



Henna Hotakainen & Heidi Kortetlahti

KEHITYSVAMMAINEN LABORATORION ASIAKKAANA

Itseopiskelumateriaalin laadinta

KEHITYSVAMMAINEN LABORATORION ASIAKKAANA

Itseopiskelumateriaalin laadinta

Henna Hotakainen ja Heidi Kortteslahti

Opinnäytetyö

Syksy 2012

Bioanalytiikan koulutusohjelma

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

Bioanalytiikan koulutusohjelma

Tekijät: Henna Hotakainen ja Heidi Kortetlahti

Opinnäytetyön nimi: Kehitysvammainen laboratorion asiakkaana - itseopiskelumateriaalin laadinta

Työn ohjaajat: Outi Mäkitalo & Paula Reponen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2012

Sivumäärä: 38 + 4 liitesivua

Tämän projektiluontoisen opinnäytetyön tavoitteena oli laatia itseopiskelumateriaali kehitysvammaisesta laboratorion asiakkaana Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan yksikön bioanalytiikan koulutusohjelmalle, sillä tulevaisuudessa kehitysvammalaitokset tulevat vähenemään ja kehitysvammaisia asiakkaita tulee enenevässä määrin muun muassa terveyskeskusten laboratorioden näytteenottoon. Tämä tarkoittaa sitä, että bioanalytikoilta vaaditaan parempia asiakaspalvelutaitoja sekä tietoa tämän asiakasryhmän kohtaamiseen. Tähän tarpeeseen olemme laatineet Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelmalle itseopiskelumateriaalin, sillä koulutusohjelmalla ei ole vastaavaa materiaalia käytössään ja olemme itse havainneet tämän opiskelumateriaalin tulevan tarpeeseen.

Itseopiskelumateriaalia varten haastattelimme Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kehitysvammahuollon työntekijöitä, bioanalyttikkoa ja suoniverinäytteenottoon osallistuvia sairaanhoitajia. Haastatteluaineisto litteroitiin ja analysoitiin, minkä jälkeen laadimme PowerPoint-muodossa olevan itseopiskelumateriaalin.

Itseopiskelumateriaali vastaa opiskelijoiden tarpeisiin ja tukee heidän ammatillista kasvuaan asiakaspalvelutaitoiseksi bioanalyttikoksi. Itseopiskelumateriaali on selkeä, itseohjautuvuuteen ohjaava, ekologinen ja jatkossa helposti päivitettävissä, koska se on sähköisessä muodossa bioanalytiikan koulutusohjelman käytettävissä.

Asiasanat: Itseopiskelumateriaali, kehitysvammainen asiakas, laboratorio

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Biomedical Laboratory Science

Authors: Henna Hotakainen and Heidi Kortetlahti

Title of thesis: Disabled Persons as Laboratory Clients: Creating Self-study Material

Supervisors: Outi Mäkitalo & Paula Reponen

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2012

Number of pages: 38

+ 4 appendix pages

In future the number of facilities for disabled people will decrease and the number of disabled clients will increase in venous blood sampling in public health centers. We co-operated with a service centre for people with disabilities.

The objective of this thesis was to create a self-study material which supports students' professional growth to become a biomedical laboratory scientist with good client service skills.

For the self-study material we interviewed one biomedical laboratory scientist and nurses who took part in the venous blood sampling of people with disabilities in the service centre. The interview material was transcribed and analyzed after which we formed the self-study material using PowerPoint. Students of the Degree Programme in Biomedical Laboratory Science tested the self-study material by answering a questionnaire.

We managed to create an electronic self-study material for the students of the Degree Programme in Biomedical Laboratory Science. Students reported that the self-study material supports their professional growth and helps them to become better client service persons.

Keywords: Disabled client, laboratory, self-study material

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	PROJEKTIN TAUSTA JA TAVOITTEET	7
3	KEHITYSVAMMAISUUS	9
3.1	Kehitysvammaisuuden määrittely ja tasot.....	9
3.2	Kehitysvammaisuuden syyt	10
3.3	Moniammatillinen yhteistyö kehitysvammadiagnostiikassa	11
3.4	Kehitysvammaisen yhdenvertaisuus.....	11
4	ASIAKKUUS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA.....	13
4.1	Hyvä asiakaspalvelu	13
4.2	Asiakaslähtöisyys	13
4.3	Laki potilaan asemasta ja oikeuksista.....	14
5	KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMETODOLOGIA JA TEEMAHAASTATTELU	15
6	PROJEKTIOORGANISAATIO	17
7	HAASTATTELUJEN TULOKSET	18
7.1	Haastattelujen suorittaminen ja analysointi.....	18
7.2	Kehitysvammaisen laboratorion asiakkaana	19
7.3	Työelämän asiakaspalvelutaitojen tarpeet bioanalytikoille kehitysvammaisen asiakkaan kanssa työskentelyyn	20
7.4	Arkipäivän apukeinoja bioanalytikoille.....	21
8	ITSEOPISKELUMATERIAALIN LAATIMINEN.....	23
8.1	Itseopiskelumateriaalin luonnostelu	24
8.2	Itseopiskelumateriaalin kehittäminen	25
8.3	Itseopiskelumateriaalin laatukriteerit.....	27
8.4	Itseopiskelumateriaalin testaus ja palautteen kerääminen.....	28
8.5	Itseopiskelumateriaalin palautteiden analysointi ja itseopiskelumateriaalin viimeistely.....	29
9	PROJEKTIN JA ITSEOPISKELUMATERIAALIN ARVIOINTI	31
9.1	Tuotteen laadunarviointi	31
9.2	Työskentelyprosessin arviointi.....	33
10	POHDINTA	34
	LÄHTEET.....	36
	LIITTEET.....	39

1 JOHDANTO

Kehitysvammaisten kanssa työskentely vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiltä hyviä vuorovaikutustaitoja sekä kykyä kohdata ihmisten erilaisuutta ja vammaisuutta. Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelmassa ei ole erityisryhmiin kohdistuvaa asiakaspalvelukoulutusta, minkä vuoksi opinnäytetyöllemme on suuri tarve ja tilaus. Sen sijaan esimerkiksi lähihoitajien koulutusohjelmassa on vammaistyön suuntautumisvaihtoehto.

Olemme havainneet, että koulutusohjelmassamme on tarve opiskelumateriaalille, joka käsittelee esimerkiksi kehitysvammaisia laboratorion asiakkaina. Opinnäytetyöllemme on tarve myös siksi, koska luomamme opinnäytetyön loppuraportin avulla bioanalyttikko-opiskelijoilla on paremmat valmiudet kohdata kehitysvammaisen asiakas laboratorion asiakkaana ja tuottaa heille laadukasta ja turvallista asiakaspalvelua. Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä koko ammattiryhmän asiakaspalvelutaitoja ja kehittää ammatillista kasvuamme tutkimuksen ja tuotekehityksen avulla.

Aiheeseen saimme Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriin kehitysvammahuollolta. Kehitysvammaiset tulevat siirtymään yhä enemmän perusterveydenhuollon asiakkaiksi, koska kehitysvammalaitokset tulevat vähenemään tulevina vuosikymmeninä (Arvio & Aaltonen 2011, 5). Tämä tarkoittaa sitä, että heitä näkyy laboratorioissa asiakkaina enemmän kuin ennen.

Tarkoituksenamme on tuottaa kehitysvammahuollon työntekijöiden haastattelumateriaalin analyysin pohjalta itseopiskelumateriaali kehitysvammaisesta laboratorion suoniverinäytteenoton asiakkaana, koska emme ole havainneet olevan bioanalyttikko-opiskelijoille suunnattua tietoa aiheesta.

2 PROJEKTIN TAUSTA JA TAVOITTEET

Tarkoituksenamme oli tuottaa Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelmaan opintojaksolle o1053BA Asiakaslähtöisyys laboratoriotoinnassa ja vierianalytiikassa PowerPoint-pohjainen itseopiskelumateriaali kehitysvammaisesta laboratorion asiakkaana. Opintojakson osaamistavoitteisiin kuuluu muun muassa se, että ” Opiskelija kehittää ja arvioi tavoitteellisesti laboratorion asiakkaisiin kohdentuvaa ammatillista opetus- ja ohjausosaamistaan”. Sekä ”... osaa soveltaa oman alansa arvoperustaa ja ammattieettisiä periaatteita asiakaslähtöisesti laboratoriotoinnassa...” (Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelman opintopas 2011). Itseopiskelumateriaali oli tarkoitus tuottaa Oulun seudun ammattikorkeakoulun pedagogisen tavoitteen, yhteistoiminnallisen ja tutkivan oppimisen mukaan. (Oulun seudun ammattikorkeakoulun kehittämissuunnitelma 2010, 7). Tämä näkyy materiaalissa siten, että sen on tarkoitus aktivoida opiskelijoita keskustelemaan omista käsityksistään ja asiakaspalvelutaidoistaan sekä asiakaspalvelutaitojen kehittämisestä. Itseopiskelumateriaalissa tutkivan oppimisen on tarkoitus näkyä muun muassa siinä, että opiskelijat perehtyvät case-tapauksiin ja niihin liittyviin Internet-lähteisiin sekä kirjallisuuteen.

Itseopiskelumateriaali on tarkoitettu käytettäväksi joko itsenäisesti kontaktiopetuksen ulkopuolella tai pienissä ryhmissä. Jatkossa koulutusohjelman opettaja jakaa sitä Oulun seudun ammattikorkeakoulun Intranetissä. Päivitysoikeus itseopiskelumateriaaliin luovutetaan Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelman opettajille, jotta itseopiskelumateriaali pysyisi ajantasaisena.

Lisäksi Rajin (2003, 43–44) mukaan ammattikorkeakoulujen tehtävänä on kouluttaa osaajia, ammatillisia asiantuntijoita, joilla on käytännöllistä ja tieteellistä osaamista. Kolin (2003, 154–155) mukaan oman osaamisen kehittäminen ja aktiivinen itsenäinen ote työhön ovat itseohjautuvuutta, joten kehittämällä itseopiskelumateriaalin tuemme ammattikorkeakoulun tehtävää osaajien kouluttamiseksi. Valitsemalla tuotteemme muodoksi itseopiskelumateriaalin annamme bioanalyttiko-opiskelijoille mahdollisuuden kehittää itsenäisesti osaamistaan ja aktiivisuuttaan opiskeluissa. Tuottamamme itseopiskelumateriaali palvelee bioanalytiikan opiskelijoita antamalla heille mahdollisuuden kehittyä asiakaspalvelutaidoiltaan paremmiksi bioanalyttikoiksi.

Itseopiskelumateriaalin avulla opiskelija pystyy arvioimaan sekä kehittämään omaa ohjaus- ja opetusosaamista liittyen kehitysvammaisiin laboratorion asiakkaina. Lisäksi hän itseopiskelumateriaalia käyttämällä oppii soveltamaan ammattieettisiä periaatteitaan itseopiskelumateriaalissa esiintyvien case-tapausten avulla.

