

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Hanna Auvinen
Salla Rissanen

KUVAKOMMUNIKAATIO PALVELUSUUNNITELMAPROSESSISSA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2019



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2019
Sosiaalialan koulutus

Tikkarinne 9
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijät
Hanna Auvinen, Salla Rissanen

Nimeke
Kuvakommunikaatio palvelusuunnitelmaprosessissa

Toimeksiantaja
Kuntoutus-, koulutus ja asuntosäätö sr, Leväniemen toimintakeskus

Tiivistelmä

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Leväniemen toimintakeskuksen asukkaiden osallisuutta voisi vahvistaa oman palvelusuunnitelmansa laatimisessa. Tehtävänä oli tuottaa kuvakommunikaatiomateriaalia itsemääräämis- ja palvelusuunnitelman tueksi. Opinnäytetyö tehtiin Leväniemen toimintakeskuksen toimeksiantona. Heinävedellä sijaitseva toimintakeskus tarjoaa kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille tuetua, tehostettua ja kuntouttavaa palveluasumista.

Toiminnallinen opinnäytetyö toteutettiin tuotekehitysprosessia mukaillen. Työssä on selvitetty kirjallisuuden avulla, miten kuvakommunikaatiota voi hyödyntää palvelusuunnitelman laatimisessa ja asukkaiden mielipiteiden ilmaisemisessa. Työyhteisöä osallistavina menetelminä käytettiin teemahaastattelua ja ryhmähaastattelua sekä dokumenttianalyysia.

Opinnäytetyössä koottiin materiaalityöpaketti, joka sisälsi noin 50 kuvakommunikaatiokorttia ja työohjeen. Materiaalityöpakettia on mahdollista käyttää erilaisten asiakkaiden kanssa ja sitä on helppo muokata.

Kieli
suomi

Sivuja 37
Liitteet 4
Liitesivumäärä 12

Asiasanat
puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio (AAC), kehitysvammaiset, palvelusuunnitelmat, tuotekehitys



THESIS
May 2019
Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +350 13 260 600 (switchboard)

Authors
Hanna Auvinen, Salla Rissanen

Title
The Visual Communication in a Service Plan Process

Commissioned by
Leväniemi Activity Centre of Education, Rehabilitation and Housing Foundation

Abstract

The main aim of this thesis was to improve the capability of the intellectually disabled to express their own will. The task was to produce supportive picture material. The thesis was commissioned by the Leväniemi Activity Centre. Leväniemi Activity Centre is located in Heinävesi. It offers supported, standard and intensive sheltered housing and rehabilitation for intellectually disabled and people with mental health problems.

The product development process was utilized in this functional thesis. First, with the aid of literature, it was clarified how visual communication can be used in a service plan process. Theme interview, group interview and document analysis were used as methods of involving the work community.

The product of this thesis was a material package which contained about 50 visual communication cards, and the work introduction. The material package can be used with different kinds of customers and it is easy to edit.

Language
Finnish

Pages 37
Appendices 4
Pages of Appendices 12

Keywords
augmentative and alternative communication (AAC), intellectually disabled, service plan, product development

Sisältö

1	Johdanto.....	3
2	Kehitysvammainen henkilö sosiaalialan asiakkaana.....	4
2.1	Kehitysvammaisuus.....	4
2.2	Toimintakyky	5
2.3	Asiakaslähtöisyys	6
2.4	Itsemääräämisoikeus	7
2.5	Osallisuus	9
2.6	Palvelusuunnitelma	10
3	Kommunikoinnin tukeminen.....	11
3.1	Selkokieli.....	11
3.2	Puhetta tukevat menetelmät.....	12
3.3	Aiemmat tutkimukset	13
4	Opinnäytetyön lähtökohdat	14
4.1	Toimeksiantaja	14
4.2	Tarkoitus ja tehtävä	16
5	Menetelmälliset valinnat	16
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	16
5.2	Tutkimuskirjallisuus.....	18
5.3	Teemahaastattelu	18
5.4	Ryhmähaastattelu	20
5.5	Muut käytetyt menetelmät.....	20
6	Tuotekehitysprosessi	21
6.1	Sosiaalialan tuote ja prosessin kulku.....	21
6.2	Asiakastarve ja ongelman tunnistaminen	22
6.3	Ideointivaihe	23
6.4	Luonnosteluvaihe	24
6.5	Kehittelyvaihe	26
6.6	Viimeistelyvaihe.....	26
6.7	Arviointivaihe.....	27
7	Valmis tuote	28
8	Johtopäätökset	29
8.1	Osallisuuden vahvistaminen.....	29
8.2	Henkilökunnan osallistaminen	30
9	Pohdinta.....	32
9.1	Eettisyys ja luotettavuus	32
9.2	Ammatillinen kasvu	34
9.3	Opinnäytetyön hyödynnettävyys	35
	Lähteet.....	36

Liite 1	Tutkimuslupahakemus
Liite 2	Ryhmähaastattelurunko
Liite 3	Työohje
Liite 4	Kuvakortit

1 Johdanto

Osallisuus ja itsemääräämisoikeus ovat erityisen tärkeitä asioita työskenneltäessä kehitysvammaisten kanssa. Ne tulevat käytännön työn lisäksi esille varsinkin palvelusuunnitelmaprosessin aikana. Palvelusuunnitelmasta käy ilmi, mitä palveluita asiakas tarvitsee arjessa selviämisensä tueksi. Tärkeää on, että suunnitelmasta näkyy asiakkaan oma mielipide. Ammattihenkilöstön vastuulle jää asiakkaan tukeminen tilanteen vaatimalla tavalla.

Opinnäytetyömme aiheena on puhetta tukevat kommunikointimenetelmät. Tarkoituksena on selvittää, miten kehitysvammaisen asiakkaan osallisuutta voi vahvistaa palvelusuunnitelmaprosessin aikana. Aihe on erittäin ajankohtainen toimeksiantajalle eli Leväniemen toimintakeskukselle. Tulevaisuudessa todennäköisesti yhä useammat asukkaat ovat eriasteisesti kehitysvammaisia, joten vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä tarvitaan yhä enemmän käytännön työssä. Asiakaslähtöisen työskentelyn parantamiseksi työntekijöiden on kyettävä päivittämään osaamistaan ja ottamaan käyttöön uusia menetelmiä.

Opinnäytetyön tehtävänä oli tuottaa palvelusuunnitelmaprosessin tueksi kuvakommunikaatiomateriaalia. Toteutimme toiminnallisen opinnäytetyömme tuotekehitysprosessia mukaillen. Prosessin aikana osallistimme Leväniemen toimintakeskuksen työntekijöitä eri tavoin, esimerkiksi haastatteleamalla.

Raportin teoriaosuus koostuu kahdesta osiosta: kehitysvammainen henkilö sosiaalihuollon asiakkaana sekä kommunikoinnin tukeminen. Esittelemme tarkemmin myös toimeksiantajan ja käyttämiämme menetelmiä. Käytännön osuudessa käymme läpi tekemäämme tuotekehitysprosessia ja pohdimme tuotoksen merkitystä.

2 Kehitysvammainen henkilö sosiaalialan asiakkaana

2.1 Kehitysvammaisuus

Älyllinen kehitysvammaisuus voidaan diagnosoida, kun henkilöllä on puutteita älyllisessä kehityksessä ja sopeutumista edistävissä toiminnoissa. Näiden oireiden on pitänyt alkaa varhaisessa kehitysiässä. Kehitysvammaisuus vaikuttaa yksilön kykyyn ymmärtää ja oppia. Henkilöllä on myös vaikeuksia suoriutua kehitysiälle tyypillisistä tehtävistä ja vastuunottamisista. Apua tarvitaan arjen vaatimuksista selviämiseen. Kehitysvamma voidaan luokitella lieväksi, keskivaikeaksi, vaikeaksi tai syväksi. (Korkeila & Leppämäki, 2017.) Lainsäädäntö määrittelee kehitysvammaisen henkilöksi, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.)

Kehitysvammaisten erityishuoltolain tarkoituksena on edistää kehitysvammaisten suoriutumista päivittäisistä toiminnoista ja sopeutumista yhteiskuntaan sekä turvata heidän tarvitsemansa hoito ja muu huolenpito. Erityishuoltoon kuuluvat terveydenhuolto, tutkimukset, tarpeellinen ohjaus, kuntoutus, työtoiminnan ja asumisen järjestäminen, henkilökohtaisten apuvälineiden järjestäminen, yksilöllinen hoito ja muu huolenpito. Myös lähiomaisten ohjaus ja neuvonta, tiedotustoiminta erityishuoltopalveluksista ja kehityshäiriöiden ehkäisy kuuluvat erityishuollon piiriin. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.) Lakisääteisiä ovat myös vaikeavammaisen henkilön kuljetus- ja saattajapalvelut sekä palveluasuminen, jos henkilö tarvitsee sitä vammansa tai sairautensa takia selviytyäkseen tavanomaisista elämän toiminnoista. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987.)

Kehitysvammaisten kanssa työskennellessä pitää muistaa huomioida tiedon tarjoaminen sopivassa muodossa. Se edellyttää työntekijöiltä perehtyneisyyttä eri vaihtoehtoihin. Työntekijän on myös oltava tietoinen siitä, miten kehitysvammaiset voivat saada tukea itsensä ilmaisuun ja erilaisiin tilanteisiin valmistautumiseen. Kehitysvammatyö vaatii avointa mieltä, myönteisiin asioihin keskittymistä ja mahdollistajana toimimista. (Stalker & Robinson 2013, 198.)

2.2 Toimintakyky

Toimintakyky tarkoittaa, että ihminen selviytyy arjestaan itseään tyydyttävällä tavalla. Toimintakyky on näin ollen keskeinen osa hyvinvointia. (Sainio & Salminen 2016, 206.) Toimintakyvyllä on monia eri ulottuvuuksia, ja sitä voidaan jäsennellä useilla eri tavoilla. Usein käytetty tapa on jakaa toimintakyky neljään eri osa-alueeseen: fyysiseen, psyykkiseen, kognitiiviseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Toimintakyvyn ulottuvuudet kytkeytyvät useilla eri tavoilla niin toisiinsa kuin ympäristön tarjoamiin edellytyksiin ja vaatimuksiin sekä yksilön terveyteen ja muihin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Kun ihminen selviytyy fyysisesti hyvin arjen tärkeistä tehtävistä, on hänellä hyvä fyysinen toimintakyky. Se ilmenee kykynä liikkua ja liikuttaa itseään. Elimistön fysiologisista ominaisuuksista lihasvoima, kestävyyskunto, nivelten liikkuvuus, kehon asennon ja liikkeiden hallinta sekä näitä koordinoiva keskushermoston toiminta ovat fyysisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä ominaisuuksia. Myös näkö ja kuulo luetaan usein kuuluvaksi fyysisen toimintakyvyn alueelle. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Psyykkisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen voimavaroja, joiden avulla hän kykenee selviytymään arjen haasteista ja kriisitilanteista. Psyykkinen toimintakyky liittyy ihmisen elämänhallintaan, kykyyn selviytyä arjen tilanteista ja suunnitella elämäänsä sekä tehdä harkittuja elämäänsä koskevia ratkaisuja ja valintoja. Psyykkisesti hyvin toimintakykyisellä ihmisellä on hyvä mielenterveys ja psyykkinen hyvinvointi. Hän kykenee selviämään sosiaalisen ympäristön haasteista, tuntee voivansa hyvin ja arvostaa itseään. Hän myös suhtautuu realistisen luottavaisesti tulevaisuuteen ja ympäröivään maailmaan. Psyykkisesti toimintakykyinen ihminen kykenee vastaanottamaan ja käsittelemään tietoa sekä tuntemaan, kokemaan ja muodostamaan käsityksiä niin omasta itsestään kuin ympäröivästä maailmasta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Ihmisen tiedonkäsittelyn eri osa-alueiden yhteistoimintaa kutsutaan kognitiiviseksi toimintakyvyksi. Se mahdollistaa ihmisen suoriutumisen arjessa ja sen vaatimuksissa. Kognitiiviset toiminnot ovat psyykkisiä toimintoja, jotka liittyvät tiedon vastaanottamiseen,

käsittelyyn, säilyttämiseen ja käyttämiseen. Usein kognitiivisella toimintakyvyllä viitataan ihmisen kognitiivisiin perustoimintoihin, kuten muistiin ja oppimiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Ihminen tarvitsee sosiaalista toimintakykyä ollessaan vuorovaikutustilanteissa ja aktiivisena toimijana sekä osallistujana yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Sosiaalinen toimintakyky muodostuu vuorovaikutuksessa erilaisten mahdollisuuksien ja rajojen puitteissa yksilön sekä hänen sosiaalisen verkostonsa, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välillä. Sosiaalinen toimintakyky ilmenee myös osallistumisen, yhteisyyden ja osallisuuden kokemuksina. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Sosiaali- ja terveysalalla toimintakyvyn arviointi on tärkeä osa ammattilaisten työtä. Arvioinnin on oltava pätevää ja luotettavaa, koska tulosten perusteella tehdään päätöksiä etuuksista ja palveluista, suunnitellaan toimenpiteitä ja arvioidaan niiden vaikutuksia. Myös Suomen lainsäädäntö edellyttää laadukasta arviointia. Asiakkaiden yhdenvertaisuus paranee, kun käytetään yhtenäisiä ja päteviä arviointimenetelmiin perustuvia toimintakyvyn arviointikäytäntöjä. Pätevä arviointi auttaa myös kohdentamaan voimavarat oikein, mistä hyötyvät sekä palvelujärjestelmä että sen rahoittajat. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017a.)

