



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Karoliina Kuusisaari

---

# Kuljetuspalvelu osallisuuden ja itsenäisen elämän vahvistajana

Opinnäytetyö

Syksy 2023

Sosionomi AMK



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Karoliina Kuusisaari

Työn nimi alaotsikoineen: Kuljetuspalvelu osallisuuden ja itsenäisen elämän vahvistajana

Ohjaaja: Katariina Perttula

Vuosi: 2023

Sivumäärä: 44

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden vaikutuksia palvelua käyttävien ihmisten elämään, osallisuuden ja itsenäisyyden näkökulmista. Tutkimuskysymyksenä oli: miten vammaispalvelukuljetukset vaikuttavat kuljetuspalvelua käyttävien ihmisten osallisuuteen ja itsenäiseen elämään? Opinnäytetyön aihe muotoutui oman mielenkiinnon sekä työelämässä kohtaamieni ilmiöiden innoittamana. Opinnäytetyöllä ei ole tilaajatahoa. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda palvelunkäyttäjien ääni ja kokemus kuuluviin, tuottaa uutta tietoa kuljetuspalveluiden käytöstä sekä vaikuttaa siihen millä tavoin kuljetuspalveluita järjestetään.

Opinnäytetyö on toteutettu laadullisena tutkimuksena, koska tarkoituksena oli tutkia ihmisten kokemuksia ja kuljetuspalveluun liitettyjä merkityksiä. Tutkimuksen aineisto on kerätty kirjoituskutsun avulla. Kirjoituskutsu on laadullinen menetelmä, jossa kohderyhmää pyydetään osallistumaan tietyn aiheen tai teeman mukaiseen kirjoitustehtävään. Kirjoituskutsu kohdentui Etelä-Pohjanmaan alueelle ja tutkimusjoukkona oli vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun käyttäjät sekä heidän läheisensä. Aineisto on analysoitu aineistolähtöistä sisällön analyysiä sekä teemoittelua hyödyntäen.

Tutkimustuloksissa kävi ilmi, että kuljetuspalvelulla on niin estäviä kuin edistäviäkin vaikutuksia kuljetuspalveluasiakkaiden erilaisissa elämän toiminnoissa osallisuuden ja itsenäisen elämän osaa-alueilla. Tutkimuksen perusteella kuljetuspalvelu näyttäytyy osallistumisen, sosiaalisten suhteiden sekä arjen itsenäisen ja riippumattoman suunnittelun mahdollistajana.

<sup>1</sup> Asiasanat: vammaisuus, vammaispalvelut, kuljetuspalvelut, osallisuus, itsenäinen elämä

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Degree programme: Social Services

Author: Karoliina Kuusisaari

Title of thesis: Transport service as a reinforcer of participation and independent living

Supervisor: Katariina Perttula

Year: 2023

Number of pages: 44

Number of appendices: 1

---

The purpose of this thesis was to examine the effects of transportation services under the Disability Services Act on the lives of service users, from the perspectives of participation and independence. The research question was: How does disability service transport affect the participation and independent living of people using the transport service? The topic of this thesis was shaped by the author's own interests and the phenomena encountered while working with transport services.

The aim of the thesis was to make the voice and experience of service users heard, to produce new information on the use of transport services and to influence the ways in which transport services are organized. This research has been carried out as qualitative research. Research material has been collected by means of an invitation to write. The invitation to write was directed to the South Ostrobothnia region and the research group was the users of the transport service and their close relatives. The material has been analyzed using data-driven content analysis and theming.

The results of this study indicate that the transport service has both hindering and promoting effects in customers' various life activities in the areas of participation and independent living. Based on the research, the transport service can be seen as an enabler of participation, social relations and independent living, as well as self-contained planning.

<sup>1</sup> Keywords: disability, disability services, transportation services, participation, independent living

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä .....	2
Thesis abstract .....	3
SISÄLTÖ .....	4
1 JOHDANTO .....	6
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET .....	7
2.1 Ajankohtaisuus ja aikaisemmat tutkimukset .....	7
3 VAMMAISUUS, LAKI JA LIIKKUMINEN .....	11
3.1 Vammaisuus sosiaalisena ilmiönä .....	11
3.2 Lakiperusteinen vammaisuus .....	12
3.3 Yleisimmät liikkumista hankaloittavat vammat .....	13
4 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN KULJETUSPALVELU .....	15
4.1 Kuljetuspalvelun järjestäminen .....	16
4.2 Matkan tilaaminen .....	17
5 OSALLISUUS JA ITSENÄINEN ELÄMÄ .....	18
5.1 Syrjäytyminen .....	18
5.2 Osallisuus ja päätäntävalta .....	19
5.3 Asiakasosallisuus .....	20
5.4 Osallisuuden kehät .....	21
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSAINEISTO .....	23
6.1 Laadullinen tutkimus ja menetelmälliset valinnat .....	23
6.2 Aineiston keruu .....	24
6.3 Aineiston analyysi .....	25
6.4 Eettisyys ja luotettavuus .....	26

7 TUTKIMUSTULOKSET .....	28
7.1 Osallistuminen ja osallisuus .....	28
7.2 Sosiaaliset suhteet ja vapaa-aika .....	30
7.3 Itsenäisyys ja valinnan vapaus .....	32
8 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	34
9 POHDINTA.....	37
LÄHTEET .....	39
LIITTEET .....	44

# 1 JOHDANTO

Moni käynnistää auton aamuisin ja istuu ratin taakse tavoitteenaan ehtiä töihin, kouluun tai muuhun sovittuun tapaamiseen ajoissa. Olemme itse vastuussa liikkumiseen varatusta ajasta ja reitistä, jonka valitsemme sekä siitä, kuinka valitsemallamme reitillä ajamme. Tai jos emme itse toimi auton kuljettajana, saatamme kulkea matkamme julkisilla kulkuvälineillä, jota odotamme hyvissä ajoin pysäkillä valmiina hyppäämään ajoneuvon kyytiin sen saapuessa tuttua ja ennalta sovittua reittiään. Autoilu tuo elämäämme tietynlaista suunnittelemattomuutta. Auton rattiin voi hypätä hetken mielijohteesta ja lähteä tapaamaan ystävää, tekemään ostoksia tai osallistumaan kaupungilla järjestettävään tapahtumaan, jonka juuri paikallislehdestä havaitsimme. Liikkumisen rajoitteiden vaikutusta arkeen ei mietitä kovin usein, ellei aihe ole omakohtainen.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan kuljetuspalvelun merkitystä vammaisten ihmisten osallisuuden sekä itsenäisen elämän näkökulmista. Kuljetuspalvelut mahdollistavat liikkumisen niille henkilöille, joilla ei ole mahdollisuutta liikkua tavanomaisin keinoin, kuten omalla autolla tai julkisilla kulkuvälineillä. Tilastotiedon mukaan vaikeavammaisten liikkumista tukevien palveluiden saajia oli Suomessa vuonna 2021 yhteensä 86 445 henkilöä (Sotkanet. i.a.). Liikkumista tukevien palveluiden tarve on siis todellinen ja varsin tarpeellinen etenkin sellaisilla alueilla, joissa julkisten kulkuneuvojen saatavuus on huono ja välimatkat palveluihin pitkiä.

Ajattele, jos joutuisi odottamaan kauppaan lähtöä useita tunteja, niin että apteekkikäynti jäisi välistä sen jo sulkeuduttua. Tai jos kaupasta lähtiessä, joutuisi odottamaan pakasteiden kanssa kaupan penkillä niin kauan, että pakasteet ovat sulaneet. Mitä jos ystävän soittaessa joutuisi kertomaan, että pääsee kahvilaan vasta kahden tunnin päästä, jos silloinkaan. Tämä on arkipäivää monelle vammais palvelukuljetuksia tarvitseville. Tässä opinnäytetyössä ongelmia tarkastellaan laajemmassa kokonaisuudessa.

## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TAVOITTEET

Minulle oli opintojeni alusta alkaen selvää, että opinnäytetyöni aihe tulee koskemaan kuljetuspalveluita. Työskentelin usean vuoden ajan asiakaspalvelukeskuksessa, joka välittää erilaisia taksipalveluita, mukaan lukien vammaispalvelukuljetuksia. Työtä tehdessäni aloin kiinnittää huomiota siihen, millainen vaikutus kuljetuspalveluilla sekä niiden toimimisella tai toimimattomuudella on palvelua tarvitsevien ihmisten arkielämään. Työssäni olin osatekijänä asiakkaiden tärkeissä tapahtumissa hautajaisista syntymäpäiviin sekä ihan tavallisiin kauppareissuihin, niin huonoina kuin hyvinäkin päivinä.

Työn kautta kiinnostuin sosiaalialasta, ja huomioideni innoittamana lähdin opiskelemaan sionomin tutkintoa. Opintojen aikana opinnäytetyön aihe on kypsynyt ja työelämässä kohtamani ilmiöt ovat saaneet raamit sekä määritelmiä. Aihe kumpuaa omasta kiinnostuksestani aiheeseen, eikä opinnäytetyöllä ole tilaajaa. Invalidiliiton edustajat Etelä-Pohjanmaan alueelta ovat toimineet konsultaatioapuna opinnäytetyöprosessin aikana jakaen ammatillista tietämystään kanssani.

Opinnäytetyön tarkastelun kulmakiveksi muodostui osallisuus ja työn tarkoituksena on tutkia, millainen merkitys vammaisten liikkumista tukevilla palveluilla on palvelua käyttävien henkilöiden osallisuuden kokemuksessa. Tutkimukseni tutkimuskysymykseksi muotoutui: Miten kuljetuspalvelu vaikuttaa ihmisen osallisuuden kokemukseen ja itsenäiseen elämään? Opinnäytetyöni tarkoituksena on myös, että vammaispalvelukuljetuksia tarvitsevien ääni tulisi kuuluviin ja vaikuttaisi osaltaan palvelun järjestämisen tapoihin.

### 2.1 Ajankohtaisuus ja aikaisemmat tutkimukset

Tutkimukseni on ajankohtainen, sillä osallisuuden näkökulmat ovat olleet yhteiskunnallisesti ajankohtaisia ja esillä. Esimerkiksi Sanna Marinin hallituksen yhtenä tavoitteena oli eriarvoisuuden torjunta osallisuuden keinoin (Valtioneuvoston hallintoyksikkö, 2019, s. 80–81). Hallitus sitoutui turvaamaan osallisuuden ja monimuotoisen kansalaistoiminnan mahdollisuudet kaikilla hallinnon tasoilla. Hallitusohjelmassa korostettiin eriarvoisuuden torjuntaa osallisuuden kautta niin, että kaikille pyritään tarjoamaan mahdollisuus aktiiviseen osallistumiseen ja

merkitykselliseen kansalaistoimintaan riippumatta heidän taustastaan tai asemastaan yhteiskunnassa.

Myös vammaispalvelulainsäädännön uudistus ja sen tavoitteet tekevät tutkimuksestani ajalleen sopivan. Vammaispalvelulain uudistus pyrkii tukemaan vammaisten henkilöiden itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista, edistämään yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä takaamaan yksilöllisen tarpeen mukaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2023c). Tärkein periaate on, että oikeus palveluihin määritellään henkilön tarpeen perusteella eikä diagnoosin perusteella. Käytännössä tämä tarkoittaa nykyisen vammaispalvelulain kumoamista ja uuden vammaispalvelulain luomista, joka sisältää säännökset vammaisille henkilöille tarjottavista sosiaalihuollon erityispalveluista.

Myös Etelä-Pohjanmaan maakunnallinen vammaisneuvosto on käsitellyt kuljetuspalveluita 31.1.2019 järjestetyssä yhteiskehittämisen työpajassa, jossa käsiteltiin vammaispalvelujen kehittämistä ja asiakasosallisuutta (Invalidiliitto, 2019). Työpajan tavoitteena oli vahvistaa asiakasosallisuutta maakunnallisten vammaispalvelujen suunnittelussa ja kuulla vammaisneuvoston näkemyksiä palvelujen kehittämisestä. Työpajassa oli paikalla vammaisneuvoston jäseniä eri puolilta maakuntaa sekä työntekijöitä sote- ja maakuntauudistukseen liittyen. Työpajan teemoihin kuuluivat vammaispalvelujen asiakaspalveluprosessi, palvelutarpeen arviointi sekä tulevaisuuden kuljetuspalvelut. Osallistujat keskustelivat monikanavaisista palveluista, moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista sekä kuljetuspalveluiden kehittämisestä. Työpajaan osallistuneet pitivät kuljetuspalveluissa tärkeinä asioina muun muassa tarvelähtöisyyttä sekä asiakkaan tarpeiden ja turvallisuuden huomioimista, luotettavuutta, helpokäyttöisyyttä, tututaksioikeutta, aikatauluista kiinnipitämistä, palvelualttiutta, osaamisen vahvistamista, palvelun joustavuutta ja kokonaisvaltaista toimivuutta (H. Lahti, henkilökohtainen tiedonanto, 4.10.2022). Myös kuljetuspalveluiden poliittinen näkökulma nousi keskusteluissa esiin tarkoittaen, että poliittisten päättäjien olisi tärkeää ymmärtää taksijärjestelmän muutosten vaikutukset vammaisten henkilöiden asioihin.