Tulostavoitteenamme oli visuaalisesti miellyttävä, asiallinen, ymmärrettävä ja motivoiva Power-Point-muodossa oleva toiminnallinen itseopiskelumateriaali, joka palvelee hyvin kohderyhmäämme sekä heidän ammatillista kehittymistään asiakaspalvelutaidoissa. Opinnäytetyön loppuraportin tulostavoitteena on selvittää, saavutimmeko projektille asettamamme tavoitteet. Tuotteen *toiminnallisena tavoitteena* oli se, että tuotetta käytetään bioanalyttikko-opiskelijoiden alkuvaiheen koulutuksessa, jolloin he opiskelevat asiakaspalvelun perusteet. Itseopiskelumateriaalin avulla opiskelijat pystyvät antamaan kehitysvammaisille asiakkaille hyvää asiakaspalvelua ja se antaa bioanalyttikko-opiskelijoille rohkeutta kohdata erilaisia asiakaspalvelutilanteita. Opinnäytetyön loppuraportin toiminnallisena tavoitteena oli avata uusia näkökulmia ammattilaisille aiheeseen liittyen sekä bioanalytiikan opiskelijoille suunnattua, tarpeellista tietoa.

Oppimistavoitteenamme oli oppia laatimaan kiinnostava ja laadukas opinnäytetyö kehitysvamman huollon työntekijöiden haastatteluista saadun tiedon perusteella. Tavoitteenamme oli oppia yhteistyötaitoja ja suunnittelemaan sekä toteuttamaan projekti alusta loppuun sekä syventämään tiedonhakutaitojamme. Yhteistoiminnallisuuteen pyrimme työskentelemällä eri ammattiryhmien ja bioanalytiikan opiskelijaryhmien kanssa. Tiedonhakutaitojamme pyrimme syventämään käyttämällä useita eri tiedonhakukoneita, sekä etsimme tietoa sekä Internetistä että kirjallisuudesta. Meidän oppimistavoitteenamme oli oppia kohtaamaan kehitysvammainen asiakas laboratoriossa ja tuottamaan itseopiskelumateriaali. Lisäksi tavoitteenamme oli oppia työskentelemään eri ammattiryhmien kanssa.

Tuotekehitystämme ohjasivat seuraavat kysymykset:

1. Miten kohdataan ja toimitaan kehitysvammaisen asiakkaan kanssa, jotta saadaan laadukkaita suoniverinäytteitä?
2. Millaista osaamista työelämä kaipaa bioanalytikoilta kehitysvammaisen asiakkaan kohtaamiseen?
3. Miten itseopiskelumateriaalimme soveltuu bioanalyttikko-opiskelijoiden käyttöön?

3 KEHITYSVAMMAISUUS

Kehitysvamma tarkoittaa vammaa ymmärtämis- ja käsityskyvyn alueella. Kehitysvamma ei ole sairaus. Se on vaurio joka haittaa ja hankaloittaa henkilön jokapäiväistä selviytymistä. Kehitysvammaisen henkilön on vaikea oppia uusia asioita, vaikea soveltaa ennalta opittua tietoa uusiin tilanteisiin ja näiden seikkojen takia myös vaikea hallita itsenäisesti omaa elämäänsä. Myös kielelliset, motoriset ja sosiaaliset taidot ovat puutteellisesti kehittyneitä. Yleensä myös tarkkaavaisuus ja hahmottamiskyky ovat heikommalla kuin vammattoman saman ikäisen henkilön. Kehitysvammaiset ovat Suomen suurin vammaisryhmä. Heitä on Suomessa arviolta noin 35 000–40 000 (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 16–17; Arvio & Aaltonen 2011, 13; Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2012, hakupäivä 1.1.2012.)

3.1 Kehitysvammaisuuden määrittely ja tasot

Kehitysvammaisuus määritellään yleensä maailman terveysjärjestön (WHO) tautiluokituksen, ICD-10:n (International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems), mukaan. Sen mukaan kehitysvammaisen henkilö on sellainen, jonka normaali kehitys tai henkisen suorituskyvyn kehitys on estynyt tai epätäydellinen. Kehityshäiriön vuoksi henkilölle on ominaista keskimääräistä vähäisempi älykkyys ja siihen liittyen kehitysvammaisella henkilöllä on jokapäiväinen vaikeus toiminta- ja sopeutumiskyvyssä. ICD-10 (F70-F79) sisältää kolme kriteeriä, joiden mukaan kehitysvammadiagnoosi voidaan asettaa. Kehitysvammadiagnoosi voidaan asettaa, mikäli psykologin suorittamassa vakioidussa älykkyystestissä henkilön älykkyysosamäärä jää alle 70:n, sopeutumistaidot eivät vastaa ikäodotuksia ja mikäli vamma on ilmennyt kehitysiässä. Alentuneeseen älykkyysosamäärään liittyy samanaikaisesti rajoituksia useammassa taidossa, kuten kommunikoinnissa, itsestä huolehtimisessa, kotona asumisessa, sosiaalisissa taidoissa, yhteisössä toimimisessa ja oppimiskyvyssä. Kehitysvammadiagnoosi tehdään yleensä kouluikään mennessä (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 1998, 93; Kaski ym. 2009, 16; Arvio ym. 2011, 12.)

Lievästi kehitysvammaiset tarvitsevat apua esimerkiksi päivittäisten raha-asioiden hoidossa. Keskeisesti ja vaikeasti kehitysvammaiset eivät tunne rahan arvoa tai kelloa ja he tarvitsevat erilaisia asumispalveluita. He voivat tehdä työtehtäviä, jotka ovat ohjattuja ja rajattuja. Syvästi kehi-

tysvammaiset tarvitsevat ympärivuorokautista apua ja he ovat suurimmaksi osaksi toimenpiteiden kohteina (Arvio ym. 2011, 22.)

Kehitysvamman taso	Kehitysiä
Lievä	9—11 vuotta
Keskivaikea	6—8 vuotta
Vaikea	3—5 vuotta
Syvä	0—2 vuotta

KUVIO 1. Kehitysvammaisuuden tasot ja vastaavat kehitysiät (Arvio ym. 2011,22.)

Kehitysvammaisuuden määrittely Yhdysvalloissa

WHO:n määritelmän lisäksi on myös olemassa AAIDD:n (The American Association on Intellectual and Developmental Disabilities) määritelmä. Sen mukaan kehitysvammaisuus tarkoittaa juuri tämänhetkisen toimintakyvyn huomattavaa rajoitusta. Tällaiselle tilalle on ominaista huomattavasti keskimääräistä heikompi älyllinen suorituskyky eli älykkyyssosamäärä on alle 70. AAIDD:n esittämä malli älyllisestä kehitysvammaisuudesta on siis perustaltaan toiminnallinen. Sen määrittelyssä ratkaisevat tekijät ovat edellytykset, ympäristö ja toimintakyky. Se siis tarkoittaa älyllisten ja toiminnallisten taitojen sekä ympäristön vaatimusten välistä vuorovaikutusta. AAIDD aikoo korvata Mental Retardation-käsitteensä uudella ilmaisulla Intellectual and Developmental Disabilities. Mental Retardation-käsite koetaan Euroopassa useimmiten lähes halventavana, kun taas Amerikassa se on yleisesti hyväksytty. Uudenlainen ilmaisu vastaa paremmin suomalaista älyllisen kehitysvammaisuuden käsitettä. Siinä toimintakyky on yhteydessä älylliseen toimintarajoitteeseen. Yhdysvalloissa yleisimmin käytetty kehitysvammaisuuden käsite (Developmental Disabilities) sisältää useita tarkemmin määriteltyjä vammaisuuksien luokitteluja. Luokittelut tehdään niiden keskeisimpien ominaisuuksien ja erityispiirteiden perusteella (Kaski ym. 2009, 16–17; Odom, Horner, Snell & Blacher 2009, 3; Arvio ym. 2011, 13.)

3.2 Kehitysvammaisuuden syyt

Kehitysvamman syy on hyvä tietää. Kehitysvamma tarkoittaa muun muassa hermoston sekä muiden elimien vammoja ja vaurioita. Suurin osa on kuitenkin hermoston sairauksia, vaurioita tai muun toiminnan puutoksia ja/tai poikkeavuuksia. Niitä kutsutaan hermoston kehityshäiriöiksi. Tär-

keimpiä hermoston kehityshäiriöitä ovat aivojen kehityshäiriöt. Tunnetuista syistä geneettiset syyt eli perimän virheet muodostavat suurimman osan ja kattavat noin 30–50% kehitysvammaisuuksista. Myös äidin raskaudenaikaiset infektiot, altistuminen alkoholille tai lääkkeille tai vaikea synnytyksen aikainen hapenpuute voivat johtaa lapsen vammautumiseen. Yleensä on kuitenkin todennäköisintä että kehitysvammaisuus johtuu jostakin perimän virheestä. Suomessa kehitysvammaisuuden käsite tarkoittaa yleensä älyllistä kehitysvammaa. Älyllinen kehitysvammaisuus on tila, jossa mielen kehitys on pysähtynyt tai epätäydellinen. Älyllinen kehitysvammaisuus voi esiintyä yksinään, tai siihen voi liittyä mitä tahansa muita psyykkisiä tai fyysisiä häiriöitä. Kun taustasy on saatu selvitettyä, tiedetään mitä tautia hoidetaan. Tieto on hyväksi myös kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa (Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 1998, 93; Kaski ym. 2009, 16–17, 26; Arvio ym. 2011, 13, 17.)

3.3 Moniammatillinen yhteistyö kehitysvammadiagnostiikassa

Kehitysvamman diagnosointia tehtäessä tarvitaan moniammatillista yhteistyötä. Lääkärin tehtävä on määrittää vamman syy ja puolestaan psykologin tehtävänä on määrittää kehitysvammaisuuden taso. Lääkäri keskittyy yleensä tutkitun niin kutsuttuun ulkoiseen olemukseen, kun taas psykologi paneutuu tutkittavan sisäiseen maailmaan. Psykologin tutkimus vie yleensä paljon enemmän aikaa kuin lääkärin tutkimus. Myös puhe- ja toimintaterapeuttien ammattitaitoa tarvitaan. He selvittävät yhdessä tutkittavan henkilön toimintakyvyn. Mikäli vammaan liittyy myös fyysisiä kehityksen häiriöitä, myös fysioterapeutti on keskeisessä asemassa. Yleensä myös lastenneurologi ja neuropsykologi ovat tärkeitä ammattilaisia diagnostiikan kannalta. Moniammatillinen työskentely on välttämätöntä sekä diagnoosia tehdessä että kartoittaessa henkilön kuntoutustarpeita. Monesti ei kuitenkaan päästä tarkkaan diagnoosiin, mutta yleensä pystytään kuitenkin selvittämään johtuuko vamma perintötekijöistä vai ulkoisista tekijöistä. Kehitysvamma luokitellaan lieväksi, keski- vaikeaksi, vaikeaksi tai syväksi. Diagnoosista pyritään aina tekemään mahdollisimman tarkka (Kaski ym. 2009, 20–22, 26; Arvio ym. 2011, 17–18, 22; Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2012, hakupäivä 1.1.2012.)

