



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Moniammatillinen yhteistyö ja keskitetty
kokonaispalvelu kommunikaatio-opetuksessa**

Opetustilaus.fi -palvelu

Niina Kojonen

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)

04/2013

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Niina Kojonen	Sivumäärä 44 + 5 liitesivua
Työn nimi Moniammatillinen yhteistyö ja keskitetty kokonaispalvelu kommunikaatio-opetuksessa. Opetustilaus.fi -palvelu.	
Ohjaava(t) opettaja(t) Hanna Putkonen-Kankaanpää	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Evantia Oy/Opetustilaus.fi. Karoliina Varsio ja Belinda Troger	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tilaaja on Evantia Oy:n Opetustilaus.fi -palvelu, joka tarjoaa kommunikaatio-opetuksen keskitettyä kokonaispalvelua. Opetustilaus.fi -konsepti on valtakunnallinen, mutta tällä hetkellä palvelu toimii vain Uudellamaalla.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia moniammatillista yhteistyötä ja keskitettyä kokonaispalvelua kommunikaatio-opetuksessa. Tavoitteena oli myös tutkia Opetustilaus.fi -konseptin hyötyjä sekä tuottaa tutkittua tietoa, jolla pyritään lisäämään tietoisuutta kommunikaatio-opetuksesta ja sitä kautta sujuvoittamaan kommunikaatio-opetukseen liittyvää prosessia. Tutkimuksessa kerättiin Opetustilaus.fi -palvelua työssään käyttävien puheterapeuttien ajatuksia ja kokemuksia palvelusta. Haastattelukutsu lähetettiin myös palvelua työssään käyttäville sosiaalityöntekijöille, mutta heiltä ei tullut yhteydenottoja.</p> <p>Tutkimuskysymyksillä pyrittiin selvittämään, millaista moniammatillista yhteistyötä viittomakommunikaatio-opetukseen kuuluvien tahojen välillä tarvitaan. Tarkoitus oli selvittää, mikä on Opetustilaus.fi -palvelun tehtävä yhteistyön edistämiseksi ja miten kokonaispalvelun keskittäminen Opetustilaus.fi -palveluun on vaikuttanut viittomakommunikaatio-opetuksen moniammatilliseen yhteistyöhön.</p> <p>Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla kahta puheterapeuttia sekä lokakuussa järjestetystä Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa esitetyistä kysymyksistä. Seminaarilla pyrittiin tuomaan eri ammattiryhmät yhteen sekä lisäämään heidän välistä verkostoitumista ja yhteistyötä. Puheterapeutit löytyivät Opetustilaus.fi -palvelun kautta.</p> <p>Opinnäytetyössä käsitellään moniammatillista yhteistyötä ja palvelujen keskittämistä kommunikaatio-opetuksen näkökulmasta. Tutkimustulososiossa kerrotaan haastattelussa esille tulleita ajatuksia ja kokemuksia Opetustilaus.fi -palvelusta. Haastatteluista ja lähteistä muodostettiin taulukko, josta käy ilmi eri tahojen välinen tämänhetkinen yhteistyö ja tutkimuksessa esille tulleet kehitysehdotukset. Yhteistyötä on joidenkin tahojen välillä, mutta joidenkin tahojen välillä yhteistyötä ei ole lainkaan. Opetustilaus.fi -palvelun tehtävä yhteistyön edistämiseksi on toimia yhteen kokoavana linkkinä tahojen välillä. Kokonaispalvelun keskittäminen on vaikuttanut moniammatilliseen yhteistyöhön suurimmaksi osaksi myönteisellä tavalla.</p> <p>Opinnäytetyötä voi hyödyntää kommunikaatio-opetukseen liittyvässä moniammatillisessa yhteistyössä ja sen kehittämisessä. Työtä voidaan hyödyntää myös Opetustilaus.fi -palvelun markkinoimiseen uusille alueille.</p>	
Asiasanat moniammatillisuus, yhteistyö, keskittäminen, kommunikaatio-opetus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme In Sign Language Interpreting

ABSTRACT

Author Niina Kojonen	Number of Pages 44 + 5
Title The Multi-professional cooperation and centralized all-around service of communication teaching. Opetustilaus.fi -service.	
Supervisor(s) Hanna Putkonen-Kankaanpää	
Subscriber and/or Mentor Evantia LTd/Opetustilaus.fi. Karoliina Varsio and Belinda Troger	
Abstract <p>The client of this thesis is Evantia LTd.'s Opetustilaus.fi -service, which offers a centralized all-around communication teaching service. The Opetustilaus.fi -concept is a national service, but at the moment the service only operates in Uusimaa region.</p> <p>The objective of this thesis was to research the multi-professional cooperation and centralized all-around service in communication teaching. The objective was also to study the uses of the Opetustilaus.fi -concept as well as to produce new, analyzed information that will increase awareness and thus help to ease the process of communication teaching. The research part of this thesis was carried out by gathering the thoughts and experiences of speech therapists using the Opetustilaus.fi -service for professional means. An invitation for an interview was also sent to social workers using the Opetustilaus.fi-service, but no responses were received.</p> <p>The aim of the research questions was to find out what are the forms of multi-professional cooperation needed between the quarters working in the field of communication teaching. The point was to find out what the role of Opetustilaus.fi -service is as a promoter for cooperation, and what were the effects on multi-professional cooperation after centralizing the communication teaching service under Opetustilaus.fi.</p> <p>The data used for the research was collected by interviewing two speech therapists as well as using the answers gathered from enquiries made during the Opetustilaus.fi '12 - seminar. The seminar was organized so that different occupational groups could meet and the cooperation and networking between them could be improved. The two interviewed speech therapists were found through the Opetustilaus.fi-service.</p> <p>This thesis concentrates on the multi-professional cooperation and centralizing of services from the perspective of communication teaching. On the research results chapter the reader can find out about the thoughts and experiences of the interviewed on the Opetustilaus.fi -service. Using the interviews and other theory basis, a table was formed, from which the present situation of cooperation and suggestions for improvement can be seen. The table shows cooperation between some quarters and for others none. The role as a cooperation promoter for Opetustilaus.fi means that it acts as a link between the quarters working in the field of communication teaching. Centralizing the communication teaching service has affected the multi-professional cooperation positively for the most part.</p> <p>This thesis can be used as an aid in multi-professional cooperation and it's improvement in communication teaching. It is also possible to use this thesis as an asset when marketing the Opetustilaus.fi -service to new regions.</p>	
Keywords multi-professionalism, cooperation, centralizing, communication teaching	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	5
2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	6
2.1 Tutkimuskysymykset	6
2.2 Tutkimusmenetelmät	7
3 EVANTIA OY	8
3.1 Opetustilaus.fi -palvelu	9
3.2 Opetustilaus.fi -palvelun prosessikuvaus	10
4 KESKITETTY KOKONAISPALVELU	12
5 KOMMUNIKAATIO-OPETUKSEEN KUULUVAT TAHOT	13
5.1 Asiakkaat	13
5.2 Suosittelevat tahot	14
5.3 Päätävä taho - Sosiaalitoimi	15
5.4 Tuottava taho – Kommunikaatio-opetusta tuottavat yritykset	16
5.5 Kommunikaatio-opettajien koulutusta antavat tahot	18
6 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	20
7 TUTKIMUKSEN ANALYSOINTI	22
7.3 Puheterapeuttien haastattelu	22
7.2 Opetustilaus.fi ´12 -seminaari	23
8.1 Moniammatillinen yhteistyö kommunikaatio-opetuksessa	25
8.2 Opetustilaus.fi -palvelun tehtävä yhteistyön edistämisessä	31
8.3 Keskittämisen vaikutus moniammatilliseen yhteistyöhön	32
9 POHDINTA	35
9.1 Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus	37
9.2 Tutkimuksen hyödyllisyys ja jatkotutkimusehdotukset	38
LÄHTEET	40
LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Kommunikaatio-opetuksen palveluprosessissa toimivat tahot eivät useinkaan ole tietoisia toistensa työnkuvasta ja työnroolista kokonaisuuden kannalta. Tieto eri tahojen välillä ei kulje suoraan ja usein opetusta saava perhe onkin ainoa, joka mahdollisesti tietää eri tahojen toimista ja päätöksistä. (Koskiniemi & Koski 2011.) Tietämättömyys saattaa johtaa tilanteeseen, jossa perhe joutuu odottamaan kommunikaatio-opetuksen aloittamista.

Opinnäytetyössä tutkittiin moniammatillista yhteistyötä ja keskitettyä kokonaispalvelua kommunikaatio-opetuksessa. Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Opetustilaus.fi -palvelun hyötyjä sekä tuottaa tutkittua tietoa, jolla pyritään lisäämään tietoisuutta kommunikaatio-opetuksesta ja sitä kautta sujuvoittamaan kommunikaatio-opetukseen liittyvää prosessia. Opinnäytetyössä on laadittu taulukko, jossa esitellään yhteistyön toimivuutta ja ehdotuksia yhteistyön kehittämiseen.

Kommunikaatio-opetuksen tahoja ovat asiakkaat, suositteluva taho eli puheterapeutit ja lääkärit, päättävä taho eli kunnan sosiaalitoimi, tuottava taho eli opetuspalveluja tarjoavat yritykset ja kommunikaatio-opettajat. Opinnäytetyössä on käsitelty myös kommunikaatio-opettajien koulutusta antavia tahoja. Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan näiden eri kommunikaatio-opetukseen liittyvien tahojen tekemää yhteistyötä. Keskitettyä kokonaispalvelua on tarkasteltu Opetustilaus.fi -palvelun näkökulmasta.

Aiheena kommunikaatio-opetusala on laaja ja kirjava. Opinnäytetyön tilaaja, Evantia Oy, on luomassa yhteistyömallia kommunikaatio-opetuksessa toimiville tahoille ja tämä opinnäytetyö tuo apua mallin löytämiseen. Opetustilaus.fi -konsepti on valtakunnallinen, mutta tällä hetkellä toiminta on keskittynyt Uudellemaalle, jonka vuoksi rajaan työni koskemaan palvelua Uudenmaan alueella.

Opinnäytetyöhön on haastateltu kahta puheterapeuttia, jotka työskentelevät kunnassa, jossa Opetustilaus.fi -palvelu on käytössä. Tutkimuksessa on käytetty myös Evantia Oy:n järjestämää Opetustilaus.fi '12 -seminaaria, joka oli suunnattu kommu-

nikaatio-opetuksen kentällä toimiville tahoille. Seminaarin tavoitteena oli muun muassa vahvistaa opetusprosessissa mukana olevien sidosryhmien yhteistyötä lisäämällä tietoisuutta eri tahojen toiminnasta. Seminaariyleisössä oli palveluun liittyvien sidosryhmien edustajia eri aloilta ja heidän tietämystään haluttiin hyödyntää niin seminaaripäivänä kuin jatkossakin. Seminaarissa käytiin keskustelua ja esitettiin osallistujille muutamia kysymyksiä, joihin vastaaminen tapahtui tekstiviestijärjestelmällä ja lippuäänestyksellä.

Opinnäytetyön tarpeellisuus viittomakielen tulkkausosalalle ja työelämälle ilmenee kokonaispalvelun tuottamisessa ja seminaarin järjestämisessä. Kaikkien seminaarin osallistujien mielestä kommunikaatio-opetusosalalla tarvitaan ammatillista yhteistyötä ja kaikki kokivat, että keskittämistä opetuskentällä olisi hyötyä. Kommunikaatio-opetuksen parissa työskentelevien tahojen välille olisi hyvä saada toimiva moniammatillinen yhteistyömalli, jolloin kaikkien tahojen työ helpottuisi. Kommunikaatio-opetuksen kehittämällä on vaikutusta myös viittomakielen tulkkausosalalle, koska viittomakommunikaatio-opetus on osa puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien opetusta.

2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin teemahaastatteluna kahdelle puheterapeutille. Puheterapeutit työskentelevät kunnassa, jolla on sopimus Opetustilaus.fi -palvelun kanssa. Tutkimuksen aineistoa kerättiin myös loka-kuussa 2012 järjestetyssä Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa.

2.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä tutkittiin moniammatillista yhteistyötä kommunikaatio-opetuksen parissa toimivien tahojen välillä sekä sitä, miten kokonaispalvelun keskittäminen Opetustilaus.fi -palveluun on vaikuttanut yhteistyöhön. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaista moniammatillista yhteistyötä kommunikaatio-opetukseen kuuluvien tahojen välillä tarvitaan?
 - Mikä on Opetustilaus.fi -palvelun tehtävä yhteistyön edistämiseksi?
2. Miten Opetustilaus.fi -palveluun keskittäminen vaikuttaa kommunikaatio-opetuksen moniammatilliseen yhteistyöhön?

2.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin teemahaastattelua, joka on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Teemahaastattelun etuna on mahdollisuus säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen vaatimalla tavalla. Haastatteluaiheiden järjestystä voi muokata haastattelun edetessä ja haastattelija voi esittää lisäkysymyksiä tarvittaessa. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teemat ovat ennalta mietittyjä, mutta tarkka kysymysten muoto ja järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 204–209.) Teemahaastattelu sopi opinnäytetyön haastattelujen menetelmäksi, koska ennen haastatteluja ei tarkalleen tiennyt, millaisia vastauksia saadaan. Haastatteluilla haluttiin selvittää moniammatillista yhteistyötä ja Opetustilaus.fi -palvelun vaikutusta yhteistyöhön puheterapeuttien työssä.

Lokakuussa 2012 järjestetyssä Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa käytiin interaktiivista keskustelua ja ajatusten vaihtoa asiantuntijoiden välillä. Seminaarissa esitettiin osallistujille kysymyksiä, joihin vastaaminen ja vastausten keruu tapahtui tekstiviestipalvelun kautta. Toisena äänestysmenetelmänä käytettiin lippuäänestystä, jolla voitiin tarkastella vastauksia kahden vaihtoehdon kysymyksiin. Näin itse seminaarissa käytävän keskustelun lisäksi saatiin dokumentoitua tietoa osallistujista ja heidän ajatuksistaan. Kyselykysymyksillä voidaan kerätä tietoa esimerkiksi vastaajien käyttäytymisestä ja toiminnasta sekä tiedoista, arvoista ja asenteista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 197).

Lähdekirjallisuudesta tutkimukseen on käytetty moniammatillisen yhteistyön ja keskittämisen teoriapohjaa, jota vasten peilattiin haastatteluissa ja seminaarissa esille tul-

leita asioita ja kokemuksia. Opinnäytetyöhön haastateltiin kahta puheterapeuttia, jotka työskentelevät kunnissa, joiden kanssa Opetustilaus.fi -palvelua käytetään. Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa toteutetut lippuäänestykset, tekstiviestiiäänestykset ja keskustelut tuovat seminaariyleisön näkökulman, mielipiteet ja kommentit tutkimusaineistoon. Koska Opetustilaus.fi -palvelusta ei ole aikaisempaa tutkimusta, haastateltiin Opetustilaus.fi -palvelun työntekijöitä useaan otteeseen koko opinnäytetyöprosessin ajan palvelun asioihin liittyen.