Kehitysvammaisuudella on sen taustasta riippumatta laaja-alaisia vaikutuksia henkilön toimintakykyyn. Rajoitteita voi ilmetä vuorovaikutustilanteissa ja kyvyssä selvitä jokapäiväisistä askareista. Kehitysvammaisuus vaikuttaa myös fyysisen ja sosiaalisen toimintaympäristön hallintataitoon. Kehitysvammainen henkilö tarvitsee sitä enemmän apua ja tukea mitä suurempia hänen toimintakykynsä rajoitteet ovat. (Seppälä 2017, 77.)

2.3 Asiakslähtöisyys

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 1. §:n mukainen tavoite on edistää asiakslähtöisyyttä sosiaalihuollossa. Asiakkaalla on myös oikeus luotamukselliseen asiakassuhteeseen ja hyvään palveluun ja kohteluun. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.) Tämä tarkoittaa sitä, että palveluiden tuot-

tamisen lähtökohtana tulee olla asiakkaan esille tuomat tarpeet, ei auttajan tai organisaation. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa ja luottaa siihen, että asiakas pysyy kertomaan itse, mitä palveluita haluaa. Erityisesti tämä koskee paljon tukea ja hoivaa tarvitsevia henkilöitä, kuten kehitysvammaisia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 17.)

Yksilöllisyys on ominaista kaikelle sosiaalialalla tehtävälle työlle. Asiakaslähtöisessä toiminnassa työskentelytapa räätälöidään asiakkaan elämäntilanteen, yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen mukaan. Myös tavoitteet määritellään aina asiakaslähtöisesti. (Kananoja 2017, 189.)

Kehitysvammaiselle henkilölle annettava tuki tarkoittaa fyysistä, henkistä ja käytännöllistä tukea. Se on liikkumisessa, käytännön askareissa ja toiminnoissa sekä kommunikoinnissa avustamista. Tuki tarkoittaa myös auttamista tiedon hankkimiseen ja käyttöön sekä valintojen, päätösten ja muihin omaa elämää koskeviin ratkaisuihin liittyvissä asioissa. Kehitysvammatyötä ohjaavia perusarvoja ovat oikeus oman elämän päätöksiin ja ihmisten yhdenvertaiset oikeudet. Työntekijä voi auttaa kehitysvammaista asiakasta tuetun päätöksenteon avulla. (Seppälä 2017, 41.)

Asiakaslähtöisessä kuntoutuksessa ammattilaisten sekä sosiaali- ja terveyssektoreiden rajat hälvänevät, jolloin moniammatillisesta ja monialaisesta tiimistä tulee kuntoutustyön perusyksikkö. Ammattilaisten asiantuntijuuden kehittymiseen vaikuttavat heidän koulutustaustansa ja työkokemuksensa, mutta ne eivät kuitenkaan takaa kuntoutuksen asiantuntijuutta. Kuntoutuksen asiantuntijalla on kykyä hankkia, analysoida, tulkita ja yhdistää tietoa ihmisestä, toimintakyvystä, muutosprosesseista, toimintamodoista ja kuntoutusjärjestelmästä. Asiantuntijalla on hyvät vuorovaikutus-, ongelmanratkaisu- ja yhteistyötaidot, hän hallitsee verkostot ja kykenee työskentelemään niissä. Asiantuntijuus kehittyy vuosien varrella, mutta se edellyttää jatkuvaa tiedonhankintaa ja itsensä kehittämistä. (Salminen 2016, 382.)

2.4 Itsemääräämisoikeus

Käsitys kehitysvammaisesta henkilöstä voi muodostua hyvin vammakeskeiseksi, jos asiaa tarkastellaan vain lakien ja diagnoosien kautta. Sosiaalisen näkökulman mukaan

kehitysvammainen henkilö on samanlainen ihminen kuin kuka tahansa muu. Kehitysvammaisuuden suhtautuminen on kulttuurisidonnaista. Yhteiskunta ylläpitää rakenteita, jotka edistävät kehitysvammaisen riippuvuutta muista. Köyhyys ja syrjäytetty asema ovat esimerkkejä tällaisista rakenteista. Sosiaalisen näkökulman mukaan kehitysvamma hyväksytään ihmisen ominaisuutena. Haitta siitä tulee vasta, kun yhteiskunnan vaatimukset ovat ristiriidassa ihmisen toimintakyvyn kanssa. Tukitoimilla haittaa voidaan lievittää. Jopa syvästi kehitysvammainen ihminen voi tehdä omaa elämäänsä koskevia päätöksiä, kun häntä tuetaan kommunikoinnissa ja itsensä ilmaisussa. (Vernerinet 2017.)

Jokaisella ihmisellä on samanlaiset oikeudet henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen (Suomen perustuslaki 731/1999). Tahdonvapaus ja itsemääräämisoikeus ovat lailla turvattuja yleisperusoikeuksia fyysisen koskemattomuuden ohella. Tältä pohjalta kehitysvammaisten erityishuoltolakiin tehdyn muutoksen tarkoitus on vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Pääpaino on haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Ennaltaehkäisyllä pyritään vähentämään rajoitustoimenpiteitä sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Hallituksen esitys 108/2014 itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta.)

Erityishuoltoa järjestettäessä on turvattava kunkin henkilön itsemääräämisoikeus. Hänen hyvinvointiaan, terveyttään ja turvallisuuttaan tulee ylläpitää ja edistää. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava ne toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollossa olevalle on taattava mahdollisuus osallistumiseen ja omiin asioihinsa vaikuttamiseen. Myös käytännön työssä on huolehdittava, että henkilökunta on perehdytetty ja ohjeistettu itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista tukeviin ja edistäviin työmenetelmiin ja keinoihin. Toimintayksiköissä on edistettävä kuntouttavien toimintatapojen käyttöönottoa. Rajoitustoimenpiteiden käyttö on sallittua sosiaalihuoltolain määrittelemissä tehostetun palveluasumisen yksiköissä tai laitospalveluissa sekä työ- ja päivätoiminnassa. Silloinkin lievempien keinojen jälkeen, jos henkilö ei ymmärrä tekonsa seurauksia ja rajoitustoimella ehkäistään henkilö- ja omaisuusvahinkoja. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.)

2.5 Osallisuus

Osallisuus on laaja-alainen käsite, joka kuvaa ihmisen ja yhteisöjen sekä ihmisen ja yhteiskunnan välisiä suhteita. Sosiaalipedagogisen näkemyksen mukaan osallisuus voi toteutua, kun ihminen kuuluu johonkin yhteisöön, osallistuu yhteisön toimintaan ja tuntee olevansa osa sitä. Yhteisön on annettava jotakin yksilölle, jotta voidaan puhua osallisuudesta. Sen on hyväksyttävä yksilö jäsenekseen ja turvattava yksilön toimintamahdollisuudet. Yhteisön on myös tuettava jäsenensä tunnetta siitä, että hän kuuluu yhteisöön, voi osallistua sen toimintaan ja on merkityksellinen yhteisön jäsen. (Nivala & Ryynänen 2013, 26–27.)

Osallisuus koostuu esimerkiksi osallisuudesta omaan elämään, osallisuudesta vaikuttamisprosesseihin ja paikallisesta osallisuudesta. Ihmisen osallisuus omaan elämään lisääntyy, kun aineelliset ja aineettomat tarpeet on tyydytetty. Riittävä toimeentulo, tarpeenmukaiset palvelut ja yhteys muihin ihmisiin olisi turvattava. Samoin elämän tulisi olla helpposti hallittavaa ja toimintaympäristön ymmärrettävä. Ihmisen on kyettävä tunnistamaan omat tarpeensa ja voimavaransa. Hänellä tulisi olla yhteys erilaisiin vaikuttamisprosesseihin, joilla parannetaan omaa elämää. Lähiympäristön tulisi olla osallisuutta edistävä. Paikallisesti on helpompi luoda olosuhteet, jotka lisäävät ihmisen mahdollisuuksia näyttää osaamistaan, panostaa yhteiseen hyvään ja vaikuttaa resursseihin. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 23, 25, 29, 38.)

On oletettu, että suomalaisen hyvinvointivaltion tulonjako- ja sosiaalipolitiikka luo itsensä yhteisyyttä ja vertaisuutta. On ajateltu myös, että palvelut lisäävät toimintavalmiuksia. Näin ei kuitenkaan välttämättä tapahdu kaikkein heikompiosaisten kohdalla. Järjestelmä ei ole riittävän ymmärrettävä ja omien asioiden hoitaminen ei onnistu. Kokemuks maailma on erilainen kuin palveluntarjoajilla ja sosiaalinen välimatka kasvaa. Asiakkaan roolissa oleva ihminen ei pysty luomaan vastavuoroista suhdetta työntekijään. Palvelun pitäisi luoda ihmiselle merkityksellisyyden kokemuksia, mutta se vähentääkin autonomiaa ja oman elämän hallittavuuden tunnetta. Osallisuuden eteen pitää siis tehdä aktiivisesti työtä. (Isola ym. 2017, 19, 32.)

2.6 Palvelusuunnitelma

Jokaiselle sosiaalihuollon asiakkaalle on laadittava palvelusuunnitelma, ellei kyseessä ole tilapäinen neuvonta. Suunnitelmaa voidaan kutsua myös esimerkiksi hoito- tai kuntoutussuunnitelmaksi. Suunnitelma on tehtävä yhteisymmärryksessä asiakkaan tai erityistilanteissa asiakkaan ja tämän laillisen edustajan kanssa. Palvelusuunnitelmassa mainitaan henkilön tarvitsemat palvelut ja tukitoimet. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000; Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987.)

Palvelusuunnitelman laatimisessa tavoitteena on asiakkaan ja kunnan tai kuntayhtymän viranhaltijan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja tarvittavista palveluista. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan oma näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista. Asiakkaalle soveltuvien kommunikointikeinojen ja tulkkauspalvelujen käytöstä on huolehdittava, kun asiakkaan näkemystä selvitetään. Työntekijän näkemysten ja perusteluiden kirjaaminen erilleen asiakkaan näkemyksistä on erityisen tärkeää silloin, jos palveluista ja palvelujen järjestämistavasta ei päästä yksimielisyyteen. Palvelusuunnitelman tarkoituksena on ohjata asiakas saamaan sopivat ja tarkoituksenmukaiset palvelut sekä tarkistaa että nykyiset palvelu- ja tukimuodot vastaavat asiakkaan voimavaroja ja tarpeita. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017b.)

Vammaispalveluiden ja kehitysvammaisten erityishuollon asiakasprosessit on määritelty kansallisesti. Tavoitteena on tukea vammaisen henkilön osallisuutta ja arjessa selviämisen mahdollisuuksia. Tarjottavat sosiaalipalvelut voivat olla esimerkiksi palveluasumista tai työtoimintaa. Prosessi alkaa, kun asia tulee vireille eli asiakas ottaa yhteyttä. Tämän jälkeen arvioidaan asiakkaan palvelutarve. Asiakkuus suunnitellaan arvioinnin pohjalta. Tarvittavat palvelut järjestetään ja toteutetaan suunnitelman mukaisina. Jos kyse on kiireellisestä avuntarpeesta, palvelu voidaan myöntää heti yhteydenoton jälkeen. Prosessin on tarkoitus olla jatkuva eli tuen tarpeen muuttuessa palvelusuunnitelma tarkistetaan ja asiakkuus suunnitellaan uudestaan. Jos tuen tarvetta ei enää ole, asiakkuus päättyy. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017c.)

3 Kommunikoinnin tukeminen

3.1 Selkokieli

Ihmiset kommunikoivat ensisijaisesti puhumalla. Erilaisien syitten takia puheilmaisuus voi myös olla puutteellista, jäädä kehittymättä tai ihminen voi menettää sen osittain tai kokonaan. Tällaisessa tapauksessa apuna voidaan käyttää puhetta tukevaa ja/tai korvaavaa kommunikointia viestien välittämiseen. Tästä käytetään Suomessakin lyhennettä AAC, joka tulee englanninkielisestä termistä Augmentative and Alternative Communication. (Huuhtanen 2011a, 15.)

Kommunikointi on vastavuoroista toimintaa, jossa molemmat osapuolet toimivat sekä lähettäjinä että vastaanottajina vuorotellen ja yhtä aikaa. Kommunikoinnissa lähetetyt viestit voivat olla sekä tiedostettuja että tiedostamattomia, joskus jopa ristiriitaisia. Ei-kieliset keinot eli ilmeet, eleet, kehon asennot, etäisyys, läheisyys ja katse ovat usein tiedostamattomia. Kaikki ihmiset kommunikoivat toisten kanssa jollakin tavalla ja ympäristön on vain kyettävä tulkitsemaan niitä. (Huuhtanen 2011a, 12.)

Selkokieli on yleiskielestä mukautettua tekstiä, joka sisällöltään, rakenteeltaan ja sanastoltaan helposti ymmärrettävää. Tiedon esittäminen ymmärrettävässä muodossa auttaa monia käyttäjäryhmiä, kuten kehitysvammaisia osallistumaan oman elämänsä hallitsemiseen. Selkokielen mittaristo on tarkoitettu kirjoitetulle kielelle, mutta selkokielen käytöstä on hyötyä myös puhutussa kielessä. Molempiin pätevät osittain samat kriteerit, kuten pitkien, abstraktien ilmaisujen välttäminen. Selkopuheessa tärkeää on selkeän kielen lisäksi vuorovaikutus: aito kohtaaminen ja läsnäolo. Keskustelutilanteen tulisi olla turvallinen. Jokainen keskustelija tietää, miksi keskustellaan ja miten keskustelu suunnilleen etenee. Jokaisen tulisi myös tuntea osallistumisensa merkitykselliseksi. Osaavammalla henkilöllä on päävastuu keskustelun onnistumisesta. (Selkokeskus 2015–16.)

