

Erityistä tukea tarvitsevien mielipiteen ilmaisun tukeminen työvalmennussää- tiö Avituksella

Anne Kollanen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2020
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi (AMK)

Tekijä(t) Kollanen, Anne	Julkaisun laji	Päivämäärä
	Opinnäytetyö, AMK	Joulukuu 2020
	Sivumäärä	Julkaisun kieli
	56	Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi		
Opinnäytetyön nimi		
Erityistä tukea tarvitsevien mielipiteen ilmaisun tukeminen työvalmennussäätiö Avituksella		
Tutkinto-ohjelma		
Sosionomi (AMK)		
Työn ohjaaja(t)		
Asta Suomi, Taja Kiiskilä		
Toimeksiantaja(t)		
Työvalmennussäätiö Avitus		
Tiivistelmä		
<p>Erityistä tukea tarvitsevien asemaan ja oikeuksiin kuulua yhteisöön ja yhteiskuntaan on kiinnitetty viime vuosina yhä enemmän huomiota. Jokaisella tulisi lainsäädännön mukaan olla oikeus osallistua, vaikuttaa sekä ilmaista mielipiteensä esteettömästi (Oikeus kommunikointiin 2020).</p> <p>Tutkimuksen toimeksiantaja työvalmennussäätiö Avitus tarjoaa osallisuutta ja työllistymistä edistävää toimintaa erityistä tukea tarvitseville henkilöille Jämsässä (Toimintakertomus 2019). Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, jossa menetelmänä oli henkilökunnan kyselytutkimus. Analyysimenetelmänä oli aineistolähtöinen sisällön analyysi.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosuudessa perehdyttiin erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden mielipiteen ilmaisun tukemiseen sekä itsemääräämisoikeuden, asiakaslähtöisyyden, osallisuuden ja esteettömän kommunikoinnin toteutumiseen Avituksella. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa, jota Avitus voi hyödyntää palveluiden kehittämisessä sekä osana yrityksen laatu-käsikirjaa ja perehdytystä.</p> <p>Opinnäytetyössä perehdyttiin mielipiteen ilmaisuun vaikuttaviin tekijöihin sekä käytössä oleviin yleisimpiin menetelmiin esteettömän kommunikoinnin turvaamiseksi.</p> <p>Merkityksellisiksi asioiksi nousi oikeanlaisten välineiden ja menetelmien käyttö, ympäristötekijät, kysymyksen muotoilu sekä vuorovaikutusosaaminen. Mielipiteen ilmaisemiseen ja luotettavuuteen vaikutti puolestaan asiakkaiden toimintakyky ja opitut tavat. Toiminnan lähtökohtana nähtiin asiakaslähtöisyyden, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutuminen. Asiakkaiden tarpeet ja heidän tukeminen ovat työn perusta.</p>		
Avainsanat (asiasanat)		
Itsemääräämisoikeus, asiakaslähtöisyys, osallisuus, esteetön kommunikointi		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		
-		

Author(s) Kollanen, Anne	Type of publication Master's thesis Number of pages 56	Date December 2020 Language of publication: Finnish Permission for web publication: x
Title of publication People in need of special support: supporting the expression of their opinions in Work Training Foundation Avitus.		
Degree programme Social Services (JAMK University of Applied Sciences)		
Supervisor(s) Suomi Asta, Kiiskilä Taja		
Assigned by Work Training Foundation Avitus		
Abstract <p>When During the recent years, a lot of attention has been focused on the people in need of special support's status and rights to belong to a community and the society. According to the law, everyone should have the right to participate, contribute and express his or her opinion freely (Oikeus kommunikointiin 2020).</p> <p>The client of this research, Work Training Foundation Avitus, offers activities supporting inclusion and employment for people in need of special support in Jämsä (Toimintakertomus 2019). The thesis is a qualitative research using a questionnaire for the employees as the research method. The analysis method was data based content analysis.</p> <p>The research concentrated on supporting the clients in need of special support's expression of opinions and how self-determination, customer orientation, inclusion and unrestricted communication came true in Avitus. The aim of the research was to provide information, which Avitus could use in developing its services and as a part of the company's quality manual and orientation.</p> <p>The thesis examined factors influencing expressing one's opinion and the most common methods to secure unrestricted communication.</p> <p>Important findings include using the right equipment and methods, environmental factors, question setting and skills in interaction. Factors influencing the expression of opinions and reliability were the customer's ability to function and learned habits. The basis of all operations consists of the realization of customer orientation, self-determination and inclusion. The needs of the clients and supporting the clients are the basis of all activities.</p>		
Keywords/tags (subjects) self-determination, customer orientation, inclusion, unrestricted communication		
Miscellaneous (Confidential information) -		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Jokaisen oikeus mielipiteeseen	4
2.1	Lainsäädäntö	4
2.2	Itsemääräämisoikeus.....	6
2.3	Asiakaslähtöisyys	7
2.4	Osallisuus.....	8
2.5	Esteetön kommunikointi	10
3	Mielipiteen ilmaisuun vaikuttavia tekijöitä	11
3.1	Toimintakyky	11
3.2	Ympäristö	14
3.3	Vuorovaikutusosaaminen.....	16
4	Menetelmiä mielipiteen ilmaisun tukemiseen	17
4.1	Selkokieli.....	18
4.2	Voimauttava vuorovaikutus	20
4.3	Sosiaalinen tarina	21
4.4	Tuettu päätöksenteko	22
4.5	Korvaavat kommunikaatio menetelmät.....	23
4.5.1	Avusteinen kommunikaatio.....	23
4.5.2	Ei-avusteinen kommunikaatio	25
4.5.3	Teknologiset apuvälineet.....	26
4.6	Tulkkauspalvelu	27
4.7	Asiakastyytyväisyyskysely.....	28
5	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	29
6	Toteutus	30
6.1	Tutkimusmenetelmä	30
6.2	Toimeksiantaja	31
6.3	Eryitystä tukea tarvitsevat asiakkaat.....	32
6.4	Aineiston keruu	33
6.5	Aineiston analyysi	35

	2
7 Tutkimustulokset	36
7.1 Merkitykselliset asiat mielipiteen ilmaisun tukemisessa	37
7.2 Mielipiteen ilmaisuun ja luotettavuuteen vaikuttavat tekijät	38
7.3 Asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus ja osallisuus työssä	40
8 Pohdinta	42
8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	42
8.2 Johtopäätökset	43
8.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet	46
Lähteet	48
Liitteet	53
Liite 1. Tutkimuslupa	53
Liite 2. Saatekirje	54
Liite 3. Henkilökunnan kyselylomake	55
Liite 4. Yhteenveto tuloksista	56
Kuviot	
Kuvio 1. Osallisuuden kolme tasoa	9
Kuvio 2. Toimintakyky vuorovaikutuksessa	12
Kuvio 3. Selkokielen ja yleiskielen erot	19
Kuvio 4. Esimerkki sosiaalisesta tarinasta	21
Kuvio 5. Avituksen toimintamuodot	32
Kuvio 6. Koettu haasteiden esiintyvyys mielipiteen ilmaisussa.	36
Kuvio 7. Mielipiteen ilmaisuun vaikuttavia tekijöitä	39
Taulukot	
Taulukko 1. Konkreettisia ohjeita selkokielen puhumiseen	19

1 Johdanto

Opinnäytetyössä lähtökohtana on jokaisen ihmisen oikeus mielipiteeseen ja kommunikointiin esteettömästi hänelle ymmärrettävällä tavalla sekä oikeus vaikuttaa palveluihin, joihin on osallisena. Nämä oikeudet perustuvat perustuslakiin ja yhdenvertaisuuslakiin sekä ihmisoikeussopimukseen (Oikeus kommunikointiin 2020). Suomessa kiinnitetään yhä enemmän huomiota vammaisten henkilöiden oikeuksiin kuulua yhteisöön ja yhteiskuntaan sekä osallistua ja vaikuttaa asioihin. Suomen vammaispoliittinen ohjelma, YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista sekä itsemääräämisoikeuslaki ovat olleet edesauttamassa asiaa (Oikeus kommunikointiin 2020). Tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta yhteiskunnassa sekä turvata ihmisoikeuksien, kuten mielipiteen ilmaisemisen toteutuminen (Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen 2018, 13, 15). Tämän vuoksi aihe on yhteiskunnallisesti tärkeä ja ajankohtainen. Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä ovat itsemääräämisoikeus, asiakaslähtöisyys, osallisuus sekä esteetön kommunikointi.

Toimeksiantaja on Työvalmennussäätiö Avitus, joka tarjoaa osallisuutta ja työllistymistä edistävää toimintaa erityistä tukea tarvitseville henkilöille Jämsässä (Toimintakertomus 2019). Idea aiheeseen on syntynyt tekijän tehdessä keväällä 2019 Avitukselle asiakastyytyväisyyskyselyä ja havaittuaan haasteita erityistä tukea tarvitsevien mielipiteen ilmaisussa. Toimeksiantaja ei tilannut työtä, vaan tekijä kertoi halustaan ja mielenkiinnostaan perehtyä syvemmin asiaan. Opinnäytetyön tutkimusosuus antaa Avituksen työntekijöille mahdollisuuden käyttää tietoa kehittämistyön tukena. Koottua materiaalia voi hyödyntää osana yrityksen laatukäsikirjaa sekä uusien työntekijöiden/harjoittelijoiden perehdytyksessä.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, joka pohjautuu kirjallisuuteen, henkilökunnan kyselytutkimukseen sekä sisällön analysointiin. Kyselytutkimuksen tarkoituksena on kuulla vakituisen henkilökunnan työkokemukseen perustuvia ajatuksia ja kokemuksia siitä, miten erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden mielipiteen ilmaisua voidaan tukea sekä tukea esteetöntä kommunikointia. Mitkä asiat vaikuttavat mielipiteen ilmaisemiseen ja vastausten luotettavuuteen. Miten asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus ja osallisuus näkyvät työssä.

Opinnäytetyössä käsitellään mielipiteen ilmaisemiseen vaikuttavia tekijöitä, joita erityistä tukea tarvitsevilla voi esiintyä fyysisellä, psyykkisellä, sosiaalisella ja kognitiivisella toimintakyvyn tasolla. Ympäristöllä ja työntekijöiden vuorovaikutusosaamisella on vaikutusta esteettömän kommunikoinnin onnistumiseen. Opinnäytetyössä käydään läpi menetelmiä, joilla voidaan tukea erityistä tukea tarvitsevaa mielipiteen ilmaisussa. Mukaan on valikoitunut keskeisiä ja käytössä olevia menetelmiä, eikä tarkoituksena ole ollut käydä kaikkia olemassa olevia menetelmiä kattavasti läpi.

Opinnäytetyön tutkimusosuudesta saadut tulokset on jaettu kolmeen alaryhmään tutkimuskysymysten mukaan. Avituksen työntekijöiden kokemusten mukaan merkityksellistä mielipiteen ilmaisun tukemisessa ovat oikeanlaisten välineiden löytyminen ja niiden tarkoituksenmukainen käyttö. Merkitykselliseksi koettiin myös ympäristötekijät sekä vuorovaikutusosaaminen. Tärkeäksi koettiin kysymysten muotoiluun liittyvät asiat. Mielipiteen ilmaisemiseen ja luotettavuuteen vaikuttavat henkilökunnan mukaan toimintakyvyn eri osa-alueet sekä opitut tottumukset. Asiakslähtöisyyden, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumiseen on panostettu Avituksella vastausten perusteella aiempaa enemmän. Asiakkaat otetaan mukaan toiminnan suunnitteluun, toteutukseen sekä kehittämiseen. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden tarpeet ja heidän tukeminen.

2 Jokaisen oikeus mielipiteeseen

2.1 Lainsäädäntö

Julkisen vallan velvollisuutena on perus- ja ihmisoikeuksien toteutumisen valvominen sekä tasa-arvon edistäminen yhteiskunnassa (Autio & Niemelä 2017, 279). Suomen valtio on sitoutunut noudattamaan YK:n ihmisoikeuksien julistuksesta (1948) määritellyjä ihmisoikeuksia. Ihmisoikeusjulistuksen artiklassa 19. sanotaan, että jokaisella on oikeus mielipiteen- ja sananvapauteen. Mielipiteen- ja sananvapaudella tarkoitetaan oikeutta ilmaista ja vastaanottaa tietoa ja ajatuksia (Oikeus kommunikointiin 2020). ”YK:n vammaissopimuksen tarkoituksena on taata vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet, edistää ja

suojella näitä oikeuksia ja vapauksia sekä edistää vammaisten henkilöiden ihmisarvon kunnioittamista.” (Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen 2018, 13.)

Vammaispalvelulain 2§ määrittelee vammaisen henkilön henkilöksi, jolla vamman tai sairauden vuoksi on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista (Autio & Niemelä 2017, 279). Vammaispalvelulain tavoitteena on vammaisten henkilöiden tasa-arvon edistäminen ja yhdenvertaisen elämän mahdollistaminen, yksilöllisten osallistumis- ja toimintamahdollisuuksien lisääminen sekä vaikutusmahdollisuuksien parantaminen yhteiskunnan palvelujen suunnittelussa ja toteutumiseen (Itsenäisen elämän tuki n.d.). Kehitysvammalain yhtenä tarkoituksena on edistää henkilön sopeutumista yhteiskuntaan järjestämällä mm. työtoimintaa (L 23.6.1977/519).

Lainsäädäntöä on tarkoitus uudistaa. Tavoitteena on saada yhdistettyä vammaispalvelulaki sekä kehitysvammalaki uudeksi vammaispalveluja koskevaksi erityislaiksi. Näillä lakimuutoksilla halutaan mahdollistaa vammaisten ihmisten täysimääräinen osallistuminen sekä edistää jokaisen edellytyksiä toimia yhdenvertaisina yhteiskunnan jäsenenä. (Autio & Niemelä 2017, 280-281.)

Kun erityistä tukea tarvitseville henkilöille järjestetään palveluita noudatetaan yleislakina sosiaalihuoltolakia, joka luo pohjan vammaislainsäädännön soveltamiseen (Autio & Niemelä 2017, 279). Sosiaalihuoltolakin 3§:n mukaan ”erityistä tukea tarvitsevalla henkilöllä ja asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään.” (L 1301/2014.) Asiakkaan oikeutena on saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltopalvelua, jossa hänen ihmisarvoaan ei loukata ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan (L 22.9.2000/812).

Nurmi-Koikkanen (2012) muistuttaa, että voimassa oleva lainsäädäntö ohjaa yksittäisiä toimijoita ja yhteisöjä luomaan eettisesti kestävää toimintaa. Eettinen ymmärrys ja itseohjautuvuus syntyvät työntekijän omasta halusta sitoutua ja ymmärtää. Aidolle

asiakslähtöisyydelle pohjan luo vahva luottamus siihen, että lainsäädäntöä noudatetaan. Ilman luottamusta ei synny turvallisuutta ja henkilökohtaista vastuunottoa tukee puolestaan turvalliseksi koettu ympäristö. Työntekijöiden ja asiakkaiden luottamus itseen ja toisiin kasvaa osallisuudessa.

2.2 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan jokaisen ihmisen oikeutta tulla kuulluksi omissa asioissaan sekä toiminnanvapautta. Itsemääräämisoikeus liittyy vahvasti ihmisarvoon ja jokaisen ainutlaatuisuuteen (Topo 2013). Puolimatka (2020, 29-30) kertoo tutkija J.S. Ecclesin (2004) jakaneen itsemääräämisen päämäärät kolmeen osaan; ihmisen tarpeeseen kokea yhteenkuuluvuutta, kokea itsensä päteväksi sekä kokea itsenäisyyttä ja kykyä tehdä itsenäisiä päätöksiä. Eccles pitää erityisen tärkeänä jokaisen ihmisen tarvetta kokea elämässään merkityksellisyyttä. Merkitys syntyy kunnioituksen kokemisesta sekä siitä että voi antaa jotain toisille ja ympäristölle.

Topon (2013) mukaan itsemäärääminen pitää sisällään useita ulottuvuuksia. Ilman kaikkien näiden osa-alueiden toteutumista itsemäärääminen ei voi toteutua. Näitä ulottuvuuksia on tiedon saanti, päätöksen teko, päätöksen toimeksi saattaminen, kyvykkyyden tunne ja kykyjen käyttö sekä yksityisyys. Jokaisella on oikeus saada itseään koskevaa tietoa. Tiedon saanti voi tarkoittaa tietoa eri vaihtoehtoista työssä ja päivittäisissä toimissa tai tietoa palveluiden saatavuudesta. Itseen koskevaan päätöksenteoon on mahdotonta olla osallisena ilman tätä välttämätöntä tietoa. Viestin ymmärtämisen esteeksi voi muodostua tapa ilmaista tietoa. Tieto on suunnattava henkilölle itselleen ymmärrettävässä muodossa eikä esimerkiksi hänen omaiselleen tai avustajalleen. (Topo 2013.)

Juridisesti itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä ja päättää omasta elämästään itsenäisesti tai tuettuna. Vammaisuus ei koskaan saa olla peruste vapaudenriistolle. (Puolimatka 2020, 30.) Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on jokaisen sosiaalihuollon asiakkaan oikeus. Hänellä on oikeus olla osallistumassa ja vaikuttamassa palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Mikäli asiakas ei tähän

kykene, sosiaali- ja terveysministeriön linjauksen mukaan täysi-ikäisen henkilön mielipide selvitetään yhteistyössä, joko hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai muun lähi-ihmisen kanssa. (Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet n.d.)