3 EVANTIA OY

Opinnäytetyöni tilaaja on Evantia Oy, joka on maamme johtava tulkkauspalvelujen sekä kommunikaatio-opetuksen välittämiseen keskittynyt yritys. Vuosina 2001–2004 järjestettiin valtakunnallinen Veturi-hanke, jonka tavoitteena oli tukea kuntia kuulo- ja puhevammaisten asiakkaiden tulkkipalvelujen järjestämisessä ja laadunhallintatyössä sekä voimistaa alueellista yhteistyötä ja sopimusmenetelmiä (Terveystieteiden tutkimuskeskus, 2006). Hankkeen tuloksena perustettiin Uudenmaan hankitapiirittoimikunta, joka määrittäi tuotteiden sisällön ja selkeytti palvelut kokonaisuuksiksi yhdessä palveluntuottajien kanssa. Ensimmäinen julkinen hankinta toteutettiin vuonna 2005. Toiminta siirtyi vuonna 2006 osaksi Uudenmaan erityispalvelut -kuntayhtymää.

Kolme vuotta myöhemmin, vuonna 2009, muodostui Eteva kuntayhtymä, kun Uudenmaan erityispalvelut -kuntayhtymä ja Pääjärven kuntayhtymä yhdistyivät. Samana vuonna Eteva kuntayhtymän tulkki- ja kommunikaatiopalveluista muodostui oma vastuualueensa, jolloin Evantia Oy perustettiin. Terveysrahasto Oy omistaa tällä hetkellä enemmistön Evantia Oy:n osakkeista. Toisena omistajana on edelleen Eteva kuntayhtymä. Evantia Oy kehittää ja laajentaa toimintaansa, mistä esimerkkinä on tulkkipalveluja tuottavien Omnivis Oy:n ja Sign Line Oy:n osakekantojen ostaminen. (Evantia Oy 2013a.)

3.1 Opetustilaus.fi -palvelu

Kuten aiemmin mainitsin, Uudellamaalla toimi Uudenmaan hankintapiiritoimikunta, jonka kautta järjestettiin sekä tulkkaukspalvelu että kuntien sopeutumisvalmennuksena myöntämä kommunikaatio-opetus. Tulkkipalvelujen siirtyessä Kelalle 1.9.2010 jäivät kommunikaatiopalvelut, eli opetukset, edelleen kuntien vastuulle. Uudenmaan hankintapiiritoimikunnan sopimus oli voimassa vuoden 2010 loppuun, jonka jälkeen meni aikaa ennen kuin opetuspalvelut järjestettiin kunnissa uudelleen. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 23.8.2012.)

Helsingin kaupunki, Espoo kaupunki ja Vantaan kaupunki päättivät yhdessä kilpailuttaa kommunikaatio-opetuksen. Kaupungit etsivät kokonaispalvelun tuottajaksi tahoa, joka pystyy järjestämään välityksen, opetuksen ja hallinnon, esimerkiksi laskutuksen. (Helsingin kaupunki 2011). Evantia Oy valittiin palveluntuottajaksi ja sopimuskausi alkoi 1.9.2011. Kilpailutuksessa sallittiin alihankinta. Yritys teki aluksi alihankintasopimukset 18 opetusalan yrityksen kanssa. Sittemmin alihankkijoiden määrä on kasvanut palvelun vakiinnuttua. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 23.8.2012.)

Uudenmaan muut kunnat ovat hankintapiiritoimikunnan ajoista totutusti lähettäneet kommunikaatio-opetuspäätökset Evantia Oy:lle. Vuodenvaihteessa 2011–2012 Opetustilaus.fi -konseptia alettiin laajentaa, minkä myötä Evantia Oy lähestyi kaikkia entisiä Uudenmaan hankintapiiritoimikunnan aikaisia sopimuskuntia. Syksyllä 2012 Opetustilaus.fi -konseptista lähdettiin kertomaan Varsinais-Suomen alueelle ja ensimmäinen esittelytilaisuus järjestettiin Turussa syyskuun alussa. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 23.8.2012.)

Evantia Oy koordinoi kommunikaatio-opetuksia valtakunnallisesti Opetustilaus.fi -palvelun kautta. Palveluun kuuluu sekä kommunikaatio-opetuksen välitys että tuottaminen ja laskutus. Palvelua voidaan kuvata kokonaispalveluksi, jossa kunta ja perhe saavat palvelua ”avaimet käteen” -periaatteella. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 23.8.2012.) Tällä hetkellä kommunikaatio-opetuksen tarjottavia tuotteita ovat viittomakielen, tukiviittomien, viitotun puheen ja kuvakommunikaatiomenetelmien opetus sekä muu asiakkaalle soveltuva opetus, esimerkiksi vinkkipu-

heen opetus. Asiakkaan lähiympäristölle voidaan järjestää myös kommunikaatiolaitteiden käytön ohjausta. (Kujala & Savonsalmi 2012.)

3.2 Opetustilaus.fi -palvelun prosessikuvaus

Kommunikaatio-opetuksen prosessi (kaavio 1) alkaa siitä, kun henkilöllä todetaan häiriö kielen kehityksessä tai muusta syystä kielen tuottamisessa tai ymmärtämisessä on ongelmia. Lääkäri, puheterapeutti tai kuulokeskus antaa henkilölle suosituksen kommunikaatio-opetuksesta. Suositus ja vammaispalveluhakemus toimitetaan henkilön kotikunnan sosiaalitoimeen, jonka jälkeen sosiaalitoimi myöntää maksusitoumuksen ja päättää myönnettävästä opetuksen tuntimäärästä. Päätös toimitetaan asiakkaalle ja maksusitoumus Opetustilaus.fi -palveluun. (Kujala & Savonsalmi 2012.)

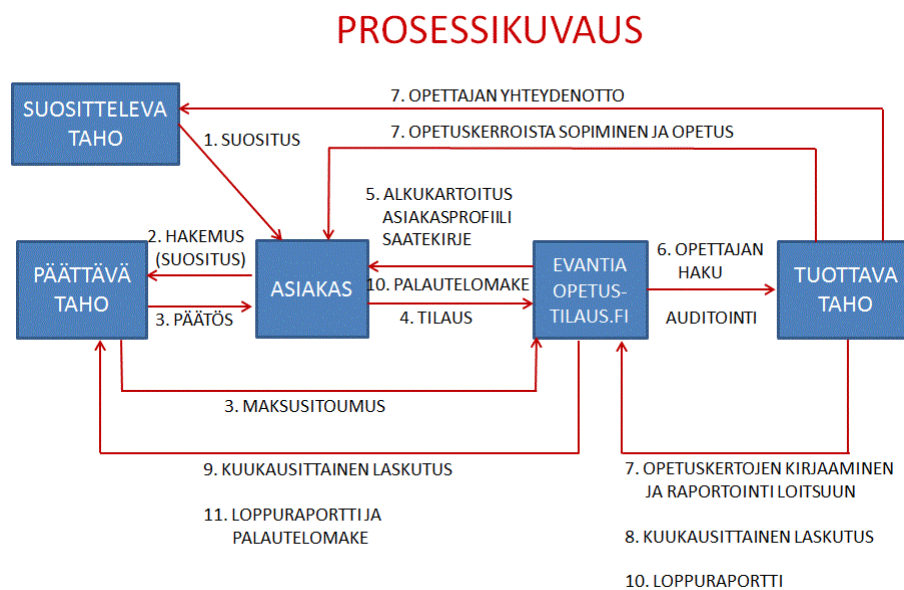
Opetustilaus.fi -palvelun koordinaattorit tekevät perheen kanssa alkukartoituksen, jossa selvitetään perheen sen hetkinen tilanne ja toiveet opetukselle. Alkukartoituksen perusteella laaditaan asiakasprofiili, jonka avulla koordinaattorit etsivät palveluntuottajien joukosta asiakkaalle sopivan opettajan. (Kujala & Savonsalmi 2012.) Opetustilaus.fi -palvelussa on mukana maan suurimmat opetuspalvelujentuottajat sekä joukko pienempiä palveluntuottajia, joiden kanssa Evantia on tehnyt alihankintasopimukset (Evantia Oy, 2013a). Sopivan opettajan löydyttyä koordinaattori lähettää asiakkaalle saatekirjeen. Opetuksesta ja aikataulusta sopiminen kuuluu opettajan tehtäviin. Opetuksen edetessä opettaja kirjaa ja raportoi toteutuneet opetukset Loitsu-ohjelmaan (Kujala & Savonsalmi 2012.)

Opetustilaus.fi -palvelun koordinaattorit ovat eri kommunikaatio-opetukseen kuuluvien tahojen käytettävissä koko opetuksen ajan (Kujala & Savonsalmi 2012). Keskitetty toiminta selventää ja helpottaa myös laskutusta. Tuottajat osoittavat opetuksista laskut Opetustilaus.fi -palveluun, joka puolestaan laskuttaa kuntia kaikista kyseisen kunnan asukkaiden opetuksista kuukausittain yhdellä laskulla. (Evantia Oy, 2013a.)

Käsitteenä laatu on vaikeasti määriteltävä, mutta yleisesti sillä tarkoitetaan tuotteen vastaavuutta asiakkaan odotuksiin ja sopivuutta käyttötarkoitukseen. Laatu on henkilö- ja tilannesidonnainen, minkä vuoksi se määräytyy aina tilanteen ja olosuhteiden

mukaan. Asiakas on laadun lopullinen tulkitsija, minkä vuoksi laatua tulisikin tarkastella asiakkaan näkökulmasta. (Salo & Hanski 2009.) Kommunikaatio-opetukseen liittyvien palvelujen tuottamisessa ei ole aina pystytty takaamaan riittävää laatua. Opetustilaus.fi -palvelun kautta halutaan luoda opetuskentälle opetuksen standardi määrittelemällä, millaista opetuksen tulisi olla ja mitä siihen tulisi kuulua. Näin voidaan nostaa opetuksen yleistä laatutasoa ja taata kaikille perheille tasavertaista ja samanlaatuista palvelua kaikkialla Suomessa. Kun yksi taho koordinoi palvelua, opetusprosessi on helpommin hallinnoitavissa ja tiedonkulku eri tahojen välillä helpottuu, kun tarpeellinen tieto on löydettävissä keskitetysti. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 23.8.2012.)

Opetustilaus.fi -konseptin kautta opetuksen laatu pyritään varmistamaan määrittelemällä koulutusehdot ja tarkistamalla opettajien pätevyys kommunikaatio-opetukseen. Parhailtaan ollaan kokoamassa toimintamallia, jossa määritellään Evantia Oy:n odotukset liittyen opetustyöhön, opettajan rooliin ja toimintatapoihin. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 23.8.2012.) Laatu pyritään varmistamaan myös auditoinnilla, jolloin joku Opetustilaus.fi -palvelun toimesta menee seuraamaan opetusta. Perheiltä saatava loppupalaute ja opettajan loppuraportti toimivat myös työkaluina laadun varmistamisessa. (Kujala & Savonsalmi 2012.)



KUVIO 1. Kommunikaatio-opetuksen prosessikuvaus. (Evantia Oy:n mukaan Niina Kojonen.)

4 KESKITETTY KOKONAISPALVELU

Akkola, Hietikko ja Viitala (2012) ovat opinnäytetyössään selvittäneet tukiviittomaopetuksen tilannetta Varsinais-Suomessa keväällä 2012. He toteavat, että viittomaopetuksen osapuolten ja perheen tilanteen helpottamiseksi opetusten välityspalvelu olisi välttämätön Varsinais-Suomen alueella.

Yhteiskunnassa järjestetään ihmisten hyväksi ja heidän tarpeisiinsa erilaisia palveluita ja asioita, joihin liittyy monia vaiheita ja kustannuksia. Toimintaan voi liittyä asiakasta hyödyttäviä ja asiakkaalta hyötyä vieviä kustannuksia. Transaktiokustannukset ovat sopimuksen valmistelun ja täytäntöönpanon tuottamat kustannukset. Palvelujen karsimista pidetään usein ratkaisuna kustannusten vähentämiseen, vaikka toimintaan voi liittyä juuri transaktiokustannuksia, jotka eivät hyödytä asiakasta. Keskittämisellä pyritään pääsemään kiinni niihin asioihin, jotka vaikeuttavat palvelua ja lisäävät transaktiokustannuksia. Ongelmat ovatkin usein systemaattisia, jatkuvia ja toistuvia. Asioiden sujuvuuden esteenä saattaa olla tiedonsaannin puute, jonka vuoksi kaikki eivät tiedä tarvittavia asioita. Siitä syystä palvelun sujuvuus kärsii. (Niemelä 2012.)

Usein palveluita on tuottamassa monia toimijoita, jotka toimivat eri lähtökohdista. Tämän vuoksi heidän välilleen tarvitaan jonkinlaista linkkiä, esimerkiksi välitystä, joka rakentaa yhteyden kaikkien näiden toimijoiden välille. Kommunikaatio-opetuksen alalla on vähän ihmisiä, jotka tarvitsevat tiettyä palvelua, esimerkiksi viittomakommunikaation opetusta. Yhtäläillä on harvoja ihmisiä, jotka pystyvät keskittymään niin vahvasti siihen, että heistä tulee alan ammattilaisia ja osaajia. (Niemelä 2012.) Kokonaispalvelun tuottaminen on yksi ratkaisu näiden ihmisten yhteen saattamisessa.

Keskittämisen hyötyjä ovat esimerkiksi kustannussäästöt, kasvava neuvotteluvoima alalla, osaamisen keskittäminen, laadun parantuminen, päällekkäisyyksien vähentyminen ja selkeä vastuunjako. Keskittämisen haittoja voi olla taas hallitsemisen vaikeutuminen, osapuolten sitoutumisongelmat, kiinteiden kustannusten kasvu, hitaampi reagointi, kilpailun rajoittuminen. Loppukäyttäjien huomioiminen heikentyy ja välikäsiä on enemmän. (Eronen & Puolakka 2012, 26.)

5 KOMMUNIKAATIO-OPETUKSEEN KUULUVAT TAHOT

Kommunikaatio-opetuksen prosessiin kuuluu monia eri tahoja, kuten luvussa 3.2 olevasta kaaviosta 1 näkyy. Seuraavassa on esitelty jokainen kommunikaatio-opetukseen kuuluva taho erikseen. Lisäksi esitellään kommunikaatio-opettajien koulutusta antavana tahona yleisimpiä koulutusohjelmia ja opintoja.