3.2 Puhetta tukevat menetelmät

Puhetta tukevaa kommunikointia (Augmentative communication) käytetään, kun puhe on niin epäselvää tai puutteellista, ettei viesti tule ymmärretyksi. Kuva tai tukiviittoma voi tällöin auttaa vastaanottajaa viestin ymmärtämisessä. Puhetta tukevien kommunikointimenetelmien käyttäminen ei poissulje luonnollisten kommunikointikeinojen käyttöä, vaan päinvastoin kaikkia kommunikointikeinoja olisi hyvä hyödyntää. (Huuhtanen 2011a, 15.)

Tukiviittomisella tarkoitetaan puhumisen ja puheen tapailun samanaikaista tukemista viittomakielen viittomamerkeillä. Tukiviittomat ovat siis yksittäisiä viittomia. Viittomakieleen liittyviä sääntöjä ja rakenteellisia seikkoja ei käytetä. Vain tärkeimmät sanat viitotaan puhekielen mukaisina, jolloin puheviestin ymmärtäminen helpottuu. (Huuhtanen 2011b, 28.)

Ihmiset kommunikoivat luonnostaan osoittamalla kyseistä kohdetta tai kuvaa näyttämällä. Näin ollen kuvakommunikointi ei välttämättä ole erityinen kommunikointimenetelmä. Vaikka puheen ymmärtäminen ja tuottaminen onnistuisikin, voivat kuvat silti olla hyvänä apuna arjessa. Kommunikointikuvia on nykyään helposti saatavissa ja muokattavissa. Niitä voi tehdä vaikkapa valokuvista, lehdistä leikatuista kuvista tai piirretyistä kuvista. Valmiita kuvia, kuvasarjoja ja kuvapaketteja on saatavilla kaupallisesti valmistettuina ja internetistä myös ilmaiseksi. Kuvakommunikointi kannattaa aloittaa helpoista ja tutuista kuvista. Kuvien käytöllä voi olla eri merkityksiä eri ihmisille. Kommunikointikuvia voidaan käyttää esimerkiksi ilmaisun välineinä, puheen ymmärtämisen vahvistamiseksi, käsitteiden harjoittelussa tai ajan ja tilanteen selkiyttämiseksi. (Huuhtanen 2011c, 49; Huuhtanen 2011d, 58–59.)

Puhetta tukevien menetelmien käyttö voi tuntua työläältä, sillä se on hitaampaa ja vaatii kärsivällisyyttä kaikilta keskusteluun osallistuvilta. Kuitenkin, kun käytön hyödyt ymmärretään, kommunikointi alkaa sujua. Aloittaminen vain vaatii rohkeutta. Alussa on myös sovittava, kuka vastaa esimerkiksi työpaikalla asukkaan korttien päivittämisestä. Töiden jakaminen voi olla järkevää. Hyödyt ovat suuret. Usein heikosti puhuva tai puhumaton henkilö on omaksunut passiivisen kuuntelijan roolin ja pääseekin vapautumaan

siitä. Korteista voi olla apua myös tunneilmaisuun. Niiden avulla voidaan tuoda vaihtoehtoinen ilmaisutapa vaikkapa raivokohtauksen tilalle. Mitään kommunikointia ei voi kuitenkaan oppia yksin, vaan tarvitaan lähipiiriin esimerkkiä. Puhetta tukevien kommunikointikeinojen käyttö opitaan helpoiten arjen tilanteissa ja silloin, kun viestittävät asiat ovat riittävän merkityksellisiä käyttäjälleen. Aloittaa voi yksittäisestä kuvasta tai aiheesta. (Huuhtanen 2011a, 22–24.)

3.3 Aiemmat tutkimukset

Tutustuimme erilaisiin tutkimuksiin, joita opinnäytetyömme aiheesta on tehty. Puhetta tukevista ja korvaavista menetelmistä oli tehty useita opinnäytetöitä. Jonkin verran vähemmän oli opinnäytetöitä kehitysvammaisten palvelutarpeen arvioinnista. Seuraavaksi esitellään yksi opinnäytetyö ja kaksi valtakunnallista tutkimusta, joissa on tutkittu kuvakommunikaation hyötyjä kehitysvammaisille.

Pietikäisen ja Poikalan (2017) toiminnallisessa opinnäytetyössä selvitettiin, millaiset kuvat tukevat parhaiten kehitysvammaisten aikuisten osallisuutta oman palvelutarpeensa arvioinnissa. Ryhmähaastatteluissa selvisi, että kuvien käyttöön tottumattomat kehittäjäasiakkaat kokivat kuvien auttavan asioiden ymmärtämistä ja oman näkemyksen ilmaisemista. Ryhmälle esitettiin samasta aiheesta kolme kuvaa. Kaikkein mieluiten ryhmäläiset valitsivat valokuvan ja toiseksi mieluiten värikään piirroskuvan. Mustavalkoisia kuvia ei juuri valittu. Hyvän kuvan tulisi siis olla värikäs ja yksityiskohtia sisältävä sekä kuvata toimintaa. (Pietikäinen & Poikala 2017, 36–39.)

Etevan kuntayhtymän ja Nurmijärven kunnan yhteistyönä kehitettiin asiakaslähtöistä palvelusuunnittelua ja asiakkaan kuulemistä sekä välineitä sosiaalityöntekijöille ja -ohjaajille. Yhtenä keinona palvelusuunnitelman teon avuksi otettiin kuvallinen palvelusuunnitelmalomake ja keskustelumatto. Tämä lisäsi selvästi asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja saada äänensä kuuluviin, kun lomakkeesta jäi pois virkakieli. Kehittämistyö oli osa vuosina 2010–2012 toteutettua valtakunnallista vammaispalveluiden kehittämishanketta. Hankkeen tavoitteena oli uudistaa vammaispalveluita. Vammaispolitiikassa on käyty läpi ideologista muutosta ihmis- ja perusoikeuskysymysten noustua keskusteluun. Samalla on

ollut tarvetta uudistaa toimintaympäristöä kuntauudistuksen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksen alla. Erityisesti haluttiin parantaa osallisuutta, vahvistaa lähipalveluita ja turvata vammaispalvelualan erityisosaamista. (Anttila 2012, 5, 11, 15–16.)

Savon vammaisasuntosäätiö toteutti Minun asumiseni polku -projektin vuosina 2010–2014. Projektissa kehitettiin ihannemallia siitä, kuinka järjestää kehitysvammaisen ihmisen asuminen. Tavoitteena oli lisätä tasa-arvoa. Kehitysvammaisilla ihmisillä ei ole aina mahdollista valita, missä ja kenen kanssa he asuvat. Mallissa haluttiin tuoda kehitysvammaisten ihmisten näkökulma oman elämänsä suunnitteluun. Lisäksi haluttiin antaa opastusta kehitysvammaisen ihmisen lähipiirille, kuinka tukea läheistään itsenäisen elämän suunnittelussa. Projektin asiakastyöosuuteen osallistui neljä kehitysvammaista asiakasta ja heidän lähipiirinsä. Lopputuotoksena syntyi useita selkokielisiä oppaita. Kaksi oppaista käsitteli palvelusuunnitelmaa. Teemme minulle palvelusuunnitelman -vihko sisälsi tietoa palvelusuunnitelman laatimisesta ja Arvion palvelusuunnitelmani tekemistä -vihko ohjeita, mitä palvelusuunnitelman laatimisen jälkeen olisi hyvä arvioida. Materiaali on vapaasti saatavilla internetissä. (Savon Vammaisasuntosäätiö 2014.)

4 Opinnäytetyön lähtökohdat

4.1 Toimeksiantaja

Leväniemen toimintakeskus sijaitsee Pohjois-Heinävedellä Juojärven rannalla. Se on kuntoutus-, koulutus- ja asuntosäätiön ylläpitämä yksityisen sektorin sosiaalipalvelujen tuottaja. Toiminta-ajatuksena on tarjota asumis- ja hoivapalveluita kehitysvammaisille, mielenterveyskuntoutujille sekä muistisairaille. Asukaspaiikkoja on yhteensä 68. Henkilökuntaa on noin 50 henkilöä. Suorassa asukastyössä toimii sairaanhoitajia, lähihoitajia, fysioterapeutteja sekä ohjaajia. Hoitajat eli lähi- ja sairaanhoitajat toteuttavat perushoidolliset tehtävät, kuten lääkkeiden jaon ja hygieniasta huolehtimisen. Ohjaajien pääasiallinen tehtävä on työ-, päivä- ja vapaa-ajan toiminnan järjestäminen. Jokaiselle asukkaalle nimetään omahoitaja, joka voi olla hoitaja tai ohjaaja. (Leväniemi 2017, 1–2, 11.)

Palvelusuunnitelma laaditaan kaikille Leväniemen toimintakeskuksen asukkaille. Uudelle asukkaalle suunnitelma laaditaan yleensä koeasumisjakson päätyttyä. Vuonna 2018 uudistettuun hoito- ja palvelusuunnitelmapohjaan sisältyy myös itsemääräämisoikeussuunnitelma. Uudistuksella haluttiin parantaa jokaisen asukkaan osallistumismahdollisuuksia omien palveluidensa suunnitteluun palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja päivitetäessä. Uusi hoito- ja palvelusuunnitelmapohja on kansainvälisen ICF-luokituksen mukainen. Tärkeää on, että asukkaan käytössä olisi välineitä, joiden avulla ilmaista itseään, jos sanat eivät riitä. Asukkaan tulisi aina osallistua oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen. (Rantala & Ahtinen 2018.) Leväniemen toimintakeskuksen kehittämissuunnitelmaan yhdeksi tavoitteeksi on asetettu kuvakommunikaation käyttö ja koulutus (Leväniemi 2017, 16). Kuvakommunikaation käyttö on lisääntynyt paljon viime vuosina, mutta palvelusuunnitelman teossa sitä ei vielä ole hyödynnetty (Rantala & Ahtinen 2018).

Leväniemen toimintakeskuksessa palvelusuunnitelmaprosessi alkaa sillä, että omahoitaja täyttää lomaketta yhdessä asukkaan kanssa. Uuden asukkaan kohdalla pohjana käytetään myös kotikunnan lähettämiä esitietoja. Tärkeää on koota palvelusuunnitelmaan henkilökunnan havaintoja asukkaan tarpeista moniammatillisesti. Virallinen palvelusuunnitelmapalaveri sovitaan kotikunnan kanssa. Asukas voi määrittää, keiden haluaa osallistuvan tähän palaveriin. Yleensä ainakin asukas, kotikunnan edustaja ja Leväniemen toimintakeskuksen edustaja osallistuvat. Palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Tavoitteena on, että päivitys tapahtuisi aina, kun asukkaan tilanteessa, esimerkiksi toimintakyvyssä, tapahtuu muutoksia. Palvelusuunnitelman tulisi olla väline, josta henkilökunta voi aina saada kokonaiskuvan asukkaan tilanteesta. (Leväniemi 2016; Leväniemi 2017, 5–6; Rantala & Ahtinen 2018.)

Leväniemen toimintakeskus järjestää työntekijöilleen joka vuosi useita lyhyehköjä koulutuksia ajankohtaisista aiheista. Lisäksi työntekijöille on mahdollisuus osallistua esimiehen luvalla ulkopuolisiin koulutuksiin. Myös AAC-menetelmistä on järjestetty hoito- ja ohjaushenkilökuntaa koskevia koulutuksia. Osa työntekijöistä on perehtynyt opinnoissaan tai aiemmissa työtehtävissään kuvakommunikaatioon. Leväniemen toimintakeskuksessa on nimetty kuvakommunikaatiovastaava, joka on koulutukseltaan sosionomi. Kesästä 2017 alkaen kuvakommunikaatiovastaava on tehnyt Boardmaker-ohjelmalla esimerkiksi Päätalon aulaan muokattavan viikko-ohjelman sekä osalle asukkaista omia kuvakortteja. Kuvakortit eivät kuitenkaan ole vielä kovin aktiivisessa käytössä. Muutamat

työntekijät ovat jonkin verran perehtyneitä tukiviittomiin, mutta niitä ei juuri käytetä käytännön työssä. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua vuosittain Honkalampi-keskukseen Kommunikaatiomessuille. (Leväniemi 2017; Rantala & Ahtinen 2018.)

4.2 Tarkoitus ja tehtävä

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, miten vahvistaa asiakkaan osallisuutta oman palvelusuunnitelmansa laatimisessa. Teimme opinnäytetyömme Leväniemen toimintakeskuksen toimeksiantona. Useilla kehitysvammaisilla asukkailla on haasteita vaikeampiselkoisten asioiden ja laajempien asiakokonaisuuksien ymmärtämisessä. Asukkaat tarvitsevat tällöin yksinkertaistettuja ja erilaisia tapoja ilmaista omaa mielipidettään.

Toiminnallisen opinnäytetyömme tehtävänä oli tuottaa materiaalia Leväniemen toimintakeskuksessa itsemääräämis- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa tarvittavia puhetta tukevia kommunikointimenetelmiä varten. Osallistimme henkilökuntaa mukaan suunnittelutyöhön. Opinnäytetyömme tuotoksena syntyi työohje sekä tarvittavat kuvakortit. Lisäksi pidimme henkilökunnalle lyhyitä käytännönläheisiä koulutuksia puhetta tukevien kommunikointimenetelmien käytöstä.

