



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Jenny Heinonmäki, Iita-Liina Saksi, Linda Törnström

Erityislapsi optikkoliikkeen asiakkaana

Opas erityislapsen kohtaamiseen optikkoliikkeessä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Optometrismi (AMK)

Optometrian tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

31.10.2020

Tekijät Otsikko	Jenny Heimonmäki, Iita-Liina Saksi, Linda Törnström Erityislapsi optikkoliikkeen asiakkaana
Sivumäärä Aika	41 sivua + 3 liitettä 31.10.2020
Tutkinto	Optometrismi (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Optometrian tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Optometria
Ohjaajat	Yliopettaja Kaarina Pirilä Lehtori Johanna Valtanen
<p>Opinnäytetyön aiheena on erityislapsi optikkoliikkeen asiakkaana. Työn tarkoituksena on tuottaa opas optikkoliikkeen henkilökunnalle erityislasten kohtaamisesta optikkoliikkeessä. Oppaan tarkoituksena on olla tukena asiakaspalvelutilanteissa erityislapsia kohdatessa. Opas sisältää käytännönläheisiä vinkkejä vuorovaikutukseen liittyen sekä tietoa lasten yleisimmistä erityisvaikeuksista, joissa on todettu näkemisen ongelmia. Oppaan sisältö perustuu opinnäytetyön kirjalliseen osuuteen ja kahteen kyselytutkimukseen, jotka toteutettiin optikkoliikkeiden työntekijöille sekä erityislasten huoltajille.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on optikkoliikkeiden asiakaspalvelun kehittäminen siten, että erityislapsen saivat tasavertaista ja heidän tarpeensa huomioivaa palvelua. Tämä on tärkeää erityislasten aseman parantamisen kannalta, johon on pyritty myös yhteiskunnallisella tasolla. EU ja sen jäsenmaat ovat vuosia yrittäneet parantaa vammaisten ja samalla erityislasten sosiaalista ja taloudellista asemaa erilaisilla toimilla. Päätöksenteossa on keskitytty yhdenvertaisuuden ja tietoisuuden vahvistamiseen, joka on myös opinnäytetyön tavoitteena. Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Työ koostuu teoreettisesta osuudesta sisältäen kyselytutkimukset sekä toiminnallisesta osuudesta eli oppaasta. Opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa käsitellään lasten erilaisia erityisvaikeuksia, vuorovaikutusta ja asiakaspalvelua. Opinnäytetyön kyselytutkimusten analyysissä on käytetty määrällisen sekä laadullisen tutkimuksen menetelmiä.</p> <p>Optikkoliikkeiden työntekijät kokivat jonkin verran epävarmuutta kohdatessaan erityislapsia. He toivoivat, että opas olisi käytännönläheinen mutta samalla sisältäisi yleistä tietoa lasten erityisvaikeuksista. Lisäksi optikkoliikkeen työntekijät toivoivat lisäkoulutusta aiheeseen liittyen. Erityislasten huoltajat kokivat, että erityistarpeita ei ole otettu hyvin huomioon optikkoliikkeissä. Vastaajat toivoivat, että kohtaaminen tulisi olla kiireetöntä, lasta tulisi kuunnella sekä antaa selkeitä ohjeita lapselle. Lisäksi toivottiin, että asiakaspalvelijalla olisi kykyä käyttää vaihtoehtoisia viestinnän keinoja, kuten kuvakortteja.</p> <p>Erityislasten haasteiden tunnistamisella sekä vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen avulla voidaan tarjota hyvää tarpeisiin vastaavaa asiakaspalvelua, joka mahdollistaa asiakaslähtöisen palvelun tarjoamisen. Hyvä asiakaspalvelu on palveluyritysten, kuten optikkoliikkeiden toiminnan ja kannattavuuden perustana.</p>	
Avainsanat	erityislapsi, vuorovaikutus, asiakaspalvelu

Authors Title	Jenny Heinonmäki, Iita-Liina Saksi, Linda Törnström A Child With Special Needs as a Customer in an Optical Store
Number of Pages Date	41 pages + 3 appendices 31 October 2020
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Optometry
Specialisation option	Optometry
Instructors	Kaarina Pirilä, Principal Lecture Johanna Valtanen, Senior Lecture
<p>The subject of the thesis is a child with special needs as a customer in an optical store. The purpose of the thesis was to create a guide for opticians, optometrists and optical dispensers for encountering children with special needs in an optical store. The meaning of the guide is to support employees of optical stores in customer service situations when facing special needs children. The guide provides information on the most common specific problems that have been identified with vision problems. The theoretical basis of the guide is the theory part of the thesis and two questionnaires. One survey was for the staff of the optical stores and other was for the guardians of the children with special needs. The thesis is a practice-based thesis. It consists of a theoretical part and the practice-based part, the guide. Both methods, quantitative and qualitative, have been used on the analysis of the questionnaires.</p> <p>The aim of the thesis is to develop customer service in optical stores so that children with special needs would receive equal service and assistance that meets their needs. This is important for improving the position of children with special needs. It has also been pursued at the societal level. EU and its member states have tried to improve social and financial position of people with disabilities and at the same time the position of children with special needs. Decision making is focused on improving equality and raising awareness.</p> <p>The employees of the optical shops experienced some insecurity when encountering children with special needs. They thought that the guide should be practical and should also contain general information of the children with special needs. In addition, employees wished further education about the subject. The guardians of the children experienced that special needs have not been taken well into account. Respondents wished that the encounter should be unhurried, the child should be listened to and clear instructions should be given to the child. They also hoped that the person responsible of customer service had talents to use alternative means of communication.</p> <p>Recognizing challenges that special needs children have and knowing alternative communication techniques helps with interaction. That enables customer-oriented service. Fluent customer service permits viability of companies like optical shops.</p>	
Keywords	special needs children, interaction, customer service

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Erityislapsen määritelmä ja käsiteltävät erityisvaikeudet	2
2.1	ADHD eli attention-deficit/hyperactivity disorder	3
2.2	Autismi	4
2.3	CP-vamma	5
2.4	Downin oireyhtymä	6
3	Erityislapsi asiakkaana	7
3.1	Vuorovaikutus ja sen häiriöt	7
3.2	Hyvä asiakaspalvelu	8
3.3	Asiakaspalvelu, kun asiakkaana on erityislapsi	9
4	Toiminnallinen opinnäytetyö	11
5	Opinnäytetyön toteutus	12
5.1	Kyselytutkimuksien kohderyhmät	13
5.2	Kyselytutkimuksien laatiminen ja toteutus	13
5.3	Kyselytutkimuksien tietosuoja ja tutkimuseettisyys	15
6	Optisen alan työntekijöiden kyselyn tulokset ja analysointi	15
6.1	Optisen alan työntekijöiden taustatiedot	16
6.2	Optikkoliikkeiden työntekijöiden kokemuksia	17
6.3	Optisen alan työntekijöiden kyselyn vapaan sanan osuus	19
6.4	Optisen alan työntekijöiden vastauksien yhteenveto ja tilastolliset yhteydet	20
7	Erityislasten huoltajien kyselyn tulokset ja analysointi	22
7.1	Erityislasten huoltajien lasten taustatiedot	22
7.2	Kokemus saadusta asiakaspalvelusta optikkoliikkeessä	22
7.3	Erityistarpeiden huomiointi ja tyytyväisyys eri tekijöitä kohtaan	26
7.4	Erityislasten huoltajien kyselyn vapaan sanan osuus	29
7.5	Erityislasten huoltajien vastauksien yhteenveto ja tilastolliset yhteydet	29
8	Oppaan toteutus	31
8.1	Oppaan rakentuminen	31
9	Pohdinta	32

Lähteet

1

Liitteet

Liite 1. Kysely erityislasten vanhemmille

Liite 2. Kysely optikkoliikkeiden työntekijöille

Liite 3. Opas

1 Johdanto

Erityislapsi-käsitteelle ei ole tarkkaa määritelmää, mutta sillä viitataan usein lapseen, jolla on erityisen tuen tarvetta. Tuen tarve saattaa näkyä oppimisessa tai normaaleissa arjen toiminnoissa, joista lapsi ei selviä itsenäisesti, kuten ikätasoisensa. Suomessa peruskoululäisten tuen tarve koulussa on lisääntynyt viime vuosina. Vuonna 2019 joka viides peruskoululainen sai tehostettua tai erityistä tukea. (Suomen virallinen tilasto 2019.) Lisääntynyt tuen tarve ei suoranaisesti viittaa erityislasten määrän kasvamiseen vaan siihen, että koulutusjärjestelmässä tunnistetaan erityistä tukea tarvitsevat lapset entistä paremmin. Erityislasten ja etenkin vammaisten asemaa on pyritty parantamaan myös laajemmin yhteiskunnallisella tasolla. EU ja sen jäsenmaat ovat sitoutuneet päätöksissään tukemaan vammaisten ihmisten ja samalla erityislasten sosiaalista ja taloudellista asemaa. Keskeisimpiä toimia aseman parantamiseksi ovat YK:n yleissopimuksessa määritetyt vammaisten oikeudet sekä erilaiset säädökset liittyen esimerkiksi esteettömyyteen. (Euroopan komissio n.d.) Päätöksenteossa on keskitytty vahvistamaan yhdenvertaisuutta ja lisäämään tietoisuutta, joka näkyy yleisenä ilmapiirin muutoksena yhteiskunnassa. Tämä on vaikuttanut myös palvelualoihin, jossa kohdataan erilaisia asiakkaita, kuten erityislapsia. Tarjoamalla hyvää palvelua jokaiselle asiakkaalle edistetään samalla EU:n tavoitetta yhdenvertaiseen yhteiskuntaan.

Opinnäytetyön aiheena on erityislapsi optikkoliikkeen asiakkaana. Susanna Dickmann ja Johanna Kuokkanen julkaisivat keväällä 2007 opinnäytetyön ”Kehitysvammaisen kohtaaminen optikkoliikkeessä” (Dickmann & Kuokkanen 2007), josta syntyi jatkotutkimusidea rajata aihe erityislapsiin. Aiheesta ei ole tehty aikaisemmin opinnäytetöitä tai muita tutkimuksia. Tietoa erityislapsista optikkoliikkeiden tai muiden palveluiden asiakkaina on hyvin vähän, jonka takia aiheesta haluttiin tehdä opinnäytetyö.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa opas optikoille, optometristeille sekä optisille myyjille erityislasten kohtaamisesta optikkoliikkeissä. Oppaan tarkoitus on olla optikkoliikkeiden työntekijöiden tukena asiakaspalvelutilanteissa erityislapsia kohdatessa. Oppaan sisältö perustuu opinnäytetyön kirjalliseen osuuteen ja kahteen kyselytutkimukseen, jotka toteutettiin optikkoliikkeiden työntekijöille sekä erityislasten huoltajille. Kyselyiden tarkoituksena oli saada vastaajien näkökulmia ja toiveita oppaan sisältöä ja rakennetta varten. Näin oppaan sisältöä saatiin kohdennettua sekä optikkoliikkeiden työntekijöitä että asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Opinnäytetyön

tavoitteena on optikkoliikkeiden asiakaspalvelun kehittäminen siten, että erityislapsset saisivat tasavertaista ja yhtä laadukasta palvelua kuin muut optikkoliikkeen asiakkaat.

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö. Työ koostuu kirjallisesta osuudesta sisältäen kyselytutkimukset sekä toiminnallisen osuuden eli oppaan. Opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa perehdytään lasten yleisimpiin erityisvaikeuksiin, joissa on todettu näkemisen ongelmia, käydään läpi vuorovaikutuksen keinoja sekä asiakaspalvelun merkitystä, kun asiakkaana on erityislapsi. Opinnäytetyö ei ole tutkimuksellinen, mutta sen aineiston keräämiseen on käytetty tutkimuksellisia menetelmiä, kuten määrällistä ja laadullista tutkimusta. Eri tutkimusmenetelmiä käytettiin, koska opinnäytetyöhön haluttiin saada mahdollisimman monipuolisesti kerättyä tietoa.

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina on Suomen Optometrian Ammattilaiset SOA ry, joka on optisella alalla työskentelevien ammattiyhdistys. Oppaan kuvat sekä ulkoasun on suunnitellut Metropolia Ammattikorkeakoulun graafisen suunnittelun opiskelija Tuuli Ritsilä.

2 Erityislapsen määritelmä ja käsiteltävät erityisvaikeudet

Erityislapsella viitataan usein lapseen, joka tarvitsee enemmän tukea kuin ikätasoisensa (Erityisperheet 2020; Kalliomaa-Puha & Tillman 2016: 322). Erityistä tukea tarvitaan yleensä esimerkiksi kehitykseen ja oppimiseen (Helsingin kaupunki 2020). Erityisvaikeus voi vaikuttaa lapsen vuorovaikutustaitoihin, jolloin lapsi tarvitsee tukea myös vuorovaikutukseen toisten ihmisten kanssa (Launonen 2007: 49). Erityistarpeiden taustalla voidaan luokitella olevan useita erilaisia häiriöitä ja tiloja. Näitä ovat esimerkiksi krooniset ja parantumattomat sairaudet, fyysiset vammat sekä kognitiiviset ja psyykkiset ongelmat. (Kagan 2020.)

Opinnäytetyössä käsitellään yleisimpiä häiriöitä, joissa erityislapsilla esiintyy erityisvaikeuden lisäksi näkemisen ongelmia tai poikkeavuutta näköaistissa. Näitä häiriöitä ovat CP-vammaisuus ja erilaiset neurokognitiiviset häiriöt. CP-vammaisuus on yleisin liikuntavammaisuutta aiheuttava oireyhtymä (Terveyskylä 2018a). Neurokognitiiviset häiriöt liittyvät hermoston ja sen sairauksiin sekä tajunnan sisältöön liittyviin häiriöihin (Terveyskirjasto 2020a; Terveyskirjasto 2020b). Yleisimpiä neurokognitiivisia häiriöitä ovat kehitysvammaisuus, ADHD ja autismi. Häiriöitä todetaan lapsista noin 15 %. (HUS n.d.)

Kehitysvammaisuus on usein liitännäisenä käsiteltävissä häiriöissä. Kehitysvammainen on Maailman terveysjärjestö WHO:n ICD-10 tautiluokituksen mukaan henkilö, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt (Arvio 2011a: 12; Kaski & Manninen & Pihko: 16). Syynä tähän on synnynnäinen tai kehitysiässä saatu sairaus, vika tai vamma. ICD-10 sisältämät kriteerit kehitysvammadiagnosille ovat alle 70:n jäävä älykkyydosamäärä, jolla tarkoitetaan henkilön mitattua älykkyyssikää jaettuna hänen kronologisella iällään. Muun väestön älykkyydosamäärä sijoittuu yleensä 80–120 välille. Muita kriteereitä ovat ikätasoa vastaamattomat adaptiiviset eli käsitteelliset, sosiaaliset ja käytännölliset taidot sekä vamman ilmeneminen kehitysiässä. (Arvio 2011a: 12.)

Neurologiset sairaudet voivat aiheuttaa erilaisia löydöksiä ja oireita silmän useisiin eri rakenteellisiin osiin, kuten verkkokalvoon, mykiöön, sarveiskalvon ja luomiin. Neurologiset sairaudet voivat aiheuttaa myös silmän liikehäiriöitä ja näköratavaurioita. Näköjärjestelmän vaurioitumista havaitaan usein esimerkiksi ADHD:ssä, autismissa ja CP-vammassa. (Nikoskelainen & Äärimaa 2004: 213–219.) Silmälöydökset ja näön mahdolliset heikkoudet ovat tärkeitä havaita, koska ne tukevat erityisvaikeutta aiheuttavan häiriön diagnosoinnissa. Havaitseminen on tärkeää myös lapsen kuntoutuksen ja mahdollisten apuvälineiden saamisen näkökulmasta, sillä korjaamaton näön heikkous voi vahvistaa lapsen toimintakykyä häiritsevää oirekuvaa.

On tärkeä muistaa, että sairauksien ja häiriöiden diagnostiset luokittelut eivät ole ihmisten luokittelua vaan ihmisten terveydentilan ja siihen läheisesti liittyvien asioiden, kuten tarpeiden ja piirteiden kuvaamista. Tätä on tärkeä painottaa, sillä yksilöä ei tule asettaa siihen tilanteeseen, että häntä luonnehditaan vain hänellä olevista vammoista, osallistumisen esteistä ja toimintarajoitteista johdettujen käsitteiden avulla. (Kaski ym. 2013: 18.)

2.1 ADHD eli attention-deficit/hyperactivity disorder

ADHD on yleinen neurologinen hermokehityshäiriö, jota tavataan noin 5% kouluikäisistä lapsista. Häiriöön kuuluu ryhmä oireita, jotka vaikuttavat yksilön jokapäiväiseen arkeen merkittävästi. (McGough 2014: 1; Polanczyk & Silva de Lima & Horta & Miederman & Rohde 2007: 946.) ADHD-oireita ovat esimerkiksi impulsiivisuus, yliaktiivisuus, levottomuus ja keskittymisen vaikeudet (Hammerness 2009: 1-2). Monissa tapauksissa ADHD-diagnosin saaneilla lapsilla todetaan lisäksi tuskaisuutta, uhmakuutta ja

mielialahäiriöitä, kuten depressiota (Herrgård & Airaksinen 2004: 251-252). Myös oppimisvaikeudet ovat yleisiä häiriön omaavilla lapsilla (McGough 2014: 10). Jos tarkkaavaisuushäiriön oirekuvaan eivät kuulu yliaktiivisuus ja impulsiivisuus, on kyseessä ADD eli tarkkaamattomuushäiriö (Puustjärvi 2011).

Ympäristötekijät ovat merkittävässä osassa ADHD-oireiden ilmenemiseen sekä niiden aiheuttaman haitan voimakkuuteen. Häiritsevät ympäristötekijät voivat vaikuttaa myös merkittävästi lapsen toimintakykyyn oireiden voimistumisen vuoksi. (ADHD: Käypä hoito -suositus 2019.) Mahdollinen korjaamaton näkemisen ongelma voi pahentaa oirekuvaan liittyviä piirteitä, kuten oppimis- ja keskittymisvaikeuksia. Tästä syystä on tärkeää havaita mahdolliset näkemiseen liittyvät heikkoudet mahdollisimman varhain, jotta lapsi saisi käyttöönsä tarvittavat apuvälineet ja korjaamattomat näön ongelmat eivät häiritse lapsen kehittymistä ja oppimista.

2.2 Autismi

Autismi on neurobiologinen oireyhtymä, joka diagnosoidaan käyttäytymisen perusteella yleensä jo lapsena. Suomessa autismia tavataan noin 10 000 ihmisellä, joista noin 80% on lisäksi kehitysvamma (Kaski ym. 2013: 99). Autismiin kuuluu lapsen kehityksen viivästyminen tai poikkeavuus etenkin sosiaalisen taitojen osalta. (Korpela 2004: 200.) Kommunikaatiovaikeuksia havaitaan kaikilla autistisilla henkilöillä. Kielen ymmärrys sekä eleiden, ilmeiden ja symbolien tulkitseminen voi olla ongelmallista. Vuorovaikutuksesta saattaa myös puuttua vastavuoroisuus, sillä autistisen henkilön voi olla vaikea ilmaista itseään. Lisäksi katsekontakti sekä kosketus voivat aiheuttaa epämukavuuden tunnetta. (Kaski ym. 2013: 100.) Autistisella lapsella on usein jokin tai joitain äärimmäisiä kiinnostuksen kohteita tai rutiineja (Martinelli & Staiano 2017: 305). Autismiin liittyy usein myös aistien yli- tai aliherkkyttä, kuten näköön ja kuuloon liittyviä herkkyyksiä (Havukainen 2016).

Autismin kirjoon kuuluvat Aspergerin ja Rettin oireyhtymät, disintegratiivinen kehityshäiriö (Hellerin tauti), varhaislapsuuden autismi, jossa oireet ilmenevät alle 30 kuukauden ikäisenä ja epätypillinen autismi, jossa sen alkamisikä on myöhempi tai jonka oireisiin eivät välttämättä liity kaikki diagnostiset kriteerit, joita autismissa tavataan (Kaski ym. 2013: 99).

2.3 CP-vamma

CP-vammalla tarkoitetaan pysyvää liikuntavammaa. Suomessa syntyy vuosittain noin 100–120 CP-vammaista lasta. Sairauden taustalla on joko sikiöaikainen vaurio, ensimmäisten elinvuosien aikana tapahtunut aivovaurio tai aivokuoren kehityshäiriö. (Arvio 2011b: 87.) Rakenteellisten kehityshäiriöiden ohella suurin yksittäinen CP-vamman syy on syntymässä tai ennen syntymää lapsen aivoja vioittava hapenpuute. Muita aiheuttajia ovat esimerkiksi aivoverenvuoto, virusinfektiot, myrkyt sekä aivo-selkäydinnesteen kierron häiriöt. (Kaski ym. 2013: 121.)

CP-vamma ilmenee motorisen kehityksen poikkeavuutena sekä puutteellisina motorisina taitoina. Normaaleiden liikkeiden suorittaminen ja tavallisten asentojen ylläpitäminen ei ole mahdollista tai poikkeuksellisen vaikeaa. CP-vammaan voi liittyä myös muita neurologisia ongelmia. Näistä merkittävämpiä ovat hahmotusongelmat, eriaisteiset kognitiiviset ongelmat, kuten lyhytaikaisen muistin häiriöt tai käyttäytymisen säätelyn häiriöt sekä epileptiset kohtaukset. (Arvio 2011b: 87–88.) Muita ongelmia ovat esimerkiksi aistihäiriöt, ääni- ja tuntoyliherkkyys, puheen epäselvyys sekä puuttuva puhekommunikaatio (Suomen CP-liitto n.d.a). Koska CP-vamma voi vaikeuttaa puheen tuottoon tarvittavien lihasten tahdonalaisia liikkeitä, voi artikulaatio olla epätarkkaa tai kankeaa, ääni voi olla heikko ja puhenopeus hidasta (Terveyskylä 2018b). CP-vamma ei tarkoita älyllistä kehitysvammaisuutta, mutta siinä voi olla liitännäisenä oppimisvaikeuksia tai älyllisen kehityksen häiriöitä (Suomen CP-liitto n.d.b).

