

Anniina Aittokallio

VAIKEAVAMMAISTEN KOKEMUKSIA
HENKILÖKOHTAISESTA AVUSTA

Sosiaalialan koulutusohjelma
2017



VAIKEAVAMMAISTEN KOKEMUKSIA HENKILÖKOHTAISESTA AVUSTA

Aittokallio, Anniina

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Kesäkuu 2017

Ohjaaja: Ahosmäki, Merja

Sivumäärä: 30

Liitteitä: 2

Asiasanat: henkilökohtainen apu, vaikeavammainen, teemahaastattelu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, että miten asiakkaat kokevat henkilökohtaisen avun merkityksen arjessaan sekä miten he kokevat hyötyvänsä henkilökohtaisen avun palvelusta.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineiston keruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Haastatteluun osallistui neljä vaikeavammaista henkilöä, jotka saavat henkilökohtaista apua. Haastatteluissa käsiteltiin, missä toimissa asiakas tarvitsee apua ja sitä kautta palvelun tarjoamia hyötyjä, millainen on hyvä avustaja sekä toteutuuko asiakkaan itsemäärämisoikeus. Lisäksi haastattelussa käsiteltiin asiakkaan palvelutyytyväisyyttä ja kehitysideoita.

Henkilökohtaisen avun palvelu koetaan hyödylliseksi ja sillä on suuri merkitys asiakkaan arjen toimivuuden kannalta. Palvelun asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi tyytyväisiä henkilökohtaisiin avustajiin, joita heillä on käynyt. Erityisen tärkeäksi koetaan, että avustajissa ei tapahtuisi suurta vaihtelua, vaan avustajina toimisivat tutuiksi muodostuneet avustajat, joiden kanssa henkilökemia toimii ja työtehtävät sujuvat.

SEVERELY DISABLED PEOPLE'S VIEWS ON PERSONAL ASSISTANCE

Aittokallio, Anniina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in social services

June 2017

Supervisor: Ahosmäki, Merja

Number of pages: 30

Appendices: 2

Keywords personal assistance, severely disabled, semi-structured interview

The purpose of this study was to describe how the severely disabled people, from their point of view and experiences, benefit from the personal assistance. The goal of the study was to improve the service while taking the severely disabled customers' opinions into account.

The crucial issues this thesis searches an answer for, are how the customers experience the significance of the personal assistance in their daily life and how the customers see benefitting from the personal assistance service.

The thesis was a qualitative study, for which the material was collected via a semi-structured interview. Four severely disabled individuals who get personal assistance participated in the semi-structured interview. The discussions in the interview were about in what situations the customer needs help and therefore gets the aid from service. The customers were also asked about their satisfaction for the service and their ideas for improvements.

The personal assistance service was seen as beneficial and its significance on the functionality of the customer's daily life is big. The customers think that there shouldn't be big alternations within the assistants who visit them. For the customers, it's really important to have the already familiar assistants. Thus it's easy to get along and the tasks work out efficiently.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	VAIKEAVAMMAISET JA HENKILÖKOHTAINEN APU.....	7
2.1	Vaikeavammaisuus	7
2.1.1	Näkövammaisuus	8
2.1.2	Kuulovammaisuus.....	9
2.1.3	Kuurosokeus.....	10
2.1.4	CP-vammaisuus.....	10
2.2	Henkilökohtainen apu	11
2.2.1	Henkilökohtaisen avun päämäärä	11
2.2.2	Henkilökohtaisen avun myöntäminen.....	12
3	HENKILÖKOHTAISEN AVUN TYÖN PERIAATTEET	14
3.1	Asiakaslähtöisyys ja kunnioittava kohtaaminen	14
3.2	Avustajan työnkuva	16
4	TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	19
4.1	Tutkimustehtävä.....	19
4.2	Aineiston keruu.....	19
4.3	Tutkimuksen etiikka ja luotettavuus	20
5	TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU	22
5.1	Avun tarve.....	22
5.2	Avustajan rooli.....	22
5.3	Millaiseksi koetaan hyvä avustaja	23
5.4	Millaiseksi koetaan huono avustaja	25
5.5	Omien valintojen toteutuminen	25
5.6	Palvelun hyödyt	26
5.7	Kehitysideat	26
6	POHDINTA.....	28
7	YHTEENVETO	30
8	LÄHTEET	31
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Henkilökohtainen apu palveluna valikoitui tutkimukseni kohteeksi, koska olen itse työskennellyt henkilökohtaisena avustajana niin vaikeavammaiselle, kehitysvammaiselle kuin sairastavalle ja olen kokenut heidän yhdenvertaisuuden sekä itsemääräämisoikeuden toteutumisen tärkeiksi lähtökohdiksi tekemälleni työlle. Lisäksi itselleni on erityiskasvatuksen ja vammaistyön opintojaksojen myötä jäänyt mieleen periaate, jonka mukaan ”vaikeuksien takaa on löydettävä ihminen, joka on muutakin kuin kromosomi tai diagnoosi”. Onkin erittäin tärkeää, että henkilökohtainen avustus tarjoaa asiakkaille sellaista palvelua, jossa vaikeavammaisen ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus oman elämänsä asiantuntijana toteutuu. Tämän vuoksi olen opinnäytetyössäni halunnut nostaa esille vaikeavammaisen henkilökohtaisen avustamisen kehittämisen näkökulman.

Henkilökohtaisessa avustamisessa avustajan työn kohteena on mahdollistaa avustettavan valintojen toteutuminen. Tällöin henkilökohtaisen avun saaja on käsitettävä oman elämänsä asiantuntijana. Hyvä elämänhallinta luo mahdollisuuden toimia omassa elämässään parhaaksi katsomallaan tavalla sekä hallita elämäänsä. Kuten Satu Järvinen on todennut teoksessaan Järjenjuoksua Elämään CP-vamman kanssa, vaikeavammaisen kohdalla elämänhallinta ei edellytä, että he selviytyisivät kaikista asioistaan täysin omin avuin, vaan kyse on ennen kaikkea siitä, että he voivat päättää itse omista asioistaan. (Järvinen 2012, 18)

Henkilökohtaisen avun periaatteita ovat normaalius sekä asiakaslähtöisyyden toteutuminen. Asiakaslähtöisyyteen liittyy vaikeavammaisen itsemääräämisoikeus, jota turvaa myös laajalti Suomen lainsäädäntö. Paperilla saatetaan puhua asiakkaista oman asian asiantuntijoina, mutta käytännössä tilanne voi olla toisenlainen. Pahimmassa tapauksessa vammaisen henkilön kertomat tiedot jäävät ikään kuin näkymättömiksi taustatiedoiksi, joille on annettu vähänlainen merkitys. (Järvinen 2012, 153) Itsemääräämisoikeus on edellytyksenä sille, että vaikeavammaisen omat valinnat toteutuvat. Kun tavoitteena on itsenäinen elämä, sen takeina toimivat perusoikeuksien sekä ihmisoikeuksien kunnioittaminen.

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kuulla vaikeavammaisten henkilöiden kokemuksia henkilökohtaisesta avusta. Opinnäytetyölläni pyrin löytämään vastauksen kysymykseen, mikä vaikeavammaisen asiakkaan näkökulmasta palvelussa on avainasemassa ja miten asiakas hyötyy tästä palvelusta. Tavoitteena on kehittää kotiin vietävää palvelua henkilökohtainen apu vaikeavammaisten asiakkaiden mielipide huomioiden. Palvelun tuottaja hyötyy opinnäytetyöni, kun selvitän heidän asiakkaidensa kokemuksia henkilökohtaisen avun palvelun hyödyistä. Tulosten avulla palvelun tuottaja voi kehittää palvelua asiakkaiden näkökulman huomioiden. Tämän myötä myös asiakkaat hyötyvät, kun heille tarjottua palvelua voidaan kehittää asiakkaan henkilökohtaisen kokemuksen ääntä kuullen.

2 VAIKEAVAMMAISET JA HENKILÖKOHTAINEN APU

Ympäristö ja sosiaaliset olosuhteet vaikuttavat keskeisesti siihen, kuinka paljon ja millaista haittaa vammasta kantajalleen milloinkin on. Vammaisuus voidaan ymmärtää toiminnallisen esteen kokemiseksi. (Järvinen 2012, 16) Henkilökohtaisen avun tehtävänä on auttaa vaikeavammaista toteuttamaan omia valintojaan niin, että vamma ei ole elämässä este, vaan korkeintaan hidaste.