3.4 Kehitysvammaisen yhdenvertaisuus

Kaikki ihmiset ovat yhdenvertaisia. Täten kaikilla on oltava yhtäläiset mahdollisuudet elää ja toimia yhteiskunnassa. Nykyaikaisen vammaisliikkeen tavoitteena on, että kaikilla ihmisillä on ih-

misarvo. Suomen hallitus haluaa turvata vammaisten henkilöiden oikeudenmukaisen aseman yhteiskunnassa. Tätä työtä varten on käynnistetty vammaispoliittinen ohjelma nimeltään Vampo. Ohjelmassa linjataan lähivuosien (2010–2015) konkreettiset vammaispoliittiset toimenpiteet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 3; Kehitysvamma-alan verkkopalvelu 2012, hakupäivä 1.1.2012.)

Suomessa on myös olemassa kehitysvammalaki. Sen mukaan erityishuollon palveluihin on oikeutettu henkilö, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun vamman takia ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519 1:1 §, hakupäivä 9.1.2012). Kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksien taustalla tärkeimpiä kansainvälisiä sopimuksia ovat YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus, Euroopan ihmisoikeussopimus sekä Euroopan sosiaalinen peruskirja. Myös Suomi on allekirjoittanut nämä sopimukset (Kaski ym. 2009, 16, 300–301; Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2012, hakupäivä 1.1.2012.)

4 ASIAKKUUS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Asiakas tarkoittaa henkilöä, joka on palvelujen tai tuotteiden vastaanottaja. Asiakas voi olla yksityinen henkilö, henkilöryhmä tai organisaatio. Asiakkaille erityisen tärkeää on hyvä asiakaspalvelu. Hyvän asiakaspalvelun perusta on henkilökunta, jolla on riittävät taidot hallita asiakastilanteita. Asiakasta tulee aina kohdella oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun. Sosiaali- ja terveysalalla potilasta tarkastellaan nykyään terveydenhuollon asiakkaana. Asiakas-sanan ottaminen käyttöön terveydenhuollon sanastossa tukee muutosta kohti ihmiskeskeisempää toimintamallia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, hakupäivä 5.1.2012; Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 2002, hakupäivä 5.1.2012; Reinboth 2008, 8; Koivuniemi & Simonen 2011, 92–93.)

4.1 Hyvä asiakaspalvelu

Hyvien asiakaspalvelutaitojen vankan perustan voi hankkia opiskelemalla. Käytäntö opettaa sen jälkeen loput. Jokaisesta ihmisestä voidaan kouluttamalla saada hyvä asiakaspalvelija. Asiakas tulisi aina nähdä ihmisenä ja tarjota hänelle yksilöllistä palvelua, joka on aina palvelua ihmiseltä ihmiselle. Asiakaspalvelutilanteessa tulisi aina muistaa hyvät käytöstavat. Katsekontakti, hymy ja aloitteellisuus asiakkaan auttamisessa ovat perusasioita asiakkaan huomioon ottamisessa. Asiakaspalvelutyössä olevan henkilön tulisi osata puhua selkeästi, keskittyä kuuntelemaan ja ymmärtämään asiakasta ja välittämään asiakkaan kertomaa tietoa tarvittaessa eteenpäin asiaankuulvalle henkilölle. Myös empatia eli kyky asettaa itsensä toisen henkilön asemaan ja hänen tunteidensa ymmärtäminen, on tärkeä taito. Asiakaspalvelijan tulisi aina toimia eettisesti oikein ja muistaa asiakkaan oikeudet. Asiakkaan vakaumusta ja yksityisyyttä täytyy kunnioittaa, eikä hänen ihmisarvoaan saa loukata. Asiakkaan äidinkieli ja kulttuuri on mahdollisuuksien mukaan otettava huomioon hänen hoidossaan ja kohtelussaan (Davis 2002, 10–15, 143–148; Pesonen, Lehtonen & Toskala 2004, 59, 96; Reinboth 2008, 8, 31, 38, 42–43; Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 2012, hakupäivä 5.1.2012.)

4.2 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on tärkeä osa hyvää asiakaspalvelua. Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että toiminnan lähtökohdaksi otetaan itse asiakas. Tämä on siis lähestymistapa, jossa palvelu tai tuote pyritään tekemään mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Asiakslähtöisessä palvelussa korostuu asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus ja tasavertaisuus. Asiaksläh-

töisyyttä on myös asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen, jolloin työntekijä ottaa huomioon asiakkaan psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen puolen (Reinboth 2008, 7, 9, 11, 22, 31; Poikela 2010, 8–9; Koivuniemi & Simonen 2011, 92–95.)

4.3 Laki potilaan asemasta ja oikeuksista

Suomessa on voimassa oleva Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8./1992/785 2:3 §. Kyseisessä lakipykälässä määritellään potilaan oikeudet. Tässä laissa potilaalla tarkoitetaan terveyden- ja sairaanhoitopalveluita käyttävää henkilöä. Laki koskee julkisia ja yksityisiä terveydenhuollon toimintayksiköitä sekä sosiaalihuollon laitoksissa annettavia terveydenhuollon palveluja. Potilaan oikeuksia ovat muun muassa oikeus laadullisesti hyvään hoitoon, oikeus yksilölliseen hyvään kohteluun ja henkilön itsemääräämisoikeus. Potilaalle ei saa antaa sellaista hoitoa tai tehdä toimenpiteitä, joista hän kieltäytyy. Potilaalla on aina oikeus kieltäytyä hoidosta. Hoidon tulisi aina tapahtua yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Potilas ei itse välttämättä pysty aina päättämään hoidostaan esimerkiksi mielenterveyden häiriön tai kehitysvammaisuuden takia. Tällaisessa tilanteessa hoitotoimenpiteen suorittamiselle täytyy saada hänen laillisen edustajansa tai lähiomaisensa suostumus. Laillisella edustajalla tai lähiomaisella ei ole kuitenkaan oikeutta kieltää hoitoa, jota tarvitaan potilaan henkeä tai terveyttä uhkaavassa tilanteessa (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785 2:3 §, hakupäivä 9.1.2012; Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 2012, hakupäivä 5.1.2012; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, hakupäivä 5.1.2012.)

5 KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMETODOLOGIA JA TEEMAAHAASTATELU

Kvalitatiivisessa metodologiassa käytettävät keskeiset tutkimusmenetelmät ovat havainnointi, haastattelu, tekstianalyysi ja litterointi. Luonteenomaisia piirteitä laadullisella tutkimuksella on kokonaisvaltaisuus tiedon hankinnassa ja aineiston kokoaminen luonnollisissa tilanteissa. Laadullinen tutkimusote suosii ihmistä tiedon keruun lähteenä. Laadullinen tutkimus soveltuu käytettäväksi hyvin silloin kun esimerkiksi ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista eikä niiden yleisluontoisesta jakaantumisesta. Mikäli ollaan kiinnostuneita yksittäisten toimijoiden mielipiteistä ja ajatuksista joissain tietyissä tapahtumissa tai halutaan tutkia luonnollisia tilanteita, laadullinen tutkimus soveltuu hyvin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009b, 164; Metsämuuronen 2006, 87–89.)

Valitsimme opinnäytetyöhömmme kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimusmenetelmän, koska teemahaastattelun avulla keräämämme materiaali oli luonteeltaan laadullista. Teemahaastattelun avulla halusimme myös saada esille nimenomaan tiedonantajien näkökulmia. Tarkoituksemme oli tuottaa yleistettävää tietoa itseopiskelumateriaalin pohjaksi, vaikka tiedonantajiemme joukko oli suppea ja heidän antamansa tiedot perustuivat heidän henkilökohtaisiin kokemuksiinsa. Tutkimuksemme keräämämme aineisto koostui tiedonantajien omakohtaisista kokemuksista ja niin kutsutusta hiljaisesta tiedosta, jota he ovat kartuttaneet työuransa aikana. Jätimme havainnoinnin pois tutkimusmenetelmästä, koska esiin nousivat rajallinen tutkimuksen suoritus aika.

Tuotimme aineiston pohjalta itseopiskelumateriaalin. Aineistolähtöisen analyysimme tarkoituksena oli saada aineistosta yleistettyä teoreettinen, looginen kokonaisuus, jota olemme tarkastelleet monipuolisesti. Toivoimme löytävämme aineiston analysoinnin aikana uusia ja odottamattomia asioita, joita ei välttämättä ole tullut ajatelleeksi omien opintojen ja työsuhteiden aikana. Toivomme myös, että pystyimme tuomaan nämä uudet ja odottamattomat asiat esiin loppuraportissa ja itseopiskelumateriaalissamme.

Teemahaastattelu

Valitsimme haastattelutyyppiksemme teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun, joka on strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastossa. Se etenee ennalta suunnitel-

tujen teemojen mukaan, mutta on silti joustava haastattelutilanteen mukaan. Teemahaastattelussa kysymykset voivat olla sekä avoimia että suljettuja, mutta silti kaikille haastateltaville samoja. Ennalta suunniteltujen teemojen avulla koimme saavamme avointa, monipuolista ja haastateltavien omiin kokemuksiin pohjautuvaa tietoa. Teemahaastattelu on hyvä valinta haastattelumuodoksi, kun halutaan tutkia vähemmän tunnettuja asioita ja ilmiöitä eikä tiedetä, millaisia vastauksia saadaan. Teemahaastattelu antaa tilaa haastateltavan omalle puheelle eikä kaikkia teemoja välttämättä käydä samassa laajuudessa läpi kaikkien haastateltavien kanssa. Teemahaastattelun avulla pystyimme käymään läpi haastateltavien kanssa samoja aiheita, kuitenkin niin, että haastateltavat pystyivät laajasti kertomaan kokemuksistaan ja ajatuksistaan (Vuorela 2005, 39–40, hakupäivä 20.12.2011; Saarinen-Kauppinen ja Puusniekka 2006, hakupäivä 21.12.2011.)

6 PROJEKTIOGANISAATIO

Projektioorganisaatiomme projektipäällikkönä toimivat opiskelijat Henna Hotakainen ja Heidi Kortteslahti. Projektin ohjausryhmän muodostivat tuntiopettaja, koulutusohjelmavastaava Outi Mäkitalo ja lehtori Paula Reponen. Aiheen tilaajana oli Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan yksikön bioanalytiikan koulutusohjelma. Asiantuntijaryhmän muodostivat Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kehitysvammahuollon työntekijät. Projektioorganisaatiomme tukiryhmän muodostivat opponentit, bioanalyttikko-opiskelijat Hanna Mansikkamäki ja Anne Toivanen sekä opiskelijaryhmät bio9sn, bio0sn ja bio1sn.

