



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Minttu Kujanpää-Kyyhkynen

Vanhempien ja lähihenkilöiden tyytyväisyys apuvälinepalveluun ja TAIKE-taulustoon kommunikoinnin apuvälineenä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Apuvälinetekniikka

Apuvälinetekniikan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

19.11.2018

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Minttu Kujanpää-Kyyhkynen Vanhempien ja lähihenkilöiden tyytyväisyys apuvälinepalveluun ja TAIKE-taulustoon kommunikoinnin apuvälineenä</p> <p>31 sivua + 3 liitettä 9.11.2018</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Apuvälineteknikko</p>
<p>Tutkinto-ohjelma</p>	<p>Apuvälinetekniikan koulutusohjelma</p>
<p>Ohjaajat</p>	<p>lehtori Tomi Nurminen yliopettaja Pekka Paalasmaa</p>
<p>Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi (<i>engl. Augmentative and Alternative Communication, AAC</i>) on viestintää, jossa käytetään esimerkiksi tukiviittomia tai kuvia. Apuvälineitä tarvitaan, kun kommunikoinnissa käytetään kuvia tai kirjoitusta. Puhevammaisten henkilöiden lähiympäristöllä on merkittävä osa kommunikoinnin apuvälineen käytössä osana arkea. Ammattilaisilta saatu käytön ohjaus ja tuki ovat myös tärkeitä kommunikoinnin apuvälineen käyttöönotossa.</p> <p>Apuvälinekeskuksen Tietoteekki vastaa vaativan erityistason kommunikoinnin apuvälineistä ja apuvälineiden tarpeen arvioinnista HUS-alueella. Apuvälinepalveluprosessiin kuuluvat kommunikoinnin apuvälineen tarpeen arviointi, sovitukset, käytön ohjaus, apuvälineen lainaus sekä käytön seuranta. TAIKE-taulusto on kommunikoinnin apuväline puhevammaisille henkilöille. Se on Windows-käyttöjärjestelmässä toimiva kuvakommunikointitaulusto, jota käytetään kommunikointiohjelman ja puhesynteessin kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää TAIKE-tauluston käyttäjien vanhempien ja lähihenkilöiden tyytyväisyyttä apuvälinepalveluun ja TAIKE-taulustoon kommunikoinnin apuvälineenä. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvityksen perusteella tarjota Apuvälinekeskuksen Tietoteekille tietoa apuvälinepalveluun ja TAIKE-taulustoon liittyvästä tyytyväisyydestä ja tyytymättömyydestä. Tämän tiedon avulla Tietoteekin on mahdollista kehittää apuvälinepalveluaan.</p> <p>Kyselyssä käytettiin QUEST 2.0-apuvälinetyytyväisyyttä arvioivaa mittaria ja erillistä kyselylomaketta, jolla kerättiin lisätietoa TAIKE-tauluston käytöstä. Kyselylomakkeet ja kyselyn tiedote postitettiin TAIKE-taulustoa käyttäville 103 asiakkaalle. Käyttäjien vanhemmat ja lähihenkilöt vastasivat kyselyyn. Kyselyyn osallistuneiden vastausprosentti oli 11. Tulosten mukaan TAIKE-taulustoon kommunikoinnin apuvälineenä ollaan pääosin tyytyväisiä. Apuvälinepalveluun ollaan jonkin verran tyytymättömpiä.</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että ohjaukset määrällä ei ole suoranaista vaikutusta apuvälineen tai palvelun tyytyväisyyteen. Apuvälinepalvelun laatu on selvästi muuttunut vuosien 2012 ja 2018 välisenä ajankohtana. Aineiston luotettavuutta heikentää saatujen vastausten vähäinen määrä verrattuna lähetettyjen kyselyiden määrään. Jatkotutkimuksia voisi kohdentaa eri sairaanhoitopiireihin ja niissä luovutettujen kommunikoinnin apuvälineiden sekä niihin liittyvien palveluiden tyytyväisyyteen. Lisäksi iPadit ja niissä käytettävät kommunikointiohjelmat olisivat selvityksen kohteina ajankohtaisia.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi (AAC), apuvälinepalveluprosessi, kommunikoinnin apuvälineet, TAIKE-taulusto</p>

Author Title	Minttu Kujanpää-Kyyhkynen User Satisfaction with Computer Augmented Communication Device and Delivery Services. Perspectives of the User's Parents and Close Ones
Number of Pages Date	31 pages + 3 appendices November 2018
Degree	Bachelor of Health Care
Degree Programme	Prosthetics and Orthotics
Instructors	Tomi Nurminen, Senior Lecturer Pekka Paalasmaa, Principal Lecturer
<p>Augmentative and alternative communication (AAC) is a method that provides opportunities to communicate, share thoughts and opinions with each other when speech is not an option. It is for people who are unable to use speech in their communication, people who do not understand speech very well or have difficulties to pronounce words and sentences that other people can understand them. In AAC signs, pictures and symbols or text are used for communication. When using pictures or writing there will be need for communication devices. Speech impaired people also need an example for using their communication devices. It is necessary especially when they are using high-technology devices such as computer augmented communication devices. Family and professionals are in an important role getting the device effectively in use and showing the example of how to use it.</p> <p>In the Helsinki and Uusimaa Hospital District communication services are offered and controlled by the Communication and Technology Centre Tietoteekki, Helsinki, Finland. Tietoteekki is in charge of delivering the demanding high-technology communication devices and their work includes AAC assessment for the client. The evaluation is an important part of service because the communication devices need to be customized for the user. Help, support and training are required after receiving the device. TAIKE is a symbol based computer augmented communication device used together with communication software and synthesized speech generator.</p> <p>The purpose of this study was to find out how satisfied parents and nearby members are with the delivery services and computer augmented communication device TAIKE.</p> <p>Data were collected by sending two questionnaires to users of TAIKE. Parents or other nearby members of the users took part in the study by answering the questions of QUEST 2.0 and another questionnaire giving more information about using the device. The results showed that parents and nearby members are mainly satisfied with the TAIKE and less satisfied with the delivery services.</p> <p>The results lead to the conclusion that the amount of help and support does not clearly affect the satisfaction of the device or service. Quality of the service on the other hand has changed between years 2012 and 2018. Future studies could focus on other hospital district areas and on the user satisfaction of their services. Satisfaction in iPads and the communication software used in them could also be of interest in future studies.</p>	
Keywords	Augmentative and Alternative Communication (AAC), delivery services, computer augmented communication device

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi	3
2.1	Puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin pääryhmät	3
2.2	Puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia tarvitsevat käyttäjäryhmät	6
3	Kommunikoinnin apuvälineet	7
3.1	Tietokoneavusteinen kommunikointi	8
3.2	TAIKE-taulusto	9
4	Apuvälinepalveluprosessi	11
4.1	Apuvälinepalveluiden laatusuositus	12
4.2	Kommunikoinnin apuvälinepalveluprosessi	13
4.3	Apuvälinearvio	15
5	Apuvälinetyytyväisyyttä arvioiva mittari Quest 2.0	16
6	Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimuskysymykset ja tavoite	18
7	Aineiston keruumenetelmät	19
8	Tulokset	21
9	Johtopäätökset	27
10	Pohdinta	29
10.1	Menetelmän pohdintaa	30
10.2	Tulosten pohdintaa	32
	Lähteet	34
	Liitteet	
	Liite 1. QUEST 2.0 Apuvälinetyytyväisyyttä arvioiva mittari	
	Liite 2. Kyselylomake 2	
	Liite 3. Tiedote kyselyyn osallistuville	

1 Johdanto

Kommunikointi on ihmisten kesken välitettäviä tunteita ja ajatuksia. Toisinaan jonkun sairauden tai vamman seurauksena puhuminen on mahdotonta tai vaikeasti ymmärrettävää. Jokaisella on kuitenkin oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi vammasta huolimatta. Puhevammaiselle ihmiselle on tärkeä saada ilmaista itseään ja tuoda omat mielipiteensä esille. Puhetta tukevalla ja korvaavalla kommunikoinnilla voidaan tarjota mahdollisuus itsensä ilmaisulle. Silloin tarvitaan kommunikoinnin apuvälineitä. Apuvälineenä voi olla puhelaite, tietokone tai tabletti, jossa on kommunikointiohjelma. Puhevammaisten henkilöiden toimiva kommunikointi edellyttää lähihenkilöiden esimerkkiä viestinnästä puhetta korvaavilla keinoilla. (Papunet 2017.)

Apuvälinepalveluprosessiin kuuluvat apuvälineen tarpeen arviointi, sovitus, käytön ohjaus, apuvälineen lainaus sekä käytön seuranta (Itkonen & Lukkarinen 2011). Käytön ohjaus ja käytön seuranta ovat erityisen tärkeitä, jotta apuväline tulee varmasti asiakkaan käyttöön, ja että apuväline on asiakkaalle oikeanlainen ja toimiva. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan apuvälineen käytön opetus on yksi osa apuvälinepalveluprosessia. Kaikki apuvälineet edellyttävät käytön opetusta. Tämä suunnitellaan ottaen huomioon apuvälineen vaatavuustaso ja käyttäjän oppimiskyky. Sosiaali- ja terveysministeriön apuvälinepalveluiden laatusuosituksessa myös todetaan, että apuvälineen kokeilun jälkeen sosiaali- ja terveysalan ammattilainen opastaa apuvälineen käytön asiakkaalle. (Itkonen & Lukkarinen 2011.)

TAIKE-aulusto on suunniteltu puhevammaisten henkilöiden kommunikointivälineeksi. Se on Windows-laitteille soveltuva kommunikointitaulustokokonaisuus, johon kuuluvat kommunikointiohjelma ja puhesynteesi. TAIKE-aulusto on tarkoitettu henkilölle, jonka tavoitteena on kommunikoida monipuolisesti kuvia käyttäen. (Papunet 2018.) Kommunikoinnin apuvälineenä käytettävät kommunikointiohjelmat ovat teknisyytensä ja laajan sisältönsä vuoksi vaativia. Niiden käyttäminen edellyttää aina käytön ohjausta vanhemmille ja lähihenkilöille, jotta ne tulevat kiinteäksi osaksi käyttäjänsä arkea.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kyselyn avulla TAIKE-aulustoa kommunikoinnin apuvälineenä käyttävien henkilöiden vanhempien ja lähihenkilöiden tyytyväisyyttä apuvälinepalveluun. Lisäksi tarkoituksena on selvittää vanhempien ja lähihenkilöiden

tyytyväisyyttä kommunikoinnin apuvälineeseen, tässä tapauksessa TAIKE-taulustoon. Kyselyn avulla kartoitetaan tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä kommunikoinnin apuvälineen ominaisuuksien ja apuvälinepalvelun sujuvuuden perusteella.

Opinnäytetyön työelämän yhteistyökumppanina toimii Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin Apuvälinekeskuksen Tietoteekki. Tietoteekki vastaa vaativan erityistason kommunikointiapuvälineistä ja apuvälineiden tarpeen arvioinnista HUS-alueella. Tietoteekki on erikoistunut teknisiin ja ei-teknisiin kommunikoinnin apuvälineisiin.

Opinnäytetyön tavoitteena on kyselystä saatujen tulosten avulla tarjota Tietoteekille tärkeää tietoa käyttäjien vanhempien ja lähihenkilöiden tyytyväisyydestä liittyen TAIKE-taulustoon ja apuvälinepalveluun. Näiden tulosten avulla Tietoteekin on mahdollista kehittää edelleen omaa apuvälinepalveluaan, parantaa sen saatavuutta sekä vastata asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Tyytyväisyys apuvälineeseen on merkittävää niin käyttäjän läheisten kuin ammattilaistenkin kannalta. Tyytyväisyyteen positiivisesti vaikuttavia seikkoja ovat tutkimuksen mukaan laitteen käytön helppous ja huoltopalvelut. Tyytymättömyys voi johtaa apuvälineen käytön vähentämiseen tai sen totaaliseen hylkäämiseen. (Bailey & Parette & Stoner & Angell & Carroll 2006.)

Opinnäytetyöllä tavoiteltava hyöty tähtää siihen, että asiakkaille voidaan tarjota vieläkin parempaa apuvälinepalvelua. Opinnäytetyön osana tehtävän kyselyn tuloksien perusteella on toivottavaa, että löydetään ne asiat, jotka toteutuvat tai eivät toteudu apuvälinepalveluprosessissa kuten apuvälinearviossa, käytönohjauksessa ja seurannassa. Sen perusteella Tietoteekki voi vaikuttaa näiden osa-alueiden kehittämiseen, jotta molemmille tahoille, sekä asiakkaalle että luovuttavalle taholle, apuvälineprosessi olisi kannattavaa, hyödyllistä ja ennen kaikkea oikea-aikaista.

2 Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi

Ihmiset kommunikoivat yleensä puheen avulla. Kaikki ihmiset eivät kuitenkaan pysty kommunikoimaan puheella tarpeeksi hyvin erilaisista syistä johtuen. Puhevammaisella ihmisellä tarkoitetaan kuulevaa ihmistä, jolle ajatusten viestiminen tai tiedon vastaanottaminen puhutun kielen avulla on vaikeaa. Puhe-ilmaisuu voi olla puutteellista tai puhuminen voi olla täysin mahdotonta. Kyseessä voi olla väliaikainen tai pysyvä tilanne. Puhe-ilmaisua ja puheen ymmärtämistä voivat vaikeuttaa esimerkiksi cp-vamma, kehitysvammat tai neurologiset sairaudet. (Opas kommunikoinnin apuvälinepalveluihin n.d.)

Puhetta tukevalla ja korvaavalla kommunikoinnilla (*engl. Augmentative and Alternative Communication, lyhenne AAC*) tarkoitetaan sitä, kun puhutun kielen täydennykseksi tai sitä korvaamaan käytetään muita kommunikoinnin muotoja. Puhetta korvaavaa kommunikointia käytetään, kun vuorovaikutustilanteessa kommunikoidaan muilla keinoilla kuin puheella. Puhetta tukevaa kommunikointia käytetään, kun täydennetään ja tuetaan puheilmaisua. Normaalisti kuulevat ihmiset, joilla on vaikeita kehityksellisiä puheen ja kielen häiriöitä käyttävät viittomia sekä graafisia ja kosketeltavia merkkejä puheensa tukena tai korvaamaan sitä. Näille ihmisille puhetta korvaavasta kommunikoinnista tulee pääkommunikointimuoto. Toisilla ihmisillä puheen ja kielen häiriöt eivät ole vaikeita. Nämä ihmiset saattavat kuitenkin tarvita korvaavaa keinoa siinä vaiheessa, kun opettelevat puhumaan tai he tarvitsevat sitä kommunikointinsa tueksi ja puheensa ymmärrettävyyden parantamiseksi. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 20.)

Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointijärjestelmiä ovat manuaaliset merkit, graafiset merkit ja kosketeltavat merkit. Lisäksi kommunikoinnin muotoja ovat avusteinen ja ei-avusteinen kommunikointi. Käyttäjälle parhaan kommunikointikeinon löytäminen vaatii kommunikointijärjestelmän ja kommunikointimuodon valinnan lisäksi sen, että huomioidaan käyttäjän motoriset taidot kuten käsien käyttämisen kyky sekä näköaistin kuten liikkeen, muotojen ja kuvien havaitsemisen kyky. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 20-21; 40.)