2.1 Vaikeavammaisuus

Nykyään vammaisuus käsitetään yhä enemmän yksilön ominaisuudeksi hänen monien muiden piirteiden joukossa. Vamma ei ole sama asia kuin sairaus, vaikka vamma voi olla sairauden tulos. Vammaisuus voidaan käsittää myös yksilön ja ympäristön väliseksi vuorovaikutus- ja yhteistoimintasuhteeksi, jolloin vammaisuus onkin ympäristön kyvyttömyyttä tai haluttomuutta ottaa vammaisuus huomioon. (Järvinen 2012, 17) Vaikeavammaisuus voi olla fyysisistä tai psyykkisistä syistä johtuvaa. Vaikeavammaisuutta ei tule sekoittaa älylliseen kehitysvammaisuuteen. Pelkästään fyysiseltä eli ulkoiselta ominaisuudeltaan poikkeava tai liikuntarajoitteinen ei ole kehitysvammainen, vaan kehitysvammaisuuteen liittyy aina normaalitasoa heikompi älykkyystaso. (kv-tietopankin www-sivut, 2016)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista määrittelee vaikeavammaisuuden seuraavasti: ”kun henkilökohtaista apua järjestetään, vaikeavammaisena pidetään henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden johdosta välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua suoriutuakseen 1 momentissa tarkoitetuista toiminnoista eikä avun tarve johdu pääasiassa ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista.” 1 momentti käsittää vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista sekä kotona että kodin ulkopuolella jokapäiväisissä toimissa, työssä, opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Lain mukaan vammasta tai sairaudesta johtuvaa ”haittaa”, vaikeuksia suoriutua tavanomaisen elämän toiminnoista, pidetään pitkäaikaisena, kun avuntarpeen arvioidaan kestävän yli vuoden. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista 1987/380) Esimerkiksi vaikea osteoporoosi voi saada

aikaan merkittäviä vaikeuksia liikkumiseen ja haitata toimintakykyä. Jos osteoporoosi aiheuttaa pitkäaikaisia vaikeuksia tai rajoituksia tavanomaisessa asumisessa, työssä käymisessä, opiskelussa, liikkumisessa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa, asioinnissa tai vapaa-ajantoiminnoissa ja tukea tarvitaan omatoimiseen suoriutumiseen, saattaa kyseessä olla vammaispalvelulain tarkoittama vammainen henkilö. (Suomen reumaliitto ry. 2002, 141)

Sen lisäksi, että henkilö täyttää vaikeavammaisuuden määritelmän, on hänen henkilökohtaisen avun palvelua saadakseen pystyttävä määrittelemään itse tarvitsemansa avun sisältö ja toteutustapa. Päätös henkilökohtaisen avun myöntämisestä kirjataan vaikeavammaisen henkilökohtaiseen palvelusuunnitelmaan ja toteutetaan sen mukaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut 2017)

Jos henkilö ei tarvitse toistuvasti toisen henkilön apua tai avuntarve on mahdollista hoitaa muulla tavoin, ei henkilöä tällöin henkilökohtaisen avun suhteen pidetä vaikeavammaisena henkilönä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut, 2015) Esimerkiksi päivittäisiä apuvälineitä on kehitetty lähes kaikkiin arjen eri toimintoihin, mikä mahdollistaa omatoimisuuden ilman toista käsiparia. Taas pääosin hoivaan, hoitoon ja valvontaan perustuvaan avun ja avustamistarpeet tulee vastata muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja tukitoimien avulla. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry:n www-sivut, 2017)

Käytännön työssä, asiakkaita kohdatessa, termit vammaisuuden tai vaikeavammaisen määrittelystä eivät ole oleellisia. Määrittely vaikeavammaiseksi antaa oikeuden tiettyihin vamman vuoksi välttämättömiin tukitoimiin ja palveluihin, mutta käytännön työssä merkityksellisintä on ihmisten välinen vuorovaikutus. (Malm ym. 2004, 12)

2.1.1 Näkövammaisuus

Heikkonäköisistä sekä sokeista ihmisistä käytetään nimitystä näkövammainen. Näkövammaiseksi ei kutsuta ihmistä, jonka näön pystyy silmälaseilla korjaamaan normaaliksi tai ihmistä, jonka toisen silmän näkö on normaali.

Heikkönäköisyys vaihtelee yksilöllisesti: ihminen ei näe lukea, mutta pystyy liikkumaan ympäristössään ilman valkoista keppiä tai ihminen pystyy lukemaan, mutta ei näe ympäristöään. Heikkönäköisyyteen voi usein liittyä hämäräsokeutta eli kyvyttömyyttä nähdä pimeässä sekä häikäistymisherkkyyttä eli häikäisy haittaa näkemistä. Täysin sokeita on harvassa, sillä sokeat voivat nähdä valon sekä hahmoja. Toiminnallisesti sokeaksi määritellään henkilö, jos hän on menettänyt mm. suuntausnäön eikä voi liikkua kuin tutussa ympäristössä sekä lukunäön tavanomaisessa mielessä, mutta hän saattaa pystyä lukemaan erityisapuvälineiden kuten lukutelevision avulla. (Näkövammaisten liitto ry:n www-sivut, 2017) Näkövamma aiheuttaa mm. liikuntarajoituksia ja näkövammaista voi avustaa esimerkiksi toimimalla liikkumisessa oppaana tai kuvailemalla ympäristöä.

2.1.2 Kuulovammaisuus

Jonkin asteisen tai laatuksen kuulonalennuksen, lievistä huonokuuloisuudesta täydelliseen kuurouteen, omaavasta henkilöstä käytetään nimitystä kuulovammainen. (Kuuloavain.fi:n www-sivut, 2017) Kuulovamman voivat aiheuttaa vauriot ja sairaudet korvan eri osissa. (Tokola 2016, 106)

Huonokuuloisena pidetään henkilöä, jolla kuulovamma on osittainen ja hän kuulee puhetta sekä pystyy kommunikoimaan kuulokojeen avulla käyttämällä huuliolukua tukena. Kuuroutunut on puheen oppimisen jälkeen menettänyt kuulonsa täysin. Kuuroutunut useimmiten kommunikoi puheella tukimenetelmiä, viittomia tai tekstitulkausta, käyttäen. Pelkästään kuulon kautta hän ei saa selvää puheesta kuulokojeenkaan avulla. Kuuro on syntymästään asti tai varhaislapsuudessaan kuulonsa menettänyt ennen puheen oppimista. Hän ei saa puheesta selvää kuulokojeenkaan avulla, vaan kommunikoi viittomakielellä, mikä on hänen äidinkieltensä. (Kuuloliiton www-sivut, 2017)

Kuulovamma vaikeuttaa ihmisen perustarpeita, kykyä vastaanottaa tietoa sekä kykyä kommunikoida, mitkä ovat tärkeimpiä ehtoja itsenäiselle toiminnalle. (Väättäinen 2005, 13) Kuulovamma haittaa pääasiassa kommunikaatiota ja sosiaalista

kanssakäymistä. Kuulovammaisen kanssa vuorovaikutuksessa on hyvä omaksua selkeä ja rauhallinen puhetapa, kasvot kuulovammaista kohti. Lisäksi rauhallinen ympäristö on avainasemassa, sillä kuulovammaiselle aiheuttavat vaikeuksia kaikuvat ja avarat tilat, liikenteen melu, ilmastoinnin sekä sähkölaitteiden aiheuttama hurina, ruokasalin keskustelu ja ovien kolahtelu. (Väättäinen 2005, 94, 98) Kuulovamma tulee huomioida niin kahdenkeskisissä tilanteissa kuin ryhmätilanteissa.

2.1.3 Kuurosokeus

Kuurosokeus on kuulon ja näön toimintarajoitteiden yhdistelmä, millä on kokonaisvaltainen vaikutus henkilön elämänhallintaan ja selviytymiseen arkielämässä. Kuurosokeus tulisi aina määritellä toiminnallisuuden kautta. (Kuurosokeat ry:n www-sivut, 2017) Synnynnäinen kuurosokeus eroaa kuurosokeudesta siten, että jo syntymästä asti on olemassa toiminnanvajavuus tai se saadaan ennen kielellisen kommunikoinnin kehittymistä. Toiminnanvajavuus ei häiritse vain kommunikointikykyjen, vaan lisäksi myös sosiaalisten kykyjen kehittymistä. (Suomen kuurosokeat ry. 2011, 11)

Näkövammat aiheuttavat liikuntavaikeuksia ja kuulovammat kommunikaatiovaikeuksia. Kuurosokeus aiheuttaa mukautumistarpeita erityisesti tiedon saannissa, itsenäisessä liikkumisessa, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa sekä jokapäiväisissä elämäntaidoissa ja tarkkalähityöskentelyssä, mihin luetaan myös kirjoittaminen sekä lukeminen. (Suomen kuurosokeat ry. 2011, 9) Sekä kuulo- että näkövammalla omaavalla ulkopuolisen avun tarve jopa päivittäisten perustarpeiden sujumiseksi on välttämätöntä. Kuurosokealle tärkein tiedonhankintakanava on toinen ihminen. (Väättäinen 2005, 101, 102)