5 Menetelmälliset valinnat

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on ammattikorkeakoulussa vaihtoehto tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Tavoitteena on kehittää käytännön toimintoja työelämälähtöisesti. Tutkimusmenetelmiä hyödyntäen tuotetaan aina jotakin konkreettista, esimerkiksi malli tai ohjeistus. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9–10, 51; Salonen 2013, 5–6, 19.) Eri vaiheissa on tärkeää osallistaa myös toimeksiantajan edustajia. Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen vaatii vuorovaikutteisuutta eri toimijoiden välillä. (Salonen 2013, 5–6.)

Toiminnallinen opinnäytetyö on esimerkki ammattikorkeakoulujen työelämälähtöisestä kehittämistoiminnasta. Kehittämistoiminta tuottaa aina jotakin uutta tai saa aikaan muutoksia kehittämiskohteen toiminnassa. Kehittämistyölle määritellään aluksi kohde. Kohde rajataan ja kehittämiselle asetetaan tavoitteet. Kehittämismenetelmät valitaan niin, että ne tukevat tavoitteiden asettelua. Arviointimenetelmät määritellään yhteisesti. Tuotoksen tai tulosten levittämisen tavat ja kanavat on myös päätettävä. Tavoitteena on, että kaikilla osallistujilla on yhteinen käsitys kehittämisprosessista. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinno 2017, 7, 29.)

Opinnäytetyöntekijöiden vastuulla on tiedottaminen ja toiminnan johtaminen, sillä ilman johtamista prosessi ei etene ideoinnista toiminnan muutokseen. Työntekijät ovat se ylläpitävä voima, jonka ansiosta organisaatio toimii ja kehittämistä on mahdollista tehdä. Jäottelua ei tehdä aseman tai koulutuksen mukaan, vaan kehittäminen koskee kaikkia työntekijöitä. Tieto tuloksista tulisi myös olla kaikkien saatavilla. Asiakslähtöisyys on aina kehittämistoiminnan ydinajatus, sillä organisaatiot eivät voi toimia ilman asiakkaitaan. Kehittämistoiminta on tehokkainta, kun asiakkaat otetaan mukaan sen kaikkiin vaiheisiin. (Salonen ym. 2017, 17–21.)

Toimeksiantajan kanssa päädyimme toiminnalliseen opinnäytetyöhön, sillä toimintojen kehittäminen on tärkeää itseään kehittävässä yhteisössä. Kehittämistoiminta rajattiin koskemaan toimintakeskuksen kehitysvammaisia asukkaita, joiden osallisuutta olisi vahvistettava jotenkin. Päädyimme kuitenkin siihen, ettei opinnäytetyötä varten osallisteta asukkaita. Sosiaalihuollon asiakkaina he ovat erityisen haavoittuvassa asemassa. Ei voi olla varma, että suostumuksen antanut henkilö ymmärtää suostumuksensa merkitystä.

Tutkimustehtäväksi valittiin kuvakommunikaatio. Tutkimuksellinen opinnäytetyö tuottaa työyhteisölle uutta tietoa (Salonen 2013, 19). Toimeksiantajan kanssa keskustellessa selvisi, että työyhteisöllä on jo tietoa kuvakorttien käytöstä kehitysvammatyössä. Uutta tietoa ei ollut siis tarkoituksenmukaista kerätä. Meiltä opinnäytetyöntekijöiltä toivottiin materiaalia palvelusuunnitelman teon helpottamiseksi ja opastusta sen käyttöön. Käytön esteenä on ollut se, että konkreettista materiaalia puuttuu ja olemassa olevia kuvakortteja ei ole hyödynnetty kaikissa tilanteissa. Osa asukkaista ei ole tottunut puhetta tukevien menetelmien käyttöön, joten he tarvitsevat enemmän tukea kuvakommunikaation käytössä.

Aiemmissa opinnoissa olemme keränneet kuvakommunikaatiomateriaalia ja huomanneet, että sopivan materiaalin kerääminen vaatii aikaa. Työyhteisöjen arjessa aikaa ei aina jää.

5.2 Tutkimuskirjallisuus

Tutkimuksellisen kehittämistyön, kuten toiminnallisen opinnäytetyön, erottaa projektityöstä se, että kehittämistyössä hyödynnetään systemaattisesti tutkimuskirjallisuutta. Opinnäytetyön tulee aina perustua tiedemaailmassa hyväksyttyihin käsitteisiin, niiden määrittelyyn ja oikeaoppiseen käsittelyyn. (Salonen 2013, 12). Teoriatietoa käytetään myös uuden tiedon tuottamiseen (Vilkkä 2015, 34). Kehittämistoiminnassa on sen osallistavan luonteen takia erityisen tärkeää, että kehittämiseen osallistuvilla henkilöillä on mahdollisuus käyttää yhteistä kieltä ja käsitteitä (Salonen ym. 2107, 29).

Teorian käytöllä on useita eri tarkoituksia. Ensimmäisenä tehtävänä on määritellä tutkimukselle viitekehys, jonka mukaan määritellään näkökulma tutkimusaineiston tarkasteluun. Toisena tehtävänä on luoda vertailupohja, johon saatuja tuloksia verrataan. Teoriaa voidaan käyttää myös apuna, kun tutkimukselle määritellään tutkimusongelma ja teoreettiset tai empiiriset tutkimuskysymykset. Tietoperustaan vertaamalla voidaan koko tutkimuksen ajan varmistaa, että pysytään johdonmukaisesti oikeassa tehtävässä. (Vilkkä 2015, 34, 37–38.) Valitsimme viitekehyksen niin, että se tukisi mahdollisimman hyvin käytännön osuutta. Tarvitsimme teoriatietoa myös opinnäytetyön tarkoituksen ja tehtävän määrittelyssä sekä haastattelukysymysten laatimisessa.

5.3 Teemahaastattelu

Kehittämishankkeissa käytetään samoja tiedonkeruumenetelmiä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissäkin. Niitä voidaan kuitenkin käyttää joustavammin. Haastattelu eri muodoissaan sopii toiminnallisen opinnäytetyön tiedonhankintamenetelmäksi. (Salonen 2013, 23–24.) Haastattelu tuo puhuttua tietoa ihmisten kokemuksista (Vilkkä 2015, 122).

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa tutkija valitsee tutkimuksen kannalta olennaiset teemat, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole merkitystä, kun ne ovat vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. Vastaaja antaa oman kuvauksensa kaikista teemoista. Haastattelun tulisi olla emansipatorinen eli tiedonkeruun lisäksi lisätä haastateltujen tietoa tutkittavasta aiheesta. Tällä on myönteinen vaikutus heidän ajatteluunsa ja toimintaansa, kun lopussa jää tunne kuulluksi tulemisesta ja ymmärryksen lisääntymisestä. (Vilka 2015, 124–125.)

Haastattelu dokumentoidaan jollakin tavalla, esimerkiksi kirjoittamalla tai nauhoittamalla. Haastattelun jälkeen vuorossa on haastattelun litterointi eli puhutun kielen muuttaminen tekstimuotoon. Litteroidessa tutkija käy vuoropuhelua tutkimusaineistonsa kanssa. Litteroinnissa määritellään tutkimusongelman kannalta riittävä aineisto. Litteroitu teksti on helpompi analysoida. (Vilka 2015, 137.)

Litterointitasot voidaan määritellä esimerkiksi näin: Referoiva litterointi, missä tutkimusaineisto puretaan suurpiirteisesti ranskalaisilla viivoilla. Tutkijan tulkinnan merkitys lisääntyy eikä aineistolle voi tehdä syvällistä analyysia. Peruslitteroinnissa aineisto kirjoitetaan sanatarkasti puhekielelle, mutta jätetään pois puhekielelle ominaiset täytesanat. Kuitenkin tunneilmaisut (esim. nauru) litteroidaan. Peruslitteroitua tekstiä voidaan hyödyntää jatkossakin. Tarkempiakin litterointitasoja on. (Tietoarkisto 2017.) Salosen (2013, 24) mukaan toiminnallisessa opinnäytetyössä riittävä litterointitaso on 1 tai 2. Litterointitasoja ei yhteisesti määritelty (Tietoarkisto 2017) eikä Salonen (2013, 24) erittele tarkemmin, mitä tällä tarkoittaa. Voidaan ajatella, että riittävä taso voisi olla referoiva litterointi tai peruslitterointi.

Haastatteluaineisto ei itsessään vastaa tutkimuskysymyksiin eikä haastateltavilta kysyä tutkimuskysymyksiä. Haastatteluaineisto muuttuu tutkimusaineistoksi, kun tutkija esittää aineistolle analyttisiä kysymyksiä eli suorittaa analyysin. Analyysin vaiheet ovat luokittelu, analyysi ja tulkinta. (Ruusuvaari, Nikander & Hyvärinen 2010, 9, 11–13.)

Valitsimme teemahaastattelun menetelmäksi, koska halusimme saada tietoa työntekijöiden kokemuksista. Haastattelu on vastavuoroisempi tapa kuin vaikkapa kysely. Salosen ym. (2017, 55) mukaan arvostava haastattelu on esimerkki keskustelua edistävästä menetelmästä. Työyhteisö oli tärkeä saada keskustelemaan opinnäytetyön teemoista.

5.4 Ryhmähaastattelu

Ryhmähaastattelu toimii hyvin silloin, kun halutaan luoda tai kehittää työyhteisön yhteisiä toimintatapoja. Haastattelun lisäksi voidaan hyödyntää toiminnallisempiakin menetelmiä, kuten työpajaa tai oppimiskahvilamenetelmää (learning café). Tutkijan tehtävä on ohjata keskustelua pysymään aiheessa. (Vilkkä 2015, 125–126.) Ryhmähaastattelun etu yksilöhaastatteluun on se, ettei ryhmäläisillä ole tarvetta vastata oikein haastattelijalle. Yksilöhaastattelussa usein haastateltava vastaa, mitä ajattelee haastattelijan toivovan. Ryhmähaastattelussa ryhmä ohjaa enemmän vastauksia. Ryhmä voi johdattaa haastattelijaa keskittymällä tiettyihin teemoihin laajan näkökulman sijaan. (Pietilä 2010, 217, 225, 227.)

Ryhmähaastattelussa emansipatorisuuden huomioiminen lisää haastateltavien motivaatiota. Ryhmälle annetaan mahdollisuus luoda yhteinen kanta aiheesta. He pystyvät näin luomaan yhteistä keskustelukulttuuria ja käsitteistöä työelämän käytäntöihin. (Vilkkä 2015, 126.) Opinnäytetyöllämme on todellista merkitystä työyhteisölle vasta, kun kuvakommunikaatiomateriaalia käytetään aidoissa asiakastilanteissa. Haastattelut ja työpajat valitsimme menetelmäksi siksi, että ne tuottavat uutta tietoa meille ja myös osallistujille sekä toivottavasti lisäävät heidän uskallustaan käyttää kuvakommunikaatiota.

Pietilän (2000, 223–224) mukaan ryhmähaastattelun analyysissa tutkijan on huomioitava se, millaisen kuvan ryhmä haluaa antaa itsestään. Ryhmän keskusteluteemat eivät välttämättä kerro siitä, millaisia ajatuksia osallistujilla on aiheesta. Enemmän se kertoo siitä, mitä ryhmä haluaa tuoda esille itsestään. Ryhmähaastattelussa eivät välttämättä päde samanlaiset luokittelusäännöt kuin yksilöhaastatteluissa. Vuorovaikutus vaikeuttaa luokitte-
telua lisäämällä moniselitteisyyttä. Toisaalta eri menetelmien käyttö voi lisätä analyysin kiinnostavuutta. (Pietilä 2000, 223–225.)

5.5 Muut käytetyt menetelmät

Työelämässä tuotetaan jatkuvasti materiaalia, joka sopii kehittämistyön tueksi. Tiedonkeruussa voidaan hyödyntää näitä dokumentteja. (Ojasalo, Moilanen, Ritalahti 2009, 48.)

Ensisijaisesti suunnittelun apuna käytimme vastavalmistunutta hoito- ja palvelusuunnitelmapohjaa. Se toi meille tietoa teemoista, joita kuvakortteihin olisi syytä ottaa mukaan.

Työpajoissa osallistujia kannustetaan yhteistoimintaan. Heille annetaan mahdollisuus vaihtaa mielipiteitä, tietoja tai ideoita keskustellen ja toimien. (Salonen ym. 2017, 63.) Valitsimme työpajan yhdeksi menetelmäksi, sillä toiminnallisuuden kautta syntyy usein helpommin uusia ajatuksia kuin pelkissä keskusteluissa.

Tiedontuottamisessa voidaan käyttää monia muitakin menetelmiä, esimerkiksi kenttähavainnointia. Kenttähavainnoinnista käytettävän tekee se, että koko prosessi dokumentoidaan hyvin. Henkilökohtaiseen päiväkirjaan kerätään aineistonkeruusta nousseet ajatukset, havainnot ja alustavat tulkinnat. Näitä havaintoja voidaan myöhemmin käyttää hyödyksi analyysia tehdessä. (Ruusuvuori ym. 2010, 11, 13; Salonen 2013, 23.) Haastattelujen ja työpajojen aikana syntyi paljon uusia ajatuksia opinnäytetyöstä. Olimme myös opinnäytetyöprosessin aikana eri mittaisia aikoja Leväniemen toimintakeskuksessa töissä. Saimme käytännössä nähdä, miten henkilökunta käytti kuvakommunikaatiota asukkaiden kanssa ja toisaalta, mitä tarpeita heillä voisi olla. Kirjoitimme nämä ajatukset ja havainnot henkilökohtaisiin päiväkirjoihimme. Parityöskentely oli ensimmäinen menetelmällinen valintamme opinnäytetyöprosessissa.