Kuljetuspalvelua on aikaisemmin lähestytty asiakastyytyväisyydestä käsin. Latvalan (2020, s. 64–68) opinnäytetyö käsittelee vammaispalvelulain mukaisia taksikyytejä ja asiakkaiden kokemuksia kuljetuksista Kurikan ja Ilmajoen alueella. Tutkimuksessa tarkastellaan, miten



asiakkaat ovat kokeneet taksikyydit ja miten niitä voitaisiin asiakkaiden mielestä kehittää. Tutkimustuloksista voidaan todeta, että asiakkaat ovat tyytyväisiä vammaispalvelulain mukaisiin taksikyyteihin, mutta heillä on toiveita kuljetusten tilaamisen selkeydestä, pidemmästä odotusajasta asiointimatkoilla ja mahdollisuudesta kulkea tutun kuljettajan kanssa, koska se lisäisi matkojen miellyttävyyttä ja yksilöllisyyttä.

Myös Hiekkamäen (2006, s. 27–30) tutkimuksessa todetaan, että vammaispalvelukuljetusten käyttäjien olevan pääsääntöisesti tyytyväisiä palveluun. Kuitenkin matkojen myöntämiseen toivottiin joustavuutta niin, että myönnettyjä matkoja olisi mahdollista siirtää seuraavalle kuu-kaudelle, mikäli niitä jää yli. Myös kimppakyytien järjestämiseen oltiin tyytymättömiä niin aikataulujen, reittien kuin maksujärjestelyiden suhteen. Tutkimukseen osallistujat kokivat, että yhteiskuljetusten vuoksi perille pääsyyn kului liikaa aikaa, maksujärjestelyiden tiedotus on ollut riittämätöntä. Osa vastaajista myös koki, että yhteiskuljetukset heikensivät heidän yksityisyytään.

Kuljetuspalveluita on tarkasteltu myös toimijuuden näkökulmasta. Huttusen (2021, s. 80–85) pro gradu -tutkielmassa tutkittiin helsinkiläisten vaikeavammaisten kuljetuspalveluasiakkaiden toimijuuden rakentumista. Tutkimuksessa keskityttiin niihin tilanteisiin, joissa asiakkaat valitsivat itse vakiotaksin ja myöhemmin tilaavat kuljetuspalvelumatkojaan Helsingin Matkapalvelun kautta. Tutkimustulokset osoittavat, että vaikeavammaisten kuljetuspalveluasiakkaiden toimijuus ja arjen itsenäisyys vahvistui, kun heillä oli mahdollisuus käyttää itse valitsemiaan vakiotakseja. Vakiotaksin käyttö antoi heille vapautta suunnitella päivittäistä elämäänsä ja toimia spontaanisti omien tarpeidensa ja tavoitteidensa mukaan. Tuttujen kuljettajien ansiosta asiakkaat kokivat mielekkääksi tavata ystäviään ja tuttujaan, ja heidän oli mahdollista sopia joustavasti paluumatkojen noutoajoista. Kuljettajat olivat valmiita odottamaan asiakkaita tarvittaessa ennen sovittua noutoaikaa, mikä lisäsi asiakkaiden itsenäisyyttä ja mahdollisuutta vaikuttaa kuljetusten järjestelyihin.

Valitettavasti Huttusen (2021, s. 80–85) tulokset osoittavat, että Helsingin Matkapalvelun käyttöön siirtyminen oli vaikeavammaisten kuljetuspalveluasiakkaiden näkökulmasta erittäin negatiivinen muutos. Keskitetty Matkapalvelu-järjestelmä ei vastannut asiakkaiden tarpeita ja odotuksia, mikä vaikeutti heidän arjessaan toimimistaan. Asiakkaat kokivat, että järjestelmä oli jäykkä ja joustamaton, eikä se mahdollistanut heidän tarpeidensa huomioimista samalla

tavalla kuin vakiotaksin käyttö. Matkapalvelun käytön myötä asiakkaiden liikkuminen hankaloitui, ja he kohtasivat monia ongelmia, kuten matkojen myöhästymisiä, odottamista ja muiden matkustajien läsnäoloa. Lisäksi asiakkaiden kokemukset Matkapalvelun kuljettajista olivat usein negatiivisia, ja he tunsivat olonsa epävarmaksi ja pelokkaaksi. Tämä vaikeutti heidän toimijuuttaan ja itsenäisyyttään. Näiden tutkimusten perusteella näyttää siltä, että kuljetuspalvelujen käyttäjien tyytyväisyyteen ja toimijuuteen voidaan vaikuttaa merkittävästi kuljetusjärjestelmän rakenteen ja toimintatapojen keinoin. Tunnistetut kehitystarpeet, kuten selkeys kuljetusten tilaamisessa, pidemmät odotusajat ja mahdollisuus valita tuttu kuljettaja, voivat parantaa asiakkaiden kokemuksia ja tukea heidän itsenäisyyttään sekä toimijuuttaan.

### 3 VAMMAISUUS, LAKI JA LIIKKUMINEN

Vammaisuuden kansainvälinen määritelmä kuvataan YK:n vammaissopimuksessa. Sopimuksessa esitetään, että vammainen on henkilö, jolla on pitkäaikainen kehollinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka yhteisvaikutuksena erilaisten esteiden kanssa rajoittaa henkilön osallistumista yhteiskunnan toimintoihin yhdenvertaisesti toisten ihmisten kanssa (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016). On totuttu ehkä ajattelemaan, että vammaisuus koskisi ainoastaan ihmisen fyysisiä ominaisuuksia ja niistä aiheutuvia fyysisiä rajoitteita. Kansainvälisessä määrittelyssä on kuitenkin otettu huomioon näkökulma, jossa vammaisuus ei tarkoita yksinomaan henkilön olemisen tilaa, vaan vammaisuuden määritelmä koostuu myös yksilön ja hänen elinympäristönsä välisen suhteen kuvauksesta. Vammaisuuden voidaan siis katsoa olevan lääketieteen kautta määriteltyjen ominaisuuksien lisäksi sosiaalinen ilmiö.

#### 3.1 Vammaisuus sosiaalisena ilmiönä

Kari ym. (2020, s. 9) toteavat, että vammaisuuden katsotaan käsitteenä olevan kytkeytynyt siihen kontekstiin, jossa sitä käytetään. Normit, historialliset tapahtumat sekä asenteet muovaavat vammaisuuden käsitettä ajalleen sopivaksi. Vammaisuus ei siis ole vain henkilön ominaisuus, vaan hänen ja ympäristön välisessä suhteessa esteistä ja rajoitteista muodostuva merkityksien kokonaisuus. Tällaisiksi esteiksi kirjoittajat kuvaavat esimerkiksi esteellistä ympäristöä, muiden ihmisten syrjiviä asenteita tai kommunikaation rajoitteellisuutta. Kari ym. (2020, s. 9) esittävät, että kyseinen vammaisuuden käsitteen tarkastelukulma nostaa esiin ihmisen omia kokemuksia ja näkemyksiä, mutta myös vammaisen henkilön osallisuutta ja toimijuutta.

Myös Sainio ym. (2017) korostavat ympäristön merkittävää roolia toimintarajoitteiden ilmentymisessä. Niin fyysiset kuin asenteelliset esteet vaikuttavat toimintarajoitteisten sekä vammaisten ihmisten tasavertaiseen osallistumiseen erilaisissa yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Vammaisuuden sosiaalinen olemus ilmentyy yhteiskunnassamme niin infrastruktuurissa esteettömyyden puuttumisena kuin ihmisten asenteissa ja vuorovaikutussuhteissa vammaisen kanssa. Vammaisuus ei siis tarkoita vain sitä, ettei henkilö pysty samoihin asioihin kuin muut, vaan ympäristössä ei välttämättä ole tarjolla henkilön tarvitsemia toimintamahdollisuuksia.

Esimerkiksi pyörätuolia käyttävä ihminen kyllä pystyy kulkea ovesta sisään mutta, jos vastassa ovat portaat ilman ramppia tai korkea kynnyks, ilman toisen apua muuttuu toiminta pulmalliseksi.

Kari ym. (2020, s. 10) mukaan vammainen on vammaisuuteen viittaava perustermi, jota voidaan tarvittaessa täydentää erilaisin etuliittein. Etuliite kuvaa yleensä vamman tyyppiä, kuten näkövamma viittaa näkökyvyn rajoitteisiin tai liikuntavamma liikkumisen rajoitteisiin. Kirjoittajien mukaan vammaisuus määritellään nykypäivänä sen perusteella, millaisia toimintakyvyn rajoitteita vamma ihmiselle aiheuttaa hänen elinolosuhteissaan. Vammaisuus voidaan Kari ym. (2022, s.10–11) mukaan jakaa monivammaisuuteen ja vaikeavammaisuuteen. Monivammaisuudella tarkoitetaan, että henkilöllä on useita toimintakykyä rajoittavia ominaisuuksia, kuten kehitysvamma sekä näkövamma samanaikaisesti. Vaikeavammaisuuden Kari ym. (2022, s. 11) määrittelevät niin, että yksilö tarvitsee etenevän tai pitkäaikaisen vamman tai sairauden vuoksi toistuvasti toisen henkilön apua jokapäiväisen elämän toiminnoissa. Kari ym. (2022, s. 11) toteavatkin, että käsitteenä vaikeavammaisuus liittyy lakisääteisten palveluiden saamisen edellytyksiin Suomessa.

### 3.2 Lakiperusteinen vammaisuus

Vammaispalvelulaissa vammaisuus määrittyy niin, että henkilöllä on vammasta tai sairaudesta johtuen pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisen elämäntoiminnoista (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380). Vammaispalvelulain mukaisesta määritelmästä on löydettävissä määritelmää syventäviä ilmauksia kuten pitkäaikaisuus, erityiset vaikeudet suoriutumisessa sekä tavanomaiset elämän toiminnot, joita Rätty (2017) on avannut tarkemmin.

Pitkäaikaisuudella tarkoitetaan vakiintuneen soveltamiskäytännön mukaisesti sitä, kun vammasta tai sairaudesta aiheutuu vähintään vuoden pituinen toimintarajoite, joka vaikeuttaa tai estää tavanomaisista elämäntoiminnoista suoriutumisen (Rätty, 2017, s. 253). Vamma tai sairaus voidaan katsoa pitkäaikaiseksi myös niissä tilanteissa, joissa vamman aiheuttamat toimintarajoitteet vaihtelevat, jolloin avuntarvekin vaihtelee ei jatkuvasta runsaaseen avun tarpeeseen. Rätty (2017, s. 253) mukaan pitkäaikaisuudelle ei kuitenkaan voida asettaa ehdottomia aikarajoja, vaan pitkäaikaisuuden voidaan katsoa edellyttävän vamman jonkinasteista

pysyvyyttä sekä siitä aiheutuvia pitkäaikaisia vaikutuksia. Hän myös korostaa vammaisuuden määrittelyn yksilökohtaista tarkastelua, jossa asiakkaan oma näkemys vamman aiheuttamista esteistä ja siitä johtuvista tuen tarpeista otetaan huomioon.

Sairaudesta tai vammasta johtuvat suoriutumisvaikeudet eivät itsessään ole peruste palveluiden ja tukitoimien myöntämiselle sekä lakiperusteisen vammaisuuden määritelmän täyttymiselle, vaan vaikeuksien on oltava poikkeuksellisia (Räty, 2017, s. 252). Erityiset vaikeudet suoriutumisessa tarkoittavat Rädyn mukaan erityisiä ja kohtuuttoman suuria vaikeuksia sekä avun tarpeen runsautta. Hän kuitenkin painottaa, että vammaisuutta tulee arvioida suhteessa elinympäristöön ja olosuhteisiin, sekä huomioon ottaen henkilön jo hakemat tukitoimet, sillä olemassa olevaa luetteloa, jonka avulla voitaisiin suoraan määritellä, kuka on oikeutettu mihinkään palveluun vamman tai sairauden perusteella ei ole.

Tavanomaisia elämäntoimintoja Räty (2017, s. 254) määrittelee jokapäiväiseen elämään liittyviksi asioiksi, jotka ovat yleisesti hyväksytyjä yhteiskuntamme toimintarakenteissa. Tällaisia toimintoja ovat esimerkiksi: asuminen, opiskelu, liikkuminen, työn tekeminen, perhe-elämä, asioiminen, yhteiskunnan jäsenyys sekä vapaa-ajan toiminta.

