

Kehitysvammaiset ja asiakaspalvelu

Kokemuksia arkipäiväisestä asiakaspalvelusta

LAB-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (AMK), Sosiaaliohjaus
2021
Mirjami Rasilainen
Sofia Saarainen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Rasilainen, Mirjami Saarainen, Sofia	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 35+6 sivua liitteitä	Valmistumisaika 2021
Työn nimi Kehitysvammaiset ja asiakaspalvelu Kokemuksia arkipäiväisestä asiakaspalvelusta		
Tutkinto Sosionomi (AMK), sosiaalihojaus		
Ohjaavan opettajan nimi, titteli ja organisaatio Taija Nöjd, lehtori, Sosiaaliala		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia arkipäiväisestä asiakaspalvelusta ja siitä, kuinka he kokevat tulevansa kohdatuksi asiakaspalvelutilanteissa. Kehitysvammaiset osana yhteiskuntaa on ajankohtainen aihe, sillä heidän yhteiskunnallinen asemansa on ollut nopeassa murroksessa – ja on edelleen. Arkipäiväiset kohtaamiset heijastelevat tätä muutosta. Tavoitteena olikin tutkia kehitysvammaisten kohtaamista ja huomioimista asiakaspalvelussa, joka liittyy heidän omaan kulutusvalintoihinsa. Opinnäytetyössä pyrittiin tuomaan esille asiakaspalvelukokemuksia kehitysvammaisten itsensä kuvailemina.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena. Haastatteluaineisto kerättiin Eksoten vammaispalvelujen tehostetun palveluasumisen yksikön Kotimäen kehitysvammaisilta asukkailta ja kahdelta asumisen ohjaajalta. Aineiston analysointi toteutettiin aineistolähtöisenä analyysinä.</p> <p>Tutkimushavainnoista käy ilmi, että haastateltu kohderyhmä on pääasiassa tyytyväinen saamaansa asiakaspalveluun ja siihen, kuinka heidät kohdataan tutussa asiointiympäristössä. Kehitysvammaisten asiakkaiden tutuksi tuleminen ja näkyvyys asiakaspalvelijoille on merkittävä osa hyviksi kuvailtuja kohtaamisia.</p>		
Asiasanat Kehitysvammaiset, asiakaspalvelu		

Abstract

Author(s) Rasilainen, Mirjami Saarainen, Sofia	Type of Publication Thesis, UAS Number of Pages 35+6 pages of appendices	Published 2021
Title of Publication Customer service and people with intellectual disabilities Experiences of daily customer service		
Name of Degree Bachelor of Social Services (UAS)		
Name, title and organization of the supervising teacher Tajja Nöjd, senior lecturer, social services		
Name, title and organization of the client		
Abstract <p>The main goal of this study was to find out the experiences of daily customer service of people with intellectual disabilities, and how they are encountered in these situations. Intellectually disabled people as a part of society is a current topic, as their social status has changed and enhanced rapidly – and the trend will be upward. Everyday encounters with intellectually disabled are reflecting this social change. The goal of the thesis is to research encountering and considering intellectually disabled in customer service scenarios regarding their personal consumption choices. The purpose was to bring up the experiences as the interviewed describe them.</p> <p>The thesis was conducted a qualitative study. The data was collected by interviewing 9 volunteer residents and two Residential Supervisors of Eksote's disability service's assisted living facility Kotimäki. The interview material was analyzed by material-based content analysis.</p> <p>The findings of the study show that the interviewed are mainly happy with the customer service they get, and the way they are encountered in familiar shops and other companies they visit. Experiences described positively are connected to customer service staff getting used to their intellectually disabled customers. The overall visibility of people with intellectual disabilities also correlates with positive experiences described.</p>		
Keywords Intellectual disabilities, customer service		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Kehitysvammaiset yhteiskunnassa	2
2.1	Käsitteitä.....	2
2.2	Kehitysvammaisten henkilöiden muuttuva asema yhteiskunnassa	3
3	Kehitysvammaisuuden vaikutus asiointitilanteissa	7
4	Tutkimustietoa	11
5	Asiakaslähtöinen asiakaspalvelu	13
6	Tutkimuksen toteutus.....	16
6.1	Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tarkoitus.....	16
6.2	Kohderyhmä ja yhteistyökumppanit	16
6.3	Tutkimusasetelma.....	17
6.4	Aineistonkeruumenetelmät	17
6.5	Aineiston analysointi	18
6.6	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	19
7	Tutkimushavainnot.....	22
7.1	Asiakaspalvelu kehitysvammaisten kuvaamana	22
7.2	Mikä vaikuttaa kokemukseen asiakaspalvelusta	22
7.3	Kehitettävää kehitysvammaisen kohtaamisessa	23
7.4	Kehitysvammaisten saama asiakaspalvelu ohjaajien kuvaamana.....	23
7.5	Johtopäätökset	25
8	Yhteenveto ja pohdinta	26
8.1	Haastatteluiden tulosten luotettavuus ja yleistettävyys.....	26
8.2	Asiakaspalvelun kehityskohdat	27
8.3	Vaikuttavat tekijät kehitysvammaisten kohtaamiseen.....	28
8.4	Muiden asiakkaiden osallisuus asiointitilanteissa	29
	Lähteet	30

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Suostumuslomake

Liite 3. Haastattelurunko asukkaille

Liite 4. Haastattelurunko asumisen ohjaajat

Liite 5. Selkokieline tiivistelmä opinnäytetyön tuloksista

1 Johdanto

Kehitysvammaisten yhteiskunnallinen asema on ollut muutoksessa, ja he ovat saaneet vähemmistöryhmänä enemmän näkyvyyttä 2010-luvulla kuin koskaan. Useassa kohtaa tehdessämme opinnäytetyötämme nousi esiin vähemmistön näkyvyyden lisääntymisen vaikutus kohtelun paranemiseen arkisissa kohtaamisissa. Yksi näistä arjen kohtaamisista, joissa kehitysvammaisen henkilö toimii osana yhteisöä, on yksilön kuluttamiseen liittyvä asiakaspalvelu. Näemme, että näiden kohtaamisten sujuminen viestittää myös sitä, millaisia asenteita kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistuu. Tämä teki aiheesta mielenkiintoisen tutkia.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kerätä kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia arkipäiväisistä asiakaspalvelutilanteista tutkimuskysymyksillä: Millaisiksi kehitysvammaiset henkilöt kuvailevat asiakaspalvelukokemuksiaan? Mitkä asiat vaikuttavat kokemukseen asiakaspalvelusta? Mitä asioita asiakaspalvelussa voitaisiin kehittää, kun kohdataan kehitysvammaisia henkilöitä? Tutkimuskysymyksillä tähtäämme tarkastelemaan niin aiheen nykytilannetta, syitä sille, kuin myös tulevaisuuden suuntaa.

Omat kokemuksemme kehitysvammaisten ohjaamisesta asiakaspalvelutilanteissa herättivät kiinnostuksen opinnäytetyön aiheeseen. Omat kokemuksemme aiheen parissa ovat olleet erilaisia; osa asiakaspalvelijoista on kohdannut kehitysvammaisen henkilön iloisesti ja kuten kenet tahansa muun asiakkaan, toiset taas ovat saattaneet sivuuttaa ohjattavan, itse asiakkaan.

Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin Eksoten vammaispalvelujen tehostetun palveluasumisen yksikössä Kotimäessä Lappeenrannassa tammikuussa 2021. Haastateltavat koostuivat vapaaehtoisista asumisyksikön asukkaista ja kahdesta ohjaajasta. Haastatteluissa pyrittiin saamaan mahdollisimman laajat vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Etsiessämme muita vastaavia tutkimuksia aiheesta kehitysvammaiset ja asiakaspalvelu, emme löytäneet montaakaan tutkimusta juuri tästä aiheesta. Monia tutkimuksia, joissa tutkittiin kehitysvammaisia, osana terveyden- tai sosiaalihuollon palveluita löytyi mutta ne eivät olleet suoranaisesti liitoksissa meidän tutkimaamme aiheeseen. Myös pelkästään kehitysvammaisiin tai asiakaspalveluun liittyviä opinnäytetöitä löytyi, mutta niistäkään emme löytäneet täyttä vastaavuutta omaan aiheeseemme. Ne kuitenkin antoivat kehitysvammaisten kohtaamaan asiakaspalveluun näkökulmaa. Aiheen ajankohtaisuus nousee keskustelusta vammaisten henkilöiden oikeuksien ja yhteiskunnallisen osallisuuden ympäriltä. Yhteiskunnallista muutosta vammaisuuden ympärillä käsitellään enemmän toisessa luvussa.

2 Kehitysvammaiset yhteiskunnassa

Kysymyksemme siitä, kuinka kehitysvammaiset kohdataan asiakaspalvelutilanteissa, pitää sisällään laajemman merkityksen. Näemme, että heidän saamansa kohtelu antaa yhdenlaista ruohonjuuritason tietoa siitä, kuinka yhteiskuntana osaamme heihin suhtautua. Yhteiskuntamme rakenteissa elää oletusarvo siitä, että ihminen on ihanteellinen vammattomana, työssäkäyvänä ja esimerkiksi heteroseksuaalisena ja kantasuomalaisena.

Mielestämme syrjintä on lopulta syvää tottumattomuutta siihen, että joku ihmisryhmä poikkeaa tästä normista. Se on muutakin, kuin vähemmistöjen ala-arvoista kohtelua tai pilkkäämistä. Rakenteinen syrjintä merkitsee kiteytettynä muun muassa sitä, että eri toiminnot, palvelut, ympäristöt, ja niissä toimiminen on pitkälti suunniteltu nimenomaan ajatellen sitä, että niiden käyttäjä on tämä keskiarvoinen oletuskansalainen. Keskustelu siitä, kuinka vähemmistöryhmien tarpeet tulevat kohdatuksi, ja kuinka heidän mahdollisuutensa yhteiskunnalliseen osallisuuteen toteutuu, on ollut viime vuosina aiempaa enemmän esillä. Kuitenkin tämä keskustelu on valitettavan vähän pitänyt sisällään vammaisia ihmisiä syrjiviä yhteiskunnan rakenteita. Hyviä avauksia keskusteluun on kuitenkin antanut esimerkiksi Ylen tuotama radiosarja Vammaiskultti.

2.1 Käsitteitä

Kehitysvammaisuus tarkoittaa ihmisen vaikeutta oppia ja ymmärtää uusia asioita. Vaikeus oppia asioita voi vaihdella lievästä vammasta vaikeaan. Kehitysvamma on oire, tai oirekonaisuus, ei sairaus. (Vernerinet a & b, 2020.) Kehitysvammaisen henkilön toimintakyky voi näyttäytyä erilaisena eri tilanteissa. (Seppälä 2017, 56.)

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan oikeutta päättää omista asioistaan itse, ja tehdä valintoja omaan elämään liittyen. Itsemääräämisoikeudessa on kyse siitä, kuka voi käyttää valtaa. Itsemääräämisoikeus ja osallisuus muodostavat YK:n vammaissopimukselle perustan. (Tukiliitto a). Lain kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 42 § mukaan itsemääräämisoikeutta tulee vahvistaa huomioimalla henkilön toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Tuetulla päätöksenteolla edistetään vammaisen henkilön omaa toimijuutta tukemalla osallisuuden ja itsemääräämisen toteutumista. Tukea voi saada vaikeiden asioiden selvittämisessä, päätösten toteuttamisessa ja esimerkiksi oman tahdon ilmaisemisessa. (Tukiliitto b.)

Osallisuuden toteutuessa kohderyhmässä olevasta ihmisestä tulee toimija. Hänellä on valtaa omissa ja yhteisissä asioissa, sekä vaihtoehtoisia toimintamahdollisuuksia ja valinnanvaraa. Osallisuuden edellytykset ovat Autonomia, eli mahdollisimman suuri itsenäisyys,

demokratia, eli vaikuttaminen yhteisiin asioihin ja toimijuus yhteisissä asioissa, sekä yhteisöllisyys, eli lähiyhteisöihin liittyminen ja yleisten palveluiden käyttäminen. (Tukiliitto c.)

Omatoimisuuden tukeminen on sellaisten taitojen opettamista, jotka lisäävät itsenäisyyttä ja elämänhallintaa päivittäisissä toiminnoissa. Omatoimisuustaitojen opettelussa tulee arvioida, onko opetettava asia olennaista tai ajankohtaista henkilön elämänlaadun ja elämäntilanteen kannalta. (Kaski ym. 2012, 188.) Omatoimisuuden tukeminen antaa mahdollisuuksia osallisuuden toteutumiseksi.

Esteettömyyteen liittyvää käsitteistö on tärkeää opinnäytetyön aiheen kannalta sen vuoksi, että nämä ratkaisut ovat usein tärkeitä kehitysvammaisten henkilöiden osallistumismahdollisuuksien kannalta. Esteettömyydellä pyritään tarjoamaan yhdenvertainen mahdollisuus omatoimisuuteen ja osallisuuteen yhteiskunnassa. Esteettömyydellä on perinteisesti tarkoitettu fyysisen ympäristön suunnittelua ja toteuttamista niin, että kaikenlaiset ihmiset otetaan huomioon esimerkiksi rakennuksissa tai joukkoliikenteessä. (THL 2019a.)