Vesalan (2013) mukaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen esteenä erityisesti vaikeasti vammaisilla henkilöillä voi olla kommunikaatio-ongelma jolloin työntekijän haasteeksi voi muodostua oikeanlaisten kommunikointimenetelmien löytäminen, henkilön valintojen tulkinta tai koko valintatilanteen ymmärtämisen epävarmuus. Vaarana voi olla, että työntekijä näkee vammaisen henkilön aina taidoiltaan puutteellisena oppilaana ja asettuu itse ohjaajan rooliin. Tämän seurauksena ohjaaja saattaa pyrkiä ohjaamaan vammaisen henkilön valintoja ”oikeaan” suuntaan. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta vaikeasti vammaiset ovat kaikkein heikoimmassa asemassa. Puolimatkan (2020, 30) mukaan tuen määrä, tarjottavat palvelut sekä työntekijöiden toimintatavat vaikuttavat vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Avitus on linjannut itsemääräämisoikeuden vahvistamisen tavoitteeksi, jossa yksilölliset kyvyt, kiinnostukset ja tarpeet huomioidaan. Työntekijöiden vastuulla on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallisuuttaan palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä tarvitsevien asiakkaiden kohdalla kommunikaatiotaitojen vahvistaminen on keskeinen osa toimintaa. Tämä edistää osaltaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. (Omavalvontasuunnitelma 2018.)

2.3 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyydestä on kyse silloin, kun asiakkaat pääsevät itse vaikuttamaan palveluihinsa ja palvelut ovat heidän näkemyksiensä ohjaamia (Nurmi-Koikkalainen 2012). Asiakslähtöisyys merkitsee asiakkaan olemista palveluiden keskiössä sekä palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeet huomioiden juuri hänelle sopiviksi. Asiakslähtöisessä ajattelussa asiakas nähdään kokonaisvaltaisesti osana isompaa sosiaalista verkostoa, johon voivat kuulua mm. perhe, omaiset, ystävät, naapurit ja muu lähiyhteisö sekä sosiaali- ja terveyspalvelut. (Blomberg 2014, 6.) Laitilan (2010, 121-

122) tutkimuksessa käy ilmi, että asiakaslähtöisessä työssä asiakas on aina päähenkilö ja liikkeelle lähdetään asiakkaan tavoitteista yhdessä hänen kanssaan. Aito kohtaaminen pitää sisällään yksilöllisyyden, kokonaisvaltaisuuden sekä sen, että työtä tehdään omalla persoonalla.

Asiakaslähtöinen työtapa edellyttää työntekijältä aktiivisuutta, avoimuutta, aitoutta, yhdenvertaisuutta sekä katsetta tulevaan. Osallisuuden kokemuksen ja arjen voimavarojen vahvistaminen ja tukeminen ovat asiakaslähtöisyyden tavoitteita. Asiakaslähtöistä työskentelytapaa kutsutaan yhteistyöksi, kumppanuudeksi tai yhteistoiminnallisuudeksi, jossa työntekijän rooli on olla kanssakulkija. (Inkinen & Kosloff 2018, 16-17.) Blombergin (2014, 6) mukaan asiakaslähtöinen työskentely vaatii toteutuakseen vuorovaikutusta. Vuorovaikutteisuus näkyy asiakaslähtöisissä organisaatioissa viestinnässä ja tiedottamisessa, asiakaskohtamisissa sekä asiakkaan ottamisessa mukaan asiakasprosessien kehittämiseen. Nurmi-Koikkasen (2012) mukaan onnistuneen asiakaslähtöisen palvelun edellytyksenä on kyky oppia virheistä, joustavuus sekä muuntautumiskyky. Asiakaslähtöisessä palvelujen toteuttamisessa ja kehittämisessä asiakas pyritään näkemään enemmän aktiivisena toimijana kuin passiivisena toimenpiteiden kohteena. Asiakaslähtöinen organisaatio ymmärtää asiakkaiden erilaiset tarpeet ja pyrkii toimimaan asiakkaan tarpeista käsin (Blombergin 2014, 6).

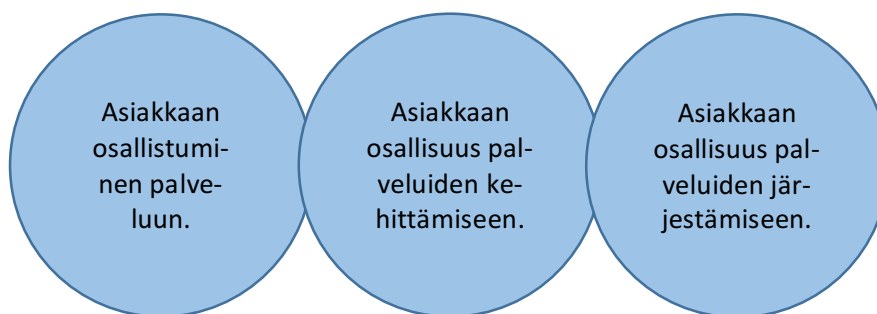
Asiakaslähtöisyys ja osallisuus tulee erottaa käsitteinä toisistaan. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan organisaation tai työntekijän toimintatapaa, kun puolestaan osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan omaa kokemusta ja aitoa osallistumista. Asiakaslähtöisyys on mahdollista toteutua asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa vain, jos asiakas kokee osallisuutta ja tullee kuulluksi. (Laitila 2010, 5, 9.)

2.4 Osallisuus

Parhaimmillaan osallisuus on sitä, että henkilö on oman elämänsä keskiössä ja voi toimia yksilönä yhteisössä. Osallisuus siis edistää yksilön hyvinvoinnin lisäksi myös yhteistä hyvää (Kuisma & Ohtonen 2012, 19). Voimaantumisella, vahvistumisella ja aktiivisella toiminnalla tarkoitetaan myös osallisuutta. Käytännössä osallisuudella tarkoitetaan sitä, että vammaisella henkilöllä on vaikutusmahdollisuuksia. Kun ihminen

toistuvasti ymmärtää pystyvänsä vaikuttamaan itselleen tärkeisiin asioihin, hänen sisäinen kontrollinsa vahvistuu. Sisäisellä kontrollilla tarkoitetaan aktiivista toimintaa tärkeiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Vammautumiseen voi liittyä kontrollin menettämisen tunnetta, siksi on tärkeää, että vammaisilla on mahdollisuus olla mukana suunnittelemassa palveluitaan. Tämä antaa parhaimmillaan kokemuksen osallisuudesta, vastuusta ja vaikuttamisesta. (Nurmi-Koikkalainen 2012.) Osallisuus toteutuu silloin, kun erityistä tukea tarvitsevilla on mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja kokea se mielekkääksi. Osallisuus ei ole vain aktiivisuutta vaativaa osallistumista. Jokaisen on voitava tuntea kuuluvansa johonkin ja kykenevänsä vaikuttamaan ilman erityisponnisteluja. (Kuisma & Ohtonen 2012, 19.)

Laitilan (2010, 7, 57) mukaan sosiaalipalveluissa osallisuus nähdään tavoitteen saavuttamisen keinona sekä työskentelyn päämääränä. Osallisuudella tarkoitetaan palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä. Asiakkaiden osallisuuteen edistävästi vaikuttaa yhteiskunta, organisaatiot, työntekijöiden asenteet ja toiminta sekä asiakas itse. Tutkimuksessaan Laitila totesi, että asiakkaat ovat erilaisia ja siksi tarvitaan erilaisia osallisuuden muotoja. Erityistä huomiota tulisi työssä kiinnittää riittävään tiedonsaantiin sekä aitoihin valinnan- ja vaikutusmahdollisuuksiin.



Kuvio 1. Osallisuuden kolme tasoa (Laitila 2010, 7-8).

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut pitkän aikavälin toimenpiteet osallisuuden vahvistamiseksi. Näitä ovat valinnanvapauden toteutumisen edistäminen vammaisten henkilöiden erityispalveluissa sekä tuetun päätöksenteon ja hyvien käytäntöjen edistämisen kehittäminen (Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen 2018, 68). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan jokaisen vaikutusmahdollisuus omaa elämää koskeviin asioihin on sekä osa yhteiskunnallista osallistumista että kuulumista yhteisöön (Osallisuus 2019).

2.5 Esteetön kommunikointi

Erityistä tukea tarvitsevien parissa työskenteleviltä edellytetään taitoa kuunnella, tukea ja olla luotettava kumppani. Tärkeää on myös neuvonnan ja ohjaamisen taidot sekä kyky tarjota tietoa päätöksenteon pohjalle. Ammattilaisen tulee ottaa työssään huomioon osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen kaikkien asiakkaiden kanssa. Tämä on mahdollista, jos työntekijöiden toiminta tukee yhdenvertaisuutta sekä on voimavaroja edistävää. Hänellä tulee olla käytössään oikeanlaiset kommunikoinnin menetelmät, joilla voidaan parhaiten tukea vammaisen ihmisen päätöksentekoa. Vammaisilla voi olla hyvin erilaisia kommunikoinnin haasteita. Lähtökohtana on, että oikeus kommunikoida on jokaisen henkilön subjektiivinen oikeus. (Kolkka, Salminen & Varis 2016, 195-196.)

Erityistä tukea tarvitsevien kanssa työskennellessä on panostettava kommunikointiin ja siihen, että jokainen vammasta riippumatta voi osallistua omien asioidensa päätöksentekoon tarvittaessa korvaavia kommunikaatiomenetelmiä käyttäen. Kehitysvammaisuuteen liittyy usein jonkinasteisia ongelmia vuorovaikutustaidoissa, puheen ymmärtämisessä tai sen tuotossa. Tämä voi ilmetä esimerkiksi epäselvänä puheena tai sanan löytämisen vaikeutena. Usein puheen ymmärtäminen on puheen tuottamista helpompaa. Tärkeää on, että kehitysvammaista pidetään aina aidosti kommunikointikumppanina. Onnistumisen kokemukset kannustavat välittämään ja vastaanottamaan viestejä mahdollisista vaikeuksista huolimatta. Toimivan vuorovaikutuksen perustana on, että olemme aidosti läsnä ja kiinnostuneita toisistamme viestintätilanteissa. (Kommunikointi N.d.) Katja Koski (2014, 9-10) toteaa Kehitysvammaliitolle tekemässään tutkimuksessa, että työntekijöiden vuorovaikutustaidoilla on merkitystä varhaisia vuorovaikutuskeinoja käyttävien asiakkaiden osallisuuteen. Työpaikan arvoilla ja toimintakäytännöillä on vaikutus siihen, miten asiakas kohdataan. Tämän vuoksi ympäröivä organisaatio vaikuttaa vuorovaikutuksen onnistumiseen.

Erityisen tärkeää puhevammaisten ihmisten kohdalla on, että heidän kanssaan kommunikoidaan heille mahdollisilla keinoilla (Kommunikoinnin esteettömyys 2019). Kosken (2014, 9) mukaan työntekijöiden on pysyvästi vaikeaa muuttaa jo opittuja toi-

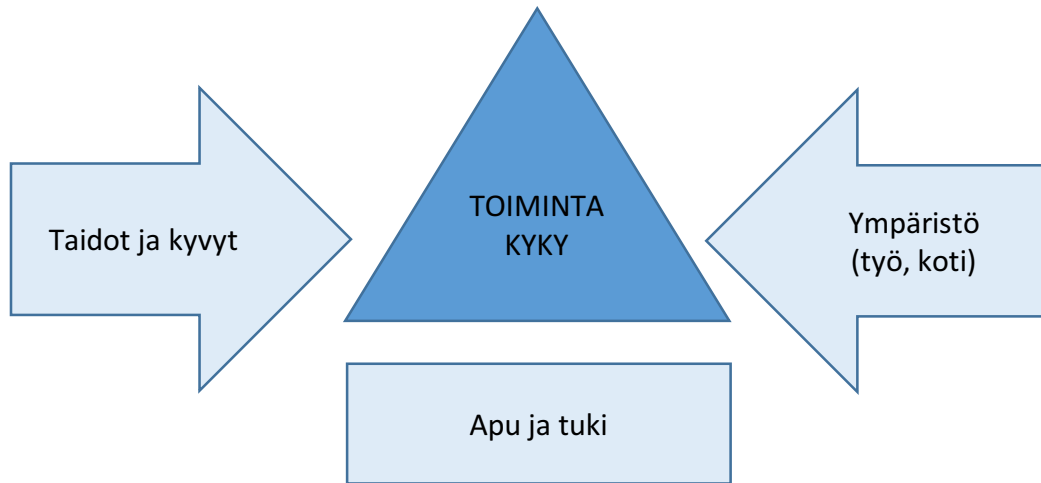
mintatapoja uusia kommunikointikeinoja opetellessaan. Pysyvä muutos on tutkimuksen mukaan mahdollista pitkäjänteisyydellä ja organisaation tuen avulla. Kommunikonin esteiden poistamisessa oleellista on niiden tunnistaminen. Kommunikonin esteet voivat olla kielellisiä, vuorovaikutuksellisia, tiedonsaantiin tai luotettavuuteen liittyviä sekä yhteiskunnallisia. Yhteinen kieli on edellytys onnistuneelle vuorovaikutukselle, jolloin molemmat osapuolet voivat tuntea tulevansa ymmärretyiksi ja kokevat tasa-arvoista kommunikointikumppanuutta. Aina vuorovaikutukseen ei tarvita kieltä, vaan muut keinot, kuten katse, yhteinen toiminta tai kosketus voivat olla yhteyden syntymisen kannalta toimivampia ja tärkeämpiä. (Kommunikonin esteettömyys 2019.)

3 Mielipiteen ilmaisuun vaikuttavia tekijöitä

3.1 Toimintakyky

Ihmisen toimintakyky on käsitteenä moniulotteinen. Toimintakyvyllä tarkoitetaan Karin ym. (2020, 91) mukaan ”ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista omassa ympäristössään.” Ympäristö sen vaatimuksineen ja edellytyksineen sekä henkilön terveydentila vaikuttavat toimintakykyyn. Toimintakyky voidaan nähdä omien kykyjen, elin- ja toimintaympäristön sekä tavoitteiden välisenä tasapainona. Ihmisen toimintakykyä ja arjessa selviytymistä voidaan tukea ja parantaa toisten ihmisten tuella sekä erilaisilla palveluilla.

Toimintakyky ilmenee sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Siihen vaikuttaa yksilön omat kyvyt ja taidot sekä ympäristö. Toimintakykyä voidaan tukea erilaisilla tukitoimilla sekä toimintaympäristöön vaikuttamalla. (Toimintakyvyn näkökulma 2017).



Kuvio 2. Toimintakyky vuorovaikutuksessa (Toimintakyvyn näkökulma 2017)

Työskentelytapaan vaikuttaa se, tarkastellaanko toimintakykyä voimavaralähtöisyyden vai toimintakyvyn vajavuuksien näkökulmasta. Toimintakykyä tulisi arvioida voimavaralähtöisesti, jolloin asiakkaan vahvuudet pyritään tunnistamaan, niitä hyödynnetään ja asiakkaan osallisuutta tuetaan. Mielipiteen kartoittamisessa olennaista on tunnistaa toimintakyvyn esteet, mutta löytää asiakkaalle mahdollinen tapa kertoa mielipiteensä ja toiveensa sekä näin päästä vaikuttamaan häntä itseään koskeviin asioihin. Toimintakyky tulee nähdä mahdollisuutena ei esteenä. (Kari ym. 2020, 91).

Arvioimalla toimintakykyä saadaan tietoa siitä, mihin henkilö pystyy ja missä hän tarvitsee tukea. Toimintakyvyn arvioinnissa kerätään tietoa havainnoimalla, haastatteleamalla sekä erilaisia mittareita käyttäen. Arvioinnissa on huomioitava myös toimintakyvyn muutokset. (Kari ym. 2020, 94-95.) Toimintakyvyn arviointiin on olemassa useita eri mittareita, testejä ja arviointimenetelmiä. Menetelmää valittaessa on tärkeää huomioida eettisyys ja asiakasta arvostava sekä tasa-arvoinen kohtelu. Menetelmien tulee olla perusteltuja ja yksilöllisesti mietittyjä sekä työyhteisössä yhteisesti sovittuja toimintakäytäntöjä. (Kari ym. 2020, 99.)

Maailman terveysjärjestö on julkaissut vuonna 2001 vammaisuuteen ja toimintakyvyn liittyvän ICF-luokituksen (International Classification of Functioning, Disability and Health). Sen tavoitteena on tarkastella terveyttä toimintakyvyn näkökulmasta

kansainvälisesti yhtenevällä ja jäsennellyllä mallilla (Stakes 2004, 5). ICF-mallin mukaan toimintakyky muodostuu kolmesta osasta 1) kehon toiminnot ja ruumin rakenteet 2) osallistuminen ja suoritukset sekä 3) ympäristötekijät. Nämä osatekijät liittyvät itsenäiseen selviytymiseen elämässä sekä siihen, millaista apua tai tukea kehitysvammaisen henkilö tarvitsee. Tarkoituksena on tarkastella yksilön ja ympäristön ominaisuuksia ja rakentaa kuva siitä, miten vammaisen henkilö selviytyy erilaisista toiminnoista. (Stakes 2004, 22.) Yksi suorituksiin ja osallistumiseen liittyvistä luokista on kommunikointi, johon kuuluu viestien ymmärtäminen sekä tuottaminen (Stakes 2004, 39-40). Kommunikointiin liittyy olennaisesti mielipiteen ilmaiseminen joko itsenäisesti tai tuetusti.

Toimintakykyä voidaan tarkastella neljästä eri ulottuvuudesta, jotka ovat fyysinen-, psyykkinen-, kognitiivinen- ja sosiaalinen toimintakyky. (Mitä toimintakyky on? 2019.) Nämä osa-alueet vaikuttavat toisiinsa ja vaikutukset voivat olla positiivisia tai negatiivisia (Kari ym. 2020, 93).

Fyysinen toimintakyky määrittelee sen, miten henkilö selviytyy arjen tehtävistä. Elimistön fyysisiä ominaisuuksia ovat mm. nivelten liikkuvuus, kehon asento ja liikkeiden hallinta sekä näitä koordinoiva keskushermoston toiminta. Näillä ominaisuuksilla on vaikutusta siihen, pystyykö henkilö esimerkiksi kirjoittamaan. Fyysisessä toimintakyvyssä täytyy ottaa huomioon myös näkö- ja kuulovammat, muut aistitoiminnot sekä puheen tuottamisen ja ymmärtämisen vaikeudet. (Toimintakyvyn ulottuvuudet 2019.)

