

# Asiakkaiden kokemuksia vammaispalveluiden tiedonsaannista

Kirjavainen Rita

Opinnäytetyösuunnitelma

Sosiaali-  
sosionomi (AMK)

2023

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	3
2 TIETOPERUSTA.....	4
2.1 Keskeiset käsitteet .....	4
2.1.1 Vammaispalvelut.....	4
2.1.2 Osallisuus .....	4
2.1.3 Saavutettavuus .....	5
2.2 Aikaisemmat tutkimukset ja raportit .....	6
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .	8
3.1 Tarkoitus ja tavoite .....	8
3.2 Tutkimuskysymykset.....	8
4 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTON KERÄÄMINEN JA AINEISTON ANALYYSI.....	9
4.1 Tutkimusmenetelmä.....	9
4.2 Aineiston kerääminen.....	9
4.3 Aineiston analyysi .....	10
5 EETTISET LÄHTÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS .....	12
6 AIKATAULUTUS .....	14
LÄHTEET .....	15
LIITTEET .....	17

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on tiedonsaanti vammaispalveluista. Haluan selvittää palveluiden käyttäjien ja mahdollisesti heidän omaistensa kokemuksia tiedonsaannista – ovatko he tyytyväisiä nykyiseen tiedonsaantiin vai olisiko sitä tarvetta kehittää. Haluan antaa palveluiden käyttäjille mahdollisuuden tuoda omat kokemuksensa ja mielipiteensä esiin, jotta niitä voi hyödyntää palvelujen kehittämisessä.

Valitsin kohderyhmäksi vammaispalveluiden asiakkaat, koska olen työskennellyt 2,5 vuotta henkilökohtaisena avustajana ja opinnoissani olen suuntautunut vammaistyöhön. Kiinnostuin opinnäytetyöni aiheesta, sillä olen saanut palveluiden käyttäjiltä sellaisen käsityksen, että tiedonsaanti vammaispalveluista on tällä hetkellä haastavaa. Siitä syystä haluan lähteä kartoittamaan tilannetta kyselytutkimuksen kautta ja löytää mahdollisia ratkaisuja tilanteen parantamiseksi.

Opinnäytetyön aihe sopii koulutukseeni, sillä Sosionomin (AMK) työn tavoitteena on ihmisten ja yhteisöjen hyvinvoinnin lisääminen yhteiskunnassa. Sosionomi edistää sosiaalista osallisuutta ja yhdenvertaisuutta sekä estää huono-osaisuutta. (Talentia 2020.) Huomion kiinnittäminen palveluiden käyttäjien kokemuksiin mahdollistaa palvelujen kehittämisen asiakaslähtöisiksi. Asiakkaiden osallisuuden huomioiminen on erityisen tärkeää silloin, kun kyseessä on henkilöt, joiden ääni on vaarassa jäädä kuulematta. (Heini, ym. 2019, 7.)

## 2 TIETOPERUSTA

### 2.1 Keskeiset käsitteet

Opinnäytetyöni kannalta keskeisimmät käsitteet ovat vammaispalvelut, osallisuus ja saavutettavuus. Kyselytutkimuksen tuloksista mahdollisesti esiin nousevat käsitteet lisään tarvittaessa mukaan.

#### 2.1.1 Vammaispalvelut

Vammaispalveluilla tarkoitetaan vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisia palveluita. Vammaispalvelulain (675/2023 1:1 §) keskeinen tarkoitus on varmistaa, että vammaiset henkilöt voivat osallistua yhteiskuntaan täysipainoisesti ja yhdenvertaisesti muiden kanssa. Vammaispalvelulain tavoitteena on tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Lain mukaan vammaiselle henkilölle on turvattava yksilöllisten tarpeiden ja edun mukaisten sekä laadultaan hyvien palveluiden saanti. Palveluihin kuuluu muun muassa henkilökohtainen apu, liikkumisen tuki, päivätoiminta sekä asumisen tukea (Vammaispalvelulaki 675/2023 2:6 §).

