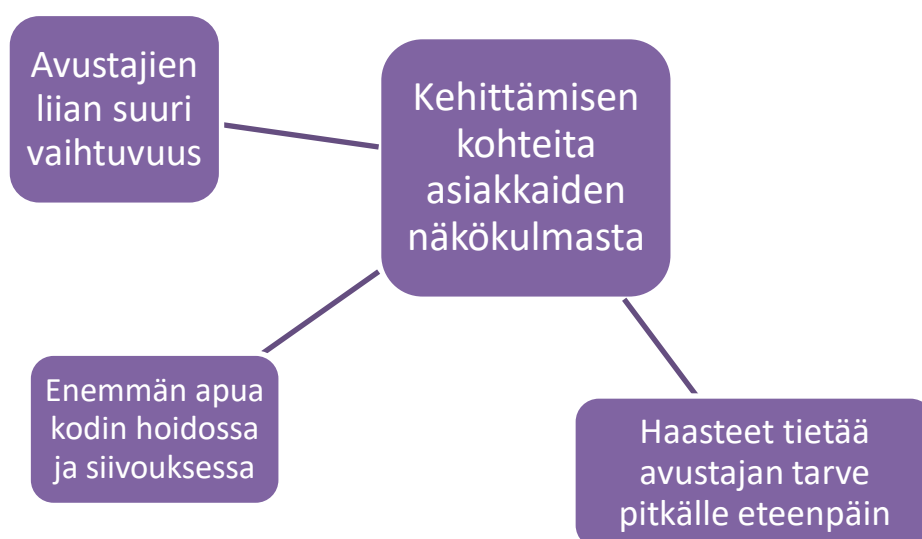
*”No avustajat tekee sen, mitä pyydetään, ne ei koskaan kieltäydy mistään. Koska sekihän olis mahdollista, jos ei oikein tykkää jostain. Kaikki kyllä on silleen tosi avuliaita.”*

Yhdessä haastattelussa asiakas kertoi, että oli aiemmin toiminut itse henkilökohtaisen avustajan työnantajana ja oli nyt tyytyväinen, kun Validia hoitaakin avustajavälityksen. Avustaja koki työnantajuuden sekä sen tuomat velvollisuudet raskaana, kun avun tarve arjessakin on suuri.

*”Mä oon ollut tätä ennen työntuoja elikkä mulla on ollu avustajia. Ja ei, se kävi todella raskaaks mitään nyt sen enempää sanomatta. – On ollu helpotus, kun Validian kanssa, kun mä en oo kenenkään työnantaja. Se on suuri helpotus.”*

#### 7.4 Palvelun kehittäminen

Palvelun kehittämisen suhteen haastattelujen tulokset olivat melko eriytyneitä ja koskivat erilaisia aiheita. (Kuvio 5.)



**Kuvio 5.** Kehittämisen kohteita asiakkaiden näkökulmasta

Palvelun kehittämiseen liittyen neljä asiakasta mainitsi, että avustajien vaihtuvuus on liian suurta. Asiakkaat toivoivat pysyvyyttä, jolloin 2-4 samaa avustajaa kävisi heidän luonaan. Avustajien suuressa vaihtuvuudessa asiakkaat kokivat epämiellyttävänä sen, että uuden avustajan kanssa omien tarpeiden ja toiveiden selittäminen vie aikaa ja energiaa. Myös avustajaan tutustuminen sekä hänen toimintatapojensa ja vahvuuksiensa oppiminen on aikaa vievä prosessi.

*”Sitten kotona niin suurin ongelma on se, kun joka kerta on eri avustaja. On hirvee vaihtuvuus, niin kaikki perusasiat kaikkien kanssa läpi aina samat. Onkohan mulla käynyt kuus eri ihmistä tän kolmen neljän kuukauden aikana ainakin.”*

*”Ainut on, mikä on mun mielestä pieni, on että joka kerta melkein tulee eri henkilö, että joutuu selittämään sen homman, mutta en mä tiedä onko sekään nyt mikään puute.”*

Muutama asiakas otti haastattelutilanteessa esille sen, että ymmärtää kuitenkin, miten suuri työ on Validialla järjestää kaikille asiakkaille avustaja toivottuun aikaan.