Saavutettavuus tapahtuu THL:n (2019a) mukaan verkossa. Se on verkkosivujen ja palveluiden suunnittelemista niin, että mahdollisimman moni pystyisi käyttämään niitä, ja ymmärtämään sisällön. Tämä voi pitää sisällään esimerkiksi mahdollisuuden apulaitteiden ja -sovellusten käyttöön.

Positiivinen erityiskohtelu tarkoittaa eriarvoista kohtelua, joka tähtää yhdenvertaisuuden edistämiseen ja syrjinnän haittojen vähentämiseen tai poistamiseen. Vammaiselle henkilölle voidaan siis antaa erityisiä etuisuuksia ja palveluita, jos ne edistävät muuhun väestöön verrattuna rajoittuneempia osallistumisen mahdollisuuksia. (Tukiliitto d.)

Kohtuulliset mukautukset ovat eri toimijoiden velvollisuus tehdä mukautuksia, jotka edistävät yhdenvertaista mahdollisuutta asiointiin. Keskeistä mukautusten toteuttamisessa on se, että palvelut tulevat mukautuksilla vammaisten henkilöiden saataville. Tällaisia voivat olla esimerkiksi pyörätuolirampin rakennus. (Tukiliitto d.)

2.2 Kehitysvammaisten henkilöiden muuttuva asema yhteiskunnassa

Kehitysvammaisten henkilöiden aseman murros on ollut nopeaa, ja edelleen muutoksessa. Sadassa vuodessa kehityskulku on edennyt ensimmäisten kehitysvammaisten hoitolaitosten perustamisesta kohti kehitysvammaisten asemaa itsemääräävinä kansalaisina. YK:n vammaissopimus tuli voimaan vasta hieman yli kymmenen vuotta sitten, 2008 ja Suomessa sopimus tuli voimaan vasta vuonna 2016 (Vernerinet 2020 c). YK:n vammaissopimuksesta kerromme lisää.

Työtä kehitysvammaisten ihmisten aseman parantamiseksi varmasti siis vielä on. Viime aikoina keskustelussa on ollut paljon se, missä asioissa kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisen tulee toteutua, ja mistä asioista vastaamiseen hänen ymmärryksensä sekä kehitystasonsa ei riitä, ja tarvitaan holhousta. Tällaisia asioita voivat olla esimerkiksi raha-asioiden hoito tai omasta hyvinvoinnista huolehtiminen riittävästi. Näkemykset sen ympäriltä, onko itsemääräämisoikeus heitteillejättöä, vai yksilön osallisuuden ja elämänlaadun parantamista vaihtelevat kokemuksemme mukaan hyvin paljon kehitysvamma-alan työntekijöiden välillä. Duffyn (2006, Viitattu Vernerinet 2020d) mukaan itsemääräämisoikeus pitää sisällään vammaisten ihmisten yhtäläiset oikeudet, kommunikaation tukemisen ja päätöksenteon tukemisen.

Täysivaltaisen kansalaisuuden malli, jota Simon Duffy on kehittänyt, pitää sisällään seuraavat osa-alueet: itsemääräämisoikeus, yksilöllinen elämänsuunnittelu, elämä yhteisön jäsenenä, aktiivinen tuki, koti ja toimeentulo (Vernerinet 2020d). Mallissa on huomioitu se, että kehitysvammaisen henkilö voi tarvita tukea toteuttaakseen kansalaisuuttaan, ja tuen tarve on hyvin yksilöllinen. Kansalaisuuden ei siis ole pakko tarkoittaa sitä, että ihminen on täysin itsenäisesti toimeentuleva, vaan myös tukea tarvitseva henkilö voi olla osallisena.

YK:n vammaissopimus

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista pitää sisällään ydinajatuksen siitä, että ihmisoikeudet ja perusvapaudet kuuluvat myös vammaisille. Tämän keskiössä on vammaisuuden perusteella tapahtuvan syrjinnän poistamiseen tähtäävät toimet. (Suomen YK-liitto 2016, 4.) Keskeiset periaatteet, jotka yleissopimuksessa nostetaan esille ovat seuraavat (Suomen YK-liitto 2016, 19–20.):

- henkilöiden synnynnäisen arvon, yksilöllisen itsemääräämisoikeuden ja valinnanvapauden, sekä riippumattomuuden kunnioittaminen
- syrjimättömyys
- tehokas ja täysimääräinen osallisuus ja osallistuminen yhteiskuntaan
- erilaisuuden kunnioittaminen ja vammaisten hyväksyminen osana ihmiskuntaa ja ihmisten monimuotoisuutta
- mahdollisuuksien yhdenvertaisuus
- esteettömyys ja saavutettavuus
- miesten ja naisten välinen tasa-arvo

- vammaisten lasten kehittyvien kykyjen kunnioittaminen, ja oman identiteetin säilyttämisen kunnioittaminen.

Konkreettisiin toimiin vammaissopimuksen periaatteiden toteutumiseksi on ryhdytty. Vuonna 2018 Suomessa julkaistiin ensimmäinen vammaissopimuksen toimintaohjelma, joka konkreettisesti vahvistaa vammaisten henkilöiden oikeuksia. Toimintaohjelman suunnittelussa on kuultu vammaisjärjestöjä (STM 2018, 21). Sopimuksen eri sisältöalueita koskien on nimetty toimenpiteet niiden parantamiseksi, sekä tahot, jotka toimenpiteiden toteutuksesta ovat vastuussa (STM 2018, 25). Esimerkiksi toimintaohjelmakauden toimenpiteiksi yhdenvertaisuuden edistämiseksi on nimetty yhdenvertaisuussunnittelun koulutusten ja niiden materiaalien toteuttaminen ja tekeminen yhteistyössä viranomaisten, vammaisjärjestöjen ja elinkeinoelämän kanssa, sekä vammaisten henkilöiden tietoisuuden lisäämistä oikeussuojakeinoista tiedottamisen ja koulutuksen avulla (STM 2018, 30).

Toinen vammaissopimuksen toimintaohjelma julkaistiin alkuvuodesta 2021. Uutena teemana uudessa toimintaohjelmassa on vammaisten henkilöiden turvallisuus, mikä on nousut erityisesti esille poikkeusoloaikana (STM 2021, 12). Yhtenä tärkeänä teemana, jonka haluamme nostaa esille suhteessa ensimmäiseen toimintaohjelmaan on vammaisten henkilöiden osallisuus. Toimintaohjelmassa yhteistyötä vammaisjärjestöjen kanssa vammaisia henkilöitä koskevaan päätöksentekoon liittyen pyritään tiivistämään. Kuulemistilaisuuksista pyritään siirtymään kohti systemaattista ja rakenteellista osallisuutta ja yhteistyötä. (STM 2021, 25–30.) Mielestämme olennaisinta vähemmistöjä koskevassa päätöksen teossa on vähemmistöjen edustajien vahva mukanaolo päätöksenteossa.

Kehitysvammahuollon muutoksen lyhyt historia

1900-luvun alulla ei uskottu, että kehitysvammaiset henkilöt integroituisivat yhteiskuntaan. Kehitysvammaisuus, sen aikainen vajaamielisyyys nähtiin tutkimuksissa periytyvänä ominaisuutena, ja tämä johti rotupuhtausajattelun kautta pakkosterilisaation. Kehitysvammaisista henkilöistä piti huolta omaiset, tai heidän ollessa siihen kykenemättömiä, olivat he kunnallisen köyhäinhoidon vastuulla. (Vernerinet 2020e.)

Lähestyttäessä 1960-lukua Suomi jaettiin vajaamielisiin, joihin rakennettiin keskuslaitoksia (Vernerinet 2020e). Laitoshoidossa oli enimmillään kehitysvammaisia 1978, kehitysvammalain tullessa voimaan, ja kehityssuunnan ollessa kohti avohuollon palveluita. Tästä lähin laitospaikkoja on vähennetty. Hallituksen vuoden 2012 tekemän 2. periaatepäätöksen tavoitteena on, että vuonna 2020 jälkeen kukaan ei asu laitoksessa. (Vernerinet 2016.) Keskuslaitoksia olemme kuulleet perusteltavan olleen aikanaan toimiva ratkaisu, sillä kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ovat olleet lähellä, saman katon alla, ja moniammatillinen toimiminen on ollut helpompaa. Toisaalta mielestämme nykypäivän

ajankuvaan laitosasuminen sopii huonosti, ja se olisikin perustavanlaatuisesti ristiriidassa kehitysvammaisten yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamisen kanssa.

Laitosasumisen asteittaisen lakkauttamisen rinnalla avohuollon palvelut ja vammaisten henkilöiden integroiminen yhteiskuntaan siitä ulos sulkemisen sijaan. Olosuhteet pyrittiin normalisoimaan, eli muuttamaan mahdollisimman tavallisiksi. Ohjatun asumisen palveluita on kehitetty 1980-luvulta. Tuettuna itsenäisesti asuminen on kehittynyt hitaammin kuin ohjattu asuminen. (Vernerinet 2020e). Se, kuinka kehitysvammaisten asuminen ja palvelut on järjestetty, käy mielestämme vuoropuhelua sen kanssa, miten heidän roolinsa ja asemansa yhteiskunnassa nähdään ja tunnustetaan. Tämä kehityskulku on kulkenut rinta rinnan muuttuvan kehitysvammaisuusikäsiyksen myötä.

Muuttuvaa lainsäädäntöä

Lain kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 mukaan Suomessa pitää järjestää kehitysvammaisille henkilöille erityisesti suunnattuja palveluita. Laki on toissijainen, eli sen mukaisia palvelut eivät ole ensisijaisia esimerkiksi vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin nähden. Lain 1§ kerrotaan erityishuollon tarkoitukseksi edistää sopeutumista päivittäisistä toiminnoista, edistää tämän omaa toimeentuloaan ja yhteiskuntaan sopeutumista. Laki myös turvaa erityishuollon piirissä olevalle tarpeellisen hoidon ja muun huolenpidon.

Tuleva lainsäädännön muutoksen päämäärä on erityishuoltolain ja vammaispalvelulain yhdistäminen, ja vammaisten henkilöiden osallisuutta edistäviä palveluita on osittain jo muutettukin. Vammaislainsäädännön uudistus on osa uutta SOTE-uudistusta. Myös uutta itsemääräämisoikeuslakia valmistellaan, ja YK:n vammaissopimuksen ratifioinnin yhteydessä muutoksia tehtiin olemassa olevaan erityishuoltolakiin. Nämä muutokset vaikuttivat henkilön itsemääräämistä ja rajoitustoimenpiteitä koskevaan lainsäädäntöön. (Vernerinet 2020f.) Hoidon tulee perustua vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen, ja rajoitustoimenpiteitä vaativia tilanteita tulisi ennaltaehkäistä eri toimilla. Näitä ovat ennaltaehkäisevä työtapa, moniammatillisen työn vahvistus ja palveluiden parantaminen. (STM.)

3 Kehitysvammaisuuden vaikutus asiointitilanteissa

Kehitysvammaisia asiointitilanteisiin liittyvässä vuorovaikutuksessa ei voida tarkastella ainoastaan siitä näkökulmasta, kuinka yhteisö suhtautuu ja vastaa heidän tarpeisiinsa. Kehitysvammaisuuteen liittyvät, ja sen rinnalla esiintyvät tekijät vaikuttavat myös vuorovaikutustilanteisiin ja asiointitilanteiden kulkuun. Näistä nostamme esiin rajallisuuden kehitysvammaisten henkilöiden ymmärryksessä ja taidoissa, sekä mahdolliset vuorovaikutustilanteisiin vaikuttavat lisävammat- ja sairaudet. Kehitysvammaisuuden kanssa esiintyviä muita vammoja ja sairauksia kutsutaan lisävammoiksi. Tiettyjä vammoja ja sairauksia esiintyy tavallista useammin henkilöillä, joilla on kehitysvamma. Nämä lisävammat voivat vaikuttaa paljon kehitysvammaisen suorituskykyyn. (Kaski, ym. 2012, 98.)

On huomioitava se, että kehitysvammaisen henkilön toimintakykyyn vaikuttavat kehitysvammaisuuden vaikeusaste, älylliset toiminnot ja niiden rajat sekä muut yksilön ominaisuudet ja tekijät elinympäristössä. Kehitysvammaisuuden vaikeusaste vaihtelee lievästä syvään kehitysvammaan. (Kaski, ym. 2012, 19–21.) Puhuttaessa kehitysvammaisista ihmisryhmänä, tulee sisäistää se, että kehitysvammaisen voi tarkoittaa mitä tahansa työssä käyvän, tuetusti omillaan asuvan, ja ympärivuorokautista valvontaa vaativan, hyvin riippuvaisen välillä. Opinnäytetyömme käsitellessä asiakaspalvelutilanteita, joissa kehitysvammaisen henkilö on mukana, rajaa se jo lähtökohtaisesti kaikkein vaikeimmin kehitysvammaiset henkilöt tarkastelumme ulkopuolelle.