2.1 Puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin pääryhmät

Puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia tarvitsevat ihmiset voidaan jakaa kolmeen pääryhmään, ilmaisukieliryhmään, korvaavan kielen ryhmään ja tukikieliryhmään. Jako tapahtuu sen perusteella, mikä heidän kommunikointinsa tavoite on ja miten paljon he

tulevat tarvitsemaan puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointikeinoa. Yhteistä kaikille kolmen pääryhmän ihmisille on se, että he eivät ole alkaneet puhua tavanomaisessa iässä tai he ovat menettäneet puhekykynsä sairauden tai vamman vuoksi. Ryhmät kuitenkin eroavat toisistaan paljon, joten jaottelu on tärkeää. Ryhmien väliset erot johtuvat siitä, että puhevammaiset ihmiset ymmärtävät kieltä eri tavalla. Lisäksi heidän valmiutensa oppia ymmärtämään ja käyttämään kieltä ovat erilaisia. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 80.)

Ilmaisukieliryhmään kuuluvat henkilöt ovat keskenään erilaisia sen suhteen, miten he ymmärtävät puhetta ja miten he pystyvät ilmaisemaan itseään puheella. Tyypillisiä tähän ryhmään kuuluvia ihmisiä ovat cp-vammaiset. Puheen tuottaminen voi olla heille haastavaa, mutta he saattavat kuitenkin ymmärtää kieltä hyvin. Tähän ryhmään kuuluvien ihmisten puhetta korvaavan kommunikoinnin kuntoutuksen tavoitteena on löytää heille sellainen kommunikointikeino, jota he käyttävät kaikenlaisissa tilanteissa koko elämänsä ajan. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 80.)

Korvaavan kielen ryhmään kuuluville ihmisille on tyypillistä, että he käyttävät puhetta kommunikoinnissaan todella vähän tai eivät lainkaan. Puhetta korvaava kommunikointikeino on heille se kieli, jota he tulevat käyttämään koko elämänsä. Se tarkoittaa myös sitä, että muiden ihmisten tulee käyttää korvaavaa kommunikointikeinoa heidän kanssaan. Tarkoituksena siis on, että korvaavasta kommunikointikeinosta tulee heidän äidinkieltensä. Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi autistiset ja älyllisesti kehitysvammaiset ihmiset. Kuntoutuksen tavoitteena on ymmärtämisen ja ilmaisun vahvistaminen. Lisäksi sellaisten tilanteiden mahdollistaminen, joissa ihminen oppii ymmärtämään ja käyttämään tätä kommunikointikeinoa siten, että se voi toimia puhutusta kielestä irrallaan. Olennaista on myös se, että puhetta korvaavan kommunikointikeinon käyttäjän ympäristöä muokataan siten, että puhetta korvaava kommunikointikeino voi toimia tässä ympäristössä. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 82-83.)

Tukikieliryhmä voidaan jakaa kahteen alaryhmään. Ensimmäinen näistä on kehityksellinen ryhmä, joka muistuttaa korvaavan kielen ryhmää. Se eroaa siitä kuitenkin siten, että vaikeudet kommunikoinnissa eivät ole niin laajoja eivätkä he tarvitse sitä pysyväksi kommunikointikeinokseen. Tukikieliryhmässä tähdätään ensisijaisesti puheen kehittämiseen eikä tarkoituksena ole korvata käyttäjän itsensä tai hänen kanssaan kommunikoivien puhetta. Tärkeintä on, että se vahvistaa puheen ymmärtämistä ja puheen käyttöä ilmaisevana elementtinä, joten se toimii tukirakenteena normaalin puheen kehityksen rinnalla.

Tukikieliryhmään kuuluvat ja sitä tarvitsevat sellaiset lapset, jotka oletettavasti alkavat puhua, mutta kielen kehitys on hyvin viivästynyttä. Esimerkiksi monet Downin syndrooma -lapset kuuluvat tähän ryhmään. Tämän alaryhmän kuntoutuksessa on tärkeää, että puheen ja sitä korvaavan kielen välinen yhteys on selvillä. Kuntoutuksessa pyritään löytämään myös ratkaisu puheen puuttumisen sosiaalisiin ongelmiin. Tarvittaessa kuntoutuksessa voidaan vielä keskittyä ymmärtämisen harjoitteluun. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 81.)

Toinen alaryhmä, tilanteinen ryhmä, käsittää sellaisia ihmisiä, jotka ovat oppineet puhumaan, mutta eivät saa itseään helposti ymmärretyksi. Tämä alaryhmä muistuttaa taas paljon ilmaisukieliryhmää, mutta puhetta korvaava kommunikointikeino ei ole tämän ryhmän ihmisille heidän käyttämänsä pääkommunikointikeino. Miten hyvin he saavat itsensä ymmärretyksi, riippuu monesta tekijästä. Esimerkkinä, miten hyvin keskustelukumppani heidät tuntee, mikä on keskustelun aihe ja mitä häiritseviä asioita tilanteessa on. Tässä alaryhmässä kuntoutus tähtää siihen, että ihminen oppii ymmärtämään, milloin hän tarvitsee puheelleen tukea, miten hän voi tarkkailla keskustelukumppaninsa ymmärtämistä sekä kuinka kommunikoinnissa käytetään eri tilanteisiin sopivia keinoja ja strategioita. Tähän ryhmään kuuluvilla ihmisillä saattaa olla lisäksi ääntämisen häiriötä, jotka vaikeuttavat kommunikointia ja sen ymmärrettävyyttä. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 81-82.)

Ryhmiä erottelu on tärkeää myös sen vuoksi, että havaitaan puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin kuntoutuksen erilaiset tavoitteet sekä erilaiset tavat, joita ryhmien kuntoutuksessa käytetään. Kuntoutujan tavoitteet tulee aina laatia yksilöllisesti ja erottelu voi auttaa näiden tavoitteiden laatimisessa. Joskus voi olla kuitenkin vaikea määrittellä mihin ryhmään ihminen kuuluu. Henkilön kielellisen kyvyn arviointi puhumattoman tai monivammaisen ihmisen kohdalla on haasteellista myös ammatti-ihmiselle. Kielellisen kehityksen edellytykset eivät ole aina myöskään täysin selvät. Toisinaan on ihmisiä, joiden ei alustavasti odoteta oppivan käyttämään jotain kommunikointikeinoa. Lopulta he kuitenkin saattavat kehittyä sellaisen kommunikointikeinon taitavaksi käyttäjäksi, jonka ei pitänyt olla heille mahdollinen tai selkeä vaihtoehto. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 83-84.)

2.2 Puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia tarvitsevat käyttäjäryhmät

Tavallisimpia käyttäjäryhmiä, jotka tarvitsevat puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia ovat liikuntavammaiset, kehitysvammaiset, kehityksellisten kielihäiriöiden ja autismin ryhmät sekä Rettin-oireyhtymä.

Liikuntavammaisista käyttäjistä tyypillisempiä ovat cp-vammaiset ihmiset, joiden motoriset vaikeudet saattavat estää puheen käyttöä kommunikoinnissa. Puhe-elinten hallinnan vaikeus voi vaikuttaa siihen, että he eivät voi artikuloida ymmärrettävästi. Ääntämisen säätely voi olla vaikeaa, joten vieraiden ihmisten on hankala ymmärtää heidän puhettaan. Motoriset vaikeudet saattavat olla myös niin laajoja, että ne käsittävät muutakin kuin vain puhemotoriikan osuuden. Näin ollen se vaikuttaa myös puhetta tukevan ja korvaavan kommunikointikeinon valintaan. (von Tezner & Martinsen 2000: 84–88.)

Kehitysvammaisten käyttäjäryhmässä tyypillisin diagnoosi on Downin syndrooma. Downin syndrooma -lapsilla kielen kehitys on merkittävästi viivästynyt verrattuna normaalisti kehittyviin lapsiin. He tarvitsevat usein tukikieltä, jonka tavoitteena on vauhdittaa kielellistä kehitystä ja tukea vuorovaikutusta. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 91–96.)

Kehityksellisten kielihäiriöiden käyttäjäryhmässä ovat lapset, joiden kielellinen kehitys on merkittävästi viivästynyt muuhun kehitykseen verrattuna. Ryhmä on hyvin monimuotoinen ja vaikeuden asteet vaihtelevat hyvin paljon. Yksi tärkeä alaryhmä muodostuu lapsista, joiden on vaikea suorittaa tahdonalaisia toimintoja kuten liikkeiden koordinoitua vaativia toimintoja. Toisena merkittävänä alaryhmänä on kielihäiriöoireyhtymä, joka on perinnöllinen kielihäiriö. Siinä ilmenee ääntämisvaikeuksia, lauseen muodostamisen ja sanojen taivutuksen ongelmia. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 88–91.)

Autismin ryhmään kuuluvilla ihmisillä on huomattavia kieli- ja kommunikointihäiriöitä sekä vaikeuksia suhteessa muihin ihmisiin. Tähän ryhmään kuuluvilla ihmisillä ei aina ole toimivaa puheilmiasua tai kielellinen kehitys on usein viivästynyt niillä ihmisillä, jotka oppivat puhumaan. Lisäksi kielellisten taitojen vaihtelu on tämän ryhmän sisällä suurta. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 96–100.)

Rettin-oireyhtymän ryhmään kuuluvat ihmiset tarvitsevat puhetta korvaavia keinoja ilmaistakseen itseään. Rettin-oireyhtymä on etenevä neurologinen sairaus, jota esiintyy

tyttöillä ja naisilla. Kehitys on normaalia 6-18 kuukauden ikään asti, mutta tästä iästä lähtien opitut taidot alkavat kadota. Suurin osa tähän ryhmään kuuluvista ihmisistä eivät koskaan puhu ja vain harvoilla puhekyky säilyy. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 101–105.)

3 Kommunikoinnin apuvälineet

Puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin keinot voidaan jakaa sen mukaan, miten käyttäjä tuottaa käyttämänsä merkit. Yleisimmin käytetään jakoa avusteiseen ja ei-avusteiseen kommunikaatioon. Ei-avusteinen kommunikaatio käsittää esimerkiksi elekommunikaation ja viittomakommunikaation. Tässä tapauksessa henkilö tuottaa kielelliset ilmaukset itse eli merkit tuotetaan. Avusteisessa kommunikaatiossa on kysymys siitä, että kielellinen ilmaus on olemassa käyttäjistä fyysisesti erillään eli käyttäjä valitsee merkit. Kommunikaatiossaan graafisia merkkejä käyttävät ihmiset kuuluvat avusteisen kommunikaation ryhmään, jolloin esimerkiksi kuvilla esitetty viesti välitetään kommunikaation apuvälineen avulla. (Huuhtanen 2001: 14-15.)

Erilaisiin tilanteisiin tarvitaan erilaisia kommunikaatiokeinoja ja kommunikaation apuvälineitä. Kommunikaation apuvälineet voidaan jakaa teknisiin ja ei-teknisiin apuvälineisiin. Ei-teknisiä apuvälineitä ovat esimerkiksi kommunikaatiokansiot. Teknisiin kommunikaation apuvälineisiin kuuluvat esimerkiksi puhe- ja kommunikaatiolaitteet, tietokoneella käytettävät kirjoitusohjelmat ja tietokonepohjaiset kommunikaatiohjelmat. (Ohtonen & Huuhtanen & Ylätupa 2010: 100.)

Kommunikaation apuvälineitä tarvitaan siis silloin kun kuvat, merkit tai kirjoitus valitaan osoittamalla esimerkiksi kommunikaatiotaulusta, -kansioista tai -laitteesta. Osoittaminen voi tapahtua esimerkiksi sormella, katseella tai liittämällä laitteeseen ulkoinen kytkin, jolloin sitä voidaan käyttää esimerkiksi pään liikkeellä. (Ohtonen & Huuhtanen & Ylätupa 2010: 100, 104.)

Kommunikaation apuvälineen käyttäjän toimintakyky, kielelliset taidot ja kommunikaation erilaiset tarpeet selvitetään apuvälinearvion perusteella. Lisäksi ympäristö, jossa apuvälinettä käytetään sekä apuvälineen ominaisuudet vaikuttavat siihen, miten hyvin apuväline soveltuu käyttäjälleen. (Opas kommunikaation apuvälinepalveluihin n.d.)

Tärkeä kommunikoinnin apuvälineen ominaisuus on sen liikuteltavuus. Kommunikoinnin apuvälineen käytön tulee olla myös mahdollista silloin, kun käyttäjä ei istu esimerkiksi tuolissa. Silloin on merkittävää, että kommunikoinnin apuvälineen käyttö voidaan muokata tilanteeseen sopivaksi. Kommunikoinnin apuväline antaa käyttäjälleen mahdollisuuksia itsensä ilmaisuun ja kuulluksi tulemisen tarpeisiin. Kaikilla ihmisillä on tarve kommunikoida, kertoa mielipiteensä ja osallistua toimintaan. On tärkeää, että käyttäjälle löydetään kommunikoinnin apuväline, joka täyttää nykyiset ja myös eteenpäin suuntautuvat kommunikointitarpeet. Kommunikoinnin apuvälineen tulee antaa käyttäjälleen kehittymisen mahdollisuuksia. Kommunikoinnin apuvälineen käytön pitäisi tuntua käyttäjästä itsestään hyvältä ja luontevalta. Tarpeen vaatiessa voidaan kokeilla muita vaihtoehtoja kommunikoinnin apuvälineeksi. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 48; 67; 69.)

Tietokonetekniikkaan perustuva kommunikoinnin apuväline on joustava vaihtoehto. Tietokoneelta merkit voidaan valita nopeasti, sillä on helppo selata sivuja ja käyttäjä saa käyttöönsä suuren sanavaraston. Tietokonetta voidaan käyttää myös siinä tapauksessa, kun käyttäjä on toisen ihmisen avusta riippuvainen tietokoneella kommunikoidessaan. Lisäksi kommunikoinnin apuvälineinä käytettävät tietokoneet mahdollistavat myös ympäristönhallinnan samalla laitteella. Tietokonetta voidaan käyttää myös leikkimiseen ja pelaamiseen, joka on usein esimerkiksi liikuntavammaiselle lapselle mahdotonta perinteisin keinoin. On kuitenkin tärkeää tehdä selvä ero kommunikoinnin apuvälineenä ja viihdekäyttöön käytettävän tietokoneen välillä. Kommunikoinnin apuvälineenä oleva tietokone on kommunikointia varten ja muuhun toimintaan käytetään erillistä tietokonetta. (von Tetzchner & Martinsen 2000: 54–55.)

3.1 Tietokoneavusteinen kommunikointi

Tietokoneavusteinen kommunikoinnin apuväline on kokonaisuus, johon kuuluu kommunikointiohjelman ja puhesynteesin lisäksi graafiset merkit, kuvat, tietokoneen ohjaustapa ja kommunikoinnin mahdollistava tietokone. Tietokoneavusteisesta kommunikoinnista puhutaan silloin kun tietokoneessa käytetään yksilöllisesti rakennettua kommunikointiohjelmia, johon on yhdistetty puhesynteesiohjelma. Tietokoneavusteisen kommunikoinnin ratkaisut tehdään yleensä kannettaviin tietokoneisiin tai tabletti laitteisiin, jolloin ne kulkevat helposti käyttäjänsä mukana. Toimiva kommunikointiohjelma vaatii perusohjelman

ja siinä käytettävien merkkien lisäksi yksilöllisen tietokoneen ohjaustavan. Tietokoneavusteisessa kommunikoinnissa on tärkeää, että käyttäjällä on hänelle oikea ja toimiva tapa ohjata tietokonetta. Se nopeuttaa ja helpottaa tietokoneen käyttöä sekä edistää käyttäjänsä kommunikointia. Lisäksi käyttäjällä tulee olla riittävät taidot hallita ja käyttää ohjelmaa. (Ohtonen & Roisko 2001: 101, 102; Ohtonen & Huuhtanen & Ylätupa 2010: 103.)

