



Hur määr du?

Kuvitettu lausesanakirja vuorovaikutuksen tueksi

Ursula Kvist

Mari Niskakoski

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi, SXC20K2

Opinnäytetyö

2.4.2023

<p>Tekijä Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika,Päivämäärä</p>	<p>Mari Niskakoski, Ursula Kvist Hur mår du? Kuvitettu lausesanakirja vuorovaikutuksen tueksi. 30 sivua + 3 liitettä Kevät 2023</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Geronomi (AMK)</p>
<p>Tutkinto-ohjelma</p>	<p>Vanhustyön tutkinto-ohjelma</p>
<p>Ohjaajat</p>	<p>Lehtori, Anna Puustelli-Pitkänen Lehtori, Miia Pulkkinen Lehtori, Satu Vahaluoto</p>
<p>Monimuotoisen opinnäytetyömme tarkoituksena oli kehittää kuvitettu lausesanakirja kommunikoinnin tueksi asiakastyöhön työntekijän ja asiakkaan välille, kun yhteistä kieltä ei ole. Tavoitteena oli lisätä vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välille, ja näin tukea ikääntyneen osallisuutta. Opinnäytetyömme tilaajana ja toisena yhteistyökumppanina oli Metropolian Språk- och kulturkompetens som brogyggare -hanke. Toinen yhteistyökumppanimme oli Stellan kotihoito ja henkilökohtainen apu.</p> <p>Opinnäytetyömme teoreettisena lähtökohtana olivat kielen merkitys, vuorovaikutus kotihoitossa ja osallisuus. Lisäksi tarkastelimme ruotsin kielen asemaa Suomessa ja kuvien merkitystä kommunikaation tukena. Kuvitetun lausesanakirjan kehittämisessä hyödynsimme palvelumuotoilun yhteiskehittämismenetelmää, virtuaalisissa yhteiskehittämispajoissa. Yhteiskehittämispajoihin osallistui Stellan työntekijöitä.</p> <p>Kuvitetun lausesanakirjan sisältö kehitettiin kotihoidon työntekijöiden ja henkilökohtaisten avustajien käyttöön. Kirjan kuvat ja lauseet on rajattu kotihoidon ja henkilökohtaisen avun tavallisimpiin toimintoihin. Teemoittain jaoteltuun kirjaan sijoitimme sivulle toimintoa kuvaavan kuvituskuvaan. Kuvan yläpuolella on toimintoa kuvaava päälause suomeksi ja alapuolella ruotsiksi. Sivun toisella puolella on toimintoon liittyviä tukilauseita. Tukilauseiden avulla voidaan toimintoon liittyvää keskustelua täydentää. Tulostimme testikirjoja Stellalle neljä kappaletta koekäyttöön. Testikäytöstä laatimamme palautekyselyn vastauksista pystyimme tekemään johtopäätöksiä tuotoksen käytettävyydestä sekä tavoitteen toteutumisesta.</p> <p>Kuvitettua lausesanakirjaa pidettiin tarpeellisena. Työntekijät olivat saaneet kirjasta vinkkejä ja oppineet lauseita ruotsiksi. Kuvat koettiin hyödyllisiksi ja kommunikointia tukevaksi. Kirjan kerrottiin lisäävän vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Haasteita yhteiskehittämiseen toi Stellan resurssipula, koska emme saaneet yhteiskehittämispajoihin työntekijöitä käytännön asiakastyöstä, vaan osallistujat olivat Stellan esimiestehtävistä. Testikirjoja käyttivät ja palautteen kirjoista antoivat työntekijät käytännön hoitotyöstä. Kirjaa on mahdollista jatkokehittää erilaisin teemoin ja sisällöin. Myös sovelluksen jatkokehittäminen kuvitetusta lausesanakirjasta, voisi tulevaisuudessa palvella useampia käyttäjiä. Kuvitetun lausesanakirjan lauseiden kääntäminen mahdollistaa kirjan käyttämisen myös muilla kuin ruotsin kielellä.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>Ruotsin kieli, sanakirja, vuorovaikutus, osallisuus</p>

Author(s) Title Number of Pages Date	Mari Niskakoski, Ursula Kvist Hur mår du? Dictionary with Phrases and Pictures, to Support Interaction. 30 pages + 3 appendices Spring 2023
Degree	Batchelor of Social Services and Health Care
Degree Programme	Elderly Care
Instructor(s)	Anna Puustelli-Pitkänen, Senior Lecturer Miia Pulkkinen, Senior Lecturer Satu Vahaluoto, Senior Lecturer
<p>The purpose of this multiform thesis was to develop dictionary with phrases and pictures to support communication in elderly care when there is no common language. The aim was to increase interaction between the elderly care worker and the client, thus supporting the inclusion of the elderly. Our thesis was commissioned by Metropolia's Language and Cultural Competence as a Bridge Builder project. Our working life partner was Stella home care and personal assistance.</p> <p>The theoretical starting point of our thesis was the significance of language, interaction in home care and inclusion. In addition, we looked at the position of the Swedish language in Finland and the importance of images in support of communication. In the development of the dictionary, we utilized the method of co-development in service design, in virtual workshops where Stella's employees participated.</p> <p>We developed the dictionary for home care workers and personal assistants. Its themes are limited to the most common activities performed by home care and personal assistants. The dictionary contains pictures describing actions. Above the picture there is a phrase describing the action in Finnish, and below in Swedish. On the other side of the page there are supporting phrases related to the action. Supporting phrases can be used to complement the interaction. We printed out four test copies for Stella for experimental use. We asked feedback from test users with a questionnaire. The feedback enabled us to draw conclusions from the dictionary's usability and whether we had achieved the aim of our work.</p> <p>The workers who tested the dictionary thought that it was necessary. They had received tips and learned Swedish from the dictionary. The pictures were considered useful by users to support communication. The dictionary was reported to increase interaction with the client. We did not get workers from practical work into the co-development workshops, but the test dictionaries were used by the workers from practical work. In the future, it will be possible to develop the dictionary with phrases and images further through various themes and content. Further development could be an application, or an electric book used by a phone or tablet. Translation of phrases makes it possible to use it in any language.</p>	
Keywords	Swedish, dictionary, interaction, inclusion

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Yhteistyökumppanit	3
2.1	Språk- och kulturkompetens som brobyggare	3
2.2	Stella toimintaympäristönä	3
3	Kielen merkitys vuorovaikutukseen ja osallisuuteen	4
3.1	Kieli ja kuvat kommunikaation tukena	4
3.2	Ruotsin kieli Suomessa	5
3.2.1	Kaksikielisyys ja sen merkitys ikääntyessä	6
3.2.2	Palveluiden toteutuminen omalla kielellä	7
3.3	Vuorovaikutus kotihoidossa	9
3.4	Osallisuus	12
4	Yhteiskehittäminen palvelumuotoilun menetelmänä	14
4.1	Yhteiskehittämispajojen fasilitointi	15
4.2	Huomioitavaa virtuaalisessa yhteiskehittämispajassa	16
5	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus	16
6	Kirjan toteuttamisen prosessi	17
6.1	Kuvitetun lausesanakirjan sisällön kehittäminen yhteiskehittely pajassa	17
6.2	Kuvitetun lausesanakirjan sisällön täsmentäminen ja muokkaaminen	19
6.3	Pajatyöskentelyn analysointi	19
6.4	Kirjan kokoaminen	20
6.5	Käyttäjien kokemukset lausesanakirjasta	24
7	Johtopäätökset ja pohdinta	25
7.1	Eettinen arviointi	25
7.2	Johtopäätökset	27
7.3	Pohdinta	28
	Lähteet	31
	Liitteet	
	Liite 1. Yhteiskehittämispajojen palautekyselyn kysymykset	
	Liite 2. Kuvitetun lausesanakirjan käyttäjäkokemus palautekyselyn kysymykset	
	Liite 3. Käyttäjäkokemus palautteen lisäkysymykset	

1 Johdanto

Kieli ei ole pelkästään väline, jolla kommunikoidaan, kieli on osa kulttuuria ja ihmisen identiteettiä. Ikääntyessä oman äidinkielen käyttäminen on tärkeää kaikille, mitä vanhemmaksi ihminen tulee, sitä tärkeämmäksi kulttuurista ja identiteetti muodostuu. Hoito sisältää tekemisen lisäksi hoitosuhteen, jos työntekijä ja asiakas eivät ymmärrä toisiaan, siitä voi seurata huono hoitosuhde. Pahimmillaan huono hoitosuhde johtaa väärään hoitoon tai jopa ikääntyneen negatiiviseen käytökseen. Ikääntyneelle on suuri merkitys sillä, että häntä ymmärretään ja hän ymmärtää työntekijää. Vaikka ikääntynyt saisi apua fyysisissä toiminnoissa, saattaa päällimmäisenä tilanteesta kuitenkin jäädä mieleen kohtaamisesta jäänyt tunne. (Teng & Floman 2015.)

Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvueluiden saatavuudessa on tällä hetkellä suuria haasteita kaksikielisillä alueilla. Myös erot palveluiden saatavuudessa eripuolella ruotsinkielistä Suomea ovat suuret. Useilla paikkakunnilla on vaikeuksia löytää kielitaitoista henkilöstöä ja asiantuntijapalveluita. Kunnissa, joissa ruotsinkielistä henkilöstöä löytyy, on haasteena palveluketjujen järjestäminen siten, että ruotsinkielinen asiakas ja ruotsinkielinen henkilöstö kohtaavat. (Kaksikielisten hyvinvointialueiden valmistelun tukiaineisto 2021: 5.) Usein ruotsinkieliset asiakkaat luopuvat oikeudestaan asiointiin omalla äidinkiellellään ammattilaisen kielitaidon puutteen vuoksi. Ikäihmiset eivät aina uskalla käyttää omaa kieltään, pelkona että saavat huonompaa kohtelua äidinkieltään käyttäessä. Toisaalta esimerkiksi muistitesti tehtynä väärällä kielellä, voi johtaa väärään tulokseen. Ikäihmiset eivät tunne oikeuksiaan ja niistä luovutaan helposti. Ikääntyneet ruotsinkieliseen vähemmistöön kuuluvat ikääntyneet ovat arvioineet, että ikääntymisen myötä suomen kielen käyttäminen saattaa vähentyä. Myöhemmin opittu kieli saattaa myös unohtua muistisairauden myötä. (Törmä & Huotari & Tuokkola & Pitkänen 2014: 73–74.)

Valtioneuvosto määrittää väestötietojen perusteella kuntien kielellisen aseman kymmeneksi vuodeksi kerrallaan. Kunnat ovat joko yksikielisiä tai kaksikielisiä. Raja kaksikielisyydelle on, että vähintään 8 % asukkaista tai yhteensä 3000 asukasta puhuu äidinkielenään vähemmistökieltä. (Mattson & Lindroth & Grönqvist 2020.) Yksikieliseksi määriteltä kunta toimii yleensä omalla kielellään ja velvollisuutta kaksikielisyyteen ei ole. Viranomaisen aloitteesta tulevassa asiassa jokaisella on kuitenkin oikeus asioida omalla

kielellään, jolloin yksikielisen kunnan viranomaisen voi käyttää apuna esimerkiksi tulkkauspalvelua. Kaksikielisen kunnan viranomaisen tulee osoittaa oma-aloitteisesti, että asukkaita palvelee sekä suomen että ruotsin kielellä. Kaksikielinen kunta on velvollinen huolehtimaan, että palvelua annetaan molemmilla kielillä myös niissä tilanteissa, joissa kunta sopii esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä yksityisen palveluntuottajan kanssa. (Oikeusministeriö.)

Sote-uudistuksen yhteydessä palvelujen saatavuus on turvattava sekä suomen että ruotsin kielellä. Kielilain kannalta hyvinvointialueet rinnastuvat kuntiin. Kaksikielisen hyvinvointialueen on järjestettävä sosiaali- ja terveyspalvelut asiakkaan valitsemalla kielellä. Uudistuksen myötä oikeus saada sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua sekä suomen että ruotsin kielellä laajenee maantieteellisesti. Kaksikielisen hyvinvointialueen on järjestettävä palvelut molemmilla kielillä, myös niissä sen alueella olevissa yksikielissä kunnissa, jotka ovat aiemmin järjestäneet palvelut vain toisella kotimaisella kielellä. (Lindberg 2021.)

Monimuotoisen opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää kuvitettu lausesanakirja kotihoidon työntekijöiden ja henkilökohtaisten avustajien keskustelun tueksi ruotsinkielisen asiakkaan kanssa. Tavoitteena on lisätä ja parantaa keskusteluyhteyttä työntekijän ja asiakkaan välillä, silloin kun yhteistä kieltä ei ole. Kommunikaation mahdollistuessa vuorovaikutus lisääntyy, mikä tukee ikääntyneen osallisuutta. Teoreettisessa viitekehysessä käsittelemme kieltä ja kommunikaatiota, osallisuutta sekä vuorovaikutusta kotihoidossa.

Kehitämme kuvitetun lausesanakirjan palvelumuotoilun yhteiskehittämisen menetelmää käyttäen, yhteistyökumppanimme Stellan kotihoidon ja henkilökohtaisen avun kanssa. Stellassa nähtiin, että kuvitettu lausesanakirja palvelisi useissa tilanteissa. Stellaa kiinnostaa myös mahdollisuus muokata yksittäisiä kappaleita mille tahansa kielellä, vieras-kielisten asiakkaiden palvelun parantamiseksi. Metropolian Språk- och kulturkompetens som brobyggare hanke toimii opinnäytetyössämme tilaajana ja yhteistyökumppanina.

2 Yhteistyökumppanit

2.1 Språk- och kulturkompetens som brobyggare

Språk- och kulturkompetens som brobyggare on Metropolian Ammattikorkeakoulun, Gävlen kunnan sekä Suomen Tukholman-instituutin kaksivuotinen hanke 2021–2023. Tarkoituksena on perustaa yhteistyöverkosto, jolla tuetaan suomalaisten sosiaali- ja terveysalan korkeakouluopiskelijoiden työharjoittelu ja opiskelumahdollisuuksia Ruotsissa ja Suomessa. Hanke hyödyntää julkisen sektorin sosiaali- ja terveyspalveluja tarjoavia organisaatiota, joissa mahdollistuu mielekäs vuorovaikutus käytännön puitteissa. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa ruotsin ja suomen kielen kommunikaatiotaitoja sekä kulttuuritietoisuutta työelämässä. Hankkeella pyritään myös parantamaan ja mahdollistamaan palvelut asiakkaan omalla äidinkielellä sekä suomen kielen hallintoalueilla Ruotsissa että Suomen kaksikielisissä kunnissa. (Språk- och kulturkompetens som brobyggare.)

