

”MIKÄ AASI?”
KOHTI KOMMUNIKAATION
KEHITTÄMISSUUNNITELMAA

Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käynnistyminen
Kihmulan palvelukodissa ohjaajien kokemana

Minna Vainikainen
Opinnäytetyö, syksy 2015
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Pieksämäki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

Alussa vasta

*Kuuntelen sinua, ymmärtää yritän,
vaikken aina huomaa, silti välitän.
Sanojen puutteessa, luotetaan hetkeen,
pienin askelin, parhaani teen.
En luovuta varmasti, vaikken heti hoksaa,
kysyn ehkä uudelleen, yritä jaksaa.
Haluan tietää unelmista, haaveista,
iloista, suruista, vain sinun tuntemista.
Yhdessä etsitään yhteinen kieli,
selvitetään tavallamme, millainen on mieli.
Kuvilla, sanoilla, ilmeillä tai eleillä,
rakennetaan sinulle, sinun oma elämä.*

(Kirsi Vartiainen 2014)

TIIVISTELMÄ

Vainikainen, Minna. ”Mikä Aasi?” Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käynnistyminen Kihmulan palvelukodissa ohjaajien kokemana. Kohti kommunikaation kehittämissuunnitelmaa. *Diak Pieksämäki*, syksy 2015, 91 s., 3 liitettä.

Diakonia ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää ohjaajien kokemuksia puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytöstä ja niihin liittyvistä haasteista kehitysvammaisten palvelukodin arjessa. Toisena tavoitteena oli tehdä palvelukodille kommunikaation kehittämissuunnitelma. Tutkimus tehtiin Vaalijalan kuntayhtymän Kihmulan palvelukodissa Siilinjärvellä haastatteleamalla ohjaajia.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroitu aineisto analysoitiin teemoittelemalla. Tutkimuksesta nousseiden tulosten pohjalta tehtiin kommunikaation kehittämissuunnitelma.

Tutkimuksen keskeisinä tuloksina esiin nousivat jatkuvan perehdyttämisen tärkeys ja henkilökunnan osaaminen puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä sekä kommunikoinnin apuvälineistä. Palvelukodin ohjaajien osaaminen edistää merkittävästi toiminnan alkuvaiheessa puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöä arjessa. Vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttö vaikuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja osallisuuteen. Merkittävänä haasteena palvelukotiympäristössä kommunikoinnin tukemiselle koettiin ajankäyttö ja kaikkien ohjaajien sitoutuminen kommunikoinnin tukemiseen.

Avainsanat: Puhetta tukeva ja korvaava kommunikaatio, AAC, vuorovaikutus, kommunikointi, kommunikaatio, kehitysvammaiset, kehitysvammaisuus, kvalitatiivinen tutkimus, teemahaastattelu.

ABSTRACT

Vainikainen, Minna. "Mikä Aasi?" Counsellors' experiences of starting up augmentative and alternative communication methods in the Kihmula housing service centre. Towards a communication development plan. 91 pages, 3 appendices.

Language: Finnish. Pieksämäki, Autumn 2015.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of social services.

The aim of this thesis was to study the counsellors' experiences of using Augmentative and Alternative Communication and the daily challenges related to them in the housing service centre for the disabled. Another objective was to compile a communication development plan based on the study results. The study was made by interviewing counsellors in the Kihmula housing centre in Siilinjärvi, which is part of Vaalijala federation of municipalities.

The study was made as qualitative research. The study method used was the theme interview. The interviews were carried out individually. The interviews were recorded and transcribed and the transcribed interviews were analyzed by theming. A communication development plan was made on the basis of the results.

The main results of the study were the importance of continuous training and counsellors' know-how of Augmentative and Alternative Communication and aids of communication. Counsellors' professional skills promote significantly the daily use of Augmentative and Alternative Communication methods at the initial stage of operation. It affects the client's self-determination and inclusion. The biggest challenges in the housing service centre were time management and counsellors' commitment to supporting communication.

Key words: Augmentative and alternative communication, AAC, interaction, communication, people with a disability, mental retardation qualitative

SISÄLLYS

1	KOMMUNIKAATIO – MAHDOLLISUUS VAI HAASTE VAMMAISTYÖSSÄ? ..	7
2	TAVOITTEET	9
3	TYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT.....	10
3.1	Kehitysvammaisuus.....	10
3.2	Vuorovaikutus ja sen kehittyminen	12
3.3	Kommunikointi	14
3.4	Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät eli AAC	15
3.4.1	Ei avusteiset AAC -menetelmät	15
3.4.2	Avusteiset AAC -menetelmät	16
4	KIHMULAN PALVELUKOTI	19
5	TUTKIMUSPROSESSI – SUUNNITELMASTA TOTEUTUKSEEN	22
5.1	Suunnitelma.....	22
5.2	Haastattelut ja aineistojen käsittely	24
5.3	Kommunikaation kehittämissuunnitelma.....	27
5.4	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	30
6	TUTKIMUSTULOKSET	32
6.1	Taustatiedot	32
6.2	Kommunikoinnin perehdytys Kihmulassa	34
6.3	Kommunikoinnin haasteet.....	35
6.4	Kommunikointia edistävät tekijät.....	39
6.5	Koulutustarpeet	41
7	TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	43
7.1.	Perehdytyksen ja osaamisen merkitys kommunikointimenetelmien käytölle.....	43
7.2	Kohti toimivaa kommunikointia	45
7.3	Tulosten sovellettavuus muiden yksiköiden aloitusvaiheeseen	48
8	POHDINTA	50
8.1	Eettisyys	50
8.2	Jatkotutkimusmahdollisuudet	51
8.3	Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu	52
	LÄHTEET.....	56

LIITTEET	60
LIITE 1: Teemahaastattelurunko.....	60
LIITE 2: Haastattelulupa	61
LIITE 3: Kommunikaaion kehittämissuunnitelma.....	62

1 KOMMUNIKAATIO – MAHDOLLISUUS VAI HAASTE VAMMAISTYÖSSÄ?

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi on hyvin laaja käsite. Se sisältää erilaisia menetelmiä, apuvälineitä ja paljon termejä, jotka ovat osin vierasperäisiä. Asiakasasioiden perehdytyksessä mainittu AACi-kansio muuntui työntyöntekijän suussa aasiksi. Kommentti kuvasti mielestäni hyvin lähtötilannetta. Miten uuden edessä palvelukodin aloitusvaiheessa olimme. Kaikilla ohjaajilla oli omat vahvuutensa ja kehittämiskohteensa.

Kommunikaation osa-alue on keskeinen osa kehitysvammatyötä. Lähes poikkeuksetta kehitysvammoihin liittyy kommunikoinnin pulmia. Ne voivat esiintyä puheen tuottamisessa ja/tai ymmärtämisessä. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät tarkoittavat kehitysvammaiselle asiakkaalle mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omaan elämäänsä ja yhteiskuntaan. Kehitysvammaisen henkilön kyky tuottaa tai/ja ymmärtää puhetta voi olla puutteellinen, jolloin puhetta tukevilla ja korvaavilla kommunikointimenetelmillä voidaan edistää hänen osallisuuttaan.

Toimiva kommunikointimenetelmä on yksi tärkeimpiä seikkoja kehitysvammaisen asiakkaan täysivaltaisuuden tukemisessa. Se antaa mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Nämä seikat nousevat esiin myös Suomen vammaispoliittisesta ohjelmasta vuosille 2010–2015. Se sitoo kuntia ja yhteiskuntaa vammaisten henkilöiden osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tukemisessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 29–32, 48, 55–57, 59). Vaalijalan kuntayhtymän arvoissa on nostettu esiin jokaisen asiakkaan oikeus toimivaan kommunikointiin (Vaalijalan kuntayhtymä 2014, 8). Kommunikoinnin kehittäminen on nostettu myös Kihmulan palvelukodin kehittämiskohteeksi vuodelle 2015. Itsemääräämisoikeuslain valmistelu sekä YK:n vammaisopimuksen tuleva ratifiointi ovat myös kommunikaation kehittämisajatukseni taustalla (Sosiaali ja terveysministeriö 2015; Suomen YK liitto 2012; Lehtinen 2014). Näillä perusteilla valitsin kommunikoinnin tutkimisen ja kehittämisen opinnäytetyöni aiheeksi.

Palvelukodin perustamisvaiheessa suuri joukko ihmisiä kohtaa toisensa. 15 asukkaan palvelukodissa ohjaajia on noin kymmenen, lisäksi ovat asukkaiden läheiset ja yhteistyötahot. Asukkaat muuttavat yhtä aikaa, jolloin henkilökunnan pitäisi ennättää tutustua kaikkiin: toisiinsa, asukkaisiin, läheisiin ja yhteistyötahoihin. Kehitysvammaisilla henkilöillä on paljon erityistarpeita, joista henkilökunnan tulee huolehtia heti muuttohetkestä alkaen. Tästä syystä henkilökunnan perehdytys on erittäin tärkeää. Etusijalle nousee perustarpeista huolehtiminen. Kuten edellä mainittu, kommunikoinnin tukeminen on yksi kehitysvammaisen henkilön perustarpeista ja tästä syystä myös ohjaajien riittävä perehdytys kommunikaatioon ja sen tukemiseen on alusta asti tärkeää.

Opinnäytetyössäni tutkin Kihmulan palvelukodin ohjaajien kokemuksia puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien haasteista palvelukodin aloitusvaiheessa sekä kommunikoinnin kehittymistä. Tein tulosten perusteella Kihmulaan kommunikaation kehittämissuunnitelman, jossa on huomioitu yleisesti kommunikoinnin kehittäminen ja asiakaskohtaiset suunnitelmat.

2 TAVOITTEET

Opinnäytetyöni tavoitteet ovat:

1. Kartoittaa ohjaajien kokemuksia Kihmulan palvelukodilla puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytöstä palvelukodin arjessa.
2. Laatia kommunikaation kehittämissuunnitelma Kihmulan palvelukodille.

Pidemmän aikavälin tavoitteena on kehittää Kihmulan palvelukodin myönteistä kommunikointi-ilmapiiriä. Toinen pidemmän aikavälin tavoite on lisätä puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöä palvelukodin arjessa. Näiden tavoitteiden toteutuminen tukee myös asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Tutkimuksessani esiin nousseita tuloksia voidaan käyttää myös Vaalijalan kuntayhtymän uuden yksikön toiminnan aloituksessa henkilökunnan perehdytystä ja koulutusta suunniteltaessa.

3 TYÖN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tutkimukseni aihe nousi esiin keskustelussa esimieheni kanssa. Arvioitaessa Kihmulan palvelukodin toiminnan aloitusvaihetta tuli esiin, että asiakkaiden kommunikoinnin tukeminen on ollut puutteellista. Kihmulaan ei ollut laadittu vielä kommunikaation kehittämissuunnitelmaan. Kommunikaation osa-alue on Kihmulassa ollut palvelukodin aloitusvaiheesta saakka vastuualueeni yhdessä toisen työntekijän kanssa. Opinnäytetyön teko- vaiheessa Kihmulaan oli perustettu kommunikaatiotiimi, johon kuuluu kolme ohjaajaa. Koen itse asiakkaiden kommunikoinnin mahdollistamisen hyvin tärkeäksi osaksi kehitysvammaisten henkilöiden arkea.

Opinnäytetyössäni käsittelen eri tavoin kehitysvammaisten ja autististen henkilöiden kommunikointia ja sen tukemista Kihmulan palvelukodissa. Teoreettisena pohjana tutkin kehitysvammaisuutta, vuorovaikutusta, kommunikointia, puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia sekä Kihmulan palvelukodin asiakaskunnan eri vammausryhmiä. Tarkastelen vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin teoriaa normaalin ja poikkeavan kehityksen näkökulmista.

3.1 Kehitysvammaisuus

Kehitysvammaisuutta määritellään eri tavoin, riippuen tarkastelukulmasta. Maailman terveysjärjestön WHO:n ICD-10-tautiluokitukseen perustuva määritelmä:

Älyllinen kehitysvammaisuus on tila, jossa mielen kehitys on estynyt tai epätäydellinen. Heikosti kehittyneitä ovat erityisesti kehitysiässä ilmaantuvat taidot eli yleiseen älykkyystasoon vaikuttavat älylliset, kielelliset, motoriset ja sosiaaliset kyvyt. Älylliseen kehitysvammaisuuteen saattaa liittyä tai olla liittymättä mitä tahansa muita henkisiä tai ruumiillisia häiriöitä. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 16.)

Kehitysvammaisuus jaotellaan lievään (ÄO 50–69), keskivaikeaan (ÄO 35–49), vaikeaan (ÄO 20–34) ja syvään (ÄO <20) kehitysvammaan älykkyysosamäärän perusteella. Älyllisen kehitysvammaisuuden astetta tutkitaan älykkyystesteillä sekä erilaisilla sosiaaliseen

ympäristöön sopeutumisen mittaamiseen soveltuvilla mittareilla. (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu a i.a.; Kaski ym. 2009, 17–18.)

Laissa kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519) 1§:ssä kehitysvammaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka ”kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynäisen tai kehitysiässä saadun sairauden, vian tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluksia”. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977, 1§).

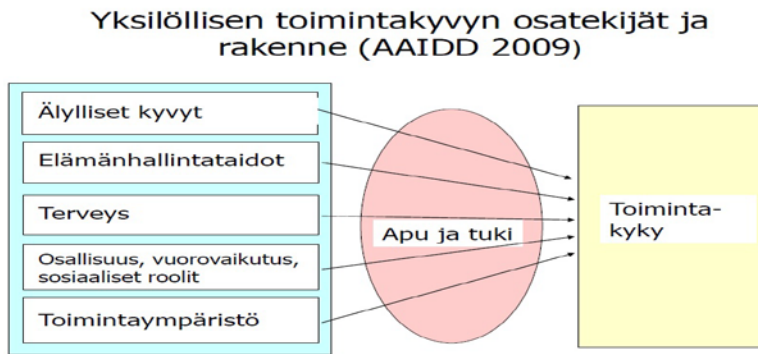
Suomi on ratifioinut YK:n vammaissopimuksen 2015. Sen ensimmäisen artiklan mukainen määritelmä vammaisuudesta on:

Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, jonka vuorovaikutus erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.

(Suomen YK liitto 2012.)

Vammaisuutta voidaan lähestyä myös toimintakyvyn näkökulmasta. Toimintakykyyn vaikuttavat fyysiset ominaisuudet, suorituskyky, henkiset voimavarat sekä sosiaaliset suhteet ja roolit. Toimintakyky käsitteenä kuvaa yksilön kykyjä, tunteita, tarpeita ja pyrkimyksiä suhteessa fyysisiin ja sosiaalisiin olosuhteisiin, odotuksiin ja vaatimuksiin. Älyllinen kehitysvammaisuus vaikuttaa yksilön mahdollisuuksiin toimintakyvyn kehittymisen kannalta. Itsemääräämisoikeuden tukeminen ja täysipainoisen ihmisyyden tukeminen vaikuttavat merkittävästi kehitysvammaisen ihmisen toimintakykyyn. (Seppälä i.a.; Kaski ym. 2009, 17.)

AAIDD, eli American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, määrittelee kehitysvammaisuuden alle 18 vuotiaana alkaneeksi laaja-alaiseksi toimintakyvyn rajoittuneisuudeksi. Sille ominaisia piirteitä ovat älyllisen toimintakyvyn ja elämänhallinnan merkittävät rajoitukset käsitteellisissä, sosiaalisissa ja käytännön taidoissa. Sen määritelmän mukaan toimintakyvyn rajoituksia tarkastellaan ikää ja kulttuuritaustaa vasten. Arvioinnissa huomioidaan kielelliset, kulttuuriset sekä yksilölliset erot kommunikaatiossa, aisteissa ja motoriikassa. AAIDD:n määritelmä huomioi myös ihmisen vahvuudet. (Seppälä, Heikki i.a.; Kehitysvamma-alan verkkopalvelu c i.a.)



KUVIO 1: Yksilöllisen toimintakyvyn osatekijät (Seppälä, Heikki i.a.)

3.2 Vuorovaikutus ja sen kehittyminen

Vuorovaikutus on kaiken aikaa tapahtuvaa tiedostettua ja tiedostamatonta kanssakäymistä ympäristön ja toisten ihmisten kanssa (Launonen 2007, 17). Vuorovaikutustaidot alkavat kehittyä heti syntymän jälkeen. Vanhempien ja vauvan välille muodostuu kiintymyssuhde, kun vanhemmat vastaavat vauvan tarpeisiin ensimmäisten päivien, viikkojen ja kuukausien aikana. Tämä kiintymyssuhde mahdollistaa sosiaalisen kehityksen rakentumisen ja vuorovaikutustaitojen myönteisen kehityksen. Puhutaan varhaisesta vuorovaikutuksesta. (Launonen 2013; Huuhtanen 2011, 12–13; Överlund 2006, 26–27.)

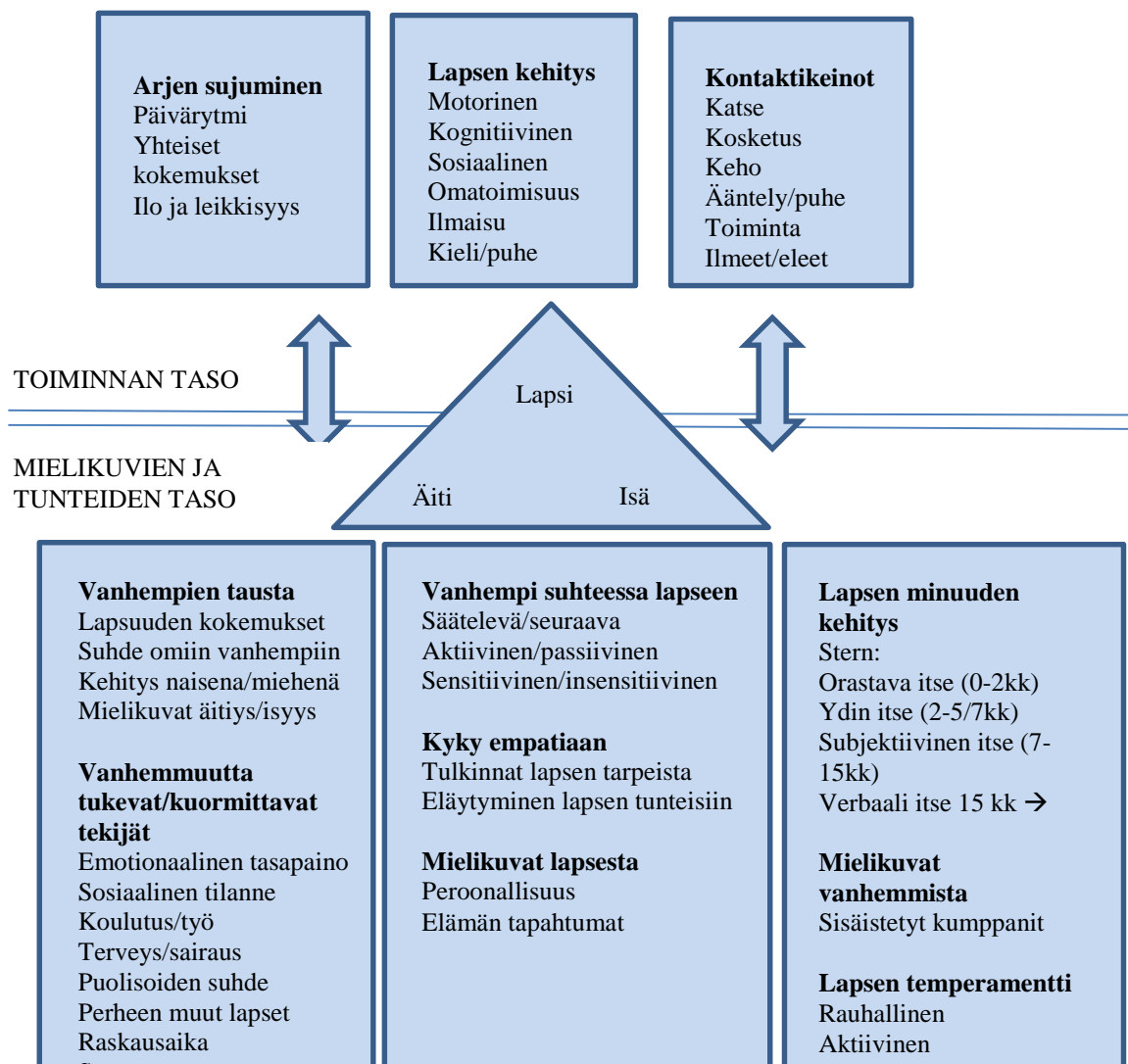
Johanna Överlund (2006) kuvaa lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta toiminnan ja tunteiden tasolla (KUVIO 2). *Toimintataso* kuvaa vuorovaikutuksen tapahtumia katseen, kosketuksen, toiminnan, äänen tai puheen avulla. Alkuun se on katsekontaktin hakemista, sylissä pitämistä ja fyysisiin tarpeisiin vastaamista. Vuorovaikutus on vanhemman ja vauvan välistä yksipuoleista keskustelua, jolla vanhempi vahvistaa vauvan antamia viestejä. Seuraavaksi vauva oppii tuottamaan hymyä, ilmeitä, eleitä ja myöhemmin jokeltelua, jotka mahdollistavat vastavuoroisuuden kehittymisen. (Överlund 2006, 22–23, 28.)