5.1 Asiakkaat

Kommunikaatio-opetuksen asiakkaista suurin osa on lapsia, mutta mukana on myös aikuisia. Kielellinen erityisvaikeus (SLI) on häiriö, jossa lapsen kielellinen toimintakyky ei kehity iän mukaisesti, vaikka näönvarainen päättely on ikätasoista. Häiriö ei myöskään selity neurologisilla, aistitoimintojen, tunne-elämän tai ympäristötekijöiden poikkeavuuksilla. (Käypä hoito 2010.) Lääkäriseura Duodecim on tehnyt reilun 10 vuoden aikana noin 100 suositusta, joiden tavoitteena on ollut tutkimus- ja hoitokäytänteiden yhtenäistäminen. Käypä hoito -suosituksia tehdään yleisimmistä sairauksista, jotka voidaan lukea kansantaudiksi. Kielellistä erityisvaikeudesta on tehty myös Käypä hoito -suositus, koska sitä on todettu noin 7 prosentilla alle kouluikäisistä lapsista. Lapsi, jolla on kielellinen erityisvaikeus, tarvitsee arjessa toimimiseen tukitoimia, esimerkiksi kielellisen oppimisen ja toimintakyvyn tukemista sekä tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä. (Asikainen 2012.) Kommunikaatio-opetusta annetaan myös kuulovammaisille ja sisäkorvaistutteen saaneille lapsille.

Aikuisella henkilöllä kielihäiriöt liittyvät puhevammaan, joka voi ilmetä puheen tuottamisen tai ymmärtämisen vaikeutena. Puhevamma voi olla synnynnäinen puhevamma, joka voi johtua kehitysvammasta, CP-vammasta tai autismista. Se voi olla myös myöhemmällä iällä saatu puhevamma, joka liittyy usein johonkin aivojen vaurioon, esimerkiksi aivoverenkierron häiriö, päähän kohdistunut isku, aivojen kasvaimet tai etenevät sairaudet. Puhevammaisten määrä riippuu puhevammaisuuden määritelmästä. Käypä hoito -suositusten, puhevammajärjestöiltä ja keskussairaaloilta saatujen tietojen pohjalta Suomessa on arviolta 50 000–65 000 puhevammaista, mikä on noin 0,9–1,2 prosenttia väestöstämme. Näistä 30 000 puhevammaista tarvitsee apu-

välineitä kommunikointiin. (Kehitysvammaliitto 2013.) Puhekielen oppimisen jälkeen kuuroutuneita ovat myös kommunikaatio-opetuksen asiakkaina.

Kommunikaatio-opetusta annetaan myös kuulonäkövammaisille esimerkiksi kommunikaatiotavan muuttuessa. Enenevässä määrin asiakkaina on myös maahanmuuttajataustaisia kuuroja. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2013.)

5.2 Suosittelevat tahot

Henkilöä hoitava puheterapeutti tai lääkäri arvioi henkilön tarpeen käyttää kommunikaatiota tukevaa tai korvaavaa menetelmää ja antaa lausunnon kommunikaatio-opetusta varten. Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointikeino valitaan yhteistyössä käyttäjän, asiantuntijoiden ja lähiympäristön kanssa. (Autio & Ylijoki 2005.)

Diagnoosi lapsen kielellisestä erityisvaikeudesta (SLI) perustuu moniammatillisen työryhmän tekemiin tutkimuksiin. Moniammatilliseen työryhmään voi kuulua esimerkiksi kielellisiin ongelmiin perehtynyt lääkäri, psykologi tai neuropsykologi, puheterapeutti sekä tarvittaessa toimintaterapeutti. Lapsen kielellistä erityisvaikeutta hoitaessaan lääkärin tehtävä on vastata diagnostiikasta sekä hoidon ja kuntoutuksen koordinoinnista. Puheterapeutti arvioi tutkimuksissaan sanaston ja käsitteistön hallintaa, ilmaisujen sanastollista, kieliopillista ja sisällöllistä koostumusta, puhemotoriikan hallintaa, kuullun ja kouluiässä myös luetun ymmärtämistä. Puheterapeutti arvioi myös lapsen kykyä olla kielellisessä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa sekä kykyä käyttää muita kommunikointikeinoja. Psykologin tai neuropsykologin tutkimuksissa taas arvioidaan lapsen kognitiivista, emotionaalista ja sosiaalista kehittymistä. (Käypä hoito 2010.)

Kommunikointihäiriöisen aikuisen kommunikoinnin kuntoutuksessa on huomioitava kolme perustekijää: kommunikoinnin sisältö, kommunikointikeino ja kommunikaation käyttö. Jokainen mainituista tekijöistä tukee toistaan ja kommunikointitaitojen kehitys riippuu tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Kommunikoinnin häiriön syytä ei välttämättä voida poistaa, mutta sen aiheuttamaa haittaa pystytään lievittämään kuntoutuksella.

Siksi kuntoutus suunnitellaan aina yksilöllisesti oireen, sen aiheuttaman haitan ja kuntoutujan henkilökohtaisten ominaisuuksien mukaan. (Papunet 2012a.)

5.3 Päättävä taho - Sosiaalitoimi

Suosituksen saatuaan asiakas toimittaa sen ja vammaispalveluhakemuksen kotikuntansa sosiaalitoimeen. Sosiaalihuoltolain 13 §:ssä on mainittu tehtäviä, joista kunnan pitää huolehtia. Sosiaalipalvelut, joiden järjestämisestä kunnan on huolehdittava, on lueteltu sosiaalihuoltolain 17 §:ssä. Kunnan sosiaalihuollon tehtävänä on sosiaalisten ongelmien ehkäisy, sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen sekä ihmisten omatoimisuuden tukeminen. Kunnan järjestämiä sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi asumispalvelut, kuntoutus ja vammaispalvelut. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Kommunikaatio-opetus kuuluu kunnan määrärahasidonnaisiin palveluihin ja tukitoimiin. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380) sekä Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (18.9.1987/759) ovat perusteita opetuksen järjestämiselle. Lain tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380)

Lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3 § ”Vastuu palvelujen ja tukitoimien järjestämisestä” mukaan kunnan on huolehdittava, että vammaisille tarkoitetut palvelut ja tukitoimet järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaisina kuin tarve vaatii. Palveluja ja tukitoimia järjestettäessä on otettava huomioon asiakkaan yksilöllinen avuntarve. Lain 8 § ”Vammaisille tarkoitetut palvelut” edellyttää, että vammaiselle henkilölle annetaan kuntoutusohjausta ja sopeutumisvalmennusta sekä muita tarpeellisia palveluja. Samoja palveluja voidaan antaa myös vammaisen henkilön lähiomaisille tai läheisestä huolehtivalle taikka muutoin läheiselle henkilölle. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 1987/380.)

Sopeutumisvalmennuksen tavoitteena on vammaisen henkilön toimintakyvyn edistäminen. Siihen kuuluvat vammaisen henkilön ja hänen lähiympäristönsä neuvonta, ohjaus ja valmennus, jotka voidaan toteuttaa yksilöllisesti tai ryhmäkohtaisesti. Sopeutumisvalmennuksella pyritään saamaan vammaisen henkilö ja hänen lähiympäristönsä hyväksymään vammasta johtuvat arkipäivän ongelmat, auttamaan vastaanottamaan psyykkiset paineet ja selvittämään käytännön ongelmat. Sopeutumisvalmennusta järjestetään erilaisten kurssien muodossa tai henkilön kotona ja se voi olla tarvittaessa toistuvaa. Sisältö määräytyy vammaisen henkilön ja hänen läheistensä tarpeesta, mutta tavoitteena on aina edistää vammaisen henkilön toimintakykyä. Sopeutumisvalmennus voi olla esimerkiksi kommunikaation edistämistä koskeva opetus tai sosiaalisen toimintakyvyn valmiuksien parantaminen. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvointin tutkimuskeskus 2012.)

5.4 Tuottava taho – Kommunikaatio-opetusta tuottavat yritykset

Saatuaan päätöksen kommunikaatio-opetuksesta kotikuntansa sosiaalitoimelta asiakas alkaa joko itse tai sosiaalityöntekijä alkaa etsiä opetusta tarjoavaa palveluntuottajaa. Uudellamaalla kommunikaatio-opetuspäätöksen saatuaan otetaan yhteyttä Opetustilaus.fi -palveluun. Opetuspalvelua tarjoavat niin suuret kuin pienetkin palveluntuottajat, joiden palveluvalikoimaan kuuluu yleensä myös tulkkaus. Opetustilaus.fi -palvelun alihankkijoista Suomen suurimpien tuottajien lisäksi erittäin merkittävän osan opetuspalvelusta tuottavat yhden tai muutaman hengen yritykset. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 22.3.2013.)

Opetustilaus.fi -palvelussa opettajan valinta on aina tapauskohtaista. Valintaan vaikuttavat asiakkaan päätöksessä kuvattu opetettava kommunikaatiomenetelmä, opettajan kommunikaatiomenetelmän osaaminen ja fyysinen sijainti asiakkaaseen nähden sekä mahdollisuus opettaa perheelle sopivana ajankohtana. Opetustilaus.fi -palvelun koordinaattori valitsee opettajan edellä mainittujen asioiden ja asiakkaalle tehdyn alkukartoituksen tietojen perusteella. Opetuksia tarjotaan opetuspalvelua tuottavalle yritykselle, jossa yhteyshenkilö välittää saamansa tiedot opettajalle. (Kujala & Savonsalmi 2012.)

Missään laissa tai virallisessa lähteessä ei ole määritelty nimikettä ”tukiviittomien opettaja” tai sitä, kuka saa tai kykenee opettamaan tukiviittomia. Yleiseksi suositukseksi ovat muodostuneet viittomakielen tulkin opinnot tai viittomakielen ohjaajan opinnot, jos ohjaajalla on suoritettuna pedagogiset valmiudet antavat opinnot. Muista ammattiryhmistä esimerkiksi puheterapeutit, erityisopettajat ja opetusalan koulutuksen saaneet kuurojen vanhempien kuulevat lapset saattavat opettaa tukiviittomia. (Autio & Ylijoki 2005.) Myös puhevammaisten tulkkeja toimii kommunikaatio-opettajina.

Jo Uudenmaan hankintapiiritoimikunnan aikana palveluntuottajat kokoontuivat säännöllisesti keskustelemaan opetuspalvelusta. Tuolloin perustettiin myös työryhmä, joka alkoi miettiä opettajien pätevyysvaatimuksia. (K. Varsio & B. Troger, henkilökohtainen tiedonanto 23.8.2012.) Työryhmä loi esityksen sopeutumisvalmennuksena annettavan kommunikaatio-opetuksen järjestämisestä. Esityksessä oli määritelty opetettavat kommunikaation tuoteryhmät, opettajien pätevyysvaatimukset ja lisät. Esityksessä tuotiin esiin asioita, joita seuraavassa mahdollisessa kilpailutuksessa olisi hyvä ottaa huomioon. Esityksen tarkoituksena oli edistää opetuksen ammatillisuutta ja toimia työkaluna sosiaalityöntekijöille. (Troger 2010.)

Työryhmän esityksessä oli määritelty opettajien vähimmäispätevyysvaatimukset, joilla pyrittiin kartoittamaan mahdollisimman tarkasti erilaiset viittomakieltä tai viittomakommunikaatiota tarjoavat koulutusmuodot. Esityksessä oli huomioitu opettajat, joilla ei ole viittomakielen, viitotun puheen tai pedagogiikan muodollista koulutusta, koska samoja koulutuksia ja tenttejä voi suorittaa omalla ajallaan ilman erityisiä pääsyvaatimuksia. Esityksen tarkoituksena oli kuitenkin varmistaa, että jokaisella kommunikaatio-opetusta antavalla tekijällä olisi jonkinlainen koulutus sekä pedagogiikasta ja viittomakommunikaatiosta. Esityksestä jätettiin pois puhevammaisten kommunikaatio-opetuksen pedagoginen osaaminen, koska ala oli tuolloin vielä suhteellisen nuori. (Troger 2010.) Opetuspalveluita tuottavien yritysten kanssa on keskusteltu pätevyysvaatimusten tarkentamisesta. Ensisijaisesti opetusta tuottava yritys on vastuussa opettajan pätevydestä. (Kujala & Savonsalmi 2012.)

Helsingin kaupungin (2011) tarjouspyynnön palvelukuvauksessa määritellään, että viittomakielen opettajalla tulee olla suoritettuna viittomakielen tulkin ammattikorkea-

koulututkinto, viittomakielen aineopinnot yliopistossa, viittomakielen ohjaajan koulutus, viittomakielilinja, viittomakommunikaation erikoistumisopinnot tai keskitason tentti viittomakielestä tai viitotusta puheesta. Tukiviittomia opettavalla henkilöllä tulee olla suoritettuna joko jokin edellä mainituista koulutuksista tai puheterapeutin tutkinto tai puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto. Kuvakommunikaatiomenetelmiä voi opettaa puheterapeutti, puhevammaisten tulkki tai opettajalla tulee olla koulutus kyseisen kuvakommunikaatiomenetelmän käyttöön. Kommunikaatiolaitteiden käyttöä ohjaava henkilö voi olla puheterapeutti tai puhevammaisten tulkki. Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa Liisa Martikainen (2012) puhui viittomakommunikaation opettajien pätevydestä. Puheenvuorossa tuli ilmi, miten erilaiset viittomakielen opettajien pätevyysvaatimuksen ovat suhteessa muiden kielten opettajien pätevyysvaatimuksiin.

Työryhmän esityksessä tuoteryhmät jaettiin kolmeen: kommunikaatiotavan alkeet, perusteet ja syventäminen. Tuoteryhmien määrittelyssä pyrittiin mahdollisimman väljään rajaukseen, jotta opetuksen järjestäjä voi toteuttaa opetuksen mahdollisimman tarkasti asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tavoitteena oli, että esitystä käyttämällä kuntien myöntämät opetustuntimäärät olisivat yhtenäiset. (Trogen 2010.) Tällä hetkellä Opetustilaus.fi -palvelussa tuoteryhmäjako ei ole käytössä.

5.5 Kommunikaatio-opettajien koulutusta antavat tahot

Kommunikaatiomenetelmien opettajina toimii ammattilaisia eri aloilta ja eri koulustaustoista, mikä näkyy myös Helsingin kaupungin (2011) tarjouspyynnössä. Yleisimmin kommunikaatio-opettajat ovat viittomakielen tulkkeja, puheterapeutteja ja puhevammaisten tulkkeja.