### **3.3 Yleisimmät liikkumista hankaloittavat vammat**

Kuten vammaisuus on terminä moniulotteisesti käsiteltävä, myös liikuntavammainen termin merkitystä on hyvä tarkastella kriittisesti. Liikuntavamma voi olla lievä, jolloin se ei aiheuta liikkumiselle kovin suuria esteitä, tai sitten vamma saattaa olla sellainen, ettei ihminen pysty liikkumaan ollenkaan. Hiekkala (2020) pohtii termien liikuntavammainen ja liikkumisesteinen merkityksiä huomauttaen, että jokaisen tulisi saada tulla kutsutuksi itselleen mieleisellä tavalla. Hänen mukaansa termi liikkumisesteinen korostaa ympäristön roolia liikkumista vaikeuttavan vamman ilmentymisessä, eikä kirjoittajan omien sanojen mukaan "osoita sormella" henkilöä, jolla on liikkumista rajoittava vamma.

Monet eri vammat saattavat vaikuttaa liikkumisen esteellisyyteen. Tammisen ym. (2021) Kuntaliitolle tekemän arvion mukaan kolme yleisintä liikkumiseen ja apuvälineiden tarpeeseen vaikuttavaa vammaa ovat aivovamma, kehitysvamma sekä nivelreuma ja muut reumasairaudet. Aivovamma tapausten määrän on arvioitu olevan Suomessa 100 000 henkilöä,

kehitysvamma tapauksia 40 000 henkilöä ja reumasairauksia on arvioitu sairastavan 35 000 henkilöä. Seuraavassa kappaleessa tarkastelen aivovammaa sekä kehitysvammaa tarkemmin.

Aivovammalla tarkoitetaan ulkoisen voiman aiheuttamaa aivotoiminnan häiriötä tai rakenteellista vauriota, ja arviolta noin 15 % aivovamman saaneista saa pitkäaikaisia tai pysyviä oireita (Käypä hoito, 2021). Aivovamman jälkitila saattaa aiheuttaa monenlaisia lieveilmiöitä, jotka vaikuttavat omatoimisen liikkumiseen. Fyysisistä aivovamman jälkitilan oireista yleisimpiä ovat huimaus, joka saattaa tehdä omalla autolla ajamisesta mahdotonta ja julkisten kulkuvälineiden käytöstä riskipitoista. Oireena voivat olla myös esimerkiksi unihäiriöt, rasituksen sietokyvyn heikentyminen, ääni- ja valoherkkyys sekä erilaiset halvausoireet ja kognitiivismotoriset häiriöt. Aivovamman jälkitila saattaa aiheuttaa muutoksia myös ihmisen tunne-elämään aiheuttaen esimerkiksi ärtyisyyttä, väsymystä ja ahdistuneisuutta.

AIDD eli amerikkalainen kehitysvammaisjärjestö määrittelee kehitysvammaisuuden tarkoittavan vammaa, jolle tyypillisiä ominaisuuksia ovat rajoitukset älyllisissä toiminnoissa sekä vaikeudet sopeutumisessa esimerkiksi käsitteellisissä, sosiaalisissa ja käytännön taidoissa (Sharlock ym., 2021, s. 1). Tämänkaltaiset rajoitukset voivat vaikuttaa itsenäiseen liikkumiseen ja julkisten kulkuvälineiden käyttöön, joihin vaaditaan tietynlaisia taitoja, jotka eivät välttämättä kohtaa henkilön omien kykyjen ja taitojen kanssa. Kehitysvammat, kuten muutkin vammat, voidaan jakaa neljään luokkaan: lievään, keskivaikeaan, vaikeaan ja syvään kehitysvammaisuuteen (Åberg, 2021). On hyvä muistaa, ettei kehitysvamma ole kuitenkaan sairaus, vaan ennen aikuisikää tullut aivojen toiminnanhäiriöstä johtuva oire, ja mitä lievempi kehitysvamma on, sitä paremmat ovat henkilön taidot sopeutua ympäristöönsä (Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta, 2022). Vaikka omatoiminen liikkuminen ei olisikaan vamman vuoksi mahdollista painottaa Kehitysvammaliitto (i.a.), että kaikilla ihmisillä on taitoja sekä kykyjä ja, että oikeanlaisen tuen avulla, jokaisella on mahdollisuus kehittyä ja oppia uusia asioita.

## 4 VAMMAISPALVELULAIN MUKAINEN KULJETUSPALVELU

Sosiaalihuoltolaki määrittelee esteettömän ja toimivan julkisen joukkoliikenteen ensisijaiseksi tavaksi järjestää liikkuminen. Liikkumista tukevia palveluja tarjotaan niille, jotka eivät pysty käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen syyn vuoksi (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301). Tukea voi saada muun muassa julkisten liikennevälineiden käytön ohjauksena, saattajapalveluna, ryhmäkuljetuksina, taksilla tai muulla sopivalla tavalla. Yksilöllisiä kuljetuspalveluja ei kuitenkaan järjestetä, jos henkilöllä on oikeus vastaaviin palveluihin muun lain nojalla. Liikkumista tukevia palveluita voidaan myöntää myös vammaispalvelulain perusteella.

Palvelun järjestäminen aloitetaan tuentarpeiden selvityksellä ja palvelusuunnitelman laatimisella (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380). Hyvinvointialueen on aloitettava vammaisen henkilön tarvitsemien palvelujen ja tukitoimien selvittäminen seitsemässä arkipäivässä yhteydenoton jälkeen. Selvityksen perusteella on viivytyksettä laadittava palvelusuunnitelma, ja sitä on tarkistettava tarvittaessa. Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa hakemuksen esittämisestä, ellei erityinen syy vaadi pidempää käsittelyaika

Suunniteltaessa liikkumisen palveluiden järjestämistä joko sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain nojalla, on huomioitava, onko henkilö vammaispalvelulaissa määritellyllä tavalla vaikeavammainen suhteessa jäljestettävään palveluun (THL, 2023a). On siis tarkasteltava, täyttykö henkilön kohdalla vammaispalvelulaissa määritellyt ominaisuudet pitkäaikaisuudesta, erityisistä vaikeuksista suoriutumisessa sekä avun tarpeesta tavanomaisten elämän toimintojen suorittamisessa. Oikeuskäytännön mukaisesti vaikeavammaisuutta arvioitaessa on otettava huomioon myös lääkärinlausunnot ja muut mahdolliset selvitykset koskien esimerkiksi taksilla tehtyä koematkaa, jonka avulla on voitu saada tietoa asiakkaan kohtaamista haasteista matkan aikana (mt.). Huomiotavia asioita ovat myös, henkilön mahdollisuus käyttää julkista joukkoliikennettä ja mahdollisten pysäkkien sijainnit. Edellä mainittujen lisäksi palvelun myöntämisen arvioinnissa on tarkasteltava hakijan sosiaalista ja fyysistä ympäristöä, kuten palveluiden sijaintia, hakijan liikkumiskykyä sekä apuvälineitä ja kunnan joukkoliikenne palveluiden kalustoa ja esteettömyyttä. Palvelun myöntäminen ei siis perustu vain diagnoosiin,

vaan palvelu myönnetään henkilön yksilölliseen tuentarpeen perusteella se kokonaisvaltaisesti kartoittaen.

Vammaispalvelulaissa määriteltyä liikkumisen tukea voi saada työ- ja opiskelumatkoihin (Vammaispalvelulaki 675/2023). Matkoja voidaan myöntää myös työllistymistä tukevan toiminnan, työtoiminnan, valmennuksen, erityisen osallisuuden tuen, tuetun päätöksenteon, vaativan moniammatillisen tuen sekä lyhytaikaisen huolenpidon matkoihin. Tavanomaisen elämän matkoihin liikkumisen tukea voi saada vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, ellei henkilö hae tätä pienempää määrää matkoja. Matkan aikana henkilöllä on oikeus tehdä kohtuullinen pysähdys tai poikkeama asiointia varten Käytännössä henkilö, jolle on myönnetty käytettäväksi 18 yhdensuuntaista matkaa voi kuljetuspalvelua hyödyntäen asioida kotinsa ulkopuolella 9 kertaa kuukaudessa, mikäli hän käyttää asioidessaan molemmat meno- ja paluumatkan.

#### **4.1 Kuljetuspalvelun järjestäminen**

Kuljetuspalvelu on hyvinvointialueen järjestämisvastuun alainen palvelu, jonka tarkoituksena on edistää vaikeavammaisten ihmisten itsenäistä suoriutumista ja mahdollistaa liikkuminen (THL, 2023b). Vaikeavammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus kuljetuspalvelun käyttöön, joten hyvinvointialueiden on mahdollistettava palvelu määrärahoista riippumatta. Liikkuminen henkilökohtaisena oikeutena määritetään vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa. Siinä sopimusosapuolet sitoutuvat varmistamaan vammaisille henkilöille mahdollisimman itsenäisen ja henkilökohtaisen liikkumisen (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016). Liikkumista pyritään helpottamaan esimerkiksi tukemalla henkilökohtaista liikkumista, tarjoamalla laadukkaita liikkumisen apuvälineitä kohtuulliseen hintaan sekä tarjoamalla liikkumistaitoihin liittyvää koulutusta.

Hyvinvointialue voi järjestää kuljetuspalvelut itse, yhteistyössä muiden alueiden kanssa, ostopalveluina julkisilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta tai tarjoamalla palvelusetelin (THL, 2023b). Kuljetukset voidaan järjestää taksikuljetuksina, kutsutaksikuljetuksina, yhteiskuljetuksina tai palvelulinjoja hyödyntäen sekä edellä mainittuja kuljetustapoja yhdistellen. Vaikka hyvinvointialueella on päätösvalta kuljetuspalvelujen järjestämisessä, vammaisella henkilöllä on oikeus vaatia palvelua omiin tarpeisiinsa sopivalla tavalla. Tämä tarkoittaa yksilöllisiä



päätöksiä esimerkiksi vakiotaksista tai matkojen yhdistelystä, varmistaen henkilön liikkumistarpeet ja huomioiden vamman aiheuttamat rajoitukset. Tärkeää on, että hyvinvointialue ei rajoita vammaisen henkilön oikeutta saada hänelle sopivia palveluja. Yhteiskuljetuksia tai muita järjestelyjä suunnitellessa on otettava huomioon yksilölliset tarpeet ja varmistuttava välittömien keinojen soveltuvuudesta kullekin henkilölle.

## 4.2 Matkan tilaaminen

Kuljetuspalvelumatka aloitetaan tilaamalla se oman alueen tilausnumerosta, joka on yleensä ilmoitettu kuljetuspalveluasiakkaille kohdennetussa kuljetuspalveluohjeessa (M. Viinikainen, henkilökohtainen tiedonanto, 23.10.2022). Kuljetuspalvelumatka tilataan taksin tavoin, mutta tilausvaiheessa kuljetuspalveluasiakkaiden odotetaan kertovan matkaan liittyviä, muitakin kuin osoitetietoja, ja noudattavan kuljetuspalveluohjeessa mainittuja joskus alueellisiakin tilausaikoja. Esimerkiksi Kuussoten alueen kuljetuspalveluohjeessa asiakasta kehoitetaan tilaamaan matka edellisenä päivänä kello 16 mennessä, ja viimeistään kahta tuntia ennen häntä lähtöaikaa. Matkaa tilatessa asiakasta pyydetään kertomaan matkalle mukaan tulevista apuvälineistä tai saattajasta, invataksipäätöksestä, mikäli asiakkaalla sellainen on, sekä siitä, täytyykö asiakkaan olla perillä tiettyyn kellonaikaan, ja toivooko asiakas kuljettajan saattavan hänet kohteeseen. Asiakasta pyydetään myös arvioimaan asiointiin kuluva aika ja tilaamaan paluukyyti samanaikaisesti menokyydin kanssa, sillä kuljettaja ei ehkä jää odottamaan asiakasta asiointin ajaksi. Myös tilauskeskus kysyy asiakkaalta edellä mainittuja tietoja, ja välittää tilaustiedot alueen kuljetuspalvelumatkoja ajaville autoilijoille.

Kuussoten alueen kuljetuspalveluohjeessa kerrotaan myös julkisen joukkoliikenteen hinnan mukaisesta omavastuuosuudesta sekä matkojen yhdistelystä (M. Viinikainen, henkilökohtainen tiedonanto, 23.10.2022). Yhdistelyn kerrotaan olevan tilauskeskuksen pyrkimys yhdistää kuljetuspalveluasiakkaiden samaan suuntaan kohdistuvia matkoja, mikäli se on asiakkaan tarpeiden täyttymisen kannalta mahdollista. Ohjeessa kehoitetaankin varaamaan kuljetuspalvelumatkaan ylimääräistä aikaa, sillä matkaa ei välttämättä tehdä suorinta reittiä.