Vuorovaikutuksen kehittymiseen vaikuttaa hyvin vahvasti lapsen ja hänen ympäristöjensä vuorovaikutus. Haasteita voi tulla, jos lapsi välttelee katsekontaktia tai hänen non-verbaaliset vuorovaikutusaloitteet ovat vaikeita. Vuorovaikutuksen myönteisen kehitty-

misen tukemiseksi vanhempien on tällöin tehtävä enemmän vuorovaikutusaloitteita. Vanhempien taito reagoida ja vahvistaa lapsen luontaisia vuorovaikutusaloitteita tukee varhaisen vuorovaikutuksen kehittymistä. (Överlund 2006, 23–25, 29; Launonen 2007, 49.)

Mielikuvien ja tunteiden tasolla vaikuttavat vanhempien omat lapsuuden ja minuuden kokemukset ja niiden antamat valmiudet empaattiseen vuorovaikutukseen. Överlund (2006) tuo esille Sternin erottelun lapsen kehitysvaiheista (KUVIO 1). Siinä lapsen vuorovaikutuksen tasot on jaettu orastavaan, ydin itseen, subjektiivisen itseen ja verbaaliin itseen. Tasoilla kuvataan lapsen kehitysvaiheita ja kykyä kehittyä ja havainnoida omasta fyysisten tarpeiden tyydyttämisen vaiheesta kohti verbaalisen ilmaisun vaihetta. (Överlund 2006, 25–26.)

Kuviossa 2 Överlund (2006) kuvaa vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen toiminnan ja mielikuvan tasojen suhdetta toisiinsa.



KUVIO 2: Vuorovaikutuksen tasot
(Överlund 2006, 22.)

3.3 Kommunikointi

Kommunikointi on tietoista vuorovaikutusta, joka kehittyy vuorovaikutustilanteiden kautta oppimalla. Se on viestintää kahden tai useamman henkilön välillä. Kehitysvammaisen kommunikointiin liittyy usein erityispiirteitä ja kommunikoinnin sujumiseksi voidaan tarvita tukea sekä apuvälineitä. Tästä syystä on tärkeää tunnistaa kommunikoinnin kehittymiseen liittyviä riski- ja edistäviä tekijöitä. Kommunikointiin vaaditaan keskinäinen ymmärrys, mahdollisuus aloittaa tai lopettaa keskustelu sekä osallistua siihen tasavertaisesti. Puheilmaisuus ei ole välttämätöntä toimivalle kommunikoinnille. (Launonen 2013; HUUHTANEN 2011, 13–14; Överlund 2006, 20, 26–29.)

Kommunikointi on toimintakyvyn keskeisin osa-alue. Kyky kommunikoida alentaa merkittävästi syrjäytymisriskiä. Maailman terveysjärjestön WHO:n määritelmä kommunikoinnista toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisessä luokituksessa (ICF):

Kommunikointi on kielellä, merkeillä tai symboleilla viestimistä mukaan lukien viestien ymmärtäminen ja tuottaminen, keskustelun jatkaminen sekä kommunikointilaitteiden ja -tekniikoiden käyttäminen.

(Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2014.)

Kommunikoinnin kehitysvaiheisiin kuuluvat esikielellinen, kielellinen ja puhekommunikointi. Kehitys etenee normaalitilanteessa spiraalimaisesti, jolloin välillä palataan edelliseen vaiheeseen, että päästään kehityksessä eteenpäin. Kommunikoinnin oppiminen on yksilöllinen prosessi. Se edellyttää muun muassa kognitiivisia, motorisia ja sosiaalisia taitoja sekä hahmottamiskykyä ja aistisäätelyä. Vammaisella henkilöllä riskit puheenkehityksen ongelmiin ovat suuret, sillä heillä on toimintakyvyn eri osa-alueilla rajoitteita vammastaan johtuen. Puheenkehityksen haasteisiin pyritään vastaamaan varhaisella kuntoutuksella, yleensä puheterapialla. Kuntouttavien toimenpiteiden tavoitteena on löytää keinot tasavertaisen vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin mahdollistamiseksi. (Launonen 2012; Launonen 2013; HUUHTANEN 2011, 13, 19–20.)

Vaikeimmin vammaisten henkilöiden vuorovaikutus ei välttämättä edisty tietoisesta kommunikoinnin tasolle, vaan kommunikointi tapahtuu läpi elämän esikielellisillä menetel-

millä. Heidän kohdallaan lähityöntekijän tai läheisen henkilön rooli vuorovaikutuksen tukemisessa on merkittävä. Vaikeasti vammaisen henkilön kohdalla aistien hyödyntäminen vuorovaikutustilanteissa on tärkeää. Myös non-verbaalisten viestien tulkinta ja viesteihin vastaaminen edistävät vaikeimmin vammaisten vuorovaikutusta. (Huuhtanen 2011, 13; Launonen 2012.)

3.4 Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät eli AAC

Puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi eli AAC (Augmentative and alternative communication) tarkoittaa puhutun kielen tukemista, täydentämistä ja korvaamista (Lonce 2014, 9; von Tetzchner & Martinsen 1999, 20). AAC menetelmiä käytetään, kun henkilön puheilmaisuus on puutteellista ja se estää tai vaikeuttaa viestintää ihmisten välillä. Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttö edistää myös non-verbaalista viestintää, puheen kehitystä sekä kommunikointia puhehäiriöisen tai -vammaisen henkilön kohdalla. (Huuhtanen 2011, 15.)

Jokaisella ihmisellä on subjektiivinen oikeus kommunikointiin. Tästä oikeudesta on säädetty ihmisoikeuksien yleismaailmallisessa julistuksessa, Euroopan ihmisoikeusjulistuksessa, Suomen perustuslaissa sekä yhdenvertaisuuslaissa. Se on kirjattu myös YK:n vammaisopimuksen 21 artiklaan henkilön oikeudesta vuorovaikutukseen. Siihen on kirjattu vammaisen henkilön oikeus käyttää puhetta tukevaa- ja korvaavaa kommunikointimenetelmää, viittomakieltä, pistekirjoitusta sekä muita nimeämättömiä viestintäkeinoja-, tapoja- ja muotoja (Suomen YK liitto 2012; Ala-Kihniä 2012).

3.4.1 Ei avusteiset AAC -menetelmät

Ei avusteiset menetelmillä tarkoitetaan ihmisen itsensä tuottamia signaaleja, joissa ei käytetä apuvälineitä. Näitä ovat esimerkiksi *puhe, eleet, viittomat, tunne- ja tahtoilmaisuus, toiminta- ja kehonviestit*. (Lonce 2014, 4; Huuhtanen 2011, 15.) *Eleilmaisuus* on ympäristöstä opittu, ihmiselle luontainen tapa itsensä ilmaisuun. Eleet kertovat usein enemmän kuin sanat eikä kehonkieli myöskään valehtelee. Eleikielen kommunikatiivinen

merkitys on tärkeää ymmärtää. Vaikeimmin vammaisten henkilöiden kommunikoinnissa ohjaajan tulkinta nousee suurempaan rooliin kuin muilla. Ilmeiden ja eleiden tulkinta sekä katseen ja kehonkielen tulkinta voivat olla ainut keino osallistua keskusteluun. Eleet, ilmeet, katse, osoittaminen tai kehonkieli voi olla jollekin henkilölle pääasiallinen kommunikointikeino, toiselle se on osa laajempaa kokonaisuutta. (Huuhtanen 2011, 15, 27.)

Tukiviittomat ovat vanhin puhetta tukeva ja korvaava kommunikointimenetelmä Suomessa. Eleet, ilmeet ja kehonkieli tehostavat viestintää. Tukiviittomia käytetään puheen tukena, jolloin viitotaan tärkeimpiä sanoja. Tukiviittomista on aiemmin käytetty nimityksiä puhetta vahvistavat viittomat, selkoviittomat ja avainviittomat. Kaisa Launosen (1998) tekemän tutkimuksen perusteella jo pienet lapset hyötyvät tukiviittomien käytöstä puheen ja kommunikaation kehittymisessä. Tukiviittomien käyttö yleensä rauhoittaa puhehtia ja selkiyttää puhetta. Tästä syystä tukiviittomien katsotaan lisäävän kommunikaatiota puhehäiriöisillä ja -vammaisilla henkilöillä. (Huuhtanen 2011, 27–29.)

3.4.2 Avusteiset AAC -menetelmät

Avusteisella kommunikoinnilla tarkoitetaan sellaisia menetelmiä, joissa ihminen käyttää erilaisia *apuvälineitä tai grafiikkaa*. Henkilöt, jotka eivät suostu tai kykene tukiviittomien käyttöön, voivat käyttää kommunikoinnissaan esineitä ja graafisia merkkejä, kuten *erilaisia kuvia, bliss-symboleita, kirjoitettuja sanoja ja pictogrammeja*. Graafinen kommunikointi hyödyntää ihmisen visuaalista kykyä. Kuvia käytetään arjessa tukena myös sellaisilla henkilöillä, jotka kykenevät ymmärtämään ja tuottamaan puhetta. Tällöin puhutaan tilanteiden ja toiminnan jäsentämisestä ja hahmottamisesta. Graafisessa kommunikoinnissa hyödynnetään myös sanoja sekä sanatonta viestintää. Tärkeää on rohkaista asiakasta ja ympäristöä käyttämään mahdollisimman monipuolisesti erilaisia kommunikointimenetelmiä. (Huuhtanen 2011, 15, 49; Heister Trygg, 2005, 27.)

Esinekommunikointia käytetään syvästi kehitysvammaisten tai aistivammaisten henkilöiden kanssa. Esineitä eli symboleita käytetään jäsentämään aikaa tai tekemisiä, mutta sen avulla on myös mahdollista harjoitella vastavuoroisuutta. Esinekommunikaatio on Suomessa vähän käytetty. (Heister Trygg 2005, 27, 64–65.)

Kuvakommunikointi, eli kuvien osoittaminen, on ihmiselle luontainen tapa kommunikoida. Kuvilla voidaan helpottaa ympäristön hallintaa. Kuvia voidaan käyttää valintojen tekemiseen ja niillä voi viestiä yksittäisillä sanoilla tai lausetasoisesti. Kuvakommunikointi on monikäyttöinen, sillä sen avulla ihminen voi kommunikoida toisen kanssa ilman, että vastapuolen tarvitsee opetella erityisiä taitoja. Riittää että keskustelukumppani osaa tulkita näytettyjä kuvia sekä näyttää itse sanomansa kuvista. Kuvia on helppo muokata käyttäjänsä mukaan. Ohjaajan kommunikoidessa asiakkaan kanssa ohjaaja mallittaa kansion käyttöä asiakkaalle sekä puhuu asiakkaan näyttämät asiat ääneen. (Huuhtanen 2011, 49–50, 52, 58–59.)

Kommunikointikansioita on erilaisia, mutta AACi ehkä Suomessa tunnetuin. Kommunikointikansion avulla käyttäjä voi korvata, täydentää tai selkiyttää puheilmiasua. Kansion tarkoituksena on lisätä kommunikoinnin aloitteellisuutta, itsenäisyyttä ja tehokkuutta. Kansio valitaan yhteistyössä puheterapeutin kanssa. Esimerkiksi AACi kansioita on valmistettu kolmella eri kuvakoolla. Kansioden sisältö on vakioitu, mutta sisältöä voi muokata yksilöllisesti Board Maker ohjelmalla. (Ruskeasuon koulu a, i.a; Ruskeasuon koulu c i.a.) Kehitysvammaliiton Tikoteekin kansioita ovat Sanoma-, Alku- ja Polku-kommunikointikansiot (Tikoteekki i.a.).

Australialainen puheterapeutti Gayle Porterin CP- ja monivammaisille lapsille kehittämä PODD-kansio (Pragmatic, Organisation Dynamic Display) on suomalaisen AACi *kansion* perusta. Vuonna 2002 Porter luennoi Tanskassa ISAAC:N (International Society for Augmentative and Alternative Communication) koferenssissa, jossa mukana olleet suomalaiset toivat ajatukset ja mallit tauluista rakentuvasta kansiosta Suomeen. Suomessa Ruskeasuon koulu, kehitysvammaliiton Tikoteekki, HUS:n apuvälinekeskus ja HUS:n puhe- ja äänihäiriöpoliklinikka kehittävät aktiivisesti laajaa kommunikointikansiota. (Papunet i.a.; Ruskeasuon koulu b i.a.)

Tekniset apuvälineet ovat yleisiä vammaisten henkilöiden kommunikoinnin tukemisessa. Teknisten apuvälineiden käyttömahdollisuudet ovat riippuvaisia asiakkaan kommunikointiin vaikuttavista taidoista. Yksinkertaisimmillaan painiketta painamalla henkilö voi toistaa avustajan äänittämän viestin. Laite voi olla tarkoitettu yhden tai useamman viestin välittämiseen. Viestin välittämisen lisäksi painikkeita voidaan käyttää valintojen tekemiseen. Monimutkaisempaa on käyttää esimerkiksi erilaisia näppäimistöjä, joilla asiakas voi

kirjoitta tekstiä ja laite toistaa sen puheena. Puheviestien sisältö on yksilöllistä ja nauhoitus tapahtuu aina minä-muodossa. (Ylätupa, HUUHTANEN, OHTONEN & ROISKO 2012, 85–87.)

Tietokoneavusteinen kommunikointi tarkoittaa yleensä kommunikointi- ja puhesynteesiohjelman yhdistelmää. Tietokone voi olla kommunikoinnin lisäksi ympäristönhallinnan ja sähköisen viestinsiirron väline. Tietokoneavusteinen kommunikointi vaatii käyttäjältään kykyä hallita ja käyttää ohjelmaa. Se tarjoaa asiakkaalle yksilöllisesti muokatut, erityyppisiä monipuoliset kommunikointi ja viestitys mahdollisuudet. Tietoteknisen kommunikointivälineen rinnalle asiakas tarvitsee aina kommunikaatiokansion sekä mahdollisesti kommunikointilaitteen. Suomessa kehitetty TAIKE-taulusto toimii Windows käyttöjärjestelmällä varustetuissa laitteissa. TAIKE-tauluston etu moneen muuhun kommunikointiohjelmaan verrattuna on sen taivutus ominaisuus. TAIKE siis tuottaa suomenkielistä kieliopillisesti taivutettua puhetta koneäänellä. (Ylätupa ym. 2012, 87–88.)

4 KIHMULAN PALVELUKOTI

Yhteistyötahona opinnäytetyössäni toimii Vaalijalan kuntayhtymän Kihmulan palvelukoti Siilinjärvellä. Hyöty opinnäytetyöstä tulee Kihmulan palvelukodin asukkaille sekä työvälineeksi henkilökunnalle kommunikoinnin osa-alueen kehittämiseksi. Tutkimuksesta nousevia tuloksia voidaan käyttää myös Vaalijalan kuntayhtymän uusien yksiköiden perustamisvaiheessa työntekijöiden perehdytystä ja alkuvaiheen koulutuksia suunniteltaessa.

Kihmulan palvelukoti (myöhemmin Kihmula) on Vaalijalan kuntayhtymän vuonna 2014 avattu kehitysvammaisille tarkoitettu ympärivuorokautista autettua asumista tarjoava yksikkö Siilinjärvellä. Asukkaat asuvat omissa asunnoissaan, joissa on wc/suihkutilat. Lisäksi heillä on käytössään yhteiset sauna- ja kodinhoitotilat, takkatupa sekä keittiötilat. Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa Vaalijalan kuntayhtymään. Asumispalvelut järjestetään sosiaalihuoltolain, vammaispalvelulain ja kehitysvammalain perusteella. Kihmulassa toteutetaan kuntouttavaa työtettä ja noudatetaan yhteisohoidon periaatteita. Ydinajatuksiin Vaalijalan kuntayhtymällä kuuluvat ymmärtäminen ja vuorovaikutus, osaavuus ja vastuullisuus (Vaalijalan kuntayhtymä 2014).

Kihmulan vakituiseen henkilökuntaan kuuluu 12 ohjaajaa ja johtaja, joka osallistuu myös asiakastyöhön. Kihmulan palvelukodissa asuu 15 asiakasta. He asuvat viiden hengen ryhmäkodeissa. Ryhmäkotien asiakkaat on jaettu heidän vammansa, ikänsä ja hoidollisuutensa huomioiden. Asiakkailta on erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä ja he käyttävät erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä. Kolmella (3) asiakkaalla on käytössä tablettitietokone, kolmella (3) AACi kansio, viidellä (5) käytetään kuvitettua päiväjärjestystä, yhdellä (1) asiakkaalla viittomat ovat pääasiallinen kommunikointimenetelmä, yhdeksälle (9) asiakkaalle käytetään tukiviittomia puheen tukena ja lisäksi muutamilla asiakkailla käytetään yksittäisiä kuvia, kyllä ja ei kortteja sekä erilaisia Board Maker-ohjelmalla valmistettuja toimintatauluja. Vaikeimmin vammaisilla henkilöillä kommunikointimenetelmänä ovat eleet ja ilmeet, joita ohjaaja havainnoi sekä kommunikointipainike, jolla asiakkaan viesti siirtyy toimintakeskuksen/kodin/vanhempien välillä.