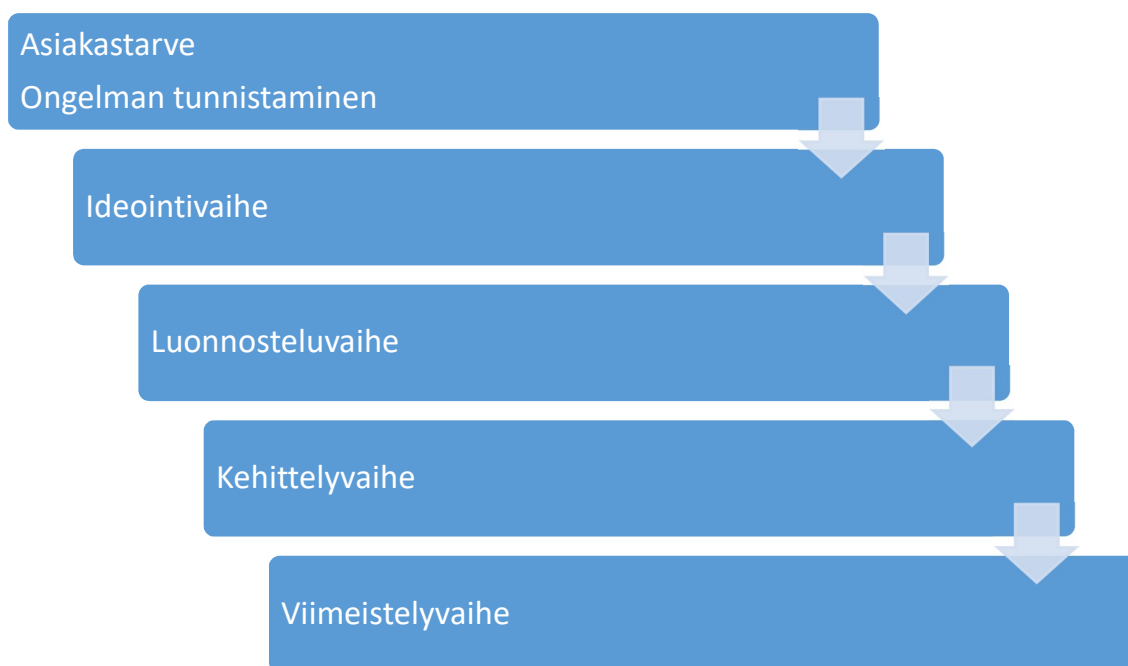
6 Tuotekehitysprosessi

6.1 Sosiaalialan tuote ja prosessin kulku

Tuotekehitysprosessi tunnetaan paremmin teollisuudesta. Se soveltuu kuitenkin myös sosiaali- ja terveysalalle. Sosiaali- ja terveysalan tuote voi olla palvelu tai tavarat ja palvelun yhdistelmä. Tuotteen tulee olla selvästi rajattavissa, hinnoiteltavissa ja sisällöltään täsmennettävissä. Sosiaali- ja terveysalan tuotteiden sisällön on oltava kansallisten ja kansainvälisten tavoitteiden mukainen ja niiden on noudatettava alan eettisiä ohjeita. Asiakas ostaa sosiaali- ja terveysalan tuotteen terveyden, hyvinvoinnin ja elämänhallinnan edistä-

miseksi. Lisäksi palvelutuotteeseen sisältyy lähes aina tuotteen sisältöä tukeva vuorovaikutustilanne, jota ei teknologian kehityskään voi korvata. (Jämsä & Manninen 2000, 13–14.)

Sosiaali- ja terveysalan tuotekehitysprosessin tavoitteet, painopistealueet ja aikaansaannokset määräytyvät hankekohtaisesti. Tuotekehityksen kesto vaihtelee kehittämistarpeen määrittelyn onnistumisen ja hankkeen innovatiivisuuden mukaan. Tuotekehitysprosessi vaatii monien eri tahojen ja asiantuntijoiden välistä yhteistyötä sekä yhteydenpitoa erilaisiin sidosryhmiin. Jotta toiminta olisi organisoitua ja tehokasta, projektityöskentelyn muodot kannattaa ottaa käyttöön jo alkuvaiheessa. (Jämsä & Manninen 2000, 28–29, 83.) Toteutimme toiminnallisen opinnäytetyömme tuotekehitysprosessia mukaillen (kuvio 1).



Kuvio 1. Tuotekehitysprosessi (mukaillen Jämsä & Manninen 2000).

6.2 Asiakastarve ja ongelman tunnistaminen

Tuotekehitysprosessi lähtee aina asiakastarpeesta. Tarve synnyttää ideoita uusiksi tuotteiksi tai tuoteparannuksiksi. Esitutkimuksen avulla selvitetään parhaiden ideoiden kantavuus. Projekti käynnistetään, jos se tuntuu esitutkimuksen mukaan järkevältä ja yrityksellä on hankkeeseen resursseja. (Välimaa ym. 1994, 25–26.)

Tuotekehitysprosessin ensimmäinen vaihe on ongelman tai kehittämistarpeen tunnistaminen. Arviointitietoa saadaan asiakaspalautteen ja tilastojen avulla. Uutta tuotetta voidaan lähteä kehittämään jo olemassa olevaa tuotetta, palvelua tai palvelumuotoa parantamalla. Tuotekehitysprosessin tavoitteena voi olla myös täysin uuden tuotteen, palvelun tai niiden yhdistelmän kehittäminen vastaamaan nykyisen tai uuden asiakaskunnan tarpeita. Ongelman ja kehitystarpeen täsmennyttyä on tärkeää selvittää ongelman laajuus eli mitä asiakasryhmiä se koskettaa ja kuinka yleistä se on. (Jämsä & Manninen 2000, 28–30.)

Opinnäytetyöprosessin ensimmäinen vaihe Karelia-ammattikorkeakoulussa on opinnäytetyökirjoitelma. Palautimme kirjoitelman lokakuussa 2017. Leväniemen toimintakeskus on alusta alkaen ollut toimeksiantajamme. Ensimmäinen vaihe eli asiakastarpeen selvittäminen vei kauemmin aikaa kuin olimme odottaneet. Kävimme toimeksiantajan kanssa keskusteluja siitä, mikä kehittämiskohde olisi heille tärkeä ja toisaalta sopisi opinnäytetyön aiheeksi. Tammikuun 2018 lopulla saimme sovittua aiheen. Opinnäytetyöprosessi jatkui suunnitelman kirjoittamisella. Suunnitelmaa varten keräsimme aiheesta tutkimustietoa ja tutustuimme aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja opinnäytetöihin. Suunnitelma hyväksyttiin toukokuussa 2018 ja tarvittavan tutkimusluvan (liite 1) saimme kuun lopulla.

6.3 Ideointivaihe

Ideointivaihe käynnistyy, kun kehittämistarpeesta on saatu varmuus. Ajankohtaisiin ongelmiin pyritään löytämään ratkaisu innovaatioilla ja vaihtoehtoilta. Sosiaali- ja terveysalalla käytettyjä ongelmanratkaisumenetelmiä ovat esimerkiksi aivoriihi, tuplatiimi, aloitteiden kerääminen ja benchmarking. (Jämsä & Manninen 2000, 35.)

Ideointivaiheen alussa hyödynsimme teemahaastattelua (liite 2). Haastattelimme Leväniemen toimintakeskuksen esimiehiä. Esimiehillä on laajin näkemys koko palvelusuunnitelmaprosessista, joten saimme kuvauksen prosessin etenemisestä. Käytäntönä on ollut, että joku esimiehistä osallistuu palvelusuunnitelmapalaveriin, ellei asiakas nimenomaan kiellä sitä. Esimiehillä siis on käytännön tietoa palavereissa kohdattavista haasteista ja kehittämisen tarpeista.

Haastattelun kesto oli 18 minuuttia ja se taltioitiin opinnäytetyöntekijöiden puhelimien ääninauhureilla. Haastattelu litteroitiin referoimalla. Tämän jälkeen jatkoimme ideointia parityöskentelynä ja toteutimme kenttähavainnointia. Työskennellessämme ohjaajina pääsimme näkemään asukkaiden arkea ja muiden henkilökunnan jäsenten työskentelyä. Saimme myös seurata vierestä palvelusuunnitelmaprosessin eri vaiheita. Tässä vaiheessa tehdyistä päiväkirjamerkinnöistä oli hyötyä prosessin myöhemmissä vaiheissa. Palvelusuunnitelman pohjalta teimme alustavan suunnitelman tarvittavista kuvakorteista.

Esimiesten haastattelussa teemoiksi nousivat palvelusuunnitelman käyttö ajantasaisena työvälineenä henkilökunnalle ja toisaalta asukkaille oman tahdon ilmaisun välineenä. Moniammatillisesti ja tarpeen vaatiessa päivitetty palvelusuunnitelma tuo henkilökunnalle tiedon asukkaan voinnista, toimintakyvystä, tarpeista ja toiveista. Kun asukas pääsee vaikuttamaan omaan suunnitelmaansa, se palvelee hänen itsemääräämisoikeuttaan. Tiedossa on asukkaan mielipide, ei jonkun muun kuvitelmat. Esimiesten kokemusten mukaan kuvakommunikaatiosta oli saatu hyviä kokemuksia esimerkiksi uuden asukkaan perehdyttämisessä.

6.4 Luonnosteluvaihe

Luonnosteluvaiheessa analysoidaan, mitkä eri tekijät ja näkökohdat ohjaavat valitun tuotteen suunnittelua ja valmistusta. Tuotteen laadun turvaamiseksi on otettava huomioon eri osa-alueiden ydinkysymykset juuri suunniteltavana olevan tuotteen kannalta. Aluksi selvitetään tuotteen asiasisältö, palvelujen tuottaja, toimintaympäristö, sidosryhmien näkökohdat ja asiakasprofiili. Arvot ja periaatteet sekä säädökset ja ohjeet ohjaavat toimintaa. Myös rahoitusvaihtoehdot on hyvä selvittää tässä vaiheessa. Asiantuntija- ja tutkimustieto auttaa asioiden selvittämisessä. Analyysin perusteella löydetään juuri suunniteltavan tuotteen kannalta oleelliset tekijät ja tuotekuvaus saadaan määriteltä. (Jämsä & Manninen 2000, 43, 51.) Luonnosteluvaiheessa kehitystyön tulokset testataan prototyypin avulla. Lopullinen tuote luodaan prototyyppiä parantaen ja koko tuotekehitysprosessi dokumentoidaan. (Välimaa ym. 1994, 25–26.)

Luonnosteluvaiheessa, kun olimme saaneet jo jonkinlaisen käsityksen tarvittavista kuvakorteista, haastattelimme henkilökunnan edustajia. Erityisesti tarvitsimme käytännön tietoa asiakkaiden tarpeista. Ryhmähaastattelu sopi mielestämme hyvin tähän tilanteeseen, koska ryhmässä ideoita on helpompaa kehittää eteenpäin. Ryhmähaastattelu onnistui hoitajien ja ohjaajien yhteispalaverin lopuksi maaliskuussa 2019. Kerroimme selkeästi ennen haastattelun alkua, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja että haastattelu on osa opinnäytetyötämme. Ryhmähaastatteluun osallistui kuusi henkilökunnan edustajaa eri ammattiryhmistä, esimiehiä ei ollut mukana tässä haastattelussa. Osalla haastatelluista oli paljon kokemusta palvelusuunnitelmien laatimisesta, osa oli tehnyt niitä vähemmän.

Ryhmähaastattelu tallennettiin taas opinnäytetyöntekijöiden puhelimilla. Käytimme nyt perustason litterointia. Näin haastattelu tuli avattua kokonaisuena, eikä mitään yksityiskohtia jäänyt huomaamatta. Haastattelun kesto oli noin 20 minuuttia.

Haastatellut henkilökunnan jäsenet kokivat palvelusuunnitelman laatimisen hitaaksi prosessiksi. Usein suunnitelma tehtiin useassa osassa. Ensin palvelusuunnitelmaa käytiin läpi itsenäisesti. Sitten keskusteltiin sellaisten työkavereiden kanssa, jotka tuntevat kyseisen asukkaan erityisen hyvin. Lopuksi vielä suunnitelma täydennettiin loppuun asukkaan kanssa. Asukkaan kanssa pitää käsitellä asiaa useamman kerran. Haastavaksi koettiin se, ettei vahingossa johdattelisi liikaa asukasta. Haastatelluille tärkeää oli kuitenkin saada asukkaan oikea mielipide esille. Kokemus ja asukkaan tunteminen helpottivat suunnitelman täyttämistä.

Erityisesti toivottiin aikaa palvelusuunnitelman tekemiseen. Huolella tehtynä se ei valmistu yhdellä kerralla. Uuden asukkaan kohdalla tarvitaan erityisen paljon aikaa. Paljon apua on esitiedoista, joita saadaan omaisilta tai edellisestä asumispaikasta. Moniammatillinen yhteistyö koettiin myös hyödylliseksi. Kuvakommunikaatiota keskustelijat ajattelivat voivansa hyödyntää erityisesti silloin, kun keskustellaan harrasteista tai työ- ja päivätoiminnasta. Myös asukkaan oman kokemuksen ilmaisemisessa kuvakorteista voisi olla apua ja asukas voisi kertoa tai näyttää mistä tykkää ja mistä ei.

