

Maria Kursi

”Kun saa tavata, elää ja viittoja, se on mukavaa”

Viittomakielisten ikääntyneiden kokemuksia päivätoiminnasta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Geronomi (AMK)

Vanhustyön koulutusohjelma

Opinnäytetyö

30.10.2014

Tekijä Otsikko	Maria Kursi ”Kun saa tavata, elää ja viittoja, se on mukavaa”: Viittomakielisten ikääntyneiden kokemuksia päivätoiminnasta
Sivumäärä Aika	56 sivua + 6 liitettä 30.10.2014
Tutkinto	Geronomi (AMK)
Koulutusohjelma	Vanhustyön koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Vanhustyö
Ohjaaja	VTT, lehtori Tuula Mikkola
<p>Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kerätä palautetta pääkaupunkiseudun viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnan asiakkailta peilaten työelämän yhteistyökumppanin Kuurojen Palvelusäätiön arvoja ja sen tarjoaman palvelumuodon päivätoiminnan tavoitteita. Palautteiden keräämistä varten on sovellettu Suomen oloihin muokatun Stakesin Laaturapelin sääntöjä ja kysymyksiä tätä asiakasryhmää ajatellen, lisäksi arvioitiin myös pelin toimivuutta käytännön toteutuksessa. Opinnäytetyöni myös syventää ymmärrystä viittomakielisten ikääntyneiden erityistarpeista. Tulosteni pohjalta voidaan kehittää viittomakielisten ikääntyneiden päivätoimintaa vastaamaan nykyisiä tarpeita.</p> <p>Teoreettinen viitekehys koostuu viittomakielisistä, ikääntyneiden päivätoiminnasta, kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpidosta ja palvelujen laadun arvioinnista asiakkaan näkökulmasta. Opinnäytetyön aineisto muodostuu kolmesta ryhmähaastattelusta, jotka toteutettiin opinnäytetyön tekijän itsensä soveltaman Laaturapelin avulla. Analyysimenetelmänä on aineistolähtöinen sisällönanalyysi.</p> <p>Opinnäytetyön tulokset voi luokitella kolmeen luokkaan, jotka ovat päivätoiminnan puitteet, kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpito ja tiedonsaanti viittomakielellä. Tulosten luokkia yhdistää vahvasti yhteinen aihe eli viittomakielisyys.</p> <p>Johtopäätösten mukaan viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnan tärkeimmäksi sisällöksi on noussut ryhmän vertaistuki ja tiedonsaanti omalla kielellään. Päivätoiminnalla on myös iso rooli asiakkaiden kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpitämisessä kaikkien ulottuvuuksien osalta. Päivätoiminta tukee viittomakielisten ikääntyneiden kotona asumista ja vähentää jo palvelutaloissa asuvien ulkopuolisuuden tunnetta. Päivätoiminnassa heillä on mahdollisuus tyydyttää sosiaalista tarvettaan, virkistyä ja harjoittaa liikuntaa ryhmässä. Useimmat tutkittavista eivät kokeneet tarvetta vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön, koska olivat yleisellä tasolla tyytyväisiä ja tottuneet valmiiseen ohjelmaan.</p>	
Avainsanat	kuuro, viittomakieli, ikääntynyt, päivätoiminta, laaturapeli

Author Title	<p>Maria Kursi Experiences of Organised Daily Activities by Seniors Using Sign Language</p>
Number of Pages Date	<p>56 pages + 6 appendices Autumn 2014</p>
Degree	Bachelor of Social Services and Health Care
Degree Programme	Elderly Care
Specialisation option	Elderly Care
Instructor	Tuula Mikkola, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to collect feedback from seniors who use sign language and who participate in the organised daily activities in metropolitan area, their experiences, and their evaluation of the services provided. The work also reflects the objectives of the service and the experiences with the values of the partner in cooperation, the Service Foundation for the Deaf. In this study the applied version of questions and rules of “The Quality Game” was used. By using this game, further modified by me particularly for this group, it was also possible to assess how this game works in practice. In addition, this thesis deepens the understanding of the specific needs of this certain target group, the aging people who use sign language. Based on the outcomes of this thesis the organised daily activities service can be further developed to meet the requirements and needs of today’s seniors using of sign language.</p> <p>The theoretical framework of this thesis is based on the background information, traits, and rights of seniors using sign language to receive services in sign language. The significance of these services, the comprehensive approach to support the seniors’ ability to function, and the quality assessment of services from the perspective of the elders, are an integral part of this theoretical framework. The material of this thesis was gathered through three group interviews by using the version of Quality Game further modified by me. Method of analysis is customer-oriented contents analysis.</p> <p>The results of this thesis can be classified into three categories: the settings of organised daily activities, the comprehensive maintenance of the ability to function, and access to information in sign language.</p> <p>One can conclude that the most pivotal content of the organised daily activities for seniors using sign language are peer support and access to information in their own language. The activities serve also as an important tool to maintain the customers’ ability to function. Organised daily activities support the ability of the aging sign language users’ independent living in their own homes longer, and alleviates the feeling of detachment of those living in sheltered homes. In organised daily activities seniors have a possibility to satisfy their social life needs, feel refreshed, and have their daily physical exercises in a group. Most of the interviewees felt no need to influence the contents of daily activities as they generally were satisfied with the service and they had also become accustomed to the ready-made programme.</p>	
Keywords	deaf, sign language, elderly, daily activities, the quality game

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kuurojen Palvelusäätiö	3
3	Viittomakieliset	5
3.1	Viittomakieli	5
3.2	Viittomakieliset vähemmistönä	7
3.3	Suomen viittomakielisten yhteisö	8
3.4	Viittomakielisten subjektiiviset oikeudet	9
4	Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset	12
5	Ikääntyneiden päivätoiminta	13
5.1	Viittomakielisten ikääntyneiden erityispiirteet	13
5.2	Päivätoiminta avopalveluna	14
5.3	Päivätoiminta sosiaalisena kokoontumispaikkana	15
6	Kokonaisvaltainen toimintakyky	17
6.1	Toimintakyvyn määrittelyä	17
6.2	Päivätoiminta toimintakyvyn ylläpitäjänä	19
7	Sovellettu Laatupeli asiakaspalautemenetelmänä	20
7.1	Päivätoiminnan asiakas laadun arvioijana	20
7.2	Laatupeli	21
7.3	Sovellettu Laatupeli päivätoiminnan viittomakielisille ikääntyneille	22
8	Opinnäytetyön toteutus	23
8.1	Laadullinen tutkimusmenetelmä Sovellettua Laatupeliä käyttäen	23
8.2	Tutkittavan päivätoimintaryhmän valinta ja kuvaus	24
8.3	Ryhmähaastattelujen toteuttaminen	25
8.4	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi analyysimenetelmänä	29
8.5	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	31
9	Tutkimustulokset	34
9.1	Päivätoiminnan puitteet	34
9.2	Kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpito	40
9.3	Tiedonsaanti viittomakielellä	42

10	Pohdinta	45
	10.1 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset	45
	10.2 Opinnäytetyön kulku	49
	Lähteet	52
	Liitteet	
	Liite 1. Tutkimuslupahakemus	
	Liite 2. Sovelletun Laatupelin ohjeet	
	Liite 3. Sovelletun Laatupelin kysymykset	
	Liite 4. Haastattelulupa	
	Liite 5. Kolmannelle ryhmälle heikoista kieli- ja tietotaidoista johtuen muutettu kysymys- lista	
	Liite 6. Teemoittelut	

1 Johdanto

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kerätä palautetta pääkaupunkiseudun viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnan asiakkailta ja peilata niitä Kuurojen Palvelusäätiön arvoihin ja sen tarjoaman palvelumuodon päivätoiminnan tavoitteisiin. Palautteiden keräämistä varten sovelsin Suomen oloihin muokatun Stakesin Laatupelin sääntöjä ja kysymyksiä tätä asiakasryhmää ajatellen ja arvioin myös pelin toimivuutta käytännön toteutuksessa. Opinnäytetyössä tarkastelen myös viittomakielisten ikääntyneiden taustaa, piirteitä ja oikeuksia viittomakielisiin palveluihin, päivätoiminnan merkitystä ikääntyneille ja vanhuspalvelujen laadun arviointia asiakkaiden näkökulmasta.

Laissa ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista on pykälän 2 (980/2012) kohdalla säädetty kunnan velvollisuudesta huolehtia ikääntyneen väestönsä hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemisesta. Samassa laissa on säädetty myös iäkkäiden henkilöiden tarvitsemien sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaamisesta kunnassa. Siihen sisältyy myös iäkkään henkilön palvelutarpeen selvittäminen ja niihin vastaaminen sekä heille järjestettävien palvelujen laadun varmistaminen.

”Vanhuspalvelulain” myötä ikäihmisille tarjottavien palvelujen laadun arviointi on ajankohtaista myös Kuurojen Palvelusäätiössä, yhdessä Suomen vanhimmista järjestöistä. Kuurojen Palvelusäätiö tarvitsee toimintansa kehittämiseksi palautetta monesta näkökulmasta. Asiakkaiden, omaisten, työntekijöiden ja eri yhteistyökumppaneiden näkökulmia tarvitaan. Tietoja palvelujen laadusta tarvitaan myös Kuurojen Palvelusäätiön palvelujen rahoittajia ja ostajia varten. Arvioinnissa on nyt tarkoituksena keskittyä ensimmäiseen näkökulmaan, eli asiakkailta kerättävään palautteeseen ja arviointiin palveluista.

Suurin osa viittomakielisten ikääntyneestä väestönosasta on varttunut ja käynyt koulua aikana, jolloin kuurojen opetuksessa pitäydettiin tiukassa oralistisessa puheopetusmenetelmässä. Puhetaidon kehittäminen ja huullitaluvun oppiminen olivat kuurojen kouluopetuksessa tärkeimmällä sijalla 1900-luvun alusta 1970-luvun alkuun saakka. Tämän ajattelutavan mukaan viittomakielen käyttö kouluaikana oli epäsuotavaa, jopa rangaistavaa. Yksipuolisen opetuksen takia kuurojen oppilaiden tieto- ja taitotaso eri oppiaineissa sekä puhutun kielen kieliopillinen ja sanastollinen tuntemus jäivätkin melko heikoiksi. (Salon-

saari – Haaksilahti – Laatikainen – Rainó 2012: 137.) Niinä aikoina viittomakielisten mielipiteitä ja ajatuksia ei juuri kysytty tai arvostettu, toisin sanoen kuulevat usein tekivät päätöksiä kuurojen puolesta. Nykyisinkin viittomakieliset ikääntyneet ovat tottumattomia siihen, että heidän mielipiteistään ollaan kiinnostuneita.

Edellä mainituista syistä palautteiden keräämisessä päivätoiminnan viittomakielisiltä asiakkailta haastavinta oli se, että asiakaspalautemenetelmää piti miettiä tarkkaan ja muokata heille sopivaksi. Haastattelijan eettisyyteni joutui myös koetukselle tavassani toistaa kysymyksiäni ja ”kaksoisroolini” takia, koska työskentelen myös päivätoiminnanohjaajana kyseiselle ryhmälle geronomin opintojeni lisäksi. Lisäksi opinnäytetyössäni korostan viittomakielisyyttä kuurouden sijaan, koska kuulon asteella ei ole merkitystä viittomakielisessä identiteetissä eikä opinnäytetyössäni myöskään ole käsitelty kuuloon liittyviä apuvälineitä tai kuulon puutteesta aiheutuvia haasteita arkielämässä.

Opinnäytetyöni syventää ymmärrystä viittomakielisistä ikääntyneistä ja heidän tarpeistaan, ikääntyneiden päivätoiminnasta ja kokonaisvaltaisen toimintakyvyn tukemisen tärkeydestä. Työni tulosten pohjalta voidaan kehittää viittomakielisten ikääntyneiden päivätoimintaa vastaamaan nykyisiä tarpeita ja Kuurojen Palvelusäätiön työntekijät puolestaan saavat tietoa siitä, millaiseen suuntaan päivätoimintaa tulisi kehittää.

2 Kuurojen Palvelusäätiö

Opinnäytetyöni työelämän yhteistyökumppanina on Kuurojen Palvelusäätiö, joka on yksi vanhimmista järjestöistä Suomessa. Sillä on vahva ja arvostettu asema viittomakielisten palvelujen tuottajana sekä kuurojen ja kuurosokeiden järjestölähtöisen toiminnan toteuttajana (Säätiö n.d.). Säätiön toimintaa ohjaavia arvoja ja lähtökohtia ovat asiakkaiden kunnioittaminen, asiakkaan tasavertainen kohtaaminen, oikeudenmukaisuus ja vastuu, myönteinen ja iloinen ilmapiiri. Kuurojen Palvelusäätiön perustehtävänä on edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia sekä osallisuutta tarjoamalla yksilöllisiä moniammatillisia erityispalveluja, viittomakielistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä sekä vertaistukea. Kuurojen Palvelusäätiössä rakennetaan hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja tuntea kuuluvansa yhteisöön. Kuurojen Palvelusäätiö panostaa toiminnan kehittämiseen asiakkaiden tarpeista käsin. He pyrkivät turvaamaan osaavan ja motivoituneen henkilöstön riittävyuden myös tulevaisuudessa ja tunnistamaan muuttuvan ympäristön haasteet. (Hyvä arki – esite.)

Kuurojen Palvelusäätiöllä on seitsemän palvelukeskusta eri puolilla Suomea. Palvelukeskukset tarjoavat kuuroille ja kuurosokeille heitä huomioivan asumis- ja toimintaympäristön sekä viittomakielisen sosiaalisen yhteisön (Säätiö n.d.). Säätiöllä on myös RAY:n rahoittamaa toimintaa. Säätiön toiminnan piirissä on lähes 1000 ihmistä ja työntekijöitä on noin 250. (Kuurojen Palvelusäätiö n.d.)

Viime vuosina Kuurojen Palvelusäätiö on seurannut toimintansa ja palvelujensa laatua erilaisin kyselyin, joita on tehty asiakkaille, asiakkaiden omaisille, henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille. Laatua seurataan myös säätiön hallituksen ja hallintoneuvoston kokousten, RAY:n tukemissa ohjelmien seurantaryhmien kokousten muodossa. Lisäksi Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskuksilla on omat neuvottelukuntansa, jotka seuraavat palvelukeskusten laatua säännöllisin välein.

Säätiössä on nostettu asiakkaan rooli palveluidensa suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa yhdeksi keskeiseksi toimintaa ohjaavaksi lähtökohdaksi. Säännöllisellä, systemaattisella ja asiakkaille sopivalla tavalla toteutetulla asiakaspalautteen keräämisellä on mahdollista saada tietoa, jonka avulla toimintaa voidaan kehittää asiakaskeisemmäksi, laadukkaammaksi ja asiakkaan hyvinvointia ja osallisuutta tukevaksi. (Arviointisuunnitelma 2014.) Toisaalta tietoja palvelujen laadusta tarvitaan myös rahoittajia, eli Raha-automaattiyhdistystä ja kuntia, varten. Arviointia on tarkoitus tehdä monesta

näkökulmasta: asiakkaiden, omaisten, työntekijöiden ja sidosryhmien. Kuurojen Palvelusäätiössä keskitytään nyt ensimmäiseksi asiakkaisiin eli asiakkailta kerättäviin palaute-tietoihin.

Palvelukeskus Ainola on Helsingin Puotilassa sijaitseva asumispalveluyksikkö. Viittomakielisten kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen lisäksi palvelukeskuksessa on vaikeavammaisten päivätoimintaa. Viittomakielinen kotihoito Kotiväylä tarjoaa viittomakielistä kodinhoitoa ja tukea vanhuksille, jotka asuvat omassa kodissaan. Kotihoitoa tarjotaan myös perheille, jotka tarvitsevat neuvoa, ohjausta ja kodinhoitoapua arjessa selviytymisessä. Palvelukeskuksessa toimii myös sekä puheella kommunikoivien kuulonäkövammaisten että viittomakielisten vanhusten päivätoiminta. (Palvelukeskus Ainola, Helsinki n.d.)

Ikääntyneiden päivätoiminta tukee arjessa selviytymistä vuorovaikutuksen ja vertaisryhmän avulla. Asiakas saa päivätoiminnassa vertaisryhmän tukea, vuorovaikutusta apuvälineiden avulla ja tietoa ajankohtaisista asioista. Asiakas saa apuvälineiden käytön ohjausta, terveydentilan seuranta ja neuvoja ja ohjausta sosiaaliturvaan ja terveystaloihin liittyen. Lisäksi on virkistystoimintaa, mm. retkiä, pelejä ja vierailuja ja arkipäivää helpottavia vinkkejä kotiin. Ikääntyneen kuulonäkövammaisen osallistuessa päivätoimintaan saa hoitava omaisen aikaa itselleen. (Palvelut ikääntyville n.d.)

3 Viittomakieliset

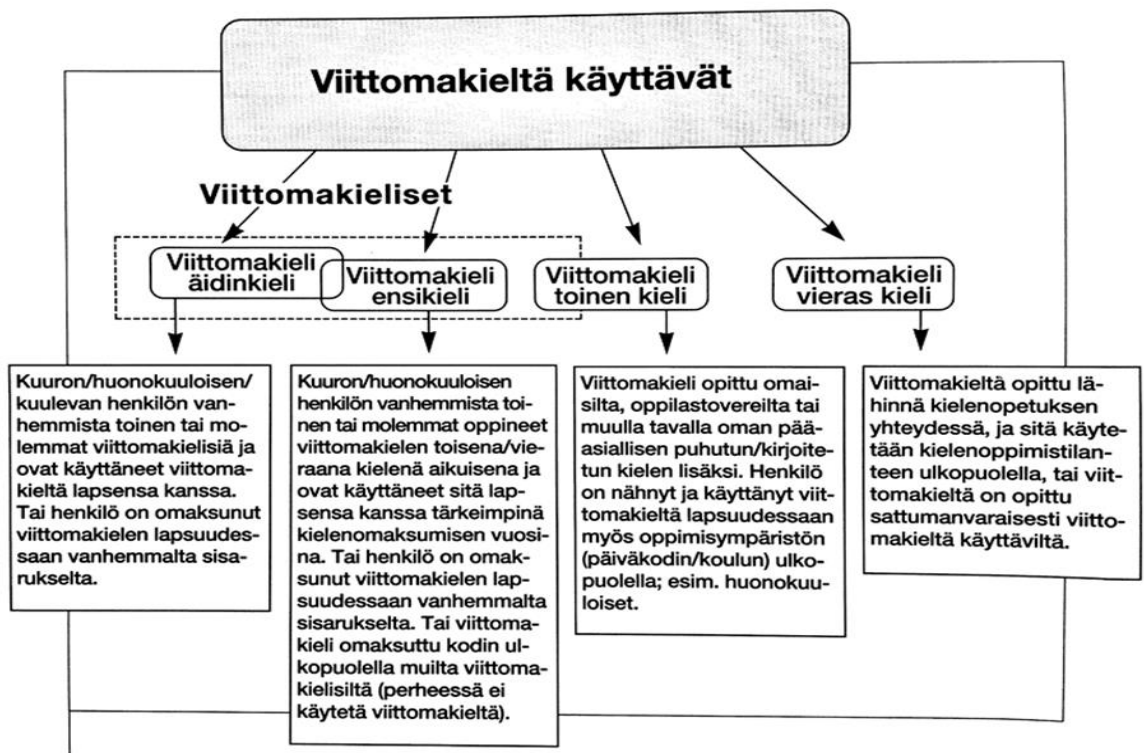
Viittomakieliset määrittelevät itsensä kieli- ja kulttuurivähemmistöksi. Monet viittomakieliset kokevat itsensä maailmankansalaisiksi, joita sitovat yhteen yhteiset kokemukset elämisestä kuulevien parissa ja elämäntapa. Viittomakielisten lukumäärää Suomessa voidaan arvioida eri tavoin. Viittomakieliset itse arvioivat, että viittomakieltä käyttää 4000–5000 kuuroa tai huonokuuloista, ja 6000–9000 kuulevaa. (Viittomakieliset n.d.) Muutamina viime vuosina viittomakieliset kuulon asteeseen katsomatta ovat voineet merkitä äidinkielekseen suomalaisen tai suomenruotsalaisen viittomakielen väestörekisterissä. Tämä on viittomakielisille vapaaehtoista, jonka johdosta viittomakielisten tarkkaa lukumäärää ei toistaiseksi ole voitu laskea. Syynä on myös se, ettei vammaisia, näkövammaisia lukuun ottamatta, rekisteröidä tai tilastoida Suomessa.

3.1 Viittomakieli

Viittomakieli on syntynyt samalla tavoin kuin puhutut kielet kuulevien parissa. Sitä ei ole kukaan luonut kuurojen apuvälineeksi eikä se näin ollen ole keinotekoinen kieli kuten esimerkiksi esperanto. Viittomakieli on luonnollinen kieli, joka on syntyäkseen tarvinnut yhteisön. Luonnollisilla kielillä tarkoitetaan kieliä joilla on äidinkielen asema. (Malm – Östman 2000: 16–17.) Toisin kuin yleisesti luullaan, viittomakieli ei ole kansainvälinen kieli, vaan jokaisella maalla on oma kansallinen viittomakielensä tai useampiakin. Puhuttujen kielten tavoin viittomakielet ovat sidoksissa maansa kulttuuriin. Viittomakielissä esiintyy vaihtelua ja murteita samaan tapaan kuin puhutuissakin kielissä. (Kuurojen Liitto ry 2010: 10.) Esimerkiksi joensuulaisen nuoren ja helsinkiläisen ikääntyneen viittomat saattavat erota toisistaan paljonkin. Viittomakieli elää ja muuttuu ajan mukana. Sata vuotta sitten käytössä olleet viittomat ovat osittain erilaisia verrattuna tämän päivän viittomiin. Vanhat sormiaakkoset ovat käytössä enää vain vanhimmilla viittomakielisillä, koska Kuurojen Maailmanliiton vahvistamat kansainväliset sormiaakkoset otettiin käyttöön Suomessa vuonna 1965 (Kuurojen Liitto 1974). Koska viittomakieli on näin vaihteleva alueellisine murteineen ja myös samalla alueella asuvien eri-ikäisten viittomakielisten välillä saattaa esiintyä erilaisia ilmaisuja samasta aiheesta: on tärkeää, että viittomakielisten ikääntyneiden parissa työskentelevä henkilö hallitsee hyvin viittomakielen ja osaa myös vanhoja viittomia ja vanhat sormiaakkoset. Näin toteutuu tasavertainen ja sujuva vuorovaikutus viittomakielisen ikääntyneen ja työntekijän välillä.