Viittomakielentulkin koulutusohjelmaa järjestää Suomessa kaksi oppilaitosta, Humanistinen ammattikorkeakoulu Helsingissä ja Kuopiossa sekä Diakonia ammattikorkeakoulu Turussa. (Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2013. Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2012.) Oppilaitosten järjestämä opetus eroaa hieman toisistaan. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa opiskelija voi valita ammatillisissa suuntautumisopinnoissaan pedagogiset opinnot, joiden sisältöön kuuluvat erilaisiin kielen ja kommunikaation opetustilanteisiin ja opetusmenetelmiin perehtyminen,

opettamiseen liittyviin materiaaleihin tutustuminen sekä viittomakommunikaation opetustyöhön tutustuminen. Suuntautumisopintoihin kuuluu myös harjoittelua, jonka aiheina ovat opetusmateriaalin valmistaminen, yrittäjyys viittomakielialan opetustyössä ja viittomakommunikaation opettaminen korvaavana kommunikaatiokeinona. (Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2013.) Diakonia-ammattikorkeakoulussa astui syksyllä 2011 voimaan opetussuunnitelma, jossa kahden ensimmäisen vuoden opintoihin kuuluu viittomakielialaan ja erilaisiin kommunikointitapoihin tutustuminen. Toisen opiskeluvuoden lopussa opiskelijat valitsevat suuntautumisekseen joko suomen kieleltä suomalaiselle viittomakielelle tulkkauksen tai tulkkauksen puhevammaisille henkilöille puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikaatiomenetelmillä. Jälkimmäiseen vaihtoehtoon sisältyy pedagogisten taitojen hankkiminen tukiviittomien ja tukimenetelmien opettamiseen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu, 2012.)

Puhevammaisten tulkkiksi voi opiskella Diakonia-ammattikorkeakoulun koulutusohjelman lisäksi opiskelemalla puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon, joka on ammatillinen näyttötutkinto. Se muodostuu kolmesta pakollisesta osasta: tulkkauksen palvelujärjestelmässä toimiminen, tulkkauksen ja kommunikoinnin häiriöiden tuntemus sekä tulkkauksen ja kommunikoinnin apuvälineiden käyttö. Pakollisten osien lisäksi tutkintoon kuuluu yksi valinnainen osa, yrittäjyys. Tutkinnossa huomioidaan aiemmissa opinnoissa, työelämässä ja harrastuksissa kertynyt osaaminen. Ammattitaito osoitetaan todellisia työtilanteita vastaavissa tutkintotilaisuuksissa. Tutkintojen järjestämisestä vastaa yhdessä oppilaitosten kanssa valtakunnallinen tutkintotoimikunta, johon kuuluvilla tulee olla hyvä ammattitaito kyseisen näyttötutkinnon alalta ja mestaritutkinto. Tutkintotoimikunta antaa myös todistuksen tutkinnon osan tai osien suorittamisesta. (Opetushallitus 2011.) Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinnon voi suorittaa monissa ammattiopistoissa sekä sosiaali- ja terveystieteiden oppilaitoksissa (Papunet 2011). Humanistisessa ammattikorkeakoulussa on alkamassa valmentava koulutus, jossa voi opiskella puhevammaisten erikoisammattitutkintoon kuuluvat osat, mutta näyttötutkinto on suoritettava muualla (H. Putkonen-Kankaanpää, henkilökohtainen tiedonanto 15.4.2013).

Puheterapeutiksi valmistuvat opiskelevat yliopistossa filosofian maistereiksi pääaineenaan logopedia. Suomessa logopedian opiskeleminen pääaineena on mahdollista viidessä yliopistossa: Helsingissä, Oulussa, Tampereella, Turussa ja Åbo Aka-

demissa. Tutkintoon kuuluu alkuvaiheista lähtien myös käytännön harjoittelua. Vasta Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston, Valviran, hyväksynnän jälkeen voi toimia laillistettuna puheterapeuttina. (Suomen Puheterapeuttiliitto ry. 2013.)

Kokonaisten ammattitutkintojen ja koulutusohjelmien suorittamisen sijaan kommunikaatio-opettaja voi olla suorittanut valikoiden avoimen ammattikorkeakoulun tai avoimen yliopiston opintoja, joista hän saa pätevyyden opettamiseen. Humanistisessa ammattikorkeakoulussa ja Diakonia-ammattikorkeakoulussa voi suorittaa avoimen ammattikorkeakoulun opintoja. Joissain opintojaksoissa vaaditaan tiettyjä pohjatietoja ja -taitoja, minkä vuoksi valittavat opinnot suunnitellaan aina tapauskohtaisesti. (Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013, Diakonia-ammattikorkeakoulu 2013.) Ammatillista opettajakoulutusta tarjoavat ammatilliset opettajakorkeakoulut Helsingissä, Hämeenlinnassa, Jyväskylässä, Oulussa ja Tampereella. Ammatillinen opettajakoulutus antaa pedagogisen kelpoisuuden opettajan tehtäviin ammatillisissa oppilaitoksissa, ammattikorkeakouluissa ja aikuiskoulutuskeskuksissa. Koulutus on tarkoitettu opettajiksi aikoville ja jo opettajina toimiville. (Opetushallitus 2012a.) Avoimessa yliopistossa suoritettavissa kasvatustieteen perusopinnoissa tutkitaan kasvatusta, ihmisen kasvua ja kehitystä sekä oppimista eri ikäkausina. Aikuiskasvatustieteen perusopinnoissa tarkastellaan aikuisen oppimista, kehitystä, opiskelua ja opettamista eri tasoilla. (Opetushallitus 2012b.)

6 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Lapsen ja perheen tarpeista riippuen heidän arjessaan voi olla lukuisia eri asiantuntijoita ja ammattilaisia monista erikoistumisalueista tuottamassa palveluja. (Sipari 2008, 36–37). Kuten jo aiemmassa luvussa on käsitelty, myös kommunikaatio-opetukseen kuuluu monia eri tahoja. Näiden lisäksi perheessä voi olla käynnissä muitakin kuntoutukseen liittyviä prosesseja ja niiden myötä asiantuntijoiden määrä kasvaa. Nykyään asiantuntijat ja eri ammatit ovat erikoistuneet yhä kapeammalle osaamisalueelle, eikä yhden ammatillisen sisällön osaaminen riitä kattavaan palveluun. Tämän vuoksi on tullut tarve koota eri alojen asiantuntijoita yhteen, jotta palve-

lujen käyttäjän näkökulmasta saavutettaisiin mahdollisimman hyvä lopputulos. (Sipari 2008, 36.)

Moniammatillisesta yhteistyöstä voidaan puhua silloin, kun asiantuntijoiden kesken tunnistetaan työn päämäärät ja tavoitteet. Moniammatillisen yhteistyön määritelmät vaihtelevat ideologian, toteutustavan ja toimintamuodon mukaan. Metteri (1996) ja Pietiläinen (1997) tuovat esille englanninkielisessä kirjallisuudessa käytetyt yhteistyön termit: co-operation eli hierarkkinen yhteistyö, co-ordination eli toimintojen yhdistäminen ja tehtävien jako sekä collaboration eli yhdessä työskentely, jossa tieto, valta, vastuu ja asiantuntijuus ovat jaettua. (Sipari 2008, 39.)

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuu asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylitykset sekä verkostojen huomioiminen. Moniammatillisen yhteistyön lähtökohtana on aina asiakas, joka pyritään huomioimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yhteistyön yhteydessä puhutaan synergiaa, mikä tarkoittaa sitä, että ryhmän yhteinen suoritus on parempi kuin yksittäisten jäsenten suoritus yhteensä. (Isoherranen 2004, 14–16.)

Isoherrasen (2004, 17) mukaan yhteistyötä on vähiten sellaisessa moniammatillisessa työskentelyssä, jossa eri tahot toimivat rinnakkain asiakkaan kanssa. Seuraava yhteistyön lisääntymisen taso on, kun asiantuntijat muodostavat yhdessä keskustellen yhteisen käsityksen ja räätälöidyn asiakaslähtöisen tavoitteen. Viimeisellä tasolla tehdään eniten yhteistyötä, kun asiantuntijat rikkovat sovitusti roolirajojaan asiakaslähtöisesti työskennellessään.

Puheterapeutti Minna Vironmäki (2012) puhui Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa Turussa toimivasta yhteistyöryhmästä ja yhteistyömallista. Turussa vuonna 2010 alkaneessa yhteistyöryhmässä on pohdittu, miten viittomakommunikaatio-opetuksen puolella saataisiin lisättyä yhteistyötä, koska kohtaamisia tahojen välillä ei käytännössä tällä hetkellä ole. Yhteistyön haasteiksi on koettu tiedonkulku, puheterapeuttien tietämättömyys prosessin vaiheesta ja opettajien yhteystietojen puute. Myös erilaisten perheiden tarpeet ja motivaation puute on koettu haasteina. Yhteistyön onnistumisia on ollut käytännön toiminnan alkaminen ja tiedon jakaminen työryhmän kollegoille. Turussa on myös järjestetty lokakuussa 2011 yhteistyö-seminaari viittomakommuni-

kaation opettajille, sosiaalityöntekijöille ja puheterapeuteille. Seminaarin tarkoituksena oli muun muassa verkostoituminen ja toisten työhön tutustuminen. Koski ja Koskinieni (2011) ovat opinnäytetyössään Yhteistyön avaimet laatineet toimintamallin tukiviittomaopettajien ja puheterapeuttien moniammatillisen yhteistyön kehittämiseksi. Tavoitteena on ollut, että toimintamallin avulla alalle muodostuisi vakiintunut yhteistyön käytäntö.

7 TUTKIMUKSEN ANALYSOINTI

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jolla selvitettiin moniammatillista yhteistyötä ja Opetustilaus.fi -palvelun osuutta yhteistyön kehittämisessä sekä keskittämisen vaikutusta. Tutkimuksessa käytettiin aineistona kahden puheterapeutin teemahaastattelua ja Opetustilaus.fi ´12 -seminaarissa esitettyjä kysymyksiä.

7.3 Puheterapeuttien haastattelu

Haastattelumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelukutsu (liite 3) lähetettiin tammikuun alussa 2013 ja uudelleen tammikuun lopussa niille puheterapeuteille, joiden yhteystiedot ovat Opetustilaus.fi -palvelun tiedossa. Samaan aikaan lähetettiin haastattelukutsu myös sosiaalityöntekijöille, jotka ovat työnsä kautta tekemisissä Opetustilaus.fi -palvelun kanssa. Kukaan sosiaalityöntekijä ei vastannut haastattelukutsuun, minkä vuoksi heidät rajattiin pois tutkimuksesta.

Haastattelukutsuihin vastasi kaksi Helsingissä toimivaa puheterapeuttia, jotka ovat työssään tekemisissä Opetustilaus.fi -palvelun kanssa. Heidän kanssaan sovittiin yksilöhaastatteluajat. Molemmat puheterapeutit ovat olleet mukana palvelun aloittamisesta asti ja tehneet muutamia suosituksia kommunikaatio-opetuksesta, jotka ovat toteutuneet Opetustilaus.fi -palvelun kautta.

Noin viikko ennen sovittuja haastatteluja lähetin haastateltaville suunnittelemani haastattelurungon (liite 4), jossa oltiin teemoitellut kysymykset kahteen teemaan:

moniammatillinen yhteistyö ja Opetustilaus.fi -palvelu. Haastattelurunkoon tutustuminen oli vapaaehtoista. Tarkoituksena oli orientoida haastateltavat tulevaan haastatteluun. Haastatteluista toinen järjestettiin helmikuussa 2013 ja toinen maaliskuussa 2013.

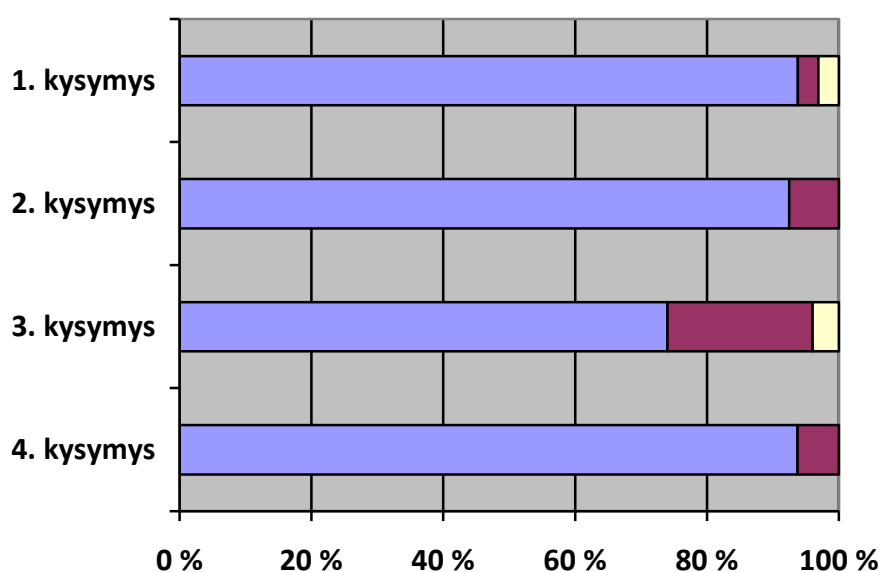
Haastattelutilanteiden aluksi käytiin läpi haastattelun nauhoituksen lupalapun (liite 5). Haastattelurunkoa käytettiin vain muistin tukena ja apukysymyksinä. Haastattelut itsessään toteutettiin keskusteluina, joita haastattelija johti. Haastateltavilla oli mahdollisuus kertoa myös kokemuksistaan Opetustilaus.fi -palvelun ulkopuolelta. Haastatteluissa keskusteltiin yleisesti moniammatillisesta yhteistyöstä, yhteistyöstä puheterapeuttien ja kommunikaatio-opettajien välillä sekä Opetustilaus.fi -palvelun vaikutuksesta yhteistyöhön.

7.2 Opetustilaus.fi ´12 -seminaari

Evantia Oy järjesti 12.10.2012 Opetustilaus.fi ´12 -seminaarin, jonne oli kutsuttu kommunikaatio-opettajia, palveluntuottajia, puheterapeutteja, sosiaalityöntekijöitä sekä edustajia oppilaitoksista, joista valmistuneet antavat kommunikaatio-opetusta. Seminaarin tarkoituksena oli tuoda kommunikaatio-opetukseen liittyvät osapuolet yhteen ja järjestää tilaisuus, jossa osallistujat voivat kertoa palveluprosessista omasta näkökulmastaan. Seminaarin tavoitteena oli myös kertoa Opetustilaus.fi -konseptin roolista ja tehtävistä prosessissa. (Evantia Oy 2013b.)

Opetustilaus.fi ´12 -seminaarin ohjelmassa (liite 1) oli puhujia eri aiheista. Markku Niemelän (2012) puheenvuoro oli palvelujen keskittämisestä ja palvelujen toimivasta järjestämisestä kuntien näkökulmasta. Marja Asikainen (2012) käytti puheenvuoron Käypä hoito -suosituksista ja kielellisestä erityisvaikeudesta. Kommunikaatio-opetuksen käytännön kokemuksesta kertoi opetusta saaneen perheen isä. Tunteiden vaikutuksesta vuorovaikutustilanteissa kertoi kouluttaja Eini Hämäläinen. Puheterapeutti Minna Vironmäki (2012) kertoi Turussa toimivasta yhteistyöryhmästä ja yhteistyömallista. Humanistisen ammattikorkeakoulun yliopettaja Liisa Martikainen (2012) toi puheenvuorossaan keskusteluun opettajien pätevyyden.