Ymmärrys, taidot ja toiminnanohjaus

Opitut elämänhallintataidot ovat taitoja, joita käytetään iälle ja kehitysvaiheelle tyypillisesti, päivittäisissä arjen tilanteissa. Myös sosiaaliset taidot, kuuluvat näihin elämänhallintataitoihin. Sosiaalisten taitojen keskiössä on tilanteeseen sopiva käytös ja sääntöjen noudattaminen. Elämänhallinnan taidoissa voi olla puutteita ja vahvuuksia, ja kehitysvammaisten kohdalla niihin voivat vaikuttaa oppimiskyky, psykomotoriset toimintaedellytykset ja tilaisuudet opetteluun ja harjoitteluun. (Seppälä 2017,40.) Erikssonin (2008, 140) mukaan käytännön taitoja voivat olla arjen kulutustilanteissa ostopäätösten tekeminen ja raha-asioiden hoito.

Näemme nimenomaan yksilön sosiaaliset taidot merkityksellisinä sen kannalta, kuinka asiakaspalvelun vuorovaikutus onnistuu. Seppälään (2017, 113) viitaten selkeät ja hallitusti etenevät tilanteet sujuvat useilla, mutta tilanteiden epäselvyys, äkkinäisyys ja ristiriitaisuus voivat tuoda esiin puutteet yksilön sosiaalisissa taidoissa. Näitä odottamattomia tilanteita voi syntyä myös asioidessa. Asiointitilanteet voivat myös pitää sisällään kehitysvammaisen henkilön ymmärryksen ylittäviä asioita ja epäselvyyksiä. Nämä voivat vaikuttaa siihen, että sosiaaliset taidot eivät aina riitä.

Tarkkaavaisuuden häiriöt

Tarkkaavaisuuden häiriöt ovat kehitysvammaisilla yleisiä, ja ne voivat merkittävästi rajoittaa toimintakykyä. Tarkkaavaisuushäiriöinen kehitysvammainen voi toistuvasti alisuoriutua tilanteissa, joihin hänellä kuitenkin olisi taitoja, mutta toiminta jää kesken keskittymiskyvyn puutteen vuoksi. Usein tarkkaavaisuuden häiriöiden oletetaan olevan osa kehitysvammaisuutta, ja ne usein jäävät tämän vuoksi vaille diagnoosia. Kuitenkin tarkkaavaisuushäiriöllä on samanlaisia ilmenemismuotoja, oli siitä kärsivällä kognitiivisia rajoitteita tai ei. Tarkkaavaisuushäiriöt ovat yhteydessä kehitysvammaisilla henkilöillä käytöshäiriöihin, ja ne vaikeuttavat elämänhallintataitojen oppimista ja käyttöä. (Seppälä 2017, 68–69.)

Tarkkaavaisuuden häiriöt voivat suuresti vaikuttaa myös siihen, kuinka kehitysvammainen henkilö pystyy suoriutumaan asiointitilanteissa, tai esimerkiksi käyttäytymään niihin sopivilla tavoilla. Myös sen oppiminen, kuinka asiointitilanteissa kuuluu toimia, voi olla heille haasteellisempaa. Tarkkaavaisuushäiriöön liittyvä impulsiivisuus voi myös aiheuttaa harkitsemattomia ostopäätöksiä, itselle haitallisiin ehdotuksiin suostumista tai esimerkiksi häiriökäyttäytymistä.

Kommunikaation vaikeudet

Puheen ja kielellisen kehityksen häiriöt ovat yleisiä älyllisen kehitysvammaisuuden yhteydessä. Joka kolmannes kehitysvammainen henkilö ei tule vuorovaikutustilanteissa toimeen puheen avulla riittävästi, ja jonkinasteiset puheen tai kommunikaation ongelmat koskettavat 60 % kehitysvammaisista. Häiriöt voivat liittyä kyvyttömyyteen tai merkittäviin vaikeuksiin puheen tuottamisessa ja ymmärtämisessä, änkytykseen, puheen ikätasoiseen kypsyttömyyteen tai epämuodostumiin ja lihassairauksiin. Puhehäiriöille on tyypillistä myös samanaikainen vaikeus ymmärtää kieltä. Vaikeudet kommunikaatiossa lisäävät kehitysvammaisen henkilön avun ja ohjauksen tarvetta. (Kaski ym. 2012, 131–132.)

Kun kehitysvammaisen henkilön kommunikoinnin vaikeuksia kohdataan asiakaspalvelutilanteissa, tuovat ne omat haasteensa vuorovaikutukseen. Erityisesti näissä tilanteissa olemme myös ohjaajina ja avustajina kokeneet, että asiakaspalvelija herkemmin ohittaa asiakkaan, ja kommunikoi meidän kanssamme. Toisaalta ohjaaja voi olla tilanteessa ainoa, jolla on riittävästi tietoa asiakkaansa tavoista kommunikoida toiveitaan ja tarpeitaan.

Puhetta voidaan korvata, tukea tai täydentää korvaavilla kommunikoinnin menetelmillä. Näitä voivat olla viittomat, eleet ja kuvakansiot, sekä kommunikoinnin apuvälineet. (Vernerin 2018). Asiakaspalvelutilanteissa tulisi huomioida se, että kommunikaation vaikeuksista huolimatta on mahdollista olla vuorovaikutuksessa. Papunetin (2021) mukaan

kommunikointitilanteissa taitavampi kommunikoija voi tehdä vuorovaikutustilanteesta onnistuneen mukauttamalla omaa ilmaisuaan ja tukemalla viestintäkumppaniaan.

Psyykinen oireilu

Kehitysvammaisten riski mielenterveyden häiriöihin on keskimääräistä suurempi. Niitä, sekä käytöshäiriöitä esiintyy jopa 35–50 % kehitysvammaisista. Psyykinen häiriö ilmenee rauhattomuutena, keskittymiskyvyttömyytenä, metelöimisenä, itsensä tai esineiden vahingoittamisena, ärtyisyytenä, dysforiana tai masentuneisuutena. Häiriöt voivat johtua ulkoisista syistä, reaktiivisista syistä, neuroottisesta kehityksestä, vakavista psyykkisistä sairauksista tai persoonallisuus- ja käytöshäiriöistä. (Kaski ym. 2012, 103–111.) Jotta oireilua voidaan hoitaa, tulee sen syy selvittää. Tämä voi olla kehitysvammaisen henkilön kohdalla haastavaa, esimerkiksi johtuen hänen vaikeuksistaan syy-seuraussuhteiden tunnistamisessa, tai kommunikaatiossa.

Psyykkiseen oireiluun voi Seppälän (2017, 135) mukaan kehitysvammaisilla henkilöillä vaikuttaa vaikeudet ymmärryksessä, ongelmanratkaisussa, tunteiden hallinnassa ja kommunikaatiossa, jotka johtavat haasteellisiin tilanteisiin vuorovaikutuksessa. Tällaiset tilanteet voivat vaikuttaa heikentävästi mielenterveyteen. Näemme, että nämä kielteiset kokemukset vuorovaikutustilanteista voivat olla kasautuvia, ja niiden aiheuttama psyykinen oireilu voi entisestään vaikeuttaa vuorovaikutustilanteisiin liittymistä pelon tai ahdistuksen takia.

Yhteisön ja psyykkisten oireiden esiintymisen yhteys

Vaikka syytä psyykkisten oireiden taustalla voi olla vaikea erotella, niistä osa kumpuaa siitä, kuinka vammattomina ihmisinä suhtaudumme kehitysvammaisiin, ja erityisen tuen tarpeeseen. Kasken ym. (2012, 106–107) teoksessa nostetaan esille reaktiivisina syinä asenteet ja sen sisällään pitämä yhteiskunnan vammaiskäsitys ja yksilön oma vammattietoisuus, sekä syrjintä. Kehitysvammaisen henkilön perhe, ja/tai asuinympäristön henkilökunta voivat liiaksi holhota, auttaa ja tehdä asioita kehitysvammaisen henkilön puolesta. Tämä voi tehdä henkilön passiiviseksi ja avuttomaksi, mikä aiheuttaa psyykkistä oireilua. Vammattietoisuuden haasteet puolestaan liittyvät siihen, että oman suorituskyvyn ja sen rajallisuuden tunnistamiseen, sekä niiden hyväksymiseen. (Kaski ym. 2012, 106–107.) Näemme, että vaikutus sillä, kuinka paljon ympäristö tekee henkilön puolesta, on mahdollisesti yhteydessä myös hänen käsitykseensä omasta suorituskyvystään. Vammaisen henkilön opittu avuttomuus tuottaa myös haasteita ja esteitä monista arjen tilanteista selviytymiseen, ja niistä selviämisen opetteluun.

Syrjintä on sosiaalisessa ympäristössä esiintyvistä, psyykkiseen hyvinvointiin vaikuttavista ilmiöistä haitallisin. Pilkka ja syrjintä tuovat näkyväksi ympäristön arvostuksen puutetta,

mikä voi aiheuttaa masentuneisuutta, neuvottomuutta ja väkivaltaista käytöstä. Syrjintää ja siihen johtavia ennakkoluuloja vähentää kehitysvammaisten henkilöiden eläminen väestön joukossa. (Kaski ym. 2012, 107.) Tietyn vammaryhmän ihmisten mukanaolon merkityksen ennakkoluulojen vähenemiselle huomasimme nousevan esille myös Yhdenvertaisuusvaltuutetun (2016) tutkimuksessa. Teema nousee esille myös haastatteluissa.

Kehitysvammaisten yhteiskunnallinen asema on keskimääräistä heikompi, ja niin ovat myös heidän mahdollisuutensa vaikuttaa asiaan. Seppälään (2017, 135) viitaten näitä sosiaalisia vaikeuksia ovat työttömyys, puutteelliset olot asumisessa, sosiaalinen eristäytyneisyys, köyhyys ja monet kielteiset elämäkokemukset. Huono-osaisuus on yhteydessä suurempaan mielenterveyden häiriöiden riskiin. Emersonin (2013, Viitattu Seppälä 2017, 136) mukaan se selittää 20–50 % kehitysvammaisten lasten riskeistä saada psyykkisiä tai fyysisiä terveysongelmia.

Liikuntavammat

Joka neljänneksellä erityishuollon piirissä olevalla on liikuntavamma, ja ne muodostavat merkittävän osan kehitysvammaisuuteen liittyvistä lisäoireista. Liikuntavammat luokitellaan CP-oireyhtymiin, myöhemmin saatuihin aivovaurion aiheuttamiin, rakennepoikkeavuuksiin liittyviin, lihassairauksiin, yleissairauksiin liittyviin ja muihin liikuntavammoihin. Hoito- ja kuntoutusmuotoja liikuntavammoihin ovat aktiivinen kuntoutusfysioterapia, virheasennoissa ortopediset leikkaukset ja korsetit, sekä puheterapia. (Kaski ym. 2012,120.) Liikuntavamman tuomia haittoja osallistumiselle yhteisöön voi vähentää esteettömillä ratkaisuilla, kuten pyörätuolirampeilla. Liikuntavammaisuus vaikeuttaa esimerkiksi asumista, työntekoa ja monia muista liikuntakykyä vaativia toimintoja. Liikuntavamma voi vaikuttaa myös itsenäiseen asiointiin ja sen opetteluun. Henkilökohtainen avustaja voi myös olla tarpeellinen, jotta asiointitilanteet olisivat liikuntavammaisen saavutettavissa.

4 Tutkimustietoa

Kehitysvammaisten kokemuksista asiakaspalvelukohtaamisista oli haastava löytää. Kehitysvammaistutkimuksessa toistuvina aiheina Kehitysvammaliiton sivuilla ovat esimerkiksi vammaispalveluiden järjestäminen, sosiaali- ja terveystalvet, sekä kehitysvammaisten työskentely ja hyvinvointi. Positiivista oli, että osassa tutkimuksia tietoa oli kerätty kehitysvammaisilta henkilöiltä itseltään. Monet tutkimukset keskittyivät kuitenkin spesifisti kehitysvammaisille suunnattuihin palveluihin, eikä kehitysvammaisiin osana eri palveluiden asiakaskuntaa.

Tätä erityiskysymystä on käsitelty lähinnä opinnäytetöissä. Kirjoitamme näistä opinnäytetöistä siltä osin, kuin niiden teemoissa on samankaltaisuuksia nähden omiimme. Keräsimme tutkimustietoa liittyen kehitysvammaisten kulutukseen ja sen tottumuksiin liittyen, kehitysvammaisten asemaan ja itsemääräämisoikeuteen liittyen.

Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Eriksson, S. 2008.

Tutkimus kertoo kehitysvammaisten arkielämästä ja itsemääräämisestä, ja sitä varten on haastateltu kehitysvammaisia henkilöitä. Tutkimuksen lähtökohtana on kehitysvammaisten henkilöiden elinolojen tarkastelu. Se on Kehitysvammaliiton tutkimus. Tutkimus on hyvin laaja, joten otamme nyt tarkasteluun kehitysvammaiset ja kulutuksen. Kuluttaminen tarjoaa mahdollisuuden identiteettien, elämäntyylien ja sosiaalisten ryhmien muodostumiselle. Nykykulttuuri vaikuttaa kehitysvammaisten henkilöiden identiteetteihin esimerkiksi median kuluttamisen tasolla. Vähävaraisempien henkilöiden kulutustottumukset eivät merkittävästi eroa varakkaampien kulutustottumuksista, vaan varoja kulutetaan vapaa-aikaan melko samassa suhteessa. Niukka toimeentulo rajoittaa kulutusvalintoja, ja vaikuttaa elämäntyylin kohtuullisuuteen. (Eriksson 2008, 96–97, 133–134, 136.)