CP-vammaiset henkilöt ovat keskenään epäyhtenäinen ryhmä. Tähän vaikuttaa se, että eroavaisuuksia on vamman tyypin, vaikeuden ja liitännäisoireiden suhteen. (Arvio 2011b: 87.) Vuorovaikutuksessa tulee kuitenkin ottaa huomioon CP-vammaisen henkilön mahdolliset liitännäisoireet, kuten puhekommunikaation ongelmat. Puutteellisen puhekommunikaation tai epäselvän puheen tukena voi käyttää korvaavia tai tukevia kommunikointimenetelmiä, kuten kuvia tai elekieltä.

CP-vammaisista näköongelmia esiintyy 50–70 % (Suomen CP-liitto n.d.a). Näköongelmien aiheuttajat ovat jaettu silmistä johtuviin ongelmiin sekä aivojen vaurioista johtuviin ongelmiin. Aivovauriosta aiheutuneen näköongelman laajuus riippuu aivovaurion sijainnista ja siitä, kuinka vakava vaurio on. Vauriot voivat sijaita näköradassa, aivojen kuorikerroksessa tai aivohermoissa. Nämä vauriot aiheuttavat näkemisessä näköhahmotuksen vaikeutta, kuten vaikeutta tarkentaa katseltavaan

kohteeseen, näkökenttäpuutoksia, sumeaa näkemistä, silmien liikehäiriöitä ja syvyysnäön ongelmia. Silmistä johtuvat tyypillisimmät näköongelmat ovat karsastus sekä taittovirheet, kuten hyperopia eli kaukonäköisyys. (Cerebral Palsy Guidance 2020; Kaski ym. 2013: 126.) Kuulo- sekä näkövammoja on noin 10–15 % CP-vammaisista (Kaski ym. 2013: 121).

2.4 Downin oireyhtymä

21- trisomia eli Downin oireyhtymä on yleisin kromosomipoikkeavuus sekä kehitysvammaisuuden syy (Hietala & Penttinen 2016: 80). Trisomialla tarkoitetaan tilannetta, jossa solujakautumisen yhteydessä kromosomit eivät ole jakautuneet tasan, vaan soluun on tullut ylimääräinen kromosomi (Kaski ym. 2013: 47). Älyllisesti kehitysvammaisista ihmisistä 10 % on 21-trisomian aiheuttama oireyhtymä. Suomessa syntyy vuosittain noin 60–70 lasta, joilla on kyseinen oireyhtymä. Diagnoosi 21-oireyhtymästä voidaan tehdä alkuraskauden aikana. (Kaski ym. 2013: 65.) Kehitysvamman taso vaihtelee lievästä vaikeaan ja yleisemmin se on keskivaikea.

Oireyhtymän tyypillisiä ulkonäköpiirteitä ovat esimerkiksi litteä profiili ja takaraivo, epikantuspoimut, viistot luomiraot, pienet ja pyöreät korvanlehdet sekä nelisormipoimut. Ominaista oireyhtymässä on myös lyhytkasvuisuus sekä alhainen lihasjäntevyys. (Hietala & Penttinen 2016: 80; Kaski ym. 2013: 65–66.) Oireyhtymä näkyy sekä ulkonäköpiirteiden että persoonallisuuden kautta. Persoonallisuutta kuvaillaan aidoksi ja hyväntahtoiseksi kuitenkin itsepäisyyttä ja omaehtoisuutta unohtamatta. (Aaltonen 2011: 158; Arvio 2011c: 70.) Sosiaaliseen vuorovaikutukseen hakeutuminen on yksi heidän vahvuuksistaan (Seppälä 2017: 98). Autismia on arvioitu esiintyvän noin 10 % Down oireyhtymää sairastavalla (Aaltonen 2011: 158).

Kielellinen kehitys vauhdittuu Down-lapsilla kahden ja neljän ikävuoden välillä, mutta se jää kuitenkin ikätovereista selvästi jälkeen. Sanavarasto voi jäädä suppeaksi ja kieliopin rakenteiden omaksuminen voi olla erityisen vaikeaa. Puheen ymmärtäminen kehittyy selvästi paremmin kuin puheen tuottaminen. (Seppälä 2017: 98.) Osa oppii lukemaan sekä tuntemaan kellon (Arvio 2011c: 70). Näköhavaintoon perustuva ymmärtäminen ja päättely on Down-lapsilla suhteellisesti paljon vahvempaa kuin kielellisen aineksen käsittely (Seppälä 2017: 99). Vuorovaikutuksessa tulee huomioida kehitysvamman taso esimerkiksi kommunikoinnin osalta. Kehitysvamma on yleisimmin keskivaikea ja kommunikoinnissa voi olla haasteita sanavaraston suppeuden ja puheen tuottamisen

myötä. Vuorovaikutuksessa voidaan käyttää tukena ja apuna korvaavia tai vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, kuten kuvia tai elekieltä.

Downin oireyhtymässä silmäoireita on moninaisia, kuten kaihi ja keratokonus eli sarveiskalvon kartiopullistuma. Näiden yleisyys kasvaa ikääntymisen myötä. (Arvio 2011c: 71.) Silmissä on usein taittovikoja ja silmän akkommodaatio eli mukautumiskyky on jo lapsuudessa puutteellinen (Kaski ym. 2013: 65). Näiden tekijöiden sekä karsastuksen vuoksi silmälasit ovat usein tarpeelliset (Arvio 2011c: 71).

3 Erityislapsi asiakkaana

Asiakaspalvelu on palveluun tai tuotteeseen liittyvää vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä (Kannisto & Kannisto 2008: 6; Rissanen 2006: 18). Jokainen kohtaaminen on erilainen ja vahvasti riippuvainen siihen osallistuvista osapuolista (Mönkkönen 2007: 17). Koska asiakaspalvelu on vuorovaikutusta, ei erityislapsen kohtaamiselle voida luoda tietynlaista toimintamallia. Sen sijaan voidaan nostaa esille yhteisiä tekijöitä, jotka liittyvät asiakaspalveluun ja vuorovaikutukseen, kun optikkoliikkeen asiakkaana on erityislapsi. Näiden tekijöiden avulla erityislapsien saamaa asiakaspalvelua voidaan kehittää laadukkaammaksi.

3.1 Vuorovaikutus ja sen häiriöt

Vuorovaikutus tarkoittaa kahden ihmisen välistä vaikuttamista toisiinsa. Vuorovaikutus voi olla tietoista tai tiedostamatonta. Tietoista vuorovaikutusta kutsutaan viestinnäksi tai kommunikaatioksi. Sen avulla ihmiset välittävät toisilleen omia tunteitaan, tarpeitaan ja ajatuksiaan sekä vastaanottavat vuorovaikutuskumppanilta saatuja viestejä ja tulkitsee niitä. Tietoisien vuorovaikutuksen eli viestinnän keinoja ovat kielellinen ja ei-kielellinen viestintä. Kielellisen viestinnän yleisimmät keinot ovat puhe ja kirjoitus. Lisäksi kielellistä viestintää tukevat ei-kielellisen viestinnän keinot, joita ovat ilmeet, eleet, tunnetilat, toiminta ja puheen erilaiset korostukset. Tiedostomattomassa vuorovaikutuksessa ihminen ei tietoisesti suuntaa tarkkaavaisuuttaan ympärillä oleviin viesteihin, mutta pystyy silti tulkitsemaan ja toimimaan ympärillä olevien viestien mukaisesti. (Launonen 2007: 6-8.)

Lapsi oppii vuorovaikutustaitonsa olemalla vuorovaikutuksessa ympäristönsä ja vanhempiensa kanssa. Vuorovaikutustaidot opitaan lähes itsestään kokemusten kautta, joita vanhemmat antavat lapselleen viestiessään heidän kanssaan. Kielen ja puheen

kehityksessä voi olla suuria yksilöllisiä eroja, mutta ne ovat normaaleja kehitykseen kuuluvia asioita. (Launonen 2007: 6-8.) Vuorovaikutustaitojen kehityksessä voi olla myös häiriöitä, jotka vaikuttavat olennaisesti kykyyn viestiä ympäristön ja toisten ihmisten kanssa. Vuorovaikutushäiriöt jaotellaan kehityksellisiin ja hankittuihin häiriöihin. Kehitykselliset häiriöt ilmenevät kehityksen myötä ja siten vaikuttavat sen normaaliin kulkuun. Suurin osa kehityksellisistä häiriöistä vaikuttavat pääasiassa puheen ja kielen kehitykseen, mutta osa häiriöistä voi vaikuttaa kokonaisvaltaisesti lapsen vuorovaikutustaitojen kehittymiseen. Näitä ovat esimerkiksi vaikea aistivammaisuus, vaikea kehitysvammaisuus ja autismi. Hankituissa häiriöissä lapsen vuorovaikutustaidot voivat olla jo kehittyneet, mutta sairauden ja vamman seurauksena puhe- tai kielikyky heikkenevät. (Launonen 2007: 49.)

Vuorovaikutustaitojen häiriöt vaikuttavat tietoiseen ja tiedostomattomaan vuorovaikutukseen. Erityisen tärkeää on, että olemassa olevia vuorovaikutustaitoja tuetaan tunnistamalla yksilön tavat, joilla vuorovaikutus ja viestintä onnistuvat (Papunet 2019). Viestinnässä voidaan käyttää apuna puhetta korvaavia tai tukevia keinoja, joita ovat tukiviittomat, blisskieli ja kuvat. Blisskieli tarkoittaa kieltä, jossa puheen sijaan käytetään erilaisia symboleita. Puhetta ja kirjoituskykyä voidaan korvata ja tukea myös ei-kielellisillä viestinnän keinoilla esimerkiksi eleillä, ilmeillä ja kehonkielellä. (Launonen 2007:7; Papunet 2020.) Vuorovaikutuskumppanin ei tarvitse osata käyttää blisskieltä tai tukiviittomia vaan olennaista on, että tiedostetaan vaihtoehtoiset viestinnän keinot. Osaavampi vuorovaikutuskumppani pystyy tukemaan ja ohjaamaan vuorovaikutustapahtumaa omalla toiminnallaan niin, että mukauttaa ilmaisua siten, että se vastaa vastapuolen osaamista ja tapaa viestiä (Papunet 2020).

3.2 Hyvä asiakaspalvelu

Asiakaspalvelussa tuotteen tai palvelun tarkoitus on tuoda lisäarvoa asiakkaalle, joka osallistuu palvelun tuottamiseen ja sen laadun arvioimiseen (Pesonen 2002: 21-22; Rissanen 2006: 18-19). Asiakaspalvelu on kohtaamista, jonka tavoitteena on, että asiakas saa luotettavaa, asiantuntevaa ja juuri hänen tarpeisiinsa vastaavaa palvelua (Aarnikoivu 2005:16; Isoviita & Lahtinen 1999:70; Lehtonen 2002: 59; Kannisto & Kannisto 2008:6).

Hyvä asiakaspalvelu on asiantuntevaa. Ammattitaitoisuudella pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja ongelmiin mahdollisimman hyvin (Lehtonen 2002: 59; Pitkänen 2006: 47; Rissanen 2006: 215). Asiantuntijuuden ohella luottamus on tärkeä osa hyvää

palvelua ja keskeinen osa ihmisten välistä vuorovaikutusta. Yrityksen tulee pitää asiakkaalle annetut lupaukset ja samalla rakentaa pitkäaikaisia asiakassuhteita (Aarnikoivu 2005: 96, Kannisto & Kannisto 2008: 14; Lehtonen 2002; 59; Pitkänen 2006: 43; Rissanen 2006; 215). Hyvässä asiakaspalvelussa kunnioitetaan asiakasta. Tasavertainen- ja laatuinen palvelu kuuluu jokaiselle asiakkaalle. Asiakkaan kunnioitukseen kuuluu huomiointi ja tervehtiminen (Aarnikoski 2005: 81; Kannisto & Kannisto 2008:13-14; Pitkänen 2006: 11). Hyvässä asiakaspalvelussa asiakasta kuunnellaan, joka on samalla asiakkaan kunnioitusta sekä tarpeiden selvittämistä (Kannisto & Kannisto 2008:13; Lehtonen 2002: 59; Pitkänen 2006: 21; Rissanen 2006: 216).

Asiakastyytyväisyys kuvaa asiakkaan palveluun kohdistuvien odotusten ja palvelukokemuksen välistä suhdetta (Isoviita & Lahtinen 1999: 50). Asiakas on tyytyväinen, kun omat odotukset täyttyvät sekä saatu palvelukokemus on positiivinen. Asiakslähtöisten yritysten, kuten optikkoliikkeiden toimivuus ja kannattavuus perustuvat tyytyväisiin asiakkaisiin, jota tavoitellaan hyvällä asiakaspalvelulla. Tyytyväiset asiakkaat pysyvät yritykselle uskollisina, ostavat palveluita uudelleen ja suosittelevat palveluita muille asiakkaille (Isoviita & Lahtinen 1999: 64).

3.3 Asiakaspalvelu, kun asiakkaana on erityislapsi

Lapsen tulee saada tarpeisiinsa vastaavaa palvelua vammasta tai erityispiirteestä huolimatta. Asiakaspalvelun tulee olla asiantuntevaa, luotettavaa, lasta tulee kunnioittaa sekä kuunnella, kuten palvelun muitakin asiakkaita. Kuitenkin lapsiasiakkaan, etenkin erityislapsen kohtaamisessa tulee muistaa, että jokainen lapsi on omalaatuinen ja erilainen, eikä lapsen kohtaamisessa ole tiettyä kaavaa (Tehyn eettinen toimikunta 2019). Lapsen luonteen, iän ja erityisvaikeuden huomioon ottaminen on erityisen tärkeä osa asiakas- palvelua. On tärkeää kohdella lasta kuten mitä tahansa asiakasta ja olla keskittymättä mahdolliseen vammaan tai erityispiirteeseen (Vernerin 2020).

Lapsi on asiakkaana vajaavaltainen, joten hänellä ei ole mahdollisuutta tehdä itsenäisiä ostopäätöksiä (Laki holhustoimesta 1999/44). Sen vuoksi lapsella on mukana palvelussa asioidessaan vanhempi tai muu huoltaja, joka tekee lopullisen ostopäätöksen. Vaikka lapsi ei saa tehdä itsenäisiä päätöksiä, on hän palvelun ensisijainen asiakas, jolla on oikeus tulla kuulluksi ja ilmaista mielipiteensä kaikissa häntä koskevissa asioissa (Yleissopimus lasten oikeuksista 60/1991 § 12). Tämä oikeus on lapsella myös asiakaspalvelutilanteissa optikkoliikkeessä asioidessa. Lapsi arvostaa

tilanteita, jossa hän saa pohtia asioita yhdessä ja kokea, että hänen näkemyksensä ovat tulleet kuulluksi (Roisko 2016). Lisäksi lapsi arvioi muiden asiakkaiden tavoin palvelun laatua ja muodostaa mielikuvia siitä, miten hyvin palvelu vastaa omiin tarpeisiin ja toiveisiin.

Erityislapsen vuorovaikutustaidot voivat olla erityisvaikeuden vuoksi puutteelliset, jonka vuoksi esimerkiksi puhetta ei pystytä käyttämään. Sen sijaan vuorovaikutuskumppani voi käyttää vaihtoehtoisia viestinnän keinoja, kuten elekieltä tai kuvia. Toimivan vuorovaikutuksen edellytyksenä on, että osaavampi vuorovaikutuskumppani tukee ja ohjaa vuorovaikutustilannetta. Osaavampi vuorovaikutuskumppani voi hyödyntää vuorovaikutuksessa Tikoteekin (2015) tekemää LOVIT muistisääntöä, joka edistää vuorovaikutustapahtuman sujuvuutta. Sen mukaan vuorovaikutuskumppanin tulee olla läsnä ja keskittyä vastapuoleen, odottaa ja antaa tilaa viestiä, vastata viestintään, mukauttaa omaa ilmaisua vastaamaan vastapuolen viestinnän tapaa vastaavaksi ja tarkistaa, onko yhteisymmärrys saavutettu. (Tikoteekki 2015.) Viestinnässä on tärkeää edetä rauhallisesti ja varata riittävästi aikaa kohtaamiselle. Lapsen mukana oleva henkilö voi auttaa viestinnän tavan valinnassa, koska hän tuntee lapsen tavan kommunikoida (Autismiliitto n.d; Vernerin 2020). Joissakin tapauksissa rauhallinen ympäristö voi auttaa vuorovaikutustilanteen sujuvuutta. Ärsykkeiden ja melun vähentäminen auttaa etenkin autismista ja ADHD:stä kärsiviä lapsia viestimään ja tekemään päätöksiä (Adhd-liitto n.d; Autismiliitto n.d.).

Lapsen perustarpeita voidaan hyödyntää asiakaspalvelussa, kuitenkin muistaen, että lapset ovat erilaisia ja siten tarvitsevat eri asioita asiakaspalvelutilanteissa. Lapsen perustarpeisiin kuuluu turvallisuuden tunne (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017). Sen vuoksi myös asiakaspalvelutilanteessa on tärkeää huolehtia, että lapsella on turvallinen olo. Osalle lapsista tutun ihmisen läsnäolo on välttämätön, kun taas avoimempi lapsi vaatii erilaista lähestymistapaa (Tehyn eettinen toiminta kunta 2019). Lapsen perustarpeisiin kuuluu hoivan tarve (Lastensuojelulaki 2007/417 § 4). Asiakaspalvelussa hoivan tarpeeseen voidaan vastata lapsen fyysisellä kontaktilla, esimerkiksi asettumalla samaan tasoon lapsen kanssa. Kuitenkin esimerkiksi autismia sairastavien kohdalla fyysistä kontaktia tulisi välttää, koska se voi aiheuttaa negatiivisia tunteita, kuten ärtymystä ja ahdistusta (Autismiliitto n.d.). Fyysistä kontaktia voidaan hyödyntää, jos lapsi kokee sen itselleen luontevaksi tavaksi kohdata ja viestiä toisen ihmisen kanssa. Lapsen perustarpeisiin kuuluu myös leikkiminen. Lapsen on helpompi tutustua paikkaan ja ihmisiin sekä rohkaistua leikin kautta, koska leikki on lapselle ominainen tapa tutkia ympäristöään (Tehyn eettinen toimikunta 2019). Lapsen

mielenkiinto tulisi herättää palvelutilanteessa, koska lapsi saattaa tylsistyä tai ärtyä, jos palvelussa ei ole mitään huomiota kiinnittävää asiaa. Usein myös lapsen vanhemmat kokevat asiakaspalvelun paremmaksi, jos liikkeessä on tarjolla viihdykettä lapsille. (Burnett 2009: 24.) Esimerkiksi lasten kirjat tai pelit voivat olla hyvä keino välttää lapsen tylsistymistä ja siten nostaa mielenkiintoa palvelutilannetta kohtaan.

Erityislapsen kohtaamisessa tulee olla avoin ja rohkea mukauttamaan omaa vuorovaikutustaan vastaamaan toisen tarpeita ja ymmärrystä. Jokainen lapsi on erilainen, joten sen vuoksi jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen. Avoimen asenteen avulla voidaan kohdata lapsi ennakkoluulottomasti ja samalla oppia tilanteesta eri keinoja vuorovaikutukseen erityislapsen kanssa.

4 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyö on toiminnallinen opinnäytetyö, joka yhdistää teorian sekä käytännön. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on käytännön toiminnan opastamista, järjestämistä ja ohjeistamista (Vilkkä & Airaksinen 2004: 9). Opinnäytetyössä on kirjallinen osuus, joka yhdistyy työn toiminnalliseen osuuteen eli oppaaseen. Sen tarkoitus on olla käytännönläheinen ohjeistus siihen, miten kohdata erityislapsi optikkoliikkeessä. Oppaan sisältö on koottu opinnäytetyön teoriaosuuden sekä kahden kyselyiden vastausten perusteella. Kyselyiden tarkoitus on tuoda ihmisten näkökulmia sekä toiveita liittyen oppaan sisältöön ja rakenteeseen.

Opinnäytetyö ei ole tutkimuksellinen, mutta sen aineiston keräämisessä on käytetty tutkimuksellisia menetelmiä. Opinnäytetyön kyselytutkimuksissa on hyödynnetty määrällisen ja laadullisen tutkimuksen tutkimuskäytäntöjä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkimuskäytäntöjä voidaan käyttää hieman vapaammin, vaikka tiedon keräämisen keinot olisivat samanlaiset (Vilkkä & Airaksinen 2004: 57). Kyselyiden analyysit pidetään perustasolla, kuitenkin käyttämällä tutkimusmenetelmien ominaisia analyysitapoja.

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusta käytetään, kun tutkittavaa ilmiötä halutaan mitata, esittää ja tutkia numeraalisina tai tilastollisilla menetelmillä (Vilkkä & Airaksinen 2004: 58). Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on keskeistä aikaisemmat teoriat, hypoteesin ja käsitteiden määrittely, riittävän suuri perusjoukko, josta valitaan otos, muuttujien muodostaminen ja niiden käsittely tilastollisilla menetelmillä (Hirsjärvi 2007: 136). Toiminnallisessa opinnäytetyössä määrällistä tutkimusmenetelmää on käytetty

kyselyiden kysymysten muodostamisessa ja tulosten analyysissa. Kyselylomakkeessa on monivalintakysymyksiä. Näiden kysymysten vastaukset ovat esitetty prosentteina eli määrinä. Numeroiden avulla on haluttu selittää, perustella sekä täsmentää opinnäytetyöhön liittyvää aihepiiriä. Tulosten analyysissa on käytetty hyödyksi myös tilastollisia riippuvuuksia eli korrelaatioita (Tilastokoulu n.d.a). Niiden avulla pystytään selittämään eri kysymysten vastauksien välisiä yhteyksiä toisiinsa.

Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta käytetään, kun tutkittavaa ilmiötä halutaan selittää ja ymmärtää kokonaisvaltaisesti. Tutkimusmenetelmän avulla halutaan selvittää ja ymmärtää miten ihmisten uskomukset, halut ja käsitykset vaikuttavat toiminnan taustalla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tiedot hankitaan yleensä suoraan ihmiseltä joko lomake- tai teemahaastatteluna. Lomake voi olla strukturoitu, jolloin kysymykset esitetään samassa järjestyksessä ja muodossa kaikille vastaajille tai puolistrukturoitu, jolloin kyselylomake on laadittu vapaammassa muodossa. (Vilkkä & Airaksinen 2004: 63.) Opinnäytetyössä on hyödynnetty laadullista tutkimusta muodostettaessa avoimia kysymyksiä sekä niiden tulosten esittelyssä. Avoimissa kysymyksissä vastaaja on voinut vastata kuvailemalla ja selittämällä omia näkemyksiään. Analyysissa on hyödynnetty laadullisen tutkimukseen kuuluvaa analyysitapaa eli teemoittelua.

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu erityislapsiin ja asiakaspalveluun liittyvästä teoriasta. Opinnäytetyön toiminnallinen osuuden eli oppaan sisältö ja rakenne on muodostettu teoreettisen viitekehysten sekä opinnäytetyössä toteutettujen kyselyiden avulla. Aikaisempia tutkimuksia ei ole tehty samasta aiheesta. Tietoa erityislapsista asiakkaina on hyvin vähän, joten sen vuoksi kysely toteutettiin tuomaan näkökulmia ja sisältöä opasta varten.

Opinnäytetyön tarkoitus on optikkoliikkeen asiakaspalvelun kehittäminen. Työn tavoitteena on erityislapsien sekä heidän huoltajien saaman palvelun parantamisen ohella tuoda heidät esille optikkoliikkeiden asiakasryhmänä. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset muodostettiin työn tarkoituksen ja tavoitteen ympärille. Niihin vastattiin opinnäytetyön teoriaosuudessa sekä opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa eli oppaassa. Tutkimuskysymykset ovat listattu alle:

1. Miten erityislapset tulisi ottaa huomioon asiakaspalvelussa?

2. Millä tavoin optikkoliikkeen asiakaspalvelua voidaan kehittää, kun asiakkaana on erityislapsi?

5.1 Kyselytutkimuksien kohderyhmät

Kyselytutkimuksia toteutettiin kaksi, koska niiden väliset kohderyhmät olivat keskenään erilaisia. Molemmat kohderyhmät valittiin kevään 2020 aikana. Kyselytutkimuksista toinen toteutettiin optikkoliikkeessä työskenteleville henkilöille. Kohderyhmää ei haluttu rajata ainoastaan optikoihin ja optometristeihin vaan jokaiseen optikkoliikkeessä työskentelevään, joka kohtaa asiakkaita. Siten opinnäytetyön tuotos eli opas hyödyttäisi useampaa eri henkilöä työssään. Toinen kyselytutkimus toteutettiin erityislasten huoltajille. Kyselytutkimuksen kohderyhmäksi ei haluttu itse erityislapsia heidän ollessa haavoittuvaisemmassa asemassa verrattuna täysi-ikäisiin huoltajiin. Kyselyiden kohderyhmät ovat kyselytutkimuksien perusjoukkoja, joista on mahdollista valita otoksia eli osajoukkoja (Tilastokoulu n.d.b). Kyselytutkimuksissa perusjoukoista eli kohderyhmistä ei valittu osajoukkoja vaan kyselytutkimuksissa käsiteltiin koko perusjoukon vastauksia.

Molempien kyselyiden kohderyhmiä tavoiteltiin sosiaalista mediaa hyödyntäen, sillä vuorovaikutteinen sosiaalinen media on osa nykyisin monien ihmisten arkea, niin työssä kuin vapaa-ajalla. Sosiaalisessa mediassa ihmiset auttavat toisiaan, osallistuvat yhteiskunnallisiin keskusteluihin ja levittävät ajankohtaista tietoa eri verkostoissa. Sosiaalisen median vahvuus on sen nopeudessa ja vuorovaikutteisudessa. (Rongas 2011.) Sen vuoksi kyselytutkimuksien kohderyhmien tavoittelussa hyödynnettiin sosiaalista mediaa. Optisen alan ammattilaisia lähestyttiin opinnäytetyö yhteistyökumppanin Suomen Optometrian Ammattilaiset SOA ry:n kautta sekä Optisen alan keskusteluryhmän sekä Instru optiikan näköpiirin Facebook-ryhmissä. Erityislasten huoltajia lähestyttiin myös Facebookissa Erityislasten vanhemmat ja läheiset- ryhmässä sekä erityislasten vanhemmille tarkoitetun Leijonaemot ry:n kautta.

5.2 Kyselytutkimuksien laatiminen ja toteutus

Kyselytutkimukset toteutettiin sähköisesti Metropolia Ammattikorkeakoulun tarjoamalla E-lomakkeella. Molempiin kyselytutkimuksiin luotiin erilaiset saatekirjeet, jotka toteutettiin sähköisinä bannereina, joista tuli ilmi opinnäytetyön aihe, yhteistyökumppani, vastaamisen kesto, työn tavoite ja tarkoitus, tietosuoja-asiat sekä yhteystiedot. Banneriin liitettiin myös kuva, jonka tarkoitus oli houkutella vastaajia vastamaan kyselyyn.

Kyselyiden teemana käytettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun E-lomake teemaa. Molemmat kyselyt olivat vastattavina kahden viikon ajan.

Kyselytutkimuksien kysymyksien muodostamisessa pyrittiin siihen, että ne olivat helposti ymmärrettäviä, selkeitä ja vastaavat opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Kysymyksien muodostamisen tietopohjana käytettiin pääasiassa opinnäytetyön teoriaosuutta. Suurin osa kysymyksistä oli pakollisia vastattavia, jotta vastausmäärä pysyisi kysymyksissä mahdollisimman suurena. Lomakkeissa käytettiin monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä oli käytetty pääasiassa 5-portaisia asteikkoja, joiden avulla muodostettiin jakaumia. Vastaukset esitettiin määrällisen tutkimuksen analyysin mukaisesti määrinä eli prosentteina. Avoimet kysymykset muodostettiin laadullista tutkimusta hyödyntäen. Jokaisella vastaajalla avoimet kysymykset olivat samassa muodossa strukturoituna. Avoimet kysymykset olivat muodostettu siten, että vastaaja voi vapaasti kertoa omista kokemuksista, ajatuksista ja taustoista liittyen kyseiseen kysymykseen. Näiden kysymysten vastaukset ovat esitetty laadullisen tutkimusmenetelmän mukaisesti teemoittelulla.

Kyselyiden aineistojen analyysissa käytettiin SPSS ja Microsoft Excel-ohjelmia. Näiden avulla saatiin laskennallisia tuloksia kerätyistä vastauksista. Ohjelmien avulla vastaukset saatiin prosenteiksi ja siten tehtyä taulukoita tuloksista. Korrelaatiokerroin laskettiin työssä SPSS-ohjelmassa Pearsonin korrelaatiokertoimen mukaisesti. SPSS-ohjelman avulla selvitettiin eri kysymysten vastauksien eli muuttujien korrelaatiota korrelaatioanalyysin (bivariate) avulla. Muuttujien välisen yhteyden merkitsevyydestä käytetään lyhennettä p (probability). Kun muuttujien välillä on tilastollinen yhteys, on merkitsevyydestä alle 5% ($p < 0.05$). Mitä pienempi merkitsevyydestä on, sitä suurempi tilastollinen yhteys muuttujien välillä on, eli virhemahdollisuus on pieni. Tilastollisesti erittäin merkittävä tulos on, kun merkitsevyydestä on pienempi kuin 0.1% ($p < 0.001$). (Heikkilä 2014: 7.) Korrelaatiokerroin eli r ilmaisee muuttujien välistä lineaarista riippuvuutta eli sitä, että kasvaako vai pieneneekö toinen muuttuja toisen kasvaessa. Korrelaatiokerroin asettuu -1.0 ja 1.0 välille. Negatiivinen etumerkki tarkoittaa, että muuttujien välinen riippuvuus pienenee ja positiivinen etumerkki, että muuttujien välinen riippuvuus kasvaa. Jos $r=0$, voidaan osoittaa, ettei lineaarista riippuvuutta muuttujien välillä ole. (Heikkilä 2014: 10.)

5.3 Kyselytutkimuksien tietosuoja ja tutkimuseettisyys

Opinnäytetyön kyselyt toteutettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun tarjoaman E-lomakkeen avulla, joka on tietoturvallinen alusta toteuttaa sähköisiä kyselytutkimuksia. Kyselyissä ei kerätty henkilötietoja, jotka ovat sellaisia tietoja, jonka avulla henkilö pystyttäisiin tunnistamaan (Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d.). Kyselyissä kysyttiin vastaajien taustatietoja, mutta niiden avulla ei pystytä tunnistamaan vastaajaa. Kyselyn vastauspohja eli E-lomake ei kerännyt vastaajista tietoja kuten ip-osoitetta tai sähköpostia. Koska kyselytutkimuksissa ei käsitellä henkilötietoja, ei niihin liittyviä periaatteita tarvitse ottaa huomioon.

Molemmissa kyselytutkimuksissa noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) tekemää ohjetta ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Kyselyihin vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaukset käsitellään anonyymisti. Vastaajille on kerrottu, miten kyselyiden vastaukset käsitellään ja mihin niitä käytetään. Vastaukset säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen asti eli syksyyn 2020, jonka jälkeen ne hävitetään. Kyselyiden vastauksia ei luovuteta Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy ulkopuolelle.

Opinnäytetyössä noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä (HTK). Sitä noudattamalla työssä kunnioitetaan tiedeyhteisön toimintatapoja, kuten rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tulosten esittelyssä, tallentamisessa sekä niiden arvioinnissa. Hyvää tieteellistä käytäntöä seuraamalla työ noudattaa tutkimuseettisiä periaatteita. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 4,6.)

6 Optisen alan työntekijöiden kyselyn tulokset ja analysointi

Optisen alan ammattilaisille suunnattuun kyselyyn osallistui 44 henkilöä. Kaikkia vastauksia hyödynnettiin tutkimustuloksissa. Kyselylomake koostui monivalintakysymyksistä ja avoimista kysymyksistä. Monivalintakysymyksissä käytettiin pääasiassa 5-portaista asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot olivat annettu valmiiksi. Lähes kaikki kyselyn vastaukset olivat pakollisia vastattavia. Monivalintakysymysten tulokset esitetään määrällisen tutkimuksen menetelmien avulla eli prosentteina. Kyselyiden vastauksien yhteyksiä selvitettiin korrelaatioanalyysin avulla. Avoimet kysymysten tulokset esitetään laadullista tutkimuksen analyysitapaa eli teemoittelua hyödyntäen. Tutkimustulokset ja analyysit esitetään aihepiireittäin, joita ovat vastaajien taustatiedot, kokemukset ja kyselyn vapaan sanan osuus. Tutkimustulosten esitys ja

analyysi pidetään kevyenä, koska tarkoituksena on saada näkökulmia ja mahdollisia toiveita opinnäytetyön tuotosta eli opasta varten.

6.1 Optisen alan työntekijöiden taustatiedot

Kyselyyn osallistui 44 henkilöä, joilta kysyttiin ikää, sukupuolta, työskentelevätkö he yksityisessä vai ketjuliikkeessä sekä kuinka kauan he ovat työskennelleet optikkoliikkeessä. Kyselyyn vastanneilta kysyttiin taustatietoja, jotta voitaisiin selvittää niiden mahdollisia vaikutuksia vastanneiden kokemuksiin erityislapsia kohdatessa.

Vastaajien sukupuoli

Kyselyyn osallistujista 95% (n=42) oli naisia ja 5% (n=2) oli miehiä. Kaikki ilmoittivat sukupuolensa naiseksi tai mieheksi. Kahta muuta vaihtoehtoa *muu* ja *en halua sanoa* ei valittu ollenkaan. Kyselyn vastanneiden otos on painottunut naissukupuoleen.

Vastaajien ikä

Vastaajien ikää kysyttiin avoimena kysymyksenä. Vastaukset tuli antaa kokonaisina vuosina. Kyselyyn vastanneista 34% (n=15) 20-30-vuotiaita, 31-40-vuotiaita 32% (n=14), 41-50- vuotiaita 25% (n=11) ja yli 50-vuotiaita 9% (n=4). Kyselyyn vastanneista enemmistö (n=29, 66%) oli 40-vuotiaita tai sitä nuorempia.

Työskenteletkö ketjuliikkeessä vai yksityisessä optikkoliikkeessä?

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin työskentelevätkö he ketjuliikkeessä vai yksityisessä optikkoliikkeessä. Suurin osa vastanneista 75% (n=33) työskenteli ketjuliikkeessä. Yksityisessä optikkoliikkeessä työskenteli 25% (n=11).

Kuinka pitkään olet työskennellyt optikkoliikkeessä?

Vastanneilta kysyttiin, kuinka kauan he olivat työskennelleet optikkoliikkeessä. Vastanneista alle 5 vuotta oli työskennellyt 36% (n=16), 6-10 vuotta 18% (n=8), 11-15 vuotta 9% (n=4), 16-20 vuotta 14% (n=6) ja yli 20 vuotta 36% (n=16). Kyselyyn vastanneista suurin osa (n=16, 36%) oli työskennellyt optikkoliikkeessä alle 5-vuotta tai yli 20-vuotta (n=16, 36%).

6.2 Optikkoliikkeiden työntekijöiden kokemuksia

Vastaajilta kysyttiin, kuinka erityislapsset olivat huomioitu optikkoliikkeessä, lisätiedon ja avuntarpeen tarpeellisuudesta eri tekijöitä kohtaan, kokivatko he epävarmuutta erityislapsia kohdatessaan ja mihin epävarmuuden tuntemukset liittyivät. Lisäksi vastaajilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, mikä epävarmuuden tunteeseen auttaisi. Näitä asioita kysyttiin, jotta saataisiin optisen alan ammattilaisten tarpeita vastaavaa sisältöä oppaaseen.

Kuinka usein kohtaat erityislapsia työssäsi?

Vastanneilta kysyttiin, kuinka usein he kohtaavat erityislapsia työssään. Päivittäin vastasi 0% (n=0), viikoittain 11% (n=5), kuukausittain 23% (n=10) ja harvemmin 66% (n=29). Suurin osa vastanneista (n=29, 66%) kohtasi erityislapsia työssään harvemmin.

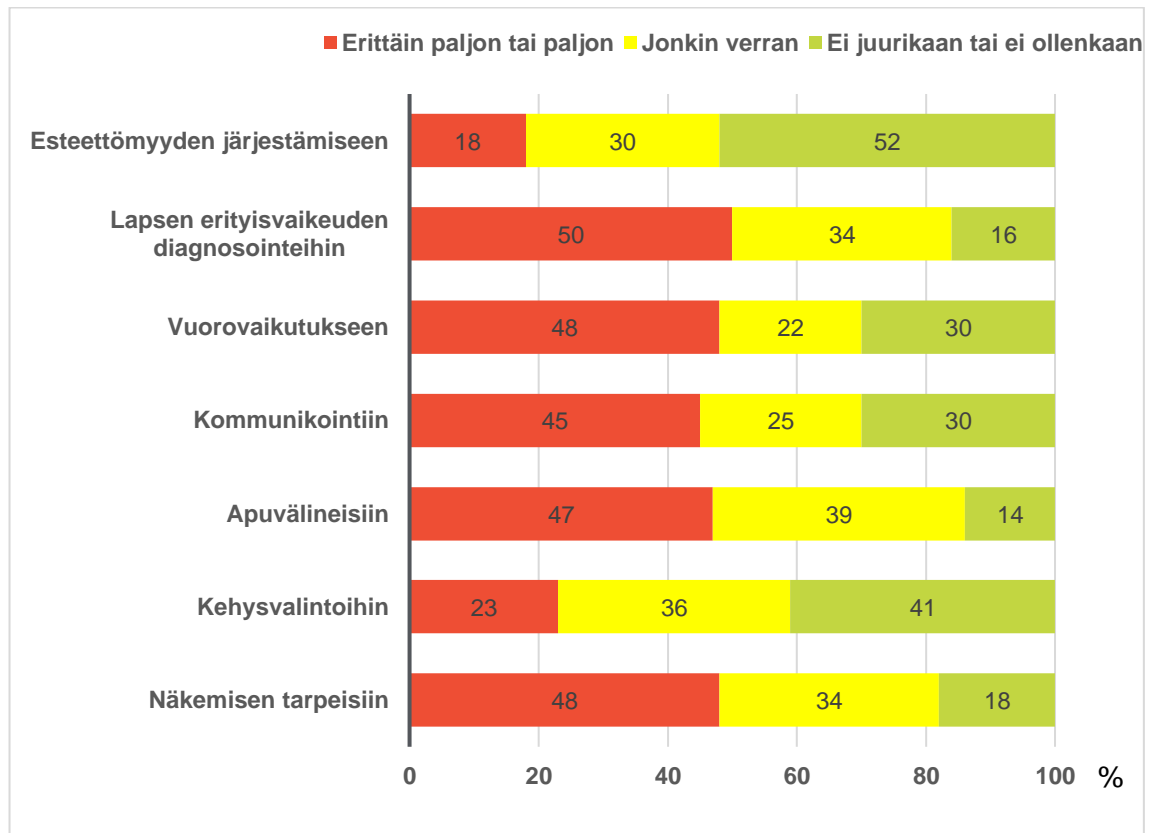
Miten olette ottaneet huomioon erityislapsen liikkeessänne?

Vastanneilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, miten heidän työpaikallaan on otettu huomioon erityislapsen. Kysymys oli pakollinen, joten kaikki vastaajat vastasivat kysymykseen. Vastaajista 20%:n (n=9) mukaan erityislapsia ei ole otettu liikkeessä huomioon mitenkään. Muiden vastauksien perusteella esteettömyys ja kehysvalikoima olivat tekijöitä, jotka otettiin huomioon useimmiten. Esteettömyydestä mainittiin esteetön kulku liikkeeseen, liuskat pyörätuolia varten sekä tutkimustilojen muokattavuus esteettömäksi. Kehysvalikoimiin liittyen vastaajat mainitsivat valikoiman laajuuden, kehysmateriaalien kestävyuden sekä anatomiset nenäkappaleet. Lisäksi useat mainitsivat, että näöntutkimukseen oli mahdollista varata riittävästi aikaa, koekehyskäyttöä pystyi tarvittaessa käyttämään sekä liikkeessä oli kuvia näöntarkkuuden mittausta varten.

Lisätiedon/avun tarpeen kokemukset eri tekijöihin liittyen

Vastanneiden lisätiedon/avun tarpeen kokemusta kysyttiin eri tekijöihin liittyen. Erittäin paljon lisätietoa/apua koettiin tarvitsevan vuorovaikutukseen 23% (n=10), paljon lisätietoa/apua lapsen erityisvaikeuden diagnosointeihin 41% (n=18) ja jonkin verran lisätietoa/apua apuvälineisiin 39% (n=17). Esteettömyyden järjestämiseen 41% (n=18) ja kehysvalintoihin 32% (n=14) ei koettu tarvitsevan juurikaan tai ollenkaan lisäapua.

Seuraavassa taulukossa on esitetty tarkemmin lisätiedon/avun tarpeen kokemus prosentteina eri tekijöihin liittyen (Kaavio 1).



Kaavio 1: Optisen alan työntekijöiden (n=44) lisätiedon/avun tarpeen kokemus prosentteina (%) eri tekijöihin liittyen

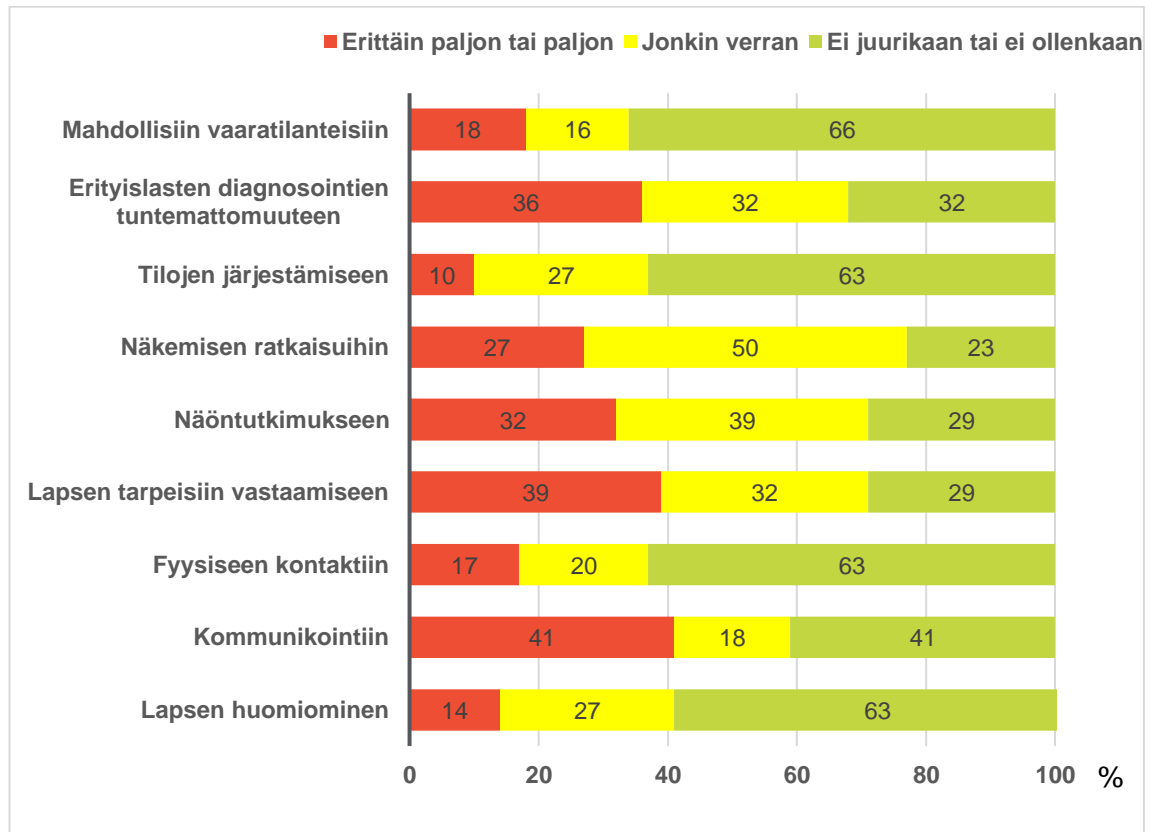
Koetko epävarmuutta kohdatessasi erityislapsiasiakkaita?