*”Se olis helpompaa, jos yhden kanssa sais tehdä enemmän. – Mut ymmärrän kyllä sen, että ei se oo aina niin helppo järjestää.”*

Yksi haastateltava toivoi kehitystä avustustarpeiden varaamiseen palveluohjaajalta. Asiakas kertoi, että hänelle on vaikeaa tietää menojaan yli viikoksi eteenpäin, kun tilanteet ja avustajan tarpeet vaihtelevat hänen elämässään ja arjessaan suuresti. Asiakas toivoi, että henkilökohtaisen avustajan saisi myös lyhyemmällä varoitusaajalla.

*”Mun täytyy tietää periaatteessa – että jos nyt ois vaikka maanantai – niin mun täytyy tietää maanantaina seuraavan viikon mitä mä tarvin. Ei tämä, vaan se seuraava viikko. Se on mulla haaste.”*

Eräässä haastattelussa Validian asiakkaana olemisesta kysyttäessä asiakas kertoi olevansa tyytyväinen palveluun, eikä löytänyt avustajien vaihtuvuuden lisäksi itse palvelusta pahaa sanottavaa. Asiakas kertoo olleensa alusta asti tyytyväinen Validian palveluihin.

*”En mä osaa sen kummemmin sanoa siitä Validian toiminnasta, mitä täällä on tapahtunut niin kaikki on tapahtunu hyvin.”*

Muutama tutkimukseen osallistunut asiakas, jolla oli kodin hoitoon liittyviä tarpeita, toivoivat lisää tarkkuutta avustajilta kodin hoitoon ja siivoamiseen liittyvissä asioissa.

*”Kerran kuukaudessa kaks huonetta pitäis imuroida, niin niitä ei oo tullu imuroitua vissiin ollenkaan.”*

*”Mun mielestä pikkasen sais siistiä paikkoja. Mä en tiedä kuuluuko se avustajalle, mutta jos se kuuluu niin mun mielestä järjestäminen – kun ei itte pääse järjestämään.”*

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia henkilökohtaista apua käyttävien asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä Vaasan Validian henkilökohtaisen avun palvelusta, sen käyttämisestä ja palvelun laadusta. Tutkimuksessa asiakkaita pyydettiin kuvailemaan saadun palvelun laatua, palvelun käyttämiseen liittyviä kokemuksia sekä kehittämisehdotuksia palvelun suhteen.

Tutkimuksessa selvisi, että Validian henkilökohtaisen avun palvelua käyttävät asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamansa palvelun laatuun. Asiakkaat kokivat, että saavat palvelun tuottajalta tarvitsemansa palvelun, joka vastaa heidän avun tarpeeseensa hyvin. Muutaman tutkimukseen osallistuneen asiakkaan oli vaikea hahmottaa, mitä laatu tässä yhteydessä tarkoittaa, joten tutkija kehotti asiakkaita pohtimaan laatua esimerkiksi sen kautta, vastaako palvelu asiakkaan odotuksia ja sitä avun tarvetta, joka asiakkaalla on. Kaikissa haastatteluissa asiakkaat kertoivat saavansa sen avun arkeensa, jota tarvitsivatkin.

Palvelun laatuun asiakkaat näkivät myös vaikuttavan avustajien toiminnan. Avustajien suuri vaihtuvuus vaikutti muutaman asiakkaan mielestä laatuun jonkin verran negatiivisesti, mutta kaikki tätä mieltä olleet asiakkaat kertoivat kuitenkin, että avustajien toiminnassa ei sinänsä ole mitään moitittavaa.

Tutkimuksen tuloksien mukaan henkilökohtaisen avun palvelua on asiakkaiden mielestä helppo käyttää. Haastateltavat nostivat esiin sen tosiasian, että luonnollistikaan ei ole mukavaa olla toisen ihmisen avun varassa. Asiakkaat olivat kuitenkin tyytyväisiä siihen, että saivat tarvitsemansa avun.

Haastatteluissa selvisi, että erityisen tyytyväisiä tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat siitä, että he pystyvät luottamaan sovittujen asioiden toteutumiseen. Tuloksien perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden näkökulmasta Validia on palvelun tuottajana luotettava ja asiakas voi luottaa siihen, että sovitut asiat myös toteutuvat.