Aiheen tilaaja	Oulun seudun ammattikorkeakoulu Sosiaali- ja terveysalan yksikkö Bioanalytiikan koulutusohjelma
Projektipäälliköt	Henna Hotakainen Heidi Kortteslahti
Ohjausryhmä	Tuntiopettaja, koulutusohjelmavastaava Outi Mäkitalo Lehtori Paula Reponen
Asiantuntijaryhmä	Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kehitysvammahuollon työntekijät
Tukiryhmä	Hanna Mansikkamäki, Anne Toivanen, opiskelijaryhmät Bio9sn, Bio0sn ja Bio1sn

KUVIO 2. Projektioorganisaatio

7 HAASTATTELUJEN TULOKSET

Tutkimukseemme osallistuminen oli haastateltaville vapaaehtoista ja he pystyivät kieltäytymään tutkimuksesta missä vaiheensa tahansa sekä kieltämään antamansa tiedon käytön. Tallensimme tutkimusaineiston analysoinnin ja raportoinnin ajaksi muistitikuille salasanojen taakse. Käsitteimme haastatteluaineistoa niin, ettei tutkimukseen osallistuvien anonymiteetti vaarantunut. Tähän vaikutimme esimerkiksi niin, että kirjoitimme haastattelut yleiskielelle emmekä antaneet murteelle mahdollisuutta erottaa haastateltavia toisistaan.

Tutkimuksen ja raportoinnin päätyttyä aineisto tuhottiin asianmukaisesti. Teimme yhteistyösopimuksen Oulun seudun ammattikorkeakoulun kanssa sekä haimme tutkimusluvan Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiriltä. Luvan saatuaamme lähestyimme tiedonantajia sähköpostiviestillä ja saatekirjeellä (LIITE 1), jossa kerroimme opinnäytetyöstämme sekä tutkimuksestamme. Lähettämässämme sähköpostiviestissä esittelimme myös teemoja, joita kävimme haastattelussa läpi, jotta tiedonantajat pystyivät valmistautumaan haastatteluun.

7.1 Haastatteluun osallistuneiden taustatiedot

Haastatteluun osallistuneista kaksi oli sairaanhoitaja, yksi lähihoitajataustainen sairaanhoitaja ja yksi lähihoitajataustainen bioanalyytikko. Haastatellut kertoivat, ettei bioanalytikoilla ja sairaanhoitajilla ole kehitysvammaisiin liittyvää koulutusta koulutusohjelmassaan. Yksi haastatelluista kertoi, että lähihoitajilla on mahdollisuus valita vammaistyön suuntautumisvaihtoehto. Haastatelluilla oli työkokemusta kehitysvammaisten parissa kymmenestä vuodesta kahteenkymmeneen vuoteen.

7.2 Haastattelujen suorittaminen ja analysointi

Haastattelimme kehitysvammahuollon poliklinikalla ja laboratoriossa 22.3–4.4.2012 haastatteluun suostuneita. Olimme pyytäneet heiltä suostumusta haastatteluun suullisesti, jonka jälkeen annoimme jokaiselle etukäteen laatimamme tutkimusta ja teemahaastattelun aiheita koskevan saatekirjeen (LIITE 1).

Tunnelma haastattelutilanteissa oli välitön sekä rento tutustumisen jälkeen. Toinen opiskelijoista toimi haastattelutilanteissa nauhurin käyttäjänä, havainnoijana sekä muistiinpanojen tekijänä. Toinen opiskelija pystyi näin keskittymään haastattelutilanteeseen täysin. Haastattelut kestivät 20 minuutista 35 minuuttiin. Kartoitimme jokaisen haastateltavan kanssa teemojen mukaisesti haastateltavien taustatietoja, kehitysvammaista laboratorion asiakkaana sekä koulutuksen antamia valmiuksia kehitysvammaisen kohtaamiseen laboratorion asiakkaana. Lisäksi saatekirjeestä poiketen käsitelimme lisäksi työelämän asiakaspalveluosaamisen tarpeita bioanalytikoille kehitysvammaisen asiakkaan kanssa työskentelyyn, mikä oli yksi ennalta mainitsematon teema.

7.3 Kehitysvammaisen laboratorion asiakkaana

Haastatteluun osallistuneet kertoivat, että kehitysvammaisuus näkyy näytteenottotilanteessa eri tavoin, riippuen mm. asiakkaan kehitysvammasta. Heidän mukaansa kehitysvammaisen asiakas tulisi kohdata yksilönä. Yhden haastatteluun osallistuneen mukaan tulisi ottaa huomioon se, että kehitysvammaiselle henkilölle on ominaista lähelle tuleminen. Kehitysvammaisen asiakkaan ymmärryksen taso on usein lapsen tasolla, vaikka asiakkaalla voi olla ikänsä puolesta paljon elämänkokemusta. Haastateltujen mukaan näytteenottajan tulisi puhua suoraan asiakkaalle, vaikka tällä olisi saattaja mukana.

"...hakeutuvat lähelle ja halaavat. Se varmaan hämmästyttää sitä ihmistä joka ei ole kohdannut aiemmin tai on vähän kohdannut kehitysvammaisia."

Haastatellut kertoivat myös, että joillakin asiakkailla kehitysvamma on niin lievä, että esimerkiksi näytteenottajan on sitä vaikea havaita. Lisäksi heidän mukaansa asiakas tarvitsee enemmän aikaa kuin niin sanottu terve ihminen ja näytteenottotilanteessa tulisi odottaa, että kehitysvammaisen asiakas on valmis näytteenottoon. Näytteenottajan tulisi pyrkiä ottamaan näytteet niin, että kehitysvammaiselle asiakkaalle jäisi siitä hyvä kokemus.

Haastateltujen mukaan kehitysvammaiselle asiakkaalle tulisi varata enemmän aikaa ja osoittaa aitoa kiinnostusta heitä kohtaan. He kertoivat, että asiakkaat tulisi ottaa yksilöllisesti huomioon ja mahdollisuuksien mukaan järjestää heille aina tuttu näytteenottaja tutussa näytteenotto paikassa. Asiakkaan turvallisuus tulisi ottaa aina huomioon, mutta haastatteluun osallistuvat kertoivat näytteenottajan turvallisuuden tulevan ensin, koska asiakas voi käyttäytyä yllättävästi tai aggressiivisesti.

”...nimenomaan kehitysvammaisille ei useinkaan ole sama, että kuka ottaa ja vaihtuuko paikka. Eli nimenomaan se sama tuoli siellä samassa terveyskeskuksessa ja se sama hoitaja.”

Haastateltujen mukaan näytteenottajan tulisi unohtaa näytteitä ottaessaan tavanomainen rutiinityö ja toimia joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla. Näytteenottajan tulisi rehellisesti myöntää, jos näytteenotto ei onnistu. Näytteenottotilanteen pitkittyessä asiakkaan käyttäytymisen vuoksi tulisi näytteenottajan selvittää, kuka päättää, otetaanko näytteet siinä tilanteessa vai siirretäänkö myöhempään ajankohtaan. Lisäksi näytteenottajan tulisi selvittää, voiko säännöllisesti otettavien verinäytteiden näytteenottoväliä pidentää, jos näytteenottotilanne on poikkeuksetta haastava. Haastateltavien mielestä näytteenotto tulisi suunnitella turvalliseksi vahinkojen välttämiseksi

”...voi todellakin unohtaa sen rutiinityön. Täytyy heittäytyä tosissaankin peliin. Toisen pitää saada harjoitella ”anna minä otan ensin sinulta” ja kokeilee näin suonen ja kokeillaan yhdessä. Monesti ne sitten palkitsee.”

7.4 Työelämän asiakaspalvelutaitojen tarpeet bioanalytikoille kehitysvammaisen asiakkaan kanssa työskentelyyn

Yhden haastatteluun osallistuneen mukaan bioanalytikoiden tulisi ymmärtää, mitä kehitysvammaisuus tarkoittaa. Hänen mukaansa kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa pätevät samat hyvän asiakaspalvelun normit kuin missä tahansa asiakaspalvelutyössä.

”...mitä kehitysvammaisuus tarkoittaa. Monesti jos käyttää asiakasta vaikka sairaalassa niin siellä se henkilökunta tavallaan pelkää, että se poikkeavasti käyttäytyy.”

Toisen haastateltavan mukaan bioanalytikoilla tulisi olla rohkeus ottaa näytteitä, heillä tulisi olla varmuutta ja heidän tulisi olla rauhallisia, herkkiä sekä osoittaa lämpöä asiakasta kohtaan. Hänen mukaansa asiakaspalveluosaamiseen kuuluu myös kyky asettua asiakkaan tasolle sekä osoittaa arvostusta asiakasta kohtaan. Hänen mukaansa asiakkaan tulee antaa tuoda omia ajatuksiaan ja tarinoita esille.

”...että ainakin sellaista herkkyyttä ja lämpöä, että se kait on kaikista tärkein kaikille aggressiivisille ja niille. Ja sitten taas semmoinen, että minun mielestä on tärkeintä, että asettuu tavallaan niiden tasolle. Se on yksi todella tärkeä asia.”

Kolmannen haastatteluun osallistuneen mielestä bioanalyttikoiden asiakaspalveluosaamiseen kehitysvammaisten kanssa kuuluu hyvä ihmistuntemus, heittäytymiskyky, ymmärtäväisyys, kärsivällisyys, päättäväisyys ja joustavuus kaikissa näytteenottotilanteissa. Hän tarkoittaa päättäväsyydellä myös sitä, että näytteenottotilanne viedään loppuun asti, ettei asiakas opi pääsevänsä siitä pois muuttamalla käytöstään haastavaksi.

7.5 Arkipäivän apukeinoja bioanalyttikoille

Haastatteluun osallistujat kertoivat, että kehitysvammaisen kanssa toimiessa kuvat toimivat hyvin puheen tukena. Kuvien avulla voidaan selittää esimerkiksi näytteenottotilanne alusta loppuun. Kuvia tulisi heidän mukaansa näyttää jo ennen näytteenottotilannetta, jotta asiakas pystyy valmistautumaan tilanteeseen. Kuvien avulla saadaan poistettua asiakkaalta epävarmuus tai hänen tunteensa siitä, ettei hän tiedä, mitä tulee tapahtumaan. Epävarmuus tulevasta tilanteesta voi aiheuttaa asiakkaassa pelkoa ja hämmennystä.

”Nyt meille on tehty tänne polille aivan kansio toimenpiteistä toimenpidehuoneeseen, verikokeen otosta, EKG:stä, EEG:stä. Voi vaikka tuossa oven takana näyttää, että nyt tulee tapahtumaan näin. Ja se on joidenkin kohdalla aivan mielettömän hyvin onnistunut.”

”...kuviahan voi olla käytössä, että näytetäänkö jo ennen, että kuka tulee ottamaan ja että täällä on tietty laboratorihoitaja.”