## 5 OSALLISUUS JA ITSENÄINEN ELÄMÄ

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan kuljetuspalveluiden vaikutusta osallisuuden ja itsenäisen elämän teemoihin. Osallisuus, kuten monet muutkaan termit, ei ole vakiintunut, vaan sitä voidaan tarkastella monista erilaisista tulokulmista ja jaotteluista käsin. Tämä luku kuvaa osallisuuden käsitettä ja sen moninäkökulmaisuuutta, sekä sovittaa ja vakiinnuttaa osallisuuden määrittely tämän tutkimuksen raameihin ja tarkastelee myös itsenäisen elämän olemusta.

### 5.1 Syrjäytyminen

Tutkijoiden keskuudessa on yleistä tarkastella osallisuutta syrjäytymisen vastinparina, minkä vuoksi haluan tarkastella syrjäytymisen käsitettä tarkemmin ennen osallisuuden määrittelyä. Syrjäytyminen nähdään moniulotteisena käsitteenä, yhteiskunnallisena ilmiönä sekä olemisen tilana. Syrjäytymisellä tarkoitetaan tilannetta, jossa ihminen jää yhteisön tai yhteiskunnan ulkopuolelle erilaisten sille altistavien syiden takia. Syyt voivat liittyä esimerkiksi työntekoon, opiskeluun, koulutukseen, kansalaisuuteen, elintasoon tai terveyteen (THL, 2022a). Syrjäytyminen nähdään myös taloudellisten resurssien puutteena, yhteiskunnallisena eristämisenä tai eristäytymisenä yhdistettynä sosiaali- ja kansalaisoikeuksien rajallisuuteen.

Järvikoski (2013, s. 40–41) kuvaa syrjäytymistä prosessina ja tapahtumien ketjuna, jossa ihminen ilman omaa tahtoaan eriytyy yhteisöstä ja yhteiskunnasta. Syrjäytymiseen vaikuttaviksi riskitekijöiksi hän painottaa yhteiskunnan rakenteita ja toimintatapoja sekä syrjiviä asenteita. Hänen mukaansa syrjäytyminen usein henkilökohtaistetaan ihmiseen itseensä ja hänen vallitsevaan elämäntilanteeseensa huomioimatta ympäristön vaikutusta. Järvikoski (2013, s. 40) kuvaa näkemystään sosiaalisen inklusion kautta, yhteiskunnallisena ilmiönä, jonka käytänteiden ja rakenteiden avulla kaikilla yhteiskunnan jäsenillä olisi mahdollisuus päästä osaksi niitä palveluita, organisaatioita sekä vuorovaikutuksellisia suhteita ja yhteiskunnallisia rooleja, jotka muodostavat arkipäiväisen elämämme perustan. Sosiaalisen inklusion keskiössä on siis yhteenkuuluvuus sekä ihmisoikeuksien ja yhdenvertaisten mahdollisuuksien toteutuminen.

## 5.2 Osallisuus ja päätäntävalta

Osallisuutta voidaan tarkastella hyvin moninäkökulmaisesti. Kivistö (2014, s. 43–52) tarkastelee väitöskirjassaan osallisuutta yhdeksään näkökulmaan jaoteltuna. Hänen tarkastelunsa mukaan osallisuuden voidaan katsoa olevan kansalaisuutta, sopeuttamista, toiminnallista osallistumista, yhteisöllisyyttä sekä asiakaslähtöisyyttä. Hän kuvaa osallisuutta myös sosiaalisen pääoman osatekijänä sekä elämänpolitiikkana, jossa osallisuuden kysymykset linkittyvät ihmisen elämänvalintoihin.

Osallisuus kytkeytyy itsenäisen elämän teemaan päätäntävaltaan liittyvien kysymysten kautta. Isolan ym. (2017, s. 5) mukaan osallisuus ilmenee oman elämän päätösvaltana, omaan ympäristöön liittyvissä vaikuttamisen prosesseissa. Päätösvalta näkyy esimerkiksi mahdollisuutena määrätä omasta tekemisestä ja olemisesta sekä mahdollisuudesta ymmärrettävään, hallittavaan sekä ennakoitavaan toimintaympäristöön. Tässä opinnäytetyössä itsenäisen elämän määritelmä koostuu mahdollisuudesta vaikuttaa omaa elämää koskeviin päätöksiin Rädyn (2017, s. 254) tavanomaisiksi elämäntoiminnoiksi kuvatuissa toimintaympäristöissä, joita ovat esimerkiksi asuminen, opiskelu ja asioiminen. Myös vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus takaa vammaisen henkilön oikeuden elää itsenäisesti osana yhteisöä. Sen tavoitteena on varmistaa vammaisille henkilöille samat valinnanmahdollisuudet, esimerkiksi asuinpaikasta sekä monipuolisten tukipalvelujen saatavuuden, henkilökohtaisen avun ja yhdenvertaisen pääsyn yhteisön palveluihin (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016).

Vammaisten ihmisten osallisuudesta on säädetty YK:n vammaissopimuksessa, jonka yhtenä pääperiaatteena on vammaisten henkilöiden täysimääräinen osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016). Osallisuus näkyy Isolan ym. (2017, s. 6) mukaan myös ihmisten välisissä katseissa, liikkeissä, kosketuksessa ja kielessä ollen osallistumista, toimintaa ja olemista. Osallisuutta määriteltäessä on nähtävillä sen yksilöllinen sekä sosiaalinen luonne. Osallisuutta voidaan tarkastella ihmisen omana kokemuksena sekä vuorovaikutussuhteiden kautta syntyvänä sosiaalisena suhteena ja toimintana, joka tuottaa tai jonka avulla tuotetaan hyvinvointia ylläpitäviä asioita sekä yhteenkuuluvuutta ja turvaa.

### 5.3 Asiakasosallisuus

Asiakassuhteessa on tapahtumassa historiallinen muutos, kun asiakasta tai potilasta ei enää nähdä pelkästään kohteena tai passiivisena toimijana sosiaali- ja terveystaloudissa (THL, 2022b). Asiakkaan aseman vahvistuminen toi mukanaan asiakaskeskeisyyden ja asiakaslähteisyyden ajatukset 1980-luvulla. Ymmärrys asiakkaasta oman elämänsä aktiivisena toimijana on vahvistunut, ja kokemustiedon merkitys palveluissa korostunut entisestään. 2000-luvulla asiakkaiden osallisuus nousi keskusteluun sekä heidän itse käyttämissään palveluissa että laajemmin palvelujärjestelmässä. Uudessa osallisuusajattelussa asiakas nähdään entistä vahvemmin aktiivisena toimijana, joka toimii yhteistyössä ammattilaisten kanssa.

Asiakasosallisuus on asiakkaiden ja asiakasryhmien osallistumista ja vaikuttamista palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen tai arviointiin. Se on tasavertaista kohtaamista ja yhteistyötä asiakkaiden ja ammattilaisten välillä (THL, 2022b). Aito yhteistyö puolestaan merkitsee pyrkimystä vastavuoroisuuteen edellyttäen aktiivista ja molemminpuolista osallistumista yhteisen asian äärelle, sillä sitä, että yksi osapuoli määrää ja kontrolloi toista osapuolta, ei voida pitää yhteistyönä (Manley ym., 2021, s. 14). Manley ym. (2021, s. 16) esittävätkin teoksessaan kaksi esimerkkiä asiakkaiden osallistamisesta sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämiseen: Kahden australialaisairaalan järjestämä tietoryhmä avannepotilaille ja heidän läheisilleen sekä norjalaiskuntien mielenterveyspalveluiden järjestämä oppimiseen ja kehittämiseen tähtäävä toipumiskurssi mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsiville. Molemmille esimerkeille yhteistä on palvelun ihmiskeskeinen arvopohja sekä asiakasosuudelle tarjotut puitteet, eli aika, paikka, rutiini sekä ammatillinen sitoutuminen. Molemmissa esimerkeissä näkyy myös ymmärrys siitä, että asiakkaan elämäkokemukseen perustuva tieto on yhtä arvokasta kuin ammattilaisten tuottama asiantuntemus.

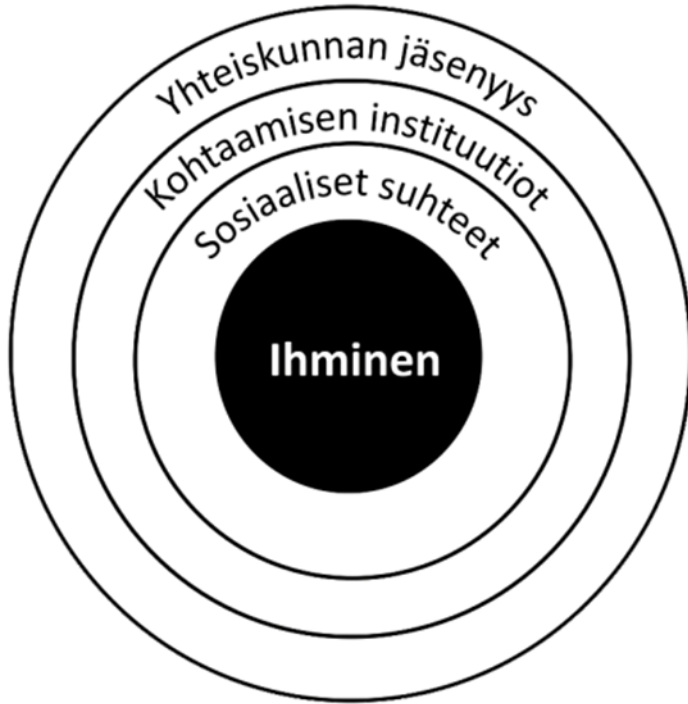
Asiakasosallisuus on sekä päämäärä että väline palveluiden, niiden laadun ja tehokkuuden kehittämisessä (Työterveyslaitos, i.a.). Se parantaa erityisesti heikossa työmarkkina-asetuksessa olevien mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaan ja työllistyä. Asiakkaan näkökulmasta se mahdollistaa aktiivisen roolin omien palveluiden muokkaamisessa ja vahvistaa itsetuottamusta sekä motivaatiota ottaa vastuuta omista asioista. Osallistuminen syventää toimijoiden osaamista ja yhteisymmärrystä, kun ammattilaisten osaaminen, asiakkaan kokemustieto ja hiljainen tieto yhdistyvät.

#### 5.4 Osallisuuden kehät

Vaikka osallisuus on käsitteenä moninäkökulmainen ja vaikea yksiselitteisesti määriteltävä, on se mahdollista jakaa tarkastelua helpottaviin osa-alueisiin kuten kuviossa 1. Salminen ym. (2021, s. 84–85) ovat luoneet mallin, jossa yksilön kokonaisvaltainen elämäntilanne on osallisuuden tarkastelun keskipisteessä. Osallisuus koostuu heidän mallissaan kolmesta ihmistä ympäröivästä kehästä. Sisin, ihmistä lähimpänä oleva kehä muodostuu sosiaalisista suhteista. Sosiaaliset suhteet koostuvat sellaisten henkilöiden välisistä vuorovaikutussuhteista, jotka mahdollistavat toisilleen yhteisöllisyyden kokemisen, ja joilla on merkityksellinen rooli arkielämän järjestämisen kannalta. Tällaisia suhteita ovat esimerkiksi perhe ja ystäväpiiri. Keskimmaisessä kehässä ovat kohtaamisen instituutiot: sellaiset paikat ja palvelut, jotka tekevät mahdolliseksi arkielämän asioiden hoitamisen sekä luovat yhteyksiä ja turvaa ihmisten välille. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi koulu, kaupat sekä harrastukset. Uloin osallisuuden kehä koostuu yhteiskunnan jäsenyydestä, joka määrittäytyy esimerkiksi ihmisen työllisyys tilanteen, politiikkaan ja yhteiskuntaelämään osallistumisen ja yhteiskunnallisen aseman mukaisesti.

Salminen ym. (2021, s. 85) kuvaavat että, osallisuuden kehät- mallissa sosiaalisen osa-alueet vaihtelevat ihmisten elämäntilanteiden mukaisesti. Ihminen tilanteensa mukaan voi olla osallisena hyvinvoinnin ja elämän merkityksellisyyttä luovien asioiden lähteisiin ja samalla kokea osattomuutta joillain muilla osallisuutta kuvaavilla alueilla. Tässä tarkastelussa huomiotavaa on osallisuuden eri alueiden vaikutukset toisiinsa. Salminen ym. (2021, s. 85) kuvaavat asiaa niin, että esimerkiksi sosiaaliset suhteet voivat vaikuttaa koulunkäynnin mahdollisuuksiin, mutta toisaalta koulutus saattaa määrittää näiden suhteiden merkitystä osallisuuden muodostumisessa. Koulunkäynti saattaa olla sujuvampaa, mikäli henkilöllä on kouluympäristössä opiskelua tukevia sosiaalisia suhteita esimerkiksi luokkatovereihin ja koulun henkilökuntaan.