Viittomakielissä viittomat ovat puhuttujen kielten sanoja vastaavia yksiköitä. Viittomat koostuvat osista, joita ovat käsimuoto (sormien asento viittoman aikana), paikka (viittoman keholla tai hänen edessään ns. neutraalitulassa liike (käsien liike viittoman aikana), orientaatio (kämmenten ja sormien suunta viittomassa), ei-manuaaliset piirteet (ilmeet, suun ja vartalon liikkeet). (Viittomakieli n.d.) Viittomakielen kielioppi ja rakenne eroavat suomen kielestä ja viittomakielessä hyödynnetään myös kolmiulotteista tilaa. Viittomakielellä on omat sanontansa, ilmaisunsa ja vitsinsä, joita saattaa olla mahdotonta kääntää suomeksi. Myös toisinpäin joitakin suomenkielisiä sanontoja saattaa olla vaikeaa kääntää viittomakielelle. Suomessa on kaksi kansallista viittomakieltä, eli suomalainen viittomakieli ja suomenruotsalainen viittomakieli. Suomenruotsalaista viittomakieltä käytäviä arvioidaan olevan noin 300, joista 150 on kuuroja.

Kuurojen Liiton viittomakielitoimikunnan vuonna 1999 muotoileman määritelmän mukaan viittomakielinen on kuuro/kuuleva/huonokuuloisen henkilö, jonka äidinkieli tai ensikieli on suomalainen viittomakieli. Hän on oppinut viittomakielen ensimmäisenä kielelleen, se on hänen parhaiten hallitsemansa ja/tai jokapäiväisessä elämässä eniten käyttämänsä kieli, ja hän itse samaistuu sen käyttäjäksi. (Jokinen 2000: 80–81.) Jokinen myös määritteli tarkemmin siitä, kuka on viittomakielinen alla olevassa kaaviossa:



Kuvio 1. Kaavio viittomakielistä käyttävien ryhmistä (Jokinen 200: 80).

3.2 Viittomakieliset vähemmistönä

”Kuurojen kulttuuri” on verrattain nuori käsite, sillä sitä on käytetty Suomessa vasta 1980-luvulta lähtien. Edelleen käytetään usein käsitteitä ”kuurojen oma tapa” ja ”kuurojen oma maailma”. Kuurojen kulttuuri on itse asiassa ollut olemassa niin kauan kuin kuurot ovat olleet tekemisissä toistensa kanssa. Se on kehittynyt spontaanisesti ja se luo pohjan kuurojen identiteetille. Koska kuurojen elämä ja kulttuuri perustuvat näön varassa elämiseen ja yhteiseen visuaaliseen kieleen, yhteisön kulttuuri pohjaa täysin viittomakielelle ja visuaaliselle ilmaisulle. Kulttuuri on yhteisön kokonainen elämäntapa. (Jokinen 2000: 97–98.) Kuurojen kulttuuri myös elää ja muuttuu yhteiskunnan muuttuessa ja teknologian kehittyessä; monet viittomakieliset ovat aktiivisia sosiaalisessa mediassa ja käyttävät tehokkaasti teknologiaa kulttuuristen elämyksien tuottamisessa. Tulkkauspalveluja myös käytetään runsaasti yleisissä kulttuuritapahtumissa, kuten esimerkiksi joitakin ooppera- ja teatteriesityksiä tulkitaan viittomakielelle erilaisten viittomakielisten kulttuuritapahtumien ja viittomakielisen Teatterin Totin tuotantojen lisäksi.

Viittomakielinen yhteisö rakentuu kolmen vahvan peruspilarin – kielen, kulttuurin ja identiteetin – varaan. Yhteisön jäsenet kokoontunut siellä, missä viittomakieltä käytetään. Yhteisöt kokemukset, historia ja elämäntapa sitovat heidät yhteen. Siksi viittomakieliset määrittelevätkin itsensä kieli- ja kulttuurivähemmistöksi. (Kuurojen Liitto ry 2010: 9.) Viittomakieliset ovat monikertaisessa vähemmistöasemassa. He ovat kielellinen vähemmistö, etninen vähemmistö, kulttuurinen vähemmistö sekä vammaisvähemmistö. Kuuluminen vähemmistöön on viittomakielisille varsin tuttu asia. Tämä vähemmistöasema ja siitä johtuva ympäröivän kulttuurin vahva vaikutus antaa oman leimansa viittomakielisten kulttuuriin. (Ruuttunen 2001: 28.)

Kuurojen yhdistykset ovat olleet viittomakielisille kuin toinen koti, joihin kokoonnutaan säännöllisesti viikoittain. Erilaisia viittomakielisiä urheilu- ja kulttuuritapahtumia järjestetään säännöllisesti, joissa tavataan muita kaltaisiaan ja viittomaan vapaasti, omana itsenään. Tosin nykyään teknologian ja tulkkauspalvelujen kehittyessä yhdistysten merkitys nuoremmille viittomakielisille on vähentynyt: he eivät enää kokoonnu säännöllisesti yhdistyksille. He usein kokoontuvat johonkin harrastusten tai tapahtumien muodoissa, tai muualle, joista sovitaan esimerkiksi tekstiviestien tai sosiaalisen median kautta.

3.3 Suomen viittomakielisten yhteisö

Suomen viittomakielinen yhteisö sai alkunsa 1800-luvun puolivälissä. Ruotsissa oppinsa saanut kuuro Carl Oscar Malm palasi Suomeen ja perusti kotikaupunkiinsa Porvooseen maamme ensimmäisen kuurojenkoulun vuonna 1846. Malm käytti opetuksessaan aluksi ruotsalaista viittomakieltä, josta pian eriytyi kaksi kieltä – suomalainen viittomakieli ja suomenruotsalainen viittomakieli. Koulussa käytetty viittomakieli vakiintui kuurojen keskuuteen ja loi pohjan kuurojen yhteisön synnylle ja yhdistystoiminnalle. Ensimmäisen kuurojen yhdistys perustettiin Turkuun vuonna 1886, sen jälkeen yhdistyksiä syntyi eri puolille Suomea. Yhdistysten tavoitteena oli kohottaa jäsentensä sosiaalista, sivistyksellistä ja oikeudellista asemaa. Suomen Kuuromykkäin Liitto perustettiin vuonna 1905. Sen tehtävänä oli mm. kehittää viittomakieltä ja järjestää jatko-opetusta. Puhetta korostava ja viittomakieleen kielteisesti suhtautuva ajattelutapa, ns. oralismi, vaikeutti viittomakielisten asemaa 1900-luvun alusta lähtien. (Historia n.d.)

Oralismin on vaikuttanut paljon kuurojen minäkuvaan ja näkemykseen omasta kielestään. He eivät halunneet käyttää viittomakieltä julkisilla paikoilla ja kielsivät myös lapsiaankin viittomasta. He olivat oppineet, että puhutut kielet ovat hienompia ja arvokkaampia kuin heidän oma kielensä, viittomakieli. (Salmi – Laakso 2005: 194.) Oralismin kauden seuraukset näkyvät tänäkin päivänä vanhimpien viittomakielisten keskuudessa. He olivat oppineet arvioimaan toistensa älykkyyttä puhetaidon perusteella, eivätkä yleissivistyksen tai muiden pätevyyksien perusteella. Toisin sanoen, mitä paremmin kuuro puhuu, sitä älykkäämpänä häntä pidetään.

Perinnöllisesti kuurojen väliset avioliitot olivat Suomessa kiellettyjä vuodesta 1929. Kielto lakkautettiin vasta vuonna 1969. Vuonna 1950 Suomen Kuuromykkäin Liitto muutti nimensä Kuurojen Liitoksi. 1970-luvun lopussa Suomeen rantautunut kuurotietoisuusliike vahvisti Suomen kuurojen yhteisön näkemystä itsestään kulttuuri- ja kielivähemmistönä. Viittomakielinen tulkkipalvelu käynnistyi 1980-luvulla. (Historia n.d.) Tänä päivänä viittomakieliset koulutautuvat entistä enemmän eri aloille ja työllistyvät monipuolisemmin. Tähän on vaikuttanut mm. viittomakielen salliminen kouluissa, parantuneet tulkkaukset ja viittomakielisten parantunut tietoisuus itsestään ja oikeuksistaan. Kuurot ovat oppineet olemaan ylpeitä itsestään viittomakielisinä henkilöinä, joilla on oma kieli, identiteetti ja yhteisö.

Viittomakielen asema turvattiin perustuslaissa vuonna 1995. Kuurojen yhteisö otti nopeasti käyttöönsä informaatioteknologian tarjoamat palvelut. Viittomakielestä tuli näkyvä ja hyväksytty vähemmistökieli ja viittomakielinen käsitteenä yleistyi. Kuurojen Liitosta on kehittynyt laaja-alainen edunvalvonta-, asiantuntija- ja palvelujärjestö. Suomen Kuurojen Liitto on vuosikymmeniä ollut kansainvälisesti merkittävä toimija kuurojen yhteisössä ja arvostettu yhteistyökumppani kuurojen yhteisön ulkopuolella. (Historia n.d.)

Viime vuosina viittomakielisten asema on kohentunut paljon ja yhteiskunnan tietoisuus viittomakielisistä on lisääntynyt. Muutoksista huolimatta viittomakielisten oikeuksien toteuttamisessa on edelleen puutteita. Viittomakielisten ikääntyneiden palveluissa kuntien tulisi varmistaa, että palveluja saa viittomakielellä ja että viittomakielentaitoisia ja viittomakielisten taustoja ymmärtäviä työntekijöitä on riittävästi niin kotihoidossa, palveluiloissa kuin sairaaloissakin.

3.4 Viittomakielisten subjektiiviset oikeudet

Viittomakielisen ikääntyneen oikeuksia säätelevät ”vanhuspalvelulain” lisäksi laki potilaan asemasta ja oikeuksista, terveydenhuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki vammaisten henkilöiden tulkkaukspalveluista sekä perustuslaki. Lisäksi on tekeillä viittomakielilaki, jonka tarkoituksena on terävöittää viittomakielisten kielellisiä oikeuksia ja ohjata viranomaisia palvelujen tarjoamisessa järjestelmällisesti.

Heinäkuussa 2013 voimaan tulleen ”vanhuspalvelulain” eli lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012) tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista; parantaa ikääntyneen väestön mahdollisuutta osallistua elinoloihinsa vaikuttavien päätösten valmisteluun ja tarvitsemiensa palvelujen kehittämiseen kunnassa; parantaa iäkkään henkilön mahdollisuutta saada laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja sekä ohjausta muiden tarjolla olevien palvelujen käyttöön yksilöllisten tarpeitten mukaisesti ja riittävän ajoissa silloin, kun hänen heikentynyt toimintakykynsä sitä edellyttää; sekä vahvistaa iäkkään henkilön mahdollisuutta vaikuttaa hänelle järjestettävien sosiaali- ja terveyspalvelujen sisältöön ja toteuttamistapaan sekä osaltaan päättää niitä koskevista valinnoista.

Terveydenhuoltolain (1326/2010) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää väestön terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä sekä sosiaalista turvallisuutta ja kaventaa väestöryhmien välisiä terveyseroja. Laki myös toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta vahvistaen terveydenhuollon palvelujen asiakaskeskeisyyttä. Lisäksi laki vahvistaa perusterveydenhuollon toimintaedellytyksiä ja parantaa terveydenhuollon toimijoiden, kunnan eri toimialojen välistä sekä muiden toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä.

Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (1992/785) mukaan potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Suomen perustuslain 17. §:n 3. momentin mukaan viittomakieltä käyttävien ja vammaisuuden vuoksi tulkitsemis- ja käännösapua tarvitsevien oikeudet turvataan lailla.

Lain vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista (133/2010) tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Oikeus tulkkauspalveluun on henkilöllä, jolla on kuulonäkövamma, kuulovamma tai puhevamma ja joka vammansa vuoksi tarvitsee tulkkausta työssä käymiseen, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen, harrastamiseen tai virkistykseen. Lisäksi edellytyksenä on, että henkilö kykenee ilmaisemaan omaa tahtoaan tulkkauksen avulla ja hänellä on käytössään jokin toimiva kommunikointikeino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) edistää asiakaslähteisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalihuollon henkilöstö selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa antaen erilaiset vaihtoehdot vaikutuksineen. Selvitys on annettava niin, että asiakas ymmärtää sen sisällön.

Vuonna 1995 Suomen perustuslaki (731/1999) uudistettiin ja sen yhteydessä kielipykälään (17 §) lisättiin maininta viittomakieltä käyttävien oikeuksista. Viittomakieltä käyttävät tunnustettiin kieli- ja kulttuuriryhmäksi saamelaiden ja romanien rinnalla. Tämä oli erittäin merkittävä saavutus. Perustuslakiuudistuksen jälkeen eri hallinnonaloja koskeva erityislainsäädäntö sisälsi useita säännöksiä, jotka koskevat viittomakieltä ja viittomakieltä käyttävien henkilöiden oikeuksia. (Kuurojen Liitto ry, 4.11.2013.)

Käytännössä kuitenkin ilmeni, että viittomakielisten kielelliset oikeudet ovat jääneet lähinnä symbolisen tunnustuksen varaan ja viranomaiset eivät ole huomioineet riittävästi tämän kieli- ja kulttuuriryhmän oikeuksia muissa laeissa. Kuurojen liitto oli Suomen viittomakielten kielipoliittisessa ohjelmassa 2010 korostanut, että viittomakielisille tarvitaan erillinen kielilaki, johon kiteytyisivät tärkeimmät perusoikeudet. (Kuurojen Liitto ry, 4.11.2013.) Viittomakielilaki olisi suppea yleislaki, jolla edistetään viittomakieltä käyttävien kielellisten oikeuksien toteutumista käytännössä. Lain tavoitteena on, että viranomaiset edistävät toiminnassaan viittomakieltä käyttävien mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoja viittomakielellä. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus velvoittaa sopimusvaltioita tunnustamaan viittomakielten käytön ja edistämään sitä. (Oikeusministeriö 2014: 9.) Tämän viittomakielilain on tarkoitus astua voimaan 1.7.2015.

Yhteenvetona edellä mainittujen lakien mukaisesti viittomakielisellä ikääntyneellä tulisi olla oikeus yhdenvertaisiin palveluihin omalla kielellään sellaisilta henkilöiltä, jotka ymmärtävät viittomakielisten kulttuuria, taustaa ja niiden vaikutuksia nykypäivän viittomakielisiin ikääntyneisiin. Viittomakielisellä ikääntyneellä on yhtäläillä oikeus turvalliseen, hyvään ja onnistuneeseen vanhenemiseen muun väestön lailla. Kuten Torboli ja Pulkkinen tiivistivät Suomen viittomakielisten ikäihmisten hyvinvoinnin edistämishjelmassa (2013: 12), että itsemääräämisoikeudestaan tietoinen viittomakielinen ikäihminen pystyy tekemään tietoisia valintoja. Päätöksentekoaan varten hän tarvitsee viittomakielistä tietoa tarjolla olevista palveluista ja hoitotoimenpiteistä ja niiden vaihtoehdoista. Häntä tulee kuulla viittomakielellä ja hänen tulee saada vaikuttaa kielellistä tasoaan ja toimintakykyään vastaavasti itseään koskeviin päätöksiin.

4 Opinnäytetyön tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on kerätä palautetta Palvelukeskus Ainolan viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnan asiakkailta ja peilata niitä Kuurojen Palvelusäätiön arvoihin ja sen tarjoaman päivätoiminnan tavoitteisiin. Palautteiden keräämiseen sovelsin Suomen oloihin muokkaamaan Stakesin Laatupelin, joka on asiakaspalautemenetelmä pelin muodossa, sääntöjä ja kysymyksiä. Muokkasin kysymykset sopimaan Kuurojen Palvelusäätiön päivätoiminnassa mukana oleville viittomakielisille ikääntyneille. Arvioin myös niiden toimivuutta tässä tutkimuksessa.

Kuurojen Palvelusäätiön odotusten mukaisesti asiakkaiden palautteista tulisi ilmetä viisi (5) seuraavaa teemaa:

- Toiminnan sisältö: millaiseksi asiakkaat päivätoiminnan kokevat?
- Päivätoiminnan tavoitteet: miten asiakkaiden näkökulmasta tavoitteet saavutetaan?
- Yhteistyö henkilökunnan kanssa: toimiiko vuorovaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden välillä? Kokevatko asiakkaat saavansa apua ja tukea tarvittaessa?
- Osallistumismahdollisuudet: miten asiakkaat kokevat mahdollisuuksiaan vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön?
- Tiedotukset: millaiseksi asiakkaat kokevat tiedonsaantinsa?

Tutkimuskysymykset:

1. Millaiseksi viittomakieliset asiakkaat kokevat päivätoiminnan?
2. Kokevatko asiakkaat voivansa vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön?
3. Kokevatko asiakkaat toimintakykynsä muuttuneen päivätoiminnan myötä?

5 Ikääntyneiden päivätoiminta

Tulevaisuudessa ikääntyneille tarkoitettu päivätoiminta on yhä tärkeämpi prevention eli ehkäisevän työn muoto monin tavoin ikääntyneiden kotona asumisen tukemiseksi mahdollisimman pitkään. Päivätoiminnan sisältöä ja tavoitteita tulee suunnitella tarkemmin vastaamaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita, jotta asiakkaat voivat jatkaa kotona asumista mahdollisimman pitkään hyvin ja turvallisista mielin. Päivätoiminta ei ole pelkkä ikääntyneiden kokoontumispaikka. Viittomakielisille ikääntyneille päivätoiminnalla on tavallista suurempi merkitys yhteisen taustan, kielen ja kulttuurin takia.

Ikääntyneille tarkoitettua päivätoimintaa on tutkittu hyvin vähän, tästä aiheesta on tehty enimmäkseen opinnäytetöitä ja erilaisia selvityksiä. Esimerkiksi Hämeenlinnassa on tehty opinnäytetyönä aiheesta ”Päivätoiminta ikäihmisen tukena ja voimana” Niemistö – Niemistö (2010) toimesta. Opinnäytetyöstä ilmeni, että päivätoiminnalla on ikäihmisten elämälaatuja kokonaisvaltaisesti parantava vaikutus. Myös Tampereella (Helmijoki 2011) on pohdittu samaa aihetta kehittämisen näkökulmasta haastatteleamalla kolmea näkökulmaa, eli asiakkaita, työntekijöitä ja johtoa. Opinnäytetyöstä kävi ilmi, että kokonaisvaltainen ote päivätoiminnan tuottamisessa nousi esille laadun ilmentäjänä. Asiakaslähtöisyys työssä varmistui asiakkaiden toiveita kuuntelemisella ja syventämällä niiden toteuttamisen mahdollisuuksien etsimiseen.

5.1 Viittomakielisten ikääntyneiden erityispiirteet

Pulkkinen ja Torboli (2013: 13) määrittivät viittomakielisen ikäihmisen henkilöksi, joka on kuuro tai huonokuuloinen syntymästä alkaen tai kuuroutunut varhaisiässä, ja käyttää viittomakieltä. Viittomakielisten ikäihmisten joukossa on kuurosokeita tai vammaisia kuuroja ikääntyneitä. Myös kuuleva ikäihminen voi olla viittomakielinen, jos hän on lapsuudessaan käyttänyt äidinkielenään viittomakieltä varttuessaan kuurojen vanhempien perheessä. Kuurojen Liiton kuntoutussihteerien asiakasrekisterissä on yli 61 vuotta täyttäneitä kuuroja yhteensä 1087 koko Suomessa (16.2.2012). Viittomakielisistä ikääntyneistä löytyy hyvin niukasti tutkittua tietoa.

Viittomakieliseen yhteisöön kuuluu hyvin monenlaisen kielellisen ja vuorovaikutuksellisen historian kokeneita ja eläneitä henkilöitä. On olennaista ja arjen työssä myös selkeästi näkyvää se, minkä aikakauden ja kielellisen historian ”lapsi” kulloinkin asiakas on.

On paljon esimerkiksi niitä aikuisia ja vanhuksia, jotka ovat oppineet viittomakielen vasta kouluun pääsyn jälkeen. Pääsääntöisesti tämä sijoittuu ajanjaksoon seitsemästä ikävuodesta ylöspäin. Heidän vanhempansa eivät ole juurikaan käyttäneet viittomakieltä lastensa kanssa. (Heikkilä – Jurvainen-Broms 2006: 12–13.) Markovitch (2011: 49) totesi, että oralismin (huom. viittomakielen käytön kieltävä opetusmetodi) aika on jättänyt jälkensä sekä ikääntyneiden kuurojen yhteisön historiaan sekä yksilöllisiin että elämänhistorioihin. Se on myös jättänyt jälkensä moniin asioihin, joita ihminen tarvitsee voidakseen hyvin. Tähän lienee syynä, se että monen ikääntyneen taidot vuorovaikutukseen ja tiedonsaantiin voivat olla vähäiset. Tämän vuoksi heillä voi olla vaikeuksia tuoda esiin tarpeitaan, odotuksiaan ja kokemuksiaan palveluista. He saattavat alistuneesti ottaa vastaan vain sen avun, jota heille tarjotaan. Alistuneisuus ja siihen liittyvä avuttomuuden tunne ja vaikeus vuorovaikutukseen voivat johtua oralismin ajan traumaattisista tapahtumista, jolloin ymmärtäminen ja ymmärretyksi tuleminen oli vaikeaa. Tuolloin asioiden hoitaminen yleensä ajautui kuulevien hoidettavaksi.