Haastatteluun osallistuneiden mukaan näytteenottotilanteessa ei saisi osoittaa kiirettä, vaan näytteenottajan tulisi luoda rento ja turvallinen ilmapiiri. Näytteenottajan olisi hyvä kartoittaa aiemmat näytteenottokokemukset, jotta hän pystyy ottamaan ne huomioon näytteitä ottaessaan. Hänen tulee myös pyytää toista hoitajaa avuksi, jos hänestä siltä tuntuu tai asiakas ei ole ennestään tuttu. Haastatteluun osallistuneiden mukaan kehitysvammaiselle asiakkaalle tulisi aina selittää selkeästi ja rauhallisesti kaikki näytteenoton vaiheet. Näytteenottajan tulisi myös ottaa huomioon se, että asiakasta voi pelottaa neulan näkeminen.

Yksi haastatteluun osallistuneista kertoi, että asiakkaalle voi saada näytteenottotilanteesta hyvän mielen esimerkiksi antamalla tälle tarran.

”Ja tarrat! Ikuinen juttu. ”Saat tarran, kun verikokeet on otettu”, niin sillähän monet verikokeet on otettu. Oli se sitten se 50-vuotias tai 3-vuotias. Toimii.”

Haastatteluun osallistujat esittivät haastatteluiden aikana myös pari tapaa, miten asiakkaan käsi-
vartta voi pidellä turvallisesti niin, että asiakkaan käsi pysyy paikallaan.

Näitä tapoja emme halunneet tuoda tässä opinnäytetyössä ja itseopiskelumateriaalissa esiin, koska koimme niiden esittelemisen kyseenalaiseksi muun muassa turvallisuuteen ja voimankäyttöön liittyvien seikkojen vuoksi.

8 ITSEOPISKELUMATERIAALIN LAATIMINEN

Olemme ottaneet huomioon kohderyhmämme tarpeet itseopiskelumateriaalia laatiessamme. Tähän olemme pyrkineet keskustelemalla itseopiskelumateriaalin tarpeesta kohderyhmämme ja ohjaavien opettajien kanssa. Tunnistimme itseopiskelumateriaalin kehittämistarpeen muun muassa omien oppimiskokemusten kautta, kun itseopiskelumateriaaliin liittyvä idea esiteltiin ideointiseminaarissa Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelmassa. Jämsän ym. mukaan (2000, 30–31) kehittämistarvetta täsmentäessä tärkeää on selvittää mitä asiakasryhmä tai -ryhmiä kehittämistarve koskettaa ja kuinka yleinen kehittämistarve on. Tavoitteeksi voidaan asettaa tuotteen kehittäminen vastaamaan asiakasryhmän tarpeita.

Halusimme tuottaa itseopiskelumateriaalin sähköisessä muodossa, koska Oulun seudun ammattikorkeakoulu on sitoutunut noudattamaan 13.12.2010 lähtien toiminnassaan kestävästä kehitystä ja ympäristöalan lainsäädäntöä, jonka kokonaistavoitteena on pyrkiä edistämään ekologista, taloudellista sekä sosiaali-kulttuurista hyvinvointia. Keskeisinä päämäärinä ympäristöpolitiikassa ovat sähkön ja paperin kulutuksen vähentäminen sekä jätteiden määrän vähentäminen. Mielestämme itseopiskelumateriaali oli tärkeää tuottaa sähköisessä muodossa, jotta se tukee kestävästä kehitystä. Kun itseopiskelumateriaali on tuotettu sähköisessä muodossa, se vähentää selkeästi paperin kulutusta, kun tuotetta ei tarvitse tulostaa ja samalla myös jätteiden määrä vähenee. Sähkön kulutus ei vähene tuottamaamme itseopiskelumateriaalia käytettäessä, mutta mielestämme Internetistä löytyy tärkeää ajankohtaista tietoa, jota tulisi käyttää itseopiskelumateriaalin rinnalla. Sosiaalisessa ja kulttuurisessa kestävyudessa keskeisenä periaatteena on taata hyvinvoinnin edellytysten siirtyminen aina sukupolvelta toiselle. Esimerkiksi koulutuksen järjestäminen on maailmanlaajuinen sosiaalisen kestävyuden haaste, jolla on merkittäviä vaikutuksia ekologiseen ja taloudelliseen kestävyteen. Haluamme edistää omalta osaltamme sosiaalista kestävyttä tuottamalla itseopiskelumateriaalin, jonka tarkoituksena on kehittää bioanalyttikokopiskelijoiden asiakaspalveluvalmiuksia työelämää varten. Tarkoituksena on, että nämä tiedot ja taidot välittyisivät yhä sukupolvelta toiselle (Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveys-alan yksikön ympäristöpolitiikka, hakupäivä 28.8.2012; Ympäristöministeriö 2012, hakupäivä 28.8.2012.)

8.1 Itseopiskelumateriaalin luonnostelu

Luonnosteluamme ohjasivat itseopiskelumateriaalin laatuun ja sisältöön sekä ulkoasuun liittyvät näkökohdat. Pohdimme jo ennen haastatteluja, millainen on laadukas itseopiskelumateriaali opiskelijan näkökulmasta. Mielestämme laadukas itseopiskelumateriaali on opiskelijaa sisällöltään sekä ulko- että kieliasultaan motivoiva. Luonnostelimme itseopiskelumateriaalin sisältöä ja ulkoasua karkeasti paperille, kunnes laadimme konkreettisen ensimmäisen version itseopiskelumateriaalista PowerPoint-ohjelmalla. Luonnosteluamme ohjasi ulkoasun osalta aluksi omat mieltymyksemme ja sisällön osalta etukäteen pohtimamme ja harkitsemamme haastatteluaiheet.

Itseopiskelumateriaalin sisällön alkuun suunnittelimme case-tapauksia, joiden tarkoitus on johdattaa opiskelija aiheen pariin sekä saada hänet pohtimaan omia tietojaan sekä aiheeseen liittyviä asenteitaan. Case-tapauksien sisällön ajattelimme saavamme haastattelumateriaalien joukosta, koska olimme sitä mieltä, että työelämästä olevat esimerkit olisivat parhaiten todellisuutta vastaavia. Seuraavaksi luonnostelimme sijoittavamme aiheeseen liittyvää tietoa, jonka jälkeen oli mielestämme hyvä sijoittaa haastattelumateriaalien avulla keräämämme käyttökelpoinen aineisto itseopiskelumateriaaliin. Tällaisessa järjestyksessä olevan sisällön ajattelimme parantavan tuotteen laatua, koska se tällöin houkuttelee opiskelijaa perehtymään ja syventymään aiheeseen sekä omiin ajatuksiinsa sen sijaan, että hänelle tarjottaisiin faktatieto ensin.

Jämsän ym. (2000, 47, 49) mukaan tutustuminen tutkimustietoon aiheesta auttaa selvittämään tuotteen asiasisältöä. Lisäksi tulee ottaa huomioon esimerkiksi ohjeet ja säädökset, jotka ohjaavat tuotteen tilaavan organisaation toimintaa. Huomioon on otettava myös organisaation linjaukset, jotka koskevat esimerkiksi tuotteen tyyliin valintaa.

Luonnosteluvaiheessa pohdimme, mitkä sisällölliset ja ulkoasulliset asiat tulee ottaa itseopiskelumateriaaliin, jotta siitä saadaan laadukas. Olimme sitä mieltä, että itseopiskelumateriaalin luonteen kannalta on olennaista käsitellä siinä tutkimuksista keräämäämme tietopohjaa. Ulkoasussa olisimme voineet ottaa huomioon Oulun seudun ammattikorkeakoulun väriteemat, mutta koimme sinisen ja oranssin väriyhdistelmän epäesteettiseksi sekä tutustumisinnokkuutta vähentäväksi, kun kyseessä on sähköinen, tietokoneen näytöltä luettava itseopiskelumateriaali.

8.2 Itseopiskelumateriaalin kehittäminen

Itseopiskelumateriaalia kehitellessämme keskityimme siihen, mitä osia keräämästämme haastatteluaineiston analysointituloksista haluamme tuoda itseopiskelumateriaalissa esille. Pyrimme tuomaan esille juuri ne asiat, joita itseopiskelumateriaalin käyttäjät pystyvät parhaiten hyödyntämään ammatillisessa kehityksessään. Halusimme tuoda haastatteluaineistossa esiin tulleet esimerkkitapaukset myös itseopiskelumateriaalin sisältöön, jotta se olisi motivoiva ja opiskelijoiden tulevaa työelämää lähempänä. Haastatteluaineistosta esiin nousseet työelämän kokemukset kehitysvammaisten kanssa toimimisessa valitsimme mukaan itseopiskelumateriaaliin, koska mielestämme haastateltavien työelämäkokemus tulee käyttää tällä tavoin hyödyksi. Olemme huomanneet, että etenkin asiakaspalvelutilanteisiin liittyvä tieto ja erittäin hyödylliset pienet neuvot eivät ole löydettävissä teoriakirjoista.

Itseopiskelumateriaalin taustatyöli ja värit

PowerPointin diaesityksen yleisilmeeseen voidaan vaikuttaa taustatyölin valinnassa. Värien vaikutus voi kuitenkin muuttua esimerkiksi päätelaitteen ja valaistusolojen vaihtuessa. On myös otettava huomioon, että suoraan selaimesta katseltavalla esitykselle sopii erilainen tausta kuin suu-remmassa tilassa seinätasoon heijastettavalle diaesitykselle (Lammi 2007, 27–28, 116.)

Kehitellessämme laadukasta itseopiskelumateriaaliksi muodostuvaa PowerPoint-esitystä testasimme erilaisia taustatyölyjä, joita ohjelma tarjoaa automaattisesti. Kokeilimme erilaisia taustatyölyjä nähdäksemme, miten ne vaikuttavat itseopiskelumateriaalin yleisilmeeseen. Otimme huomioon taustatyölin valinnassa myös sen, miten se houkuttelee opiskelijan katseen aiheen pariin. Mietimme myös, miten PowerPoint-esitys viestii visuaalisesti niin, että opiskelija motivoituu tutustumaan materiaaliin. Valitsimme itseopiskelumateriaalimme taustatyölyksi Pushpin-taustatyölin, koska se on helposti lähestyttävä, kiinnittää opiskelijan huomion sekä tuo ulottuvuutta esittämääme asiaan. Valitessamme itseopiskelumateriaalin taustatyölyä otimme huomioon myös sen, että PowerPoint-esitystä on tarkoitus katsoa suoraan tietokoneen näytöltä eikä esimerkiksi heijastaa videotykin kautta valkokankaalle. Pushpin-taustatyölin valitsimme myös siksi, että se ei väsytä opiskelijan silmiä näytöltä katsottaessa.

Kiinnitimme erityistä huomiota itseopiskelumateriaalimme värimaailmaan, koska halusimme opiskelijoiden huomion kiinnittyvän ensisijaisesti itseopiskelumateriaalimme sisältöön. Valitsimme

taustatyylin väriksi Hardcover-väripaketin, koska väripaketti on silmää miellyttävä ja neutraali, jolloin se ei ärsytä opiskelijan silmiä. Taustatyylin vihertävä väri rauhoittaa katsojaa Rihlaman (1997, 107–109) mukaan; se auttaa lukijaa keskittymään sekä se viestii tuotteen levollisuudesta. Lisäksi valitsemamme väripaketti on selkeä, helppo sekä kuitenkin tuo kontrastia esittämämme asian ja taustan välille.