Joidenkin henkilöiden kohdalla vamma rajoittaa kuluttamista. Myös pitkälle aikuisikään vanhempien luona asuminen voi vaikuttaa siihen, onko henkilöllä kompetenssia kuluttamiseen. Elämänhallintaan liittyvien taitojen opettelu liittyy kehitysvammaisilla usein arkielämässä selviytymiseen. Joidenkin henkilöiden kohdalla esimerkiksi ruokakaupassa asiointi voi olla ylivoimaista kompetenssin puutteen vuoksi. Ostoksilla käymiseen liittyvät kompetenssit ja taidot eivät ole itsestään selviä kehitysvammaisille henkilöille. Arjessa avustaminen liittyy juuri näihin asioihin. Apua voidaan tarvita myös esimerkiksi rahaa nostaessa, että ostoksiin tulee nostettua oikea summa rahaa. (Eriksson 2008, 136, 138.)

Kehitysvammaisten kuluttamiseen liittyvät seikat ovat siis tiivistetysti elämäntapa ja toimeentulo, yksilön arvomaailma, kulutuksen osaaminen ja kompetenssi esim. raha-asoiden

hallinnassa, sekä kuluttamisen oleminen osa elämäntapaa ja identiteettiä. (Eriksson 2008, 140.)

**“ Vammaisena olen toisen luokan kansalainen “ Selvitys vammaisten syrjintäkoke-
muksista arjessa. Yhdenvertaisuusvaltuutettu. 2016.**

Tämä oikeusministeriön yhdenvertaisuusvaltuutetun vammaisselvitys heijastelee vammaisten kohtaamaa syrjintää ja asenneilmapiiriä Suomessa. Monen kyselyyn vastanneen vammaisen henkilön mielestä asenneilmapiiri on huono tai erittäin huono. Tätä mieltä oli neuropsykiatrisista erityisvaikeuksista kärsivistä yhteensä 76,2 % ja älyllisesti vammaisista 68,4 %. Asenteet vaikuttavat vaihtuvan vammatyypin mukaan, ja suhtautuminen kehitysvammaisiin on heikoimmasta päästä. Erilaisuuden kohtaaminen on vaikeampaa, jos tietyn vammatyypin edustajia kohdataan vähemmän julkisessa tilassa. (Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016, 46–47).

Opinnäytetöiden tuloksia kehitysvammaisuudesta ja asiakaspalvelusta

Ensimmäisessä opinnäytetyössä Dickman ja Kuokkanen (2007) tutkivat kvalitatiivisen haastattelun pohjalta kehitysvammaisten asiakkaiden kohtaamista optikkoliikkeessä. Tuloksista nousi esille se, että haastateltujen koulutus ja kokemus kehitysvammaisten kanssa työskentelystä vaikuttivat kohtaamisen. Optikon oma asennoituminen kehitysvammaisiin näkyy asiakaspalvelun laadussa. Tärkeäksi koettiin yksilöllinen ja tasavertainen kohtaaminen, ja asiakaspalvelun kohdistaminen kehitysvammaiselle asiakkaalle, eikä hänen ohjaajalleen. (2007, 36, 40.) Vastaavia havaintoja liittyen kokemukseen kehitysvammaisista asiakasryhmänä saimme myöhemmin omissa haastatteluissamme.

Suorannan (2017) opinnäytetyössä havainnoitiin sitä, kuinka asiakaspalvelussa tapahtuu poikkeamia vammaisten ja muiden asiakkaiden välillä. Kaupan perehdytysoppaassa ei ollut erikseen ohjeita siihen, kuinka vammaisia henkilöitä tulisi kohdata. Vammainen henkilö aiheuttaa reaktion henkilökunnassa ja muissa asiakkaissa. Myös vammaisilla henkilöillä oli kaupassa toimimisen suhteen heikko tilannetaju. Asiakaspalvelutilanteissa avuksi olisi syrjimättömän ilmapiirin lisäksi henkilökunnan vahvempi osaaminen vaativammasta vuorovai-
kutuksesta. (2017, 25–26.) Haasteet, joita asiakaspalvelutilanteissa tulee vaikuttavat siis syntyvän henkilön vammaisuudesta, sekä henkilökunnan ja muiden asiakkaiden tietojen ja taitojen puutteesta. Vain toinen näistä asioista on muutettavissa. Nämä teemat olivat vahvana esillä myös tekemissämme haastatteluissa.

5 Asiakaslähtöinen asiakaspalvelu

Tässä kappaleessa käsittelemme sitä, mikä on merkityksellistä asiakaslähtöisen asiakaspalvelun kannalta, ja sivuamme myös sitä, miksi kehitysvammaisten kokema asiakaslähtöinen asiakaspalvelu on merkityksellistä yrityksille. Kuluttajan saama asiakaspalvelu on aina monen tekijän summa. Sen lisäksi, että asiakaspalvelu on vuorovaikutusta ja kohtaamista yksilönä, on sen ytimessä tosiasia siitä, että asiakkaat ovat välttämättömyys yrityksen talouden yllä pysymiselle. Tämä tekee asiakaspalvelun laadusta merkityksellisen yrityksen kannalta.

Näemme, että se, minkälaista asiakaspalvelua kehitysvammaiset saavat, on myös taloudellisesta näkökulmasta merkitystä. Kehitysvammaisten rooli itsemääräävänä kansan osana, ja sitä myötä kuluttajina on vahvistunut ja vahvistuu edelleen. Oletuksemme on, että kehitysvammaisen saama laadukas, ja hänelle kohdennettu asiakaspalvelu lisää kehitysvammaisen henkilön kokemusta kohdatuksi tulemisesta, ja sen lisäksi vahvistaa kompetenssia asiointitilanteisiin. Tämä vaikuttanee siihen, asioivatko he mielellään kyseisessä liikkeessä. Korkeamäen ym. (2000, 43) mukaan asiakas valitsee samassa hintaluokassa olevista palveluista sen, jonka henkilökunta hoitaa hänen mielestään parhaiten asiakaspalvelun.

Kehitysvammaisten saaman asiakaspalvelun laatu on mielestämme merkityksellistä myös vammattomien näkökulmasta – Vähemmistöjen oikeuksia, ja heidän kokemiaan haasteita yhteiskunnassa tiedostetaan enemmän kuin ennen. Kehitysvammaisten hyvä kohtelu henkilökunnan toimesta näkyy myös sivullisille, mikä puolestaan vaikuttaa yrityksen imagoon yhdenvertaisuuden ja suvaitsevaisuuden näkökulmasta. Tämä puolestaan vaikuttanee siihen, haluavatko yhdenvertaisuuden arvoja kannattavat kuluttajat tukea yritystä vai eivät. Selkeänä esimerkkinä yrityksen arvojen vaikutuksesta kuluttajiin on noussut Suomessa viime vuosina esiin tapaus, jossa suurta tavarataloketjua on boikotoitu yrittäjän poliittisten arvojen vuoksi.

Hyvän asiakaspalvelun peruseriaatteita

Hyvää asiakaspalvelua mielestämme määrittää vuorovaikutteisuus, läsnäolo ja asiakkaan kohtaaminen yksilöllisesti. Korkeamäen ym. (2000,47–48) mukaan olennaista hyvän palvelun kannalta on asiantuntevuus ja luotettavuus, palvelun riittävä nopeus, ja asiakkaan tarpeiden tunnistaminen. Sanattoman viestinnän antamalla tiedolla on suuri merkitys asiakaspalvelutilanteissa. (Korkeamäki ym. 2000,47–48.) Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksiin kuuluvat halu ja innokkuus palvella, luotettavuus, pitäen sisällään niin vastuullisuuden työstä, kuin hyvät sosiaaliset taidot palvelutilanteissa. Olennaista on myös tietotaitoon

pohjautuva osaaminen, niin asiantuntemuksen palvelusta kuin asiakkaiden erilaisuuden ymmärtämisen, sekä sopeutuvuuden. Hyviksi ominaisuuksiksi nostetaan näiden lisäksi vielä inhimillisyys ja myönteinen asenne, sekä aloitteellisuus, joustavuus ja huomiokykyisyys. (Hämäläinen 2000, 31–32.)

Esille nostetaan myös asiakaspalvelijan suunnalta asennoituminen asiakkaaseen, ja asiakkaan arvostaminen (Korkeamäki ym. 2000, 47). Näemme, juuri tässä sen kohdan, missä asenteet kehitysvammaisia ihmisiä kohtaan välittyvät heidän saamaansa palveluun. Jos asiakaspalvelutyössä olevalla henkilöllä on tietty ennakkokäsitys kehitysvammaisista, se luultavasti vaikuttaa myös siihen, kuinka he palvelevat heitä. Käsityksiä voi olla esimerkiksi siitä, että kehitysvammaisen kanssa on vaikea kommunikoida, tai heidän palvelemisensa on vaivalloisempaa kuin vammattomien asiakkaiden.

Kehitysvammaisten haasteiden huomioiminen asiakaspalvelussa

Kehitysvammaisten henkilöiden asiakaspalvelussa on hyvä huomioida haasteet, joita kehitysvammaan tai sen lisävammoihin ja -sairauksiin liittyy. Näemme, että tämä on vammaisiin henkilöihin kohdistuvaa positiivista erityiskohtelua, joka antaa mahdollisuuden näiden ryhmien osallisuudelle yhteisössämme. Kirjastoalan työntekijöille suunnattu ohje erityisryhmien asiakaspalveluun (Kajala 2013) antaa hyviä ohjenuoria sovellettavaksi myös muille aloille. Myös Vernerinet (2021) tarjoaa ohjeistusta kehitysvammaisen henkilön kohtaamiseen sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöille, mutta sivustolla mainitaan myös ohjeistuksen sopivan myös muissa asiakaspalvelutehtävissä oleville.

Vernerinet (2021) nostaa esille haasteiksi kehitysvammaisten asiakkaiden kohtaamisessa henkilökunnan kiireen ja asiakkaan ennalta tuntemattomat yksilölliset erityistarpeet. Tärkeiksi ohjeiksi kehitysvammaisia asiakkaita kohdatessa nousee esiin riittävän ajan ottaminen tapaamiselle, mahdollisen kommunikointitavan selvittäminen ennakkoon ja tarvittaessa tulkin tai muun kehitysvammaiselle luotettavan henkilön mukaan pyytäminen tapaamiseen. Kehitysvammaiselle asiakkaalle tulee esitellä itsensä, ja tarvittaessa hakea uutta lähestymistapaa tilanteeseen, häntä tulee kohdella kuin ketä tahansa muutakin asiakasta, läsnä ollen ja kuunnellen. Kehitysvammaisen asiakkaan mukanaolo häntä koskevassa asiointissa on tärkeää, ja käsiteltyjen asioiden ymmärtäminen on tärkeää varmistaa, ja tarvittaessa tehdä niistä esimerkiksi kirjallinen lista. (Vernerinet 2021.) Nostamme olennaisimmiksi asioiksi missä tahansa asiakaspalvelutilanteessa asiakkaalle kohdistetun palvelun, kuuntelemisen ja tilanteeseen ajan varaamisen, sekä asiakkaan ymmärryksen varmistamisen.

Kajala (2013,11) ohjeistus kirjastoalan työntekijöille korostaa selkokielen käytön merkitystä, turvallisen ilmapiirin luomista, väärinkäsitysten korjaamista ja ymmärrystä. Selkokielen

käytössä on kuitenkin tärkeää ikätasoinen puhe. Puheen ymmärtämisen tukena voi myös käyttää kuvia tai esineitä. Myös puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttö voi olla tarpeen. (Kajala 2013,11). Kohdatessa kielellisiä kehitysvaikeuksia omaavan asiakkaan, on tärkeää rauhallinen, tarpeeksi hidas, sekä tärkeitä asioita painottava puhe (Kajala 2013,10). Sekä Vernerinetin (2021) ja Kajalan (2013,11) ohjeistuksessa huomautetaan, että tulkin tai avustajan ollessa asiointitilanteessa mukana, on äärimmäisen tärkeää kohdistaa puhe suoraan asiakkaalle. Asiakkaalle puheen suoraan kohdistaminen on yksi näkökulma, jota nostimme esille myös opinnäytetyömme haastatteluissa. Kajalan (2013,11) mukaan on myös tärkeää kertoa selkeästi, jos jokin palvelu on maksullista, sillä kehitysvammaisten voi olla vaikea ymmärtää rahan käyttöä.

6 Tutkimuksen toteutus

6.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tarkoitus

Opinnäytetyömme toteutettiin kvalitatiivisena, eli laadullisena tutkimuksena. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää minkälaista asiakaspalvelua haastatellut kehitysvammaiset asiakkaat kohtaavat asioidessaan erilaisissa arkisissa asiakaspalvelutilanteissa. Rajasimme asiakaspalvelutilanteet käsittämään omiin kulutusvalintoihin liittyvän asioinnin, eikä esimerkiksi pakollisia terveydenhuollon asiointeja. Tutkimuksemme aineisto koostui kehitysvammaisten aikuisten yksilöhaastatteluista sekä heidän asumisen ohjaajiensa haastatteluista. Haastattelukysymyksiemme keskeisimmiksi tutkimusongelmiksi muodostuivat seuraavat kysymykset:

- Millaisiksi kehitysvammaiset henkilöt kuvailevat asiakaspalvelukokemuksiaan?
- Mitkä asiat vaikuttavat kokemukseen asiakaspalvelusta?
- Mitä asioita asiakaspalvelussa voitaisiin kehittää, kun kohdataan kehitysvammaisia henkilöitä?