5.2 Päivätoiminta avopalveluna

Prevention eli ehkäisevän työn tavoitteena on hidastaa ikääntymisen vaikutuksia, torjua sairauden ja oireiden syntyä ja niiden rappeuttavia seurauksia sekä edistää vanhusten toimintakykyä. Päivätoiminta on yksi ennaltaehkäisevän työn muodoista, joka on kohdennettu koton asuvien ikäihmisten selviytymiseen ja jaksamiseen. Osallisuuden kokemusten ja osallistumisen mahdollisuuksien perusteellinen selvittely voi tukea pitkään ikäihmisten kokemusta itsenäisestä selviytymisestä. Tavoitteen toteutumista voidaan edistää etsimällä keinoja myös varsinaisten sosiaali- ja terveystalvelujen ulkopuolelta ja tukemalla asiakasta osallistumaan esimerkiksi alueella toimivien yhteisöjen toimintaan tai kuntoutus- ja päiväkeskustalveluihin. (Päivärinta – Haverinen 2002: 36–37.)

Ikääntyneille tarkoitettu päivätoiminta on lain mukaista ennalta ehkäisevää toimintaa jolla pyritään tukemaan iäkkään ihmisen kotona asumista. Päivätoiminta on tärkeä avopalvelumuoto, jolla ikääntyneet saavat kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpitämisen lisäksi myös sosiaalista kanssakäymistä vertaistensa parissa. Niemistön ja Niemistön (2010: 22) opinnäytetyön mukaan ikäihmiset haluavat asua kodissaan niin pitkään kuin se on mahdollista, ja tästä syystä päivätoiminnan tavoitteisiin ja laatuun tulisi panostaa, sillä vanhustyön johtavana periaatteenakin on, että iäkäs ihminen voisi elää kotonaan, mieluiten elämänsä loppuun asti. Ihmisen vanhetessa korostuu entistä enemmän kodin merkitys hänen elämässään.

Päivätoiminta on ryhmätoimintaa, johon kuuluu virkistystä ja sosiaalista kanssakäymistä muiden ikätovereiden kanssa. Monipuolisen ohjelman lisäksi asiakkaat saavat tietoja terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämiseen liittyvistä asioista. Päivätoiminnan tarkoituksena on vähentää ikääntyneiden yksinäisyyttä, ehkäistä masennusta ja syrjäytymistä sekä tukea sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä vertaistensa parissa. Päivätoiminta tukee myös osallisuuden tunnetta. Osallisuus on kokemuksellista, kuten tunne yhteenkuulumisesta, ja konkreettista, kuten mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä (Laatusuositus 2013: 17). Päivätoiminnan ennaltaehkäisevä toiminta tuo sisältöä vanhuksen elämään ja ylläpitää kokonaisvaltaista toimintakykyä.

Päivätoiminnassa täytyy olla ammattitaitoista ja moniosaavaa henkilökuntaa. Henkilöstöä tuetaan täydennyskouluttamalla. Jatkuva työtapojen arviointi työryhmänä mahdollistaa jatkuvan kehittymisen asiakkaiden hyväksi. Moniammatillinen henkilöstö on voimavara, joka mahdollistaa asiakkaalle moninaista apua ja tukea ikääntymisessä. (Raitanen 1998: 25–28.) Viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnassa on heterogeeninen asiakasryhmä: kaikki ovat hyvin erilaisia erilaisine tarpeineen, joita yhdistää sama kieli. Tämän takia ohjaajilla tulee olla laajaa osaamista ja ymmärrystä tämän ryhmän historiasta, taustasta, erityispiirteistä, kulttuurista ja vaihtelevasta viittoma- ja suomen/ruotsinkielen taidoista käsityskyvyn lisäksi ja tietenkin ymmärrystä siitä, mitä vanheneminen tuo tullessaan.

5.3 Päivätoiminta sosiaalisena kokoontumispaikkana

Terve itsetunto on monen vanhuksen voimavaranto. Vanhuskin tarvitsee riittävän hyviä vuorovaikutussuhteita, kanssakäymistä yhteiskuntaan. Hänelle on tärkeää, että hän voi jakaa elämänarvot toisten ihmisten kanssa ja että hänellä on ympärillään ihmisiä, joihin voi samaistua. Riittävän ymmärtämisen ja tuen turvin vanha ihminen voi voimistaa yhä heikkenevää reaktiokykyään, kestää ajan tuomia muutoksia ja rajoituksia. (Lipponen 2004: 25.) Kun ihminen eläköitymisen myötä jää pois työelämästä muuttuu myös hänen sosiaalinen verkostonsa. Verkosto kapeutuu työtoverien jäädessä pois ja sosiaalinen elämä muuttuu vielä entistä enemmän ikääntymisen tuomien sairauksien ja raihnaisuuden myötä. Tämä on hyvin yksilöllistä eri ihmisillä, ja siihen vaikuttaa myös se, miten he itse suhtautuvat omaan vanhenemiseensa, ympäristöön ja muihin ihmisiin. Tiikkaisen ja Lyyran (2007: 72) mukaan hyväksi koetut sosiaaliset suhteet auttavat selviytymään eri-

laisista ikääntymiseen liittyvistä menetyksistä ja sopeutumaan sairauksiin ja toimintakyvyn heikkenemiseen. Toimiva sosiaalinen verkosto edistää sekä psyykkistä että fyysistä terveyttä ja alentaa kuolemanriskiä. Ikääntynyt siis tarvitsee läheistensä lisäksi myös vertaistukea virkistyäkseen, pärjätäkseen ja jaksakseen arjen haasteissa ja pitääkseen mielensä virkeänä ja elämänsä mielekkäänä.

Kodin ulkopuoliseen toimintaan osallistuminen lisää ikääntyneiden aktiivisuutta ja jaksamista arjessa. Osallisuus ja sosiaaliseen ryhmään kuuluminen ehkäisevät yksinäisyyttä ja syrjäytymistä. Päivätoiminta motivoi ikääntynyttä lähtemään kotoaan ja siten liikkumaan. Päivätoiminta rytmittää myös ikääntyneen arkea ja päivän kulkua. (Noppiari – Leinonen 2005: 51.)

6 Kokonaisvaltainen toimintakyky

Kokonaisvaltainen toimintakyky on laaja ja moniulotteinen käsite, jota määrittelen lyhyesti. Toimintakyvyn eri ulottuvuudet ovat sidoksissa toisiinsa, joten yhden ulottuvuuden heikkeneminen esimerkiksi ikääntymisen myötä vaikuttaa myös muihin ulottuvuuksiin. Ikääntyneen toimintakykyä tulisikin aina arvioida kokonaisuutena ja voimavaralähtöisesti.

Niemistö ja Niemistö (2010: 3) tiivistivät Sulanderin kirjoituksen (2008: 34–36), että ihmisen toimintakyky heikkenee ikääntymisen myötä. Ikäihminen tarvitsee toimintakykyä elääkseen täysipainoista elämää, sillä toimintakykyä tarvitaan jokaisella elämän osa-alueella. Itse toimintakyvyllä tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin yksilö suoriutuu niin omien odotustensa ja yhteisönsä kuin ympäristön asettamien vaatimusten mukaan. Toimintakykyä on perinteisesti tutkittu varsin kapea-alaisesti arvioimalla fyysistä ja psyykkistä toiminnan tasoa. Yksilöiden kokonaisvaltaisempi ja laaja-alaisempi toimintakyvyn kartoitus on jäänyt vähemmälle huomiolle.

6.1 Toimintakyvyn määrittelyä

Toimintakyky sisältää fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ulottuvuuden, ja käsitteen kohdalla tätä kokonaisvaltaisuutta on syytä korostaa. Siinä yhdistyvät ihmisen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat, joiden perusteella sekä luodaan tavoitteita että kehitetään toimintatapoja niiden saavuttamiseksi. (Hervonen – Pohjolainen – Kuure 1998: 128.) Sairauksilla on suuri vaikutus vanhusten toimintakykyyn. Ikääntyminen ja sairaudet vaikeuttavat selviytymistä jokapäiväisestä arjesta ja päivittäisistä toimista. Sairaudet vaikuttavat fyysiseen ja psyykkiseen toimintakykyyn, jolloin kokonaisvaltaisen toimintakyvyn huomioiminen onkin ensiarvoisen tärkeää. (Lähdesmäki – Vornanen 2009: 18–21.)

Toimintakyvystä puhuttaessa on kyse laajasti hyvinvointiin liittyvästä käsitteestä, josta sairaudet ovat vain osa. Yksilön oma identiteetti, ympäristön määrittelemät normit ja historialliseen aikaan liittyvä kulttuuri muodostavat kontekstin, jossa yksilö arvioi omaa toimintaansa. Hän voi verrata toimintakykyään ikätovereihin tai oman aikaisempaan toimin-

taansa. (Laukkanen (2010: 261.) Eloranta ja Punkanen (2008: 10) puolestaan määrittelevät toimintakyvyn laajasti tarkoittavan ihmisen selviytymistä itseään tyydyttävällä tavalla, itselleen merkittävistä asioista tutussa toimintaympäristössä.

Fyysisen toimintakyvyn muutokset ovat riippuvaisia biologisista vanhenemisprosesseista. Vanhenemisen seuraukset ovat nähtävillä selvemmin fyysisellä alueella. Fyysisellä toimintakyvyllä puhuttaessa viitataan eri elinten ja elinjärjestelmien suorituskykyyn sekä fyysiseen kuntoon, esimerkiksi hengitys- ja verenkiertoelimistön tai tuki- ja liikuntaelimistön kuntoon. Fyysisellä toimintakyvyllä voidaan tarkoittaa myös kykyä selviytyä fyysisistä ponnistelua edellyttävistä tehtävistä ja sille asetetuista tavoitteista. (Koskinen – Aalto – Hakonen – Päivärinta 1998: 100; Rissanen 1999.) Fyysisen aktiivisuuden merkitys terveyden ja toimintakyvyn ylläpidossa on kiistaton myös ikääntyneillä ihmisillä. Säännöllinen fyysinen aktiivisuus edistää liikkumiskykyä sekä hidastaa raihnaistumista ja toiminnanvajauksien kehittymistä (Hirvensalo – Leinonen 2007: 234).

Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat psyykinen hyvinvointi, mielenterveys, ahdistuneisuuden ja stressin kokeminen, yksinäisyyden kokemukset ja kognitiivinen toimintakyky (Lyyra 2007: 21). Erilaiset keskustelevat pienryhmät tarjoavat monenlaisia kognitiivisen ja muun psyykkisen aktivoinnin mahdollisuuksia. Näissä voidaan käsitellä monia vanhenemisen myötä tapahtuvia elämänmuutoksia ja kriisejä, joiden ratkaisujen etsimisessä muiden kokemuksista, tunnetason tuesta sekä tiedoista on apua. Osallistujien hiljainen tieto on tällöin tärkeässä asemassa. (Suutama – Ruoppila 2007: 121.)

Sosiaalinen toimintakyky liittyy ikääntyvän yksilön ja ympäristön väliseen vuorovaikutukseen, jonka sisältönä voivat olla kosketukset ystäviin, ihmissuhteiden solmimisen ja ylläpitämisen kyvyt sekä harrastukset ja vapaa-ajan vieton erilaiset tavat). Yhteisöllisyys, osallistuminen ja vuorovaikutuksellisuus ovat Tiikkaisen ja Lyyran (2007: 69) mukaan edellytyksiä sosiaaliselle toimintakyvylle, jonka kautta ikääntyvät uusivat ja vahvistavat voimavaroja sekä lisäävät mielekästä sisältöä elämäänsä. Tiikkainen (2007: 156) totesi myös, että kuuluminen johonkin yhteisöön ja vertaisryhmään, jossa voi jakaa yhteisiä huolia ja vaihtaa kokemuksia, vastaa sosiaalisen liittymisen tarpeeseen. Yhteisöjen avulla ihminen kiinnittyy yhteiskuntaan. Yhteisön tulee luoda sellainen ilmapiiri, että ikääntynyt ihminen kokee kuuluvansa yhteisöön ja olevansa hyväksytty.

6.2 Päivätoiminta toimintakyvyn ylläpitäjänä

Toimintakykyä on hedelmällistä tarkastella myös voimavara-käsitteen kautta. Ikääntyneillä olevia voimavaroja ovat esimerkiksi psyykinen, henkinen ja fyysinen hyvinvointi, sosiaaliset suhteet sekä mielekkään tekemisen mahdollisuudet. Lisäksi saadut palvelut ja omaiset sekä oma ympäristö lukeutuvat toimintakykyä tukeviin voimavaroihin. (Heinola – Luoma 2007: 37.) Viramo (1998: 84) pohti, että aktiivista toimintakykyä ja sen parantamiseen pyrkivä virike- ja päiväkuntoutustoiminta ylläpitää ja jopa parantaa ikääntyneiden toimintakykyä ja selviytymistä. Virike- ja päiväkuntoutustoiminnan tulisi sisältyä tärkeänä osana ikääntyneen arkeen, asuipa hän kotonaan, palveluasunnossa tai vanhainkodissa. Erilaisilla toimintamuodoilla voidaan tukea erilaisia vanhuksia.

Päivätoiminnan asiakkaita ei tule arvioida pelkästään fyysisen toimintakyvyn näkökulmasta, vaan on opittava tuntemaan heidät yksilöllisinä ihmisinä, joilla on omat tarpeensa ja toiveensa. On tunnistettava heidän voimavarojaan, jotta heitä voi neuvoa ja kannustaa ottamaan varojaan käyttöön. Päivätoiminnassa on myös mahdollisuus suorittaa erilaisia toimintakyvyn mittauksia tarvittaessa ja pyynnöstä.

Päivätoiminnan keinoin fyysistä toimintakykyä ylläpidetään erilaisin jumpin, tasapainoharjoitteisin ja pallopelein istuen. Pallopeleissä harjoitellaan myös koordinaatiota ja keskittymiskykyä. Sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä ylläpidetään monilla eri tavoin, esimerkiksi aivojumppaharjoitteilla, tietokilpailuilla, askarteluilla, peleillä ja muisteluilla. Kuitenkin päivätoiminnassa harvoin eritellään toimintakykyä eri osiin: kokonaisvaltaista toimintakykyä ylläpidetään kokonaisvaltaisesti, kuten esimerkiksi liikuntatuokioilla harjoitamme myös aivoja ja pidämme hauskaa yhdessä. Siinä toteutuu toimintakyvyn kaikkien ulottavuuksien ylläpitäminen.

7 Sovellettu Laatupeleli asiakaspalautemenetelmänä

Lait, valtakunnalliset laatusuosituksot ja oppaat antavat raamit vanhustyötä tekeväille, mutta palvelun laatu syntyy arjen työssä. Tämä tarkoittaa sitä, että työyhteisöissä tulisi olla selkeät yhteiset toimintatavat, tavoitteet ja ymmärrys siitä, mitä laadukas palvelu ja hoito käytännössä tarkoittavat. Monipuolisen ja systemaattisen arvioinnin avulla voidaan varmistaa palvelun laatu, ja palautteiden pohjalta voidaan kehittää palveluja asiakkaan tarpeiden pohjalta.

7.1 Päivätoiminnan asiakas laadun arvioijana

Asiakas on sosiaali- ja terveystalalla tulevaisuudessa yhä tärkeämpi ja keskeisempi päätöksentekijä, jonka tarpeet, mielipiteet ja kokemukset on otettava huomioon. Työn tulokset syntyvät työyhteisön toimintaprosesseissa ja vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa. Kaikki mukana olevat henkilöt vaikuttavat palvelun lopputulokseen paitsi suoraan omilla toimillaan, myös välillisesti vaikuttamalla toistensa työskentelyedellytyksiin. Moniammatillisuus ja sisäiset asiakassuhteet liittyvät tähän kokonaisuuteen. (Outinen – Holma – Lempinen 1994: 7.) Näkökulma ei koskaan saa kapeutua siihen, että iäkkäät ihmiset nähtäisiin vain palveluiden tarvitsijoina ja käyttäjinä (Laatusuositus 2013: 15).

Asiakaslähtöisen hyvän palvelun ja hoidon turvaamiseen tarvitaan tietoa siitä, mitä asiakkaat arvostavat, pitävät hyvänä ja tavoiteltavana. Tutkimusten mukaan ikäihmiset haluavat asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Asiakaslähtöisessä ajattelussa asiakas on hoidon ja palvelun saaja, kokija, palautteen antaja, konsultti ja kehittäjä. Asiakkaan toiveet, tarpeet ja odotukset tulevat usein esiin vähitellen molemminpuolisen tutustumisen ja luottamuksellisten suhteiden kehittymisen myötä. Siksi on kuultava asiakasta ja oltava jatkuvasti valmis tarkistamaan suunnitelmaa. Asiakkaasta lähtevän työotteen toteutuminen ja sen arviointi ovat työntekijöiden ja työnjohdon yhteisiä tehtäviä. (Päivärinta – Haverinen 2002: 35,17.) Asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen on haasteellinen tehtävä. Kehittämisessä on kyse asiakkaan voimavarojen esiin nostamisesta ja vahvistamisesta sekä sellaisten työtapojen kehittämisestä, joissa asiakas on tasa-arvoisesti mukana. (Voutilainen – Vaarama – Peiponen 2002: 40.) Viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnassa on huomioitava myös heidän erityistarpeensa monella alueella, esimerkiksi tasavertaisen tiedonsaannin osalta, mikä tekee kehittämisestä haasteellisen.

Laadun kehittämistä ei voi olla ilman arviointia ja siihen perustuvaa parantamista. Arvioinnissa punnitaan jonkin asian hyvyttä tai muuta ominaisuutta tai täsmennetään, millainen jokin asia on. Arvioinnissa selvitetään, ovatko asetetut tavoitteet saavutettu sekä tunnistetaan kehittämistarpeet ja kehittämisen kohteet. Arviointi voi kohdistua menneeseen, arvioinnin avulla voidaan kartoittaa nykytilannetta tai tehdä tulevaisuutta koskevia päätöksiä. Arviointi on paikka pysähtymiselle ja pohdinnolle. (Holma 2003: 28.) Erityisen tärkeää on selvittää vanhuksen kokemus saamansa hoidon ja palvelun laadusta. Koetun palvelun laatuksitekijät ovat: ammattitaito, asenne ja käyttäytyminen, kohteliaisuus, viestintä ja kommunikaatio, lähestyttävyyden, joustavuus, luotettavuus, uskottavuus, turvallisuus, vanhuksen ymmärtäminen ja tunteminen sekä fyysinen ympäristö. (Lähdesmäki – Vornanen 2009: 258.)

Erityisen tärkeää on ottaa huomioon ne tilanteet, joissa palvelua saavan asiakkaan toimintakyky tai edellytykset ilmaista tarpeensa ja mielipiteensä ovat alentuneet (Vuotilainen – Vaarama – Peiponen 2002: 38–40). Osa ikääntyneistä viittomakielisistä ei vaatimattomuuttaan vaadi itselleen mitään, mutta heidänkin oikeuksistaan omaan kieleen ja laadukkaisiin palveluihin on huolehdittava (Kuurojen Liitto ry 2010: 43).

Viittomakielisten kohdalla haasteita lisäävät oralismin vaikutukset kielelliseen tasoon ja tiedollisiin taitoihin. Se tulee huomioida, kun kehitetään viittomakielisille ikääntyneille sopivaa asiakaspalautejärjestelmää. Oralismin kausi päättyi 1960-luvun lopussa eli nykyiset eläkkeelle siirtyvät viittomakieliset ovat käyneet koulunsa loppuun ennen kuin viittomakieli oli kouluissa sallittua. Sen jälkeen viittomakielisten koulutustaso on noussut ja he ovat tietoisimpia omista kielellisistä oikeuksistaan. Nyt ja lähitulevaisuudessa he tulevat vaatimaan tasavertaisia, laadukkaampia ja viittomakielisiä palveluja itselleen. Tähän haasteeseen meidän tulisi pystyä vastaamaan kehittämällä palvelujen laatua vastaamaan heidän vaatimuksiaan ja tarpeitaan. Voidaksemme kehittää palveluja tarvitsemme systemaattista asiakaspalautejärjestelmää.

7.2 Laatupeli

Alkuperäisen Laatupelin kehitti hollantilainen hoitokotien ja palvelukeskusten asukkaiden asiaa ajava etujärjestö NVBV (Nederlandse Vereniging Belangenhartiging Verleeghuishewoners) alun perin Hollannin lainsäädännön edellyttämien asiakasraatien käyttöön. Stakes on hankkinut oikeudet pelin julkaisemiseen Suomessa. Stakes oli julkaissut muo-

katun Laatupelin Suomen oloihin, erityisesti hoito- ja hoivalaitosten käyttöön. Peliä voidaan käyttää vammaisten, vanhusten ja lasten kanssa. Taustalla on ollut ajatus kehittää jokin varteenotettava vaihtoehto kyselylomakkeille palvelun laadun mittaamista varten. Laatijat ovat havainneet, että tietoa voi kerätä hauskasti, vaikka kahvipöydässä. (Laaksonen 2000: 8–9.)