2.1.4 CP-vammaisuus

CP-kirjainyhdistelmä tulee termistä *cerebral palsy*, joka tarkoittaa aivoperäistä halvausta, mikä on tapahtunut varhaislapsuudessa. (Malm ym. 2004, 278) CP-oireyhtymällä tarkoitetaan kehittyvissä aivoissa, yleensä ennen kahden vuoden ikää, tapahtuneen aivojen kertavaurion aiheuttamaa vaikeutta ylläpitää asentoa ja suorittaa

normaaleja liikemalleja ja arjen toimintoja, mihin luetaan mukaan myös puhevaikeudet. CP-vamma on yksilöllinen oireyhtymä ja siispä ilmenemismuodoltaan varsin moninainen: se vaihtelee lievästä toiminnallisesta kömpelyydestä vaikea-asteiseen monivammaisuuteen. (Malm ym. 2004, 289) CP-vammaisilla esiintyy liikuntavamman lisäksi myös usein vaihtelevia liittämissongelmia, joista tavallisimpia ovat aistitoimintojen poikkeavuudet, kommunikaation ongelmat, syömisongelmat, älyllisen toiminnan poikkeavuudet, toiminnallisen näönkäytön vaikeudet, epilepsia, käyttäytymisen ongelmat sekä sekundaariset ongelmat tukielimissä. (Rosqvist 2009, 10)

2.2 Henkilökohtainen apu

2.2.1 Henkilökohtaisen avun päämäärä

Henkilökohtainen apu on luonteeltaan nimenomaan avustamista. Henkilökohtainen avustaja avustaa ja auttaa toista ihmistä niissä asioissa, joista suoriutumisen haittana on vamma tai sairaus.

Vammaispalvelulain (380/1987) mukaan kunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä. Omatoiminen suoriutuminen on palvelujen sekä tukitoimien tavoite. (Manninen & Pihko 2009, 301) Vammaisten palvelut sekä tukitoimet ovat positiivista erityiskohtelua, joilla pyritään turvaamaan yhdenvertaisuuden toteutuminen vammaisten hyvinvoinnin sekä toimeentulon kannalta, kun yleisten palvelujen apu ei riitä. (Manninen & Pihko 2009, 163) Positiivinen erityiskohtelu on yhdenvertaisuuden lain 3 luvussa 9§:ssa määritelty: ”oikeasuhtainen erityinen kohtelu, jonka tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen taikka syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen, ei ole syrjintää.” (Yhdenvertaisuus-laki 1325/2014, 9 §)

Tuilla ja palveluilla on suuri merkitys siihen millaiseksi vammaiset kokevat itsensä ja elämänsä. (Vehmas 2010, 17) Arkipäivän tilanteet ja toiminnot ovat itsestänselvyyss vammattomille ihmisille. Sitä vastoin henkilökohtaisen avun saaminen vaikuttaa

suoraan vammaisen ihmisen arkipäiväistä selviytymiseen sekä siihen, että pystyykö hän asumaan itsenäisesti. (Vehmas 2010, 23) Lisäksi henkilökohtaisen avun mahdollisuus kodin ulkopuolella tapahtuviin toimiin parantaa osallistumismahdollisuuksia omien valintojen mukaisesti. Näin ollen henkilökohtainen apu mahdollistaa vaikeavammaisten henkilöiden sosiaalista kanssakäymistä yhdenvertaisesti muiden kanssa. (Kuosma 2009, 58)

2.2.2 Henkilökohtaisen avun myöntäminen

Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain mukainen palvelu, jota haetaan kunnan sosiaalitoimelta. Henkilökohtaisen avun palvelun myöntämiskriteerit täyttävällä vaikeavammaisella on palveluun subjektiivinen oikeus. (Tokola 2016, 13) Subjektiivien oikeus johonkin palveluun tarkoittaa käytännössä sitä, että kunnan on järjestettävä laissa määrätyt palvelut varatuista määrärahoista riippumatta, kun henkilö täyttää laissa palvelun saamiselle asetetut edellytykset.

Henkilökohtaista apua myönnetään sekä kotiin että kodin ulkopuolelle niihin toimiin, joista vaikeavammaisen ei vamma tai sairauden vuoksi itse selviä. Apua myönnetään päivittäisiin toimiin, työhön ja opiskeluun, harrastuksiin, yhteiskunnallisen osallistumisen tai sosiaalisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi ja ylläpitämiseksi. Henkilökohtaisen avun palvelua myönnetään siinä määrin kuin vaikeavammaisen henkilö sitä tarvitsee, joten avustustuntien määrät ovat henkilökohtaisesti vaihtelevia.

Arviointiperusteena henkilökohtaisen avun palveluun käytetään vammaispalvelulaissa mainittua jokaisen oikeutta välttämätömään huolenpitoon eli ihmisarvoisen edellyttämään turvaan ja riittäviin palveluihin. Oikeus palveluun arvioidaan jokaisen kohdalla yksilöllisesti ja toimintakykyisyyttä verrataan vastaavaan ei-vammaiseen saman ikäiseen. Arvioivalla kotikäynnillä päähuomiona on se, miten vamma vaikuttaa arkeen. (Tokola 2016, 13)

Henkilökohtainen avustaja voidaan järjestää seuraavilla tavoilla: työnantajamallilla, sijaismaksujärjestelmällä, palvelusetelimallilla, tai ostopalvelusopimuksella.

Avustettava voi siis itse toimia avustajansa työnantajana, mikä toteutuu työnantajamallissa sekä sijaismaksujärjestelmässä tai apu voidaan järjestää palvelusetelin tai ostopalvelun avulla. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n www-sivut, 2017) Ostopalveluna toteutettavassa henkilökohtaisessa avussa avun saaja on sosiaalihuollon asiakkaan roolissa. Palvelusetelillä palveluja ostettaessa avun saaja on kuluttajan asemassa oleva sosiaalipalveluja kuluttava asiakas. (Henkilökohtaisen avun palveluntuottajien laatukäsikirja 2016, 2)

Henkilökohtaisen avustajan järjestämistavasta päätettäessä on otettava huomioon asianomaisen henkilön mielipiteet ja toivomukset. Lisäksi on huomioitava hänen palvelusuunnitelmassaan määritelty yksilöllinen avun tarve ja elämäntilanne kokonaisuudessaan. (assistetti.infon www-sivut, 2017) Ne palvelut ja tukitoimet, joita vammaisen henkilö tarvitsee selviytyäkseen jokapäiväisesti, muodostavat henkilökohtaisen palvelusuunnitelman pohjan.

3 HENKILÖKOHTAISEN AVUN TYÖN PERIAATTEET

Itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vaikuttanee oleellisesti asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus henkilökohtaisen avustamisen suhteen. Avustajan työn keskeisiä periaatteita ovat asiakaslähtöisyys, asiakkaan yksityisyyden sekä persoonan kunnioittaminen sekä luotettavuus. Tässä luvussa perehdytään näihin periaatteisiin sekä avustajan työnkuvaan.

3.1 Asiakaslähtöisyys ja kunnioittava kohtaaminen

Työntekijän asenne auttamistyössä on hyvin merkityksellinen. Arvostava asenne sulkee pois välinpitämättömyyden, kun taas ylimielinen asenne pystyy pilaamaan hyvätkin taidot. (Mattila. 2010, 87) Avustajan työnkuvaan kuuluu oleellisesti avustettavaa kohtaan vakavasti ottava ja aito kohtaaminen sekä kunnioittava, asiakaslähtöinen työote. Kunnioittavaan kohteluun ja kohtaamiseen kuuluu, että vaikeavammaisia ei pidetä yhtenä massana, luokkana, vaan heidät kohdataan yksilöinä. Mattilan (2010) sanoin: ”Arvostaminen on kaiken auttamisen perusta, sillä jokaisen ihmisen elämä on oman elämänsä elämistä ja jokaisella on oikeus omanlaisuuteen ja persoonallisuuteen sekä luonteessaan että elämäntarinassaan.” Jokaisella on oma henkilöhistoriansa ainutlaatuisine kokemuksineen ja tunteineen, käsitys nykyisyydestä sekä näkemys omasta tulevaisuudesta. Hoitotieteen teoreetikko, Rosemarie Rizzon Parsen (1997, 68) mukaan ihminen on aina erilainen, ainutkertainen ja kokeva olento.