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin kokevatko he epävarmuutta kohdatessaan erityislapsiasiakkaita. Erittäin paljon vastanneita oli 0% (n=0), paljon 18% (n=8), jonkin verran 39% (n=17), en juurikaan 23% (n=10) ja en ollenkaan vastauksia 20% (n=9). Suurin osa vastanneista (n=17, 39%) koki epävarmuutta jonkin verran.

Epävarmuuden tuntemus eri tekijöitä kohtaan

Epävarmuuden tuntemusta eri tekijöitä kohtaan kyseltiin vastaajilta. Vastaajien mukaan epävarmuus liittyi erittäin paljon 11% (n=5) erityislapsien diagnoosien tuntemattomuuteen ja paljon 32% (n=14) kommunikointiin. Jonkin verran vastaajat kokivat epävarmuutta 50% (n=22) näkemisen ratkaisuja, näöntutkimusta 39% (n=17) sekä lapsen tarpeisiin vastaamista kohtaan 32% (n=14). Epävarmuutta ei koettu juurikaan mahdollisia

vaaratilanteita 43% (n=19), tilojen järjestämistä 38% (n=17) ja fyysistä kontaktia kohtaan 36% (n=16). Epävarmuutta ei koettu vastaajien mukaan ollenkaan lapsen huomioimista 30% (n=13) kohtaan. Seuraavassa taulukossa on esitettyä tarkemmin epävarmuuden tuntemus prosentteina eri tekijöitä kohtaan (Kaavio 2).



Kaavio 2. Optisen alan työntekijöiden (n=44) epävarmuuden tuntemus prosentteina (%) liittyen eri tekijöihin

Mikä auttaisi epävarmuuden kokemukseen?

Vastanneilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, mikä auttaisi epävarmuuden kokemukseen. Kysymykseen vastaaminen ei ollut pakollista. Avoimeen kysymykseen vastasi 50% (n=22). Vastanneista suurin osa koki, että kokemus, lisätietoa ja koulutus auttavat epävarmuuden tuntemukseen. Lisäksi usea vastaajista toivoi oppaaseen yleisohjeistusta erityislapsen kohtaamiseen.

6.3 Optisen alan työntekijöiden kyselyn vapaan sanan osuus

Kyselyssä oli vapaan sanan osio, jossa pystyi halutessaan kertoa omia kokemuksia, ehdotuksia sekä toiveita. Osioon vastasi 36% (n=16). Useiden vastaajien mukaan olisi

tärkeää, että lapsen vanhempi kertoisi lapsen tarpeista avoimesti, jonka avulla palvelutilanne olisi luontevampaa ja sujuvampaa. Lisäksi monien vastaajien mukaan erityislapsen ovat silmälääkärien asiakkaita, jolloin kohtaaminen on lähinnä myyntitilanteeseen liittyvä. Siten etenkin kehysvalintoihin liittyvä osaaminen on erityisen tärkeää.

Yleensä kommunikointi vanhemman kanssa on haastavaa eivätkä vanhemmat aina ymmärrä kertoa, mitä lapsi osaa/ei osaa. Vanhempien olisi myös hyvä etukäteen kertoa aikaa varattaessa, että kyseessä on erityislapsi, jotta osataan tarvittaessa varata aikaa riittävästi. Vastaaaja 8.

Erityislasten vanhemmat ovat erityisasemassa sillä, jos he kertovat avoimesti lapsen erityisyydestä, se helpottaa asioita. Vastaaaja 43.

Erityislasten osalta näöntutkimukset tekee usein lääkäri. Optikon osaksi jää sopivan kehyksen valinta ja sen saaminen istuvaksi. Jos näöntutkimuksen pääsee tekemään, kannattaa rohkeasti kokeilla erilaisia kommunikointitapoja muun muassa viittomista sekä kuvia. Vastaaaja 33.

Optikoita voisi rohkaista ja kouluttaa erityistilanteisiin ja erityisasiakkaiden tutkimiseen. Vastaaaja 35.

Vapaan sanan osioissa vastaajilla oli myös mahdollisuus esittää toiveita ja ehdotuksia oppaan sisältöä varten. Osioon vastasi 18% (n=8). Vastanneet toivoivat käytännönläheistä opasta, jossa olisi konkreettisia esimerkkejä, stereotyyppioita vältettäisiin ja mahdollisia koulutustarpeita kartoitettaisiin.

Konkretiaa oppaaseen, lisäksi koulutustarpeiden kartoitus. Vastaaaja 35.

Vinkkejä autistisen lapsen palvelemiseen. Vastaaaja 31.

Kuka on erityislapsi? Mistä hänet tunnistaa? Onko tunnistaminen kaikissa tilanteissa edes tarpeen? Jos ei, niin milloin pitää ottaa huomioon ja milloin ei. Miksi? Vastaaaja 40.

6.4 Optisen alan työntekijöiden vastauksien yhteenveto ja tilastolliset yhteydet

Kyselyyn vastasi yhteensä 44 optisen alan työntekijää. Vastanneista suurin osa oli sukupuoleltaan naisia. Iältään vastaajista suurin osa oli iältään 40-vuotiaita tai siitä nuorempia. Vastaajien iän ja epävarmuuden kokemuksen välillä on merkittävä tilastollinen yhteys $p=0.000$ ja merkittävä positiivinen korrelaatio $r=0.739$. Mitä vanhempi

vastaaja on, sitä vähemmän hän kokee epävarmuutta kohdatessaan erityislapsia. Iän myötä työkokemus yleensä lisääntyy, joten tämän voi olettaa oleva korrelaation taustalla. Nimittäin työkokemuksen ja epävarmuuden kokemuksen välillä on myös merkittävä tilastollinen yhteys $p=0.000$ ja positiivinen korrelaatio $r=0.652$. Iän ja kokemuksen myötä epävarmuuden tuntemus vähenee.

Suurin osa vastaajista työskenteli ketjuliikkeessä. Sillä missä optisen alan työntekijä työskenteli ei ollut merkitystä siihen, kuinka paljon kohtasi erityislapsia. Näiden muuttujien välillä on negatiivinen korrelaatio $r=-0.057$ eli näiden välillä ei ole tilastollista yhteyttä $p=0.713$.

Suurin osa vastanneista kohtasi erityislapsia työssään harvemmin. Se, miten usein optisen alan työntekijä kohtaa erityislapsia työssään, ei vaikuta epävarmuuden tunteen vähenemiseen. Näiden muuttujien välillä on negatiivinen korrelaatio $r=-0.325$ eli näiden välillä ei ole tilastollista yhteyttä $p=0.031$.

Vastaajista suurin osa koki jonkin verran epävarmuutta erityislapsia kohdatessaan. Epävarmuuden tuntemus liittyi pääasiassa erityislapsien diagnoosien tuntemattomuutta, kommunikaatiota ja lapsen tarpeisiin vastaamista kohtaan. Näitä tekijöitä kohtaan vastaajat kokivat myös lisätiedon/avun tarpeen kokemusta, joten voidaan olettaa, että optisen alan työntekijät haluaisivat lisätietoa/apua epävarmuutta aiheuttavista asioista kohtaan. Tämä on yhteydessä myös siihen, että vastaajat toivoivat lisäkoulutuksen järjestämistä aiheeseen liittyen.

Kyselyn vapaan sanan osuudessa optisen alan työntekijät toivoivat, että erityislapsiasiakkaan mukana oleva henkilö kertoisi etukäteen lapsen erityisvaikeudesta, jotta palvelutilanteesta tulisi sujuvampaa ja luontevampaa. Lisäksi osattaisiin varata riittävästi aikaa tutkimuksen tekemiselle. Vastaajat toivoivat lisäkoulutusta aiheeseen liittyen. Opinnäytetyön tuotoksen eli oppaan toivottiin olevan mahdollisimman käytännönläheinen.

Kyselytutkimuksen vastauksien avulla oppaan sisällössä vastataan epävarmuutta ja lisätietoa/apua kohdennettuja tekijöitä kohtaan, joita ovat erityislapsien erilaiset häiriöt ja vuorovaikutus. Opasta pyritään tehdä mahdollisimman käytännönläheinen siten, että siinä käytetään konkreettisia esimerkkejä. Lisäksi oppaaseen kartoitetaan mahdollisia koulutuksia optisen alan työntekijöille erityislapsia kohtaan.

7 Erityislasten huoltajien kyselyn tulokset ja analysointi

Erityislasten huoltajille suunnattuun kyselyyn osallistui 35 henkilöä. Kaikkia vastauksia hyödynnettiin tutkimustuloksissa. Lähes kaikki kysymykset olivat pakollisia vastauksia. Kyselyssä käytettiin monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Monivalintakysymyksissä käytettiin 5-portaista asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot olivat annettu valmiiksi. Myöskään tämän kyselyn tuloksia ei analysoida tarkasti esittämällä eri muuttujia ja riippuvuuksia, koska kyselyn tavoitteena oli tuoda näkökulmia oppaan sisältöä varten.

7.1 Erityislasten huoltajien lasten taustatiedot

Kyselyyn vastanneiden huoltajien lasten taustatietoja, joiden tarkoitus oli selvittää, millaisia erityisvaikeuksia yleisimmin optikkoliikkeessä asioivilla lapsilla on sekä minkä ikäisiä lapsiasiakkaat ovat.

Minkälaisia erityishaasteita lapsellanne on?

Vastanneilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, minkälaisia erityishaasteita heidän lapsillaan on. Vastanneiden mukaan 40% (n=14) on kehitysvamma, ADHD 43% (n=15) ja autismikirjon häiriöitä 29% (n=10). ADHD ja autismia sairasti 17% (n=6). Liikuntavammaisia oli 9% (n=3) ja kielen tuottamiseen liittyviä häiriöitä sairastavia oli 31% (n=11). Suurimmalla osalla vastanneiden lapsista 83% (n=29) oli useita erilaisia erityishaasteita.

Lapsen ikäryhmä

Vastanneilta kysyttiin lapsen ikää valmiiksi muodostetuilla jakaumilla eli ikäryhmillä. 0-2-vuotiaita oli 0% (n=0), 3-5-vuotiaita 14% (n=5), 6-10-vuotiaita 49% (n=17). 11-15-vuotiaita 29% (n=10) ja yli 15-vuotiaita 8% (n=3). Enemmistö (n=17, 49%) vastaajien lapsista oli 6-10 vuotiaita.

7.2 Kokemus saadusta asiakaspalvelusta optikkoliikkeessä

Vastanneiden kokemuksia saamasta asiakaspalvelusta kartoitettiin erilaisten kysymysten avulla. Kyselyyn vastanneilta kysyttiin, milloin he olivat asioineet viimeksi optikkoliikkeessä, tyytyväisyyttä saamaa palvelua ja eri tekijöitä kohtaan, miten he

haluaisivat optikkoliikkeen henkilökunnan ottavan huomioon erityislapsiasiakkaat, palvelun vastaavuutta tarpeisiin sekä miten he haluaisivat optikkoliikkeiden kehittävän palveluitaan, jotta se vastaisi tarpeisiin. Näiden kysymysten pohjalta saatiin lisää vinkkejä oppaaseen lapsen kohtaamisen näkökulmasta.

Milloin olette viimeksi asioineet lapsenne kanssa optikkoliikkeessä?

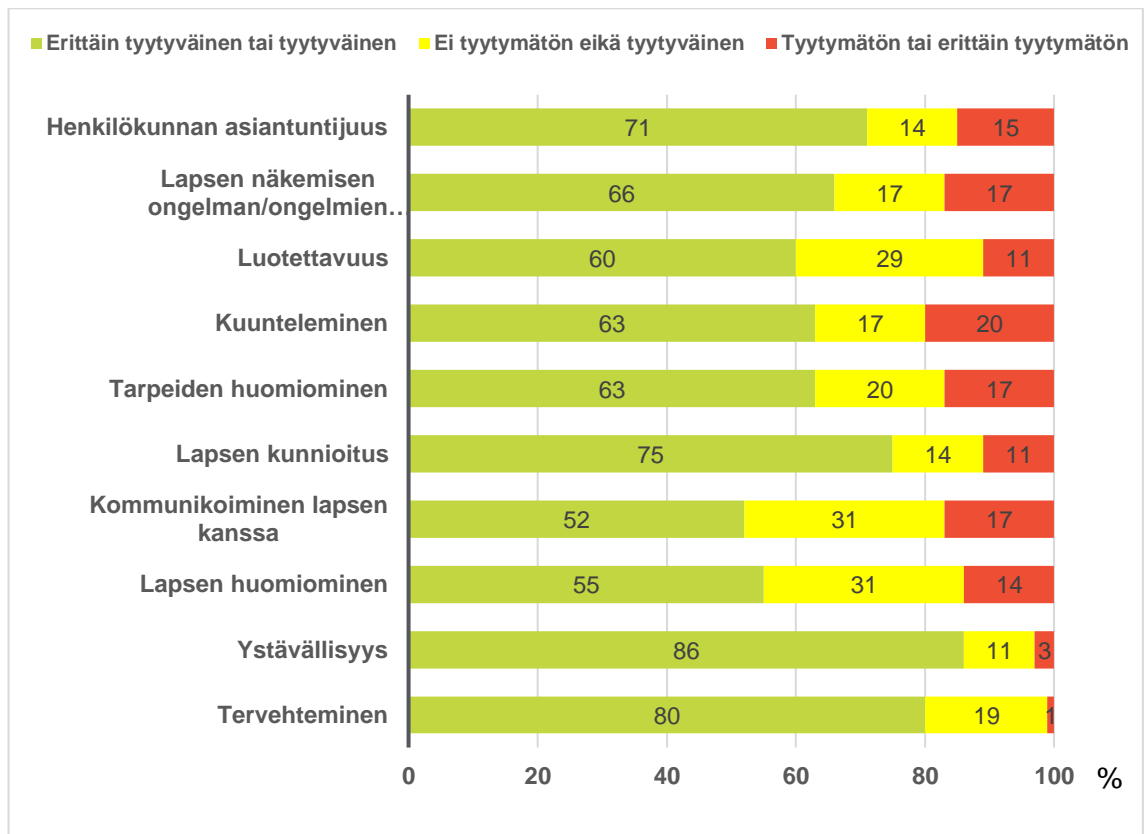
Vastanneilta kysyttiin, milloin viimeksi he olivat asioineet optikkoliikkeessä avoimena kysymyksenä. Vuonna 2020 optikkoliikkeessä oli asioinut vastaajista 26% (n=9), vuonna 2019 51% (n=18) ja vuonna 2018 20% (n=7). Vastanneista yksi oli asioinut vuoden 2018 jälkeen. Suurin osa vastaajista (n=18, 51%) oli asioinut optikkoliikkeessä vuonna 2019.

Kuinka tyytyväisiä olitte viime käynnillä saamaanne palveluun?

Vastanneilta kysyttiin, miten tyytyväisiä he olivat olleet viime käynnillä saamaan palveluun. Erittäin tyytyväisiä oli 37% (n=13), tyytyväisiä 43% (n=15), ei tyytymätön eikä tyytyväinen 14% (n=5), tyytymätön 6% (n=2) ja erittäin tyytymätön 0% (n=0). Vastanneista suurin osa (n=28, 80%) oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Miten tyytyväisiä olitte seuraaviin asioihin optikkoliikkeen palvelussa?

Kyselyyn vastanneilta (n=35) kysyttiin, miten tyytyväisiä he olivat eri tekijöitä kohtaan asioidessaan optikkoliikkeessä. Vastanneet olivat erittäin tyytyväisiä tervehtimiseen 51% (n=18), ystävällisyyteen 49% (n=17) ja luotettavuuteen 40% (n=14). Vastanneet olivat tyytyväisiä lapsen kunnioitukseen 46% (n=16) ja tarpeiden huomioimiseen 40% (n=14). Ei tyytymättömiä ja tyytyväisiä vastanneet olivat lapsen huomioimiseen 31% (n=11) ja kommunikaatioon 31% (n=11). Vastanneet olivat tyytymättömiä lapsen kuuntelemiseen 20% (n=7). Erittäin tyytymättömiä vastanneet olivat henkilökunnan asiantuntijuuteen 6% (n=2). Pääasiassa vastanneet olivat tyytyväisiä eri tekijöitä kohtaan optikkoliikkeen palvelussa. Tyytymätön ja erittäin tyytymätön vastausvaihtoehtojen vastausprosentin olivat matalat. Seuraavassa taulukossa on esitetty tarkemmin tyytyväisyys prosentteina eri tekijöihin liittyen asioidessa optikkoliikkeessä (Kaavio 3).



Kaavio 3. Erityislasten huoltajien (n=35) tyytyväisyys prosentteina (%) optikkoliikkeen työntekijöiden vuorovaikutukseen liittyen

Miten haluaisitte optikkoliikkeen henkilökunnan ottavan huomioon lapsenne asiakaspalvelutilanteessa?

Vastanneilta kysyttiin, miten he haluaisivat optikkoliikkeen henkilökunnan ottavan huomioon lapsenne asiakaspalvelutilanteessa avoimena kysymyksenä. Kysymykseen vastaaminen oli pakollista. Vastauksissa korostui etenkin kiireettömyys, rauhallisuus, lapsen tahtiin eteneminen, selkeä ohjeistus ja johdonmukaisuus, lapsen asettaminen ensisijaiseksi asiakkaaksi, lapsen kanssa keskusteleminen, vaikka yhteistä kieltä ei olisi, lapsen kohtelemisen normaalina asiakkaana sekä vanhempien kuunteleminen lapsen tarpeiden selvittämisen näkökulmasta. Lisäksi usea vastaaja toivoi mahdollisuutta päästä sovittamaan kehyksiä rauhallisempaan paikkaan, jotta lapsella olisi vaivattomampaa keskittyä tilanteeseen.

Edetään lapsen tahtiin, ollaan rauhallisia ja ymmärretään erityisyys. Vastaja 5.

Huomioivan sen, että lapsi on ensisijainen asiakas. Vanhempi on vain avustamassa. Vastaja 2.

Selkeät ohjeet mitä tehdään ja ystävällinen ohjaus oikeaan toimintaan. Vastaja 35.

Kysyä mistä tämä pitää ja koittaa jutella esimerkiksi mielenkiinnon kohteista. Se rentouttaa lasta. Yleensä ei tarvitse kysyä kuin mistä lapsi pitää ja esittää jotain kysymyksiä, niin luento alkaa kyllä tulla. Lapsi saa kokemuksen, että hänestä ollaan kiinnostuneita. Vastaja 24.

Kuuntelemalla vanhempaa aktiivisesti, jotta tarpeet pystytään huomioimaan. Ei kyseenalaistamista tai "tietämistä" vanhemman yli lapseen liittyen. Rauhallinen ja varma ote asian hoitamiseen. Odottamisen vaikeuden huomioiminen. Vastaja 14.

Optikkoliikkeen palvelun tarpeisiin vastaavuus

Optikkoliikkeen tarpeiden vastaavuutta kyseltiin vastanneilta. Optikkoliikkeen palvelu vastasta tarpeita täysin 34% (n=12), hyvin 34% (n=12), kohtalaisesti 23% (n=8), välttävästi 6 % (n=2) ja ei lainkaan 3% (n=1). Optikkoliikkeet vastasivat asiakkaiden tarpeisiin pääasiassa täysin tai hyvin (n=24, 68%).

Miten tarpeisiin vastattiin tai ei vastattu?

Vastanneilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, miten tarpeisiin vastattiin tai ei vastattu. Kysymykseen vastasi 60% (n=21). Suurimman osan vastanneista mukaan asiointi oli onnistunut ja palvelu ystävällistä. Lapsi oli huomioitu ja tarpeisiin vastattiin. Kuitenkin muutaman vastanneen mukaan käynti ei ollut onnistunut kiireen tai epäonnistuneet näöntutkimuksen vuoksi.

Tuntui, että oli hirveä kiire ja se näkyy silmälasien käytössä. Vastaja 1.

Kuunneltiin kyllä, kun selitin lapsen haasteet, mutta ei osattu toimia kuitenkaan. Vastaja 9.

Lapsen näköä ei saatu luotettavasti tutkittua. Vastaja 28.

Minut "jätettiin syrjään" ja optikko otti pojan kanssa myymälän haltuun. Vastaja 6.

Kärsivällisesti, ammattitaitoisesti ja erittäin ystävällisesti palveltiin tytär ja löytyi uudet mielekkäät lasit. Vastaja 18.