Kuvakommunikointi PCS kuvamateriaalilla (Picture Communication Symbols) sekä valokuvilla, on paljon käytetty menetelmä Kihmulan palvelukodilla. Kihmulassa käytössä olevat kuvat tehdään pääasiassa Boardmaker 6 -ohjelmalla. Se tukee myös Kihmulassa asiakkailta käytössä olevien kuvakommunikoinnin apuvälineiden, kuten tabletti tietokoneiden ja AACi-kansioiden päivitystä. Tietokoneella käytettävä Boardmaker 6 on kuvaohjelma, joka on tarkoitettu PCS-kuvien valmistamiseen ja AACi-kansioiden päivittämiseen. Ohjelmistossa on tuhansia kuvia ja siihen voi liittää myös omia kuvia. Boardmaker 6 -kuvien lisäksi Kihmulassa käytetään paljon myös valokuvia. Myös valokuvat siirretään usein Boardmaker 6 -ohjelmaan, sillä se mahdollistaa kuvien nimeämisen, yhtenäisen ulkonäön ja koon asettamisen paremmin kuin suoratulostus.

Asiakkaiden diagnoosit vaihtelevat ja ne eivät varsinaisesti vaikuta opinnäytetyöni toteutukseen. Joihinkin oireyhtymiin liittyy tyypillisesti erilaisia haasteita kommunikoinnissa. Seuraavissa kappaleissa esittelen kommunikoinnin kannalta huomioitavia diagnooseja lyhyesti.

Downin oireyhtymä aiheutuu kromosomipoikkeavuudesta, jota kutsutaan myös trisomia 21:ksi. Downin tunnistaa usein vinoista silmäluomen poimuista, leveästi nenän selästä sekä ulostyöntävästä kielestä. Oireyhtymää sairastavilla on usein lyhyt kaula, leveä isovarpaanväli, yliliikkuvat nivelet, vain yksi kämmen poimu, lihas hypotonia ja rakenteellinen sydänvika. Down-lasten riski sairastua leukemiaan on terveitä lapsia suurempi. *Keskivaikea kehitysvammaisuus* kuuluu osana downin oireyhtymään. Kasvun häiriöt, ylipaino ja infektioherkkyys sekä *kuulovamma*, kaihi, kilpirauhasen vajaatoiminta, epilepsia ja dementia taipumus liittyvät oireyhtymään. (Duodecim 2014.)

Autismi on neurobiologinen kehityshäiriö, jossa aistien välittämä tieto ja tulkinta poikkeavat tavallisesta. *Autismin kirjon* käsitettä käytetään muun muassa autismista, Aspergerin oireyhtymästä, Rettin ja Touretten oireyhtymistä. Autismin kirjon haasteet liittyvät usein *kommunikointiin, sosiaalisiin suhteisiin, ympäristön hahmottamiseen, poikkeavaan aistitoimintaan sekä erilaiset käyttäytymisen pulmat*. Autismin kirjoon kuuluvia henkilöitä arvioidaan Suomessa olevan 40 000 – 50 000. (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu a i.a.)

CP-vamma (cerebral palsy) on sikiöaikana tai varhaislapsuudessa tapahtunut aivovaurio liikettä säätelevällä alueella. CP-vamma ei tarkoita kehitysvammaisuutta, mutta kehitysvammaisilla voi esiintyä CP-vammaa. Haasteet ovat *liikkumisen, asennon ylläpitämisen ja toiminnan vaikeuksia*. Liitännäisvammoina ovat usein aistitoimintojen poikkeavuudet, *kommunikointipulmat*, syömisongelmat, *älyllisen toiminnan poikkeavuudet* ja *toiminnallisen näönkäytön vaikeudet*, epilepsia, käyttäytymisen ongelmat sekä tukielinongelmat. (Kehitysvamma-alan verkkopalvelu b i.a.; Suomen CP-liitto ry. i.a.)

Tuberoosiskleroosi on vallitsevasti periytyvä oireyhtymä, joka johtuu geenivirheestä. Tauti aiheuttaa eri elinten hyvänlaatuisia kasvaimia häiriten elinten toimintaa. Kasvaimia voi esiintyä iholla, munuaisissa, sydämessä, keskushermostossa, keuhkoissa ja verkkokalvoilla. Tuberoosiskleroosin vaikeusaste vaihtelee suuresti ja se aiheuttaa usein *älyllistä kehitysvammaisuutta* ja hoitoresistenttiä epilepsiaa. *Kehitysvamma painottuu tyypillisimmin kielelliselle osa-alueelle* eikä se etene. Oireyhtymän vaihtelevan vaikeusasteen vuoksi kuntoutuksen tarve on hyvin yksilöllistä. (Arvio i.a.)

5 TUTKIMUSPROSESSI – SUUNNITELMASTA TOTEUTUKSEEN

5.1 Suunnitelma

Tutkimuksen toteuttaminen vaatii erilaisiin tutkimusmenetelmiin tutustumista. Tutkimusprosessiin kuuluvat keskeisesti tavoitteiden ja ongelman asettelun pohjalta tehtävä menetelmän valinta. Menetelmä sisältää tutkimusstrategian, aineistonhankinta menetelmän ja analyysimenetelmän. (Jyväskylän yliopisto i.a.)

Tein opinnäytetyöhöni tähtäävän suunnitelmani kirjallisena. Esitin sen omalle esimiehelleni sekä lähetin henkilöstöpäälliköllemme. Esitin suunnitelman myös opinnäytetyötä ohjaavalle opettajalle ja TUK 2 -kurssin pienryhmälle. Sain palautetta suunnitelmastani kaikilta tahoilta ja tein siihen pieniä muutoksia palautteen perusteella. Kirjallisen suunnitelman pohjalta varsinaisen opinnäytetyön aloittaminen oli selkeää.



KUVIO 3: Opinnäytetyön aikataulu

Yksi osa suunnitelmaa oli työskentelyn aikatauluttaminen. Ennalta tarkasti suunniteltu aikataulu ohjasi opinnäytetyöprosessin etenemistä Opinnäytetyön aikataulusta (KUVIO 3) näkyy, että opinnäytetyöprosessi on edennyt tasaisesti ja määrätietoisesti. Opinnäytetyön aikataulussa näkyy suunnitelman mukaiset ajankohdat, sekä mahdolliset poikkeamat niissä.

Kustannuksina tutkimuksesta tulee Kihmulan palvelukodille ohjaajien työajasta, sillä haastattelut tehdään heidän työaikanaan. Olen sopinut yksikön johtajan kanssa, että haastattelut voidaan toteuttaa työntekijöiden työaikana. Vaalijalan kuntayhtymä kustantaa valmiin työn painatuksen ja nidonnan.

Suunnitelmavaiheessa valitsin tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen tutkimuksen. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on prosessi, jossa koottua aineistoa tarkastellaan eri näkökulmista ja sitä prosessoidaan uudelleen ja uudelleen. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään selittämään ihmisten kokemuksia mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullinen tutkimus oli perusteltua, sillä halusin tutkia henkilökunnan kokemuksia ja löytää kokemuksellisia eroja. Kokemusten analysoinnin kautta pystyin kokoamaan kommunikaation kehittämissuunnitelmaan mahdollisimman kattavasti kehittämiskohteita ja koulutustarpeita. Ohjaajien kuuleminen ja heidän tarpeidensa huomioiminen auttaa ohjaajia myös kehittämissuunnitelman mukaisiin tavoitteisiin sitoutumisessa. (Kiviniemi 2010, 70; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara ym. 2007, 156–158, 203–204, 217–219.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tekemistäni teemahaastatteluista saamani aineisto jäseni keräämäni teoretietoa ja tutkimuksen tulos rakentui teoretiedon ja haastatteluaineiston pohjalta tehdyn analyysin välisestä keskustelusta. Haastatteluiden perusteella tarkensin ja tiivistin vielä opinnäytetyöni teoreettista pohjaa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksesta voi nousta sellaista tietoa, mikä on otettava huomioon teoriapohjassa. Tästä syystä teoretietoa täytyy muokata kohtaamaan tutkimuksen tuloksia. (Kiviniemi 2010, 74–76; Hirsjärvi ym. 2007, 153.) Tulosten tarkastelun vaiheessa palasin vielä keskeisimpiin teoretiedon lähteisiin ja aiempiin tutkimuksiin. Peilasin tutkimukseni tuloksia teoriaan ja johtopäätöksiäni perustelin aiemmilla tutkimuksilla ja löytämälläni teoretiedolla.

Aineiston hankintasuunnitelman tein opinnäytetyösuunnitelmaan liittyen. Aineiston haun toteutin tekemäni suunnitelman mukaan. Teoretietoa oli paljon saatavilla, mutta erityisesti kansainvälisen tutkimustiedon kanssa minulla oli hieman haasteita. Tuoreita ulkomaisia kirjoja puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin liittyen sen sijaan löysin. Hain ohjausta Diakonia ammattikorkeakoulu Pieksämäen kirjaston työntekijältä, jonka kanssa yhteistyössä yritimme löytää kansainvälisiä tutkimuksia. Suoraan aiheeseen liittyviä tutkimustuloksia emme löytäneet.

Teoriatietoa etsin laaja-alaisesti kirjastotietokannoista ja internetin kautta mm. Nelliportaalin ja libGuidesin kautta löytyvillä aineistohakukoneilla kehitysvammaisuudesta, kommunikaatiosta, vuorovaikutuksesta sekä puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmistä. Etsin lähdemateriaalia sekä suomen- että englannin kielisillä asiansanoilla. Etsin erilaisia aihepiiriin liittyviä tutkimuksia Suomesta ja muualta maailmasta. Käytin tutkimuksessa hyväkseni myös erilaisia luentomateriaaleja, joita olen saanut osallistuttuani ammatillisiin koulutuksiin. Kihmulan asiakkaiden käytössä olevista kommunikaatiomenetelmistä ja niiden tukemisesta hain tietoa asiakasasiakirjoista sekä teorialähteistä. Tiedonhankintaan liittyen tein erillisen tiedonhaku suunnitelman. Saamani palautteen perusteella sain laajennettua tiedonhakuani.

5.2 Haastattelut ja aineistojen käsittely

Valitsin haastattelun aineistonkeruumenetelmäksi, sillä toteutin tutkimukseni laadullisena tutkimuksena. Haastattelu on yleinen laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun menetelmä. Etsin tutkimuksessani yksilöllisiä kokemuksia aiheesta ja haastattelussa haastateltavalla on enemmän mahdollisuuksia tuoda muita asiaan liittyviä seikkoja esiin, kuin kyselyssä. Pohdin myös kyselyn mahdollisuutta, mutta päädyin haastatteluun, sillä haastattelun avulla mahdollistin itselleni syventää kerättyä tietoa keskustelun ja kyselemisen avulla. (Hirsjärvi ym. 2007, 200.) Pelkäsin, että kysely jäisi arjen työn jalkoihin ja saisin liian vähän materiaalia tutkimukseni perusteeksi.

Henkilökunnan haastatteluissa päädyin käyttämään menetelmänä teemahaastattelua. Teemahaastattelu on avoimen ja strukturoidun haastattelun välimuoto. Siinä teemat antavat haastattelulle karkeat raamit, mutta haastattelu voi edetä keskustelunomaisesti. Haastattelija ohjaa keskustelua pysymään teemojen ympärillä, eikä kysymysten asettelu tai järjestys ole ennalta määritelty. Riskinä haastattelutilanteessa on sosiaalisen paineen luoma tarve muokata vastauksia haastattelijaa miellyttäväksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 201, 203–204.)

Tutustuttuani teoriatietoon ja koottuani sitä, tein Kihmulan palvelukodilla alustavan suunnitelman haastattelujen toteutuksesta. Laadin haastatteluja varten haastattelurungon, jo-

hon kirjasin aihealueita, teemoja (LIITE 1). Toteutin teemahaastattelut yksilöhaastatteluiluina, saadakseni erityisesti yksilöiden ajatuksia ja kokemuksia esille. Ryhmähaastattelun riskiksi koin sen, että kaikki eivät toisi omaa mielipidettään aidosti esille. (Hirsjärvi ym. 2007, 205.) Ryhmähaastattelun hylkäsin myös siitä syystä, että sen litterointi olisi ollut haastavampaa kuin yksilöhaastattelun. Suunnittelin etukäteen teemat ja niiden alle apukysymyksiä.

Haastatteluita suunnittelin tekeväni 11 kappaletta. Tavoitteeni oli haastatella kaikkia Kihmulan palvelukodin aloitusvaiheessa työskennelleitä ohjaajia. Yksi haastattelu peruuntui ohjaajan ollessa pois töistä pitkän aikaa juuri haastatteluiden aikaan, toinen haastattelu peruuntui toistuvasti yhteensattumien vuoksi. Suunnitelluista haastatteluista toteutui yhdeksän. Ennen haastattelun aloitusta kävin työntekijän kanssa pienen alustuksen, jossa kerroin tutkimukseni aiheen ja tavoitteen sekä tulosten käytön ja pyysin lupalomakkeeseen allekirjoituksen (LIITE 2). Varasin haastatteluille aikaa maksimissaan 45 minuuttia/henkilö. Toteutin haastattelut henkilökunnan kahvihuoneessa vuorojen vaihteessa. Tila on rauhallinen ja sen ovet on mahdollista sulkea. Tilassa pääsee istumaan haastateltavan kanssa kasvotusten. Mielestäni se on tärkeää hyvän vuorovaikutustilanteen muodostumisessa. Vuorojenvaihteessa toteutettuna haastattelun oli mahdollisimman hyvä irtottautua työtehtävistään, sillä resurssia on päällekkäisellä työajalla. (KvaliMOTV i.a.)

Ennen varsinaisten haastatteluiden tekemistä tein yhden koehaastattelun. Koehaastattelu ei ollut mukana varsinaisessa otoksessa, sillä olin valinnut haastateltavan henkilön eri toimipisteestä. Koehaastattelu eteni helposti keskustelunomaisesti ja rennosti. Koehaastattelussa en käyttänyt sanelukonetta. Varsinaisista haastatteluista osa eteni keskustelunomaisesti, mutta muutamassa haastattelussa tunnelma jäi jäykähköksi. Keskustelun riskinä on mielestäni se, että keskustelussa haastatteli tuo liikaa omia ajatuksiaan ja mielipiteitään esille, jolloin se vaikuttaa vastaajan vastauksiin tai kommentteihin. Teemahaastattelu on käytetty kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa, koska se vastaa monilta osin kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtiin (Hirsjärvi ym. 2007, 203–204; KvaliMOTV i.a.).

Nauhoitetut haastattelut litteroin Word-tiedostoon. Litteroinnilla tarkoitetaan nauhoitetun aineiston puhtaaksi kirjoittamista. Litterointi on välttämätöntä aineiston analysoinnin

mahdollistamiseksi. Numeroin haastattelut, mutta muita taustatietoja, kuten haastateltavan sukupuolta, en kirjannut aineistoon, sillä se olisi voinut vaarantaa haastateltavien anonyymiuden. Teemahaastattelulla keräämäni tiedon litteroin sanat + tauot pisteinä -tarkkuudella. Analyysimenetelmänä käytin teemoittelua, joten tämä litterointitarkkuus oli tutkimuksessani riittävää. (Hirsjärvi ym. 2007, 217.)

Litteroinnin aikataulutus oli haastavaa, sillä minulla ei ollut siitä aiempaa kokemusta. Koin litteroinnin erittäin isotöiseksi työvaiheeksi. Litteroinnissa käytin sanelukoneesta puhenopeuden hidastustoimintoa. Aloitin kirjoittamalla ensimmäisellä kerralla sen mitä ennätin ja kuulin. Tämän jälkeen aloin käymään puheenvuoro puheenvuorolta nauhoitusta läpi ja korjasin kirjoitusta tarpeen mukaan. Lopuksi kuuntelin vielä koko tekstin, kunnes teksti vastasi äänitettä. Kokonaisuutena litterointiaineistoa kertyi 67 sivua.

Analyysimenetelmän valitsin tutkimustavoitteeni perusteella. Tavoitteenani oli selvittää ohjaajien kokemuksia ja rakentaa niiden ja teorian tiedon perusteella kommunikoinnin kehittämissuunnitelma Kihmulan palvelukotiin. Suunnitelmavaiheessa olin kaavaillut analysoivani haastatteluaineiston teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Aineistoa analysoidesani huomasin kuitenkin saavani teemoittelemalla minulle tarpeellisen tiedon esille. Analysoinnissa etsin aineistosta teemojeni perusteella vastauksia. Poimin teemojeni mukaisien otsikoiden alle aineistosta kaikki aiheisiin liittyvät asiat. Teemani olivat: perehdytys palvelukodin alkuvaiheessa, AAC menetelmät Kihmulassa, kommunikoinnin haasteet ja edistävät tekijät, ilmapiiri ja osaaminen. Koodasin teemat eri värein kirjoittamastani litterointiaineistosta Wordissa. Lisäksi kokosin niitä lukuina Excel-taulukkoon. (Hirsjärvi ym. 2007, 219–220; Jyväskylän yliopisto i.a.)

Analysoinnin suurin haaste oli jättää huomiotta sellainen tieto, mikä ei ollut merkityksellistä tutkimukseni kannalta. Analysoinnissa kävin aineistoa ja siitä kokoamiani tilastoja läpi useita kertoja ja vielä tuloksia kirjatessa ja niitä teorian tietoon peilattaessa palasin uudelleen aineistoon. Opinnäytetyöprosessissa litterointiaineistoa ja taulukoita uudelleen lukemalla aineistosta nousi uusia näkökulmia tuloksiin ja johtopäätöksiin.

5.3 Kommunikaation kehittämissuunnitelma

Työn kehittäminen on erittäin ajankohtainen puheenaihe kaikkialla työelämässä. Sosiaaliolla työn kehittämisen tavoitteena on palvelun laadun parantaminen. Kommunikaation kehittäminen tähtää erityisesti asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja aidon osallisuuden tukemiseen. Kihmulan palvelukodin aloitusvaiheessa kaikki toimintaan liittyvät henkilöt ovat olleet toisilleen uusia ja aika on mennyt tutustumiseen, luottamuksen rakentamiseen sekä perushoitotyöhön. Kehittäminen ei ole ollut vielä ajankohtaista. Nyt toiminta on käynnistynyt kunnolla ja perustyö on saatu hallintaan, voidaan alkaa miettimään työnkehittämistä.

Kommunikaation osa-alueen kehittäminen on tärkeää asiakkaiden osallisuuden ja itsemääräämisen tukemiseksi. Kehittäminen onnistuu, kun kaikilla on sama tieto tavoitteista ja keinoista, joilla tavoitteita pyritään saavuttamaan. Asiakkaiden kommunikoinnin tukemisen kehittäminen vaatii koko henkilökunnan sitoutumisen lisäksi pitkäjänteistä työskentelyä, joka tarkoittaa käytännössä päivittäin toistuvia harjoituksia. (Huuhtanen 2011, 22.)