Metropolia Ammattikorkeakoulu pyrkii tukemaan opiskelijoiden ammatillista osaamista sekä heidän työllistettävyytensä Suomessa että Pohjoismaissa, vahvistamalla opiskelijoiden ruotsin kielen- ja kommunikaatiotaitoja sekä kulttuurista herkkyyttä. Gävle on noin 102 000 asukkaan ruotsalainen kunta, jossa on suuri vähemmistöväestö suomenkielisiä kansalaisia. Gävlellä on tarve kaksikieliselle henkilöstölle, jotta se voi tarjota julkiset palvelut myös suomen kielellä. Suomen Tukholma-instituutti on yksi Suomen 17:stä kulttuuri- ja akateemisesta instituutista, jotka edistävät suomalaisen taiteen, kulttuurin ja tutkimuksen kansainvälistä näkyvyyttä ja yhteistyötä. Tukholma-instituutilla on oma ohjelma Ruotsin suomenkielisille, ja he ovat motivoituneita laajentamaan ohjelmaa koulutus- ja kulttuuriyhteistyön kautta. (Hämäläinen 2021: 3.)

2.2 Stella toimintaympäristönä

Stella on vuonna 2014 perustettu kotipalveluyritys. Vuonna 2021 Suomen suurin yksityinen ensihoito- ja sairaankuljetusalan yritys 9lives osti Stella kotipalvelut oy:n. Stella 9lives työllistää Suomessa 1700 terveydenhoidon ja henkilökohtaisen avun ammattilaisia. (Stellan tarina.) Opinnäytetyömme toteutetaan yhteistyössä Stellan kotihoidon ja henkilökohtaisen avun kanssa. Yhteyshenkilönämme toimii Stellan Henkilökohtaisen avun aluepäällikkö.

Stellan kotipalveluissa ja henkilökohtaisen avun piirissä haasteet kielikysymyksissä on ollut nähtävissä asiakastyössä. Stella toimii kaksikielisillä ja yksikielisillä alueilla ja Stellalla on esim. Helsingissä myös ruotsinkielinen kotihoito. Silti ruotsinkielisille asiakkaille ei kaikilla alueilla välttämättä pystytä saamaan ruotsin kieltä osaavia työntekijöitä. Ruotsia puhumattoman työntekijän voi olla haastavaa mennä ruotsinkielisen asiakkaan käynnille, ja kommunikaatio sekä vuorovaikutus saattavat jäädä puutteellisiksi. Stellan aluepäällikön mukaan Stellassa nähdään haasteena myös maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden kielitaito (Fredriksson 2022).

3 Kielen merkitys vuorovaikutukseen ja osallisuuteen

3.1 Kieli ja kuvat kommunikaation tukena

Kieli rakentuu sanoista, jotka rakentuvat äänneiden yhdistelmästä, äännejärjestelmästä. Lapselle vakiintuu kieliympäristön mukainen äännejärjestelmä muilta matkimalla. Lapsena on mahdollista oppia useita kieliä äidinkielen veroisesti. Uusi kieli opitaan joko toisena kielenä tai vieraana kielenä. Toiseksi kieleksi määritellään kieli, joka opitaan eläen opittavan kielen keskellä, vierasta kieltä opetellaan esimerkiksi koulussa ja sille ei altistuta jokapäiväisessä elämässä. Äidinkieltä puhuessamme harvoin mietimme yksittäisten äänneiden ääntämistä. Lapsen voi olla aikuista helpompi opetella uusia äänneitä, mutta aikuisella muut kielen oppimisen edellytykset voivat olla vahvempia. Maahanmuuttajien lasten kielitaitoa saatetaan luulla hyvän ääntämisen vuoksi paremmaksi, ja vastaavasti maahanmuuttaja aikuisten kielitaitoa voidaan huonon ääntämisen takia luulla huonommaksi kuin se onkaan. (Anttila & Ullakonoja 2010: 52–53.)

Kieli ei ole vain sanojen järjestämistä erilaisine sääntöineen vaan toimintaa, johon kytkeytyy kieltä käyttävä yhteisö ja sen tapoihin hahmottaa ja arvottaa ympäröivä maailma. Kielelliset ideologiat voidaan määrittää tietoisiksi ja tiedostamattomiksi asenteiksi, mielipiteiksi, uskomuksiksi ja teorioiksi kielestä. Kieli-ideologiat eivät useimmiten rajoitu vain kieliin, vaan niihin heijastuu erilaiset asiat ympäröivästä yhteisöstä, esimerkiksi heidän aatteistansa. Kieliasenteella tarkoitetaan ihmisten suhtautumistapaa eri kielimuotoihin, kielenpiirteisiin tai näiden käyttäjiä kohtaan. Kieli on sosiaalisesta merkityksestä tarkasteltuna enemmänkin dynaamista toimintaa, kuin vain staattinen rakenne ja kielioppi. Kielen tajulla tarkoitetaan kokonaisvaltaista ymmärrystä, siitä mitä käytettävä kieli merkitsee vuorovaikutustilanteessa. Kielen normit tarjoavat tulkintapohjan

vuorovaikutuksessa käytettävään kielen toimintaan. Normit nähdään noudatettavina sääntöinä tai ohjeina. (Piippo & Vaattovaara & Voutilainen 2016: 24--27, 37–39.)

Visualisilla menetelmillä voidaan tukea kommunikointia, toiminnanohjausta, sosiaalisten tilanteiden hahmottamista, tarkkaavaisuuden säätelyä sekä tunneilmaisun ja käyttäytymisen säätelyä. Kommunikaatio tapahtuu pääosin suullisesti, joka voi olla haastavaa ja jopa mahdotonta, mikäli ihmisellä on vaikeuksia tarkkaavaisuuden säätelyssä ja puheen ymmärtämisessä. Kuulonvarainen viesti vaatii nopeaa prosessointia ja on visuaalista viestiä vaikeampi muistaa, se on myös herkempi häiriötekijöille. Kuvilla voidaan tukea tiedon vastaanottamista, ymmärtämistä ja tulkitsemista. Kuvilla voidaan kiinnittää ja pitää yllä huomio, kunnes tieto on prosessoitu. Visuaalisen viestin tulee olla helposti tunnistettava ja ymmärrettävä, kuvien lisänä olisi hyvä olla teksti. Sanavaraston puutteellisuutta voidaan tukea kuvilla, jolloin yksilö saa tukea asiansa ilmaisuun ja tulee paremmin ymmärretyksi. Kuvat eivät häiritse puheen tuottamista, vaan toimivat enemmänkin sen tukena. Visualisoinnista hyötyy kaiken ikäiset, kaikissa arjen toimintaympäristöissä. Ottamalla visuaaliset menetelmät kommunikoinnin tueksi, saadaan siitä monikanavaista ja helpommin ymmärrettävää. (Hepola & Vaaraniemi 2012: 8--15.)

Kuvien käyttäminen kommunikoinnin tukena onnistuu, kunhan huomioidaan että ne ovat käyttäjille sopivalla tasolla. Kuvat voivat olla helpompia ymmärtää kuin kehittyneemmät symbolijärjestelmät. Kuviin voidaan viitata ja ne voivat toimia kommunikoinnissa viestin välittäjänä lyhyesti. Kuvat toimivat kommunikaatiossa lähinnä signaaleina, mutta niiden avulla on vaikea ilmaista ajatuksia kuvien ulkopuolelta. Niillä pystytään ilmaisemaan lähinnä yksittäisiä asioita, esimerkiksi mitä halutaan tehdä. Kuvien avulla on vaikeaa käydä laajempaa ajatusten vaihtoa vuorokeskustelussa. (Heister Trygg 2010: 55–56.)

3.2 Ruotsin kieli Suomessa

Suomi on virallisesti kaksikielinen maa ja verrattuna muihin monikielisiin maihin on Suomessa kieli-ilmapiiiri hyvä, lukuun ottamatta täysin suomenkielistä Sisä-Suomea. Molemmilla kielillä on samat kielelliset oikeudet ja velvollisuudet, mutta käytännössä ne ovat vaikeasti toteutettavissa. Valtaosa suomenruotsalaisista asuu kaksikielisissä kunnissa, joissa suomen kieli on hallitsevana. Ruotsinkieliset sosiaali- ja terveystalvet toteutuvat käytännössä harvoin etenkin alueilla, joissa ruotsinkielisten vähemmistö on

pieni. Haasteita on myös isommissa kaksikielissä kunnissa, kuten Helsingissä. Useimmiten työntekijöitä rekrytoidaan ammatillisen osaamisen eikä kielitaidon perusteella ja ruotsin kieli on heillä usein rajallista. Suuri osa suomalaisista kokee ruotsin kielen osana kansallista identiteettiä, osa taas voi suhtautua kielteisesti suomenruotsalaisiin ja ruotsin kieleen. Suomenruotsalaiset nähdään edustavan vanhaa yläluokkaa ja niin sanottua ”parempaa väkeä”, joka voi luoda vastakkainasettelua ruotsinkielisen maaseudun ja kaupungissa asuvan väestön välillä. Kuitenkin vain harvat suomenruotsalaisista voivat sanoa kokeneensa kertovat kokeneensa syrjintää äidinkieltänsä takia. (Lindholm & Wide 2020: 228–229; Herberts 2012: 24, 29–30.)

Oikeudenmukaisen yhteiskunnan tärkeimpiä arvoja ovat yhdenvertaisuus ja tasa-arvo. Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan ihmisten samanarvoisuutta riippumatta esimerkiksi heidän iästänsä, etnisestä tai kansallisesta alkuperästänsä, kielestään tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. Syrjinnällä tarkoitetaan henkilön joutumista tai asettamista huonompaan asemaan jonkun tai joidenkin edellä mainittujen, tai niihin rinnastettavien ominaisuuksien perusteella. Syrjintää voi esiintyä suorasti tai epäsuorasti, rakenteellisesti tai häirintänä. Rakenteellisesta syrjinnästä puhutaan, mikäli lainsäädäntö, palvelu tai käytäntö on itsessään syrjivä. Se voi tarkoittaa fyysisiä sekä asenteellisia esteitä. Rakenteellinen syrjintä voi ilmetä epäsuorasti ja sitä on usein vaikea tunnistaa. Usein syrjinnän kohteeksi joutuvat voivat olla niin tottuneita syrjiviin käytäntöihin, etteivät tuo epäkohtia esille tai ovat vain käyttämättä kyseisiä palveluita. Ruotsinkieliset kokevat puutteellisen palveluntarjonnan syrjinnäksi. (Törmä & Huotari & Tuokkola & Pitkänen 2014: 15–16.)

3.2.1 Kaksikielisyys ja sen merkitys ikääntyessä

Lapsen kasvaessa kaksikielisenä, tulee toisesta kielestä dominoivampi, riippuen kumman kielen vaikutuspiirissä on enemmän elämän eri jaksoina. Emotionaaliseen kasvu-yhteisöön liittyäkseen lapsi tarvitsee tunnekielen, jotta voi ilmaista ja jakaa sisimpiä tunteitaan. Sisäisten tunteiden ilmaiseminen on helpointa ensikielellä, joka on opittu hoiva-tilanteissa ja yleensä äidiltä. Lapsen tunnekielen kehityksen kannalta, äitien tulisikin käyttää omaa tunnekieltänsä, eikä rajoittuneesti hallitsemaansa kieltä. (Korpilahti 2010: 146–147.)

Kaksikielisten kuullessa sanan, aktivoituu molempien kielten sanaedustus, näin tapahtuu myös puhuessa. Kaksikielisten kielisysteemi kohtaa siten jatkuvasti kilpailua tai häiriötä toisesta kielestä. Keskustellessa puhekuppaneiden vaihtuessa, täytyy tietää, kenen kanssa puhutaan mitään kieltä, ja toisinaan on vaihdettava nopeastikin kielestä toiseen. Ikääntyneillä kaksikielisillä vaikuttaisi olevan, yksikieliseen vertailuryhmään verrattuna, paremmin säilyneet toiminnanohjaustoiminnot. (Lehtonen 2010: 157, 159.)

Kielellisiin prosesseihin vaikuttavat ikämuunnokset alkavat näkyä 70 vasta jopa 80 vuoden iässä. Vaikuttaa, että kyky ymmärtää kieltä on herkempi ikämuunnoksille kuin puheen tuottaminen. Muutoksia ovat kuulon aleneminen, muistin heikentyminen ja sanojen mieleen palauttamisen vaikeus. Toisilla ikääntyneillä on vaikea ymmärtää toisten puhetta, kun kielellinen tiedonkäsittely hidastuu ikääntymisen myötä. Nopeasti etenevän, luonnollisen puheen ymmärtäminen vaikeutuu, kun kuullun tiedon mieleen palauttaminen, monitorointi ja käsittely heikentyy. (Korpijaakko-Huuhka & Klippi 2010: 265–266; Pekkala 2020: 147–154.)

Korkeasti kouluttautuneet hallitsevat toisen kotimaisen kielen paremmin, eivätkä välttämättä tarvitse viestintää omalla äidinkielellään. Tästä huolimatta korkeasti koulutetut ja hyvin suomea osaavat ruotsinkieliset terveydenhuollon asiakkaat eivät pystyneet kommunikoimaan tehokkaasti toisella kielellään, johtuen todennäköisesti suomalaisten sanojen mieleen palauttamiseen ja tuottamiseen liittyvistä ongelmista. (Mustajoki 2020: 54.) Myöhemmin opittu tai heikommin opittu toinen kieli aktivoi vasemman otsalohkon alaosaan ensimmäistä kieltä laajemmin. Otsalohkot ovat tärkeässä roolissa yleisessä toiminnanohjauksessa ja työmuistitoiminnoissa. Heikommin hallitun kielen sanojen haku muistista voi olla vaikeampaa kuin vakiintuneesta äidinkielestä. Kahden kielen välillä, kielestä toiseen vaihtamiseen liittyy kuormitusvaikutus, mikä vie aikaa. (Lehtonen 2010: 154, 158.)