Miten haluaisitte optikkoliikkeiden kehittävän palveluitaan, jotta se vastaisi tarpeisiinne?

Vastanneilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, miten he haluaisivat optikkoliikkeiden kehittävän palveluitaan, jotta se vastaisi tarpeisiin. Kysymykseen vastaaminen oli pakollista. Vastanneiden mukaan optikkoliikkeessä tulisi olla parempi valikoima kehyksiä ja mahdollisesti virikkeitä lapsille. Lapsen vanhempaa, että lasta tulisi kuunnella. Asiakaspalvelijan tulisi olla kärsivällinen ja varata riittävästi aikaa lapsen kohtaamiseen. Kuitenkin tutkimus ja muu toiminta tulisi olla nopeaa, jotta lapsi pystyisi keskittymään siihen. Vastanneiden mukaan viestintä lapsen kanssa voi olla haasteellista, joten esimerkiksi voitaisiin käyttää apuna kuvakortteja. Vastanneet toivoivat henkilökunnalle lisää tietoisuutta liittyen erityislapsiin, jotta kohtaaminen olisi luontevampaa. Lisäksi toivottiin esteettömämpää ympäristöä sekä lomaketta taustatietojen täyttämiseen, jonka avulla voisi kertoa lapsen mahdollisista erityistarpeista.

Valikoimaa erilaisista sangoista ja esimerkiksi niskaremmeistä, että saisi juuri sopiva. Vastaja 4.

Puhutaan lapselle, kuvatuki ja nähdään hänen tarpeensa, antamalla aikaa. Vastaja 5.

Kärsivällisyyttä lapsen ja kommunikointia hänen kanssaan. Vastaja 9.

Huomioida se, että ei tarvitsisi odotella pitkiä aikoja, asiointi mahdollisimman nopeaa. Vastaja 24.

Esteetön kulku ja kehysten valinta ajanvarauksella. Vammainen lapsi ei jaksa odottaa vuoroaan. Vastaja 31.

Optikoille tietoa erityislapsista ja heidän tarpeistaan. Aikaa paljon, jotta lapsi ehtii sopeutua tilanteeseen. Toki vanhempien tehtävä on valmistaa lasta etukäteen. Mutta tietoisuus erilaisista tarpeista. Vastaja 13.

Kuunnellaan vanhempia. Jos kerrotaan lapsen erityisyydestä, niin kysytään, miten asia voitaisiin huomioida. Jokainen erityislapsi on erilainen, joten mitään yleistä ohjetta ei ole miten pitäisi toimia. Vastaja 19.

7.3 Erityistarpeiden huomiointi ja tyytyväisyys eri tekijöitä kohtaan

Erityistarpeiden huomioon ottamista haluttiin kartoittaa vastanneilta. Kyselyyn vastanneilta kysyttiin, kuinka hyvin erityistarpeet oli huomioitu liikkeessä ja miten he

haluaisivat optikkoliikkeen ottavat huomioon erityistarpeet. Lisäksi optikkoliikkeen haluttiin selvittää tyytyväisyyttä optikkoliikkeiden tarjoamaa palvelua kohtaan. Tätä selvitettiin, koska haluttiin tietää mitä mahdollisia kehitettäviä osa-alueita optikkoliikkeiden palvelussa mahdollisesti on.

Kuinka hyvin liikkeessä oli huomioitu erityistarpeet?

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin, kuinka hyvin erityistarpeet oli huomioitu liikkeessä. Todella hyvin vastanneita 9% (n=3), hyvin 23% (n=8), en osaa sanoa 31% (n=12), huonosti 37% (n=13) ja todella huonosti vastanneita 0% (n=0). Vastanneiden mukaan tarpeet oli huomioitu keskimäärin huonosti (n=13, 37%).

Miten haluaisitte optikkoliikkeen ottavan huomioon erityistarpeet?

Vastanneilta kysyttiin avoimen kysymyksen, miten he haluaisivat optikkoliikkeen ottavan huomioon erityistarpeet. Kysymykseen vastaaminen oli pakollista. Vastanneiden mukaan kohtaamiselle tulisi varata riittävästi aikaa, lasta tulisi kunnioittaa sekä kohdella tasavertaisesti. Vanhemmilta voisi halutessaan kysyä suoraan lapsen tarpeita. Kehyksien materiaalit tulisivat olla kestäviä ja saatavilla tulisi olla erilaisia kehysmalleja. Lisäksi vastaajat mainitsivat mahdollisuuden rauhalliseen tilaan, lapsen selkeän ja johdonmukaisen ohjeistamisen sekä kommunikaation vaihtoehtoisilla viestinnän keinoilla.

Kysymällä suoraan mitä tarpeita on. Vastaaja 11.

Optikoiden olisi hyvä pystyä puhumaan selkokieltä ja ehkä tarjota vaihtoehtona liikkeestä poistumiseen sinä aikana, kun on odotettavaa - kaikki lapset eivät kykene istumaan paikallaan hälyisessä tilassa. Vastaaja 29.

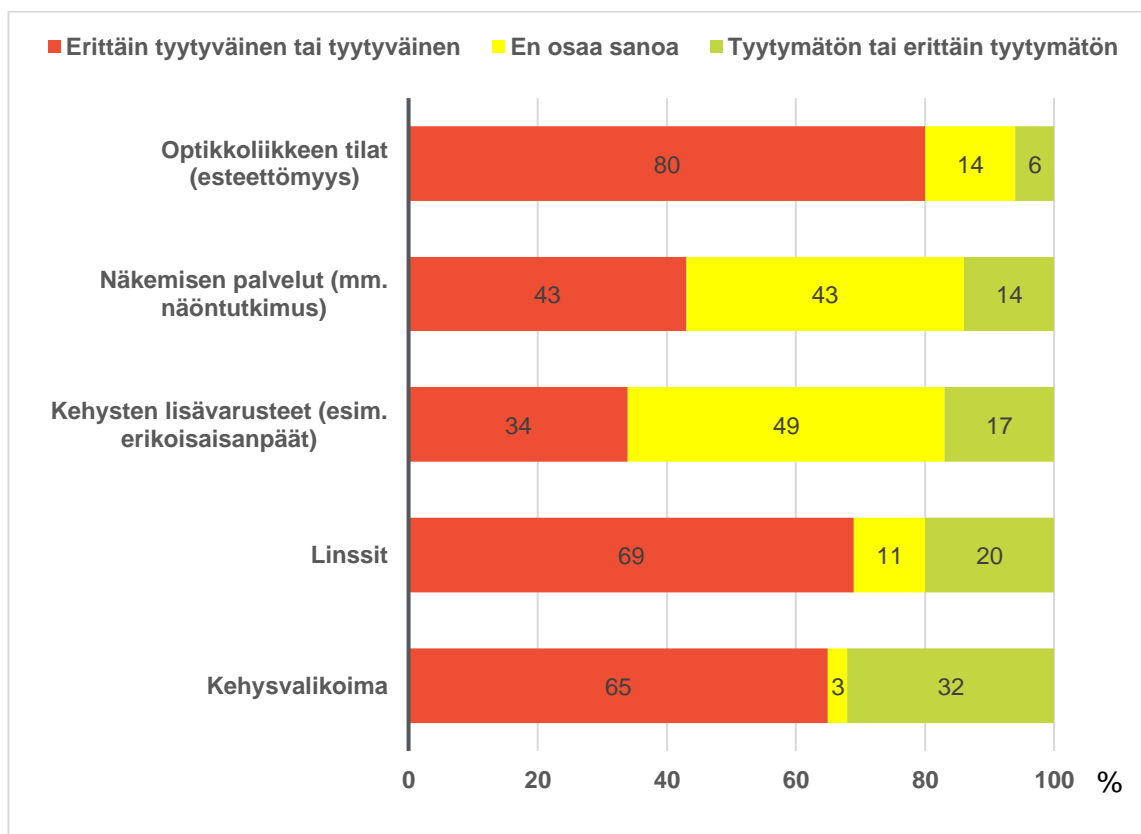
Lapsi olisi tarvinnut 4 ja 5-vuotiaana kestävätkä silmälasit ja kukaan ei halunnut neuvoa tai osannut sanoa, mikä malli hyvä tai olisiko ollut jotain erityismalleja, kun lasit hajosivat jopa viikoittain. Vastaaja 26.

Mahdollisimman rauhallinen tila ja osaava, kärsivällinen henkilökunta kaiken a ja o. Vastaaja 18.

Silmälasit on saatu ostettua, mutta esimerkiksi kehysten suhteen oltaisiin tarvittu enemmän paneutumista erityistarpeisiin liittyen (mm. dysmorfiat kasvoissa). Vastaaja 14.

Tyytyväisyys eri tekijöitä kohtaan optikkoliikkeessä

Vastanneilta kysyttiin, miten tyytyväisiä he olivat eri tekijöitä kohtaan. Vastanneet olivat erittäin tyytyväisiä linsseihin 43% (n=15). Tyytyväisiä vastanneet olivat kehysvalikoimaan 51% (n=18) ja optikkoliikkeen tiloihin 46% (n=16). En osaa sanoa vastauksia oli liittyen kehysten lisävarusteluihin 49% (n=17) ja näkemisen palveluihin 43% (n=15). Vastanneet olivat samalla tyytyväisiä, että tyytymättömiä 23% (n=8) ja erittäin tyytymättömiä 9% (n=3) kehysvalikoimaan. Seuraavassa taulukossa on esitetty prosentteina tyytyväisyys eri tekijöitä kohtaan optikkoliikkeessä (Kaavio 4).



Kaavio 4. Erityislasten huoltajien (n=35) tyytyväisyys prosentteina (%) optikkoliikkeen eri osaluksiin liittyen

Oliko optikkoliikkeessä jotakin muuta, mihin olit tyytyväinen?

Vastanneilta kysyttiin avoimen kysymyksenä, oliko optikkoliikkeessä jotain muuta, mihin oltiin tyytyväisiä. Kysymykseen vastasi 48% (n=17). Vastanneet kehuivat ystävällistä

palvelua, hyvää ilmapiiriä sekä nopeaa palvelua. Lapsen kanssa onnistunutta viestimistä myös keuhuttiin.

Ne useat kerrat, kun lapsi sai olla oma itsensä ja välillä juoksenteli liikkeen ulkopuolella, eikä meinannut saada kontaktia, niin optikko huomioi tilanteen hyvin ja usein ns. pienetkin viat korjattiin, kun lapsi aisti herkkä ja asiaa ei kyseenalaistettu. Vastaja 26.

Iloinen ilmapiiri ja hyvä palvelu. Vastaja 13.

Erittäin hienosti lapsen huomioonottava mies henkilö, jolle sanoinkin, että kiitos mahtavasta palvelusta! Vastaja 21.

7.4 Erityislasten huoltajien kyselyn vapaan sanan osuus

Kyselyssä oli vapaan sanan osio, jossa vastaja pystyi halutessaan kirjoittaa omista kokemuksistaan, toiveistaan tai ehdotuksista. Kysymykseen vastasi 4% (n=11). Useat vastaajat kiittivät optikkoliikettä, jossa he olivat viimeksi asioineet ja olivat saaneet hyvää palvelua. Vastaajat painottivat viestinnän tärkeyttä ja sitä, että edetään lapsen ehdoilla.

Olisi hienoa, jos voisi sähköisesti varata ajan etukäteen näöntutkimukseen optikolla ja siinä ilmaista raxilla, että asiakkaalla on erityisen tuen tarvetta. Vastaja 29.

Erityiset tarpeet olisi hyvä huomioda erityisesti ja kuunnella aidosti asiat. Vastaja 1.

Näöntarkastuksessa tulee huomioda, että ohjeet on oltava lapselle selvät. Jos lapsi epäröi vastausta, on oltava kärsivällinen ja selvitettävä miksi ei vastaa eikä vain oletta, että ei näe, kun ei vastaa. Olisi ihan väärät linssit tullut, mentiin muualle. Vastaja 24.

7.5 Erityislasten huoltajien vastauksien yhteenveto ja tilastolliset yhteydet

Kyselyyn vastasi yhteensä 35 erityislapsen huoltajaa. Vastajien lasten yleisimmät erityishaasteet olivat kehitysvamma, ADHD ja autismikirjon häiriöt. Suurimmalla osalla lapsista oli useita erilaisia erityishaasteita. Lapsista enemmistö oli 6–10-vuotiaita. Suurin osa vastaajista oli asioinut lapsensa kanssa optikkoliikkeessä viimeksi vuonna 2019. Vastaajista enemmistö oli erittäin tyytyväinen tai tyytyväinen viime käynnillä saatuun palveluun. Viimeisimmän asioinnin sekä koetun tyytyväisyyden välillä on positiivinen

korrelaatio $r=0.177$. Tilastollisella yhteydellä $p=0.309$ ei ole kuitenkaan suurta merkitystä. Käynnin ajankohta ei siis vaikuta merkittävästi koettuun tyytyväisyyden tunteeseen.

Tyytyväisyyttä koettiin tervehtimistä, ystävällisyyttä, luotettavuutta, lapsen kunnioitusta ja tarpeiden huomiointia kohtaan. Tyytymättömyyden tunnetta koettiin lapsen kuuntelemista ja henkilökunnan asiantuntijuutta kohtaan. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin pääsääntöisesti tyytyväisiä optikkoliikkeiden asiakaspalveluun liittyviä tekijöitä kohtaan. Optikkoliikkeiden palvelun vastaamista tarpeisiin koettiin pääasiallisesti täysin tai hyvin vastaavaksi. Tyytyväisyyden ja tarpeisiin vastaamisen välillä on positiivinen korrelaatio $r=0.599$ ja tilastollinen yhteys $p=0.000$. Näiden vastauksien välillä on merkittävä yhteys, joka tarkoittaa sitä, että mitä paremmin optikkoliikkeessä on vastattu asiakkaan tarpeisiin, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ovat.

Vastaajat kokivat, että optikkoliikkeissä oli huomioitu erityistarpeet huonosti. Epätyytyväisyyden tunne painottui kehysvalikoimaan. Kysymyksessä, jossa kysyttiin, kuinka optikkoliikkeissä haluttaisiin huomioitavan erityistarpeet, korostui kohtaamiselle varattu riittävä aika. Lapsen kunnioittaminen ja tasavertaisesti kohteleva ja huoltajilta suoraan lapsen tarpeiden kysyminen nousivat myös esille. Kehyksien materiaalien tulisi olla kestäviä ja erityismalleja tulisi olla saatavilla. Mahdollisuus rauhalliseen tilaan, lapsen selkeä ohjeistus ja kommunikaatio vaihtoehtoisilla viestinnän keinoilla olivat myös huoltajien toiveissa. Tyytyväisyyttä koettiin kuitenkin optikkoliikkeiden linssivalikoimista, kehysvalikoimasta ja optikkoliikkeiden tiloista. Kehysvalikoiman kohdalla jakaantumista tapahtui tyytyvän, tyytymättömän ja erittäin tyytymättömän välillä. Erityistarpeiden ja tyytyväisyyden välillä on positiivinen korrelaatio $r= 0.513$. Tilastollinen yhteys on $p=0.002$, eli näiden kahden tekijän välillä on merkittävä yhteys. Asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun erityistarpeet on otettu huomioon optikkoliikkeissä.

Vanhemmilta kysyttiin myös avoimia kysymyksiä. Avoimien kysymyksien vastauksissa korostuivat toiveet kiireettömyydestä, rauhallisuudesta, lapsen tahtiin etenemisestä, selkeästä ohjeistuksesta, johdonmukaisuudesta, lapsen asettamisesta ensisijaiseksi asiakkaaksi, lapsen kanssa keskustelemisestä, vaikka yhteistä kieltä ei olisi, lapsen kohtelemisesta tasavertaisena asiakkaana sekä vanhempien kuuntelemisesta lapsen tarpeita koskien.

Optikkoliikkeiden palvelujen kehittämisessä korostui parempi kehysvalikoima. Esille nousi myös virikkeiden mahdollistaminen lapselle sekä lapsen sekä vanhemman kuunteleminen tasavertaisesti. Asiakaspalvelijalta toivottiin kärsivällisyyttä ja riittävästi

ajan varaamista lapsen kohtaamiseen. Tutkimuksen toivottiin olevan kuitenkin nopeaa, jotta lapsi pystyisi keskittymään tilanteeseen. Viestinnässä toivottiin, että apuna voitaisiin tarvittaessa käyttää esimerkiksi kuvakortteja. Henkilökunnalle toivottiin lisää tietoisuutta erityislapsista, jotta kohtaaminen olisi luontevampaa. Toiveena oli lisäksi esteettömämpi ympäristö ja lomake taustatietojen täyttämiseen, jossa voisi kertoa mahdollisista erityistarpeista.

Ystävällinen palvelu, hyvä ilmapiiri, nopea palvelu ja lapsen kanssa viestiminen nousivat esille kysymyksessä, jossa kysyttiin muita asioita, joihin optikkoliikkeessä oltiin tyytyväisiä. Vapaa sana osuudessa useat vastaajat kiittivät optikkoliikettä, jossa he olivat viimeksi asioineet. Viestinnän tärkeys ja lapsen ehdoilla eteneminen tuotiin myös tässä osuudessa esille.

8 Oppaan toteutus

Oppaan kirjoittamisessa on tärkeää ottaa huomioon yleisiä ohjeita, joita ovat käskymuodon käyttäminen, ohjattavan toiminnan olennaisempien tietojen ja vaiheiden tunnistaminen sekä ohjeiden esittäminen helposti hahmottuvassa muodossa (Kotimaisten kielten keskus n.d.). Tekstin tulee olla sisällöltään helposti ymmärrettävää ja kattavaa. Virkkeiden tulee olla rakennettu selkeästi sitten, että lukija ymmärtää tekstin kertalukemalla. Miellyttävä ulkoasu, tekstin asianmukainen asettelu sekä tietoa jäsentävä taitto tukevat tekstin luettavuutta. Tekstin tueksi voidaan käyttää kuvia. Ymmärrettävyyteen vaikuttaa myös asioiden esittämisjärjestys. Jokaisessa tekstissä olisi hyvä olla juoni, jota lukija voi seurata. Erilaisia esittämisjärjestyksiä ovat esimerkiksi tärkeysjärjestys, aikajärjestys tai aihepiireittäin. Esittämisjärjestystä päättäessä tulisi huomioida myös oppaan kohderyhmä siten, että pohditaan missä tilanteessa opasta luetaan ja mitä tekstin tavoite on. (Hyvärinen 2005.)

8.1 Oppaan rakentuminen

Opas tehtiin avuksi optisen alan ammattilaisille, jotta erityislapsiasiakkaiden sekä heidän läheistensä saamaa palvelua voidaan kehittää entistä laadukkaammaksi. Oppaan sisältö on rakennettu opinnäytetyön teorian, kyselytutkimuksien ja muun kirjallisen materiaalin avulla. Oppaassa on asioita, jotka nousivat esille kyselytutkimuksien vastauksista. Siten opas saatiin rakennettua asiakaslähtöisesti niin, että se hyödyttää molempia kohderyhmiä—optisen alan työntekijöitä sekä erityislasten huoltajia. Oppaan sisällössä keskityttiin niihin asioihin, joissa etenkin toivottiin lisätietoa/-apua.

Oppaan rakenteessa on huomioitu sisällön esittämisjärjestys siten, että oppaassa on selkeä palvelupolku. Se on suunniteltu tavallisimman asiakaspalvelutilanteen mukaisesti. Oppaaseen on koottu yleistä tietoa erityislapsista sekä vuorovaikutukseen liittyviä käytännönläheisiä vinkkejä. Oppaan teksti on kattava, mutta täsmällinen. Sisältö on koottu hyvin tarkasti kyselytutkimuksien kohderyhmien toiveiden mukaisesti. Suunnitellun esittämisjärjestyksen myötä oppaan taitto on suunniteltu tukemaan luettavuutta. Tekstin tukena on kuvituskuvat.

Oppaan kuvitusta varten etsittiin kuvittajaa moniammatillisen yhteistyön kautta huhtikuussa 2020. Metropolia Ammattikorkeakoulun viestinnän tutkinto-ohjelman koulutussuunnittelija Mika Rintala auttoi kuvittajan etsimisessä. Oppaan kuvittajaksi saatiin Metropolia Ammattikorkeakoulun visuaalisen viestinnän tutkinto-ohjelmasta graafisen suunnittelun opiskelija Tuuli Ritsilä. Hän suunnitteli oppaan kuvituksen ja taiton esitettyjen toiveiden pohjalta. Tuuli Ritsilä sai tehdystä työstä opintopisteitä omaan opintokokonaisuuteen. Lopullinen opas ja sen ulkoasu on siis moniammatillisen tiimin tuotos.

Oppaan kuvitukseen toivottiin lämpimiä sävyjä, joissa otettaisiin huomioon Metropolia Ammattikorkeakoulun logon sävyt. Värit ovat pirteitä, mutta hentoja ja tunteellisia. Kuvituksessa olevan optikon värisävyt painottuvat keltaiseen sen pirteiden ja innokkuuden myötä. Optikon kohtaaman asiakkaan nuoren pojan värisävyt ovat sinisiä, jotka kuvastavat ujoutta ja epävarmuutta jännittävässä tilanteessa. Muut värit ovat näiden hallitsevien pääsävyjen tukena. Kuvittajat työvälineiksi valikoituivat hiili ja öljypastelli. Hiili antoi värisävyille potkua, raamit ja loi vahvoja tilanteita. Kuvittaja halusi tuoda värisävyillä esille, miltä uudet ja jännittävät tilanteet voivat tuntua erityislapsesta optikkoliikkeessä.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää optikkoliikkeiden asiakaspalvelua siten, että erityislapset saisivat tasavertaista ja yhtä laadukasta palvelua kuin muut optikkoliikkeen asiakkaat. Työn tavoite tukee samalla myös EU ja sen jäsenmaiden tavoitetta vammaisten ja samalla erityislasten aseman parantamiseksi. Yhteiskunnallisissa päätöksenteoissa on keskitytty etenkin yhdenvertaisuuden ja tietoisuuden lisäämiseen. Yleinen ilmapiirin muutos on näkynyt esimerkiksi suomalaisessa koulutusjärjestelmässä,

jossa tuetaan entistä paremmin erityistä tukea tarvitsevia lapsia. Myös palvelualueiden, kuten optikkoliikkeiden, tulisi osallistua erityislasten ja vammaisten aseman parantamiseen tasavertaisella ja hyvällä asiakaspalvelulla. Erityislapsiin ja heidän asiakaspalveluunsa liittyvän tiedon lisääminen parantaa heidän asemaansa optikkoliikkeen asiakasryhmänä, koska heidän tarpeisiinsa voidaan vastata tulevaisuudessa paremmin.