Tavoitteenamme oli kartoittaa kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia arkipäiväisestä asiakaspalvelusta. Tarkoituksena oli havaita mahdollisia parantamisen kohtia asiakaspalvelussa kehitysvammaisten asiakkaiden näkökulmasta. Tärkeää oli havainnoida mahdollisia vammaisuuteen liittyvien ennakkoluuloja asiointitilanteiden kontekstissa. Opinnäytetyöstä saadut havainnot voivat myös heijastella laajemmin sitä, kuinka valmis olemme yhteiskuntana kohtaamaan kehitysvammaisia henkilöitä sekä heidän vahvistuvaa rooliaan aktiivisina, itseohjautuvina yksilöinä.

Oli tärkeää tuoda tietoon kehitysvammaisten henkilöiden kokemukset asiakaspalvelusta heidän itsensä kuvaamana, jotta tulevaisuuden asiakaspalvelu olisi askel kohti yhdenvertaisempaa kohtelua. Koimme tärkeäksi haastatella nimenomaan kehitysvammaisia henkilöitä, sillä näemme sen tekona kohti kehitysvammaisten henkilöiden vahvempaa osallisuutta.

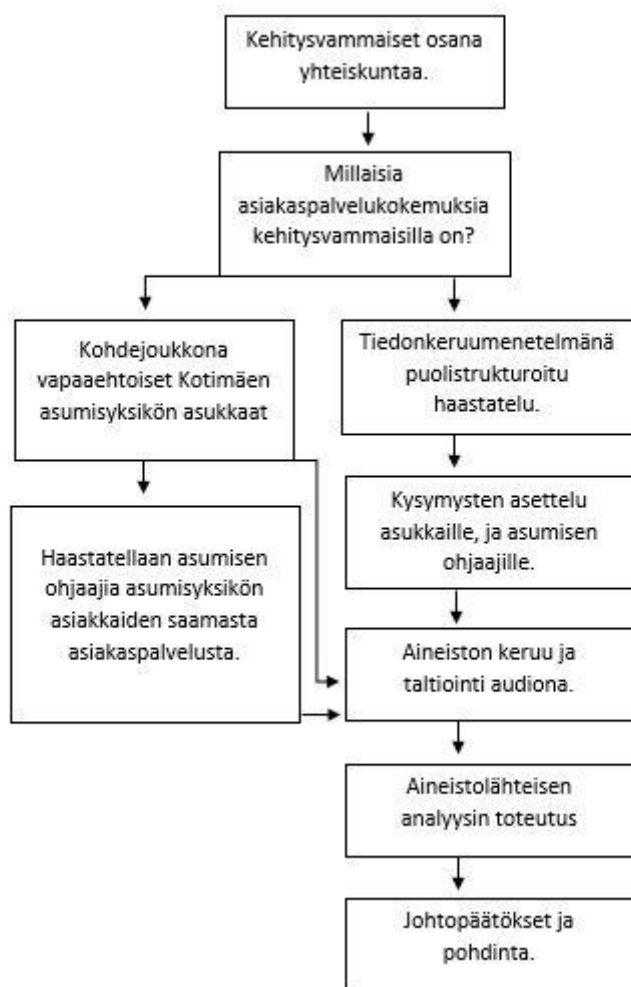
6.2 Kohderyhmä ja yhteistyökumppanit

Opinnäytetyön kohderyhmäksi meille valikoitui aikuiset kehitysvammaiset henkilöt, jotka asuvat tehostetun palveluasumisen asumisyksikössä. Asumisyksikössä asuu eri asteisesti kehitysvammaisia. Lisäksi haastateltaviksi valitaan asumisen ohjaajia, jotka ovat olleet asiakkaiden mukana asiointitilanteissa. Yhteistyökumppanimme on Eksote, ja sen

vammaispalvelujen tehostetun palveluasumisen asumisen yksikkö Kotimäki. Yhteyshenkilö Kotimäen asumisyksiköstä on esihenkilö Hanna Puustinen.

6.3 Tutkimusasetelma

Ohessa on tutkimuksen kulku ja tutkimusasetelma kuvattuna vaihe vaiheelta vuokaavion muodossa (Kuva 1).



Kuva 1: Tutkimusasetelma

6.4 Aineistonkeruumenetelmät

Valitsimme tutkimukseemme aineistonkeruumenetelmäksi puolistrukturoidun haastattelun. Tässä haastattelun muodossa tutkija johdattelee haastattelua omilla yleisluontoisilla kysymyksillään kohti tutkimuksen teemoja. Samoja asioita kysytään eri haastateltavilta, mutta kysymysten esitysjärjestys ja sanamuoto määräytyvät vapaammin. Tämä mahdollistaa luontevamman keskustelun kunkin haastateltavan kohdalla. (Paavilainen, 2015, 37.) Saatoimme myös yksilöidä tapamme esittää kysymykset haastateltavan

ymmärrettäväksi. Avointen kysymysten lisäksi oli jatko- ja tukikysymyksiä, joilla pystyimme täydentämään kysymystämme. Selitimme myös tarvittaessa auki kysymyksissä esiintyneitä sanoja, kuten asiakaspalvelu ja syrjintä.

Haastattelimme yhdeksää kehitysvammaista henkilöä, sekä kahta asumisen ohjaajaa, joten vapaamuotoisempi haastattelu ilman tiukkaa struktuuria sopi tähän tilanteeseen. Käytimme haastatteluissa apunamme haastattelurunkoa asukkaille (Liite 3) ja asumisen ohjaajille (Liite 4). Kysymyksen asettelumme olivat avoimia, ja antoivat mahdollisuuden kertoa vapaasti omista kokemuksista. Haastattelutilanne toteutettiin yksilöhaastatteluna, mutta myös mahdollisuus kaverin mukaan ottamiselle tarjottiin.

Äänitimme haastatteluaineiston, jotta sen litterointi olisi mahdollista, ja jotta vastausten kirjaaminen ei veisi huomiota itse haastattelutilanteelta. Tarvittaessa kirjoitimme muistiin, jos asiakas kommunikoi merkittävästi muutenkin kuin puhuen haastattelun aikana. Säilytimme äänitteet ja niiden litteraatiot, ja käsitelimme niitä luottamuksellisesti sekä tietoturvan huomioiden aineistoa analysoidessa. Tutkimusaineistoa varten ei kerätty henkilötietoja, mutta haastatteluiden aikana puhuttelimme haastateltavia kuitenkin etunimellä. Äänitallenteet tuhottiin opinnäytetyön valmistuttua.

6.5 Aineiston analysointi

Pohdittuamme meille sopivaa aineistoanalyysimenetelmää, päädyimme aineistolähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissä aineistosta valitaan analyysiyksiköt tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Niistä pyritään muodostamaan tietoa ja teoriaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Opinnäytetyömme pohjautuu kerronalliseen haastatteluaineistoon, jolloin johtopäätöksiä on tehtävä saadusta aineistosta. Kuitenkaan aineisto ei kuvaa kaikkia kehitysvammaisia, vaan Kotimäen asumisyksikön asukkaiden kokemuksia lappeenrantalaisista palveluista.

Seuraavaksi aineiston analyysin vaiheet kuvattuna yksinkertaisesti; Ennen aineiston analyysia äänitetty aineisto litteroitiin, jotta analyysin tekeminen kirjallisesti oli mahdollista. Perehdyimme litteroituun aineistoon huolellisesti, ja tarkastelimme sitä tutkimuskysymysten näkökulmasta. Merkitsimme tutkimuksen kannalta merkitykselliset asiat, ja erottelimme silläne. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.) Keräsimme merkityt asiat yhteen ja otimme erilleen muusta aineistosta, jota ei tämän vaiheen jälkeen enää tarvittu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92.)

Päätimme analyysissa teemoitella aineiston. Ennen teemoittelua ryhmittelimme valikoidun aineiston autetun ja ohjatun puolen kehitysvammaisten henkilöiden haastatteluihin, ja asumisen ohjaajien haastatteluihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Teemoittelussa luokittelimme aineiston teemoihin eli aihepiireihin, ja tarkastelimme mitä niistä oli haastatteluissa sanottu. Tätä varten tarkastelimme, mitä teemoja aineistossa esiintyi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Aihepiirit, joihin aineiston maininnat jakautuivat, olivat asiakaspalvelun laadun kuvailu, tekijät, jotka vaikuttivat asiakaspalveluun, sekä kehittämisen kohdat asiakaspalvelussa. Jako aihepiireihin pohjautui tutkimuskysymyksiimme.

Etsimme samankaltaisia ja erilaisia kertomuksia, ja mahdollisia vaikuttavia tekijöitä näille (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Kertomukset ja maininnat jaettiin edellä mainittuihin aihepiireihin, ja niistä etsittiin yhteneväisyyksiä ja eroja. Teimme aineistosta yhteenvedon taulukoidussa muodossa.

6.6 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Käsitlemme tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta tässä kappaleessa erityisesti kehitysvammaistutkimuksen näkökulmasta. Tärkeä tekijä on puolueettomuus. Vaikka olemme lukee opinnäytetyötä varten paljon tutkimustietoa, jossa kuvataan esimerkiksi vammaisten henkilöiden syrjintää, emme voi lähteä tekemään opinnäytetyötä sillä ennako-oletuksella. Lähtiessämme opinnäytetyön toteuttamiseen, pyrimme olemaan neutraaleja yhteiskunnan ennako-oletuksiin liittyvistä seikoista, mutta kuitenkin tiedostaen niiden läsnäolon.

Opinnäytetyötä tehdessä meidän oli myös hyvä tiedostaa, että olemme yhteiskunnallisesti etuoikeutetussa asemassa kehitysvammaisiin henkilöihin nähden, ja emme kohtaa syrjintää vammaisuuden vuoksi. Tämän vuoksi meidän tuli lähestyä asiaa sensitiivisellä otteella, ja antaa näille henkilöille tilaa kertoa kokemuksistaan. Pyrimme myös tuomaan opinnäytetyön tulokset näkyviksi kehitysvammaisille henkilöille, ja kirjoitamme haastatelluille selkokielisen yhteenvedon opinnäytetyöstä, ja teemme sen myös videomuotoisena, jotta se on saavutettavissa lukutaidottomille ja heikosti lukeville.

Aineisto ja sen keruu

Työmme ja ylipäättään jo haastattelukysymysten miettiminen vaati paljon eettistä pohdintaa. Oli todella tärkeää jättää syrjään haastattelusta omat mielipiteet ja kokemukset, jotta oli mahdollista keskittyä neutraalilla otteella haastatteluun. Haastattelukysymysten tuli olla todella avoimia ja johdattelemattomia, jotta pystyimme varmistamaan kehitysvammaisen henkilön oman kokemuksen esille tulon. Monet kehitysvammaiset henkilöt voivat vastata kysymyksiin niin kuin oletettavan kysyjän haluavan. Tämä oli ehdottomasti haaste tämän kohdeyhmän haastattelussa.

Huomasimme haastatteluissa myös, että kysymyksiä täytyi soveltaa haastateltavan ymmärrettäväksi hyvinkin paljon. Tällöinkään emme aina voineet taata sitä, että haastateltava olisi

täysin ymmärtänyt jokaisen kysymyksen sisällön. Pyrimme täsmentävillä kysymyksillä takaamaan sen, että haastateltava ymmärtää kysytyn, ja vastaa siihen oman näkemyksensä mukaisesti. Kysytyn ymmärtämiseen ja sen merkitykseen palaamme vielä myöhemmin tulosten pohdinnassa.

Opinnäytetyömme ei vaatinut arkaluontoisia tietoja haastateltavilta henkilöiltä, emmekä keränneet esimerkiksi heidän henkilötietojaan. Nämä tiedot eivät olleet tarpeellinen osa tutkimustamme. Kuitenkin puhuttelimme haastateltavia heidän etunimellään, jolloin käytännössä äänitetty tutkimusaineisto sisälsi henkilötietoja. Kuitenkin ne karsittiin pois jo aineistoa litteroidessa. Haastatteluun kysyimme jokaiselta haastateltavalta kirjallisen suostumuksen ja haastateltavalla oli koska tahansa mahdollisuus jättäytyä pois haastattelusta.

Mahdolliset riskit

Mahdollisena riskinä asumisen ohjaajien haastatteluissa oli se, että heidän kertomisensa voisi olla laajempaa, kuin itse asiakkaiden. Tällöin tuli säilyttää kuitenkin painoarvo siinä, mitä asiakkaat itse kuvailivat, ja käyttää ohjaajien kuvailua sen tukena. Tällöin saamamme tiedon keskiössä oli ryhmä, jota opinnäytetyömme aihe koskee. Toimme opinnäytetyössä selkeästi ilmi, mikä tieto on kehitysvammaisen asiakkaan itsensä kuvailemaa, ja mikä asumisen ohjaajan kertomaa. Pohdimme myös opinnäytetyössä omia kokemuksiamme liittyen kehitysvammaisiin asiointitilanteissa, sillä opinnäytetyön aihe sai alkunsa näistä havainnoista.