7.3 Sovellettu Laatupeli päivätoiminnan viittomakielisille ikääntyneille

Olen itse työskennellyt päivätoiminnanohjaajana useamman vuoden viittomakielisille ikääntyneille ja kerännyt palautteita päivätoiminnan sisällöstä kevyemmällä tasolla ja tietäen, mitkä menetelmät toimivat ja mitkä eivät. Nyt oli tarkoitus kerätä palautteita systemaattisesti ja laajemmin, joten aikaisemmat käyttämäni menetelmät, eli liikennevalojärjestelmä (vastauksina kysymyksiin toimivat eriväriset laput; punainen lappu edusti kielteistä, oranssi neutraalista ja vihreä taas positiivista palautetta) ja vapaamuotoinen keskustelu, eivät enää tulleet kysymykseen. Alusta asti oli selvää, ettei kirjallinen kyselylomake tule kyseeseen, koska ikääntyneet eivät usein hallitse suomea tai ruotsia hyvin. Päätin kokeilla tätä Laatupeliä saadakseni paremmin palautteita. Palautteen antaminen pelin avulla voisi olla hauskaa tuttujen ihmisten parissa.

Luomani Sovellettu Laatupeli on asiakaspalautemenetelmä, jonka avulla Kuurojen Palvelusäätiön tarjoaman päivätoiminnan viittomakielisten ikääntyneiden asiakkaiden ääni saadaan kuuluville. Asiakkaiden äidinkielenä on viittomakieli ja suomi/ruotsi on vasta toisena kielenä. Historiallisista syistä (kts. luku 5.1) heidän on usein vaikeaa ymmärtää lukemaansa rakentavien palautteiden antamisen vaikeuksien lisäksi. Pelitilanne oli tarkoitus toteuttaa suomalaisella viittomakielellä ikääntyneille sopivalla tasolla. Sovelletun Laatupelin avulla palautetta saadaan osallistuvalla, vuorovaikutteisella ja viihtyisällä tavalla. Sovelletua Laatupeliä pelaamalla voidaan selvittää, mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja missä asioissa taas on parantamisen varaa. Tavoitteena on kuulla suoraa palautetta toiminnan laadun eri puolista, eli toiminnan sisällöstä, päivätoiminnan tavoitteista, yhteistyöstä henkilökunnan kanssa, asiakkaiden osallistumismahdollisuuksista ja tiedotuksista. Varsinainen asiakastytyväisyysmittari tämä ei kuitenkaan ole.

8 Opinnäytetyön toteutus

Ennen opinnäytetyöni aineiston keruun aloittamista Kuurojen Palvelusäätiö tutustui tutkimussuunnitelmaani ja suunnittelimme yhdessä Sovellettuun Laatupeliin kuuluvia kysymyksiä. Hakemani tutkimuslupa (Liite 1) hyväksyttiin, jonka jälkeen aloitin ryhmähaastattelut Kuurojen Palvelusäätiön pääkaupunkiseudulla toimivassa palvelukeskus Ainolan viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnassa.

8.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä Sovellettua Laatupeliä käyttäen

Opinnäytetyöni tavoitteena oli kerätä viittomakielisten ikääntyneiden kokemuksia Kuurojen Palvelusäätiön tuottamasta palvelumuodosta, päivätoiminnasta pääkaupunkiseudulla. Toteutin opinnäytetyöni laadullisena tutkimusmenetelmänä ryhmähaastattelujen muodossa soveltamani Laatupelin avulla.

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2009: 161). Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tarkastellaan merkitysten maailmaa, joka on ihmisten välinen ja sosiaalinen. Laadullisen tutkimusmenetelmän erityispiirteenä voisi todeta, että tällä tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta. Tutkimuksen tavoitteena on tutkimisen aikana muodostuneiden tulokintojen avulla näyttää esimerkiksi ihmisen toiminnasta tai hänen tuottamistaan kulttuurituotteista jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamissa. (Vilkkä 2009: 97, 98.)

Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteisiin kuuluvat tekstiä tuottava aineistonkeruumenetelmä, tutkittavien näkökulman esille tuominen, tutkittavien valinta harkinnanvaraisella tai teoreettisella otannalla, aineistonlähtöinen analyysi, hypoteesittomuus eli ennako-oleusten puuttuminen tutkimustuloksista, tutkijan asema sekä narratiivisuuden painottuminen. (Eskola – Suoranta 1998; 15, 19.)

Saadakseni vastaukset tutkimuskysymyksiin muokkasin Laatupelin ohjeita (Liite 2) ja kysymyksiä (Liite 3) vastaamaan Kuurojen Palvelusäätiön antaman viiden (5) teeman ja tutkimuskysymysten asettamien kehysten sisältöä. Kysymyksiä ja niiden sopivuutta valitsemallemme asiakasryhmälle pohdimme yhdessä työelämän yhteistyökumppanien kanssa huomioiden asiakasryhmän tiedollista taitotasoa kielellisen tason lisäksi. Hioin

kysymyksiä vielä uudestaan ja hyväksyin kysymykset Kuurojen Palvelusäätiöllä ennen palautteiden keräämisen aloittamista.

Koskela (2010) kirjoitti, että Laatupelitulannetta voi verrata ryhmähaastatteluun. Tavoitteena oli mahdollisimman rento ja avoin ilmapiiri. Sen sijaan tavoite siitä, että haastatteli- ja olisi vain pannut puhumisen alulle ja sitten pyrkinyt olemaan mahdollisimman hiljaa, oli mahdoton tehtävä. Vanhusten kommunikoinnissa tarvittiin paljon vetäjän apua. On tosin todettu, etteivät ryhmäkeskustelut tahdo mielipidetutkimuksissa yleensäkään sujua. Tilanne harvoin on todellista keskustelua, dialogia. (Sulkunen 1990: 266; Wenger 2002 mukaan.)

8.2 Tutkittavan päivätoimintaryhmän valinta ja kuvaus

Työelämän yhteistyökumppanien kanssa valitsimme kohderyhmäksi Kuurojen Palvelusäätiön Palvelukeskus Ainolan heterogeenisen viittomakielisten ikääntyneiden päivätoimintaryhmän, jonka ikähaitari on 75–92 vuotta. Tutkimushenkilöiden tausta ja toimintakyky vaihtelivat suuresti, mutta heitä yhdisti yhteinen historia ja kieli, viittomakieli.

Tiedotus tulevista haastattelutilanteista oli tiedotettu suomalaisella viittomakielellä päivätoiminnan asiakkaille päivätoiminnanohjaajien toimesta, koska asiakkaiden kielellisten taitojen takia virallinen, kirjallinen tiedote olisi saattanut herättää turhaa ennenaikaista levottomuutta ja jännitystä. Päivätoiminnanohjaajien mukaan kaikki asiakkaat suostuivat haastatteluun vapaaehtoisesti kuullessaan, että entuudestaan tuttu henkilö toimisi haastattelijana.

Ryhmähaastattelut Sovelletun Laatupelin muodossa pidettiin kolmena keskiviikkona peräkkäin maalisi- ja huhtikuun vaihteessa vuonna 2014, koska viittomakielisten ikääntyneiden ryhmä kokoontuu kerran viikossa ja olin päättänyt jakaa ryhmän pieniin ryhmiin pelin sujuvuuden takaamiseksi. Vasta paikan päällä näin että läsnä olleita asiakkaita oli yksitoista (11), joita jaoin kolmeen ryhmään niin, että kolmannessa ryhmässä oli henkilöitä, joiden kielelliset ja tiedolliset taidot olivat heikommat. Kahdessa ensimmäisissä ryhmissä oli neljää henkilöä ja kolmannessa kolmea. Tietoni tutkittavien kielellisistä ja tiedollisista taidoista perustui omiin havaintoihini päivätoiminnanohjaajana.

8.3 Ryhmähaastattelujen toteuttaminen

Tutkimuksessa on otettava huomioon laatuun vaikuttavat tekijät ja niiden toteutumista on tarkkailtava koko tutkimuksen ajan. Laadukkaassa tutkimuksessa on ensisijaisen tärkeää suunnitella tutkimukseen liittyvät tekijät tarkasti etukäteen. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää suunnitella kyselylomakkeen runko mahdollisimman tarkasti. (Hirsijärvi – Hurme 2009: 184 – 185.) Kuurojen Palvelusäätiön esittämien teemojen mukaisesti suunnitelimme yhdessä säätiön kehittämisjohtajan ja erikoistutkijan kanssa kysymykset, joista tulee ilmi tarvittavat tiedot. Kysymysten muoto, ymmärrettävyys ja yksinkertaisuus pohdittiin tarkkaan. Hioin kysymykset vielä kertaalleen ja hyväksyin ne Kuurojen Palvelusäätiöllä.

Ryhmähaastattelutilaksi valikoitui luontevin ja vaivattomin paikka eli palvelukeskus Ainolassa sijaitseva askarteluhuone, joka oli ainoa käytettävissä oleva sopivan kokoinen ja johon tutkittavien oli helppo siirtyä päivätoimintatiloista. Ennen ryhmähaastatteluja järjestelin meille varattua tilaa kuntoon asettamalla tuolit puoliympyrään pöydän ympäri niin, että kaikkia tutkittavia henkilöitä pystyttiin kuvaamaan jalustalla seisovalla kameralla. Oli myös ensiarvoisen tärkeää, että kaikki tutkittavat olivat katsekontaktissa toisiinsa ja varsinkin haastattelijaan.

Ryhmähaastatteluja kuvattiin siis videokameralla, koska näin pystyin keskittymään tutkittaviin ja pelin kulkuun. Nauhoitus toimi sekä muistiinpanovälineenä että keinona tarkkailla omia toimiani haastattelutilanteessa jälkikäteen. Kuten Tiittula ja Ruusuvuori (2009: 15) totesivat, että videoinnista on hyötyä myös tilanteissa, joissa ei-verbaalin toiminnan osuus korostuu. Ei-verbaaliset toiminnat kuuluvat oleellisina osina viittomakielen, joten videonauhoitus oli ainoa oikea keino kuvata ryhmähaastattelu. Näin pystyin myös keskittymään haastattelutilanteisiin ilman, että katsekontakti, joka on olennainen osa viittomakielisessä vuorovaikutuksessa, katkeilee muun muassa muistiinpanojen kirjaamisessa.

Pelilauta, kysymyskortit, pelinappulat ja karkki- ja suklaakulhot asetettiin valmiiksi pöydälle. Pelinappuloina toimivat lapsiltani lainaamani Cars-pelilautaan kuuluvat autonappulat. Valitsin nämä nappulat sen takia, että ne olivat riittävän isoja ja värikkäitä. Pelin osallistujien istuttua paikoilleen pöydän ääreen puoliympyrän muotoisesti laitoin videokameran päälle ja asetuin itse paikalleni ringin puoliväliin. Selostin kaikille mikä oli pelin tar-

koitus, miksi ja mihin heidän rehellisiä palautteita tarvitaan. Pyysin myös lupaa tilaisuuden videointiin. Selvitin myös tarkkaan, mitä tarkoittaa vaitiolovelvollisuus ja mitä siitä seuraisi minulle, jos ulkopuolelle vuodatetaan osallistujien nimet minun toimestani. Kerroin myös, että videonauhat tuhotaan sitten, kun en enää tarvitse niitä. Tutkittavat myös allekirjoittivat haastattelulupalomakkeet (Liite 4).



Kuvio 2. Maria Kursin soveltama Laatupeli 2014.

Muodollisuuksien jälkeen selostin pelin kulkua ja kerroin olevani pelin johtaja. Näin ollen heidän ei tarvinnut huolehtia siitä, pelaavatko he oikein. Pelissä ei ollut voittajia tai häviäjiä: peliä pelattiin niin kauan, kunnes kaikki kysymyskortit loppuvat. Lähetin myös karkki- ja suklaakulhon kiertämään heti alussa saadakseni aikaan rennon ilmapiirin.

Ohjasin pelin kulkua liitteenä (Liite 2) olevan muokkaamieni ohjeiden mukaisesti alusta loppuun, näin ollen tutkittavat voivat rentoutua antautuen pelin kulkuun ja keskittyivät paremmin itse kysymyskortteihin. Lähes kaikki tutkittavat heikkonäköisiä lukuun ottamatta halusivat itse lukea kysymyskorttinsa, mutta moni heistä ei ymmärtänyt täysin suomenkielisiä kysymyskortteja. Minä käänsin kysymykset suomalaiselle viittomakielelle ja usein jouduin myös toistamaan kysymyksen. Kävi myös ilmi, että muutamat kysymyksistä olivat vaikeita tutkittaville. Onneksi tunsin asiakkaita ja heidän kielellisen taitonsa tason, joten pystyin muokkailemaan kysymyksiä eri tavoin viittoen. Mutta osalle tutkittavista jouduin antamaan vaihtoehtoja, joista he valitsivat sopivamman. Haastattelijan eet-

tisyyteni joutui koetukselle, mutta huomioiden tutkittavien taustaa tämä oli ymmärrettävää. Toisaalta Tuomi ja Sarajärvi (2009: 73) totesivat, että haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa.

Erityisen huomionarvoista oli se, miten vaikeaa käsite ”tuntua” oli suurimmalle osalle tutkittavista. Alla oleva poiminta haastattelutilanteesta kuvaa hyvin sitä, miten vaikeaa olivat kysymykset, joissa oli ”tuntua”-sana ja miten eri tavoin muotoilin saman kysymyksen antaen eri vaihtoehtoja eri tutkittaville heidän kielitasostaan riippuen.

C: Miltä sinusta tuntuu lähteä kotiin päivätoiminnan jälkeen? (lukee suoraan lapusta)

H: Siis tulet tänne päivätoimintaan koko päiväksi. Päivätoiminta loppuu ja lähdet kotiin. Miltä se sinusta tuntuu?

C: Katselen televisiota ja kävelen rollaattorilla ulkona ympäri taloa.

H: Siis päivätoiminnan jälkeen menet kotiin. Tuntuuko tylsältä vai hyvältä mennä kotiin?.. Vai miltä sinusta tuntuu istuessasi taksissa matkalla kotiin? Ja mietit, olipa kiva tai tylsä päivä?.. Miltä sinusta tuntuu silloin?

C: Viitto epäselvästi, ”mumisee”.

H: Niin. Miltä se sinusta tuntuu D?

D: Sama juttu kuin hänellä.

H: Olet ollut päivätoiminnassa kokopäivän ja päivän jälkeen istut taksissa kotiin ja mietit, olipa kiva päivä vai...

D: Joo kotona on kivaa, koska voi katsella televisiosta uutisia mitä tapahtuu maailmalla.

H: Keskiviikkona olette aina täällä kello puoli kolmeen asti. Tuntuuko silloin, että on voimat ihan loppu, raskasta... Vai tuntuuko piristyneeltä, olipa kiva tavata muita.

D: Kyllä näin on (molempiin vaihtoehtoihin).

H: Nyökkäilee... Miltä se sinusta tuntuu B?

B: Mietin mitä tehdä ruuaksi tiistaina tai keskiviikkona, sitten muistin että on keskiviikko. On kiva tulla tänne, kun on tietokilpailuja. Luen ohjelmapaperista, mitä ohjelmassa on. Sujuu hyvin. Päivätoiminnan loputtua menen kotiin lukemaan lehtiä ja katsomaan televisiota. Joskus tyttären lapset tulevat käymään. Aika päivätoiminnassa kuluu nopeasti.

H: Niin. Entä A. Miltä se sinusta tuntuu päivätoiminnassa olon jälkeen lähteä kotiin?

A: Täältä lähtiessä minusta tuntuu ikävältä, olisi ollut vielä aikaa jäädä kun on mukavaa, mutta päivän ohjelma loppuu - tuntuu ikävältä erota muista ja jäädä yksin.

Yllä olevasta poiminnasta näkyy, miten muotoilin kysymyksen jokaiselle eri tavoin. A-henkilö oli ainoa, joka vastasi suoraan kysymykseeni ja loput tutkittavat eivät ymmärtäneet kysymystä; vastausten sijaan alkoivat selostaa tekemisiään joko ennen päivätoimintaa tai jälkeen. Tätä seikkaa on hyvä huomioida kysymyskorttien uudelleen muokkaamisessa mahdollisissa, seuraavissa palautteiden keräämisessä

Pelitilanteen sujuvuuden ja tasapuolisuuden kannalta olin tarkoituksella jakanut tutkittavat eri ryhmiin sillä tavoin, että kolmannella ryhmällä oli heikommat kielelliset ja tiedolliset taidot. Kahden ryhmähaastattelun jälkeen ymmärsin, että kolmatta ryhmää varten kysymyksiä oli muokattava vieläkin helpommaksi ymmärrettäviksi. Kolmatta ryhmää varten karsin kysymyskortteja (Liite 5) lähes puoleen. Muutin myös joitakin kysymyksiä niin, että sana ”tuntua” jäi pois yhtä kysymystä lukuun ottamatta. Kysymykset olivat yksinkertaisemmassa muodossa niin, että joihinkin kysymyksiin pystyi halutessaan vastaamaan lyhyesti. Tämä kysymysten muuttaminen kolmannelle ryhmälle toimi, koska näin tutkittavien ei tarvinnut kokea paineita vastata mielestään vaikeisiin kysymyksiin.

Viiden teeman sisältävät kysymyskortit toimivat yleisellä tasolla hyvin, mutta useimmat asiakkaat hämmentyivät kysymyksistä, jotka liittyivät tiedotukseen toiminnasta. Heistä sai sen kuvan, että tähän teemaan liittyvät asiat olivat olleet itsestäänselvyys tässä päivätoimintaryhmässä. Ryhmässä oli aina tiedotettu säännöllisesti tulevista toiminnoista ja mahdollisista muutoksista.

Luvussa 5.1 selvitin syitä sille, miksi palautteiden kerääminen viittomakielisiltä ikääntyneiltä ei ole aina helppoa. Ei se aina ollut helppoa tässäkään asiakaspalautemenetelmässä. Tässä pelissä voi joustaa ja keskustella samalla asioista niin, että tarvittavat tiedot saadaan esiin. Mielestäni se, että haastattelija on entuudestaan tuttu viittomakielisille ikääntyneille ja haastattelija tuntee ikääntyneiden taustan sekä tiedolliset ja kielelliset taidot, oli suureksi eduksi ryhmähaastattelun onnistumiselle. Näin haastattelija pystyi saamaan vastaukset kysymyksiinsä. Myös haastattelijan täytyy olla erittäin taitava viittoja, joka pystyy muuntelemaan viittomistaan kulloinkin tutkittavan tason mukaan. Tämä

oli tosin hyvin aikaa vievää, koska ajoittain piti viittoa jokaiselle erikseen ja eri tavalla. Tästä syystä olen sitä mieltä, että kysymyskortteja on hyvä olla vähemmän. Silloin kiire ei painaisi ja ehtisi paremmin keskittyä ryhmä haastatteluun.

Ajoittain vaikeista kysymyksistä huolimatta tämä Sovellettu Laatupeleto toimi mielestäni hyvin kolmelle ryhmälle, koska tämä asiakaspalautemenetelmä oli sopivan hauska luoden rennon ilmapiirin ryhmähaastatteluun. Peliin kuuluivat myös ”vapaa sana”- ja ”karkki”-kohdat, jotka toivat omalta osaltaan hauskuutta. Oli myös annettava keskustelun ajoittain rönssyillä aiheen ohi, mutta hallitusti, koska kokemukseni mukaan ikääntyneet kokevat usein tarvetta muun muassa muistella menneitä liittyen aiheisiin, jotka tulivat esiin ryhmähaastatteluissa.

Haastattelutilanteiden jälkeisten tutkittavien epävirallisten palautteiden perusteella heillä oli ollut hauskaa, koska se oli erilaista verrattuna aikaisempiin, käyttämiini palautemenetelmiin. Myös he olivat mieltä siitä, että pienessä ryhmässä oli helpompaa kertoa ajatuksistaan kuin isommassa ryhmässä. Juuri pelin hauskuuden ja tilanteen rentouden ansiosta suurin osa tutkittavista jaksoivat keskittyä hyvin peliin, vaikka se kestitkin 1 t 40 min – 2 t. Kolmannelle ryhmälle peli kesti vain 45 minuuttia vähempien kysymyskorttien takia.

8.4 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi analyysimenetelmänä

Toteutin aineiston analyysin aineistolähtöisenä sisällönanalyysina. Tuomi – Sarajärvi (2009: 108) tiivistivät, että sisällönanalyysilla pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen, koska hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. (Hämäläinen 1987, Burns – Grove 1997; Strauss – Cobin 1990; 1998 mukaan.) Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Laadullisessa aineistossa analyysia tehdään tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 108; Hämäläinen 1987; Strauss – Corbin 1990, 1998; Atkinson et al. 2000 mukaan.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa aikaisemmilla teorioilla, havainnoilla tai tiedoilla ei ole mitään tekemistä analyysin tai sen lopputuloksen kanssa (Tuomi – Sarajärvi 2009:

95). Tästä aiheesta, eli viittomakielisten ikääntyneiden päivätoimintakokemuksista, ei ollut aikaisempia tutkimustuloksia, joten minulla ei ollut mitään mihin verrata tämän opin- näytetyön tuloksia. Saatoinkin keskittyä siihen, mitä aineistosta nousi esille ja tekemään johtopäätöksiä pelkästään tämän oppinäytetyön tulosten pohjalta.

Jari Eskolan ja Juha Suorannan (1998) mukaan laadullinen tutkimus edellyttää hypoteesittomuutta, joka tarkoittaa ennako-oletusta puuttumista tutkimuskohteesta tai tutkimustuloksista. Hypoteesittomuus voidaan saavuttaa tiedostamalla ennako-oletukset ja huomioimalla ne tutkimuksessa. (Eskola – Suoranta 1998: 19 – 20.) Minulla oli päivätoiminnanohjaajana ja viittomakielisenä henkilönä tietynlaisia ennako-oletuksia tämän tutkimuksen tuloksista, joten jouduin tarkastelemaan ja pohtimaan aineiston sisältöä, oliko siinä myös mukana omia ennako-oletuksiani. Koska tiedostin tämän ongelman, opettelini tietoisesti näkemään aineiston objektiivisesti ja uskoakseni myös onnistuini tässä.