Marikan Vilenin, Päivi Leppämäen sekä Leena Ekströmin teoksessa Vuorovaikutuksellinen tukeminen (2008,64) nostetaan esille voimavarakeskeisestä näkökulmasta, miten tärkeää on, että ihminen tulee kohdatuksi ja kuulluksi omassa elämäntilasteessaan sellaisena kuin hän sen kokee. Työntekijän, avustajan, on ilman vähättelyä suhtauduttava asiakkaan ajatuksiin, tunteisiin ja ilmaisuihin sekä kokemuksiin tosiasioina eikä asiakasta saa kohdata epäkunnioittavasti. Vaikka asiakas avautuisi häpeällisistäkin asioista, on pyrittävä tukemaan asiakkaan omanarvontunnetta. Aidossa kohtaamisessa jokainen säilyttää heille kuuluvan elintilan: toiselle annetaan tilaa omaan persoonalliseen elämäänsä henkilökohtaisine

valintoineen ja pyrkimyksineen. Lisäksi aito kohtaaminen sisältää sallivuuden näkökulman, mikä antaa tilaa persoonalliselle erilaisuudelle, jonka kautta elämä saa mitä erilaisempia muotoja. Kun ihminen ottaa toisen ihmisen vakavasti, hän ymmärtää tämän persoonallisuutta, haluaa antaa tilaa ja tietää, että elämän kokonaisuus koskee kaikkia ihmisiä. (Järvinen 2012, 197)

Asiakaslähtöisyydessä on kyse siitä, että asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset otetaan huomioon, kun tehdään häntä koskevia päätöksiä. Avustajan työssä asiakaslähtöisyys on läsnä hyvinkin arkisissa asioissa. Pienet, mutta omaehtoisuuden kannalta tärkeitä, valinnat voivat koskea esimerkiksi sitä, mitä asiakas tahtoo syödä aamiaiseksi, mitä pukea päälleen, mihin käyttää rahaa tai ylipäätään mitä haluaa tehdä ja minne mennä. Avustaja ei ole holhoavassa asemassa eikä hänen esimerkiksi kuulu puuttua asiakkaan ruokavalioon. Vaikka asiakkaalla olisi diabetes tai ylipainoa, niin avustajan tehtäviin ja asemaan ei kuulu antaa ravitsemusneuvontaa, jos siihen häneltä ei erikseen mielipidettä kysytä. Asiakaslähtöisyyttä on kunnioittaa asiakkaan omaehtoisuutta toteuttaa omia valintojaan ja päämääriään. (Väestöliiton www-sivut)

Jos työntekijä ei omaksu asiakaslähtöisyyttä, ristiriitoja voi nousta siitä, kenen tapa toimia on oikea. Jos kyseessä on avustettavan elinpiiri, koti ja paikat, joissa käydään usein, niin luonnollisesti tulee noudattaa avustettavalle mielekästä tapaa toimia. Oli kyseessä sitten pukeutuminen tai kauppa-asiointi. Kuitenkin ”avustajan tehtävä on avustaa ei kouluttaa” kuten englantilainen vammaisten ja heidän avustajien suhteita tutkiva sosiologi Tom Shakespeare (2009, 104) on todennut.

Turvallisuuden tunteen ja tunteen oman elämän hallinnan kannalta asiakas voi ilmaista tyytymättömyytensä, mutta valituksen perustana ei välttämättä ole toiminnassa tehty virhe. Avustajan työssä ollaan osana toisen ihmisen arkea ja ”iholla” niin lähellä, että asiakkaan ja avustettavan välisillä henkilökemioilla on suuri merkitys. Asiakkailla voi myös olla erilaisia odotuksia: siinä missä yksi toivoo omatoimisuutta toinen voi mielellään sanoittaa kaikki työtehtävät haluamassaan järjestyksessä. (Mattila 2010, 88)

Avustettavan ja avustajan välinen suhde voi muuttua läheiseksikin niin, että puhutaan ystävyydestä. Tällöin tulisi kuitenkin olla tarkkana, että molemmat ymmärtävät mitä he odottavat toisiltaan. Shakespearen tutkimukset ovat osoittaneet, että suurimmat riskit kohdistuvat tilanteisiin, joissa avustajan ja avustettavat suhteet ovat hyvin läheiset, jolloin ilmenee myös hyväksikäyttöä. (Merimaa J. 2015, 36)

3.2 Avustajan työnkuva

Kun kyseessä on palvelun tuottajan kautta järjestetty henkilökohtaisen avun palvelu, niin henkilökohtainen avustaja on palvelun tuottajaan palvelussuhteessa oleva työntekijä. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammaan tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä toteuttamaan omia valintojaan. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen www-sivut)

Henkilökohtaisen avun päämääränä on mahdollistaa, että vaikeavammaisen henkilö voi asua kotonaan, opiskella, käydä töissä, hoitaa asioitaan ja harrastaa vapaa-ajallaan, vammansa aiheuttamista rajoituksista huolimatta. Täten avustajan työalana on toisen ihmisen arki ja juhla. Työssä ollaan läsnä ja apuna tarvittaessa. Tarpeen vaatiessa avustajan on osattava jättäytyä taka-alalle. Esimerkiksi, jos asiakkaalle tulee kotiin vieraita, he ovat nimenomaan asiakkaan vieraita eikä avustajan tarkoitus ole toimia seuraneitinä tai -herrana, ellei asiakkaan kanssa erikseen ole puhe, että avustaja saa osallistua keskusteluun. Asioilla asiakas itse hoitaa palvelutiskillä puhumisen mikäli hän on puhetaitoinen. Avustajan tehtävänä on auttaa niissä tehtävissä, minkä vaatimia ominaisuuksia asiakas on vammansa puolesta rajoittunut tekemään itse. Kuitenkaan ei ole tarkoitus avustaa avuttomaksi tai arvottomaksi siis tehdä henkilön puolesta kaikkea, mihin huomaa toisen pystyvän ja haluavan toimia itsenäisesti. Avustettavan omia taitoja ei saa aliarvioida: esimerkiksi pyörätuolilla liikkuva voi suoriutua erilaisista toimista itsenäisesti omalla tavallaan ilman, että avustaja syöksyy avaamaan jokaista ovea tai painamaan hissien nappulaa toisen puolesta. Itsetekemisen kautta onnistumisen kokemukset antavat itsevarmuutta ja luovat uskoa omiin kykyihin osana elämän hallintaa. Avustajan on tarkoitus olla

vammaisen ihmisen fyysinen jatke silloin, kun vamma estää itse tekemisen. (Tokola 2016, 15)

Henkilökohtaisen avustajan työ ei ole sairaanhoitoa, hoito- tai hoivatyötä tai tavanomaista kotitaloustyötä, mutta työhön voi sisältyä näihin toimiin liittyvää avustamista. (Julkisten ja hyvinvointialojen liiton www-sivut) Päivittäisissä toimissa avustamisen kohteena voivat olla esimerkiksi avunanto liikkumisessa, pukeutumisessa, hygienian hoidossa sekä kodinhoidolliset tehtävät, vaate- ja ruokahuolto tai kaupassa käynti. Lisäksi avustaja voi avustaa opiskelussa, työssä, ja muissa yhteiskunnallisissa sekä sosiaalisissa vuorovaikutuksellisissa osallistumismuodoissa, jotka ovat osana ulkoista elämänhallintaa. Tärkeää on osata olla läsnä, kuunnella ja aistia tilanteita. Läsnäoleva kuunteleminen on taitoa ja tahtoa olla läsnä ja osata tulkita vuorovaikutustilanne rakentavalla tavalla. (Dunderfelt 2015, 10)

Henkilökohtaisena avustajana toimiminen ei vaadi ammattitutkintoa tai koulutusta. Kuitenkin jo edellä kuvatun moninaisen työnkuvan perusteella voidaan todeta, että henkilökohtainen avustaja on monelle vaikeavammaiselle välttämätön ja helpottaa arjen asioita. Avustaja saa nähdä ja kokea toisen ihmisen elämää sekä olla siinä osana. Esimerkiksi pankkiasiointi, vaikkapa näkövammaisen avustaminen pankkiautomaatilla, kysyy luottamuksellisuutta. Luonnollisesti avustaja on omalta osaltaan työnsä kautta saamistaan tiedoista salassapitovastuussa, mikä säilyy myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Vastuullisuutta on toimia yhteisten ”pelisääntöjen” ja velvollisuuksien mukaisesti. Työtehtävä määrittelee osaltaan vastuun sisältöä. Onkin ensiarvoista, jos työntekijällä on vastuuntuntoa tehdä työnsä hyvin silloinkin, kun kukaan ei huomaisi huonosti tehtyä. (Mattila 2010, 87)

Eräs sokea kuvataiteen harrastaja on kertonut minulle, kuinka saumatonta yhteistyötä hänellä on avustajansa kanssa ollut niin, että he ymmärtävät toisiaan puolesta sanasta. Hän antoi minulle luvan kirjoittaa heidän yhteistyöstään avustamistyön esimerkkitalanteena hänen kuvailemillaan sanoilla: aluksi avustaja teippaa maalauspaperin maalarin pöytään reunoista maalarinteipillä ja avustettava kertoo, mihin kohtaan paperia sekä missä järjestyksessä mitäkin värejä laitetaan. Sitten yhteisestä merkistä avustaja sanoo: ”käsi” ja ojentaa maalaustelan avustettavalle,

taiteen tekijälle. ”Mä otan siitä kiinni ja alan tekeen ja sit hän antaa mun aika vapaasti liikuttaa telaa ja kättä, mutta ohjaa mua sen verran, että ei mee yli paperin reunan tai jonkun hienon maalatun kohdan päältä ja sitten kun mä kerron, että pysäytä nyt, niin sit mä kysyn, että missä kohtaa siinä on valkoista ja mitä värejä siinä on lähellä ja sit mä suunnittelen, mitä värejä mä laitan niihin loppuihin kohtiin”, hän kuvaili. Tämä tilannekuvaus kertoo, kuinka monipuolisia avustajan työt voivat olla sekä kuvastaa, miten hienovaraista läsnäoloa se voi vaatia.