Palvelun käyttämiseen, kuten myös palvelun laatuun asiakkaat liittivät helposti avustajien toiminnan, mikä on luonnollista. Asiakassuhteen alussa asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, jonka jälkeen asiakas on eniten tekemisissä juuri avustajien kanssa silloin, kun hän apua tarvitsee. Henkilökohtainen apu on hyvin intiimiä ja asiakasta lähelle tulevaa palvelua, joten avustajat ja heidän työskentelynsä ovat avainasemassa hyvän asiakaskokemuksen luomisessa.

Palvelun kehittämiseen liittyen asiakkaat nostivat suurimmaksi seikaksi esiin sen, että avustajien vaihtuvuus on liian suurta. Tutkimuksessa ei varsinaisesti tutkittu mielipiteitä avustajista vaan palvelusta ylipäätään, mutta henkilökohtaisesta avusta puhuttaessa asiakkaan kokemukseen vaikuttaa suuresti avustaja ja hänen toimintansa. Henkilökohtaista apua vähemmän käyttävät asiakkaat eivät haastatteluissa osanneet nimetä niin paljon kehittämisen kohtia, kuin enemmän palveluita käyttävät asiakkaat.

Tutkimuksessa tuli ilmi erään asiakkaan kokemus, että hänen täytyy liian aikaisin tietää avustajan tarpeet ja omat menonsa seuraaville viikoille. Asiakas toivoi, että henkilökohtaista apua saisi järjestettyä lyhyemmällä varoitusajalla, mutta ymmärsi, ettei se ole palvelun tuottajalle yksinkertaista. Palvelun tuottajalla ollessa monia kymmeniä asiakkaita, voi palvelun tuottajan olla vaikeaa toteuttaa yksittäisen asiakkaan toiveita lyhyellä varoitusajalla.

Erään asiakkaan tutkimuksessa ilmi tulleen mielipiteen mukaan on asiakkaalle helpompaa, kun avustajavälityksen hoitaa Validia, eikä asiakkaan tarvitse toimia avustajan työnantajana. Vaikka avustajavälityksen hoitaa jokin muu taho kuin asiakas itse, on asiakkaan silti itse pystyttävä määrittelemään avun tarpeensa. Työntajana toimiminen koettiin raskaaksi, kun arjessaan tarvitsee muutenkin paljon apua. Henkilökohtaisen avun työnantajamallissa apua tarvitsevalle on velvollisuus hoitaa työnantajalle kuuluvat vastuut ja velvollisuudet ja tämä saattaa käydä joillekin asiakkaille raskaaksi.

Tutkimuksen tuloksista voidaan tulkita, että suurin kehittämisen kohde asiakkaiden mielestä liittyi avustajien vaihtuvuuteen, eikä palvelussa itsessään löytynyt asiakkaiden kertomana muita suuria puutteita, joihin he kaipaivat parannusta.



Palveluiden kehittämiseen liittyvän teoriaosuuden mukaan asiakkaan osallisuus kehittämistyössä nähdään yleensä hyvänä ja tarpeellisena asiana. Tässä tutkimuksessa asiakkaat nostivat useimmiten kehittämisen kohteeksi avustajien suuren vaihtuvuuden ja sen tärkeyden, että avustajan ja asiakkaan toimintatavat niin sanotusti sopivat yhteen. Kun palvelun luonne on avustajien välitys palveluntuottajan kautta monelle eri asiakkaalle, on hankala taata samaa avustajaa joka kerta tietylle asiakkaalle, varsinkin kun avun tarve saattaa asiakkaalla olla lähes päivittäistä.

Tutkimusta tehdessä tutkija teki huomion siitä, että vähemmän henkilökohtaista apua käyttävien oli hieman hankalampaa vastata kysymyksiin palvelun laadusta ja toiveiden toteutumisesta. Asiakkaille oli muodostunut tietty rutiini siihen, mitä apua ja milloin he tarvitsevat ja tietyt toimintatavat oli todennäköisesti todettu laadukkaiksi ja hyväiksi, joten niitä ei ollut tullut ajateltua kovin paljoa.