6.5 Kehittelyvaihe

Tuotteen kehittelyvaihe aloitetaan yleensä laatimalla työpiirustukset tai jäsentelemällä tuotteen asiasisältö. Tuotteen yksityiskohtia viimeistellään ja laaditaan tai päivitetään tarvittavat dokumentit. Tuotetta testataan, muokataan ja korjataan. Suunnittelussa tarvitaan eri alojen asiantuntijoita sekä esimerkiksi lainsäädännön osaamista. (Jämsä & Manninen 2000, 54, 69, 76.)

Tuotteen kehittelyvaiheessa hyödynsimme kirjallisuudesta ja haastatteluista keräämäämme tietoa. Pohdimme myös, missä muodossa lopullinen tuotos olisi käytännöllisin. Lopullinen ideamme oli kommunikointipaketti, joka sisältää työohjeen ja kuvakortit. Teimme työohjeesta ja tarvittavista kuvakorteista ensimmäiset versiot. Testasimme materiaaleja ensin itse ja sitten henkilökunnan edustajilla. Seuraavaksi teimme materiaaleihin tarvittavat muutokset ja kokosimme paketin.

Materiaalia kortteja varten keräsimme Papunetin kuvatyökalun avulla. Papunetin kuvapankin kuvat ovat vapaasti käytettävissä ei-kaupallisiin tuotteisiin, kun lähde on mainittu. Papunetin etuna oli se, että kuka tahansa voi etsiä ja tulostaa sieltä käyttöönsä kuvia. (Papunet 2019.) Käyttämisen helppouden takia päätimme etsiä kuvakorttien materiaalin Papunetistä. Käytössä olisi ollut myös maksullinen kuvapankki. Sitä olisi kuitenkin pystynyt käyttämään vain Leväniemen toimintakeskuksessa.

6.6 Viimeistelyvaihe

Viimeistelyvaiheessa oikeat asiakkaat koekäyttävät tuotetta. Heiltä pyydetään palautetta tuotteesta. Palautteen perusteella tuote viimeistellään valmiiksi. (Jämsä & Manninen 2000, 80–81.) Viimeistelyvaiheessa järjestimme palvelusuunnitelmien tekemiseen osallistuville henkilökunnan jäsenille toiminnallisen työpajan huhtikuussa 2019. Valitettavasti tähän työpajaan pystyi osallistumaan aikataulullisista syistä vain kolme henkilöä. Työpajassa esittelimme tuottamamme kuvakortit. Kerroimme samalla niiden käyttömahdollisuuksista sekä kommunikoinnin tukemisen tärkeydestä.

Kokeilimme yhteistoiminnallisesti kuvakorttien käyttöä. Pohdimme, miten kaikille tutun asukkaan kanssa voisi hyödyntää kortteja. Kuvittelimme, mitä tämä asukas saattaisi toivoa palvelusuunnitelmaansa ja missä hän ehkä toivoisi apua. Tehokkainta testaaminen olisi varmasti ollut niin, että oikea asukas olisi ollut läsnä. Olimme kuitenkin jo aiemmin päättäneet, ettei asukkaita osallisteta opinnäytetyössämme. Kuvapaketin testaaminen oikeilla asiakkailla jää myöhemmäksi.

Testaamisen aikana selvisi, millaisia kuvia paketista puuttui. Työohje on vielä hyväksyttävä ennen julkaisua. Työpajan aikana kertyi kuitenkin hyviä ideoita sen täydentämiseen. Teimme tarvittavat muutokset ja kokosimme kaikki materiaalit laatikkoon, joka on helposti saatavilla kokoushuoneessa. Vuoden 2019 aikana palvelusuunnitelmien tekemiseen osallistuvat työntekijät saavat koulutusta kokoamiemme materiaalien käyttöön.

6.7 Arviointivaihe

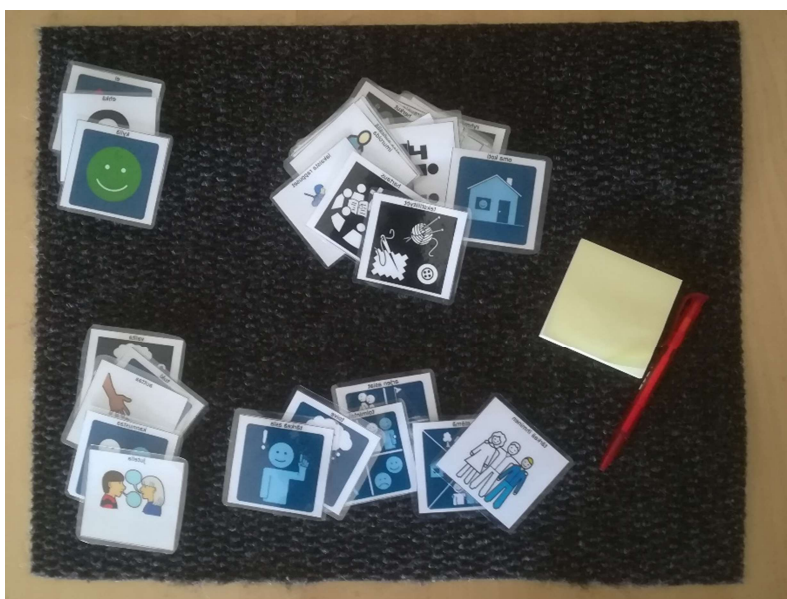
Arviointi on erittäin tärkeä osa kehittämistoimintaa koko prosessin ajan. Työn aikana kehittämistoimintaa suunnataan arvioinnin mukaisesti. Samoin se antaa palautetta osallistujille. Loppuvaiheessa arvioinnin avulla osoitetaan, kuinka kehittämistoiminnassa on onnistuttu. Arvioinnin tueksi on kerättävä suunnitelmallisesti tietoa työn eri vaiheista. Tietoa verrataan määriteltyihin kriteereihin, jolloin voidaan arvioida kehittämistoiminnan vaikutuksia. (Ojasalo ym. 2009, 47.) Työelämälähtöisiä kehittämistöitä arvioivat useat tahot: työelämän edustajat, toiset tutkimuksen tekijät ja tutkimuksen lukijat (Vilkkä 2015, 188). Arvioinnissa selvitetään esimerkiksi, millainen muutos saatiin aikaiseksi ja mitä vaikutuksia sillä on henkilöstölle tai organisaatiolle. Olisi hyvä pohtia myös, missä onnistuttiin ja missä epäonnistuttiin. (Salonen ym. 2017, 64–65.)

Opinnäytetyön ja tuotekehitysprosessin aikana hyödynsimme jatkuvaa arviointia. Itsearviointin lisäksi pystyimme hyödyntämään parityöskentelyä myös osana arviointia. Toisen keksittyä jonkun idean toinen antoi siitä palautetta ja sitä kautta saimme kehitettyä idean vielä entistä paremmaksi tai keksimme uusia ideoita. Välillä palasimme takaisin alkuun miettimään tavoitteitamme ja arvioimme työtämme niitten pohjalta. Osallistimme Leväniemen toimintakeskuksen henkilökuntaa myös prosessin arvioinnissa. Pyysimme heitä arvioimaan tekemiämme kuvakortteja. Annoimme heille luettavaksi myös kirjallisia

tuotoksia. Saimme heiltä tuotekehitysprosessin aikana arvokasta palautetta, joka auttoi meitä arvioinnissa ja prosessin jatkamisessa.

7 Valmis tuote

Kokoamamme paketti (kuva 1) sisältää työohjeen (liite 3), kuvakortit, post it -lappuja ja kynän. Post it -lappuja voidaan käyttää silloin, kun huomataan, että jokin tärkeä kuva puuttuu. Lapulle voidaan kirjoittaa asiasana tai piirtää tarvittava kuva. Kuvakortteja on noin 50. Yhden kuvan koko on 5 cm x 6 cm. Kuvat on laminoitu, jotta ne kestäisivät paremmin käyttöä. Laminoiduista kuvista pyöristettiin kulmat, jottei kukaan satuttaisi terävään kulmaan itseään. Muokkasimme kuvapankin kuvien tekstejä niin, että termit vastaavat Leväniemen toimintakeskuksessa käytettäviä ilmaisuja. Tällöin ne ovat asukkaille helpommin ymmärrettäviä. Kokoamamme kuvakortit on esitelty liitteessä 4.



Kuva 1. Materiaalipaketti sisältää erilaisia kuvakortteja (Kuva: Salla Rissanen, kuvakortit: Papunet 2019).

Ihanteellista olisi, jos kaikki asukkaalle tutut asiat, henkilöt ja paikat olisi valokuvattu. Halusimme kuitenkin tehdä kuvista mahdollisimman monelle asukkaalle sopivia, joten hyödynsimme kuvapankin kuvia. Näin kuvia voidaan hyödyntää myös muualla kuin Leväniemen toimintakeskuksessa. Valitsimme myös mahdollisimman yksinkertaisia ja su-

kupuolettomia hahmoja, mieluiten värikuvia. Papunetin kuvissa esiintyy usein pikkulapsi. Tällaiset kuvat rajattiin heti pois, sillä kuvapaketti tehtiin aikuisille ihmiselle. Toisaalta halusimme tehdä paketista mahdollisimman huoltovapaan. Kuvakortit ovat käyttökelpoisia myös vuosien päästä ja toisaalta uusia kuvia on suhteellisen helppo saada Papunetin kuvapankista. Työ- ja päivätoiminnasta kertovia kuvakortteja oli suhteellisen paljon, sillä niitä toivottiin haastattelussa.

8 Johtopäätökset

8.1 Osallisuuden vahvistaminen

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää, miten kehitysvammaisten asukkaiden osallisuutta oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen voidaan vahvistaa Leväniemen toimintakeskuksessa. Toiminnallisen opinnäytetyön tehtävä oli valmistaa kuvakorttipaketti, joka tukee tätä tarkoitusta. Kirjallisuuden, haastattelujen ja ajantasaisen hoito- ja palvelusuunnitelman avulla selvitettiin, millaisia ja mistä aiheista kuvakorttien pitäisi olla, jotta ne tukisivat osallisuutta.

Erityishuollon asiakkaalle on tarjottava tarvittavat palvelut (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977). Palveluiden tarjoaminen voi kuitenkin vähentää asiakkaan osallisuuden tunnetta, ellei asiaan kiinnitetä huomiota. Jos prosessi ei ole asiakkaalle ymmärrettävä, hän kokee, ettei pysty vaikuttamaan asioihin. (Isola ym. 20176, 19.) Palvelusuunnitelman kuitenkin pitäisi lisätä itsemääräämisoikeutta (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.)

Työntekijöiden haastattelussa selvisi, että palvelusuunnitelmaprosessin aikana asioita voi joutua käsittelemään useamman kerran ennen kuin asukas ymmärtää, mistä on kyse. Tämä voi johtua siitä, ettei asukas ehkä ymmärrä voivansa vaikuttaa omiin asioihinsa. Toisaalta prosessia ei ehkä ole onnistuttu kuvaamaan asukkaalle riittävän selvästi, jolloin se vaikuttaa vaikealta. Asukas ei saa tarvitsemaansa osallisuuden kokemusta.

Puhumalla kommunikointi on tyypillistä ihmisille (Huuhtanen 2011a, 15). Normaalisti puhuvat ihmiset saattavatkin unohtaa, ettei puhuttu viesti ole kaikille yhtä selvä. Puheen tuoton tai ymmärtämisen vaikeudet voivat siis vaikuttaa siihen, ettei asukas kykene osallistumaan oman palvelusuunnitelmansa laatimiseen

Puheilmaisun rajoitteiden takia osa ihmisistä tarvitsee puhetta tukevia tai korvaavia ilmaisumenetelmiä. Kuvat auttavat itseilmaisussa. Ne voivat auttaa myös ymmärtämään esimerkiksi aikaa, vaikka puhuminen muuten sujuisikin. (Huuhtanen 2011a, 15; Huuhtanen 2011c, 49.) Pietikäisen ja Poikalan (2017) opinnäytetyössä selvisi, että myös kuvakorttien käyttöön tottumattomat asukkaat kokivat ne hyödyllisiksi oman tahdon ilmaisussa. Leväniemen toimintakeskuksen asukkaista osa ei ole koskaan käyttänyt aktiivisesti kuvakortteja. Pietikäisen ja Poikolan (2017) opinnäytetyö osoitti, ettei tämä vähennä kuvakommunikaation hyötyjä. Myös Etevan hankkeessa kuvallinen palvelusuunnitelma paransi asiakkaan mahdollisuutta osallistua palvelusuunnitelman laadintaan (Anttila 2012, 15–16). Kuvakommunikaation käyttö palvelusuunnitelman teossa siis lisää asukkaiden mahdollisuuksia ymmärtää prosessia paremmin ja ilmaista itseään. Tämä tuo varmasti heille osallisuuden kokemuksen. Samalla tuetaan itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Valokuvat tai hyvät värikuvat olisivat parhaita käytössä (Pietikäinen & Poikala, 2017). Kuitenkin materiaalia kootessamme jouduimme toisinaan tyytymään esimerkiksi mustavalkoisiin piktogrammeihin. Aina vastaavaa aihetta esittävää kuvaa ei ollut, värikäs kuva oli sekavampi tai ei vastannut muita kriteerejä. Kuvat kuitenkin ovat vain apu. Henkilöiden välinen vuorovaikutus merkitsee eniten. Jokaisessa käyttötilanteessa on syytä sopia merkitykset käytetyille kuville. Tässä henkilökunnalla on suuri merkitys.