Seminaariin osallistui yhteensä 109 osallistujaa. Seminaarissa käytettiin kahta tapaa kerätä osallistujien mielipiteitä puhujien välissä esitettyihin kysymyksiin. Osallistujille oli jaettu punainen EI-paperi ja valkoinen KYLLÄ-paperi, joita nostamalla osallistajat vastasivat heille esitettyihin kysymyksiin (liite 2). Monivalintaisiin kysymyksiin osallistajat vastasivat lähettämällä tekstiviestin palvelunumeroon. Vastausprosentit näytettiin yleisölle heti kysymyksen jälkeen, jolloin voitiin todeta, mitä mieltä yleisö oli. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään seminaarin osallistujien mielipiteitä kysyttäviin asioihin. Kysymysten jälkeen oli mahdollisuus keskustella lyhyesti aiheista, mutta keskustelua ei syntynyt lähes ollenkaan. Tekstiviestiäänestyksellä seminaariyleisöltä kysyttiin mielipiteitä neljään kysymykseen (liite 2). Seminaarin koko osallistujamäärään nähden tekstiviestiäänestyksen vastaajamäärä jäi alhaiseksi, keskimäärä 35 vastaajaa/kysymys. Alhainen vastaajamäärä johtui siitä, että useimmilla seminaarin osallistujilla oli palvelunumeron esto puhelimessa päällä, minkä vuoksi vastaaminen ei onnistunut. Vaikka vastaaminen olikin maksutonta, se ei teknisesti ollut mahdollista palvelunumeron eston vuoksi. Tekstiviestiäänestyksien vastaajien mielipiteiden jakaantuminen on esitetty kuviossa (kuvio 2). Tekstiviestiäänestyksen ja lippuäänestyksen tuloksista voidaan todeta, että seminaarin osallistajat olivat lähes poikkeuksetta samaa mieltä kaikista asioista.



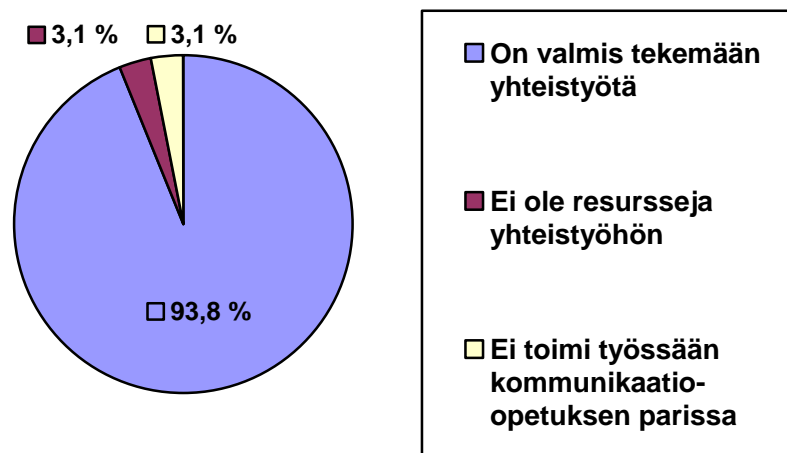
KUVIO 2. Vastaajien mielipiteiden jakaantuminen tekstiviestiäänestyksessä.

8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä kappaleessa esitellään tutkimustulokset, jotka on jaoteltu tutkimuskysymysten mukaisesti alaotsikoihin.

8.1 Moniammatillinen yhteistyö kommunikaatio-opetuksessa

Kommunikaatio-opetukseen kuuluu eri tahoja, jotka on esitelty luvussa 5. Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa paperisen lippuäänestyksen tuloksena todettiin, että kaikkien osallistujien mielestä kommunikaatio-opetuslalla tarvitaan ammatillista yhteistyötä. Suurin osa seminaarin osallistujista vastasi myös omassa työssään tehneensä yhteistyötä kommunikaatio-alalla. Kuviossa (kuvio 3) on esitetty Opetustilaus.fi '12 -seminaarin tekstiviestiiäänestyksen tulos ensimmäiseen kysymykseen. Vastaajista (N=40) 93,8 % olisi valmis tekemään yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa. Vastaajista 3,1 % koki, ettei heillä ole resursseja yhteistyöhön ja 3,1 % vastaajista ei toiminut työssään kommunikaatio-opetuksen parissa. Vastausten perusteella voidaan todeta, että moniammatillisen yhteistyön kehittämiseksi kommunikaatio-opetuksen alalla on tarvetta.



KUVIO 3. Vastaajien valmius tehdä yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa

Taulukossa (taulukko 1) on kuvattu yhteistyötä kommunikaatio-opetukseen kuuluvien tahojen välillä. Mustalla lihavoidulla tekstillä on Opetustilaus.fi -palvelun prosessikuvauksessa esitetyt asiat. Vihreällä tekstillä on puheterapeuttien haastatteluissa esille tulleita asioita, joita he kohtaavat työssään. Punaisella tekstillä on yhteistyöhön liittyviä kehitysehdotuksia ja tarpeita, joita tuli ilmi haastatteluissa ja Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa.

Asiakkaalla on kommunikaatio-opetuksen prosessikuvaukseen (kaavio 1) liittyvän yhteistyön lisäksi yhteistyötä suosittelleen tahon kanssa muun kuntoutusprosessin puitteissa. Suosittelleen tahon kanssa asiakas saattaa keskustella esimerkiksi opetuksen sujumisesta. Haastatteluissa tuli ehdotuksena ilmi, että asiakas voisi kutsua kommunikaatio-opettajan osallistumaan myös kuntoutukseen liittyviin palavereihin. Asiakkaan ja Opetustilaus.fi -palvelun välillä tehtävään yhteistyöhön kuului myös opetuksen laadusta keskusteleminen, esimerkiksi niissä tilanteissa, kun opetuksessa tulee ongelmia.

Suosittelva taho saattaa tehdä asiakkaan kanssa paljonkin yhteistyötä kommunikaatio-opetukseen liittyen. Haastatteluissa mainittiin erityisesti tiedustelu opetuksen sujumisesta. Joissain tilanteissa suosittelva taho voi myös kannustaa asiakasta yhteydenottoon, jos opetuksessa on ilmennyt ongelmia. Suosittelleen tahon ja päättävän tahon välillä yhteistyö liittyy usein kommunikaatio-opetuksen järjestämiseen ja asiakkaan tilanteeseen. Haastatelluilla puheterapeuteilla ei ollut haastatteluhetkellä kokemusta suosittelleen tahon ja tuottavan tahon välisestä yhteistyöstä käytännössä ollenkaan. Molemmissa haastatteluissa yhteistyön puuttumista korostettiin. Haastateltavat kokivat, että tuottavan tahon kanssa olisi tarpeellista keskustella opetuksen sisällöistä ja tavoitteista sekä asiakkaan tarpeista. Opetustilaus.fi -palvelun ohjeistuksessa sanotaan, että kommunikaatio-opettajan tulisi olla yhteydessä suositelleeseen tahoon opetuksen alussa. Myös opetuksen tulosten arvioinnissa yhteistyö tuottavan tahon kanssa olisi tarpeellista. Opetustilaus.fi -palveluun suosittelva taho on tehnyt yhteistyötä kysyessään kommunikaatio-opettajan yhteystietoja, ottaessaan yhteyttä asiakkaan puolesta tai suositellessaan esimerkiksi puhevammaiselle asiakkaalle tiettyä kommunikaatio-opettajaa.

Kuten taulukosta 1 voidaan haastatteluiden perusteella todeta, että päättävällä taholla ei ole kommunikaatio-opetuksen prosessikuvauksen (kaavio 1) lisäksi muuta yhteistyötä eri tahojen kanssa, paitsi suosittelleen tahon kanssa tehtävä yhteistyö. Päättävä taho saattaa pohtia suosittelleen tahon kanssa asiakkaan tilannetta ja opetuksen kiireellisyyttä. Taulukosta voidaan myös todeta, että päättävän tahon ja tuottavan tahon välillä ei ole yhteistyötä lainkaan. Näiden tahojen välillä yhteistyö ei välttämättä ole tarpeellista, koska tieto kommunikaatio-opetuksen päätöksestä ja sujumisesta kulkee Opetustilaus.fi -palvelun kautta. Muuta yhteistyötä näiden kahden tahon välillä ei luultavasti tarvitakaan. Koska haastateltavat edustivat suosittellevaa tahoja, haastatteluissa ei välttämättä tullut ilmi kaikkia yhteistyöhön liittyviä asioita, joita päättävä taho tekee.

Haastatteluissa ei tullut myöskään ilmi, onko tuottavalla taholla prosessikuvauksessa esitettyjen asioiden lisäksi muuta yhteistyötä. Tuottava taho on luultavasti hyvinkin paljon yhteydessä Opetustilaus.fi -palveluun, mutta näitä asioita ei haastatteluissa mainittu. Oletettavasti haastateltavilla ei myöskään ole tietoa tuottavan tahon ja muiden tahojen välisestä yhteistyöstä. Prosessikuvauksessa on sanottu, että tuottava taho ottaa yhteyttä suosittellevaan tahoon. Haastatellut puheterapeutit eivät kuitenkaan olleet saaneet tuottavalta taholta yhteydenottoja.

Opetustilaus.fi -palvelu on prosessikuvauksessa (kaavio 1) ilmitulevien asioiden lisäksi tehnyt yhteistyötä suosittelleen tahon kanssa ottamalla yhteyttä esimerkiksi kahden eri kommunikaatiomenetelmän opetukseen tarkoitettujen tuntien jakamisessa, koska opetustunnit ovat erihintaisia eri kommunikaatiomenetelmissä. Haastatteluissa ehdotettiin, että Opetustilaus.fi -palvelu ilmoittaisi suoraan suosittellevalle taholle kommunikaatio-opettajan yhteystiedot. Haastatteluissa tärkeimmäksi asiaksi nousi ehdottomasti opetusprosessiin liittyvän informaation jakaminen. Molemmat haastateltavat kokivat, että tieto opetuksen alkamisesta ja loppumisesta olisi tarpeen. Toinen haastateltavista haluaisi tiedon myös, jos opetuksen aikana tapahtuu jotain muutoksia, esimerkiksi opettaja vaihtuu tai opetuksessa on tauko. Erityisen tärkeänä pidettiin palautteen ja loppuraportin saamista opetuksesta. Haastateltavat mainitsivat, että haluaisivat myös tarkempaa tietoa suositeltavista tuotteista.

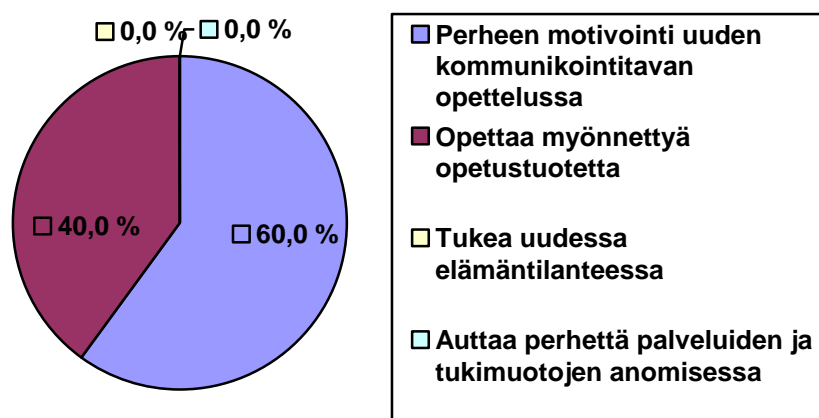
TAULUKKO 1. Yhteistyö kommunikaatio-opetukseen kuuluvien tahojen välillä

OTETAAN YHTEYTTÄ →	A. ASIAKAS	B. SUOSIT- TELEVA TAHO	C. PÄÄTTÄ- VÄ TAHO	D. TUOTTA- VA TAHO	E. OPETUS- TILAUS.FI -PALVELU
YHTEYDEN- OTTAJA ↓					
1. ASIAKAS		Tarve tutki- mukselle Kuntoutus- prosessi Opetuksen sujuminen	Suosituksen toimittami- nen	Opetuksen peruuntumi- nen Opettajan osallistuminen palavereihin	Tilaus Loppupa- laute Opetuksen laatu
2. SUOSIT- TELEVA TAHO	Suosituksen tekeminen Kuntoutus Tiedustelu opetuksesta Kannustus yhteydenot- toon ongelmä- tilanteessa		Asiakkaan tilanne Palvelun jär- jestyminen	Keskustelu opetuksen sisällöstä ja perheen tar- peista Tulosten arvi- ointi	Opettajan yhteystiedot Yhteydenotto asiakkaan puolesta Suositus hlö- kohtaisesta opetuksesta
3. PÄÄTTÄ- VÄ TAHO	Päätöksen tekeminen	Palaute ope- tuksesta Asiakkaan tilanne Opetuksen kiireellisyys		-	Päätöksen toimittami- nen
4. TUOTTA- VA TAHO	Opetuksen järjestäminen Aikataulu	Yhteydenotto	-		Kirjaus ja raportointi Laskutus Loppuraport- ti
5. OPETUS- TILAUS.FI -PALVELU	Alkukartoitus Asiakaspro- fiili Saatekirje Palauteforma- li	Opetustuottei- den tuntimää- rän tarkennus Opettajan yhteystiedot Opetuksen alkaminen, muutokset ja loppuminen Palaute ja loppuraportti Tietoa suosi- teltavista tuot- teista	Laskutus Palaute ja loppuraportti	Opettajan etsiminen Auditointi	

Joissain kunnissa ja opetuspalvelua tuottavissa yrityksissä on Opetustilaus.fi -palvelulle määritelty yhteyshenkilö, jonka kautta kaikki tieto ja tiedotus toivotaan tulevan. Tämä saattaa olla yksi syy, miksei yhteistyö kaikkien tahojen välillä toimi ja mikseivät mahdollisesti kaikki toimijat saa tietoa toisistaan. Suosittelevan tahon ja päättävän tahon työskentelyä ohjaa vahvasti myös heidän työskentelykuntansa oh-

jeistukset. Samoin tuottavilla tahoilla saattaa olla yrityskohtaisia toimintaohjeita, jotka liittyvät kommunikaatio-opetukseen ja tiedottamiseen.