Osallisuuden kehät- malli kuvaa mielestäni pelkistetyllä, mutta kokonaisvaltaisella tavalla osallisuuden osa-alueita, ja kirjoittajien kriittinen ote osallisuuden määrittelyyn on pohdituttava. Salminen ym. (2021, s. 84) osallisuutta määritellessään esittävät sen myös yhteiskunnan muuttamisen välineenä, minkä vuoksi he katsovat osallisuuden uudelleen määrittelemisen olevan yhteydessä siihen millaista politiikkaa minäkin aikana tulisi toteuttaa.



Kuvio 1. Osallisuuden kehät -malli (Salminen ym., 2021, s. 86).

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSAINEISTO

### 6.1 Laadullinen tutkimus ja menetelmälliset valinnat

Opinnäytetyö aloitettiin syksyllä 2022 ja se on laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan Eskolan ja Suorannan (1998, s. 13) mukaan yksinkertaisimmillaan aineiston ja sen analyysin rakenteen kuvaamista. Laadullinen tutkimus keskittyy kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä ihmisten kokemusten kautta mahdollistaen ihmisten sosiaalisen todellisuuden tutkimisen (Vilkka, 2021, Laadullinen tutkimus-luku). Laadullisen tutkimuksen keinoin voidaan tuoda näkyväksi tutkimukseen osallistuvien henkilöiden jollekin ilmiölle antamat merkitykset, ja kieli kätkee ne merkitykset, jotka ihminen on muodostanut arjen toiminnassaan. Merkitysten muodostumiseen vaikuttavat niin aika ja paikka, kuin kulttuuriset ja sosiaaliset tekijät. Laadullisen tutkimuksen tiedonlähteenä toimivat siis kielelliset ilmaisut ja niiden sosiaalisesti muodostuneet merkitykset. Päädyin toteuttamaan tutkimuksen laadullisena tutkimuksena, sillä tavoitteenani on tarkastella kuljetuspalveluun liittyvän todellisuuden yhteyttä osallisuuteen ja itsenäiseen elämään sekä palvelun merkitystä käyttäjilleen. Tutkimuksen aineisto kerättiin kirjoituskutsun avulla, ja aineiston analyysissä hyödynnettiin teemoittelua.

Tutkimuksen perusta rakentuu tarkkaan määritellystä tutkimusongelmasta, jota myös pääkysymykseksi kutsutaan (Vilkka, 2021, Tutkimusprosessi käytännössä-luku). Tämän tutkimuksen pääkysymys kysyy miten kuljetuspalvelu vaikuttaa sitä käyttävän henkilön osallisuuteen ja itsenäiseen elämään Tutkimusongelman tärkeä tehtävä on pitää tutkimus koossa ja vähentää tutkijan riskiä joutua tutkimuksen kannalta epäolennaisille sivupoluille, vaikkakin tutkimusongelma ja siitä johdetut kysymykset saattavat muuttua ja tarkentua tutkimusprosessin edetessä (Kallinen & Kinnunen, i.a.). Tutkimusongelmaa ja siitä johdettuja kysymyksiä määriteltäessä on tärkeää ottaa huomioon se, että tutkimusongelmaa rajataan tarpeeksi (Vilkka, 2021, Tutkimusprosessi käytännössä-luku). Jos tutkimuskysymysten joukko muodostuu laajaksi, on riskinä, että tutkimuksesta tulee sellainen, joka vastaa moneen kysymykseen niukasti, sen sijaan, että tutkimuksessa päästäisiin syvällisempään tarkasteluun sekä todellisten ratkaisujen ja uusien kysymysten löytymiseen.

## 6.2 Aineiston keruu

Koska kulttuuri perustuu vahvasti puheeseen ja keskusteluun, on tutkimushaastattelu yksi suosituimmista aineistonkeruu menetelmistä opinnäytetyötyypistä riippumatta (Vilka, 2021, Tutkimushaastattelu-luku). Tässä tutkimuksessa aineistonkeruu menetelmäksi valikoitui kuitenkin kirjoituskutsu. Kirjoituskutsu, eli keruukutsu on haastatteluista ja kyselytutkimuksista eroava laadullinen menetelmä, jonka avulla on mahdollista saada tietoa ajankohtaisista aiheista, joista ei löydy valmiita tutkimusaineistoja (Pöysä, i.a.). Kirjoituskutsun keskiössä on tutkittavan omakohtaisten kokemusten dokumentointi hänen itsensä kirjoittamana. Omakohtauus voi pitää sisällään myös toisilta kuultua, mutta tällöinkin pääpaino säilyy kirjoittajan omassa suhteessa käsiteltävään asiaan. Tekstiaineistojen hyödyntämisen pääajatuksena on, että subjektiivisen kokemustiedon avulla voidaan ymmärtää jotain uutta laajemmasta kulttuurisesta ja yhteiskunnallisesta todellisuudesta (Vilka, 2021, Kuva ja tekstiaineistot-luku).

Kirjoituskutsu (liite 1) pääsi levitykseen toukokuussa 2023, ja vastausaikaan siihen oli saman vuoden elokuun loppuun saakka, eli noin kaksi ja puoli kuukautta. Mietin tarkkaan kirjoituskutsun sisältöä, jotta pyytämieni kirjoitusten aihe ei näyttäytyisi liian vaikeana tai laajana. Kirjoittamista helpottamaan tein viisi apukysymystä. Kirjoituskutsussa olevat apukysymykset on muotoiltu sivulla 22 esitetyn Salmisen ym. (2021, s. 84) Osallisuuden kehät -mallia soveltaen, niin, että pyrin kohdentamaan kysymykset koskemaan osallisuuden kehillä sijaitsevia aihe-alueita. Pyrin luomaan kirjoituskutsusta myös helposti lähestyttävämmän näköisen graafiseen suunnitteluun tarkoitettun verkkosivusto Canvan avulla. Tässä opinnäytetyössä esitetään kuitenkin vain kirjoituskutsun kirjoitettu sisältö, jotta opinnäytetyö olisi kokonaisuudessaan kaikkien saavutettavissa. Kirjoituskutsua jaettiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaisneuvostolle, vammaisjärjestöjen aluetyöntekijöiden verkostolle, Invalidiliiton jäsenyhdistysten aktiiveille sekä Etelä-Pohjanmaan järjestöalan viikkotiedotteeseen. Levitin kutsua myös Facebookissa Seinäjoen puskaradio -nimisessä ryhmässä.

Kirjoituskutsun kohderyhmänä olivat vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen käyttäjät sekä heidän läheisensä Etelä-Pohjanmaan alueella. Alkuperäinen ajatukseni oli toteuttaa aineiston kerääminen haastatellen. Halusin kuitenkin lähestyä aihetta kunnioittavasti ja antaa tutkimukseen osallistujille aikaa miettiä vastauksiaan, sen sijaan, että ne olisi täytynyt tuottaa lyhyen aikarajan sisällä. Laajensin kirjoituskutsun koskemaan myös kuljetuspalvelua



käyttävien ihmisten läheisiä, sillä uskoin heilläkin olevan arvokasta tietoa kuljetuspalvelun käytöstä ja siihen liittyvistä ilmiöistä eri tavalla kuin itse palvelua käyttävillä henkilöillä. Työni kautta olin huomannut, että myös kuljetuspalvelua käyttävien läheiset osallistuivat kuljetuspalvelumatkan toteuttamiseen. Läheiset toimivat yleensä saattajan roolissa, ja näin ollen kokivat kuljetuspalvelun myös yhdenlaisesta asiakkuudesta käsin.

Sain kuljetuspalvelun käyttäjiltä ja heidän läheisiltään yhteensä 11 kirjoitusta. Kirjoitukset saapuivat minulle nimettöminä, vaikkakin sähköpostilla tulleet kirjoitukset pitivät sisällään tunnistetietoja. Kirjoittajien henkilöllisyyden peittämiseksi kokosin kaikki kirjoitukset omaan Word-tiedostoonsa oppilaitokseni pilvipalvelimelle. Järjestin kirjoitukset järjestysluvuin otsikoiden, kuitenkin erottaen kuljetuspalveluasiakkaiden ja heidän läheisensä kirjoittamat tekstit tunnisteilla. Esimerkiksi K1 tarkoittaa kuljetuspalveluasiakkaan kirjoitusta ja LK2 läheisen kirjoittamaa tekstiä. Kirjepostina saapuneet kirjoitukset litteroin samaan tiedostoon, jonka jälkeen hävitin paperit asianmukaisesti. Kirjoitusten yhteenlaskettu sivumäärä oli neljä sivua fontilla Arial, rivivälillä 1,5 ja kirjasinkoolla 12.

Kirjoituskutsussa pyysin osallistujia kertomaan myös ikänsä ja sukupuolensa. Osa kirjoituksista saapui minulle ilman kyseisiä tietoja ja päätinkin jättää ne kokonaan pois aineistosta. Tutkimusprosessin edetessä katsoin, että kyseiset tiedot olivat tutkimuksen kannalta epäolennaisia, sillä osallisuus koskettaa kaikkia iästä ja sukupuolesta riippumatta. Päädyin tähän ratkaisuun myös siitä syystä, että näin pystyin paremmin suojaamaan tutkimukseen osallistujien yksityisyyttä sekä anonymiteettia.

### **6.3 Aineiston analyysi**

Laadullisessa tutkimuksessa on havaittavissa monenlaisia kuvauksia siitä, kuinka aineiston analyysi voidaan toteuttaa. Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 92–93) yleinen kuvaus laadullisesta analyysistä pitää sisällään neljä pääkohtaa, joita ovat: päätös siitä mikä aineistossa tutkijaa kiinnostaa, aineiston läpikäynti ja jäsentely, aineiston analyysi sekä yhteenvedon kirjoittaminen. Aineiston analyysi voi olla teoria- tai aineistopainotteista. Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä tutkimusaineistosta halutaan luoda teoreettinen kokonaisuus, jonka ajatuksena on, että analyysiyksiköt eivät ole ennalta päätettyjä. Aikaisempien havaintojen, tietojen tai teorioiden sijaan aineisto ohjaa analyysia (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 95). Kun pääsin

opinnäytetyöprosessissa aineiston analysoinnin vaiheeseen, olin jo lukenut tekstit useaan kertaan läpi. Pitkäjänteinen aineistoon perehtyminen helpotti analyysin aloittamista ja analyysimenetelmän valinta tuntui lopulta itsestään selvältä, sillä olin jo aineistoa lukiessani alleviivannut ja jäsennellyt aineistossa toistuvia ja samankaltaisia ilmauksia värein korostamalla.

Teemoittelu on laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä, jossa aineistosta tunnistetaan tutkimusongelman kannalta merkityksellisiä teemoja ja pyritään nostamaan esiin tutkimustehävän kannalta keskeisiä asiakokonaisuuksia (Juhila, i.a.). Visuaalisena ihmisenä käytin aineiston analyysissä apuna värikoodausta. Korostin teksteistä samoja aiheita sisältäneitä ilmauksia samoilla väreillä, jonka jälkeen järjestin ne samaan tiedostoon värien perusteella omille sivuilleen. Kun aihekokonaisuudet olivat muodostuneet, kävin ne kertaalleen läpi, niin, että jäljelle jäivät tutkimuskysymyksen kannalta oleelliset ilmaukset. Näistä ilmauksista muodostuivat aihekokonaisuudet, joita käsittelen tutkimustulokset-luvussa. Analyysin tuloksena aineistosta nousi esiin kolme aihekokonaisuutta eli teemaa:

- Osallistuminen ja osallisuus
- Sosiaaliset suhteet ja vapaa-aika
- Itsenäisyys ja valinnanvapaus

#### **6.4 Eettisyys ja luotettavuus**

Tätä tutkimus on toteutettu hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti. Eurooppalainen tutkimuseettisen käytännön ohjeisto toimii viitekehyksenä Euroopan tutkimusyhteisön kaikille tieteellisille ja akateemisille aloille kaikissa tutkimusympäristöissä (Allean, 2023). Vuoden 2023 tarkistettu versio Euroopan tutkimuseettisestä käytännöstä on päivitetty varmistaakseen ohjeen relevanttius ja tarkoituksenmukaisuus.