4 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

4.1 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli selvittää henkilökohtaisen avun palvelun asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä palvelun merkityksestä. Tutkimustehtävään haettiin vastauksia seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1. Millainen on asiakkaan avun tarve ja minkälainen rooli avustajalla on?
2. Miten asiakas hyötyy henkilökohtaisen avun palvelusta?
3. Mitä kehitysideoita asiakalla on?

4.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyön aineisto on kerätty monipuolisesti useasta eri lähteestä mahdollisimman laaja-alaisesti sekä hyödyntämällä teemahaastattelua. Alkuvaiheessa tietoa kerättiin suuresta joukosta aihealuetta käsittelevää materiaalia ja myöhemmin, sisällön tarkentuessa, materiaalia karsittiin vastaamaan tutkimusongelmia ja tavoitteita.

Haastateltavina oli neljä vaikeavammaista henkilökohtaisen avun palvelun tuottajan asiakasta, joilla on henkilökohtaiseen apuun subjektiivinen oikeus. Haastatteluinestosta ei ole tunnistettavissa asiakkaan ikää, sukupuolta, vammaa tai muuta ominaisuutta heidän yksityisyyden suojaansa kunnioittaen.

Tässä opinnäytetyössä laadullisena tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua, sillä se soveltuu henkilökohtaisen kokemuksen tutkimiseen ja kuvailemiseen. Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu, että tutkijan lisäksi myös haastateltava toimii operationaalistajana siis teoreettisen käsitteen yhdistäjänä kohteessa havaittaviin mitattaviin ominaisuuksiin. Nimittäin juuri tutkittavasta ja hänen elämänsä tilanteesta riippuu se, miten kokemus henkilökohtaisen avun palvelusta, konkretisoituu tutkittavan maailmassa ja hänen ajatuksissaan. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 41) Metodologisesti teemahaastattelussa siis korostetaan ihmisten tulkintoja ja heidän asioilleen antamia merkityksiä.

Tietyt aiheen kannalta keskeiset teemat liitteessä 2 oli määritelty etukäteen ja haastattelu rakentui niiden pohjalta. Haastateltavan kiinnostuksen ja tutkimusintressien edellytysten mukaan keskustelua pystyi syventämään teema-alueiden mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48)

Teemahaastattelulle ominaiset erityispiirteet, joustavuus ja väljät kysymykset, mahdollistivat, että haastattelu eteni keskustelunomaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 41) Avainasemassa kuitenkin oli haastateltava, joka voi päättää, mitkä teemat ja niihin liittyvät kysymykset ovat sellaisia, mihin hän pystyy vastaamaan. (Aaltola ym. 2015, 38) Tavoitteena oli saada selville, mihin henkilökohtaisen avun palvelussa asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä ja missä puolestaan olisi kehittämisen varaa. Haastateltavat valikoituivat sen mukaan, ketkä avustajapalvelun sekä omien tiedustelujeni pohjalta vapaaehtoisesti suostuivat haastateltaviksi. Haastattelut tehtiin haastateltavien kotona, missä haastateltavalla oli ”kotikenttäetu” eli hänelle tuttu ja turvallinen ympäristö kuitenkin ilman häiriötekijöitä.

Haastattelujen tekemisen jälkeen seuraava vaihe oli litterointi eli haastatteluiden puhtaaksikirjoittaminen. Teemahaastatteluaineisto analysoitiin teemoittelemalla: aineisto järjestettiin litteroinnin jälkeen uudestaan teemoittain niin, että kaikkien haastateltavien vastaukset ovat jokaisen teeman alla. Teemoittelussa painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu. Kyse on laadullisen aineiston ”pilkkomisesta ja ryhmittelystä” erilaisten aihepiirien mukaan, jotta on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Ideana on etsiä aineistosta tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93) Opinnäytetyössäni ennako-oletuksenani oli ajatus, että henkilökohtainen apu on sen asiakkaille hyödyksi.

4.3 Tutkimuksen etiikka ja luotettavuus

Tiedon hankkimisessa, tutkimisessa sekä julkistamisessa on kiinnitetty huomiota eettisiin kysymyksiin. Tietosuojaan liittyvät asiat on huomioitu sekä asiakkaiden että palvelun tuottajan näkökulmasta: haastatteluun osallistuneiden henkilöllisyys ei ole tunnistettavissa eikä mahdolliset liikesalaisuudet tule julkiseksi. Haastatteluun osallistuvilla on tieto tutkimuksen luonteesta sekä tarkoituksesta ja he ovat antaneet

kirjallisen luvan käyttää haastattelun tuloksia opinnäytetyön aineistossa. (LIITE 1)
Lisäksi haastattelut ovat perustuneet vapaaehtoisuuteen.

Tutkimuksessa haastatteluilla on merkittävä rooli luotettavuuden suhteen, sillä se on vahvistus asiakkaiden mielipiteille. Yksilöllisyyden aikana, jota elämme, jokainen haluaa tulla kuulluksi: juuri hänen kokemuksensa, ajatuksensa ja sanansa ovat tärkeitä. (Dunderfelt 2015, 69) Oman mielipiteen kertominen luo kokemuksen siitä, että voi vaikuttaa omaan elämään ja olla aktiivinen omissa asioissa. Tämä vahvistaa itsetuntoa kuten myös se, että yksityisyys ja yksilöllisyys otetaan huomioon jokapäiväisessä elämässä. (Kaski ym. 2009, 205 Pääsy haastateltavan kotiin kertoo myös osaltaan haastateltavan sitoutuneisuudesta haastatteluun sekä valmiudesta luottaa tutkijaan. (Aaltola ym. 2015, 31)

Haastattelutilanteissa olen kohdannut haastateltavat heidän ihmisarvoaan kunnioittaen ilman ennakkoluuloja tai ennakko-odotuksia. Luotettavuutta tukee myös haastattelujen äänitys sekä sanatarkka litterointi. Puhetavan valinnassa haastattelussa on pyritty noudattamaan normaaliuden periaatetta, mikä parhaimmillaan saa haastateltavan tuntemaan itsensä tasa-arvoiseksi tutkijan kanssa. (Aaltola ym. 2015, 34) Riittävän vapautunut ja keskustelunomainen vuorovaikutus vaikuttaa siihen, että haastattelijalla ei ole auktoriteettiasemaa suhteessa haastateltavaan.

Tutkimuksen tulokset vastaavat teoriaa yksilöllisyyden huomioimisen roolista avustussuhteessa sekä henkilökohtaisen avun merkityksestä niissä toimissa, joista vaikeavammaisen ei itse vammaan tai sairauden vuoksi selviä.

5 TUTKIMUSTULOSTEN TARKASTELU

Tutkimuksessa lähdettiin hakemaan vastauksia siihen, millainen merkitys henkilökohtaisilla avustajilla vaikeavammaisten elämässä on ja minkälaiset tekijät vaikuttavat palvelutyytyväisyyteen. Haastattelun teemoina olivat avuntarve, avustajan rooli, omien valintojen toteutuminen sekä palvelun hyödyt ja kehitysideat.

5.1 Avun tarve

Haastattelemieni henkilöiden asiakkuus nykyisellä henkilökohtaisen avun palvelun tuottajalla on vaihteleva kahdesta kymmeneen vuoteen. Kaikilla avustaja ei välttämättä käy joka päivä, vaan esimerkiksi kerran, kolme tai viisi kertaa viikossa. Asiakkailta on yksi tai useampi vamma sekä mahdollisesti sairauksia, jotka vaikuttavat heidän toimintakykyynsä ja arjessa selviytymiseen.

Avuntarpeena ovat muun muassa kodinhoidolliset asiat, kuten tiskaus, siivous, ruuanlaitto ja pyykkihuolto. Lisäksi kaupassa käynti ja ulkoilu, manuaalisen pyörätuolin työntäminen sekä harrastustoiminnassa, virastoasioinnissa ja muussa yhteiskunnallisessa osallistumisessa avustaminen. Avun tarve vaihtelee hyvin paljon asiakkaan oman henkilökohtaisen tilanteen mukaisesti ja useamman haastateltavan kohdalla nousi ilmi, kuinka heidän omat voimavarat ja jaksaminen vaihtelevat. Oman terveytensä ja jaksamisensa mukaa asiakkaat yrittävät itsekin esimerkiksi ylläpitää kodin siisteyttä, mutta pöydänkin puhdistaminen voi käydä kovasta fyysisestä rasituksesta. Eräs haastateltava totesi tarvitsevansa apua arjessaan ”oikeastaan kaikessa arkeen liittyvissä asioissa, mitä niin sanottu tavallinen ihminen tekee itseksensä.”