3.2.2 Palveluiden toteutuminen omalla kielellä

Mustajoki (2020) on selvittänyt tutkimuksessaan kaksikielisten ruotsinkielisten terveydenhuollon asiakkaiden kielellisen viestinnän vaikutuksista terveydenhuollossa. Tutkimuksen mukaan puolet ruotsinkielisistä asiakkaista piti äidinkielellään tapahtuvaa viestintää tärkeänä. Kolmasosa koki tulevansa suomen kielellä toimeen, koska ei ollut muuta yhteistä kieltä terveydenhuollon tarjoajien kanssa. Terveydenhuollon huono

ruotsin kielen osaaminen ja ristiriitainen kieliviestintä, vähensi ruotsinkielisten motivaatiota noudattaa lääketieteellisiä ohjeita. He kokivat usein myös epäluottamusta, väärinkäsityksiä ja uudelleenkäynnin tarvetta. Kieli taidottomuus heikensi hoitotyytyväisyyttä ja hoidon laadun arviointia perusterveydenhuollossa. (Mustajoki 2020: 34--40.)

Ymmärtämisen ongelmat ovat yleisiä. Suomen ruotsinkielisillä on suuret odotukset saada palvelua äidinkielellään. Tämänhetkisten tutkimusten mukaan yli puolella terveyskeskuksessa käynneiltä ruotsinkielisiltä ei ollut koskaan kysytty heidän äidinkieltään, ja osalla tätä oli kysytty vain harvoin. Asiakkaita ei näin ollen myöskään ohjattu eteenpäin heidän omalla kielellensä palvelua tarjoaville ammattilaisille. Heikosti toisen kotimaisen kielen osanneet, olivat pettyneitä terveydenhuollon ammattilaisten haluttomuuteen kommunikoida ruotsiksi. Asiakkaat kokivat myös, etteivät voineet kertoa terveysongelmistaan. (Mustajoki 2020: 50--53.)

Yhteisen kielen puute voi luoda turvattomuutta, kun ei ole varmaa ovatko osapuolet ymmärtäneet toisiaan. Toisinaan ammattilaisella voi olla halua puhua ruotsia, vaikka sitä ei osaisi, ja se voi johtaa myös väärin ymmärryksiin. Tärkeämmäksi kuitenkin koetaan osapuolen keskinäinen ymmärrys, kuin kielellisten oikeuksien toteutuminen. Nähtävissä on ollut myös työntekijän haluttomuus puhua ruotsia. Asiantuntijat kertovat muistisairauksien vaikuttavan suomen kielen osaamiseen, kun myöhemmin opittu kieli unohtuu. Olisi tärkeää huomioida, etteivät kaikki pärjää terveyspalveluissa suomen kielellä, ikääntyessä suomen kielen käyttö voi hankaloitua juuri unohdusten vuoksi. Tärkeimmäksi syrjinnän estämiseksi koetaan terveydenhuollon palveluiden asiointikielen toteutuminen omalla äidinkielellä. (Törmä & Huotari & Tuokkola & Pitkänen 2014: 15–16, 71–74.)

Etenkin sosiaali- ja terveyshuollon palveluissa vaaditaan parempaa kielitaitoa, kuin muissa palveluissa. Moni ruotsinkielinen saattaa jättää pyytämättä palvelua omalla kielellään kokemuksesta, ettei sitä tule kuitenkaan saamaan. Toisilla voi olla myös vahva suomen kielen taito, ettei ole väliä kummalla kielellä asioi. Palvelut tulisi tarjota niin, että tarvitsija saa valita kielen, ei viranomaisen. Vähemmistökieli on haastava kaikille, sekä kaksikieliseen kuntaan muuttaville suomenkielisille, että ruotsinkielisille; palveluiden tarjoajana sekä saajana. (Lindell 2021: 62–63, 124–127; Lindholm 2021: 70–71.)

Terveysthuollossa työntekijän tulee pystyä kysymään, vastaamaan ja ohjeistamaan, lohduttamaan, sekä perustelemaan. Näihin taitoihin liittyy suullisen ilmaisun taito, kielellistä ilmaisua on osattava muokata eri tilanteisiin sopiviksi. Kielitaito on siten yhteydessä muuhun ammattitaitoon. (Seilonen & Suni 2016: 454.) Suomessa ruotsin kielellä on vahva asema juridisesti, mutta käytännön toteutumisessa olisi parantamisen varaa. Kielellisiin laatuvaatimuksiin tulisi kiinnittää palveluissa huomiota, velvoitteet tulisikin nähdä ehdottomina laatu kriteereinä. Kielelliset oikeudet tulisi toteuttaa osana tavanomaista palveluprosessia, eikä niiden toteutuminen saisi estyä kiireessäkään. (Lindholm 2021: 14.)

3.3 Vuorovaikutus kotihoidossa

Vuorovaikutus on laaja käsite, johon kuuluu yksilöiden, yhteisöjen, kulttuurien ja organisaatioiden välinen kommunikaatio ja suhteet. Vuorovaikutusosaaminen sisältää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Vuorovaikutus voi tuntua itsestäänselvyydeltä, mutta se on hyvin vaativaa ja sen merkitys korostuu jatkuvasti yhteiskunnan muuttuessa ja sosiaalisten ongelmien vaikeutuessa. (Mönkkönen 2018: 15, 26, 167.)

Asiakastyössä vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä on työskentelyn kannalta tärkeää. Asiakassuhteet ovat moninaisia, arkea ja arjen toimintakykyä tukevia, kuntouttavia tai muutokseen pyrkiviä. Kohtaamiset voivat olla lyhyitä hoitotilanteita tai pitkiä asiakassuhteita. Riippumatta suhteen luonteesta, yhteistyön kannalta keskeistä on luottamus ja luottamusta herättävä vuorovaikutus, joiden luomisessa ja ylläpitämisessä vuorovaikutus ja kielen merkitys ovat erittäin tärkeitä. (Raatikainen 2015: 17–18, 100, 108.)

Vuorovaikutustaitoja voi oppia ja opiskella ja silti taidot ovat aina keskeneräisiä. Vuorovaikutusta oppii kohtaamalla ihmisiä ja oppimalla näiden kohtaamisten onnistumisista ja epäonnistumisista. Sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä merkittävä taito on tavoitteellisen vuorovaikutuksen osaaminen, siinä työntekijä kykenee havaitsemaan ja näkemään sekä asiakkaan sanallista, että sanatonta viestintää. Asiakkaan viestien ymmärtämiseksi työntekijän tulee opetella läsnä olemisen ja eläytymisen taito. Terapeuttisella vuorovaikutuksella voidaan mahdollistaa hyvien kokemusten ja tunteiden syntymistä sekä lievittää asiakkaan hätää ja paha oloa. Perusedellytys kohtaamisissa on asiak-

kaan tasavertaisuuden kunnioittaminen. Työntekijän tulisi pyrkiä ns. rakentavaan tietämättömyyteen, jolla tarkoitetaan lähestymistapaa, missä työntekijä ei tiedä enempää kuin mitä asiakkaalta saa vuorovaikutustilanteessa tietää. Vaikka työntekijä olisi tutustunut asiakkaan etukäteistietoihin, tulisi keskusteluun ryhtyä avoimella asenteella ilman ennakkoluuloja ja varauksia. Ennakoasenteet voivat estää kohtaamisen ja vuorovaikutuksen syntymisen, sekä asiakkaan voimavarojen näkemisen. (Mäkisalo-Ropponen 2011: 168–169.)

Haasteita työntekijöiden ja asiakkaiden väliseen vuorovaikutukseen voi tuoda tilanteet, joissa työntekijä ja asiakas eivät vastaa toistensa odotuksiin. Tavallista vuorovaikutukselle on pyrkiminen yhteisymmärrykseen. Mikäli yhteisymmärrystä ei saavuteta, voi se pahimmillaan johtaa vuorovaikutuksen osapuolten vallan ja osallisuuden puutteeseen, mikä todentuu negatiivisena seurauksena etenkin asiakkaiden kohdalla. Vuorovaikutuksen analyysin näkökulmasta tulisi kotihoidon palveluissa kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan aseman ja tarpeiden vastaamisen riskeihin, esimerkiksi asiakkaan tarpeiden ohittamiseen ja asiakkaan kuulluksi tulemisen puutteeseen. Kotihoidon kehittämisessä tulisi ottaa huomioon asiakkaan aktiivisuuden lisääminen vuorovaikutustilanteissa kuntouttavalla ja voimavarakeskeisellä työotteella. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota siihen, kuinka asiakaslähtöisyyttä voidaan lisätä tilanteessa, jossa asiakkaalla on haasteita kommunikaatiossa tai vuorovaikutuksessa. (Outila & Jumisko & Kettunen 2014: 240, 246–248.)

Vuorovaikutuksessa osapuolet tulkitsevat asioita oman historiansa ja kokemustensa, sekä tilanteen luomien edellytysten kautta, jolloin täydellistä yhteistä ymmärrystä ei välttämättä voida koskaan saavuttaa. Asiakastyössä voidaan kuitenkin puhua riittävästä yhteisymmärryksestä. Kipinä hyvä asiakassuhteen muodostumiselle voi toimia työntekijän rohkeus kohdata asiakas hankalassakin tilanteessa. Onnistunut kohtaaminen voi vaikuttaa merkittävästi asiakkaan elämään. Asiakkaalla saattaa syntyä halu toimia eri tavalla kuin aikaisemmin ja elämässä voi tapahtua isojakin muutoksia. (Mönkkönen 2018: 15, 82, 93.)

Yhteisen kielen puuttuessa kommunikaatio ja vuorovaikutustaidot korostuvat. Kotihoidossa koko asiakastyö perustuu asiakkaan ja työntekijän välisiin kohtaamisiin ja edellytys laadukkaaseen kotihoidon osaamiselle on hyvät vuorovaikutustaidot. Vuorovaikutuksen

laatu vaikuttaa suoraan kotihoitotyön laatuun. Vuorovaikutusosaamiseen kuuluu ammatillisen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen sisäistäminen, sekä empaattisuuden merkityksen ymmärtäminen kotihoitotyössä. (Ikonen 2013: 175.)

Viestiä voidaan myös silloin kun sanoja ei ole, esimerkiksi eleiden, ilmeiden, äänenpainon, hiljaisuuden, kosketuksen ja läheisyyden avulla. Sanallisen vuorovaikutuksen merkitys kaikesta viestinnästä on pienempi kuin sanattoman. Mikäli sanallisen ja sanattoman vuorovaikutuksen välillä on ristiriitaa, sanaton viestintä voittaa aina. Tämän tiedostaminen asiakastyössä on erittäin tärkeää, sillä ihminen reagoi helposti puhetyyliin, äänensävyyn ja muuhun sanattomaan viestintään. Työntekijän käytöksellä on sitä suurempi merkitys mitä kaventuneempi asiakkaan elämänpiiri on. Myös hiljaisuuden avulla voidaan viestiä. Surevan ihmisen vierellä hiljaisuudella voidaan viestittää välittämistä, mutta hiljaisuudella voidaan myös mitätöidä toinen ihminen. Työntekijän puhumattomuus hoitotilanteessa voi viestittää asiakkaalle, ettei työntekijä usko asiakkaan ymmärtävän mitään. Vaikka asiakas ei ymmärtäisikään kaikkea puhetta, hän ymmärtää silti äänensävyn. Kohtaamisessa voidaan puhua tutuista asioista, koskettaa ja katsoa silmiin. (Mäkisalo-Ropponen 2011: 178–179.)

Kotihoidon asiakkaat arvostavat työntekijöiden sosiaalisia taitoja ja työntekijän käynti tuo vaihtelua yksinasuvalle asiakkaalle. Asiakkaat kokevat terapeuttisena arkipäiväisen keskustelun muustakin kuin sairauksista. Kotihoidon asiakkaat haluavat, että työntekijät huomioivat heidän tarpeensa ja tunteensa. Asiakkaille on tärkeää, että työntekijä istuu ja keskustelee heidän kanssaan. Asiakkaat toivovat myös, että työntekijät kertovat jotain itsestään, jolloin vuorovaikutus asiakkaan mielestä on vastavuoroista. Positiivisessa vuorovaikutussuhteessa työntekijän kanssa, asiakas kokee tulleen kuulluksi yksilönä ja tuntee olevansa merkityksellinen. (Holmberg & Valmari & Lundgren 2012: 708; Turpin & McWilliam & Ward-Griffin 2012.)

Ammatillisuus ei ole uhattuna, vaikka työntekijä uskaltaisi välillä luopua virallisesta roolista ja heittäytyä kohtaamiseen asiakkaan kanssa omana persoonanaan. Asiakkaat odottavat kohtaamisista inhimillisyyttä, jota ilmenee, kun astumme tilanteeseen ihmisinä emmekä vain työntekijöinä. Ikääntyneet kokevat tärkeinä hetket, joissa työntekijät laskevat heidän kanssaan leikkiä. Huumori ja nauru mahdollistavat uusia ideoita ja tuovat ihmiset samalle viivalle. Tasavertainen ja välitön vuorovaikutus mahdollistuu totuttujen roolien ulkopuolella. (Mönkkönen 2018: 92.)

Jokaisella on omanlaisensa tapa olla vuorovaikutuksessa, eikä siinä ratkaisevaa ole yksittäiset sanomiset ja tekemiset vaan asenne, jolla asiakkaan kohtaamme. Asiakkaan kohtaaminen hoitotyössä on inhimillistä vuorovaikutusta, sisältäen samoja vuorovaikutuksen ilmiöitä kuin ihmisten kohtaamisessa yleensä. Yhä useammin ammatillisessa kohtaamisessa tulee todistaa työn vaikuttavuutta, mikä tuo omat haasteet asiakkaiden kohtaamiselle, läsnä oleva kohtaaminen voi tehokkuusvaatimusten vuoksi muuttua rutiinien suorittamiseksi. Dokumentoinnin ja kiireisen hoitorutiinin vahva rooli voi jättää iäkkään ihmisen oman persoonan taka-alalle. (Mönkkönen 2018: 14, 92).

Vanhustyön ensisijainen tavoite tulisi olla ikäihmisen hyvä elämänlaatu. Käytännön vanhustyössä hyvän elämänlaadun tukemisessa tulisi tukea iäkkään toimintakykyä ja itsemääräämisoikeutta sekä hyvää vuorovaikutusta. Puhumisen taito säilyy vain sitä käyttämällä, mutta vuorovaikutusta voi olla myös ilman sanoja. Ikäihmisen kanssa tulisi löytää yhteinen ja ymmärrettävä kieli. Kommunikaation keinot tulisi olla sellaisia, joihin ikäihminenkin pystyy. Vähäisten resurssien vuoksi ikäihmisten luona ei välttämättä ehditä viettää aikaa muuten kuin hoitotoimenpiteiden ajan, siksi on tärkeää silloin jutella muistakin kuin hoitoon liittyvistä asioista. Hyvän elämänlaadun kannalta ei ole olennaista, kuinka kauan ikäihmisen kanssa viettää aikaa. Lyhyelläkin kohtauksella työntekijä voi antaa jakamatonta huomiota ikäihmiselle. (Räsänen 2019: 18, 25, 35.)