Teemoittaminen voi olla luokittelun kaltaista aineiston jaottelua. Siinä painottuu, mitä kustakin aiheesta tai teemasta on sanottu. Kyse on kuitenkin laadullisen aineiston hajoitamisesta erilaisten aihepiirien mukaisesti. Aineistosta on tarkoitus löytää tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Anttila 2005: 294, Tuomi – Sarajärvi 2009: 93.) Tiettyjen teemojen sisältä etsitään näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia ja muodostetaan yleistys (Tuomi – Sarajärvi 2009: 93). Litteroitua aineistoa kertyi 36 sivua: ensimmäisestä ryhmästä tuli 19 sivua tarkasti litteroitua tekstiä ja kahden jälkimmäisen ryhmän haastatteluista poimittiin vain olennaiset asiat litteroitavaksi, jolloin sivuja tuli 17. Analyysin alussa luin ensin litteroitua aineistoa saadakseni siitä yleiskuvan, jonka jälkeen teemoittelin aineiston aluksi Kuurojen Palvelusäätiön esittämien viiden teeman, eli toiminnan sisällön, päivätoiminnan tavoitteiden, yhteistyön henkilökunnan kanssa, osallistumismahdollisuuksien ja tiedotusten alle. Mutta pian huomasin, ettei tämä toiminut aineiston kokonaisuuden kannalta, joten purin aineiston uudestaan. Tällä kertaa keskityin tutkittavien ilmaisuihin ja mitä niistä nousi esille yhteisiä piirteitä.

Esiin nousseita ilmaisuja pelkistin yksinkertaiseen muotoon ja niputin yhteen saman aihepiirin alle. Tätä pelkistettyjen ilmausten ryhmittelyä erilaisiin alaluokkiin nimitetään klusteroinniksi eli ryhmittelyksi (Tuomi – Sarajärvi 2009: 109, 110). Tässä vaiheessa py-sähdyin pohtimaan pitkäksi ajaksi, koska monet ilmaukset olivat sidoksissa toisiinsa. Tarkasteltuani pelkistettyjen ilmauksia tutkimuskysymysten valossa joukosta lopulta

nousi esiin kolmea (3) luokkaa, jotka ovat päivätoiminnan puitteet, kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpito ja tiedonsaantia viittomakielellä. Seuraavaksi aloitin tulosten kirjoittamisprosessin, jonka myötä eri teemojen alle sijoittamani ilmaukset vaihtoivat paikkoja. Kirjoittaminen aktivoi ajatteluani ja sitoi minut asiaan, aivan kuten Hirsjärvi ym. (2009: 33) kirjoittivat. Tämän prosessin myötä teemat saivat selkeämmän, johdonmukaisemman asunsa.

8.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkijat noudattavat tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja; rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten arvioinnissa, soveltavat tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä menetelmiä sekä toteuttavat tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta tutkimuksensa tuloksia julkaistessaan ottaen huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asianmukaisella tavalla. Lisäksi hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla.

Opinnäytetyöni prosessin kaikissa vaiheissa pyrin noudattamaan eettisyyttä ja luotettavuutta käsittelemällä ja analysoimalla aineistoa huolellisesti peilaten Kuurojen Palvelusäätiön arvoja ja päivätoiminnan tavoitteita, mutta myös geronomin osaamistani ja ammattitaitoani kunnioittaen. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kerätä palautetietoa Kuurojen Palvelusäätiön tarjoaman päivätoiminnan viittomakielisiltä ikääntyneiltä pääkaupunkiseudulla luoden samalla sovellettua Laatupeliä ja testaten siitä käytännössä. Päivätoiminta on yhä tärkeämpi prevention muoto tulevaisuudessa, joten oli tärkeää panostaa tähän aiheeseen pystyäksemme kehittämään päivätoimintaa juuri viittomakielisten ikääntyneiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti ja tukemaan kotona asumista mahdollisimman pitkään. Koska teen opinnäytetyötä yksin, on vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta ja tutkimuksen rehellisyydestä sekä vilpittömyydestä yksin minulla.

Tutkimuskysymyksiä ja soveltamaani Laatupeliä ajatellen keräsin kirjallisuutta viittomakielisistä. Vaikka viittomakielisistä ikääntyneistä on hyvin niukasti kirjallisuutta saatavilla, koin, että teorian haussa ja tekstin kirjoittamisessa auttoi se, että itsekkin kuulun viittomakieliseen yhteisöön. Omista kokemuksista ja hiljaisesta tietotaidostani oli apua aiheen

käsittelyssä. Ikääntyneille tarkoitetusta päivätoiminnasta on samoin vain vähän tutkittua tietoa, sen takia jouduin käyttämään myös muutamaa opinnäytetyötä lähdekirjallisuutena ja tässäkin käytin hyödyni omaa tietouttani näissä asioissa.

On eettisesti perusteltua kertoa tiedonantajalle, mitä aihetta haastattelu koskee (Tuomi – Sarajärvi 2009: 73). Heti haastattelutilanteiden alussa informoin viittomakielellä tutkitaville, että tämä haastattelu (pelitilaisuus) on vapaaehtoista, mikä on sen tarkoitus ja miksi siitä tulevaa aineistoa tarvitaan ja miten sitä käytetään. Korostin myös anonymiteettiä ja aineiston hävitystä tutkimuksen päätyttyä. Kerrottuani asian tutkittavat allekirjoittivat lyhyen ja helppolukuisen haastattelulupalomakkeen.

Viittomakielinen yhteisö on pieni, ja tämä päivätoimintaryhmä on vielä pienempi ryhmä yhteisön sisällä, joten on ensiarvoisen tärkeää suojata heidän anonymiteettiään ja tietosuojansa. Tämän seikan takia tein ratkaisun salata heidän sukupuoltaan ja ikäänsä tutkittavien ikähaitaria lukuun ottamatta tutkimustuloksissa. Mielestäni tämä oli ainoa keino varmistaa heidän anonymiteettinsä. Vaikka viittomakielinen yhteisö voi tietää, ketkä ikääntyneet käyvät päivätoiminnassa, niin lainauksista ei voi päätellä yksittäisiä henkilöitä.

Kuten Wikman (2000:77) huomautti, että kuuroja tutkittaessa tekee vaativammaksi ryhmän heterogeenisuus. Tämä toi Laatupelin toteuttamiselle omat haasteensa, koska tutkittavat olivat erilaisia yhteistä kieltä, viittomakieltä, lukuun ottamatta. Tämän takia tein tietoisien päätöksen jakaa tutkittavat kolmeen ryhmään heidän kielellisen ja tiedollisen taitojensa mukaan saadakseni pelitilanteesta sujuvamman ja tasapuolisemman. Tämä on myös syy siihen, miksi kolmannelle ryhmälle vähensin kysymyskorttien määrää ja muutin myös joidenkin kysymysten muotoa.

Yllämainitusta syystä myös haastattelijan eettisyyteni joutui koettelemukselle sillä tavoin, että jouduin hieman johdattelemaan kysymyksissä. Osalle tutkittavista jouduin toistamaan kysymyksiä eri tavoin ja antamaan eri esimerkkejä siitä, mitä kukin kysymys koski. Tästä oli esimerkkikohta sivuilla 27–28. Mutta kun ymmärtää viittomakielisten ikääntyneiden taustaa, tottumattomuutta antaa palautetta kustakin asiasta ja heikkojen tiedollisen ja kielitaitojen syitä, tämä oli nähdäkseni sopiva keino toteuttaa haastattelutilannetta aiheuttamatta ikääntyneille ahdistusta ja jännitystä siitä, etteivät he ymmärtäneet kysymystä tai painetta vastata oikein.

Aineiston keruu siis tapahtui teemahaastatteluin itse soveltamani Laatupelin avulla. Aineiston tallentamisessa käytin videokameraa varmistamaan aineiston paikkansa pitävyyttä ja litteroinnissa näin vaivaa tavallista enemmän, koska haastattelutilanteessa käytettiin viittomakieltä, jolla on oma kieliopillista rakenteensa ja ilmaisunsa. Viittomakielistä suomeksi kääntämisessä jouduin pysähtymään vähän väliä miettimään, miten tiettyjä ilmaisuja viittomakielen rakenteeseen kuuluvia ilmeitä käännettäisiin muuttamatta kuitenkaan ilmaisun sisältöä. Aluksi käänsin sanalta sanaan, mutta myöhemmin keskusteltuani ohjaavan opettajan kanssa muutin litterointitapaa niin, että poimin käännettäväksi vain olennaiset asiat. Toisaalta litteroinnista on apua ajatteluprosessissa. Kuten Vilka (2009: 115) totesi, että litterointi on työlästä, mutta sen kautta opinnäytetyön tekijän vuoropuhelu aineiston kanssa lisääntyy. Litterointi helpottaa myös aineiston analysointia eli järjestelmällistä läpikäyntiä, ryhmittelyä ja luokittelua. Tutkimustyön päätyttyä keräämäni aineisto hävitettiin asianmukaisesti.

Opinnäytetyön tekijänä oma taustani viittomakielisenä ja myös päivätoiminnanohjaajana oli käytetty hiljaisen tiedon muodossa teoriaosassa, mutta pysyin objektiivisena tulosten osalta. Toisin sanoen tämän asian ei annettu vaikuttaa objektiiviseen tutkimusten tulosten käsittelyyn tietyistä ennakko-odotuksista huolimatta. Analyysivaiheessa pystyin olemaan objektiivisena siksi, etten enää ajatellut tutkittavia, vaan keskityin tekstiin tekstinä. Tulosten tekemisessä oli myös käytetty tietojani taustatietojen muodossa sillä tavoin, että pystyin kuvailemaan tulosten syntyyn vaikuttaneita tekijöitä tutkittavien palautteiden pysyessä koskemattomina. Tekijän tuttuus tälle ryhmälle oli toisaalta se etu, etteivät he jännittäneet tekijää, eli minua, ja ymmärsin myös heitä vaihtelevista viittomakielentaidoista huolimatta. Pystyin myös muuttamaan viittomistani tutkittavan kielitaidon mukaan.

9 Tutkimustulokset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kerätä asiakkaiden palautteita päivätoiminnasta ja tuloksia tarkasteltiin peilaten tutkimuskysymyksiä, Kuurojen Palvelusäätiön arvoja ja sen tarjoaman päivätoiminnan tavoitteita. Ryhmähaastattelutilanteita oli kolme (3), joissa oli yhteensä yksitoista (11) tutkittavaa. Tutkittavien tuottaman teemahaastattelun aineisto analysoitiin ja siitä nousi esille kolme (3) yhdistävää luokkaa, jotka muodostavat omat kokonaisuutensa. Luokittelu on avattu seuraavissa kappaleissa käyttäen suoria lainauksia litteroidusta aineistosta, joka on sisennetty tekstissä. Näin voidaan osoittaa, millaiseksi viittomakieliset tutkittavat kokivat viittomakielisen ikääntyneiden päivätoiminnan.

9.1 Päivätoiminnan puitteet

Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskus Ainola tarjoaa tarvittavat tilat päivätoimintaa varten talon ensimmäisessä kerroksessa. Siellä on päivätoimintatilan lisäksi ruokailutila ja pieni keittiö. On myös mahdollista käyttää sauna ja askarteluhuonetta. Suurin osa päivätoiminnan asiakkaista käy päivätoiminnassa kuljetuspalvelun avulla. Päivätoiminnan ohjaajina toimivat itsekkin viittomakieliset lähihoitajat. Päivätoiminnan puitteilla tarkoitetaan fyysistä ja sosiaalista esteettömyyttä, ohjaajien ammattitaitoa ja ohjelman sisältöä. Päivätoiminnan puitteiden tulisi vastata viittomakielisten ikääntyneiden tarpeisiin huomioiden heidän erityistarpeensa.

Fyysinen esteettömyys

Tuloksissa tarkasteltiin päivätoimintatilojen fyysistä esteettömyyttä tutkittavien näkökulmasta. Useimmat tutkittavat kokivat päivätoimintatilat esteettömiksi ja turvallisiksi, mutta talvisin ulko-ovien edusta on ollut heidän mukaansa vaarallisen liukas, jolloin liukastumisvaara on ollut suuri. Liikuntarajoitteisten tutkittavien mukaan heillä oli vaikeuksia ulko-oven kynnyksen ja päivätoimintatilojen lattialla olevien mattojen kanssa. Nämä seikat tuottivat turvattomuuden ja epävarmuuden tunnetta. Eräs tutkittava kertoi kompastuneensa päivätoimintatilassa olevaan mattoon kaksi kertaa. Tapausten jälkeen päivätoiminnanohjaajat olivat poistaneet maton pois käytöstä. Kaikki liikuntarajoitteiset kertoivat, että Ainolan ulko-ovissa sijaitsevat kynnykset tuottivat haasteita sekä sisään että ulos

pääsemiseksi. Kaksi tutkittavaa kuvailivat, miten vaikeaa oli nousta hieman korkean kynnyksen yli rollaattorin kanssa tai ilman:

Kynnykset ovat vaikeita.

Heikkonäköisten tutkittavien palautteiden perusteella fyysinen esteettömyys ei toteutunut päivätoimintatiloissa valaistuksen kannalta. Heikkonäköisillä viittomakielisillä hyvän valaistuksen merkitys korostuu, koska sopivalla valaistuksella he pystyvät paremmin osallistumaan ryhmässä tasavertaisesti. Näkö on keskeisellä sijalla viittomakielisessä vuorovaikutuksessa, kuten haastatteluissa tuli esille:

Välillä on vaikeaa nähdä (muita), koska valaistus häikäisee.

Suurin osa tutkittavista kävi päivätoiminnassa kuljetuspalvelun avulla, joka sisältyy päiväkäyntimaksuun. Osa tutkittavista oli tyytyväinen kuljetuspalveluun ja ystävällisiin kuljettajiin, mutta osa taas oli pettynyt kuljetusten epäluotettavuuteen, joka ilmeni muun muassa myöhästelyinä tai asiakkaan hakematta jättämisenä. Eräs tutkittava kuvaili tilannetta sillä tavoin, että siitä näkyy miten tärkeää päivätoiminta oli hänelle, että oli valmis maksamaan itse taksikyytinsä kuljetuspalvelun myöhästyessä sovitusta hakuajasta.

Minua harmittaa, kun kerran taksi oli niin myöhässä, ettei tullut ja minun piti mennä ulos ottamaan taksi. Maksoin itse matkan tänne Ainolaan.

Yllämainituista esteistä huolimatta tutkittavat kokivat päivätoiminnassa olonsa turvaliseksi luotettaviksi kokemansa päivätoiminnanohjaajien ansiosta. He kertoivat tietävänsä ja olevansa varmoja siitä, että ohjaajat ovat aina valmiita auttamaan mahdollisia ongelma- tai tapaturmatilanteissa.

En pelkää enkä epäile (kaatumisia), koska uskon ja luotan teihin ohjaajiin että autatte jos joskus kaadun.

Viittomakielisten ikääntyneiden päivätoimintaryhmä kokoontuu kerran viikossa keski- viikkoisin alkaen kellon kymmeneltä aamupalalla päättyen iltapäiväkahviin, puoli kolmelta ryhmäkuljetukset alkavat. Puolet tutkittavista olivat sitä mieltä, että päivän pituus on kohtuullinen, kun ottaa huomioon heidän jaksamisensa. Osa taas oli sitä mieltä, että

toiminta voisi jatkua kello neljään asti, koska he tapasivat muita viittomakielisiä niin harvoin, vain kerran viikossa. He haluaisivat jäädä pidemmäksi aikaa viittomakielisen seuran vuoksi.

Päivän lopetus kahviin on mielestäni sopivaa.

Olisipa mukavaa jäädä kello neljään asti, niin voidaan viittoa enemmän (toisten asiakkaiden kanssa).

Sosiaalinen esteettömyys

Viittomakielisille ikääntyneille sosiaalisella esteettömyydellä on tavallista suurempi merkitys, koska he usein eivät koe kuuluvansa valtaväestöstä koostuvaan ikääntyneiden ryhmään erilaisen kielen ja kulttuurin vuoksi. Valtaväestö ei yleensä tunne eikä ymmärrä viittomakielistä yhteisöä ja viittomakielisten ikääntyneiden erityispiirteitä. Tutkittavat kokivat viittomakieliseen yhteisöön kuulumisen tärkeäksi osaksi heidän elämänsä. He ovat kuuluneet yhteisöön siitä lähtien, kun astuivat kuurojenkouluun ensimmäistä kertaa ja koulun jälkeen he olivat jatkaneet toistensa tapaamista muun muassa kuurojen yhdistyksissä ja muissa viittomakielisissä tapahtumissa. Kun viittomakieliset tutkittavat vielä pystyivät liikkumaan itsenäisesti, tapasivat he käydä kuurojen yhdistyksen seniorikerhossa tapaamassa muita säännöllisesti. Toimintakyvyn heiketessä, toisin sanoen itsenäisen liikkumisen vaikeutuessa, joutuivat he lopettamaan käyntinsä kuurojen yhdistyksellä. He kokivat tärkeäksi jatkaa toisten viittomakielisten tapaamista tyydyttääkseen sosiaalista tarvettaan ja saadakseen mielialansa pysymään korkealla. Päivätoiminta on lähes ainoa paikka, missä he pystyvät jatkamaan heille tärkeää toimintaa.

En voi olla ilman (päivätoimintaa), tuntuu hyvältä tulla tänne. Minulle on tärkeää tavata muita ihmisiä, jotta pysyn pirteänä.

Ei tarvitse jäädä yksin.

Kotona muutun vanhaksi ja tylsistyneeksi. Täällä (päivätoiminnassa) piristyn ja nuorrun.

Eräs tutkittava kuvaili tekemisiään ennen päivätoimintaan menoa. Hänen kuvailustaan näkyi, miten innokkaasti tutkittava odotti päivätoimintapäivää. Tämä rutiini toi rytmin hänen elämäänsä, joka puolestaan tuo turvallisuuden ja elämän merkityksellisyyden tunteen.

Aina tiistai-iltaisoin valmistaudun Ainolaan lähtöön katsomalla vaatteet valmiiksi ja sitten katson televisiota. Aamulla nousen ylös, peseydyn ja syötyäni lähden sitten Ainolaan. Ainolaan lähden todella mielelläni, jotta pääsen viittomaan, etten ala unohdella asioita.

Toisaalta osa tutkittavista koki myös apeuden tunteen päivätoimintapäivän päätyttyä, koska se tarkoitti myös sitä, että he useimmiten joutuivat olemaan ilman viittomakielistä seuraa ennen seuraavan viikon päivätoimintapäivää. Tutkittavista osa asui vielä yksin kotonaan ja osa taas palvelutaloissa, missä kukaan ei osannut viittoja. Heille päivätoiminta oli viikon kohokohta, jolloin sai taas olla omana itsenään vertaistensa parissa omalla kielellään.

Täältä lähtiessä minusta tuntuu ikävältä, olisi ollut vielä aikaa jäädä, kun on niin mukavaa. Mutta (päivän) ohjelma loppuu – tuntuu ikävältä erota muista ja jäädä yksin.

Näissä tuloksissa sosiaalisella esteettömyydellä tarkoitetaan myös mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön. Tuloksissa myös tarkasteltiin lyhyesti tutkittavien itsemääräämisoikeutta osallistumisestaan päivätoimintaan. Osa tutkittavista ei kokenut tarvetta kertoa omista ajatuksistaan ja toiveistaan, koska he olivat tottuneet valmiiseen kuukausittain tulevaan ohjelmapaperiin, josta ilmenee seuraavan kuukauden päivän teemat. Tämä tottumus valmiisiin muun muassa ohjelmiin ja asioihin oli ilmeisesti peräisin jo heidän lapsuudestaan, jolloin muut kuin viittomakieliset itse päättivät heidän puolestaan, mikä olisi parasta heille. Toisaalta he olivat tyytyväisiä siihen, että ohjelma on ollut vaihtelevaa ja he kokivat sen riittävän. Eräälle tutkittavalle riitti, että tieto kulloinkin päivätoimintapäivän sisällöstä tulee etukäteen. Kaksi tutkittavaa taas koki, etteivät heidän toiveitaan oltu kuunneltu riittävästi. He kertoivat toivoneensa paljon enemmän retkiä talon ulkopuolelle, muun muassa museoihin ja Hyvinkäällä sijaitsevaan kuurojen palvelukeskukseen. Eräs tutkittava myös toivoi säännöllisiä parturin ja kosmetologin käyntejä päivätoimintaan, hän koki heidän käyntien tapahtuneen liian harvoin.

En ole koskaan kertonut (toiveitani), olen tyytyväinen kaikkeen.

Ohjelmapaperissa lukee mikä päivän ohjelmassa on, joten tiedän jo.

Kyllä monta kertaa olen kertonut toiveitani, muttei niistä tullut mitään! Olen ehdottanut, mutta ei niistä tullut mitään.

Muutamit tutkittavat kertoivat, etteivät uskaltaneet antaa palautteita päivätoiminnan sisällöstä ohjaajille siinä pelossa, että ohjaajat loukkaantuisivat tai suuttuisivat. Ikääntyneiden ihmisten on yleensäkin vaikeaa antaa palautteita eri asioista suoraan asianomaisille ihmisille.

Joskus on vaikeaa kertoa, koska ohjaajat voivat loukkaantua, jos sanon että onpa tylsä ohjelma.

En, pelkään että vihastuvat jos valitan.

Ohjaajille palautteiden antamisen vaikeudesta huolimatta tutkittavat olivat tietoisia voidensa päättää osallistumisestaan päivätoimintaan oman mielenkiintonsa ja hyvinvointinsa mukaan. Useimmat tutkittavat kuitenkin kävivät päivätoiminnassa siitä huolimatta, mitä kulloinkin päivän teema on.

Kirjeen (ohjelmapaperin) avulla tiedän, mikä päivän ohjelmassa on ja voin päättää, tulenko vai en, jos aihe ei ole kiinnostava.