Psyykkinen toimintakyky pitää sisällään kyvyn havainnoida ympäröivää maailmaa sekä kyvyn huolehtia itsestään (Kari ym. 2020, 93). Sillä tarkoitetaan niitä voimavaroja, joiden avulla hän kykenee selviytymään arjen haasteita ja kriisitilanteista. Psyykkinen toimintakyky liittyy mielenterveyteen, elämänhallintaan ja psyykkiseen hyvinvointiin. Psyykkinen toimintakyky pitää sisällään myös kyvyn tuntea ja kokea asioita sekä kyvyn itsetuntemukseen. Mielipiteen kertomisen näkökulmasta tämä osa-alue pitää sisällään mm. kyvyn vastaanottaa ja käsitellä tietoa sekä kyvyn tehdä ratkaisuja ja valintoja. (Toimintakyvyn ulottuvuudet 2019.)

Sosiaalinen toimintakyky muodostuu yksilön, sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välisissä vuorovaikutussuhteissa. Sosiaalinen toimintakyky pitää sisällään ihmisen vuorovaikutuksen toisten ihmisten kanssa ja sen onko hän aktiivisesti mukana jonkun ryhmän toiminnassa. (Toimintakyvyn ulottuvuudet 2019.) Sosiaaliseen toimintakykyyn liittyy myös kyky läheisyyteen ja vastuuseen toisista, kotonan ja sen ulkopuolella tapahtuva harrastustoiminta sekä osallisuuden tunne ympäröivässä lähiyhteisössä sekä yhteiskunnassa (Kari ym. 2020, 93). Lampisen (2007, 78-79) mukaan puhevammaisuus voi merkittävästi haitata sosiaalisten taitojen kehitystä ja aiheuttaa henkilölle näin sosiaalisen haitan sekä myöhemmin vaikeuttaa opiskelua ja työelämää.

Kognitiivinen toimintakyky nähdään tiedonkäsittelyn eri osa-alueiden yhteistoimintana, joka mahdollistaa ihmisen suoriutumisen arjessa. Kognitiiviset toiminnot liittyvät tiedon vastaanottoon, käsittelyyn, säilyttämiseen ja käyttöön. Nämä toiminnot vaikuttavat mm. muistiin, oppimiseen, keskittymiseen, tarkkaavaisuuteen, hahmottamiseen, orientaatioon, tiedon käsittelyyn, ongelmien ratkaisuun, toiminnanohjaukseen ja pitää sisällään kielelliset toiminnot. (Toimintakyvyn ulottuvuudet 2019.) Kielellinen toiminta on osa kognitiivista toimintakykyä (Kari ym. 2020, 93).

3.2 Ympäristö

Vuorovaikutustilanteeseen vaikuttaa ilmapiiri, ympäristö sekä työntekijöiden aikaisemmat kokemukset. Ympäristötekijöihin tulee erityisesti kiinnittää huomiota kommunikoitaessa varhaisia vuorovaikutuskeinoja käyttävien kanssa. Ympäristötekijöitä ovat tilan esteettömyys ja äänimaailma sekä vireystilaan vaikuttavat ajalliset tekijät. Haasteellisen näiden huomioimisesta tekee se, että erityistä tukea tarvitsevien yksilölliset tarpeet ympäristön muokkaamisen tarpeissa voivat olla hyvin erilaiset. (Launonen 2007, 145-146.)

Launosen (2007, 146, 149) mukaan huono akustiikka vaikeuttaa erityistä tukea tarvitsevien vuorovaikutusta ja keskittymistä. Kohtuuttomasti tästä kärsivät kuulovammaiset. Vuorovaikutuksessa katsekontakti on tärkeää. Huono valaistus voi luoda häiritseviä varjoja ja estää vammaista henkilöä näkemästä esteettömästi kasvoja. Kirjavat

näköärsykkeet, peilit, lasitetut taulut ja kirkkaat valot sisustuksessa voi toimia kodikkuuden luomisessa sekä näön aktivoinnissa, mutta niiden sijoitteluun tulee kiinnittää huomiota. Ympäristön äänimaailma, kuten taustamusiikki voi vaikeuttaa kuulohavaintojen tekemistä ja keskittymistä. Esteetön ympäristö on sellainen, jossa erilaiset aistiärsykkeet eivät vaikeuta vuorovaikutusta vaan tukevat sitä. Vireystilaan vaikuttaa tietty säännöllisyys, ennakoitavuus ja rutiinit. Launonen (2007, 149) toteaa, että ”vain tuttuuteen liittyvä vaihtelu, erot ja muutokset pitävät ihmisen vireystilaa ja motivaatiota yllä ja voivat johtaa uuden oppimiseen.”

Rauhallisen ja kiireettömän tilanteen luominen auttaa vammaista henkilöä keskittymään yhteiseen vuorovaikutukseen kumppaninsa kanssa. Lisäämällä myönteisiä ja toimivia vuorovaikutuskokemuksia voidaan vahvistaa vammaisen henkilön halua ilmaista itseään sekä ottaa kontaktia ympäristön ihmisiin. On tärkeää, että hyviä vuorovaikutushetkiä ei menetetä ja kaikkiin vammaisen ilmauksiinsa reagoidaan. (Burakoff 2019.) Ympäristöä tulee muokata yksilöllisten tarpeiden mukaan niin, että kommunikointi läheisten ihmisten ja eri sidosryhmien kanssa onnistuu. Jos vammaisen henkilön kommunikointitapoihin ei huolella paneuduta, hän voi kommunikoidessaan jäädä alisuoriutujaksi. (Von Tetzchner & Martinsen 2000, 311.)

Vuorovaikutustilanteissa on huomioitava se, että kommunikointitilanteet apuvälineillä kommunikoivien kanssa vievät enemmän aikaa (Von Tetzchner & Martinsen 2000, 74). Työ erityistä tukea tarvitsevien parissa vaatii aikaa ja työntekijän aitoa läsnäoloa. Vaikka aikaa ei olisi paljon käytettävissä, vuorovaikutustilanteesta tulisi luoda aina kiireetön tapahtuma. Kiire merkitsee helposti asiakkaalle, etteivät hänen asiansa ole työntekijälle tärkeitä ja merkityksellisiä. Hyvässä vuorovaikutustilanteessa vammaisen henkilö saa huomiota, ilmaista mielipiteensä rauhassa sekä hän kokee tulleensa kuulluksi. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 124).

Kasvu ympäristö ja opitut tavat voivat vaikuttaa positiivisesti tai negatiivisesti vammaisen henkilön itsetuntoon, itsenäisyyteen ja niiden myötä kykyyn ja rohkeuteen ilmaista oma mielipide myöhemmin aikuisena. Puolimatka (2020, 80) toteaa, että ”itse-määräytymisen alkutahdit määräytyvät siitä käsin, millä tavalla ja kuinka järjestel-

mällisesti lasta aletaan varustaa ja kuntouttaa taitoja, tietoja ja yleisen kehityksen tavoitteita kohden.” Omaishoitajana toimiva kasvatustieteen tohtori Puolimatka (2020, 47-48, 79-80) kiteyttää perheen arjen erityislapsen kanssa usein raskaaksi ja uuvuttavaksi. Eniten perheitä kuormittaa jatkuva taistelu lapsen oikeuksista ja tuen saamisesta sekä erityislapsen täysi riippuvaisuus perheestään. Puolimatkan näkemyksen mukaan perhe on ainoa luotettava taho, joka tietää ja tuntee lapsensa parhaan. Heidän asiantuntijuuttaan ei saisi sivuuttaa missään vaiheessa.

Vaarana on, että vanhempien huoli lapsestaan tai syyllisyydentunne johtavat luottamuspulaan, josta seuraa ylihuolehtivuutta. Aikuistuminen edellyttää, että erityistä tukea tarvitsevan itsenäisyyttä ja itsemääräämisoikeutta tuetaan, eikä häntä kohdella lapsena vaan ikäisenään. Hyvä itsetuntemus antaa vammaiselle uskoa itseensä ja kykyä tehdä itsenäisiä valintoja. (Kari ym. 2020, 164.) Aliarvioiva ja syrjivä asenne sekä puolesta päättäminen ovat negatiivisesti kehitykseen vaikuttavia asioita. Manninen & Pihko (2012, 155-156.) toteaa, että omalla suhteutumisella perhe voi vahvistaa lapsenomaista käyttäytymistä ja taannuttaa siten vammaisen kehitystä. Ikätason mukainen suhtautuminen puolestaan tukee vammaisen kehitystä ja antaa uusia osallistumismahdollisuuksia.

3.3 Vuorovaikutusosaaminen

Vuorovaikutusosaamisella tarkoitetaan kykyä olla vuorovaikutuksessa ja viestiä toisten kanssa. Vuorovaikutusosaaminen on laajempi käsite kuin vuorovaikutustaidot, sillä se koostuu myös henkilön asenteesta ja motivaatiosta, ei vain taidoista. Työntekijän näkökulmasta vuorovaikutusosaaminen koostuu tiedoista, taidoista sekä asenteista. (Laajalahti 2014, 20, 22.) Tiedon avulla työntekijä kykenee jäsentämään ja perustelemaan toimintaansa teorian pohjalta. Taidot kehittyvät käytännön työkokemuksen karttuessa. Työntekijän asenteet näkyvät suhtautumisessa asiakkaisiin ja omaan työhön sekä motivaatiotekijöinä. Työmoraali voidaan lukea myös asenteita koskeviin valmiuksiin, koska siihen liittyvät asiat voivat heijastua asiakkaisiin sekä työyhteisöön. (Malm ym. 2006, 416.) Mielipiteen tukemisen näkökulmasta tiedollinen osaaminen näkyy mm. siinä, tunteeeko työntekijä erilaisia vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä. Taidoksi tieto muuttuu käytännössä eli siinä, miten työntekijä

osaa yksilöllisesti soveltaa näitä menetelmiä erityistä tukea tarvitseviin henkilöihin. Asenteesta riippuu, haluaako työntekijä hyödyntää tietotaitoaan mielipiteen ilmaisun tukemiseen.

Lampisen (2007, 78) mukaan vammaisen ihmisen älykkyys voidaan arvioida väärin. Aliarvioiva asenne sekä vastauksen saamisen hitaus ja vaikeus voivat johtaa henkilön syrjäyttämiseen häntä koskeissa asioissa eli puolesta päättämiseen. Vammaisen hyvinvoinnin kannalta on loukkaavaa, jos puhetapa ja suhtautuminen on sivuuttavaa (Topo 2013). Mielipiteen ilmaisun tukemisessa on tärkeää, ettei kommunikointikumppani rajoita tai vaikuta kommunikoinnin sisältöön arvailemalla. Arvaileminen voi hidastaa kommunikointia entisestään, vaikka tarkoitus olisikin ehkä nopeuttaa sitä. (Von Tetzchnerin & Martinsenin 2000, 78.) Työntekijän vuorovaikutusosaamiseen kuuluu jokaista kunnioittava asenne sekä halu kohdata jokainen yksilönä. Vuorovaikutustilanne vaikuttaa puolestaan siihen, miten yhteinen kohtaaminen koetaan ja millaiseksi se muodostuu.

Riittävät resurssit ja tuki. Eteläpelto & Onnismaa (2006, 28-29) toteavat, että jatkuva kiire sekä työn kasvavat vaatimukset eivät välttämättä jätä aikaa ja tilaa oman toiminnan ja sen vaikutusten reflektoinnille ja pohdinnalle. Kiireellä voi olla vaikutuksia sekä työn laatuun asiakkaan näkökulmasta että työntekijän oman ammatti-identiteetin rakentumisessa reflektoinnin avulla. Kosken (2014, 61-62) tutkimuksessa kävi ilmi, että lähijohtajalla on koulutuksen aikana sekä uusien taitojen ylläpitämisessä merkittävä rooli. Merkittäväksi koettiin lähijohtajan antama mahdollisuus osallistua koulutuksiin ja näin osoittaa arvostus koulutusta kohtaan.

4 Menetelmiä mielipiteen ilmaisun tukemiseen

Vuorovaikutuksessa asiakaslähtöisyys näkyy vammaisen henkilön näkökulmaan asettumisena, kunnioittavana asenteena sekä yhteisen kommunikaatitavan löytämisenä. Vamma ei saa määritellä ketään, vaan kommunikoinnissa jokainen kohdataan kokonaisena ihmisenä. (Kari, Laakso, Niskanen & Seppänen 2020, 185.) Suomen vammaispoliittisessa ohjelmassa (2010, 29) todetaan, että jokaisen ihmisen oikeus on tulla arvostetuksi, kuulluksi sekä ymmärretyksi omia viestintäkeinojaan ja tapojaan

käyttäen. Sjöblom (2016, 18-19) toteaa vammaispoliittisen ohjelman loppuraportissa, että tulevaisuudessa tärkeää on vuorovaikutuksen vahvistaminen päätöksenteossa. Tarkoituksena on vammaisten henkilöiden oikeudenmukaisen yhteiskunnallisen aseman rakentaminen kestäväälle pohjalle. Näiden tavoitteiden tueksi on käytössä useita eri menetelmiä, joista tässä osiossa käydään läpi yleisimpiä.

4.1 Selkokieli

Selkokielellä tarkoitetaan suomen kieltä, joka on rakenteeltaan, sisällöltään ja sanastoltaan helposti ymmärrettävää. Se on yksinkertaistettua ja myös helposti luettavaa kieltä. Selkokieltä käytetään silloin, kun puheen ymmärtäminen, tuottaminen tai asiassa pysyminen on vaikeaa. (Kari ym. 2020, 189-190.) Selkokielestä hyötyvät eri käyttäjäryhmät hyvin yksilöllisesti, joten asiakkaisiin tutustuminen on onnistuneen kommunikoinnin lähtökohta. Osalle asiakkaista selkokieli on ainoa tapa kommunikoida, toisille se on tarpeen väliaikaisesti lyhyen aikaa. Selkokielen vaikeustason tarve vaihtelee yksilöllisesti. Suomessa selkokieli jaotellaan helppoon,- perus- ja vaativan tasoon. (Leskelä 2019, 94, 97.)

Kartion (2009, 8) mukaan tavoitteena selkokielisessä vuorovaikutuksessa on helpottaa molemminpuolista ymmärtämistä ja kummankin osapuolen mahdollisuutta osallistua vuorovaikutukseen. Osaava viestijä muokkaa puhettaan puhekumppanin tarpeet huomioiden ja tukee hänen osallisuuttaan keskusteluun. Kari (ym. 2020, 189) tiivistää käytännön asioita, jotka on huomioitava selkokieltä käytettäessä. Näitä ovat mm. rennon ilmapiirin luominen, taustametelin sulkeminen, katsekontakti keskustelukumppaniin ja selkeän rauhallisen puheen käyttäminen sopivalta etäisyydeltä.





Kuvio 3. Selkokielen ja yleiskielen erot (Leskelä 2019, 93).

Kartio (2019, 11-12) on laatinut *Selkokieli ja vuorovaikutus –projektin* yhteydessä yleisohjeistuksen selkokielen keskustelun rakentamiseen kokonaisuutena (Taulukko 1). Ohjeistuksessa painotetaan etukäteistyön ja puhujan asenteen merkitystä.

Yleisiä ohjeita	Sanavalinnat	Rakenteellisia ohjeita	Rytmi ja sävelkulku
Puhu kerrallaan yhdestä asiasta.	Käytä jokapäiväisiä puhekielen sanoja.	Vältä kirjakielelle tyypillisiä lauseenvastikkeitä.	Pidä selviä taukoja kokonaisuuksien välillä, ei keskellä.
Käytä lyhyitä lauseita järjestelmällisesti.	Selitä vaikeat lainasanat, kuten sivistys-sanat.	Vältä partisiippimuotoa.	Puhu hitaasti, mutta luonnollisesti.
Käytä sopivaa kieltä keskustelukumppanin ikätaso huomioon.	Selitä abstraktit sanat.	Vältä passiivimuotoa.	Anna keskustelukumppanille tilaisuus osoittaa, onko hän ymmärtänyt.
Puhuessasi ajasta, paikasta tai syy-seuraussuhteista, varmista tulitko ymmärretyksi.	Harkitse kielikuvien ja sanontojen käyttöä ja selitä ne tarvittaessa.		Korosta tarvittaessa äänensävyä, voimakkuutta tai intonaatiota.
Kysy mielipiteitä ja tee tarkistuskysymyksiä.	Korosta viestissäsi ydinsanoja.		
Korosta puhetta ilmeillä ja eleillä.	Toista tarvittaessa tai keksi kiertoilmauksia.		

Taulukko 1. Konkreettisia ohjeita selkokielen puhumiseen (Kartio 2009, 12-24).

4.2 Voimauttava vuorovaikutus

Voimauttavalla vuorovaikutuksella (Intensive Interaction) tarkoitetaan käytännönläheistä ja rentoa tapaa olla vuorovaikutuksessa varhaisten taitojen varassa viestivien ihmisten kanssa. Tarkoituksena on kommunikoinnin perustan, itseluottamuksen ja vuorovaikutussuhteiden vahvistaminen. (Kari ym. 2020, 187.) Voimauttava vuorovaikutus perustuu lapsena läpikäytyihin viestinnän kehitysvaiheisiin. Menetelmässä kiinnitetään huomio niihin taitoihin, joita vammaisella henkilöllä jo on. Tärkeintä on itse vuorovaikutus ja yhdessäolo, ei niinkään se mitä viestitään. (Voimauttava vuorovaikutus 2020.) Voimauttavan vuorovaikutuksen kehittäjä englantilainen Dave Hewett korostaa, että ihmisen psyykkisen hyvinvoinnin kannalta vuorovaikutus on kaikkein tärkeintä. Lähtökohtana voimauttavan vuorovaikutuksen menetelmässä on yhdessäolosta nauttiminen, jakaminen ja vuorottelu. (Puhakka 2016.)