Oman haasteensa meille haastatellussamme asiakkaita toi se, että asiakkaat olivat meille ennestään tuttuja. Jouduimme käymään paljon keskustelua siitä, kuinka paljon voimme tuloksia pohtiessamme nojata siihen, mitä tiedämme jo ennestään kyseisestä ryhmästä. Kuitenkin tarkoituksemme on tarkastella kehitysvammaisten henkilöiden omaa kuvausta kokemastaan asiakaspalvelusta. Mielestämme oli kuitenkin helppo erottaa keskenään haastateltavien oma kuvailu, ja se, kuinka itse sitä tulkitsemme. Näemme, että esimerkiksi haastateltavien ymmärryksen määrän ja sen vaikutuksen pohtimatta jättäminen olisi jättänyt opinnäytetyön lukijalle hyvin yksipuolisen kuvan.

Suostumuksellisuus

TENK:in (2019,7) mukaan tutkijan on kunnioitettava tutkittavien itsemääräämisoikeutta. Tutkimukseen osallistumiseen liittyvä suostumuksellisuus on henkilön itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Kun haastattelun kohderyhmänä on kehitysvammaiset henkilöt, on suostumuksen selvittämisessä otettava huomioon erityisiä tekijöitä, niistä tärkeimpänä ymmärrys. TENK:n (2019,10) mukaan vajaakykyiselle tutkittavalle, tässä tapauksessa kehitysvammaiselle henkilölle on annettava tietoa tutkimuksesta tavalla, jonka hän pystyy

ymmärtämään. Tähän kiinnitimme erityistä huomiota jo alusta alkaen. Ohjeistuksessa on myös mainittu mahdollisen laillisen edustajan hyväksyntä tutkimukselle, korostaen myös vajaakykyisen henkilön itsensä suostumusta. Vajaakykyisellä tarkoitetaan tässä yhteydessä henkilöä, joka ei pysty pätevästi antamaan suostumustaan tutkimukseen. Totesimme kuitenkin tutkimuksen sisällöllisten teemojen olevaan luonteeltaan sellaisia, että kehitysvammaisen henkilön itsensä suostumus riittää, ja haastateltavien olleen kykeneviä oman suostumuksensa osoittamaan.

Haastateltavien suostumuksellisuus selvitettiin suostumuslomakkeella, jossa oli kerrottu asiat, joihin haastateltava suostuu. Suostumuslomakkeen sisältöä avasimme sanallisesti ja selkokielisesti kaikille haastateltaville. Samat asiat, jotka mainittiin suostumuslomakkeessa, sisältyivät myös saatekirjeeseen. Saatekirjeestä tehtiin saavutettavuuden lisäämiseksi myös video, jossa ydinsisältö ja suostumusasiat käsiteltiin selkokielen ja kuvien avulla. Näytimme videon kaikille haastatteluun osallistuneille kehitysvammaisille, tarvittaessa kertauksen vuoksi myös ennen suostumuslomakkeen kirjoittamista. Haastateltaville kerrottiin myös mahdollisuudesta keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen. Toimimme TENKin (2019,8–9) ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaisesti.

7 Tutkimushavainnot

7.1 Asiakaspalvelu kehitysvammaisten kuvaamana

Kysymysten; Minkälaista asiakaspalvelua saat? ja Millä tavoin kaupan henkilökunta kohtelee sinua, pohjalta haastateltavat kuvasivat pääsääntöisesti saamaansa asiakas palvelua hyvänä. He kokivat saaneensa hyvää ja ystävällistä asiakaspalvelua. Osa haastateltavista koki, että myyjät ovat kivoja. Osa haastateltavista kertoi painaneensa vakikaupassaan aina sitä ”*Hymynaama-nappia*”. Kokemukset asiakaspalvelusta olivat myös enemmän ”*peukku ylös*” -kokemuksia. Näin he ovat myös samalla antaneet asiakaspalautetta:

– kuha painanu... no ... nappia aina Kaupasta siitä joko hymynaama tai surullinen. Ni laittaa aina näin... hymynaaman.

Neutraaleja mainintoja asiakaspalvelusta oli muutama: ”*Välillä huonoja ja välillä hyviä.*” Negatiiviset kokemukset painottuivat enemmän haastateltavien omaan toimintaan esimerkiksi kaupassa oman rahan käyttönsä kanssa. Haastateltavat kertoivat, että asiakaspalvelijat suhtautuvat heihin yleisesti hyvällä tavalla ja hyvillä mielin. Haastateltavat eivät myöskään kokeneet kohdanneensa mitään ilkeää, outoa tai huonoa kohtelua; ”*Semmost ei oo vielä tapahtunu. En ainaskaa kaupassa. Ei yhtään.*”

7.2 Mikä vaikuttaa kokemukseen asiakaspalvelusta

Yksi esiin noussut negatiivinen kokemus asiakaspalvelusta, tuli esiin haastateltavalta, jolla on ruoka-aineallergioita. Hän oli ravintolassa saanut väärää ruokaa. Kielteisiä kokemuksia olivat odottelutilanteet ruuhkaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Myös seuraavanlainen kokemus nousi esiin:

Se on semmosta että... ne ei niiku ne ne näytä missä se on niiku se tavara.

Positiivisiin kokemuksiin asiakaspalvelusta vaikuttivat haastateltujen mielestä asiakaspalvelijoiden iloinen asiakkaan tervehtiminen, asiallinen kohtelu sekä se, että asiakaspalvelukokemuksen jälkeen jää ”*hyvä olo*” ja ”*voittaja fiilis*”.

Ohjaajan kanssa asiakaspalvelun piirissä liikkuvat haastateltavat kokivat saaneensa itse palvelua ja asiakaspalvelun kohdistuneen myös ohjaajien kanssa asioidessa heihin itseensä. ”*Oletko joskus pyytänyt apua kaupan henkilökunnalta?*” -kysymyksen jälkeen haastateltavat kertoivat saaneensa apua asiakaspalvelijoilta kaupoissa. Esimerkkeinä saadusta avusta oli esimerkiksi tuotteiden hinnan tarkastamista ja maksun suorittamisessa neuvominen. Apua oli saatu myös muissa tilanteissa:

Joo. Jos mä en osaa, vaikka hahmottaa tai osaa lukea.

7.3 Kehitettävää kehitysvammaisen kohtaamisessa

Onko sinulla jotakin ideaa, kuinka asiakaspalvelua voidaan parantaa? -kysymys herätti pitkää pohdintaa. Osa haastateltavista kehitysvammaisista ei tiennyt tai osannut sanoa mitään parannettavaa asiakaspalveluun liittyen:

En mie tiää.

Haastateltavien omiakin kehitysehdotuksia kyllä löytyi, mutta osa niistä ei liittynyt juurikaan asiakaspalveluun:

Isontaa sitä karkki hyllyy. Että löytäis helpommin.

Myös limsa-automaatin hankkiminen nostettiin esille. Toisaalta yksi haastateltava ehdotti parannusehdotukseksi apua rahan käsittelyyn:

... siinä raha asiassa ja pankkikortin käytössä.

Osa haastateltavista taas oli tyytyväisiä asiakaspalveluun sellaisenaan:

Mmmh.. Kaikki ihan hyvin. & Se o hyvää... Mun mielest se ois hyvää.

Kysyimme haastateltavilta myös, voisivatko kuvalliset ohjeet helpottaa asiointia. Valtaosan mielestä ne voisivat, ja yksi myös ehdotti, että kuvallisia ohjeita voisi olla herkkuihin ja vaatteisiin liittyen. Vain yksi sanoi, että kuvallisista ohjeista ei olisi hänelle apua.

7.4 Kehitysvammaisten saama asiakaspalvelu ohjaajien kuvaamana

Ohjaajat kuvasivat sitä, miten heillä on paljon vakituisia lähipalveluntuottajia, jotka tuntevat ja tietävät mistä nämä asiakkaat tulevat, jolloin ovat hyvinkin tottuneita heihin asiakas kunnanaan. Ohjaajat eivät myöskään oman näkemyksensä mukaan kokeneet, että vakituisissa lähipalveluiden tuottajissa esiintyisi syrjintää näitä asiakkaita kohtaan.

Ohjaajien haastattelusta nousi esiin se, että asiakaspalvelu ohittaa vieläkin kehitysvammaisen ihmisen tilanteissa, joissa ohjaaja on läsnä. Toinen ohjaaja koki, että noin puolissa tapauksissa heitä palvellaan tämän varsinaisen asiakkaan sijaan, joka siinä tilanteessa on tämä kehitysvammaisen. Vastaavasti oli kuitenkin positiivisia kokemuksia siitä, kuinka kehitysvammaista ja ohjaajaa on palveltu saman aikaisesti tasa-arvossa. Toinen ohjaaja taas pohti, että ohjaajan kanssa asioivan kehitysvammaisen ohittaminen asiakaspalvelutilanteissa saattaa johtua kehitysvammaisen kommunikaatio-ongelmasta tai vastaavasti

pelottavasta tai haastavasta käytöksestä. Tällaisissa tilanteissa hän on huomannut, että asiakaspalvelija kääntyy helpommin ohjaajan puoleen, ja kokee tämän myös ymmärrettävänä.

Ohjaajatkin kokivat asiakaspalvelun kehitysvammaisia kohtaan pääsääntöisesti positiivisena:

Henkilökunta suhtautuu kivasti, joskus voi olla sitten ehkä muut asiakkaat, jotka on – tuijottelua ja tällasta.

Ohjaajien mukaan asiakaspalvelijat myös suhtautuvat empaattisesti näihin kehitysvammaisiin:

– jaksavat kuunnella, jos sitten tää asiakas rupee jotai puhumaan esimerkiksi tai kerrtoon.

Toinen ohjaaja kertoi hyviä esimerkkejä positiivisista asiakaspalvelukohtaamisista kahdesta eri ravitsemusliikkeestä, joissa tilanteet ovat menneet ainakin lopulta erittäin positiivisesti. Toinen ravitsemusliike on järjestänyt discoja kehitysvammaisille asiakkaille, kuitenkin sulkematta muuta asiakaskuntaa pois. Toisessa esimerkissä ensimmäinen asiakaspalvelija ei palvellut kehitysvammaisia asiakkaita asianmukaisesti, mutta saman ravitsemusliikkeen toinen asiakaspalvelija pelasti kokemuksen:

Hätä keinot keksii, jos haluaa palvella – ottaa sen niiku sellasena mahdollisuutena.

Ohjaajat kokivat, että asiakaspalvelu tulee sitä paremmaksi, mitä enemmän kehitysvammaiset käyvät asioimassa erilaisissa paikoissa. Se, että kehitysvammaiset ovat näkyvillä ja käyvät samalla tavalla kaupassa, ravintoloissa ja kahviloissa aivan kuten muutkin, parantaa ja kehittää omalta osaltaan asiakaspalvelua. Asiakaspalvelijoiden palvelualltius sai myös kehuja ohjaajilta:

Nuoret myyjät tai asiakaspalvelijat suhtautuu tosi mukavasti. Todella niiku välittömästi ja ihan niinku kehen tahansa.

Ohjaajat nostivat esille myös toiveensa siitä, että liikkeiden henkilökunta olisi herkemmin yhteydessä asumisyksikköön, mikäli esiintyy häiriökäytöstä kehitysvammaisten asiakkaiden puolesta:

–missä mejänki asiakkaat käy ni voitaa ehkä olla vaikka yhteydessäkii jos he kokee niinku jotai ongelmaa niinkun ja on joskus ollukki. Et jos on jotaki sellasta että kokee että siellä niinku esimerkiks kaupan puolella arveluttaa niin sillon sillon olisivat rohkeesti yhteydessä tänne.

– ohjaaja jatkaa, että on kiva, että asiakas itse saa esimerkiksi vaihtorahansa itselleen suoraan takaisin ja asiakaspalvelija malttaa odottaa maksutilanteissa, joissa asiakas hitaasti esimerkiksi painelee tunnuslukunsa omaa pankkikorttiaan käyttäessä.

7.5 Johtopäätökset

Haastatteluiden pohjalta voimme tulla siihen johtopäätökseen, että tämä haastattelumme ryhmä kehitysvammaisia kokee saamansa asiakaspalvelun toimivan ja olevan hyvää. Kehitysvammaisten asiakaspalvelukokemuksiin vaikuttaa selkeästi asiakaspalvelijoiden myönteinen suhtautuminen heihin ja palvelualltius heitä kohtaan. Haastatteluihin ja tutkimushavaintoihin vaikutti monta seikkaa; Haastateltavien määrä oli pieni ja haastattelu keskittyi yhden yksikön asukkaisiin sekä heidän asiakaspalvelu kokemuksiinsa. Heidän yleinen asiointi alueensa laajuus oli myös iso vaikuttavuus tekijä. Näistä seikoista johtuen voidaan käsitellä aihetta ainoastaan tämän yksikön kehitysvammaisten ihmisten näkökulmasta, eikä saatua kokemustietoa voida näin ollen yleistää.

Haastateltavien yleinen asiointialue määrittyi läheisimpiin kauppoihin ja liikkeisiin, joihin itse asioivat pääsevät itse jalan kulkemaan. Asiointeja tämän lähialueen ulkopuolelle tapahtuu myös, mutta ne tapahtuvat lähinnä asumisen ohjaajien kanssa. Ohjaajien kuvailu asiakaspalvelusta oli myös pääosin positiivista.