Ohjaajien ammattitaito

Viittomakielisten ikääntyneiden ryhmän päivätoiminnanohjaajat ovat lähihoitajia, jotka ovat itsekin viittomakielisiä. Ohjaajat tuntevat ryhmän erityistarpeita ja näin ollen osaavat soveltaa viittomistaan ja ohjelman sisältöä ryhmälle sopivaksi. He tuntevat viittomakielisen yhteisön historiaa ja osaavat muuttaa viittomistaan tälle asiakasryhmälle sopivaksi käyttäen välillä muun muassa vanhoja sormiaakkosia ja tiettyjä ilmaisuja. Ohjaajien oma viittomakielisyys ja osaaminen selkeästi vaikuttivat ohjaajien ja asiakkaiden vuorovaikutussuhteisiin ja keskinäiseen luottamukseen, mikä näkyi tuloksissa. Tutkitta-

vat olivat yksimielisiä siitä, että ohjaajat olivat ystävällisiä, sydämellisiä ja mukavia. Tutkittavat kokivat tullessa ymmärretyksi ja kuunnelluiksi vuorovaikutustilanteissa. Ohjaajat viittoivat hyvin, mutta kahden tutkittavan mielestä ohjaajat olisivat voineet viittoia rauhallisemmin ja selkeämmin selkeän huulion kanssa.

Kyllä ymmärrän (ohjaajien viittomista), mutta jos sormitetaan pienellä huuliolla niin en ymmärrä mitään. Pitää olla isolla huuliolla sormittamisen kanssa, niin ymmärrän paremmin.

Nopeaa viittomista on vaikeaa ymmärtää, on parempi hidastaa viittomista.

Viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnassa on myös mahdollisuus hoitaa omia asioitaan, esimerkiksi varata lääkärinaikaa tai näyttää saamiaan vaikeaselkoisia kirjeitään saadakseen viitotun käännöksen. Tulosten mukaan ohjaajat olivat aina valmiita auttamaan heitä tarvittaessa ja kaikki olivat myös tietoisia tästä mahdollisuudesta hoitaa asioitaan ohjaajien avulla. Tutkittavat kokivat tärkeäksi myös sen, että ohjaajat ehtivät välillä istuutua keskustelemaan heidän kanssaan. Eräs tutkittava oli huomannut, että ohjaajilla oli aikaa kahdenkeskisiin keskusteluihin tai muihin asioihin silloin, kun ehtivät päivätoiminnan ohjaamisesta.

Joo jos sattuu jotain, tiedän kyllä pyytää apua (ohjaajilta).

Joskus jos minulla on asiaa ohjaajille, kyllä he ehtivät kuunnella riippuen (päivän) ohjelmasta.

Päivätoiminnan ohjelman sisältö

Viittomakielisten päivätoiminnassa tarjotaan monenlaisia toimintoja, kuten liikuntaa, keskusteluja, aivojumppaa, lehdenlukua, askarteluja, teemapäiviä esimerkiksi merkkihenkilön tai maan muodossa, kuten ”J.L. Runebergin päivä” ja ”Italian päivä”. Päivätoiminnan tärkeimpiä tavoitteita on vertaistuen saaminen ja tiedonsaanti omalla kielellä. Seuraavaksi tarkastelen tutkittavien ajatuksia päivätoiminnan sisällöstä.

Tutkittavat kokivat, että päivätoiminnan ohjelma oli ollut vaihtelevaa ja enimmäkseen mielekästä, mutta päivätoiminnan tärkeimmäksi sisällöksi osoittautui ryhmän vertaistu-

en saaminen, saada olla oma itsensä ja keskustella vapaasti omalla kielellään, viittomakielellä. Muista päivätoiminnan toiminnoista suursuosikiksi nousi bingo.

Ohjelma on ollut monenlaista ja uusia juttuja ollut, ei ollut sitä samaa ja samaa. Olen siihen tyytyväinen.

Tärkeintä on tavata muita ja saada viittoa vapaasti.

On hauskaa tavata muita täällä, jota ilman en voi elää. Voi tavata itseni kaltaisia kuuroja ja jutella, se on mukavaa.

Ei koskaan (ole tylsää), on mukavaa jutella ja laskea leikkiä. Ei ole tylsää. En ole nähnyt kenenkään tylsistävän täällä. Aina on jotakin.

Bingo!

Miehet kokivat osan ohjelmista hieman epämukaviksi, kuten esimerkiksi kauneuspäivän ja askartelun. Eräs tutkittava taas totesi, etteivät ”lapselliset leikit”, tarkoittaen sillä eräänlaisia piirileikkejä, ollut hänen mieleensä.

En halua lapsellisia leikkejä, vaan vanhuksille sopivaa ohjelmaa.

Muutama tutkittava taas harmitteli, etteivät enää päässeet aikoihin Ainolan ulkopuolelle päiväretkelle ryhmän heikentyneen toimintakyvyn vuoksi. Toisaalta osa heistä ymmärsi, että retken järjestely saattaa olla vaikeaa resursseja ajatellen.

Kaipaam vaihtelua, olisi hyvä päästä muualle retkille useammin. Ymmärrän invabussin olevan kallista, mutta...

9.2 Kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpito

Vanhuspalvelulain myötä ikääntyneiden kokonaisvaltaisella toimintakyvyn ylläpitämisellä on yhä suurempi merkitys heidän kotona asumisen tukemiseksi. Yhtenä toimintakyvyn ylläpidon keinoista on päivätoiminta. Viittomakielisten ikääntyneiden kohdalla päivätoiminnalla on suuri merkitys varsinkin sosiaalisen ja psyykkisen toimintakykyjen ylläpi-

tämiseksi. Erittelin tuloksia kolmeen (3) toimintakyvyn ulottuvuuksiin, joista ilmenee, millä tavoin päivätoiminta tukee heidän toimintakykyään.

Fyysinen toimintakyky

Päivätoiminnassa pidetään säännöllisiä liikuntatuokioita, useimmiten tuolijumppia, vetreyttämään kehoa ja lisäämään verenkiertoa sekä tuomaan vaihtelua jatkuvaan istumiseen. Säännöllisillä liikuntatuokioilla myös pyritään ylläpitämään ikääntyneiden toimintakykyä kotona asumisen tukemiseksi. Tuloksista kävi ilmi, että tutkittavat olivat yksimielisiä siitä, että päivätoiminnassa tapahtuvilla säännöllisillä liikuntatuokioilla oli vaikutusta tutkittavien jaksamiseen arjessa ja toimintakyvyn ylläpitämiseen. Säännöllisillä liikuntatuokioilla oli myös vaikutusta tutkittavien motivaatioon jatkaa liikkumista kotonakin päivätoiminnan jälkeen.

Kuntoilu vahvistaa!

Jumppa on hyväksi, koska se saa lihakset pehmeiksi ja veren kiertämään. Muutaman minuutin jumppa (päivätoiminnassa) on riittävää.

Ilman sitä (liikuntaa) istutaan vain passiivisina. Liikunnalla piristyy ja itsekin keksin harrastaa liikuntaa kotona vaikka istuen. Täällä (päivätoiminnassa) jumppa on tärkeää, koska muuten istutaan vain koko päivän.

Sosiaalinen toimintakyky

Viittomakielisille on tärkeää saada olla muiden viittomakielisten parissa, jolloin toteutuu sosiaalinen esteettömyys. Viittomakieliset tutkittavat asuivat yksin kotonaan, heistä muutamalla kävi kotona viittomakielentaidottomia kotihoidon hoitajia, joiden kanssa luonteva ja tasavertainen vuorovaikutus ei toteutunut. Muutama taas asui palvelutalossa, jossa kukaan ei viittonut. Pääkaupunkiseudulta puuttuu toistaiseksi viittomakielisille tarkoitettu palvelutalo tai yksikkö, jossa on viittomakielitaitoinen henkilökunta ja muita viittomakielisiä asukkaita. Päivätoiminta oli useimmille tutkittaville ainoa paikka, jossa oli voinut toteuttaa sosiaalista tarvettaan. Päivätoiminta on sosiaalista esteetön, kun kaikilla on yhteinen tausta ja kieli. Se antaa yhteenkuuluvuuden tunteen, eikä ole pelkoa syrjinnästä.

Tutkittavat kokivat itsensä hyväksytyiksi vertaisryhmässä, missä voivat viittoja omalla kielellään.

Mukava tavata muita, muuten elämässä ei ole mitään. Kun saa tavata, saa elää ja viittoja, se on mukavaa.

Tykkään seuralla muita ja olen itse hiljaisena. On se mukavaa katsella muiden viittomista, siihen olen tyytyväinen.

Viimeisemmästä lainauksesta kävi ilmi, että olo viittomakielisessä ryhmässä tyydyttää sosiaalista tarvetta, vaikkei olisikaan ollut aktiivinen osallistuja.

Psyykinen toimintakyky

Päivätoimintaryhmässä olo aktivoi kognitiivisia taitoja, vähentää yksinäisyyden tunnetta ja lieventää mahdollisia masennuksen oireita keskustelujen ja kognitiivisten toimintojen, kuten erilaisten pelien ja aivojumpan, muodossa. Säännöllisillä päivätoimintakäynneillä on myös pitkäaikaisia vaikutuksia päivätoimintapäivänkin jälkeen sillä tavoin, että tutkittavat kokivat itsensä tyytyväiseksi jaksakseen jatkaa kotona asumista tai palvelutalossa, missä ei ole muita viittomakielisiä ja henkilökunta ei osaa viittomakieltä.

(Ilman päivätoimintaa) vanhuudesta tulisi tylsää, tuntuisi pahalta ja minua masentaisi. Tapaamalla ja viittomalla alan elää ja minusta tuntuu mukavammalta.

Päivän jälkeen istuudun taksiin matkalla kotiin. Kotona mietin päivän ohjelmaa ja miten mukavaa meillä oli ollut. Minulle jää hyvä mieli.

9.3 Tiedonsaanti viittomakielellä

Tiedonvälitys viittomakielisille ikääntyneille on tärkeä osa päivätoimintaa, koska useimmilla heistä on huonon kouluopetuksen vuoksi heikko lukutaito ja suppea sanavarasto sekä kielioppi. Tämän takia heillä on usein vaikeuksia ymmärtää lukemaansa, esimerkiksi lehtien teksti on usein vaikeaselkoista. Päivätoiminnassa ohjaajat usein viittovat

uutisista, niin tapahtumista maailmalla kuin viittomakielisten omista ajankohtaisista asioista. Tuloksissa tarkasteltiin tutkittavien omia ajatuksia tiedonsaannistaan. Tuloksista nousi esille, että tutkittavat kokivat viitottujen tiedotusten ja uutisten kertomisen tärkeäksi osaksi päivätoimintaa, koska muulla tavoin he eivät saaneet tietoja heikon lukutaiton vuoksi.

Muutama tutkittavista koki, että ohjaajat olisivat voineet viittoa enemmän ajankohtaisista uutisista ja muistakin maailmalla tapahtuvista asioista. He kokivat tärkeäksi sen, että he pysyvät ajan tasalla maailman tapahtumista.

Kyllähän (ohjaajat) ovat viittoneet kuurojen asioista täällä, mutta maailman asioista en tiedä paljon mitään. En pidä siitä, etten tiedä mitään. Haluan että lehtiä viitotaan aina, jotta tiedän mitä maailmalla tapahtuu.

Päivätoiminnanohjaajat kertovat säännöllisin väliajoin hyvinvoinnin huolehtimisesta, esimerkiksi ravitsemuksesta, unesta, liikunnan merkityksestä ja ihon hoidosta oman osamisensa rajoissa. Tutkittavat kokivat tärkeäksi sen, että oman hyvinvoinnin huolehtimisesta saataisiin riittävästi tietoja viittomakielellä, koska muulla tavoin he eivät saaneet tietoja muulla tavoin heikon lukutaitonsa takia. Päivätoiminnassa kaikki kokivat saavansa riittävästi tietoa omasta hyvinvoinnista huolehtimisesta, mutta esimerkiksi apuvälineistä ei saatu riittävästi tietoa. Erään tutkittavan mielestä he tarvitsisivat lisää tietoja tarjolla olevista apuvälineistä ja miten voi hakea tarvittavia apuvälineitä.

Saan tietoa siitä, miten syödä oikein ja nukkua oikein. Vitamiineista myös.

Toivoisin, että joku vanhuspalveluista tulisi tänne tulkin kanssa, kuinka menetellä apuvälineiden kanssa.

Heikkonäköisillä tutkittavilla tarve saada tietoja viittomakielellä korostui, koska eivät lukemisen lisäksi pystyneet näkemään esimerkiksi televisiosta tekstitettyjä ohjelmia ja heidän ainoana keinonaan saada tietoja on nähdä viitottuja tietoja lähietäisyydellä. Alla olevassa lainauksessa eräs tutkittava kuvailee, kuinka hän kokee tärkeäksi saada tietoa tasavertaisesti:

Aikaisemmin luin hyvin (lehtiä), mutta nykyään en näe hyvin, en myöskään näe hyvin muita (muita asiakkaita ryhmässä ja ohjaajia). En enää pysty

lukemaan tekstejä enkä näe kuvia hyvin enkä kuule. Olen lopettanut Helsingin Sanomien tilauksen tämän takia. Siksi haluan saada tietoja eri asioista Ainolassa.

10 Pohdinta

Opinnäytetyön aiheena olevan Kuurojen Palvelusäätiön tarjoamien palvelujen, tässä työssä päivätoiminnan, laadun arviointi on nyt ajankohtaista vanhuspalvelulain (980/2012) astuttua voimaan, sillä laki korostaa ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden ja toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemista. Samassa laissa on säädetty velvollisuus vanhuspalvelujen laadun ja ikääntyneiden osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien varmistamisesta. Tässä työssä kyettiin tarkastelemaan tutkittavien ajatuksia päivätoiminnasta, jotta voidaan kehittää viittomakielisten ikääntyneiden päivätoimintaa vastaamaan paremmin heidän tarpeitaan. Opinnäyte myös auttaa ymmärtämään viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnan toimintaa laajemmin. Toivon opinnäytetyöni olevan hyödyksi Kuurojen Palvelusäätiölle ja sen toimipisteiden päivätoiminoille.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksinä olivat: ”*Millaiseksi viittomakieliset asiakkaat kokevat päivätoiminnan?*”, ”*Kokevatko asiakkaat voivansa vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön?*” ja ”*Kokevatko asiakkaat toimintakykynsä muuttuneen päivätoiminnan myötä?*” Tavoitteena oli saada palautetietoa Kuurojen Palvelusäätiön tarjoaman päivätoiminnan asiakkailta ja palautetiedon saamiseksi kehitettiin Sovellettua Laatupeliä sopimaan viittomakielisille ikääntyneille. Opinnäytetyön toteuttamiseksi saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin Sovelletun Laatupelin avulla, jolloin viittomakielisten ikääntyneiden oma ääni tuli esille päivätoiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Tulosteni pohjalta palautteita voitiin luokitella kolmeen pääluokkaan: *Päivätoiminnan puitteet*, *Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpito* ja *Tiedonsaanti viittomakielellä*.

10.1 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Tuloksistani nousi selkeästi esille yhteisöllisyyden ja viittomakielisten tiedotuksen tärkeys päivätoiminnan viittomakielisille asiakkaille. Tuloksista voitiin myös päätellä päivätoiminnan olevan tärkeä kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpitomuoto. Tästä tutkimusaiheesta ei ollut aikaisempia tuloksia, joihin olisin voinut tuloksiani verrata, mutta sisäministeriö oli vuonna 2014 laatinut selvityksen vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden henkilöiden kokemasta syrjinnästä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Selvityksessä oli mukana myös viittomakielisten ikääntyneiden kokemuksia syrjinnästä. Tarkoituksena ei ole

etsiä yhtenäisyyksiä syrjinnästä tuloksissani. Tarkoituksena on ainoastaan lisätä ymmärrystä siitä, miten tärkeää ovat viittomakieliset palvelut ja yhteisöön kuulumisen tunne viittomakielisille ikääntyneille.

Fyysinen esteettömyys on usein konkreettinen edellytys osallistumiselle. Fyysiset järjestelyt, kuten hissit, rampit ja valaistus sekä kuljetuspalvelut tukevat osallistumisen mahdollisuuksia. (Laatusuositus 2013: 2013:19.) Tulosteni pohjalta viittomakielisten ikääntyneiden fyysinen esteettömyys päivätoiminnassa on pääosin toteutunut, lukuun ottamatta valaistukseen, kynnyksiin ja kuljetuspalvelun myöhästymisiin liittyviä fyysisiä esteitä. Yleistä turvallisuuden tunnetta nosti tutkittavien luottamus päivätoiminnanohjaajiin, joka ilmeni varmuutena siitä, että ohjaajat olivat aina valmiita auttamaan tarvittaessa, myös omien asioiden hoidossa. Palvelukeskus Ainolan puitteita tulisi parantaa vastaamaan viittomakielisten ikääntyneiden, erityisesti heikkonäköisten ja liikuntarajoitteisten, tarpeita. Ulko-ovien edusta on hiekoitettava säännöllisesti talvisin ja kynnysten suhteen on mietittävä muutostöitä. On myös annettava herkemmin palautteita kuljetuspalvelun palvelun laadusta asiakkaiden turvallisuuden ja tyytyväisyyden tunteen parantamiseksi. Myös fyysisen toimintakyvyn ylläpitämisen näkökulmasta päivätoimintatilojen tilaratkaisuja tulee suunnitella uudelleen, jotta siellä voi helpommin ja turvallisemmin harjoittaa liikuntaa fyysisen toimintakyvyn ylläpitämiseksi.

Ikääntyneiden sosiaalista esteettömyyttä tukee ilmapiiri ja toimintaympäristö, jossa jokainen voi turvallisesti olla oma itsensä, ilman pelkoa syrjinnästä. Osallisuus on kokemusellista, kuten tunne yhteenkuulumisesta, ja konkreettista, kuten mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä. Iäkkäiden motivaatio ja voimavarat osallistua ovat erilaiset. (Laatusuositus 2013: 19, 17.) Päivätoiminnassa viittomakielisillä ikääntyneillä on mahdollisuus olla oma itsensä ja saada ilmaista itseään omalla kielellään vertaistensa parissa. Asiakkaat ovat usein tunteneet toisiaan vuosikymmenten ajan, ehkä jo kouluajoista asti. Tämä yhteinen historia ja kieli luovat yhteenkuuluvuuden tunteen. Tulosteni pohjalta voidaan todeta, että viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnan tärkeimmäksi sisällöksi on noussut vertaistuki ja tiedonsaanti omalla kielellään kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpidon lisäksi. Tutkittavat kokivat päivätoiminnan tärkeäksi osaksi elämäänsä saadakseen sisältöä ja iloa elämäänsä.

Viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnan sosiaalista esteettömyyttä tukevat myös viittomakieliset päivätoiminnanohjaajat, jotka pystyvät tasavertaiseen ja luontevaan vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. He myös viittomakielisinä tuntevat ja ymmärtävät

viittomakielisen yhteisön historiaa ja sen vaikutuksista nykypäivän ikääntyneiden käyttäytymiseen ja tarpeeseen saada viittomakielistä tietoa ja olla vertaistensa parissa. Kuu-rojen Palvelusäätiön arvoina ovat asiakkaiden kunnioittamista, asiakkaan tasavertaista kohtaamista, oikeudenmukaisuutta ja vastuuta, myönteistä ja iloista ilmapiiriä. Ohjaajien toiminta oli näiden arvojen mukaista. Kuitenkin on hyvä pitää mielessä se seikka, että ikääntyneillä on usein vaikeuksia antaa palautteita suoraan henkilöille tämän toimista.

Tutkittavien mielestä päivätoiminnan ohjelma oli hyvä ja vaihteleva, mutta ilmeisesti ohjelman sisällössä oli keskitytty enimmäkseen naisiin, sillä miespuoliset tutkittavat kokivat joitakin toimintoja hieman epämukaviksi, kuten kauneuspäivän ja askartelun. Useimmat tutkittavista eivät kokeneet tarvetta vaikuttaa päivätoiminnan sisältöön, koska olivat yleisellä tasolla tyytyväisiä ja tottuneet valmiiseen ohjelmaan. Taustalla on myös pelko ja luulo siitä, että mahdollisten palautteiden antamisesta tulisi ikäviä seurauksia päivätoiminnanohjaajien loukkaantumisen tai suuttumisen muodossa. Joukossa oli poikkeuksia-kin: kaksi tutkittavaa, jotka olivat rohkeita antamaan negatiivisiäkin palautteita ja kerto-maan toiveitaan päivätoiminnan sisältöä varten.

Viittomakieliset tiedotukset ovat nousseet huomion arvoiselle sijalle tutkittavien palautteiden pohjalta. Tutkittavat olivat kiinnostuneita maailman tapahtumista kodin ulkopuolel-la, mutta heillä oli vaikeuksia ymmärtää lukemaansa. Päivätoiminta oli se paikka, missä he olivat voineet saada viitottuja tietoja ja uutisia. Näitä tuloksia tukee myös sisäministe-riön tekemä selvitys: (Viittomakieliset) ikäihmiset pitivät tärkeänä tiedon saamisen kana-vana päivätoimintaa, jossa muun muassa käy asiantuntijoita kertomassa palveluista ja jossa käydään selkokielisesti läpi viranomaisilta tulevia ohjeita ja lomakkeita (Törmä – Huotari – Tuokkola – Pitkänen 2014: 141). Tämä tarve korostuu erityisesti heikkonäköi-sillä viittomakielisillä, jotka eivät enää pystyneet lukemaan ja joilla ei ollut muita keinoja saada tietoja kuin viittomakielellä. Jo olemassa olleista tiedotuksista huolimatta he koki-vat tulosteni perusteella, että viitottuja tiedotuksia tulisi olla vielä enemmän uutisten muo-dossa ja erityisesti esimerkiksi vanhenemiseen liittyvistä asioista, kuten apuvälineistä ja vanhuspalveluista. Laatusuosituksen (2013: 20) mukaan iäkkäällä henkilöllä on oltava mahdollisuus osallistua yhteisönsä toimintaan myös silloin kun hänen toimintakykynsä on heikentynyt. Tämä edellyttää muun muassa, että iäkäs ihminen saa osallistumi-seensa tarvittavaa tukea. Viittomakielisten, heikkonäköisten ikääntyneiden kohdalla tämä tarkoittaa, että valaistusta tulisi parantaa ja myös henkilökohtaisen viittomakielen-tulkin käyttöä heikkonäköisille päivätoiminnassa tulee harkita.