Huhtasen (2011, 18) mukaan toimiva ja vuorovaikutuksellinen yhteys keskustelijoiden välille voi syntyä valitsemalla sellainen kommunikoinnin tapa, jota vastaanottaja osaa ja haluaa tulkita. Yleisimmin voimauttavan vuorovaikutuksen menetelmä on käytössä kehitysvammaisten ja autismissirjon henkilöiden kanssa sekä niiden kanssa kenellä on vaikeuksia kommunikointi vastavuoroisesti. Menetelmää voi hyödyntää myös muistisairaiden kanssa. Tällä menetelmällä halutaan tukea erityistä tukea tarvitsevien ja heidän kanssaan kommunikoivien vuorovaikutussuhdetta. Kommunikointitarpeisiin vastaaminen mahdollisimman hyvin vahvistaa henkilön itseluottamusta ja kommunikointi yleensä vahvistuu. (Martikainen, 3.)

Kehitysvammaliitto on laatinut voimauttaviin vuorovaikutustapoihin LOVIT -muistisäännön onnistumisen tueksi. Läsnäolon tulee olla rentoa ja kiireetöntä. Läsnäoloa ja kiinnostusta toisesta voi viestiä ilmeillä ja koko olemuksella. Kommunikointi kumppanin tulee **O**dottaa, että tilanne vie, eikä ohjailta liikaa. Tärkeää on muistaa taukojen pitäminen ja riittävän ajan varaaminen. **V**astaaminen herkästi toisen tekemiseen, kuten liikkeisiin, eleisiin, ilmeisiin, ääntelyyn on kolmas kohta. Viimeisenä kohtana huomioi **I**lmaisun mukauttaminen sekä yhteisymmärryksen **T**arkistaminen. Ilmaisun mukauttamisen keinoilla tarkoitetaan selkokieltä, kehonkieltä, tukiviittomia tai kuvakommunikaatiota. (Martikainen, 16.)

4.3 Sosiaalinen tarina

Sosiaalinen tarina on lyhyt tarina, jossa kuvataan ajankohtaista, mieltä askarruttavaa tai muuten tärkeää asiaa. Sosiaalinen tarina auttaa hahmottamisessa sekä ymmärtämisessä. Tarkoituksena on pilkkoa tilanne pienempiin ymmärrettäviin vaiheisiin, kuten mitä tapahtui, missä tapahtui ja miksi tapahtui. Tilanne esitetään kuvailevasti usein kuvia apuna käyttäen. Kaikki turha tai merkityksetön tieto jätetään tarinasta pois. Sosiaalinen tarina tekee asian helpommin ymmärrettäväksi ja sillä voidaan vähentää asiakkaan stressiä. Tarinassa tärkeää on myönteinen ja rohkaiseva loppu. (Kari ym. 2020, 196.)



Kuvio 4. Esimerkki sosiaalisesta tarinasta (Tehty Widgit onlineella).

Sosiaalinen tarina on yksi tapa opettaa erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle sosiaalisia taitoja sekä tapoja toimia erilaisissa tilanteissa. Sosiaalisessa tarinassa visuaalinen, usein kuvitettu, tarina ohjaa ymmärtämään sosiaalista tilannetta ja jäsentämään siihen liittyvää käyttäytymistä sekä valitun käyttäytymisen vaikutusta. Sen avulla voidaan harjoitella aitoja tilanteita etukäteen, jolloin aito tilanne tulee tutummaksi ja turvallisemmaksi. Sosiaalinen tarina toimii muistin tukena sekä auttaa keskittymään kyseiseen tilanteeseen. Henkilön mahdolliseen kyselemiseen, epävarmuuteen ja levottomuuteen auttaa se, että tarinan avulla nähdään tilanteen alku ja loppu. Kokonaisuutta on tarinan avulla helpompi hahmottaa. (Sosiaaliset tarinat n.d.)

4.4 Tuettu päätöksenteko

Tuetun päätöksenteon lähtökohtana on, että vammainen henkilö pystyy käyttämään omaa itsemääräämisoikeuttaan. Jokaisella on oikeus saada tukea päätösten tekemiseen. Tavoitteena tuetussa päätöksenteossa on rohkaista, kannustaa ja tukea henkilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Tämä edellyttää usein harjoittelua. Kyky tehdä päätöksiä on usein tilannesidonnainen ja se voi muuttua ja vaihdella eri aikoina. Kyetäkseen tekemään päätöksiä henkilö tarvitsee ymmärrystä asiasta, josta ollaan päättämässä, arvostelukykä, päättelykykyä, kykyä tehdä valintoja ja kykyä ilmaista oma mielipide sekä itsetuntemusta, jotta hän tietää mitkä asiat ovat tärkeitä juuri hänelle ja mikä on hänelle hyväksi. (Tuettu päätöksenteko 2019.)

Sivula (2017) toteaa artikkelissaan, että tuetulla päätöksenteolla ei koskaan tarkoiteta puolesta päättämistä. Tuettu päätöksenteko perustuu aina vapaaehtoisuuteen sekä luottamukseen. Tukea saavan henkilön täytyy voida itse päättää, mihin asioihin hän haluaa tukea ja kuka saa toimia hänen tukenaan. Tuen antajan tulee suhtautua asioihin objektiivisesti ja henkilön soveltuvuus pitää aina ratkaista tilannekohtaisesti. On muistettava, että ihmisellä on oikeus oppia myös erehdyksen kautta. Aito valinnanvapaus toteutuu vain, jos tukea antava henkilö kertoo kaikki vaihtoehdot ja niiden seuraukset, eikä pyri vaikuttamaan vahvasti tukemansa henkilön mielipiteisiin. Edusvalvojan roolia hoitavan on huolehdittava, että tehdyt päätökset ovat päämiehen edun mukaisia.

Sivulan (2017) mukaan uusi vammaislainsäädäntö vihdoin mahdollistaa lakiin perustuvan oikeuden tuettuun päätöksentekoon erillisenä palveluna vammaisille henkilöille. Lakiin kirjattu tuetun päätöksenteon järjestelmä tulee kysymykseen silloin, kun henkilö ei tuettunakaan kykene ilmaisemaan omaa mielipidettään. Erityisesti elämän suurissa päätöksissä vastuu päätöksestä voi kasvaa liian suureksi. Pienemmissä arjen asioissa työntekijä voi auttaa etsimään tietoa, pohtimaan etuja ja haittoja sekä auttaa ymmärtämään vaikeita asioita. (Tuettu päätöksenteko 2017.)

Tuettu päätöksenteko liittyy vahvasti itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Jokaisella on oikeus päättää omaa elämäänsä koskevista asioista ja oikeus saada siihen tukea. Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan jokaisen asiakkaan omia toiveita on kuunneltava palveluiden suunnittelussa. Näihin palveluihin kuuluu mm. päivä- ja työtoiminta. Työntekijän tehtävänä on kertoa asiakkaalle mahdollisimman ymmärrettävästi ja selkeästi eri palveluihin liittyvistä vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista ja seurauksista. Asiakkaalle on kerrottava myös hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. (Mykkänen & Puikkonen 2014, 9-11.)

4.5 Korvaavat kommunikaatio menetelmät

Puhetta tukevalla ja korvaavalla kommunikaatiolla tarkoitetaan useita eri kommunikaatiokeinoja, joilla puhuttua kieltä tuetaan tai korvataan. Menetelmistä käytetään nimitystä AAC-menetelmät (Alternative and Augmentative Communication). Menetelmät valitaan jokaiselle yksilöllisesti asiantuntijoiden avustuksella. (Kari ym. 2020, 191.) Kommunikointimenetelmät jaetaan usein avusteiseen sekä ei-avusteiseen kommunikointiin. Avusteinen kommunikointi on fyysisesti erillään käyttäjästä. Tähän ryhmään kuuluvat mm. graafiset menetelmät. Ei-avusteisessa kommunikoinnissa henkilö puolestaan tuottaa itse kielelliset ilmaukset, esimerkiksi viittomat. (Huuhtanen 2011, 15.)

4.5.1 Avusteinen kommunikaatio

Graafiset menetelmät perustuvat näkemiseen ja ovat usein käytössä erityistä tukea tarvitsevilla asiakkailla. Graafisilla merkeillä tarkoitetaan Huuhtasen (2011, 49) mukaan piirrettyjä kuvia, bliss-symboleja, kirjoitettuja sanoja, valokuvia, PCS-kuvia sekä piktogrammeja. Kuvakommunikaatio soveltuu monille asiakasryhmille ja niiden käyttö tukee henkilön itseilmaisua ja ymmärretyksi tulemistä. Kuvien avulla työntekijä voi viestiä vammaiselle asiakkaalle. Kuvien tulee olla selkeitä, ymmärrettäviä sekä liittyä asiakkaan omaan elämään. (Kari ym. 2020, 194.)

Kuvakommunikaatio on yksi avusteisen kommunikoinnin muodoista. Erilaisia helposti ymmärrettäviä kuvia on nykyisin hyvin saatavilla. Kommunikointikuvina voi käyttää valokuvia, lehtien kuvia tai ilmaisia kuvapankkisovelluksia. Kuvia voi käyttää monin

eri tavoin ja jokaisella henkilöllä on oma yksilöllinen tapa kommunikoida kuvien avulla. Kuvilla voidaan nimetä ympäristön tiloja ja esineitä. Kuvista rakennettuja näyttötauluja (struktuuritauluja) käytetään tehostamaan viestiä visuaalisesti. Kuvia voidaan käyttää myös puheen tukena osoittamalla kuvaa. (Huuhtanen 2011, 58-59.) Kuvakommunikoinnissa on tärkeää valita kuvat, jotka henkilö pystyy luotettavasti tunnistamaan. Tunnistaminen puolestaan edellyttää kykyä tulkita, nähdä ja ymmärtää näkemäänsä (Von Tetzcher & Martinsen 2000, 35).

Kommunikointikansiot toimivat keskustelun välineinä. Parhaiten kommunikointikansio soveltuu apuvälineeksi henkilölle, joka tarvitsee laajempia viestintämahdollisuuksia (Kommunikointikansio 2020). Erilaisten kuvaohjelmien lisääntymisen myötä myös kommunikointikansioiden valmistaminen on teknisesti helpottunut. Nykyisin kiinnitetään huomioita ennen kaikkea kansion toimivuuteen. Yhdelle aukeamalle sijoitetaan merkkejä useista eri sanaluokan sanoista, jolloin viesti pystytään tuottamaan vähemmällä sivujen selaamisella. (Huuhtanen 2011, 52-53.) Kansioita on erityyppisiä ja ne eroavat ominaisuuksiltaan. Kansiot voidaan jakaa neljään ryhmään, irtokuvakansioon, avainkansioon, laajaan kansioon sekä lausekansioon. (Kommunikointikansio 2020.)

PCS-kuvat (Picture Communication Symbols) on kansainvälisessä kuvakommunikoinnissa käytössä oleva kuvapankki. Kuvat ovat yksinkertaisia ja helposti muokattavia piirroskuvia, jotka ovat saatavina värillisinä ja mustavalkoisina. Suomenkielisenä kuvia on saatavilla yli 9000 ja maksullisia kuvia vielä lisää. (Huuhtanen 2011, 61.)

Piktogrammit (PIC-kuvat, piktot) ovat helposti ymmärrettäviä mustavalkokuvia. Suurin osa symboleita on kuvanomaisia ja vain pieni osa käsitteellisiä. Hyvin monet ihmiset hyötyvät piktogrammien käytöstä juuri selkeytensä vuoksi. Piktogrammeja voi yhdistellä muiden kuvien kanssa ja erityisesti ne sopivat tilannekuviksi. (Huuhtanen 2011, 59-60.)

4.5.2 Ei-avusteinen kommunikaatio

Kehon kieli eli eleilmaisuus on luonnollinen osa ihmisten välistä kanssakäymistä. Kehon kieleen kuuluvat ihmisen eleet ja ilmeet, jotka voivat olla tiedostamattomia tai osa tietoisista käyttäytymistä. Erityistä tukea tarvitsevien kanssa työskennellessä eleitä ja kosketusta voidaan hyödyntää tarkoituksellisesti. (Kari ym. 2020, 192-193.) Launonen (2007, 9) huomauttaa, että jokainen käyttää esimerkiksi suuria tunteita kokiessaan varhaisia vuorovaikutuksen keinoja. Eleillä voidaan havainnollistaa tai korvata sanallista viestintää. Vaikeimmin puhevammaisilla eleet saattavat olla pääasiallinen kommunikointikeino. Kehon kielen haasteena on, että sitä voi helposti tulkita väärin. Tärkeää on aina varmistaa, että on ymmärtänyt asiakkaan kehon kielen oikein. (Kari ym. 2020, 192-193.)

Eleitä ja ilmeitä ei yleensä opeteta vaan ne opitaan ympäristöltä. Kommunikointiin voidaan liittää eleiden ja ilmeiden lisäksi kehon asento, osoittaminen, silmien räpytely tai niiden kohdistaminen, toiminta ja kyllä-ei-vastaukset. Kehon kieli yhdistettynä äänensävyihin ja painoihin ovat tehokkaita kommunikoinnin välineitä. Varhainen vuorovaikutus pohjautuu lähes kokonaan kumppanusten fyysiseen toimintaan ja läheisyyteen. Kommunikoidessa vaikeasti kehitysvammaisen kanssa vuorovaikutus onnistuu välittämällä muusta ympäristöstä erottuvia selkeitä aistikokemuksia. (Huuhtanen 2011, 27.)

Savolainen (2011, 132-133) kirjoittaa kosketuksen merkityksestä kommunikoinnissa. *Kosketus* liittyy läheisyyteen ja on luonnollinen kommunikoinnin keino, vaikka länsimaissa keskustelukumppaniin mielellään pidetäänkin fyysistä etäisyyttä. Kosketuksella voidaan vahvistaa ilmeiden ja äänenpainon avulla saatavaa tietoa puhujan tunteista, mielentilasta ja asenteista. Kosketusta tarvitaan tunnetilojen ja vuorovaikutuksen vahvistamisessa silloin, kun sanoja ei ole. Savolaisen mukaan kommunikointia koskettamalla voi harjoitella jokainen, mutta siinä on edettävä keskustelukumppanin kanssa yhteisymmärryksessä siitä, miten ja missä kosketus tuntuu kenestäkin hyvälle. Kosketusta voidaan hyödyntää kommunikointikeinona keskustelijoiden sopimina kosketusmerkkeinä. Esimerkiksi ilmaisemalla tietyllä kosketuksella ”minulla on asiaa”.

Tukiviittomilla tarkoitetaan viittomakielen viittomamerkkien käyttöä puheen tukena. Tukiviittomissa lainataan vain yksittäisiä viittomia, viitotaan vain avainsanat ja viittomakielen rakenteelliset seikat jätetään pois. Tukiviittomia käytettäessä on tärkeää, että niitä käytetään aina puheen rinnalla. Yhdessä käytettynä ne helpottavat puheviestin ymmärtämistä. Mitä varhaisemmassa vaiheessa tukiviittomat aloitetaan, sen parempiin tuloksiin niillä voidaan päästä. (Huuhtanen 2011, 28.) Tukiviittomista puhuttaessa täytyy erottaa se viittomakielestä, joka on itsenäinen kielensä. Viitotusta puheesta on kyse silloin, kun viitotut sanat on luettavissa myös huulilta. Viittomakieltä ja viitottua puhetta voidaan vastaanottaa myös taktiilisti eli tunto- ja liikeaistimusten kautta. (Kari ym. 2020, 194.)

4.5.3 Teknologiset apuvälineet

Teknologisilla kommunikaatiolaitteilla voidaan edistää erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kommunikaatiota. Teknologian kehittyminen on avannut uusia mahdollisuuksia kommunikoinnin mahdollistajana (Kari ym. 2020, 196-197). Teknologisia apuvälineitä on tarjolla erilaisiin tarpeisiin. Ne määräytyvät käyttäjän fyysisten, kognitiivisten ja kielellisten taitojen mukaan. Monet puhevammaiset ja vaikeasti kehitysvammaiset hyötyvät puhelaitteista, eikä niiden käyttö ole sidoksissa ikään tai kognitiivisiin ja motorisiin taitoihin. (Ylätupa, Huuhtanen, Ohtonen & Roisko 2011, 85-86.) Teknologiset apuvälineet ovat osa lääkinnällistä kuntoutusta ja ohjelmien hankinta kuuluu erikoissairaanhoidon apuvälineyksikölle tai Tikoteekki-verkoston toimipisteelle. Hankintavastuu voi tapauskohtaisesti kuulua myös Kansaneläkelaitokselle tai vakuutuslaitokselle. (Tietokoneet ja tabletit 2019.)

Kommunikointilaitteilla tarkoitetaan puhelaitteita, jotka toistavat ennalta nauhoitetut viestit sekä näppäimistöllä ja puhesyntetisaattorilla varustettuja laitteita (Ylätupa ym. 2011, 85). Kommunikointilaitteet toimivat hyvin puhekykynsä menettäneellä henkilöllä, joka pystyy kirjoittamaan. Puhelaite toimii hyvin silloin, kun on mahdollista käyttää ennalta äänitettyä viestiä. Viestit äänitetään etukäteen ja vuorovaikutustilanteessa asiakas voi itse valita mitä haluaa sanoa rajatusta valikoimasta lauseita. Se mahdollistaa mm. osallistumisen yhteiseen toimintaan ja ryhmään kuulumisen. Pu-

hesynteosiohjelma puolestaan muuttaa kirjoitetut viestit puheeksi tai viestin voi lukea suoraan näytöltä. (Kari ym. 2020, 197.) Puhelaitteet voidaan jakaa yhden tai usean viestin laitteisiin. Yhden viestin laite tallentaa yhden puheviestin kerrallaan, edellinen viesti poistuu automaattisesti uuden viestin tieltä. Usean viestin laitteeseen puolestaan voidaan tallentaa laitteen muistikapasiteetista riippuen kymmeniä tai jopa satoja viestejä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää nauhoitettujen viestien esitystapaan sekä ilmaisujen sisältöön. (Ylätupa ym. 2011, 85-86.)