Opinnäytetyön tavoitetta tukee työn tutkimuskysymykset, jotka muodostettiin asiakaspalvelun kehittämisen ympärille. Tutkimuskysymyksiin vastattiin opinnäytetyön teoriaosuudessa sekä kyselytutkimuksissa, jotka toteutettiin erityislasten huoltajille ja optikkoliikkeen työntekijöille. Kyselytutkimuksien tarkoituksena oli selvittää, mitä asiakaspalvelussa haluttaisiin kehittää ja millä keinoilla tämä saataisiin toteutettua. Asiakaspalvelua kehitetään lähtökohtaisesti aina asiakkaan kanssa, jonka vuoksi kyselytutkimukset haluttiin toteuttaa. Opinnäytetyön tuotokseen eli oppaaseen haluttiin saada kohderyhmään kuuluvien toiveita ja näkökulmia aiheeseen liittyen, koska tietoa erityislapsista palvelun asiakkaina oli hyvin vähän saatavilla.

Tutkimuskysymyksiä oli kaksi. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, että millä tavalla erityislapsen tulisi ottaa huomioon asiakaspalvelussa. Kyselytutkimuksien ja työn kirjallisuuden perusteella voidaan todeta, että erityislapsen tulisi kohdata yksilönä, koska jokainen lapsi on omalaatuinen ja erilainen. Palvelussa tulisi ottaa huomioon lapsen tarpeet keskittymättä kuitenkaan liikaa lapsen mahdolliseen erityispiirteeseen tai vammaan. Asiakaspalvelijan tulisi luoda lapselle turvallinen tunne, varata riittävästi aikaa ja olla kärsivällinen. Lapselle tulisi antaa selkeitä ja johdonmukaisia ohjeita. Asiakaspalvelijalla tulisi olla kyky mukautua tilanteeseen, olla avoin sekä osata käyttää vaihtoehtoisia viestinnänkeinoja. Toisena tutkimuskysymyksenä pohdittiin, millä tavoin optikkoliikkeen asiakaspalvelua voidaan kehittää, kun asiakkaana on erityislapsi. Optikkoliikkeen asiakaspalvelussa voitaisiin keskittyä esteettömyyteen, lasten kehysvalikoimaan, tutkimusajan riittävyteen sekä kehysten lisävarusteiden saatavuuteen. Sekä optisen alan työntekijät että erityislasten huoltajat toivoivat, että lapsen erityisvaikeudesta saisi tiedon tai siitä voisi ilmoittaa etukäteen, jotta molemmat osapuolet osaisivat varautua asiakaspalvelutilanteeseen. Lisäksi molemmat kyselytutkimuksien vastaajat toivoivat, että asiakaspalvelijoita koulutettaisiin, jotta kohtaamisesta tulisi luontevampaa.

Opinnäytetyön aiheen valinta on onnistunut. Aiheesta ei ole tehty aikaisemmin opinnäytetyöitä tai muita tutkimuksia. Opinnäytetyön tuotosta eli opasta voidaan käyttää

moniammatillisesti, koska sen sisältämä palvelupolku toimii myös muiden alojen asiakaspalvelussa. Opinnäytetyön aihe on siis hyödyllinen moniammatillisesti näkökulmasta, koska opasta voi hyödyntää myös muiden alojen asiakaspalvelijat kuin optisen alan. Aiheen valinnan lisäksi voidaan todeta, että työssä onnistuttiin käyttämään monipuolisesti erilaisia tutkimusmenetelmiä, jonka avulla kokonaisuudesta tuli kattava ja monia erilaisia näkökulmia tarkasteleva työ. Tutkimusmenetelmien käyttö myös asetti omat haasteensa, sillä kyselytutkimuksien analyysit jäivät yleisemmälle tasolle ilman syvällisempää analyysia, joka olisi onnistunut yhden tutkimusmenetelmän avulla.

Molemmat kyselytutkimukset toteutettiin ilman henkilötietojen keräämistä, jonka vuoksi tietosuojaan liittyviä asioita ei tarvinnut ottaa huomioon. Opinnäytetyössä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä ja Tutkimuseettisen neuvottelukunnan tekemää ohjetta ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita. Jos kyselytutkimuksen toisena kohderyhmänä olisi ollut erityislapsset, olisi eettisiä periaatteita tullut tarkastella entistä tiukemmin. Lapsi ei pysty arvioimaan omaa roolia tutkimuksessa ja tutkimuksen merkitystä. Sen vuoksi tutkimus saattaa asettaa lapsen asemaan, jossa oma itsemääräämisoikeus sekä asema voi vaarantua. Koska erityislapsset eivät vastanneet itse kyselytutkimuksiin, voidaan pohtia tutkimuksen luotettavuutta, sillä ei voida tietää, ovatko kyselyyn vastanneet henkilöt erityislasten huoltajia ja sitä kautta vastaukset todenmukaisia. Toisaalta vastauksen olisi voinut varmentaa henkilötietojen keräämisellä, mutta voidaan olettaa, ettei kyselyyn haluaisi vastata ihminen, joka ei kuulu kohderyhmään.

Opinnäytetyön jatkotutkimusehdotuksena on tehdä tutkimus, jossa keskitytään yhteen erityisvaikeuteen ja siihen liittyviin näkemiseen ongelmiin. Yhteen erityisvaikeuteen keskittymällä saataisiin yksityiskohtaisempaa ja syvällisempää ymmärrystä kyseistä erityisvaikeutta kohtaa. Toisena jatkotutkimusehdotuksena on toteuttaa kyselytutkimus erityislasten huoltajille tai itse erityislapsilla, jossa tutkitaan, millaista hyötyä ja merkitystä näkemisen ongelmien ratkaisusta on erityislapsille.

Lähteet

Aaltonen, Seija 2011. Kehitysvammaoireyhtymiin liittyvät käytösoireet (behavioraaliset fenotyypit). Teoksessa Arvio, Maria & Aaltonen, Seija: Kehitysvammainen potilaana. 1.painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Adhd-liitto n.d. Tietoa ammattilaisille. Saatavana osoitteessa:<<https://adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/tietoa-ammattilaisille/>>. Luettu 29.4.2020.

Arvio, Maria 2011a. Kehitysvamma-käsite. Teoksessa Arvio, Maria & Aaltonen, Seija: Kehitysvammainen potilaana. 1.painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Arvio, Maria 2011b. Hankinnaiset kehitysvammaoireyhtymät. Teoksessa Arvio, Maria & Aaltonen, Seija: Kehitysvammainen potilaana. 1.painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Arvio, Maria 2011c. Geneettiset oireyhtymät. Teoksessa Arvio, Maria & Aaltonen, Seija: Kehitysvammainen potilaana. 1.painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Autismiliitto n.d. Hyvä kohtaaminen. Autismi. Saatavana osoitteessa:<https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo/autismi/hyva_kohtaaminen>. Luettu 27.4.2020.

Burnett, Jan 2009. Customer Service Step by Step. Profit Strategy Online. E-kirja. Saatavana

osoitteessa:<https://books.google.fi/booksid=uqVNCMin78UC&pg=PA24&lpg=PA24&dq=customer+service,+kids&source=bl&ots=mxkB2X3lgy&sig=ACfU3U0-0yqr8kBoKgXCjkoV_53S5Hgb7w&hl=fi&sa=X&ved=2ahUKEwjLm6HcjMfoAhVhAxAIHT_8AZM4HhDoATACegQICxAy#v=onepage&q=child&f=false>. Luettu 1.3.2020.

Cerebral Palsy Guidance 2020. Cerebral Palsy and Vision Impairment. Päivitetty 16.3.2020. Saatavana osoitteessa: <<https://www.cerebralpalsyguidance.com/cerebral-palsy/associated-disorders/vision-impairment/>>. Luettu 11.10.2020.

Dickmann, Susanna & Kuokkanen, Johanna 2007. Kehitysvammaisen kohtaaminen optikkoliikkeessä. Opinnäytetyö. Saatavana

osoitteessa:<<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/5944/stadia-1177668704-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 11.8.2020.

Erityisperheet 2020. Tietoa sivuista. Saatavana osoitteessa: <<https://www.erityisperheet.fi/tietoa-sivustosta/>>. Luettu 25.4.2020.

Euroopan komissio n.d. Vammaiset. Työllisyys, sosiaaliasiat ja osallisuus. Saatavana osoitteessa<<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=fi&catId=1137>>. Luettu 12.10.2020.

Hammerness, Paul Graves 2009. ADHD. Westport. Greenwood Press. E-kirja.

Havukainen, Elina 2016. Joka sadas meistä on autismin kirjolla – tietoa ikääntymisestä autismin kirjolla sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Autismi- ja Aspergerliitto ry. 3. painos. Saatavana osoitteessa: < https://www.autismiliitto.fi/files/1893/lkaJaAutismi-opas_3painos_nettiin.pdf>. Luettu 27.3.2020.

Heikkilä, Tarja 2014. Muuttujien väliset riippuvuudet-esimerkkejä. Edita Publishing Oy. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <<http://www.tilastollinentutkimus.fi/5.SPSS/Riippuvuudet.pdf>>. Luettu 9.9.2020.

Helsingin kaupunki 2020. Lapset, joilla on erityistarpeita. Päivitetty 25.02.2020. Saatavana osoitteessa :<<https://www.hel.fi/sote/perheentuki-fi/raskaus-ja-synnytys/huolet-ja-pulmat-raskausaikana/erityislapsi/>>. Luettu 25.4.2020.

Herrgård, Eila & Airaksinen, Eila 2004. Tarkkaavaisuus- ja oppimishäiriöt. Toim: Sillanpää, Matti & Herrgård, Eila & Iivanainen, Matti & Koivikko, Matti & Rantala, Heikki. Lastenneurologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 2. painos.

Hietala, Marja & Penttinen, Maila 2016. Lastentaudit ja periytyminen. Toim: Heikinheimo, Markku & Rajantie, Jukka & Renko, Marjo. Lastentaudit. Duodecim. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 6. uudistettu painos.

Hirsjärvi, Sirkka 2007. Metodologiset ja teoreettiset lähtökohdat. Teoksessa Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula: Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 13.painos.

HUS n.d. Neurokognitiiviset häiriöt. Lastenneurologia. Saatavana osoitteessa: <https://www.hus.fi/sairaanhoito/lasten-sairaanhoito/lastenneurologia/Neurokognitiiviset_hairiot/Sivut/default.aspx>. Luettu 7.5.2020.

Hyvärinen, Riitta 2005. Duodecim aikakauskirja. Millainen on toimiva potilasohje? Hyvä kieliasu varmistaa sanoman perillemenon. Saatavana osoitteessa:<<https://www.duodecimlehti.fi/duo95167>>. Luettu 22.7.2020.

Isoviita, Antti & Lahtinen, Jukka 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Avaintulos Oy.

Kagan, Julia 2020. Special Needs Child. Päivitetty 21.11.2020. Saatavana osoitteessa: <<https://www.investopedia.com/terms/s/specialneedschild.asp>>. Luettu 25.4.2020.

Kalliomaa-Puha, Laura & Tillman, Päivi 2016. Laulu 573566 perheestä. Lapsiperheet ja perhepolitiikka 2000-luvulla. Saatavana osoitteessa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/163822/Laulu_573566_perheesta.pdf?sequence=1> .Luettu 25.4.2020.

Kannisto, Päivi & Kannisto, Santeri 2008. Asiakaspalvelu. Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? Jyväskylä: Amk-Kustannus Oy.

Kaski, Markus (toim.) & Manninen, Anja & Pihko, Helena 2013. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 5.–6.painos.

Korpela, Raija 2004. Autismi. Toim: Sillanpää, Matti & Herrgård, Eila & Iivanainen, Matti & Koivikko, Matti & Rantala, Heikki. Lastenneurologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 2. painos.

Kotimaisten kielten keskus, n.d. Ohjeet. Vinkkejä ohjetekstin tekijöille. Saatavana osoitteessa:<https://www.kotus.fi/ohjeet/virkakieli/ohjeita/ohjeita_ohjeiden_tekijoille#Esitohjeethelpostihahmottuvassamuodossa>. Luettu 22.7.2020.

Käypä hoito 2019. ADHD (aktiivisuuden ja tarkkaavaisuuden häiriö). Käypä hoito – suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen Lastenneurologinen yhdistys ry:n, Suomen Nuorisopsykiatrisen yhdistyksen ja Suomen

Lastenpsykiatriyhdistyksen asettama työryhmä. Saatavana osoitteessa: < <https://www.kaypahoito.fi/hoi50061#readmore>>. Luettu 17.8.2020.

Laki holhoustoimesta 1999/442. Annettu Helsingissä 1.4.1999. Saatavana osoitteessa:< <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>>. Luettu 8.4.2020.

Lastensuojelulaki 2007/417 § 4. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavana osoitteessa: < <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>>. Luettu 8.4.2020.

Lastensuojelulaki 2019/1489 § 6. Annettu Helsingissä 30.12.2019. Saatavana osoitteessa: < <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>>. Luettu 8.4.2020.

Launonen, Kaisa 2007. Vuorovaikutus–kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Lehtonen, Jaakko 2002. Henkilökohtainen esiintyminen asiakaspalvelussa. Teoksessa Pesonen, Hanna-Leena & Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero: Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017. Lapsen itsetunnon tukeminen. Saatavana osoitteessa:<<https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/vanhemmuus-ja-kasvatus/lapsen-itsetunnon-tukeminen/>>. Luettu 8.4.2020.

Martinelli, Massimo & Staiano, Annamaria 2017. Motility Problems in Developmental Disorders: Cerebral Palsy, Down Syndrome, Williams Syndrome, Autism, Turner’s Syndrome, Noonan’s Syndrome, Rett Syndrome, and Prader-Willi Syndrome. Pediatric Neurogastroenterology. Gastrointestinal Motility and Functional Disorders in Children. Toim. Faure, Christophe & Thapar, Nikhil & Di Lorenzo, Carlo. Springer International Publishing Switzerland. 2. painos. E-kirja. Saatavana osoitteessa: <<https://link-springer-com.ezproxy.metropolia.fi/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-43268-7.pdf>>. Luettu 27.3.2020.

McGough, James J. 2014. ADHD. New York. Oxford University Press. E-kirja.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus–Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Nikoskelainen, Eeva & Äärimaa Tuula 2004. Silmän ja näkemisen häiriöt. Toim: Sillanpää, Matti & Herrgård, Eila & Iivanainen, Matti & Koivikko, Matti & Rantala, Heikki. Lastenneurologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 2. painos.

Papunet 2019. Jos vuorovaikutus ei etene tavalliseen tahtiin. Kehitysvammaliitto. Saatavana osoitteessa: <<https://papunet.net/tietoa/jos-vuorovaikutus-ei-etene-tavalliseen-tahtiin>>. Luettu 8.4.2020.

Papunet 2020. Puhetta korvaava kommunikointi AAC. Kehitysvammaliitto. Saatavana osoitteessa: < <https://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>>. Luettu 8.4.2020.

Pesonen, Hanna-Leena 2002. Peruspaketti palveluista ja niiden markkinoinnista. Teoksessa Pesonen, Hanna-Leena & Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero: Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena, Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pitkänen, Raimo 2006. Parasta palvelua. Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Helsinki: WSOY.

Polanczyk, Guilherme & Silva de Lima, Mauricio & Horta, Bernardo Lessa & Miederman, Joseph & Rohde, Luis Augusto 2007. The Worldwide Prevalence of ADHD: A Systematic Review and Metaregression Analysis. Teoksessa Am J Psychiatry 2007; 169, 942-948. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: < <https://ajp.psychiatryonline.org/doi/pdf/10.1176/ajp.2007.164.6.942>>. Luettu 21.3.2020.

Puustjärvi, Anita 2011. Mitä on ADD? Verkko-opas. Julkaisija Algol Pharma Oy.

Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Roisko, Eija 2016. Puhevammaisen lapsen kuuleminen ja osallisuus. Vammaisen lapsen näkemysten selittäminen. Lastensuojelun Keskusliitto. Saatavana osoitteessa: <<https://lskl.e-julkaisu.com/vammaisen-lapsen-nakemysten-selvittaminen/>>. Luettu 5.4.2020.

Rongas, Anne 2011. Opetushallitus. Mikä ihmeen sosiaalinen media? Päivitetty 2016. Saatavana osoitteessa: <<https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/mika-ihmeen-sosiaalinen-media>>. Luettu 11.10.2020.

Seppälä, Heikki 2017. Erilaiset eväät. Kirja kehitysvammaisuudesta. Kehitysvammaliitto ry. Kouvola: PackageMedia Oy.

Suomen CP-liitto n.d.a. Liitännäisoireet. CP-vamma. Saatavana osoitteessa: <<https://www.cp-liitto.fi/tietoa/vammaryhmat/cp-vamma/liitannaisoireet>>. Luettu 1.7.2020.

Suomen CP-liitto n.d.b. Mikä on CP-vamma? CP-vamma. Saatavana osoitteessa: <<https://www.cp-liitto.fi/tietoa/vammaryhmat/cp-vamma>>. Luettu 23.8.2020.

Suomen virallinen tilasto 2019. Erityisopetus. ISSN: 1799-1595. 2019. Helsinki: Tilastokeskus. Päivitetty 5.6.2020. Saatavana osoitteessa: <https://www.stat.fi/til/erop/2019/erop_2019_2020-06-05_tie_001_fi.html>. Luettu 9.9.2020.

Tehyn eettinen toimikunta, 2019. Lapsen ja perheen kohtaaminen. Saatavana osoitteessa: <<https://www.tehy.fi/fi/blogi/lapsen-ja-perheen-kohtaaminen>>. Luettu 22.2.2020.

Terveyskirjasto 2020a. Lääketieteen sanasto. Kognitiivinen. Saatavana osoitteessa: <https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt01656>. Luettu 19.8.2020.

Terveyskirjasto 2020b. Lääketieteen sanasto. Neuro-. Saatavana osoitteessa: <https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=ltt02281>. Luettu 19.8.2020.

Terveyskylä 2018a. CP-vamma. Tietoa CP-vammasta. Lastentalo. Päivitetty 15.8.2018. Saatavana osoitteesta: <<https://www.terveyskyla.fi/lastentalo/tietoa-lasten-sairauksista/liikuntavammaisuus/cp-vamma/tietoa-cp-vammasta>>. Luettu 7.5.2020.

Terveyskylä 2018b. CP- vamma. Liitännäisongelmat. Lastentalo. Saatavana osoitteessa: <<https://www.terveyskyla.fi/lastentalo/tietoa-lasten-sairauksista/liikuntavammaisuus/cp-vamma/liit%C3%A4nn%C3%A4isongelmat>>. Luettu 11.10. 2020.

Tietosuojavaltuutetun toimisto n.d. Mikä on henkilötieto? Saatavana osoitteessa:
<<https://tietosuoja.fi/mika-on-henkilotieto>>. Luettu 7.5.2020.

Tikoteekki 2015. Apuvälineenä ihminen. Kehitysvammaliitto. Saatavana osoitteessa:
<<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/apuvälineena-ihminen/>>.
Luettu 8.4.2020.

Tilastokoulu n.d.a. Perusjoukko ja tilastollinen malli. Johdatus tilastotieteeseen.
Tilastokeskus. Saatavana osoitteessa: <
https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tilaj&lesson_id=1&subject_id=4&page_type=sisalto>. Luettu 11.9.2020.

Tilastokoulu n.d.b. Korrelaatio. Johdatus tilastotieteeseen. Tilastokeskus. Saatavana
osoitteessa: <
https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tilaj&lesson_id=4&subject_id=3&page_type=sisalto>. Luettu 9.9.2020.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen
loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Verkkodokumentti. Saatavana osoitteessa: <
https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Luettu 9.9.2020.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset
periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Verkkodokumentti.
Saatavana osoitteessa: <
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf>. Luettu 9.9.2020.

Vernerin 2020. Kehitysvammainen henkilö asiakkaana. Saatavana osoitteessa: <
<https://verneri.net/yleis/kehitysvammainen-henkilo-asiakkaana>>. Luettu 8.4.2020.
Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki:
Kustannusosakeyhtiö Tammi. 1-2. painos.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991 § 12. Annettu Helsingissä 16.8.1991.
Saatavana sähköisesti osoitteessa:
<<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060#idp445978704>>. Luettu
24.4.2020.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991 § 3. Annettu Helsingissä 16.8.1991.
Saatavana sähköisesti osoitteessa:
<<https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060#idp445978704>>. Luettu
24.4.2020.

Kysely erityislasten huoltajille



Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 28.2.2020 12.45 ja päättyy 13.3.2020 23.59
Erityislapsi optikkoliikkeen asiakkaana



Tämä kysely on osa Metropolia Ammattikorkeakoulun optometrian opinnäytetyötä, jonka avulla kartoitetaan erityislasten sekä heidän vanhempiensa kokemuksia optikkoliikkeissä. Kyselyn pohjalta luodaan opas optikkoliikkeen työntekijöille, jossa käsitellään tärkeimpiä seikkoja, jotka on otettava huomioon, kun optikkoliikkeen asiakkaana on erityislapsi.