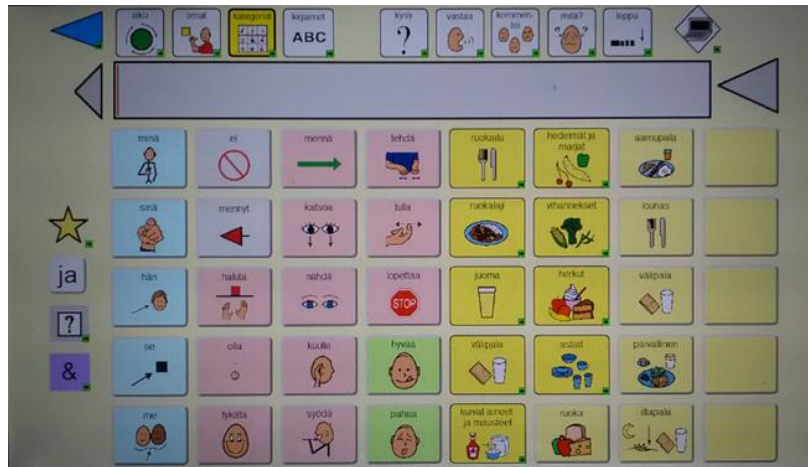
Tietokonelaitteisto tulee aina yksilöidä apuvälinearvion ja kokeilujen perusteella, jotta se vastaa käyttäjänsä tarvetta ja toimintakykyä. Tietokoneavusteinen kommunikoinnin apuväline tarjoaa käyttäjälleen laajat mahdollisuudet itsensä ilmaisuun ja viestien välittämiseen. Tietokone ei voi olla kuitenkaan käyttäjänsä ainoa kommunikointikeino, koska teknisen laitteen käyttäminen ei ole kaikissa tilanteissa ja paikoissa mahdollista. Lisäksi tulee huomioida, että tietokone voi mennä epäkuuntoon tai siitä voi loppua virta. (Ohtonen & Huuhtanen & Ylätupa 2010: 103.)

Tietokoneessa käytettävän yksilöllisen kommunikointiohjelman rakentaminen vaatii erityysosaamista, jonka toteuttamisesta vastaavat puheterapeutti ja tekninen asiantuntija. Yhteistyö käyttäjän ja hänen lähi-ihmistensä kanssa on tärkeää. Kommunikointiohjelmassa käytettävän sanaston joustavaa ja jatkuvaa päivittämistä varten käyttäjän tarpeisiin valitaan hänelle sopiva kuva- ja symbolikirjasto. Rakenteen ja sisällön pitäminen ajan tasalla on olennaista, jotta kommunikointiohjelma on toimiva osa käyttäjänsä kommunikointia. Huolellinen käytön ohjaus käyttäjälle ja lähiympäristölle on merkittävää apuvälineen sujuvan käytön kannalta. Kommunikoinnin apuvälineen käyttö vaatii myös lähi-ihmisiltä tukea käyttäjälle. Tekninen käyttö tulee opettaa usealle henkilölle käyttäjän lähiympäristössä. Lisäksi pienet muokkaukset ja lisäykset sanastoon on hyvä opettaa lähiympäristölle. Suuret rakenteelliset muutokset vaativat kuitenkin yhteydenottoa apuvälineyksikköön. (Ohtonen, Huuhtanen & Roisko 2010: 104.)

3.2 TAIKE-taulusto

TAIKE-taulusto on laaja kuvakommunikointitaulusto, joka muodostaa kokonaisuuden yhdessä kommunikointiohjelman, puhesynteesin ja kielellisen taivuttimen kanssa. TAIKE-taulusto toimii tabletilla tai tietokoneella Windows käyttöjärjestelmässä. TAIKE-taulustossa käytetään graafisia merkkejä, PCS-kuvia (Picture Communication Symbols), viestien tuottamiseen. TAIKE-taulustossa viesti muodostetaan viestiriville valmiiden ilmausten avulla tai vaihtoehtoisesti sana kerrallaan. Kielellinen taivutin muokkaa viestiriville

sana sanalta muodostetun viestin suomen kieliopin mukaisesti sujuvaksi suomeksi. Valitut viestit näkyvät kuvaruudulla ja kuuluvat puhesynteesin avulla puheena. (Opas tietoteknisiin apuvälineratkaisuihin; Savolainen 2012.)



Kuvio 1. TAIKE-taulusto (Kuva Minttu Kujanpää-Kyyhkynen)

TAIKE-tauluston kehittäminen alkoi Kommunikointiohjelmat käyttöön -hankkeesta, joka toteutettiin vuosina 2005–2009. Hankkeen avulla haluttiin vastata niihin haasteisiin, joita kommunikointiohjelmissa on aiemmin ollut. Kommunikointiohjelmat ovat olleet vähän puhevammaisten ihmisten käytössä, koska valmista materiaalia ei ole ollut tarjolla ja sen tekeminen on vienyt paljon ammattilaisten aikaa. Käytönohjaus lähiympäristölle on koettu vähäiseksi ja puhesynteesin ääni konemaiseksi. Myös tietokoneen käyttö apuvälineenä on haastavaa. Sen mukana kuljettaminen on vaikeaa, käynnistäminen on hidasta ja koneen oleminen esillä oikeaan aikaan vaatii lähi-ihmisiltä paljon panostusta. Käyttäjältä vaaditaan motorisia taitoja ja käyttäjälle sopivan ohjaintavan löytämiseen menee aikaa. (Kommunikointiohjelmat käyttöön -hanke 2010.)

Huomion arvoista on se, että kommunikointiohjelman käytöllä on etuja, joita muilla kommunikoinnin apuvälineillä ei ole. Kommunikointiohjelman käyttäjä on itsenäisempi ja hänellä on laajemmat mahdollisuudet kommunikointiin. Viestin kuuluminen puheena lisää osallisuutta ja osallistumisen mahdollisuuksia. Hankkeen tavoitteena oli kehittää kommunikointiohjelmaan valmista sisältöä puhevammaisille lapsille ja nuorille. Tämän uuden sisällön avulla puhevammaisella ihmisellä on tasavertaiset oikeudet osallistua keskusteluun ja tuottaa oikeaa, ymmärrettävää suomen kieltä. (Kommunikointiohjelmat käyttöön -hanke 2010.)

TAIKE-aulusto on suunniteltu puhevammaisille henkilöille, jotta he voivat kommunikoida monipuolisesti kuvien avulla. TAIKE-aulustossa on valittavana satoja taulustoja, joista suunnitellaan yksilöllinen kokonaisuus käyttäjän tarpeet huomioiden. TAIKE-aulustossa taulustot on järjestetty pääsivulta aiheryhmittäin avautuviksi sivuiksi. TAIKE-aulustoihin on mahdollista lisätä käyttäjän omia, tärkeitä ja henkilökohtaisia sisältöjä, kuten kuvia ja musiikkia. Näin siitä saadaan vieläkin enemmän käyttäjänsä näköinen ja hänen oma kommunikoinnin apuvälineensä. TAIKE-aulusto sisältää myös leikkeihin ja peleihin liittyviä taulustoja, joiden avulla voi kommunikoida tilanteeseen sopivalla tavalla. TAIKE-aulusto tarjoaa käyttäjälleen mahdollisuuden keskustella sujuvasti itselleen ja muille tärkeistä aiheista. TAIKE-auluston suunnittelussa on otettu huomioon tavallisen keskustelun osana esiintyviä ominaispiirteitä kuten keskustelun aloitus, vuorottelu ja keskustelun ylläpitäminen. TAIKE-auluston pääsivulta löytyy näiden keskusteluun liittyvien fraasien lisäksi myös tervehdykset ja muut nopeasti tarvittavat kommentit. TAIKE-aulusto tarvittavine ohjelmineen voidaan myöntää lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä henkilölle, joka apuvälinearvion perusteella voi hyötyä kyseisestä kommunikoinnin apuvälineestä. (TAIKE-aulusto; Tikoteekki 2018.)

TAIKE-aulusto vaatii laajan sisältönsä vuoksi käyttäjältään pitkäaikaista käytön harjoittelua. Ympäristön ja lähi-ihmisten sitoutuminen TAIKE-auluston käyttöön sekä heille annettu ohjaus ja tuki ovat myös tärkeitä käyttöönoton edellytyksiä. Lisäksi toimiva laitteen ohjaintapa ja motivoituneet lähi-ihmiset ovat tärkeässä osassa TAIKE-auluston käytölle.

4 Apuvälinepalveluprosessi

Apuvälinepalvelun tarkoituksena on tuottaa apuvälineitä tarvitsevalle henkilölle oikeaan aikaan palveluita, jotka ovat erityistä asiantuntemusta sisältäviä ja käyttäjän tarpeet huomioivia. Vastuu apuvälinepalveluista on pääsääntöisesti kunnilla ja kunnallisella terveydenhuollolla. Kansanterveyslaissa (66/1972) ja erikoissairaanhoidolaissa (1062/1989) säädetään kuntien ja niiden erikoissairaanhoidopiirien tehtävästä järjestää lääkinnällisen kuntoutuksen palveluita osana sairaanhoitoa. Lääkinnällisen kuntoutuksen tarkoituksena on parantaa ja ylläpitää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tukea elämäntilanteen hallintaa ja selviytymistä päivittäisistä toiminnoista. Lääkinnällisenä kuntoutuksena annettujen apuvälineiden käytön tarkoitus on korjata lääkinnällisin perustein todetun sairauden tai vamman toiminnanvajavuutta siten, että päivittäisiä toiminnoista suoriutuminen on mahdollista. (Hurnasti & Kanto-Ronkanen & Töytäri & Hakkarainen & Aarnikka & Konola 2010: 30-31.) Erikoissairaanhoidon apuvälinepalveluun on keskitetty

hankintahinnaltaan kalliit apuvälineet ja apuvälineet, jotka vaativat erityistä asiantunte-
musta tarpeen arvioinnin, valinnan ja ylläpidon osalta (Hurnasti ym. 2010: 32.)

Apuvälinepalveluprosessi on yksilöllinen, monipuolinen ja yhteistyötä vaativa prosessi.
Apuvälinepalveluprosessin kesto voi vaihdella lyhyestä, pitkäänkin kestävään prosessiin
tai se voi olla kestoaltaan jatkuva. Apuvälinepalveluprosessi koostuu monesta vaiheesta,
tarpeen havaitsemisesta, apuvälineen valinnasta, sovitukselta, kokeilusta, sen lainauk-
sesta ja käytön opastuksesta, käytön seurannasta, huollosta ja korjauksesta, muutos-
toista tai uuden hankinnasta sekä apuvälineen palautuksesta. (Hurnasti ym. 2010 :38.)

4.1 Apuvälinepalveluiden laatusuositus

Apuvälinepalveluiden laatusuositus ohjaa ja kehittää apuvälinepalveluja. Tarkoituksena
on se, että apuvälineiden käyttäjille voidaan tarjota käyttäjälähtöisesti toimivat ja saman-
veroisin perustein toteutetut palvelut. Apuvälinepalveluiden laatusuositus koskee niitä
apuvälinepalveluja, joita kunnat ja kuntayhtymät tuottavat. Käyttäjälähtöinen ja ammatti-
taitoinen toteutus, palveluiden kohdentaminen tarpeen mukaan ja resurssien käyttö te-
hokkaasti ovat apuvälinepalveluiden järjestämisessä ja toteuttamisessa esiin nousseita
puutteita. Apuvälineiden käyttäjät ja apuvälinealan ammattilaiset eivät tiedä tarpeeksi
apuvälineistä tai apuvälinepalveluista. Tämän seurauksena palveluiden laatu voi vaih-
della. Käyttäjälähtöisillä, hyvin järjestetyillä apuvälinepalveluilla saadaan aikaan palve-
lua, joka on joustavaa ja mutkatonta. Toimivilla palveluilla edistetään ihmisten itsenäistä
selviytymistä ja hyvää elämänlaatua. (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003: 11, 13.)

Laadukas apuvälinepalvelu on asiakaslähtöistä, tehokasta, oikea-aikaista ja suunnitel-
mallista sekä hyvin johdettua. Lisäksi ammattitaitoinen, osaava henkilöstö takaa apuvä-
linepalvelun laadun. (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003: 3, 15.)

Laatusuositus määrittelee, että apuvälineen käyttäjän tulee saada nopeasti ja vaivatto-
masti tarvitsemansa apuvälineet ja palvelut sekä apuvälineen huollon ja korjauksen. Hä-
nen tulee saada riittävästi ohjausta ja neuvontaa sekä tietoa apuvälineen valinnasta ja
sen vaihtoehtoista. Lisäksi hänellä tulee olla mahdollisuus osallistua oman apuväli-
neensä valintaan. Apuvälineen käyttäjällä tulee olla myös riittävästi aikaa kokeilla apu-
välinettä sen luonnollisessa käyttöympäristössä. Hänelle annetaan tiedot, mihin tulee
ottaa yhteyttä huolto- ja korjausasioissa sekä käyttöön ja palautukseen liittyvissä sei-

koissa. Henkilöstö kirjaa tiedot apuvälineen tarpeesta, sen luovuttamisesta tai korjaamisesta potilaan tai asiakkaan asiakirjoihin. (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003: 17-18, 20.)

Apuvälinepalveluiden laatusuosituksen käyttäjälähtöisen näkökulman mukaan käyttäjä osaa käyttää apuvälinettä, hän saa apuvälineestä tarvitsemansa hyödyn ja apuväline edistää hänen selviytymistään arjessa. Käytön opetuksessa ja ohjauksessa tulee ottaa huomioon käyttäjän voimavarat ja edellytykset. Käyttäjän lähiympäristö saa myös apuvälineen käytön opetusta ja ohjausta. (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003: 18.)

Laatusuosituksen mukaan apuvälinepalveluita tulee myös seurata ja arvioida säännöllisesti. Henkilöstö seuraa apuvälineen käyttöä sen soveltuvuuden ja sen käytön varmistamiseksi. Lisäksi apuvälinepalveluista saatujen palautteiden seuraaminen on tärkeää apuvälinepalvelun laadun kehittämiseksi. (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003: 17-19.)

Laatusuosituksessa myös todetaan, että henkilöstön ammattitaitoa tulee kehittää täydennyskoulutuksella, verkostoitumalla ja yhteistyöllä. Eri tahojen erityisomaaminen hyödynnetään apuvälinepalveluiden toteutuksessa. (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003: 18.)

Apuvälinepalveluista tiedottaminen on tärkeää hyvin toimiville palveluille. Käyttäjien tulee saada apuvälinepalveluista riittävästi tietoa. Tiedon vastaanottaminen tulee taata ja varmistaa siten, että huomioidaan erityisryhmät, erilaiset käyttäjät ja palvelun tarvisijat. (Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003: 20.)