8 Yhteenveto ja pohdinta

8.1 Haastatteluiden tulosten luotettavuus ja yleistettävyys

Opinnäytetyömme tulokset kuvaavat mielestämme hyvin sitä, mitä sanottavaa kohderyhmällämme on heidän saamastaan asiakaspalvelusta, sekä siitä, mikä tekee asiakaspalvelusta sellaista kuin se on. Opinnäytetyön tulokset eivät olekaan yleistettävissä siihen, miten kaikki kehitysvammaiset henkilöt, edes kaikki lappeenrantalaiset, kokevat kohtaamansa asiakaspalvelun, sillä nämä kokemukset ovat hyvin henkilökohtaisia. Kuvatut asiakaspalvelutilanteet eivät myöskään noudata säännönmukaisesti tiettyä kaavaa, vaan tilanteisiin vaikuttaa aina ihmiset, jotka ovat sen osapuolia. Myös asiakaspalvelutilanteiden tapahtumien syy-seuraussuhteiden hahmottaminen voi vaihdella eri kehitysvammaisten henkilöiden välillä. Tämä ymmärrys voi myös vaikuttaa kokemukseen saadusta palvelusta.

Kuitenkin kuvauksissa esiintyvät useat samankaltaisuudet antavat viestiä siitä, että haastateltavien kokemasta asiakaspalvelusta on hyvää sanottava. Näin ollen tulokset kuvaavat myös sitä, kuinka ne liikkeet, joissa Kotimäen asumisyksikön asukkaat yleensä asioivat, osaavat kohdata kehitysvammaisia asiakkaita. Tämä kokemus välittyy myös ohjaajien haastattelusta. Näemme, että näin monta positiivista mainintaa asiakaspalvelusta voidaan jo jonkin verran yleistää siihen, kuinka liikkeet, joissa haastateltavat asioivat, kohtaavat kehitysvammaisia.

Asiakaspalvelun kehityskohdista kysyttäessä saadut vastaukset kuvaavat mielestämme melko heikosti kehityskohtia, joita liikkeiden asiakaspalvelussa todellisuudessa on. Tässä näemme, että kysymyksen luonne on voinut olla liian abstrakti, kun taas haastateltavien vastaukset koko haastatteluun ovat olleet melko konkreettisia. Myöskään sitä, mitä kaikkea asiakaspalveluun sisältyy, ei ole välttämättä täysin ymmärretty, kun kehityskohdista on kysytty. Tämä nousee esiin esimerkiksi siinä, että kehityskohdaksi nähdään esimerkiksi liian pienet karkkihylyt. Puolestaan kysyessämme esimerkiksi kuvallisten ohjeiden käytöstä eri liikkeissä, epäilemme monien haastateltavien vastanneen meidän johdatteleminamme myöntävästi.

Vaikeaa haastattelun tulosten tulkitsemisesta tekee ehdottomasti se, ovatko kaikki haastatellut ymmärtäneet kysymykset. Epäilemme, että kaikkien kysymysten ja haastateltavien kohdalla ymmärryksen määrä, ja meidän kykymme tehdä kysymyksestä niin selkeä ja konkreettinen kuin mahdollista kysymyksen sisältöä muuttamatta, eivät kohdanneet. Huomasimme sen, että sen kuvailu, mitä asiakaspalvelu ylipäätään voi olla, auttoi niitä haastateltavia, joiden oli aluksi vaikea keksiä vastausta kysymyksiin. Myöskin haastateltavien kyvyssä kielelliseen ilmaisuun voi olla vaihtelua, ja vastauksen muodostaminen ja omien

kokemuksien kuvailu on voinut olla niissä kohdissa haasteena. Haastatteluissa tapahtui myös paljon poikkeamia alkuperäisen aiheen ulkopuolelle, ja näemme, että nämä ovat myös voineet vaikuttaa vastauksiin. Näemme näiden tekijöiden vuoksi ohjaajien haastattelut hyvinä, sillä ne antavat tietynlaista raamia kehitysvammaisten haastateltujen kertomalle.

Pohdimme sitä, olisiko laajempia ja konkreettisempia vastauksia kysymyksiin saanut sillä, jos asiakkaita olisi pyydetty kuvailemaan yksittäisiä asiointikäyntejään, jotka ovat tapahtuneet lähimenneisyydessä. Tämä olisi voinut vaatia mukana olleen ohjaajan palauttelemaan mieleen asiointitilanteen tapahtumia. Myös ensin haastateltavan kanssa yhdessä asiointi ohjaajan roolissa, ja sen jälkeen asiakkaan haastattelu olisi voinut olla vaihtoehtoinen menetelmä. Tässä toisaalta tuloksia olisi saatu vain yhdestä tai maksimissaan muutamasta asiakaspalvelutapahtumasta asiakasta kohden, mutta sen kuvailu siitä olisi voinut olla laajempaa.

Kysyessämme haastateltavilta oudosta tai huonosta kohtelusta, ja sen kohtaamisesta, ei kukaan kertonut kokeneensa sitä. Positiivista on, jos tämä pitää paikkansa. Kuitenkin mieleemme nousi se, tunnistavatko haastatellut, onko jokin kohtelu outoa tai huonoa, jos se on sitä hyvin hienovaraisesti. Tämä siksi, että muilta saatujen sosiaalisten vihjeiden tunnistamisessa voi monilla kehitysvammaisilla henkilöillä olla suuria haasteita. Pohdimme myös sitä, jos haastateltavat ovat koko ikänsä kohdanneet syrjivää kohtelua, tunnistavatko he, miten se eroaa normaalista kohtelusta. Korostamme kuitenkin, että tämä on vain omaa pohdintaamme, eikä viittaa suoraan haastatteluista saatuihin tuloksiin.

8.2 Asiakaspalvelun kehityskohdat

Kehityskohtia asiakaspalvelussa ei haastattelussa noussut paljoa esille. Asiakkaiden puolesta ehdotuksena tuli se, että rahan käsittelyssä voisi saada enemmän apua. Kuvallisten ohjeiden käytöstä kysyttäessä saimme puoltavia vastauksia. Asumisen ohjaajien puolesta kehitysehdotuksina oli ainoastaan yhteydenpito asumisyksikköön häiriötilanteissa. Positiiviseksi puolestaan nähtiin vaihtorahojen antaminen suoraan asiakkaalle, ja se, että esimerkiksi tunnuslukujen painelua odotetaan loppuun, vaikka se hidasta olisikin. Erityistä kiitosta ohjaajilta saivat nuoret asiakaspalvelijat.

Hyviin kokemuksiin asiakaspalvelussa on ohjaajien mukaan yhdistynyt se, että kehitysvammaiset asiakkaat ovat näkyvillä näissä tiloissa. Tätä samaa puolta myös tutkimustieto. Jos kehitysvammaisten yhdenvertainen ja heidän vammansa aiheuttamien haasteiden huomioiva kohtaaminen asiakaspalvelussa on vain pääosin heidän näkyvyytensä varassa, ei asiakaspalvelijoilla ole välttämättä lähtökohtaisesti tarpeeksi tietotaitoa erilaisuuden kohtaamisesta. Erilaisuuskoulutusta tulisi mielestämme sisällyttää vahvemmin eri

asiakaspalvelutyössä oleville henkilöille, mukaan lukien kehitysvammaisten kohtaamiseen. Tämä voisi myös auttaa aidon yhdenvertaisuuden toteutumisessa kehitysvammaisten positiivisen erityiskohtelun kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa kehitysvammaisten henkilöiden tarpeiden parempaa huomioimista. Jo koulutukseen sisällytetty ja siitä saatu oppi valmistaisi uusia alalle valmistuvia asiakaspalvelijoita erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen. Mietimme myös jo ennestään asiakaspalvelualalla toimiville suunnattavaa lisäkoulutusta, jos tällaista ei jo ole.

Positiivinen erityiskohtelu lisää esteettömyyttä, ja sitä kautta vahvistaa kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta yhteisöön. Askeleet sitä kohti voivat olla pieniä: selkokielistä ohjeistusta, kuvallisia ohjeita, apua rahan käsittelyssä tai tuotteiden löytämisessä. Sitä voi olla väärinymmärrysten korjaaminen. Myös liikuntarajoitteiden huomioiminen on tärkeää, sillä monilla kehitysvammaisilla on haasteita liikkumisen kanssa. Tärkeä huomioitava seikka on myös se, että puhe kohdistetaan kehitysvammaiselle asiakkaalle itselleen, vaikka tällä olisikin ohjaaja mukana. Huolimatta siitä, että madaltaa kehitysvammaisen henkilön kynnystä asiointiin, tulee hänet kuitenkin kohdata ihmisenä muiden joukossa. Haasteiden huomioiminen lisää myös varmasti positiivisia asiointikokemuksia, ja sitä kautta positiivisia käsityksiä puolin ja toisin.

8.3 Vaikuttavat tekijät kehitysvammaisten kohtaamiseen

Vammaista henkilöä ei välttämättä edes tunnista näkyvästi ulospäin, joten ei voida suoralta kädeltä edes sanoa, onko asiointitilanteessa oleva asiakas kehitysvammainen. Myös mahdollinen oireilu ja kompetenssi asiointiin voivat olla hyvin vaihtelevia. Siinä missä toista kehitysvammaista henkilöä ei välttämättä tunnista edes kehitysvammaiseksi, voi toisen näkyvämpi vammaisuus puolestaan vaikuttaa asiakaspalvelijan ja muiden asiakkaiden käsityksiin.

On nostettava esille, että kokemukset asiakaspalvelusta olivat suurimmaksi osaksi positiivisia niin kehitysvammaisilla asiakkailla, kuin myös ohjaajilla. Ohjaajien haastatteluissa kävi ilmi lähialueen asiakaspalvelijoiden tottuminen kehitysvammaisiin asiakkaisiin pitkällä aikavälillä, kun he asioivat tutuissa liikkeissä. Yksi ehdottomasti suurin vaikuttava tekijä siihen, kuinka kehitysvammaisia osataan kohdata, on heidän näkyvyytensä. Yhdenvertaisuusvaltuutetun (2016, 46–47.) mukaan suhtautuminen eri vammaistyyppisiin vaihtelee, ja suhtautumisen kehitysvammaisiin olevan huonoa. Tähän vaikuttaa se, että heitä kohdataan vähemmän julkisessa tilassa.

Ohjaajien haastatteluissa nostettiin esille myös kehitysvammaisten henkilöiden oma häiriökäyttäytyminen eri liikkeissä, esimerkiksi rahan kerjääminen. Mielestämme tällainen käytös,

ja se, että siihen ei ehkä tarpeeksi puututa, vaikuttaa kehitysvammaisiin kohdistuviin asenteisiin negatiivisesti. Ohjaajat toivoivatkin herkemmin yhteydenottoa heihin, mikäli heidän asiakkaansa käyttäytyvät huonosti. Mielestämme puuttuminen huonoon käytökseen tarpeeksi ajoissa estää puolestaan negatiivisten ennakkoluulojen syntyä. Tämä olisi yksi kehityskohta, jota peräänkuulutamme.

8.4 Muiden asiakkaiden osallisuus asiointitilanteissa

Itse asiakkaita asiakaspalvelutilanteissa ohjanneina olemme kiinnittäneet huomiota asiakaspalvelun lisäksi muihin samaan aikaan asioiviin ihmisiin. Nämä oletettavasti erityisryhmiin kuulumattomat vammattomat ihmiset saattavat vaikuttaa haastattelemamme kohderyhmän asiointikokemuksiin paljonkin. Välillä kanssa-asioijat vaikuttavat asiointiin positiivisesti hymyillen, antaen aikaa asiointiin, tai olemalla vain ihan neutraalisti.

Poikkeuksia löytyy ja jotkut asioijat saattavat vaikuttaa kohderyhmän asiointikokemukseen negatiivisesti. Tällaisia tilanteita muodostuu esimerkiksi, jos kanssa-asioija selkeästi turhautuu siitä, jos hän joutuu odottamaan kohderyhmään kuuluvan asiakkaan takia hiukan pidempään esimerkiksi kassajonossa. Ohjaustehtävissä ollessa olemme törmänneet muun muassa tämän tyyppisiin turhautumisiin. Tällöin kanssa-asioija saattaa elehtiä erittäinkin turhautuneesti, jolloin kohderyhmän asiakas saattaa hämmentyä tai vaikka pelästyä.

Haastatellut ohjaajatkin antoivat esimerkkejä kanssa-asioijien suhtautumiseen kohderyhmäämme kohtaan;

”Siel on disco ja sitte ne varaa niitä pöytiä niiku etukäteen meille, ja vaikka se on aivan täynnä se ravintola kehitysvammaisia asiakkaita, ni eivät he oo sulkeneet pois että samana iltana hyö ottaa ihan tavallisia ihmisiäki... Ja siellä ehkä huomaa sitte sen muitten ihmisten, niin sanotun normi asiakkaiden niiku suhtautumisen, että eivät oo häipyneet pois, et ovat vähä aikaa kattoneet et mitäs tääl tapahtuu mut sit kyl jäävät siihe naapuri pöytään syömään”.