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia hyödyntäen tein Kihmulan palvelukotiin kommunikaation kehittämissuunnitelman (LIITE 3). Kommunikaation kehittämissuunnitelma on rakennettu yhteistyössä Kihmulan palvelukodin johtajan ja kommunikaatiotiimin kanssa. Se rakentui kaksiosaiseksi. Ensimmäinen osa on perusosa, jossa kuvataan kommunikointiin liittyvää tilannetta Kihmulassa tällä hetkellä. Lisäksi siinä on käsitelty kommunikoinnin osa-alueen yleiset tavoitteet, keinot niiden saavuttamiseksi sekä miten sitä arvioidaan. Toinen osa käsittelee asiakkaiden kommunikointia ja asiakaskohtaisia tavoitteita. Asiakaskohtainen osa ei ole opinnäytetyön liitteenä, sillä se vaarantaisi salassapitovelvollisuuteni. Asiakkaat olisivat kuvauksesta tunnistettavissa.

Yleisen osan tekeminen oli opinnäytetyöprosessin loppuvaiheen työskentelyssä. Olin jo aiemmin kuvannut jossain määrin Kihmulan kommunikoinnin nykytilaa, mutta ohjaajien haastattelusta nousseiden tietojen perusteella korjasin ja tarkensin tietoja. Yleinen osa koostuu nykytilan kuvauksesta (osaaminen, koulutukset, kommunikaatioilmapiiri, kommunikaatioympäristö), kommunikaatio-osaamisen kehittämisestä (osaamisen lisääminen,

perehdytyksen tehostaminen ja puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien saamisesta osaksi arkea) sekä arvioinnista. Nykytilan kuvaus on kirjoitettu auki opinnäytetyön tutkimuksen pohjalta. Ne perustuvat ohjaajien kokemukseen aiheesta.

Kommunikaation kehittämissuunnitelman tavoitteet on nostettu myös ohjaajien haastatteluista. Näin tavoitteet ovat ohjaajien tarpeista nousseita ja se ohjaajien sitoutumista kommunikaation kehittämissuunnitelmaan. Tavoitteet on asetettu niin, että ne tukevat kommunikaation osa-alueen kehittämistä realistisesta nykytilasta. Se tarkoittaa Kihmulassa sitä, että ohjaajien perusosaamiseen ja jatkuvaan perehdytykseen kiinnitetään huomiota arjessa. Tämä tukee samalla myös kolmatta, pitkän tähtäimen tavoitetta, joka on puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien saaminen osaksi arkea.

Keinot tavoitteiden saavuttamiseksi nousivat esiin ohjaajien haastattelun, palvelukodin johtajan, kommunikaatiotiimin sekä kirjallisuuden vuoropuhelusta. Keinot ovat konkreettisia ja arjessa toteutettavia. Siinä nostetaan esiin myös jokaisen ohjaajan vastuu omasta osaamisesta ja koulutuksiin hakeutumisesta. Vaalijalan kuntayhtymä on koulutusmyönteinen ja mahdollistaa työntekijöiden ammatillista lisä- ja täydennyskoulutusta.

Kommunikaation kehittämissuunnitelman asiakaskohtaisen osan tekemisen aloitin kirjaamalla kaikkien asiakkaiden kommunikoinnin kuvauksen. Perehdyin aiheeseen tutustumalla asiakaspapereihin ja niistä nousseiden menetelmien pohjalta kirjallisuuteen. Asiakaskohtainen osa on rakennettu niin, että jokaisen asiakkaan paperit on helposti irrotettavissa asiakkaan omaan kansioon. Tällöin asiakkaan kommunikoinnin ohjeet löytyvät helposti tarvittaessa. Asiakaskohtaisissa ohjeissa on tarkoituksena se, että jokaisen asiakkaan yksilölliset vahvuudet ja kehittämiskohteet, yksilölliset tavat ja sovitut toimintamallit ovat nähtävillä ja näin niitä on helpompi noudattaa. Puheessa sovitut asiat muuntuvat helposti arjen puuhissa, mutta kirjoitetussa muodossa ne säilyvät, kunnes niitä päivitetään suunnitelmallisesti.

Ensimmäiset yksilölliset tavoitteet kokosin kommunikaatiotiimin palaverista, jossa kaikkien asiakkaiden kommunikointimenetelmät käytiin läpi. Lisäsin näihin tavoitteisiin puheterapeuttien sekä kuntoutusohjaajien nostamat asiat. Asiakkaiden kommunikoinnin tavoitteet on suunniteltu niin, että ne ovat konkreettisia, saavutettavissa olevia ja palvelukodin ohjausresurssilla mahdollisia harjoitella (Manninen 2011, 111–112).

Kirjasin kehittämissuunnitelmaan lopuksi keinot, miten näihin tavoitteisiin voitaisiin arjessa asiakasta tukea. Keinot ovat pääasiassa työyhteisössä jo sovittujen toimintamallien auki kirjoittamista ja tarkentamista. Keinoja voi hyödyntää asiakkaan kanssa kommunikointia harjoitellessa tai miettiessä, millaisissa tilanteissa kannattaa harjoitella. Niihin on kirjattu myös ne toimintamallit, jotka on sovittu toteutettavaksi asiakkaan kanssa ennalta sovituissa tilanteissa.

Arviointi on kehittämistyössä erittäin tärkeä osa-alue. Kommunikaation kehittämissuunnitelman arvioinnista vastuussa ovat kaikki ohjaajat. Jokaisen ohjaajan vastuulla on kirjata huolellisesti asiakkaan kanssa tekemänsä harjoitukset, havaintonsa kommunikoinnista ja siinä tapahtuneista muutoksista. Näiden kirjausten perusteella kommunikaatiotiimi arvioi tavoitteiden saavuttamista ja päivittää tavoitteita ja/tai niihin tähtääviä keinoja. (Launonen 2007, 122–125.) Kommunikaatiotiimi puolestaan tuo tärkeimpiä asioita henkilökunnan kokoukseen, jossa asioista voidaan keskustella ja uusista suunnitelmista tiedottaa koko henkilökuntaa.

Kehittämissuunnitelmaa on tarkoitus päivittää niin, että kommunikaatiotiimi nostaa siihen työyhteisöltä, asiakkaalta, asiakkaan läheisiltä tai ammattihenkilöiltä, kuten puheterapeutilta, nousseita tavoitteita tarpeen mukaan. Määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista ja toimivuutta arvioidaan sekä työyhteisössä että kommunikaatiotiimissä ja tavoitteita sekä tavoitteisiin tähtääviä keinoja muokataan sen mukaisesti.

Kommunikaation kehittämissuunnitelmaa ei ole tehty vain paperiksi täyttämään Kihmulan palvelukodille asetettuja tavoitteita. Kehittämissuunnitelmaan on kirjattu nykytilanne, tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Tavoitteet ja keinot on pyritty kirjoittamaan selkeästi auki. Kommunikaation kehittämissuunnitelmaan on kirjattu myös asiakaskohtaiset kehittämiskohteet. Nämä on tarkoitettu arjen harjoittelun tueksi sekä perehdytyksen muistilistaksi. Ohjaajien sitoutuminen ja osaaminen heijastuu suoraan kommunikoinnin tukemiseen arjessa ja näin päästään kohti suurinta tavoitetta, saada puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi osaksi arkea. (Huuhtanen 2011, 22–24; Heister Trygg 2010, 107, 120.)

5.4 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Luotettavuuden arviointi on tärkeä osa tutkimusprosessia ja sitä tulee toteuttaa läpi opinnäytetyöprosessin. Opinnäytetyössäni arvioin tutkimuksen luotettavuutta aiheen valinnasta ja tutkimussuunnitelman tekemisestä lähtien. Opinnäytetyöhön ja tutkimukseen liittyvät valinnat on raportissani perusteltu ja prosessi on kirjoitettu yksityiskohtaisesti. Teoriataietoa hakiessa arvioin kriittisesti käyttämieni lähteiden luotettavuuden ja hain aineistoa monipuolisesti. Lähdeluettelo ja tekstiviitteet on kirjattu ohjeistuksen mukaisesti opinnäytetyöni raporttiin. Raportoinnissa yhdistyy tulosten esittäminen kirjallisuuden ja aiempien tutkimusten tulosten välinen keskustelu. Luotettavuuteen vaikuttaa merkittävästi se, miten kirjoittaja pystyy tekstistään erottamaan omat tulkintansa ja teoreettiset havainnot toisistaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–227, 262, 420.)

Tutkimuksen luotettavuuden mittaamisessa käytetään usein käsitteitä reliaabelius eli mitaustulosten toistettavuus ja validius eli pätevyyden arviointi. Nämä ovat enemmän käytettyjä kvantitatiivisessa tutkimuksessa, mutta sovellettuina myös kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Validius laadullisessa tutkimuksessa tarkoittaa kuvauksen ja siihen yhdistettyjen selitteiden luotettavuutta. Yksityiskohtainen tutkimusvaiheiden kuvaus lisää tutkimuksen luotettavuutta. (Hirsjärvi 2007, 226–227.) Triangulaatiolla eli tutkimusmenetelmien yhteiskäytöllä pyritään lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Omassa opinnäytetyössäni se näkyy jossain määrin teoria-aineiston ja tutkimusaineiston keskusteluna. Myös muista aihepiiriin tehdyistä tutkimuksista löytyi hämmästyttävän paljon samansuuntaisia tuloksia kuin omasta opinnäytetyöni tutkimuksesta. Tutkijoiden välinen keskustelu opinnäytetyöni aineistonkeruusta, aineiston analysoinnista ja tulkinnasta puuttuu. En myöskään käyttänyt opinnäytetyössäni useanlaisia tutkimusmenetelmiä, vaan keräsin aineistoni pelkästään haastattelemalla. Koin sen riittäväksi opinnäytetyön laajuiselle tutkimukselle. (Hirsjärvi 2007, 228.)

Haastatteluiden ja niistä saadun aineiston luotettavuuteen vaikuttavat muun muassa tilanteen rauhallisuus, tasa-arvoinen, arvostava ja kunnioittava vuorovaikutussuhde haastattelijan ja haastateltavan välillä, haastattelijan haastattelumenetelmän osaaminen sekä teknisten laitteiden toimivuus. Suunnittelin haastattelutilanteet niin, että haastattelut voitaisiin toteuttaa rauhalliseen aikaan keskeytyksettä. Haastattelut toteutettiin tilassa, missä olisi mahdollisimman vähän häiriötekijöitä ja pääsin haastateltavan kanssa kasvotusten.

Olin myös suunnitellut haastattelun ajan käyttämisen etukäteen ja se oli tiedossa myös haastateltavalla. Hankin haastatteluja varten sanelukoneen varmistaakseni hyvän äänenlaadun, että sain litteroitua aineistot luotettavasti. Haastattelututkimuksen tulosten luotettavuutta arvioin myös siltä pohjalta, että tiedostin riskin tilanteen sosiaalisen paineen voivan vaikuttaa vastauksiin (Hirsjärvi 2007, 201).

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Taustatiedot

Haastattelin tutkimukseeni Kihmulan aloitusvaiheessa työskennelleistä ohjaajista yhdeksää (9). Olin suunnitellut haastattelevani kaikki ohjaajat, mutta kahden ohjaajan haastattelut peruuntuivat viime hetkillä. Haastatelluista kahdeksan oli naisia ja yksi mies. Tutkimukseni tuloksissa en erittele ohjaajien sukupuolta, koulutusta tai työkokemusta, sillä niiden myötä haastatellut olisivat tunnistettavissa ja anonyymiyys ei toteutuisi. Koulutus ja kokemus sen sijaan on otettu huomioon analysoinnissa.

Taustatietoina halusin selvittää työntekijöiden koulutuksen, millä he olivat hakeneet Kihmulaan töihin sekä heidän työkokemuksensa vammaistyöstä (TAULUKKO 1 ja 2).

TAULUKKO 1: Ohjaajien koulutukset

Ammatti	yhteensä (9)
lähihoitaja	4
sosionomi	3
terv.hoitaja	1
sosiaalihoitaja	1

TAULUKKO 2: Ohjaajien vammaistyön työkokemus ennen Kihmulaan tuloa

Vammaistyön työkokemus vuosissa	yhteensä (9)
alle < 1	3
< 3	2
<5	2
< 10	1
yli 10	1

Halusin myös selvittää, oliko ohjaajilla ennen Kihmulassa töiden aloitusta koulutusta tai kokemusta puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä. Haastatteluista selvisi, että koulutus ja kokemus puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikointimenetelmiin oli melko vähäistä. (TAULUKKO 3.) Yhtä ohjaajaa vaille kaikki kertoivat osaamisensa puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä puutteelliseksi.

TAULUKKO 3: Ohjaajien AAC -koulutukset ennen Kihmulaan tuloa.

Koulutus	yhteensä (9)
tukiviittomat	5
perusopintoihin liittyen	4
ei mitään	3
kommunikaatio-ohj.	3
työntekijältä saatu perehdytys	3
kuvakommunikointi	0

Ohjaajien tietämys Kihmulassa käytössä olevista kommunikointimenetelmistä oli tutkimuksen perusteella kohtuullinen. Ohjaajat pystyivät spontaanisti nimeämään Kihmulan asukkailla käytössä olevia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä seuraavasti:

TAULUKKO 4: Kihmulassa käytössä olevat AAC -menetelmät ohjaajien kertomana.

Menetelmä	yhteensä (9)
AACi kansio	9
irto kuvat	9
viittomat	9
iPad	6
kommunikaattori/viestipainike	4
sanaton viestintä - ilmeet/eleet	1

Oheisesta taulukosta (TAULUKKO 4) näkyy, kuinka ohjaajat osasivat nimetä Kihmulassa käytössä olevat puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät. Ohjaajat osasivat nimetä parhaiten PCS-kuvat ja valintataulut, kuvakansiot ja tukiviittomat. Ohjaajat nimesivät usein myös heille vieraimmaksi koetun tablettitietokoneen, vaikka suuri osa ohjaajista koki vaikeaksi sen käytön kommunikoinnin apuvälineenä. Sen sijaan vaikeavammaisen kommunikoinnin apuvälineenä käytettävää kommunikaattoria ei niin usein osattu nimettä kommunikointimenetelmäksi. Huomattavaa kommunikointimenetelmien tunnistamisessa oli, että ohjaajat eivät nimenneet sanatonta viestintää, ilmeitä ja eleitä, puhetta tukevana ja korvaavana kommunikointimenetelmänä. Sen sijaan ohjaajat kokivat, ettei kaikilla asiakkailla ole mitään kommunikointikeinoja. Kihmulan asukkaista ainakin neljällä ilmeet, eleet ja ääntely on tärkeä kommunikointikeino. Heillä sanat joko puuttuvat kokonaan tai heillä on sanatapailuja.

6.2 Kommunikoinnin perehdytys Kihmulassa

Kommunikoinnin osa-alueen perehdyttämisen palvelukodin toiminnan aloitusvaiheessa työntekijät kokivat ristiriitaisesti (TAULUKKO 5). Tutkimuksessa nousi esiin, että kaikilla ohjaajilla ei ollut kovin paljoa osaamista puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä ennen Kihmulaan tuloa. Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella ohjaajan oma kokemus puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytöstä vaikutti siihen, miten he kokivat perehdytyksen.

TAULUKKO 5: Kommunikoinnin osa-alueen perehdytys ohjaajien kokemana.

Perehdytyksen määrä	yhteensä (9)
vähän	6
riittävä	3

Ois ollu muutama päivä enemmän aikaa ihan tälle perehtymiselle ennen kuin asiakkaat muuttaa. Että me ois saatu enemmän tietoo mitä heillä on käytössä, minkälaisia kommunikaatiovälineitä, apuvälineitä. (Ohjaaja 1.)

Hyvä, että tulee näin, niinku et ruvetaan pikkuhiljaa tekemään niinku tätä. Koska siis eihän tää oo semmonen asia, että tää ois pitäny alottaa jo ihan alusta - mun mielestä. Nyt sitä pikkuhiljaa niinku pikkuhiljaa lisätä ja saaha tietoo ja perehtyä ja siis niinku ihan oikeesti. En usko että siinä alussa ois tullu käytettyäkään sen kummemmin. Emmä nää, että se ois ollu niinkään oleellista. (Ohjaaja 5.)

Ristiriitaiset kokemukset perehdytyksestä nousivat esille myös yksittäisten ohjaajien kohdalla. Ohjaajat jotka olivat käyttäneet puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä jo aiemmissa työtehtävissään, kokivat saaneensa perehdytyksestä riittävästi taustatietoa. Perehdytyksen pohjalta he pystyivät arjessa tutustumaan paremmin asiakkaan käyttämään menetelmään. Toisaalta he kokivat, että kommunikoinnin perehdytyksen olisi pitänyt olla tarkempaa. Sen sijaan ohjaajat, joilla ei ollut aiempaa kokemusta puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä, kokivat, että he eivät olleet saaneet perehdytyksestä työkaluja arjen toimintaan.

Tutkimuksessa nousi esiin, että ohjaajilla olisi ollut hyvä olla perusvalmiudet puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä. Osa ohjaajista koki, että puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttö ja kommunikoinnin apuvälineet ovat hyvin yksilöllisiä. Osa ohjaajista koki, että heillä ei ollut riittävä osaamista tukea

yksilöllisesti asiakkaita kommunikoinnin osa-alueella. Ohjaajat kokivat, että kommunikoinnin perehdytys olisi ollut hyvä toteuttaa niin, että asiakas on mukana ja kommunikoinnin tukeminen ja apuvälineen käyttö käydään mallintamalla tilanteessa läpi.

No se pitäis käyä niinku asukas kerrallaan, koska vaikka on samanlaisia kommunikaatiokeinoja, mutta kun se on kuitenkin yksilöllistä ja se käyttö on yksilöllistä. Pitäs käyttää huomattavasti enemmän aikaa ja nimenomaan ottaa se kommunikaatio ihan oman osa-alueenaan eikä vaan jonkun muun asian yhteydessä. (Ohjaaja 7.)

Tutkimuksessa nousi esille, että palvelukodin aloitusvaiheessa tuli niin paljon uutta tietoa, ettei kommunikoinnin osa-alueeseen osannut ehkä keskittyä. Keskittyminen perehdytyksessä oli kohdistunut yleisesti perushoidollisiin ja terveydellisiin tarpeisiin. Ohjaajien kokemuksen perusteella kaikkea tietoa ei ole voinut sisäistää niin nopeassa ajassa.

Ehkä se (perehdytys) siinä vaiheessa ois ollu lajinsa...turhaa. Koska ensin tutustumaan ihmisiin persoonana ja muutoin että...jokaisella on se oma tapa käyttää niitä menetelmiä, niin asukkailla kuin työntekijöillä. Minusta tämä on menny ihan jouhevasti. (Ohjaaja 3.)

Kaikki ohjaajat kokivat, että tähän hetkeen muutos kommunikoinnin osa-alueella on ollut merkittävä. Koulutusta Kihmulassa on tarjottu tukiviittomiin sekä koulutuksena että ryhmäohjauksena. Lisäksi asiakaskohtaista perehdytystä on tapahtunut puheterapeuttien pitäminä kommunikaatio-ohjauksina ja ohjaajalta toiselle tapahtuvana tiedonsiirtona. Tästä huolimatta kahdeksan (8) työntekijää kaipasi lisää asiakaskohtaista perehdytystä pystyäkseen käyttämään puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä arjen tilanteissa.