4.2 Kommunikoinnin apuvälinepalveluprosessi

Kommunikoinnin apuvälinepalveluprosessi alkaa tarpeen havaitsemisesta. Henkilöllä, joka tarvitsee apuvälineen kommunikoinnin tueksi, voi olla vaikeuksia tulla ymmärretyksi puheella tai muilla ilmaisukeinoilla eri tilanteissa. Henkilön voi olla myös vaikea ymmärtää puhetta tai muita ilmaisukeinoja. Kommunikoinnin apuväline tarpeen voi havaita henkilö itse, hänen lähi-ihmisensä tai ammattihenkilö. (Opas kommunikoinnin apuvälinepalveluihin n.d.)

Henkilö tai hänen lähi-ihmisensä ottaa yhteyttä hoidosta vastaavaan tahoon. Hoidosta vastaava taho tekee arvionsa perusteella lähetteen kommunikoinnin apuvälineistä vastaavan erikoissairaanhoidon yksikköön kuten apuvälinekeskukseen, Tikoteekkiin tai muuhun kommunikoinnin apuvälineiden käytön arviointia tekevään tahoon. Lähetteen hyväksymisen jälkeen henkilö saa kutsun apuvälinetarpeen arviointiin. (Tikoteekki-verkosto 2017.)

Apuvälinepalveluprosessiin kuuluu tietoteknisten apuvälineiden osalta laitekokonaisuuden suunnittelu, apuvälinetarpeen arviointi, apuvälineen valinta ja kokeilu, käytön ohjaus, hankinta ja luovutus. Lisäksi apuvälineen käytön seuranta sekä huolto ja korjaus ovat osa prosessia. Apuvälinetarpeen arvion tekee pääsääntöisesti puheterapeutti yhteistyössä moniammatillisen tiimin kanssa, jossa voi olla mukana apuvälineteknikko, toimintaterapeutti, fysioterapeutti tai AAC-ohjaaja. (Tikoteekki-verkosto 2017.)

Asiakaslähtöisessä apuvälinetarpeen arvioinnissa asiakas osallistuu suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä ammattilaisten ja lähi-ihmisten kanssa. Arvioinnin tarkoituksena on kartoittaa toimintakykyä, elämäntilannetta ja lähiympäristön sitoutumista apuvälineen käyttöön, jotka vaikuttavat osaltaan myös apuvälineen valintaan. Kommunikoinnin apuvälinearvioon saattaa joskus kulua hyvin pitkään aika ennen kuin löydetään käyttäjälle ja hänen tarpeisiinsa soveltuva kommunikoinnin apuväline. (Tikoteekki-verkosto 2017.)

Apuvälineen hankinnasta päätetään yhteistyössä arvioinnista vastaavan työryhmän sekä henkilön ja hänen lähi-ihmistensä kanssa. Apuvälineen hankinnasta vastaava taho hankkii apuvälineen asiakkaalleen ja luovuttaa sen lainaksi yleensä pitkäaikaiseen käyttöön. (Tikoteekki-verkosto 2017.)

Luovutuksen yhteydessä käyttäjää ja hänen lähiympäristöään ohjataan laitteen käyttöön. Apuvälineen käytön ohjaus asiakkaalle ja lähi-ihmisille on edellytys apuvälineen sujuvalle käytölle. Apuvälineiden käyttöönotto vaatii asiakkaalta ja lähi-ihmisiltä aikaa ja keskittymistä harjoitteluun. Laitteen käyttöohjauksessa käydään läpi myös harjoittelun tavoitteita. Lisäksi puheterapeutti tai muu ammattilainen tapaa henkilön lähi-ihmisiä erillisillä ohjauskäynneillä joko vastaanotolla tai henkilön arjen toimintaympäristössä kuten kotona, päiväkodissa tai koulussa. Tarvittaessa henkilölle voidaan tehdä suositus kommunikointiohjaukseen, jota haetaan kunnan sosiaalitoimelta. Apuvälineiden käytön opetus on osa lääkinällisen kuntoutuksen palveluita.

Apuvälinepalveluun kuuluu myös laitteen huolto ja korjaus. Apuvälineen omistava yksikkö hoitaa apuvälineen huoltoon ja korjaukseen liittyvät toimenpiteet. Lainaussvaiheessa käydään läpi yleiset huoltotoimenpiteet, joita käyttäjän tulee tehdä päivittäisen käytön ohessa, jotta apuväline pysyy toimintakuntoisena. (Hurnasti ym. 2010: 42.)

Apuvälineen lainauksesta tehdään aina kirjallinen sopimus, josta selviää, minne otetaan yhteyttä, jos laitteeseen tulee jotain vikaa. (Apuvälinekirja 2010: 42.) Linaussopimuksessa on kirjattuna omistaja- ja käyttäjäosapuolen vastuut ja velvoitteet, seuraamukset laiminlyönneistä, huolto- ja korjauspalvelut sekä palautuskäytäntö. Lisäksi käyttäjä saa suomenkieliset, laitekohtaiset ja ohjelmakohtaiset käyttöohjeet. (Hurnasti ym. 2010: 41.)

Apuvälinepalvelua hoitava terveydenhuollon yksikkö vastaa apuvälineen ja sen käytön seurannasta. (Papunet 2017.) Apuvälineen käytön seuranta on tärkeää, jotta käyttäjällä on hänelle sopiva, toimiva ja käyttötarkoitusta vastaava apuväline. Olennaista on, että apuväline on aktiivisessa käytössä ja toimintakunnossa. Henkilön toimintakyvyssä, tarpeissa tai lähiympäristössä tapahtuvat muutokset vaikuttavat siihen, miten apuväline sopii hänen käyttöönsä. Muutokset saattavat vaatia myös apuvälinepalveluprosessin käynnistämistä uudelleen. (Papunet 2017.)

Apuvälineiden käytön seuranta voidaan tehdä seurannan lomakkeilla tai asiakaspalautekyselyillä. Apuvälineen käyttäjän toimintaympäristössä olevien henkilöiden tulisi myös kiinnittää jatkuvasti huomiota apuvälineen toimivuuteen ja ohjata käyttäjää ottamaan yhteyttä apuvälineistä vastaavaan yksikköön, jos apuvälineessä tai sen käytössä ilmenee ongelmia. (Hurnasti ym. 2010: 42.)

4.3 Apuvälinearvio

Apuvälinetarpeen arvioinnin tarkoituksena on pyrkiä löytämään ratkaisu siihen, miten ihminen pystyy toimimaan arjessaan toiminnan vaikeuksista huolimatta. Apuvälinetarpeen arviointi edellyttää yhteistyötä niin arvioitavan henkilön, hänen lähi-ihmistensä kuin ammattihenkilön välillä. Arvioitava henkilö määrittelee omat tarpeensa ja tavoitteensa sekä sen mitkä ovat toiminnan esteitä tai haittoja. Apuvälineen käyttäjän lähi-ihmiset tuntevat arjen toimintojen sujumisen kotona. He auttavat ja motivoivat apuvälineen käyttöön otossa. Ammatillaiset ovat taas tärkeässä roolissa osana prosessia. Heillä on vastuu apuvälinetarpeen arvioinnista, kaikkiin osapuoliin kohdistuvasta yhteydenpidosta sekä

siitä, että kaikki asianosaiset ovat saaneet tukea apuvälineen käyttöön ja siihen liittyviin asioihin. (Kanto-Ronkanen & Salminen 2010: 53-54.)

Apuvälinetarpeen arvioinnissa on kyse apuvälinettä tarvitsevan henkilön toiminnan ja toimintamahdollisuuksien arvioinnista sekä apuvälineen arvioinnista. Arvioinnissa kartoitetaan apuvälineiden toimivuutta, niiden sovellettavuutta ja käyttäjältä vaadittavia taitoja. Yleensä apuvälinetarpeen arviointi tehdään haastattelun ja havainnoinnin kautta. Haastattelun pohjana on apuvälinetarpeen arvioinnissa olevan henkilön esitiedot, jotka saadaan esimerkiksi ammattihenkilön tekemästä apuvälinesuosituksesta tai lähetteestä. (Kanto-Ronkanen & Salminen 2010: 55.)

5 Apuvälinetyytyväisyyttä arvioiva mittari Quest 2.0

Tyytyväisyys on käsitteenä laaja, jonka sisältö ei ole moniulotteisuudessaan yksiselitteinen (Jääskeläinen & Salminen 2008: 7). Tyytyväisyys on liitetty onnellisuuden käsitteeseen ja subjektiivisen hyvinvoinnin tutkimukseen. Tutkijat ovat kuitenkin erimielisiä siitä, mistä näkökulmasta tyytyväisyyttä pitäisi tarkastella. (Pyykkönen 2012: 48-66.) Tyytyväisyys on yksilön mielipide koskien koko hänen elämänsä tai jotain sen osa-aluetta arvioiden sitä välillä huono–hyvä (Pyykkönen 2012: 65). Varmasti voidaan kuitenkin sanoa, että tyytyväisyydessä on kysymys asenteesta palvelua, tuotetta, palvelun tuottajaa tai yksilön terveydentilaa kohtaan. (Jääskeläinen & Salminen 2008: 7).

QUEST (Quebec User Evaluation of Satisfaction with Assistive Technology) on alun perin Kanadassa kehitetty apuvälineen ja apuvälinepalvelun tyytyväisyyttä arvioiva mittari. Se on vuosien tutkimuksen ja kehittämistyön tulos, josta on tämän perusteella tehty uusittu versio QUEST 2.0 mittari. Teoreettisena pohjana QUEST-mittarilla on henkilön ja teknologian yhteensopivuus -malli, jonka on kehittänyt Marcia Scherer. (Jääskeläinen & Salminen 2008: 7-8.) Suomenkielisen käännöksen on tehnyt Anna-Liisa Salminen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen moniammatillinen työryhmä on arvioinut käännöksen ja ollut mukana muokkaustyössä. Työryhmän jäsenet ovat testanneet mittaria omissa työyhteisöissään ja arvioineet lisäksi sen mahdolliset muutostarpeet. (Jääskeläinen & Salminen 2008: 12.)

QUEST 2.0-mittari on ensimmäinen standardoitu ja kansainvälisesti laajimmin käytössä oleva seurannan mittari. Suomenkielisen version on todettu olevan sisällöltään johdonmukainen, luotettava ja soveltamiskelpoinen suomalaisilla apuvälineiden käyttäjillä. (Kanto-Ronkanen & Salminen 2010: 62.)

QUEST 2.0-apuvälinemittarin avulla arvioidaan apuvälineen käyttäjän tyytyväisyyttä apuvälineeseen ja siihen liittyvään apuvälinepalveluun. QUEST 2.0-mittarilla arvioitava tyytyväisyys tarkoittaa henkilön kriittistä arviota apuvälineen ja apuvälinepalvelun ominaisuuksista. (Jääskeläinen & Salminen 2008: 7.)

QUEST 2.0-mittarin kyselylomake sisältää kaksitoista kysymystä. Kysymykset on jaettu kahteen eri osioon, joista toisessa arvioidaan apuvälineeseen liittyviä tyytyväisyyden osatekijöitä ja toisessa apuvälinepalveluun liittyviä osatekijöitä. Jokaisen kysymyksen jälkeen on tilaa vapaille kommenteille, joiden tarkoitus on tuoda lisätietoa tyytyväisyyden tai tyytymättömyyden syistä. Kyselyn lopuksi vastaaja valitsee näistä kahdestatoista osatekijästä kolme tärkeintä tyytyväisyyden osatekijää. Arvioinnissa käytetään viisiportaista asteikkoa (5 erittäin tyytyväinen – 1 ei lainkaan tyytyväinen), jotka pisteytetään kyselyn lopuksi. QUEST-lomakkeeseen vastataan täyttämällä se kynällä kirjoittaen käyttäjän omasta toimesta tai jonkun toisen avustamana. QUEST-mittaria voidaan käyttää myös henkilöillä, joilla ei ole riittäviä motorisia, sensorisia ja/tai kognitiivisia valmiuksia täyttää lomaketta itse. QUEST 2.0 apuvälinemittaria voidaan käyttää kaikilla henkilöillä, jotka ovat saaneet apuvälineen käyttöönsä heikentyneen toimintakykynsä vuoksi. (Salminen 2005: 7.)

QUEST-mittarin avulla saadaan tärkeää tietoa apuvälinepalveluiden laadusta ja vaikuttavuudesta. Se on käytännön työtä tekeville ja tutkijoille työväline, jolla voidaan seurata apuvälineen käyttöä ja tehdä asiakastyytyväisyysmittauksia. Sairaanhoidopiirit voivat käyttää mittaria omien apuvälinepalveluidensa laadun seurannassa. (Jääskeläinen & Salminen 2008: 37.)

Suomenkielinen QUEST 2.0-apuvälinemittari julkaistiin marraskuussa 2005. Sen jälkeen QUEST 2.0-mittaria on testattu koekäytössä. Koekäyttäjät ovat tehneet mittarin avulla testihaastatteluja eri puolilla Suomea erilaisten apuvälineiden käyttäjille. Lisäksi koekäyttäjää pyydettiin arvioimaan QUEST-lomakkeen kysymysten muotoilua ja ymmärrettävyyttä niin apuvälineen käyttäjän kuin ammattilaisen näkökulmasta. QUEST 2.0-apuvälinemittarin soveltuvuustutkimuksen loppuraportin mukaan koekäyttäjien arvioinnissa

mittarin kysymykset on todettu pääosin selkeiksi ja helposti ymmärrettäviksi ajatellen niin käyttäjää kuin ammattilaista. Lomakkeen täyttäminen oli koekäyttäjien mielestä myös helppoa ja nopeaa. Koekäyttäjät olivat lisäksi sitä mieltä, että mittari täyttää tarkoituksensa apuvälinetyytyväisyyden arvioinnissa. Koekäyttäjien palautteen perusteella todettiin, että suomalainen käännös on onnistunut hyvin eikä mittariin tehty koekäytön jälkeen enää muutoksia. Loppuraportissa mainitaan myös, että mittaria työssään tai opinnäytetyössään käyttäneet ovat raportoineet olevansa siihen tyytyväisiä. Käyttäjien mukaan mittari on helppokäyttöinen, kysymykset ymmärrettäviä ja mittarilla on saatu arvokasta tietoa palveluiden kehittämiseksi. Mittarin avulla on lisäksi saatu palautetta apuvälinelainauksista. (Jääskeläinen & Salminen 2008 :13–14.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus, tutkimuskysymykset ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kyselyn avulla TAIKE-tilustoa kommunikoinnin apuvälineenä käyttävien henkilöiden vanhempien ja lähihenkilöiden tyytyväisyyttä apuvälinepalveluun. Lisäksi tarkoituksena on selvittää vanhempien ja lähi-ihmisten tyytyväisyyttä kommunikoinnin apuvälineeseen, tässä tapauksessa TAIKE-tilustoon. Kyselyn avulla kartoitetaan tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä kommunikoinnin apuvälineen ominaisuuksien ja apuvälinepalvelun sujuvuuden perusteella. Kyselylomakkeiden avulla selvitetään myös, milloin käyttäjät ovat saaneet apuvälineen käyttöönsä ja vertailaan, onko tyytyväisyys apuvälinepalveluun eli apuvälinepalveluiden laatu muuttunut vuonna 2012 ja vuoden 2018 luovutettujen apuvälineiden välillä. Lisäksi selvitetään, onko kommunikoinnin apuvälineen käytön ohjaukseen saatavien ohjauskertojen määrällä vaikutusta apuvälinepalvelun tyytyväisyyteen. Tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Miten tyytyväisiä vanhemmat ja lähihenkilöt ovat apuvälinepalveluun?
2. Miten tyytyväisiä vanhemmat ja lähihenkilöt ovat TAIKE-tilustoon?
3. Miten ohjauskertojen määrä vaikuttaa TAIKE-tiluston ja apuvälinepalvelun tyytyväisyyteen?
4. Miten luovutusvuosi vaikuttaa apuvälinepalveluiden laatuun?