Kehitysvammalain (519/1977 1:1 §) mukaisia erityishuollon palveluja saa henkilö, jonka kehitys tai psyykinen toimintakyky on estynyt tai häiriintynyt joko synnynnäisen tai kehittyneen sairauden tai vamman takia. Näitä palveluita ovat muun muassa tarpeellinen ohjaus, kuntoutus tai toiminnallinen valmennus, henkilökohtaisten apuneuvojen ja apuvälineiden järjestäminen, työtoiminnan sekä asumisen järjestäminen (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 1:2 §).

#### 2.1.2 Osallisuus

Osallisuus on moniulotteiden käsite, joka viittaa yksilön tai ryhmän aktiiviseen ja myönteiseen osallistumiseen yhteiskuntaan, yhteisöön tai ryhmään. Osallisuus liittyy vahvasti yksilön kokemukseen siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa ja olla mukana päätöksenteossa, toiminnassa ja yhteisön elämässä. Yksilöllä tulisi olla ääni ja vaikutusmahdollisuudet asioihin, jotka koskevat häntä itseään. (Isola ym. 2017.)

Vammaisten henkilöiden mielipiteiden kuuleminen on keskeistä osallisuuden ja osallistumisen kannalta. Sosiaalihoitoa toteutettaessa tulee ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet sekä hänen etunsa. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.)

### 2.1.3 Saavutettavuus

Saavutettavuus on yksi tärkeä edellytys sille, että vammaiset henkilöt voivat elää itsenäisesti ja osallistua täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla. Saavutettavuudella usein viitataan digitaalisiin ympäristöihin, esimerkiksi verkkosivustoihin. Digitaalisten ympäristöjen saavutettavuudessa huomioidaan se, että jokainen pystyy käyttämään verkkosivustoja sekä ymmärtämään niiden sisällön. Vammaisten henkilöiden kohdalla digitaalisten ympäristöjen saavutettavuus voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että niiden sisällöt ovat luettavissa myös erilaisilla apuvälineillä, kuten näytönlukuohjelmalla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2023.)

Saavutettavuudesta määrätään laissa. Digipalvelulaki parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluita yhdenvertaisesti edistämällä saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisällön saavutettavuutta. Tällä lailla pannaan täytäntöön julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta annettu Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi, jäljempänä saavutettavuusdirektiivi. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019 1:1 §.) Saavutettavuusdirektiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden vähimmäisvaatimuksista sekä keinoista, joilla valvotaan saavutettavuuden toteutumista. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi 2102/2016.)

Vammaisilla henkilöillä tulee olla oikeus tiedonsaantiin. Siihen sisältyy vapaus etsiä ja vastaanottaa tietoja valitsemaansa viestintämuotoa käyttäen. Suurelle yleisölle tarkoitetut tiedot täytyy olla vammaisten henkilöiden saavutettavissa ilman lisäkuluja. Vammaisten henkilöiden täytyy pystyä käyttämään valitsemaansa viestintäkeinoa, kuten pistekirjoitusta, viittomakieltä ja puhetta tukevaa tai korvaavaa viestintää kaikessa virallisessa vuorovaikutuksessa ja tiedonsaannissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.)

Yhdistyneiden kansakuntien vammaissopimus astui Suomessa voimaan 2016. Vammaissopimuksen myötä Suomi on sitoutunut toteuttamaan asianmukaisia toimia, jotta vammaiset henkilöt kykenevät elämään itsenäisesti ja osallistumaan täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla. Yksi toimista on yhdenvertaisen pääsyn takaaminen tiedottamiseen ja viestintään, tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin. (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016 9. artikla.)

## 2.2 Aikaisemmat tutkimukset ja raportit

Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE teki vuonna 2017 kyselyn vammaisten henkilöiden oikeuksien toteutumisesta. Kyselyn tavoitteena oli saada tietoa siitä, miten vammaiset henkilöt, heidän läheisensä sekä vammaisjärjestö- ja vammaisneuvostotoimijat kokevat oikeuksien toteutuvan arjessa. (Hoffrén 2017.)