Palvelun laadun kehittäminen vaatii, että ensin määritellään, mitä laatu juuri kyseessä olevassa palvelussa tarkoittaa. Palvelun laatua on myös olennaisesti hankalampi arvioida, kuin esimerkiksi fyysisen tuotteen laatua. Palvelun laadun määrittämisessä avainasemassa ovatkin asiakkaat ja se, mitkä seikat he nostavat esiin laadukkuuden mittareiksi. Sosiaalialalla eri laadun ulottuvuuksista asiakkaan kannalta tärkeimmiksi voisi nostaa esimerkiksi asiakkaan tarpeiden tunnistamisen ja ymmärtämisen sekä palvelun saavutettavuuden. Tässä tutkimuksessa tuli esille, että asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä siihen, että saivat arkeensa tarvitsemansa avun ja asiakkaiden kokemuksen mukaan palvelut olivat helppoja käyttää ja ottaa käyttöön, joten voidaan myös niiden todeta olevan helposti asiakkaan saavutettavissa.

Kaikki tutkimukseen osallistuneet haastateltavat olivat kiitollisia siitä, että saivat henkilökohtaista apua. Yksi YK:n vammaissopimuksen mukainen tavoite on, että vammaisen voisi osallistua kaikkeen sellaiseen toimintaan, mihin ilman vammaa elävä ihminenkin osallistuu. Henkilökohtaisen avun käyttäminen mahdollistaa asiakkaille esimerkiksi harrastamisen ja asioinnin, joten henkilökohtaista apua voidaan pitää tärkeänä yhdenvertaisuuden toteutumisen ja osallistumisen kannalta. Myös vammaisuutta koskevat lait, joissa käsiteltiin henkilökohtaista apua,

määrittelevät henkilökohtaisen avun tarkoitukseksi esimerkiksi yhteiskunnallisen osallistumisen ja päivittäisten toimien suorittamisen.

## 9 POHDINTA

Tutkimuksen aihe valikoitui kiinnostuksesta vammaisuuteen ilmiönä ja asiakasryhmänä. Validialta tuli pyyntö tehdä tutkimus henkilökohtaiseen apuun liittyen, koska asiakasryhmän mielipiteitä ei ollut aiemmin saatu kuuluviin yleisillä asiakastytyväisyyskyselyillä kovin hyvin. On tärkeää saada myös sellaisten asiakkaiden mielipiteistä ja kokemuksista tietoa, jotka eivät vastaa massakyselyihin. Aikaisemmin tietoa juuri kyseessä olevien asiakkaiden kokemuksista ei ole juuri kerätty, joten tutkimuksen toteuttaminen lisäsi olennaisesti tietoa juuri tämän asiakasryhmän mielipiteistä ja tarpeista.

Tutkimukseen valittiin 10 asiakasta, joista 7 osallistui tutkimukseen, joten vastausprosentti oli 70 %. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat osallistuivat tutkimukseen mielellään ja osa oli myös kiinnostunut tutkimuksen tuloksista tutkimuksen valmistuttua. Henkilökohtaisesti suoritetuista haastatteluista tutkimukseen saatiin arvokasta ja aitoa materiaalia, jossa tuli esille sellaisia asioita, mitä ei välttämättä paperilomakkeella olisi saatu tietoon.

Erään haastateltavan pohdinta haastattelutilanteessa ”*Jos mä en sais tällästä apua, mä voisin pian joutua palvelukotiin*” kuvaa mielestäni niin hyvin henkilökohtaisen avun luonnetta, että päätin ottaa sen opinnäytetyön nimeksi. Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on jo lainkin perusteella tukea vammaisen henkilön kotona asumista ja selviämistä. Monelle henkilökohtainen avustaja onkin korvaamaton apu, joka mahdollistaa omassa kodissa asumisen.

Muutama asiakas oli joutunut viimeisen vuoden sisällä vaihtamaan palvelun tarjoajaa, joka tuottaa henkilökohtaisen avun palvelun ja he toivoivat, että saisivat nyt jatkaa Validian asiakkaina mahdollisimman pitkään. Uuden palvelun tuottajan etsiminen ja palvelun aloitusprosessi oli heidän mielestään vaivalloinen ja vei aikaa. Myös uusiin avustajiin ja heidän toimintatapoihinsa tutustuminen vie aikaa. Ei myytävänä! -kansalaisaloite onkin pyrkinyt tekemään muutosta hankintalakiin siten, että välttämättömät vammaisen ihmisen tarvitsemat palvelut ja tukimuodot rajattaisiin pois kilpailutuksen piiristä. Näihin palveluihin ja tukimuotoihin kuuluisivat kansalaisaloitteen mukaan esimerkiksi vammaisen asumispalvelu ja

henkilökohtainen apu. Kansalaisaloitetta perusteltiin vammaisen henkilön oikeudella olla osallisena itseään koskevassa päätöksenteossa.