Työntekijöiden osaamisen kehittämistä ei tule katsoa vain toimenpiteiden suorittamisen näkökulmasta vaan myös viestintäosaamisen näkökulmasta. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla on mahdollista parantaa asiakkaan tyytyväisyyttä ja työntekijöiden työhyvinvointia. Työntekijöiden viestintäosaamisella on suuri merkitys luottamuksen rakentumisessa hoitosuhteessa. (Solin 2019: 4.) Vuorovaikutusosaaminen on nostettu tulevaisuudessa keskeiseksi osaamisalueeksi, kun määritellään sosiaalityön koulutuksen antamaa osaamista (Mönkkönen 2018: 26).

3.4 Osallisuus

Vanhuspalvelulaissa korostetaan osallisuuden merkitystä, mutta sen tarkoitusta ei sen tarkemmin määritellä. Käytännössä tulisi kuulla ja antaa merkitys iäkkään omien mielenpiteiden ilmaisulle, esimerkiksi siitä miten hän haluaa asua ja millaisia palveluita kokee tarvitsevansa. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumista tulee

kunnioittaa palveluita suunniteltaessa, järjestäessä sekä arvioidessa. Osallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, ettei ikäihmistä nähdä vain toimenpiteiden passiivisena kohteena. Olisi tärkeä huomioida ihmisen oma kokemus osallisuudesta, konkreettisen osallistumisen, toiminnan ja vaikuttavuuden lisäksi. Iäkkään osallisuuden toteutumisen haasteina nähdään liian kevyt neuvonta, osallisuutta rajoittavat toimintakulttuurit, voimavaroja kartoittavan työtteen puute sekä palveluiden organisaatio ja resurssilähtöinen järjestäminen. (Peltonen 2016: 18–21, 28, 63–64.)

Osallisuuden käsitteelle ei ole vakiintunutta määritelmää, yleisimmin sitä käytetään syrjäytymisen vastakohtana. Se nähdään laajasti ja moniulotteisesti erilaisten näkökulmien ja lähestymistapojen kautta. Sosiaalipoliittisesta näkökulmasta se nähdään valtion velvollisuudeksi mahdollistaa kansalaisten osallistuminen yhteiskuntaan, mutta myös yksilötasolla kokemuksellisenä ilmiönä. Osallisuus nähdään tunneperäisenä ja oma-kohtaisena tulkinnan ilmiönä, joka syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Se vahvistaa yksilön tunnetta yhteisöön kuulumisesta ja oman elämänsä vaikutusmahdollisuudesta. Osallisuuden kokemuksellisuuden tunnetta ei voida määrätä yksilölle ulkopuolelta, mutta sitä voidaan edistää osallistumista mahdollistamalla. Osallistuminen ei tarkoita suoraan osallisuutta, vaan se on prosessi, jonka keinoin voidaan osallisuutta edistää. Toiselle voi riittää vähempi osallistuminen osallisuuden kokemuksellisuudesta kuin toiselle. (Leemann & Kuusio & Hämäläinen 2015: 1, 5.)

Osallisuutta omassa elämässä voidaan edistää tekemällä toimintaympäristöistä ja palveluista ymmärrettävimpiä. Tätä voidaan tukea hyvällä selkokielisellä viestinnällä ja tiedottamisella, sekä ottamalla henkilö mukaan suunnittelemaan omia palveluitaan. Osallisuutta voidaan edistää mahdollistamalla merkityksellistä tekemistä ja uusia mahdollisuuksia, sekä vahvistamalla yhteenkuuluvuuden tunnetta ja luottamusta ihmisten välille. Osallistumisessa tärkeinä ulottuvuuksia ovat yhdessäolo, keskustelu, yhteneväisten kokemusten jakaminen, vertaistuki ja yhteisyys. Osallisuuden keskeisiä elementtejä ovat kuulluksi ja arvostetuksi tuleminen sekä yhdessä ideoiminen. (Koivisto & Isola & Lyytikäinen 2018: 8, 21.)

Valtakielen oppiminen helpottaa yhteiskuntaan osallistumista, mutta omalla äidinkielellä on merkitystä osallisuuteen ja oman identiteetin rakentumiseen. Yksilö pohtii omaa suhdettaan ympäröivään maailmaan, muihin toimijoihin, kulttuureihin. Saadessaan tehdä tulkintoja sekä kertoa ja jakaa omia merkityksiään, voimistuu osallisuuden kokemus. Jokaisella tulisi olla oikeus ja mahdollisuus jakaa omia tarinoitaan muiden kanssa,

sekä osallistua heidän tarinoihinsa omilla kielellisillä resursseilla. (Jousmäki & Kinosallo & Intke-Hernandez 2022.) Kielellisesti onnistuneeseen vuorovaikutukseen tarvitaan vähintään kaksi, molempien on tavoiteltava toimivaa vuorovaikutusta ja ymmärrystä. Molempien tulee olla kielitietoisia, muuten toinen ei koe itseään osalliseksi. Osallisuuden kokemus vahvistaa hyväksynnän ja joukkoon kuulumisen tunnetta. Kielitaito ei ole aina mitattavissa, vaan se voi olla henkilön sisäisen kokemus osaamisesta ja rohkeudesta käyttää kieltä. (Intke-Hernandez 2021.)

4 Yhteiskehittäminen palvelumuotoilun menetelmänä

Palvelumuotoilun keskeinen tavoite on kehittää palvelua käyttäjälähtöisesti siten, että se vastaa käyttäjän tarpeita. Palvelumuotoilulla pyritään kehittämään palveluita, jotka ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä ja hyödyllisiä loppukäyttäjälleen. Kehittämisen keskiössä on prosessi, jonka käyttäjä käy läpi palvelua käyttäessään. Palvelumuotoilussa nähdään tärkeänä kehittämistyö yhdessä heidän kanssaan, joihin kehittäminen vaikuttaa. Yhteiskehittäminen sitouttaa esimerkiksi yrityksen henkilökuntaa kehitystyön hyödyntämiseen, koska heidät nähdään tasavertaisina kehittäjinä eikä vain testajina tai tutkimuskohteina. (Koivisto & Säynäjäkangas & Forsberg 2019: 34–35, 40–41.)

Yhteiskehittäminen on tavoitteellista yhteistyötä, jota tehdään yhdessä loppukäyttäjän tai muiden sidosryhmien kanssa. Yhteiskehittämisessä tarkoitus on ymmärtää asiakasta, jotta voidaan kehittää paras mahdollinen tuote tai palvelu. Kun halutaan kehitettävästä tuotteesta tai palvelusta hyvä ja toimiva, on tärkeää osallistaa kehitystyöhön mukaan myös tuotteen loppukäyttäjä, näin voidaan paremmin huomioida käyttäjän tarpeet ja toiveet. Loppukäyttäjän palautteella voidaan varmistaa tuotteen käytettävyyttä ja hyödyllisyyttä. Loppukäyttäjän osallistuminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kehitystyötä mahdollistaa sen, että käyttäjän on mahdollista vaikuttaa lopulliseen tulokseen. Prosessi lähtee oikeaan suuntaan ja ratkaisee oikean ongelman, kun käyttäjät saadaan mukaan jo ideointivaiheessa. (Kähkönen 2021.)

Yhteiskehittäminen on prosessi, jossa luodaan innovaatioita ja ymmärrystä ryhmän joukkovoimaa hyödyntäen. Prosessin aikana syntyy kokeellisia tai käytännön tuloksia. Yhteiskehittäminen on laaja käsite, joka tähtää oikeiden haasteiden löytymiseen ja niiden ratkaisemiseen. Yhteiskehittelyä voi olla prosessin missä vaiheessa tahansa. Se on kaksisuuntainen toimintatapa, jossa kaikki osallistujat oppivat. Siinä korostetaan osallistumisen, luovuuden ja voimaantumisen tärkeyttä. Yhteiskehittäminen luo yhteistä

ymmärrystä kehitettävän tuotteen käyttäjistä ja aidosta käyttöympäristöstä. (Engström ym. 5–7.)

Jotta yhteiskehittäminen onnistuu, tulee kaikkien osallistujien tulla kuulluksi, saada aidosti mahdollisuus osallistua ja ymmärtää käytettävä kieli sekä käsitteet. Yhteiskehittämisellä voidaan yhdistää erilaisia kokemuksia, asiantuntijuutta, toiveita ja tarpeita. (Kostilainen & Määttä & Nieminen & Perikangas 2020: 41.) Yhteiskehittäminen sisältää erilaisia menetelmiä kuten verkkoyhteisöjä ja työpajoja. Työpajoihin osallistuneet ovat kokeneet työpajat osallistavana ja aktivoivina, ne tarjoavat monialaista yhteistyötä eri toimijoiden välillä. (Virkkula & Karjalainen 2020.)

4.1 Yhteiskehittämispajojen fasilitointi

Työskentely ryhmässä edellyttää, että joku keskittyy fasilitoimaan eli valmistelemaan ja tukemaan ryhmäprosessia. Jotta kaikkien ryhmään osallistuvien toiveet ja osaaminen tulee osaksi toimintaa, tulee fasilitaattorin varmistaa, että osallistujien ideat ja ehdotukset käsitellään tasapuolisesti. Fasilitaattorin tulee olla puolueeton ja keskittyä ryhmäprosessiin ja auttaa ryhmää ideoinnissa, tehdä päätöksiä ja ratkaista mahdollisia ilmi tulevia ongelmia. (Summa & Tuominen 2009: 9.)

Ryhmän rakentava toiminta edellyttää oikean työskentelytavan löytymistä, mikä on fasilitoinnin ydintoimintaa. Osallistujien tulee olla tietoisia siitä, mikä on pajan tarkoitus, jotta työpajat eivät jää pinnallisiksi. Osallistujat saa aktivoitua ja motivoitua, kun he tietävät miksi heidän osaamistaan tarvitaan ja mitkä ovat työpajan tavoitteet. Fasilitoijan keskeinen tehtävä on luoda olosuhteet, joissa osallistujat saadaan aktivoitua ideoimaan ja kehittämään. Kehittämispajassa tulee luoda luottamuksellinen ilmapiiri. Fasilitaattori auttaa osallistujia olemaan aidosti läsnä ja pitää huolen, että ryhmällä on selkeä tavoite ja tarkoitus. (Kantojärvi 2012: 41–42, 47–48.)

Fasilitoinnin merkitys korostuu verkossa työskennellessä, osallistujien aktivoiminen ja vaihtelun tarjoaminen verkkopajassa on tärkeää, jotta osallistujien keskittyminen ja mielenkiinto prosessiin säilyy (Andersen & Nelson & Ronex 2021). Kehittämispajan järjestäminen verkossa edellyttää hyvää ennako valmistautumista ja työnjako työparin kanssa tulee tehdä etukäteen. Verkossa työskentelyn kesto ja tauotus tulee miettiä,

koska verkossa työskentely on intensiivistä. Myös virtuaalisessa pajassa fasilitoijan tulee tukea yhteisöllisyyttä ja innostavaa ilmapiiriä. (Ala-Nikkola & Ylikahri 2020.)

4.2 Huomioitavaa virtuaalisessa yhteiskehittämispajassa

Kameran ja mikrofonin ollessa kiinni, mahdollisuus muuhun samanaikaiseen tekemiseen kasvaa, jos keskittymiskyky katoaa. Virtuaalisessa yhteiskehittämispajassa heittäytyminen on vaikeampaa ja luovuus vähenee. Kasvokkain tapahtuvassa tapaamisessa innostus tarttuu ja keskustelua syntyy helposti enemmän. Luovuutta ja ideoita on helpompi jakaa muiden kanssa ja muiden reagointi keskusteluun on nähtävissä. Virtuaalisessa yhteiskehittämisessä voi monipuolinen vuorovaikutus ja kehonkieli puuttua kokonaan. Haasteena virtuaalisen pajan järjestämisessä on, ettei ole varmuutta siitä, keskittyvätkö osallistujat pajatyöskentelyyn vai tekevätkö he taustalla jotain muuta. Yhteiskehittämispajan onnistumisen ja osallistujien motivaation kannalta on tärkeää, että osallistujat ovat mukana vapaaehtoisesti eikä esimerkiksi esimiehen pakottamana. Jos osallistuja on mukana vasten tahtoaan, se vaikuttaa merkittävästi osallistujan motivaatioon, ja saattaa pahimmillaan pilata muidenkin osallistujien tunnelman. (Kurtti 2021: 69–71.)

Oikein toteutettuina ja suunniteltuina virtuaaliset pajat ovat tehokkaita, jopa tehokkaampia kuin fyysiset pajat. Käytettävät alustat tulee valita huolellisesti ja varmistaa, että osallistujat osaavat käyttää niitä tai tarvittaessa opastettava niiden käyttöön. Verkkoalustan tulee olla helppokäyttöinen ja sen tulee mahdollistaa osallistujien aktivoiminen prosessin aikana. (Andersen & Nelson & Ronex 2021.)

5 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kehittää yhteistyössä Stellan kotihoidon ja henkilökohtaisenavun kanssa kuvitettu lausesanakirja tukemaan kommunikointia asiakastyössä. Tavoitteena oli lisätä vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välille, kun yhteistä kieltä ei ole. Kuvitettu lausesanakirja mahdollistaa työntekijän kommunikoinnin itselle vieraalla kielellä, ja näin voidaan vahvistaa myös asiakkaan osallisuutta. Språk och kulturkompetens som brobyggare -hankkeen kautta kehitystyöstämme voi hyötyä myös hankkeen yhteistyötahot Ruotsin puolella.

Opinnäytetyön kehittämistyönä tuotimme yhteistyökumppanille tulostettavan tiedoston, jota he voivat halutessaan painattaa kirjaksi. Halutessaan yhteistyökumppani voi hyödyntää tiedostoa myös sähköisenä. Kirjan lauseet ovat suomen ja ruotsin kielellä, mutta yhteistyökumppani voi tarvittaessa muokata lauseita mille tahansa kielelle. Uskomme, että kuvitetun lausesanakirjan avulla kommunikoinnissa voidaan päästä alkuun, ja se saattaa kannustaa työntekijöitä oppimaan lisää. Muokattaessa kuvitetun lausesanakirjan kieliä, voidaan helpottaa kommunikointia millä tahansa kielellä.