Saavutettavuuden varmistaminen katsottiin edellytyksinä muiden oikeuksien toteutumiselle ja tosiasiallisten toimintaedellytysten takaamiselle. Myös saavutettava viestintä nousi vahvasti esiin. Vastauksissa tuotiin esille selkokielisen ja viittomakielisen viestinnän tarve sekä saavutettavuuden huomiointi digitaalisissa palveluissa. Yhtenä tärkeänä asiana nousi esiin eläminen itsenäisesti ja osallisuus yhteisössä. Vastauksissa korostettiin muun muassa vammaisten ihmisten mielipiteiden kuulemista. Osallisuutta katsottiin vahvistettavan parhaiten antamalla vammaisille henkilöille mahdollisuus tulla kuulluiksi ja antaa heille heidän tarvitsemansa apu ja tuki. (Hoffrén 2017.)

VamO -hanke (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosesseissa) tutkii ja kehittää asiakkaan osallisuutta vammaissosiaalityössä sekä asiakasosallisuudelle rakentuvaa vammaissosiaalityön erityisasiantuntijuutta. Hankkeen toiminta-aika oli 1.9.2016-31.8.2019. Yhdessä osatoteuttajien kanssa he toteuttivat valtakunnallinen asiakaskysely, jossa selvitettiin vammaisten henkilöiden näkemyksiä osallisuuden toteutumisesta ja sen edistämisen mahdollisuuksista vammaissosiaalityössä. (Heini ym. 2019, 10.)

Tutkimuksen tavoitteena oli löytää ratkaisuja osallisuuden lisäämiseen vammais-sosiaalityössä. Kyselyn vastauksista nousi esiin vammaissosiaalityön avoimuus sekä tiedon ja palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys. Kyselyyn vastanneet toivoisivat enemmän selkeää ja saavutettavaa tietoa palveluista (Heini ym. 2019, 69.)

### 3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

#### 3.1 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, mitä haasteita nykyiseen tiedonsaantiin liittyy ja miten sitä voitaisiin kehittää. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda palveluiden käyttäjien kokemuksia esiin, jotta niitä voidaan tarvittaessa hyödyntää tiedonsaannin kehittämisessä. Tavoitteena on saada näkemys siitä, minkälaisia puutteita tai haasteita tiedon saamisessa ja löytämisessä on tällä hetkellä. Kyselytutkimuksen kautta voidaan saada käsitys siitä, mitä mieltä palveluiden käyttäjät ovat tiedonsaannista ja mahdollisesti myös konkreettisia kehittämisideoita.

#### 3.2 Tutkimuskysymykset

1. Liittyykö tiedonsaantiin haasteita?
2. Miten tiedonsaantia voitaisiin kehittää?



## 4 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTON KERÄÄMINEN JA AINEISTON ANALYYSI

### 4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni tulee sisältämään sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen piirteitä. Opinnäytetyötä laadulliseksi tekee se, että siinä tullaan käsittelemään vammaispalveluiden asiakkaiden subjektiivisia kokemuksia vammaispalveluiden tiedonsaannista. Tutkimusmenetelmänä toimii kuitenkin määrällinen lähestymistapa.

Laadullista tutkimus soveltuu yleensä tilanteisiin, joissa tutkittavaa ilmiötä ei tunneta tai siitä ei ole olemassa valmiita teorioita. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on saada syvälinen ymmärrys ilmiöstä ja vastata kysymykseen: ”Mistä tässä on kyse?”. Laadullinen tutkimus ei pyri yleistämään niin kuin määrällinen tutkimus, joka perustuu hyvään käsitykseen tutkittavasta ilmiöstä eli teorioihin ja malleihin. (Kananen 2017, 32.)