Hyvä tutkimuskäytäntö perustuu tutkimuseettisen toiminnan periaatteisiin. Eettisesti hyvin toteutetun tutkimuksen neljäksi kulmakiveksi kuvataan luotettavuutta, rehellisyyttä, tutkimuksen kohteen ja muiden tutkimusten ja tutkijoiden kunnioittamista sekä vastuullisuutta (Allea, 2023). Tutkimuksen luotettavuuden takaaminen heijastuu myös tutkimuksen laatuun ja tutkimuksen rehellisyydellä tarkoitetaan, että tutkimuksen kaikista vaiheista raportoidaan vilpittömästi ja puolueettomasti. Kannoin erityistä huolta tutkimukseni puolueettomuudesta ja siitä,

ettei aikaisempi työkokemukseni vaikuta tutkimukseen tai sen tuloksiin. Tarkoitukseni on ollut kunnioittaa tutkimukseen osallistujia, heidän yksityisyyttään sekä valinnan vapauttaan. Olen myös kirjoituskutsussa (liite 1) tiedottanut osallistujille siitä, kuinka aineistoa tullaan käsittelemään ja mitä sille opinnäytetyön valmistuttua tapahtuu. Tutkimukseen osallistujat saivat harkiten päättää kuinka paljon ja mitä he halusivat kertoa. Olen myös pyrkinyt kunnioittamaan muita aiheesta tehtyjä tutkimuksia ja niiden tekijöitä.

Kannoin vastuun aineiston salassa pitämisestä ja tutkimukseen osallistuvien henkilöiden anonymiteetin säilyttämisestä. Aineiston salassa pitämiseksi keräsin kirjoitukset yhteen tiedostoon, jota käytin myös aineiston analyysin teossa. Missään vaiheessa en tallentanut tietoja yksittäisille laitteille, vaan työskentely tapahtui aina korkeakoulun sisäverkon kautta. Näin tiedot eivät jääneet yksittäisten laitteiden muistiin vaan analyysi prosessi tapahtui koko ajan suojatussa ympäristössä.

Tutkimuksen tiedonhaku prosessissa on hyödynnetty Seinäjoen kaupungin sekä Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjaston palveluita, tiedonhankinnan opetuksesta saatuja oppeja, opinnäytetyöohjaajani yksilöohjausta sekä korkeakoulun hakemistoja ja julkaisuarkistoja. Lähdeviittaukset on tehty SeAMK:kin kirjallisten töiden ohjeiden mukaisesti ja lähteitä on tarkasteltu kriittisesti kiinnittäen huomiota myös niiden luotettavuuteen sekä ajantasaisuuteen. Opinnäytetyö viedään myös plagioinnintunnistusjärjestelmän läpi, jolloin varmistetaan siitä, ettei tutkimuksessa esiinny plagiointia.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä pääluvussa esitellään aineiston analyysissä tutkimusongelman kannalta keskeisimmiksi nousseet aihealueet. Kirjoituksista kävi ilmi, että kuljetuspalvelu koettiin niin edistävänä kuin estävänäkin tekijänä erilaisissa elämän toiminnoissa osallisuuden ja itsenäisen elämän osa-alueilla. Tulosten havainnollistamiseen käytetään aineistosta poimittuja suoria lainauksia.

### 7.1 Osallistuminen ja osallisuus

Kirjoituksista kävi ilmi, että kuljetuspalvelu koettiin merkittävänä osallistumisen mahdollistajana. Kuljetuspalvelu mahdollisti osallistumisen yhteiskunnalliseen sekä vapaa-ajan toimintaan. Osallistumisen näkökulmasta tärkeäksi seikaksi muodostui sille määriteltyyn paikkaan fyysisesti pääseminen sekä siellä tapahtuvaan toimintaan osallistuminen. Monissa kirjoituksissa suhtautuminen kuljetuspalveluun esitettiin niin, että ilman kuljetuspalvelua arjen asioiden hoitaminen olisi hankalaa, joillekin jopa mahdotonta. Kuljetuspalvelumatkoja käytettiin esimerkiksi töissä ja koulussa sekä vapaaehtoistyössä ja yhdistystoiminnassa käymiseen. Kuljetuspalvelu matkojen avulla osallistuttiin myös kulttuuritapahtumiin ja harrastuksiin.

Ilman kuljetuspalvelua minun olisi vaikeampaa hoitaa välttämättömiä asioita tai käydä töissä. (K9)

Ilman kuljetuspalvelua en pystyisi osallistumaan moniin tapahtumiin ja harrastuksiin. Palvelun avulla saan tarvittavan kuljetuksen ja pääsen ylipäättään paikalle. (K10)

Meillä on naapurikunnan näkövammaisten kanssa yhteinen yhdistys, joten kokoonnumme säännöllisesti. Vertaistuki on tärkeää. (K4)

Joissain kirjoituksissa kuljetuspalvelua kuvattiin myös osallistumista hankaloittavana tekijänä. Hankalista tilanteista kertovissa kirjoituksissa oli havaittavissa turhautuneisuutta ja ärtymystä. Aikataulujen pitämättömyys sekä viivästykset koettiin osallistumiseen negatiivisesti vaikuttavina asioina. Paikalle myöhässä saapumisen ja aikataulujen vaikean ennakoitavuuden

kerrottiin aiheuttavan mielipahaa ja stressiä. Hankalissa tilanteissa perheen ja ystävien apu nähtiin tärkeänä. Myös kuljetuspalvelumatkan tilaamista pidettiin vaikeana ja kuljetustarpeen perustelemista epämiellyttävänä. Matkan tilausvaiheesta kertovissa teksteissä kirjoittajien kokemuksessa näkyi mielipaha sekä tyytymättömyys siihen, että matka täytyi tilata kahta tuntia etukäteen, ja että tilaajan tuli ilmoittaa tilauskeskukseen tarkasti tilattavan matkan päämäärät ja niiden järjestys odotusaikoinen.

On ensinnäkin epämiellyttävää tilata kuljetusta, kun joutuu perustelemaan tarpeensa, eikä kuljetusta saa silloin kun tarvitsee vaikka tilaa edellisenä päivänä. Kun saa sovittua jonkin ajan, usein tärkeäkin ajan, se ei pidä paikkaansa. Olen aktiivinen osallistuja ja vain siksi kun voin tukeutua paljon ystäviini ja lapsiini. Matkaan lähdettäessä mietti kaikki muut vaihtoehdot ensin ennen vammaispalvelukyttä säästääkseen itseään mielensä pahoittamiselta. (K2)

Tilatessa ärsyttää kun pitää tilata kaksi tuntia etukäteen ja tietää niin tarkasti. Jos on useampi paikka missä käydä niin pitää etukäteen tietää järjestyskin. (K4)

Se on stressaavaa ja aiheuttaa epävarmuutta matkan sujumisesta. (K8)

Kuljetuspalveluprosessista kertovissa kirjoituksissa oli myös näkyvissä ajatus ja kokemus siitä, että kuljetuspalvelua tilaavan vammaisen asiointia ja siihen kuluva aika ei pidetty tärkeänä tai vammaista itseään ei kohdattu täysivaltaisena. Aineistosta oli havaittavissa, että osa kirjoittajista olivat palvelua käyttäessään kohdanneet vammaisuuteen liittyvää asenteellisuutta ja ennakkoluuloja. Kaikkien edellä mainittujen estävien tekijöiden vuoksi matkoja saatiin jättää kokonaan tilaamatta.

Näkövammaisen ei välttämättä ole kuuro tai muuten älytön, vaan normaalisti ymmärtävä aikaansa seuraava kansalainen. (K2)

Se tuntui pahalta, ja siltä ettei minun ajallani ole merkitystä. Vammaisellahan ei voi olla kiire mihinkään. (K11)

Myös kuljetusten järjestämisessä koettiin olevan hankaluuksia. Kuljetuspalvelupäätöksen hakuprosessi koettiin hankalana ja tiedonsaanti vaikeana. Kuljetusten saamista hankaloittivat epäselvät ohjeistukset, kuljetuspalvelupäätöksen saamisen pitkittyminen sekä pitkät odotusajat. Odotusta tapahtui niin kuljetusta tilatessa kuin sen aikanakin. Sisä- ja ulkotiloissa, sääolosuhteiden armoilla. Kirjoituksista oli myös mahdollista havaita, kokemus epäjohtonmukaisuudesta, kun ohjeistuksien mukaan toimimisesta ja sovitusta ajoista huolimatta kuljetus ei tullut ajallaan. Epäselvistä ohjeistuksista ja päätöksen saamisen pitkittymisestä kertovissa kirjoituksissa näyttäytyi harmitus ja huoli arjen sujumisesta, kun kuljetuspalvelua ei akuutista tarpeesta huolimatta saatu käyttöön.

Olen ollut asian (kuljetuspalvelupäätöksen) tiimoilta useampaan virastoon ja tahoon yhteydessä ja tuntuu ettei hekään oikein tiedä ohjeistusta, kun niitä tuntuu olevan vähän joka lähtöön. Itseäni pistää suunnattomasti vihaksi, kun vastauksia ei saa ja aika sen kun kuluu. (LK3)

Taksi ei välillä ole ajoissa paikalla, eikä puhelinkeskuksesta voida antaa tarkkaa aikaa. Varsinkin talvella odottelu on aika kamalaa. (K10)

Jos vielä saa tilaisuuteen menokyydin niin paluukyytiä joutuu odottamaan usein ulkona, vaikka se olisi tilattu samanaikaisesti ja kun soittaa keskuksen, joutuu aina odottamaan minuuttitolkulla ennen kuin vastaavat. (K4)

## **7.2 Sosiaaliset suhteet ja vapaa-aika**

Kirjoituksista nousi esiin, että kuljetuspalvelu koettiin oman hyvinvoinnin, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen sekä sosiaalisiin tapahtumiin osallistumisen mahdollistajana. Kuljetuspalvelumatkoja käytettiin ystävien ja perheen tapaamiseen erilaisten aktiviteettien merkeissä, kuten kahvittelun ja erilaisten juhlien. Kuljetuspalvelun käyttökohteista kertovista kirjoituksista huokui kiitollisuus palvelua ja sen mahdollistamia asioita kohtaan. Itselle merkityksellisiin vapaa-ajan viettopaikkoihin ja ryhmiin pääsy ja osallistuminen koettiin tärkeänä ja suurin osa kirjoittajista kertoi käyttävänsä kuljetuspalvelua sosiaalisten suhteiden ylläpitoon.

Kuljetuspalvelu kyyti mahdollistaa minun osallistumistani kavereiden kanssa yhteydenpitoon. Saan mennä ostoksille äitin kanssa ja joskus jonkun muun kaverin kanssa kahville ja pitsalle ja kalaan, elokuviinkin ja konserttiin (K1)

Taksipalvelu on tärkeä juttu. Sillä pääsen kauppaan, kavereiden luo, kirjastoon ja elokuviin ja kuntosalille ja tapaamisiin. (K6)

Kirjoituksista nousi myös esiin, että kuljetuspalvelua käytettiin perheen ja ystävien auttamiseen. Läheisiä autettiin paikasta toiseen liikkumisessa, ja kuljetuspalvelu mahdollisti läheisten arkeen osallistumisen vastavuoroisesti auttajan roolista käsin ja vammasta huolimatta. Läheisiä saatettiin hakea juna-asemalta tai viedä lapsia esimerkiksi retkelle. Kirjoituksissa korostui se, kuinka hienoa ja hyvää on, kun kuljetuspalveluasiakas voi ottaa matkalle mukaansa saattajan, ilman, että saattajalta perittäisiin erillistä maksua.

Se on tosi hyvä juttu, kun pystyn hakea kaverin luokseni juna-asemalta, kun hän voi kulkea kanssani ilman maksua saattajana. (K9)

On siinä paljon hyvääkin. Välillä vien lapsenlasta taksilla tai käydään jossain retkellä. On hyvä kun pystyy vammasta huolimatta liikkua paikasta toiseen ja olla apuna. (K11)

Myös vapaa-ajan matkojen järjestäminen koettiin hankalaksi. Varsinkin juhlapyhien ja viikonloppujen vilkkaan taksiliikenteen oli koettu hankaloittavan kuljetuspalvelumatkan järjestämistä. Juhliin ja muihin tapahtumiin myöhässä saapuminen tai sieltä lähteminen koettiin työkeänä. Myöhästymistilanteista kertovissa kirjoituksissa näkyi myös huoli siitä, millä tavoin kanssaihmiset suhtautuvat myöhässä paikalle saapuvaan tai lähtemisen viivästymiseen. Eräs kirjoittajista kuvasikin juhlatilannetta, jossa paluukyyti ei saapunut sovittuna aikana, jolloin kuljetuspalveluasiakas joutui odottelemaan taksia olohuoneessa istuen samalla kun talonväki alkoi siivota juhlien jälkiä. Kuljetuksen saamisen vaikeudesta kertovissa tekstipätkissä oli näkyvillä niin pettymystä kuin jonkinasteista häpeän tunnettakin. Huolissaan oltiin myös siitä, että kuljettajat joutuivat kuulemaan asiakkaan pettymyksen ja siitä aiheutuneen mielipahan, huolimatta siitä olisiko kuljettaja voinut vaikuttaa matkan toteutumista hankaloittaviin

seikkoihin. Pääosin kuljettajista kirjoitettiin lämpimään sävyyn, vaikkakin vapaa-ajan matkoilla saatettiin kokea myös turvattomuutta, mikäli kuljettaja ei huomioinut asiakkaan vammasta johtuvia erityistarpeita.