5.2 Avustajan rooli

Asiakkaiden mielestä avustajan pitää tietyssä mielessä tiedostaa se, että toisen ihmisen koti on avustajan työpaikka ja kauppa-asioinnissa, virastoissa tai harrastustoiminnassa, avustaja toimii työajallaan toisen ihmisen hyväksi. Rajan

työntekijän ja palvelun asiakkaan välillä ei kuitenkaan tarvitse olla jyrkkä, vaan tiettyyn pisteeseen asti työajan aikana voidaan rennosti rupertellakin. Seurustelu ei kuitenkaan saa mennä työtehtävien edelle, sillä tietyt asiat pitää ehtiä tekemään työajalla. Kuitenkin tietynlainen joustavuus puolin ja toisin tekee työsuhteesta mielekkäämmän.

Eri asia on, jos asiakkaalle tulee ystäviä tai sukulaisia kylään, niin silloin avustajan tulee siirtyä taustalle. Avustajan tulee tehdä itsestään näkymätön ja avustaa niissä asioissa, joista etukäteen tietää tai tilanteen tasalla havaitsee, että apu on tarpeen. Keskutelut asiakkaan ja hänen läheistensä välillä ovat yksityistä elämää ja jos avustaja liiaksi puuttuu niihin, koetaan se loukkaavana. Tällaisissa tilanteissa avustajan on erittäin tärkeää tiedostaa oma toimenkuvansa.

Osa asiakkaista ilmaisi, että heillä itsellään on myös epävarmuutta omasta sekä avustajan asemasta. Esimerkiksi toisen ihmisen, avustajan, käskyttäminen tekemään asioita puolesta tuntuu joidenkin mielestä oudolta. Lisäksi asiakkaat eivät aina kehtaa myöntää avustajalle, että he ovat väsyneitä eivätkä jaksaisi seurustella, vaan haluaisivat levätä. Epävarmuutta ilmaisi myös se, kuinka asiakas saattaa pitää omaa kotiaan työntekijän kannalta epämiellyttävänä avustuksen kohteena, jos työ on ulkoilun sijaan siivoamista. Myös se, että asiakas pohti, kuinka hän haluaisi harrastaa kulttuuria, mutta kukaan avustaja ei vaikuta asiasta innostuvan, ilmaisi asiakkaan epävarmuutta palvelun tarkoituksesta mahdollistaa juuri hänen valintojensa ja osallistumisensa toteutuminen.

5.3 Millaiseksi koetaan hyvä avustaja

Asiakkaat nimesivät hyvän avustajan ominaisuuksia hyvin erilaisten mielipiteiden ja kokemusten pohjalta. Yksi arvostaa sitä, että avustaja on määrätietoinen ja uskaltaa sanoa oman, eriävänkin mielipiteensä, kun taas toista miellyttää enemmän tarkalleen avustettavan toimintaperiaatteita ja mielipiteitä noudattava avustaja. Kävi ilmi, että perus kodinhoidollisissa työtehtävissä korostuu avustajan taito ja osaaminen tehdä käytännön töitä huolellisesti niin, ettei asiakkaan kädestä pitäen tarvitse niitä opettaa.

Asiakkaiden mukaan pitkään jatkunut yhteistyö tiettyjen avustajien kanssa on muovaantunut saumattomaksi.

Hyvän avustajan ominaisuudeksi nousi yksimielisesti kuuntelun taito niin, että avustaja osaa ottaa huomioon asiakkaan toivomuksia siitä, mitä työvuoron aikana kyseisenä päivänä pitäisi saada aikaiseksi ja tehtyä. Avustajan omatoimisuus mainittiin useaan kertaan hyvin merkitykselliseksi ominaispiirteeksi: kun jonkun työtehtävän saa tehtyä, niin sitten tietää mitä muuta voisi tehdä ja omatoimisesti tarttuu toimeen. Avustajan ajattelukyky sekä päättelykyky eri tilanteissa mainittiin suureksi avuksi: kun avustaja aktiivisesti tiedostaa omat työtehtävänsä, häntä ei tarvitse jatkuvasti neuvoa, vahtia tai patistaa töihin. Lisäksi kaikki haastateltavat nostivat henkilökiemiat tärkeään asemaan, kun ”kiemiat menee yksin”, niin päivä on puolin ja toisin helpompi eikä niin herkästi synny ristiriitatilanteita. Myös huumorintaju, avoimuus, rehellisyys ja luotettavuus ovat avustajalle hyviä ja avustettavan kannalta tärkeitä ominaisuuksia.

Avustajissa on eroja ja asiakkaat ovat itse tehneet avustajista havaintoja, että keiden kanssa kiemiat kohtaavat sekä ketkä pystyvät parhaiten toimimaan avustettavan arjessa apuna. Asiakkaat ovat myös itse pyrkineet vaikuttamaan heillä käyviin avustajiin siten, että ovat voineet esittää toiveita avustajien suhteen: keitä mielellään kävisi ja keitä ei.

Asiakkaiden mukaan aikaisemmin käynyt, tuttu avustaja on asiakkaan kannalta suotuisa myös siksi, ettei perehdyttämistä ”talon tavoille” tarvitsisi joka kerta aloittaa alusta. Uuden työntekijän perehdyttäminen koetaan raskaaksi ja energiaa vieväksi. Asiakkaat myös kokivat, että tuttujen ja pysyvien avustajien kanssa voi luottaa siihen, että yhteistyö sujuu hyvin. Tätä pidettiin tärkeänä, kun toisten ihmisten varassa pitää elää. Asiakkaat eivät itse haluaisi toimia työnantajana, sillä siihen sisältyisi paljon rasittavia paperitöitä ja muita velvollisuuksia, vaikka se mahdollistaisi sen, että asiakkaan luona kävisi aina sama, hänen valitsemansa työntekijä.

5.4 Millaiseksi koetaan huono avustaja

Huonoksi avustajaksi kuvailtiin sellainen, joka sählää, ei kuuntele asiakkaan toiveita, vaan toteuttaa voimakkaasti omaa visiotaan tai sitten on liian passiivinen ja aloittekyvytön. Lisäksi työajalla omaan puhelimeensa liiaksi keskittyvän avustajan sanottiin olevan erittäin epämieluisen työntekijä avustettavien näkökulmasta. Pahimmassa tapauksessa, kuulemieni kokemusten mukaan, huono passiivinen avustaja on aiheuttanut sen, että asiakas on lopettanut itselleen mieluisan harrastuksen.

Huonoista kokemuksista asiakkaat kertoivat antaneensa palvelun tuottajalle palautetta toivoen, että kyseisen huonon kokemuksen aiheuttanut avustaja ei keikkaa hänen luonaan enää tekisi. Erään asiakkaan mukaan aina syy ”huonolle avustajalle” ei välttämättä ole niinkään avustajan ominaisuuksissa tai työaktiivisuudessa, vaan yksinkertaisesti kommunikaatiossa: asiakas ei kuule avustajan puhetta tai saa murteesta selkoa.

5.5 Omien valintojen toteutuminen

Kuten aineistosta jo aikaisemmin on korostunut, niin henkilökemioilla on haastattelemieni palvelun asiakkaiden mielestä paljon vaikutusta siihen, miten kunnioittavasti vuorovaikutus asiakkaan ja avustajan välillä toimii. Kaikilla haastateltavilla ei ole ollut ongelmia itsemäärämisoikeuden toteutumisen, yksilöllisyyden huomioimisen tai kunnioittavan kohtaamisen suhteen ja ongelmatilanteet ovat olleet harvinaisia.

Eräs haastateltava oli epävarma, että saisiko hän kertoa tilanne-esimerkkiä kokemastaan epäkunnioittavasta tilanteesta ja jätti asian lopulta kertomatta. Taas toinen haastateltava kertoi kokeneensa epäkunnioitusta tilanteessa, jossa avustaja oli poistunut kellonlyömällä työvuoron päätyttyä ja jättänyt vastuuttomasti asiakkaan yksin rappuun saattamatta häntä kotiin asti. Myös se, että avustaja määrittelee omat työtehtävänsä luettelemalla, mitä tehtäviä hän tekee ja mitä ei, on koettu itsemäärämisoikeuden rajoittamisena. Lisäksi esille nousi, että avustajan tietty

ammattitausta, vaikka se liittyisi sosiaali- ja terveysalaan, ei välttämättä tuo työhön etua, kun kyseessä on asiakkaan itsemääräämisoikeus, jos työntekijä ei kykene huomioimaan asiakkaan yksilöllisyyttä. Asiakkaan kertomana esimerkkinä mainittiin, että yksilöllisyys jää noteeraamatta, jos avustaja suhtautuu työhön rutiininomaisesti ja asiakkaan toiveiden sijaan suorittaa liiaksi omia toimintatapojaan: miten avustaja itse on asiat tottunut tekemään ja miten ne hänen mielestään kuuluu tehdä.