Muutama asiakas toi esille haastattelun vastauksissaan, että ei pystyisi esimerkiksi asumaan kotona, käymään kaupassa tai harrastuksissa ilman avustajan apua. Kuten henkilökohtaisesta avusta säädetään laissa vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista, on avun tarkoituksena mahdollistaa asiakkaalle sellaiset asiat ja toimet, jotka hän ilman sairautta tai vammaa tekisi itsenäisesti.

Tämän kaltaisessa tutkimuksessa, jossa tutkitaan asiakkaan mielipiteitä ja kokemuksia hyvinkin henkilökohtaisesta ja lähelle tulevasta palvelusta, ei tuloksia voi täysin yleistää edustamaan kaikkien henkilökohtaista apua käyttävien mielipiteitä. Tuloksista on kuitenkin tulkittavissa ja pääteltävissä, että henkilökohtaisen avun palvelun käyttäminen mahdollistaa asiakkaalle monia erilaisia asioita, joita ei ilman apua välttämättä pystyisi tekemään.

Sosiaali- ja terveyspalveluissa palveluiden kehittämisessä avainasemassa ovat asiakkaat ja heidän kokemuksensa ja asiakkaat on tärkeää ottaa kehittämistyöhön mukaan. Kun asiakkaina ovat vammaiset henkilöt, saattaa heidän aloitekykynsä laittaa itse muutosta alulle olla heikko. Palvelun tuottajan tulisikin ottaa asiakkaita osallistava ja motivoiva rooli kehittämiseen sekä kerätä tietoa aiheesta entistä enemmän lähestyen asiakasta henkilökohtaisella tasolla. Nykyään, kun resursseista on pulaa joka paikassa, tämä saattaa tosin osoittautua haastavaksi toteuttaa käytännössä.

Tutkimuksen yksi tarkoitus oli tutkia mielipiteitä asiakasryhmältä, jonka mielipiteet ovat jääneet puuttumaan yleisiä asiakastytyväisyyskyselyitä toteuttaessa. Tutkimuksen tuloksista on hyötyä taustaorganisaatiolle, sillä tutkimuksessa saatiin tärkeää ja hyvää tietoa asiakasryhmän mielipiteistä ja kokemuksista. Taustaorganisaatio voi käyttää tutkimuksen tuloksia oman toimintansa kehittämiseen ja halutessaan jatkossa hyödyntää hyväksi todettua henkilökohtaista kontaktia kokemusten ja mielipiteiden kartoittamisen välineenä.

Tutkimusongelmien avulla pyrittiin selvittämään asiakkaiden kokemuksia palvelusta, sen käyttämisestä ja sen laadusta, sekä kehittämis ehdotuksia liittyen

palveluun. Tutkimuksessa tuli esille, erityisesti kehittämisen suhteen, että moni kehitettävä asia on sidoksissa avustajiin palvelun itsensä ohella. Muutamalle asiakkaalle palvelun laatu oli hankala käsittää ja eritellä, joten saatekirjeessä olisi kenties pitänyt jo pureutua laatuun käsitteenä ja siihen, mitä laatu tässä yhteydessä tarkoittaa. Tutkimusongelmiin saatiin tutkimuksessa hyvin vastauksia. Asiakkaat arvioivat laadun vähintään melko hyväksi ja palvelun käyttäminen oli asiakkaiden mielestä helppoa. Kehittämisehdotuksia käsitellessä vastaukset olivat melko eriytyneitä, joten kehittämisen tarpeiden voidaan nähdä olevan myös hyvin yksilöllisiä tarpeita joissain tapauksissa.