Iltaisin ja viikonloppuisin ja etenkin juhlapyhinä olis usein tilaisuuksia joihin ilolla osallistuisi mutta, kuljetuksen toimivuus on hankalaa. Talvella jääkelin aikana ja pimeällä eivät kaikki kuljettajat avaa ovea vaan näkövammaisena kopeloit autoa mistä pääsee sisään. (K2)

Useimmiten kuljettajat ovat ystävällisiä ja avuliaita, mutta ajoittain kohtaan myös niitä, jotka eivät näytä ymmärtävän erityistarpeitani. (K8)

On kamalaa tulla vaikka joulukirkkoon myöhässä. Se on epäkunnioittavaakin. (K5)

### **7.3 Itsenäisyys ja valinnan vapaus**

Kirjoituksissa korostui kuljetuspalvelun helpottavan omassa lähiympäristössä itsenäisesti toimimista sekä liikkumista. Kuljetuspalvelun avulla toimintaympäristö laajentui, ja mahdollisti liikkumisen kotiympäristöstä kauemmas oman mielen mukaan. Kirjoituksissa oli tunnistettavissa kuljetuspalvelun mahdollistama vapauden tunne ja mahdollisuus valita itse liikkumisen ajankohta ja kohde, minne haluttiin liikkua. Kuljetuspalvelun avulla itsenäinen asioiden hoitaminen kuten tapaamiset ja kauppareissut olivat mahdollisia. Kaupassa käytiin joko itsenäisesti tai kuljettajan avustamana. Kuljettajien apu korostui etenkin kauppareissujen yhteydessä sekä talviaikoina ovelta ovelle saattamisen muodossa. Itsenäinen arjen asioiden hoitaminen koettiin mielekkäänä ja tärkeänä tekemisenä.

Kuljetuspalvelu on tosi tärkeä palvelu varsinkin, kun on pyörätuoli. En pääsisi millään itse linja-autoon tai sieltä pois. Kuljettajat auttaa siirtymisissä ja kaupassa noukkivat tavarat ylähyllyltä. (K11)

Tykkään lujaa siitä, kun voi liikkua paremmin kauemmas. (K1)



Käytän kuljetuspalvelua viikoittain. Käyn kaupassa ja milloin missäkin. En pääsisi muuten liikkumaan kotipihaa pidemmälle. (K5)

Musta on kiva käydä kaupassa. (K7)

Kuljetuspalvelun avulla oman näköisen ja itsenäisen elämän suunnittelu ja toteuttaminen helpottuivat ja kuljetuspalvelun taloudelliset kustannukset koettiin sopivina. Kirjoituksista kävi ilmi, että kuljetuspalvelu mahdollistaa arjen suunnittelun ja arjessa omien tarpeiden sekä aikataulujen mukaisesti toimimisen. Kirjoituksissa oli havaittavissa, että kuljetuspalvelun koettiin tuovan elämään hallittavuutta ja omista tarpeista lähtöisin olevaa suunnitelmallisuutta. Kuljetuspalvelumatkojen mahdollistamaa riippumattomuutta muiden ihmisten aikatauluista ja avusta pidettiin tärkeänä.

Se on antanut minulle mahdollisuuden jatkaa itsenäistä elämää ja osallistua yhteiskuntaan. Kuljetuspalvelu antaa minulle kontrollin liikkumiseen. Voin suunnitella päivän ja aikataulut miten haluan sen sijaan, että olisin riippuvainen muiden avusta tai heidän aikatauluistaan. (K9)

On hyvä, kun pääsee ostosten kanssa kotiin edullisesti. (K4)

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin kuljetuspalvelun vaikutuksia kuljetuspalveluasiakkaiden itsenäisen elämän ja osallisuuden näkökulmasta. Tutkimuksessa haettiin vastausta kysymykseen, miten kuljetuspalvelu vaikuttaa käyttäjänsä osallisuuteen ja itsenäiseen elämään. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa tietoa kuljetuspalvelun käytöstä sekä tuoda esiin kuljetuspalveluasiakkaiden ääni ja kokemus, jotta se voisi osaltaan vaikuttaa siihen, kuinka vammaispalvelulainsäädännön uudistuksen jälkeen kuljetuspalvelua järjestetään. Kuljetuspalvelu näyttää yhteiskunnassamme hyvin vähän. Ei ole mahdollista tietää onko ohi ajavassa taksissa matkustajana kuljetuspalveluasiakas vai taksiasiakas. Ja myös tästä syystä kuljetuspalveluista tulee puhua.

Tutkimuksen tulokset ovat verrattain samansuuntaiset kuin aikaisemmissa tutkimuksissa. Kuljetuksissa ilmenevä epävarmuus ja odottelu ovat aiheena edelleen ja matkaprosessi kokonaisuudessaan koetaan jäykkänä. Huttusen (2021) pro gradu -tutkielmaan verraten myös tässä tutkimuksessa osallistujat olivat kokeneet epävarmuutta ja huolestuneisuutta kuljetuspalvelumatkojen toteutumisesta sekä vaikeutta toteuttaa niin ennalta suunniteltua kuin spontaaniakin liikkumista. Kuljetuspalveluiden järjestämisen hankaluuksien kuten odotusaikojen ja myöhästelyjen koettiin vaikeuttavan arkiympäristöissä toimimista. Aineiston analyysissä kävi ilmi, että yhdistelystä johtuva kahden tunnin tilausaika koettiin usein rajoittavana, mutta yksikään kirjoittaja ei maininnut muiden asiakkaiden läsnäolon vaikuttaneen matkan toteutumiseen negatiivisesti kuten Huttusen (2021) Helsingin alueella tehdyssä tutkimuksessa oli todettu. Aikaisemmista tutkimuksista poiketen, tässä tutkimuksessa voidaan huomata kuljetuspalvelun merkitys asiakkaiden sosiaalisen elämän kannalta, sillä suurin osa kirjoittajista kertoi käyttävänsä kuljetuspalvelua sosiaalisten suhteiden ylläpitoon.

Tutkimuksessa nousi esille kuljetuspalvelun vaikuttavan asiakkaiden osallisuuteen estävästi sekä edistävästi. Aineiston perusteella voidaan todeta, että palveluna vammaispalvelukuljetukset ja niiden merkitys näyttää kaikilla Salmisen ym. (2021) kuvaamalla osallisuuden kehillä. Kuljetuspalvelun avulla saavutettiin sosiaaliset suhteet perheeseen ja ystäviin, kohtauksen instituutioissa asiointi sekä osallistuminen kuin myös yhteiskunnan jäsenyys esimerkiksi työnteon tai yhdistystoiminnan muodossa. Kuljetuspalvelu nähtiin arkisten toimintojen

yhtenä mahdollistajana, mutta toimimattomana myös täysimääräistä osallistumista ja osallisuutta heikentävänä tekijänä.

Osallistumiselle yleensä määritellään raamit, joita ovat aika ja paikka. Joissain tapauksissa nämä raamit voivat olla hyvinkin joustamattomat, mikä saattaa kuljetuspalveluasiakkaan kohdalla tarkoittaa sitä, ettei osallistuminen ole mahdollista, mikäli ei pääse paikalle määritetyn ajan puitteissa. Tällöin osallisuus niin toimintana kuin kokemuksenakaan eivät pääse tapahtumaan. Edellä kuvatussa tapahtumarakenteesta löytyy samankaltaisuutta Järvikosken (2013, s. 40–41) syrjäytymiseksi määritellyn tapahtumaketjun kanssa. Hän kuvaa syrjäytymistä yhteisöstä ja yhteiskunnasta eriyttävänä tapahtumien ketjuna, johon ihminen itse ei pysty vaikuttaa. Syrjäytymiseksi kutsutun tapahtumaketjun osatekijöitä ovat yhteiskunnan rakenteet, toimintatavat sekä muiden syrjivät asenteet.

Aineistosta käy ilmi, että kuljetuspalvelun toimimattomuus vaikutti fyysiseen arjessa toimimiseen paikalle pääsynä, mutta myös koettuun osallisuuteen. Osa kuljetuspalvelun käyttäjistä kokivat, ettei heidän ajankäyttöään ja asiointiaan pidetty tärkeänä ja, että heidät nähtiin huonon arvostelukyvyn omaavana ja ymmärtämättöminä. Myöhässä paikalle saapuminen tai tilaisuudesta lähteminen tuntui kuljetuspalveluasiakkaista ikävältä. Toistuva myöhästymisen kokemus saattaa tuntua eriyttävältä, kun omasta toiminnasta riippumattomista syistä ei ole mahdollisuutta toimia sosiaalisten normien mukaisesti ja osallistumiselle määriteltyjen raamien sisäpuolella. Isola ym. (2017, s. 6) toteavatkin osallisuuden näkyvän myös ihmisten välisissä katseissa, toiminnassa ja olemisessa. Edellä mainittujen osallisuutta estävien tekijöiden vuoksi matkoja voitiin jättää kokonaan tilaamatta, minkä vuoksi toimintaympäristö ja osallistumismahdollisuudet saattoivat supistua.

Itsenäisen elämän kannalta tutkimustuloksissa korostui kuljetuspalvelun mahdollistama itsenäinen toimiminen ja asioiden hoitaminen sekä toimintaympäristön laajentuminen. Kuljetuspalvelun kirjoitettiin mahdollistavan oman elämän suunnittelun ja siihen liittyvien päätösten tekemisen ja niiden toteuttamisen ilman, että olisi riippuvainen muiden ihmisten aikatauluista. Vaikka kuljetuspalvelun katsottiin edistävän omaehtoista päätöksen tekoa, se ei kuitenkaan aikataulujen pitämättömyyden vuoksi mahdollistanut hallittavaa ja ennakoitavaa toimintaympäristöä, jonka Isola ym. (2017) katsoo olevan yksi päätäntävaltaan liittyvistä elementeistä.

Itsenäisen elämän osa-alueella kuljetuspalvelu on merkittävä mahdollistaja. Kuljetuspalvelun toimiessa tarkoituksenmukaisesti se mahdollistaa vammaisen itsenäisen menettelyn Rädyn (2017, s. 254) osoittamissa tavanomaisen elämän toimintaympäristöissä ja toiminnoissa. Itsenäinen elämä näyttäytyy niin kotona asumisena, työn tekemisenä, liikkumisena, asioimisena, yhteiskunnan jäsenyytenä, vapaa-ajan toimintana ja perhe-elämänä, joihin puolestaan liittyvät myös osallisuuden näkökulmat.

Aineistosta nousi myös esiin se, että kuljetuspalveluasiakkaat olivat tietoisia heille suunnatuista ohjeista, ja palvelua käyttäessään he myös toimivat niiden mukaisesti. Kirjoituksia sävyttävä turhautuneisuuden ja pettymys ilmenee loogisena reaktiona, kun palvelukokonaisuus näyttäytyy ristiriitaisena ja jopa epäoikeudenmukaisena. Vaikka kuljetuspalveluasiakas toimi annettujen ohjeiden mukaisesti ei taksin ajallaan saapumisesta ja puhelimesta sovittujen aikojen paikkansapitävyydestä voitu olla varmoja.

Tutkimuksen perusteella kuljetuspalvelun voidaan katsoa tukevan merkittävästi vammaisten yhdenvertaisia osallistumismahdollisuuksia sekä osallisuutta, sillä kuljetuspalvelun avulla henkilöt, jotka vamman tai sairauden vuoksi eivät kykene liikkumaan omalla autolla tai julkisilla kulkuvälineillä, pääsevät osallistumaan erilaisiin sosiaalisiin tilaisuuksiin, käyttämään palveluita sekä osallistumaan yhteiskunnalliseen toimintaan sen sijaan, että toimintaympäristö rajoittuisi kodin lähetyville. Vaikka kotiin vietävien palveluiden rooli on viime vuosina vahvistunut koronapandemian vuoksi, koetaan fyysinen pääsy palveluihin ja sosiaalisia suhteita sekä hyvinvointia tukeviin kontakteihin ja paikkoihin tärkeänä osana hyvinvoinnin, osallisuuden ja itsenäisyyden kokemusta.