8.2 Henkilökunnan osallistaminen

Valitsimme tarkoituksella opinnäytetyömme kohteeksi vain Leväniemen toimintakeskuksen henkilökunnan, eikä materiaalia ole vielä käytetty asukkaiden kanssa. Puhetta tukevista menetelmistä hyötyvä henkilö tarvitsee aina lähipiirin tukea menetelmien käyttöön (Huuhtanen 2011a, 22–24). Leväniemen kaltaisissa paikoissa asuville tämä lähipiiri tarkoittaa usein henkilökuntaa. Henkilökunnan on siis ensin kyettävä käyttämään kuvakommunikointia, jotta he voivat tukea asukkaita kuvakommunikaation käytössä.

Asiakaslähtöisessä toiminnassa ammattilaisten on ymmärrettävä, että asukas itse pystyy tekemään omaa avuntarvettaan koskevat päätökset (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 17). Kehitysvamma vaikuttaa aina ihmisen toimintakykyyn esimerkiksi sosiaalisissa suhteissa tai arjen askareissa. Toimintakyvyn rajoitteiden takia kehitysvammainen ihminen tarvitsee yleensä apua selviytyäkseen arjesta. (Seppälä 2017, 77.) Rajoitteet ovat kuitenkin aina myös sosiaalisesta ympäristöstä johtuvia. Oikealla tuella rajoitteet lievittyvät tai katoavat. (Vernerinet 2018.) Henkilökunnan käytössä tulisi siis olla riittävästi välineitä asukkaiden toimintakyvyn vahvistamiseen.

Sosiaalihuollon asiakkuuden arvioinnin on myös tarkoitus olla jatkuva prosessi (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017c). Asiakkaalla on siis oikeus saada palveluntarvettaan vastaavat palvelut. Tämä onnistuu vain, kun asiakkuutta tarkastellaan riittävän usein eli juuri silloin kuin palveluntarve muuttuu. Haastattelujen perusteella tähän pyritään Leväniemen toimintakeskuksessa. Tekemiemme kuvakorttien on tarkoitus auttaa asukkaita ymmärtämään palvelusuunnitelmassa käsiteltävät asiat ja niiden merkitykset.

Lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) tuli vuonna 2016 lisäys itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta. Leväniemen toimintakeskuksessa tätä itsemääräämisoikeuspykälää noudatetaan jokapäiväisissä toimissa (Leväniemi 2017, 5, 16). Opinnäytetyötä varten haastattelimme useita Leväniemen henkilökunnan edustajia. Haastatteluissa ilmeni se, että henkilökunta arvostaa asukkaan mielipidettä ja asukkaan osallistumista palvelusuunnitelmaprosessiin halutaan vahvistaa.

Haastattelujen, työpajojen ja kenttähavainnoinnin aikana huomasimme, että henkilökunnan tieto kuvakommunikaation käytöstä oli lisääntynyt. Ryhmähaastattelun aikana huomasimme jo vastauksista, että kiinnostus kuvakorttien käyttöä kohtaan oli lisääntynyt. Varsinkin silloin, kun työpajassa kokeilimme käytännössä, mitä korteilla voi tehdä, kiinnostus kasvoi, kun huomattiin, ettei se ole niin vaikeaa. Kaikki työpajaan osallistuvat olivat sitä mieltä, että kuvakortteja voisi hyödyntää asukkaiden kanssa.

Molemmista tekemistämme haastatteluista selvisi, että Leväniemessä arvostetaan moniammatillisuutta ja sen tuomia hyötyjä. Palvelusuunnitelman laatimisessa tarvitaan aina moniammatillista näkemystä. Asiakaslähtöisessä toiminnassa on tärkeää, että asiakkaan

kanssa toimivat henkilöt kykenevät moniammatilliseen ja monialaiseen toimintaan (Salminen 2016, 382). Opinnäytetyössämme toteutettu kommunikointipaketti on siis pyritty kokoamaan niin, että se palvelisi mahdollisimman monia Leväniemen toimintakeskuksen ammattiryhmiä palvelusuunnitelman teossa. Toki 50 kuvaa on melko vähän ja varmasti on aiheita, jotka puuttuvat täysin. Pakettia voidaan kuitenkin täydentää jatkossa.

9 Pohdinta

9.1 Eettisyys ja luotettavuus

Kun tuotekehitystä tehdään yhteistyössä työelämän kanssa, eettisyyttä toteutetaan sekä tieteen tekemisen että yritysmaailman säännöillä (Ojasalo ym. 2009, 48). Tutkimusta tehtäessä tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Jo tutkimusaiheen valinta on eettinen ratkaisu, jossa tulee miettiä, kenen ehdoilla aihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23–24.) Olemme molemmat olleet kiinnostuneita puhetta tukevista menetelmistä jo vuosien ajan. Kiinnostus on herännyt omien lastemme tuen tarpeen ja kehitysvammaisten parissa työskentelyn kautta. Aihe on ajankohdainen ja yhteiskunnallisesti merkittävä erityisesti kehitysvammaisten itsemääräämiskeuden toteutumisen kannalta.

Kehittämistoiminnassa, kuten tutkimustyössä yleensäkin on noudatettava rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta koko työn ajan. Joskus toimeksiantajan tai osallistujien ajatukset voivat olla ristiriidassa tosiasioiden kanssa. Tämä on huomioitava ja kohdattava haasteena. Tiedonhankinta, tutkimus ja arviointi on toteutettava eettisesti kestävästi. Tulosten avoin ja vastuullinen raportointi on erityisen tärkeää työelämän kehittämistöissä. Asianmukainen viittaustekniikka ja huolellinen raportointi varmistavat sen, että työstä käy ilmi muiden osallistujien ja tutkijoiden osuus. Jokaisen osallistujan osuus on määriteltävä tutkimuksen suunnitteluvaiheessa. Tutkimuslupakäytännöstä keskustellaan toimeksiantajan kanssa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012; Ojasalo ym. 2009, 48–49.)

Työelämäyhteistyössä suostumuksen ja pakon raja on häilyvä. Yritysten työntekijöiden oletetaan osallistuvan vapaaehtoisesti organisaation kehittämiseen (Ojasalo ym. 2009, 49). Osallistumishalukkuutta lisää se, että työntekijä tietää tarkasti, mihin suostuu. Jos kehittämiseen osallistuu asukkaita, on heille toki tarkemmin selvitettävä, että suostumuksen voi peruuttaa halutessaan. Tutkimuksesta saatujen tietojen on oltava luottamuksellisia. Tulokset on järjestettävä niin, että osallistujien identiteetti ei ole vaarassa paljastua. (Tuomi 2008, 145.)

Opinnäytetyöprosessin kaikissa vaiheissa pyrimme toimimaan eettisten periaatteiden mukaan. Haastattelujen aluksi kerroimme osallistujille opinnäytetyöstämme ja tutkimusluvasta. Kerroimme heille myös, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista eivätkä ryhmähaastatteluun ja työpajaan osallistuneiden henkilöiden nimet tule esille opinnäytetyössämme. Haastattelujen nauhoitukset ja muistiinpanot luvattiin tuhota opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Viittaustekniikassa on pyritty käyttämään Karelia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöille annettuja ohjeita.

Ihmistutkimuksessa ihmisoikeudet muodostavat tutkimuksen eettisen perustan. Tutkijan on selvitettävä osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit. Jokaiselta osallistujalta on saatava vapaaehtoinen suostumus. (Tuomi 2008, 145.) Opinnäytetöissä ei ole pääsääntöisesti luvallista kerätä ja käsitellä arkaluontoisia henkilötietoja. Tällaisia ovat esimerkiksi henkilön terveydentilaa tai sosiaalihuollon tarvetta koskevat tiedot. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2017, 10.) Asumispalveluyksiköissä asuvat henkilöt ovat sosiaalihuollon asiakkaina erityisen haavoittuvassa asemassa. Kuten haastattelustakin selvisi, asukkaiden kanssa toimiessa asioita voi joutua käymään useamman kerran läpi. Vaikka asukas lupautuisikin tutkimukseen mukaan, ei hän välttämättä ymmärrä suostumustaan. Päätimme siis rajata asukkaat pois tutkimuksesta.

Laadullisilla tai toiminnallisilla tutkimusmenetelmillä tehdyn tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä on tutkija itse ja hänen rehellisyytensä. Tutkimuksen luotettavuutta tulee siis arvioida jatkuvasti jokaisen valinnan kohdalla tutkimusta tehtäessä. Lähtökohdat, tavoitteet, valinnat, ratkaisut, johtopäätökset ja arviointi on kyettävä kuvaamaan ja perustelemaan. (Vilkkä 2015, 196–197.) Opinnäytetyömme luotettavuutta lisää se, että toimimme parina. Teimme kaikki ratkaisut yhdessä ja arvioimme niiden merkitystä.

9.2 Ammatillinen kasvu

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetensseissa tärkeänä osana ovat myös tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen. Sosionomin on hallittava asiakastyön lisäksi myös palveluprosessit. Työn kehittäminen on tärkeä osa sosionomin työtä. Asiakslähtöisyys, opitun soveltaminen ja jatkuva arviointi korostuvat käytännön työssä. (Sosiaalialan AMK-verkosto 2016.) Opinnäytetyössä opittu kehittämistoiminnan suunnittelu ja toteuttaminen ovat tulevaisuuden ammattilaisen ydinosaamista. Asiakastyö on toki aina etusijalla, mutta ammattilaisen on pystyttävä myös kehittämään työtään ja työmenetelmiään.

Opinnäytetyön aikana opimme lisää prosessinhallinnasta ja projektityöskentelystä. Koska prosessi venyi melko pitkäksi, opimme laittamaan asiat tärkeysjärjestykseen. Havaitsimme, kuinka tärkeää on tehdä riittävät muistiinpanot prosessin jokaisesta vaiheesta. Silloin on helpompi palauttaa mieleensä aiemmat ideat ja tehdyt päätökset.

Tieteellinen tutkimus ja raporttien kirjoittaminen oli meille jo entuudestaan tuttua. Toiminnallinen opinnäytetyö kuitenkin opetti meille kärsivällisyyttä ja sopeutumiskykyä, koska opinnäytetyön eteenpäin vieminen ei ollut aina meistä itsestämme kiinni. Prosessiin osallistui iso joukko ihmisiä ja aikataulujen yhteensovittaminen ei ollut aina helppoa. Tarkempi perehtyminen ja käytännön toteutus erilaisten tiedonhankintamenetelmien suhteen oli avartavaa. Niitä kannattaisi hyödyntää enemmän myös käytännön työssä.

Sosionomiopintojen aikana suuntasimme mahdollisimman paljon opintoihin liittyvistä harjoitustöistä ja harjoitteluista kehitysvammaisiin. Opinnäytetyössämme saimme paljon käytännön työkaluja tulevaan työhömmе. Lisäksi opimme moniammatillisesta työskentelystä haastattelujen ja työpajojen aikana. Eri ammattiryhmien erilaiset näkemykset avarsivat kokonaiskuvaamme palvelusuunnitelmaprosessista.

9.3 Opinnäytetyön hyödynnettävyys

Mielestämme on tärkeää, että opinnäytetyömme aikana tuottamamme materiaalit tulevat osaksi käytännön työtä. Puhetta tukevien menetelmien käyttäminen vaatii hieman harjoittelua ja ennen kaikkea rohkeutta kokeilla. Osallistamisen ja koulutusten kautta materiaalit tulevat tutummiksi työntekijöille ja kynnys niiden käyttöön madaltuu. Positiiviset kokemukset rohkaisevat jatkamaan kehitystyötä. Toivomme antaneemme työntekijöille helpokäyttöisen paketin, jota he myös rohkaistuisivat käyttämään työnsä apuna. Omalta osaltamme olemme toimineet esimerkkeinä ja aiomme jatkossakin hyödyntää oppimaamme.

Tuloksia voidaan hyödyntää Leväniemen toimintakeskuksen lisäksi myös muissa vastaavissa paikoissa. Materiaaleja voivat hyödyntää sekä asiakkaat, heidän omaisensa että työntekijät. Mielenkiintoisia jatkotutkimusaiheita voisivat olla esimerkiksi opas tuettuun päätöksentekoon sekä henkilökunnan tai asukkaiden kokemukset kuvakommunikaation käyttämisestä.

Lähteet

- Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene. 2017. Ammattikorkeakoulujen opin-
näytetöiden eettiset suositukset. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ammattikorkeakoulujen%20opinn%C3%A4ytet%C3%B6iden%20eettiset%20suositukset.pdf>. 16.5.2018.
- Anttila, T. 2012. Vammaispalvelujen valtakunnallinen kehittämishanke.
http://www.eteva.fi/Global/Tiedostot/Eteva/Vammaispalvelujen_kehittaminen/KASTE%20Vammaispalveluhanke%201%20loppuraportti.pdf.
16.5.2018.
- Autti-Rämö, I., Mikkelsen, M., Lappalainen, T. & Leino, E. 2016. Kuntoutumisen pro-
sessi. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen,
A. (toim.). Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 56–73.
- Hallituksen esitys 108/2014 itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosa-
keyhtiö Tammi.
- Huuhtanen, K. 2011a. Kommunikointi. Teoksessa Huuhtanen, K. (toim.). Puhetta tuke-
vat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitys-
vammaliitto ry, 11–25.
- Huuhtanen, K. 2011b. Kommunikointi elein ja viittomin. Teoksessa Huuhtanen, K.
(toim.). Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa.
Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 27–31.
- Huuhtanen, K. 2011c. Esineillä ja graafisilla merkeillä kommunikointi. Teoksessa
Huuhtanen, K. (toim.). Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetel-
mät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, 49–57.
- Huuhtanen, K. 2011d. Merkit ja merkkijärjestelmät. Teoksessa Huuhtanen, K. (toim.).
Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Hel-
sinki: Kehitysvammaliitto ry, 58–63.
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-
Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakenta-
massa. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>. 21.4.2019.
- Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla.
Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja,
A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). Sosiaalityön käsikirja. Helsinki:
Tietosanoma, 173–215.
- Korkeila, J. & Leppämäki, S. 2017. Älyllisen kehityksen häiriöt. Duodecim Oppiporssi.
Karelia-Finna. Intranet. 5.5.2019.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987.
- Leväniemi. 2016. Palsu työohje. Leväniemen toiminnanohjauskäsikirja. Intranet.
- Leväniemi. 2017. Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma. <http://leva-niemi.net/wp-content/uploads/2017/11/Omavalvontasuunnitelma.pdf>. 10.1.2018.
- Nivala, E. & Ryyänänen, S. 2013. Kohti Kohti sosiaalipedagogisen osallisuuden ideaalia.
Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 2013 vol. 14, 9-41.
<http://www2.uef.fi/documents/1381035/2330652/Nivala-Ryyn%C3%A4nen2013.pdf>. 21.4.2019.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista
osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOY Pro.