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Suomen Optometrian ammattilaiset SOA ry. Työtä ohjaavat yliopettaja Kaarina Pirilä sekä lehtori Johanna Valtanen.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaukset anonyymejä. Vastaaminen edellyttää, että teillä on kokemuksia asioinnista optikkoliikkeessä. Opinnäytetyö valmistuu syksyllä 2020, jonka jälkeen kyselyn aineistot hävitetään. Vastauksia käytetään ainoastaan opinnäytetyön aineistossa.

Jokainen vastaus on meille tärkeä.

Yhteistyöterveisin,
Jenny Heino-mäki, lita-Liina Saksi & Linda Törnström

Mahdolliset yhteydenotot: etunimi.sukunimi@metropolia.fi

Taustatiedot

* Minkälaisia erityishaasteita lapsellanne on?

* Lapsen ikäryhmä 0-2 v. 3-5 v. 6-10 v. 11-15 v. yli 15 v.

Asiakaspalvelu

* Milloin olette viimeksi asioineet lapsenne kanssa optikkoliikkeessä?

* Kuinka tyytyväinen olitte viime käynnillä saamaanne palveluun?

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	Ei tyytymätön eikä tyytyväinen	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Miten tyytyväinen olitte seuraaviin asioihin optikkoliikkeen palvelussa?

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	Ei tyytymätön eikä tyytyväinen	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
* Tervehtiminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Ystävällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Lapsen huomiointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kommunikaatio lapsen kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Lapsen kunnioitus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Tarpeiden huomiointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kuunteleminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Luotettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Lapsen näkemisen ongelman/ongelmien ratkaisu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Henkilökunnan asiantuntijuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* Miten haluaisitte henkilökunnan ottavan lapsenne huomioon asiakaspalvelutianteessa?

Täysin Hyvin Kohtalaisesti Välttävästi Ei lainkaan

*Optikkoliikkeen palvelu vastasi tarpeitanne:

Miten tarpeisiinne vastattiin/ei vastattu?

*Miten haluaisitte optikkoliikkeiden kehittävän palveluitaan, jotta se vastaisi tarpeisiinne?

Optikkoliikkeen palvelu

Todella hyvin Hyvin En osaa sanoa Huonosti Todella huonosti

*Kuinka hyvin liikkeessä oli huomioitu erityistarpeet?

*Miten haluaisitte optikkoliikkeiden ottavan huomioon erityistarpeet?

Kuinka tyytyväinen olitte seuraaviin asioihin?

	Erittäin tyytyväinen	Tyytyväinen	En osaa sanoa	Tyytymätön	Erittäin tyytymätön
* Kehysvalikoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Linsit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kehysten lisävarusteet (esim. erikoisaisanpää)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Näkemisen palvelut (mm. näöntutkimus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Optikkoliikkeen tilat (esteettömyys)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Oliko optikkoliikkeessä jotain muuta, mihin olit tyytyväinen?

Muu

Vapaa sana (kokemuksia, toivomuksia, ehdotuksia)

Tietojen lähetyk

Tallenna

Kysely optisen alan työntekijöille

Lomake on ajastettu: julkisuus alkaa 6.3.2020 15.00 ja päättyy 24.3.2020 23.59
Erityislapsi optikkoliikkeen asiakkaana



Tämä kysely on osa Metropolia Ammattikorkeakoulun optometrian opinnäytetyötä, jonka avulla kartoitetaan erityislasten sekä heidän vanhempiensa kokemuksia optikkoliikkeissä. Kyselyn pohjalta luodaan opas optikkoliikkeen työntekijöille, jossa käsitellään tärkeitä seikkoja, jotka on otettava huomioon, kun optikkoliikkeen asiakkaana on erityislapsi.

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Suomen Optometrian ammattilaiset SOA ry. Työtä ohjaavat yliopettaja Kaarina Pirilä sekä lehtori Johanna Valtanen.

Kyselyyn vastaaminen vie vain muutaman minuutin. Vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaukset anonyymejä. Opinnäytetyö valmistuu syksyllä 2020, jonka jälkeen kyselyn aineistot hävitetään. Vastauksia käytetään ainoastaan opinnäytetyön aineistossa.

Jokainen vastaus on meille tärkeä.

Yhteistyöterveisin,
Jenny Heimonmäki, Iita-Liina Saksi & Linda Törnström

Mahdolliset yhteydenotot: etunimi.sukunimi@metropolia.fi

Vastaajan taustatiedot

Nainen Mies Muu En halua vastata

* Sukupuoli

* Ikä

Ketjuliikkeessä Yksityisessä liikkeessä

* Työskenteletkö...?

* Kuinka pitkään olet työskennellyt optikkoliikkeessä? (vastaus vuosina)

Asiakaspalvelu

Päivittäin Viikoittain Kuukausittain Harvemmin

* Kuinka usein kohtaat erityislapsia työssäsi?

* Miten olette ottaneet huomioon erityislapset liikkeessänne? (kehykset, apuvälineet, esteettömyys yms.)

Kaipaapa lisätietoa/apua liittyen erityislasten

	Erittäin paljon	Paljon	Jonkin verran	En juurikaan	En ollenkaan
* Näkemisen tarpeisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kehysvalintoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Apuvälineisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kommunikointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Vuorovaikutukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Diagnooseihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Esteettömyyden järjestämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Erittäin paljon	Paljon	Jonkin verran	En juurikaan	En ollenkaan
* Koen epävarmuutta kohdatessani erityislapsiasiakkaita:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Epävarmuuden tuntemus liittyy:

	Erittäin paljon	Paljon	Jonkin verran	Ei juurikaan	Ei ollenkaan
* Lapsen huomiointiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Kommunikaatioon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Fyysiseen kontaktiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Lapsen tarpeisiin vastaamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Näöntutkimukseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Näkemisen ratkaisuihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Tilojen järjestämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Erityislusten diagnoosien tuntemattomuuteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Mahdollisiin vaaratilanteisiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mikä auttaisi epävarmuuden kokemukseen?

Muuta

Vapaa sana (kokemuksia, toivomuksia, ehdotuksia)

Toivomuksia/ehdotuksia oppaan sisältöön

Tietojen lähetys

Lopetettuasi vastaamisen, muista painaa "Tallenna".

Kiitos vastauksistasi!

Opas



Erityislapsi optikkoliikkeen asiakkaana

Opas erityislapsen kohtaamiseen
optikkoliikkeessä



 Metropolia

Rakenne:

- Esipuhe s.3
- Johdanto s.4
- Ensikohtaaminen s.8
- Vuorovaikutus s.9
- Kehysvalinta s.10
- Näöntutkimus s.15
- Vinkit s.16
- Oppaan merkitys s. 18
- Lisätietoa s.19
- Lopuksi s.21
- Lähteet



Esipuhe

Hyvä lukija,

Tämä opas on tarkoitettu optikoille, optometristeille sekä optisille myyjille. Oppaan tarkoituksena on olla optikkoliikkeiden työntekijöiden tukena asiakaspalvelutilanteissa erityislapsia kohdatessa. Se antaa käytännönläheisiä vinkkejä liittyen vuorovaikutukseen, kehysvalintaan ja näöntutkimukseen. Oppaan tavoitteena on kehittää optikkoliikkeiden asiakaspalvelua, jotta erityislapset saavat laadukkaampaa ja heidän tarpeensa huomioivaa palvelua. Asiakaspalvelun kehittämisen ohella tavoitteena on lisätä optikkoliikkeiden työntekijöiden tietoisuutta erityislapsista sekä heidän kohtaamisestaan optisella alalla.

Opas on osa Metropolia Ammattikorkeakoulun optometrian tutkinto-ohjelmassa tehtyä opinnäytetyötä "Erityislapsi optikkoliikkeen asiakkaana - Opas erityislapsen kohtaamiseen optikkoliikkeessä". Oppaan sisältö perustuu opinnäytetyössä toteutettuihin kyselytutkimuksiin, työn teoriaosuuteen sekä muuhun kirjalliseen materiaaliin. Opinnäytetyö löytyy kokonaisuudessaan Theseus -tietokannasta. Opinnäytetyön yhteistyökumppani on Suomen Optometrian Ammatilliset SOA ry.

Opinnäytetyön ovat tehneet
Jenny Heinonmäki, Iita-Liina Saksi
ja **Linda Törnström**.

Oppaan kuvitukset ja taiton on toteuttanut
Metropolian graafisen suunnittelun opiskelija
Tuuli Ritsilä.

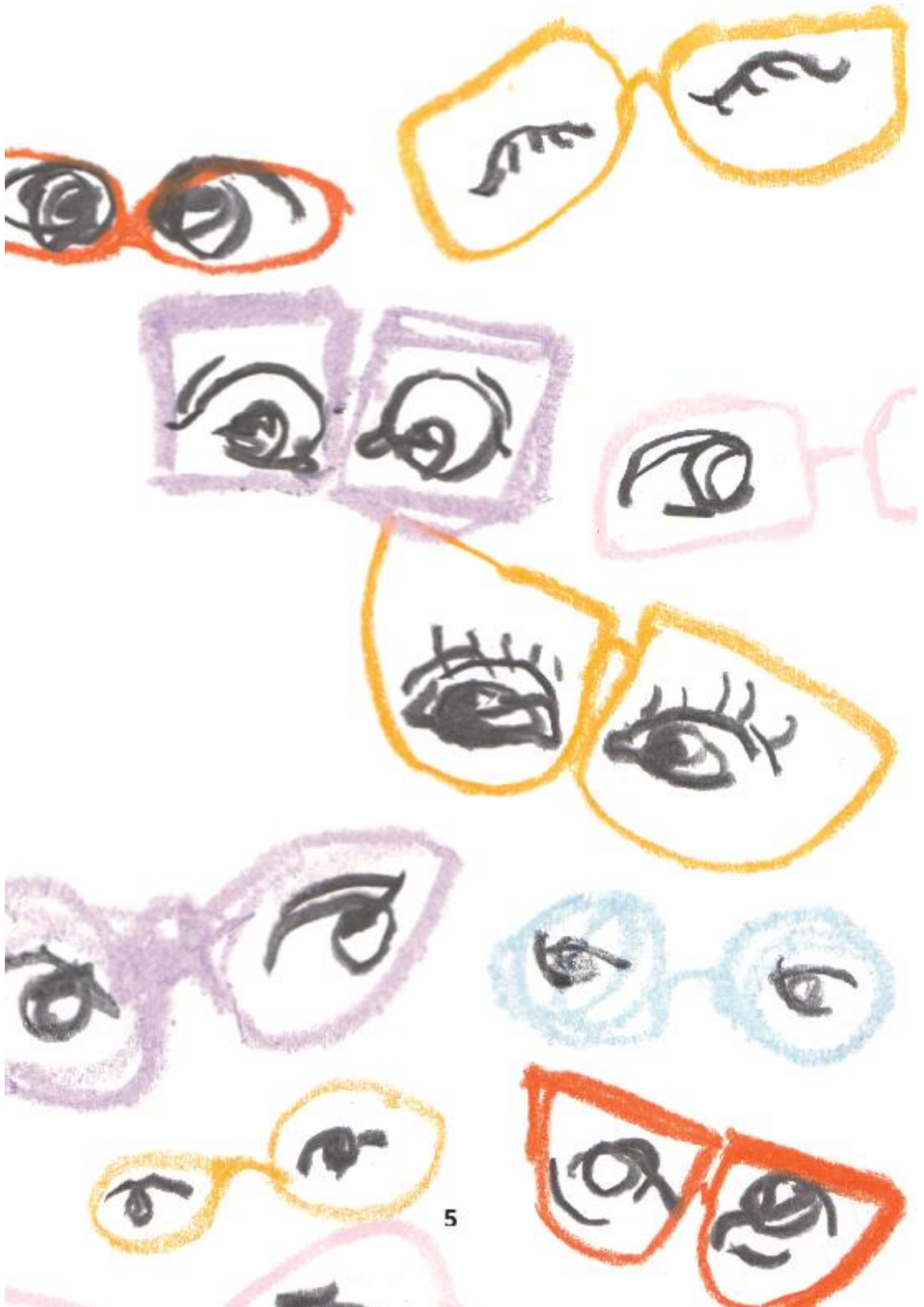
Johdanto

Erityislapsi -käsitteelle ei ole tarkkaa määritelmää, mutta tyypillisesti sillä viitataan lapseen, jolla on erityistä tuen tarvetta. Tuen tarve on usein suurempi kuin muiden saman ikäisten lasten. Etenkin oppimiseen ja kehittymiseen erityislapset tarvitsevat yleensä tukea ja hoitoa. Tuen tarve voi johtua esimerkiksi sairaudesta tai vammasta. Erityisvaikeus voi vaikuttaa lapsen kykyyn viestiä, jolloin vuorovaikutus voi olla haasteellista toisten ihmisten kanssa. Sen vuoksi on tärkeää tietää keinoja, joiden avulla vuorovaikutus onnistuu, kun vuorovaikutuskumppanina on erityislapsi.

Monilla erityislapsilla havaitaan näkemisen ongelmia. Esimerkiksi kehitysvammaisilla todetaan huomattavasti enemmän näköhäiriöitä, kuin normaalisti kehittyvillä lapsilla. Tästä syystä näkemisen ongelmien havaitseminen on usein tukena, kun erityisvaikeutta diagnosoidaan. Aistien, tässä tapauksessa näköaistin, heikkous voi aiheuttaa jo itsessään kehitystaantumia. Näkemisen ongelmat ovat hyvä havaita mahdollisimman varhain, jotta lapsi saa käyttöönsä mahdolliset apuvälineet ja tarvittava kuntoutus voidaan aloittaa. Korjaamaton näkemisen ongelma voi aiheuttaa lapselle häiritsevän oirekuvan korostumista.

Seuraavalla sivulla käsitellään neljää yleistä erityisvaikeuden aiheuttajaa, joissa on todettu liitännäisenä myös näkemisen ongelmia. Käsittelemme kolme neurokognitiivista häiriötä, jotka ovat Downin oireyhtymä, ADHD ja autismi, sekä yleisimmän liikuntavammaisuutta aiheuttavan oireyhtymän CP-vamman. Nämä käsiteltävät häiriöt nousivat esille myös erityislusten huoltajille kohdennetussa kyselyssä. Neurologisissa sairauksissa tava-taan usein näköjärjestelmän vaurioitumista, silmien liikehäiriöitä, näköratavaurioita sekä löydöksiä silmän rakenteellisissa osissa.





Downin oireyhtymä

- Yleisin kromosomipoikkeavuus
- Tavallisin kehitysvammaisuuden syy
- Ominaista oireyhtymässä on lyhytkasvuisuus, alhainen lihasjänteisyys sekä oireyhtymälle tyypilliset ulkonäköpiirteet, kuten wepikantuspoimut, viistot luomiraot, nelisormipoimut sekä pienet ja pyöreät korvanlehdet
- Kehitysvamman aste vaihtelee lievästä vaikeaan
- Yleisimmin keskivaikea
- Puheen ymmärtäminen parempaa kuin sen tuottaminen
- Sanavarasto voi olla suppea ja lauserakenteiden omaksuminen vaikeaa
- Kielellisen aineksen käsittely heikompaa, kuin näköhavaintoon perustuva ymmärtäminen ja päättely
- Taittoviati, kaihi, keratokonus, karsastus ja akkommodaatio-ongelmat ovat yleisiä

ADHD eli attention-deficit/hyperactivity disorder

- Ryhmä oireita, jotka vaikuttavat yksilön jokapäiväiseen arkeen
- Oireita ovat esimerkiksi impulsiivisuus, yliaktiivisuus, levottomuus, keskittymis- ja oppimisvaikeudet
- Monissa tapauksissa todetaan myös uhmakkuutta, tuskaisuutta ja mielialahäiriöitä, kuten masennusta
- Korjaamaton näkemisen ongelma voi pahentaa oirekuvaan liittyviä piirteitä, kuten oppimisvaikeuksia
- Tutkimuksissa on myös todettu, että lapsilla, joilla on näköongelma, jota ei pysty silmä- tai piilolaseilla korjaamaan, on suurempi riski saada ADHD-diagnoosi

Autismi

- Käyttäytymisen perusteella yleisesti jo lapsena diagnosoitu oireyhtymä
- Autismiin kuuluu kehityksen viivästyminen tai poikkeavuus, erityisesti sosiaalisten taitojen osalta
- Kielen ymmärrys on tyypillisesti hyvin kirjaimellista
- Usein yksi tai useampia äärimmäisiä kiinnostuksen kohteita tai rutiineja
- Liiallista kontaktia autismista kärsivän henkilön kanssa tulee usein välttää sillä se voi aiheuttaa negatiivisia tunteita, kuten ahdistusta ja ärtymystä
- Esimerkiksi kosketus ja katsekontakti voi tuntua uhkaavalta
- Aistien yli- tai aliherkkyys kuuluu monissa tapauksissa autismin oirekuvaan
- Yleisimpiä valot, äänet, kipu, hajut sekä kosketus
- Näköaistin yliherkkyys voi näkyä esimerkiksi kirkkaiden ja vilkkuvien valojen, tiettyjen värien ja kohti liikkuvien esineiden epämiellyttävyytenä

CP-vammaisuus

- Aiheuttajana aivojen rakenteellinen kehityshäiriö tai hapenpuute
- Keskushermostosta vaurioituvat ne osat, jotka säätelevät lihaskäyttöä ja tahdonalaisia liikkeitä
- Ei tarkoita älyllistä kehitysvammaisuutta
- Liitännäisenä voi kuitenkin olla älyllisen kehityksen häiriöitä tai oppimisvaikeuksia
- CP- vammaan voi liittyä motoristen ongelmien lisäksi myös muita neurologisia ongelmia
- Esimerkiksi näönkäytön ongelmat, hahmotus- ja aistihäiriöt, ääni- ja tunto-yliherkkyys, asento-, liike- ja tasapainoaistin ongelmat sekä puheen epäselvyys ja puuttuva puhekommunikaatio
- Näköongelmia esiintyy 50 – 75 %:lla ja kuulo- ja näkövammoja 10-15%:lla
- Mahdolliset vauriot näköradassa, aivojen kuorikerroksella tai aivokermoissa aiheuttavat näkökenttäpuutoksia, näköhahmotuksen vaikeuksia, silmien liikehäiriöitä ja syvyysnäön ongelmia

Ensikohtaaminen

- *Tervehdi lasta sekä hänen mukanaan olevaa aikuista*
- *Muista, että lapsi on ensisijainen asiakas*
- *Ota lapsi mukaan häntä koskevaan päätöksentekoon, kysele ja ole kiinnostunut*
 - *Lapsi arvostaa tilanteita, joissa pääsee osalliseksi*
- *Kohtele lasta kuten muitakin asiakkaita, älä keskity vammaan tai erityispiirteeseen*
- *Jokainen lapsi on omalaatuinen ja erilainen, eikä lapsen kohtaamiselle ei ole tiettyä kaavaa*
 - *ole avoin kohtaamisessa!*



Vuorovaikutus

- *Lapsen erityisvaikeus voi vaikuttaa vuorovaikutukseen siten, ettei lapsi viesti puheen tai kirjoittamisen avulla*
 - *vuorovaikutuksessa voi käyttää vaihtoehtoisia viestinnän keinoja, kuten kuvia tai elekieltä*
- *Toimivan vuorovaikutuksen edellytyksenä on, että osaavampi vuorovaikutuskumppani tukee ja ohjaa vuorovaikutustilannetta*
- *Osaavampi vuorovaikutuskumppani voi hyödyntää viestinnässä Tikoteekin 2015 LOVIT-muistisääntöä:*
 - *vuorovaikutuskumppanin tulee olla läsnä ja keskittyä vastapuoleen*
 - *odottaa ja antaa tilaa viestiä*
 - *vastata viestintään*
 - *mukauttaa omaa ilmaisua vastaamaan vastapuolen viestinnän tapaa vastaavaksi*
 - *tarkistaa, onko yhteisymmärrys saavutettu*
- *Anna lapselle selkeitä ohjeita, kerro mitä tapahtuu ja miksi*
- *Lapsen kanssa kannattaa edetä rauhallisesti ja antaa tilaa tarvittaessa*
- *Fyysinen kontakti ei sovi kaikille lapsille – mukauta toimintaasi tilanteen mukaan*
- *Muista varmistaa, että lapsella on turvallinen olo - osalle lapsista tutun henkilön läsnäolo on välttämättömyys*
- *Joissakin tapauksissa rauhallinen ympäristö voi edesauttaa vuorovaikutustilannetta*
 - *Ärsykkeiden määrä vähenee ja lapsen on helpompi keskittyä*