Opinnäytetyön tavoitteena on kyselystä saatujen tulosten avulla tarjota Tietoteekille tärkeää tietoa käyttäjien vanhempien ja lähihenkilöiden tyytyväisyydestä liittyen TAIKE-tilustoon ja apuvälinepalveluun. Näiden tulosten avulla Tietoteekin on mahdollista kehittää edelleen omaa apuvälinepalveluaan, parantaa sen saatavuutta sekä vastata asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Apuvälinekeskuksen Tietoteekki voi saada tämän työn avulla

hyödyllistä palautetta myös omasta työstään sekä tietoa apuvälineen käytöstä ja siitä, miten hyvin se vastaa käyttäjän tarpeita. Maksavan tahon puolesta on tärkeää, että apuväline ei ole käyttäjällään käyttämättömänä. Käyttäjän näkökulmasta on taas tärkeää, että apuväline on hänelle sopiva sekä tukee hänen itsenäisyyttään ja mahdollisuuttaan kommunikoida puhevammasta huolimatta.

7 Aineiston keruumenetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytetään määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Selvitys toteutetaan kyselytutkimuksen keinoin, jossa käytetään muokattua versiota valmiista standardoidusta ja suomalaiseen tutkimukseen soveltuvasta QUEST 2.0-apuvälinemittarista. Opinnäytetyössä QUEST 2.0-mittarilla (liite 1) arvioidaan asiakkaan vanhempien tai lähi-ihmisten tyytyväisyyttä apuvälineeseen ja apuvälinepalveluun. Lisäksi QUEST 2.0-mittarilla tunnistetaan tyytyväisyyteen ja tyytymättömyyteen liittyviä syitä ja selvitetään, mitä tyytyväisyyden osatekijöitä vanhemmat tai lähi-ihmiset pitävät tärkeimpinä.

QUEST 2.0-mittarin kyselylomakkeessa vastataan kahteentoista (12) tyytyväisyyden osatekijää arvioivaan kysymykseen. Kysymykset on jaettu kahteen eri osioon, joista toisessa on kahdeksan (8) apuvälineeseen liittyvää ja toisessa neljä (4) apuvälinepalveluun liittyvää kysymystä. Lomakkeeseen voi kirjoittaa kommentteja kysymysten jälkeen niille varattuihin kohtiin. Lisäksi vastaaja valitsee lomakkeen lopussa näistä yhteensä kahdestatoista (12) tyytyväisyyden osatekijästä kolme (3) itselleen tärkeintä tekijää. Arvioinnissa käytetään viisiportaista asteikkoa (5 erittäin tyytyväinen – 1 ei lainkaan tyytyväinen), jotka pisteytetään kyselyn lopuksi.

QUEST-kyselylomaketta muokataan tätä kyselyä varten siten, että se vastaa paremmin TAIKE-taulustoon kommunikoinnin apuvälineenä liittyvään tyytyväisyyteen, ei itse laitteen, jossa kommunikointiohjelmaa käytetään. Kysymysten muutokset ovat mahdollisimman vähäiset, jotta standardoidun kyselylomakkeen sisällön johdonmukaisuus ja luotettavuus eivät kärsi liikaa niiden vuoksi. Muutokset vaikuttavat negatiivisesti myös tulosten vertailukelpoisuuteen samankaltaisten kyselyiden välillä.

Lomakkeen ensimmäisestä apuvälineeseen liittyvästä osiosta muokataan neljää tyytyväisyyden osatekijä kysymystä. Näiden kysymysten alkuperäisistä tyytyväisyyden osatekijöistä 1) mittasuhteet on muokattu muotoon sisältö (laajuus). 2) Paino on vaihdettu

muotoon muokattavuus ja 3) säätämisen helppous on muokattu muotoon tekninen toimivuus. Lisäksi alkuperäinen 4) kestävyys -osatekijä on korvattu osatekijällä 8) laite, jossa kommunikointiohjelmaa käytetään. Laitteeseen liittyvää kysymystä on tarkennettu sulkumerkkien sisällä mittasuhteet, paino ja kestävyys, jotka liittyvät laitteen ominaisuuksiin. Muut osatekijät tässä osiossa jätetään alkuperäiseen muotoonsa. Nämä ovat 4) turvallisuus ja luotettavuus, 5) käytön helppous, 6) mukavuus ja miellyttävyys sekä 7) tarkoituksenmukaisuus. Apuvälinepalveluosion kysymykset jätetään alkuperäiseen muotoonsa. Tässä osiossa arvioitavia tyytyväisyyden osatekijöitä ovat 9) apuvälineen käyttöön saamisen prosessi, 10) huolto- ja korjauspalvelut, 11) käytön ohjaus sekä 12) tuki käyttöönoton jälkeen. QUEST 2.0 lomakkeen alkutiedoista jätetään myös pois käyttäjän nimi kyselyyn osallistuvan nimettömyyden turvaamiseksi.

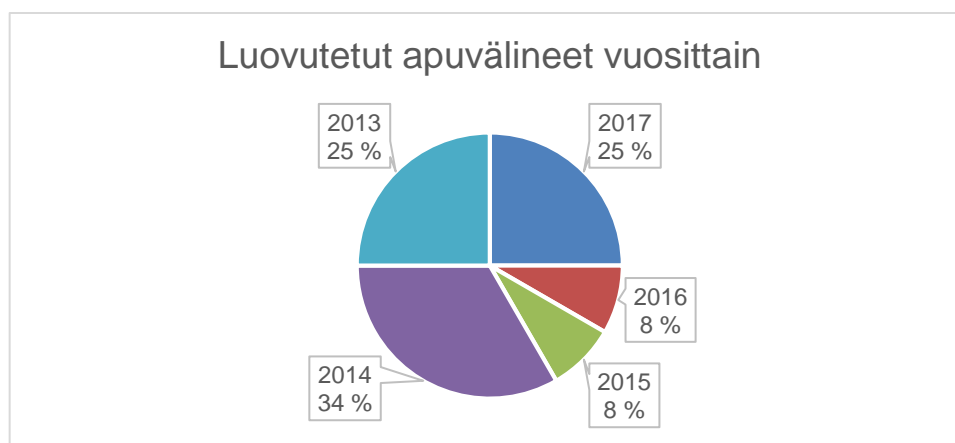
QUEST 2.0-lomakkeen lisäksi vastaajilta kysytään täydentäviä kysymyksiä erillisellä kyselylomakkeella (liite 2). Kysymykset on laadittu aikaisempien tyytyväisyyteen liittyvien kyselyiden kysymysten ja Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekin Kommunikointiohjelman käytön kokeilu/seuranta -lomakkeen pohjalta. Näiden lisäkysymysten tarkoitus on tuoda kyselyyn ihmisläheisempää kosketuspintaa tekniseen puoleen vahvemmin keskittyvän QUEST-lomakkeen lisäksi. Niiden on myös tarkoitus tukea QUEST 2.0-lomakkeen kysymyksiä lisäämällä kyselyyn yksityiskohtaisempaa tietoa käytetystä tietokoneen ohjaustavasta kommunikointiohjelman käytössä, apuvälineen luovutusvuodesta, TAIKE-tauluston käytön aktiivisuudesta, käytönohjaukseen saatujen ohjauksetien määrästä ja keskustelukumppaneiden välisen kommunikoinnin laadusta sekä käyttäjän kommunikoinnista apuvälineen avulla. Kysymykset on muotoiltu tähän selvitystyöhön soveltuviksi yhdessä Tietoteekin työntekijöiden kanssa

Opinnäytetyön tyytyväisyyskyselyn kohderyhmänä ovat Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin Apuvälinekeskuksen Tietoteekin asiakasjärjestelmästä kerätyt asiakkaat, joilla on käytössään TAIKE-taulusto kommunikoinnin apuvälineenä. Heidän vanhemmilleen ja lähihenkilöilleen lähetetään kyselylomakkeet vastausohjeineen postitse palautuskuoren, saatekirjeen ja kyselyn tiedotteen kanssa.

Tutkimuslupaa haettiin Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin Sisätaudit ja kuntoutus -yksiköstä. Tutkimuslupaun pyydettiin lisäksi puolta HUS Neurokeskuksen yksiköstä. Opinnäytetyöprosessin päätyttyä Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirille toimitetaan raportti tästä työstä.

8 Tulokset

Tyytyväisyyskyselyn kyselylomakkeet lähetettiin Apuvälinekeskuksen Tietoteekin 103 asiakkaalle, joilla on käytössään TAIKE-taulusto kommunikoinnin apuvälineenä. Heidän vanhempansa tai muut lähihenkilönsä saivat vastata kyselyyn. Lähetetyistä lomakkeista palautui yhteensä 12, jolloin vastausprosentti oli 11. Kyselyyn vastaajista 83 prosenttia oli TAIKE-tauluston käyttäjien vanhempia. Käyttäjien ikäjakauma oli hyvin laaja, nuorimasta 8-vuotiaasta 52-vuotiaaksi saakka. Käyttäjien keski-ikä oli näin ollen 23 vuotta. Kommunikoinnin apuvälineen käyttötapa oli valtaosalla käyttäjistä kosketus ja vain yhdessä vastauksista käyttäjällä oli katseohjaus käytössään. Muita apuvälineen käyttötapoja ei tässä kyselyssä ilmennyt. Kommunikoinnin apuvälinettä käytettiin suurimmaksi osaksi päivittäin. Käyttäjistä 66 prosenttia käytti apuvälinettään päivittäin ja 33 prosenttia käytti sitä viikoittain. Käyttäjistä enemmistö (34%) oli saanut kommunikoinnin apuvälineen käyttöönsä vuonna 2014 (kuvio 2). Tässä kyselyssä ei esiintynyt vuonna 2012 tai vuonna 2018 luovutettuja apuvälineitä.



Kuvio 2. TAIKE-taulustot luovutusvuosittain

Vastausten mukaan käyttäjät ja lähihenkilöt ovat saaneet kommunikoinnin apuvälineen käytönohjausta keskimäärin 3 kertaa. Valtaosa käytönohjauksesta on saatu kuntouttavalta puheterapeutilta ja toiseksi eniten sitä on saatu Apuvälinekeskuksen Tietoteekista. Kysymykseen siitä, vastaako kommunikoinnin apuväline käyttäjän tämän hetkisiä tarpeita sekä, onko kommunikoinnin apuväline helpottanut käyttäjän ja keskustelukumppanin välistä kommunikointia, on vastaus pääsääntöisesti kyllä. Muutama vastaaja vastasi näihin kysymyksiin vaihtoehdon -osittain. TAIKE-tauluston yleisarvosanaksi kyselyyn vastaajat antavat arvosanan 4, hyvä. Arviointiasteikkona käytettiin viisiportaista asteikkoa (1 välttävä – 5 kiitettävä).

QUEST-mittarin apuvälinetyytyväisyyttä ja apuvälinepalvelutyytyväisyyttä tarkastellaan aluksi tyytyväisten ja tyytymättömien pisteiden keskiarvojen perusteella. QUEST-ohje-kirjan mukaan tyytyväisiksi katsotaan pisteen 4 (tyytyväinen) tai pisteen 5 (erittäin tyytyväinen) antaneet vastaajat. Tyytymättömiksi katsotaan pisteen 1 (ei lainkaan tyytyväinen), pisteen 2 (ei kovin tyytyväinen) tai pisteen 3 (jokseenkin tyytyväinen) antaneet vastaajat. (Jääskeläinen & Salminen 2008: 23.) Tyytyväisyyttä ja tyytymättömyyttä tarkastellaan erikseen apuvälineiden (kysymykset 1-8) ja apuvälinepalveluiden (kysymykset 9-12) osalta. Lopuksi verrataan apuvälineen luovutusvuoden suhdetta apuvälineen ja apuvälinepalvelun tyytyväisyyteen. Lisäksi tarkastellaan, miten apuvälineen käyttöön saatujen ohjauksetojen määrä vaikuttaa vastaajien tyytyväisyyteen apuvälineen ja apuvälinepalvelun osalta.

QUEST 2.0 -apuvälinetyytyväisyyttä arvioivalla mittarilla saaduista tuloksista lasketaan jokaisen vastaajan keskiarvo apuvälineen tyytyväisyydestä ja apuvälinepalvelun tyytyväisyydestä. Lisäksi kaikista vastauksista lasketaan jokaiselle tyytyväisyyden osatekijälle pisteiden keskiarvot vielä erikseen (taulukko 1). Näiden keskiarvojen mukaan lasketaan kokonaistyytyväisyyden keskiarvo TAIKE-taulustolle sekä apuvälinepalvelulle. TAIKE-tauluston kokonaistyytyväisyyden keskiarvoksi saadaan näin ollen kaikkien vastaajien kesken arvo 3,8. Apuvälinepalvelun kokonaistyytyväisyyden keskiarvoksi saadaan kaikkien vastaajien kesken arvo 3,3.

Taulukko 1.

TAIKE-tauluston tyytyväisyys	Pisteiden keskiarvo
Sisältö	4
Muokattavuus	3,6
Tekninen toimivuus	3,5
Turvallisuus ja luotettavuus	3,9
Käytön helppous	3,8
Mukavuus ja miellyttävyys	3,6
Tarkoituksenmukaisuus	4,5
Laite	3,6
Yhteensä	3,8

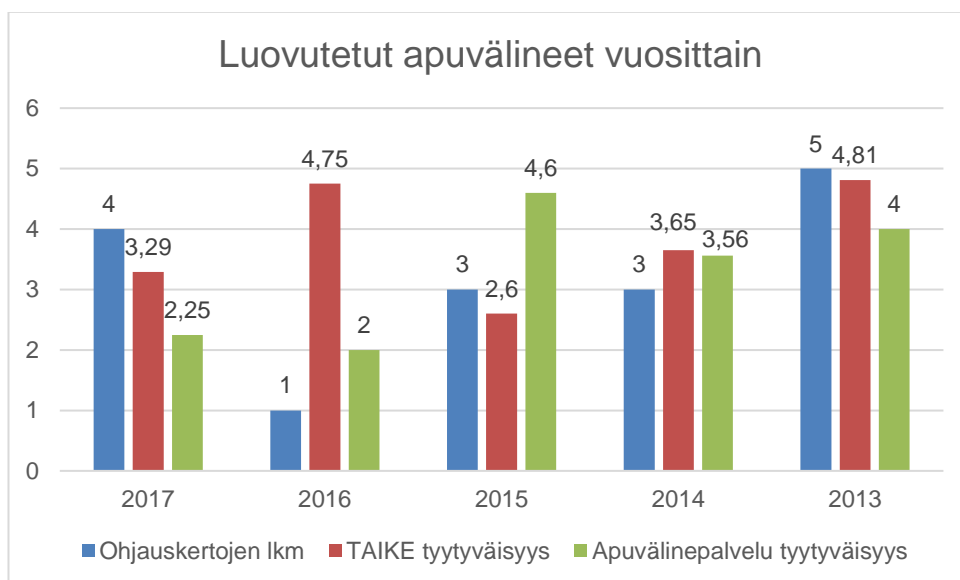
Apuvälinepalvelun tyytyväisyys	Pisteiden keskiarvo
Prosessi	3,8
Huolto ja korjauspalvelut	3,3
Käytönohjaus	3,1
Tuki käyttöönoton jälkeen	3,2
Yhteensä	3,4
Kokonaistyytyväisyys	3,6

Apuvälineosion osatekijöistä eniten tyytyväisiä ollaan apuvälineen tarkoituksenmukaisuuteen, jonka pisteiden keskiarvo oli 4,5. Seuraavaksi eniten ollaan tyytyväisiä TAIKE-
tauluston sisältöön, jonka pisteiden keskiarvo oli 4. Vähiten tyytyväisiä tässä osiossa ollaan tekniseen toimivuuteen, jonka pisteiden keskiarvo oli 3,5. Seuraavaksi vähiten tyytyväisiä ollaan laitteeseen, jossa kommunikointiohjelmaa käytetään. Tämän osatekijän pisteiden keskiarvo oli 3,6. Apuvälinepalveluosion osatekijöistä tyytyväisiä ollaan prosessiin, jonka kautta apuväline on saatu käyttöön. Tämän osatekijän pisteiden keskiarvo oli 3,8. Muihin apuvälinepalveluosion osatekijöihin ollaan tyytymättömiä. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttaa apuvälinepalvelun osatekijöistä ammattihenkilöiltä saatu apuvälineen käytönohjaus, jonka pisteiden keskiarvo oli 3,1. Taulukossa 1 on esitetty osatekijäkohtaisesti QUEST-mittarilla saadut pisteiden keskiarvot.