- Papunet. 2019. Materiaalia kommunikoinnin tukemiseen. <http://papunet.net/materiaalia/kuvapankki>. 17.4.2019.
- Pietikäinen, A. & Poikala, E. 2017. ”Kyllähän näistä kuvista ainakin ymmärtää” Kehitysvammaisten aikuisten osallisuuden vahvistaminen palvelutarpeen arvioinnissa kuvien avulla. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Kuntoutusohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017060512428>. 5.2.2018.
- Pietilä, I. 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.). Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 212–241.
- Rantala, T. & Ahtinen, S. 2018. Leväniemen toimintakeskus. Rantala, johtaja. Ahtinen, vastaava sairaanhoitaja. Nauhoitettu haastattelu 19.6.2018.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.). Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 212–241.
- Sainio, P. & Salminen, A-L. 2016. Toimintakyvyn arviointi ja menetelmät. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 206–214.
- Salminen, A-L. 2016. Kuntoutuksen ammattihenkilöstö. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Rajavaara, M. & Ylinen, A. (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 382–387.
- Salonen, K. 2013. Näkökulmia toiminnalliseen ja tutkimukselliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulu. Puheenvuoroja 72. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. 4.4.2018.
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinon, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>. 16.4.2019.
- Savon Vammaisasuntosäätiö. 2014. MAP – Minun asumisen polkuni -projekti. Loppuraportti. http://www.savas.fi/userfiles/file/projektit/Map_loppuraportti_2014.pdf. 16.5.2019.
- Selkokeskus. 2015. Selkokieli. Selkokieli puheessa ja vuorovaikutuksessa. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>. 17.4.2019.
- Seppälä, H. 2017. Erilaiset eväät. Kirja kehitysvammaisuudesta. Helsinki: Oppimateriaalikeskus Opike.
- Sosiaalialan AMK-verkosto. 2016. Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen kompetenssit. <https://www.innokyla.fi/documents/1167850/5e8f1ef1-7a5b-4dfb-a629-0ea09dbfe904>. 27.4.2019.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2001. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:11. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Stalker, K. & Robinson, C. 2013. Teoksessa Davies, M. (toim.). The Blackwell Companion to Social Work. UK: John Wiley & Sons, 193–202.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Toimintakyky. Toimintakyvyn ulottuvuudet. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>. 10.1.2018.
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 2017a. Toimintakyky. Toimintakyvyn arviointi. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/toimintakyvyn-arviointi>. 10.1.2018.

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017b. Vammaispalvelujen käsikirja. Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelusuunnitelma>. 6.2.2018.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017c. Sosiaalihuollon palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit. https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit.pdf/beca67df-b7dd-4db8-bf86-48e19d32523c. 16.5.2019.
- Tietoarkisto. 2017. Kvalitatiivisen datatiedoston käsittely. <https://www.fsd.uta.fi/aineistontenhallinta/fi/kvalitatiivisen-datan-kasittely.html>. 27.4.2019.
- Tuomi, J. 2008. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. 6.2.2018.
- Vernerinet.net. 2018. Sosiaalinen näkökulma. <https://verneri.net/yleis/sosiaalinen-nakokulma>. 16.4.2019.
- Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilkka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Haemme lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Puhetta tukevat kommunikointimenetelmät ja kehitysvammaisen asukkaan tukeminen oman tahdon ilmaisemisessa palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö: Leväniemen toimintakeskus, Heinävesi

Tutkimuksen:

- a) kohde/kohdejoukko: Palvelusuunnitelman laatimiseen osallistuvat työntekijät
- b) aineiston keruumenetelmä: Ryhmähaastattelu / teemahaastattelu, työpaja ja palvelusuunnitelmaa koskeviin dokumentteihin tutustuminen
- c) aineiston keruun ajankohta: kesä 2018 – kesä 2019

Opinnäytetyön tekijä/t:

Hanna Auvinen ja Salla Rissanen

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

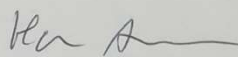
Terttu Moilanen ja Heli Rinnekallio, Karelia AMK

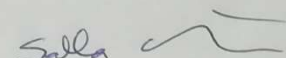
Työelämäohjaaja:

Terttu Rantala, johtaja, Leväniemen toimintakeskus

31.5.2018


Terttu Rantala, johtaja


Hanna Auvinen


Salla Rissanen

LIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimeksiantosopimus

Teemahaastattelu

Haastateltujen asema ja koulutus

Palvelusuunnitelmaprosessi Leväniemen toimintakeskuksessa

Palvelusuunnitelman päivittäminen

Kuvakommunikaation tarve Leväniemen toimintakeskuksessa

Ryhmähaastattelurunko

Millaisia kokemuksia teillä on palvelusuunnitelman laatimisesta/päivittämisestä kehitysvammaisen asukkaan kanssa?

Millaista tukea tarvitsisitte palvelusuunnitelman laatimisessa asukkaan kanssa?

Miten voisitte hyödyntää kuvakortteja asukkaan kanssa palvelusuunnitelman laatimisessa/päivittämisessä?

Työohje

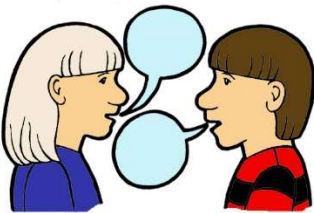
KOMMUNIKOINNIN TUKEMINEN PALVELUSUUNNITELMAA LAADITTA- ESSA

- Käytä selkokieltä. Selkokielessä on lyhyitä lauseita ja tuttuja sanoja.
- Vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys selkopuheessa.
 - Luo turvallinen ilmapiiri.
 - Kerro asukkaalle, miksi aiheesta on tärkeä keskustella ja miten keskustelu etenee.
 - Aukkaan tulisi kokea osallistumisensa merkitykselliseksi.
- Aukkaan niin halutessa, voit käyttää keskustelun tukena kuvakortteja.
- Kuvakortit auttavat keskittymään ja muistamaan, mistä puhutaan. Ne myös auttavat selkeyttämään asioita ja laittamaan niitä tarvittaessa järjestykseen.
- Osoita tai näytä asiaa kuvaavaa kuvakorttia samalla kun puhut siitä. Käytä kuvakortteja yhdessä asukkaan kanssa.
- Jos jollekin tärkeälle asialle ei ole valmista kuvakorttia saatavilla, voit piirtää tai kirjoittaa sanan post it -lapulle.
- Mielipiteen ilmaisussa auttavat kyllä-, ei- ja ehkä-kortit tai liikennevalokortit.

Lähde:

Selkokeskus. 2016. Selkokieli puheessa ja vuorovaikutuksessa. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokieli-vuorovaikutuksessa>. 17.4. 2019.

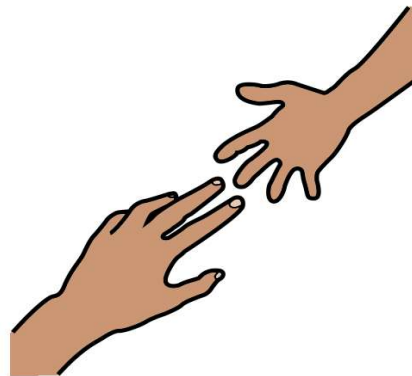
Materiaalipaketin kuvakortit

palvelusuunnitelma 	kauppa 
kirjastoauto 	henkilökohtainen avustaja 
jutella 	arvioida 

apuvälineet



auttaa



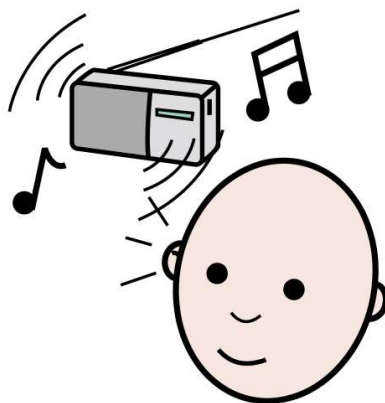
valita



tehdä päätös



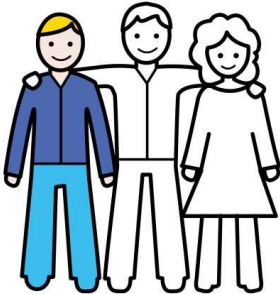
kuunnella musiikkia



ajaa pyörällä



kyllä 	ei 
ehkä 	mieltä 
hyvä elämä 	arjen asiat 

laki 	tärkeä asia 
toive 	tärkeä ihminen 
elämä 	toimintakyky 

tuki



kannustaa



syödä



herkut



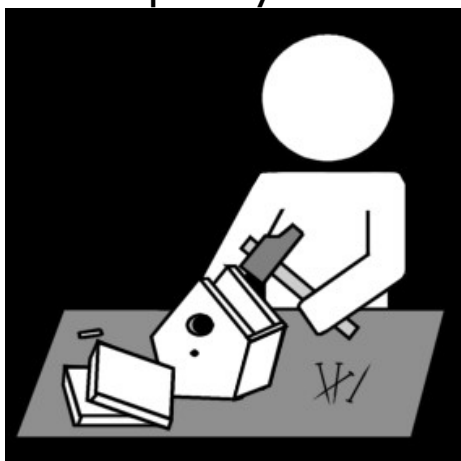
peseytyä



oma koti



puutyöt



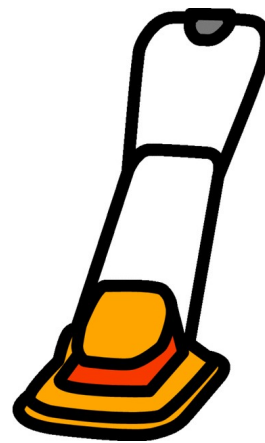
tekstiilityöt



puutarhatyöt



ruohonleikkuu



lakaista rappuset



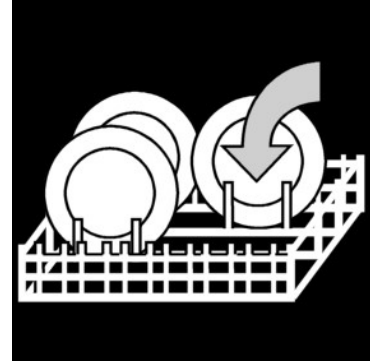
haravoida



kolata lunta



laittaa lautaset astianpesukoneeseen



siivous



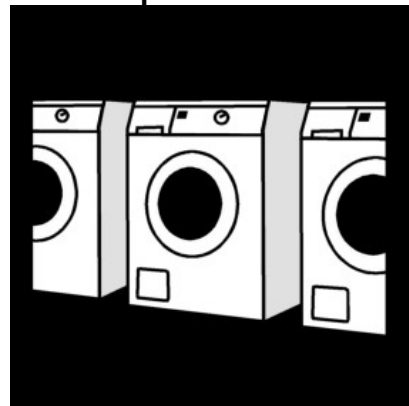
imuroida



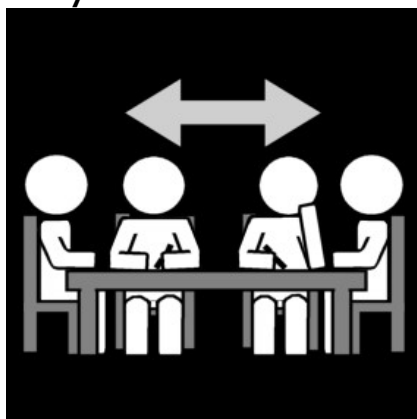
pyykinpesu



pesula



ryhmätoiminta



ryhmätoiminta



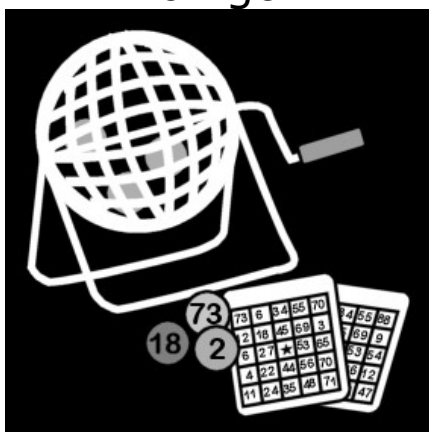
hartaus



kirkko



bingo



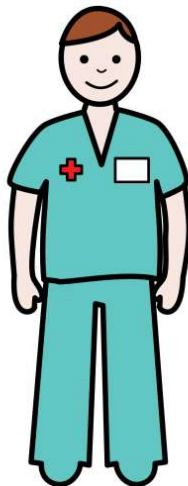
karaoke



uinti



hoitaja



kauppa