Lisäksi loukkaavana koettiin, jos avustaja arvioi asiakkaan toimintakykyä ja kehottaa asiakasta oma-aloitteisuuteen esimerkiksi pukeutumisen suhteen, sillä avustaja ei välttämättä päällepäin näe, millaisia voimavaroja tai kipuja asiakkaalla on. Asiakkaiden mielestä tilanteissa, joissa apua tarvitaan, sivusta seuraava passiivisuus ei toteuta yksilöllisyyden huomiointia tai itsemääräämisoikeuden toteutumista.

5.6 Palvelun hyödyt

Avustajapalvelun suurena hyötynä asiakkaalle on sen oleellinen merkitys asiakkaan arjen sujuvuuden kannalta. Vaikka työtehtävinä olisi paljon yksinkertaisia arjen asioita, niin asiakkaan kohdalla se arki ei pyörisi ilman avustajan läsnäoloa ja apua. Erilaiset vammat ja sairaudet aiheuttavat sen, että asiakkailla ei aina ole voimavaroja, kykyä tai jaksamista tehdä kaikkia asioita itse, vaan ne koetaan liian kuormittavina tai muuten fyysisesti mahdottomina. Etenkin palvelun pitkäaikaisen asiakassuhteen myötä avustajasta tulee osa asiakkaan arkea ja elämää.

Avustajapalvelu mahdollistaa sen, että monesta vammasta ja sairaudesta huolimatta, menevä ja tekevä ihminen voi osallistua, harrastaa ja kokea elävänsä täysipainoista elämää

5.7 Kehitysideat

Erään asiakkaan mielestä olisi kaikkien etu, jos avustajille järjestettäisiin jonkinlaista perehdytystä, koska työntekijät, avustajat, vaikuttavat oleellisesti koettuun palvelun laatuun. Vaikka asiakkaan tehtävä on määritellä ja ohjeistaa ne työtehtävät, joissa

hän apua tarvitsee, toiveena oli, että avustajat yleisesti perehdytettäisiin siihen, mitä kaikkea työssä voi tulla vastaan. Asiakkaan mielestä avustajan olisi helpompi tiedostaa oma toimenkuvansa ja ymmärtää asiakkaan yksilöllisyyden merkitys, jos avustaja tietäisi mitä häneltä odotetaan ja mikä hänen asemansa on. Vaikka käytännön tasolla kentällä, aidoissa tilanteissa ja kohtaamisissa oppii parhaiten, niin avustajien perehdytys yleisellä tasolla koettiin tarpeellisena, sillä työntekijöiden lähtökohdat ovat kuitenkin niin erilaisia.

Eräässä haastattelussa nousi esille, että palveluntuottajalta tulee toisinaan asiakastyytyväisyyskysely, minkä keuhuttiin olevan hyvä. Yhden haastateltavan mielestä kokemukset vuorovaikutuksesta itse palvelun tuottajan kanssa kaipaisivat jonkin verran enemmän asiakaslähtöisyyttä, jotta asiakkaiden palaute huomioitaisiin palvelusta maksavina asiakkaina. Palvelun tuottajan toivottiin jaksavan kuunnella asiakasta ja heidän toivomuksia niin, että palaute otettaisiin vastaan rakentavasti niin, että palvelua voitaisiin kehittää sen avulla. Kuitenkin suurin osa asiakkaista koki, että palvelun tuottaja on kuunnellut hyvin asiakkaidensa mielipiteitä. Lisäksi asiakkaat kokivat, että tieto siitä, kuka avustaja heille on tulossa, olisi tärkeää saada. Vaikka kyseistä asiaa voi palvelun tuottajalta tiedustella, niin eräs asiakas toivoi, että käytäntönä olisi, että tiedon saisi automaattisesti.

6 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena on ollut selvittää, miten asiakkaat kokevat henkilökohtaisen avun merkityksen arjessaan, millä tavalla asiakkaat kokevat hyötyvänsä henkilökohtaisen avun palvelusta sekä kuinka palvelua voisi kehittää.

Tuloksista yksi merkittävin huomio on se, että henkilökohtaisen avun palvelu edistää vaikeavammaisten arjen sujuvuutta. Kokemus hyvästä avustussuhteesta on molemmin puolin kunnioittava ja palvelutyytyväisyyteen vaikuttaa oleellisesti se, että millaisia avustajia työssä on. Toimivassa avustussuhteessa merkittävänä edesauttajana on yksinkertaisesti se, että molemmat osapuolet tietävät, mitä heiltä odotetaan. Kun avustaja kohtaa asiakkaan tämän yksilöllisyyden huomioiden sekä tiedostaa, missä toimissa hänen apunsa on tarpeen, niin avustettavan arki toimii mahdollisimman mutkattomasti.

Asiakkaiden puolelta esille noussut kehitysidea avustajille järjestettävästä työhön perehdyttämisestä edistäisi palvelun laatua erityisesti yksilöllisyyden huomioimisen näkökulmasta. Luentomaisessa työhön perehdyttämisessä voitaisiin korostaa arvostavan ja kunnioittavan kohtaamisen merkitystä avustustyössä. Lisäksi koulutuksessa voitaisi tuoda esille avustajan asemaa sekä koko työn luonnetta: hän on töissä ja mahdollistamassa toisen ihmisen itsemääräämisoikeuden toteutumisen. Onhan työtehtäviä tekevä ja näin suorassa asiakaskontaktissa oleva henkilökohtainen avustaja yksi arvokkaimmista tekijöistä, kun puhutaan koetun palvelun laadusta.

Lisäksi asiakkaat ovat kokeneet tärkeänä tiedon siitä, kuka avustaja heille on tulossa töihin, mikä on merkittävää tutkimustulosten hyödyntämisen kannalta. Vaikka palvelun tuottajaan on mahdollista ottaa yhteyttä ja kysyä avustajista, toimivana käytäntönä voisi olla, että halukkaille ilmoitettaisiin säännöllisesti, tietyin väliajoin, että keitä heille tulevalla viikolla on avustajaksi tulossa. Tämä helpottaisi mm. asiakkaan arjen suunnittelua sekä laskisi stressiä tai ennakkojännitystä siitä. Saatujen tulosten mukaan palvelun tuottajaa arvostetaan, kun asiakkaiden yksilöllisyys huomioidaan heille mahdollisimman sopivien avustajien välityksessä. Tutut avustajat koetaan asiakkaan kannalta tärkeiksi.

Saatuja tuloksia voisi hyödyntää niin, että niin palvelun tuottajan, asiakkaiden kuin avustajienkin välillä käytäisiin enemmän aktiivista vuoropuhelua. Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla henkilökohtainen apu avustajien näkökulmasta ja heidän haastattelu. Avustajia haastatteleamalla voitaisiin tutkia, että mitä työntekijöiden perehdytykseen olisi aiheellista sisällyttää niiden tietojen lisäksi, mitä asiakkaiden haastattelujen yhteydessä on noussut ilmi.

Tutkimuksen haastattelutilanteessa on onnistuttu saavuttamaan asiakkaiden luottamus niin, että he ovat avoimesti ja monipuolisesti kertoneet siitä, miten henkilökohtaisen avun palvelu vaikuttaa heidän elämäänsä. Teemahaastattelu antaa syvällisempiä tuloksia asiakkaiden kokemuksista kuin kyselylomake asiakastytyväisyydestä. Toisaalta taas kyselylomakkeella voidaan tavoittaa useampi palvelun asiakas. Haastatteluaineiston luotettavuuteen vaikuttaa se, että tallenteiden kuuluvuus on hyvä ja litterointi on noudattanut samoja sääntöjä sekä alussa että lopussa. Neljä haastateltavaa on määrällisesti vähän, mutta sitä tärkeämpää on vastausten laatu ja runsaus. Tärkeää on, että tulokset heijastavat niin pitkälle kuin mahdollista tutkittavien ajatusmaailmaa. Samalla täytyy kuitenkin muistaa, että haastattelujen tulos on aina seuraus haastattelijan ja haastateltavan yhteistoiminnasta. (Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009, 189) Myös tutkijan omat kokemukset vaikuttavat siihen, miten ymmärtää haastateltavien maailmaa. Kun haastatteluaineiston tietoja vertaa muiden aineistojen lähteisiin, saadaan tietty yksimielisyys, mutta kvalitatiivinen tutkimus harvoin pyrkii yleistettävyyteen, vaan ennemmin asian kuvaamiseen ja ymmärtämiseen.