Tietokoneavusteinen kommunikointi tarkoittaa tietokoneella käytettävää kommunikointi- ja puhesynteosiohjelman yhdistelmää (Ylätupa ym. 2011, 87). Tietokone voi toimia kommunikoinnin, lukemisen, kirjoittamisen, tiedon hankkimisen ja välittämisen apuvälineenä (Tietokoneet ja tabletit 2019). Ohjelmien avulla käyttäjä voi tuottaa itsenäisesti mm. symboliviestejä ja tulostaa ne puhesynteesin lukemina niin kasvokain kuin puhelimestakin. Tämä kommunikointimenetelmä edellyttää riittäviä kognitiivisia taitoja sekä toimivaa tapaa käyttää tietokonetta. Usein rinnalla käytetään silti kommunikointikansiota tai muuta kommunikointilaitetta. Suomessa kehitetty TAIKE-taulusto toimii Windows -käyttöjärjestelmällä ja sen etuna on kielipillinen taivutusominaisuus. (Ylätupa ym. 2011, 87–88.)

Tabletti toimii nykyisin usein kommunikoinnin apuvälineenä. Kommunikointiohjelmista osa toimii myös *älypuhelimissa*. Ohjelmaan suunnitellaan laaja kommunikointisanasto, joka voi koostua kuvista, lauseista tai symboleista. (Kari ym. 2020, 197.) Vammaisilla henkilöillä on usein käytössä omat tabletit, joissa on yksilöllisesti suunnitellut kuvaohjelmat. Kuvaohjelmiin voi liittää omia valokuvia tukemaan kerrontaa.

4.6 Tulkkauspalvelu

Tulkkauspalvelu on puhevammaisille henkilöille tarkoitettu subjektiivinen oikeus, joka määritellään vammaispalvelulaissa. Tulkkausta voi saada vähintään 180 tuntia vuodessa työssä käymiseen, opiskeluun, asioimiseen, yhteiskunnalliseen osallistumiseen tai muissa arjen toiminnoissa. Tulkkauspalveluksi luetaan tulkkaus, tulkinta sekä ilmaisun ja ymmärtämisen tukeminen ja avustaminen. Palveluprosessi alkaa yleensä puheterapeutin tutkimuksella, jossa arvioidaan kommunikoinnin haasteet ja käytössä

olevat kommunikointimenetelmät. Vastuu tulkkauksen järjestämisestä ja kustannuksista on nykyään Kelalla. Palvelun saaminen edellyttää selvää tarvetta ja hyötymistä tulkkauksesta sekä toimivaa kommunikointikeinoa viestinnän tukemiseksi. (Rautakoski & Huuhtanen 2011, 93-94; puhevammaisten tulkkauspalvelu n.d.)

Rautakosken & Huuhtasen (2011, 93) mukaan kuntoutuksen näkökulmasta tulkkauspalvelulla tähdätään vammaisen henkilön sosiaalisen haitan poistamiseen. Tavoitteena on mahdollistaa kanssakäyminen toisten kanssa ja kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen (Puhevammaisten tulkkauspalvelu n.d.).

Maailmanlaajuisesti ajateltuna käyttäjälleen maksuton tulkkauspalvelu on ainutlaatuinen palvelu, jollaista ei lakisääteisenä löydy muualta. Vammaisella henkilöllä on mahdollisuus vaikuttaa tulkkien valitsemiseen. Tulkkina voi toimia koulutettu puhe-tulkki, joka on perehtynyt kyseisen henkilön kommunikointitapaan. (Puhevammaisten tulkkauspalvelu n.d.)

4.7 Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyyskysely on yksi menetelmä saada asiakkaiden mielipide selville sekä saada asiakkaat mukaan vaikuttamaan toimintaan. Avituksella asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on mitata palvelun laatua sekä saada asiakkaiden mielipiteet kuulluksi. Kyselyn avulla työtä voidaan kehittää suuntaan, joka palvelee parhaiten asiakkaiden tarpeita. Avituksella asiakastyytyväisyyskyselyyn voi vastata sähköisellä kyselyllä, kirjallisena tai suullisena paperikyselynä sekä kuvatuella kyselyllä. Erilaiset tavat vastata kyselyyn antavat jokaiselle mahdollisuuden vastata erityistarpeet huomioiden. Henkilökunnan tehtäväksi jää huolehtia, että jokainen saa valita oman tavan vastata sekä riittävästi aikaa ja tukea kyselyyn vastaamisessa. Avituksen tavoitteena on vuosittain kartoittaa asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin.

Asiakastyytyväisyyskyselyä suunniteltaessa on mietittävä toimintakyvyn näkökulmaa ja miten se ilmenee yksilötasolla. Toimintakyky on laajempi kokonaisuus, joka kuvastaa yksilön mahdollisuuksia ja edellytyksiä selviytyä arjessa. Siihen kuuluu fyysinen, psyykinen, sosiaalinen sekä kognitiivinen toimintakyky. Toimintakykyyn liittyy aina

suhde ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä. Ryhmän jäsenten keskinäiset erot toimintakyvyn yksittäisillä eri osa-alueilla voivat olla suuretkin. (Mitä kehitysvammaisuus on 2018.)

Asiakastyytyväisyyden selvittämisessä päivä- ja työtoiminnassa on otettava huomioon jokaisen oikeus itsenäiseen päätöksentekoon. Itsenäinen päätöksenteko voi olla haastavaa monelle vammaiselle. Tästä johtuen jokainen tarvitsee sopivaa tukea ja ohjausta. Henkilökunnan tehtävänä on tukea vammaisen henkilön mahdollisuuksia tehdä omia valintoja. (Kairi, Nummelin & Teittinen 2010, 167.)

5 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyössä perehdytään erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden mielipiteen ilmaisun tukemiseen sekä itsemääräämisoikeuden, asiakaslähtöisyyden, osallisuuden ja esteettömän kommunikoinnin toteutumiseen Avituksella.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millä keinoilla Avituksella tuetaan erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita mielipiteen ilmaisussa. Tarkoituksena on tarkastella asiaa työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena on tuottaa tietoa kehittämistyön tueksi. Avitus voi hyödyntää koottua materiaalia laatukäsikirjassaan sekä uusien työntekijöiden tai harjoittelijoiden perehdytyksessä. Opinnäytetyössä perehdytään mielipiteen ilmaisuun vaikuttaviin tekijöihin sekä käytössä oleviin yleisimpiin menetelmiin esteettömän kommunikoinnin turvaamiseksi.

Opinnäytetyön tutkimusosuuden taustalla on ajatus, että erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä esiintyy monesti haasteita oman mielipiteen ilmaisemisessa fyysisellä, psyykkisellä, sosiaalisella tai kognitiivisella tasolla. Opinnäytetyön tutkimusosuuden tarkoituksena on selvittää mitä keinoja Avituksella on käytössä luotettavan tiedon selvittämiseen. He saavat myös käsityksen, miten itsemääräämisoikeuden toteutuminen, asiakkaiden osallisuus ja esteetön kommunikointi toteutuvat heidän toimintayksikössään. Avitus voi hyödyntää saatua tietoa palveluiden kehittämisessä enemmän asiakaslähtöiseksi.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

- 1) Mikä on merkityksellistä erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden mielipiteiden tukemisessa ja esteettömän kommunikoinnin toteutumisessa?
- 2) Mitkä asiat vaikuttavat mielipiteen ilmaisemiseen ja vastausten luotettavuuteen?
- 3) Miten asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus ja osallisuus näkyvät työssä?

6 Toteutus

6.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa menetelmänä on työntekijöille suunnattu kysely. Todellisen elämän kuvaaminen on laadullisen tutkimuksen lähtökohta, johon sisältyy ajatus siitä, että todellisuus on moninainen. Laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksena on tutkia asioita mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja löytää väittämien sijaan tosiasioita. Kaikissa laadullisissa tutkimuksissa voidaan nähdä tyypillisiä yleisiä piirteitä. Tutkimusaineisto kootaan luonnollisessa ja todellisessa tilanteessa, jolloin tutkimus on kokonaisvaltaista tiedon hankintaa. Tutkimussuunnitelmaa voidaan matkan varrella muuttaa eli tutkimusmenetelmänä se on joustava. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2001, 152, 155.) Opinnäytetyön tutkimusosuus tuo esiin työvalmennussäätiö Avituksen henkilökunnan omat näkemykset ja kokemukset tutkittavasta aiheesta.

Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan laadullinen tutkimus on empiiristä ja kysymys on havaintoaineiston ja argumentoinnin tarkastelutavasta. Hermeneuttisella ymmärtämisellä tarkoitetaan tässä yhteydessä merkityksen löytymistä ilmiöille. Ymmärtäminen pohjautuu esiyymmärrykseen eli jo olemassa olevaan tietoon. Hirsjärven ym. (2001, 156) mukaan laadullisessa tutkimuksessa kiinnostavaa on kielen piirteet, säännönmukaisuudet, tekstin ja toiminnan merkityksen ymmärtäminen sekä reflektio.

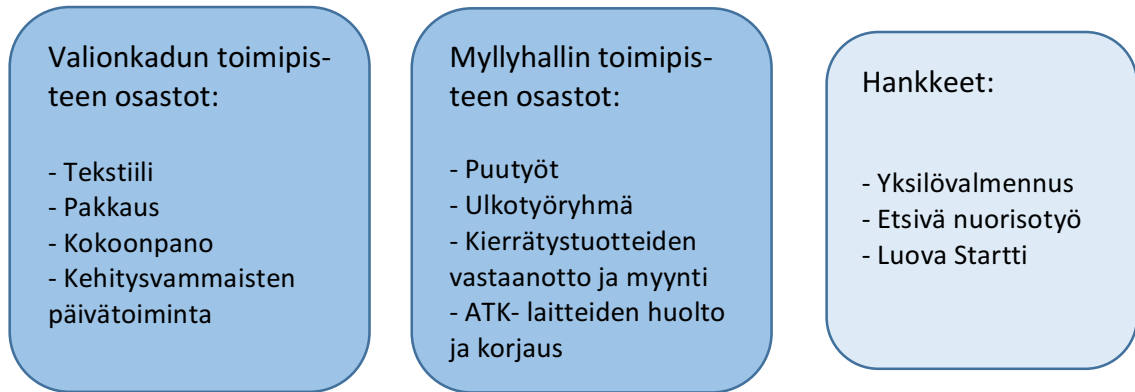
Kirjoittamisella on keskeinen osa kvalitatiivista tutkimusta. Kirjoittamisella haetaan prosessin eri vaiheissa tutkimukselle vakuuttavuutta. Tutkimusotetta pidetään induktiivisena, kun se päättyy erillisistä havainnoista yleisiin merkityksiin. (Hirsjärvi ym. 2001, 246.) Teorian tarkoituksena on kuvata keskeisiä käsitteitä ja niiden välisiä suhteita. Teoriaosuuden muodostaa tieto, jota tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetään (Tuomi & Sarajärvi 2018).

6.2 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantaja on työvalmennussäätiö Avitus Jämsässä. Avitus on perustettu 2002 tarpeesta saada alueelle toimiva ja yhteen organisaatioon keskitetty kehitysvammaisten, mielenterveyskuntoutujien, pitkäaikaistyöttömien, heikossa työmarkkina-asemassa olevien, osatyökykyisten ja nuorten työtoimintaa järjestävä taho. Taustalla toiveena oli yhtenäinen seutukunnallinen työ erityisryhmien työllistämistä ja kuntouttamista. Organisaation tarkoituksena on tuottaa elämänhallintaa ja työ- ja toimintakykyä parantavia yksilöllisiä kuntoutus- ja työvalmennuspalveluita. Toiminnan tavoitteena on edistää palvelunkäyttäjien osallisuutta ja työllistymistä sekä vähentää eriarvoisuutta. (Toimintakertomus 2019; omavalvontasuunnitelma 2018.)

Avituksen toiminnan perustana on asiakaslähtöisyys, asiakkaan mahdollisimman joustava pääsy palveluihin huomioiden palvelun oikea-aikaisuus, kohdentaminen ja yksilöllisyys. Laadunhallinnassa merkityksellistä on mahdollisimman korkea asiakasyytyväisyys, osallisuuden, turvallisuuden, vaikuttavuuden ja henkilöstön ammatillisen osaamisen sekä työssä jaksamisen huomioiminen. Toiminnan taustalla vaikuttavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, yksilön kunnioittaminen sekä turvallisuus. (Laatukäsikirja 2018.)

Avitus toimii kolmessa toimipisteessä Valionkadulla Jämsässä, Myllyhallissa Jämsänkoskella sekä hanketoiminta Jämsän keskustassa. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaita mielekkääseen, omatoimisempaan ja itsenäisempään elämään heidän omista tavoitteistaan lähtien. Työ- ja päivätoimintaan vuonna 2019 osallistui 251 henkilöä Valionkadun ja Myllyhallin pisteillä yhteensä. Heidän palveluistaan vastasi 38 henkilön moniammatillinen tiimi. (Toimintakertomus 2019.)



Kuvio 5. Avituksen toimintamuodot (Toimintakertomus 2019).

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan vain Valionkadun ja Myllyhallin toimipisteiden toimintaa ja henkilökuntaa. Hanketoiminta on erillään olevaa nuorille suunnattua yksilövalmennusta, etsivää nuorisotyötä sekä luovan startin toimintaa. Hankkeet on jätetty pois opinnäytetyön tutkimus osuudesta, koska nuoret eivät kuulu tutkimuksen kohderyhmään.

6.3 Erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat

Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä Avituksen asiakkaita, joilla on fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen tai kognitiivisen vamman tai sairauden vuoksi haasteita kertoa omaa mielipidettään. Useimmiten tällaisia asiakkaita ovat kehitysvammaiset, puhevammaiset, vammaiset tai autismikirjoon kuuluvat henkilöt. Vammaisuuden asteet ovat moninaiset sekä vammoihin liittyvät lisävammat ja sairaudet vaikuttavat toimintakykyyn. Kehitysvammaiset voidaan jakaa toimintakyvyn asteen perusteella lievään, keskivaikeaan, vaikeaan ja syvään tasoon. (Kari, Laakso, Niskanen & Seppänen 2020, 33, 35.) Selkeyden vuoksi opinnäytetyössä käytetään useimmiten nimitystä erityistä tukea tarvitseva henkilö tai vammaisen henkilö kaikista em. ryhmistä. Tutkimuksen kannalta ei ole olennaista asiakkaan diagnoosi, vaan voidaan puhua pääsääntöisesti yleisellä tasolla kohdistamatta tiettyyn ryhmään.

Lampisen (2007, 27) mukaan vammaisuus käsitteenä on vaikeasti määriteltävä ja moniulotteinen. Sillä voidaan kuvata yksilön fyysistä tai psyykkistä erilaisuutta verrattuna valtaväestöön. Yksilön sosiaalinen yhteys toimintaympäristöön vaikuttaa siihen, miten käsitteen sisältö, merkitys ja käytännön kokemus muotoutuvat. Vammaisuutta ei luokitella sairaudeksi, vaan pysyväksi tilaksi. Siihen ei liity etenemistä tai paraneamista, mutta sen ilmiäisy tai vaikeusaste voi muuttua. Vammaisuutta voidaan tarkastella sen kautta, millaisia toimintakyvyn rajoitteita elinympäristö hänelle asettaa. Vammaisten toimintarajoitukset ovat luonteeltaan pysyviä tai pitkäaikaisia ja usein niihin liittyy vaikeus suoriutua arkipäiväisistä asioista elinympäristössään (Malm, Matero, Repo & Talvela 2006, 9).

Sosiaalihuoltolaissa erityistä tukea tarvitseva henkilö määritellään henkilöksi, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja vammaan, sairauden tai usean yhtäaikaisen tuen tarpeen vuoksi. Tämä tuen tarve ei liity korkeaan ikään. (Karin ym. 2020, 33.) Varhaisia vuorovaikutuskeinoja käytävällä tarkoitetaan henkilöä, joka ei kykene kommunikoimaan puheella vaan käyttää varhaisia kommunikoinnin keinoja, kuten ilmeitä ja eleitä. Toinen ihminen toimii kommunikoinnin tukena ja viestin tulkitsejana. (Launonen 2007, 8, 20-21.)

6.4 Aineiston keruu

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa Avituksen vakituinen henkilökunta vastasi sähköiseen kyselyyn, jonka pohjana toimii Google Forms. Sähköiseen kyselyyn päädyttiin opinnäytetyön tekoaikana maailmanlaajuisesti vallitsevan koronapandemian takia. Tällä järjestelyllä pystyttiin välttämään henkilökohtaiset kontaktit Avituksella. Kyselyt lähetettiin Avituksen toimipisteen johtajan toimesta, saatekirjeessä (liite 2) olleella linkillä, kaikkiaan 24 henkilökunnan jäsenelle 26.8.2020. Kyselyn saaneista 19 työskentelee Valionkadun yksikössä ja 5 Myllyhallin yksikössä. Kyselyiden viimeinen palautuspäivä oli 18.9.2020. Tekijä kävi kummassakin toimipisteessä henkilökunnan palaverissa esittelemässä aiheen sekä kyselyn. Kyselyyn vastasi yhteensä 13 henkilöä eli 54,2% kyselyn saaneista.