Määrällinen tutkimus on lähestymistapa, jossa tarkastellaan mitattavia ilmiöitä ja olosuhteita. Tutkimusmenetelmään liittyy tietojen strukturointi, mittareiden käyttö ja mittaaminen. Määrällisen tutkimuksen avulla voidaan suorittaa vertailevaa ja selittävää tutkimusta. Määrällisen tutkimuksen työkaluja ovat erilaiset mittarit ja numerot, jotka mahdollistavat objektiivisen tarkastelun ja analyysin. (Vilka 2007.) Heikkilän (2014, 1) mukaan määrällisellä tutkimuksella saadaan yleensä kartoitettua olemassa oleva tilanne, mutta asioiden syytä ei pystytä selvittämään riittävästi.

### 4.2 Aineiston kerääminen

Aion tehdä sähköisen kyselylomakkeen (Liite 1), jonka lähetän Rovaniemen vammaisneuvostolle ja vammaisneuvosto jakaa kyselyä eteenpäin vammaispalveluiden asiakkaille. Tavoitteena olisi saada vähintään 10 vastaajaa. Kyselylomakkeen yhteyteen tulee saatekirje, jossa kerron opinnäytetyön perustiedot, kuka sen tekee, miten vastaajat on valittu ja mihin tuloksia tullaan käyttämään. Ennen

kyselyn lähettämistä aion testata kyselylomaketta lähettämällä sen muutamalle henkilölle vastattavaksi. Vehkalahti (2014, 48) mukaan hyviä testaajia ovat kohderyhmään kuuluvat henkilöt, koska siten saadaan käsitys siitä, onko kysymykset ymmärretty oikein, onko osa kysymyksistä turhia ja puuttuuko lomakkeesta jotain oleellista.

Kyselytutkimukseeni tulee sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä. Suljetut kysymykset helpottavat tietojen käsittelyä. Avointen kysymysten vastausten käsittely on työläämpää, mutta ne ovat välttämättömiä, kun vastausvaihtoehtoja ei ole mahdollista määritellä etukäteen. (Vehkalahti 2014, 25.)

Kyselytutkimusta tehdessä kysymysten muotoilemisessa tulee olla huolellinen, jotta tutkimus onnistuu. Jos vastaaja ajattelee eri tavalla kuin kyselyn laatija, tulokset vääristyvät. Sanamuodoissa täytyy olla tarkka ja kysymysten tulee olla yksiselitteisiä. Kysymyksiä ryhdytään suunnittelemaan tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimusongelmien mukaisesti. (Valli 2018, Aineistonkeruu kyselylomakkeella.)

Verkkokyselyn luotettavuutta voi lisätä, kunhan vastaajat kohdennetaan huolellisesti ja kysely on suunniteltu vastaajien tarpeita vastaaviksi. Kyselyn sisältö tulee muotoilla selkeästi ja ymmärrettävästi, jotta vastaajat voivat vastata siihen helposti ja tarkasti. (Valli & Perkkilä 2018, 101.)

### 4.3 Aineiston analyysi

Aineiston analysointiin on monia tapoja ja valinta riippuu tutkimustehtävistä. Kun tavoitteena on selittää ilmiöitä, käytetään usein tilastollista analyysia ja päätelmien tekemistä. Toisaalta, kun pyritään ymmärtämään ilmiöitä syvällisemmin, käytetään laadullista analyysia ja päätelmien tekemistä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 224)

Määrällisessä tutkimuksessa valitaan aina sellainen analyysimenetelmä, joka antaa tietoa tutkimuskohteesta. Ennen tutkimuksen aloittamista pyritään ennakoii-

maan, mikä analyysimenetelmä sopii parhaiten tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. Kuitenkin käytännössä oikea analyysimenetelmä löytyy usein vasta kokeilemalla eri menetelmiä. (Heikkilä 2014, 11.) Määrällisessä tutkimuksessa analysointi alkaa aineiston käsittelyllä. Ensin kyselylomakkeella saatu aineisto tarkistetaan ja sitten tiedot syötetään sekä tallennetaan tietokoneelle siten, että aineistoa voi tutkia numeraalisesti. (Vilkkä 2007.)