Emme lisänneet itseopiskelumateriaaliin enempää värejä, kuin mitä väripaketissa valmiina oli, joten itseopiskelumateriaalista tuli harmonisen selkeä niiden osalta. Keskittymällä huolellisesti värimaailman sekä taustatyylin valintaan onnistuimme laatimaan mielestämme ulkoasultaan laadukkaan tuotteen esitestausta varten. Viestimme kohderyhmällemme näillä valinnoilla laadukkuutta, selkeyttä ja ajanmukaisuutta.

Itseopiskelumateriaalin tekstin luettavuuden ja rakenteen laatu

Käytimme itseopiskelumateriaalin otsikoissa tekstityyppiä Bernard MT Condensed ja kirjasintyyppiä kokona 44, sekä leipätekstissä tekstityyppiä Corbel kirjasintyyppiä kokona 24. Valitsemamme otsikon tekstityyppi on houkutteleva ja vakuuttava. Se viestii muille, että aiheeseen on suunnattu voimavaroja. Se on mielestämme myös miellyttävä ja selkeä sekä ajanmukainen. Leipätekstimme tekstityyppiin tuo laatua se, että se on selkeä ja miellyttävä lukea. Kirjainten muoto miellyttää lukijan silmää, koska se on pehmeä. Se on myös helposti lähestyttävä.

Itseopiskelumateriaalin dioihin jäsensimme helppolukuisia, mutta informatiivisia lauseita. Itseopiskelumateriaalia tehdessämme huomasimme, että mikäli tekstiä tuli liikaa yhdelle dialle, oli parempi jakaa teksti useampaan osaan. Luettavat tekstirivit eivät saisi olla liian pitkiä, koska silloin katse ei automaattisesti löydä seuraavan rivin alkua, vaan lähtee helposti harhailemaan. Tällöin tekstin lukeminen jää usein kesken (Loiri & Juholin 1998, 33.) Näin lisäsimme materiaalin luettavuutta sekä ymmärrettävyyttä ja otimme huomioon sen, että välitimme tietoa sopivissa kokonaisuuksissa. Valitsemallamme tekstin sijoittamisella ja lauseiden pituudella vaikutimme siihen, että olennaiset asiat korostuivat.

8.3 Itseopiskelumateriaalin laatuksiteerit

Laatukriteeri	Ominaisuus	Mittari
Motivoiva sisältö	Itseopiskelumateriaali sisältää opiskelijoille uutta tietoa	Itseopiskelumateriaali on ammatillisesti kasvattava suhteessa kehitysvammaisen asiakaspalveluun
	Itseopiskelumateriaali on opiskelijoiden saatavilla	Itseopiskelumateriaali on käytettävissä yleisimmällä tietokoneohjelmalla
	Itseopiskelumateriaali sisältää sopivan tietomäärän	Itseopiskelumateriaali säilyttää opiskelijan mielenkiinnon alusta loppuun
	Itseopiskelumateriaali sisältää tarkoituksenmukaisia oppimistehtäviä	Itseopiskelumateriaalin oppimistehtävien sisältö on tarkoituksenmukainen
	Itseopiskelumateriaalissa käytetyt lähteet ovat luotettavia	Itseopiskelumateriaalin lähteet ovat tarkoituksenmukaisia
	Itseopiskelumateriaalin sisältö on looginen	Itseopiskelumateriaalin sisältö on johdonmukainen
Selkeä ulkoasu	Ulkoasu on yksinkertainen	Käytetty kirjasintyyppi on selkeä
	Ulkoasu on visuaalisesti miellyttävä	Käytetyt värit ovat neutraaleja
	Ulkoasu on houkutteleva	Tuote innostaa perehtymään materiaaliin
Helppolukuisuus	Kielen rakenne on selkeä	Lauseet ovat helppolukuisia
		Lauseet ovat ymmärrettäviä
	Tiedon esitystapa looginen	Tieto esitetään loogisessa järjestyksessä
	Itseopiskelumateriaalin diat ovat selkeitä	Diat sisältävät sopivan määrän tekstiä

KUVIO 3. ITSEOPISKELUMATERIAALILLE ASETETUT LAATUKRITEERIT.

Ensimmäinen laatukriteerimme itseopiskelumateriaalillemme oli motivoiva sisältö. Motivoivan sisällön ominaisuuksiksi määrittelimme, että itseopiskelumateriaali sisältää opiskelijoille uutta tietoa, itseopiskelumateriaali on opiskelijoiden saatavilla ja itseopiskelumateriaali sisältää sopivan tietomäärän. Muiksi motivoivan sisällön ominaisuuksiksi määrittelimme, että itseopiskelumateriaali sisältää tarkoituksenmukaisia oppimistehtäviä ja siinä käytetyt lähteet ovat luotettavia sekä sen sisältö on looginen. Itseopiskelumateriaalin motivoivaa sisältöä mittasivat seuraavat väittämät: itseopiskelumateriaali on ammatillisesti kasvattava suhteessa kehitysvammaisen asiakaspalveluun.

luun, se on käytettävissä yleisimmällä tietokoneohjelmalla ja se säilyttää opiskelijan mielenkiinnon alusta loppuun asti. Lisäksi muita mittareita olivat, että itseopiskelumateriaalin oppimistehtävien sisältö ja lähteet ovat tarkoituksenmukaisia sekä sisältö johdonmukainen.

Toiseksi laatukriteeriksi määrittelimme, että itseopiskelumateriaalilla on selkeä ulkoasu. Sen ominaisuuksiksi määrittelimme, että itseopiskelumateriaalin ulkoasu on yksinkertainen ja houkutteleva sekä sen ulkoasu on visuaalisesti miellyttävä. Selkeää ulkoasua mittasivat seuraavat väittämät: käytetty kirjasintyyppi on selkeä, käytetyt värit ovat neutraaleja sekä itseopiskelumateriaali innostaa perehtymään materiaaliin.

Kolmas laatukriteerimme itseopiskelumateriaalille oli helppolukuinen kieliasu. Helppolukuisen kieliasun ominaisuuksiin kuuluu kielen rakenne, tiedon esitystavan loogisuus ja itseopiskelumateriaalin diojen selkeys. Helppolukuista kieliasua mittasimme seuraavilla väittämillä: lauseet ovat helppolukuisia, lauseet ovat ymmärrettäviä, tieto esitetään loogisessa järjestyksessä ja diat sisältävät sopivan määrän tekstiä.

Itseopiskelumateriaalin laatukriteerien täyttymistä ja laatua mittasimme sähköisellä palautelomakkeella, johon esitestaajat vastasivat.

8.4 Itseopiskelumateriaalin testaus ja palautteen kerääminen

Esitestasimme itseopiskelumateriaalimme Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelman opiskelijaryhmillä Bio9sn, Bio0sn ja Bio1sn. Suoritimme esitestauksen touku-kuussa 2012 kahden viikon aikana, kun saimme hyväksynnän tuotteen esitestaukselle ohjaavilta opettajilta. Esitestaajat eivät tunteneet ennestään kehitteillä olevaa tuotetta, joten he soveltuivat syntyvän tuotteen kohderyhmänä esitestaajiksi hyvin. Esitestaus toteutettiin niin, että opiskelijat saivat sähköpostin välityksellä kutsun esitestaukseen ja he itsenäisesti tutustuivat itseopiskelumateriaaliin Internetissä, jonka jälkeen he antoivat itseopiskelumateriaalista palautteen sähköisellä palautelomakkeella (LIITE 2). Toteutimme esitestauksen näin, sillä tällä tavalla koimme testavamme itseopiskelumateriaalia siinä ympäristössä, missä se on tarkoitettu käytettäväksi.

Arvelemme esitestaajiemme kiinnostuksen, ensivaiheen käsityksen tuotteesta ja sitoutumisen tuotteen käyttöön onnistuneen, sillä itseopiskelumateriaali on tarkoitettu luettavaksi tietokoneen

näyttöpäätteellä. Näin he saivat todenmukaisen käsityksen siitä, miltä tuote näyttää käyttöympäristössään, ja he pystyivät myös heti testaamaan case-tapausten ja oppimistehtävien tekemistä Internetissä.

8.5 Itseopiskelumateriaalin palautteiden analysointi ja itseopiskelumateriaalin viimeistely

Esitestauksen ja palautteen saamisen jälkeen syvennyimme palautteiden analysointiin. Keräsimme kunkin kysymyksen numeeriset vastaukset muistiin, minkä perusteella saimme yleiskuvan siitä, oliko palaute positiivista vai negatiivista tai siltä väliltä. Palautteista nousseiden kommenttien avulla tarkoituksenamme oli muokata itseopiskelumateriaalia laadukkaammaksi, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin tuotteen loppukäyttäjiä. Palautteiden avulla pystyimme myös arvioimaan itseopiskelumateriaalimme laatua.

Saimme palautteita opiskelijoilta yhteensä 8 kappaletta. Saamamme palautteen mukaan itseopiskelumateriaalille asettamamme laatukriteerit täytyivät hyvin, mutta itseopiskelumateriaalin sisällön motivoivuus kärsi testaaajista 50 %:n mukaan siitä, että tietoa ei esitetty heidän mielestään loogisessa järjestyksessä eikä sisältö näin ollut johdonmukainen 37,5 %:n mielestä. Esitestaajien mielestä itseopiskelumateriaali on ytimekäs ja helposti ymmärrettävä sekä mielenkiintoinen. Sisällön mainittiin olevan hyvin jäsennelty sekä hyvin perehdyttävä ja selkeä. Itseopiskelumateriaalin ulkoasu oli esitestaajien mielestä selkeä ja neutraali, mitä ulkonäöltä haimme.

”Erittäin mielenkiintoinen ja hyvin jäsennelty. Erittäin perehdyttävä, selkeä.”

”...ytimekäs ja helposti ymmärrettävä.”

”Selkeä kokonaisuus.”

Osa esitestaajista toivoi, että case-tapausten yhteyksissä olevia tutkimuslinkkejä olisi ollut vähemmän ja sen sijaan itseopiskelumateriaaliin olisi suoraan kerätty näistä lähteistä tietoa. Yhden esitestaajan mukaan itseopiskelumateriaalin käytön tekee hankalaksi sen sidonnaisuus tietokoneen käyttöön.

”Olisin toivonut vähemmän linkkejä.”

”Materiaalin käytön tekee hankalaksi se, että se on sidottu tietokoneeseen.”

Saamamme palaute oli sen suuntaista, kuin olimme etukäteen arvelleet. Eniten hämmennystä esitestaajien joukossa aiheutti yhdessä sisällönohjaajien ideoinnin mukaan valitsemamme tiedon esitystapa, jossa opiskelijaa aktivoivat case-tapaukset ovat itseopiskelumateriaalin alussa ja haastattelujen avulla työelämästä keräämämme tieto vasta itseopiskelumateriaalin lopussa. Toisaalta esitestaajien palautteessa tämä asia aiheutti jakautumisen vastauksissa kahteen ääripäähän, mistä päätelemme osan esitestaajista ymmärtäneen itseopiskelumateriaalin opiskelijan itseohjautuvuutta kohti kannustavan otteen ja osan kannattavan perinteisempää, behaviorismiin perustuvaa oppimiskäsitystä konstruktivismin sijaan.