Me on lähetty työntekijöinä ymmärtämään kommunikaation merkitys ja näitten vaihtoehtoisten kommunikaatiokeinojen merkitys nimenomaan meidän asiakkaitten kautta, että saatais parhaiten asiakkaitten ääni kuuluviin ja nimenomaan se mikä on niiden arjessa tärkeätä ja samalla itsemääräämisoikeutta myöskin niinkun entistä paremmin. (Ohjaaja 1.)

6.3 Kommunikoinnin haasteet

Tutkimuksen perusteella ohjaajat kokivat puhetta tukevien ja korvaavien käytön arjessa haastavaksi. Haasteita koettiin usealla eri osa-alueella (TAULUKKO 6). Osa ohjaajista

koki, että kaikki menetelmät eivät olleet tuttuja, mikä teki kommunikoinnin tukemisesta vaikeaa. Kaksi (2) ohjaaja kertoi, ettei heillä ollut minkäänlaista aiempaa kokemusta tai koulutusta puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä, vain Kihmulassa työkavereiden antama perehdytys.

Tutkimuksen perusteella ohjaaja valitsi herkästi omasta näkökulmasta helpoimman tai tutuimman menetelmän, kun ohjaajan oma kokemus osaamisestaan on puutteellinen.

Koen, et ite tarviin ihan hirveesti vielä enemmän tietoo, taitoo, kokemusta. (Ohjaaja 1.)

No jotenkin nyt tuntuu, että ehkä ne irtokuvat on semmoinen, hmmm..siis itselle, vähän niinku haastetta kansion käytössä välillä, kun tuntuu että ku siinä on paljon kuvia ja menee niinku paljo aikaa, kun ei oo itselle niin tuttu se kansio. Irtokuvat ja sosiaalinen tarina on silleen semmosia pikajuttuja siinä mielessä. (Ohjaaja 2.)

Kihmulan ohjaajat tiedostavat melko hyvin asukkailla käytössä olevat puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät (TAULUKKO 4). Ohjaajat kokevat, että kommunikointimenetelmien käyttö arjessa jää usein kiireellisemmän työn varjoon, vaikka he tiedostavat, että asiakkaiden kommunikointia tulisi tukea. Työntekijät kokivat, ettei heillä ole riittävää osaamista, riittävästi aikaa tai oman työn organisointi ei vielä onnistu.

TAULUKKO 6: AAC -menetelmien käytön haasteet ohjaajien kokemana.

Haasteet:	yhteensä (9)
iPad	9
osa käyttää osa ei	8
ympäristön haasteet	7
ohjaajan oma asenne	5
pirstaleinen tietous asiakkaista	3
kommunikoinnin tukeminen osaksi arkea	2
osaamattomuus	2
työn organisointi	1
epäkäytännöllisyys	1

Tutkimuksen perusteella ohjaajien asenne jarruttaa kommunikoinnin kehittymistä jonkin verran arjessa. Osa ohjaajista koki, että kaikki ohjaajat eivät käyttäneet puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä, vaikka välineitä olisi ollut saatavilla ja aikaakin olisi ollut. Ohjaajien näkemyksissä oli eroja siitä, miten hyvin arki on sujunut asiakkaiden näkökulmasta

katsottuna. Osa ohjaajista koki, että asiakkaat eivät päässeet realistisesti vaikuttamaan tai osallistumaan, sillä heille ei mahdollistettu kommunikointia tai sitä rajoitettiin ohjaajan tekemillä valinnanmahdollisuuksilla.

Tutkimuksessa nousi esiin, että toiminnan alkuvaiheessa opituista toimintamalleista on vaikeaa luopua ja muuttaa omaa toimintaa. Alkuvaiheessa asiakkaiden kommunikoinnin tukemiseen kiinnitettiin vähemmän huomiota ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä käytettiin vähemmän. Osa ohjaajista koki, että silloin on pärjätty asiakkaiden kanssa hyvin. Ohjaajat ovat käyttäneet silloin puheella ohjaamista ja kyselemistä ja odottaneet asiakkaan vastaamista puheella tai eleillä ja ilmeillä kyllä/ei kommunikointina.

Hyvinhän me on pärjätty vaikka sitä ei oo ollutkaan heti täyttä repertuaaria käytössä. (Ohjaaja 3.)

On opittu, ettei ole käytössä jotakin juttua, niin sitten meille on tämän uuden oppiminen haasteellista. On pärjätty mukamas hyvin ilmankin. (Ohjaaja 1.)

Opinnäytetyön tutkimuksessa nousi esille, että perehdytyksessä saatu pirstaleinen tieto asiakkaiden kommunikoinnista on vaikeuttanut merkittävästi toimintaa arjessa ensimmäisinä kuukausina. Alkuvaiheessa ei ole osattu kommunikoida asiakkaan kanssa, kun ei ole tiedetty, että asiakas on käyttänyt esimerkiksi kuvia ja viittomia, vaan asiakasta on pyritty ohjaamaan vain suullisesti. Tällöin vastavuoroinen kommunikointi on puuttunut lähes kokonaan. Ohjaajat kokivat tutkimuksen perusteella, että selkeän yhteisen linjan ja siihen sitoutumattomuuden puute puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytössä vaikuttaa myös muiden ohjaajien motivaatioon käyttäen vaihtoehtoisia menetelmiä asiakaslähtöisesti.

Palvelukodin kommunikaatioympäristön rakentaminen on haasteellista. Asiakaskunta on hyvin eritasoista ja heidän tarpeensa kommunikaatioympäristön suhteen vaihtelee. Kommunikaatioympäristön tulisi olla sellainen, että se motivoi asiakkaita kommunikoimaan. Kihmulan kommunikaatioympäristön ohjaajat kokivat riittäväksi. Ympäristön haasteet ohjaajien kokemuksen perusteella liittyvät siihen, että tilassa on usein myös muita asiakkaita, jotka vaikuttavat sekä asiakkaan että ohjaajan keskittymiseen. Ohjaajat toivat esiin,

että materiaalien ja kommunikoinnin apuvälineiden etsiminen vievät yllättävän paljon aikaa. Kommunikointi esimerkiksi kansion avulla koettiin hitaaksi, sillä kuvia ei itsekään löydetty vaan niitä jouduttiin etsimään ja asiakasta auttamaan kuvien etsimisessä.

Ohjaaja: Siinä ehkä ohjaajat pystys paremmin keskittymään, että jos ollaan ihan täysin siellä niinku asiakkaan omassa kodissa, niin siinä on pienempi mahdollisuus, mahdollisuus, että siellä ois muita.

Haastattelija: Niin että siellä ois vähemmän häiriötekijöitä?

Ohjaaja: Niin just. (Ohjaaja 2, haastattelija.)

Kommunikointivälineitä haastatteluiden perusteella koettiin olevan hyvin saatavilla, joskin ne sijaitsivat turhan kaukana siitä paikasta missä niitä tarvittaisiin. Haastatteluista nousi esiin, että olisi hyvä jos kommunikointivälineet kulkisivat asiakkaan mukana koko ajan. Vaihtoehtoisesti nousi esiin ajatus, että työntekijä voisi kuljettaa mukanaan kuvaviuhkaa tai edes KYLLÄ/EI -kortteja. Tilanteissa, joissa asiakas ei itse tuo omaa kommunikoinnin apuvälinettä, saattoi ohjaaja ajatella, että pitäisi käyttää, mutta kommunikoinnin apuvälineen hakeminen veisi aikaa ja siksi sitä ei käytetty.

Arjessa eri osa-alueiden painotus vaikuttaa merkittävästi puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöön, erityisesti jos asiakas ei itse kuljeta kommunikoinnin apuvälineitä mukanaan. Arjen perustyössä suuren osan ohjaajien ajasta vie perushoito, perustarpeisiin liittyvä ohjaaminen sekä erilaiset kodinhoidollisen puuhat. Tutkimuksessa nousi esille, että kommunikointi ei vielä ole osa perustyötä, vaan se koetaan irralliseksi osa-alueeksi.

Niin paljon on mielessä niinku monia asioita, monia asukkaita ja asioita niin tota se on vaikeempi sillon niinku keskittyä. (Ohjaaja 2.)

Kommunikointivälineistä vieraimmaksi koettiin tablettitietokoneet ja niiden merkitys kommunikoinnissa koettiin arjessa vähäiseksi. Kahdeksan (8) ohjaajaa kertoi, että tarvitsisi ehdottomasti perehdytystä ja koulutusta tablettitietokoneiden käyttöön, sillä he eivät osaa käyttää niitä. Koettiin, että enemmän käytetään helpommin saavutettavia kommunikointimenetelmiä.

6.4 Kommunikointia edistävät tekijät

Ohjaajat löysivät puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöä edistäviä tekijöitä paljon (TAULUKKO 7). Edistäviä tekijöitä arvioitiin verrattaessa alkutilannetta nykytilanteeseen, muutokseen ensimmäisen puolen vuoden aikana. Ohjaajat kokivat, että puolen vuoden aikana kommunikoinnin osa-alueella on menty merkittävästi eteenpäin. Kommunikoinnin tukeminen koettiin tärkeäksi osaksi työtä ja asiakkaiden täysivaltaisuuden tukemista.

No eikö se nyt oo herrantähen ihan niinku perusasia et se ihminen niinku ite tulee ymmärretyks. Se on ihmisen perusoikeus herrantähen. Heille pitää olla joku väylä kertoo meille asioita. (Ohjaaja 5.)

TAULUKKO 7: AAC -menetelmien käyttöä edistävät tekijät ohjaajien kokemana.

Edistävät tekijät	yhteensä (9)
perehdytys	7
mallinnus	6
koulutus	5
asenne/motivaatio	4
tilanteen rauhallisuus	4
kommunikointivälineiden saatavuus	3
pitkäjänteisyys	3
yhteinen puhe asiasta	3
läsnäolo	2
onnistumiset ja niiden jakaminen	2
selkeät menetelmät ja ohjeet	2
ajan käyttö	1

Ohjaajat kokivat, että koulutuksella ja perehdytyksellä on suuri merkitys sille, miten kommunikaation osa-alue otetaan huomioon arjessa ja miten asiakkaiden kommunikointia lähdetään tukemaan. Ohjaajien kokemuksen mukaan perehdytykseen tulisi varata riittävästi aikaa, sillä tiiviissä perehdytyspaketissa ei ennätetä sisäistää niin paljon asioita kuin nousee esiin kaikilta elämän ja tuen tarpeiden osa-alueilta. Kihmulassa koettiin hyväksi työnantajan koulutusmyönteisyys. Koulutuksiin ohjaajien on mahdollista hakeutua ja Kihmulassa on järjestetty tukiviittoma koulutusta.

Tutkimuksen perusteella puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöä edistää myös mallinnus. Se tarkoittaa sekä ohjaajan toiselle näyttämää toiminta-

mallia kuin ohjaajan asiakkaalle antamaa toimintamallia. Ohjaajien kokemuksen perusteella toisen ohjaajan esimerkillään näyttämä kommunikoinnin tukeminen rohkaisee kokeilemaan uutta menetelmää tai mallia. Mallinnus voi myös antaa lisäinformaatiota ohjaajalle menetelmän tai apuvälineen yksilöllisestä käyttämisestä. Asiakkaan kommunikoinnin tukemiseksi ohjaajan tulee myös käyttää aktiivisesti asiakkaalla käytössä olevaa kommunikointimenetelmää, esimerkiksi kansiota.

Yleisesti positiivinen kommunikaatioilmapiiri ja ohjaajien asenne ovat myös ohjaajien kokemuksen perusteella tärkeitä asioita. Ohjaajat kokivat, että kommunikaatioilmapiiri Kihmulassa on hyvä. Ohjaajat kokivat, että voivat kysyä neuvoa ja apua, kokeilla ja harjoitella. Yleinen puhe puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä ja niiden käytöstä on lisääntynyt. Ohjaajat kokivat, että he oppivat toisten jakamista onnistuneista kokemuksista. Yleinen puhe lisää myös motivaatiota kokeilla jotain menetelmää arjessa. Yleisesti ohjaajat tutkimuksen perusteella ymmärsivät, että kommunikoinnin osaluueella työskentelyn täytyy olla pitkäjänteistä ja tuloksia ei saada aikaan hetkessä.

Huippuhan täällä on (kommunikaatioilmapiiri). Annetaan mahdollisuus opetella ja jos ei ossoo ni neuvotaan. (Ohjaaja 3.)

Kaikki haluis osata, kaikki haluis oppia ja kaikki haluis käyttää. Että kellen ei oo sitä pelkoo, että uskaltaisko käyttää. Ja minusta on kiva huomata, että just se mielenkiinto siihen, että kaikki haluis kyllä yrittää. (Ohjaaja 8.)

Arjessa puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä käytettiin helpommin, jos ei ollut muuten työssä kiireen tuntua. Asiakkaan kanssa kaksin huoneeseen meneminen ja siellä keskusteleminen koettiin mielekkääksi harjoittelupaikaksi, koska siellä oli vähemmän häiriötekijöitä kuin yhteisissä tiloissa. Rauhallinen ympäristö ja kiireettömyys edesauttavat myös sellaisten asiakkaiden kanssa kommunikointia, joilla kommunikointimenetelmänä ovat sanattoman viestinnän keinot, vaativat ohjaajalta aikaa olla läsnä. Toisaalta ohjaajat kokivat, että tällaisten asiakkaiden kanssa aikaa on enemmän, sillä heidän perushoitonsa vie enemmän aikaa arjessa ja näin ollen heidän kanssa ollaan ajallisesti enemmän.

Ohjaajat kokivat kommunikaatioympäristön riittäviksi ja kommunikointia edistäväksi. Tilat on osittain kuvitettu, osittain tekstitetty. Jokaisessa tuvassa on viikkotaulu, jota päivitetään yhteisökokouksessa viikoittain. Lisäksi yhteisissä tiloissa on taulu, missä näkyy

meneillään olevan päivä, nimipäivät sekä vuoroissa olevat ohjaajat ja ruokalista on kuvitettu. Näitä asiakkaat seuraavat aktiivisesti. Kommunikointivälineiden saatavuus on myös tärkeää ja siihen ohjaajat kaipasivat kehittämistä. Kommunikointivälineiden saatavuus lisää ohjaajien kokemuksen perusteella puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöä.

6.5 Koulutustarpeet

Ohjaajien koulutus pohja oli tutkimuksen perusteella puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä vähäinen. Tutkimuksessa ohjaajista 44 %:a kertoi saaneensa jotain koulutusta puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikointimenetelmiin perusopintoihinsa liittyen. Ohjaajista 33 %:a kertoi, ettei ollut saanut minkäänlaista koulutusta aiheeseen liittyen ennen Kihmulaan tuloaan. (TAULUKKO 3.) Ohjaajat kokivat, että kaikenlainen koulutus puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien suhteen olisi tarpeen, mutta erityisesti he kaipasivat koulutusta tietoteknisten kommunikoinnin apuvälineiden käyttöön (TAULUKKO 8).

TAULUKKO 8: Ohjaajien koulutustoiveet.

koulutustoiveet	yhteensä (9)
iPad	5
ohjaus	4
viittomat	3
Board Maker	2

Ohjaajat kokivat, että puheterapeuttien pitämät kommunikaatio-ohjaukset antavat hyvää tukea yksittäisten asiakkaiden kommunikointiin liittyen. Tämä koettiin tärkeäksi, sillä kommunikoinnin apuvälineet on muokattu yksilöllisesti ja niitä käytetään yksilöllisesti. Kommunikaatio-ohjauksessa ohjaajat kokivat saavansa hyviä ohjeita, kuinka arjessa kommunikointia voidaan harjoitella. Ohjaajat kokivat tukiviittomat tärkeäksi kommunikointimenetelmäksi puheen tukena ja tähän kaivattiin lisäkoulutusta. He kokivat, etteivät ymmärrä riittävästi asiakkaiden viittomia tai ohjaajat eivät saaneet itse viitottua riittävästi omaa kerrontaansa tukeakseen asiakkaan ymmärtämistä. Ohjaajat toivat esille koulutus-halukkuutensa myös kuvien valmistukseen käytetyn Board Maker -ohjelman suhteen.

Ohjaajat toivat esille, että haluaisivat oppia käyttämään ohjelmaa voidakseen valmistaa kuvia jos niitä puuttuu tai sosiaalisia tarinoita äkilliseen tarpeeseen. (TAULUKKO 8.)

Ja tietysti se semmonen niinku ajan käyttö, että vois niinku työpäivän aikana pitää niitä materiaaleja ja vois harjotella. (Ohjaaja 2.)

Ohjaajat toivat esille, että pelkkä koulutus ei riitä, vaan esimerkiksi viittomien harjoitteluun pitäisi arjesta saada irrotettua aikaa. Haastatteluiden perusteella ohjaajat kokivat, että koulutukset ja harjoittelu, oman ammattitaidon edistäminen, pitäisi pystyä toteuttamaan työajalla.

7 TULOSTEN TARKASTELUA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1. Perehdytyksen ja osaamisen merkitys kommunikointimenetelmien käytölle

Opinnäytetyössäni tutkin yhtenä osana Kihmulan palvelukodin kommunikoinnin osa-alueen perehdytystä toiminnan aloitusvaiheessa sekä työn ohella ensimmäisten kuukausien aikana. Palvelukodin johtaja Heli Malkki kertoi, että ennen perehdytystä hän oli ennättänyt tavata asiakkaita ja heidän läheisiään vain muutaman kerran. Näillä kerroilla oli rakennettu luottamusta ja käyty läpi koko asiakkaan elinkaari. (Heli Malkki, henkilökohtainen tiedonanto 8.10.2015.) Tämä selittää osaltaan sitä, miksi perehdytyksessä on keskitytty pääasiassa hoidollisiin elementteihin.

Perehdytyksen merkitys on noussut esiin myös Pia Karilan (2008) tutkimuksessa. Kihmulassa tehdyssä tutkimuksessa ohjaajat toivat esiin, että arjessa toteutetun perehdytyksen myötä kommunikointimenetelmien käyttö on lisääntynyt. Myös Karila on tutkimuksessaan todennut, että hyvä perehdytys lisää kommunikoinnin apuvälineen käyttöaktiivisuutta. (Karila 2008.) Hyvä perehdytys antaa perusvalmiudet lähteä harjoittelemaan aktiivisesti käytännössä kommunikointia puhevammaisen henkilön kanssa. ****

Palvelukodin aloitusvaiheessa on tärkeää, että asiakkaiden kommunikointiin ja sen tukemiseen kiinnitetään huomiota. Yksi tärkeä elementti on kommunikaatioympäristön rakentaminen. Hyvin rakennettu kommunikaatioympäristö motivoi asiakasta kommunikoidaan. Sen avulla kommunikointi lähtee kehittymään luonnostaan, kun ympäristö asettaa tarpeen ilmaista tunteita, haluja ja ajatuksia Alkuvaiheen perehdytyksessä on tärkeää käydä läpi asiakkaiden kommunikointimenetelmät ja niissä tukeminen kaiken muun perustiedon ohella, vaikka alkuvaiheessa ohjaajilla on kovat paineet suuren tietomäärän ja uusien ihmissuhteiden vuoksi. Tällöin puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöönotto voi tuntua raskaalta. (von Tetzchner & Martinsen 1999, 312–313; Heister Trygg 2005, 98–104.) Kommunikointia ei tulisi kuitenkaan unohtaa edes alkuvaiheessa, vaan se tulisi nähdä työkaluna, elämää helpottavana asiana. Kommunikoinnin ollessa mukana heti alkuvaiheessa, on se helpompi sisäistää osaksi arjen puuhia ja lähteä kehittämään asiakkaaseen tutustumisen myötä.