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 104) tuovat esiin muokatun version Jyväskylän yliopiston filosofian laitoksen tutkija Timo Laineen laatimasta analyysin toteuttamisen kuvauksesta. Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysi alkaa sillä, että tutkija päättää, mikä aineistossa kiinnostaa ja tekee vahvan päätöksen. Toisessa vaiheessa tutkija käy läpi aineiston, erottaa ja merkitsee ne asiat, jotka sisältyvät tutkijan kiinnostukseen – kaikki muu jää pois tutkimuksesta. Sitten merkityt asiat kerätään yhteen ja erilleen muusta aineistosta. Sen jälkeen tutkija luokittelee, teemoittaa ja tyypittelee aineiston. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto.

## 5 EETTISET LÄHTÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS

Tieteellinen tutkimus voidaan pitää eettisesti hyväksyttävänä ja sen tulokset uskottavina vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on tutkijoiden omaa itsesääätelyä, jolle lainsäädäntö asettaa rajat. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on myös tärkeä osa tutkimusorganisaatioiden laatujärjestelmää. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Hyvän tieteellisen käytännön mukaisissa tutkimuksissa noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkimuksiin sovelletaan tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Tutkimuksissa toteutuu avoimuus ja vastuullinen tiedeviestintä tutkimusten tuloksia julkaistaessa. Tutkijoiden tulee ottaa muiden tutkijoiden työt ja saavutukset huomioon asianmukaisella tavalla. Tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa sekä niiden raportoinnissa ja tietoaineiston tallentamisessa noudatetaan tieteelliselle tiedolle asetettuja vaatimuksia. Tarvittavat tutkimusluvut tulee olla hankittuna ja tietyillä aloilla vaadittava eettinen ennakoarviointi tulee olla tehtynä. Ennen tutkimuksen aloittamista sovitaan aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevat kysymykset. Lisäksi tutkimusorganisaatioissa tulee noudattaa hyvää henkilöstö- ja taloushallintoa sekä ottaa huomioon tietosuojaa koskevat asiat. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6–7.) Opinnäytetyön tekijänä minun tulee myös huolehtia tutkimuksen tulosten luotettavuudesta. Tämä tarkoittaa, että tutkimusaineiston hankinnassa ja analysoinnissa minun tulee käyttää tarkkoja menetelmiä ja että raportoin tulokset avoimesti ja oikeudenmukaisesti. Minun on myös tärkeää harkita, miten tutkimustulokset julkaistaan ja miten tutkimuksen läpinäkyvyys varmistetaan.

Eettisiä periaatteita ohjaa perustuslaki. Tutkijoiden tulee kunnioittaa henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä aineellista ja aineetonta kulttuuriperintöä ja luonnon monimuotoisuutta. Tutkimuksista ei saa aiheutua merkittäviä riskejä tai haittoja tutkimuskohteille. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.)

Eettisiin periaatteisiin kuuluu myös tutkimukseen osallistuvan henkilön oikeuksien kunnioittaminen. Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus osallistumisen vapaaehtoisuuteen, osallistumisensa keskeyttämiseen sekä osallistumisensa peruuttamiseen. Osallistujan tulee saada tiedot tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä sekä tutkimuksen käytännön toteutuksesta. Hänen täytyy saada totuudenmukainen ja ymmärrettävä kuva tutkimuksen tavoitteista ja sen vaikutuksista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–9.) Ennen opinnäytetyön aloittamista minun on tärkeää harkita huolellisesti, miten tutkimus toteutetaan ja miten tutkittavien yksityisyyden ja tietosuojan turvaaminen voidaan taata. Opinnäytetyössä on tärkeää huolehtia siitä, että tutkimus on toteutettu eettisesti kestäväällä tavalla ja että se noudattaa hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Minun tulee kertoa kyselyyn osallistujille selkeästi tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuksen kulku.

Toteutan kyselytutkimuksen täysin anonymisti. Säilytän kerättyä aineistoa omalla tietokoneellani salasanan takana. Tuhoan aineiston, kun opinnäytetyö on suoritettu hyväksyttävästi. Olen selvittänyt tutkimusluvan tarvetta Rovaniemen vammaisneuvostolta. Tutkimuslupaa ei tarvita.