Esitestaajat kokivat itseopiskelumateriaalin olevan kokonaisuudessaan ammatillisesti kasvattava, joten tulimme itseopiskelumateriaalin viimeistelyssä siihen lopputulokseen, että emme lähde muuttamaan diojen järjestystä tai itseopiskelumateriaalin esitysformaattia sähköisestä kirjalliseen. Päätimme näin myös siksi, koska mielestämme itseopiskelumateriaali palvelee opiskelijaa paremmin sen ollessa sähköisessä formaatissa, jolloin se on myös helposti tulostettavissa paperiversioksi ja/tai itseopiskelumateriaalissa olevat Internet-linkit ovat heti tietokonepäätteeltä avattavissa ilman itseopiskelua keskeyttävää siirtymistä mahdollisen paperiversion parista tietokoneen ääreen. Itseopiskelumateriaalia käyttävä henkilö voi myös halutessaan etsiä tietoa kirjallisuudesta. Kehitysvammaisuudesta kertovia kirjoja on mielestämme hyvin saatavilla esimerkiksi Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjastosta.

Tutkimuslinkkejä ja muita lähteitä emme lähteneet vähentämään, koska opiskelijalla on näin tarjolla suhteellisen monipuolinen aineisto, mihin perehtyä, ja näin hän pystyy säästämään aikaansa, kun käytettävissä on valmiiksi etsityt lähteet.

9 PROJEKTIN JA ITSEOPISKELUMATERIAALIN ARVIOINTI

Mielestämme projektimme laatua voidaan tehokkaasti arvioida tarkastelemalla erikseen tuotteen laatua ja työskentelyprosessin suorittamista. Tässä arviointiprosessissa oli tärkeä ottaa huomioon tämän prosessin alkuvaiheessa määritetyt tavoitteet ja laatukriteerit.

9.1 Tuotteen laadunarviointi

Asetimme itseopiskelumateriaalillemme kolme keskeistä kriteeriä. Nämä kolme kriteeriä olivat motivoiva sisältö, selkeä ulkoasu sekä helppolukuinen kieliasu. Pohdimme erilaisia keinoja, joilla nämä kriteerit voitiin toteuttaa. Mielestämme oli tärkeää kiinnittää huomiota erityisesti haastatte-luista saamamme tiedon selkeästi esille tuomiseen, oppimistehtävien laadintaan, ulkoasun yksin-kertaisuuteen sekä tuotteen visuaalisesti miellyttävään ulkonäköön. Mielestämme oli myös tärke-ää, että laatimamme itseopiskelumateriaali aktivoi käyttäjiä. Tämän vuoksi mielestämme oli erityi-sen tärkeää liittää itseopiskelumateriaaliin oppimistehtäviä, joiden ohjaamana tuotteen käyttäjät voivat etsiä aiheeseen liittyvää tietoa ja pohtia asioita eri näkökulmista. Saimme laadittua tarkoi-tuksenmukaisen tuotteen, joka tukee nimenomaan opiskelijoiden itseohjautuvaa opiskelua ja jon-ka avulla he voivat kehittää paremmat asiakaspalvelutaidot kehitysvammaisen asiakkaan koh-taamiseen. Tämän ansiosta he oppivat palvelemaan kehitysvammaisia asiakkaita laadukkaasti.

Saimme tehtyä itseopiskelumateriaalista kieliasultaan selkeän ja ytimekkään. Halusimme tehdä itseopiskelumateriaalista helposti luettavan ja ymmärrettävän. Pyrimme tekemään tuotteesta helppolukuisen valitsemalla selkeän kirjasintyyppin ja –koon. Lyhyet ja ytimekkäät virkkeet sekä tekstin jakaminen useille eri dioille PowerPoint-esityksessä edesauttavat itseopiskelumateriaalin luettavuutta.

Suoritimme tuotteellemme esitestauksen Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan kou-lutusohjelman kolmella opiskelijaryhmällä. Saatuja palautteita kertyi odotettua vähemmän. Saatu-jen palautteiden pienen määrän vuoksi niiden luotettavuus ei ollut sellainen, kuin olimme toivo-neet. Vastaajien mielipiteet jakautuivat kahtia lähinnä itseopiskelumateriaalissa esitettävän tiedon jär-jestyksen suhteen. Suurimmassa osassa palautteista ei ollut kuitenkaan kehitysideoita, jonka vuoksi meidän oli vaikea kehittää ja muokata tuotettamme mahdollisimman hyvin käyttäjiä palve-leväksi. Epäilemme, että laatimassamme ohjeenmukaisessa palautteenkeruulomakkeessa (LIITE

2) arviointiasteikko saattoi aiheuttaa sekaannuksia palautteen antajille. Tämä epäilyksemme johdettiin siitä, että jo ensimmäisessä saamassamme palautteessa palautteen antaja ilmaisi olevansa melkein kaikissa väittämäkohdissa täysin eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä, mutta hän ei silti antanut sanallisesti mitään kehitysideoita. Tämän jälkeen lähetimme opiskelijaryhmille sähköpostiviestin, jossa vielä pyysimme ottamaan huomioon tarkasti palautelomakkeen arviointiasteikon ja sen käytön. Tämän viestin johdosta ensimmäisen palautteen antanut henkilö lähetti muuttamansa palautteen uudelleen, jolloin hänen vastauksensa samoissa väittämäkohdissa oli päinvastaisia kuin aiemmin eli hän oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Emme voi olla kuitenkaan täysin varmoja siitä, huomasivatko kaikki vastaajat ottaa huomioon arviointiasteikon ja sen oikeaoppisen käytön. Viimeistelyä koskevat muutokset jouduimme tekemään lähinnä ohjaavien opettajien ja opponenttien mielipiteiden pohjalta. Itseopiskelumateriaalin kehittämistä koskevat ratkaisumme olivat tarkoituksenmukaisia ja pidättäydyimme valinnoissamme. Uskomme kuitenkin siihen, että tekemämme päätökset ja ratkaisut ovat toivotunlaisia ja materiaali tulee palvelemaan sille asetettua tarkoitusta.

Olemme käyttäneet itseopiskelumateriaalissa teoretiedon pohjana asianmukaisia ja luotettavia lähteitä. Itseopiskelumateriaalimme on rakenteeltaan melko tiivis, mutta se on kuitenkin monipuolinen ja kattava. Itseopiskelumateriaali myös ohjaa opiskelijaa etsimään itse monipuolisesti tietoa, joka liittyy aiheeseen ja syventämään oppimaansa.

Suurimpana haasteena itseopiskelumateriaalia tehdessämme oli se, että saisimme tuotettua lopullisesta tuotteesta mielenkiintoa herättävän ja että opiskelijat todella käyttäisivät laatimaamme itseopiskelumateriaalia syventämään koulussa opittuja asiakaspalvelutaitoja. Laitimamme sähköisessä muodossa oleva itseopiskelumateriaali on käytännöllinen ja helposti käytettävissä. Sitä on myös helpompi pitää ajan tasalla kuin paperiversiota. Halutessaan opiskelija voi tulostaa itseopiskelumateriaalin. Sähköisessä muodossa oleva materiaali on myös ekologisempi kuin paperinen versio.

Kokonaisuudessaan olemme tyytyväisiä projektimme lopputulokseen. Omien kokemustemme pohjalta olemme sitä mieltä, että tällainen vastaavanlainen materiaali opiskeluaikanaamme olisi auttanut meitä kehittämään jo opiskellessamme parempia asiakaspalvelutaitoja kehitysvammaisen asiakkaan kohtaamiseen. Mielestämme laatimamme tuote on opiskelijaystävällinen erityisesti sisällön selkeyden, oppimistehtävien, helppolukuisuuden ja ulkoasun osalta.

9.2 Työskentelyprosessin arviointi

Laadimme projektin alkuvaiheessa suunnitelman aikataulusta ja siitä, kuinka kauan kuhunkin vaiheeseen aioimme käyttää aikaa. Pysyimme suunnittelemassamme aikataulussa suhteellisen hyvin. Projektiryhmän sisäinen yhteistyö toimi myös hyvin. Meidän, projektipäälliköiden, yhteistyö sujui mutkattomasti ja pystyimme avoimesti keskustelemaan eri vaihtoehtoista ja ratkaisuista, jotka liittyivät opinnäytetyöhömmen ja tuotteeseemme. Jaoin tehtäviä hieman osaamisalueidemme mukaisesti. Toinen meistä projektipäälliköistä osasi esimerkiksi käyttää paremmin tietojenkäsittelyohjelmia, jolloin hänen tehtäväkseen tuli tehdä taulukoita työhömmen sekä muokata ja viimeistellä opinnäytetyömmen ulkoasua. Toinen meistä projektipäälliköistä koki vahvuudekseen tiedonhankinnan ja teoretiedon kirjoittamisen opinnäytetyöhömmen, jolloin nämä tulivat hänen tehtäväkseen hoitaa. Saimme tehtyä projektia tasapuolisesti, ja molemmat projektipäälliköt suuntasivat voimavaroja opinnäytetyöhömmen yhtä paljon. Projektiryhmänä työskentely oli hyvä työskentelymuoto, koska pystyimme jakamaan tehtäviä tasapuolisesti. Pystyimme myös tuomaan ideoitamme esille ja pohtimaan niiden toteutusta yhdessä. Tämä oli hyvä myös siksi, että tämän avulla saimme opinnäytetyöstämme ja laatimastamme itseopiskelumateriaalista monipuolisen tuotteen, jossa otettiin huomioon kummankin projektipäällikön ideat ja ehdotukset.

Yhteistyö ohjausryhmämme kanssa sujui myös moitteettomasti. Ohjaavilta opettajilta saimme uusia näkökulmia ja ajatuksia, joiden avulla aihetta ja työtämme voisi tarkastella. He antoivat myös erittäin hyödyllisiä parannusehdotuksia ja kehitysideoita, jotka koskivat erityisesti itseopiskelumateriaalia sekä opinnäytetyötämme. Vertaisarvioitsijoiden kanssa tehty yhteistyö onnistui ilman ongelmia täysin sujuvasti. Heiltä saimme arvokasta palautetta koko tuotekehitysprosessin ajan. Teimme tiiviisti yhteistyötä koko projektin ajan.

Yhteistyö koulutusohjelmamme muiden opiskelijoiden kanssa sujui hyvin. Meidän oma opiskelijaryhmämme tuki ja auttoi ideoimaan meitä erityisesti opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa. Koulutusohjelmamme opiskelijat tukivat meitä antaen palautetta esitettävästä itseopiskelumateriaalitamme.