Kuvitetun lausesanakirjan ensisijainen kohderyhmä on kotihoidon ja henkilökohtaisen avun henkilöstö ja asiakkaat. Kotihoidon työntekijä voi olla asiakkaan ainoa kontakti, jolloin hänelle jää yksin työskennellessään suurempi vastuu vuorovaikutuksen mahdollistumisesta. Ympäri vuorokautisen hoidon yksiköissä on samanaikaisesti töissä useampi työntekijä, jolloin vastuuta kielen osaamisesta voidaan jakaa. Kirjasta voi olla apua myös ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, koska perushoito on samanlaista asiakkaan asumispaikasta riippumatta. Työntekijän pystyessä kommunikoimaan edes muutamalla lauseella, voi asiakas saada kokemuksen, että häntä halutaan kuunnella ja että hän on merkityksellinen. Kuvitetulla lausesanakirjalla voidaan edistää myös vieras-kielisen työntekijän kommunikointia asiakkaan kanssa ja helpottaa työskentelyä kotihoitossa. Vuorovaikutuksella on suuri merkitys asiakkaan elämänlaatuun ja osallisuuden kokemukseen sekä hyvän hoitosuhteen muodostumiseen.

6 Kirjan toteuttamisen prosessi

6.1 Kuvitetun lausesanakirjan sisällön kehittäminen yhteiskehittely pajassa

Pidimme ensimmäisen yhteiskehittely pajan loppukevällä 2022 Teamsissä. tavoitteenamme oli kartoittaa kirjaan tulevia teemoja, sekä millainen kirjan tulisi fyysisesti olla. Pajaan osallistui meidän lisäksi Stellan organisaatiosta viisi työntekijää. Yksi työskentelee asiakastyössä kentällä, loput olivat organisaation esimiestehtävistä koti- hoidosta ja henkilökohtaisesta avusta. Työntekijöistä yksi oli ruotsinkielinen.

Ennen pajaa olimme perehtyneet siihen mitä yhteiskehittämisessä ja fasilitoinnissa tulee huomioida, jotta yhteiskehittäminen pajoissa onnistuisi mahdollisimman hyvin. Laadimme pajoille rungon ja sovimme, kumpi toimii keskustelun vetäjänä pajojen eri vaiheissa. Sovimme myös kirjaamisesta sekä linkkien ja näytön jakamisesta osallistujille.

Ensimmäiseen pajaan laadimme Power Point esityksen, jossa kerroimme meistä, Språk och kulturkompetens som brobyggare hankkeesta ja opinnäytetyömme tavoitteesta ja tarkoituksesta.

Yhteiskehittämistä varten loimme Jamboardiin online kirjoitus alustan, johon osallistujat olisivat voineet itse kirjoittaa ajatuksiaan aiheista. Tarkoituksena oli jakaa Jamboard linkki Teamsin chatissä, mutta chat toiminto ei Stellan työntekijöillä toiminut, joten toimimme kirjureina heidän ehdotuksiansa pohjalta. Aiheet Jamboardissa oli jaoteltu eri sivuille. Ensimmäisellä sivulla kysyimme, minkälaisissa tilanteissa on koettu kielellisiä haasteita, toisella sivulla oli kirjan teemat, kolmannella kirjan lauseet ja neljännellä kirjan ulkomuoto.

Kielellisiä haasteita Stellan työntekijät olivat kokeneet puhelimitse asiointissa, kivusta kysymisessä, sekä tärkeäksi koettiin asiakkaan perustoimintojen yhteydessä käytävä keskustelu. Kirjan teemoja pohdittaessa, osallistujat ehdottivat kuvitetun lausesanakirjan etenevän kotikäynnin mukaisena polkuna. Lisäksi he pohtivat, että teemat olisivat kirjassa toimintojen mukaan, näin hoitaja voisi hakea teemoista toimintojen kautta kielellistä tukea. Toiminnoiksi ehdotettiin ruuanlaittoa ja syömistä, lääkkeenjakoja, pesuja, ulkona käyntiä, lehden lukua, kuntoutusta, jumppaa, saatto- ja asiointipalveluita, kodin hoidon askareita, ehostamista. Kirjan lauseet osio ei herättänyt juurikaan keskustelua, lähinnä ehdotettiin, että lauseet kuvaisivat toimintoja. Kirjan ulkomuoto herätti eniten keskustelua, kirjan tulisi olla puhdistettava ja eri teemojen tulisi löytyä helposti.

Osallistujat pohtivat kuvien tarpeellisuutta kirjassa, pohdintaa herätti myös sähköinen versio ja mahdollisen sovelluksen kehittäminen. Osa työntekijöistä koki sähköisen vaihtoehdon asiakastyön näkökulmasta helpommaksi. Pohdimme, että tulevaisuudessa voisi sähköinen versio olla hyvä, mutta tämän hetken ikäihmiset todennäköisesti käyttävät mieluummin painettua kirjaa kuin digitaalista laitetta. Pohdintaan nousi myös puhelinkeskustelut omaisten kanssa. Erityisesti se miten tuoda puhelimesta ilmi, että asian käsittely jatkuu eikä jää hoitamatta, vaikka puhelinkeskustelussa olisi kielellisiä haasteita. Puhelinkeskustelut omaisten kanssa, jouduimme kuitenkin rajaamaan kirjasta pois, keskittyen vain asiakastilanteisiin.

Pajassa näytimme vielä muutaman Eeria Niskakosken piirtämän mallikuvan, jotta osallistujat näkisivät minkä tyyppisiä kuvituskuvia kirjassa olisi mahdollista käyttää. Kysyimme osallistujilta pitävätkö he kuvituskuvia vai valokuvia toimivampana ratkaisuna

kuvitettuun lausesanakirjaan. Kuvituskuvat koettiin selkeämmiksi ja paremmiksi. Kirjan käyttöön perehdyttämisestä todettiin, sen onnistuvan organisaation sisällä ilman meitä.

6.2 Kuvitetun lausesanakirjan sisällön täsmentäminen ja muokkaaminen

Toisen pajan järjestimme alkusyksyllä 2022. Tavoitteena oli täsmentää syntyneitä teemoja ja lauseita, ja millaisia ajatuksia kuvat herättivät. Pajaan osallistui Stellan viisi työntekijää. Yksi työntekijä edellistä pajasta oli lopettanut työt Stellan, hänen tilalleen tuli toinen työntekijä uutena mukaan tässä vaiheessa. Kukaan osallistujista ei työskentele asiakastyössä kotihoidossa tai henkilökohtaisessa avussa, mutta kaikilla on asiakastyön taustaa. Resurssipulan aiheuttamien kiireen vuoksi työntekijöitä asiakastyöstä ei valitettavasti saatu pajoihin mukaan. Aloitimme pajan nopealla kertauksella opinnäytetyöstä ja sen tavoitteesta ja tarkoituksesta uudelle osallistujalle. Tämän jälkeen esittelimme kirjaa ja kyselimme samalla ideoita ja ajatuksia. Merkittäviä muutoksia kirjaan ei toisen pajan jälkeen tullut, muutamia tukilauseita pajan perusteella lisäsimme. Osasta kuvia oli kaksi erilaista versiota, joihin kysyimme pajassa mielipidettä kumpi versio kirjaan, olisi toimivampi.

Toisessa pajassa sovimme, että tulostamme Stellan neljä kirjaa koe käyttöön. Kirjoista kaksi meni testiin Helsinkiin, yksi Porvooseen ja yksi Turkuun. Pajoissa päädyimme yhdessä siihen, että kirjat viedään asiakkaiden luokse eikä työntekijöiden mukaan, jotta mahdollisimman moni työntekijä pääsee kirjaan tutustumaan ja käyttämään. Stellan edustaja valitsi asiakkaat, joiden luokse kirjat vietiin. Lopuksi pyysimme osallistujia antamaan palautetta pajoista Google Forms -kyselyllä. Stellan työntekijöiden chatin toimimattomuuden vuoksi lähetimme linkin sähköpostitse Stellan edustajalle välitettäväksi eteenpäin muille osallistujille.

6.3 Pajatyöskentelyn analysointi

Mielestämme pajat sujuivat hyvin, teknisiä ongelmia esiintyi vain Jamboard ja Google Forms linkkien lähettämisessä, sillä Stellan työntekijöillä ei toiminut Teamsin chat ominaisuus ollenkaan. Olimme miettineet pajan fasilitoinnin etukäteen, ja jakaneet tehtävämme pajan aikana, jolloin pajat etenivät suunnitellusti. Osallistujat olivat aika vaitonaisia, keskustelun syntymiseksi jouduimme kysymään mielipiteitä ja ajatuksia. Ensimmäisessä pajassa saimme avoimilla kysymyksillä keskustelua ja pohdintaa syntymään. Saimme täsmennettyä kirjan ideaa ja ulkomuotoa, joten oli helppoa lähteä tekemään

kirjaa seuraavaa pajaa ajatellen ja syksyn koekäyttöä varten. Toisessa pajassa meille jäi vaikutelma, ettei Stellan työntekijöillä ollut enää erityisen suurta mielenkiintoa osallistua kirjan kehittämiseen. Keskustelua ei juurikaan syntynyt ja saimme vain muutama kommentin. Kirja kuitenkin koettiin hyväksi ja tarpeelliseksi.

Pyysimme yhteiskehittämispajoista palautetta Google Forms -kyselyllä, saimme kolmelta pajoihin osallistuneelta vastaukset. Laadimme kysymykset siten, että saimme tietoa siitä, oliko yhteiskehittäminen ja fasilitointi toteutuneet pajoissa onnistuneesti. Kaikkien palautteen antaneiden mielestä yhteiskehittämispajojen tavoite ja tarkoitus tuli selkeästi ilmi, jokainen sai äänensä kuuluviin ja pajojen ilmapiiri oli luottamuksellinen ja avoin. Pyysimme arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen sitä, miten onnistuimme pajojen vetäjinä. Asteikolla yksi tarkoitti huonosti ja viisi erittäin hyvin. Kaksi palautteen antajaa arvioi onnistumistamme numerolla viisi ja yksi numerolla neljä. Kysymykseen mitä olisimme voineet tehdä paremmin, saimme kaksi vastausta. Toiselle vastaajalle ei tullut mieleen mitään toisin tehtävää, toisen vastaajan mukaan olisimme voineet tiivistää pajoja. Pajoihin osallistuneiden antamien palautteiden perusteella pajat ja fasilitointi onnistuivat tavoitteiden mukaisesti.

Saamamme palautteen perusteella pajat olivat onnistuneet, mikä mielestämme tuntui ristiriitaiselta, koska toisessa pajassa ei keskustelua juurikaan syntynyt. Pohdimme, mahtoiko osallistujien vaitonaisuus, etenkin toisessa pajassa, liittyä resurssipulaan ja sen mukanaan tuomaan kiireeseen. Mietimme myös, vaikuttiko osallistujien esihenkilötyö innottomuuteen kehittää tuotosta, jota he eivät itse tule todennäköisesti käyttämään. Pohdimme, kokivatko pajaan osallistuneet, ettei kirja kaivannut muutoksia ja tästä syystä keskustelua ei syntynyt.

6.4 Kirjan kokoaminen

Aloimme kehittämään kirjan runkoa ja teemoja ensimmäisen pajan keskustelujen pohjalta. Rajasimme teemat kotihoidon asiakastyöhön sekä henkilökohtaisen avun tehtäviin. Ikääntyneiden kokonaisvaltaisen toimijuuden tukemisen näkökulmasta teemoja olisi kirjaan tullut niin paljon, että kirjan käytettävyys asiakastyössä olisi kärsinyt. Sisällytimme kirjaan kotihoidon, kotisairaanhoidon ja henkilökohtaisen avun tyypillisimmät toiminnot, joille laadimme päälauseet. Kuvitettu lausesanakirja koostuu seitsemästä teemasta: hygieniä ja pukeutuminen, ehostus, lääkkeiden ottaminen ja silmätipat, ruokailu, lääkehoito

ja kotisairaanhoidon toiminnot, asiointi ja liikkuminen sekä kodinhoidolliset toiminnot. Kirjassa on sivuja 38, mukaan lukien kansi ja sisällyssivut.

Kirjan kaikilla sivuilla on toimintoa kuvaava päälause suomeksi sekä ruotsiksi, joiden väliin on sijoitettu toimintoa kuvaava piirroskuva. Sivun kääntöpuolelta löytyy toimintoon liittyviä tyypillisimpiä tukilauseita. Osassa tukilauseita voi sanoille olla useampia valittavia vaihtoehtoja, esimerkiksi minkä lisukkeen kanssa haluaa syödä puuron (Kuva 1.).

<p>Tänään on suihkupäivä, autan sinua peseytymisessä.</p>  <p>Det är duschdag idag, jag ska hjälpa dig.</p>	<p>Pesetkö itse hiukset vai autanko? – Ska du själv tvätta håret eller ska jag hjälpa till?</p> <p>Autan sinua selän pesussa. – Jag hjälper dig att tvätta ryggen.</p> <p>Yletkö pesemään varpaidenvälit vai autanko? – När du att tvätta mellan tårna eller ska jag hjälpa till?</p> <p>Laitetaanko hiuksiin hoitoainetta. – Ska vi sätta hårbalsam?</p> <p>Muista pestä napa. – Kom ihåg att tvätta navel.</p> <p>Saatko pestyä itse intiimialueen? Pese huolella. – Lyckas du tvätta ditt intymområde själv? Tvätta ordentligt.</p> <p>Pese hyvin myös nivuset ja taiteet hyvin. – Tvätta ljumsken noga också.</p> <p>Intiimialueelle riittää pelkkä vesipesu. – Det räcker att tvätta intymområden bara med vatten.</p> <p>Suihkun jälkeen... - efter duschen...</p> <p>Laitetaanko talkkia nivusiin/tapeisiin/poimuihin/rintojen alle/kainaloihin? – Ska vi lägga talk i ljumskarna/böjarna / veckarna/ under brösterna/ i armhållerna?</p> <p>Iho näyttää hyvältä. – Huden ser bra ut.</p> <p>Iholla on hiukan punoitusta. – Huden rodnar lite.</p> <p>Laitetaan punoittaviin kohtiin hoitovoidetta. – Vi lägger lite salva på dem.</p> <p>Iho on rikki. – Huden är trasig.</p>
---	--

Kuva 1. Päälause sivu ja tukilause sivu.