Paperilomakkeeseen verrattuna henkilökohtainen haastattelu toimi tutkimusmenetelmänä paremmin, kun otettiin huomioon tutkimusryhmän ominaisuudet ja erilaiset haasteet arjessa. Osa tutkimukseen osallistuneista ei olisi pystynyt osallistumaan kyselylomakkeen täyttämiseen. Laadullinen tutkimusmenetelmä mahdollisti tässä tutkimuksessa sen, että asiakkaiden kokemukset tulivat laajemminkin esille, kuin mitä tutkija oli alun perin ajatellut. Toisaalta tutkimusmenetelmä ja asiakkaiden laajat kokemukset hankaloittivat aiheen rajaamista ja aiheessa pysymistä, kun hyviä keskusteluja syntyi haastatteluissa myös varsinaisten tutkimuskysymysten ulkopuolelta. Jatkotutkimuksissa koen, että laadullinen tutkimus on aiheen huomioon ottaen hyvä väline, mutta siihen voisi kenties yhdistää myös kvantitatiivisia eli määrällisiä kysymyksiä ja ulottuvuuksia.

Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin henkilökohtaisten avustajien mielipiteiden ja tyytyväisyyden kartoittaminen opinnäytetyön laajuuden ja käytettävissä olevan ajan takia. Henkilökohtaisiin avustajiin ja heidän kokemuksiinsa liittyvä kyselytutkimus voisi olla aiheesta seuraava mahdollinen selvitys. Tässä tutkimuksessa ja aiemmissa löytämissäni tutkimuksissa on näkökulmana henkilökohtaista apua käyttävät asiakkaat, joten myös henkilökohtaisena avustajana työskentelevät ihmiset olisivat mielenkiintoinen kohderyhmä tutkimukselle.

Ammatillisesti opinnäytetyöprosessi antoi varmuutta siitä, että tiedonkeruun ja aineiston analysoinnin taitoni ovat kehittyneet ja jatkossa on helpompaa luottaa itseensä ja taitoihinsa suorittaa erilaisia asiakkaan mielipiteen kartoittamiseen

suuntaavia projekteja ja tehtäviä. Olen prosessin aikana kehittynyt myös tieteellisen tekstin kirjoittamisessa, vaikka koenkin, että kirjoittaminen on ollut minulle aina vahvuus ja asia, jossa koen olevani hyvä. Ammatillisesti tietämykseni vammaisuudesta ja henkilökohtaisesta avusta kasvoi paljon ja koen, että minulla olisi paljon annettavaa tulevaisuudessa vammaisalan työkentällä. Sosionomin kompetensseissa mainitaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio-osaamisen luvussa osaaminen tiedon tuottamisessa ja arvioinnissa hyvinvoinnin edistämisen kannalta. Omasta mielestäni olen nimenomaan tähän aiheeseen liittyen kehittynyt ammattilaisena, koska olen pystynyt tuottamaan tutkimuksessani uutta tietoa asiakasryhmästä, jonka mielipiteet ovat aiemmin jääneet epäselviksi. Hyvinvoinnin edistämiseksi voidaan nähdä se, että asiakkailla on mahdollisuus tutkimuksessa tuoda esille kokemiaan epäkohtia ja niitä voi taustaorganisaatio mahdollisesti lähteä korjaamaan ja kehittämään saadun tiedon perusteella.

## LÄHTEET

- Ammattinetti. 2018. Henkilökohtainen avustaja. Viitattu 18.9.2018. [http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/294\\_ammatti?link=true](http://www.ammattinetti.fi/ammattit/detail/294_ammatti?link=true)
- Autio, A. & Niemelä, M. 2017. Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja, 273–289. Toim. Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. Helsinki. Tietosanoma Oy.
- Autio, A. 2012. Lainassa toisen henkilön kädet ja jalat. Opinnäytetyö. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.4.2018. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48305/Autio\\_Annu.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/48305/Autio_Annu.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ei myytävänä! -kansalaisaloite. Vammaisten henkilöiden välttämättömän avun ja tuen kilpailuttamisen lopettaminen. Kansalaisaloite kansalaisaloite.fi-sivustolla. Viitattu 8.10.2018. <https://www.kansalaisaloite.fi/fi/aloite/2538>
- European Disability Forum. 2018. Historical day for persons with disabilities in Europe as Ireland ratifies CRPD. Viitattu 21.9.2018. <http://www.edf-feph.org/newsroom/news/historical-day-persons-disabilities-europe-ireland-ratifies-crpd>
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki. Talentum.
- Heiskanen, M-L. 2008. Henkilökohtaisen avustajajärjestelmän kaksi vuosikymmentä suomalaisessa vammaispolitiikassa. Helsinki. Stakes.
- Henkilökohtaisten avustajien työnantajien liitto ry. 2018. Tietopankki. Viitattu 25.10.2018. <https://heta-liitto.fi/tietopankki/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Helsinki. Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Invalidiliitto. 2018. YK:n vammaissopimus. Viitattu 13.4.2018. <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/vammaisten-oikeudet/ykn-vammaissopimus>
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. Helsinki. Sanoma Pro Oy.
- Kivistö, M. 2011. Henkilökohtainen apu ja monimuotoinen osallisuus. Lisensiaatin työ. Lapin yliopisto. Viitattu 14.4.2018. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=16b1a702-1dd8-4a0d-8d96-5427221e5faa>
- L 3.4.1987/380. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 6.2.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 8.10.2018. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>