## 6 AIKATAULUTUS

Aloitan opinnäytetyöprosessin lähettämällä opinnäytetyön suunnitelman Rovaniemen vammaisneuvostolle joulukuussa 2023. Vammaisneuvosto tekee päätöksen kyselyn eteenpäin viennistä ja ottaa halutessaan kantaa kyselyn sisältöön. Sen pohjalta teen tarvittavat muutokset kyselyyn.

Kyselytutkimus olisi tarkoitus saada lähetettyä vastaajille helmi- tai maaliskuussa 2024. Vastausaikaa kyselyyn on noin 2 viikkoa. Vastaukset olisi tarkoitus saada viimeistään huhtikuun aikana. Tavoitteenani on saada tulosten analysointi valmiiksi toukokuun 2024 loppuun mennessä.

## LÄHTEET

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita

Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindroos, N. & Ronimus, H. 2019. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä – asiakkaiden kokemuksia. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 67. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino. Viitattu 5.12. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus\\_vammaissosiaality-ossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus_vammaissosiaality-ossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hoffrén, T. 2017. Kysely oikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa. Raportti keskeisistä kyselytuloksista. Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta. Viitattu 5.12.2023. <https://vane.to/documents/2308875/2395516/Raportti+kyselyn+tuloksista.pdf/e6bd3b12-1554-43b4-8f6a-38a21143e419>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL. Helsinki: Suomen yliopistopaino Oy. Viitattu 4.12.2023. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf)

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. Viitattu 3.12.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=519%2F77#a8.7.2022-609>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021. Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2020–2023. Viitattu 5.12.2023. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162687/STM\\_2021\\_2\\_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162687/STM_2021_2_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Talentia 2020. Sosionomikoulutus. Sosionomina monenlaisten ihmisten ja ilmiöiden parissa. Viitattu 6.12.2023. <https://www.talentia.fi/sosionomitjaohjaajat/sosionomi-paikallaan/sosionomikoulutus/>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Vammaisten ihmisten osallisuus. Viitattu 4.12.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2023. Esteettömyys ja saavutettavuus. Viitattu 4.12.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelulautakunta.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019:3.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus 100–109

Vammaispalvelulaki 2023/675. Viitattu 3.12.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675#Lidm46434450027776>

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura. T

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi. Viitattu 14.12.2023. [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa\\_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98723/Tutki-ja-mittaa_2007.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., päivitetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 2016/27. Viitattu 1.12.2023. [https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027/20160027\\_2#idm46434451398016](https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027/20160027_2#idm46434451398016)



## LIITTEET

Liite 1. Alustava hahmotelma kyselylomakkeesta

## Liite 1 1(2)

**Kysely****1. Saan riittävästi tietoa minulle myönnettyistä palveluista**

- Täysin samaa mieltä
- Jonkin verran samaa mieltä
- Jonkin verran eri mieltä
- Täysin eri mieltä

**2. Saan tietoa ajankohtaisista asioista koskien saamaani palvelua**

- Täysin samaa mieltä
- Jonkin verran samaa mieltä
- Jonkin verran eri mieltä
- Täysin eri mieltä

**3. Olen tyytyväinen nykyiseen tiedonsaantiin**

- Täysin samaa mieltä
- Jonkin verran samaa mieltä
- Jonkin verran eri mieltä
- Täysin eri mieltä

**4. Onko vammaispalveluista riittävästi tietoa saatavilla hyvinvointialueesi nettisivuilla?**

- Kyllä
- En osaa sanoa
- Ei

**5. Millaisia puutteita olet havainnut tiedonsaannissa?**

---

---

Liite 1 2(2)

---

---

---

**6. Miten tiedonsaantia voisi kehittää?**

---

---

---

---

---

**7. Onko jotain, mitä haluaisit vielä lisätä?**

---

---

---

---

---