Kysymyslauseet on muodostettu siten että niihin voi vastata lyhyesti. Mikäli hoitajalta puuttuu rohkeutta kommunikoida ruotsiksi tai asiakkaalla on puheen tuottamisen vaikeutta, voidaan kirjasta näyttää lauseet ja kuva. Päädyimme kokonaisuin lauseisiin, jotta työntekijän ei tarvitse etsiä erillisiä sanoja, joista muokata lauseet. Lisäksi kuvien avulla kielitaidottoman on helpompi havainnoida ja löytää oikea toiminto. Näin kirjan käyttäminen on mahdollisesti helpompaa kielitaidottomalle. Toimintojen ja päälauseiden perusteella Eeria Niskakoski alkoi piirtämään kuvia, meidän pohtiessa toimintoihin liittyviä tukilauseita.

Yhteiskehittämispajassa päädyimme käyttämään kirjassa kuvituskuvia valokuvien sijaan, koska koimme kuvituskuvat selkeämmiksi ja helpommin havainnoitaviksi. Kirjaan tulevia kuvia pohdimme tarkkaan. Joidenkin toimintojen kohdalla lavastimme tilanteen toiminnosta ja otimme valokuvan, jolloin näimme miten toiminnon saa kuvattua parhaiten. Näiden valokuvien pohjalta Eeria piirsi kuvituskuvan. Osasta kuvia tehtiin erilaisia versioita, joista kysyimme toisessa pajassa kumpi kuvaa paremmin ja selkeämmin toimintoa. Halusimme kuviin väriä ja huumoria, jotta kuvat voisivat synnyttää itsessään lisää keskustelua ja tuoda iloa. Eerian ehdotuksesta kuviin tuotiin monimuotoisuutta, niin henkilöstön kuin kuvissa olevien asiakkaiden suhteen.

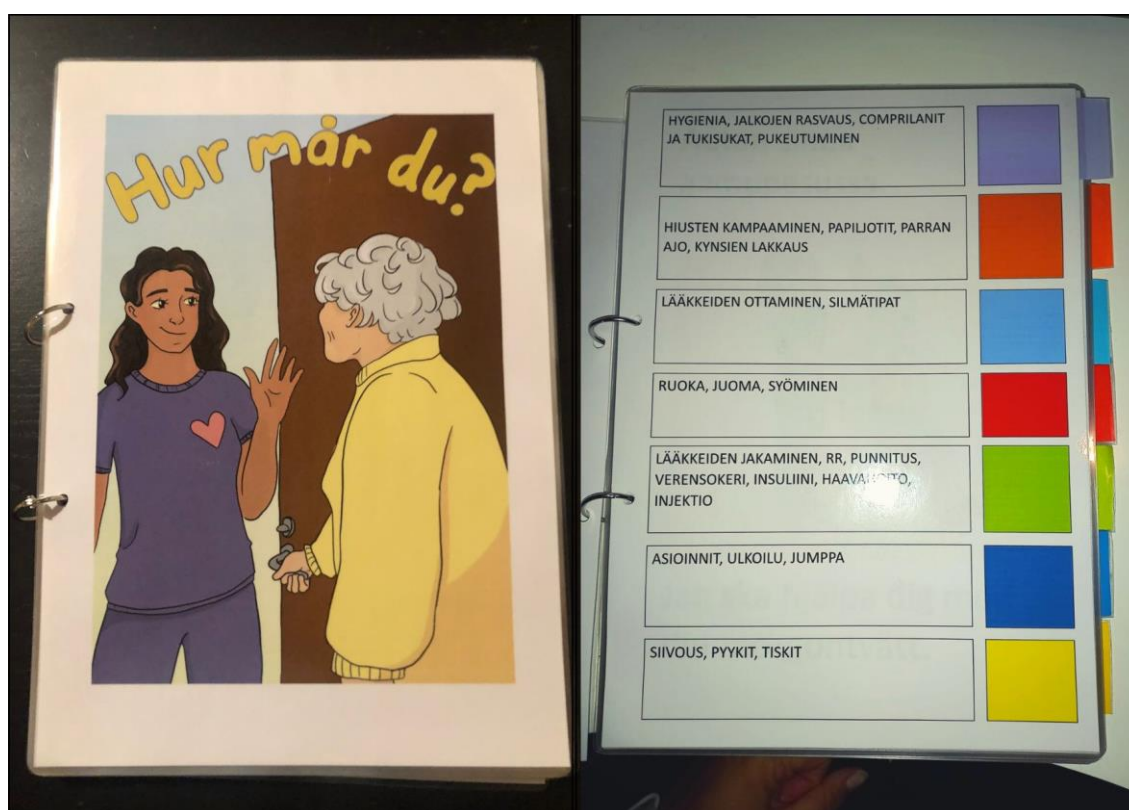
Kuvilla halusimme myös viestittää vuorovaikutuksen ja osallisuuden merkitystä. Jumpapakuvassa on mukana pyörätuolissa istuva asiakas, millä haluamme viestiä, että myös pyörätuolissa istuvan on mahdollista ja tärkeää osallistua erilaisiin toimintoihin (Kuva 2.). Välipalan tekemistä kuvaavassa kuvassa asiakas ja työntekijä valmistavat välipalaa yhdessä pöydän ääressä, millä halusimme korostaa yhdessä tekemistä ja vuorovaikutusta (Kuva 2.).



Kuva 2. Mallisivut

Lauseita ruotsiksi kääntäessä, halusimme ne vastaamaan aitoa asiakastyön puhekieltä, enemmän kuin virallista asiakieltä. Tämän vuoksi pyysimme käännöksiin oikolukua myös asiakastyössä olevalta suomenruotsalaiselta. Lisäksi käännösten oikolukemisessa auttoi 20 vuotta Ruotsissa asunut suomenruotsalainen, sekä Språk- och kulturkompetens som brobyggare hankkeessa mukana oleva ruotsin kielen opettaja.

Kirja on laadittu Word pohjalle muokattavuuden ja helppokäyttöisyyden perusteella. Stella toivoi mahdollisuutta muokata kirjan sivuja yksilöidysti myös muille kielille, mikä on Word pohjaa hyödyntämällä helppoa sen yleisyyden vuoksi. Tulostimme kirjan sivut testikäyttöön A4 kokoisina. Tulostimme tukilauseet omalle sivulle, ettei teksti näy läpi kuvapuolella. Päädyimme laminoimaan testikirjat, jotta ne kestäisivät kulutusta, olisivat helppo puhdistaa, sekä tarvittaessa ottaa esimerkiksi suihkua kuvaava sivu mukaan suihkuun, ilman pelkoa sen kastumisesta. Yhdistimme kirjan sivut helposti avattavilla renkailla, jolloin sivuja voisi käyttää myös yksittäin (Kuva 3.).



Kuva 3. Tulostettu testikirja

Sivut koottiin teemoittain järjestykseen, jotka pohdimme vastaamaan kotikäyntien toimintojen järjestystä. Kirjan alusta löytyvät tyypillisimmät päivittäiset teemat ja lopusta harvemmin käytettävät. Henkilökohtaisen avun toiminnot laitoimme omina teemoinaan, esimerkiksi asioinnin ja siivouksen, joita kotihoidossa ei niinkään tehdä. Teimme lopuksi vielä sisällyssivut sekä sivuihin eri väriset ulokkeet, jotka laskeutuivat teemoittain sivun eri kohtaan. Tällä tavoin pyrimme tuomaan eri teemat esille ja lisäämään kirjaan helppokäyttöisyyttä. Kirjat olivat testikäytössä noin kaksi kuukautta syksyllä 2022.

6.5 Käyttäjien kokemukset lausesanakirjasta

Olimme suunnitelleet pitävämme Stellan työntekijöiden kanssa kolme yhteiskehittämispajaa, joista viimeinen olisi ollut palautepaja kirjoista. Stella toivoi resurssipulan vuoksi, että palaute annettaisiin muuten kuin pajojen muodossa. Laadimme käyttäjäkokemusten saamiseksi Google Forms -kyselyn, mikä oli parempi myös siksi, ettei pajoihin osallistuneet työntekijät käyttäneet kirjaa. Stellan edustaja välitti kyselyn yksiköihin, joissa lausesanakirja oli käytössä. Teimme kyselystä mahdollisimman helpon vastata. Kysymykset laadittiin monivalintakysymyksinä rasti ruutuun periaatteella. Kysymysten perään lisäsimme vaihtoehdon, johon pystyi tarvittaessa itse kirjoittamaan vastauksen omin sanoin. Sovimme, että kirjat viedään asiakkaiden luokse, jotta mahdollisimman moni työntekijä pääsisi kirjaa käyttämään, jostain syystä Helsinkiin lähteneet kaksi kirjaa päätyivät työntekijöiden mukaan kulkemaan. Palautteita lukiessamme jäimme pohtimaan testaajien ruotsin kielen taitoa, ja kokivatko työntekijät kirjan lisänneen vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Lähetimme kyselyyn vastanneille näistä Stellan edustajan välityksellä kaksi lisäkysymystä.

Saimme vastauksia ensimmäiseen kyselyyn käyttäjäkokemuksista kahdeksan. Palautteen perusteella kirjaa käytettiin vuorovaikutustilanteessa satunnaisesti ja kirjaa selailtiin. Kaikki vastaajat olivat saaneet kirjasta vinkkejä tai oppineet kokonaan uusia lauseita ruotsin kielellä. Suurin osa vastaajista oli hyödyntänyt kirjan kuvia kommunikoinnissa. Enemmistö vastaajista piti kirjan kuvia hyvin toimintoa kuvaavina ja hyödyllisenä kommunikoinnin tukena. Suurin osa testaajista oli sitä mieltä, että kuvat ja lauseet vastasivat kattavasti kotikäynnin toimintoja. Lähes kaikkien vastaajien mielestä toiminnot löytyivät kirjasta helposti.

Kirjan käytettävyydestä vastaajat olivat enimmäkseen sitä mieltä, että kirjaa oli helppo käyttää. Suurin osa vastaajista koki kirjan helppokäyttöiseksi ja laminoinnin auttavan kirjan puhdistamisessa ja kestävyudessa. Muutamat vastaajat kokivat värillisten erotelu ulokkeiden helpottavan kirjan käyttämistä. Enemmistö vastaajista piti kirjaa liian isona mukana kuljettamiseen.

Pyysimme kokemuksia myös siitä, mitä mieltä asiakkaat olivat kirjasta. Suurin osa kertoi asiakkaan pitäneen kirjaa tarpeellisena, ja yksi asiakas olisi halunnut kirjan omaksi. Vapaamuotoisessa palautteessa ideaa pidettiin hyvänä, mutta eniten kommentoitiin kirjan kokoa, suuren koon koettiin vaikeuttavan käyttöä ja kuljettamista. Kirjasta toivottiin pienempää ja tukevampaa. Myös kääntämistä muille kielille pidettiin tarpeellisena etenkin pääkaupunkiseudulla. Lisäkysymyksiin vastauksia saimme neljä. Yhtä lukuun ottamatta vastaajat kertoivat, etteivät puhu ruotsia, eivätkä kykene työskentelemään ruotsin kielellä. Kaikki vastaajat kertoivat kuvitetun lausesanakirjan lisänneen vuorovaikutusta ja kommunikointia asiakkaan luona.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

7.1 Eettinen arviointi

Ihmistieteisiin luettavilla aloilla on tärkeää pohtia tutkimuksen eettisyyttä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut eettiset periaatteet sekä ennakoarvioinnin, jotta voidaan arvioida tutkimuksen eettisiä lähtökohtia. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009.) Opinnäytetyömme on kehittämistyö, eikä sisällä varsinaista tutkimusta. Noudatimme opinnäytetyössämme Metropolia Ammattikorkeakoulun ohjeistusta hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Huomioimme tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia ihmistieteisiin luettavien tutkimusalojen eettisiä periaatteita. Yhteiskehittämispajojen järjestämisessä huomioimme yksityisyydensuojan, emme keränneet osallistujien henkilö- ja yhteystietoja, tästä syystä emme laatineet GDPR-sopimusta.

Vaikka opinnäytetyömme eettinen tarkastelu jäi tutkimuksen osalta vähäiseksi, tuli meidän kuitenkin huomioida hyvät tieteelliset käytännöt ja tekijänoikeudet kuvitetun lausesanakirjan tekemisessä. Tekijänoikeuslailla (404/1961) pyritään varmistamaan luotujen teosten tekijän oikeudet omaan työhönsä ja määrätä miten sitä jaetaan ja esitetään, sekä miten teosta voidaan mahdollisesti hyödyntää ja millaisin korvauksin (Tekijänoikeuslaki 404/1961). Halusimme Eerian nimen näkyviin piirroksiin, jotta katsojalle

on selkeästi nähtävissä niiden tekijä. Halusimme huomioida tämän myös jatkoa ajatellen, sillä annamme kuvitetun lausesanakirjan yhteistyökumppanin hyödynnettäväksi. Opinnäytetyön teoreettisessa perustelussa, huomioimme asiallisen ja kunnioittavan sekä vastuullisen viittaamisen tutkijoiden ja tekijöiden julkaisuihin.

Luomalla yhteyksiä eri kieliryhmien välillä, saatettaisiin poistaa ennakkoluuloja ja vahvistaa positiivista kieli-ilmapiiiriä. Kieli-ilmapiiiri vahvistaa myös sitä, kuinka uskalletaan käyttää omaa kieltä viranomaisten kanssa, kaupungilla tai ystäviensä kanssa. (Lindell 2021: 126.) Opinnäytetyö prosessin aikana pohdimme yleistä asenneilmapiiriä ruotsin kieltä kohtaan ja sitä, kuinka julkisuudessa käyty keskustelu pakkoruotsista siihen vaikuttaa. Negatiivinen asenne ilmapiiri voi näyttäytyä siten, ettei ruotsin kieltä edes haluta opetella tai käyttää. Suomea osaavan, mutta ruotsin kieltä äidinkielenään puhuvan asiakkaan ei välttämättä nähdä edes tarvitsevan palvelua äidinkielellään. Suomea osaava ruotsin kielistä palvelua vaativa asiakas saatetaan nähdä hankalana asiakkaana, mikä vaikuttaa siihen, kuinka asiakas kohdataan. Asiakas myös saattaa tyytyä suomen kielen koska ei halua olla vaivaksi, eikä leimautua hankalaksi.