Opinnäytetyöni tutkimuksen ja aiempien tutkimusten perusteella voidaan sanoa, että ohjaajien puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien osaaminen on tärkeä osa ohjaajien ammattitaitoa. Vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttö arjessa toteutuu aidosti vain, jos ohjaajat ymmärtävät eri kommunikointimenetelmien merkityksen asiakkaille. Ohjaajan toiminnalla on suuri vaikutus tukea tarvitsevan asiakkaan kommunikoinnissa. Ohjaajan mallintaessa aktiivisesti esimerkiksi kansion käyttöä, tukee se samalla asiakkaan kansion käyttöä. (Huuhtanen 2011, 22–23; Heister Trygg 2005, 99–104.) Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että ohjaajat eivät pysty palvelukodin aloitusvaiheen perehdytyksessä ottamaan vastaan niin paljon tietoa, kuin sitä olisi tarjolla. Kommunikoinnin osa-alueen perehdytys on näin ollen perusteltua suunnitella pidemmälle aikajanelle. Kihmulassa jatkuvalla perehdytyksellä ja henkilökunnan koulutuksella on asioissa päästy eteenpäin.

Asiakkaiden yksilöllisyyden huomioimiseksi on tärkeää jakaa yksilöllistä tietoa asiakkaista ja heidän kommunikointimenetelmistään ohjaajille. Kommunikaatio-ohjaajien ja puheterapeuttien pitämien ohjaustuokioiden avulla osa ohjaajista saa yksityiskohtaista ohjaamista sekä tukea siihen, miten arjessa olisi hyvä harjoitella eri menetelmillä kommunikointia asiakkaan kanssa. (Karila 2008.) Vähitellen tapahtuvan asiakaskohtaisen perehdytyksen juurruttamisessa on tärkeää asianmukainen ja selkeä kirjaaminen. Tärkeää on myös huomioida työntekijän toiselle antama perehdytys. Tällöin ohjaaja, joka on saanut opastuksen, perehdyttää käytännössä esimerkillään toisia ohjaajia. Tiedon ja toiminnan juurruttaminen on erityisen merkittävää, kun mietitään puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöä arjessa. (Huuhtanen 2011, 22.)

Ohjaajat toivat haastattelussa esille koulutustarpeen puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmiin. Kihmulan ohjaajilla oli varsin vähän kokemusta ja koulutusta puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä ennen Kihmulaan tuloa. Puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikointimenetelmiin liittyvät peruskoulutukset olisivat ohjaajille tärkeitä. Työnantaja tarjoaa vuosittain erilaisia koulutuksia Kihmulan palvelukodin ohjaajille. Jokaisella ohjaajalla on mahdollisuus esittää omat toiveensa koulutuksista. On tärkeää, että myös kommunikointiin liittyviin koulutuksiin hakeudutaan. Ohjaajien hakeutuessa erilaisiin koulutuksiin, voidaan tietoa ja osaamista levittää työyhteisössä. Mitä useamman puhetta tukevan ja korvaavan kommunikointimenetelmän osaajaa

palvelukodilta löytyy, sitä monipuolisemmin asiakkaiden kommunikointia voidaan tukea ja kehittää.

Kaksi ohjaajaa on osallistunut Kihmulassa viittomien alkeiskurssille. Muille ohjaajille on tarjottu mahdollisuutta osallistua viittomakielen ohjaaja-opiskelijan järjestämään viittoma-koulutukseen. Viittomien opiskelu kurssilla ei riitä kuitenkaan menetelmän käyttöön arjessa, vaan ohjaajien tulisi päivittää omaa osaamistaan ja opetella viittomien aktiivista käyttöä arjessa. Työyhteisössä on yksi viittomakielen ohjaaja, jonka osaamista Kihmulassa on mahdollista hyödyntää viittomien harjoittelussa.

7.2 Kohti toimivaa kommunikointia

Kommunikaation kehittämissuunnitelma on ohjaajien työkalu. Siihen on kirjattu tavoitteet ja vinkkejä, kuinka tavoitteita kohti pyritään. Kommunikaation kehittämissuunnitelman työstäminen oli pitkä prosessi. Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella siihen on nostettu ohjaajien haastattelussa esille tuomia asioita. Asiakaskohtaisia tavoitteita on mietitty yhteistyössä Kihmulan palvelukodin kommunikaatiotiimin kanssa ja niissä on huomioitu myös puheterapeuttien ja kuntoutusohjaajan kanssa tehdyt suunnitelmat. Kommunikoinnin kehittäminen on tiimityötä, jossa yhdistyvät asiantuntijuus sekä asiakkaan ympäristön henkilöiden ja asiakkaan itsensä äänen kuuluminen. (Heister Trygg 2005, 106–107.) Moniammatillisessa yhteistyössä ja ohjaajien toiveet ja tarpeet huomioiden kommunikaation kehittämissuunnitelma tukee kommunikoinnin huomioimista osana palvelukodin arkea.

Haasteiden tunnistaminen on tärkeää, sillä se mahdollistaa toimintojen kehittämisen. Tiedostamattomiin asioihin ei voida puuttua, mutta tiedostettuihin kyllä. Tutkimuksessa nousi esille useita haasteita kommunikointiin ja sen tukemiseen liittyen (TAULUKKO 6). Kihmulan henkilökunta tunnisti kommunikoinnin tukemiseen liittyviä haasteita hyvin ja he kertoivat niistä haastatelussa avoimesti. Ohjaajilla on halu kehittyä ja kehittää toimintaa eri osa-alueilla. Tämä asenne on merkittävä edistävää tekijä kommunikaation osa-alueen kehittämisessä. Ohjaajat tunnistivat myös puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin käytön muutokset palvelukodin ensimmäisten kuukausien aikana. Ohjaajat us-

kaltavat puhua vaikeista ja toimimattomistakin asioista sekä analysoida toiminnan muutokseen vaikuttaneita tekijöitä. Tämä osoittaa mielestäni sen, että ohjaajat ovat avoimia ja kommunikaatioilmapiiri on aidosti hyvä.

Tutkimuksen perusteella Kihmulan ohjaajat kokevat kommunikaatioilmapiirin myönteiseksi. Aktiivinen keskustelu tukee puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien harjoittelemista ja käyttämistä arjessa. Aktiiviseen käyttöön pyrkiessä ohjaajien tulee löytää yhdessä ajatus, ettei tarvitse osata kaikkea voidakseen harjoitella arjessa kommunikointia asiakkaiden kanssa. Esimerkiksi tukiviittomien käyttö: Jos osaat viittoa lauseesta kaksi ydinsanaa, voit käyttää niitä ja opetella kolmannen seuraavana päivänä. Kaksi sanaa viitottuna on parempi kuin ei yhtään. (Huuhtanen 2011, 23–24.) Myönteinen kommunikointi-ilmapiiri edistää merkittävästi kommunikoinnin harjoittelua niin ohjaajilla kuin asiakkaillakin. Ohjaajien osaamista kunnioitetaan ja hyödynnetään jakamalla tietoa työyhteisössä. Toisaalta jokainen ohjaaja voi tehdä virheitä ja niistä opitaan yhdessä.

Kommunikoinnin harjoittaminen ohjaajilta ja asiakkailta vaatii aikaa ja pitkäjännittävyyttä. Vaalijalan kuntayhtymän itsemääräämisoikeuskouluttaja kuvasi pitkäjännittävyyttä mielestäni kuvaavalla esimerkillä:

Puhutaanko lapselle mitään ennen kahden vuoden ikää? Onko siis odotettavissa, että kehitysvammainen oppii käyttämään AAC menetelmää, ellei menetelmää käytetä aktiivisesti lähi-ihmisten, ohjaajien, toimesta? (Kohvakka 2015.)

Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien saaminen osaksi palvelukodin arkea on välttämätöntä asiakkaiden osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumiseksi. Kotikankaan tutkimuksessa (2008) puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä on tutkittu päiväkotiympäristössä. Hänen tekemässään tutkimuksessa on noussut esiin tärkeänä asiana se, että asiakkaat eivät ymmärrä eivätkä tule ymmärretyksi ilman puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä. (Kotikangas 2008.) Tästäkin syystä on tärkeää, että myös ohjaajat käyttävät puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä arjessa asiakkaiden kanssa toimiessaan.

Vaikeavammaisten henkilöiden kommunikoinnin tukemisessa aistien hyödyntäminen on merkittävässä roolissa. Erilaiset äänneet, äänet, kosketus ja tuntoaistin kautta stimuloivat kosketuspinnat voivat olla tarkoituksellisia kommunikoinnissa. Osallisuus ja sen tukemisen sekä mahdollisuus vaikuttamiseen ovat tärkeitä myös vaikeavammaiselle, jolta puhe voi puuttua kokonaan. Ohjaajan rooli korostuu kommunikoinnin tukemisessa, tulkitsemisessä. (Kivistö 2012, 116–117.) Tutkimuksen perusteella sanatonta viestintää, eleitä, ilmeitä, kehonkieltä ja äänneitä, ei osattu nimetä osaksi puhetta tukevaa ja korvaavaa kommunikointia. Sen merkitys on kuitenkin hyvä tunnistaa ja hyödyntää osana puhe- ja korvaavaa kommunikointia. Kihmulassa on sellaisia asiakkaita jotka eivät tuota puhetta lainkaan. Sanaton viestintä on käytössä vahvasti arjessa, mutta sen käyttäminen on osittain tiedostamatonta.

Laura Kotikankaan 2008 tekemästä tutkimuksesta nousevat haasteet puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttöön olivat hämmästyttävän samansuuntaisia kuin Kihmulassa tehdyn tutkimuksen tulokset. Tutkimukset eroavat toisistaan siinä, että Kotirinteen tutkimus sijoittuu päiväkotiympäristöön eikä kyseessä ole uusi yksikkö. Päiväkodin työntekijät kokivat puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät tärkeiksi, mutta aikaa valmisteluihin, välineiden ja materiaalien etsimiseen oli niukasti. Henkilökuntaa oli koulutettu, mutta silti koulutustarpeista nousi selvästi esille viittomakoulutus. (Kotikangas 2008.) Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käyttö on erityisesti avusteisilla menetelmillä puhetta hitaampaa ja se vaikuttanee menetelmien käyttöön arjen kiireessä. Opinnäytetyöni tutkimuksessa ajan käyttö ja ajan puute koettiin merkittäviksi haasteiksi arjen työssä.

Tärkeää sekä Kihmulassa että Kotirinteen tutkimuksessa on se, että henkilökunta ymmärtää puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien tärkeyden ja on myönteinen lisäkoulutuksille. Koulutusten kautta saadaan ohjaajille osaamista, mutta käytäntöön viemiseksi se vaatii sitoutumista ja ajankäytön suunnittelua. Ilman harjoittelua ja menetelmien käyttöä saadut opit menevät hukkaan. Käytännön harjoittelu on parasta oppia niin ohjaajille kuin asiakkaille. (Huuhtanen 2011, 23–24; Heister Trygg 2005, 113, 120–121.) Kihmulassa harjoittelulle on mahdollisuuksia, sillä erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia menetelmiä käyttäviä asiakkaita on useita. Kommunikointi osana arkea on kuitenkin lukuisten pienten askelten summa, joten tuloksia ei voi odottaa heti. Pitkäjänteisellä työllä,

jossa koko työyhteisö sitoutuu harjoittelemaan jokaisen asiakkaan kanssa vuorollaan pienen hetken päivässä, saavutetaan ajan kanssa tilanne, jossa kommunikointi saadaan osaksi arkea, eikä se ole erillinen osa-alue.

Tutkimuksessani nousi esille, että kommunikointimenetelmän valinta ei ollut aina asiakaslähtöistä, vaan ohjaaja valitsi herkästi itselle tutuimman tai nopeimman puhetta tukevan tai korvaavan menetelmän. Toisaalta tutkimuksessa tuli esille, että ohjaajien kommunikaatio-osaamisen kehittymisen myötä ajatus on edistynyt siitä, että erilaisia menetelmiä kokeillaan arjessa. Asiakkaiden kommunikoinnin tukemiseksi ja osaksi arkea saamiseksi on erityisen tärkeää, että kommunikointikeino on asiakaslähtöistä. Sellaista, jolla asiakas voi aidosti kertoa omat toiveensa, tunteensa tai asiansa. Liian rajoitettu, taitoihin nähden liian laaja tai muutoin epätarkoituksenmukainen kommunikointimenetelmä eivät motivoi asiakasta kommunikoimaan. (Heister Trygg 2005, 113–114.)

7.3 Tulosten sovellettavuus muiden yksiköiden aloitusvaiheeseen

Toimeksiantajan toive oli, että tutkimustuloksia voisi mahdollisesti hyödyntää Vaalijalan kuntayhtymän uuden yksikön kommunikaation perehdytyksen suunnittelussa. Tutkimuksessa nousseiden perehdytykseen liittyvien seikkojen valossa, tärkeintä lienee valittujen työntekijöiden puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien perusosaaminen. Tämä toteutuu, mikäli perehdytysvaiheeseen yhdistetään koulutus, missä puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien perusteet käydään läpi. Koulutus voitaisiin räätälöidä sen mukaan, mitä menetelmiä tulevalla asiakaskunnalla on. Koulutuksen yhteydessä voitaisiin myös perehdyttää perustieto asiakkaiden kommunikoinnista ja siinä tukemisessa.

Alkuvaiheen perehdytyksessä tutkimuksen mukaan tuli paljon tietoa, eivätkä ohjaajat kyenneet ottamaan vastaan informaation määrää. Tietomäärä, ihmisiin tutustuminen ja heidän tarpeisiin vastaaminen, uuden työn suunnittelu ja kokonaisuuden hahmottaminen ovat vaatineet valtavasti ohjaajien huomiota toiminnan ensimmäisten kuukausien aikana. Nämä ovat vaikuttaneet merkittävästi myös siihen, miten asiakkaiden kommunikoinnin tukemiseen on kiinnitetty huomiota. Tästä syystä perehdytys tulisi suunnitella pitkäkestoiseksi projektiksi. Tärkeää on priorisoida perehdytystä niin, että keskitytään tärkeimpiin asioihin. Esimerkiksi niin, että asiakas, jonka ymmärrys ja ymmärretyksi tuleminen on

täysin riippuvainen vaihtoehtoisen kommunikointimenetelmän käytöstä tai hän kykenee hyödyntämään vain tiettyä menetelmää, perehdytetään hänen asiat alkuvaiheessa perusteellisemmin. Asiakkaat, jotka voivat hyödyntää useammanlaisia menetelmiä, voidaan heidän kanssa kommunikointi yleistää alkuvaiheessa ja pidemmällä tähtäimellä keskittyä heidän kommunikointiin alkuvaiheen jälkeen.

Varsinaisessa perehdytyksestä Kihmulassa tehdyssä tutkimuksessa on todettu, että alkuvaiheen perehdytyksestä ohjaajat eivät saa riittävästi informaatiota, vaan työn ohella tapahtuva jatkuva perehdyttäminen on edellytys palvelukodin kommunikointi-ilmapiirin ja kehittymiselle. Hyvä kommunikointi-ilmapiiri puolestaan on edellytys sille, että asiakkaiden käytössä olevat puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät otetaan aidosti huomioon. Tämä tarkoittaa sitä, että ohjaaja tukee asiakasta käyttämään asiakkaalle ominta menetelmää ja vastaavasti ohjaaja käyttää sitä oman puheensa tukena.

8 POHDINTA

8.1 Eettisyys

Pia Vuolanto (2014) on määritellyt hyvän tieteen laadukkaaksi, järjestelmälliseksi ja kriittiseksi ilmiöiden ja niiden välisten suhteiden tutkiskeluksi (Vuolanto 2014, 259–260). Eettisen ajattelun tavoitteena tutkimusprosessissa on ihmisten kunnioitus, vuorovaikutuksen tasa-arvoisuus sekä oikeudenmukaisuus. Eettisyys tutkimus- ja kehittämisprosessissa tarkoittaa tapaa, jolla työhön, ongelmiin ja tutkimukseen osallistuviin henkilöihin suhtaudutaan. (Hirsjärvi ym. 2007, 23; Diakonia ammattikorkeakoulu 2010, 11.)

Hyvien tieteellisten käytänteiden tuntemus ja noudattaminen kuuluvat osaksi hyvää eettisesti kestävästä tutkimuksesta. Eettinen pohdiskelu kulkee läpi opinnäytetyöprosessin, tiedonhaussa, lähdemateriaalin valinnassa, aiheen ja metodien valinnassa sekä prosessin ja tulosten esittelyssä. Eettisesti on tärkeää huomioida myös eri näkökantojen oikeudenmukainen käsittely. Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa eettisiin periaatteisiin kuuluu noudattaa Diakonia ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä koskevaa ohjeistusta. (Diakonia ammattikorkeakoulu 2010, 11–12; Hirsjärvi ym. 2007, 23–24.)

Tutkimuslupaa Vaalijalan kuvayhtymältä en tarvinnut vaan teimme esimiehen kanssa sopimuksen opinnäytetyön tekemisestä. Haastateltavien osallistuminen tutkimukseen perustui vapaaehtoisuuteen. Pyysin heiltä kirjallisen luvan ennen haastattelua haastattelumateriaalin käyttöön tutkimustani varten (LIITE 2). Huomioin, että haastateltavien anonyymiys säilyy tutkimuksen tuloksia esitettäessä. Tutkimuksen aikana saadun aineiston, kuten esimerkiksi äänitallenteet ja litterointiaineistot säilytän vuoden, jonka jälkeen hävitän ne asianmukaisesti. Huomioin, että yksityishenkilöä koskevat tiedot ovat luottamuksellisia. Tutkimuksen tulokset esittelin kommunikaatiotiimille ja esimiehelle syksyllä ja opinnäytetyön esittelen koko työyhteisölle marraskuun kehittämispäivässä, jossa on mahdollisuus käydä myös keskustelua aiheesta. (Hirsjärvi ym. 2007, 231; Diakonia ammattikorkeakoulu 2010, 12–13.)

Raportissa eettisyys näkyy myös asiallisina tekstiviitteinä ja lähdeluettelona. Plagiointi on epäeettistä toimintaa, eikä se kuulu hyviin tieteellisiin käytänteisiin. Toisten tutkijoiden aineiston käyttö on merkitty tekstiin asianmukaisesti tekstiviitteiden avulla. (Hirsjärvi ym. 2007, 118.) Olen opinnäytetyössäni kiinnittänyt erityistä huomiota viitteiden asianmukaiseen käyttöön ja siihen, että omat tutkimustulokseni erottuvat selkeästi muusta lähteestä nostetusta tiedosta.