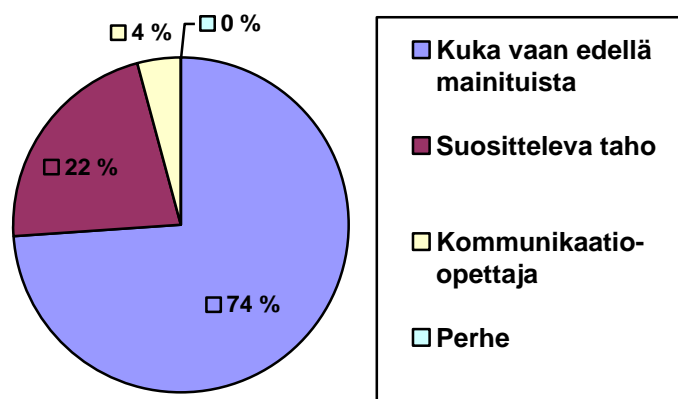
Kuviosta (kuvio 4) nähdään, että Opetustilaus.fi ´12 -seminaarissa tekstiviestiiänestyksen (N=37) vastaajista 40 % mielestä opettajan ensisijainen tehtävä on opettaa myönnettyä opetustuotetta. Opettajan ensisijaiseksi tehtäväksi 60 % vastaajista totesi perheen motivoinnin uuden kommunikointitavan opettelussa. Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että opettajan ensisijainen tehtävä olisi tukea perhettä uudessa elämäntilanteessa tai auttaa perhettä palveluiden ja tukimuotojen anomisessa. Suosittelevan tahon ja järjestävän tahon olisi hyvä tehdä yhteistyötä juuri tällaisen roolijaon selventämiseksi.



KUVIO 4. Opettajan ensisijainen tehtävä.

Kuviossa (kuvio 5) näkyy, että Opetustilaus.fi -seminaarissa tekstiviestiiänestyksen (N=30) vastaajista 4,3% mielestä opettaja voi antaa suosituksen kommunikaatio-opetuksessa käytettävästä erityismateriaalista, esimerkiksi Viittis-kansiosta. Vastaajista 21,7 % oli sitä mieltä, että puheterapeutti tai muu opetusta suositellut taho voi antaa suosituksen erityismateriaalista. Yksikään vastaajista ei ollut sitä mieltä, että vain perhe voisi antaa suosituksen, mutta 73,9 % vastaajista oli sitä mieltä, että kukaan edellä mainituista voisi antaa suosituksen kommunikaatio-opetuksessa käytet-

tävistä erityismateriaalista. Suosittelijan ja tuottavan tahon välillä tehtävän yhteistyön tuloksena voitaisiin päätyä esimerkiksi yhdessä suositteluun erityismateriaalin käyttöä kommunikaatio-opetuksessa.



KUVIO 5. Kommunikaatio-opetuksessa käytettävän erityismateriaalin suosittelija.

Puheterapeuttien haastatteluissa tuli ilmi, että he ovat tottuneita moniammatilliseen yhteistyöhön useiden tahojen kanssa muussa työssään. Toisessa haastattelussa ehdotettiin, että kommunikaatio-opettaja voisi osallistua perheen kanssa puheterapeutin palaveriin ja toisaalta taas puheterapeutti voisi olla mukana joillain opetuskerroilla. Tällaisen ehdotuksen toteuttamisessa todettiin olevat käytännön järjestelyjen kannalta hankaluuksia, esimerkiksi kuntien ohjeistuksissa ja työaikojen sopivuudessa.

Puheterapeuttien haastatteluissa todettiin, että vaikka yhteistyötä ei tällä hetkellä tahojen välillä kovin merkittävässä määrin olekaan, he saavat tarvittaessa tietoa opetuksesta, esimerkiksi asiakkaan perheen tai kuntouttavan puheterapeutin kautta. Moniammatillisen yhteistyön suosittelijan tahon ja tuottavan tahon välillä on erityisen tärkeää silloin, jos opetuksessa tulee jotain ongelmia.

Tällä hetkellä kommunikaatio-opetuksen eri tahojen välinen yhteistyö on moniammatillista työskentelyä rinnakkain asiakkaan kanssa, kuten Isoherranen (2004) kuvaa. Kommunikaatio-opetuksen moniammatillisessa yhteistyössä olisi kuitenkin hyvä päästä sellaiselle tasolle, jossa asiantuntijat muodostavat yhdessä keskustellen yh-

teisen käsityksen ja asiakaslähtöisen tavoitteen. Kolmannella tasolla asiantuntijat rikkovat sovitusti roolirajojaan työskennellessään asiakaslähtöisesti, mikä voi olla perusteltua erityisesti kuntoutuksen alalla. Eini Hämäläinen (2012) toi Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa puheenvuorossaan ilmi moniammatilliseen työskentelyyn liittyvän yhteistyön ja kommunikoinnin. Kaikissa vuorovaikutustilanteissa tarvitaan kommunikointia toisten ihmisten kanssa, jolloin jokaisen osapuolen tunteet vaikuttavat viestin välittymiseen. Ihmisten pitää tunnistaa lähettämänsä ja vastaanottamansa tunteet, jotta he voisivat ymmärtää viestin sisällön oikein.

8.2 Opetustilaus.fi -palvelun tehtävä yhteistyön edistämässä

Puheterapeuttien haastatteluissa todettiin, että Opetustilaus.fi -palvelun välitykseen on helppo ottaa yhteyttä missä tahansa asiassa ja soittamiseen on matala kynnyks. Vaikka kumpikaan haastateltavista ei ollut ottanut yhteyttä välitykseen montaakaan kertaa, koettiin, että on hyvä asia, että on olemassa mahdollisuus ottaa yhteyttä.

Haastatteluissa nousi esille kolme teemaa, joihin puheterapeutit ehdottivat muutoksia. Ensimmäinen asia oli yhteystietojen antaminen suoraan toiselle taholle. Molemmilla haastatteluissa tuli ilmi ehdotus, että suositelleen tahon yhteystiedot annettaisiin suoraan kommunikaatio-opettajalle. Toinen haastatelluista ehdotti myös, että kommunikaatio-opettajan löydyttyä puheterapeutille ilmoitettaisiin opettajan yhteystiedot. Tämä madaltaisi kynnystä ja mahdollistaisi yhteydenoton myös toisin päin tarvittaessa. Toivottiin kuitenkin, että tuottavan tahon kommunikaatio-opettaja ottaisi yhteyttä suositelleeseen tahoon, kuten Opetustilaus.fi -palvelun prosessikuvauksesakin esitetään. Yhteystietojen luovuttaminen helpottaisi eri tahojen työtä, kun yhteystiedot olisivat jo valmiina. Näin ei tarvitsisi ensin ottaa yhteyttä välitykseen selvittääkseen yhteystiedot, kun asiaa toiselle taholle ilmenee. Opetustilaus.fi -palvelussa ei kuitenkaan välttämättä ole tiedossa suositelleen puheterapeutin yhteystietoja, mikä hankaloittaa yhteystietojen jakamista.

Ehdotusten toiseksi teemaksi nousi vahvasti opetuksesta tulleen palautteen saamisen tärkeys. Molemmilla haastateltavista oli haastatteluhetkellä sellainen kokemus, etteivät he ole saaneet opetuksien palautteita itselleen luettavaksi. Opettajan teke-

män loppuraportin saaminen on tärkeää heidän työssään. Esimerkiksi opetuksen sujuminen vaikuttaa asiakkaan kokonaistilanteen ja opetuksen jatkumisen suunnitteluun sekä mahdollisiin jatkosuosituksiin. Perheen antaman palautteen saaminen koettiin myös tärkeäksi, mutta sen puheterapeutit saavat tietoonsa myös suoraan perheeltä tarvittaessa. Tästä syystä opettajan antama loppuraportti auttaa hahmottamaan opetuksen kokonaistilanteen, koska joskus opettajalla ja asiakkaalla voi olla eriävät mielipiteet opetuksen jatkumisen tarpeesta. Kuten edellä mainittiinkin, ei Opetustilaus.fi -palvelulla ole välttämättä tiedossa suositelleen puheterapeutin yhteystietoja, minkä vuoksi loppupalaute ja -raportti toimitetaan vain asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimeen, eli päättävälle taholle.

Kolmantena teemana haastattelukysymysten pohjalta nousi esille myös Opetustilaus.fi -palvelun tiedotus. Molemmissa haastatteluissa todettiin, että Evantian vierailu syksyllä 2012 puheterapeuttien palaverissa oli ollut hyödyllinen ja tarpeellinen. Vierailu oli auttanut erityisesti mahdollisesti suositeltavien kommunikaatiomenetelmien hahmottamista. Yhteistyön ja tiedotuksen foorumiksi ehdotettiin järjestettäväksi ilmaisia yhteistyöpalavereita, joilla olisi tarkka rajattu teema ja jotka olisivat ajallisesti enimmillään muutaman tunnin mittaisia. Yhteistyöpalaveriin kutsuttaisiin osallistumaan suosittelevat tahot, päättävät tahot sekä tuottavat tahot. Opetustilaus.fi '12 -seminaarin kaltaisiin kalliisiin kokopäivän kestäviin tapahtumineen osallistuminen on vaikeaa. Kuitenkin Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa päivän lopuksi lippuäänestyksellä kaikki vastaajat totesivat, että uudelle vastaavalle seminaarille olisi tarvetta esimerkiksi vuoden kuluttua. Kiire onkin usein syynä siihen, ettei yhteiseen keskusteluun ja yhteiseen tiedon prosessointiin ole mahdollisuutta (Isoherranen 2004, 149). Minna Vironmäki (2012) kertoi Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa Turussa vuonna 2010 alkaneesta yhteistyöryhmästä, jossa on pohdittu, miten viittomakommunikaatio-opetuksen puolella saataisiin lisättyä yhteistyötä, koska kohtaamisia toisten tahojen kanssa ei käytännössä tällä hetkellä ole.

8.3 Keskittämisen vaikutus moniammatilliseen yhteistyöhön

Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa ja puheterapeuttien haastatteluissa tuli ilmi, että kokonaispalvelun keskittämisestä on hyötyä. Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa lippu-

äänestyksessä kaikki kokivat, että keskittämisestä opetuskentällä olisi hyötyä. Molemmat haastatellut puheterapeutit kokivat hyväksi asiaksi, että on olemassa yksi taho, jolla on tieto koko prosessista ja siihen kuuluvista asioista. Haastatteluissa keskitetyn kokonaispalvelun koettiin myös helpottaneen puheterapeuttien työtä, koska yksi taho hoitaa kommunikaatio-opetukseen liittyvän prosessin eri vaiheita, joista osan puheterapeutit joutuivat ennen hoitamaan työnsä ohella. Opetustilaus.fi '12 -seminaarissa Markku Niemelän (2012) puheenvuoron jälkeisessä keskustelussa nousi ilmi, että toiminnan keskittäminen ei vaadi välttämättä fyysistä keskittämistä, vaan toimintaa voi olla myös hajautetusti. Palvelun tuottamiseen keskittyminen ja ydinosaamisen löytäminen on tärkeää myös opetuspalveluissa. Puheterapeuttien haastattelussa pohdittiin myös sitä, että toisaalta keskitetty palvelu on kuitenkin poistanut puheterapeuttien työstä sen ainoan puhelinsoiton tuottavan tahon kanssa, kun suosittelijan ei tarvitse enää etsiä asiakkaalle kommunikaatio-opettajaa.

Puheterapeutit kokivat myös keskitetyn kokonaispalvelun vaikuttaneen prosessin sujuvuuteen positiivisesti. Näin heidän on helpompi suositella kommunikaatio-opetusta, kun on varmuus siitä, että todennäköisesti asiakkaalle löydetään sopiva opettaja hyvinkin nopeasti, jos päättävä taho hyväksyy suosituksen. Opetustilaus.fi -palvelun kautta suosittellevalle taholle on entistä selkeämpää esimerkiksi se, mitä kommunikaatiomenetelmiä palveluntuottajilla on tarjolla, mikä taas vaikuttaa päätökseen suositella tietyn kommunikaatiomenetelmän opetusta. Toisaalta haastatteluissa toivottiin lisää tietoa tarjolla olevista opetustuotteista.

Keskitetty kokonaispalvelu koettiin ratkaisevaksi tekijäksi erityisesti negatiivisen palautteen antamisessa. Näin yhteyttä ei välttämättä tarvitse ottaa itse suoraan palautteen kohteeseen, vaan opetuksen laatuun liittyvän palautteen kertominen onnistuu välityksen kautta. Tämä taas saattaa helpottaa puheterapeuttien työtä, kun perheellä on olemassa kanava palautteen antamiseen, eikä puheterapeutin tarvitse ottaa yhteyttä opettajaan perheen puolesta.

Toisessa haastattelussa haastateltava totesi, että Opetustilaus.fi -palveluun liittyvät suunnitelmat kuulostavat hyviltä ja hän toivoi niiden päätyvän myös käytäntöön. Moniammatillinen yhteistyö tarjoaa monenlaisia mahdollisuuksia järjestellä työtä uudelleen ja ottaa käyttöön uusia yhteistyön muotoja (Isoherranen 2004, 149).

Haastatteluissa pohdittiin myös kilpailutuksen vaikutusta kokonaispalvelun tuottamiseen. Nykyistä kolmen vuoden sopimusta pidettiin puheterapeutin näkökulmasta lyhyenä aikana, jolloin vasta opitaan käyttämään palvelua aktiivisesti. Esille nousi huoli työntekijöiden vaihtuvuudesta ja palvelun mahdollisesta muutoksesta uuden kilpailutuksen myötä. Toisaalta esille tuotiin toiveita liittyen uuteen kilpailutukseen. Toisessa haastattelussa ehdotettiin, että ennen uutta kilpailutusta päättäjät kävisivät keskustelua tai kommenttikierroksen työntekijöiden kanssa palvelusta ja asioista, joita kilpailutuksessa tulisi ottaa huomioon. Palvelusta päättävien tämänhetkinen työ saattaa olla niin kaukana itse tavallisesta opetusprosessiin liittyvästä työstä, etteivät he osaa ottaa huomioon kaikkia siihen vaikuttavia asioita.

Opetustilaus.fi -seminaarissa kommunikaatio-opetusta saavan perheen puheenvuorossa toivottiin myös palvelua tai tahoja, jolta perheet ja asiakkaat saisivat kerralla yhdestä paikasta kaikki mahdolliset tiedot ja ohjeet. Tämän toteutumista kommunikaatio-opetukseen liittyvässä kokonaispalvelussa on hyvä pohtia. Tarvetta voisi olla jonkin erillisen tahon järjestämälle portaalille, jonne kerättäisiin kaikki tieto, joka liittyy kommunikaatio-opetuksen prosessiin. Esimerkiksi kuulovammaisen lapsen vanhemmille on koottu heille suunnattu tieto- ja vertaistukiportaali, Kuuloavain.fi-sivusto, joka on Kuulovammaisten Lasten Vanhempien Liitto ry:n ja LapCI ry:n yhteistyöhanke. (Kuuloavain.fi 2012).

Kunnilta taas toivottiin joustavuutta opetustuntien jakamiseen myös esimerkiksi asiakkaan päivähoidon henkilökunnalle tai muulle lähipiirille. Näin asiakkaan ympärillä toimivista ihmisistä mahdollisimman moni pystyisi kommunikoimaan asiakkaan kanssa, mikä taas tuottaisi parempia tuloksia asiakkaan näkökulmasta.