Työntekijän eettiset periaatteet ja arvot todentuvat vasta, kun asiakas antaa niille merkityksensä. Arjen työtä voivat ohjata myös lausumattomat piiloarvot, ellei työntekijä ole sosiaalisesti ja eettisesti vastuullinen. (Räsänen 2019: 27.) Mielestämme työmme on eettisesti tärkeä, ja sen merkitys on vahvistunut meille opinnäytetyön työstämisen ajan. Opinnäytetyö prosessin aikana olemme huomanneet, että asennoituminen ruotsin kielen vaihtelee asuinpaikan mukaan.

Asumme eri puolilla eteläistä Suomea ja olemme huomanneet, että suhtautuminen ruotsin kieleen vaihtelee paljon, riippuen siitä kuinka paljon ruotsin kieltä äidinkielenään puhuvia alueella on. Sosiaali- ja terveystieteiden työntekijän tulisi kuitenkin tiedostaa, omasta suhtautumisestaan riippumatta ruotsinkielisten oikeus saada palvelut halutesaan omalla äidinkielellään. Kuvitettu lausesanakirja voi helpottaa ja madaltaa kynnystä ruotsin kielen käyttämiseen asiakastyössä, mikä saattaa vaikuttaa parantavasti myös työntekijöiden asenteisiin ruotsin kieltä kohtaan.

7.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme tavoite oli lisätä vuorovaikusta kuvitetun lausesanakirjan tuella työntekijän ja asiakkaan välille, silloin kun yhteistä kieltä ei ole. Opinnäytetyömme toteutimme monimuotoisena yhteiskehittelymenetelmää käyttäen, yhteistyössä Stellan kotihoidon ja henkilökohtaisenavun kanssa. Halusimme lopputuotokseen tuoda yhteiskehittämällä työntekijöiden näkemyksiä ja tietoa, mitä asioita tulisi kuvitetussa lausesanakirjassa huomioida, sen käytettävyyden ja hyödyllisyyden kannalta. Järjestimme kaksi yhteiskehittämispajaa Teamsissä, joiden pohjalta toteutimme kuvitetun lausesanakirjan. Kirjan kuvituksen toteutti Eeria Niskakoski toiveidemme pohjalta. Ennen pajojen järjestämistä perehdyimme teoreettisesti kommunikaation tukemiseen, ruotsin kielen asemaan, vuorovaikutukseen, osallisuuteen sekä yhteiskehittämiseen menetelmänä.

Mikäli asiakkaalla ja työntekijällä ei ole yhteistä kieltä, he eivät välttämättä ymmärrä toisiaan, mikä luo turvattomuutta etenkin asiakkaalle. Jos työntekijä haluaa puhua ruotsia, vaikka ei sitä osaisi, saattaa asiakkaan ja työntekijän välille syntyä väärinymmärryksiä. (Törmä & Huotari & Tuokkola & Pitkänen 2014: 72.) Meidän kokemuksiemme perusteella, kotihoidossa tarvittaisiin lisää ruotsin kielen osaamista. Palautteiden perusteella suurimmalla osalla kirjan testaajista ei ollut riittävää ruotsin kielen taitoa voidakseen työskennellä ruotsin kielellä.

Kielitaito on yhteydessä muuhun ammattitaitoon, koska työntekijän tulee pystyä kysymään, vastaamaan ja ohjeistamaan, lohduttamaan sekä perustelevaan. Kielellistä ilmaisua tulisi osata muokata eri tilanteisiin sopiviksi, mihin liittyy suullisen ilmaisun taito. (Seilonen & Suni 2016: 454.) Palautteiden perusteella kuvitettu lausesanakirja tukee työntekijöiden ruotsin kielen käyttöä ja mahdollisuutta hyödyntää ruotsin kieltä työssään. Testaajat olivat oppineet kuvitetusta lausesanakirjasta uusia lauseita ja saaneet vinkkejä ruotsin kielellä työskentelemiseen. Mustajoen (2020) tutkimuksen mukaan puolet ruotsinkielisistä piti äidinkielellään tapahtuvaa vuorovaikutusta tärkeänä (Mustajoki 2020: 40). Tämä näkyi myös kuvitetun lausesanakirjan palautteissa, sillä asiakkaat pitivät kirjaa tarpeellisena.

Kotihoidossa koko asiakastyö perustuu asiakkaan ja työntekijän välisiin kohtaamisiin ja edellytys laadukkaaseen kotihoidon osaamiselle on hyvät vuorovaikutustaidot. Vuorovaiku-

tuksen laatu vaikuttaa suoraan kotihoitotyön laatuun. (Ikonen 2013: 175.) Opinnäytetyömme tavoitteena oli lisätä vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välille. Kirjaa käyttäneiden työntekijöiden antamien palautteiden perusteella vuorovaikutus käynneillä ruotsinkielisen asiakkaan luona lisääntyi. Kuvitetun lausesanakirjan avulla voidaan lisätä kommunikointia, joka helpottaa asiakkaan kohtaamista, millä voi olla vaikutusta kotihoitotyön laatuun ja asiakkaan merkityksellisyyden tunteeseen.

Sanavaraston puutteellisuutta voidaan tukea kuvilla, jolloin ihminen pystyy helpommin ilmaisemaan asiansa ja tulee paremmin ymmärretyksi. Visuaalisten menetelmien avulla saadaan kommunikoinnista monikanavaista sekä helpommin ymmärrettävää, ja siitä hyötyvät kaiken ikäiset. (Hepola & Vaaraniemi 2012: 10--15.) Opinnäytetyömme prosessissa jouduimme perustelemaan kuvien käyttämistä lausesanakirjassa, koska niiden tarpeellisuutta kyseenalaistettiin. Suurin osa kirjan testikäyttäjistä kuitenkin koki ne hyödyllisiksi ja sai kuvista apua kommunikointiin.

Mikäli työntekijällä ei ole rohkeutta käyttää ruotsin kieltä, voi kirjasta näyttää kuvan ja lauseen ja näin viestiä asiakkaan kanssa. Kuvia voidaan hyödyntää myös niiden asiakkaiden kanssa, joiden puheentuottaminen on vaikeutunut. Kuvitettu lausesanakirja voi helpottaa myös maahanmuuttaja taustaista työntekijää asiakastyössä ja ehkä jopa auttaa kielen oppimisessa. Kuvitettu lausesanakirja ei kuitenkaan korvaa asiakkaan kanssa tämän äidinkieltä puhuvaa hoitajaa, mutta voi toimia mahdollistajana kommunikoida asiakkaan kanssa hänen äidinkielellänsä.

Jatkossa idean pohjalta on mahdollista hyödyntää kuvitettua lausesanakirjaa erilaisin teemoin ja toiminnoin erilaisiin toimintaympäristöihin. Kirjan lauseita kääntämällä eri kielille, mahdollistuu kielellisiin haasteisiin vastaaminen myös vieraskielisten kanssa työskennellessä. Yhteiskehittämispajoissa Stellan työntekijöillä heräsi kiinnostus myös sovelluksen kehittämiseen lausesanakirjasta. Sovelluksen kehittäminen vaatii erityistä osaamista, mutta kuvitetusta lausesanakirjasta voi helposti tehdä sähköisen kirjan digilaitteilla käytettäväksi.

7.3 Pohdinta

Kun halutaan kehitettävästä tuotteesta tai palvelusta hyvä ja toimiva, on tärkeää osallistaa kehitystyöhön mukaan myös tuotteen loppukäyttäjä, näin voidaan paremmin huomioida käyttäjän tarpeet ja toiveet (Kähkönen 2021). Opinnäytetyön yhteiskehittäminen

ei toteutunut suunnitellusti, sillä emme saaneet pajoihin työntekijöitä kentältä. Meillä ei ole tietoa, kuinka paljon kirjaa testanneet työntekijät saivat ennakkotietoa kirjasta, koska pajoihin osallistuneet työntekijät olivat esimiestehtävistä tai organisaation muista tehtävistä. Palautteet saimme kuitenkin kirjaa testanneilta asiakastyötä tekevilta työntekijöiltä. Jäimme pohtimaan, miten kirjan sisältöön, testikäyttöön ja palautteeseen olisi vaikuttanut, jos jo yhteiskehittämispajoissa olisi ollut mukana ne työntekijät, jotka kirjaa testasivat. Vaikka yhteiskehittäminen ei resurssien puitteissa toteutunut suunnitellusti, nähtiin Stellalla kuitenkin tarve kuvitetulle lausesanakirjalle ja halu osallistua sen kehittämiseen. Tämä kertoo Stellan halusta yrittää vastata kielellisiin haasteisiin ja siten parantaa kotihoidon laatua.

Osallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, ettei ikäihmistä nähdä vain toimenpiteiden passiivisena kohteena. Olisi tärkeä huomioida ihmisen oma kokemus osallisuudesta, konkreettisen osallistumisen, toiminnan ja vaikuttavuuden lisäksi. (Peltonen 2016: 63–64.) Lisäämällä työntekijöiden kielitaitoa voidaan lisätä kommunikointia asiakkaan tunnekielillä. Tämä voi vahvistaa asiakkaan osallisuuden tunnetta, kun hänet otetaan osaksi asiakastilannetta eikä hän ole vain passiivinen kohde. Asiakkaan tunnekielen käyttäminen korostuu esimerkiksi niiden muistisairaiden kohdalla, jotka ovat saattaneet unohtaa myöhemmin opitun kielen. Vuorovaikutuksella pyritään yhteisymmärrykseen, mikäli se ei toteudu voi se johtaa osallisuuden puutteeseen, etenkin asiakkaiden kohdalla (Outila & Jumisko & Kettunen 2014: 246). Työntekijän käyttäessä kuvitettua lausesanakirjaa, voi se antaa asiakkaalle kokemuksen työntekijän halusta päästä yhteisymmärrykseen hänen kanssaan, mikä voi lisätä asiakkaan omaa aktiivisuutta.

Vuorovaikutus ja kielen merkitys ovat luottamuksen luomisessa ja ylläpitämisessä erittäin tärkeitä. (Raatikainen 2015: 108.) Opinnäytetyömme myötä saimme lisää ymmärrystä kielen ja vuorovaikutuksen merkityksestä ikääntyneiden kanssa työskennellessä. Onnistuneella kohtaamisella ja hyvillä vuorovaikutus taidoilla on suuri merkitys hyvien asiakassuhteiden muodostumiselle. Tämä meidän tulee tiedostaa tulevana geronomeina, missä tahansa vanhustyön kentällä tulemmekin tulevaisuudessa työskentelemään. Osa ikääntyneistä saattaa kuitenkin haluta ylläpitää suomen kielen taitoa työntekijöiden kanssa, jos esimerkiksi jäätyään työelämästä puhuu läheistensä kanssa lähinnä vain ruotsia. Se kumpaa kieltä käytetään, tulisi olla asiakkaan valittavissa, eikä riippua työntekijöiden kielitaidosta.

Vuorovaikutusosaaminen on nostettu tulevaisuudessa keskeiseksi osaamisalueeksi, kun määritellään sosiaalityön koulutuksen antamaa osaamista (Mönkkönen 2018: 26). Geronomin ydinosaamista ovat vuorovaikutustaidot ja läsnä oleva kohtaaminen. Hyvillä asiakassuhteilla, voidaan vaikuttaa iäkkään kokemuksiin palveluiden laadusta, lisätä osallisuutta ja parantaa elämänlaatua. Tähän haluamme tulevana vanhustyön asiantuntijoina pyrkiä vaikuttamaan. Vuorovaikutuksessa ratkaisevaa ei ole yksittäiset sanomiset ja tekemiset vaan asenne, jolla asiakkaan kohtaamme (Mönkkönen 2018: 14). Geronomina työskentely ikääntyneiden parissa edellyttää myös eettistä herkkyyttä ja meille on tärkeää ikääntyneiden kohtaaminen kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti, heidän kulttuuri taustansa ja identiteettinsä huomioiden.

Lähteet

Ala-Nikkola, Elina & Ylikahri, Kati 2020. Fasilitointi sujuu verkossakin! — 10 vinkkiä virtuaalifasilitointiin. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Hiiltä ja timanttia —blogi. Blogipostaus 30.4.2020. <[Fasilitointi sujuu verkossakin! — 10 vinkkiä virtuaalifasilitointiin - Hiiltä ja timanttia \(metropolia.fi\)](#)>. Viitattu 12.4.2022.

Andersen, Henrik Horn & Nelson, Iben & Ronex, Kåre 2021. Virtual facilitation. Create more engagement and impact. E-kirja. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd. Luku 25.

Anttila, Hanna & Ullakonoja, Riikka 2010. Kielten äännejärjestelmät. Teoksessa Korpi-lahti, Pirjo & Aaltonen, Olli & Laine, Matti (toim.). Kieli ja Aivot. Kommunikaation perusteet, häiriöt ja kuntoutus. Turku: Turun yliopisto (Kognitiivisen neurotieteen tutkimuskeskus). 52–61.

Engström, Maatias & Haltia-Nurmi, Maiju & Hämäläinen, Matti & Koskela, Anne & Lankinen, Ville & Megerild, Raigo & Rantaperö-Laine, Anna & Salinen, Nina & Sormunen, Juha & Vainio, Meri. Oppimisen uusi aika kehitetään yhdessä. Opas yhteiskehittämiseen. 6aika; Tulevaisuuden älykkäät oppimisympäristöt -hanke. <[Oppimisen uusi aika kehitetään yhdessä – opas yhteiskehittämiseen](#)>. Viitattu 7.4.2022.

Fredriksson, Riina 2022. Aluepäällikkö. Stella 9lives. Puhelinkeskustelu. 2.3.2022.

Heister Trygg, Boel 2010. Graafinen kommunikointi. Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Suom. Pirkko Rautakoski. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Hepola, Sari & Vaaraniemi, Tiina 2012. Kuvat käyttöön. Visualisointi kommunikoinnin ja käyttäytymisen tukena. Puheterapeuttien Kustannus Oy.

Herberts, Kjell 2012. Suomenruotsalaiset – ruotsia puhuvia suomalaisia. Teoksessa Daher, Okan & Hannikainen, Lauri & Heikinheimo, Karoliina (toim.). Suomen kansalliset vähemmistöt. Kulttuurien ja kielten rikkautta. Vähemmistöoikeuksien ryhmän Suomen jaosto. 23–32. <<https://rauhanpuolustajat.org/wp-content/uploads/2020/09/vahemmistot-1.pdf>>. Viitattu 10.4.2022.

Holmberg, Marie & Valmari, Gudrun & Lundgren, Solveig M. 2012. Patients' experiences of homecare nursing: Balancing the duality between obtaining care and to maintain dignity and selfdetermination. Scandinavian Journal of Caring Sciences, 26 (4). 705–712.