Kysymyslomakkeessa pääpaino on avoimissa kysymyksissä, mukana on yksi määrällinen kysymys. Yhteensä kysymyksiä on kahdeksan (liite 2). Kysymykset ja vastaukset on jaettu tulokset osuudessa tutkimuskysymysten mukaan kolmeen alaryhmään. Kysely on moniammatillinen ja siihen on pyydetty vastaamaan koko henkilökuntaa koulutuksesta riippumatta. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa henkilökunnan omia kokemuksia aiheesta. Useat henkilökunnan jäsenet ovat työskennelleet erityistä tukea tarvitsevien parissa jo vuosia ja heiltä löytyy käytännön kokemuksia mielipiteen kartoittamisesta sekä itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden huomioimisesta käytännön työssä.

Kyselytutkimuksen etuna nähdään sen luoma mahdollisuus kerätä laaja tutkimusaineisto ilman läheistä kontaktia tutkittaviin. Menetelmänä kyselytutkimus on tehokas ja se voi säästää aikaa ja resursseja. Huolellisesti suunniteltu lomake on helppo tallentaa ja analysoida. Kyselytutkimuksen heikkoutena pidetään aineiston pinnallisuutta. On mahdotonta varmistaa, ovatko vastaajat suhtautuneet tutkimukseen vakavasti tai ovatko he vastanneet rehellisesti. Väärinymmärryksien kontrollointi on myös haastavaa. Vastaamattomuus kyselyyn voi heikentää lopullista tulosta. (Hirsjärvi ym. 2001, 181-182). Kyselyyn vastaaminen pohjautuu vapaaehtoisuuteen ja riskinä sähköisessä lomakkeessa on, ettei kovin moni vastaa kyselyyn. Tästä syystä kysely lähetettiin kaikille ohjaustyössä oleville henkilöille.

Aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu on laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Aineiston hankinnassa suositaan menetelmiä, jossa tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Opinnäytetyön kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja suunnitelmia voidaan muuttaa olosuhteiden mukaisesti. Jokainen aineisto käsitellään ainutlaatuisena ja aineisto tutkitaan sen mukaan. (Hirsjärvi ym. 2001, 155.) Opinnäytetyön tutkimusosuuden lähtökohtana on työntekijän näkökulma käsiteltävään aiheeseen. Laadullisen tutkimuksen avulla voidaan saada työntekijöiden yksilölliset kokemukset kuuluviin.

6.5 Aineiston analyysi

Analyysimenetelmäksi valikoitui aineistolähtöinen sisällön analyysi, jossa analysoidaan kyselystä saadun tiedon sisältöä. Seitamaa-Hakkaraisen (2014) mukaan sisällön analyysin tarkoituksena on saada systemaattinen ja kattava kuvaus kyselyaineistosta. Tuloksia voidaan tarkastella käsitteellisesti sekä tilastollisesti. Pääpaino opinäytetyön tutkimusosuudessa on käsitteellisessä sisällön analyysissä. Tilastollisesti tarkastellaan vain sitä, miten yleiseksi henkilökunta arvioi tuen tarpeen mielipiteen ilmaisemissa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään saamaan kokonaiskuva tutkimuskohteesta ja tarkoituksena ei ole yleistää. Kuitenkin tutkimalla tapausta riittävän tarkasti, voidaan nähdä merkitykselliset asiat tarkasteltaessa asiaa yleisellä tasolla. (Hirsijärvi ym. 2001, 169). Kyselylomakkeet käydään läpi yksityiskohtaisesti ja niitä tarkastellaan kysymyskohtaisesti. Tulosten analyysi antaa kuvan siitä, miten Avituksella mielipiteen ilmaisua, itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumista on tuettu.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseen prosessiin; pelkistämisen-, ryhmittely-, ja käsitteellistämisen vaiheeseen. *Aineiston pelkistämisen vaiheessa* alussa luetaan kyselylomakkeet huolellisesti läpi ja jaotellaan eri kysymysten vastaukset erilleen toisistaan. Näin voidaan käsitellä ja havainnoida kyselylomakkeita kysymys kerrallaan. Tässä vaiheessa pyritään löytämään merkityksellisiä asioita kustakin kysymyksestä. *Ryhmittelyvaiheessa* perehdytään yhteen kysymykseen kerralla. Jokaisesta vastauksesta pyritään löytämään yhteneväisyyttä sekä eroavaisuuksia. *Käsitteellistämisen vaiheessa* pyritään muodostamaan yhteneviä käsitteitä ja löytämään oleellinen tieto. Tärkeää tässä vaiheessa on saada kokonaiskuva käsiteltävästä aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Aineiston pelkistämisen vaiheessa kyselylomakkeet luettiin huolella. Lisäksi vastaukset siirrettiin muokattavaan tekstinkäsittelytiedostoon. Osa vastauksista oli hyvin lyhyitä, muutaman sanan kommentteja, toisissa oli vastattu usealla lauseella perustellen. Ryhmittely ja käsitteellistämisen vaihe kulkivat rinnakkain. Haastattelukysymykset jaet-

tiin kolmeen yläryhmään tutkimuskysymysten mukaan. Jokainen kysymys käytiin ryhmittelyn jälkeen yksityiskohtaisesti läpi ja jaoteltiin teemoittain eri väreillä, joita käytössä oli 3-5 riippuen vastauksien moninaisuudesta. Väreillä merkitsemisen jälkeen oli nähtävissä yhtenäisyydet eli mitkä vastaukset toistuivat useammassa vastauksessa. Tämän vaiheen jälkeen yksittäiset vastaukset taulukointiin alaotsikoiden alle esimerkiksi aika ja rauhallisuus ympäristötekijöiden alle. Taulukoinnin jälkeen oli jo nähtävissä henkilökunnan mielestä merkityksellisimmät asiat (Liite 4).

7 Tutkimustulokset

Ensimmäinen haastattelukysymys oli määrällinen ja koski henkilökunnan arviota haasteiden esiintyvyydestä mielipiteen ilmaisemisessa. Kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa miten yleistä haasteet mielipiteen ilmaisemisessa ovat Avituksella. Kysymykseen vastattiin asteikolla 1-5. Vastanneista usein (5) tai säännöllisesti (4) haasteita koki kohtaavansa 4 työntekijää. Yksi työntekijä koki haasteita mielipiteen ilmaisussa silloin tällöin (3) ja 4 työntekijää koki kohtaavansa työssään harvoin (2) haasteita asiakkaiden mielipiteen ilmaisun tukemisessa. Vastauksia tuli yhteensä 13 kappaletta.



Kuvio 6. Koettu haasteiden esiintyvyys mielipiteen ilmaisussa.

7.1 Merkitykselliset asiat mielipiteen ilmaisun tukemisessa

Oikeanlaisten menetelmien ja välineiden käyttö. Henkilökunnan vastauksissa painotettiin oikeanlaisten välineiden ja menetelmien valintaa, joka edellyttää hyvää välineiden tuntemusta. Käytettävien menetelmien tulee olla sellaisia, joita asiakas ymmärtää ja osaa käyttää. Välineiden käyttö ei ole itsetarkoitus, vaan niiden hyödyntäminen kommunikoinnin tukena. Itsestään selvänä koettiin selkokielen käyttö erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa työskennellessä. Tulkkauspalveluiden käyttö tuli esille myös useammassa vastauksessa. Ei-avusteisista korvaavista kommunikointimenetelmistä mainittiin käytössä olevan tukiviittomat ja eleet. Avusteisista menetelmistä mainittiin kuvat, esineet, mielipide taulukko sekä kuvitetut lomakkeet. Teknologisista apuvälineistä esille nousivat erilaiset kommunikaatio sovellukset, tabletit sekä Widgit online eli kuvakirjoitusohjelma, jota voi käyttää mm. sosiaalisten tarinoiden tekemiseen (kuvio 6, 28). Useammassa vastauksessa kynä ja paperi ilmoitettiin toimiviksi välineiksi, kun otetaan selvää asiakkaan mielipiteestä.

Ympäristötekijät. Yhdeksi keskeisimmistä aiheista nousi aika. Kommunikointi erityistä tukea tarvitsevien kanssa voi olla hidasta ja aikaa vievää. Tukiessaan asiakasta mielipiteen ilmaisussa työntekijän täytyy antaa riittävästi aikaa kysymyksen ymmärtämiseen sekä vastaamiseen. Kommunikoinnin onnistumisessa auttaa asiakkaan viireystilan huomioiminen. Vuorovaikutustilanteet kannattaa keskittää siis ajankohtaan, jolloin asiakas on vastaanottavaisimmillaan. Rauhallisuus kommunikointitilanteissa mainittiin myös useassa vastauksessa. Rauhalliseen ja turvalliseen työympäristöön liitettiin myös pienet ryhmäkoot, jotka edesauttavat rauhallisuuden säilymistä vuorovaikutustilanteissa. Hyvä, avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri ja siitä huolehtiminen koettiin tärkeäksi. Henkilökunta koki, että arkiset hetket ja kahden keskiiset juttutuokioidet edesauttavat luottamuksellisen suhteen syntymistä työntekijän ja asiakkaan välille. Osalle on helpompi kertoa mielipiteensä juuri kahden kesken, ei ryhmätilanteissa.

Kysymyksen muotoilulla tarkoitetaan tässä yhteydessä kaikkia niitä seikkoja, joita on hyvä ottaa huomioon esitettäessä kysymystä asiakkaalle. Mielipiteen ilmaisua voi tukea henkilökunnan mukaan pilkkomalla kokonaisuus pieniin osiin ja keskittymällä yhteen asiaan kerrallaan. Usein asiakkaan on helpompi kertoa mielipiteensä itselleen

tutusta aiheesta. Tarkentavilla kysymyksillä, toistamalla asia tai muokkaamalla kysymys eri muotoon voidaan varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt kysymyksen. Osa asiakkaista haluaa miellyttää omaa ohjaajaa eivätkä vastaukset ole realistisia. Silloin apua on siitä, että toinen työntekijä kysyy saman asian uudestaan. Suljetut kysymykset eli kysymykset, joihin voi vastata kyllä tai ei, toimivat monen kohdalla paremmin. Tärkeää on huomioida, että vaihtoehdot, joista asiakas valitsee, ovat hyvin esillä.

Vuorovaikutusosaaminen tuli esiin työntekijän ominaisuuksina sekä tietotaitona, jotka edesauttavat vuorovaikutuksen onnistumisessa. Näitä olivat työntekijän rauhallisuus, avoimuus, luottamuksellisuus sekä taito olla läsnä. Keskustelutaidot sekä taito kuunnella nähtiin myös merkityksellisinä. Henkilökunnan mukaan työntekijän tulee kohdella asiakkaita tasavertaisesti ja kunnioittaa eriäviä mielipiteitä. Toisten mielipiteiden kunnioitus on asia, jota harjoitellaan myös asiakkaiden kanssa. Työntekijöiden keskittyminen ilmaisun tukemiseen on yksi oleellinen asia kommunikoinnin onnistumisessa. Useammassa vastauksessa korostui asiakastuntemus ja luottamuksen syntyminen. Sen lisäksi, että työntekijällä on hyvä suhde asiakkaisiin, hänen tulee tuntea toimintatavat ja välineet mielipiteen ilmaisun tukemiseen.

7.2 Mielipiteen ilmaisuun ja luotettavuuteen vaikuttavat tekijät

Mielipiteen ilmaisuun vaikutti vastausten perusteella asiakkaiden toimintakyky sekä opitut tottumukset. Asiakkailla nähtiin kommunikoinnin haasteita sekä haasteita kysymysten ymmärtämisessä. Oikeiden välineiden ja menetelmien löytyminen ei aina ole ollut työssä itsestään selvää. Luotettavan tiedon saaminen koettiin useassa vastauksessa haasteelliseksi.

Toimintakyvyn taso vaikutti erityistä tukea tarvitsevien vuorovaikutustaitoihin sekä kommunikaatioon. Fyysisestä toimintakyvystä johtuviksi haasteiksi nähtiin epäselvä puhe sekä ymmärtämisen haasteet. Dysfasia mm. vaikeutti ymmärtämistä, eikä yhteisiä sanoja asioille aina löytynyt. Kuuron asiakkaan kanssa kommunikointi oli haasteellista ilman yhteistä kieltä. Kuuron asiakkaan kohdalla viittomakielentulkkaa käytetään tarvittaessa. Psykkiseen toimintakykyyn vaikutti puolestaan, että asiakas voi olla sulkeutunut, ujo tai arka ilmaisemaan itseään. Asiakas ei myöskään välttämättä

tunnista tunteitaan tai on muuten haluton ilmaisemaan mielipidettään. Kognitiivisen toimintakyvyn haasteina vastauksissa näkyi ajan ja paikan orientaation puute, kirjoitusvaikeudet, sanavaraston köyhyys tai yhteisen kielen puuttuminen.

Sosiaalisesta näkökulmasta ympäristön vaikutuksia tarkastellen, kyselyssä nousi esille, että opituilla tavoilla on vaikutusta mielipiteen ilmaisuun. Osa asiakkaista on oppinut vuosien saatossa, ettei heidän mielipiteillään ole merkitystä. He ovat oppineet, että joku muu vastaa heidän puolestaan tai heidän mielipidettään ei kysytä. Mielipiteen ilmaisun haasteet voivat siis johtua tottumattomuudesta. Yhtenä haasteena selvisi, että asiakkaalla voi olla opittu tapa vastata aina kyllä tai sillä tavalla, kuin luulee kysyjän toivovan hänen vastaavan. Taustalla on voimakas miellyttämisen tarve tai vain erilainen ajatusten kulku.

TOIMINTAKYKY			
Fyysinen	Psyykinen	Sosiaalinen	Kognitiivinen
Kuurous	Sulkeutuneisuus	Tottumattomuus	Sanavaraston köyhyys
Dysfasia	Tunteiden tunnistamattomuus	Puolesta vastaaminen	Kirjoitusvaikeudet
Epäselvä puhe	Ujous	Miellyttämisen tarve	Ajan ja paikan orientaatio hukassa
Puhumattomuus	Arkuus	Kysyjän vaikutus	Yhteisen kielen puuttuminen
Ymmärtämisen haaste	Haluttomuus		

Kuvio 7. Mielipiteen ilmaisuun vaikuttavia tekijöitä.

Mielipiteen luotettavuuden voi kyselyyn vastanneiden mielestä varmistaa olemalla läsnä vuorovaikutustilanteissa ja kuuntelemalla mitä asiakas sanoo. Joissain tilanteissa vastaus täytyy päätellä tai lukea asiakkaan eleistä. Luotettavuutta on vaikea varmistaa silloin, jos vastaus ja kehonkieli ilmaisevat eri mielipidettä. Tässä tapauksessa vastauksen tulkitseminen on tulkinnanvaraista.

”Luottamuksen ilmapiiri vahvistaa myös luottamusta vastauksiin.”

Useassa vastauksessa käytiin läpi kysymyksen muotoon ja aseteluun liittyviä seikkoja. Yksi näkökulma oli, että asiakkaat itse osaavat kysyä tarkentavia kysymyksiä, jos eivät ymmärrä jotakin kohtaa. Toinen esille tullut näkökulma oli se, että työntekijä kuuntelee asiakkaan vastausta ja kysyy tarkentavia kysymyksiä epävarman olon synnyessä. Vastauksista tuli esiin, että varmistettaessa luotettavuutta kysymystä täytyy tarvittaessa toistaa tai esittää kysymys eri tavalla. Moni pyytää toista työntekijää kysymään samaa asiaa, jonka jälkeen verrataan vastauksia. Käytössä ovat olleet suljetut kysymykset eli asiakas vastaa kyllä tai ei tai hän voi myös kirjallisesti rastittaa oikean vaihtoehdon.

7.3 Asiakslähtöisyys, itsemääräämisoikeus ja osallisuus työssä

Asiakslähtöisyydessä lähtökohtana on toiminta, jossa asiakkaat pääsevät itse vaikuttamaan palveluihinsa ja palvelut ovat heidän näkemyksiensä ohjaamia (Nurmi-Koikkalainen 2012). Avituksen asiakkaat ovat mukana kyselyyn vastanneiden mukaan toiminnan suunnittelussa, työympäristön kehittämisessä, palveluiden tarpeen selvittämisessä sekä myös vaikuttamassa oheispalveluiden kehittämiseen. Heidän toiveitaan, mielipiteitään sekä kiinnostuksen kohteita kartoitetaan yhteisissä keskusteluissa sekä palaverissa, joissa saa tuoda ideoita esille. Asioita kysyttäessä on tärkeää antaa myös vaihtoehtoja. Vapaiden keskustelujen merkitystä korostettiin ja usein parhaat keskustelut käydään esim. kahvitaulla.

Vastauksissa kävi ilmi, että henkilökunta toivoisi asiakkaita mukaan kaikkeen talon toiminnan suunnitteluun sekä laatutyöhön. Viikoittaiset työyhteisöpalaverit koettiin yhdeksi vaikuttamisen kanavaksi. Palveluiden suunnittelussa jokaisen vahvuudet huomioidaan ja niiden pohjalta valitaan hänelle sopivat tehtävät. Asiakslähtöisessä työskentelyssä korostuu asiakastuntemus sekä yhteistyö asiakkaiden läheisten ja asuntoloiden kanssa. Yhtenä merkityksellisenä asiana koettiin vaikuttamismahdollisuuksien antaminen, koska juuri se opettaa asiakkaille oman mielipiteen kertomista.

”Tehdään ja toteutetaan asioita mitkä ovat nousseet asiakkaiden toiveista ja tarpeista. Tällöin asiakkaalla on tunne, että mielipiteellä on merkitystä.”