Saatujen ohjauskertojen määrän ja tyytyväisyyden tulosten mukaan (kuvio 5) keskimäärin 5 kertaa käytönohjausta saaneet ovat tyytyväisiä sekä palveluun että kommunikoinnin apuvälineeseen. Keskimäärin 4 ohjauskertaa saaneet ovat tyytymättömiä sekä TAIKE-taulustoon että apuvälinepalveluun. Käytönohjausta keskimäärin 3 kertaa saaneet ovat tyytymättömiä TAIKE-taulustoon, mutta tyytyväisiä palveluun vuonna 2016. Vuonna 2015 käytönohjausta keskimäärin 3 kertaa saaneet ovat tyytyväisiä sekä TAIKE-taulustoon että apuvälinepalveluun.

TAIKE-taulustoon tyytyväisimpiä (4,75) ovat vuonna 2016 luovutettujen apuvälineiden käyttäjien vanhemmat ja tyytymättömämpiä (2,6) vuonna 2015 luovutettujen apuvälineiden käyttäjien vanhemmat. Apuvälinepalveluun ollaan tyytyväisimpiä (4,6) vuonna 2015 luovutettujen apuvälineiden osalta ja tyytymättömämpiä (2) vuonna 2016 luovutettujen

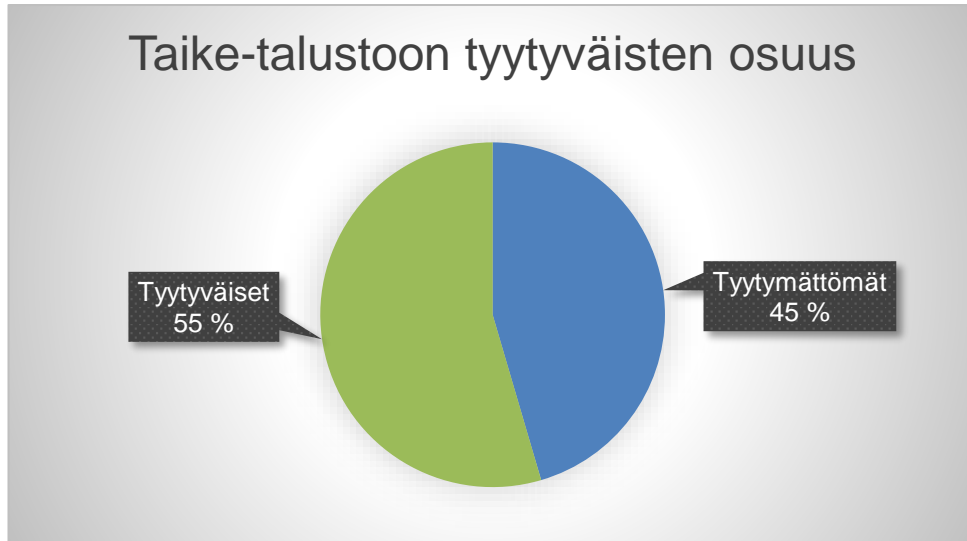
apuvälineiden osalta. Apuvälinepalveluun ollaan tyytyväisiä vuonna 2013 (4) luovutettujen apuvälineiden osalta. Apuvälinepalveluun ollaan tyytymättömiä vuonna 2017 (2,25) luovutettujen apuvälineiden osalta. Hetkellisesti tyytyväisyys apuvälinepalveluun on noussut (4,6) vuonna 2015 luovutettujen apuvälineiden osalta, mutta tämän jälkeen tyytyväisyys on jälleen vähentynyt. Vuonna 2017 luovutettujen apuvälineiden osalta tyytyväisyydessä on nähtävissä jälleen elpymisen merkkejä (katso myös kuvio 3).



Kuvio 3. Ohjauksetojen lukumäärät sekä TAIKE-tauluston ja apuvälinepalvelun tyytyväisyys vuosittain

QUEST 2.0-kyselylomakkeen lopussa vastaajat valitsivat tyytyväisyyden osatekijöistä itselleen kolme tärkeintä tekijää. Tyytyväisyyden tärkeimmiksi osatekijöiksi vastaajat valitsivat TAIKE-tauluston sisällön (5 kertaa), käytön helppouden (4 kertaa) ja turvallisuuden ja luotettavuuden (3 kertaa) sekä huolto- ja korjauspalvelut (3 kertaa). Tarkoituksenmukaisuus, laite, käyttöön saamisen prosessi, käytönohjaus ja tuki käyttönoton jälkeen mainittiin kukin kaksi kertaa. Muokattavuus ja tekninen toimivuus mainittiin kumpikin kerran. Apuvälineen osatekijät muodostuivat selvästi vastaajille tärkeämmiksi tekijöiksi kuin apuvälinepalveluun liittyvät osatekijät. Apuvälineosion osatekijöistä mukavuus ja miellyttävyys ei saanut yhtään mainintaa.

Tyytyväisyyttä tarkastellaan vielä prosentuaalisina tuloksina. Vastaajista TAIKE-taulustoon tyytyväisiä oli 55 prosenttia ja TAIKE-taulustoon tyytymättömiä oli 45 prosenttia (kuvio 4).



Kuvio 4. TAIKE-talustoon tyytyväisyys ja tyytymättömyys prosentuaalisina tuloksina

Vastaajista apuvälinepalveluun tyytyväisiä oli 55 prosenttia ja apuvälinepalveluun tyytymättömiä oli 45 prosenttia (kuvio 5).



Kuvio 5. Apuvälinepalvelun tyytyväisyys ja tyytymättömyys prosentuaalisina tuloksina

Tämän tarkastelun perusteella yli puolet vastaajista olivat sekä TAIKE-talustoon, että apuvälinepalveluun tyytyväisiä.

Taulukko 2. Tyytyväisyyden osatekijäkohtaiset vastaajien prosenttiosuudet

TAIKE-tilin osatekijät	Ei lainkaan tyytyväinen 1, ei kovin tyytyväinen 2, jok- seenkin tyytyväinen 3 %-osuus vastaajista	Tyytyväinen 4, erittäin tyytyväinen 5 %-osuus vastaajista
Sisältö	25	67
Muokattavuus	50	42
Tekninen toimivuus	42	50
Turvallisuus ja luotettavuus	25	67
Käytön helppous	50	42
Mukavuus ja miellyttävyys	42	50
Tarkoituksenmukaisuus	8	83
Laite	42	42
Apuvälinepalvelun osatekijät		
Prosessi	33	50
Huolto ja korjauspalvelut	50	50
Käytönohjaus	50	50
Tuki käyttöönoton jälkeen	45	55

Taulukossa 2 on nähtävillä vielä osatekijäkohtaisesti prosenttiosuudet vastaajien tyytyväisyydestä ja tyytymättömyydestä eri osa-alueisiin

9 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten tyytyväisiä vanhemmat ja lähihenkilöt ovat apuvälinepalveluun ja TAIKE-aulustoon kommunikoinnin apuvälineenä. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, vaikuttaako kommunikoinnin apuvälineen luovutusvuosi apuvälinepalvelun laatuun ja, onko käytönohjaukseen saatujen ohjauskertojen määrällä vaikutusta tyytyväisyyteen.

QUEST 2.0 -apuvälinetyytyväisyys mittarin kyselylomakkeista saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että vastaajat ovat TAIKE-aulustoon tyytyväisiä. Apuvälinepalveluun vastaajat ovat tyytymättömpiä. Vastaajien vastausten prosentuaalisten tulosten perusteella noin puolet vastaajista olivat tyytyväisiä sekä TAIKE-aulustoon että apuvälinepalveluun. Vastaavasti toinen puoli vastaajista olivat taas tyytymättömiä TAIKE-aulustoon ja apuvälinepalveluun (kuviot 4 ja 5). Erilaisten apuvälineiden käyttäjille tehdyn QUEST 2.0-tyytyväisyystutkimuksen mukaan apuvälineiden käyttäjät ovat kohtuullisen tyytyväisiä sekä apuvälineeseen että apuvälinepalveluun (Jääskeläinen & Salminen 2008 :31). Tämän tutkimuksen tulokset tukevat opinnäytetyön selvityksestä saatuja tyytyväisyyskyselyn tuloksia. Tutkimuksen ero tähän selvitystyöhön on kuitenkin se, että valtaosa käytettävistä apuvälineistä oli tyytyväisyystutkimuksessa liikkumisen apuvälineitä. Liikkumisen apuvälineiden ja kommunikoinnin apuvälineiden vertailu on epävarmaa. Toisaalta verrattuna tutkimuksen päätelmää tästä tyytyväisyyskyselystä saatuun kokonaistyytyväisyyteen, on sen arvo 3,6. Tämä tulos tarkoittaa sitä, että apuvälineeseen ja apuvälinepalveluun ollaan kohtuullisen tyytyväisiä. Tarkasteltaessa vielä vastausten prosenttiosuuksia tyytyväisyydestä ja tyytymättömyydestä, voidaan todeta, että yli puolet vastaajista olivat tyytyväisiä apuvälineeseen ja apuvälinepalveluun. Tutkimus ja opinnäytetyön selvitys vastaavat päätelmien osalta toisiaan, vaikka apuvälineet ovat keskenään erilaisia.

Saatujen ohjauskertojen määrän ja tyytyväisyyden tulosten perusteella ei ole nähtävissä, että ohjauskertojen määrä suoranaisesti vaikuttaisi TAIKE-auluston tai apuvälinepalvelun tyytyväisyyteen. Tämä voidaan perustella siten, että keskimäärin 5 kertaa käytönohjausta sekä 3 kertaa käytönohjausta saaneet olivat tyytyväisiä apuvälinepalveluun. Toisin oli 4 kertaa käytönohjausta saaneet, jotka olivat tyytymättömiä apuvälinepalveluun. Erästä kyselyyn osallistuneen vastauksesta myös selviää, että yhdestä saadusta ohjauskerrasta huolimatta, vastaaja oli erittäin tyytyväinen sekä apuvälinepalveluun että

TAIKE-aulustoon. Lisäksi aikaisemmin tehdyssä tutkimuksessa ei löydetty yhteyttä käytönohjauksen ja laitteen käytön aktiivisuuden välillä. Tämän selvityksen tulosten mukaan TAIKE-auluston käyttäjät käyttävät lähes kaikissa tapauksissa apuvälinettä päivittäin. Samassa tutkimuksessa vielä viitataan toiseen tutkimukseen, jonka perusteella käytönohjaukseen saatujen ohjauksetojen määrän ei ole voitu todeta vaikuttavan apuvälineen käyttäjän tyytyväisyyteen. (Salminen 2001:133.) Molemmat tutkimustulokset tukevat selvityksen perusteella tehtyjä havaintoja.

Vertailtaessa ohjauksetojen määrää, TAIKE-auluston tyytyväisyyttä ja apuvälinepalvelun tyytyväisyyttä vuosina 2013–2017 luovutettujen kommunikoinnin apuvälineiden kesken, voitiin havaita, että tyytyväisyys on selvästi vähentynyt vuodesta 2013 vuoteen 2017. Apuvälinepalveluun ollaan oltu tyytymättömiä vuosina 2016 ja 2017 luovutettujen apuvälineiden osalta.

Vanhempien havaintoja kommunikoinnin apuvälineiden käytön mahdollisuuksista ja käyttöä rajoittavista tekijöistä on selvitetty kirjallisuuskatsauksena toteutetussa tutkimuksessa. Siitä käy ilmi, että kommunikoinnin apuvälineiden pitäisi lähtökohtaisesti edistää käyttäjänsä itsenäisyyttä, helpottaa sosiaalisia suhteita ja parantaa oppimisen valmiuksia. Käytettävät AAC-järjestelmät ja niihin kuuluvat laitteistot saattavat kuitenkin olla toiminnallisuutta estäviä ja ne integroituvat huonosti käyttäjänsä päivittäiseen elämään. Käyttökokemuksien positiivisuutteen vaikuttaa katsauksen mukaan laitteiden käytön helppous ja niiden huoltopalvelut. (Baxter & Enderby & Evans & Judge 2012.) Tässä kyselyssä nämä samat tekijät olivat lueteltuna vastaajien tärkeimpinä pitämien osatekijöiden joukossa, joten aikaisemmat tutkimukset tukevat tätä tulosta.

Tekniset laitteet koetaan toisaalta hankaliksi ja tekniikkaa kohtaan tuntema negatiivisuus vaikuttaa laitteen käyttöön epäsuotuisasti. Käyttöä estää myös käyttäjän lähihenkilöiden tuntema epäluottamus omiin teknisiin taitoihin. (Baxter ym. 2012.) Selvityksen perusteella voidaan todeta, että käyttäjien läheiset ovat hyvin erilaisia keskenään teknisten taitojen hallinnassa. Toiset kyselyyn vastaajista ilmaisivat tarpeensa, että haluavat lisää käytönohjausta sekä tukea laitteen ja kommunikointiohjelman käyttöön. Toinen osa vastaajista taas kertoi, että eivät tarvitse käytönohjausta ja tukea lainkaan. Heidän mielestään laitetta ja kommunikointiohjelmia on helppo käyttää.

Kirjallisuuskatsauksessa todetaan lisäksi, että laitteiden korjaamiseen kuluva aika ja heikko luotettavuus niihin, koettiin esteenä käytölle. Luotettavuus havaittiin heikoksi

myös akun kestävydessä. Käyttäjien mielipiteen mukaan laite on myös liian raskas ja turhautumista aiheutti, kun laite ei ollut käytössä saatavilla tai se ei toiminut. Teknisen tuen saatavuus on myös todellinen haaste. Laitteiden huolto ja ylläpito on koettu käyttäjien taholta tärkeäksi osaksi apuvälinepalvelua. Lainalaitteiden saatavuus on heikkoa, jos laite rikkoutuu tai siinä ilmenee ongelmia. (Baxter ym. 2012.) Näitä samoja asioita tuli selvityksessä esille.