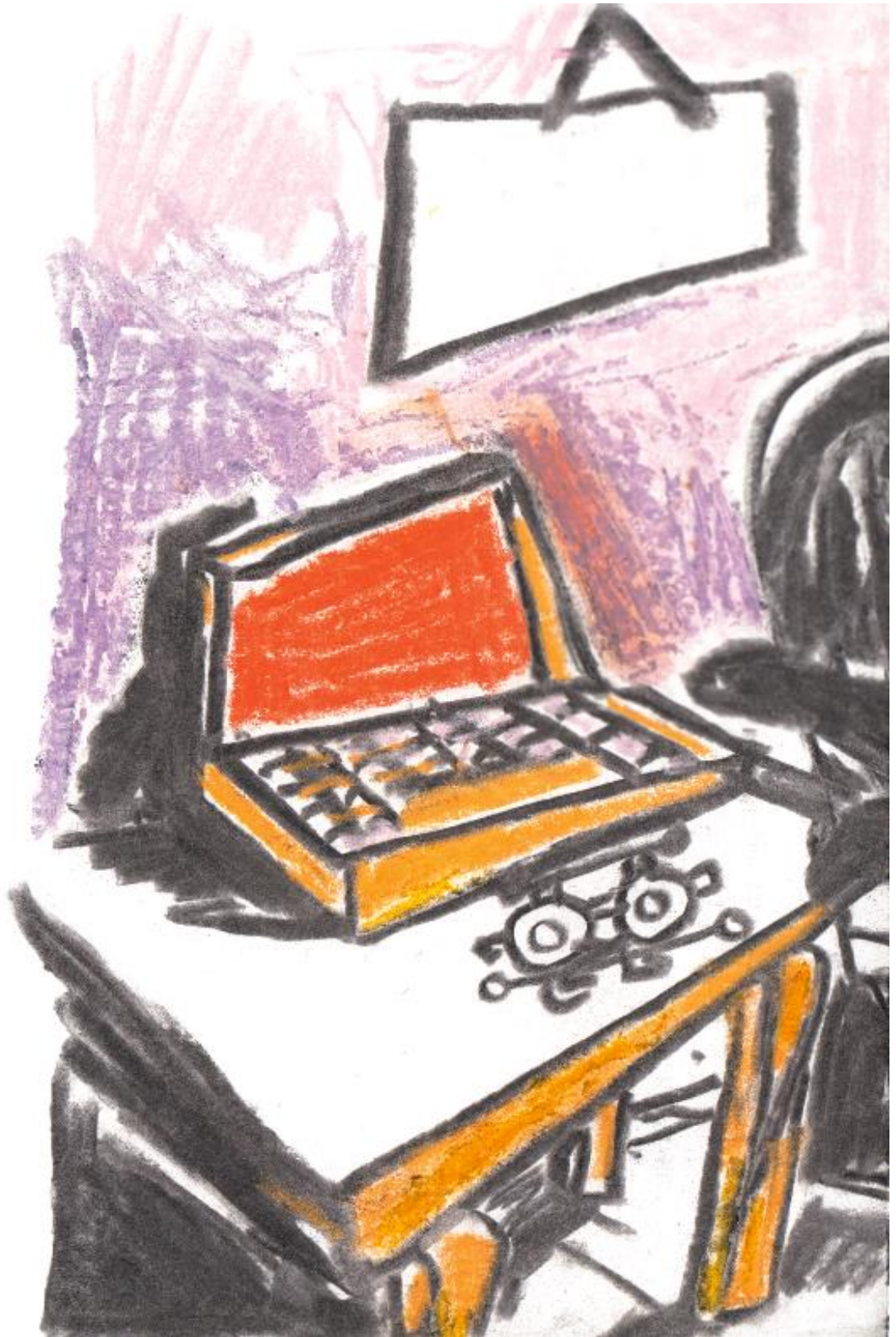
Kehysvalinta

Kehysvalinnassa ota huomioon:

- *Koko: kehyksen leveys, nenäkappaleen koko ja aisojen pituus*
- *Istuvuus: Kehyksen tulee olla oikean kokoinen – ei kasvuvaraa*
 - *Anatomiset tekijät: nenän muoto ja koko, korvien sijainti, poskien muoto*
 - *Istuvuus mahdollisten apuvälineiden, kuten kuulokojeen kanssa*
 - *Istuvuutta voidaan parantaa: erilaiset nenätyyny – esimerkiksi nenäsillat, aisanpäästopperit (frame-lock), kiemura-aisat, niskaremmit*
 - *Kehyksen materiaali: kevyt, kestävä ja turvallinen*

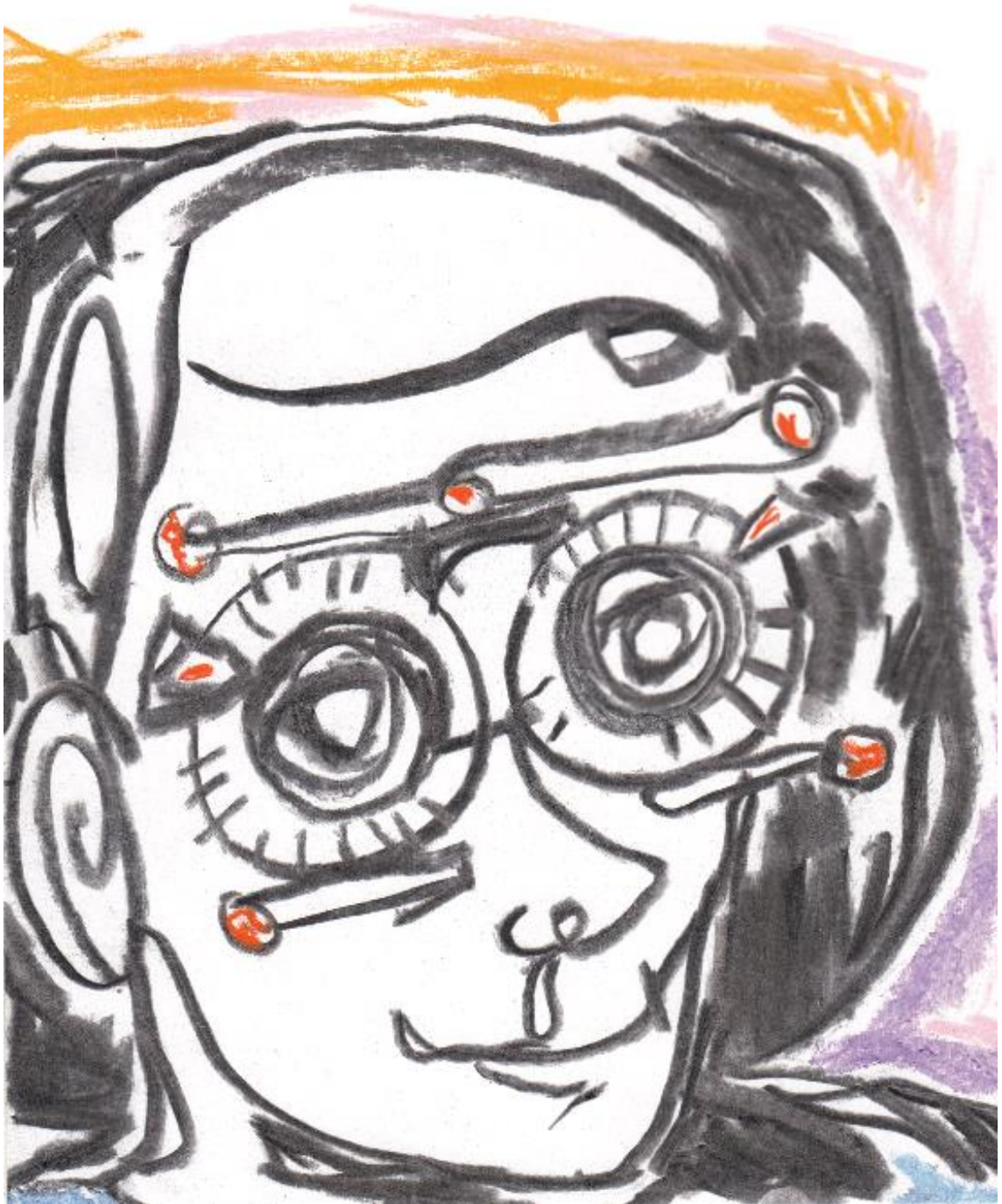






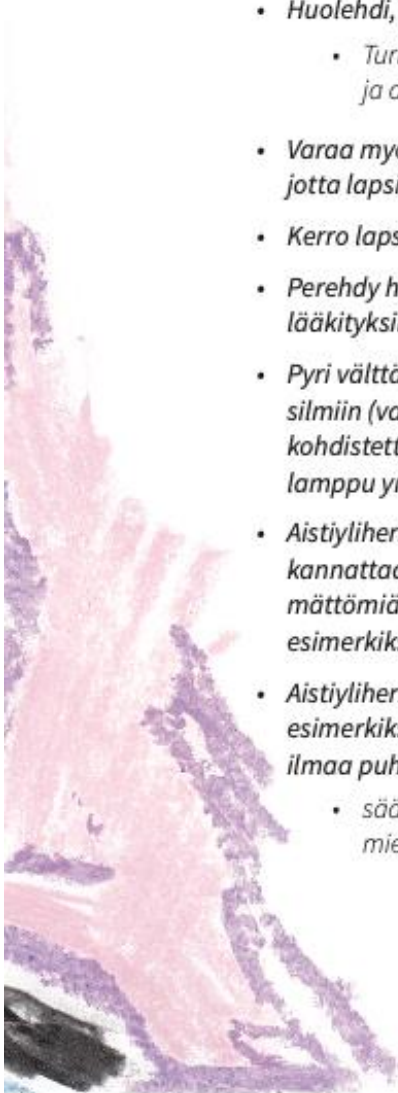


13



Näöntutkimus

- *Jos mahdollista, pyri aloittamaan tutkimus juuri sovittuna ajankohtana*
 - *Aikataulun muutos saattaa aiheuttaa ahdistusta lapselle*
 - *Keskittymisvaikeuksista kärsivälle lapselle aikataulun viivästys voi aiheuttaa levottomuutta ja turhautumista*
- *Huolehdi, että tutkimustila on siisti*
 - *Turha tavarapaljous voi aiheuttaa vaaratilanteita ja ahdistaa esimerkiksi autismia sairastavaa lasta*
- *Varaa myös riittävästi aikaa tutkimuksen tekemiseen, jotta lapsi ei ahdistu kiireen tunteesta*
- *Kerro lapselle kuka olet, mitä aiot tehdä ja minkä takia*
- *Perehdy huolellisesti mahdollisiin käytössä oleviin lääkityksiin ja selvitä, vaikuttavatko ne näkemiseen*
- *Pyri välttämään kirkkaiden valojen osumista lapsen silmiin (valaisimet, automaattiforopterin keskiöväliä kohdistettaessa silmiin osoittavat valot, kirkas kynälamppu yms.)*
- *Aistiyliherkyydestä kärsivän asiakkaan kohdalla kannattaa pohtia, ovatko kaikki tutkimukset välttämättömiä tai olisiko häikäisyä mahdollista pienentää esimerkiksi skiaskopoidessa tai mikroskopoidessa*
- *Aistiyliherkkä lapsi saattaa kokea epämiellyttävyyttä esimerkiksi kuumasta tutkimushuoneesta tai kylmää ilmaa puhaltavasta tuulettimesta*
 - *säädä mahdollisuuksien mukaan lämpötila lasta miellyttäväksi*



Vinkit

- **Käytä vaihtoehtoisia viestinnänkeinoja: elekieli ja kuvat**
 - näytä kuvaa tai piirrä kuva
- **Etene yksi asia kerrallaan, vältä avoimia kysymyksiä**
- **Vältä äkillisiä muutoksia**
- **Kuuntele myös lapsen mukana olevaa henkilöä**
 - hän yleensä tietää mitä lapsi tarvitsee ja haluaa, siten vastaat lapsen tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla
 - Kysy jos et tiedä!
- **Leikki on lapsen ominainen tapa tutkia ympäristöä**
 - Hyödynnä tätä tarjoamalla mahdollisuus leikkiin
 - Mahdollisissa odotustilanteissa on myös hyvä tarjota virikkeitä
- **Kohtaamisen loppuksi varmista, että asia on ymmärretty ja anna mahdollisuus kysyä**
- **Ole avoin, rohkea ja kiinnostunut**
 - kohtaamisessa oppii aina uutta!





Oppaan merkitys

Oppaan avulla optikkoliikkeiden työntekijät saavat lisää varmuutta ja työkaluja erityislasten kohtaamiseen. Opas tarjoaa tietoa yleisimmistä erityisvaikeuksista, joissa on liitännäisenä näkemisen ongelmia. Käytännön vinkit niin vuorovaihtuksen, näöntutkimuksen ja kehysvalinnan suhteen ovat oppaan myötä aina saatavilla ja tukena tilanteessa kuin tilanteessa. Oppaan ääreen voi hakeutua, jos tuntee tilanteessa epävarmuutta tai jonkin asian ääreen haluaa palata uudelleen.

Oppaan vinkkien avulla optikkoliikkeiden työntekijät voivat tarjota hyvää ja laadukasta palvelua erityislapsille ja heidän huoltajilleen. Oppaan avulla optikkoliikkeet voivat tarjota sujuvampia, rauhallisempia ja mielisempia käyntejä erityislapsille. Opas merkitsee erityislasten saaman asiakaspalvelun laadun kehittämistä sekä tietoisuuden lisäämistä lasten erityisvaikeuksista.





Lisätietoa

Koulutuksia aiheeseen liittyen tarjoaa eri ammattikorkeakoulut

Maksuttomia kursseja avoimena kaikille:

www.campusonline.fi

Kaikille avoimia kursseja järjestää Kehitysvammaliitto, Autismiliitto ja ADHD-liitto.

Heidän nettisivuillaan on koulutuskalentereita, joista voi seurata mahdollisia itseään kiinnostavia kursseja:

www.kehitysvammaliitto.fi/koulutus/koulutuskalenteri

www.autismiliitto.fi/toimintaa_ja_tukea/koulutus-_ja_tapahtumakalenteri

www.adhd-liitto.fi/ajankohtaista/tapahtumat/



Lopuksi

Kiitokset

Opinnäytetyön yhteistyökumppanille

Suomen Optometrian Ammattilaiset SOA ry:lle

Opinnäytetyön ohjaajille Kaarina Pirilälle ja Johanna Valtaselle

Oppaan kuvittajalle ja taittajalle Tuuli Ritsilälle

*Kyselyihimme vastanneille optikkoliikkeen työntekijöille
sekä erityislasten huoltajille*



Lähteet

- Adhd-liitto n.d. Tietoa ammattilaisille. Saatavana osoitteesta: <<https://adhd-liitto.fi/adhd-tietoa/tietoa-ammattilaisille/>>. Luettu 29.4.2020.
- Autismiliitto n.d. Hyvä kohtaaminen. Autismi. Saatavana osoitteesta: <https://www.autismiliitto.fi/autismi-kirjo/autismi/hyva_kohtaaminen>. Luettu 27.4.2020.
- Autismiliitto 2015. Joka sadas meistä on autismin kirjoilla – tietoa ikääntymisestä autismin kirjoilla sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki. Autismi- ja Aspergerliitto ry. Saatavana osoitteesta: <https://www.autismiliitto.fi/files/1589/23_4_2015_opaslehtinen_ika_ja_autismi_a5_docx.pdf>. Luettu 23.4.2020.
- DeCarlo, Dawn K & Swanson, Mark & McGwin Gerald & Visscher, Kristina & Owsley, Cynthia 2016. ADHD and vision problems in the national survey of children's health. Verkkoartikkeli. Saatavana osoitteesta: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4840060/>>. Luettu 17.7.2020.
- Erityisperheet 2020. Tietoa sivuista. Saatavana osoitteesta: <<https://www.erityisperheet.fi/tietoa-sivustosta/>>. Luettu 25.4.2020.
- Hammerness, Paul Graves 2009. ADHD. Westport. Greenwood Press. E-kirja. Saatavana osoitteesta: <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/metropolia-ebooks/reader.action?docID=491902>>. Luettu 23.4.2020.
- Helsingin kaupunki 2020. Lapset, joilla on erityistarpeita. Päivitetty 25.02.2020. Saatavana osoitteesta: <<https://www.hel.fi/sote/perheentuki-fi/raskaus-ja-synnytys/huolet-ja-pulmat-raskausaikana/erityislapsi/>>. Luettu 25.4.2020.
- Herrgård, Eila & Airaksinen, Eila 2004. Tarkkaavaisuus- ja oppimishäiriöt. Toim: Sillanpää, Matti & Herrgård, Eila & Iivanainen, Matti & Koivikko, Matti & Rantala, Heikki. Lastenneurologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 2. painos.
- Hietala, Marja & Penttinen, Maila 2016. Lastentaudit ja periytyminen. Toim: Heikinheimo, Markku & Rajantie, Jukka & Renko, Marjo. Lastentaudit. Duodecim. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 6. uudistettu painos.
- HUS n.d. Neurokognitiiviset häiriöt. Lastenneurologia. Saatavana osoitteesta: <https://www.hus.fi/sairaanhoito/lasten-sairaanhoito/lastenneurologia/Neurokognitiiviset_hairiot/Sivut/default.aspx>. Luettu 7.5.2020.
- Kagan, Julia 2020. Special Needs Child. Päivitetty 21.11.2020. Saatavana osoitteesta: <<https://www.investopedia.com/terms/s/specialneedschild.asp>>. Luettu 25.4.2020.
- Kalliomaa-Puha, Laura & Tillman, Päivi 2016. Laulu 573566 perheestä. Lapsiperheet ja perhepolitiikka 200-luvulla. Saatavana osoitteesta: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/163822/Laulu_573566_perheesta.pdf?sequence=1>. Luettu 25.4.2020.
- Kaski, Markus (toim.) & Manninen, Anja & Pihko, Helena 2013. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro Oy. 5.-6.painos.
- Korpela, Raija 2004. Autismi. Toim: Sillanpää, Matti & Herrgård, Eila & Iivanainen, Matti & Koivikko, Matti & Rantala, Heikki. Lastenneurologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 2. painos.
- Käypä hoito 2019. ADHD (aktiivisuuden ja tarkkaavaisuuden häiriö). Käypä hoito –suositus. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen Lastenneurologinen yhdistys ry:n, Suomen Nuorisopsykiatrisen yhdistyksen ja Suomen Lastenpsykiatriyhdistyksen asettama työryhmä. Saatavana osoitteesta: <<https://www.kaypahoito.fi/hoi50061#readmore>>. Luettu 17.8.2020.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2017. Lapsen itsetunnon tukeminen. Saatavana osoitteesta: <<https://www.mll.fi/vanhemmille/tietoa-lapsiperheen-elamasta/vanhemmuus-ja-kasvatus/lapsen-itsetunnon-tukeminen/>>. Luettu 8.4.2020.

Martinelli, Massimo & Staiano, Annamaria 2017. Motility Problems in Developmental Disorders: Cerebral Palsy, Down Syndrome, Williams Syndrome, Autism, Turner's Syndrome, Noonan's Syndrome, Rett Syndrome, and Prader-Willi Syndrome. Pediatric Neurogastroenterology. Gastrointestinal Motility and Functional Disorders in Children. Toim. Faure, Christophe & Thapar, Nikhil & Di Lorenzo, Carlo. Springer International Publishing Switzerland. 2. painos. E-kirja. Saatavana osoitteesta: <<https://link.springer-com.ezproxy.metropolia.fi/content/pdf/10.1007%2F978-3-319-43268-7.pdf>>. Luettu 27.3.2020.

McGough, James J. 2014. ADHD. New York. Oxford University Press. E-kirja. Saatavana osoitteesta: <https://books.google.fi/books?id=5x1NBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Luettu 21.4.2020.

Monivammaiset näkövammaiset. Lea Test. Saatavana osoitteesta: <<http://www.lea-test.fi/su/silmat/monivamm.html>>. Luettu 1.4.2020.

Nikoskelainen, Eeva & Äärimaa Tuula 2004. Silmän ja näkemisen häiriöt. Toim: Sillanpää, Matti & Herrgård, Eila & Iivanainen, Matti & Koivikko, Matti & Rantala, Heikki. Lastenneurologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 2. painos.

Papunet 2019. Jos vuorovaikutus ei etene tavalliseen tahtiin. Kehitysvammaliitto. Saatavana osoitteesta: <<https://papunet.net/tietoa/jos-vuorovaikutus-ei-etene-tavalliseen-tahtiin>>. Luettu 8.4.2020.

Papunet 2020. Puhetta korvaava kommunikointi AAC. Kehitysvammaliitto. Saatavana osoitteesta: <<https://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>>. Luettu 8.4.2020.

Roisko, Eija 2016. Puhevammaisen lapsen kuuleminen ja osallisuus. Vammaisen lapsen näkemysten selittäminen. Lastensuojelun Keskusliitto. Saatavana osoitteesta: <<https://skl.e-julkaisu.com/vammaisen-lapsen-nakemysten-selvittaminen/>>. Luettu 5.4.2020.

Seppälä, Heikki 2017. Erilaiset eväät. Kirja kehitysvammaisuudesta. Kehitysvammaliitto ry. Kouvola: PackageMedia Oy.

Suomen CP-liitto n.d. CP-vamma. Liitännäisoireet. Saatavana osoitteessa: <<https://www.cp-liitto.fi/tietoa/vammaryhmat/cp-vamma/liitannaisoireet>> Luettu 1.7.2020.

Suomen CP-liitto n.d. CP-vamma. Mikä on CP-vamma? Saatavana osoitteessa: <<https://www.cp-liitto.fi/tietoa/vammaryhmat/cp-vamma>> Luettu 23.8.2020.

Tehyn eettinen toimikunta, 2019. Lapsen ja perheen kohtaaminen. Saatavana osoitteesta: <<https://www.tehy.fi/fi/blogi/lapsen-ja-perheen-kohtaaminen>>. Luettu 22.2.2020.

Terveyskylä 2018. CP-vamma. Lastentalo. Päivitetty 15.8.2018. Saatavana osoitteesta: <<https://www.terveyskyla.fi/lastentalo/tietoa-lasten-sairauksista/liikuntavammaisuus/cp-vamma/tietoa-cp-vammasta>> Luettu 7.5.2020.

Tikoteekki 2015. Apuvälineenä ihminen. Kehitysvammaliitto. Saatavana osoitteesta: <<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/apuvalineena-ihminen/>>. Luettu 8.4.2020.

Verner 2020. Kehitysvammaisen henkilö asiakkaana. Saatavana osoitteesta: <<https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisen-henkilo-asiakkaana>>. Luettu 8.4.2020.