Patton, M. 1990. Qualitative evolution and research methods. Beverly Hills, CA. Sage Publishing.

Rinne, A. 2015. Henkilökohtaisen avun merkitys vammaiselle henkilölle. Opin- näytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/131810/Rinne\\_Aino.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/131810/Rinne_Aino.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Räisälä, A. 2012. Vammaisen henkilön henkilökohtainen apu Validia-palveluiden asiakkaiden kuvaamana. Opin- näytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45005/raisala\\_asta.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/45005/raisala_asta.pdf?sequence=1)

Räty, T. 2010. Vammaispalvelut – vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Vaasa. Arkmedia Oy.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018 a. Suomen ensimmäinen YK:n vammaissopimuksen toimintaohjelma vahvistaa vammaisten henkilöiden oikeuksia. Viitattu 21.9.2018. [https://stm.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/suomen-ensimmainen-yk-n-vammaissopimuksen-toimintaohjelma-vahvistaa-vammaisten-henkiloiden-oikeuksia](https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/suomen-ensimmainen-yk-n-vammaissopimuksen-toimintaohjelma-vahvistaa-vammaisten-henkiloiden-oikeuksia)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018 b. Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen – YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018 – 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2/2018. Viitattu 21.9.2018. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160666/STM\\_2\\_18\\_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160666/STM_2_18_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki. Tietosanoma Oy.

Strandman, K. & Palo, M. 2017. Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi, 129–146. Toim. Kairala, M., Lyly, H., Niskala, A. & Pohjola, A. Tampere. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino Oy.

Tampereen Yliopisto. 2018. Aineiston määrä ja tutkittavat. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 7.5.2018. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html)



Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017 a. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 13.2.2018. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/henkilokohtainen-apu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017 b. Laatu. Viitattu 7.9.2018. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2018. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 24.9.2018. <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>

Validia Asuminen. 2018. Henkilökohtainen apu. Viitattu 14.4.2018. [http://www.validia-asuminen.fi/portal/fi/palvelut/vammaisille/kotiin\\_vietavat\\_palvelut/henkilokohtainen\\_apu/](http://www.validia-asuminen.fi/portal/fi/palvelut/vammaisille/kotiin_vietavat_palvelut/henkilokohtainen_apu/)

Validia. 2018. Vaasan Validia-talo. Viitattu 28.3.2018. [http://www.validia-asuminen.fi/portal/fi/toimipisteet/vammaisille/pohjanmaa/vaasan\\_validia-talo/](http://www.validia-asuminen.fi/portal/fi/toimipisteet/vammaisille/pohjanmaa/vaasan_validia-talo/)

Yle. 2017. "Aluksi oli hankalaa, kun joutui avaamaan oman elämänsä toiselle" – Marjo Luomanen tarvitsee avustajaa ympäri vuorokauden. Viitattu 24.10.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-9376214>

## LIITE 1. Haastattelurunko

Tutkimus tehtiin haastattelemalla henkilökohtaista apua saavia asiakkaita henkilökohtaisesti, joten varsinaista kyselylomaketta ei ollut käytössä lainkaan. Haastattelu eteni haastattelusta riippuen vapaamuotoisesti tämän haastattelurungon avulla:

1. Asiakkaan taustatiedot (miten kauan on käyttänyt henkilökohtaisen avun palvelua ja kuinka paljon/missä asioissa asiakas tarvitsee henkilökohtaista apua)
2. Asiakkaan avun tarve ja toiveet henkilökohtaiseen apuun liittyen
  - Apukysymyksiä kuten: “Miten toiveesi otetaan huomioon apua järjestettäessä?”, “Millaista apua tarvitset arjessasi/vapaa-ajalla ja millä tavoin henk. koht. apu vastaa tähän tarpeeseen?”
3. Palvelun laatu
  - Apukysymyksiä kuten: “Missä määrin koet palvelun mielekkääksi? (erinomaisen laadukas, melko laadukas jne.) → perusteluja vastaukselle?”
4. Palvelun käyttäminen ja palvelun käyttämisen mielekkyys
  - Apukysymyksiä kuten: “Miten mielekkääksi koet henk. koht. avun palvelun käyttämisen, mikä on mielekästä / mitä muuttaisit?”
5. Kehittämisen kohteet henkilökohtaisen avun palvelussa
  - Apukysymyksiä kuten: “Mikä henkilökohtaisen avun palvelussa mielestäsi toimii ja missä olisi vielä kehittämisen varaa?”, “Miten henkilökohtaisen avun palvelua voisi mielestäsi kehittää entistä enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavaksi?”

## LIITE 2. Saatekirje

Hei! Olen Kaisa Ranta, kolmannen vuoden sosionomiopiskelija Vaasan ammattikorkeakoulusta. Olen kevään aikana suorittanut harjoittelujaksoani Validia-talolla, ja kirjoitan opinnäytetyöni Validian henkilökohtaiseen apuun liittyen. Olen valinnut sinut yhdessä henkilökohtaisesta avusta vastaavan työntekijän kanssa osallistumaan tutkimukseeni.

Opinnäytetyössäni tutkin Validian tuottamaa henkilökohtaisen avun palvelua asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksessa on tarkoitus selvittää palvelua käyttävän, henkilökohtaista apua saavan asiakkaan näkemyksiä palvelun käyttämisen mielekkyydestä, tyytyväisyydestä palveluun sekä näkemyksiä siitä, miten palvelua voisi mahdollisesti kehittää.

Haastateltavat on valittu Vaasan alueella asuvien henkilökohtaista apua saavien asiakkaiden joukosta ja haastateltavien joukossa on mukana erilaisissa elämäntilanteissa olevia eri ikäisiä miehiä ja naisia. Haastateltavat on valittu yhdessä Vaasa Validia-talon palveluohjaajan kanssa pyrkien mahdollisimman kattavaan otokseen henkilökohtaisen avun asiakkaista. Olisi tutkimuksen kannalta erinomaista, mikäli saisin haastatella teitä.

Nauhoitan ja litteroin haastattelut ja käytän niitä ainoastaan tähän tutkimukseen. Tiedot käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti, ja tutkimuksessa säilytetään vastaajien anonymiteetti. Haastattelen tutkimukseen osallistuvia asiakkaita henkilökohtaisesti. Haastattelut toteutetaan joko kahden kesken tai henkilökohtaisen avustajan kanssa asiakkaan niin halutessa. Haastattelu kestää noin 30-60 minuuttia. Haastattelu etenee vapaamuotoisesti keskustellen muutaman haastatteluteeman ympärillä. Haastattelut on tarkoitus järjestää kesän aikana.

Tutkimukseen on saatu tutkimuslupa Vaasan ammattikorkeakoulusta. Tutkimuksella ei ole rahoittajia eikä tutkija millään tavoin tavoittele taloudellista hyötyä. Olisin erittäin kiitollinen, mikäli teillä olisi mahdollisuus osallistua tutkimushaastatteluun. Otan piakkoin yhteyttä sopiakseni haastatteluaikaa kanssasi.

Ystävällisin terveisin,

Kaisa Ranta

Sosionomiopiskelija (Vaasan ammattikorkeakoulu)

Mikäli sinulla on kysymyksiä opinnäytetyöstä, voit olla yhteydessä Vaasan ammattikorkeakouluun ohjaajaani

Vaasan ammattikorkeakoulu

Lehtori Heidi Blom

Sosiaali- ja terveystieteiden osasto