Tulosteni mukaan päivätoiminnalla on tärkeä rooli kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpitämisessä. Jaottelin tuloksia kolmeen alaluokkaan, eli fyysiseen, sosiaaliseen ja psyykkiseen toimintakykyihin, jotta ymmärretään miten monin tavoin päivätoiminta voi ylläpitää viittomakielisten ikääntyneiden hyvinvointia. Tällä tavoin voidaan myös tukea ikääntyneiden kotona asumista ja vähentää jo palvelutaloissa asuvien ulkopuolisuuden tunnetta. Päivätoiminnassa heillä on mahdollisuus tyydyttää sosiaalista tarvettaan, virkistyä ja harjoittaa liikuntaa ryhmässä jaksakseen jatkaa yksinasumistaan joko kotonaan tai palvelutaloissa. Iäkkäillä ihmisillä pitää iästä ja toimintakyvystä riippumatta olla mahdollisuus elää omanlaistaan hyvää elämää omissa yhteisöissään. Hyvä elämänlaatu ei ole pelkästään hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä tahi eriasteista hoidon ja huolenpidon tarpeen arviointia ja siihen vastaamista. Kyse on laajasti hyvän elämän edistämisestä eli hyvän elämänlaadun ja toimivan arjen turvaamisesta. (Laatusuositus 2013: 15.) Päivätoiminta on yksi keino tukea viittomakielisten ikääntyneiden hyvää elämänlaatua omassa yhteisössään. Viittomakielisten ikääntyneiden, varsinkin jos heidän fyysinen toimintakykynsä on heikentynyt, kohdalla päivätoiminnalla on tavallista suurempi merkitys, koska heidän kotiympäristössään ei tavallisesti ole muita viittomakielisiä (jollei ole elämänkumppania kotona) vierailevia lähiomaisia lukuun ottamatta. Päivätoiminnassa he kokevat yhteenkuuluvuutta ryhmässä jakaen samoja elämänarvoja ja heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan tuetaan monin tavoin. Lainaus sisäministeriön tekemästä selvityksestä osoittaa viittomakielisen yhteisön tärkeyden viittomakielisille ikääntyneille:

”Jos nämä asiat (kuurojen yhteisö ja viittomakieli) puuttuvat heidän elämässään, niin voidaan sanoa, että he elävät tyhjiydessä, eivät saa päättää mistään, eivät pysty ilmaisemaan mitään toiveita tai tahtoa eivätkä voi osallistua yhteiskuntaan.” (Törmä ym. 2014: 135).

Kuurojen Palvelusäätiön tarjoaman päivätoiminnan viittomakielisille ikääntyneille tavoitteita tulee muokata vastaamaan tämän ajan tarpeita, eli lisätään tavoitteisiin kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpitämistä. Uuden vanhuspalvelulain mukaan ikääntyneiden kotona asumista tuetaan niin kauan kuin on mahdollista, toisin sanoen tämä viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminta on nyt tärkeä palvelumuoto vastaamaan tähän tarpeeseen. Päivätoiminnanohjaajien osaamista tulisi päivittää tarpeen mukaan koulutuksin, esimerkiksi erilaisista ikääntyneille sopivista taidemuodoista, ikääntyneiden toimintakyvyn ylläpitämisestä ja sopivan liikunnan suunnittelusta. Vain yhdellä päivätoiminnanohjaajista on tietotaitoa ikääntyneen toimintakyvyn ylläpitämisestä. Heillä tulisi olla riittävä

aikaa panostaa päivätoiminnan laadun kehittämiseen ja pohtia tavoitteellisesti omaa toimintaansa päivätoiminnanohjaajina esimerkiksi työnohjauksen muodossa.

Jos Sovellettua Laatupeliä otetaan yleiseen käyttöön Kuurojen Palvelusäätiön sisällä, kysymyskortteja on hyvä muokata uudelleen sillä tavoin, että kysymyksiä on vähemmän ja käsitettä ”tuntua” yritetään välttää kysymyksissä. Mutta toisaalta on myös muistettava, että viittomakielinen yhteisö on heterogeeninen; kysymyskorttien sisältöä on hyvä miettiä kunkin palvelukeskuksen tarkoitukseen sopivaksi ja asiakasryhmän kieli- ja tietotaitoja huomioiden. Tämä pitkän aikavälin palautemenetelmä saattaa olla vaikeaa asiakkaille, joiden kognitiiviset taidot ovat heikentyneet. Heidän kohdalla voisi ottaa käytännöksi kysellä aina palautteita kunkin päivätoimintapäivän päätteeksi, jolloin päivän tapahtumat ovat vielä tuoreessa muistissa ja näin ollen he voivat antaa helpommin rakentavia palautteita äskettäin tapahtuneista asioista.

Opinnäytetyön tulokset osoittivat päivätoiminnan olevan tärkeä palvelumuoto monin tavoin viittomakielisille ikääntyneille. Mielestäni tämä on tärkeä tieto päivätoiminnan kehittämiseksi asianmukaiseen suuntaan, sillä nykyiset ikääntymässä olevat viittomakieliset ovat ylpeitä kuulumisestaan yhteisöön ja ovat tietoisempia omista oikeuksistaan, he myös kykenevät antamaan rakentavia palautteita. Näin ollen he tulevat vaatimaan laadukkaampia palveluja viittomakielellä nyt ja lähitulevaisuudessa. Tekeillä oleva viittomakielilaki terävöittää viittomakielisten oikeuksia, toisin sanoen tämä on vaikuttamassa myös olemassa olevien viittomakielisten palvelujen laadun kehittämiseen ja mahdollisesti myös uusien, viittomakielisten palvelumuotojen syntymiseen tulevaisuudessa. Pysäköityä kilpailukykyisenä on tärkeää panostaa palvelujen laatuun.

10.2 Opinnäytetyön kulku

Opinnäytetyön tekeminen yksin oli pitkä prosessi, joka vaati itsenäistä työtettä ja pitkäjänteisyyttä. Teoriataustan kokoamisen aikana minulla oli aluksi liian laaja näkökulma erityisesti laadun arvioinnin kannalta. Tarkasteltuani tutkimuskysymyksiä löytyi myös sopeva teoreettinen viitekehys. Teoreettisen keruun aikana törmäsin ongelmaan ikääntyneille tarkoitetun päivätoiminnan kirjallisuudessa, niitä oli yksinkertaisesti liian vähän saadakseni niistä riittävää aineistoa. Kykenin kuitenkin käyttämään omaa tietouttani ja kokemustani saadakseni aikaan eheän viitekehysten. Esitietoni kirjallisuudesta liittyen viittomakielisiin nopeutti kyseisen aineiston löytymisessä. Jäin hiomaan opinnäytetyön

teoriataustaa liian pitkään, ennen kuin siirryin eteenpäin eli haastatteluaineiston analysointiin. Olisin kaivannut dialogista vuorovaikutusta analyysin vaiheessa, sillä rakentava keskustelu olisi edesauttanut tulosten syntyä aikaisemmassa vaiheessa. Pohdiskelu yksinään hidasti kirjoitusprosessiani. Mutta tulokset kuitenkin syntyivät, tosin hieman aikataulusta jäljessä. Lisäksi suomi ei ole äidinkieleni, joten tekstin hiomiseen meni tavallista enemmän aikaa.

Geronomin koulutuksen ja opinnäyteprosessin myötä ymmärrykseni ikääntyneistä ainutlaatuisina ihmisinä omina historioineen ja tarpeineen vahvistui. Tämä ymmärrys myös syventyi viittomakielisten ikääntyneiden kohdalla teoreettisen keruun ja haastattelujen myötä. Lisäksi ymmärrykseni päivätoiminnan moniulotteisista vaikutuksista ikääntyneiden elämänlaatuun avartui. Laaja-alaisesta gerontologisesta osaamisestani on myös ollut hyötyä tarkastellessani yhteiskunnallisia vaikutuksia viittomakielisten ikääntyneiden tilanteeseen ja oikeuksien toteuttamiseen. Myös geronomin ohjausosaamisestani on hyötyä päivätoiminnanohjaajana: näen nyt entistä asiakkaat yksilöllisemmin ja kokonaisvaltaisemmin. Jatkossa suunnittelen päivätoiminnan sisältöä tavoitteellisemmin viittomakielisten tarpeiden mukaan.

Onnistumisen tunteita koin siitä, että kehitin Laaturapelin viittomakielisille ikääntyneille sopivaksi ja siitä, että opin tuntemaan tutkimukseen osallistuneet ihmiset paremmin. Koin myös ryhmähaastattelujen onnistuneen hyvin Sovelletun Laaturapelin avulla, sillä pelissä asiakkailla oli mahdollisuus kertoa ajatuksistaan pienessä ryhmässä ja hauskasti. Peli ei kuitenkaan ollut pelkkä pelitilanne, vaan myös dialogiaa. Haastattelutilanteissa jokaisen tutkittavan ääni tuli kuulluksi omalla kielellään ja ryhmässä oli myös tilaisuus keskustella eri aiheista liittyen kulloinkin käsillä olevaan kysymyskorttiin.

Oli mielenkiintoista havaita, miten niin tavalliselta tuntuva käsite kuin ”tuntua” oli vaikea joillekin tutkittaville. Vaikka olin monta vuotta työskennellyt ikääntyneiden parissa, en ollut huomannut tätä seikkaa ennen haastattelujen toteuttamista. Itse viittomakielisenä olen mukana viittomakielisten yhteisössä, mutta kuitenkin ikääntyneiden ja nuorempien elintavat, taidot ja mahdollisuudet ovat hyvin erilaisia johtuen sekä ikääntyneiden kokemasta syrjinnästä heidän lapsuudessaan ja nuoruudessaan että huonosta kouluopetuksesta, joka heijastuu koko ikääntyneiden elämään.

Sovelletun Laaturapelin kehittäminen viittomakielisille ikääntyneille huomioiden heidän erityistarpeensa oli opettavainen kokemus, koska en ollut aikaisemmin kokeillut tällaista

palautemenetelmää, saati kehittää sitä. Näin myös, että Laatupeliä voi melko helposti muunnella eri Kuurojen Palvelusäätiön palvelukeskuksien tarpeisiin sopivaksi. Haastattelutilanteiden myötä opin siis tuntemaan entistä paremmin tutkittavia ja pohtimaan perimmäisiä syitä kielellisten ja tiedollisten taitojen vaihtelevuudelle syvemmin. Miksi tutkitavat, joiden tausta ovat näennäisesti samanlaisia, ovat hyvin erilaisia esimerkiksi luku- ja tiedonhankintataitojen suhteen? Tämä aihe olisi mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aiheena syiden selvittämiseksi.

Lähteet

Anttila, Pirkko 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Akatiimi: Hamina.

Arviointisuunnitelma 2014. Kuurojen Palvelusäätiö. Julkaisematon.

Burns N. & Grove S.K. 1997. The practice of nursing research. Conduct, critique & utilization. W.B Saunders Company: Philadelphia.

Eloranta, T. – Punkanen, T. 2008. Vireään vanhuuteen. Tammi: Helsinki.

Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino: Tampere.

Heikkilä, Anne – Jurvainen-Broms, Marjaana 2006. Narratiivisuus viittomakielisten kanssa tehtävänä perheterapiassa. Teoksessa Lappi, Päivi (toim.): Elän silmillä – näkökumia viittomakielisiin mielenterveyspalveluihin. Kuurojen Liitto ry. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 48. 11–20.

Heinola, R – Luoma, M-L. 2007. Toimintakyky ja elämänlaatu. Teoksessa Heinola R. (toim.): Asiakaslähtöinen kotihoito. Opas ikääntyneiden kotihoidon laatuun. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskukseen oppaita 70. Stakes: Helsinki. 36–51.

Helmijoki, Sari 2011. Päivätoiminta ikääntyneiden kotona asumisen tukijana. Opinnäyte-työ. Tampereen ammattikorkeakoulu. Terveystiedon edistämisen koulutusohjelma. Ylempi AMK-tutkinto.

Hervonen, Antti – Pohjolainen, Pertti – Kuure Kari A. 1998. Vanhene viisaasti. WSOY: Porvoo.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press: Helsinki.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Bookwell Oy: Porvoo.

Hirvensalo, Mirja – Leinonen, Raija 2007. Liikuntaneuvonta. Teoksessa Lyyra, Tiina-Mari – Pikka-rainen, Aila – Tiikkainen, Pirjo (toim.): Vanheneminen ja terveys. Tammer-Paino Oy: Tampere. 234–241.

Historia n.d. Kuurojen Liitto ry. Verkkodokumentti. <<http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/historia/>>. Luettu 2.3.2014.

Holma, Tupu 2003. Laatu vanhustyön arkeen – suunta ja välineet kehittämistyöhön. Suomen Kuntaliitto. Kuntatalon paino: Helsinki.

Hyvä arki. Esite. Kuurojen Palvelusäätiö: Helsinki.

Hämäläinen, J. 2007. Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus sosiaalitutkimuksen ”käsityötaitoon”. Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet. Tilastot ja selvitykset 2/1987. Kuopio.

Jokinen, Markku 2000. Kuurojen oma maailma – kuurous kielenä ja kulttuurina. Teoksessa Malm, Anja (toim.): Viittomakieliset Suomessa. RT-Print Oy: Pieksämäki. 79–101.

Koskela, Helky 2010. Mielipiteitä pelaamalla Laatupelejä vanhusten tulkkina. Yhteiskuntapolitiikka 75. (2010):4.

Koskinen, Simo – Aalto, Leena – Hakonen, Sinikka – Päivärinta, Eeva Koskinen 1998. Vanhustyö. Vanhustyön keskusliitto: Helsinki.

Kuurojen Liitto ry 1974. Viittomakielen opas. Kuurojen Liitto ry: Hämeenlinna.

Kuurojen Liitto ry 2010. Suomen viittomakielten kielipoliittinen ohjelma. Kuurojen Liitto ry. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Multiprint: Vantaa.

Kuurojen Liitto ry 4.11.2013. Viittomakielilaki. Kuurojen Liitto ry. Verkkodokumentti. <<http://www.kl-deaf.fi/fi-fi/blogi/viittomakielilaki>>. Luettu 2.3.2014.

Laaksonen, Satu 2000. Laatupelejä – vuorovaikutteista asiakaspalautetta. Julkaisu. Vanhushuollon uudet tuulet. 3/2000. Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto ry.

Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2013:11. Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto: Helsinki.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012. Annettu Helsingissä 28.12.2012.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1992/785. Annettu Helsingissä 17.8.1992.

Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalveluista 133/2010. Annettu Helsingissä 19.2.2010.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812. Annettu Helsingissä 1.6.2001.

Lipponen, Mirja 2004. Asenteet vanhuksiin ja vanhuuteen. Vanhuus – koko eletyn elämän heijastuma. Teoksessa Noppari, Eija – Tanttinen, Marja-Terttu (toim.): Arvokas vanhuus ja vanhustyön arvostus. Multiprint Oy: Helsinki. 23–26.

Lyyra, Tiina-Mari 2007. Terveys ja toimintakyky. Teoksessa Lyyra, Tiina-Mari – Pikkarainen, Aila – Tiikkainen, Pirjo (toim.): Vanheneminen ja terveys. Tammer-Paino Oy: Tampere. 16–27.

Lähdesmäki, Leena – Vornanen, Liisa 2009: Vanhuksen parhaaksi. Hoitaja toimintakyvyn tukijana. Yritysjulkaisut. Edita: Helsinki

Malm, Anja – Östman Jan-Ola 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Malm, Anja (toim.): Viittomakieliset Suomessa. RT-Print Oy: Pieksämäki. 9–32.

Markovitch, Raili 2011. Hiljainen haaste. Tutkimus kuurojen ikäihmisten hyvinvointiin vaikuttavista asioista. Helsinki: Kuurojen Liitto ry. Julkaisematon.

Niemistö, Heidi – Niemistö, Katja 2010. Päivätoiminta ikäihmisen tukena ja voimavarana. Opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma.

Noppiari, E. – Leinonen, S. 2005. Vanhuksen kokonaisvaltaista terveyttä edistävä mielenterveys. Teoksessa Noppiari, E. – Koistinen, P. (toim.): Laatu vanhustyöhön. Tammi: Helsinki.

Oikeusministeriö 2014. Viittomakielilakia valmisteleavan työryhmän mietintä. Mietintöjä ja lausuntoja 42/2014. Oikeusministeriön julkaisu: Helsinki.

Outinen, Maarit – Holma, Tupu – Lempinen, Kristiina 1994. Laatu ja asiakas. Laatu- ja asiakas- ja terveysalalla. WSOY:n graafiset laitokset: Juva.

Palvelukeskus Ainola, Helsinki n.d. Palvelukeskukset. Kuurojen Palvelusäätiö. Verkkodokumentti. <<http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/palvelukeskukset/ainola-helsinki/>>. Luettu 9.5.2014.

Palvelut ikääntyville n.d. Päivätoimintaa kuulonäkövammaisille. Apua arkeen. Kuurojen Palvelusäätiö. Verkkodokumentti. <http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/apua-arkeen-kuurojen-palvelusaatio-verkkodokumentti>. <<http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/apua-arkeen/paivatoimintaa-kuulonakovammaisille/palvelut.ikaantyyville/>>. Luettu 2.3.2014.

Päivärinta, Eeva – Haverinen, Riitta 2002. Ikäihmisten hoito- ja palvelusuunnitelma- opas. Opas työntekijöille ja palveluista vastaaville. Sosiaali- ja terveysministeriö. Suomen Kuntaliitto. Stakes. Saatavilla myös osoitteessa: <<http://www.sosiaaliportti.fi/File/ba5749b9-ac94-42c0-b8c3-91928bde5b/hoito-+ja+palvelusuunnitelma.pdf>>. Luettu 2.3.2014.

Raitanen, A.1998 (toim.): Elämyksiä, kokemuksia, vireyttä vuosiin – projektin loppuraportti. Vanhustyön keskusliitto: Helsinki.

Rissanen, Lea 1999. Vanhenevien ihmisten kotona selviytyminen. Yli 65-vuotiaiden terveys, toimintakyky ja sosiaali- ja terveyspalvelujen koettu tarve. Oulun yliopisto: Oulu. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <hercules oulu.fi/isbn9514254414/isbn9514254414.pdf>.

Ruuttunen, Aapo 2001. Viittomakieliset ja monikulttuurinen kasvatus. taidekasvatuksen pro gradu. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylän yliopiston taiteen ja kulttuurin tutkimuksen laitos.

Salmi, Eeva – Laakso, Mikko 2005. Maahan lämpimään. Suomen viittomakielisten historia. Kuurojen Liitto ry. Helsinki: Libris.

Salonsaari, Maria-Elisa – Haaksilahti, Tiina – Laatikainen, Sari – Raino', Päivi – Aunola, Ulla 2012 (toim.): Viiton ja ohjaan. Viittomakielen ohjaajan oppikirja. Opetushallitus. Juvenes Print: Tampere.

Stakes 1996. Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveydenalan tutkimus- ja kehittämiskeskus 1995. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Strauss A. L. & Corbin J. 1990. Basics of qualitative research: Grounded theory. Procedures and techniques. Sage: London.

Sulander, T. 2008. Toimintakyky on muutakin kuin fyysistä suoriutumista. Vanhustyö 7/2008. 32–34. Paino: Grano Oy.

Sulkunen, Pekka 1990. Johdatus sosiologiaan. WSOYpro Oy: Helsinki.

Hyvä tieteellinen käytäntö 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Helsinki 2013. Saatavilla myös sähköisesti osoitteessa: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_verkkoversio040413.pdf.pdf#overlay-context=fi/ohjeet-ja-julkaisut>. Luettu 8.9.2014.

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu Helsingissä 11.6.1999.

Suutama, Timo – Ruoppila, Ismo 2007. Kognitiivinen toimintakyky. Teoksessa Lyyra, Tiina-Mari – Pikkarainen, Aila – Tiikkainen, Pirjo (toim.): Vanheneminen ja terveys. Tammer-Paino Oy: Tampere. 116–128.

Säätiö n.d. Kuurojen Palvelusäätiö. Verkkodokumentti. <<http://www.kuurojenpalvelusaatio.fi/fin/saatio/>> Luettu 20.2.2014.

Terveystieteiden tutkimuslaki 1326/2010. Annettu Helsingissä 30.12.2010.

Tiikkainen, Pirjo – Lyyra, Tiina-Mari 2007. Sosiaaliset suhteet. Teoksessa Lyyra, Tiina-Mari – Pikkarainen, Aila - Tiikkainen, Pirjo (toim.): Vanheneminen ja terveys. Tammer-Paino Oy: Tampere. 70–85.

Tiittula, Liisa – Ruusuvaara, Johanna 2009. Johdanto. Teoksessa Ruusuvaara, Johanna – Tiittula, Liisa (toim.): Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä. 9–22.

Torboli, Helena – Pulkkinen, Maija 2013. Suomen viittomakielisten ikäihmisten hyvinvoinnin edistämishjelma. Kuurojen Liitto ry. Kuurojen Liitto ry:n julkaisuja 69.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Livonia Print: Latvia.

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.

Viittomakieli n.d. Viittomakieli. Kuurojen Liitto ry. Verkkodokumentti. <<http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Viittomakieli>>. Luettu 4.5.2014.