## 9 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuudessaan hyvin antoisa. Tutkimuksen aihe oli ollut mielessäni jo ennen opintojen aloittamista, ja se kumpusi työelämästä sekä omasta mielenkiinnostani sekä tunteen palostani aihetta kohtaan. Ehdin työskennellä kuljetuspalveluiden parissa kaiken kaikkiaan viis vuotta, ja viimeiset kolme vuotta sosionomiopintojen ohessa. Tutkimustulokset ja tutkimuksen tekeminen auttoivat konkretisoimaan ja ymmärtämään työelämässä kohtaamiani tilanteita ja asiakkaiden monikirjoista suhtautumista kuljetuspalveluun ja sen käyttämiseen. Näin tutkimusaiheeni ajankohtaisena sekä tärkeänä, ja sainkin ajatukselleni vahvistusta vammaispalvelukuljetusten parissa työtä tekevilta invalidiliiton ammattilaisilta, joiden kanssa pidin yhteyttä opinnäytetyöprosessin aikana.

Opinnäytetyöprosessi on vahvistanut ammatti-identiteettiäni sekä opettanut laajojen kokonaisuuksien suunnitelmallista hallintaa. Prosessin alussa koin osallisuuden ja itsenäisen elämän laajoiksi teemoiksi, ja näin vaikeaksi päättää miten lähden niitä opinnäytetyössä määrittelemään. Opinnäytetyön tekoon valmistavat kurssit sekä laadukas ja joustava yksilöohjaus kuitenkin johdattivat prosessin etenemistä ja oma mielenkiintoni aihetta kohtaan piti yllä motivaatiota. Vaikka joka hetki opinnäytetyön, muiden opintojen, palkkatyön ja perhe-elämän yhteensovittaminen ei tuntunut helpolta tai edes mahdolliselta, sain opinnäytetyöprosessin kautta oppia keskeneräisyyden sietämiseen ja vahvistusta sanonnalle ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Olihan opinnäytetyö ja sen aihe kulkenut mukani jo pidemmän aikaa, mutta ilman prosessin suunnittelua olisi tutkimuksen toteuttaminen tuntunut monin verroin hankalammalta. Myös työelämässä tärkeäksi teemaksi ja ominaisuudeksi noussut itsensä johtaminen sai vahvistusta opinnäytetyöprosessin aikana.

Tutkimus antoi vastauksia määrittämääni tutkimuskysymykseen, mutta loi niitä myös lisää. Kuljetuspalveluasiakkaiden kohtaamat asenteet ja ennakkoluulot jäivät pohdituttamaan miina. Mietin, kohdataanko niitä usein sellaisten palveluiden piirissä, joiden tarkoituksena olisi poistaa vammaisuuteen liittyviä haittoja sekä esteitä ja samalla mahdollistaa yhdenvertainen toiminta ja elämä yhteiskunnan jäsenenä. Pidin mielenkiintoisena havaintona myös sitä, että Helsingin alueen ja Etelä-Pohjanmaan alueen kuljetuspalvelukäyttäjien kokemukset kuljetusten toteutumisessa myös erosivat toisistaan. Jatkotutkimuksena voisi selvittää, millaisia alueellisia eroja kuljetuspalvelun toteutumisessa ja niiden järjestämisessä on tai kuinka paljon

vammaiset kohtaavat vammaisuuteen liittyviä asenteita heille suunnattujen palveluiden piirissä, ja millä tavoin kyseiset asenteet ilmentyvät.

## LÄHTEET

- Aivovammaliitto. (i.a.). *Aivovammatietao*. Haettu 18.1.2023. <https://aivovammaliitto.fi/aivovammatietao/>
- Allea. (2023). *The European Code of conduct for research integrity*. <https://allea.org/code-of-conduct/>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino
- Hiekkala, S. (23.3.2022). *Liikuntavammainen vai liikkumisesteinen?* Invalidiliitto. <https://www.invalidiliitto.fi/blogit/liikuntavammainen-vai-liikkumisesteinen>
- Hiekkamäki, M. (2006). *Taksi vie, taksi tuo: Jyväskylän vammaisneuvoston kuljetuspalvelukysely*. [AMK-opinnäytetyö, Jyväskylän ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:jamk-351>
- Huttunen, P. (2019). *Vakiotaksista keskitettyyn matkojenyhdistelyjärjestelmään: Modaliteetti-analyysi kuljetuspalvelun järjestämistapojen vaikutuksista vaikeavammaisten toimijuuden rakentamiseen*. [Pro gradu -työ, Helsingin yliopisto]. <https://helda.helsinki.fi/ser-ver/api/core/bitstreams/d55b7d88-6f2b-4bc1-9cd6-6bd97d5e6871/content>
- Invalidiliitto. (1.2.2019). *Maakunnallinen vammaisneuvosto mukana palvelujen kehittämisessä Etelä-Pohjanmaalla*. <https://www.invalidiliitto.fi/ajankohtaista/maakunnallinen-vammaisneuvosto-mukana-palvelujen-kehittamisessa-etela-pohjanmaalla>
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. 2017. *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN ISBN 978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN%20ISBN%20978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)
- Juhila, K. (i.a.). Teemoittelu. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

- Järvikoski, A. (2014). *Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet*. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43). Sosiaali- ja terveys ministeriö.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3457-3>
- Kallinen, T., & Kinnunen, T. (2021). *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja: Tutkimuksen suunnittelu*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/metel-maopetus/kvali/>
- Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T., & Seppänen, M. (2020). *Vammaistyon käsikirja*. Sanoma Pro Oy.
- Kehitysvammaliitto. (i.a.). *Kehitysvammaisuus*. Haettu 19.1.2023. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>
- Kivistö, M (2014). *Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä* (Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 150) [Väitöskirja, Lapin yliopisto]. Lauda.  
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-751-3>
- Käypähoito. (13.04.2021). *Aivovammat*. [https://www.kaypa\\_hoito.fi/hoi18020#R1](https://www.kaypa_hoito.fi/hoi18020#R1)
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>
- Latvala, E. (2020). *Asiakastyytyväisyys vammaispalvelulain mukaisissa taksikydeissä Kurikassa ja Ilmajoella*. [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus.  
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020061118455>
- Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. *Sosiaalisen osallisuuden koordinaatiohanke (Sokra)*. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214) 16.1.2023. Haettu 22.8.2023



- Manley, K., Wilson, V. & Øye, C. (2021). *International Practice Development in Health and Social Care*. (2.p.). John Wiley & Sons Ltd.
- Pöysä, J. (i.a). Kirjoituskutsut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
- Räty, T. (2017). *Vammaispalvelut: vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö*. (5. täysin uud. laitos). Kynnys.
- Sainio, P., Sääksjärvi, K., Nurmi-Koikkalainen, P., Ahola, S., & Koskinen, S. (2017). Toimintarajoitteisuuden yleisyys ja toimintarajoitteisten henkilöiden hyvinvointi: tuloksia Terveys 2011 -tutkimuksesta. Teoksessa Nurmi-Koikkalainen, P., Ahola, S., Gissler, M., Halme, N., Koskinen, S., Luoma, M., Malmivaara, A., Muuri, A., Sainio, P., Sääksjärvi, K. & Väyrynen, R. (toim.), *Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta: analyysiä THL: tietotuotannosta*. (Työpaperi 38/2017) Terveys ja hyvinvoinnin laitos. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-946-0>.
- Salminen, J., Lehtonen, P., Rikala, S., Kuusisto, A-K., Luomala-Halkola, H., Puumala, E., Sointu, L., Wallin, A., & Häikiö, L. (2021). *Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen*. *Focus Localis*, 49(3), s. 80–98.
- Schalock, R. L., Luckasson, R., & Tassé, M. J. (2021). *Twenty questions and answers regarding the 12th edition of the AAIDD manual: Intellectual disability: definition, diagnosis, classification, and systems of supports*. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Sotkanet.fi (i.a.). Vaikeavammaisten liikkumista tukevat palvelut, 18–64-vuotiaita asiakkaita vuoden aikana. Valitut muuttujat: 2020–2022 ja Etelä-Pohjanmaa. <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=sw6sBAA=&region=s7Z0AgA=&year=sy5ztjbS0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202211091024>

- Tamminen, T., Alinikula, P., Hagerlund, T., & Lindoth, M. (2021). *Kuntien saavutettavuus-  
opas: Liite 1. Arvio vammaisten henkilöiden määrästä Suomessa ja heidän erityistarpeis-  
taan*. Kuntaliitto. Haettu 17.1.2023, [https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/verk-  
kojulkaisut/saavutettavuusopas/liite-1](https://www.kuntaliitto.fi/tietotuotteet-ja-palvelut/verk-<br/>kojulkaisut/saavutettavuusopas/liite-1)
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (25.4.2022a). *Käsitteet*. [https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-ke-  
hittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tyokykyohjelma/kasitteet](https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-ke-<br/>hittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tyokykyohjelma/kasitteet)
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (27.9.2022b). *Asiakasosallisuuden johtaminen sosi-  
aali- ja terveystaloudissa*. [https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johta-  
minen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalve-  
luissa](https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johta-<br/>minen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalve-<br/>luissa)
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (26.1.2023a). *Liikkuminen*. [https://thl.fi/fi/web/vam-  
maispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/liikkuminen](https://thl.fi/fi/web/vam-<br/>maispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/liikkuminen)
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (2.2.2023b). *Kuljetuspalvelu ja saattajapalvelu*.  
[https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/liikkuminen/kuljetuspalvelu-  
ja-saattajapalvelu](https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/liikkuminen/kuljetuspalvelu-<br/>ja-saattajapalvelu)
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). (1.9.2023c). *Vammaispalvelulainsäädännön uudistus*.  
[https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadan-  
non-uudistus](https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankohtaista/vammaispalvelulainsaadan-<br/>non-uudistus)
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Työterveyslaitos. (i.a.). *Asiakasosallisuus*. Haettu 15.4.2023. [https://www.ttl.fi/oppimateriaa-  
lit/tyokyvyn-tuki/asiakasosallisuus](https://www.ttl.fi/oppimateriaa-<br/>lit/tyokyvyn-tuki/asiakasosallisuus)
- Valtioneuvoston hallintoyksikkö. (10.12.2019). *Pääministeri Sanna Marinin hallituksen oh-  
jelma: Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä  
yhteiskunta*. (Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31). [http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-  
808-3](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-<br/>808-3)

Vammaispalvelulaki 675/2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675>

Verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. (14.11.2021). *Mitä kehitysvammaisuus on.*  
<https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus>

Vilka, H. (2021). *Tutki ja kehitä.* (5. p.). PS-kustannus. (Alkuperäinen teos julkaistu 1966)

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027\\_2](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2)

Åberg, L. (8.9.2021). *Lääkärikirja Duodecim: Kehitysvammaisuus.* Terveyskirjasto.  
<https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00556>

## LIITTEET

Liite 1. Kirjoituskutsu

## Liite 1. Kirjoituskutsu

Hei kuljetuspalvelun käyttäjä tai läheinen!

Olen sosionomiopiskelija SeAMK:ista ja teen opinnäytetyötä vammaispalvelulain mukaisien kuljetuspalveluiden vaikutuksesta asiakkaiden osallisuuden kokemukseen. Kerään opinnäytetyöhöni kirjoituksia omakohtaisista kokemuksista ja näkemyksistä kuljetuspalveluiden käytöstä E-P:n alueella. Pyytäisin sinua siis kirjoittamaan minulle aiheista/aiheesta:

- Mitä vaikutuksia kuljetuspalvelulla on arkielämääsi?
- Miten kuljetuspalvelun käyttö vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiisi?
- Miten kuljetuspalvelu vaikuttaa osallistumiseesi esimerkiksi tapahtumiin tai harrastuksiin?
- Minkälaisia hyviä kokemuksia sinulla on kuljetuspalvelusta?
- Minkälaisia huonoja kokemuksia sinulla on kuljetuspalvelusta?

Ilmoitathan kirjoituksesi lopussa myös ikäsi ja sukupuolesi, ja sen oletko vammaispalvelukuljetusten käyttäjä, läheinen vai oletteko kirjoittaneet tekstin yhdessä. Kirjoitukset anonymisoidaan, kirjoittajien yksityisyyden suojaamiseksi ja opinnäytetyön valmistuttua aineisto tuhotaan. Kirjoitus voi olla paperilla tai sähköisessä muodossa, ja tekstin pituuden päätät sinä! Voit lähettää kirjoituksesi sähköpostiosoitteeseen karoliina.kuusisaari@seamk.fi tai paperisena osoitteeseen [REDACTED] Kirjoituksia voi lähettää 31.8.2023 asti.

Kysymyksiä tutkimukseen liittyen voi lähettää sähköpostiini.

Terveisin Karoliina Kuusisaari