Toisessa haastattelussa todettiin, että kokonaispalvelusta pitäisi karsia kaikki turha byrokratia ja työvaiheet pois. On tärkeää pitää palvelu mahdollisimman halpana, jotta mahdollisimman monella olisi siihen mahdollisuus. Keskitetyssä kokonaispalvelussa kaiken yhteydenpidon ja palvelun tulee olla avointa, mikä taas itsestään kehittää yhteistyötä eri tahojen välillä.

9 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia moniammatillista yhteistyötä ja keskitettyä kokonaispalvelua kommunikaatio-opetuksessa. Tavoitteena oli myös tutkia Opetustilaus.fi -konseptin hyötyjä sekä tuottaa tutkittua tietoa, jolla pyritään lisäämään tietoisuutta ja sitä kautta sujuvoittamaan kommunikaatio-opetukseen liittyvää prosessia. Onnistuin asettamassani tavoitteessa mielestäni hyvin. Opetustilaus.fi -palveluun liittyviä opinnäytetöitä on aiemmin tehty ainoastaan yksi, Akkolan, Hietikon ja Viitalan (2012) Kohtaamattomuuksia. Keväällä 2013 on valmistumassa myös Humanistisesta ammattikorkeakoulusta Känkäsen opinnäytetyö, joka käsittelee Opetustilaus.fi -palvelua työssään käyttävien tukiviittomaopettajien eettisiä haasteita sekä Diakonia-ammattikorkeakoulusta Brusilan ja Piironen opinnäytetyö, joka käsittelee Opetustilaus.fi -palvelun perheille lähetettävän palautekyselyn kehittämistä. Näin ollen tämäkin opinnäytetyö lisää tietoisuutta Opetustilaus.fi -palvelusta ja sujuvoittaa kommunikaatio-opetukseen liittyvää prosessia.

Ensimmäinen päätutkimuskysymys oli ”Millaista moniammatillista yhteistyötä kommunikaatio-opetukseen kuuluvien tahojen välillä tarvitaan?”. Moniammatillisesta yhteistyöstä voidaan puhua silloin, kun asiantuntijoiden kesken tunnustetaan työn päämäärät ja tavoitteet. Tutkimuksessa selvitettiin, millainen on kommunikaatio-opetuksen prosessi ja mitä tahoja siihen kuuluu sekä millaista yhteistyötä tahojen välillä tulee olla prosessin näkökulmasta. Puheterapeuttien haastatteluiden avulla saatiin suositteluvan tahon ajatuksia siitä, millaista muuta yhteistyötä tahojen välillä tarvittaisiin. Suositteluvan tahon ja tuottavan tahon tulisi haastateltavien mielestä tehdä enemmän yhteistyötä, koska tällä hetkellä yhteistyötä on todella vähän tai ei ollenkaan. Haastatteluista saatiin esille tärkeitä näkökulmia. On kuitenkin huomioitava, että tutkimuksessa on haastateltu vain kahta puheterapeuttia, eikä haastatteluista sen vuoksi voida vetää varsinaisia johtopäätöksiä. Yhteistyötä kaikkien opetusprosessiin kuuluvien tahojen välillä ei välttämättä tarvitakaan, esimerkiksi päättävän tahon ja tuottavan tahon välillä. Kunnissa ja opetuspalveluita tuottavissa yrityksissä saattaa olla sisäisiä ohjeistuksia, jotka vaikuttavat eri toimijoiden työskentelyyn.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen alakysymyksenä oli ”Mikä on Opetustilaus.fi -palvelun tehtävä yhteistyön edistämisessä?”. Haastatteluiden perusteella välitykseen on helppo ottaa yhteyttä ja suositteluva taho tiedostaa, että sitä kautta on mahdollisuus saada muiden tahojen yhteystiedot. Ehdotuksia yhteistyön kehittämiseksi nousi kolmesta teemasta: yhteystietojen jakaminen, opetuksesta tehtävän palautteen saaminen ja tiedotus. Haastatellut puheterapeutit ehdottivat, että suositteluva tahon ja tuottavan tahon välillä voisi jakaa yhteystiedot automaattisesti Opetustilaus.fi -palvelun puolesta. Tämä voisi madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä molemmin puolin. Haasteena on kuitenkin, ettei Opetustilaus.fi -palvelussa ole tiedossa, ketkä kaikki puheterapeutit ovat suositteluva ja ketkä taas kuntouttavia. Puheterapeuttikenttä on moninainen ja sen tavoittaminen on vaikeaa. Sosiaalityöntekijän antamassa päätöksessä ei useinkaan mainita, kuka on ollut suositteluva puheterapeutti tai kuka toimii asiakasta kuntouttavana puheterapeutina, minkä vuoksi yhteystietojen luovuttaminen ei välttämättä ole mahdollista kaikissa tapauksissa. Opetuksesta tehtävän palautteen ja opettajan loppuraportin toimittamista suositteluva puheterapeutille toivottiin myös. Tässäkin ongelmaksi nousee edellä mainittu asia suositteluva ja kuntouttavan puheterapeutin yhteystietojen puuttumisesta. Kolmantena ehdotuksena toivottiin tiedotuksen lisäämistä. Tähän ratkaisuna voisi olla ehdotetut ilmaiset yhteistyöpalaverit, joilla olisi rajattu tarkka tema ja ajallisesti ne kestäisivät enimmillään muutaman tunnin.

Toisena päätutkimuskysymyksenä oli ”Miten Opetustilaus.fi -palveluun keskittäminen vaikuttaa kommunikaatio-opetuksen moniammatilliseen yhteistyöhön?”. Vastauksena voidaan todeta, että haastatteluissa ja Opetustilaus.fi ´12 -seminaarissa tuli ilmi, että keskitetty kokonaispalvelu on tarpeen kommunikaatio-opetuksen alalla. Haastateltavat kokivat keskitetyn kokonaispalvelun helpottavan heidän työtään, koska on yksi taho, joka tietää kaikista tahoista ja opetusprosessiin liittyvistä asioista. Keskittämisen koettiin myös sujuvoittaneen kommunikaatio-opetuksen prosessia, koska sen ansiosta on varmuus siitä, että suosituksen ja päätöksen saatuaan opetus järjestyy asiakkaalle. Opetukseen liittyvän negatiivisen palautteen antaminen on myös helpompaa keskitetyn kokonaispalvelun ansiosta, koska palautteen voi välittää Opetustilaus.fi -palvelun kautta.

9.1 Tutkimuksen onnistuminen ja luotettavuus

Alkuperäinen tarkoitukseni oli käyttää tutkimusaineistona pelkästään Opetustilaus.fi ´12 -seminaaria ja siellä esitettyjä kysymyksiä. Seminaarin jälkeen totesin, ettei aineisto ole riittävä, eikä opinnäytetyöni näkökulma tullut aineistossa riittävän selvästi esille. Päädyin toteuttamaan teemahaastattelun sosiaalityöntekijöille sekä puheterapeuteille. Haastatteluun ilmoittautui kuitenkin vain kaksi Helsingissä toimivaa puheterapeuttia, eikä yhtään sosiaalityöntekijää. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijät rajattiin kokonaan pois opinnäytetyöstä. Haastattelukutsun lähettäminen aiemmin olisi voinut lisätä myös vastauksien määrää. Vuoden alku ajankohtana saattaa olla monille tahoille kiireinen, minkä vuoksi haastatteluihin osallistuminen voi olla vaikeaa.

Koska tutkimusjoukko oli suppea ja yksipuolinen, ei heidän kokemuksiin ja mielipiteitään voi yleistää koskemaan kaikki puheterapeutteja tai suosittavia tahoja, jotka käyttävät työssään Opetustilaus.fi -palvelua. Haastateltavien kokemukset ja mielipiteet Opetustilaus.fi -palvelusta olivat hyvin samansuuntaisia, minkä perusteella pystyi kuitenkin tekemään joitain johtopäätöksiä yhteistyöstä. Haastatteluista sain esille suosittavan tahon näkökulman yhteistyöhön eri tahojen välillä. Haastattelujen tekemiseen liittyy hyötyjä ja haittoja. Haastattelulla saadaan kerättyä joustavasta tietoa, mutta koska haastattelu on sosiaalinen tilanne, luotettavuutta saattaa heikentää haastattelijan omat tulkinnat sekä aineiston konteksti- ja tilannesidonnaisuus. Tämän vuoksi tulosten yleistämisessä ei pidä liioitella. (Hirsjärvi, ym. 1997.)

Opetustilaus.fi ´12 -seminaarissa esitettyihin kysymyksiin saadut vastaukset ovat mielestäni suuntaa-antavia, koska kaikkiin kysymyksiin selvä enemmistö vastasi samalla tavalla. Seminaariin osallistui kuitenkin paljon viittomakielen tulkkioiskelijoita ja esimerkiksi päättävän tahon edustajia paikalla oli vähän. Tämän vuoksi tulokset saattavat olla hieman vääristyneitä. Vastaajien tausta voi vaikuttaa vastauksiin esimerkiksi kysymyksessä ”Oletko valmis tekemään yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa?”. Jos paikalla olisi ollut enemmän päättävän tai suosittavan tahon edustajia, olisi vastausjakauma ehkä ollut erilainen. Kyselyn heikkouksia ovat nimenomaan se, ettei voida olla varmoja, miten onnistuneita vastausvaihtoehdot ovat vastaajien näkökulmasta. Ei myöskään tiedetä, miten hyvin vastaajat ovat tietoisia kysymysten aiheista ja taustoista. (Hirsjärvi, ym. 1997.) Vastauksien kato osoittautui suureksi se-

minaarissa esitettyihin kysymyksiin, joihin tuli vastata tekstiviestillä, koska palvelunumeroiden esto esti vastaamisen.

Opinnäytetyöni aihe rajautui lopulliseen muotoonsa oikeastaan vasta Opetustilaus.fi '12 -seminaarin jälkeen. Aiheen tarkempi rajausta olisi ollut aiemmin tarpeen, jolloin olisin voinut suunnitella seminaarissa esitettäviä kysymyksiä tarkemmin ja olisin mahdollisesti huomannut tarvitsevani lisäksi haastatteluja. Kvalitatiivinen tutkimus edellyttää joustavuutta tutkimuksen ongelmanasettelussa, mutta aiheen tulisi kuitenkin olla rajattu ja selkeä. Kvalitatiivinen tutkimustapa valitaan usein juuri sen vuoksi, että tutkimuksessa ollaan kartoittamattomalla ja ennakoimattomalla alueella. (Hirsjärvi, ym. 1997.)

9.2 Tutkimuksen hyödyllisyys ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää kommunikaatio-opetukseen liittyvässä moniammatillisessa yhteistyössä ja sen kehittämisessä. Tutkimustuloksia ja niiden pohjalta tehtyä taulukkoa voi käyttää kehittämisen perustana ja alkupohdinnassa. Yhä enenevässä määrin eri aloilla käytetään moniammatillista yhteistyötä ja eri alojen asiantuntijat ovat erikoistuneet kapeammille osaamisalueille, minkä vuoksi asiantuntijoiden tuominen yhteen on tarpeellista (Sipari 2008, 36).

Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää myös Opetustilaus.fi -palvelun markkinoimiseen uusille alueille. Osa tutkimustuloksista saattaa olla Opetustilaus.fi -palvelun näkökulmasta entuudestaan selviä, mutta opinnäytetyössä asioita on tutkittu palvelun ulkopuolisen silmin ja saatu konkreettisesti mustaa valkoiselle. Vaikka tutkimuksen haastatteluissa saatiin kerättyä vain kahden puheterapeutin näkökulma, on tieto kuitenkin arvokasta ja siitä voi olla hyötyä Opetustilaus.fi -palvelun kehittämisessä.

Koska opinnäytetyö on tehty viittomakielentulkin koulutusohjelmassa, voidaan pohtia opinnäytetyön hyödynnettävyyttä myös viittomakielen tulkkausalalle. Viittomakielen tulkit voivat hyödyntää opinnäytetyötään esimerkiksi pohtimalla moniammatillista yhteistyötä omassa työssään. Osa viittomakielen tulkeista toimii työssään myös viittomakommunikaation opettajina, joten opinnäytetyöstä on suoraan heille hyötyä.

Opinnäytetyöni jatkotutkimuksena olisi mielenkiintoista selvittää myös muiden tahojen mielipiteitä Opetustilaus.fi -palvelusta, koska tässä opinnäytetyössä on haastateltu vain suosittelevaa tahoa. Muutaman vuoden kuluttua olisi mielenkiintoista tutkia, miten moniammatillinen yhteistyö on kehittynyt kommunikaatio-opetuksen alalla ja onko Opetustilaus.fi -palvelulla ollut siihen vaikutusta.

LÄHTEET

Asetus vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (18.9.1987/759).

Asikainen, Marja 2012. Kielellinen erityisvaikeus. Opetustilaus.fi '12 -seminaari 12.10.2012. Helsinki.

Autio, Anu & Ylijoki, Sanna. Ideoita ja ajatuksia - opas tukiviittomien opettajille. Helsinki: Viittomakielialan Osuuskunta Via.

Akkola, Stina & Hietikko, Sini & Viitala, Emmi 2012. Kohtaamattomuuksia. Viittomaopetus Varsinais-Suomessa keväällä 2012. Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Viitattu 8.1.2013.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42776/akkola_hietikko_viitala.pdf?sequence=1

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2012. Opetussuunnitelma. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Viitattu 20.4.2013.

https://soleops.diak.fi/opsnet/disp/fi/ops_RyhmKuvYht/tab/nop/sea?ryhma=3548330&stack=push#alaotsikko_3497041

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2013. Avoin ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.3.2013. <http://www.diak.fi/hakijalle/Avoinammattikorkeakoulu/Sivut/default.aspx>

Eronen, Maija & Puolakka, Tiina 2012. Julkisten hankintojen keskittäminen – case kuntasektorin yhteishankinnat. Tuotantotalous. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Kandidaatintyö. Viitattu 20.4.2013.

<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/77486/Julkisten%20hankintojen%20keskit%20C3%A4minen%20-%20case%20kuntasektorin%20yhteishankinnat.pdf?sequence=1>

Evantia Oy 2013a. Evantia Oy. Viitattu 20.4.2013. <http://secure.evantia.fi/>

Evantia Oy 2013b. Opetustilaus.fi '12 -seminaarikutsu. Viitattu 20.4.2013.
<http://www.opetustilaus.fi/opetustilaus12.pdf>

Helsingin kaupunki 2011. Palvelukuvaus. Kommunikaatio-opetuksen välityksen hankinta vammaiselle henkilölle ja hänen lähipiirille. Tarjouspyyntö 11/2011.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1997. Tutki ja kirjoita. 15.–17. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013. Opinto-opas 2012–2013. Viittomakielentulkin koulutusohjelma. Viitattu 20.4.2013.