Ongelma hankaluuden kokemuksesta teknisiä laitteita kohtaan on kirjallisuuskatsaustutkimuksen mukaan myös ammattihenkilöiden keskuudessa. Teknisten laitteiden huono tuntemus rajoittaa tuen ja käytönohjauksen saatavuutta ammattilaisiltakin. (Baxter ym. 2012.) Tämän selvityksen mukaan voidaan todeta, että Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin alueella tätä ongelmaa ei ole. Vastaajat kehuivat käyttäjän kuntoutuksesta vastaavaa puheterapeuttia monissa vastauksissa. Lisäksi vastaajat kertoivat, että eivät olisi selvinneet kommunikoinnin apuvälineen käyttöönotosta ilman käyttäjän puheterapeuttia.

Tulosten mukaan vastaajat olivat tyytyväisiä TAIKE-tauluston tarkoituksenmukaisuuteen ja sisältöön. Myös prosessiin, jonka kautta apuväline on saatu käyttöön, oltiin tyytyväisiä. Tämä tulos osoittaa, että vaikka apuvälinepalveluihin ollaan tyytymättömiä, on apuvälinepalveluprosessi onnistunut melko hyvin. Tarkoituksenmukaisuudella viitataan kuitenkin siihen, että apuvälinearviossa on päädytty kyseiseen kommunikoinnin apuvälineeseen. Tyytyväisyys prosessiin viittaa taas siihen, että joissakin palvelun osa-alueissa on edetty käyttäjälähtöisesti, palvelut ovat olleet oikea-aikaisia sekä tehokkaita.

10 Pohdinta

Määrällisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa sen validiteetti ja reliabiliteetti. Validi tutkimus tarkoittaa, että sillä mitataan tarkoituksen mukaisia asioita, se ei sisällä virheitä, jotka johtuvat käytetystä mittausmenetelmästä ja se antaa keskimäärin oikeita tuloksia. Reliaabeli tutkimus tarkoittaa sitä, että se antaa tarkkoja tuloksia ja on toistettavissa samankaltaisin tuloksin. Tutkimuksen validiteetin ja reliabiliteetin voi varmistaa siten, että tutkimus suunnitellaan huolella ja tiedonkeruu on tarkoin harkittu. Näin ollen otoksen tulee olla edustava ja vastausprosentin korkea. (Heikkilä 2014.)

Tässä kyselyssä käytettiin valmista ja standardoitua osin muokattua QUEST-apuväline-tyytyväisyys mittaria. Toinen kyselylomake oli laadittu aikaisempien tyytyväisyyteen liit-tyvien kyselyiden sekä Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekin Kommuni-kointiohjelman käytön kokeilu/seuranta -lomakkeen pohjalta. Lisäksi toinen kyselylo-make testattiin erityiskoulun henkilökuntaan kuuluvilla 4 henkilöllä. Kyselyyn vastaajien osuus jäi tässä selvityksessä kuitenkin hyvin vähäiseksi.

10.1 Menetelmän pohdintaa

Määrällisessä tutkimuksessa käytetään aineiston keruuseen standardoituja tutkimuslo-makkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen. Hyvä kyselylomake lisää tutkimuksen luotet-tavuutta. (Heikkilä 2014). QUEST-apuväline-tyytyväisyys mittari on osoittautunut sisällöl-tään luotettavaksi ja tarkoitukseensa sopivaksi (Kanto-Ronkanen & Salminen 2010 :62). Tässä kyselyssä analyysin luotettavuutta heikentävä tekijä on se, että QUEST 2.0-apu-väline-tyytyväisyyttä arvioivan mittarin kysymysosoio apuväline-tyytyväisyydestä on osittain muokattu tähän kyselyyn paremmin soveltuvaksi. Muokkaus tehtiin sen vuoksi, koska vastaavaa kyselylomaketta ei ole kommunikointiohjelmien arvioimista varten. Alkuperäisten kysymysten soveltaminen tähän tarkoitukseen oli vaikeaa eivätkä kysymykset sopineet TAIKE-auluston tyytyväisyyden arvioimiseen. Alkuperäisten kysymysten muoto viittaa enemmän apuvälineen rakenteelliseen ja ulkomuodolliseen olemukseen kuin sisällölliseen muotoon. Muokkaus jätettiin kuitenkin mahdollisimman vähäiseksi. Valmiita standardoituja kyselylomakkeita ei tulisi muokata, koska muokkauksen seurauk-sena kyselylomakkeen sisällön johdonmukaisuus ja luotettavuus kärsivät eivätkä vas-taukset ole tällöin välttämättä vertailukelpoisia. Mittarista tehdyt soveltuvuus- ja käytet-tävyysarviointit eivät myöskään ole tämän jälkeen johdonmukaisia. Kyselylomakkeen muokkauksen vuoksi voidaan osoittaa tarve uudemmalle versiolle QUEST-apuväline-tyytyväisyyttä arvioivasta mittarista, jossa otettaisiin huomioon muuttuva ja kehittyvä apu-välineteknologia. (Salminen 2018.).

Määrällinen tutkimus edellyttää, että sillä on suuri ja edustava otos (Heikkilä 2014). Mää-rällisen tutkimuksen aineistolle on taas tavanomaista, että vastaajia on suuri määrä (Vilka 2007 :17). Tässä kyselyssä 103 henkilölle lähetettyjen kyselylomakkeiden vas-tausprosentti jäi paljon tavoitteestaan ja oli vain 11 prosenttia. Suuren vastaajajoukon etu on siinä, että se edustaa hyvin kohderyhmänsä keskimääräistä mielipidettä tutkitta-vasta asiasta (Vilka 2007 :17). Tutkimuksessa otoksen koko määrittelee sen, miten hy-vin tuloksia voidaan tarkastella (Tilastokeskus n.d.) Näin ollen tässä kyselyssä saatuihin

tuloksiin on suhtauduttava varauksella, koska kyselyyn vastanneita oli niin vähän. Kyselyn tulokset ovat kuitenkin huomionarvoisia mielipiteitä. Tulokset voivat olla siitakin huolimatta käyttökelpoisia vaikka vastaajia olisi vähän. Kyselyyn osallistujat ovat kuitenkin oikeita vastaajia, joilla on oikeita mielipiteitä. (Kyselytutkimuksen luotettavuus 2014.)

Postikyselyn käyttäminen aineiston tiedonkeruumenetelmänä sisältää monenlaisia ominaisuuksia. Kustannuksiltaan edullisten postikyselyjen epävarmuustekijöitä ovat esimerkiksi, että haastattelija ei ole avustamassa ja valvomassa vastaamista. Sen vuoksi joihinkin kysymyksiin saatetaan vastata teknisesti väärin tai jätetään vastaamatta kokonaan. Lisäksi postikyselyjen ensimmäiseen kyselykierrökseen vastanneiden määrä ei nouse yleensä riittävän suureksi, jonka takia joudutaan lähettämään vastaajille muistutuskirjeitä kyselyyn vastaamisesta. Vastausprosentti on myös postikyselyssä usein alhainen ja se jää nykyisellään alle 50 prosentin (KvantiMOTV 2011). Vastausten saaminen postikyselyssä on myös hidasta erityisesti, jos joudutaan tekemään uusintakysely. Pitkän kyselylomakkeen käyttämisen mahdollisuus on postikyselyssä hyvä, mutta vastaajien kato lisääntyy sen mukaan, kun lomake pidentyy. Avointen kysymysten käyttäminen on huono vaihtoehto, koska niihin jätetään usein vastaamatta. (Heikkilä 2014.) Tulosten edustavuutta rajoittaa myös se, että kaikilta kohderyhmään kuuluvilta ei saada tietoja. Vastaajia ei ehkä tavoiteta tai he eivät halua tai kykene vastaamaan esimerkiksi heikon kielitaidon vuoksi. Tällaisessa tapauksessa puhutaan kadosta, joka osaltaan vääristää aineistoa. (Tilastokeskus n.d.)

Pieni vastausprosentti voi johtua monesta syystä. Saatekirje ja kyselylomake eivät ole houkuttelevia, kyselylomake on liian pitkä, kysymykset etenevät epäloogisessa järjestyksessä, kysymykset eivät ole ymmärrettäviä tai niihin voi olla vaikea vastata. Myös ajankohta kyselylle voi olla huono. (Heikkilä 2014.) Lisäksi kyselyn vastaajalla ei välttämättä ole kiinnostusta aiheesta kohtaan ja siihen liittyvä tieto on vähäistä, jonka vuoksi motivaatio vastaamiseen on heikkoa (Vilkkä 2017 :64). Tässä kyselyssä kohderyhmä on samanlainen siltä osin, että kaikilla käyttäjillä on TAIKE-taulusto kommunikoinnin apuvälineenä. Kyselyn aihepiiri on vastaajille tuttu ja koskettaa heidän tilannettaan. Tässä kyselyssä on käytetty valmista mittaria, jonka käyttämisen on todettu olevan helppoa ja nopeaa sekä kysymysten olevan selkeitä (katso luku 5). Avoimia kysymyksiä on tässä kyselyssä käytetty mahdollisimman vähän ja niiden tarkoitus oli tuoda tilaa vastaajien mielipiteille erityisesti huomioiden se, että selvityksiä on olemattomasti liittyen TAIKE-taulustoon. Uusintakyselyn lähettäminen on tässä tapauksessa ajallisesti mahdotonta rajatun opinnäytetyöprosessin puitteissa eikä se olisi järkevää resurssijakaan ajatellen.

Kyselyyn vastaamattomuutta pitää myös pohtia ajatellen kyselyyn vastaajien kohderyhmää, johon kuuluvilla henkilöillä voi olla varsin vähän ylimääräistä aikaa. Kyseessä on kuitenkin ihmisiä, jotka huolehtivat omasta, joissakin tapauksissa hyvin vaikeasti vammaisesta läheisestään. Vaatimukset näiden ihmisten kohdalla ovat muutenkin suuret ja arjen haasteet vievät voimavarat. Voi olla, että aihe ei juuri tällä hetkellä tunnu merkitykselliseltä tai ajankohtaiselta asialta, joten vastaaminen helposti jää tai unohtuu muiden tärkeämpien asioiden alle. Kaikesta huolimatta, vaikka vastaukset jäivät vähiin, on kyselyyn vastaajien mielipide kuitenkin arvokas, ja tärkeää palautetta kommunikoinnin apuvälineitä luovuttavalle taholle.

10.2 Tulosten pohdintaa

Tulosten perusteella oli nähtävissä, että luovutusvuosi vaikuttaa apuvälinepalveluiden laatuun sen perusteella, että apuvälinepalveluun oltiin tyytyväisiä 2013–2015 luovutettujen apuvälineiden osalta, mutta tyytymättömiä 2016–2017 luovutettujen apuvälineiden osalta. Ammattihenkilöstön kanssa käytyjen keskustelujen perusteella on ilmennyt, että kommunikoinnin apuvälineiden ja niiden käyttäjien määrät ovat kasvusuuntaiset. Volyymi on nyt suurempi kuin aiempina vuosina ja iPadit lisäävät suosiotaan kommunikoinnin apuvälineinä. Pohdittavaa onkin, voisiko tulos palveluiden tyytymättömyyteen kertoa vuosi vuodelta kasvavasta luovutettujen kommunikoinnin apuvälineiden massasta. Uudet ja kehittyneet tekniset ratkaisut mahdollistavat kommunikoinnin apuvälineiden käytön monenlaisten käyttäjien keskuudessa. Ne mahdollistavat ihmisten itsenäisyyden ja osallistumisen paremmin kuin koskaan, huomioiden myös saavutettavuuden ja erilaisten käyttäjien tarpeet. Esimerkiksi katseohjaus on tulevaisuutta, ja sen kehittäminen vieläkin paremmaksi on tämän päivän tärkeä päämäärä laitteistojen ja ohjelmistojen valmistajille. Katseohjaus mahdollistaa kommunikoinnin apuvälineen käytön sellaisillekin käyttäjäryhmille, jotka eivät ole voineet käyttää muita kommunikoinnin apuvälineitä.

Kommunikoinnin apuvälineiden parissa työskentelevän henkilöstön määrää ei ole kuitenkaan lisätty siinä suhteessa, kuin käyttäjien ja kommunikoinnin apuvälineiden määrä on kasvanut. Vastauksista tuli myös esille tyytymättömyys palvelun hitauteen ja tämä on myös selkeä osoitus siitä, että henkilöstöä ei ole riittävästi saatavilla vastaamaan lisääntyneeseen palvelun tarpeeseen. Lisäksi useissa vastauksissa toivottiin varalaitetta huollossa olevan laitteen tilalle. Tutkimuksen mukaan käyttäjälle tarjottava lisälaitte ei olisi taloudellisesti täysi mahdollisuus (Salminen 2001 :128). Kehityksen pitäisi myös kohdistua erilaisten palveluiden tarjoamiseen. Esimerkiksi joustavat ja matalan kynnyksen

palvelut voisivat tuoda helpotusta palveluiden saatavuuteen käyttäjille. Näin ollen ne liisäisivät käyttäjien tyytyväisyyttä. Keskustelujen mukaan palvelurakenteet ovat myös muuttuneet. Nykyisellään kaikki kommunikoinnin apuvälineet menevät erikoissairaanhoidon kautta. Aikaisemmin on ollut myös muita toimijoita, jotka ovat hoitaneet esimerkiksi kommunikoinnin apuvälinearvioita, jolloin paine on ollut pienempi yhden tahon suuntaan. Ajatus siitä, että yksinkertaisimpia kommunikoinnin apuvälineitä voitaisiin tarjota jatkossa perusterveydenhuollon toimesta, on ilmeisesti yhä ajatuksen tasolla. Asiakslähtöisyyttä pitäisi tarkastella monesta näkökulmasta ja tuoda siihen uusia näkökulmia tämän päivän yhteiskuntaa ajatellen. Mitä asiakkaat todella tarvitsevat ja mikä hyödyttää myös palvelun tarjoajaa sekä edistää palvelujen tehokkuutta. Päättävä taho ei ole täysin samalla aallonpituudella näiden asioiden kanssa työskentelevän henkilöstön ja asiakkaiden kanssa, jotta päätösten syvempi merkitys sekä niiden vaikutukset ihmisten elämään olisivat selvillä

Tulevia selvityksiä olisi hyvä kohdentaa myös eri sairaanhoitopiireihin, miten kommunikoinnin apuvälinepalvelut toimivat niissä. Lisäksi iPadien osuus kommunikoinnin apuvälineistä ja niissä käytettävistä kommunikointiohjelmista sekä niihin liittyvä tyytyväisyys ovat ajankohtaisia.