Hämäläinen, Katja 2021. Språk- och kultuskompetens som brobyggare. Hanke hake-mus. Nordplus Nordic Languages 2021 Application. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Ikonen, Eija-Riitta 2013. Kehittyvä kotihoito. 3. Painos. Helsinki: Edita.

Intke-Hernandez, Minna. Kielenoppija tarvitsee tuekseen kielitietoisuutta ja yhteisiä tekoja 2021. Kieli, koulutus ja yhteiskunta 12(6). Julkaistu 1.12.2021. <<https://www.kieli-verkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-joulukuu-2021/kielenoppija-tarvitsee-tuekseen-kielitietoisuutta-ja-yhteisia-tekoja>>. Viitattu 13.4.2022.

Jousmäki, Henna & Kinossalo, Maiju & Intke-Hernandez, Minna 2022. Monikielinen lukutaito identiteettityön ja osallisuuden tukena. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta* 13(2). Julkaistu 23.3.2022. <<https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-maaliskuu-2022/monikielinen-lukutaito-identiteettityon-ja-osallisuuden-tukena>>. Viitattu 13.4.2022.

Kaksikielisten hyvinvointialueiden valmistelun tukiaineisto 2021. VPS-työryhmä. Helsinki: Svenska Finlands folkting ja Suomen Kuntaliiton ruotsinkielisten asioiden yksikkö. <[hp/11 \(kuntaliitto.fi\)](http://11.kuntaliitto.fi)>. Viitattu 9.1.2023.

Kantojärvi, Piritta 2012. *Fasilitointi luo uutta: menesty ryhmän vetäjänä*. Helsinki: Talentum.

Koivisto, Juha & Isola, Anna-Maria & Lyytikäinen, Merja 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 9/2018. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuslaitos. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 14.4.2022.

Koivisto, Mikko & Säynäjäkangas, Johanna & Forsberg, Sofia 2019. *Palvelumuotoilun bisneskirja*. E-kirja. Helsinki: Alma Talent Oy.

Korpilahti-Huuhka, Anna-Maija & Klippi, Anu 2010. Ikääntyminen ja viestintä. Teoksessa Korpilahti, Pirjo & Aaltonen, Olli & Laine, Matti (toim.). *Kieli ja Aivot. Kommunikaation perusteet, häiriöt ja kuntoutus*. Turku: Turun yliopisto (Kognitiivisen neurotieteen tutkimuskeskus). 264–269.

Korpilahti, Pirjo 2010. Kaksikielisyys ja kielihäiriöt. Teoksessa Korpilahti, Pirjo & Aaltonen, Olli & Laine, Matti (toim.). *Kieli ja Aivot. Kommunikaation perusteet, häiriöt ja kuntoutus*. Turku: Turun yliopisto (Kognitiivisen neurotieteen tutkimuskeskus). 146–151.

Kostilainen, Harri & Määttä, Anne & Nieminen, Ari & Perikangas, Sofi 2020. Yhteiskehittäminen hyvän elämän palvelujen muotoiluna. Teoksessa Helminen, Jari (toim.). *Näkökulmia osallistavaan tutkimus-, kehittämis-, ja innovaatiotoimintaan*. Diak työelämä 18. Diakonia-ammattikorkeakoulun tki-toiminnan vuosikirja 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 36–49. <[DIAK Tyelm 18 web1.pdf](#)>. Viitattu 7.4.2022

Kurtti, Saira 2021. Etäajan vaikutus palvelumuotoiluun: Tutkimus palvelumuotoilijoiden kokemuksista yhteiskehittämisestä virtuaaliympäristössä. Opinnäytetyö. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Muotoilija (Ylempi AMK). <[Etäajan vaikutus palvelumuotoiluun: Tutkimus palvelumuotoilijoiden kokemuksista yhteiskehittämisestä virtuaaliympäristössä \(theseus.fi\)](#)>. Viitattu 25.11.2022.

Kähkönen, Saku 2021. Yhteiskehittämisen opas 2021. Puheet-Blogi. Blogipostaus päivitetty 8/2021. <[Yhteiskehittäminen — 4 toimivaa menetelmää \(puheet.com\)](#)>. Viitattu 11.4.2022.

Leemann, Lars & Kuusio, Hannamaria & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Sosiaalinen osallisuus. 26.6.2015. Terveystieteiden tutkimuslaitos. <https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600>. Viitattu 14.4.2022.

Lehtonen, Minna 2010. Kaksi kieltä yksissä aivoissa – kaksikielisyyden hermostollinen perusta. Teoksessa Korpilahti, Pirjo & Aaltonen, Olli & Laine, Matti (toim.). Kieli ja Aivot. Kommunikaation perusteet, häiriöt ja kuntoutus. Turku: Turun yliopisto (Kognitiivisen neurotieteen tutkimuskeskus). 152–161.

Lindberg, Robin 2021. Ruotsinkieliset palvelut ja kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyö. Kuntaliitto. Päivitetty 8.11.2021. <[https://kuntaliitto.fi/ruotsinkieliset palvelut ja kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyö | Kuntaliitto.fi](https://kuntaliitto.fi/ruotsinkieliset-palvelut-ja-kaksikielisten-hyvinvointialueiden-yhteistyo)>. Viitattu 16.3.2022.

Lindell, Marina 2021. Kielibarometri 2020. Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:2. Helsinki: Oikeusministeriö. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162837/OM_2021_2_SO.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Viitattu 9.4.2022.

Lindholm, Camilla & Wide, Camilla 2020. Ikääntyminen suomenruotsalaisena. Ryhmäkoti yhteiskunnan peilinä. Teoksessa Hippi, Kaarina & Mäntynen, Anne & Lindholm, Camilla (toim.). Vanhuus ja kielenkäyttö. Helsinki: Suomalainen kirjallisuuden seura. 226–255.

Lindholm, Linda 2021. Hallituksen kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2021. Valtioneuvoston julkaisuja 2021:88. Helsinki: Valtioneuvosto. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163677/VN_2021_88.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Viitattu 11.4.2022.

Mattson, Emilia & Lindroth, Mattias & Grönqvist, Linda 2.11.2020. Kaksikieliset kunnat ja kaksikielisyyden. Kuntaliitto. <[Kaksikieliset kunnat ja kaksikielisyyden | Kuntaliitto.fi](https://kuntaliitto.fi/kaksikieliset-kunnat-ja-kaksikielisyyden)>. Viitattu 16.3.2022.

Mustajoki, Marianne 2020. Language matters: a study about language communication with bilingual Swedish speakers in Finnish healthcare. Doctoral dissertation. Department of General Practice and Primary Health Care. Doctoral Programme Brain and Mind. Helsinki: University of Helsinki. <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/318303/Language.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 6.4.2022.

Mäkisalo-Ropponen, Merja 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Oikeusministeriö. Kielelliset oikeudet. Kieliesite. <[kieliesite suomi web.pdf \(oikeusministerio.fi\)](https://kieliesite.suomi.web.pdf(oikeusministerio.fi))>. Viitattu 16.3.2022.

Outila, Marjo & Jumisko, Eija & Kettunen, Riitta 2014. Kotihoidon työntekijöiden ja asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen rakentuminen – Kehysanalyttinen näkökulma. Gerontologia 28 (4). 231–249.

Pekkala, Seija 2020. Ikääntymiseen ja muistisairauksiin liittyvät kielelliset muutokset. Teoksessa Hippi, Kaarina & Mäntynen, Anne & Lindholm, Camilla (toim.). Vanhuus ja kielenkäyttö. Helsinki: Suomalainen kirjallisuuden seura. 145–190.

Peltonen, Jonna 2016. Iäkkään henkilön osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet sosiaalihuollon palveluprosessissa. Pro gradu -tutkielma. Oikeustieteellinen tiedekunta. Hallinto-oikeus, informaatio-oikeus ja sosiaalioikeus. Turku: Turun yliopisto. <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/125385/gradu_Peltonen_Jonna.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu 13.4.2022.

Piippo, Irina & Vaattovaara, Johanna & Voutilainen, Eero 2016. Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat. Art House: Helsinki.

Raatikainen, Eija 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Räsänen, Riitta 2019. Elämänlaadun monipuolinen huomiointi ja tukeminen käytännön vanhustyössä. Teoksessa Kulmala, Jenni (toim.) Hyvä vanhuus. Menetelmiä aktiivisen arjen tukemiseen. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus. 15–36.

Seilonen, Marja & Suni, Minna 2016. Ohjeita, tietoa ja turvaa kielen keinoin. Ulkomailta palkatut sairaanhoitajat ammatillista suomen kielen taitoaan osoittamassa. Lähivertailuja, 26, 450–480. Jyväskylä: University of Jyväskylä. <<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/52309/seilonensuni3947811sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 6.4.2022.

Solin, Jaana 2019. Hoitosuhteen vuorovaikutuksen jännitteet ja ristiriidat kotihoidossa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Puheviestinnän maisteriohjelma. <[SolinJaana.pdf \(tuni.fi\)](#)>. Viitattu 17.3.2022.

Språk- och kulturkompetens som brobyggare. RDI. Metropolia. <<https://www.metropolia.fi/en/rdi/rdi-projects/sprak-och-kulturkompetens-som-brobyggare>>.

Stellan tarina. Stella. <[Stella – onnellisempi elämä omassa kodissa | Stella](#)>. Viitattu 21.3.2022.

Summa, Terhi & Tuominen, Kaisu 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kepan raporttisarja/ Kehitysyhteistyön palvelukeskus 103. Kehitysyhteistyön palvelukeskus Keva ry.

Tekijänoikeuslaki 404/1961. Annettu Helsingissä 8.7.1961. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404>>. Viitattu 29.11.2022.

Teng, Sini & Floman, Marcus 2015. Asiantuntija: Äidinkieli on tärkeä vanhuksen identiteetille. Emerita Professori Sirkka-Liisa Ekmanin haastattelu. Julkaistu Sveriges radiossa 26.11.2015. <[Asiantuntija: Äidinkieli on tärkeä vanhuksen identiteetille - Sveriges Radio Finska | Sveriges Radio](#)>. Viitattu 9.1.2023.

Turpin Lisa J. & McWilliam Carol I. & Ward-Griffin Catherine 2012. The meaning of a positive Client-nurse relationship for senior home care clients with chronic disease. Canadian Journal of Aging 31(4). 457–469.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki. <<https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>>. Viitattu 20.11.2022.

Törmä, Sinikka & Huotari, Kari & Tuokkola, Kati & Pitkänen, Sari 2014. Ikäihmisten moninaisuus näkyväksi. Selvitys vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden henkilöiden kokemasta syrjinnästä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Sisäministeriön julkaisu 14/2014. Helsinki: Sisäministeriö. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78988/Ik%20ihmisten%20moninaisuus%20n%20kyv%20ksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Viitattu 14.4.2022.

Virkkula, Minna & Karjalainen, Janne 2020. Yhteiskehittämällä uusia konsepti-ideoita oppimisympäristöön. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehittämistyön julkaisu 79.<[Yhteiskehittämällä uusia konsepti-ideoita oppimisympäristöön \(oamk.fi\)](#)>. Viitattu 7.4.2022.

Yhteiskehittämisspajojen palautekyselyn kysymykset

Tuliko yhteiskehittämisspajojen tarkoitus ilmi

kyllä

Ei

Koetko että sait äänesi kuuluviin

kyllä

Ei

Oliko ilmapiiri pajoissa mielestäsi luottamuksellinen ja avoin

Kyllä

Ei

Miten mielestäsi onnistuimme pajojen vetäjinä

	1	2	3	4	5	
Huonosti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin hyvin

Miten olisimme voineet parantaa toimintaamme pajoissa?

Pitkä vastausteksti

Tähän voit halutessasi jättää vapaasti palautetta

Pitkä vastausteksti

Kuvitetun lausesanakirjan käyttäjäkokemus palautekyselyn kysymykset

Käytitkö kirjaa vuorovaikutustilanteissa (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kyllä, useita kertoja
- Ei, ei ollut tarvetta
- Satunnaisesti
- Kirjaa tuli selailtua
- Muu...

Saitko kirjasta apua vuorovaikutukseen (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kyllä, opin kirjasta lauseita
- Ei, en oppinut uutta
- Sain vinkkejä kirjasta
- Muu...

Mitä mieltä olet kirjan kuvista (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kuvat olivat hyvin toimintoa kuvaavia
- Kuvat olivat turhia
- Kuvat olivat hyödyllisiä kommunikoinnin tukena
- Muu...

Vastasivatko kuvat ja lauseet kotikäynnin toimintoja

- Kyllä kattavasti
- Osittain, kuvia ja lauseita tarvittaisiin enemmän
- Ei, sopivia kuvia ja lauseita ei löytynyt
- Muu...

Oliko kirjan teemat ja jaottelu toimiva käytännössä

- Kyllä, toiminnot löytyivät teemoista helposti
- Ei, toimintoja oli vaikea löytää kirjasta
- Muu...

Mitä mieltä olet kirjan käytettävyydestä (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Kirjaa oli helppo käyttää
- Kirja oli sopivan kokoinen
- Kirja oli liian suuri
- Värilliset erottelu ulokkeet helpottivat käyttöä
- Ulokkeista ei ollut hyötyä
- Laminointi auttoi kirjan puhdistamisessa ja kestävydessä
- Käytin sivuja myös yksittäin kirjasta irrotettuna esim. pesutilanteessa
- Kirja ei kestänyt vaan hajosi
- Kirjan käyttäminen oli vaikeaa
- Muu...

Mitä mieltä asiakas oli kirjasta (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Asiakas piti tarpeellisena
- Asiakas ei kokenut tarvetta kirjalle
- Asiakas piti kuvista
- Asiakas hyödynsi kirjaa käyntien yhteydessä
- Asiakas ei halunnut kirjaa kotiinsa
- Muu...

Tähän voit halutessasi jättää vapaamuotoisesti kehittämideoita tai terveisiä. Kiitos paljon vastauksistasi!

Pitkä vastausteksti

Käyttäjäkokemus palautteen lisäkysymykset

Pystytkö työskentelemään ruotsin kielellä

- Pystyn, puhun sujuvasti Ruotsia
 - En, en puhu lainkaan ruotsia
 - Puhun jonkin verran ruotsia, käytän molempia kieliä rinnakkain
 - Muu...
-

Lisäsikö Lausesanakirja vuorovaikutusta ja keskustelua käynnillä asiakkaan luona

- Kyllä
- Ei
- Hiukan
- Muu...