<http://opinto-opas.humak.fi/opetustarjonta-2012%E2%80%932013/nuorten-koulutus/viittomakielentulkin-ko#top>

Humanistinen ammattikorkeakoulu 2013. Avoin amk. Opetustarjonta. Viitattu 4.3.2013. <http://www.humak.fi/opiskelu/opiskelu-humakissa/avoin-amk/opetustarjonta>

Isoherranen, Kaarina 2004. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Kehitysvammaliitto 2013. Puhevammaisuus. Viitattu 19.4.2013.

<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/tietoa-liitosta/puhevammaisuus/>

Koskiniemi, Tanja & Koski, Sohvi 2011. Yhteistyön avaimet: Toimintamalli tukiviittomaopettajien ja puheterapeutin moniammatilliseen yhteistyöhön. Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Viitattu 20.4.2013.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29211/koski_koskiniemi.pdf?sequence=1

Kujala, Raila & Savonsalmi, Mervi 2012. Opetustilaus.fi -luennot 15.11.2012. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Kuuloavain.fi 2012. Tietoa ja tukea kuulovammaisen lapsen vanhemmille. Viitattu 26.3.2013. <http://www.kuuloavain.fi/>

Käypä hoito 2010. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin, Suomen Foniatri ry:n ja Suomen Lastenneurologisen yhdistyksen ja asettama työryhmä. Kielellinen erityisvaikeus (dysfasia, lapset ja nuoret). Viitattu 20.4.2013.

<http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/naytaartikkeli/tunnus/hoi50085#s16>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380).

Martikainen, Liisa 2012. Opettajien pätevyys-tulevaisuuden tarpeet. Opetustilaus.fi '12 -seminaari 12.10.2012. Helsinki.

Metteri, Anna 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita, Sosiaalityöntekijäin Liitto.

Niemelä, Markku 2012. Keskity ja palvele. Opetustilaus.fi '12 -seminaari 12.10.2012. Helsinki.

Opetushallitus 2011. Näyttötutkinnon perusteet. Puhevammaisten tulkin erikoisammattitutkinto 2010. Määräys 60/10/2010. Kopijyvä Oy:Helsinki. Viitattu 20.4.2013. http://www.oph.fi/download/131389_943834_Puhevammaisten_tulkki_eat_lr.PDF

Opetushallitus 2012a. Ammatillinen opettajankoulutus. Viitattu 4.3.2013. http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/koulutusalat_ja_ammattit/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammield=d914de33-d7ed-41dd-8289-ae59da7871d4

Opetushallitus 2012b. Kasvatustiede ja aikuiskasvatustiede. Viitattu 13.3.2013. http://www.opintoluotsi.fi/fi-FI/koulutusalat_ja_ammattit/opetusohjelma.aspx?StudyProgrammield=789c13a2-db37-4820-a2e3-5129b83a5390

Papunet 2011. Puhevammaisten tulkin koulutus. Viitattu 20.4.2013. <http://papunet.net/tietoa/tulkkauspalvelu/koulutus>

Papunet 2012. Kommunikoinnin kuntoutus. Viitattu 23.3.2013.

<http://papunet.net/tietoa/kommunikoinnin-kuntoutus>

Pietiläinen, Erja 1997. Arvioidaanko yhdessä? SPECS - arviointi- ja suunnittelumenetelmän kokeilu. Erityispedagogiikan laitos. Jyväskylä:Jyväskylän yliopisto.

Salo, Kirsti & Hanski, Mikko 2009. Asiakkaan kokema laatu ja sen mittaaminen. Teknillistaloudellinen tiedekunta. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Kandidaatintyö. Viitattu 19.4.2013. <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/47282/nbnfi-fe200909232136.pdf?sequence=3>

Sipari, Salla 2008. Kuntouttava arki lapsen tueksi. Kasvatuksen ja kuntoutuksen yhteistoiminnan rakentuminen asiantuntijoiden keskusteluissa. Kasvatustieteiden tiedekunta. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 3.1.2013.

<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18788/9789513933258.pdf?sequence=1>

Sosiaalihuoltolaki (710/1982).

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaalipalvelut. Viitattu 23.3.2013.

http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut;jsessionid=73cf45406f82799eb1017bfdc5c0

Suomen Puheterapeuttiliitto ry. 2013. Mistä puheterapeutteja valmistuu? Viitattu 20.4.2013.

<http://www.puheterapeuttiliitto.fi/fi/puheterapeutiksi/sinustako+puheterapeutti/mista+puheterapeutteja+valmistuu/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2006. Veturi-hanke. Kuulo- ja puhevammaisten verkostoituvat tulkkipalvelut (2001–2004). Viitattu 20.4.2013.

http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1059961

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012. Sopeutumisvalmennus. Viitattu 4.3.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elamantuki/kuntoutus/sopeutumisvalmennus/>

Trogen, Ada 2010. Ammatillisuutta kommunikaatio-opetuksen järjestämiseen. Kielisilta 4/2010, 16–17.

Vironmäki, Minna 2012. Yhteistyömallia etsimässä. Opetustilaus.fi '12 -seminaari 12.10.2012. Helsinki.

LIITTEET

Liite 1. Opetustilaus.fi '12 -seminaariohjelma

OHJELMA

8.15-8.45 Ilmoittautuminen ja aamu kahvi

8.45-9.00 **Kommunikaatio-opetus '12, miksi?**, Timo Heiskala (Evantia Oy)

9.00-9.30 **Keskity ja palvele!**, Markku Niemelä (Eteva kuntayhtymä)

Eteva kuntayhtymän toimitusjohtajan puheenvuoro käsittelee palvelujen toimivaa järjestämistä kuntien näkökulmasta. Niemelä seuraa aitiopaikalta vammaispalvelujen kehittämistä, sillä Eteva kuntayhtymä hallinnoi vammaispalveluihin keskittyvää valtakunnallista suurhanketta.

9.30-10.00 **Marja Aikainen, Kielellinen erityisvaikeus Käypä hoito -työryhmän puheenvuoro**

Mikä on kielellinen erityisvaikeus (SLI)? Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon apulaislääkäriinä Vantaan kaupungilla työskentelevä foniatrian erikoislääkäri on Kielellisen erityisvaikeuden Käypä hoito -työryhmän puheenjohtaja. Hän tulee kertomaan, mistä kielellisessä erityisvaikeudessa ja Käypä hoito -suosituksessa on kyse.

10.00-10.15 Jaloittelutauko

10.15-11.30 **Tilannekuvia opetusmaailmasta**

Tukiviittomat, Aila Saloranta (T:mi AilaView)

Kuvakommunikaatio, Virpi Yiannakou (Yiannakou)

Vinkkipuhe, Leena Hasselman / LapCiry

11.30-12.45 Lounas

12.45-13.15 **Perheen puheenvuoro, Rikalan perhe**

Rikalan perheessä kommunikoidaan onnistuneesti suomen kielellä ja suomalaisella viittomakielellä. Viittomakielen opetus on tuttu osa perheen arkea. Miten perhe on kokenut seikkailun suositus- ja päätösviidakossa? Miten eri toimijat voisivat helpottaa osaltaan lapsiperheen arkea?

13.15-13.45 **Tunteiden dynamiikka vuorovaikutuksessa, Eini Hämäläinen**

Miten vaikutamme toisten herättämistä tunteista? Tuntemus ja tietoisuus omista tunteista ja niiden merkityksestä on tärkeää vuorovaikutuksessa. Eini Hämäläinen on toiminut muun muassa työyhteisö-, vuorovaikutus- ja naistietoisuuskouluttajana Sosiaalipedagogiikan säätiöllä.

13.45-14.15 Iltapäiväkahvi

14.15-14.45 **Yhteistyömallia etsimässä, Minna Vironmäki Tikoteekki (TYKS)**

Turussa on syksystä 2010 alkaen kokoontunut moniammatillinen yhteistyöryhmä, jonka johtajajohdona on TYKSin Tikoteekin puheterapeutti Minna Vironmäki. Yhteistyöryhmän tarkoituksena on koota saman pöydän ääreen henkilöitä tukiviittomaopetuksen koko kaarelta; suosittelevalta taholta, myöntävältä taholta sekä toteuttavalta taholta. Mitä muu Suomi voi oppia Turun yhteistyömallista?

14.45-15.15 **Opettajien pätevyys – tulevaisuuden tarpeet, Liisa Martikainen HUMAK**

Humanistisen ammattikorkeakoulun edustaja herättelee keskustelua opettajien

Liite 2. Opetustilaus.fi '12 -seminaarin kysymykset

Lippuäänestys:

1. Tarvitaanko teidän mielestänne kommunikaatio-opetuslalla ammatillista yhteistyötä?
2. Oletko omassa työssäsi ollut yhteistyössä nimenomaan kommunikaatio-alalla?
3. Ketä sinun mielestäsi ensisijaisesti opetetaan?
4. Näetkö, että keskittämisestä olisi hyötyä opetuskentällä?
5. Opitko tänään jotain uutta?
6. Näetkö uudessa seminaarissaärkeä, olisiko seminaarille tarvetta esimerkiksi vuoden kuluttua?

Kännykkäänestys:

1. Olisitko valmis tekemään yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa?
 - a. Kyllä, olisin valmis yhteistyöhön.
 - b. En, koe yhteistyötä tarpeelliseksi.
 - c. En, minulla ei ole resursseja yhteistyöhön.
 - d. En toimi työssäni kommunikaatio-opetuksen parissa.
2. Pitääkö kommunikaatio-opetuksia tekevällä henkilöllä olla pedagogisia opintoja?
 - a. Kyllä.
 - b. Ei.
3. Kuka voi antaa suosituksen kommunikaatio-opetuksessa käytettävästä eriyismateriaalista (esim. Viittis-kansiosta)?
 - a. Opettaja
 - b. Puheterapeutti tai muu opetusta suositellut taho
 - c. Perhe itse
 - d. Kuka vaan edellä mainituista
4. Mikä on opettajan ensisijainen tehtävä?
 - a. Opettaa myönnettyä opetustuotetta.
 - b. Tukea perhettä uudessa elämäntilanteessa.
 - c. Motivoida perhettä uuden kommunikaatiotavan opetteluun.
 - d. Auttaa perhettä palveluiden ja tukimuotojen anomisessa.

Liite 3. Haastattelukutsu puheterapeuteille

Hei!

Suosittelko lasten kielenkehityksen tueksi AAC:n opetusta? Oletko tietoinen siitä, mitä opetuksessa tapahtuu? Koetko, että sopeutumisvalmennuksena annettavaa opetuspalvelua olisi kehitettävä joiltakin osin? Jos vastauksesi on kyllä, on sinulla nyt mahdollisuus vaikuttaa tilanteeseen!

Opiskelen Humanistisessa ammattikorkeakoulussa Viittomakielentulkin koulutusohjelmassa ja teen opinnäytetyöni Evantia Oy:n Opetustilaus.fi -palvelulle, joka tarjoaa kommunikaatio-opetuksen välityspalvelua. Keskittämällä Evantia pyrkii tarjoamaan asiakkailleen mahdollisimman sujuvaa palvelua. Tähän päästään esimerkiksi lisäämällä eri sidosryhmien välistä yhteistyötä

Opinnäytetyössäni tutkin, millaista moniammatillista yhteistyötä viittomakommunikaatio-opetuksessa tarvitaan ja mikä on Opetustilaus.fi -palvelun tehtävä yhteistyön edistämässä. Tutkimus toteutetaan keräämällä yhteistyötahojen ajatuksia ja kokemuksia Opetustilaus.fi -palvelusta ja viittomakommunikaatio-opetuksen välityksen keskittämisestä.

Kutsun sinut osallistumaan haastatteluun, joka toteutetaan ryhmähaastatteluna Opetustilaus.fi -palvelua käyttävien puheterapeuttien kesken. Haastattelu kestää noin tunnin ja se järjestetään viikolla 6 tai 7. Haastattelupaikka on sovittavissa. Jos ryhmähaastattelulle ei löydy yhteistä aikaa, voimme sopia ajan yksilöhaastattelulle.

Toivottavasti olet kiinnostunut jakamaan kokemuksiasi ja osallistumaan haastatteluun. Osallistumalla olet kehittämässä Opetustilaus.fi -palvelua ja parantamassa moniammatillisen yhteistyön järjestämistä. Otathan yhteyttä ja ilmoitathan, mitkä haastatteluajat sopisivat sinulle parhaiten!

Ystävällisin terveisin ja avusta etukäteen kiittäen,

Niina Kojonen
Viittomakielen tulkkioiskelija
Humanistinen ammattikorkeakoulu

Liite 4. Haastattelurunko puheterapeuteille

Moniammatillinen yhteistyö:

1. Oletko ollut mukana moniammatillisessa yhteistyöryhmässä liittyen viittomakommunikaation opettamiseen?
2. Oletko tehnyt yhteistyötä päätöksen tekevän sosiaalityöntekijän tai viittomakommunikaatio-opettajan kanssa?
 - a. Jos olet, millaisissa asioissa?
 - b. Jos et ole, olisiko yhteistyötä mielestäsi tarvittu?
3. Koetko moniammatillisen yhteistyön viittomakommunikaatioon kuuluvien tahojen välillä tärkeäksi? Miksi?
4. Onko Opetustilaus.fi -palvelu vaikuttanut yhteistyöhön?
 - a. Miten se on vaikuttanut?
 - b. Miten sen tulisi jatkossa vaikuttaa?
5. Millaista yhteistyötä teet päätöksen tekevän sosiaalityöntekijän tai viittomakommunikaatio-opettajan kanssa tällä hetkellä?
 - a. Mistä saat yhteystiedot?
 - b. Millaisissa asioissa yhteistyötä tarvitaan?
6. Millaista yhteistyötä tarvitaan?
 - a. Miten Opetustilaus.fi -palvelu voisi vaikuttaa yhteistyöhön?

Opetuksen välityksen keskittäminen:

1. Oletko etsinyt perheelle viittomakommunikaatio-opettajaa?
 - a. Mitä kautta löysit viittomakommunikaatio-opettajan ennen Opetustilaus.fi -palvelua?
 - b. Miten prosessi etenee nykyään, kun suosittelet kommunikaatio-opetusta?
2. Oletko ottanut yhteyttä Opetustilaus.fi -välitykseen?
 - a. Jos olet, millaisissa asioissa? Jos et ole, miksi?
 - b. Millaisena koet yhteydenpidon välitykseen?
3. Onko Opetustilaus.fi -välitys ottanut sinuun yhteyttä?
 - a. Jos on, millaisissa asioissa?
 - b. Jos ei, olisitko toivonut yhteydenottoa? Millaisissa asioissa?
4. Onko Opetustilaus.fi -palvelu vaikuttanut työhösi, miten ja miksi?

Liite 5. Haastattelulupa.

LUPA

Annan luvan Humanistisen ammattikorkeakoulun viittomakielentulkin koulutusohjelman opiskelija Niina Kojoselle nauhoittaa haastattelun opinnäytetyötään varten.

Nauhoitetta saa käyttää tutkimustarkoitukseen opinnäytetyössä.

Helsingissä _/_ 2013

Allekirjoitus

Nimen selvennys