Tärkeintä tämän kyselyn tuloksissa ei ole kokonaisuus vaan yksityiskohtaisten tietojen tarkastelu. Mihin ollaan tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä. Lisäksi vastaajilta saatu palaute on tärkeää. Laitteista ja ohjelmista saadun palautteen avulla asioita voidaan tarkastella yksityiskohtaisesti ja kehittää niitä edelleen. Kehittämisen myötä voidaan tarjota parempia, monipuolisempia ja käyttäjän tarpeet yksilöllisesti huomioon ottavia kommunikoinnin apuvälineitä ja niissä käytettäviä ohjelmia. Apuvälinepalveluun liittyvät tyytyväisyyden ja tyytymättömyyden syyt ovat myös tärkeitä selvittää yksityiskohtaisesti ja tarttua vastaajilta saatuun palautteeseen. Näin ongelmakohtiin voidaan puuttua, kehittää asioita edelleen ja tehdä päätöksiä, joilla saadaan palveluihin positiivisesti vaikuttavia ratkaisuja. On tärkeää löytää myös onnistumiset apuvälinepalveluiden toteutuksessa ja pitää kiinni niiden toimivuudesta. Kaiken kaikkiaan apuvälinepalveluihin kohdistuvien päätösten ja niistä syntyvien ratkaisujen tulisi pyrkiä vieläkin parempiin asiakslähtöisiin palveluihin, henkilöstön määrän lisäämiseen, henkilöstön osaamiseen ja osaamisen kehittämiseen. Lisäksi olisi ensiarvoisen tärkeää kohdentaa henkilöstöresursseja ja voimavaroja niille palvelun osa-alueille, joilla työntekijöitä ja heidän työpanostaan todella tarvitaan.

Lähteet

Apuvälinepalveluiden laatusuositus 2003. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:7. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69969/opus03_7.pdf?sequence=1>. Luettu 20.8.2018.

Bailey, Rita & Parette, Howard P. & Stoner, Julia B. & Angell, Maureen E. & Carroll, Kathleen 2006. Family members' perceptions of augmentative and alternative communication device use. *Language, speech and hearing services in schools*. Vol 37. Issue 1. Rajoitettu saatavuus: <<https://metropolia.finna.fi/PrimoRecord/pci.medline16615749>>. Luettu 31.10.2018.

Baxter, Susan & Enderby, Pam & Evans, Philippa & Judge, Simon 2012. Barriers and facilitators to the use of high-technology augmentative and alternative communication devices. *International journal of language & communication disorders*. Vol 47. Issue 2. Rajoitettu saatavuus: <<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=d72a1b28-8827-41c5-82ac-3afda4510068%40pdc-v-sessmgr06>>. Luettu 31.10.2018.

Demers, Louise & Weiss-Lambrou, Rhoda & Ska, Bernadette 2000. QUEST 2.0 Apuvälinetyytyväisyyttä arvioiva mittari. Salminen Anna-Liisa (suom.) *Stakes. Työpapereita 9/2005*. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75981/Tp9-2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 18.9.2018.

Erikoissairaanhoitolaki 1062/1989. Annettu Helsingissä 1.12.1989. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1989/19891062>>. Luettu 2.10.2018.

Heikkilä, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki. Edita Publishing Oy. Saatavana osoitteessa: <<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>>. Luettu 15.11.2018.

Hurnasti, Tuula & Kanto-Ronkanen, Anne & Töytäri, Outi & Hakkarainen, Marianne & Aarnikka, Tuomo & Konola, Pirjo 2010. Apuvälinepalvelut. Teoksessa Salminen, Anna-Liisa (toim.): *Apuvälinekirja*. Helsinki: Kehitysvammaliitto. 29-49.

Huuhtanen, Kristiina 2001. Mitä kommunikointi on. Teoksessa Huuhtanen, Kristiina (toim.) *Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa vuosituhanen taitteessa*. Helsinki. Kehitysvammaliitto. 12–24.

Itkonen, Johanna & Lukkarinen, Heidi 2011. Kommunikaation apuvälineet ja kohtaaminen. *Opas Älykotiin. Opinnäytetyö. Kuntoutusohjauksen- ja suunnittelun koulutusohjelma. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala*. Saatavana osoitteessa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/37864/Itkonen_Johanna_Lukkarinen_Heidi.pdf?sequence=1>. Luettu 1.4.2018.

Jääskeläinen, Marke & Salminen, Anna-Liisa 2008. QUEST 2.0 – Apuvälinetyytyväisyyttä arvioivan mittarin käyttöönotto ja soveltuvuus Suomessa. Stakes. Työpapereita 10/2008. Helsinki. Saatavana osoitteessa: <<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75982/T10-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 20.8.2018.

Kansanterveyslaki 66/1972. Annettu Helsingissä 28.1.1972. Saatavana osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1972/19720066>>. Luettu 2.10.18.

Kanto-Ronkanen, Anne & Salminen, Anna-Liisa 2010. Teoksessa Salminen, Anna-Liisa (toim.): Apuvälinekirja. Helsinki. Kehitysvammaliitto. 53-67.

Kommunikointiohjelmat käyttöön -hanke 2010. Loppuraportti. Helsinki. Kehitysvammaliitto. Saatavana osoitteessa: <<https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kommunikointiohjelmat-kayttoon.pdf>>. Luettu 10.9.2018.

Kyselytutkimuksen luotettavuus 2014. Akin menetelmäblogi. Kirjoituksia Aki Taanilan kvantitatiivisesta menetelmäpajasta. Saatavana osoitteessa: <<https://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/13/kyselytutkimuksen-luotettavuus/>>. Luettu 16.11.2018.

Ohtonen, Marianna & Roisko, Eija 2001. Kommunikoinnin tekniset apuvälineet. Teoksessa HUUHTANEN, Kristiina (toim.) Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa vuosituhannen taitteessa. Helsinki. Kehitysvammaliitto. 96–105.

Opas kommunikoinnin apuvälinepalveluihin n.d. Tietotekniikka- ja kommunikaatiokeskus Tikoteekki. Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Papunet 2017. Miten kommunikointi ja kieli kehittyvät? Saatavana osoitteessa: <<http://papunet.net/tietoa/miten-kommunikointi-ja-kieli-kehittyvat>>. Luettu 2.4.2018.

Papunet 2017. Puhetta korvaava kommunikointi eli AAC. Saatavana osoitteessa: <<http://papunet.net/tietoa/puhetta-korvaava-kommunikointi-eli-aac>>. Luettu 2.4.2018.

Papunet 2018. TAIKE-taulusto. Saatavana osoitteessa: <<http://papunet.net/tikoteekki/materiaalit/taike/>>. Luettu 28.2.2018.

Pyykkönen, Topias 2012. Yksi käsite, monta merkitystä. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiologia. Pro gradu. Saatavana osoitteessa: <<http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61570>>. Luettu 20.8.2018.

Salminen, Anna-Liisa 2001. Daily life with computer augmented communication. Real life experiences from the lives of severely disabled speech impaired children. Stakes. Tutkimuksia 119. Helsinki.

Salminen, Anna-Liisa 2018. Sähköpostikeskustelu. Helsinki. Tieto saatu 31.8.2018.

Savolainen, Irina 2012. TAIKE 2.0 Käyttöopas. Helsinki. Kehitysvammaliitto.

Tikoteekki-verkosto 2017. Tietoteknisen apuvälineen käytön arvioinnin prosessikuvaus. Saatavana osoitteessa: <<http://papunet.net/tikoteekkiverkosto/apuvaelinepalvelut/tietoteknisen-apuvaelineen-kaeytoen-arviointi/prosessikuvaus/>>. Luettu 28.8.2018.

Tilastokeskus n.d. Otanta. Tilastojen ABC. Tilastokoulu. Saatavana osoitteessa: <https://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?page_type=sialto&course_id=tkoulu_tlkt&lesson_id=3&subject_id=2>. Luettu 15.11.2018.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tampereen yliopisto. Tammi. Saatavana osoitteessa: <<http://tampub.uta.fi/handle/10024/98723>>. Luettu 15.11.2018.

von Tetzchner, Stephen. & Martinsen, Harald (2000). Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Launonen, Kaisa (suom.). Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Tyytyväisyys apuvälineisiin ja apuvälinepalveluihin

QUEST kyselylomake (versio 2.0)

Laitteen merkki ja malli (jos tiedossa): _____

Kommunikoinnin apuvälineen käyttötapa, kosketus/katseohjaus/muu, mikä?

Kyselylomakkeen tarkoituksena on arvioida, kuinka tyytyväinen olet TAIKE-taulustoon ja siihen liittyviin apuvälinepalveluihin. Lomake sisältää 12 kysymystä.

VASTAUSOHJEET:

- Vastaa jokaiseen kysymykseen käyttäen alla olevaa 5-portaista asteikkoa.

1	2	3	4	5
en lainkaan tyytyväinen	en kovin tyytyväinen	jokseenkin tyytyväinen	tyytyväinen	erittäin tyytyväinen

- Ympyröi numeroista **ainoastaan se**, joka parhaiten kuvaa tyytyväisyyttäsi kussakin 12 kysymyksessä.
- Vastaa kaikkiin kysymyksiin, jotka soveltuvat tilanteeseesi. Tietoja ei voida hyödyntää, jos lomakkeessa on liikaa vastaamattomia kysymyksiä.
- Joka kysymyksen jälkeen sinun on mahdollista kertoa tarkemmin kokemuksistasi tarkoitukseen varatussa tilassa.

1	2	3	4	5
en lainkaan tyytyväinen	en kovin tyytyväinen	jokseenkin tyytyväinen	tyytyväinen	erittäin tyytyväinen

APUVÄLINE

Kuinka tyytyväinen olet TAIKE-tauluston

1. sisältöön (laajuus)? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
2. muokattavuuteen (sisällön lisäämiseen, yksilöllistämiseen)? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
3. tekniseen toimivuuteen? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
4. turvallisuuteen ja luotettavuuteen? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
5. käytön helppouteen? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
6. mukavuuteen ja miellyttävyyteen? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
7. tarkoituksenmukaisuuteen (siihen, miten apuväline vastaa tarpeitasi)? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
8. laitteeseen, jossa kommunikointiohjelmaa käytetään (mittasuhteet, paino, kestävyys)? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
en lainkaan tyytyväinen	en kovin tyytyväinen	jokseenkin tyytyväinen	tyytyväinen	erittäin tyytyväinen

APUVÄLINEPALVELUT

Kuinka tyytyväinen olet

9. prosessiin, jonka kautta sait apuvälineesi käyttösi (asian käsittely, apuvälineen toimitus, prosessin kesto jne.)? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
10. apuvälineesi huolto- ja korjauspalveluihin? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
11. ammattihenkilöiltä saamaasi apuvälineen käytön ohjaukseen (opastus, käyttöohjeet, palvelun ystävällisyys)? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5
12. apuvälineen käyttöönoton jälkeen saatavilla olevaan tukeen? Kerro kokemuksistasi:	1	2	3	4	5

Alla on luettelo edellä olevista 12 tyytyväisyyden osatekijästä. Ympyröi niistä kolme, joita pidät itsellesi tärkeimpinä.

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Sisältö | 7. Tarkoituksenmukaisuus |
| 2. Muokattavuus | 8. Laite |
| 3. Turvallisuus ja luotettavuus | 9. Apuvälineen käyttöön saamisen prosessi |
| 4. Tekninen toimivuus | 10. Huolto- ja korjauspalvelut |
| 5. Käytön helppous | 11. Käytön ohjaus |
| 6. Mukavuus ja miellyttävyys | 12. Tuki käyttöönoton jälkeen |

Kiitos QUEST-kyselyyn vastaamisesta!

Kyselylomake 2

Tässä kyselomakkeessa **TAIKE-taulustolla** tarkoitetaan kommunikoinnin apuvälinettä, joka on tietokoneilla ja tablettilaitteilla toimiva kommunikointiohjelma. Kommunikointiohjelma toimii yhdessä kuvatauluston ja puhesynteesin kanssa.

Käyttäjällä tarkoitetaan puhevammaista henkilöä, joka käyttää TAIKE-taulustoa kommunikoinnin tukena.

Rastita seuraavista sopiva vaihtoehto

1. Vastaaja

vanhempi/vanhemmat, opettaja, asuntolan työntekijä, avustaja,

jokin muu, mikä? _____

2. Käyttäjän ikä? _____

3. TAIKE-tauluston käyttötapa

kosketus, katseohjaus,

jokin muu, mikä? _____

4. Käyttäjä käyttää TAIKE-taulustoa

päivittäin, viikoittain, kuukausittain, harvemmin, ei koskaan

5. Milloin kommunikoinnin apuväline on saatu käyttöön?

2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, en tiedä

6. Kuinka monta kertaa te ja/tai lähipiirinne olette saaneet ohjausta kommunikoinnin apuvälineen käyttöön?

1, 2, 3, 4, 5 tai enemmän

Mistä ohjausta on saatu (esim. HUS Apuvälinekeskuksesta, kommunikaatio-ohjaajalta, kuntouttavalta puheterapeutilta)?

7. Vastaako kommunikoinnin apuväline käyttäjän tämänhetkisiä kommunikoinnin tarpeita?

kyllä, ei, osittain, en tiedä

Kuvaile tarkemmin, missä tilanteessa tai millä tavalla TAIKE-taulusto vastaa tai ei vastaa tarpeitasi?

8. Onko kommunikoinnin apuväline helpottanut käyttäjän ja keskustelukumppaneiden välistä kommunikointia?

kyllä, ei, osittain, en tiedä

Kuvaile tarkemmin, missä tilanteessa ja millä tavalla kommunikoinnin apuväline on helpottanut tai ei ole helpottanut käyttäjän ja keskustelukumppaneiden välistä kommunikointia?

9. Minkälaisen yleisarvosanan antaisitte TAIKE-taulustolle asteikolla 1-5?

1 välttävä, 2 heikko, 3 tyydyttävä, 4 hyvä, 5 kiitettävä

Vapaat kommentit apuvälinepalvelusta, kommunikoinnin apuvälineestä, TAIKE-taulustosta

Kiitos vastauksistasi!

Minttu Kujanpää-Kyyhkynen

Tiedote

Hyvät vanhemmat ja lähihenkilöt

Opiskelen Metropolia ammattikorkeakoulussa apuvälinetekniikkaa ja teen opinnäytetyöni vanhempien ja lähihenkilöiden tyytyväisyydestä TAIKE-taulustoon kommunikoinnin apuvälineenä sekä siihen liittyvään apuvälinepalveluun. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä on annettu lupa suorittaa tämä opinnäytetyöksi tarkoitettu kysely TAIKE-taulustoa käyttävän asiakkaan vanhemmille tai lähihenkilöille. Kyselyn tavoitteena on selvittää tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä, jotka liittyvät kommunikoinnin apuvälineeseen ja apuvälinepalveluun.

Kerään opinnäytetyöhöni aineistoa kahden kyselylomakkeen avulla. Tämän kirjeen mukana tulevat QUEST 2.0 -kyselylomake, jonka avulla arvioidaan tyytyväisyyttä apuvälineeseen ja siihen liittyviin apuvälinepalveluihin. Lisäksi toinen kyselylomake, jossa kysytään täydentäviä kysymyksiä liittyen TAIKE-tauluston käyttöön ja ohjaukseen. Kyselylomakkeet täytetään nimettöminä, joten tietooni ei tule vastaajien henkilö- tai osoitetietoja. Tarkemmat ohjeet vastaamiseen löytyvät kyselylomakkeista.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kyselystä saatujen tulosten avulla tarjota Apuvälinekeskuksen Tietoteekille tärkeää tietoa käyttäjien lähiympäristön kokemuksista liittyen TAIKE-taulustoon ja apuvälinepalveluun. Kaikki Teiltä kerättävät kyselylomakkeet vastauksineen käsitellään luottamuksellisina ilman nimeänne tai muita tietoja henkilöllisyydestänne. Tähän tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Vastausaikaa on kaksi viikkoa. Toivon, että Teillä olisi hetki aikaa osallistua kyselyyn.

Kiitos vastauksista jo etukäteen.

Ystävällisin terveisin

Minttu Kujanpää-Kyyhkynen
Apuvälinetekniikan opiskelija