10 POHDINTA

Oppimistavoitteenamme oli oppia laatimaan kiinnostava ja laadukas opinnäytetyö haastatteluista kerätyn tiedon perusteella. Onnistuimme tässä mielestämme kohtuullisesti, koska haastavimmaksi koimme projektin aikana sen, miten saamme tuotua itseopiskelumateriaaliin kaiken sen tiedon, mitä keräsimme haastattelujen avulla. Mietimme hetkittäin projektin aikana, että antoisinta opiskelijoille olisi päästä samaan yhteyteen haastattelumateriaalin kanssa kuin me opinnäytetyön tekijät. Koemme käsittelemämme aiheen tärkeäksi, koska koulutusohjelmamme ei käsittele asiakaspalveluopetuksessaan esimerkiksi kehitysvammaisen asiakkaan kohtaamista.

Yksi tavoitteemme oli oppia yhteistoiminnallisuutta ja suunnittelua sekä projektin toteutusta alusta loppuun sekä syventämään tiedonhakutaitojamme. Alaamme liittyvänä omana oppimistavoitteenamme oli oppia kohtaamaan kehitysvammaisen asiakas laboratoriossa ja antamaan heille laadukasta asiakaspalvelua. Lisäksi tavoitteemme oli oppia työskentelemään eri ammattiryhmien kanssa. Näissä tavoitteissa onnistuimme odotuksiimme nähden hyvin. Olemme kehittyneet projektityöskentelijöinä valtavasti, ja tämän projektin jälkeen kynnyksemme osallistua erilaisiin hankkeisiin tai projekteihin on madaltunut huomattavasti. Saimme itseluottamusta sekä kasvoimme ammatillisesti projektin aikana sekä innostuimme tiedon etsimisestä uudella tavalla sekä etsimään tietoa myös muilta aloilta kuin bioanalytiikan alalta. Ammatillisesti oli antoisaa työskennellä ja haastatella myös muun ammattiryhmän edustajia kuin omamme sekä saada heiltä uusia näkökulmia käsittelemäämme aiheeseen. Lisäksi opimme kehitysvammaisuudesta erittäin paljon syventyessämme teoriatietoon ja haastatellessamme alan ammattilaisia. Olemme myös tyytyväisiä siihen, että saavutimme henkilökohtaisen alaamme liittyvän oppimistavoitteen ja kehitimme sekä syvensimme näin asiakaspalvelutaitojamme. Saimme lisää ammatillista itsevarmuutta kehitysvammaisen asiakkaan kohtaamiseen laboratoriossa ja näin pystymme tunnistamaan heidän asiakaspalvelutarpeensa.

Itseopiskelumateriaalin sisällölle oli huomattava merkitys sillä, että haastattelimme kokeneita, kehitysvammaisten parissa työskenteleviä työntekijöitä. Kaikki itseopiskelumateriaaliin saamamme työelämälähtöinen tieto perustuu haastatteluista kerättyyn tietoon, mikä tuo itseopiskelumateriaalin sisällön lähemmäksi työelämää. Koska itseopiskelumateriaalin sisältö perustuu suurelta osin

haastatteluaineistoon, se parantaa itseopiskelumateriaalin houkuttavuutta opiskelijoille, joilla ei ole vielä kokemusta kehitysvammaisten kanssa työskentelystä.

Tulevaisuuden tutkimustarpeeksi koemme sen, että olisi mielenkiintoista suorittaa aiheeseen liittyvä laaja haastattelututkimus bioanalyttikkojen parissa esimerkiksi yliopistollisessa sairaalassa tai valtakunnallisella tasolla, missä käsiteltäisiin bioanalyttikoiden kokemuksia sekä koulutustarpeita kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn. Aihetta voisi laajentaa myös koskettamaan muita erityisiä asiakasryhmiä, koska mielestämme tulee muistaa se, että ammattiryhmämme työskentelee ihmisläheisessä ammatissa, jossa hyvät asiakaspalvelutaidot ovat mielestämme keskeisessä asemassa.

LÄHTEET

Arvio M. & Aaltonen S. 2011. Kehitysvammainen potilaana. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Davis, B. 2002. Phlebotomy: a customer service approach. Second edition. Albany, N.Y. : Delmar Thomson Learning

Hirsjärvi S., Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Jämsä, K. & Manninen E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Vantaa: Tammi.

Kaski M. (toim.), Manninen A. & Pihko H. 2009. Kehitysvammaisuus. 4. uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. 2012. Vammaispolitiikka. Hakupäivä 1.1.2012. <http://verneri.net/yleis/kehitysvammaisuus/vammaispolitiikka.html>

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2012. Tietoa kehitysvammasta. Hakupäivä 1.1.2012 <http://www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma-/tietoa-kehitysvammasta/>.

Koivuniemi K. & Simonen K. 2011. Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Koli, H. 2003. Oppimisprosessin ohjaus uusissa oppimisympäristöissä. Teoksessa H. Kotila (toim.) Ammattikorkeakoulupedagogiikka. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lammi, O. 2007. PowerPoint 2007 –Tehoa viestintään. 1. painos. Jyväskylä: Saarijärven Offset Oy.

Loiri, P. & Juholin E. 1998. Visuaalisen viestinnän käsikirja. Inforviestintä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Odom S., Horner R., Snell M. & Blacher J. 2007. Handbook of developmental disabilities. New York: The Guilford Press

Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulutusohjelman opinto-opas 2011.

Oulun seudun ammattikorkeakoulun kehittämissuunnitelma 2010.

Virolainen K. 2010. Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan yksikön ympäristöpolitiikka.

Pesonen H., Lehtonen J. & Toskala A. 2004. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus

Poikela R. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2010:5. Helsinki: Yliopistopaino

Raij, K. 2003. Osaamisen tuottaminen ammattikorkeakoulun päämääränä. Teoksessa H. Kotila (toim.) Ammattikorkeakoulupedagogiikka. Helsinki: Edita Prima Oy.

Reinboth C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Tammi

Rihlana, S. 1997. Värioppi. 6. uusittu painos. Rakennustieto Oy. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. Teemahaastattelu. Hakupäivä 21.12.2011. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. 2012. Potilaan keskeisimmät oikeudet. Hakupäivä 5.1.2012. http://www.valvira.fi/ohjaus_ja_valvonta/terveydenhuolto/potilaan_oikeudet

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 1998. Kehitysvammadiagnoosit. Ohjeita ja luokituksia 1998:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 2002. Sosiaali- ja terveydenhuollon potilas- ja potilasasiakirjasanasto. Hakupäivä 5.1.2012. http://sty.stakes.fi/NR/rdonlyres/0C799961-C977-45DE-B0F6-7C92DA1D38B9/4016/http___wwwstakesfi_oske_terminologia_sanastot_aspo.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Esitteitä 2001:1 selkokieli. Hakupäivä 5.1.2012. <http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/soshuoselko.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle: Suomen vammaispoliittinen ohjelma Vampo 2010-2015. Helsinki: Yliopistopaino

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Potilaan oikeudet. Hakupäivä 5.1.2012. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/asiakkaanoikeudet/terveydenhuolto

Suoma, J. 2003. Tutkimus- ja kehittämisprojektit opiskelijoiden oppimisympäristöinä. Teoksessa H. Kotila (toim.) Ammattikorkeakoulupedagogiikka. Helsinki: Edita Prima Oy.

Valtion säädöstietopankki. 2012. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519. Hakupäivä 9.1.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>.

Valtion säädöstietopankki. 2012. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. Hakupäivä 9.1.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>.

Vuorela, S. 2005. Haastattelumenetelmät. Hakupäivä 20.12.2011. <http://www.cs.uta.fi/usabsem/luvut/3-Vuorela.pdf>

Ympäristöministeriö. 2012. Kestävä kehitys. Hakupäivä 28.8.2012. <http://www.ymparisto.fi>.

Hyvä bioanalytikko ja sairaanhoitaja,

olemme kaksi Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytikko-opiskelijaa, jotka tekevät opin-
näytetyön aiheesta kehitysvammainen laboratorion suoniverinäytteenoton asiakkaana.

Teemme laadullisen haastattelututkimuksen aiheesta, jonka tarkoituksena on kuvailla kuinka ke-
hitysvammainen asiakas tulisi kohdata laboratorion asiakkaana. Haastattelumateriaalin pohjalta
tulemme tekemään luentomateriaalin Oulun seudun ammattikorkeakoulun bioanalytiikan koulu-
tushjelman käyttöön.

Keräämme haastatteluaineiston haastattelemalla teillä työskentelevää bioanalytikkoa ja paria
suoniverinäytteenottoon osallistuvaa sairaanhoitajaa. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaeh-
toista ja siitä voi kieltäytyä missä vaiheessa tutkimusta tahansa. Haastattelut tallennetaan nauhu-
rille.

Haastattelumme teemat ovat:

- 1. Vastaajien taustatiedot**
- 2. Kehitysvammainen laboratorion asiakkaana**
- 3. Koulutuksen antamat valmiudet kehitysvammaisen asiakkaan kanssa työskente-
lyyn**

Yhteistyöterveisin,

Oulussa 13.3.2012

Henna Hotakainen

Heidi Kortelahti

Kysely

Palaute kehitysvammaisen laboratorion asiakkaana -itseopiskelumateriaalista.

Vastaa väittämiin 1-13 ympyröimällä mielestäsi sopivin vaihtoehto 1-5, missä **1=täysin samaa mieltä**, 2=jokseenkin samaa mieltä, 3=en osaa sanoa, 4=jokseenkin eri mieltä, **5=täysin eri mieltä**. Huomioithan myös viimeisen kysymyksen (14).

Sisältö

1. Itseopiskelumateriaali on ammatillisesti kasvattava suhteessa kehitysvammaisen asiakaspalveluun
1 2 3 4 5
2. Itseopiskelumateriaali on käytettävissä yleisimmällä tietokoneohjelmalla
1 2 3 4 5
3. Itseopiskelumateriaali säilyttää opiskelijan mielenkiinnon alusta loppuun
1 2 3 4 5
4. Itseopiskelumateriaalin oppimistehtävien sisältö on tarkoituksenmukainen
1 2 3 4 5
5. Itseopiskelumateriaalin lähteet ovat tarkoituksenmukaisia
1 2 3 4 5
6. Itseopiskelumateriaalin sisältö on johdonmukainen
1 2 3 4 5

Kommentteja:

Ulkoasu

7. Käytetty kirjasintyyppi on selkeä

1 2 3 4 5

8. Käytetyt värit ovat neutraaleja

1 2 3 4 5

9. Tuote innostaa perehtymään materiaaliin

1 2 3 4 5

Kommentteja:

Kieliasu

10. Lauseet ovat helppolukuisia

1 2 3 4 5

11. Lauseet ovat ymmärrettäviä

1 2 3 4 5

12. Tieto esitetään loogisessa järjestyksessä

1 2 3 4 5

13. Diat sisältävät sopivan määrän tekstiä

1 2 3 4 5

Kommentteja:

14. Parannus-/kehitysehdotuksia itseopiskelumateriaalista:

Kiitos vastauksistasi! 😊