8.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Tutkimusta tehdessä minulle heräsi muutama aihe, joita olisi ollut mielenkiintoista lähteä tutkimaan. Tutkimukseni edetessä heräsi kysymys, miten asiakkaan kommunikointi muuttuu asiakkaan muuttaessa lapsuudenkodista palvelukotiin? Kihmulassa on asiakkaiden kommunikoinnin tukemiseen käytetty enenevässä määrin huomiota, mutta meillä ei ole tietoa, miten aktiivisesti asiakkaat ovat käyttäneet puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä ennen muuttoa. Kommunikointi on yksi merkittävä tuen kohde asiakkaan muuttaessa palvelukotiin. Muuttoprosessi aiheuttaa asiakkaassa paljon tunteita ja toimintatapojen muutoksia. Jos muutokseen liittyy merkittäviä muutoksia kommunikoinnin osa-alueella, voi tilanne aiheuttaa kriisin.

Toinen minun mielestäni erittäin tärkeä olisi tutkia kommunikoinnin haasteita asiakkaiden näkökulmasta. Miten asiakkaat ovat kokeneet heidän kommunikointimenetelmänsä huomioimisen ja kommunikoinnin muutos jälkeen? Mitkä tekijät asiakkaiden mielestä vaikuttavat kommunikointimenetelmän käyttöön ja miten he toivoisivat ohjaajien huomioivan erilaiset kommunikointimenetelmät? Tämä näkökulma edistäisi asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja heidän äänensä kuuluville saamista.

Kolmanneksi olisi erittäin mielenkiintoista tutkia, miten yhteistyö eri toimijoiden välillä asiakkaan ympärillä toimii yhteen kommunikoinnin näkökulmasta. Asiakas voi olla päivät koulussa, illat ja viikonloput asumisyksikössä ja loma-ajat vanhempien luona tai työtoiminnassa. Kommunikointiympäristön merkitys ymmärretään erittäin tärkeäksi asiakkaiden ajan, paikan ja tilan jäsentämisessä. Vaikuttavatko eri toimijoiden erilaiset kommunikointiympäristöt? Miten ne on rakennettu ja miten sitä hyödynnetään? Vai eroavatko ne toisistaan?

8.3 Opinnäytetyöprosessi ja ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessi oli kokonaisuutena mielenkiintoinen ja haastava. Minulla oli aihe, joka imaisi tutkimukseen mukaansa. Työyhteisö tuki prosessissa eteenpäin ja he suhtautuivat avoimesti haastatteluihin sekä keskustelivat mielellään aiheesta. Tämä antoi minulle uskoa, että työ on todella tarpeellinen työyhteisölle. En ollut tehnyt aikaisemmin varsinaista tutkimusta, joten tutkimusprosessin läpikäyminen oli minulle uusi. Opinnäytetyön suunnitelman tekemiseen panostin aikaa kohtuullisen paljon ja se kannatteli minua pitkälle tutkimuksen teossa. Ennalta suunniteltu aikataulu tuki tutkimusprosessia.

Opinnäytetyön haastavin osuus oli teorian tiedon hakeminen. Tietoa on saatavilla paljon, sekä Suomesta että maailmalta. En kuitenkaan löytänyt suoranaisesti aiheeseeni liittyviä kansainvälisiä tutkimuksia. Suomesta sen sijaan päiväkotiympäristöön liittyen samansuuntaisia tutkimuksia löytyi. Luin aiheeseen liittyen useita opinnäytetöitä sekä progradu-tutkielmia. Näistä sain paljon näkökulmia aiheeseen. Kävin myös mielenkiintoisia keskusteluja tutkimusaiheesta Vaalijalan kuntayhtymän IMO-kouluttajan sekä kuntoutusohjaaja kanssa.

Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu oli mielestäni haasteellinen. Tein vain yhden koehaastattelun. Vaikka se sujui hyvin, jälkepäin ajateltuna olisi ollut hyvä tehdä ainakin toinen haastattelu, että olisi saanut vähän kokemusta tilanteesta. Olin suunnitellut teemat etukäteen, mutta minun olisi kannattanut tehdä myös apukysymyksiä varalle. Mielestäni sain kuitenkin haastatteluista tutkimukseeni tarvitsemani tiedon. Haastattelutaitoja tulen tarvitsemaan myös tulevana sosiaalialan ammattilaisena. Haastattelumenetelmät voivat vaihdella, mutta koen, että ne ovat varmasti hyödyllisiä.

Haastattelun ohella myös litterointi oli minulle uusi kokemus. Hankin sanelukoneen, jossa oli puhenopeuden säätö. Se helpotti kirjoittamista. Kirjallisuutta läpi käydessäni löysin vinkin litteroida aineisto mahdollisimman pian puhtaaksi. Tämä oli mielestäni hyvä keino, kun muistissa oli, miten haastattelu oli edennyt. Litterointivaiheessa meinasi välillä loppua motivaatio, sillä omassa päässä ihmisten puhe puuroutui.

Lukiessani puhtaaksi kirjoitettua aineistoa ja koodatessani sitä teemojen mukaan alkoi aineisto avautua ja tutkimus imaisi minut mukaansa. Luin litteroitua aineistoa lukuisia

kertoja läpi vielä senkin jälkeen kun olin koonnut sieltä teemojen mukaiset aineistot. Mietin tutkimuskysymystä ja kehittämissuunnitelman runkoa vasten haastatteluista saatua aineistoa. Tässä vaiheessa oli haastavaa pysyä aiheessa eikä lähteä laajentamaan tutkimusta suunnitelman ulkopuolelle. Teemahaastattelun tuloksena nousi paljon sellaista tietoa, jolle minulla ei ollut käyttöä tutkimuksessani. Toisaalta näistä ajatuksista nousi mahdollisuuksia jatkotutkimuksille.

Opinnäytetyöprosessi vahvisti omaa ajatustani siitä, että kommunikoinnin mahdollistaminen ja tukeminen on kehitysvammaisille asiakkaille yksi tärkeimmistä osa-alueista. Tutkimusprosessin myötä löysin uusia näkökulmia työyhteisössä tapahtuvaan kehittämistyöhön. Ymmärsin, miten tärkeää on koko työyhteisön perustiedon hallinta ja sen jälkeen sitouttaminen kehittämiseen. Kehittämistyöhön ei ole edellytyksiä, mikäli työntekijät eivät ole saaneet perustyön työnkuvaa vielä hallintaan niin, että pystyvät itse luottamaan omaan osaamiseensa. Toinen merkittävä havainto tähän on se, että kehittämistyössä on edettävä riittävän pienin askelin ja selkein toiminnan kuvauksin, joita jokainen voi arjessa toteuttaa. Omassa toiminnassani tämä tarkoittaa moninkertaista toiminnan rauhoittamista, sillä toteuttaisin suunnitelmia mielelläni hyvin paljon nopeammin. Työyhteisössä on kuitenkin maltettava odottaa, että kaikki työntekijät ennättävät sisäistää tavoitteet ja suunnitelmat ja sitoutuvat kehittämistyöhön.

Opinnäytetyöprosessissa tutkiskelin omaa osaamistani ja oppimistani myös sosionomi (AMK) kompetensseihin. Sosionomin kompetensseista haluan tässä pohdinnassa nostaa eettisen osaamisen. Eettinen pohdiskelu ja eettisten valintojen tekeminen näkyy läpi opinnäytetyöprosessin. Se tulee olemaan sosionomin työssä myös kaikilla ammattialoilla näyttäytyvä osaamisen osa-alue, jota tulisi pohtia työyhteisöissä. Opinnäytetyöprosessi tähtää kokonaisuutena tutkimuksellisen osaamisen hallintaan. Ajallisesti opinnäytetyö ajoittuu opintojen loppuvaiheeseen, jossa keskitytään muutoinkin kehittämiseen liittyviin osa-alueisiin. Nämä opintokokonaisuudet tukevat toisiaan ja yhdistettynä näistä saa kohtuullisen kattavan käsityksen tutkimuksellisesta työskentelystä ja kehittämistoiminnasta.

Tieteellinen kirjoittaminen on yksi tärkeä osa-alue opinnäytetyöprosessissa, mistä olen oppinut paljon. Opinnäytetyön luettavuuden kannalta on tärkeää, että teksti on helppoluukuista ja ulkoasultaan määritysten mukainen. Tekstin rakenteessa olen kiinnittänyt huo-

miota opinnäytetyön raporttia kirjoittaessani tekstin jäsentelyyn ja sisältöä kuvaavaan ot-sikointiin. Nämä helpottavat opinnäytetyön sisällön hahmottamista jo ennen varsinaista opinnäytetyön lukemista. Olen kiinnittänyt raportissani huomiota myös lauserakenteisiin lukumukavuuden parantamiseksi.

Opinnäytetyöprosessiin on kuulunut seminaarit opinnäytetyön suunnitelmaan sekä ai-neisto- ja menetelmäosaamiseen liittyen. Olen saanut niissä opponenteilta ja ohjaavalta opettajalta palautetta, minkä avulla olen saanut uutta näkökulmaa työhöni ja päässyt siinä eteenpäin. Ohjaavalta opettajalta on voinut hakea tarvittaessa ohjausta koko prosessin ajan sähköpostitse sekä Adobe Connectin välityksellä. Olen kokenut, että alkuvaiheen tavoitteen ja näkökulman selkeä rajaus ovat kantaneet työssä hyvin eteenpäin.

Työstin opinnäytetyöni yksin, sillä olin fyysisesti muista opiskelijoista erillään. Lisäksi toteutin opinnäytetyöni omassa työpaikassani työnantajan tilauksesta. Aikataulutusten ja välimatkan vuoksi oli luontevaa toteuttaa tutkimus yksin. Yksin työskentelyn haasteet nousivat esiin erityisesti eettisessä pohdinnassa, sillä olin yksin analysoimassa litteroituja haastatteluja. En saanut toisen tutkijan mielipidettä vahvistamaan tai huomaamaan uusia näkökulmia. Minun oli luotettava omaan tulkintakykyyni sekä peilattava tuloksia muihin tutkimuksiin sekä teorian tietoon. Opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa omalle tekstille alkoi myös sokeutua. Silloin olisi ollut hyvä olla toinen tutkija kirjoittamassa ja luke-massa raporttia, jolloin turhien päällekkäisyyksien karsiminen, tekstin jäsentäminen sekä työn ja työskentelyn reflektointi olisi ollut sujuvampaa.

Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmät ovat vammaistyössä ajankoh-tainen aihe valtakunnallisesti, sillä Suomessa on alettu yhä enemmän kiinnittää huomiota vammaisten henkilöiden oikeuksiin kuulu yhteisöön ja yhteiskuntaan, osallistua ja vai-kuttaa asioihin. Tässä edesauttavina tekijöinä ovat olleet Suomen vammaispoliittinen oh-jelma, YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja itsemääräämisoikeus-lain valmistelu. Tutkimukseni pohjalta luoma malli kommunikoinnin kehittämissuunni-telmasta tähtää siihen, että asiakkaiden kommunikointia tulee edistää arjessa, mutta myös siihen, että ohjaajien osaamista ja omaa motivaatiota puhetta tukevien ja korvaavien kom-munikointimenetelmien käytössä parannetaan.

Tutkimustulokset antoivat minulle paljon mietittävää. Kommunikointimenetelmien käytön vähäisyyteen on vaikuttanut moni asia. Ohjaajien kokemus puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä on ollut vaihtelevaa. Osa ohjaajista ei ole käyttänyt menetelmiä lainkaan, osalla on ollut enemmän kokemusta. Ohjaajien kokemus vammais-työstä sekä puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä on vaikuttanut siihen, miten nopeasti perustyöhön on saatu liitettyä kommunikoinnin osa-alueen huomioiminen ja asiakkaiden kommunikoinnin tukeminen. palvelukodin aloitusvaiheessa lukuisat uudet ihmissuhteet asiakkaiden, heidän läheistensä ja yhteistyötahojen kanssa sekä uusi työyhteisö on asettanut omat haasteensa toiminnoille. Kommunikaation osa-alue on jäänyt alussa ohjaajilla vähemmälle huomiolle, sillä oman työn organisointi on ollut mahdotonta kaiken uuden edessä. Alkuvaiheen jälkeen oman työn organisointi on parantunut asiakkaiden tuntemisen ja työn hallinnan myötä. Tämä on antanut aikaa myös kommunikoinnin huomioimiselle. Näitä en ole osannut sisäistää, ennen kuin tutkimukseni myötä tutustuin aiheeseen syvällisemmin.

LÄHTEET

- Ala-Kihniä, Pia-Maria 2012. Kommunikaation tukeminen -opas. Haastavan käyttäytymisen ennaltaehkäisy ja vähentäminen 2011–2014. Haaste hankkeen julkaisuja 2/2012.
- Arvio, Maria i.a. Tuberoosiskleroosi. Harvinaiset verkosto. Viitattu 1.3.2015.
<http://www.harvinaiset.fi/diagnoosit/tuberoosiskleroosi-0>.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. C Katsauksia ja aineistoja 17. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Duodecim 2014. Downin oireyhtymä (Downin syndrooma). Viitattu 1.3.2015.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00115.
- Heister Trygg, Boel 2005. Graafinen kommunikointi. Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Kehitysvammaliitto 2010. Kouvola: Solver Palvelut.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Huuhtanen, Kristina 2011. Mitä kommunikointi on? Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) 2011. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Jyväskylän yliopisto i.a. Menetelmäpolku. Viitattu 11.2.2015.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku>.
- Karila, Pia 2008. AAC-keinon muokkaamisen ja lähiympäristön ohjaamisen vaikutukset käyttöaktiivisuuteen Ruskeasuon koulun kansiohankkeessa. Helsingin yliopisto. Puhetieteiden laitos. Pro gradu tutkielma. Viitattu 14.2.2015.
http://papunet.net/fileadmin/muut/opinnaytteet/pia_karila.pdf.
- Kaski, Markus (toim.); Manninen, Anja & Pihko, Helena 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY oppimateriaalit.
- Kehitysvamma-alan verkkopalvelu a i.a. Autismin kirjo. Päivitetty 25.7.2014. Viitattu 1.3.2015. <http://verneri.net/yleis/autismin-kirjo>.
- Kehitysvamma-alan verkkopalvelu b i.a. CP-vamma. Päivitetty 23.6.2014. Viitattu 1.3.2015. <http://verneri.net/yleis/cp-vamma>.

- Kehitysvamma-alan verkkopalvelu c i.a. Toimintakykyyn pohjaavat määritelmät.
Päivitetty 12.9.2013. Viitattu 4.2.2015.
<http://verneri.net/yleis/toimintakykyyn-pohjaavat-maaritelmat>.
- Kiviniemi, Kari 2010. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Uudistettu ja täydennetty painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Kivistö, Saila 2012. Aamupiiriesimerkki AAC-keinojen ja aistien käytöstä vaikeimmin vammaisten lasten opetuksessa. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) 2012. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Kotikangas, Laura 2008. Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttö päiväkodissa. Diakonia ammattikorkeakoulu. Helsinki. Opinnäytetyö. Viitattu 4.2.2015.
http://kirjastot.diak.fi/files/diak_lib/Helsinki2008/1644c8_Helsinki_Kotikangas_2008.pdf.
- KvaliMOTV i.a. Teemahaastattelu. Viitattu 2.3.2015.
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519, 23.6.1977. Viitattu 4.2.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kehitysva%2A>.
- Launonen, Kaisa 2007. Vuorovaikutus – kehitys, riskit ja tukeminen kuntoutuksen keinoin. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Launonen, Kaisa 2012. Oikeus kommunikointiin. Viitattu 10.2.2015.
<http://papunet.net/tietoa/oikeus-kommunikointiin>.
- Launonen, Kaisa 2013. Toimiva vuorovaikutus. Viitattu 10.2.2015.
http://papunet.net/yleis/fileadmin/muut/vuorovaikutus/Vuorovaikutus_110609.pdf.
- Lehtinen, Toni 2014. Suomi aikoo vihdoin ratifioida YK:n vammaissopimuksen. Helsingin Sanomat 3.12.2014. Viitattu 9.2.2015.
<http://www.hs.fi/kotimaa/a1417576923371>.
- Lonce, Philip 2014. Augmentative and Alternative Communication. Models and Applications for Educators, Speech-Language Pathologists, Psychologists, Caregivers, and Users.

- Malkki, Heli 2015. Vaalijalan kuntayhtymä. Kihmulan palvelukoti. Johtaja.
Henkilökohtainen tiedoksianto 8.10.2015.
- Manninen, Pia 2011. Autistisilla henkilöillä on asiaa – spontaanikommunikoinnin kehittäminen ja tukeminen. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.) 2011. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Papunet i.a. Laajojen kansioiden kehittämistyö. Päivitetty 21.10.2013. Viitattu 23.2.2015. <http://papunet.net/tietoa/laajojen-kansioiden-kehitt%C3%A4misty%C3%B6>.
- Ruskeasuon koulu a i.a. AACi kansiot. Viitattu 23.2.2015.
<http://www.ruskis.fi/oppilaalle/aaci-tuotteet/aaci-kansiot.html>.
- Ruskeasuon koulu b i.a. AACi tuotteet. Viitattu 23.2.2015.
<http://www.ruskis.fi/oppilaalle/aaci-tuotteet.html>.
- Ruskeasuon koulu c i.a. Kansion valinta. Viitattu 23.2.2015.
<http://www.ruskis.fi/oppilaalle/aaci-tuotteet/kansiovalinta.html>.
- Seppälä, Heikki i.a. Kehitysvammaisen henkilön toimintakyvyn arviointi. Päivitetty 27.6.2014. Viitattu 4.2.2015. <http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palvelutarpeen-selvittaminen/kehitysvammaisen-henkilon-toimintakyvyn-arviointi>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Viitattu 4.2.2015.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1087414&name=DLFE-12157.pdf.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan YK:n yleissopimuksen ratifiointi etenee. Uutinen 40/2015. Viitattu 1.10.2015.
http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/vammaisten-henkiloiden-oikeuksia-koskevan-yk-n-yleissopimuksen-ratifiointi-etenee.
- Suomen CP-liitto ry i.a. CP-vamma (Cerebral palsy). Viitattu 1.3.2015. <http://www.cp-liitto.fi/vammaryhmat/cp-vamma>.
- Suomen YK liitto 2012. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Viitattu 9.2.2015.
http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf.

- Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2014. Vammaispalvelun käsikirja. Kommunikointi. Viitattu 10.2.2015. <http://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/kommunikointi>.
- Tikoteekki i.a. Kommunikoitinkansiot. Päivitetty 9.1.2015. Viitattu 23.2.2015. <http://papunet.net/tikoteekki/materiaalit/kommunikointikansiot/>.
- Vaalijalan kuntayhtymä 2014. Vuosikertomus 2013. Viitattu 9.2.2015. http://www.vaalijala.fi/index.asp?menu_id=229.
- von Tetzchner, Stephen & Martinsen, Harald 1999. Johdatus puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Vuolanto, Pia 2014. Hyvän tieteen määrittely ja rajanvetokiistat. Teoksessa Reetta Muhonen & Hanna-Mari Puuska (toim.) Tutkimuksen kansallinen tehtävä. Tampere: Vastapaino.
- Ylätupa, Maija; Huuhtanen, Kristina; Ohtonen, Marianna & Roisko, Eija 2012. Kommunikoinnin tekniset apuvälineet. Teoksessa Kristina Huuhtanen (toim.). Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Kehitysvammaliitto.
- Överlund, Johanna 2006. Puhe ja kieli kehittyvät vuorovaikutuksessa. Teoksessa Kaisa Launonen & Anna-Maija Korpijaakko-Huuhka 2006. Kommunikoinnin häiriöt. Syitä ilmenemismuotoja ja kuntoutuksen perusteita. Helsinki: Yliopistopaino.