Toinen ohjaaja kertoi, että kanssa-asioijissa saattaa esiintyä tuijottelua tai vastaavaa käytöstä, mutta koki, että asiakaspalvelijoiden positiivinen suhtautuminen kohderyhmäämme kohtaan saattaa heijastua myös kanssa-asioijiin, jolloin heidänkin käytöksensä ja suhtautumisensa saattaa muuttua myös positiivisempaan suuntaan. Tämä viittaa myös siihen, että kehitysvammaisten näkyvyys vaikuttaa heihin kohdistuviin asenteisiin.

Lähteet

Eriksson, S. 2008. Erot, erilaisuus ja elinolot – vammaisten arkielämä ja itsemäärääminen. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 3. Helsinki: Kehitysvammaliitto Ry. Saatavissa: <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-tutkimuksia-3.pdf>

Hämäläinen, J. 2000. Luonnollinen palvelu. 2. painos. Oulu: Luma Oy

Kajala 2013. Asiakaspalveluohje erityisryhmien kohtaamiseen. Saatavissa: <https://docplayer.fi/592595-Asiakaspalveluohje-erityisryhmien-kohtaamiseen.html>

Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 1. painos. Helsinki: WSOY

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.

Paavilainen, P. 2015. Psykologian tutkimustyöopas. Helsinki: Edita

Papunet 2021. Puhetta tukeva, täydentävä ja korvaava kommunikointi eli AAC. Viitattu 7.7.2021. Saatavissa: <https://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>

TENK 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Saatavissa: https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

THL a. 2019. Vammaispalvelujen käsikirja. Esteettömyys ja saavutettavuus. Viitattu 11.9.2020. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>

Tukiliitto a. Itsemääräämisoikeus. Viitattu 15.9.2020. Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/mita-itsemaaraamisoikeus-on/>

Tukiliitto b. Tuettu päätöksenteko. Viitattu 19.6.2021. Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/tuettu-paatoksenteko/>

Tukiliitto

c. Osallisuus. Viitattu 24.10.2020. Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/tavoitteet/osallisuus/>

Tukiliitto d. Positiivinen erityiskohtelu ja kohtuulliset mukautukset. Viitattu 11.9.2020. Saatavissa: <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/yhdenvertaisuus-ja-syrjintaan-puuttuminen/positiivinen-erityiskohtelu-ja-kohtuulliset-mukautukset/>

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

Seppälä, H. 2017. Erilaiset eväät. Kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Opike.

STM. Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Viitattu 13.7.2021. Saatavissa: <https://stm.fi/itsemaaramisoikeuden-vahvistaminen>

STM 2018. Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018-2019. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160666/STM_2_18_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

STM 2021. Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen toimintaohjelma 2020–2023. Saatavissa: Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2020–2023 (valtioneuvosto.fi)

Suomen YK-Liitto 2016. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Saatavissa: https://www.ykliitto.fi/sites/www.ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf

Vernerinet 2021. Kehitysvammaisen henkilö asiakkaana. Viitattu: 31.7.2021. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/kehitysvammaisen-henkilo-asiakkaana>

Vernerinet 2020a. Mitä kehitysvammaisuus on? Viitattu 16.9.2020. Saatavissa: <https://www.verneri.net/yleis/mita-kehitysvammaisuus-on%20>

Vernerinet 2020b. Lääketieteellinen näkökulma. Viitattu 16.9.2020. Saatavissa: <https://www.verneri.net/yleis/laaketieteellinen-nakokulma%20>

Vernerinet 2020c. YK:n vammaissopimus. Viitattu 7.7.2021. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/ykn-vammaissopimus>

Vernerinet 2020d. Kansalaisuuden idea. Viitattu 7.7.2021. Saatavissa: Kansalaisuuden idea | verneri.net

Vernerinet 2020e. Kehitysvammahuolto ennen. Viitattu 7.7.2021. Saatavissa: Kehitysvammahuolto ennen | verneri.net

Vernerinet 2020f. Uudistuvaa lainsäädäntöä. Viitattu 13.7.2021. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/uudistuvaa-lainsaadantoa>

Vernerinet 2018. Kommunikointi. Viitattu: 7.7.2021. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/kommunikointi>

Vernerinet 2016. Laitosasumisen lakkauttaminen. Viitattu: 7.7.2021. Saatavissa: <https://verneri.net/yleis/laitosasumisen-lakkauttaminen>

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. 2016. ” Vammaisena olen toisen luokan kansalainen ”. Selvitys vammaisten syrjintäkokemuksista arjessa. Helsinki. Saatavissa: <https://syrjinta.fi>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.

Liite 1. Saatekirje

Hyvä Kotimäen asukas tai asumisen ohjaaja

Olemme Sofia Saarainen ja Mirjami Rasilainen, sosiaali-alan opiskelijoita LAB-ammattikorkeakoulussa, ja kiinnostuneita teidän kokemuksistanne sekä mielipiteistänne. Teemme opinnäytetyötämme yhteistyössä asumisyksikkönne ja Eksoten kanssa.

Tutkimuksemme tavoite on kuulla teidän asiakaspalvelukokemuksianne päivittäisissä asiointitilanteissa. Tämänkaltaisia asiointitilanteita ovat esimerkiksi kaupoissa, ravintoloissa, elokuvissa ja kamppajalla käynti. Haluamme saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia asiakaspalvelukokemuksia kokemuksia kehitysvammaisilla henkilöillä on?
- Mitkä asiat vaikuttavat kokemukseen asiakaspalvelusta?
- Mitä asiakaspalvelua voitaisiin kehittää, kun kohdataan kehitysvammainen asiakas?

Opinnäytetyömme tarkoituksena on saada tietoa, jolla voidaan kehittää tietämystä ja sensitiivisyyttä kohdata kehitysvammainen henkilö asiakaspalvelutilanteissa.

Tätä varten haluamme haastatella sinua. Osallistuminen haastatteluun on vapaaehtoista, eikä henkilöllisyydestäsi saa tietää kukaan muu kuin me. Haastattelu äänitetään, jotta voimme palata siihen tutkimusta tehdessämme. Tutkimusaineisto kerätään ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten, ja käsitellään luottamuksellisesti. Äänitetyt haastattelut hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Haastattelut toteutetaan tammikuussa 2021. Haastattelu-aika on noin 30 minuuttia, ja sen aikana voimme rennosti keskustella kokemuksistasi asiakaspalvelusta. Osallistumista varten täytetään suostumuslomake, joita on saatavilla Kotimäessä.

Tutkimus valmistuu viim. heinäkuussa 2021. Opinnäytetyö on luettavissa Theseus-julkaisuarkistossa viimeistään syksyllä 2021. Ilmoitamme teille, kun opinnäytetyö on luettavissa.

Kiitos osallistumisesta!

Saatekirje on myös nähtävissä videona osoitteessa: <https://youtu.be/PkODsljCVfk>

Toivomme asumisyksikön ohjaajien tarvittaessa avustavan asukkaita videon avaamisessa.

Jos sinulla heräsi kysymyksiä opinnäytetyöstä tai sen toteutuksesta, vastaamme mielellämme niihin.

Mirjami Rasilainen
LAB Ammattikorkeakoulu
mirjami.rasilainen@student.lab.fi

Sofia Saarainen
LAB Ammattikorkeakoulu
sofia.saarainen@student.lab.fi

Liite 2. Suostumuslomake

Suostumuslomake

Suostun haastatteluun, jossa selvitetään kehitysvammaisten henkilöiden kokemuksia asiakaspalvelusta päivittäisissä asiointitilanteissa. Olen tietoinen saatekirjeessä kerrotuista opinnäytetyön tarkoituksesta ja tavoitteista. Tiedän, että haastattelu äänitetään vain tutkimuksen tekoa varten, ja äänitteet hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Minulla on milloin vain mahdollisuus keskeyttää tutkimus syytä ilmoittamatta, eikä keskeyttäminen vaikuta arkeeni mitenkään.

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus

Päiväys

Jos teille tulee kysymyksiä koskien opinnäytetyötä ja sen toteutusta, vastaamme mielellämme.

Mirjami Rasilainen
LAB Ammattikorkeakoulu
mirjami.rasilainen@student.lab.fi

Sofia Saarainen
LAB Ammattikorkeakoulu
sofia.saarainen@student.lab.fi

Liite 3. Haastattelurunko asukkaille

1. Kerro normaalista kauppareissustasi.
2. Millaisissa paikoissa saat asiakaspalvelua?
 - asiakaspalvelu = esimerkiksi kaupassa myyjä neuvoo sinulle missä jokin tuote on, kassa-asiointi
3. Kuinka usein käyt kaupassa?
4. Käytkö kaupassa yksin vai jonkun kanssa?
5. Minkälaista asiakaspalvelua saat henkilökunnalta?
6. Mitä hyvää ja mitä huonoa sanottavaa sinulla on kaupan henkilökunnasta?
7. Millä tavoin kaupan henkilökunta kohtelee sinua?
 - Ovatko he mukavia?
 - tervehtivät iloisesti?
 - auttavat jos pyydät apua?
 - Onko joku kaupan henkilökunnasta ollut joskus ilkeä sinulle?
 - sanonut jotakin ilkeää?
 - ei ole auttanut, vaikka olet pyytänyt apua häneltä?
 - Miten olisit toivonut, että sinua olisi kohdeltu, jos kohtelu on ollut ilkeää?
8. Oletko kohdannut jonkinlaista huonoa tai outoa kohtelua?
 - esimerkiksi syrjintää
9. Oletko joskus pyytänyt apua kaupan henkilökunnalta?
 - auttoiko hän sinua?
10. Osaatko kertoa, että kuinka kaupan henkilökunta yleensä suhtautuu sinuun olles-
sasi kaupassa?

11. Onko sinulla jotakin ideaa, kuinka asiakaspalvelua voidaan parantaa?

Mirjami Rasilainen
LAB Ammattikorkeakoulu
mirjami.rasilainen@student.lab.fi

Sofia Saarainen
LAB Ammattikorkeakoulu
sofia.saarainen@student.lab.fi

Liite 4. Haastattelurunko asumisen ohjaajat

1. Minkälaisena koet asiakaspalvelun avustettavia asiakkaita kohtaan?
2. Jos olet avustamassa, palvellaanko sinua varsinaisen asiakkaan sijaan?
3. Kohtaavatko asukkaat mielestäsi syrjintää asioidessaan kaupoilla?
4. Millaisia hyviä asioita asiakaspalvelutilanteissa on ollut?
5. Voitaasiinko asiakaspalvelua parantaa mielestäsi jotenkin, kehitysvammaisia asiakkaita kohdatessa?

Mirjami Rasilainen
LAB Ammattikorkeakoulu
mirjami.rasilainen@student.lab.fi

Sofia Saarainen
LAB Ammattikorkeakoulu
sofia.saarainen@student.lab.fi

Kehitysvammaiset ja asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu tarkoittaa sitä, että ollaan tekemisissä henkilökunnan kanssa esimerkiksi kaupassa tai ravintolassa.

Asiakaspalvelua voi olla kassalla asiointi, avun kysyminen myyjältä, kampaajan kanssa keskustelu tai ravintolassa ruoan tilaaminen.

Hyvä ja arvostava asiakaspalvelu kuuluu kaikille. Joskus asiakaspalvelu voi olla myös huonoa, kun asiakaspalvelija ei anna apua, tai on epäystävällinen.

Mielestämme hyvä asiakaspalvelu tarkoittaa myös sitä, että asiakasta arvostetaan. Vaikka ihmiset ovat erilaisia, kaikilla on oikeus arvostukseen ja hyvään kohteluun, kaikissa tilanteissa.

Haastattelimme Kotimäen asukkaita siitä, millaista asiakaspalvelua he saavat. Haastattelimme myös ohjaajia.

Haastateltavat saavat pääosin hyvää asiakaspalvelua. Myyjät ovat olleet kivoja ja iloisia. Hyvästä asiakaspalvelusta on myös annettu hyvää palautetta painamalla hymynaama-nappia kaupassa.

Kun on pyydetty apua, monet ovat saaneet sitä. Apua on saatu maksamiseen, tuotteen hinnan selvittämiseen ja lukemiseen.

Kukaan ei kertonut kokeneensa huonoa tai outoa kohtelua asioidessaan. Joskus kaupan myyjä ei auttanut asiakasta ajoissa. Yksi oli myös saanut ravintolassa väärää ruokaa.

Haastateltavilta kysyttiin, miten asiakaspalvelu voisi olla parempaa. Osa oli tyytyväisiä asiakaspalveluun sellaisenaan. Yksi haluaisi lisää apua rahan käsittelyssä.

Kysyimme, voisiko kuvaohjeista olla apua asioidessa. Suurin osa haastateltavista sanoi, että kuvista olisi apua.

Ohjaajat kertovat, että henkilökunta on suhtautunut hyvin ja he jaksavat kuunnella asiakkaiden juttuja. Asiakaspalveluun vaikuttaa halu palvella.

Kun ohjaaja on asiakkaan mukana, joskus myyjä saattaa puhua vain ohjaajalle. Tällöin myyjä ohittaa kehitysvammaisen asiakkaan.

Ohjaajat toivoivat, että henkilökunta voisi soittaa Kotimäkeen, jos tulee ongelmia.

Asiakaspalvelutilanteissa on mukana muitakin asiakkaita. Muut asiakkaat voivat käyttäytyä huonosti tai hyvin. Se voi vaikuttaa siihen, miltä asiointi tuntuu.

Linkki tiivistelmään videona: https://youtu.be/2D_p5nYVAi8