Viittomakieliset n.d. Kuurojen Liitto ry. Verkkodokumentti. <<http://www.kl-deaf.fi/fi-FI/Viittomakieliset/>>. Luettu 2.3.2014.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Tammi: Helsinki.

Viramo, Petteri 1998. Vanhakin vertyy. Päiväkuntoutuksen ja viriketoiminnan vaikutus ikääntyneen toimintakykyyn ja terveyteen. Vanhustyön keskusliitto: Helsinki.

Voutilainen, Päivi – Vaarama, Marja – Peiponen, Arja 2002. Asiakaslähtöisyys. Teoksessa Voutilainen, Päivi – Vaarama, Marja – Backman, Kaisa – Paasivaara, Leena – Eloniemi-Sulkava, Ulla – Finne-Soveri, Harriet (toim.): Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Oppaita 49. Gummerus Kirjapaino Oy: Saarijärvi. 38– 42.

Wikman Minna 2000. ”Jos kaikki kuulevat osaisivat viittoa”. Tutkimus suomalaisten kuurojen kokemasta hyvinvoinnista. Kuurojen Palvelusäätiö ja Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto: Helsinki.

Wenger, g. Glare 2002. Interviewing older people. Teoksessa Gubrium, Jaber F. – Holstein, James A. Handbook of Interview research. Cibtext & Method. 259–278.

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Kuurojen Palvelusäätiö
PL xx (käyntiosoite xxxx)
xxxx HELSINKI
Kehittämisoikeusjohtaja
xxxxx xxxxx

Tutkija

Maria Kursi
osoite
osoite
Metropolia Ammattikorkeakoulu
Geronomin koulutusohjelma

gsm 040 1234567 (vain tekstiviestit)
sähköposti: etunimi.sukunimi@metropolia.fi

Tutkimuksen ohjaaja

Tuula Mikkola, lehtori
Metropolia Ammattikorkeakoulu
Sofianlehdonkatu 5 b
00610 HELSINKI

gsm: 0400 123456
sähköposti: etunimi.sukunimi@metropolia.fi

Tutkimuksen nimi

Ammatillinen opinnäytetyö aiheena ”Viittomakielisten ikääntyneiden kokemuksia päivätoiminnasta”

Tutkimussuunnitelman lyhyt yhteenveto

Opinnäytetyöni tavoitteena on kerätä palautetta ja arviointia pääkaupunkiseudun viittomakielisten ikääntyneiden päivätoiminnan asiakkailta peilaten Kuurojen Palvelusäätiön arvoja ja sen tarjoaman päivätoiminnan tavoitteita. Palautteiden keräämisessä kokeillaan soveltamaani Laatupeliä asiakkaiden palautteiden antamisen tukemiseksi.

Tutkimuskysymykset

1. Millaisia kokemuksia viittomakielisillä ikääntyneillä on päivätoiminnasta?
2. Minkälaisia toiveita ja odotuksia ikääntyneillä viittomakielisillä on toiminnan kehittämiseen?
3. Millaisia asioita päivätoiminnan kehittämiseksi tulisi asiakaspalautteen pohjalta tehdä?

Tutkimusmenetelmänä on laadullinen tutkimus ryhmähaastattelun avulla. Ryhmähaastattelussa käytetään Sovellettua Laatupeliä, pelissä yritetään saada esiin palautteita päivätoiminnan toiminnasta kysymyskorttien avulla.

Tutkimuksesta on keskusteltu kohdeyksikön johtajan ja Kuurojen Palvelusäätiön erikoistutkijan kanssa. Tutkimussuunnitelmani ohjaaja on hyväksynyt suunnitelman.

Aineiston keruu-aika

Aineiston keruu-aika alkaa 26.3.2014 ja päättyy viimeistään 30.4.2014 tarvittavan ja riittävän aineiston kokoamisen jälkeen.

Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika on lokakuussa 2014. Opinnäytetyöni julkaistaan marraskuussa 2014 opinnäyteseminaarissa ja verkkodokumenttina Theseuksessa. Luovutan valmiista tutkimusraportista yhden kappaleen korvauksetta Kuurojen Palvelusäätiölle.

Sitoudun siihen etten käytä saamiani tietoja tutkittavien vahingoksi tai halventamiseksi taikka sellaisten muiden etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus enkä luovuta saamiani henkilötietoja sivullisille. Tutkijana olen tietoinen lain-säädännön, erityisesti henkilötietolain henkilötietojen käsittelylle asettamista vaatimuk-sista sekä vastuustani tietojen lainmukaisesta käsittelystä.

Paikka _____ aika _____ Tutkijan allekirjoitus _____

Päätös

Paikka ja päätöspäivämäärä _____

Allekirjoitus _____

Selvennys _____

Virka-asema _____

Päätös antaa mahdollisuuden tutkimusaineiston keräämiselle ajalla:

Sovelletun Laatupelin ohjeet

PÄIVÄTOIMINNAN VIITTOMAKIELISILLE IKÄÄNTYNEILLE

SOVELLETTU LAATUPELI

Alkuperäisen Laatupelin kehitti hollantilainen hoitokotien ja palvelukeskusten asukkaiden asiaa ajava etujärjestö NVBV (Nederlandse Vereniging Belangenhartiging Verleeghuisbewoners) alun perin Hollannin lainsäädännön edellyttämien asiakasraatien käyttöön. Stakes on hankkinut oikeudet pelin julkaisemiseen Suomessa.

Keväällä 2014 geronomiopiskelija (AMK) Maria Kursi kehitti opinnäytetyönään päivä-toiminnan viittomakielisten ikääntyneiden palautteiden keruuta varten kokeellisen Sovelletun Laatupelin käyttäen pohjana yllämainittua alkuperäistä Laatupeliä viittomakielisiä ikääntyneitä ajatellen. Kysymykset on laadittu kokonaan uusiksi ja peliohjeita muokattiin helpommaksi ymmärrettäväksi.

Sovellettu Laatupeli on asiakaspalautemenetelmä, jonka avulla Kuurojen Palvelusäätiön tarjoaman päivätoiminnan viittomakielisten ikääntyneiden asiakkaiden ääni kuuluu. Asiakkaiden äidinkielenä on viittomakieli ja suomi/ruotsi on vasta toisena kielenä. Historiallisista syistä heidän on usein vaikeaa ymmärtää lukemaansa rakentavien palautteiden antamisen vaikeuksien lisäksi. Sovelletun Laatupelin avulla palautetta saadaan osallistuvalla, vuorovaikutteisella ja viihtyisällä tavalla.

Sovelletulla Laatupeliä pelaamalla voidaan selvittää, mihin asioihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja missä asioissa taas on parantamisen varaa. Tavoitteena on kuulla suoraa palautetta toiminnan laadun eri puolista sekä hakea yhdessä ratkaisuja esiin nousseille kehittämisideoille. Varsinainen asiakastyytyväisyysmittari se ei kuitenkaan ole.

PELINJOHTAJAN OMINAISUUDET

- pystyy luomaan ilmapiirin, jossa kysymyksiin vastaaminen ja niistä keskustelu tuntuu kaikista mukavalta
- pystyy auttamaan pelaajia vastauksen muotoilussa ja yrittää saada selville, mikä heille on todella tärkeää (ei vastaa pelaajan puolesta)
- osaa johtaa ryhmän keskustelua niin, että jokainen saa suunvuoron eikä yhdestä kysymyksestä jäädä ”jaarittelemaan” liian pitkäksi aikaa
- osaa välttää syiden selittelyä ja suhtautuu myönteisesti löytyneisiin kehittämisideoihin.

PELIVÄLINEET

- pelilauta
 - 6 eriväristä nappulaa
 - noppa
 - erivärisiä kysymyskortteja aihepiirin mukaan
- | | | |
|----------------|---|--|
| vihreä | = | toiminnan toteuttamistavat |
| oranssi | = | päivätoiminnan sisältö ja tavoitteiden toteuttaminen |
| sininen | = | yhteistyö henkilökunnan kanssa |
| keltainen | = | osallistumismahdollisuudet |
| punainen | = | tiedotus toiminnasta |
| violetti | = | vapaa sana (ei kysymyskortteja) |
| vaaleanoranssi | = | saa karkin tai muun herkun (ei kysymyksiä) |

PELIOHJEET

Peliin valmistautuminen:

- varaa rauhallinen pelipaikka
- oveen lappu ”ei saa häiritä”
- järjestä tuolit pöydän ympäri
- laita pelivälineet kuntoon (eriväriset kysymyskortit omiin pinoihinsa)
- jos on videokamera käytössä; varmista että se toimii ja hyvästä kulmasta
- kamera toimii ”muistiinpanona”, jotta keskusteluyhteys, varsinkaan katseyhteys, asiakkaisiin ei katkea pelin aikana

Muista pelitilanteessa:

- anna puheenvuoroa kaikille ja mahdollisuus vapaasti ilmaista kantansa
- vältä liian pitkää keskustelua yhdestä aiheesta
- että vastauksista ei kiistellä
- vältä syiden pohtimista: syyt eivät ole tärkeitä, vaan pelaajien kokemukset ja kehittämis ehdotukset
- että pelaajien ei tarvitse olla samaa mieltä
- pelaajat eivät saa väsyä: pidä ajankäyttö kurissa! Peli saa kestää korkeintaan 1,5 tuntia

Pelin kulku:

- Mukana on 4-6 pelaajaa.
- Luo rentoutunut ilmapiiri esimerkiksi rupattelulla ja vetämällä taukojumppa aivojen virkistämiseksi.
- Pelinjohtaja kertaa viime vuoden päivätoiminnan ohjelmistoa muistin virkistämiseksi.
- Peliä pelataan myötä päivään.
- Pelaaja heittää noppaa ja siirtää pelinappulaansa silmämäärän osoittamaan ruutuun.
- Pelaaja nostaa ruudun väriä vastaavasta pinosta kysymyskortin. Pelaaja itse tai pelinjohtaja viitto kysymyksen.
- Kysymyskortin nostaja vastaa ensin kysymykseen, jonka jälkeen muilla pelaajilla on vuorostaan mahdollisuus vastata kysymykseen. Tarvittaessa pelinjohtaja tekee lisäkysymyksen ”miksi” johonkin vastaukseen, joka kaipaa vielä lisäselitystä.
- Pelivuoro päättyy tähän ja seuraava pelaaja heittää noppaa.
- Jos jokin tietyn värinen kysymyskortti on jo loppunut, voi pelaaja heittää uudestaan noppaa päästäkseen eriväriseen ruutuun tai vaihtoehtoisesti valitsee jonkin toisen värisen kysymyskortin.
- Peliä pelataan niin kauan kuin kysymyskortit loppuivat tai viimeistään 1,5 tunnin kuluessa pelin aloittamisesta.

Pelin lopetus:

Pelinjohtaja kertaillee asiakkaille pelin kulun aikana esiin tulleita seikkoja ja kiittää peliin osallistumisesta.

Raportointi:

Pelinjohtaja katselee videon läpi ja kirjoittaa raportin esille tulleista palautteista aihepiiriin mukaan.

Sovelletun Laatupelin kysymykset

Toiminnan toteuttamistavat

- Onko päivän pituus sinulle sopiva?
- Miltä tuntuu tulla päivätoimintaan?
- Onko päivätoiminnassa turvallista olla?
- Mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeitä päivätoiminnassa?
- Mikä on mukavinta/parasta päivätoiminnassa?
- Onko sinulla joskus tylsää päivätoiminnassa?
- Mitä et halua tehdä päivätoiminnassa?

Päivätoiminnan sisältö ja tavoitteiden toteuttaminen

- Päivätoiminnassa on jumppataukoja. Mitä ajattelet siitä?
- Tuntuuko sinusta, että jumpasta on apua jaksamaan arkena?
- Miltä sinusta tuntuu, kun tapaavat muita kavereita ja saat viittoa?
- Saatko riittävästi tietoja uusista asioista?
- Saako päivätoiminta sinua piristymään?
- Miltä sinusta tuntuu lähteä kotiin päivätoiminnan jälkeen?
- Saatko riittävästi tietoa maailman tapahtumista?
- Saatko riittävästi tietoa kuurojen tapahtumista maailmalla?
- Saatko riittävästi tietoa terveysasioista?

Yhteistyö henkilökunnan kanssa

- Jos tarvitset apua, saatko apua ohjaajilta?
- Viittovatko ohjaajat hyvin tai huonosti?
- Ovatko ohjaajat ystävällisiä?
- Ymmärtävätkö ohjaajat sinua?
- Ymmärrätkö, mitä ohjaajat viittovat?
- Onko ohjaajilla riittävästi aikaa sinulle?
- Onko helppo kertoa ohjaajille sinun omista asioistasi?

Osallistumismahdollisuudet

- Osallistutko päivätoiminnan ohjelman suunnitteluun?
- Saatko päättää, mitä teet tänään päivätoiminnassa?
- Onko helppoa kertoa ohjaajille, mikä on hyvää tai huonoa päivässä?
- Kysytäänkö sinulta, mitä haluat tehdä päivätoiminnassa?
- Kuuntelevatko ohjaajat sinun ajatuksiasi?
- Ovatko toiveesi otettu huomioon päivätoiminnassa?

Tiedotus toiminnasta

- Saat joka kuukausi ohjelmapaperin. Mitä ajattelet siitä?
- Saatko riittävästi tietoa päivätoiminnan ohjelmasta?
- Tiedätkö, mitä teet täällä tänään?
- Tiedätkö etukäteen, kuka on ohjaajana päivätoiminnassa?
- Jos kysyt asioita ohjaajalta, saatko vastauksia?

HAASTATTELULUPA**TEEMAHAASTATELUN VIDEOINTILUPA**

Hyvä Kuurojen Palvelusäätiön Palvelukeskus Ainolan päivätoiminnan asiakas, opiskelen geronomiksi (ikäntymisen ja vanhustyön asiantuntijaksi) Metropolia Ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä aiheesta ”*Viittomakielisten ikääntyneiden kokemuksia päivätoiminnasta*”.

Kerään aineistoa opinnäytetyötä varten haastattelemalla päivätoiminnan asiakkaita sovelletun Laatupelin avulla. Sovelletun Laatupelin avulla keskustelomme siitä, millaisia kokemuksia asiakkailla on päivätoiminnasta.

Aineistoa tallennetaan videoinnin avulla. Olen vaitiolovelvollinen aineiston sisällöstä; aineiston katselen ja käsittelen ainoastaan minä. Tuloksia käsitellään nimettöminä, anonyymeina. Opinnäytetyöni valmistuttua hävitän koko aineiston.

Pyydän lupaa videoida haastattelutilanteen.

Paikka _____ päivämäärä _____. 2014

Allekirjoituksellani annan luvan haastatteluun yllä mainituin ehdoin.

_____.

_____.

Nimen selvennys

Opinnäytetyön tekijä

_____.

Maria Kursi

Kolmannelle ryhmälle heikoista kielen- ja tietotaidoista johtuen muutettu kysymyslista

Toiminnan toteuttamistavat

- Onko päivän pituus sinulle sopiva?
- Onko mukavaa tulla päivätoimintaan?
- Onko päivätoiminnassa turvallista olla?
- Mikä on mukavinta/parasta päivätoiminnassa?
- Onko sinulla joskus tylsää päivätoiminnassa?
- Mitä et halua tehdä päivätoiminnassa?

Päivätoiminnan sisältö ja tavoitteiden toteuttaminen

- Tuntuuko sinusta, että jumpasta on apua jaksamaan arkena?
- Mitä ajattelet, kun tapaavat muita kavereita ja saat viittoja?
- Saatko riittävästi tietoja uusista asioista?
- Saako päivätoiminta sinua piristymään?

Yhteistyö henkilökunnan kanssa

- Jos tarvitset apua, saatko apua ohjaajilta?
- Ovatko ohjaajat ystävällisiä?
- Ymmärtävätkö ohjaajat sinua?
- Ymmärrätkö, mitä ohjaajat viittovat?

Osallistumismahdollisuudet

- Saatko päättää, mitä teet tänään päivätoiminnassa?
- Kysytäänkö sinulta, mitä haluat tehdä päivätoiminnassa?
- Kuuntelevatko ohjaajat sinun ajatuksiasi?

Tiedotus toiminnasta

- Saat joka kuukausi ohjelmapaperin. Mitä ajattelet siitä?
- Tiedätkö, mitä teet täällä tänään?
- Tiedätkö etukäteen, kuka on ohjaajana päivätoiminnassa?

Teemoittelut

Pelkistetyt ilmaukset	Alakäsitteet	Yläkäsitteet	Pääluokka
<p>Ihan hyvät paikat</p> <p>Talvella liukastumisvaara ulko-ovien edustalla</p> <p>'Kynnykset ovat vaikeita</p> <p>En näe, kun valaistus häikäisee</p> <p>Kuljettavat ovat ystävällisiä ja mukavia</p> <p>Piti maksaa itse taksin Ainolaan kuljetuspalvelun myöhästyessä</p> <p>Luottamus ohjaajiin tapaturmien sattuessa</p> <p>Päivän lopetus kahviin on sopiva</p> <p>Olisi mukavaa jäädä kello neljään asti</p> <p>Tuntuu hyvältä tulla tänne. Tärkeää tavata muita pysyäkseen pirtteänä.</p> <p>Ei tarvitse jäädä yksin</p> <p>Kotona tylsistyy ja vanhenee, päivätoiminnassa nuortuu</p> <p>Säännöllinen valmistautuminen tiistai-iltais</p> <p>Tuntuu ikävältä erota toisista päivän jälkeen</p> <p>Kaupaus tovereihin päivän päättyessä</p>	<p>Päivätoimintatilojen arviointi</p> <p>Kuljetuspalvelut</p> <p>Yleinen turvallisuudentunne</p> <p>Päivätoimintapäivän pituus</p> <p>Päivätoimintaan osallistumisen motiivit</p> <p>tuo rytmin elämään</p> <p>Apeuden tunteet</p>	<p>Fyysinen esteettömyys</p> <p>Sosiaalinen esteettömyys</p>	<p>Päivätoiminnan puitteet</p>

<p>Ei koskaan kerro toiveitaan, on tyytyväinen kaikkeen</p> <p>Tieto ohjelman sisällöstä riittää</p> <p>Kertonut toiveistaan, mutta niitä ei kuunneltu</p> <p>Ei uskalla kertoa palautteita ohjaajien reaktion pelossa</p> <p>Tieto päivätoimintapäivän sisällöstä ohjelmapaperin avulla riittää</p> <p>Ohjaajat viittovat hyvin, mutta liian nopeasti pienellä huuliolla</p> <p>Ovat ystävällisiä, sydämellisiä ja mukavia</p> <p>Häntä ymmärretään</p> <p>Minua ymmärretään</p> <p>Ohjaajat olivat aina valmiita auttamaan, kun ehtivät</p> <p>Ohjelma on vaihteleva</p> <p>Tärkeintä on tavata muita ja saada viittoa vapaasti</p> <p>Ei halua lapsellisia leikkejä</p> <p>Vaihtelun kaipaus retkien muodossa</p> <p>Kuntoilu vahvistaa muutaman minuutin jumppa on riittävä</p>	<p>Osallistuminen ja vaikuttaminen päivätoiminnan sisältöön</p> <p>Toiveita ei kuunneltu</p> <p>Palautteiden antamisen vaikeus</p> <p>Tieto päivän sisällöstä</p> <p>Ohjaajien viittomakielentaito</p> <p>Ohjaajien ja asiakkaiden keskinäiset vuorovaikutussuhteet</p> <p>Ajatukset päivätoiminnan ohjelmasta</p> <p>Vanhuksille sopivia ohjelmia toivotaan</p> <p>Liikunta on hyväksi</p>	<p>Ohjaajien ammattitaito</p> <p>Päivätoiminnan ohjelman sisältö</p> <p>Fyysinen toimintakyky</p>	<p>Kokonaisvaltaisen toimintakyvyn ylläpito</p>
---	---	---	---

<p>Aktivoi kesken päivätoimintapäivän</p> <p>Muutaman minuutin jumppa on riittävää</p> <p>Motivoi harrastamaan liikuntaa kotonakin</p> <p>On mukavaa tavata muita, muuten elämässä ei ole mitään</p> <p>Sivusta seuraan muiden viittomista, siihen olen tyytyväinen</p> <p>Päivätoiminta ainoa paikka, missä tavata muita viittomakielisiä</p> <p>Helppous saada yhteyden muihin</p> <p>Ilman päivätoimintaa vanhuudesta tulisi tylsää ja tuntuisi pahalta</p> <p>Päivän jälkeen hyvä mieli, ja jotain jota muistella kotona</p> <p>Ohjaajat viittoneet paljon kuurojen asioista, mutteivat paljon maailman asioista</p> <p>Saan tietoa, miten syödä ja nukkua oikein. Myös vitamiineista</p> <p>Joku vanhuspalveluista tulikin kanssa tulin tänne kertomaan</p> <p>En pysty lukemaan lehtiä enkä katselemaan televisiota. Haluan tietää kaikesta Ainolassa</p>	<p>Tukee liikunnan harrastusta kotonakin</p> <p>Päivätoiminta tyydyttää sosiaalista tarvetta</p> <p>Hiljaista tarkkailijaakin ryhmässä olo tyydyttää sosiaalista tarvetta</p> <p>Päivätoiminnan vaikutus mielenterveyteen</p> <p>Tietoja kuurojen asioista, mutta uutisista liian vähän</p> <p>Saa tietoja oman hyvinvointinsa huolehtimisesta</p> <p>Halu tietää lisää vanhuspalveluista</p> <p>Heikkonäköisille viittotujen tiedotusten merkitys on suuri</p>	<p>Sosiaalinen toimintakyky</p> <p>Psyykkinen toimintakyky</p> <p>Viitottujen uutisten ja tiedotusten merkitys</p>	<p>Tiedonsaanti viittomakielellä</p>
---	---	--	--------------------------------------