LIITTEET

LIITE 1: Teemahaastattelurunko

TEEMAHAASTATTELU

1. Taustatiedot:
 - a. ammatillinen koulutus, jolla hait Kihmulaan töihin
 - b. vammaistyön työkokemus
 - c. aikaisempi koulutus ja kokemus puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytöstä
2. Kihmulassa käytössä olevat kommunikointimenetelmät
3. Perehdytys Kihmulan aloitusvaiheessa, sinun kokemus
4. Puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin käyttämisen haasteet palvelukodilla
5. Puhetta tukevan ja korvaavan kommunikoinnin käyttämistä edistävät tekijät palvelukodilla
6. Koulutustarpeet

LIITE 2: Haastattelulupa

HAASTATTELULUPA

Opiskelen Diakonia ammattikorkeakoulussa sosiaalialan koulutusohjelmassa viidettä lukukautta. Opintoihini kuuluu opinnäytetyö, joka on tutkimuksellinen kehittämistyö. Tarkoitukseni on tutkia henkilökunnan kokemuksia puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytöstä ja niihin liittyvistä haasteista Kihmulan palvelukodilla.

Tarkoitukseni on tehdä yksilölliset teemahaastattelut, jossa kerään ohjaajien kokemuksia em. aiheesta. Haastattelut nauhoitetaan, jonka jälkeen litteroin aineiston ja analysoin tulokset. Tulosten perusteella laadin Kihmulan palvelukodille kommunikaation kehittämissuunnitelman. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää myös Vaalijalan kuntayhtymän uuden yksikön toiminnan käynnistämisen suunnittelussa.

Haastattelut tehdään nimettöminä ja aineisto säilytetään luottamuksellisesti Diakonia ammattikorkeakoulun ohjesäännön mukaan.

Pyydän kohteliaimmin lupaa haastattelulle

___ Kyllä, annan luvan haastatteluni nauhoittamiselle ja sen käyttämiselle tutkimuksessa

___ Ei, en anna lupaa haastatteluni nauhoittamiselle ja käyttämiselle tutkimuksessa

Siilinjärvellä _____._____. 2015

LIITE 3: Kommunikaation kehittämissuunnitelma

Kommunikaation kehittämissuunnitelma

Kihmulan palvelukoti, Siilinjärvi

Minna Vainikainen 6.10.2015

SISÄLLYS

1 NYKYTILA	3
2 TAVOITTEET	5
3 ARVIOINTI.....	9
4 ASIAKKAIDEN KOMMUNIKOINTISUUNNITELMAT (poistettu).....	10
LIITE: Suositeltavia koulutuksia	10

1 NYKYTILAN KUVAUS

Kihmulan palvelukoti on Vaalijalan kuntayhtymän omistama avohuollon yksikkö. Se tarjoaa autettua asumista ensisijaisesti sielinjärveläisille kehitysvammaisille henkilöille. Kihmulan palvelukoti on aloittanut toimintansa syyskuussa 2014. Asukkaita on 15 ja he asuvat viiden hengen ryhmäkodeissa. Työntekijöitä Kihmulassa on 12 ja johtaja.

Kihmulan asukkaat ovat eri tavoilla kehitys- ja liikuntavammaisia sekä autismikirjioon kuuluvia. Asukkailla on käytössään erilaisia puhetta tukevia ja korvaavia kommunikointimenetelmiä ja apuvälineitä, kuten tukiviittomat, kuvakansiot, kuvakommunikaatio, puhe laitteet eli kommunikaattorit sekä erilaiset tablettitietokoneet.

Ohjaajien kommunikaatio-osaaminen

Kihmulan palvelukodin ohjaajilla on opinnäytetyön tutkimuksen perusteella omasta mielestään puutteellinen kommunikaatio-osaaminen. Ohjaajilla on suppeasti koulutusta puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä. Osalla ohjaajista oli aiempaa kokemusta menetelmien käytöstä, mutta muutamalla ei ollut lainkaan aiempaa kokemusta. Toiminnan aloitusvaiheessa saatu kommunikointiin liittyvä perehdytys on koettu vähäiseksi. Perehdytyksen riittävyyden kokemukseen on vaikuttanut aiempi kokemus puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä. Ohjaajat ovat kokeneet, että alkuvaiheen perehdytys on ollut erittäin tiivis. Lyhyessä ajassa on tullut paljon informaatiota, eikä kaikkea ole ennättänyt sisäistää. Ohjaajat kokivat tutkimuksen perusteella, että alkuvaiheen jälkeen perehdytystä on tapahtunut lisää ja tietoa on siirretty työntekijältä toiselle.

Kommunikaatiokoulutukset Kihmulassa

Kaksi Kihmulan ohjaajaa on osallistunut viittomien alkeiskurssille, joka toteutettiin videoneuvotteluyhteyden välityksellä. Lisäksi koko Kihmulan työyhteisöllä on ollut mah-

dollisuus osallistua työvuorojen ja valvontavastuiden puitteissa viittomaopiskelijan tuki-
viittomien ohjaukseen. Myös puheterapeutit ovat antaneet jonkin verran kommunikaatio-
ohjausta asukkaiden kansionkäyttöön sekä tietoteknisten apuvälineiden käyttöön.

Kihmulan kommunikaatiotiimin ohjaaja pitää yksi-kaksi kertaa listalla kommunikaatio-
ohjausta henkilökunnalle. Tavoitteena on ohjata viittomien käyttöön, mutta myös muissa
asukkaiden kommunikointiin liittyvissä asioissa.

Kihmulan kommunikaatioilmapiiri

Opinnäytetyön tutkimuksen perusteella ohjaajien kokemus Kihmulan kommunikaatioil-
mapiiristä on positiivinen. Ohjaajat kokevat kommunikoinnin asukkaiden hyvinvointiin
merkittävänä osa-alueena. Asukkaan oikeus kommunikointiin ymmärretään erittäin tär-
keäksi osa-alueeksi elämänhallinnan, vaikuttamisen, osallisuuden ja itsemääräämisoikeu-
den toteutumiseksi. Ohjaajat kokevat myös, että työyhteisöltä saa tukea kommunikointiin
liittyen, jos sitä pyytää. Ohjaajilla on myönteinen asenne kommunikointimenetelmien
kouluttautumiseen. Kommunikaation kehittämistä pidetään tärkeänä osa-alueena.

Kommunikaatioympäristö

Kommunikaatioympäristön ohjaajat kokivat tutkimuksen perusteella riittäväksi. Tilat on
osittain kuvitettu, osittain tekstitetty. Jokaisessa tuvassa on viikkotaulu, jota päivitetään
yhteisökokouksessa viikoittain. Lisäksi yhteisissä tiloissa on taulu, missä näkyy meneil-
lään olevan päivä, nimipäivät sekä vuoroissa olevat ohjaajat ja ruokalista on kuvitettu.
Näitä asiakkaat seuraavat aktiivisesti. Kommunikointivälineitä koettiin olevan riittävästi,
mutta ne sijaitsivat usein liian kaukana. Kommunikointivälineiden toivottiin olevan asi-
akkaan mukana ja kaikissa tuvissa saatavilla. Kommunikaatioympäristön kehittäminen
on osa kommunikaatiotiimin vastuualuetta.

2 TAVOITTEET

Tutkimuksesta nousi esille ohjaajien epävarmuus puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytöstä. Kaikki ohjaajat kokivat tarvitsevansa lisää koulutusta puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä ja niissä tukemisessa. Eniten koulutusta kaivattiin tablettitietokoneiden käyttöön ja toiseksi eniten tukiviittomiin. Sen sijaan kuvakansioiden, yksittäisten kuvien ja valintataulujen käyttö koettiin tutummaksi, vaikka näihin ei yksikään työntekijöistä ollut saanut varsinaista koulutusta.

Haastatteluiden perusteella myös kuvien tekoon käytettävän Board Maker -ohjelman käyttöön kaivattiin tukea ja ohjausta. On tärkeää, että kaikki ohjaajat osaavat käyttää Board Maker -ohjelmaa, jotta tarvittavia kuvia ja sosiaalisia tarinoita saadaan silloin kun niitä tarvitaan. Kommunikaatiotiimin jäsenet perehdyttävät muut ohjaajat ohjelman käyttöön.

Tavoite:

1. Ohjaajien kommunikaatio-osaamisen lisääminen
2. Perehdytyksen tehostaminen
3. Puhetta tukevat- ja korvaavat kommunikointimenetelmät osaksi arkea

Keinot:

1. Ohjaajien osaamisen lisääminen

Koulutussuunnitelmaan suunnitellaan henkilöstölle peruskoulutusta puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä. Koulutuksia olisi hyvä vaihdella niin, että kaksi-kolme henkilöä kävisi yhden koulutuksen, seuraavat toisen ja niin edelleen. Tämä siksi, etteivät kaikki ohjaajat pääse mitenkään irrottautumaan yhtä aikaa koulutukseen ja koulutusmäärärahat ovat rajalliset. Jokaiselle ohjaajalle kuitenkin voitaisiin mahdollistaa johonkin koulutukseen osallistuminen ja lisätiedon ohjaajat saavat muilta tietoa heidän

koulutuksistaan. Seuraavat koulutukset antavat valmiuksia vuorovaikutustilanteiden tukemiseen sekä perustietoa puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä.

Jokaisen ohjaajan vastuulla on miettiä oma lisäkoulutuksensa tarve. Mikäli ohjaaja kokee tarvitsevansa kommunikointimenetelmistä perus- tai lisäkoulutusta, tulee hänen esittää esimiehelle toiveensa näistä. Työnantajan kustantaman koulutuksen lisäksi jokaisella työntekijällä on mahdollisuus pitää omaa ammattitaitoaan yllä omaehtoisilla koulutuksilla. Vaalijalan kuntayhtymä järjestää puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikointiin liittyviä koulutuksia sisäisesti (LIITE 1)

Puheterapeuttien ja kuntoutus- tai kommunikaatio-ohjaajien pitämät kommunikaatio-ohjaukset pyritään mahdollistamaan mahdollisimman monelle ohjaajalle. Työvuorosuunnittelussa pyritään huomioimaan, että mahdollisimman moni ohjaaja pääsisi osallistumaan ohjauksiin. Ohjauksissa olleet ohjaajat jakavat tietoa niille, jotka eivät ole päässeet osallistumaan kommunikaatio-ohjauksiin.

2. Perehdytyksen tehostaminen

Kommunikaatiotiimi perehdyttää ohjaajia pienryhmissä asiakkaiden käyttämiin puhetta tukeviin ja korvaaviin kommunikointimenetelmiin. Pienryhmätyöskentelyssä kommunikaatiovastaava ottaa 2-3 ohjaajaa, joille hän kertoo teoriassa ja näyttää käytännössä esimerkiksi kuvakansion käytön, iPadin ohjelman käytön tai asiakkaan strukturoinnin. Ohjaajat saavat samalla kysellä ja jokainen myös kokeilee menetelmää käytännössä. Harjoittelussa voi keskustella toisen ohjaajan kanssa apuvälinettä käyttäen. Tämän jälkeen kyseiset ohjaajat seuraavissa vuoroissaan ottavat tavoitteeksi käyttää kyseistä menetelmää edes pienen hetken asiakkaan kanssa.

Kommunikaatiotiimi perehdyttää myös ohjaajia Board Maker ohjelman käyttöön, että jokainen voi valmistaa kuvia tarpeen mukaan. Kuvakansioita tehdään jokaiseen tupaan, että irtokuvia, sosiaalisia tarinoita ja valintatauluja on saatavilla kaikissa tuissa, missä niitä tarvitaan.

Kihmulassa on ollut alkuvuodesta 2015 viittomakielen ohjaaja-opiskelijan pitämä tuki-viittoma kurssi. Tästä saadut materiaalit ovat ohjaajien käytössä. Jokaisen ohjaajan vastuulla on harjoitella aktiivisesti näitä viittomia arjessa. Viittoma päivässä työyhteisössä -periaatteella harjoitellaan arkeen liittyvien sanojen viittomista. Jokainen ohjaaja sitoutuu käyttämään puheensa tukena niitä viittomia mitkä jo osaa ja opettelemaan uusia viittomia. Kommunikaatiotiimin jäsen perehdyttää ohjaajia yksi-kaksi kertaa työvuorolistalla viittomien käyttöön.

3. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät osaksi arkea

Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien saaminen osaksi arkea on pitkäkestoinen prosessi. Ohjaajien kommunikaatio-osaamisen lisääntyessä ohjaajat käyttävät eri menetelmiä enemmän asukkaiden kanssa. Kihmulan palvelukodin ohjaaja pitää ohjaustuokioita henkilökunnalle. Ohjaukset suunnitellaan työvuorolistalle 1–2 kertaa / lista. Tämä lisää ohjaajien osaamista ja pitää myös kommunikointia aktiivisessa keskustelussa arjessa.

Ohjaajien koulutusten ja arjen perehdyttämisen kautta osaaminen lisääntyy. Osaaminen lisää ohjaajien myönteistä asennetta kommunikoinnin tukemisessa. Ohjaajien kommunikaatiomyönteisyys on edellytys kehityksen tapahtumiselle. Kihmulassa ohjaajien kommunikaatiomyönteisyys on kehittynyt ensimmäisen vuoden aikana selkeästi. Ohjaajat näkevät kommunikoinnin tukemisen hyödyn sekä ovat motivoituneita opettelemaan eri puhetta tukevien ja korvaavien menetelmien käyttöä asiakkaiden kanssa.

Kommunikaatioympäristön ajantasaisuus ja selkeys tukevat kommunikointia. Siihen kuuluu yhtenä osana kommunikointimateriaalien ja apuvälineiden saatavuus ja selkeys. Kommunikaatiotiimin vastuu kommunikaatioympäristön päivittämisestä arjen tarpeiden mukaan tukee työyhteisön mahdollisuuksia tukea asiakkaita heille sopivimman kommunikointimenetelmän avulla.

Puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien saaminen osaksi arkea vaatii koko työyhteisön sitoutumista. Avoin puhe työyhteisössä tukee tätä tavoitetta. Kommu-

nikaatiokehittämissuunnitelman avulla jokaisella ohjaajalla on ajankohtainen tieto asiakaskohtaisista sekä työyhteisöä koskevista kommunikoinnin tavoitteista. Asiakkaiden käytössä olevat kommunikointimenetelmät, tavoitteet ja keinot on kirjattu auki tämän suunnitelman jatkoksi myöhemmin tähän suunnitelmaan.

3 ARVIOINTI

Arviointi on tärkeä osa kommunikaation kehittämissuunnitelmaa. Tavoitteiden ja niihin tähtäävien keinojen toimivuutta sekä tavoitteiden saavuttamista tulee arvioida säännöllisesti. Arviointi antaa mahdollisuuden toiminnan kehittämiseen. Arvioinnista nousseiden seikkojen kautta voidaan oppia uutta. Se voi toteutua joko havaittujen haasteiden tai onnistumisten kautta. Arviointi on jokaisen ohjaajan vastuulla.

Kommunikoinnin kehittämissuunnitelmaan nostettujen asiakaskohtaisten tavoitteiden täyttymistä arvioidaan arjessa kaikkien ohjaajien toimesta. Arjessa tapahtuva arviointi näkyy huomion kiinnittämisessä kommunikaation tavoitteisiin sekä harjoitteiden toteutumiseen. Jokainen ohjaaja kirjaa toteuttamansa harjoittelut sekä niissä havaitsemansa asiat, erityisesti muutokset, Efficaan. Kommunikaatiotiimissä kootaan ohjaajien havainnot ja heidän tekemää arviointia.

Kommunikaatio-tiimi kokoontuu noin kolmen kuukauden välein. Kommunikaatiotiimin kokouksissa arvioidaan tavoitteita sekä niiden toteutumista arjessa. Tavoitteita päivitetään tarvittaessa. Päivitetyistä tavoitteista ja keinoista tiedotetaan koko henkilöstöä kirjallisen ohjeen ja suullisen perehdyttämisen/mallintamisen keinoilla. Kommunikaatiotiimi nostaa ajankohtaisimmat asiat myös henkilökunnan kokoukseen sekä kehittämispäivään.

Suosittelavia koulutuksia

Tutustutaan tukiviittomiin - Tukiviittomien alkeet

Vaalijalan kuntayhtymän Myötätuuli järjestää tukiviittomien alkeet kurssin. Koulutuksessa tutustutaan viittomakommunikaation perusteisiin sekä harjoitellaan perusviittomia arjen tilanteisiin. Koulutuksen kesto on 14 x 45 minuuttia. Koulutus on tarkoitettu henkilöille, jotka työskentelevät tukiviittomia käyttävien asiakkaiden parissa. (Vaalijalan kuntayhtymä, Myötätuuli 2015.)

Voimauttava vuorovaikutus

Voimauttava vuorovaikutus on kehitysvammaisten ja vahvasti autististen henkilöiden sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutustaitojen tukemiseen suunnattu työskentelymalli. Koulutuksessa perehdytään voimauttavan vuorovaikutuksen toimintatavan lähtökohtiin, toteutukseen arjessa ja vaikutusten seurantaan. (Vaalijalan kuntayhtymä, Myötätuuli 2015.)

Työkaukuluja kommunikaatioon - AAC:n alkeet

Koulutus tarkoitettu puhevammaisten kanssa työskenteleville, joilla ei ole perusvalmiuksia puhetta tukevista ja korvaavista kommunikointimenetelmistä. Koulutuksessa tutustutaan viittoma-, kuva- ja esinekommunikoinnin muotoihin sekä ympäristön mallin tärkeyteen. (Vaalijalan kuntayhtymä, Myötätuuli 2015.)

Autismin kirjo - Välineitä vuorovaikutukseen ja kommunikointiin

Koulutuksessa perehdytään autismin kirjon henkilöiden kommunikaation ja vuorovaikutuksen erityispiirteisiin, kommunikaatiotaitojen tärkeyteen ja vaikutukseen arjen sujumisessa sekä keinoihin kommunikaatio- ja vuorovaikutustaitojen kehittymisessä arjessa.

Koulutuksessa keskitytään erityisesti kommunikaation kehittäminen kommunikaatiokolmion ja kommunikaation perustaitojen vahvistamisen avulla. Kuvanvaihtokauppa, PRT ja Talking Mats -menetelmät sekä puhetta tukevaan ja korvaavaan kommunikaatiomateriaaliin tutustuminen. (Vaalijalan kuntayhtymä, Myötätuuli 2015.)

Kuvanvaihtokaupalla kohti toimivaa vuorovaikutusta

Vaikeasti puhevammaisten henkilöiden kanssa työskenteleville tarkoitettu koulutus, jossa keskitytään yksittäisen menetelmän harjoitteluun. Kuvavaihtokaupalla voidaan asiakkaalle opettaa kommunikaation perusideaa. Koulutus tarjoaa käytännönläheisiä harjoituksia ja toimintamalleja. (Vaalijalan kuntayhtymä, Myötätuuli 2015.)