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaisen ihmisen oikeutta tulla kuulluksi omissa asioissaan sekä toiminnanvapautta (Topo 2013). Itsemääräämisoikeuden toteutumiseen oltiin pääasiassa melko tyytyväisiä. Vaikka parantamisen varaakin löytyykin mm. asiakkaiden yksityisyyden suojaamisessa, työntekijöiden mielestä onnistuminen paranee koko ajan. Tiedotusta on lisätty ja viikoittaiset palaverit ovat tiedonsaannin perusta. Tietoa välitetään suullisesti, kirjallisesti sekä kuvittamalla ja päätöksiä tehdään myös asiakkaiden kuullen. Päätöksenteossa asiakkaita tuetaan heidän tarvitsemalla tavallaan ja heitä kannustetaan kyvykkyyden tuntemisessa. Toimintaa pyritään pääsääntöisesti suunnittelemaan asiakkaiden kyvyistä, tarpeista ja mieltymyksistä käsin. Yksilöllisyyttä voidaan tukea huomioimalla asiakkaan kokonaistilanne sekä antamalla vain sellaisia tehtäviä, joihin asiakas sillä hetkellä kykenee. Työhön perustavassa valmennuksessa itse työ ja siitä saadun positiivisen palautteen saaminen motivoi ja nostaa itsetuntoa.

”Valmentajan läsnäolo ja opastus oikeanlaiseen työn suorittamiseen on ensiarvoisen tärkeä osa asiakkaan huomioimista. Vastuun antaminen pikkuhiljaa edesauttaa itsetunnon kasvattamisessa ja normaalisti valmennuksen edetessä itsenäinen työnote ja vastuu omasta työpanoksesta kasvaa luontaisesti.”

Osallisuus tulisi nähdä tavoitteen saavuttamisen keinona sekä työskentelyn päämääränä. Osallisuudella tarkoitetaan palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä, huomioimista ja hyödyntämistä (Laitilan 2010, 7, 57). Asiakkaiden osallisuuden koettiin vahvistuneen Avituksella. Osallisuuden kokemusta vastausten perusteella tuetaan toimimalla avoimesti, ottamalla asiakkaat mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteutukseen sekä luomalla ilmapiiri, jossa on turvallista tuoda oma mielipide esille. Asiakkaat voivat olla mukana esimerkiksi tyky-päivien ja hankintojen suunnittelussa.

Vaikka kyselyn teon aikana työ koettiin suppeammaksi ja rajoitetuksi koronatilanteen takia, asiakkaiden osallisuutta on pystytty tukemaan. Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa myös kokemus kuulumisesta samaan yhteisöön, jossa töitä tehdään yhteismääräyksessä. Osallisuuden toteutumiseen onnistuneesti vaikuttaa se, että asiakkaat ovat olleet mukana suunnittelussa ja osallistuvat yhdessä suunniteltuun toimintaan.

Asiakkailta kysytään mielipidettä halusta osallistua yhteiseen toimintaan. Osallisuus yleensä epäonnistuu asiakkaan kieltäytyttyä osallistumasta esimerkiksi yhteisiin tapahtumiin. Henkilökunta seuraa asiakkaiden mieltymyksiä ja pyrkii toteuttamaan asiakaslähtöistä toimintaa. Yhteisöllisyys ja sosiaalinen vahvistuminen nähtiin osana työvalmennusta.

”Kehitämme yksilöllisesti palveluita niin, että jokainen pystyy omalla laillaan osallistumaan toimintoihin. Kun tunnemme asiakkaamme, niin voimme tukea heitä osallisuuteen.”

8 Pohdinta

8.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan eettisyys nähdään tutkimusta ohjaavana lähtökohdasta. Tässä lähtökohdassa myös aineen valinta nähdään eettisenä valintana. Tutkimuksen eettisyyttä tarkasteltaessa on huomioitava, miksi juuri tällaista tutkimusta tarvitaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tämä opinnäytetyö perustuu toimeksiantajan kanssa sovittuun suunnitelmaan ja sen toteuttamiseen. Aiheen valinta on eettisesti perusteltu, koska se tukee heikoimmassa asemassa olevien itsemääräämisoikeuden, osallisuuden ja mielipiteen ilmaisemista. Tutkimuksen eettisyys toteutuu asianmukaisten lupien hankkimisella. Avituksen kanssa on allekirjoitettu tutkimuslupa (Liite 1). Opinnäytetyössäni noudatetaan vaitiolo- ja salassapitovelvollisuutta. Kaikki materiaali säilytetään tietokoneella salasanan takana. Avituksen kanssa on sovittu, että kyselylomakkeet tuhotaan opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen.

Eettiseen toimintaan kuuluu työskentelyn läpinäkyvyys. Tutkittaville kerrotaan tutkimuksen vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus ja anonymitteetti. Kyselyt toteutetaan nimettöminä. Tutkimukseen osallistuville henkilöille annetaan kaikki tarvittava tieto tutkimuksesta ja kerrotaan, mitä tutkimukseen osallistuminen merkitsee. Tutkimuskyselyyn osallistujien täytyy osallistua kyselyyn omasta tahdostaan ja ymmärtää mihin ovat suostuneet ja mihin tulokset päätyvät. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Opinnäytetyössä varmistetaan, että Avituksen henkilökunta tietää mistä on

kysymys yhteiselle henkilökunnalle suunnatulla sähköisellä saatekirjeellä (Liite 2), jossa selviää opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite ja tietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen luotettavuudella eli reliabiliuksella tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Tarkoituksena on saada ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tulosten luotettavuus voi vaihdella, vaikka virheiden syntymistä pyritään välttämään. Tämän takia kaikissa tutkimuksissa on pyrittävä arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen pätevyydellä (validius) tarkoitetaan sitä, miten tutkimusmenetelmä tai mittari kykenee mittaamaan mitattavaksi tarkoitettua asiaa. Jos tutkija käsittelee tuloksia oman ajattelun mukaisesti, mutta tutkimukseen vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset eri tavalla, eivät tulokset ole päteviä. (Hirsijärvi ym. 2001, 213.)

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin kyselyn huolelliseen suunnittelemiseen ja selkeisiin kysymyksiin, joissa väärinymmärtämisen vaara olisi mahdollisimman pieni. Tarkoituksena oli, että kysymyksillä saadaan vastauksia juuri oikeisiin ja tutkimuksen kannalta merkityksellisiin asioihin. Kysymykset lähetettiin Valionkadun toimipisteen johtajalle kommentoitavaksi, ennen henkilökunnalle lähettämistä. Tällä haluttiin varmistaa, että kysymykset ovat ymmärrettäviä ja niillä haetaan vastauksia työn kannalta tärkeisiin asioihin. Tekijän käydessä Avituksella kertomassa opinnäytetyöstä kysymyksiä käytiin läpi vielä suullisesti.

8.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli saada työntekijöiden näkemykset kuulluksi ja niiden pohjalta saada kuva siitä, miten mielipiteen ilmaisua tuetaan Avituksella. Vastauksissa tuli esille työntekijöiden perehtyneisyys asiaan ja se, että heillä on käytössä useita eri yksilöllisesti käytettyjä menetelmiä tukea erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden mielipiteen ilmaisua. Erityistä tukea tarvitsevien parissa työskentelevien tulee kiinnittää huomiota asiakkaiden kommunikoinnin ja mielipiteen ilmaisun tukemiseen sekä niiden edistämiseen arjessa. Aihe on ajankohtainen, joka näkyy arjessa yhteiskunta-, yhteisö- ja yksilötasolla. Yhteiskunnan vastuulla on huolehtia, että kaikilla on tasavertaiset mahdollisuudet vaikuttaa omiin asioihin ja olla osana yhteiskuntaa. Yh-

teiskunta vastaa myös riittävien tukitoimien järjestämisestä. Yhteisön vaikutukset tulevat esiin työ-, kasvu-, ja elinympäristössä sekä kaikessa sosiaalisessa kanssakäymisessä. Tekijän käsityksen mukaan erityistä tukea tarvitsevin kohdalla yhteiskunnan ja ympäristön vastuu oikeanlaisten palveluiden ja tukitoimien mahdollistajana korostuu. Yksilön omaa vastuuta ei pidä sivuuttaa. Yksilön vastuulla on olla aktiivinen osallistuja, eikä passiivinen sivusta seuraaja omassa elämässään.

Jokainen työntekijä tekee työtä omalla persoonallaan ja omaa vuorovaikutusosaamistaan hyödyntäen. Työntekijän tiedoilla, taidoilla ja asenteella on merkitystä vuorovaikutuksen onnistumisessa. Työntekijän osaaminen ja asenne nousivat erityisen tärkeään rooliin tarkastelipa aihetta itsemääräämisoikeuden, asiakaslähtöisyyden, osallisuuden tai esteettömän kommunikoinnin näkökulmasta. Erityistä tukea tarvitsevien parissa työskenteleviltä vaaditaan työssä sitoutuneisuutta pyrkiä edistämään asiakkaisen kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä heidän juridisten oikeuksien toteutumista. Itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutuminen vaatii työntekijöiltä lainsäädännön tuntemista, kunnioittavaa asennetta sekä halua kohdata jokainen yksilönä. Asiakaslähtöinen työtapa edellyttää työntekijältä aktiivisuutta, avoimuutta, aitousuutta, yhdenvertaisuutta sekä katsetta tulevaan. Organisaation johdon tuki nousi yhdeksi merkitykselliseksi asiaksi uusien taitojen oppimisessa sekä ylläpitämisessä. Esteettömän kommunikoinnin toteutuminen vaatii aikaresurssien lisäksi menetelmä- ja vuorovaikutusosaamista.

Opinnäytetyön tutkimusosuudessa kävi ilmi, että mielipiteen ilmaisun haasteiden esiintyvyydessä vastauksissa oli selvää hajontaa. Asiakkaat ovat toimintakyvyltään eri ryhmissä erilaisia ja näin ollen haasteetkin ovat erilaisia. Kaikki kyselyyn vastanneet työntekijät kokivat, että haasteita kuitenkin oli, vaikka niiden esiintyvyydessä olikin eroja. Kyselyyn vastasi noin puolet henkilökunnasta. Tämä antaa tutkimusosuudesta luotettavuuden näkökulmasta suuntaa antavan tuloksen. Kyselyyn vastanneet vastasivat kysytyihin asioihin ja merkitykselliset asiat aiheen kannalta tulivat hyvin esille.

Merkityksellisistä asioista mielipiteen ilmaisun tukemisessa erityisesti riittävä ajan antaminen ja rauhallisuus nousivat merkittäviksi ympäristötekijöiksi. Mäkinen ym.

(2009, 124) toteavat, että onnistuneessa vuorovaikutustilanteessa asiakas saa työntekijän aitoa läsnäoloa ja huomiota. Lisäksi on tärkeää, että hän saa ilmaista mielipiteensä rauhassa ilman kiirettä sekä kokee tulleensa kuulluksi. Kysymysten muotoilulla on vaikutusta siihen, miten asiakas kykenee ymmärtämään kysymyksen ja ilmaisemaan mielipiteensä. Työntekijöiden vuorovaikutusosaamiseen kuului oikeanlaisten välineiden ja menetelmien valinta ja niiden tarkoituksenmukainen ja asiakaslähtöinen käyttö. Kunnioitus, avoimuus, läsnäolo ja luottamuksellisuus työssä vaikuttivat hyvän ja turvallisen ilmapiirin syntymiseen sekä hyvän asiakassuhteen rakentumiseen. Henkilökunnan tehtävänä on tukea erityistä tukea tarvitsevia asiakkaita esteettömästi ilmaisemaan mielipiteensä, heille mahdollisilla keinoilla. Sipilän väitöskirjassa (2009, 81) tiivistetään, että on olennaista rakentaa vuorovaikutussuhdetta asiakkaan kanssa sekä löytää jokaiselle asiakkaalle sopivat vuorovaikutus keinot.

Mielipiteen ilmaisuun ja luotettavuuteen vaikutti kyselytulosten mukaan erityistä tukea tarvitsevien toimintakyky sekä opitut tottumukset. Se miten ympäristö suhtautuu vammaiseen riippuu aikakaudesta, kulttuurista ja yhteiskunnasta (Kari ym. 2020, 92). Useassa vastauksessa kävi ilmi, ettei vammaisen henkilö ole välttämättä tottunut siihen, että mielipidettä kysytään tai on tottunut, että joku vastaa aina puolesta. Tekijä näkee palvelun tuottajan tärkeän roolin itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden vahvistamisessa. Palvelun tuottaja voi rohkaista ja tukea jokaista ilmaisemaan mielipiteensä sekä huomioida mielipiteet toiminnassa. Vammaisen henkilö voi aikuisenakin opetella kertomaan ajatuksiaan ja toiveitaan ääneen. On tärkeää korostaa, että jokaisen mielipiteellä on väliä ja jokaisella on oikeus kertoa oma mielipiteensä. Samalla työntekijä voi viestiä asiakkaalle olevansa kiinnostunut ja luottavansa häneen. Tärkeää on, että erityistä tukea tarvitseva kokee, että hänen mielipiteellään on merkitystä toiminnan suunnittelun, toteutuksen ja kehittämisen kannalta. Koiviston, Isolan & Lyytikäisen (2018, 9) mukaan vaikuttamisen prosesseissa osallisuutta lisätään luomalla tilaisuuksia, joissa heikoimmassa asemassa olevat voivat tuoda kokemuksiaan ja ajatuksiaan esiin. Osallisuutta voidaan tukea järjestämällä tilaisuuksia, joissa asiakkaat ja ammattilaiset voivat yhdessä vaikuttaa toisiinsa sekä vaikuttua toisistaan.

Tekijä näkee kyselyn vastauksia ja teoriaa vertaamalla yhteyden mielipiteen ilmaisuuden sekä kasvuympäristön ja itsenäistymisvaiheen välillä. Opitut tavat nousevat usein lapsuudesta ja nuoruudesta. Mielipiteen ilmaisuun aikuisena vaikuttaa, onko lapsi ja nuori saanut mahdollisuuksia omassa kasvuympäristössään harjoitella mielipiteensä kertomista ja onko mielipiteet otettu vakavasti. Srömberg (2007, 56-58, 65) on tutkinut pro gradu – tutkielmassaan ikääntyvien äitien ajatuksia oman kehitysvammaisen lapsen itsenäistymisessä. Tutkimuksessa kävi ilmi, että ikääntyvät omaishoitajina toimivat äidit kokivat vastuuta ja huolta aikuisista lapsistaan ja heidän omat ennakkoluulonsa estivät useassa tapauksessa lasta itsenäistymästä. Joissain tapauksissa äidit kokivat, että sopivia vaihtoehtoja itsenäisyyden tukemiseen kodin ulkopuolelta ei löytynyt. Lapselle ei myöskään annettu usein mahdollisuutta vaikuttaa oman elämänsä päätöksiin ja päätöksiä tehtiin puolesta. Äidit tunnustivat tekevänsä liikaa asioita lapsensa puolesta, mutta irtaantuminen koettiin haasteelliseksi.

Tekijä koki kyselylomakkeen lähettämisen sähköisesti suunnitteluvaiheessa hyväksi vaihtoehdoksi pandemiatilanteesta johtuen. Se jätti kuitenkin tekijän ja aiheen etäisemmäksi kohderyhmälle. Tekijä tuli johtopäätökseen, että kannattaa pyrkiä kohtamaan ihmiset, jos se vain on mahdollista järjestää. Sähköpostilla välitetty saatekirje (liite 2) sai kahden työntekijän vastaamaan kyselyyn määräaikaan mennessä. Sen jälkeen, kun tekijä kävi henkilökohtaisesti molemmissa toimintayksiköissä kertomassa opinnäytetyön tutkimusosuudesta, vastauksia tuli 11 lisää. Tämä kertoo henkilökohtaisen kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkityksestä ja tärkeydestä. Sähköinen kysely mahdollisti suppeammat, muutaman sanan vastaukset. Haastatteleamalla henkilöitä aiheesta todennäköisesti olisi syntynyt enemmän keskustelua ja sisältöä. Tekijän johtopäätös on, että kyselemällä asioita kasvotusten saa aiheesta enemmän irti, kuin sähköisen kyselyn avulla. Työelämässä ajan rajallisuuden sekä muutoksia aiheuttavan poikkeustilan vuoksi, sähköpostiin tullut kysely on helppo siirtää tuonnemmaksi ja unohtaa.

8.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Yksi jatkotutkimusmahdollisuus olisi tutkia mielipiteen ilmaisemista ja kommunikointia asiakkaiden näkökulmasta. Miten asiakkaat itse ovat kokeneet vuorovaikutuksen

ja kommunikoinnin onnistumisen henkilökunnan kanssa? Ovatko asiakkaat saaneet riittävästi tukea mielipiteen ilmaisemisen tukemiseen? Kokevatko asiakkaat, että heitä on ymmärretty ja kuultu aidosti? Miten asiakkaat toivoisivat ohjaajien huomioivan erilaiset kommunikointimenetelmät? Asiakkaan näkökulmasta tehty tutkimus edistäisi itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumista. Asiakkailta saadun palautteen perusteella toimintaa voisi kehittää yhä enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan. Erityistä tukea tarvitsevien ääni saataisiin kuuluville ja he saisivat mahdollisuuden vaikuttaa palveluihin, joihin ovat osallisina. Asiakastytyväisyyskysely toimii hyvin pohjana asiakkaiden mielipiteen selvittämiseksi palveluista.

Toinen mielenkiintoinen tutkimusaihe olisi selvittää, kuinka toimivaa yhteistyö eri toimijoiden välillä on? Miten yhtenäisesti eri kommunikointimenetelmiä eri ympäristöissä käytetään? Vammainen henkilö on usein päivät työ- tai päivätoiminnassa, illat ja viikonloput asumisyksikössä ja loma-ajat vanhempien luona. Miten eri kommunikointiympäristö vaikuttaa mielipiteen ilmaisemiseen? Miten eri toimijoiden erilaiset kommunikointiympäristöt vaikuttavat henkilöön? Miten kommunikointiympäristöt eroavat toisistaan ja onko sillä vaikutuksia mielipiteen ilmaisemiseen?