7 YHTEENVETO

Tutkimusta aloittaessani oma oletukseni oli, että henkilökohtainen apu on asiakkaiden elämässä tärkeä ja tutkimustulokset ovat tukeneet tätä oletusta. Henkilökohtaisilla avustajilla on vaikeavammaisten arjessa suuri merkitys elämän mielekkyyden kannalta: avustajapalvelu mahdollistaa asiakkaiden itsemäärämisoikeuden ja omien valintojen toteuttamisen. Lisäksi ajatukseni ovat muuttuneet vielä syvällisemmin ymmärtämään, kuinka henkilökohtainen apu voi aiheuttaa myös rasiitetta, kun asiakas ei aina tiedä, että kuka hänen luokseen on tulossa tai onko hänen omat voimavaransa ja energiansa riittävät kohtaamaan avustajan ja opastamaan häntä työtehtävissään. Kuitenkin henkilökohtaisen avun palvelu on sen asiakkaille edellytys normaaliin elämään toteuttaa omia valintojaan, osallistua ja vaikuttaa. Parhaimmillaan avustajan ja avustettavan välinen yhteistyö on saumatonta niin, että asiakas on saamaansa palveluun erittäin tyytyväinen.

Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen auttaa korjaamana ihmisten välisiä väärinkäsityksiä. (Dunderfelt 2015, 10) Tämä kuuntelun taito on merkittävässä asemassa avustettavan ja avustajan välisessä vuorovaikutuksessa. Lisäksi yhteisellä huumorintajulla, avoimuudella sekä inhimillisyydellä voi välttää yhteentörmäykset. Koska avustaja ikään kuin astuu osaksi toisen ihmisen elämään, hän kohtaa työssään toisen ihmisen heikotkin hetket ja ne huonommatkin päivät. Jakaminen ja läsnäolo edellyttävät oman ihmisyyden alttiiksi laittamista: riskinottoa ja rohkeutta, mikä on ainoa mahdollisuus olla ihminen ihmiselle. Kohtaamisen osapuolten tulee olla valmiita jakamaan omaansa että vastaanottamaan sitä, mitä toinen haluaa heille jakaa. (Järvinen 2012, 197)

8 LÄHTEET

Aaltola, J., Aarnos, E., Eskola, J., Grönfors, M., Hakala, J., Heikkinen, H., Kiviniemi, K., Niikko, A., Perkkilä, P., Ropo, E., Saarela-Kinnunen, M., Saloviita, T., Syrjäjä, L., Valli, R., Wallin, A., Vastamäki, J. & Ålhberg, M. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2011. Palaute kuuluu kaikille. Helsinki: Infor

Ahtela, K., Bruun, N., Koskinen, P.K., Nummijärvi, A., Saloheimo, J. 2006. Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus. Helsinki: Talentum

Assistentti.info. Henkilökohtainen apu. Viitattu 27.2.2017
<http://www.assistentti.info/fi/etusivu/henkilokohtainen-apu>

Assistentti.info. Henkilökohtaisen avun palveluntuottajien laatukäsikirja 2016,

Cp-liiton www-sivut. Viitattu 5.2.2017
<http://www.cp-liitto.fi/vammaryhmat/cp-vamma>

Dunferfelt, T. 2015. Kuuntele ja tule kuulluksi. Helsinki: Kauppakamari.

Eriksson, S., Kivirauma, J., Leppälä, H., Teittinen, A., Vehkakoski, A. 2015. Vammaisten elämä ja elämänkerta: tulkintoja vammaisuudesta 1900-luvun Suomessa. Helsinki: Kynnyry.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto. Henkilökohtaiset avustajat. Viitattu 21.3.2017
http://www.jhl.fi/portal/fi/tyoelama/ammattialatoiminta/henkilokohtaiset_avustajat/

Julkisten ja hyvinvointialojen liitto. Henkilökohtaisen avustajan vastuu. Viitattu 18.3.2017

http://www.jhl.fi/portal/fi/tyoelama/ammattialatoiminta/henkilokohtaiset_avustajat/henkilokohtaisen_avustajan_vastuu/

Järvinen, S. 2012. Järjenjuoksija, Elämää CP-vamman kanssa. Helsinki: Books On Demand.

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. Henkilökohtainen apu. Viitattu 5.2.2017

<http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/aihealueet-aakkosittain/palvelut-ja-tukitoimet/henkilokohtainen-apu/>

Kuosma, T. 2009. Uudistettu vammaispalvelulaki. Helsinki: Livres Belles-Lettres

Kuuloavain.fi. Kuulo ja kuulovammat. Viitattu 5.2.2017

<https://www.kuuloavain.fi/info/kuulo-ja-kuulovammat/kuulovamman-aste/>

Kuuloliiton www-sivut. Viitattu 5.2.2017

Kuurosokeat ry:n www-sivut. Viitattu 18.3.2017

<http://kuurosokeat.fi/tietoa/index.php>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987. L 34.1987/380

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380#P8c>

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY

Manninen, A. & Pihko, H. 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY

Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Jyväskylä: PS-kustannus

Näkövammaisten liitto ry:n www-sivut. Viitattu 5.2.2017

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

Merimaa, J. 2015. Avustajia, palvelijoita vai ystäviä? *Talentia* 7, 36. Viitattu 4.3.2017

Parsen R. R.(toim) 1997. *Elämyksiä: ihmisenä kehittymisen teoria käytännössä ja tutkimuksessa*, Helsinki: Kirjayhtymä

Rinnekoti-Säätiö, KV-TIETOPANKKI. Kehitysvammaisuus. Viitattu 27.2.2017

<http://www.kvtietopankki.fi/kehitysvammaisuus>

Rosqvist, E., Harri-Lehtonen, O. & Kallinen, M. 2009. CP-vammaisen aikuisen hyvinvointi, toimintakyky ja ikääntyminen, kirjallisuuskatsaus. Helsinki: Kirjapaino Öhrling Oy.

Sennett, R. 2004. *Kunnioitus Eriarvoisuuden maailmassa*. Jyväskylä: Gummerus.

Sosiaali- ja terveysministeriö. Vammaispolitiikka. Viitattu 4.2.2017

<http://stm.fi/vammaispolitiikka>

Suomen kuurosokeat ry, 2011 Pohjoismaiden kuurosokeuden määritelmä, 2011

Suomen Reumaliitto ry., 2002, *Reuma-aapinen 2-painos*, Helsinki

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispalvelujen käsikirja. Oikeis henkilökohtaiseen apuun. Viitattu 27.2.2017

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/henkilokohtainen-apu/oikeus-henkilokohtaiseen-apuun>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Vammaispalvelujen käsikirja. Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. Viitattu 27.2.2017

<https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelusuunnitelma>

Tokola, E. 2016. Apua ja huolenpitoa - opas avustajille. Helsinki: BoD - Books On Demand

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

Webster, D. 2011. Så många Mount Everest. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy

Vehmas, T. 2010. Vammaisuuden kokeminen ja kokemisen vammaisuus. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Väestöliiton www-sivut. Mitä tarkoittaa asiakaslähtöisyys. Viitattu 18.3.2017
http://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/tietoa_parisuhdeammattilaisille/asiakastyon_lakitietoa/asiakaslahtoisuus/

Väätäinen, S. 2005. Kuulolla! Opas kuulokuntoutuksesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Helsinki: Edita.

Yhdenvertaisuuslaki. 2014. L 30.12.2014/1325

LIITE 1 Opinnäytetyö henkilökohtaisen avun merkityksestä asiakkaan näkökulmasta

Lyhytaikainen avustajapalvelu on myöntänyt tutkimusluvan opinnäytetyölle, joka käsittelee henkilökohtaisen avun merkitystä palvelun vaikeavammaiselle asiakkaalle. Opinnäytetyö on osa sosiaalialan sosionomiopintojani Satakunnan ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni ohjaava opettaja on Merja Ahosmäki Satakunnan ammattikorkeakoulusta.

Tiedonkeruu toteutetaan haastattelemalla henkilökohtaista apua saavia kyseisen palvelun asiakkaita. Haastattelut tallennetaan äänitallenteena ja säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen saakka. Tutkimustiedot ovat luottamuksellisia sekä nimettömiä eikä asiakas ole tunnistettavissa vastausten perusteella. Haastateltavien henkilötiedot eivät tule ulkopuolisten tietoon. Osallistuminen haastateltavaksi on vapaaehtoista.

Ystävällisesti Anniina Aittokallio

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Minä _____

annan luvan käyttää teemahaastattelun aikana käytyä keskustelua aineistona opinnäytetyössä ”Vaikeavammaisten kokemuksia henkilökohtaisesta avusta”.

Tampereella ___/___/_____

Allekirjoitus

Nimen selvennys

LIITE 2 Haastattelun teemat

1. Avun tarve

2. Avustajan rooli

3. Omien valintojen toteutuminen

4. Palvelun hyödyt

5. Kehitysideat