Lähteet

Autio, A. & Niemelä, M. 2017. Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kanaoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. Helsinki: Tietosanoma.

Burakoff, K. 2019. Vaikeimmin kehitysvammaisen kumppani. Papunet. Viitattu 21.8.2020. <https://papunet.net/tietoa/vaikeimmin-kehitysvammaisen-kumppani>

Blomberg, P. 2014. Asiakslähtöisyyden toteutuminen vanhus- ja vammaispalveluissa. Opinnäytetyö. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu JAMK. Viitattu 20.4.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/85125/Blomberg_Pia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. 2006. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. Vuosikirja. 1-3. Painos 2008. Vantaa: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen tutkimusseura.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2001. Tutki ja kirjoita. 6.-7. p. Helsinki: Tammi.

Huuhtanen, K. 2011. Esineillä ja graafisilla merkeillä kommunikointi. Teoksessa puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Toim. K. Huuhtanen. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Huuhtanen, K. 2011. Kommunikointi elein ja viittomin. Teoksessa puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Toim. K. Huuhtanen. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Huuhtanen, K. 2011. Mitä kommunikointi on? Teoksessa puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Toim. K. Huuhtanen. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Inkinen, A. & Kosloff, J. 2018. Yhteistä ymmärrystä rakentamassa mielenterveyskuntoutujien osallisuus sosiaali- ja terveyspalveluissa. Opinnäytetyö. Joensuu: Karelia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.4.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/145057/Inkinen_Anne_Kosloff_Johanna_2018_05_07.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Itsenäisen elämän tuki. N.d. Vammaispalvelujen käsikirja. Viitattu 28.2.2020. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki>

Kairi, T., Nummelin, T. & Teittinen, A. 2010. Työtoiminnan käytäntö ja kokemus. Kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. Viitattu 9.7.2020. https://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/kehitysvammaliiton_selvityksia_6.pdf

Kanula, S. 2012. Haasteena asiakslähtöisyys. Suuntaaja: Aspa. Viitattu 20.4.2020. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-22012-asiakslahtoinen-palveluiden-kehittaminen/haasteena-asiakslahtoisyys>

- Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T. & Seppänen, M. 2020. Vammaistyön käsikirja. Helsinki: Sanoma pro.
- Kartio, J. 2009. Miten puhua selkokieltä? Teoksessa Selkokieli ja vuorovaikutus. Toim. J. Kartio. Tampere: Kehitysvammaliitto.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuus. Toim. M. Kaski. Helsinki: Sanoma pro.
- Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille, Innokylän innovaatiokatsaus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 5.10.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kolkka, M., Salminen, M. & Varis, A. 2016. Vammaisten ihmisten elämää ja tarinoita. Teoksessa Sosiaaliohjaus – lähtökohtia ja käytäntöjä. Toim. J. Helminen. Keuruu: Edita.
- Kommunikoinnin esteettömyys. 2019. Tietoa puhevammaisuudesta. Papunet. Viitattu 22.4.2020. <http://papunet.net/tietoa/kommunikoinnin-esteettomyys>
- Kommunikointikansio. 2020. Tietoa puhevammaisuudesta. Papunet. Viitattu 26.8.2020. <https://papunet.net/tietoa/kommunikointikansio>
- Kuisma, J. & Ohtonen, T. 2012. Asiakastyytyväisyyskysely kehitysvammaisten toimintakeskuksiin – kehittämishanke. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.2.2020. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51928/Kuisma_Jari_Ohtonen_Toni.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kommunikointi. N.d. Vernerin verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Viitattu 5.3.2020. <https://verneri.net/yleis/kommunikointi>
- Koski, K. 2014. Indirect Speech and Language Therapy for Individuals with Pro-found and Multiple Learning Disabilities – An Ecological Perspective. Helsinki: Kehitysvammaliiton tutkimuksia 8. Viitattu 1.9.2020. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-tutkimuksia-8.pdf>
- L 13.01.2014. Sosiaalihuoltolaki. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 27.3.2020. <https://www.finlex.fi/fi/>, hakusana sosiaalihuoltolaki.
- L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 22.9.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- L 23.6.1977/519. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 17.4.2020. <https://www.finlex.fi/fi/>, hakusana laki kehitysvammaisten erityishuollosta.
- Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 18.9.2020. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43093/978-951-39-5618-9_vaitos29032014.pdf?sequence=1
- Laatukäsikirja. 2018. Työvalmennussäätiö Avitus.

- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Terveystieteiden tiedekunta. Viitattu 12.5.2020. https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf
- Lampinen, R. 2007. Omat polut! Vammaisesta lapsesta täysvaltaiseksi aikuiseksi. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Launonen, K. 2007. Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- Leskelä, L. 2019. Selkokieli saavutettavan kielen opas. Turenki: Oppimateriaalikeskus Opik.
- Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2006. Esteistä mahdollisuuksiin - vammaistyön perusteet. 1-2. painos. Porvoo: Wsoy.
- Manninen, A. & Pihko, H. 2012. Kehitysvammaisuuden määrittelyjä ja esiintymistiheyksiä. Teoksessa: Kehitysvammaisuus. Toim. M. Kaski. Helsinki: Sanoma pro oy.
- Martikainen, M. Yhteinen ilo ohjeita voimauttavaan vuorovaikutukseen. Perehdytysmateriaali Tikoteekki. Viitattu 22.6.2020. <http://papunet.net/tietoa/voimauttava-vuorovaikutus>
- Mitä kehitysvammaisuus on? 2018. Vernerin. Kehitysvamma-alan toimijoiden yhteisesti ylläpitämä verkkosivusto. Viitattu 22.4.2020. <https://verneri.net/yleis/mita-kehitysvammaisuus-on>
- Mitä toimintakyky on? 2019. Toimintakyky. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.8.2020. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., & Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY pro Oy.
- Mykkänen, M. & Puikkonen, V. 2014. Tuettu päätöksenteko opas päätöksentekijälle ja tukihenkilölle. Savon Vammaisasuntosäätiö Savas. Viitattu 19.8.2020. http://www.savas.fi/userfiles/file/esitteet_ja_opaat/savas_tuepaapas_2014.pdf
- Nurmi-Koikkalainen, P. 2012. Asiakas osallisena palvelujärjestelmässä. Suuntaaja: Aspa. Viitattu 21.4.2020. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-22012-asiakas-lahtoinen-palveluiden-kehittaminen/asiakas-osallisena#495e5d95>
- Oikeus kommunikointiin. 2020. Tietoa puhevammaisuudesta. Papunet. Viitattu 7.9.2020. <https://papunet.net/tietoa/oikeus-kommunikointiin>
- Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. 2018. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018-2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu. Viitattu 20.4.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160666/STM_2_18_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed
- Omavalvontasuunnitelma. 2018. Työvalmennussäätiö Avitus.

Osallisuus. 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Hyvinvointi ja terveyserot. Viitattu 12.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Puhakka, A. 2016. Vuorovaikutus on myös autismin kirjon ihmisten oikeus. Ketju-lehti. Viitattu 18.8.2020. <https://ketju-lehti.fi/aiheet/kommunikaatio/vuorovaikutus-on-myo-autismin-kirjon-ihmisten-oikeus/>

Puhevammaisten tulkkauspalvelu. N.d. Kehitysvammaliitto. Tikoteekki. Viitattu 28.9.2020. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/puhevammaisten-tulkkauspalvelu/>

Puolimatka, M. 2020. Itsemääräämisoikeuden kahdet kasvot. Keuruu: KKJMK OY

Rautakoski, P. & Huuhtanen, K. 2011. Tulkkauspalvelun perusteet. Teoksessa puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Toim. K. Huuhtanen. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Menetelmä opetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 27.4.2020. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Savolainen, I. 2011. Kosketus tuo laatua kommunikointiin. Teoksessa puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Toim. K. Huuhtanen. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Selkokieli. 2018. Vammaispalvelujen käsikirja. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 18.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/neuvonta-ja-ohjaus/selkokielioblom,S>

Sipilä, A-K. 2009. Tuettu kommunikointi avustajien käsitysten valossa. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Sivula, S. 2017. Miten tuettu päätöksenteko tulee toteuttaa, jotta se parhaiten mahdollistaa yksilön valinnanvapauden? Suuntaaja: Aspa. Viitattu 29.5.2020. <https://www.aspa.fi/en/node/1872#c3028cc0>

Sjöblom, S. 2016. Suomen vammaispoliittisen ohjelman Vampo 2010-2015 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 9.7.2020. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74810/Rap%20ja%20mui_2016-14_verkkoversio%20100316.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Strömberg, S. 2007. Kehitysvammaisen perheenjäsenen itsenäistyminen ikääntyvien äitien ajatuksissa. Tampereen yliopisto. Pro gradu-tutkielma. Viitattu 5.10.2020. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/94158/gradu01543.pdf?seque>

Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 20.4.2020. https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sosiaalihuollon-asiakkaan-asema-ja-oikeudet

Sosiaaliset tarinat. N.d. Senso, sosiaaliset tarinat seksuaalikasvatuksessa ja ohjauksessa. Viitattu 21.8.2020. <http://www.sensonet.fi/sosiaaliset+tarinat/>

Stakes 2004. ICF. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Ohjeita ja luokituksia 4. World Health Organization. Viitattu 18.8.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77744/ICF_2013_2503verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=

Toimintakyvyn näkökulma. 2017. Mitä kehitysvammaisuus on? Vernerin Kehitysvamma-alan toimijoiden yhteisesti ylläpitämä verkkosivusto. Viitattu 1.9.2020. <https://verneri.net/yleis/toimintakyvyn-nakokolma>

Toimintakyvyn ulottuvuudet. 2019. Mitä toimintakyky on? Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.8.2020. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakykyon/toimintakyvyn-ulottuvuudet>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi. E-kirja.

Vesala, H. T. 2013. Kehitysvammaisten itsemääräämisen tukeminen: osa työntekijän ammatti-identiteettiä? Suuntaaja: Aspa. Viitattu 20.4.2020. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-32013-itsemääräämisoikeus/kehitysvammaisen-henkilön-itsemääräämisen-tukeminen#c3028cc0>

Von Tetzchner, S. & Martinsen, H. 2000. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikaatioon. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Tietokoneet ja tabletit, 2019. Tietoa puhevammaisuudesta. Papunet. Viitattu 25.8.2020. <https://papunet.net/tietoa/tietokoneet-ja-tabletit>

Topo, P. 2013. Itsemääräämisoikeus on olennainen osa hyvinvointia. Suuntaaja: Aspa. Viitattu 21.4.2020. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-32013-itsemääräämisoikeus/itsemäärääminen-olennainen-osa-hyvinvointia#495e5d95>

Toimintakertomus. 2019. Työvalmennussäätiö Avitus.

Tuettu päätöksenteko. 2019. Vammaispalvelujen käsikirja. Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 29.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaraamisoikeuden-tukeminen/tuettu-paatöksenteko>

Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. 2010. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 9.7.2020. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72197/URN%3aNBN%3afi-fe201504225692.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Voimauttava vuorovaikutus. 2020. Tietoa puhevammaisuudesta. Papunet. Viitattu 18.8.2020. <http://papunet.net/tietoa/voimauttava-vuorovaikutus>

Ylätupa, M., Huuhtanen, K., Ohtonen, M. & Roisko, E. 2011. Kommunikoinnin tekniset apuvälineet. Teoksessa puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Toim. K. Huuhtanen. Helsinki: Kehitysvammaliitto.

Liitteet

Liite 1. Tutkimuslupa

Jyväskylän ammattikorkeakoulun (JAMK) opinnäytetyön tutkimuslupa

1. Tutkimuslupaa hakevan henkilön tiedot

Nimi	
Opiskelijanumero	
Puhelin	
Sähköposti	
Tutkinto-ohjelma	

2. Opinnäytetyön tiedot ja tutkimussuunnitelma

Opinnäytetyön nimi:
Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelmat:
Onko opinnäytetyö osa JAMK:n hanketta tai projektia:
Opinnäytetyön alustava valmistumisaikataulu:
Liittyykö tutkimukseen eettistä harkintaa vaativia seikkoja?
Pääasiallinen tutkimustapa/-menetelmä:
Onko tutkimuksen kohteena henkilöitä, joiden osallistumisesta päättää huoltaja tai edunvalvoja?
Käsitelläänkö tutkimuksessa henkilötietoja/henkilörekisteriä?

3. Opinnäytetyön ohjaaja

Nimi	
Sähköposti	
Yksikkö	

4. Toimeksiantaja

Toimeksiantaja	
Yhteystiedot	
Yhteyshenkilö	
Sähköposti	
Puhelin	

5. Toimeksiantajan allekirjoitus

 Paikka ja päivämäärä

 Yhteyshenkilön allekirjoitus

6. Opiskelijan allekirjoitus

 Paikka ja päivämäärä

 Tutkimuslupaa

Liite 2. Saatekirje

Hei Avituksen väki!

Kesällä 2019 suunnittelin yhtenä sosionomin opintoihini liittyvänä tehtävänä asiakas-tyytyväisyyskyselyn Avitukselle. Tähän projektiin liittyen havaitsin, että mielipiteen kertominen ei aina ole yksinkertainen asia ja siihen liittyy monia haasteita. Päätin jatkaa aiheesta opinnäytetyötä ja aiheenani on erityistä tukea tarvitsevien mielipiteen kartoittaminen työvalmennussäätiö Avituksella. Käyn työssäni läpi keskeisiä käsitteitä kuten itsemääräämisoikeus, asiakaslähtöisyys, osallisuus sekä esteetön kommunikointi. Haasteita käyn läpi fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn kautta. Käyn myös läpi eri menetelmiä, joilla voidaan tukea mielipiteen ilmaisemista.

Nyt tarvitsen teidän jokaisen apua, että saadaan tutkimus aiheesta aikaiseksi. Toteutan opinnäytetyön tutkimusosuuden siis Avituksen henkilökunnan kysely haastatteluna. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja käsittelen tulokset yksin. Kyselyyn pääset vastaamaan alla olevasta linkistä. Kyselyssä on 1 monivalintakysymys sekä 7 avointa kysymystä, joihin toivoisin sinun paneutuvan ajatuksella. Ymmärrän, että teette työtä erilaisissa ryhmissä, hyvin erilaisten asiakkaiden kanssa ja toisille tämä aihe on enemmän esillä arjessa kuin toisilla. Hyvän kokonaiskuvan kannalta on kuitenkin tärkeää, että jokainen vastaa oman työnsä näkökulmasta kysymyksiin.

Pyytäisin sinua vastaamaan 18.9.2020 mennessä, KIITOS osallistumisestasi!

Linkki kyselyyn :

<https://docs.google.com/forms/d/1IRdXOjzXlx3gZr7iqjA55skBEDyKSGQ41A8J2yga>

Ystävällisin yhteistyöterveisin

Anne Kollanen

Liite 3. Henkilökunnan kyselylomake

<p>1. Kohtaatko työssäsi haasteita asiakkaiden mielipiteen ilmaisemisessa? (1= en ollenkaan 2= harvoin 3= silloin tällöin 4= säännöllisesti 5= usein)</p> <p>1 2 3 4 5</p>
<p>2. Millaisia haasteita oman mielipiteen ilmaisemisessa asiakkailla on ilmennyt? (huomioi fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen osa-alue)</p>
<p>3. Mitä eri menetelmiä olet käyttänyt mielipiteen tukemiseen? (mm. selkokieli, erilaiset korvaavat kommunikointimenetelmät jne.)</p>
<p>4. Nimeä muutama mielestäsi tärkeä asia, jotka auttavat mielipiteen tukemisessa? (voi liittyä työntekijän ominaisuuksiin, ympäristöön, aikaan, menetelmiin jne.)</p>
<p>5. Miten varmistat asiakkaiden mielipiteen luotettavuuden? (Onko asiakas ymmärtänyt kysymyksen oikein)</p>
<p>6. Miten asiakkaat voivat olla mukana palveluiden kehittämisessä? (Miten asiakaslähtöisyys näkyy käytännössä)</p>
<p>7. Miten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisessa on onnistuttu/epäonnistuttu? (Itsemääräämisoikeuden osa-alueet; tiedon saanti, päätöksen teko, päätöksen toimeksi saattaminen, kyvykkyyden tunne ja kykyjen käyttö sekä yksityisyys)</p>
<p>8. Miten asiakkaiden osallisuuden toteutumisessa on onnistuttu/epäonnistuttu? (Miten asiakkailla on ollut mahdollisuus vaikuttaa toimintaan. Esim. osallistumalla palveluun, kehittämällä palveluita tai järjestämällä palveluita)</p>

Liite 4. Yhteenveto tuloksista

Henkilökunnan mielestä merkityksellisiä asioita mielipiteen ilmaisun tukemisessa.			
1. Oikeanlaiset välineet ja menetelmät	2. Ympäristö	3. Kysymyksen muoto	4. Vuorovaikutusosaaminen
Selkokieli	Aika	Lähestymistapa	Toimintatapojen ja välineiden tuntemus
Widgit online	Rauhallisuus	Tarkentavat kysymykset	Avoimuus
Tukiviittomat	Pieni ryhmäkoko	Kysymysten pilkkominen	Rauhallisuus
Tulkkauspalvelut	Hyvä ilmapiiri	Kysymyksen muokkaus	Kunnioitus eriäviä mielipiteitä kohtaan
Mielipidetaulukko	Turvallisuus	Tuttu aihe	Keskittyminen ilmaisun tukemiseen
Kommunikaatio sovellukset, tabletit	Vireystila	Useampi kysyjä	Luottamuksellisuus
Kuvat, esineet	Arkiset hetket	Suljetut kysymykset	Asiakas tuntemus
Eleet		Toistot	Läsnäolo
Sosiaaliset tarinat		Kahden kesken	Keskustelutaidot
Kynä ja paperi		Neutraali kysyjä	Tasavertaisuus
Kuvitetut lomakkeet			Kuunteleminen